

Kanalen in Balans

**Onderzoek naar kanaalkeuze
Gemeente Tilburg
2008**

**Opdrachtgever:
Publiekszaken /
Burger- en Ondernemerszaken**

**Opdrachtnemer:
Beleidsontwikkeling /
Team Onderzoek & Informatie
December 2008**

Samenvatting

De gemeenten Zwolle, Emmen en Tilburg willen hun publieke dienstverlening verbeteren en zonnodig hun klanten verleiden om voor die dienstverlening te kiezen die het meest past bij zijn of haar voorkeur. Hiertoe hebben zij gezamenlijk een vragenlijst ontwikkeld en die in de maanden juni, juli en augustus voorgelegd aan hun klanten via kanalen die de klant kan gebruiken om in contact te komen met de gemeente: de stadswinkel (de balie), de telefoon en internet (website en e-mail).

Deze rapportage beschrijft de resultaten van het onderzoek dat in de gemeente Tilburg is uitgevoerd. In deze samenvatting zijn de resultaten weergegeven in de vorm van klantenprofielen.

Klantenprofielen

In de tabel worden de antwoorden weergegeven die het meest genoemd zijn met het percentage erachter van de klanten die het antwoord gaven. Hierdoor krijgen we per kanaal een profiel van de klant. Indien mogelijk hebben we verschillen op basis van achtergrondkenmerken gerapporteerd. Dit was helaas nauwelijks mogelijk voor de telefonische en internetklanten, omdat de aantallen verdeeld over de antwoordcategorieën meestal te klein waren. Het kwam ook voor dat het wel mogelijk was antwoorden op basis van achtergrondkenmerken te vergelijken, maar dat de verschillen niet significant waren. Als dat voorkomt, dan hebben we dat in de tabel vermeld.

Profiel Balieklanten stadswinkel Centrum

		%
ACHTERGROND		
Geslacht	Vrouw	57
Leeftijd	< 26 jaar	41
Opleiding	Middelbaar tot hoger opgeleid	82
Arbeidssituatie	Student	30
	Werkend	52
Huishoudensituatie	Geen kinderen	62
Woont in stadsdeel	Oud-Noord	20
	Oud-Zuid	17
	Binnenstad	15
Niet-westerse allochtonen		16
STADSWINKEL		
Contactfrequentie	=< 1 keer per jaar	65
Voorkeur andere stadswinkel	Reeshof	42
Reden stadswinkel Centrum	Het meest dichtbij	78
PRODUCTEN		
Product waarvoor men contact heeft gezocht	Paspoort/ID	41
Meest bekend met producten internet	Afspraak paspoort/rijbewijs	61
	Doorgeven verhuizing	57
Minst bekend met producten internet	Aanvragen kwijtschelding gemeentelijk belastingen	29
	Melding schade aan openbaar gebied	25
KANAALKEUZE		
Reden	Kan niet anders voor deze vraag	73

Terechte reden?	Ja, meest genoemde reden voor:	
	- Paspoort	83
	- Rijbewijs	77
	Nee, toch meest genoemde reden voor:	
	- Uittreksel GBA	56
	- Aanvragen parkeervergunning	64
Kiest voor ander kanaal als	Het sneller gaat	55
Reden om niet voor internet als kanaal te kiezen	Geen reden	46
KANAALVOORKEUR ALGEMEEN		
Vaakst gebruikt	Balie, vooral door:	60
	- Niet westerse allochtonen	
	- Laag opgeleiden	
	- Klanten zonder werk	
Liefst gebruikt	Balie	47
Snelst antwoord via:	Balie, vooral door:	55
	- < 26 en 55+ jaar	
	- Klanten uit Oud -Zuid	
Info over ingewikkelde situaties:	Balie	69
Makkelijkst:	Balie, vooral door:	45
	- 55+	
	- Laag opgeleiden	
	- Niet-westerse allochtonen	
Goedkoopst:	Balie, vooral door:	51
	- >36 jaar	
	- Laag opgeleiden	
	- Klanten zonder werk	
Meest tevreden over:	Balie, vooral door:	68
	- Klanten uit Oud-Zuid	
	- Lager opgeleiden	
KANAALVOORKEUR BIJ VERSCHILLENDE PRODUCTEN		
Doorgeven verhuizing	Website, vooral door:	62
	- 26-36 jaar	
	- Hoger opgeleiden	
	- Autochtonen	
	- Werkenden	
Uittreksel GBA opvragen	Website, vooral door:	58
	- 26-36 jaar	
	- Hoger opgeleiden	
	- Autochtonen	
Afspraak maken voor paspoort/rijbewijs	Website, vooral door:	46
	- 26-36 jaar	
	- Hoger opgeleiden	
Melding schade openbaar gebied	Website, vooral door:	52
	- 26-36 jaar	
	- Hoger opgeleiden	
	- Autochtonen	
	- Werkenden	
Aanvragen parkeervergunning	Website, vooral door:	53
	- 26-36 jaar	
	- Hoger opgeleiden	
	- Autochtonen	
Aanvragen div. voorzieningen ihv WMO	Website, vooral door:	45
	- 26-36 jaar	
	- Hoger opgeleiden	
	- Autochtonen	

Indienen bezwaarschrift	Website, vooral door: - 26-36 jaar - Hoger opgeleiden	53
Kwijtschelding gemeentelijke belasting	Website, vooral door: - 26-36 jaar - Hoger opgeleiden - Autochtonen - Werkenden	51
Aanvragen diverse vergunningen	Website, vooral door: - 26-36 jaar - Hoger opgeleiden - Autochtonen	52
Aanvragen WOZ-waarde	Website, vooral door: - 26-36 jaar - Hoger opgeleiden - Autochtonen - Werkenden	55

Profiel Telefonische klanten

		%
ACHTERGROND		
Geslacht	Vrouw	63
Leeftijd	35-56 jaar	43
Opleiding	Middelbaar	42
Arbeidssituatie	Werkend	63
Huishoudensituatie	div	
Woont in stadsdeel	Reeshof	22
	Oud Noord	20
Niet-westerse allochtonen	-	
STADSWINKEL		
Meest bezocht	1. Centrum	49
	2. Reeshof	29
Reden	Meest dichtbij	83
PRODUCTEN		
Product waarvoor men contact heeft gezocht	Paspoort/ID	69
Meest bekend met producten internet	Doorgeven verhuizing	58
	Afspraak paspoort/rijbewijs	52
Minst bekend met producten internet	Aanvragen kwijtschelding gemeentelijke belasting	24
KANAALKEUZE		
Contactfrequentie	<= 1 x per jaar	61
Reden	Gemak	32
	Snelheid	29
	Zekerheid goed antwoord/verwerking	27
Terechte reden?	Ja,	
	Gemak meest genoemde reden voor:	
	Paspoort	35
	Rijbewijs	29
	Snelheid meest genoemd reden voor:	
	Paspoort	32
	Rijbewijs	29
Kiest voor ander kanaal als	Men zeker weet dat men goed wordt geholpen	57

Reden om niet voor internet als kanaal te kiezen	Geen reden	51
KANAALVOORKEUR ALGEMEEN		
Vaakst gebruikt	Telefoon	63
Liefst gebruikt	Telefoon	63
Snelst antwoord via:	Telefoon	75
Info over ingewikkelde situaties:	Telefoon	48
Makkelijkst:	Telefoon	62
Goedkoopst:	Website	48
Meest tevreden over:	Telefoon	64
KANAALVOORKEUR BIJ VERSCHILLENDE PRODUCTEN		
Doorgeven verhuizing	Website	57
Uittreksel GBA opvragen	Website	50
Afspraak maken voor paspoort/rijbewijs	Telefoon	66
Melding schade openbaar gebied	Telefoon of Website	34
	Website	33
Aanvragen parkeervergunning	Website	52
Aanvragen div. voorzieningen ihv WMO	Geen voorkeur	
	Veel geven aan "Weet niet", nl:	51
Indienen bezwaarschrift	Website	48
Kwijtschelding gemeentelijke belasting	Website	34
	Veel geven aan "Weet niet", nl:	30
Aanvragen diverse vergunningen	Website	39
Aanvragen WOZ-waarde	Website	51

Profiel Internetklanten

		%
ACHTERGROND		
Geslacht	Man	53
Leeftijd	36-55 jaar	40
Opleiding	Hoger opgeleid	48
Arbeidssituatie	Werkend	58
Huishoudensituatie	Samenwonend/getrouwd met kinderen	35
	Samenwonend/getrouwd zonder kinderen	30
	Alleenstaand zonder kinderen	25
Woont in stadsdeel	Oud-Noord	17
	Reeshof	17
Niet-westerse allochtonen		4
STADSWINKEL		
Meest bezocht	Centrum	53
Reden	Het meest dichtbij	72
PRODUCTEN		
Product waarvoor men contact heeft gezocht	Belastingzaken	14
Meest bekend met producten internet	Doorgeven verhuizing	69
	Afspraak paspoort/rijbewijs	64
	Opvragen uittreksel GBA	61
	Aanvragen kwijtschelding gemeentelijke belastingen	28
Minst bekend met producten internet		
KANAALKEUZE		
Contactfrequentie	Paar keer per jaar	57
Reden	Gemak	54
Kiest voor ander kanaal als	Men zeker weet dat men goed wordt geholpen	51

Reden om niet voor internet als kanaal te kiezen	Geen reden	53
KANAALVOORKEUR ALGEMEEN		
Vaakst gebruikt	Website (verschil m/v niet significant)	60
Liefst gebruikt	Website, vooral door: - >36 jaar - - Middelbaar en hoger (verschil m/v niet significant)	67
Snelst antwoord via:	Website (verschil m/v en opleidingsniveau niet significant)	45
Info over ingewikkelde situaties:	Balie Telefoon (verschil m/v niet significant)	41 37
Makkelijkst:	Website, vooral door: - < 26 - Hoger opgeleid (verschil m/v niet significant)	71
Goedkoopst:	Website, vooral door: - < 26 - - Middelbaar en hoger opgeleid (verschil m/v niet significant)	84
Meest tevreden over:	Website, vooral door: - lager en middelbaar (verschil m/v niet significant)	49
KANAALVOORKEUR BIJ VERSCHILLENDE PRODUCTEN		
Doorgeven verhuizing	Website, vooral door: - Werkenden	74
Uittreksel GBA opvragen	Website	71
Afspraak maken voor paspoort/rijbewijs	Website	51
Melding schade openbaar gebied	Website	55
Aanvragen parkeervergunning	Website	53
Aanvragen div. voorzieningen ihv WMO	Website	29
	Veel geven aan "Weet niet", nl:	47
Indienen bezwaarschrift	Website	64
Kwijtschelding gemeentelijke belasting	Website	56
Aanvragen diverse vergunningen	Website	53
Aanvragen WOZ-waarde	Website	65

Inhoud

1	Inleiding	11
	1.1 Doel van het onderzoek	11
	1.2 Onderzoeksmethode	11
	1.3 Opbouw van het rapport	11
2	Resultaten	13
	2.1 Klanten van Burgerzaken	13
	2.1.1 Respons en achtergrondgegevens	13
	2.1.2 Overeenkomsten tussen klanten van verschillende kanalen	14
	2.2 Klanten per kanaal	14
	2.2.1 Beschrijving klanten per kanaal op basis van achtergrondkenmerken	14
	2.2.2 Welk kanaal kiest de klant en welke informatie of product zoekt de klant?	14
	2.2.3 Waaróm kiest de klant voor dit kanaal?	17
	2.2.4 Welk kanaal heeft de voorkeur van de klant?	19
BIJLAGE I	Tabellenrapportage per kanaal	31
BIJLAGE II	Tabellenrapportage diverse kruistabellen	63
BIJLAGE III	Vragenlijsten	89

1 Inleiding

De gemeenten Zwolle, Emmen en Tilburg (kortweg ZET-gemeenten) willen graag hun publieke dienstverlening richting burgers en bedrijven nog verder verbeteren. Hiertoe is een aantal ambities geformuleerd. Om beter in te kunnen spelen op de wensen, behoeften en voorkeuren van klanten is nader onderzoek nodig. Dit onderzoek moet inzicht verschaffen in hetgeen de klant wil om zo de dienstverlening hierop af te kunnen stemmen. Op basis van de onderzoeksresultaten is het uiteindelijk de bedoeling om de klant te verleiden om voor die dienstverlening te kiezen die het meest past bij zijn of haar voorkeur. Daarnaast willen de gemeenten ook weten hoe ze het gedrag van klanten kunnen beïnvloeden, zodat in de toekomst de kosten beter in de hand kunnen worden gehouden.

1.1 Doel van het onderzoek

Het doel van het onderzoek is inzicht verkrijgen in wensen en behoeften van klanten zodat hier qua dienstverlening gericht op kan worden ingespeeld. Tevens moeten de uitkomsten duidelijkheid geven hoe het gedrag van klanten kan worden beïnvloed.

1.2 Onderzoeksmethode

Om inzicht te kunnen krijgen in het keuzegedrag van de klant is het noodzakelijk om meer informatie te verkrijgen over achtergrondkenmerken van de klant. Ook is het van belang meer te weten te komen waarom men kiest voor een bepaald dienstverleningskanaal en niet voor een ander. In samenwerking met de gemeente Zwolle en Emmen is daarom een vragenlijst ontworpen die in de drie gemeenten is verspreid. De vragenlijst is in de maanden juni, juli en augustus 2008 uitgezet bij de kanalen die de burger kan gebruiken om in contact te komen met gemeente. Globaal kunnen we onderscheid maken in vier dienstverleningskanalen. Dit zijn de stadswinkels (de "balie"), de telefoon, de website en e-mail. Omdat klanten die via de website of e-mail contact hebben gezocht met de gemeente klanten zijn die via de digitale weg contact hebben gezocht, nemen we ze in dit onderzoek samen onder de noemer Internetklanten.

Balieklanten

Binnen de gemeente Tilburg hebben we ervoor gekozen om de klanten te ondervragen aan de balie die het meest wordt bezocht: Stadswinkel Centrum. De vragenlijst werd mondeling afgenomen bij klanten die wachtten tot zij bij de balie aan de beurt waren.

Telefonische klanten

Aan klanten die telefonisch contact zochten met de gemeente werd gevraagd of zij mee wilden werken aan het onderzoek. Vervolgens hadden zij de keus uit een telefonische afname van de vragenlijst, een schriftelijke vragenlijst of een internetversie van de vragenlijst, die zij digitaal konden invullen.

Internetklanten

Klanten die via de website contact zochten met de gemeente konden via een link toegang krijgen tot de vragenlijst. Klanten die een e-mail hadden gestuurd, kregen in de antwoordmail met daarin een link waarmee ze toegang konden krijgen tot de vragenlijst.

1.3 Opbouw van het rapport

Na deze inleiding volgen in hoofdstuk 2 de resultaten van het onderzoek. In Bijlage I vindt u de tabellenrapportage per kanaal, in Bijlage II een overzicht van diverse kruistabellen. Ten slotte vindt u in Bijlage III de drie vragenlijsten.

2 Resultaten

In dit hoofdstuk geven we de resultaten weer van het onderzoek. De klanten van Burgerzaken hebben via drie verschillende kanalen contact gezocht met de afdeling Burgerzaken van de gemeente. Via de balie, via de telefoon en via de website of e-mail. Hoofdstuk 2.1. richt zich op de klant in het algemeen. We maken daarbij geen onderscheid tussen de drie kanalen. Hoofdstuk 2.2 gaat juist in op de verschillen tussen de klanten van de drie kanalen. In hoofdstuk 2.3 vatten we de resultaten uit hoofdstuk 2.2 samen in drie klantenprofielen.

2.1 De Klanten van Burgerzaken

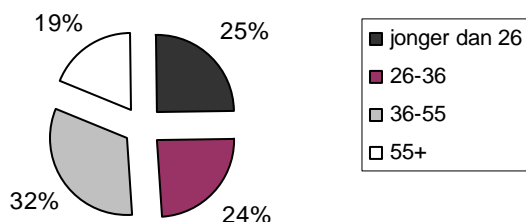
In dit hoofdstuk maken we geen onderscheid tussen de drie kanalen. We beschrijven eerst de achtergrondkenmerken van de klanten. Vervolgens geven we aan welke overeenkomsten we zien tussen de klanten van de verschillende kanalen.

2.1.1 Respons en achtergrondgegevens

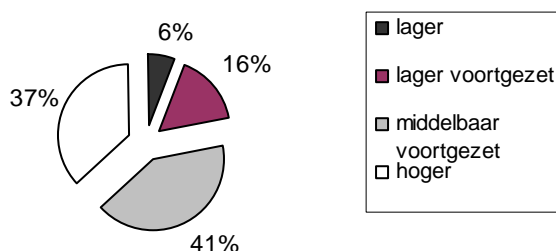
Aan het onderzoek hebben 590 klanten meegewerkt. Per kanaal zijn de aantallen als volgt:

Balie:	297
Telefoon:	138
Internet:	155

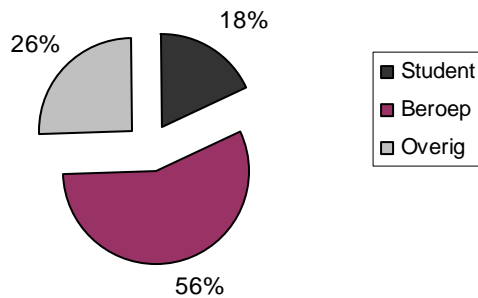
Figuur 1.1 Leeftijd



Figuur 1.2 Opleidingsniveau



Figuur 1.3 Arbeidssituatie



44% is vrouw, 56% man. De grootste groep klanten is tussen de 36 en 55 jaar (32%), de kleinste groep 55 jaar of ouder (19%). De meeste klanten zijn middelbaar (41%) of hoger opgeleid (37%). Meer dan de helft heeft een beroep (56%), 26% heeft geen werk en is geen student, 18% is student.

2.1.2 Overeenkomsten tussen klanten van verschillende kanalen

Er blijkt een aantal overeenkomsten te zijn tussen de klanten van de drie verschillende kanalen. Deze overeenkomsten beschrijven we in deze paragraaf. Voor de cijfers die bij deze beschrijving horen verwijzen we u naar de tabellen in Bijlage I.

Stadswinkelkeuze

Klanten kiezen vooral voor Stadwinkel Centrum. De stadswinkel die zij daarna het vaakst kiezen is Stadwinkel Reeshof.

Bekendheid producten op internet

Klanten weten van veel zaken niet dat zij dit via de website kunnen regelen. Zo is bij weinig klanten bekend dat je via de website melding van schade aan het openbaar gebied kunnen doen, een bezwaarschrift kunnen indienen en kwijschelding van belasting kunnen aanvragen.

Wat het best bekend is bij de klanten is dat je een verhuizing via de website kunt doorgeven en dat je via de website een afspraak kunt maken voor een paspoort of rijbewijs.

Redenen om internet niet als kanaal te kiezen

Ongeveer de helft van de klanten heeft géén reden om niet voor internet te kiezen

Voorkeurkanaal

Klanten regelen diverse zaken, zoals een verhuizing doorgeven, een uittreksel uit het GBA opvragen en het aanvragen van vergunningen *het liefst* via internet

Klanten gaan het liefst naar de balie als zij informatie willen over ingewikkelde situaties. Website en e-mail vinden zij de goedkoopste weg om contact te zoeken met de gemeente.

2.2 Klanten per kanaal

In dit hoofdstuk bekijken we welke verschillen er zijn tussen de drie klantgroepen.

2.2.1 Beschrijving klanten per kanaal op basis van achtergrondkenmerken

Balie

Baliekanten zijn vaker vrouw (57%) dan man (43%), jonger dan 26 jaar (41%) en middelbaar tot hoger opgeleid (82%). Ze zijn student (30%) of hebben een baan (52%) en hebben geen kinderen (62%). Ze wonen vooral in Oud-Noord (20%) of Oud-Zuid (17%), of de Binnenstad (15%).

Telefoon

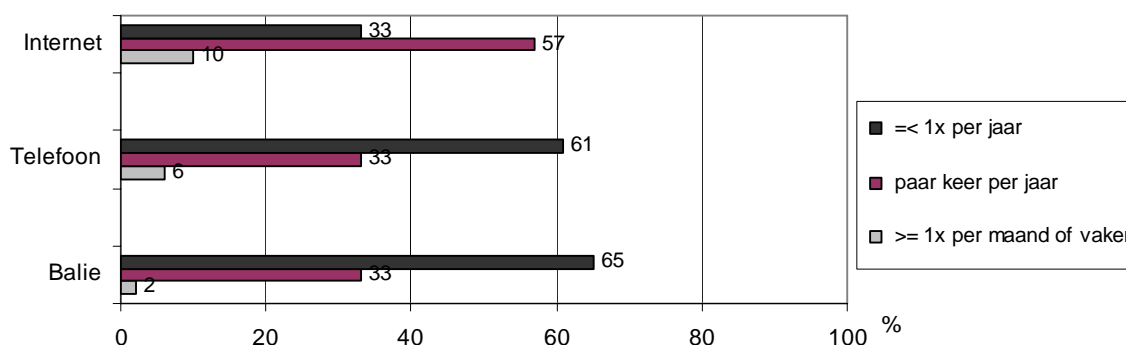
De groep telefonische klanten bestaat vooral uit vrouwen (63%), is tussen 35 en 56 jaar (43%) en middelbaar opgeleid (42%).

Internet

Klanten die via Internet contact zoeken met Burgerzaken zijn iets vaker mannen (53%) dan vrouwen (47%), tussen de 36 en 55 jaar (40%) en hoog opgeleid (48%).

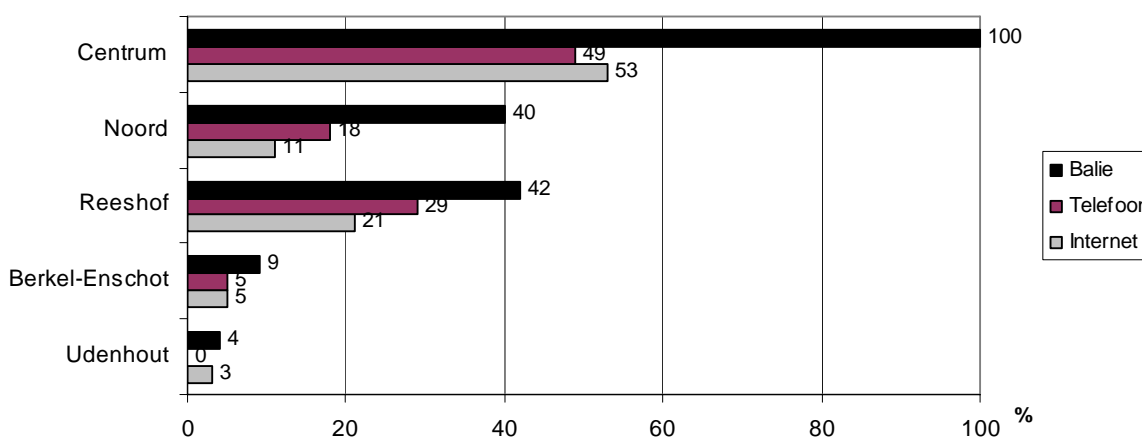
2.2.2 Welk kanaal kiest de klant en welke informatie of product zoekt de klant?

Figuur 2.1 Contactfrequentie



De meeste Baliebezoekers en telefonische klanten hebben hooguit een keer per jaar contact met de afdeling Burgerzaken (balie: 65%, telefoon: 61%). Internetklanten hebben vooral een paar keer per jaar contact.

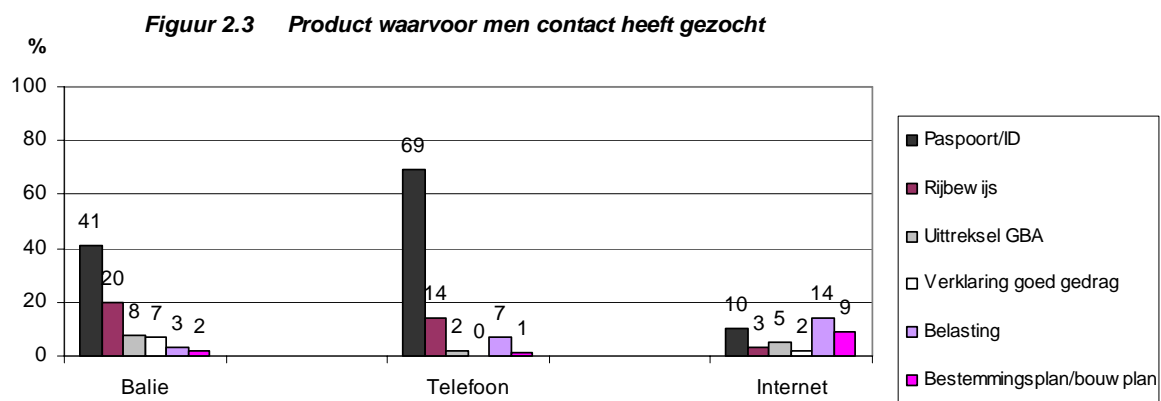
Figuur 2.2 Wie kiest voor welk gemeentehuis?



NB: Klanten bij de Balie zijn in Stadswinkel Centrum geïnterviewd. Daarom staat in de figuur dat 100% voor deze stadswinkel kiest. Deze klanten is gevraagd welke andere stadswinkel ze ook wel eens bezoeken.

Als klanten naar een stadswinkel gaan kiezen ze vooral voor Stadswinkel Centrum. De Stadswinkel die daarna het vaakst gekozen wordt is Stadswinkel Reeshof. De meeste internetklanten en telefonische klanten komen uit de Reeshof (respectievelijk 17% en 22%). Balieklanten die aangeven wel eens naar een andere stadswinkel te gaan geven ook het vaakst aan dat ze naar Stadswinkel Reeshof aan (42%, 22 klanten), terwijl maar 3% van de baliebezoekers in de Reeshof woont (9 klanten). Op de vraag waarom men kiest voor deze locatie geven klanten voor alle Stadswinkels aan dat ze dat doen, omdat de betreffende stadswinkel *het meest dichtbij is*. Dit geldt zowel

voor de balie-, telefonische als internetklanten.



Balieklanten

Klanten aan de balie en de telefoon zochten vooral voor hun paspoort en ID-kaart contact (balie: 41%, telefoon: 69%). Internetklanten zochten vooral informatie over belastingzaken (14%), paspoort/id (10%) en bestemmingplannen/bouwplannen (9%).

Vrouwen komen iets vaker dan mannen bij de balie voor een rijbewijs. Mannen komen iets vaker bij de balie voor een uittreksel uit het GBA. Klanten jonger dan 36 jaar komen vaker dan oudere klanten voor een paspoort bij de balie. Klanten van 36 jaar of ouder komen vaker dan jongere klanten voor een rijbewijs. Jongeren onder de 26 jaar komen vaker dan anderen voor een verklaring van goed gedrag. Zij komen minder vaak dan andere klanten voor een uittreksel uit het GBA.

Lager opgeleiden komen vaker dan andere klanten voor een paspoort naar de balie. Klanten die middelbaar voortgezet zijn opgeleid komen vaker dan andere klanten voor een uittreksel uit het GBA naar de balie.

Studenten zijn iets vaker dan andere respondenten naar de balie gekomen voor hun paspoort/ID-kaart.

Vanwege de kleine aantallen was het niet mogelijk uitsplitsing te maken per product naar etniciteit, huishoudensituatie, wijk.

Telefonische klanten

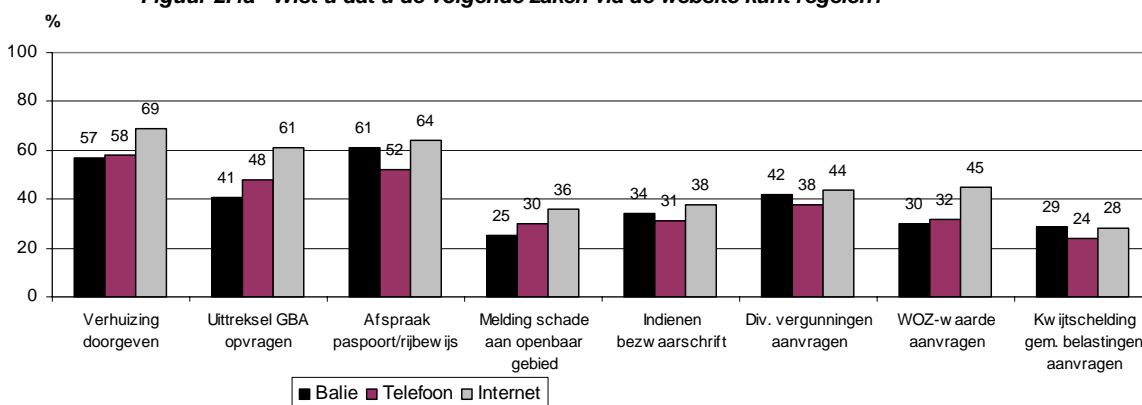
Telefonische klanten hebben hoofdzakelijk contact gezocht met Burgerzaken voor vragen over het paspoort/ID-kaart en het rijbewijs. Mannen doen dit net zo vaak als vrouwen. Mensen met een beroep doen dit niet vaker dan mensen zonder beroep. Er is geen significant verschil tussen deze groepen.

Het is niet mogelijk een vergelijking tussen de verschillende leeftijdsgroepen en opleidingsniveaus, huishoudensituaties, stadsdelen en etnische groepen te maken, omdat de aantallen per groep per product te klein zijn.

Internetklanten

Het is niet mogelijk een vergelijking tussen mannen en vrouwen te maken, verschillende leeftijdsgroepen opleidingsniveaus, huishoudensituaties, stadsdelen en etnische groepen te maken, omdat de aantallen per groep per product te klein zijn.

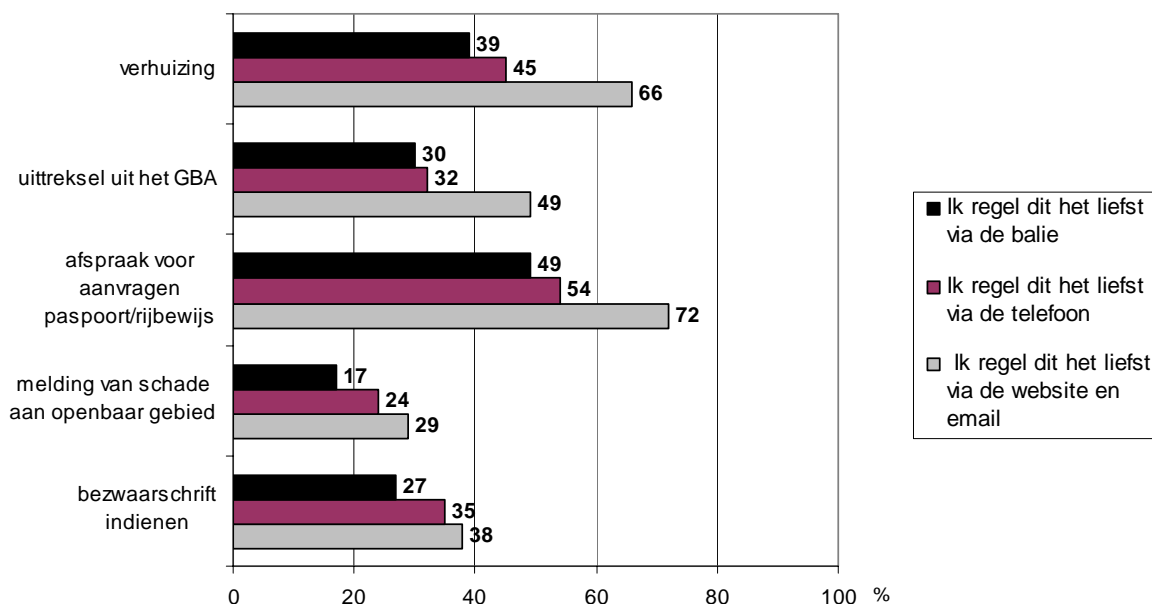
Figuur 2.4a Wist u dat u de volgende zaken via de website kunt regelen?



De klanten werd gevraagd of ze ervan op de hoogte zijn dat ze bepaalde zaken via de website kunnen regelen (zie figuur 2.4a). Het blijkt dat Internetklanten hiervan iets beter op de hoogte zijn dan andere klanten. Toch weten Internetklanten van veel zaken niet dat ze via de website geregeld kunnen worden. 36% weet dat ze via de website een melding van schade aan het openbaar gebied kunnen doen, 64% weet dat dus niet. 38% weet dat ze via de website een bezwaarschrift kunnen indienen, 62% weet dat niet. 44% weet dat ze via de website diverse vergunningen kunnen aanvragen, 56% weet dat niet. Dit zijn mogelijk zaken die voor veel klanten niet relevant zijn. Maar ook van het opvragen van WOZ-waarde, wat wel voor veel mensen relevant is, weet slechts 45% weet dat deze via de website is op te vragen, 54% weet dat dus niet. Veel klanten weten niet dat zij een aantal relatief veel voorkomende zaken als het opvragen van een uittreksel uit het bevolkingsregister of het maken van een afspraak voor een paspoort of rijbewijs via de website kunnen regelen.

We hebben gekeken of klanten die aangeven dat ze *het liefst* bepaalde zaken via de website regelen ook weten dat ze die zaken via de website kunnen regelen. We hebben dit alleen kunnen bekijken voor de baliebezoekers, omdat de groepen telefonische klanten en internetklanten te klein waren. Zie figuur 2.4b voor de resultaten.

Figuur 2.4b Wist dat ik via de website het volgende kan regelen:



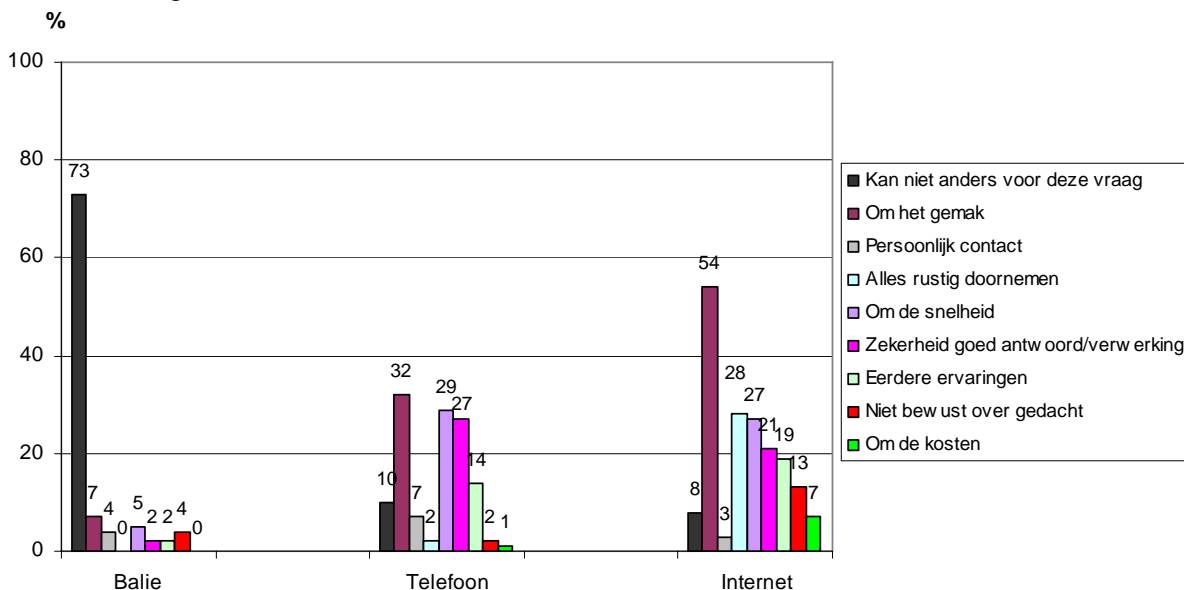
Balieklanten die het liefst via de website bepaalde zaken regelen weten vaak niet dat deze zaken ook daadwerkelijk via de website geregeld kunnen worden. Zo weet 2/3 dat zij hun verhuizing via de website kunnen regelen, 49% dat zij een uittreksel uit het GBA via de site kunnen bestellen en 72% dat zij via de site een afspraak kunnen maken voor het aanvragen van paspoort of rijbewijs. Slechts 29% weet dat zij via de website een melding van schade aan openbaar gebied kunnen doen en slechts 38% dat zij via de site een bezwaarschrift kunnen

indienen.

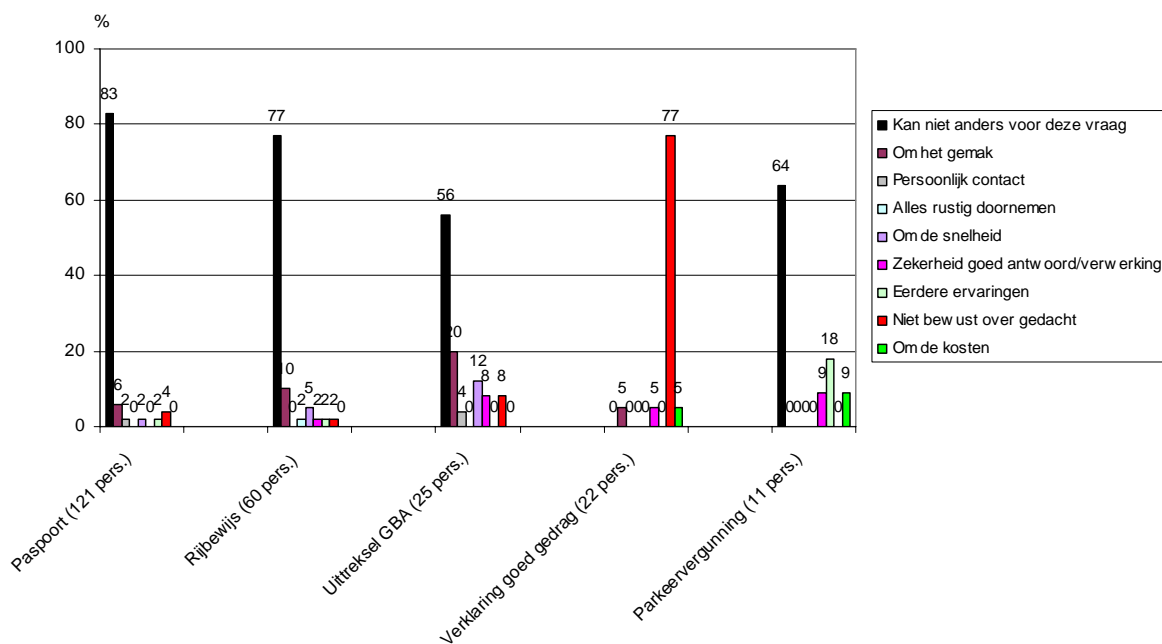
Klanten die het liefst zaken via de balie regelen zijn er het minst mee bekend dat deze zaken ook via de website geregeld kunnen worden. Zo weet 39% van de klanten die hun verhuizing het liefst via de balie regelen dat ze de verhuizing ook via de website kunnen regelen. Van de klanten die hun verhuizing het liefst telefonisch regelen weet 45% dat dit ook via de website kan.

2.2.3 Waaróm kiest de klant voor dit kanaal?

Figuur 2.5a Reden om voor dit kanaal te kiezen

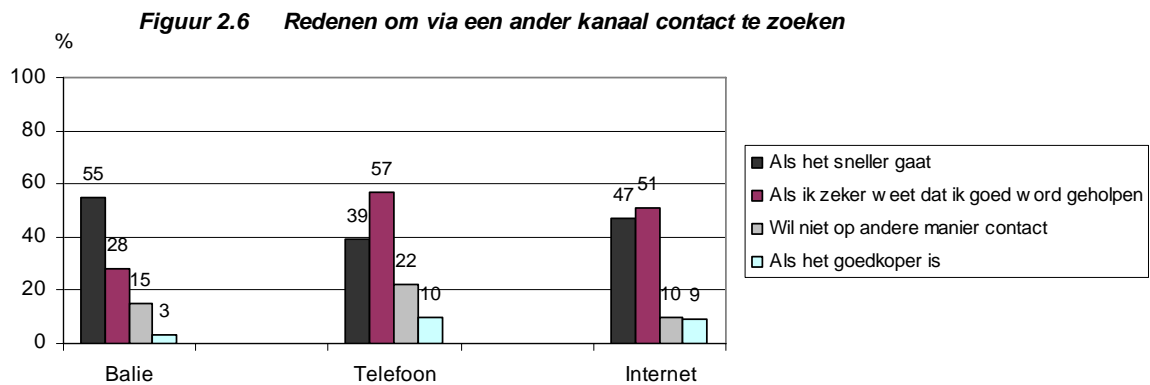


Figuur 2.5b Waarom kiest men voor balie, per product

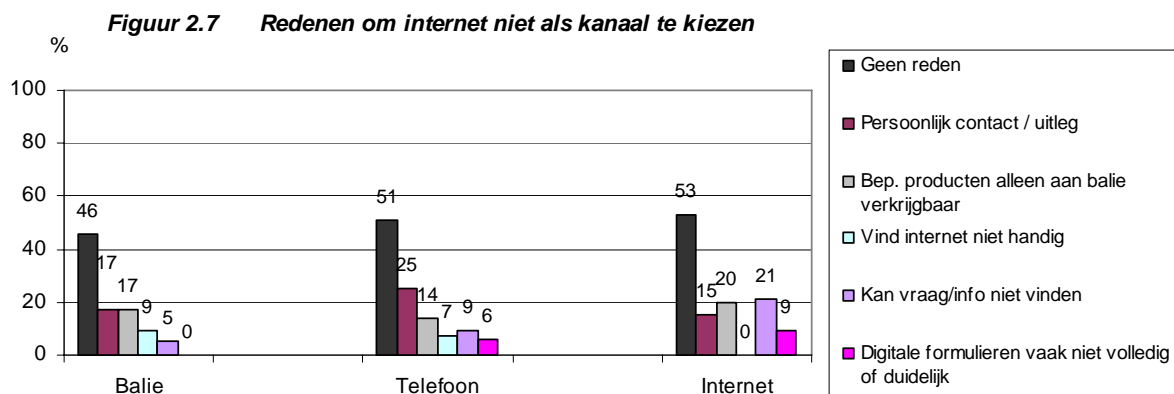


In figuur 2.5a zien we dat klanten kiezen voor de balie omdat ze menen dat het niet anders kan voor deze vraag of dit product. Wanneer we kijken naar de producten waarvoor deze klanten aan de balie komen, dan zien we dat dit niet altijd terecht is. Voor een paspoort/ID-kaart en voor een Rijbewijs moet men inderdaad naar de balie. Een uittreksel uit het GBA en een parkeervergunning kunnen wel op een andere manier aangevraagd worden, namelijk via internet. Toch denkt 56% van de mensen die een uittreksel aanvragen en 64% van de mensen die een parkeervergunning aanvragen dat dit alleen via de balie kan (zie figuur 2.5b).

Klanten kiezen vooral voor de telefoon om het gemak (32%), om de snelheid (29%) en om de zekerheid op een goed antwoord/verwerking (27%). Voor internet kiezen klanten vooral om het gemak (54%), omdat ze dan alles rustig kunnen doornemen (28%), en vanwege de snelheid (27%).



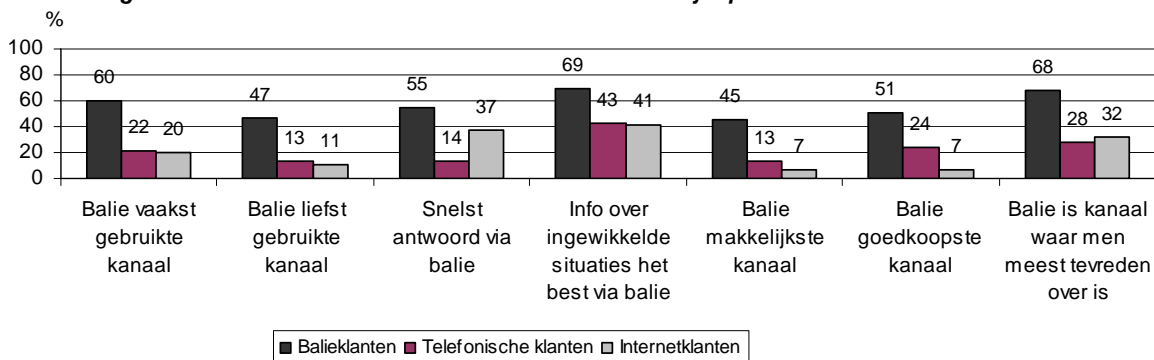
Balieklanten zouden vooral voor een ander kanaal kiezen als dat sneller zou gaan. Dat zegt 55% van hen. Telefonische klanten zouden vooral voor een ander kanaal kiezen als ze zeker zouden weten dat ze via dat kanaal goed worden geholpen. 57% van hen geeft dit aan. Internetklanten zouden voor een ander kanaal kiezen als dit sneller zou gaan (47%) en als ze zeker zouden weten dat ze goed geholpen werden (51%).



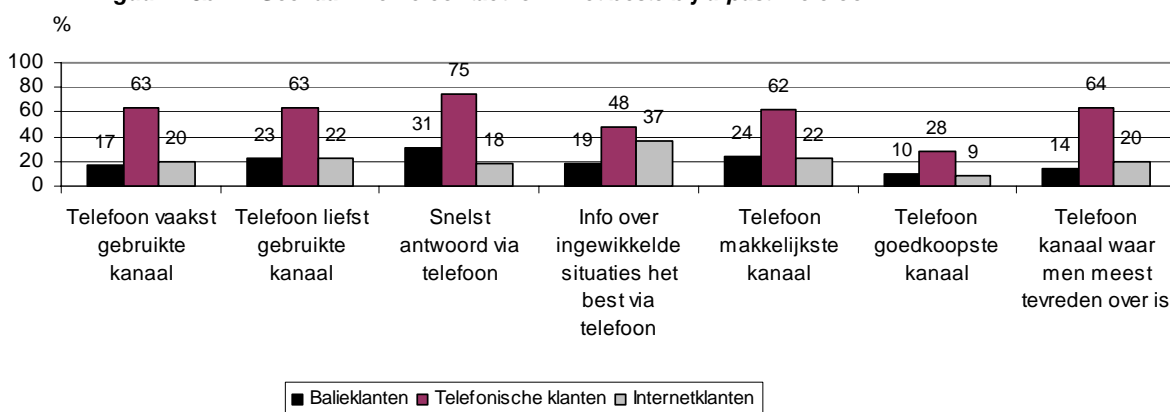
Ongeveer de helft van de klanten heeft geen reden om niet het internet te kiezen als kanaal. De redenen die het vaakst genoemd worden door de balieklanten zijn "persoonlijk contact/uitleg" (17%) en "bepaalde producten zijn alleen aan de balie verkrijgbaar" (17%). De reden die telefonische klanten het vaakst noemen is "persoonlijk contact/uitleg" (25%). Internetklanten kiezen voor een ander kanaal als ze hun vraag of informatie niet terug kunnen vinden op de website.

2.2.4 Welk kanaal heeft de voorkeur van de klant?

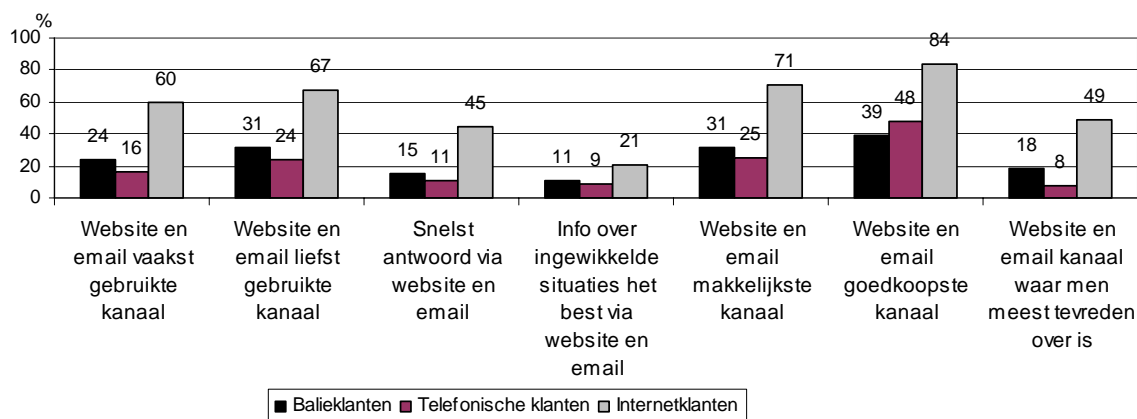
Figuur 2.8a Geef aan welke contactvorm het beste bij u past: Balie



Figuur 2.8b Geef aan welke contactvorm het beste bij u past: Telefoon



Figuur 2.8c Geef aan welke contactvorm het beste bij u past: Internet



Balieklanten zijn positiever over de balie dan de andere klanten. Internetklanten vinden vaker dan telefonische klanten dat men via de balie het *snelst* antwoord krijgt. Antwoorden van Internetklanten op de overige vragen wijken niet af van antwoorden van telefonische klanten.

Telefonische klanten zijn positiever over de telefoon als kanaal, dan andere klanten. Balieklanten vinden vaker dan Internetklanten dat je via de telefoon het snelst antwoord krijgt (balie: 31%, internet: 18%). Internetklanten vinden vaker dan balieklanten dat ze informatie over ingewikkelde of moeilijke situaties het best via de telefoon

krijgen (internet: 37%, balie: 19%). De overige antwoorden van balie- en internetklanten verschillen niet significant van elkaar.

Internetklanten zijn positiever over de website en email als kanaal dan andere klanten. Balieklanten zijn iets positiever dan telefonische klanten. Telefonische klanten vinden wel iets vaker dan balieklanten dat website/ email het goedkoopste kanaal is (telefoon: 48%, balie: 39%).

Klanten van de balie geven aan dat zij van de drie kanalen de balie het vaakst gebruiken om in contact te komen met burgerzaken (60%). Mannen verschillen hierin niet van vrouwen. Klanten in de leeftijdsgroep van 36 tot 55 jaar geven minder vaak dan andere klanten aan het vaakst voor de balie te kiezen. Zij geven vaker aan voor de website en e-mail te kiezen (39%). Naarmate het opleidingsniveau hoger is geven klanten van de balie vaker aan het vaakst de website en e-mail te gebruiken en minder vaak het vaakst de balie te gebruiken. Niet-westerse allochtonen geven vaker dan andere klanten van de balie aan de balie het vaakst te gebruiken. Autochtone en westerse allochtone bezoekers van de balie geven vaker aan de website en e-mail het vaakst te gebruiken. Klanten uit de Binnenstad geven vaker dan klanten uit Oud-Noord en Oud-Zuid aan het vaakst contact te zoeken via de website en e-mail. Klanten uit Oud-Noord nemen vaker dan klanten uit de Binnenstad en Oud-Zuid het vaakst contact op via de telefoon. Klanten zonder werk geven vaker dan andere klanten aan dat ze het vaakst via de balie in contact met de gemeente komen (82%). Zij geven minder vaak dan andere klanten aan dat zij het vaakst contact zoeken via de website en e-mail (12%). Werkende klanten van de balie geven vaker dan andere klanten aan dat zij het vaakst gebruik maken van de telefoon om contact te zoeken met de gemeente (25%) Over de telefonische en internetklanten kunnen we geen uitspraken doen per achtergrondgegeven, omdat de aantallen per groep te klein zijn.

Baliebezoekers jonger dan 26 én 55-plussers geven vaker dan de andere baliebezoekers aan dat ze via de balie het snelst antwoord krijgen (<26 jaar: 64%, 55+: 66%). Deze andere baliebezoekers geven vaker aan dat ze via de telefoon het snelst antwoord krijgen (26-36 jaar: 36%, 36-55 jaar: 38%). Baliebezoekers die in Oud-Zuid wonen geven vaker dan baliebezoekers uit de Binnenstad en Oud-Noord aan dat zij het snelst antwoord via de balie krijgen. Baliebezoekers uit de Binnenstad geven vaker aan dat de via de website en e-mail het snelst antwoord krijgen. De verschillen tussen mannen en vrouwen, tussen opleidingsniveaus, tussen allochtone en autochtone baliebezoekers, en tussen studenten, werkende en mensen zijn niet significant. Het is niet mogelijk de verschillende huishoudensgroepen met elkaar te vergelijken omdat de aantallen per groep te klein zijn.

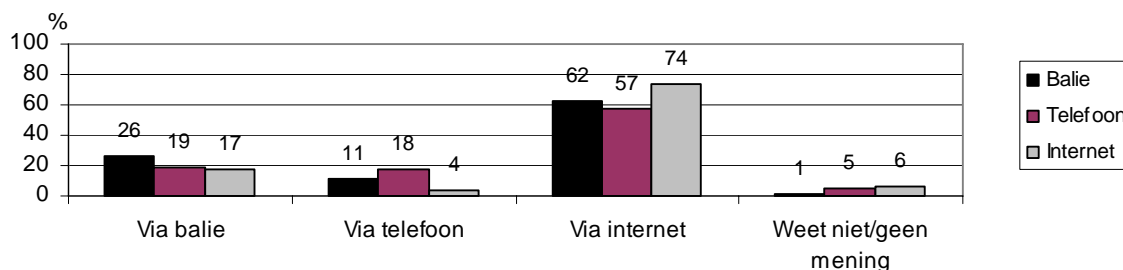
Contact met de gemeente is voor baliebezoekers het makkelijkst via de balie (45%). 55-plussers geven dit wat vaker aan dan jongere baliebezoekers (59%). Naarmate het opleidingsniveau hoger is, geven baliebezoekers vaker aan dat contact via de website of e-mail het makkelijkst is en minder vaak dat ze de balie het makkelijkst vinden. Baliebezoekers die in Oud-Zuid wonen vinden vaker dan bewoners uit de binnenstad en Oud-Noord dat de website en e-mail het makkelijkst is. Allochtone baliebezoekers vinden de balie vaker het makkelijkst, autochtone bezoekers de website en e-mail. Vergelijking tussen groepen met verschillende huishoudenssituaties is niet mogelijk vanwege de kleine aantallen. De verschillen tussen de studenten, werkenden en niet-werkenden zijn niet significant.

Baliebezoekers van 36 jaar en ouder vinden vaker dan jongere baliebezoekers dat de balie het goedkoopst is om contact op te nemen. Jongere baliebezoekers geven vaker aan dat de website het goedkoopst is. Hoe hoger het opleidingsniveau hoe vaker baliebezoekers aangeven dat de website en e-mail de goedkoopste manier is om contact op te nemen. Studenten en mensen met een baan geven vaker aan dan mensen zonder baan dat de website e-mail het goedkoopst is. Mensen zonder baan noemen vaker de balie als goedkoopste kanaal. De verschillen tussen mannen en vrouwen en tussen allochtonen en autochtonen zijn niet significant. Vergelijking tussen verschillende huishoudenssituaties huishoudenssituatie en tussen verschillende stadsdelen is niet mogelijk omdat de aantallen in de verschillende groepen te klein zijn.

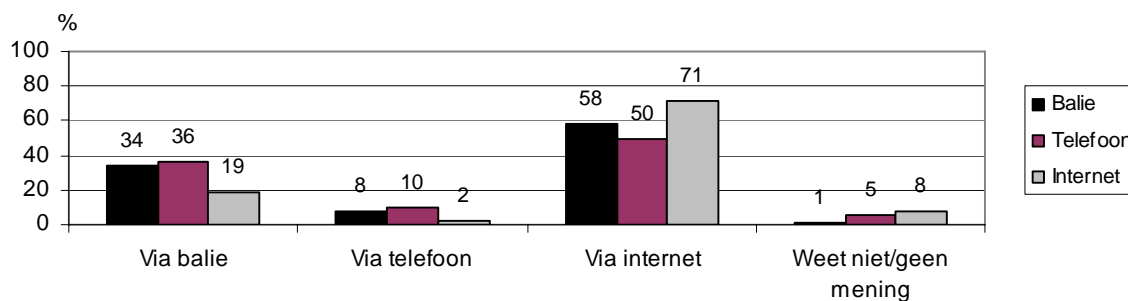
Baliebezoekers tussen de 26 en 36 jaar geven minder vaak dan andere baliebezoekers aan bij keus tussen de drie kanalen het meest tevreden te zijn over het contact via de balie. Zij geven vaker dan de andere baliebezoekers aan het meest tevreden te zijn over contact via de website en e-mail. Baliebezoekers uit Oud-Zuid zijn relatief vaker het meest tevreden over het contact via de balie en het minst vaak over contact via de telefoon. Lager opgeleiden zijn vaker dan hoger opgeleiden het meest tevreden over contact via de balie en minder vaak het meest tevreden over contact via de website en e-mail. Verschillen tussen mannen en vrouwen, tussen allochtonen en autochtonen en tussen de groepen met verschillende arbeidssituaties zijn niet significant. Vergelijking tussen groepen met verschillende huishoudenssituaties is niet mogelijk, omdat de aantallen te klein zijn.

Over de telefonische en internetklanten kunnen we geen uitspraken doen per achtergrondgegeven, omdat de aantallen per groep te klein zijn

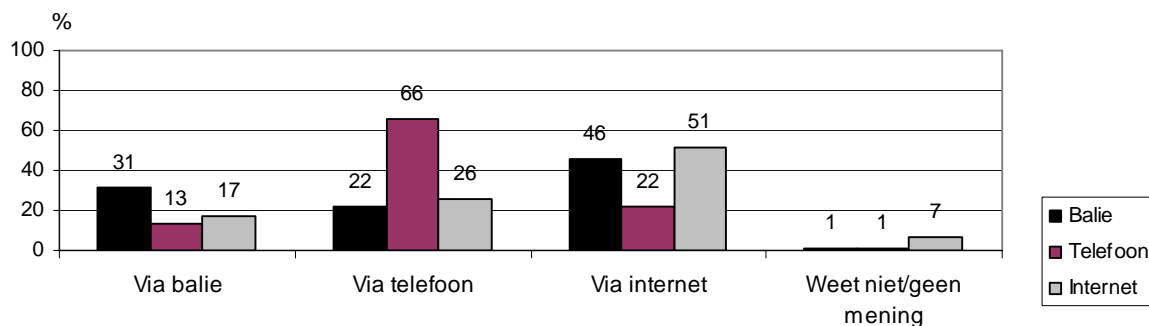
Figuur 2.9a Een verhuizing doorgeven regel ik het liefst:



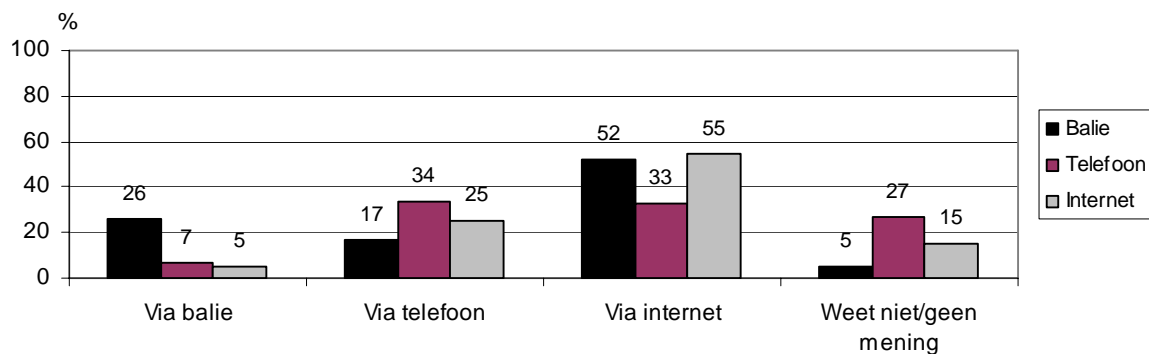
Figuur 2.9b Een uittreksel uit het GBA opvragen regel ik het liefst:



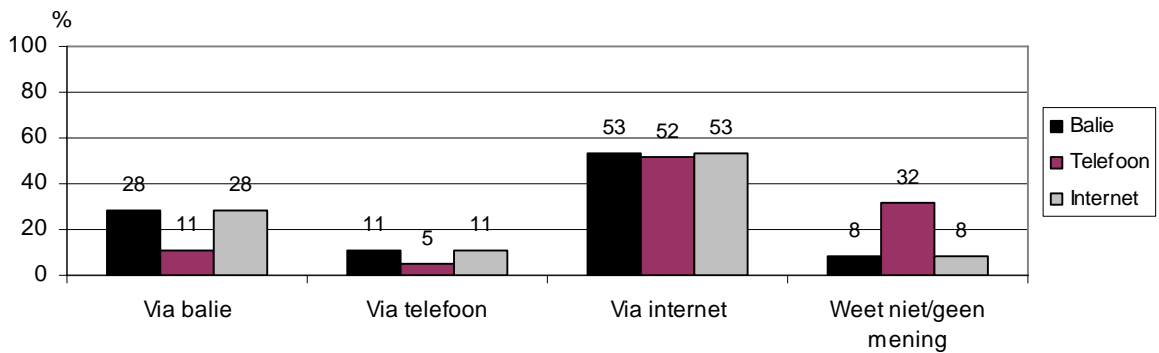
Figuur 2.9c Een afspraak voor een paspoort of rijbewijs maak ik het liefst:



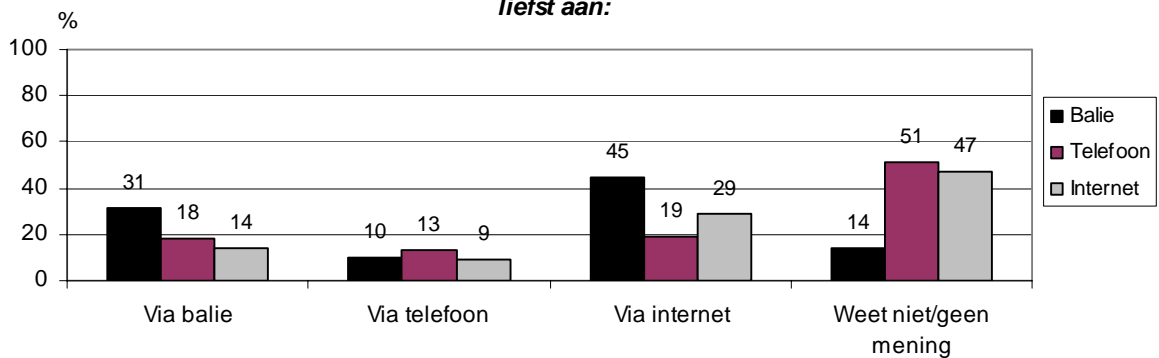
Figuur 2.9d Melding van schade aan openbaar gebied maak ik het liefst:



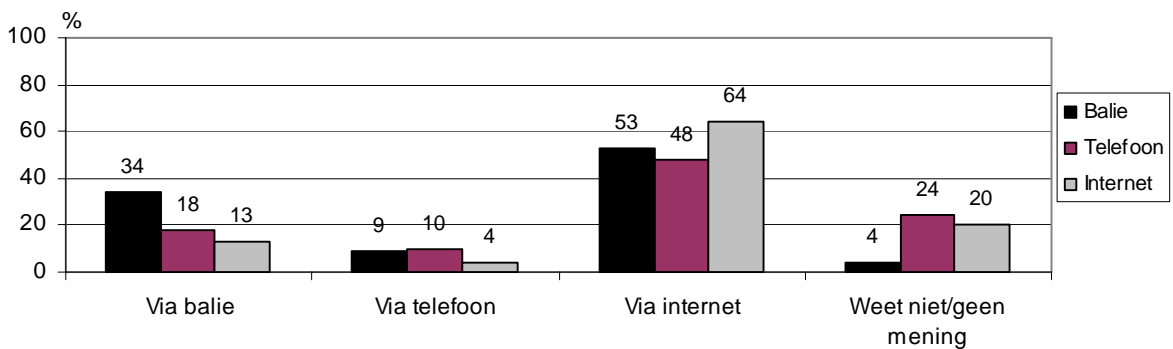
Figuur 2.9e Een parkeervergunning aanvragen regel ik het liefst:



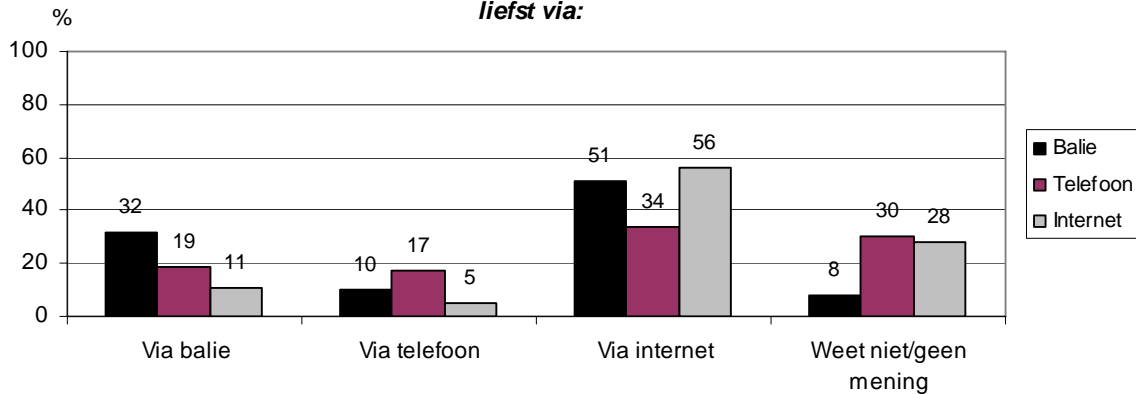
Figuur 2.9f Diverse voorzieningen in het kader van de WMO vraag ik het liefst aan:



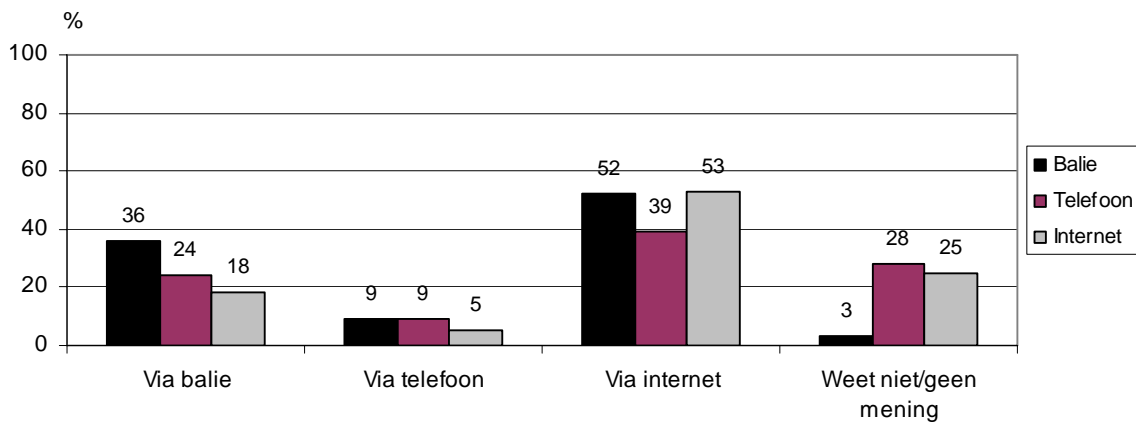
Figuur 2.9g Een bezwaarschrift indienen regel ik het liefst:



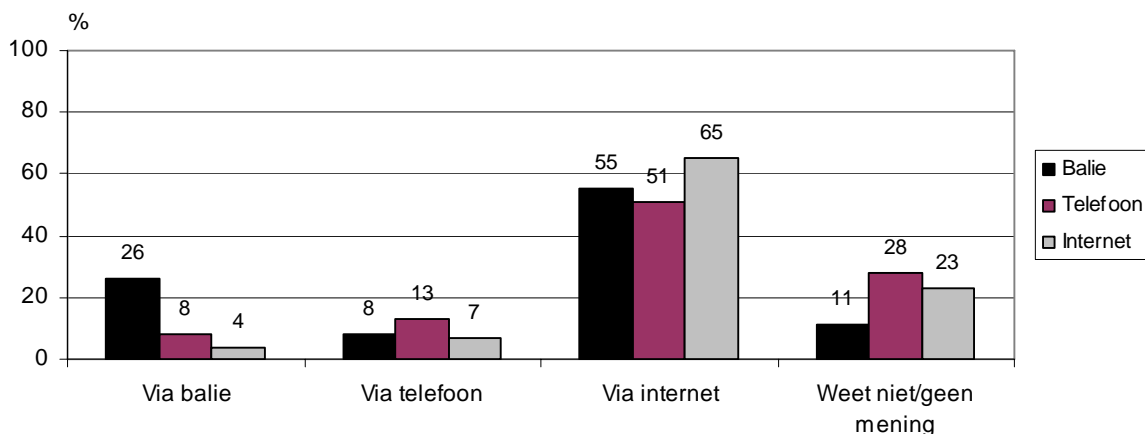
Figuur 2.9h Kwijtschelding van gemeentelijke belastingen regel ik het liefst via:



Figuur 2.9i Aanvragen van diverse vergunningen regel ik het liefst via:



Figuur 2.9j De WOZ-waarde van mijn huis aanvragen regel ik het liefst via:



Klanten van Burgerzaken regelen zaken *het liefst* via Internet, ongeacht het kanaal via welk zij contact hebben gezocht (zie figuren 2.9a tot en met 2.9h). Alleen het maken van een afspraak voor een paspoort of rijbewijs doen telefonische klanten het liefst via de telefoon (zie figuur 2.6c: 66%). Een melding van schade aan openbaar gebied doen telefonische klanten net zo graag via de telefoon als via internet (zie figuur 2.9d; telefoon: 34%, internet: 33%).

Baliebezoekers tussen de 26 en 36 jaar geven vaker dan baliebezoekers uit de andere leeftijdsgroepen aan dat zij het liefst de website of e-mail gebruiken om in contact met de gemeente te komen (49%). Baliebezoekers van 36 jaar of ouder geven vaker dan de jongere baliebezoekers aan het liefst de telefoon te gebruiken (36-55 jaar: 33%,

55+: 30%). Niet-westerse allochtone baliebezoekers geven vaker dan autochtone en westers allochtone baliebezoekers aan het liefst de balie te gebruiken om in contact te komen met de gemeente (64%). Autochtone/westers allochtone baliebezoekers kiezen vaker het liefst voor de website of e-mail dan niet-westerse allochtone baliebezoekers (33%). Baliebezoekers die in de Binnenstad wonen geven iets minder vaak aan dan de baliebezoekers uit Oud-Noord en Oud-Zuid dat zij het liefst via de balie contact zoeken (37%). Zij geven wat vaker aan dat zij het liefst via de telefoon contact zoeken (21%). Baliebezoekers zonder werk geven vaker dat studenten en klanten met werk aan dat zij het liefst via de balie contact hebben (65%). Zij geven minder vaak aan dat zij het liefst contact hebben via de website of e-mail (12%). Er zijn geen verschillen tussen mannen en vrouwen.

Over de telefonische en internetklanten kunnen we geen uitspraken doen per achtergrondgegeven, omdat de aantallen per groep te klein zijn.

BIJLAGE I Tabellenrapportage per kanaal

Balie

Tabel 1 Hoe vaak heeft u contact met de afdeling Burgerzaken van de gemeente?

	Aantal	%
Minder of hooguit één keer per jaar	193	65,0
Een paar keer per jaar	99	33,3
Eén keer per maand	2	0,7
Enkele keren per maand	2	0,7
Meerdere keren per week	1	0,3
Totaal	297	100

Tabel 2 Waarom heeft u NU contact gezocht met de afdeling Burgerzaken van de gemeente?

	Aantal	%
Paspoort	92	31,0
ID-kaart	29	9,8
Rijbewijs	60	20,2
Uittreksel bevolkingsregister	25	8,4
Verklaring van goed gedrag	22	7,4
Betaling belasting	10	3,4
Parkeervergunning	11	3,7
Adreswijziging/verhuizing/uitschrijving	11	3,7
Inschrijving	7	2,4
Bestemmingsplan/bouwplan	5	1,7
Erkenning kind	5	1,7
Huwelijk/ondertrouw/samenwonen	3	1,0
WOZ	2	0,7
Overig	15	5,1
Totaal aantal respondenten	297	100

NB: Ondervraagden konden meerdere producten noemen, daarom is de som van de percentages groter dan 100.

Tabel 3a Waarom had u voor deze manier van contact gekozen?

	Aantal	%
Kan niet anders voor deze vraag	216	72,7
Om het gemak	21	7,1
Om de snelheid	15	5,1
Persoonlijk contact	13	4,4
Niet bewust over nagedacht	11	3,7
Vanwege eerdere ervaringen	7	2,4
Zekerheid op een goed antwoord/verwerking	5	1,7
Vanwege moeilijkheid van mijn vraag	2	0,7
Om de kosten	1	0,3
Nu kan ik alles rustig doornemen	1	0,3
Andere reden	13	4,4
Totaal	297	100

NB: Ondervraagden konden meerdere redenen noemen, daarom is de som van de percentages groter dan 100

Tabel 3b *Waarom had u voor deze manier van contact gekozen? Andere reden dan genoemd.*

Had veel cash.
Ik weet geen andere manier
Ik werk hier
Ik wist niet anders
Kwam zo uit
Lukt niet via de telefoon
Ophalen
Toevallig in de buurt
Via de Tilburgse Koerier; er stond in dat de bestemmingsplannen te inzage lagen
Weet niet
Wilde even oplopen

Tabel 4a *Wanneer zou u op een andere manier contact opnemen met de afdeling Burgerzaken van de gemeente?*

	Aantal	%
Als het sneller gaat	163	55,1
Als ik zeker weet dat ik goed geholpen word	83	28,0
Wil niet op een andere manier contact	43	14,5
Als het goedkoper is	10	3,4
Als iedereen het ook doet	2	0,7
Anders	12	4,1
Totaal	296	100

NB: Ondervraagden konden meerdere redenen noemen, daarom is de som van de percentages groter dan 100

Tabel 4b *Wanneer zou u op een andere manier contact opnemen met de afdeling Burgerzaken van de gemeente?*

Als het op een andere manier mogelijk is (3x genoemd)
Als ik niet hoeft op te halen (2x genoemd)
Als ik het goed voorbereid
Als ik informatie wil
Als ik op kantoor ben
Liever telefonisch
Met klachten
Via internet

Tabel 5a *Zijn er redenen om NIET via de website contact te hebben met de afdeling Burgerzaken van de gemeente?*

	Aantal	%
Geen reden	137	46,4
Wil altijd persoonlijk contact/uitleg	51	17,3
Bepaalde producten alleen aan de balie verkrijgbaar	50	16,9
Vind internet niet handig	26	8,8
Kan vraag/info niet terugvinden op site	14	4,7
Geen toegang tot internet/geen beschikking over computer	8	2,7
Slechte ervaring met internet	7	2,4
Vind internet te duur	2	0,7
Vind info op de website niet goed	5	1,7
Digitale formulieren zijn vaak niet volledig of duidelijk	1	0,3
Anders	25	8,5
Totaal	295	100

NB: Ondervraagden konden meerdere redenen noemen, daarom is de som van de percentages groter dan 10

Tabel 5b *Zijn er reden om geen contact via website te hebben met de afdeling Burgerzaken van de gemeente? Anders, namelijk:*

Als er geen verbinding is.
Als het gaat om gevoelige informatie.
Als het niet duidelijk is
Als het niet mogelijk is.
Als ik niets hoef op te halen.
DiGiD
Gaat te langzaam.
Geen DigiD
Geen tijd
Het is hier om de hoek.
Ik vertrouw het niet.
Ik weet er niet veel over.
Ik wist het niet (3x genoemd).
Niet op de hoogte van de website.
Niet zo veel bekend.
Nog nooit eerder gedaan.
Officiële documenten.
Spreek geen Nederlands.
Vanwege de privacy
Weet niet veel van website/computer.
Wil geen officiële documenten per post sturen.
Zekerheid van gehoor bij klacht.

Tabel 6a *Waarom komt u naar deze Stadswinkel en niet naar een andere?*

	Aantal	%
Meest dichtbij	231	78,3
Werk vlakbij of kom er toch langs	20	6,8
Heb er niet bewust over nagedacht	17	5,8
Ben hier in het verleden goed geholpen	6	2,0
Openingstijden passen mij het best	4	1,4
Dit is het grootste kantoor	1	0,3
Service is hier beter dan op de andere locaties	1	0,3
Anders	24	8,1
Totaal	295	100

NB: Ondervraagden konden meerdere redenen noemen, daarom is de som van de percentages groter dan 10

Tabel 6b *Waarom komt u naar deze Stadswinkel en niet naar een andere? Anders nl.*

Hier werd ik door de gemeente naar verwezen (13 x genoemd)
Het is de enige die ik ken (5x)
Ik was in de buurt (2x genoemd)
Handig met tijd
Het meest bekend
Goed bereikbaar
Reeshof te druk

Tabel 7a *Gaat u behalve naar deze stadswinkel ook wel eens naar een andere?*

	Aantal	%
Nee	235	81,9
Ja	52	18,1
Totaal ingevuld	287	100
Niet ingevuld	10	
Totaal	297	

7b *Gaat u behalve naar deze stadswinkel ook wel eens naar een andere? Ja, namelijk...*

	Aantal	%
Stadswinkel Noord (Brücknerlaan 20a)	21	39,6
Stadswinkel Reeshof (Kerkeboschplaats 2)	22	41,5
Servicepunt Berkel-Enschot (Winkelcentrum Eikenbosch)	5	9,4
Servicepunt Udenhout (Tongerloplein 15)	2	3,8
Andere stadswinkel, nl:	4	7,5
- Den Bosch		
- Nijmegen		
- Oisterwijk		
- Waalwijk		
Totaal "Ja"	53	100

Tabel 8a *Om in contact te komen met de gemeente gebruik ik het vaakst:*

	Aantal	%
Balie	176	59,9
Telefoon	49	16,7
Website en email	69	23,5
Totaal	294	100
Niet ingevuld	3	
Totaal aantal respondenten	297	

Tabel 8b *Om in contact te komen met de gemeente gebruik ik het liefst:*

	Aantal	%
Balie	137	46,8
Telefoon	66	22,5
Website en email	90	30,7
Totaal	293	100
Niet ingevuld	4	
Totaal aantal respondenten	297	

Tabel 8c *Ik krijg het snelst antwoord via:*

	Aantal	%
Balie	158	54,5
Telefoon	89	30,7
Website en email	43	14,8
Totaal	290	100
Niet ingevuld	7	
Totaal aantal respondenten	297	

Tabel 8d *Informatie over ingewikkelde of moeilijke situaties krijg ik het best via:*

	Aantal	%
Balie	200	69,2
Telefoon	56	19,4
Website en email	33	11,4
Totaal	289	100
Niet ingevuld	8	
Totaal aantal respondenten	297	

Tabel 8e *Contact met de gemeente is voor mij het makkelijkst via:*

	Aantal	%
Balie	130	44,7
Telefoon	70	24,1
Website en email	91	31,3
Totaal	291	100
Niet ingevuld	6	
Totaal aantal respondenten	297	

Tabel 8f *Het is voor mij het goedkoopst om contact op te nemen via:*

	Aantal	%
Balie	146	50,7
Telefoon	30	10,4
Website en email	112	38,9
Totaal	288	100
Niet ingevuld	9	
Totaal aantal respondenten	297	

Tabel 8g *Ik ben het meest tevreden over het contact via*

	Aantal	%
Balie	193	68,2
Telefoon	39	13,8
Website en email	51	18,0
Totaal	283	100
Niet ingevuld	14	
Totaal aantal respondenten	297	

Tabel 9a *Wist u dat u via de website een verhuizing kunt doorgeven?*

	Aantal	%
Ja, dat wist ik	164	56,6
Nee, dat wist ik niet	126	43,4
Totaal	290	100
Niet ingevuld	7	
Totaal aantal respondenten	297	

Tabel 9b *Wist u dat u via de website een uittreksel uit het GBA kunt opvragen?*

	Aantal	%
Ja, dat wist ik	120	41,4
Nee, dat wist ik niet	170	58,6
Totaal	290	100
Niet ingevuld	7	
Totaal aantal respondenten	297	

Tabel 9c Wist u dat u via de website een afspraak kunt maken voor het aanvragen van rijbewijs of paspoort?

	Aantal	%
Ja, dat wist ik	177	61,0
Nee, dat wist ik niet	113	39,0
Totaal	290	100
Niet ingevuld	7	
Totaal aantal respondenten	297	

Tabel 9d Wist u dat u via de website een melding kunt maken van schade aan openbaar gebied?

	Aantal	%
Ja, dat wist ik	71	24,5
Nee, dat wist ik niet	219	75,5
Totaal	290	100
Niet ingevuld	7	
Totaal aantal respondenten	297	

Tabel 9e Wist u dat u via de website een bezwaarschrift kunt indienen?

	Aantal	%
Ja, dat wist ik	99	34,1
Nee, dat wist ik niet	191	65,9
Totaal	290	100
Niet ingevuld	7	
Totaal aantal respondenten	297	

Tabel 9f Wist u dat u via de website diverse vergunningen kunt aanvragen?

	Aantal	%
Ja, dat wist ik	122	42,1
Nee, dat wist ik niet	168	57,9
Totaal	290	100
Niet ingevuld	7	
Totaal aantal respondenten	297	

Tabel 9g Wist u dat u via de website de WOZ-waarde van uw huis kunt aanvragen?

	Aantal	%
Ja, dat wist ik	86	29,8
Nee, dat wist ik niet	203	70,2
Totaal	289	100
Niet ingevuld	8	
Totaal aantal respondenten	297	

Tabel 9h Wist u dat u via de website kwijtschelding van gemeentelijke belastingen kunt regelen?

	Aantal	%
Ja, dat wist ik	84	29,1
Nee, dat wist ik niet	205	70,9
Totaal	289	100
Niet ingevuld	8	
Totaal aantal respondenten	297	

Tabel 10a *Op welke manier wilt u het liefst een verhuizing doorgeven*

	Aantal	%
Balie	77	26,4
Telefoon	31	10,6
Website en email	181	62,0
Weet niet	3	1,0
Totaal	292	100
Niet ingevuld	5	
Totaal aantal respondenten	297	

Tabel 10b *Op welke manier wilt u het liefst een uittreksel uit het GBA opvragen?*

	Aantal	%
Balie	98	33,7
Telefoon	23	7,9
Website en email	168	57,7
Weet niet	2	0,7
Totaal	291	100
Niet ingevuld	6	
Totaal aantal respondenten	297	

Tabel 10c *Op welke manier wilt u het liefst een afspraak maken voor het aanvragen van rijbewijs of paspoort*

	Aantal	%
Balie	89	30,7
Telefoon	64	22,1
Website en email	133	45,9
Weet niet	4	1,4
Totaal	290	100
Niet ingevuld	7	
Totaal aantal respondenten	297	

Tabel 10d *Op welke manier wilt u het liefst een melding maken van schade aan openbaar gebied*

	Aantal	%
Balie	76	26,3
Telefoon	49	17,0
Website en email	149	51,6
Weet niet	15	5,2
Totaal	289	100
Niet ingevuld	8	
Totaal aantal respondenten	297	

Tabel 10e *Op welke manier wilt u het liefst een parkeervergunning aanvragen?*

	Aantal	%
Balie	81	28,0
Telefoon	33	11,4
Website en email	153	52,9
Weet niet	22	7,6
Totaal	289	100
Niet ingevuld	8	
Totaal aantal respondenten	297	

Tabel 10f *Op welke manier wilt u het liefst diverse voorzieningen ihkv de WMO aanvragen*

	Aantal	%
Balie	89	30,9
Telefoon	29	10,1
Website en email	129	44,8
Weet niet	41	14,2
Totaal	288	100
Niet ingevuld	9	
Totaal aantal respondenten	297	

Tabel 10g-1 *Op welke manier wilt u het liefst een bezwaarschrift indienen*

	Aantal	%
Balie	98	34,0
Telefoon	26	9,0
Website en email	153	53,1
Weet niet	11	3,8
Totaal	288	100
Niet ingevuld	9	
Totaal aantal respondenten	297	

Tabel 10h *Op welke manier wilt u het liefst kwijtschelding van gemeentelijke belastingen regelen*

	Aantal	%
Balie	91	31,6
Telefoon	28	9,7
Website en email	146	50,7
Weet niet	23	8,0
Totaal	288	100
Niet ingevuld	9	
Totaal aantal respondenten	297	

Tabel 10i-1 *Op welke manier wilt u het liefst diverse vergunningen aanvragen*

	Aantal	%
Balie	104	36,0
Telefoon	26	9,0
Website en email	150	51,9
Weet niet	9	3,1
Totaal	289	100
Niet ingevuld	8	
Totaal aantal respondenten	297	

Tabel 10j *Op welke manier wilt u het liefst de WOZ-waarde van mijn huis aanvragen*

	Aantal	%
Balie	76	26,3
Telefoon	24	8,3
Website en email	158	54,7
Weet niet	31	10,7
Totaal	289	100
Niet ingevuld	8	
Totaal aantal respondenten	297	

Tabel 11 *Heeft u naar aanleiding van deze vragen nog vragen, opmerkingen of suggesties?*

Balie moet blijven, niet bezuinigen. Ook telefoon moet blijven. Persoonlijk contact is belangrijk.
Baliebezoek duurt lang, ik bedoel hier bij de wachtenden. Niet vriendelijk, mensen denken dat ze alles kunnen maken
betere informatie over internetmogelijkheden in brieven aan klanten -
Bij bellen gaan mensen niet verder dan algemene zaken. Zegge vaak dat je toch langs moet komen.
De wachtrijen mogen wel wat sneller verholpen worden!
Het gemeentehuis mag ook op zaterdag open zijn!
Het parkeerbordje moest hier in het centrum worden afgegeven. Mevrouw snapt niet dat dat niet in Noord kon.
Ik doe alles het liefst schriftelijk
Informatie van diverse loketten zijn niet gelijklopend. Men is niet helemaal geïnformeerd
Ingang naar balie moeilijk te vinden
Internet is een goed middel, maar niet alles moet via internet gedaan worden. Want er zijn nog altijd mensen die internet niet begrijpen/snappen/willen.
Leuke enquête
Maak voor iedereen een goedkope internetverbinding mogelijk en een goede kwaliteit. ---
Meer informatie geven over de mogelijkheden voor online contact. Daar wist ik niets van.
Meer informatie op website, alle informatie die op folders verkrijgbaar is
Minder "robot"-stemmen (telefoon). Meer marketing. Ik wist er weinig van, van wat je op Internet kunt regelen.
Minder lang wachten bij de balie (2x genoemd)
Ook dag vantevoren mogelijke tijd aan kunnen geven voor afspraak maken via internet
Openingstijden niet praktisch voor werkenden
Service aan de balie mag wel wat sneller gaan, ambtenaren zijn te lui.
Sinds rookverbod asbakken buiten zetten! Overlast van sigarettenpeuken, worden mee naar binnen gelopen etc., erg hinderlijk.
Sneller antwoord op internet zou zeer fijn zijn.
Snellere service
Sneller paspoort op kunnen halen. 5 dagen is te lang
Vraag 4 duidelijker
Wachttijden aan de balie verkorten, met name op de donderdagavond
Website minder omslachtig of kennis parater aanwezig
Website moet duidelijker! Nog te moeilijk
Zo veel mogelijk thuis regelen is wel fijn
Zou het centraal meldpunt wat transparanter willen, het is te onduidelijk.

Achtergrondvariabelen

Tabel 1 *Geslacht*

	Aantal	%
Man	123	42,6
Vrouw	166	57,4
Totaal	289	100
Niet ingevuld	8	
Totaal aantal respondenten	297	

Tabel II Leeftijd

	Aantal	%
Jonger dan 18 jaar	13	4,5
18 tot en met 25 jaar	107	37,2
26 tot en met 35 jaar	72	25,0
36 tot en met 45 jaar	39	13,5
46 tot en met 55 jaar	23	8,0
56 tot en met 65 jaar	26	9,0
Ouder dan 65 jaar	8	2,8
Totaal	288	100
Niet ingevuld	9	
Totaal aantal respondenten	297	

Tabel III Hoogst afgeronde opleiding

	Aantal	%
Lager onderwijs / basisonderwijs	15	5,2
MAVO / LBO / VMBO / (M)ULO	38	13,2
MBO	72	25,1
HAVO / VWO / HBS	55	19,2
HBO	71	24,7
WO	34	11,8
Anders, namelijk:	2	0,7
- Niets	1	
- -rechten aan de universiteit in de Oekraïne	1	
Totaal	287	100,0
Niet ingevuld	10	
Totaal aantal respondenten	297	

Tabel IV Stadsdeel

	Aantal	%
Oud-Noord	58	19,5
Oud-Zuid	51	17,2
Binnenstad	44	14,8
Jeruzalem / Groenenwoud	29	9,8
De Blaak / Zorgvlied	28	9,4
Reit / Zand / Wandelbos	20	6,7
Armhoef	14	4,7
Tilburg Noord	13	4,4
Reeshof	9	3,0
Berkel-Enschot	2	0,7
Udenhout	2	0,7
Anders	27	9,1
Totaal	297	100

Tabel V Etniciteit

	Aantal	%
Autochtoon	218	73,4
Niet-westers allochtoon	48	16,2
Westers allochtoon	23	7,7
Onbekend	8	2,7
Totaal	297	100

Tabel VI Huishoudenssituatie

	Aantal	%
Alleenstaand zonder kinderen	100	34,6
Alleenstaand met kinderen	19	6,6
Samenwonend / getrouwd zonder kinderen	78	27,0
Samenwonend / getrouwd met kinderen	49	17,0
Thuiswonend bij ouder(s) / familie	41	14,2
Anders, namelijk	2	0,7
Totaal	289	100
Niet ingevuld	8	
Totaal aantal respondenten	297	

Tabel VII Uit hoeveel personen bestaat uw huishouden?

	Aantal	%
1 persoon	67	23,2
2 personen	95	32,9
3 personen	35	12,1
4 personen	48	16,6
5 personen	17	5,9
Meer dan 5 personen	27	9,3
Totaal	289	100
Niet ingevuld	8	
Totaal aantal respondenten	297	

Tabel VIII Welke situatie is op dit moment het meest op u van toepassing?

	Aantal	%
Ik ben student / scholier	87	30,2
Ik ben in dienst bij een commerciële onderneming	79	27,4
Ik ben in dienst van de (semi) overheid of een non-profit	53	18,4
Ik ben zelfstandig ondernemer	19	6,6
Ik ben huisman / huisvrouw	16	5,6
Ik ben werkloos / werkzoekend	15	5,2
Ik ben met pensioen	14	4,9
Anders, namelijk	5	1,7
Totaal	288	100
Niet ingevuld	9	
Totaal aantal respondenten	297	

Tabel IX Beschikt u over de volgende zaken?

	Aantal	%
Mobiele telefoon	280	96,9
Eigen e-mailadres	264	91,3
Eigen PC of laptop	257	88,9
Privé-internetaansluiting	246	85,1
Toegang internet op andere manier	236	81,7
Geen van bovenstaande	4	1,4
Totaal	289	100

NB: Ondervraagden konden meerdere redenen noemen, daarom is de som van de percentages groter dan 10

Telefoon

Tabel 1 Hoe vaak heeft u contact met de afdeling Burgerzaken van de gemeente?

	Aantal	%
Minder of hooguit één keer per jaar	84	60,9
Een paar keer per jaar	46	33,3
Eén keer per maand	6	4,3
Enkele keren per maand	2	1,4
Meerdere keren per week	0	0
Totaal	138	100

Tabel 2 De laatste keer dat u telefonisch contact zocht met de afdeling Burgerzaken van de gemeente, waarom heeft u toen contact gezocht?

	Aantal	%
Paspoort	59	47,6
ID-kaart	26	21,0
Rijbewijs	17	13,7
Belasting	8	6,5
Uittreksel bevolkingsregister	2	1,6
Huwelijk/ondertrouw/samenwonen	2	1,6
WOZ	2	1,6
Parkeervergunning	1	0,8
Adreswijziging/verhuizing/uitschrijving		
Inschrijving		
Bestemmingsplan/bouwplan	1	0,8
Erkenning kind		
Verklaring van goed gedrag		
Overig	6	4,8
- Afspraak maken (2x)		
- Doorgeven dat huur van woning per 1 juli 1008 omhoog gaat!		
- Over een vergoeding		
- Voor taxivervoer		
- Meldpunt Tilburg, verrijk je wijk		
Totaal	124	100
Niet ingevuld	14	
Totaal aantal respondenten	138	

NB: Ondervraagden konden meerdere producten noemen, daarom is de som van de percentages groter dan 100.

Tabel 3a Waarom had u voor deze manier van contact gekozen?

	Aantal	%
Om het gemak	43	31,6
Om de snelheid	39	28,7
Zekerheid op een goed antwoord/verwerking	37	27,2
Vanwege eerdere ervaringen	19	14,0
Kan niet anders voor deze vraag	13	9,6
Persoonlijk contact	9	6,6
Vanwege moeilijkheid van mijn vraag	6	4,4
Nu kan ik alles rustig doornemen	3	2,2
Niet bewust over nagedacht	3	2,2
Om de kosten	1	0,7
Andere redenen	13	9,6
Totaal	136	100

NB: Ondervraagden konden meerdere redenen noemen, daarom is de som van de percentages groter dan 100

Tabel 3b *Waarom had u voor deze manier van contact gekozen? Andere reden dan genoemd.*

Om een afspraak te maken (5x genoemd)

In de brief stond dat ik het best telefonisch een afspraak kon maken (5x genoemd)

Kreeg foutmelding bij afspraak maken via Internet (2x genoemd)

Tabel 4a *Wanneer zou u op een andere manier contact opnemen met de afdeling Burgerzaken van de gemeente?*

	Aantal	%
Als ik zeker weet dat ik goed geholpen word	77	57,0
Als het sneller gaat	53	39,3
Wil niet op een andere manier contact	30	22,2
Als het goedkoper is	13	9,6
Als iedereen het ook doet	3	2,2
Anders	6	4,4
Totaal	135	100

NB: Ondervraagden konden meerdere redenen noemen, daarom is de som van de percentages groter dan 100

Tabel 4b *Wanneer zou u op een andere manier contact opnemen met de afdeling Burgerzaken van de gemeente?*

Doe ik altijd, maar het kon niet via de website voor het verzetten of afzeggen van een afspraak

Ligt aan de vraag. Voor sommige vragen wil je persoonlijk contact

Tijdstip van de dag

Tabel 5a *Zijn er redenen om NIET via de website contact te hebben met de afdeling Burgerzaken van de gemeente?*

	Aantal	%
Geen reden	64	50,8
Wil altijd persoonlijk contact/uitleg	31	24,6
Bepaalde producten alleen aan de balie verkrijgbaar	17	13,5
Kan vraag/info niet terugvinden op site	11	8,7
Vind internet niet handig	9	7,1
Digitale formulieren zijn vaak niet volledig of duidelijk	8	6,3
Vind info op de website niet goed	5	4,0
Slechte ervaring met internet	4	3,2
Vind internet te duur	1	0,8
Anders	10	7,9
Totaal	126	100

NB: Ondervraagden konden meerdere redenen noemen, daarom is de som van de percentages groter dan 100

Tabel 5b *Zijn er redenen om NIET via website contact te hebben met de afdeling Burgerzaken van de gemeente? Anders, namelijk:*

Niet meteen antwoord (3x)

Afspraak maken niet mogelijk on-line (2x genoemd)

Ligt aan de vraag. Voor sommige vragen wil je persoonlijk contact (2x)

Ik heb al eens eerder meegemaakt dat een afspraak maken via internet niet goed verliep; het sloot niet op jullie administratie aan.

Ik heb geen internet.

Doe nooit iets via de computer

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

	Aantal	%
Stadswinkel Centrum (Stadhuisplein 128)	67	48,9
Stadswinkel Noord (Brücknerlaan 20a)	24	17,5
Stadswinkel Reeshof (Kerkeboschplaats 2)	39	28,5
Servicepunt Berkel-Enschot (Winkelcentrum Eikenbosch)	7	5,1
Servicepunt Udenhout (Tongerloplein 15)	0	0
Totaal "Ja"	137	100
Niet ingevuld	1	
Totaal aantal respondenten	138	

Tabel 6b *Waarom gaat u juist naar deze locatie en niet naar een andere?*

	Aantal	%
Meest dichtbij	114	83
Werk vlakbij of kom er toch langs	7	5
Heb er niet bewust over nagedacht	5	4
Ben hier in het verleden goed geholpen	14	10
Openingstijden passen mij het best	12	9
Dit is het grootste kantoor	4	3
Service is hier beter dan op de andere locaties	1	1
Anders	15	11
Totaal aantal respondenten	137	100

NB: Ondervraagden konden meerdere redenen noemen, daarom is de som van de percentages groter dan 10

Tabel 6c *Waarom gaat u juist naar deze locatie en niet naar een andere? Anders nl.*

Betere parkeergelegenheid
Heb hier nog gewerkt
Kun je met de meeste vragen terecht
Makkelijk met parkeren
Minder druk dan elders
Minder lange wachttijden
Omdat ik er nog normaal mijn auto kan parkeren.
Parkeer mogelijkheid
Parkeergelegenheid is dichtbij en de bereikbaarheid is makkelijker.
Parkeermogelijkheid
Sneller plaats voor afspraak paspoort dan in reeshof
Vaak wat rustiger
Vlakbij werk
Voor de deur gratis parkeren

Tabel 7a *Om in contact te komen met de gemeente gebruik ik het vaakst:*

	Aantal	%
Telefoon	84	62,7
Balie	29	21,6
Website en email	21	15,7
Totaal	134	100
Niet ingevuld	4	
Totaal aantal respondenten	138	

Tabel 7b *Om in contact te komen met de gemeente gebruik ik het liefst:*

	Aantal	%
Telefoon	83	63,4
Balie	17	13,0
Website en email	31	23,7
Totaal	131	100
Niet ingevuld	7	
Totaal aantal respondenten	138	

Tabel 7c *Ik krijg het snelst antwoord via:*

	Aantal	%
Telefoon	95	74,8
Balie	18	14,2
Website en email	14	11,0
Totaal	127	100
Niet ingevuld	11	
Totaal aantal respondenten	138	

Tabel 7d *Informatie over ingewikkelde of moeilijke situaties krijg ik het best via:*

	Aantal	%
Telefoon	61	48,4
Balie	54	42,9
Website en email	11	8,7
Totaal	126	100
Niet ingevuld	12	
Totaal aantal respondenten	138	

Tabel 7e *Contact met de gemeente is voor mij het makkelijkst via:*

	Aantal	%
Telefoon	81	62,3
Website en email	32	24,6
Balie	17	13,1
Totaal	130	100
Niet ingevuld	8	
Totaal aantal respondenten	138	

Tabel 7f *Het is voor mij het goedkoopst om contact op te nemen via:*

	Aantal	%
Telefoon	36	28,1
Balie	31	24,2
Website en email	61	47,7
Totaal	128	100
Niet ingevuld	10	
Totaal aantal respondenten	138	

Tabel 7g Ik ben het meest tevreden over het contact via

	Aantal	%
Telefoon	82	64,1
Balie	36	28,1
Website en email	10	7,8
Totaal	128	100
Niet ingevuld	10	
Totaal aantal respondenten	138	

Tabel 8a Wist u dat u via de website een verhuizing kunt doorgeven?

	Aantal	%
Ja, dat wist ik	76	58,0
Nee, dat wist ik niet	55	42,0
Totaal	131	100
Niet ingevuld	7	
Totaal aantal respondenten	138	

Tabel 8b Wist u dat u via de website een uittreksel uit het GBA kunt opvragen?

	Aantal	%
Ja, dat wist ik	63	47,7
Nee, dat wist ik niet	69	52,3
Totaal	132	100
Niet ingevuld	6	
Totaal aantal respondenten	138	

Tabel 8c Wist u dat u via de website een afspraak kunt maken voor het aanvragen van rijbewijs of paspoort?

	Aantal	%
Ja, dat wist ik	68	52,3
Nee, dat wist ik niet	62	47,7
Totaal	130	100
Niet ingevuld	8	
Totaal aantal respondenten	138	

Tabel 8d Wist u dat u via de website een melding kunt maken van schade aan openbaar gebied?

	Aantal	%
Ja, dat wist ik	39	30,0
Nee, dat wist ik niet	91	70,0
Totaal	130	100
Niet ingevuld	8	
Totaal aantal respondenten	138	

Tabel 8e Wist u dat u via de website een bezwaarschrift kunt indienen?

	Aantal	%
Ja, dat wist ik	40	30,8
Nee, dat wist ik niet	90	69,2
Totaal	130	100
Niet ingevuld	8	
Totaal aantal respondenten	138	

Tabel 8f Wist u dat u via de website diverse vergunningen kunt aanvragen?

	Aantal	%
Ja, dat wist ik	49	37,7
Nee, dat wist ik niet	81	62,3
Totaal	130	100
Niet ingevuld	8	
Totaal aantal respondenten	138	

Tabel 8g Wist u dat u via de website de WOZ-waarde van uw huis kunt aanvragen?

	Aantal	%
Ja, dat wist ik	42	32,3
Nee, dat wist ik niet	88	67,7
Totaal	130	100
Niet ingevuld	8	
Totaal aantal respondenten	138	

Tabel 8h Wist u dat u via de website kwijtschelding van gemeentelijke belastingen kunt regelen?

	Aantal	%
Ja, dat wist ik	31	24,0
Nee, dat wist ik niet	98	76,0
Totaal	129	100
Niet ingevuld	9	
Totaal aantal respondenten	138	

Tabel 9a Op welke manier wilt u het liefst een verhuizing doorgeven

	Aantal	%
Website en email	78	57,4
Balie	26	19,1
Telefoon	25	18,4
Weet niet	7	5,1
Totaal	136	100
Niet ingevuld	2	
Totaal aantal respondenten	138	

Tabel 9b Op welke manier wilt u het liefst een uittreksel uit het GBA opvragen?

	Aantal	%
Website en email	68	49,6
Balie	49	35,8
Telefoon	13	9,5
Weet niet	7	5,1
Totaal	137	100
Niet ingevuld	1	
Totaal aantal respondenten	138	

Tabel 9c *Op welke manier wilt u het liefst een afspraak maken voor het aanvragen van rijbewijs of paspoort*

	Aantal	%
Telefoon	88	65,2
Website en email	29	21,5
Balie	17	12,6
Weet niet	1	0,7
Totaal	135	100
Niet ingevuld	3	
Totaal aantal respondenten	138	

Tabel 9d *Op welke manier wilt u het liefst een melding maken van schade aan openbaar gebied*

	Aantal	%
Telefoon	46	34,1
Website en email	44	32,6
Balie	9	6,7
Weet niet	36	26,7
Totaal	135	100
Niet ingevuld	3	
Totaal aantal respondenten	138	

Tabel 9e *Op welke manier wilt u het liefst een parkeervergunning aanvragen?*

	Aantal	%
Website en email	44	33,1
Balie	24	18,0
Telefoon	17	12,8
Weet niet	48	36,1
Totaal	133	100
Niet ingevuld	5	
Totaal aantal respondenten	138	

Tabel 9f *Op welke manier wilt u het liefst diverse voorzieningen ihkv de WMO aanvragen*

	Aantal	%
Website en email	26	19,1
Balie	24	17,6
Telefoon	17	12,5
Weet niet	69	50,7
Totaal	136	100
Niet ingevuld	2	
Totaal aantal respondenten	138	

Tabel 9g *Op welke manier wilt u het liefst een bezwaarschrift indienen*

	Aantal	%
Website en email	65	48,1
Balie	24	17,8
Telefoon	13	9,6
Weet niet	33	24,4
Totaal	135	100
Niet ingevuld	3	
Totaal aantal respondenten	138	

Tabel 9h Op welke manier wilt u het liefst kwijtschelding van gemeentelijke belastingen regelen

	Aantal	%
Website en email	46	34,1
Balie	26	19,3
Telefoon	23	17,0
Weet niet	40	29,6
Totaal	135	100
Niet ingevuld	3	
Totaal aantal respondenten	138	

Tabel 9i Op welke manier wilt u het liefst diverse vergunningen aanvragen

	Aantal	%
Website en email	52	38,8
Balie	32	23,9
Telefoon	12	9,0
Weet niet	38	28,4
Totaal	134	100
Niet ingevuld	4	
Totaal aantal respondenten	138	

Tabel 9j Op welke manier wilt u het liefst de WOZ-waarde van mijn huis aanvragen

	Aantal	%
Website en email	69	51,1
Telefoon	17	12,6
Balie	11	8,1
Weet niet	38	28,1
Totaal	135	100
Niet ingevuld	3	
Totaal aantal respondenten	138	

Achtergrondvariabelen

Tabel I Geslacht

	Aantal	%
Man	51	37,0
Vrouw	87	63,0
Totaal	138	100

Tabel II Leeftijd

	Aantal	%
Jonger dan 18 jaar	0	0
18 tot en met 25 jaar	8	5,8
26 tot en met 35 jaar	34	24,6
36 tot en met 45 jaar	38	27,5
46 tot en met 55 jaar	22	15,9
56 tot en met 65 jaar	23	16,7
Ouder dan 65 jaar	13	9,4
Totaal	138	100

Tabel III Hoogst afgeronde opleiding

	Aantal	%
Lager onderwijs / basisonderwijs	9	6,5
MAVO / LBO / VMBO / (M)ULO	33	23,9
MBO	44	31,9
HAVO / VWO / HBS	15	10,9
HBO	26	18,8
WO	11	8,0
Totaal	138	100

Tabel IV Stadsdeel

	Aantal	%
Reeshof	30	21,7
Oud-Noord	28	20,3
Oud-Zuid	13	9,4
De Blaak/Zorgvlied	13	9,4
Reit / Zand / Wandelbos	11	8,0
Tilburg Noord	12	8,7
Jeruzalem/Groenenwoud	6	4,3
Binnenstad	5	3,6
Berkel-Enschot	4	2,9
Armhoef	3	2,2
Udenhout	3	2,2
Anders	10	7,2
Totaal	138	100

Tabel V Etniciteit

	Aantal	%
Autochtoon		
Niet-westers allochtoon		
Westers allochtoon		
Onbekend		
Totaal		

Tabel VI Huishoudenssituatie

	Aantal	%
Samenwonend / getrouwd met kinderen	58	42,3
Samenwonend / getrouwd zonder kinderen	39	28,5
Alleenstaand zonder kinderen	25	18,2
Alleenstaand met kinderen	8	5,8
Thuiswonend bij ouder(s) / familie	6	4,4
Anders, namelijk	1	0,7
Totaal	137	100
Niet ingevuld	1	
Totaal aantal respondenten	138	

Tabel VII *Uit hoeveel personen bestaat uw huishouden, uzelf inbegrepen?*

	Aantal	%
1 persoon	27	19,6
2 personen	47	34,1
3 personen	18	13,0
4 personen	32	23,2
5 personen	10	7,2
Meer dan 5 personen	4	2,9
Totaal	138	100

Tabel VIII *Welke situatie is op dit moment het meest op u van toepassing?*

	Aantal	%
In dienst bij een commerciële onderneming	50	36,8
In dienst van de (semi) overheid of een non-profit instelling	25	18,4
Huisman / huisvrouw	17	12,5
Pensioen	17	12,5
Student / scholier	5	3,7
Werkloos / werkzoekend	5	3,7
Zelfstandig ondernemer	10	7,4
Anders, namelijk	7	5,1
Totaal	136	100
Niet ingevuld	2	
Totaal aantal respondenten	138	

Tabel IX *Beschikt u over de volgende zaken?*

	Aantal	%
Mobiele telefoon	129	94,2
Een eigen computer of laptop	122	89,1
Een eigen e-mailadres	115	83,9
Privé-internet aansluiting	103	75,2
Toegang tot internet op een andere manier (via werk, familie, vrienden, kennissen)	61	44,5
Geen van bovenstaande	5	3,6
Totaal	137	100

Tabel X *Heeft u naar aanleiding van deze vragen nog vragen?*

Als u meer gebruik wilt laten maken van uw website, is het misschien verstandig er meer vruchtbaarheid aan te geven. Wat kan ik allemaal doen in deze site?

Blijf voor alle burgers je best doen.

De informatie die over de post wordt verstuurd over de verlenging van een paspoort is té summier. Procedure over bijschrijving kinderen van oude naar nieuwe paspoort staat niet/onduidelijk/onvolledig vermeld. Telefonische informatie is beter dan de servi

Erg sturend opgesteld hoor!

Goed dat de gemeente aan goede communicatie met de burger aandacht schenkt, mijn ervaringen zijn de laatste tijd heel goed

Het aanvragen van belangrijke dingen zoals een vergunning of een bezwaarschrift indienen zou naar mijn mening altijd per brief moeten vanwege de rechtszekerheid.

Het telefoonnummer van burgerzaken gratis maken!

Het zou prettig zijn als ook in de toekomst de mogelijkheid blijft bestaan om aan een loket uw diensten af te nemen, want een computer bedienen zal voor veel alleenstaande ouderen nog wel eens een obstakel kunnen zijn

Ik heb een folder gekregen over het vernieuwen van mijn paspoort. Daar staat NIET in dat een afspraak maken via de website kan, alleen via de telefoon. Ik vond het heel erg lang duren voordat de telefoon werd opgenomen, toen ik belde voor een afspraak.

Ik heb in 1 jaar 5 verschillende casemanagers gehad. Erg vervelend om je verhaal meerdere keren te moeten

vertellen.

ik vond het een slechte enquête.

Ik weet nu dat ik via internet veel zaken kan regelen bij de gemeente.

'In deze tijd, waarin internet als steeds vanzelfsprekender en onmisbaar wordt gezien, zou ik het een zeer sociaal idee vinden om voor alle mensen met minimum inkomens, uitkeringen e.d. de abonnementskosten voor internet te vergoeden. Ik merk in mijn omgeving dat mensen steeds meer achter gaan lopen op het gebied van communicatie met instanties, het leggen van bepaalde contacten die kans op werk vergroten, en het simpelweg kunnen communiceren op sociaal vlak via mail, wat uiteraard veel geld scheelt in verhouding met (mobiele) telefoon. Een internetabonnement is helaas niet voor iedereen eenvoudig te betalen.

Meer balies zodat de wachttijden verkort worden. Personeel opleiden tot vriendelijke mensen en leren mensen met een lach te begroeten. Ik ben aan de balie nog nooit vriendelijk te woord gestaan, altijd met een chagrijnig gezicht. Over de telefoon geen klachten.

Mijn achternaam was verkeerd. Niet mevrouw Harick, maar mevrouw vd Herik

Mijn keuze voor telefoon/website/balie enz is sterk afhankelijk waar het over gaat. Persoonlijke/belangrijke zaken liever telefoon/balie, overige zaken kan via mail/website

Mogelijk hebt u intussen wel begrepen dat vooral ouderen voorkeur geven aan persoonlijk contact. Je bent weer eens van huis. Je kunt het op deze manier ook, indien wenselijk, met andere zaken in de stad combineren.

Niet n.a.v. deze vragen, maar heb een opmerking. Ik heb telefonisch een afspraak gemaakt in Berkel-Enschot.

Vervolgens werd hier niets meer gedaan en moet ik gewoon op mijn beurt wachten. Dan heeft een afspraak geen zin!

succes met het onderzoek

Verder geen vragen...

Volgens mij probeert de gemeente internet te promoten. Dat is prima. Let er daarbij wel op dat de site duidelijk en up to date is en blijft en handig werkt met verschillende categorieën

Voor mij was het niet duidelijk dat er zoveel via internet kon; misschien voor anderen ook niet ?

Zorg ervoor dat de afspraken die via internet worden gemaakt aansluiten op jullie administratie. Dit voorkomt dubbel afspraken.

Tabel 1 Hoe vaak heeft u contact met de afdeling Burgerzaken van de gemeente?

	Aantal	%
Minder of hooguit één keer per jaar	50	33,3
Een paar keer per jaar	85	56,7
Eén keer per maand	6	4,0
Enkele keren per maand	6	4,0
Meerdere keren per week	1	0,7
Eén keer per week	2	1,3
Totaal	150	100
Niet ingevuld	5	
Totaal aantal respondenten	155	

Tabel 2a De laatste keer dat u telefonisch contact zocht met de afdeling Burgerzaken van de gemeente, waarom heeft u toen contact gezocht?

	Aantal	%
Belasting	17	13,5
Bestemmingsplan/bouwplan	11	8,7
Paspoort	10	7,9
ID-kaart	2	1,6
Bijzondere bijstand / tegemoetkoming in kosten	12	9,5
Bezwaarschrift ingediend	8	6,3
Uittreksel bevolkingsregister	6	4,8
Opvragen WOZ	6	4,8
Rijbewijs	4	3,2
Huwelijk/ondertrouw/samenwonen	5	4,0
Parkeervergunning	2	1,6
Inschrijving	3	2,4
Adreswijziging/verhuizing/uitschrijving	3	2,4
Verklaring van goed gedrag	3	2,4
Erkenning kind	0	0
Overig *	34	27,0
Totaal	126	100
Niet ingevuld	29	
Totaal aantal respondenten	155	

NB: Ondervraagden konden meerdere producten noemen, daarom is de som van de percentages groter dan 100.

*** Overig:**

- Aanmaningskosten en betalingen
- Aanvraag vog
- Advies vergunning steiger plaatsen
- Afvalstoffenheffing voor mijn overleden moeder.
- Ben inwoner uit Tongerlo-Bree (België) en zocht een schoolvriendinnetje uit mijn lagere schooltijd voor onze reünie 50-jarigen
- De verhoging van de kostprijs van de thuiszorg
- Een aandachtspunt aan te halen i.v.m. de parkeer surveillance
- Foute gegevens binnen de instantie
- I.v.m. aanvraag sticker ongeadresseerde post
- I.v.m. het inzien van beleidsregels
- Informatie opzoeken in het digitaal loket
- Informatie over koopzondagen en vacatures
- Informatie t.b.v. verenigingswerk

- Informatie voor een cliënte m.b.t. garantstelling
- Om informatie over anti-kraak woningen op te vragen
- Omdat ik een formulier moest invullen over de leerplicht controle, maar de envelop ontbrak
- Omdat ik een ondernemer worden van een horeca bedrijf
- Omdat ik niet weet of de rioolput aan de Postelsehoeflaan door de gemeente of door wonen Breburg gezuiverd moet worden, de put voor het gebouw Postelstaete.
- Omdat ik wilde weten wanneer in 1984 de kermis plaats vond
- Omdat men op de openbare weg, terrasstoelen met stalen kabels heeft verbonden met terrasstoelen op hun eigen terras op de OUDE MARKT
- Onduidelijke waarom wij een bepaald bedrag hadden terugontvangen
- Overlast achterburen
- Schuldsanering
- Vanwege parkeer problemen a/h Korvelplein en Quintinmatsstraat
- Vacature
- Voor het stellen van een vraag over de teruggave van afval- en rioolheffings kosten
- Vragen over vervanging van een handtekening
- Was benieuwd of de enquête ook bij jullie op de site stond
- Wilde het burgerjaarverslag bestellen, via zoekfunctie niet te vinden op gemeentewebsite, en een kluitje-in-het-riet-antwoord vanuit het burgerservicepunt: kijk op www.tilburg.nl --alsof ik daar niet al geweest ben! (Bovendien is het klantvriendelijker om in zo'n antwoord een deeplink aan te bieden: www.tilburg.nl/somethingsomething).
- Wijziging gegevens mbt. riool/reiniging etc
- Zoek portefeuillehouder "milieu
- Zoeken naar nieuws
- Informatie over de gemeente
- Zomaar wat aan het kijken wat je zoal kunt zien op jullie site
- Om op de hoogte te blijven

Tabel 3a *Waarom had u voor deze manier van contact gekozen?*

	Aantal	%
Om het gemak	82	54,3
Nu kan ik alles rustig doornemen	42	27,8
Om de snelheid	40	26,5
Zekerheid op een goed antwoord/verwerking	32	21,2
Vanwege eerdere ervaringen	28	18,5
Niet bewust over nagedacht	19	12,6
Kan niet anders voor deze vraag	12	7,9
Om de kosten	11	7,3
Persoonlijk contact	5	3,3
Vanwege moeilijkheid van mijn vraag	5	3,3
Andere redenen	22	14,6
Totaal	151	100

NB: Ondervraagden konden meerdere redenen noemen, daarom is de som van de percentages groter dan 100

Tabel 3b *Waarom had u voor deze manier van contact gekozen? Andere reden dan genoemd.*

Was het advies van de medewerker (6x genoemd)

- Dit moest volgens de medewerker aan de telefoon
- Dit werd mij aanbevolen door de gemeentelijk contactpersoon per e-mail
- Moest van de telefoniste die ik had gebeld
- Na telefonisch overleg met medewerker van de gemeente
- Omdat men dat verzocht heeft op het gemeentehuis Goirle
- Werd mij gezegd bij burgerzaken

Balie was gesloten (3x genoemd)

- Binnen openingsuren geen mogelijkheid om afspraak te plannen
- Gemeente was dicht. Ik moest overdag werken
- Het was zondag

Dan staat het verhaal zwart op wit (2x genoemd)

- E.e.a. "zwart op wit"
- Om duidelijk en concreet mijn verhaal te kunnen doen, maar ook omdat ik het nu op schrift had als bewijsmateriaal en overzicht voor mezelf

Kon het telefoonnummer niet vinden (2x genoemd)

- Kon op de site niet het juiste telefoonnummer vinden en kwam wel deze mogelijkheid tot stellen van een vraag tegen
- Zag geen telefoonnummer

Bijdrage aan goed verlopen van processen zoals waardebeoordeling

Heb een hekel aan de ambtenaren die "werken" achter het loket. Deze leggen om 4 uur de balpen aan de kant en als iets te moeilijk voor ze is nemen ze niet eens de moeite om het uit te zoeken!

Het is tegenwoordig zeer lastig daarover een ambtenaar te spreken

Het was misschien zoeken naar een speld in de hooiberg ???

Kan ik fotobestanden meezenden?

Omdat ik vind dat dit online moet kunnen

Via mail

Weet niet goed waar ik de financiële bijdrage moest neerleggen

Tabel 4a *Wanneer zou u op een andere manier contact opnemen met de afdeling Burgerzaken van de gemeente?*

	Aantal	%
Als ik zeker weet dat ik goed geholpen word	77	51,3
Als het sneller gaat	71	47,3
Wil niet op een andere manier contact	15	10,0
Als het goedkoper is	14	9,3
Als iedereen het ook doet	4	2,7
Anders	26	17,3
Totaal	150	100

NB: Ondervraagden konden meerdere redenen noemen, daarom is de som van de percentages groter dan 100

Tabel 4b *Wanneer zou u op een andere manier contact opnemen met de afdeling Burgerzaken van de gemeente?*

Als de vraag complex is (6x)
 Als het niet anders kan (5x)
 Afhankelijk van de situatie (2x)
 Als het antwoord op mijn vraag niet op internet staat (2x)
 Als buitenlander heb ik geen connecties met Tilburg, ik was op zoek naar een dame waarvan ik het oude adres van 10 jaar geleden had.
 Als die ambtenaren zich normaal gaan gedragen
 Als het buiten kantooruren kan
 Als het loket weer eens niet werkt zoals nu weer het geval is
 Als mijn telefoongesprek zou worden opgenomen als bewijsmateriaal
 Als het zo uitkomt
 Als ik meer tijd heb
 Bellen
 Directer
 Informatie ook op papier krijg om het rustig na te lezen
 Moeilijke bereikbaarheid

Tabel 5a *Zijn er redenen om NIET via de website contact te hebben met de afdeling Burgerzaken van de gemeente?*

	Aantal	%
Geen reden	79	52,7
Wil altijd persoonlijk contact/uitleg	23	15,3
Bepaalde producten alleen aan de balie verkrijgbaar	30	20,0
Kan vraag/info niet terugvinden op site	31	20,7
Vind internet niet handig		
Digitale formulieren zijn vaak niet volledig of duidelijk	13	8,7
Vind info op de website niet goed	12	8,0
Slechte ervaring met internet	5	3,3
Vind internet te duur	1	0,7
Anders	19	12,7
Totaal	150	100

NB: Ondervraagden konden meerdere redenen noemen, daarom is de som van de percentages groter dan 10

Tabel 5b *Zijn er redenen om NIET via website contact te hebben met de afdeling Burgerzaken van de gemeente? Anders, namelijk:*

Soms is aanvullende info / doorvragen noodzakelijk (7x)
 Niet direct antwoord (4x)
 Omdat de site niet altijd goed werkt
 Ben niet in t bezit van een printer,ivm bepaalde formulieren..
 Omdat e-mail visa versa rechtsgeldig is onstaat niet de mogelijkheid dat ik de ambtenaar niet kan verstaan omdat die niet voldoende nederlands spreekt wat mijn inziens een vereiste is
 Indienen van papieren
 Soms werkt er iets niet van de formulieren, zoals laatst het formulier voor het ophalen van grof vuil. Hij herkende mijn adres niet, terwijl het wel bestaat natuurlijk (5038 TH 273)
 Niet goed om kunnen gaan met internet
 Onwetendheid van de ambtenaar
 Via een formulier moet je alles verzenden, ik zie liever een emailadres waar ik het naar toe kan sturen..

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

	Aantal	%
Stadswinkel Centrum (Stadhuisplein 128)	80	53,3
Stadswinkel Noord (Brücknerlaan 20a)	17	11,3
Stadswinkel Reeshof (Kerkeboschplaats 2)	31	20,7
Servicepunt Berkel-Enschot (Winkelcentrum Eikenbosch)	7	4,7
Servicepunt Udenhout (Tongerloplein 15)	5	3,3
Anders, nl	10	6,7
- Geen inwoner (4x)		
- Nog geen kantoor gezocht (2x)		
- Goirle		
- Die dicht bij is		
- Ik ga vrijwel nooit naar gemeentehuis, het opvragen van info is voor mijn werk		
- In mijn geval n.v.t		
Totaal	150	100
Niet ingevuld	5	
Totaal aantal respondenten	155	

Tabel 6b *Waarom gaat u juist naar deze locatie en niet naar een andere?*

	Aantal	%
Meest dichtbij	102	71,8
Ben hier in het verleden goed geholpen	22	15,5
Openingstijden passen mij het best	22	15,5
Werk vlakbij of kom er toch langs	13	9,2
Dit is het grootste kantoor	11	7,7
Heb er niet bewust over nagedacht	7	4,9
Service is hier beter dan op de andere locaties	4	2,8
Anders	9	6,3
Totaal	150	100

NB: Ondervraagden konden meerdere redenen noemen, daarom is de som van de percentages groter dan 10

Tabel 6c *Waarom gaat u juist naar deze locatie en niet naar een andere? Anders nl.*

Betere parkeergelegenheid
 Goed parkeren
 Hier word ik sneller geholpen en de parkeervoorziening is gratis
 Ik kan nog in de stad inlopen en iets kopen
 Makkelijk parkeren
 Parkeren
 Sommige producten worden alleen hier afgehandeld (stadswinkel centrum)
 Voldoende gratis parkeerplaatsen
 Vriendelijker adequaat personeel mag best en anders zoeken ze iets anders

Tabel 8a *Om in contact te komen met de gemeente gebruik ik het vaakst:*

	Aantal	%
Website en email	86	60,1
Balie	29	20,3
Telefoon	28	19,6
Totaal	143	100
Niet ingevuld	12	
Totaal aantal respondenten	155	

Tabel 8b Om in contact te komen met de gemeente gebruik ik het liefst:

	Aantal	%
Website en email	92	67,2
Telefoon	30	21,9
Balie	15	10,9
Totaal	137	100
Niet ingevuld	18	
Totaal aantal respondenten	155	

Tabel 8c Ik krijg het snelst antwoord via:

	Aantal	%
Telefoon	25	18,4
Balie	50	36,8
Website en email	61	44,9
Totaal	136	100
Niet ingevuld	19	
Totaal aantal respondenten	155	

Tabel 8d Informatie over ingewikkelde of moeilijke situaties krijg ik het best via:

	Aantal	%
Balie	54	41,2
Telefoon	49	37,4
Website en email	28	21,4
Totaal	131	100
Niet ingevuld	24	
Totaal aantal respondenten	155	

Tabel 8e Contact met de gemeente is voor mij het makkelijkst via:

	Aantal	%
Website en email	96	71,1
Telefoon	29	21,5
Balie	10	7,4
Totaal	135	100
Niet ingevuld	20	
Totaal aantal respondenten	155	

Tabel 8f Het is voor mij het goedkoopst om contact op te nemen via:

	Aantal	%
Balie	9	7,0
Telefoon	12	9,3
Website en email	108	83,7
Totaal	129	100
Niet ingevuld	26	
Totaal aantal respondenten	155	

Tabel 8g Ik ben het meest tevreden over het contact via

	Aantal	%
Balie	42	31,6
Telefoon	26	19,5
Website en email	65	48,9
Totaal	133	100
Niet ingevuld	22	
Totaal aantal respondenten	155	

Tabel 9a **Wist u dat u via de website een verhuizing kunt doorgeven?**

	Aantal	%
Ja, dat wist ik	97	69,3
Nee, dat wist ik niet	43	30,7
Totaal	140	100
Niet ingevuld	15	
Totaal aantal respondenten	155	

Tabel 9b **Wist u dat u via de website een uittreksel uit het GBA kunt opvragen?**

	Aantal	%
Ja, dat wist ik	84	61,3
Nee, dat wist ik niet	53	38,7
Totaal	137	100
Niet ingevuld	18	
Totaal aantal respondenten	155	

Tabel 9c **Wist u dat u via de website een afspraak kunt maken voor het aanvragen van rijbewijs of paspoort?**

	Aantal	%
Ja, dat wist ik	89	64,0
Nee, dat wist ik niet	50	36,0
Totaal	139	100
Niet ingevuld	16	
Totaal aantal respondenten	155	

Tabel 9d **Wist u dat u via de website een melding kunt maken van schade aan openbaar gebied?**

	Aantal	%
Ja, dat wist ik	49	35,8
Nee, dat wist ik niet	88	64,2
Totaal	137	100
Niet ingevuld	18	
Totaal aantal respondenten	155	

Tabel 9e **Wist u dat u via de website een bezwaarschrift kunt indienen?**

	Aantal	%
Ja, dat wist ik	53	38,1
Nee, dat wist ik niet	86	61,9
Totaal	139	100
Niet ingevuld	16	
Totaal aantal respondenten	155	

Tabel 9f **Wist u dat u via de website diverse vergunningen kunt aanvragen?**

	Aantal	%
Ja, dat wist ik	60	43,8
Nee, dat wist ik niet	77	56,2
Totaal	137	100
Niet ingevuld	18	
Totaal aantal respondenten	155	

Tabel 9g Wist u dat u via de website de WOZ-waarde van uw huis kunt aanvragen?

	Aantal	%
Ja, dat wist ik	61	45,2
Nee, dat wist ik niet	74	54,8
Totaal	135	100
Niet ingevuld	20	
Totaal aantal respondenten	155	

Tabel 9h Wist u dat u via de website kwijtschelding van gemeentelijke belastingen kunt regelen?

	Aantal	%
Ja, dat wist ik	37	27,6
Nee, dat wist ik niet	97	72,4
Totaal	134	100
Niet ingevuld	21	
Totaal aantal respondenten	155	

Tabel 10a Op welke manier wilt u het liefst een verhuizing doorgeven

	Aantal	%
Balie	24	16,9
Telefoon	5	3,5
Website en e-mail	105	73,9
Weet niet / geen mening	8	5,6
Totaal	142	100
Niet ingevuld	13	
Totaal aantal respondenten	155	

Tabel 10b Op welke manier wilt u het liefst een uittreksel uit het GBA opvragen?

	Aantal	%
Balie	27	18,8
Telefoon	3	2,1
Website en e-mail	102	70,8
Weet niet / geen mening	12	8,3
Totaal	144	100
Niet ingevuld	11	
Totaal aantal respondenten	155	

Tabel 10c Op welke manier wilt u het liefst een afspraak maken voor het aanvragen van rijbewijs of paspoort

	Aantal	%
Balie	24	16,7
Telefoon	37	25,7
Website en e-mail	73	50,7
Weet niet / geen mening	10	6,9
Totaal	144	100
Niet ingevuld	11	
Totaal aantal respondenten	155	

Tabel 10d *Op welke manier wilt u het liefst een melding maken van schade aan openbaar gebied*

	Aantal	%
Balie	7	5,0
Telefoon	35	24,8
Website en e-mail	78	55,3
Weet niet / geen mening	21	14,9
Totaal	141	100
Niet ingevuld	14	
Totaal aantal respondenten	155	

Tabel 10e *Op welke manier wilt u het liefst een parkeervergunning aanvragen?*

	Aantal	%
Balie	16	11,2
Telefoon	7	4,9
Website en e-mail	74	51,7
Weet niet / geen mening	46	32,2
Totaal	143	100
Niet ingevuld	12	
Totaal aantal respondenten	155	

Tabel 10f *Op welke manier wilt u het liefst diverse voorzieningen ihkv de WMO aanvragen*

	Aantal	%
Website en e-mail	41	29,3
Balie	20	14,3
Telefoon	13	9,3
Weet niet / geen mening	66	47,1
Totaal	140	100
Niet ingevuld	15	
Totaal aantal respondenten	155	

Tabel 10g *Op welke manier wilt u het liefst een bezwaarschrift indienen*

	Aantal	%
Website en e-mail	89	63,6
Balie	18	12,9
Telefoon	5	3,6
Weet niet / geen mening	28	20
Totaal	140	100
Niet ingevuld	15	
Totaal aantal respondenten	155	

Tabel 10h *Op welke manier wilt u het liefst kwijtschelding van gemeentelijke belastingen regelen*

	Aantal	%
Website en e-mail	78	55,7
Balie	16	11,4
Telefoon	7	5,0
Weet niet / geen mening	39	27,9
Totaal	140	100,0
Niet ingevuld	15	
Totaal aantal respondenten	155	

Tabel 10i *Op welke manier wilt u het liefst diverse vergunningen aanvragen*

	Aantal	%
Website en e-mail	75	52,8
Balie	25	17,6
Telefoon	7	4,9
Weet niet / geen mening	35	24,6
Totaal	142	100
Niet ingevuld	13	
Totaal aantal respondenten	155	

Tabel 10j *Op welke manier wilt u het liefst de WOZ-waarde van mijn huis aanvragen*

	Aantal	%
Website en e-mail	92	65,2
Telefoon	10	7,1
Balie	6	4,3
Weet niet / geen mening	33	23,4
Totaal	141	100
Niet ingevuld	14	
Totaal aantal respondenten	155	

Achtergrondvariabelen**Tabel I** *Geslacht*

	Aantal	%
Man	74	52,5
Vrouw	67	47,5
Totaal	141	100
Niet ingevuld	14	
Totaal aantal respondenten	155	

Tabel II *Leeftijd*

	Aantal	%
Jonger dan 18 jaar	2	1,4
18 tot en met 25 jaar	16	10,8
26 tot en met 35 jaar	33	22,3
36 tot en met 45 jaar	30	20,3
46 tot en met 55 jaar	29	19,6
56 tot en met 65 jaar	22	14,9
Ouder dan 65 jaar	16	10,8
Totaal	148	100
Niet ingevuld	7	
Totaal aantal respondenten	155	

Tabel III Hoogst afgeronde opleiding

	Aantal	%
Basisonderwijs/lager onderwijs	10	6,9
MAVO/LBO/MMBO/(M)ULO	20	13,8
MBO	26	17,9
HAVO/VWO/HBS	19	13,1
HBO	45	31,0
WO	23	15,9
Anders, namelijk	2	1,4
- In België Hoger niet-universitair onderwijs	1	
- Niet ingevuld	1	
Totaal	145	100
Niet ingevuld	10	
Totaal aantal respondenten	155	

Tabel IV Stadsdeel

	Aantal	%
Binnenstad	5	4,5
Oud-Noord	19	17,0
Armhoef	6	5,4
Jeruzalem/Groenenwoud	4	3,6
Oud-Zuid	9	8,1
De Blaak/Zorgvlied	13	11,6
Reit / Zand / Wandelbos	10	8,9
Reeshof	19	17,0
Tilburg Noord	6	5,4
Berkel-Enschot	6	5,4
Udenhout	7	6,3
Anders	8	7,1
Totaal	112	100
Niet ingevuld	43	
Totaal aantal respondenten	155	

Tabel V Etniciteit

	Aantal	%
Autochtoon	133	85,8
Niet-westers allochtoon	6	3,9
Westers allochtoon	10	6,5
Onbekend	6	3,9
Totaal	155	100

Tabel VI Huishoudenssituatie

	Aantal	%
Samenwonend / getrouwd met kinderen	50	34,5
Samenwonend / getrouwd zonder kinderen	43	29,7
Alleenstaand zonder kinderen	36	24,8
Alleenstaand met kinderen	8	5,5
Thuiswonend bij ouder(s) / familie	8	5,5
Totaal	145	100
Niet ingevuld	10	
Totaal aantal respondenten	155	

Tabel VII *Uit hoeveel personen bestaat uw huishouden, uzelf inbegrepen?*

	Aantal	%
1 persoon	35	24,0
2 personen	60	41,1
3 personen	14	9,6
4 personen	25	17,1
5 personen	9	6,2
Meer dan 5 personen	3	2,1
Totaal	146	100
Niet ingevuld	9	
Totaal aantal respondenten	155	

Tabel VIII *Welke situatie is op dit moment het meest op u van toepassing?*

	Aantal	%
In dienst bij een commerciële onderneming	44	29,7
In dienst van de (semi) overheid of een non-profit instelling	37	25,0
Huisman / huisvrouw	5	3,4
Pensioen	22	14,9
Student / scholier	11	7,4
Werkloos / werkzoekend	8	5,4
Zelfstandig ondernemer	11	7,4
Anders, namelijk	10	6,8
- WAO	9	
- Jaar geld	1	
Totaal	148	100
Niet ingevuld	7	
Totaal aantal respondenten	155	

Tabel IX *Beschikt u over de volgende zaken?*

	Aantal	%
Mobiele telefoon	140	95,2
Een eigen computer of laptop	140	95,2
Een eigen e-mailadres	142	96,6
Privé-internetaansluiting	128	87,1
Toegang tot internet op een andere manier (via werk, familie, vrienden, kennissen)	84	57,1
Geen van bovenstaande	1	0,7
Totaal	147	100
Niet ingevuld	8	
Totaal aantal respondenten	155	

Tabel X *Heeft u naar aanleiding van deze vragen nog vragen?*

Als EU-burger krijg ik minder informatie dan als niet EU-burger en omdat ik van dag 1 voltijd werkte kon ik nooit naar nieuwkomers ontmoetingen gaan. Uiteindelijk moet ik alles zelf uitzoeken. Ik heb wel niet veel last mee, maar het zal het integreren in het Nederlandse samenleven verbeteren als ik meer informatie van begin aan had. Behandel zaken aan de telefoon en los ze gelijk op!!!

De website van de gemeente is dringend aan revisie toe. Diverse links werken niet (goed). Bovendien is de structuur niet helder. Dat is ook bij vorige enquêtes al eens gemeld, maar ...ze deden een plas en....

Een goede dienstverlening staat of valt met de goede en juiste gegevens hebben. Ik heb gemerkt dat hier een hoop beter aan kan. Het zou goed zijn als daar aandacht aan besteed wordt. Dan zul je vanzelf ook minder klachten krijgen.

Het aantal voorbeelden (10) waarbij je moet aangeven welke manier je voor contact met de gemeente zou kiezen, vond ik teveel. Merkte bij mezelf dat ik bij de laatste 4 verveeld raakte en het zat was om over na te denken en en steeds hetzelfde op te schrijven. Te veel items naar mijn idee

Het meeste contact met de gemeente heb ik beroepsmatig. De vragen lijken betrekking te hebben op vragen mbt persoonlijke situatie.

Ik ben zeer tevreden over de snelle en vooral goede service vanuit jullie diensten. Heel hartelijk dank daarvoor.

Ik heb deze enquête ingevuld omdat in van inwoners@tilburg.nl een ongelooflijk luie kluitje-in-het-riet-email heb ontvangen. Details via: ronald hazelzet, tel 06-1250 4595, plus zie eerste veld van deze enquête.

Ik heb geen vraag gehad over de telefonische dienstverlening. Ik wil even kwijt dat die mevrouw bij de afdeling documenten bijzonder klantvriendelijk is, geweldig. Mag ook wel eens gezegd.

Ik hoop dat u contact met mij opneemt want op mijn vraag die ik per e-mail aan jullie gesteld heb heb ik in ieder geval geen antwoord gehad.

Angela Burgers (073-5034825)

Ik vind het erg vervelend als ik een bezwaar maak over iets, dat ze nu al zeggen dat dit minimaal een half jaar gaat duren voordat je antwoord krijgt, is toch NIET normaal ?

Ik vind het vervelend dat d.m.v. Zulke vragen (bv over geboorteplaats ouders) mensen in hokjes worden gestopt, dat moet maar eens ophouden. Het lijkt alsof allochtoon zijn een ziekte is. Ik vul dus expres niet meer in waar mijn ouders zijn geboren.

Inhoudelijke vragen bv over een bestemmingsplan worden niet telefonisch beantwoord, dit zou mogelijk moeten worden.

Ja, sommige formulieren van het digitaal loket werken niet helemaal goed. Bijv. Het formulier voor ophalen grofvuil. Hij herkende mijn adres niet en dan kan je geen afspraak maken.

Leuk zo'n vragenlijst, maar als er echt iets is dan kan het niet per mail. De gemeente maakt een fout en ik moet een brief schrijven. Werkwijze is ambtelijk en bureaucratisch. Denk a.u.b. Na en handel dan.

LS, Kan de gemeente Tilburg ook meedenken met de burger/klant? Ik bedoel te zeggen dat de gemeente ook kijkt op welke manieren de klant het vlotst/snelst geholpen kan worden. Tevens vraag ik gemeente om de kosten zo laag mogelijk te houden, in het geval er voor bepaalde diensten een bijdrage gevraagd wordt.

Veel succes!!

Mijn eerste contact met de gemeente Tilburg was via de website/per mail. Ik was verrast door de zeer snelle reactie op mijn bericht. Nog diezelfde dag kreeg ik een reactie, dat was sneller dan ik had verwacht! Bovendien werden in de mail telefoonnummer en mail adres van de betreffende persoon vermeld, zodat direct contact daarna mogelijk was.

Mijn vraag is doorgezonden aan de afdeling migratie. Op welke termijn krijg antwoord, dan wel de aangevraagde stukken toegezonden

Als dit alles zo anoniem is, waarom stellen jullie dan prive vragen. Zoals opleiding, maar ook postcode en de laatste vraag, ik begrijp dat dat misschien ook wel meespeeld, maar als je de vraag niet beantwoord kun je ook niet verder.

/

De bouwaanvragen die ter inzage zijn gelegd, zijn niet te vinden via de site. Sommige links verwijzen naar een lege pagina (er wordt tenminste niets getoond (bv "[http://loket.tilburg.nl/SRVS/CGI-BIN/WEBCGI.EXE/?St=768,E=0000000000062373244,K=5537,Sxi=1,case=obj\(9438365\)](http://loket.tilburg.nl/SRVS/CGI-BIN/WEBCGI.EXE/?St=768,E=0000000000062373244,K=5537,Sxi=1,case=obj(9438365))") "Daarnaast zou de dienstverlening vanuit de gemeente actiever kunnen zijn: bv. Een e-mail als een bouwaanvraag is ingediend binnen een straal van x km van een bepaalde postcode. Of een e-mail indien rijbewijs /paspoort dreigt te verlopen.

Inzicht in de afhandeling van meldingen en andere lopende zaken via web-site.

Duidelijkheid waar je moet zijn op de website laat vaak nog te wensen over.

Ik ben altijd erg tevreden geweest over de dienstverlening van de gemeente!

Ik ben bijzonder tevreden over het online afspraak maken: ik was écht zó aan de beurt. De gemeente hield zich keurig aan het afgesproken tijdstip. De behandeling van mijn aanvraag werd vakkundig opgepakt door professionele medewerkers met uitstekende communicatieve vaardigheden. Mijn complimenten voor deze ideale combinatie van persoonlijke service en on-line zaken doen!

Ik heb gemerkt dat als je via mail vragen stelt je niet altijd een reactie terug krijgt. Dat is erg jammer

Ik kom er net achter dat ik mijn rekeningnummer dus niet via jullie loket kan doorgeven. Je hebt tegenwoordig toch je eigen nummer op internet, waarom moet ik een brief uitprinten en ondertekenen!?!

Kritiek geven is altijd makkelijk sinds enige tijd maak ik gebruik van de gemeente etc. Via internet en het gaat goed houden zo.

Verstandige enquête!!

Wanneer je op het knopje Verder klikt, duurt het nogal lang voordat de nieuwe pagina wordt ingeladen. Verder een prima enquête!!

Wanneer krijg ik de beslissing te horen i.v.m. Kwijtschelding woz en wanneer is er duidelijkheid over de bibliotheek/zwem- en schaatspas voor anderen dan bijstandsgerechtigden??

BIJLAGE II Tabellenrapportage diverse kruistabellen

1. Waarom is voor het huidige contact gekozen voor dit kanaal?, per product.

Tabel 1a Balie

	Paspoort / ID- kaart (N=121)	Rijbewijs (N=60)	Uittreksel GBA (N=25)	Verklaring van goed gedrag (N=22)
	%			0
Gemak	6	10	20	5
Snelheid	2	5	12	0
Kan alles rustig doornemen	0	2	0	0
Zekerheid goed antwoord / verwerking	0	2	8	5
Vanwege eerdere ervaring	2	2	0	0
Niet bewust over nagedacht	4	2	8	77
Kan niet anders	83	77	56	0
Vanwege kosten	0	0	0	5
Persoonlijk contact	2	0	4	0
Vanwege moeilijkheid vraag	0	0	0	9
Anders	2	3	0	

	Parkeervergunning (N=11)	Adreswijziging / uitschrijving (N=11)	Belasting (N=10)
Gemak	0	9	%
Snelheid	0	27	0
Kan alles rustig doornemen	0	0	0
Zekerheid goed antwoord / verwerking	9	9	0
Vanwege eerdere ervaring	18	0	0
Niet bewust over nagedacht	0	9	0
Kan niet anders	64	27	0
Vanwege kosten	9	0	30
Persoonlijk contact	0	27	0
Vanwege moeilijkheid vraag	0	0	40
Anders	9	9	10

Tabel 1b Telefoon

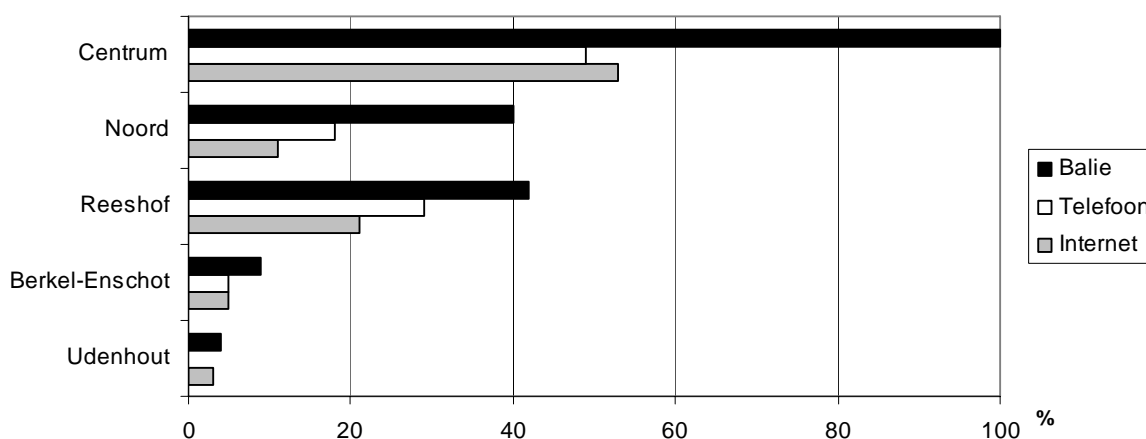
	Paspoort / ID- kaart (N=85)	Rijbewijs (N=17)
	%	%
Gemak	35	29
Snelheid	32	29
Kan alles rustig doornemen	1	6
Zekerheid goed antwoord / verwerking	15	35
Vanwege eerdere ervaring	20	6
Niet bewust over nagedacht	0	0
Kan niet anders	9	6
Vanwege kosten	0	6
Persoonlijk contact	4	6
Vanwege moeilijkheid vraag	1	6
Anders	14	0

Tabel 1c Internet

	Belasting (N=17)	Paspoort / ID- kaart (N=12)	Bijzondere bijstand / tegemoet koming kn (N=12)	Bestemmings plan / bouwplan (N=11)
	%	%	%	%
Gemak	59	58	58	55
Snelheid	24	17	50	36
Kan alles rustig doornemen	29	33	8	46
Zekerheid goed antwoord / verwerking	29	8	25	27
Vanwege eerdere ervaring	0	33	8	27
Niet bewust over nagedacht	29	8	0	9
Kan niet anders	6	0	0	9
Vanwege kosten	18	0	17	9
Persoonlijk contact	6	0	0	18
Vanwege moeilijkheid vraag	0	0	0	0
Anders	18	0	8	27

2. Wie kiest voor welk gemeentehuis en waarom?

Wie kiest voor welk gemeentehuis?



NB: Klanten bij de Balie zijn in stadswinkel Centrum geïnterviewd. Daarom staat in de figuur dat 100% voor deze stadswinkel kiest. Deze klanten is gevraagd welke andere stadswinkel ze ook wel eens bezoeken

Tabel 2a Balieklanten: Gaat u behalve naar Stadswinkel Centrum ook wel eens naar een andere? Ja, namelijk:

	Aantal	%
Stadswinkel Reeshof	22	42
Stadswinkel Noord	21	40
Servicepunt Berkel-Enschot	5	9
Servicepunt Udenhout	2	4
Andere stadswinkel	4	8
Totaal Ja	53	100
Totaal Nee	235	
Niet ingevuld	8	
Totaal aantal respondenten	297	

Tabel 2b *Balieklanten: Waarom komt u naar deze stadswinkel (Centrum) en niet naar een andere?*

	Aantal	%
Meest dichtbij	32	60
Werk vlakbij / kom onderweg toch langs	7	13
Openingstijden passen best	3	6
Hier in het verleden goed geholpen	1	2
Dit is het grootste kantoor	1	2
Service beter dan op andere locaties	1	2
Niet bewust over nagedacht	1	2
Andere reden	10	19
Totaal Ja	53	100

Tabel 2c *Telefonische klanten: Waarom komt u naar deze stadswinkel (Centrum) en niet naar een andere?*

	Centrum (N=67)	Reeshof (N=39)	Noord (N=24)	Berkel- Enschot (N=7)	Udenhout (N=0)
	%	%	%	%	%
Openingstijden passen best	12	5	4	14	0
Meest dichtbij	85	90	71	71	0
Werk vlakbij / kom onderweg toch langs	6	5	4	0	0
Hier in het verleden goed geholpen	12	5	13	14	0
Dit is het grootste kantoor	6	0	0	0	0
Service beter dan op andere locaties	0	0	0	1	0
Niet bewust over nagedacht	5	3	4	0	0

Tabel 2d *Internetklanten: Waarom komt u naar deze stadswinkel (Centrum) en niet naar een andere?*

	Centrum (N=80)	Reeshof (N=31)	Noord (N=17)	Berkel- Enschot (N=7)	Udenhout (N=5)
	%	%	%	%	%
Openingstijden passen best	18	7	24	0	20
Meest dichtbij	66	87	59	86	80
Werk vlakbij / kom onderweg toch langs	14	3	6	0	0
Hier in het verleden goed geholpen	14	13	35	0	20
Dit is het grootste kantoor	14	0	0	0	0
Service beter dan op andere locaties	1	0	12	0	0
Niet bewust over nagedacht	6	0	0	14	20

3. Welke contactvorm past bij de respondent?

Tabel 3a-1 *Balieklanten: Om in contact te komen met de gemeente gebruik ik het vaakst:*

	Paspoort/ID (N=120)	Rijbewijs (N=60)	Uittreksel GBA (N=25)	Verklaring goed gedrag (N=21)	Totaal (N=294)
	%	%	%	%	%
Balie	53	57	64	67	60
Telefoon	19	18	20	14	17
Website en e-mail	36	25	16	19	23

	Parkeer- vergunning (N=11)	Adreswijziging/ verhuizing/ uitschrijving (N=11)	Betaling belasting (N=10)	Totaal (N=294)
	%	%	%	%
Balie	55	91	80	60
Telefoon	9	0	10	17
Website en e-mail	36	9	10	23

Tabel 3a-2 Balieklanten: Om in contact te komen met de gemeente gebruik ik het liefst:

	Paspoort/ID (N=119)	Rijbewijs (N=60)	Uittreksel GBA (N=25)	Verklaring goed gedrag (N=21)	Totaal (N=293)
	%	%	%	%	%
Balie	38	50	48	48	47
Telefoon	23	28	24	24	23
Website en e-mail	39	22	28	29	31

	Parkeer- vergunning (N=11)	Adreswijziging/ verhuizing/ uitschrijving (N=11)	Betaling belasting (N=10)	Totaal (N=293)
	%	%	%	%
Balie	45	73	100	47
Telefoon	27	18	0	23
Website en e-mail	27	9	0	31

Tabel 3a-3 Balieklanten: Ik krijg het snelst antwoord via:

	Paspoort/ID (N=118)	Rijbewijs (N=59)	Uittreksel GBA (N=24)	Verklaring goed gedrag (N=21)	Totaal (N=290)
	%	%	%	%	%
Balie	42	58	63	76	54
Telefoon	40	32	29	14	31
Website en e-mail	18	10	8	10	15

	Parkeer- vergunning (N=11)	Adreswijziging/ verhuizing/ uitschrijving (N=11)	Betaling belasting (N=10)	Totaal (N=290)
	%	%	%	%
Balie	64	64	90	54
Telefoon	0	27	10	31
Website en e-mail	36	9	0	15

Tabel 3a-4 Balieklanten: Informatie over ingewikkelde of moeilijke situaties krijg ik het best via:

	Paspoort/ID (N=117)	Rijbewijs (N=59)	Uittreksel GBA (N=24)	Verklaring goed gedrag (N=21)	Totaal (N=289)
	%	%	%	%	%
Balie	62	71	84	76	69
Telefoon	25	20	12	19	19
Website en e-mail	13	8	4	5	11

	Parkeer- vergunning (N=11)	Adreswijziging/ verhuizing/ uitschrijving (N=11)	Betaling belasting (N=10)	Totaal (N=290)
	%	%	%	%
Balie	73	64	90	69
Telefoon	0	9	10	19
Website en e-mail	27	27	0	11

Tabel 3a-5 Balieklanten: Contact met de gemeente is voor mij het makkelijkst via:

	Paspoort/ID (N=119)	Rijbewijs (N=59)	Uittreksel GBA (N=25)	Verklaring goed gedrag (N=21)	Totaal (N=291)
	%	%	%	%	%
Balie	38	47	44	48	45
Telefoon	26	32	20	29	24
Website en e-mail	36	20	36	24	31

	Parkeer- vergunning (N=11)	Adreswijziging/ verhuizing/ uitschrijving (N=11)	Betaling belasting (N=10)	Totaal (N=291)
	%	%	%	%
Balie	36	73	70	45
Telefoon	9	18	10	24
Website en e-mail	55	9	20	31

Tabel 3a-6 Balieklanten: Ik ben het meest tevreden over het contact via:

	Paspoort/ID (N=116)	Rijbewijs (N=55)	Uittreksel GBA (N=25)	Verklaring goed gedrag (N=20)	Totaal (N=283)
	%	%	%	%	%
Balie	57	73	84	75	68
Telefoon	19	18	8	5	14
Website en e-mail	24	9	8	20	18

	Parkeer- vergunning (N=11)	Adreswijziging/ verhuizing/ uitschrijving (N=10)	Betaling belasting (N=10)	Totaal (N=283)
	%	%	%	%
Balie	82	90	90	68
Telefoon	0	0	10	14
Website en e-mail	18	10	0	18

Tabel 3b-1 Telefonische klanten: Om in contact te komen met de gemeente gebruik ik het vaakst:

	Paspoort/ID (N=83)	Rijbewijs (N=16)	Totaal (N=120)
	%	%	%
Balie	17	13	18
Telefoon	67	69	64
Website en e-mail	16	19	18

Tabel 3b-2 Telefonische klanten: Om in contact te komen met de gemeente gebruik ik het liefst:

	Paspoort/ID (N=81)	Rijbewijs (N=15)	Totaal (N=117)
	%	%	%
Balie	12	7	12
Telefoon	60	67	62
Website en e-mail	27	27	26

Tabel 3b-3 Telefonische klanten: Ik krijg het snelst contact via::

	Paspoort/ID (N=82)	Rijbewijs (N=14)	Totaal (N=115)
	%	%	%
Balie	13	0	13
Telefoon	74	93	76
Website en e-mail	12	7	11

Tabel 3b-4 Telefonische klanten: Informatie over ingewikkelde of moeilijke situaties krijg ik het best via:

	Paspoort/ID (N=78)	Rijbewijs (N=15)	Totaal (N=115)
	%	%	%
Balie	50	27	42
Telefoon	40	60	48
Website en e-mail	10	13	10

Tabel 3b-5 Telefonische klanten: Contact met de gemeente is voor mij het makkelijkst via:

	Paspoort/ID (N=79)	Rijbewijs (N=16)	Totaal (N=117)
	%	%	%
Balie	10	13	11
Telefoon	59	63	62
Website en e-mail	30	25	27

Tabel 3b-6 Telefonische klanten: Het is voor mij het goedkoopst om contact op te nemen via:

	Paspoort/ID (N=80)	Rijbewijs (N=15)	Totaal (N=116)
	%	%	%
Balie	19	7	22
Telefoon	28	40	28
Website en e-mail	51	53	50

Tabel 3b-7 Telefonische klanten: Ik ben het meest tevreden over het contact via:

	Paspoort/ID (N=79)	Rijbewijs (N=15)	Totaal (N=115)
	%	%	%
Balie	28	17	26
Telefoon	63	70	65
Website en e-mail	9	13	9

Tabel 3c-1 Internetklanten: Om in contact te komen met de gemeente gebruik ik het vaakst:

	Betalen belasting (N=16)	Paspoort/ID (N=12)	Bijzondere bijstand /tegemeetko ming in kn (N=12)	Bestemmingsplan / bouwplan (N=10)	Totaal (N=121)
	%	%	%	%	%
Balie	31	25	8	0	29
Telefoon	25	2	25	20	18
Website en e-mail	44	58	67	80	53

Tabel 3c-2 Internetklanten Om in contact te komen met de gemeente gebruik ik het liefst:

	Betalen belasting (N=15)	Paspoort/ID (N=12)	Bijzondere bijstand / tegemoetkoming in kn (N=11)	Totaal (N=116)
	%	%	%	%
Balie	13	0	9	10
Telefoon	20	17	27	21
Website en e-mail	67	75	64	69

Tabel 3c-3 Internetklanten Ik krijg het snelst antwoord via:

	Betalen belasting (N=15)	Bijzondere bijstand /tegemeetkoming in kn (N=12)	Paspoort/ID (N=11)	Totaal (N=115)
	%	%	%	%
Balie	13	8	9	21
Telefoon	40	50	45	37
Website en e-mail	47	42	45	42

Tabel 3c-4 Internetklanten Informatie over ingewikkelde of moeilijke situaties krijg ik het best via:

	Betalen belasting (N=16)	Bijzondere bijstand /tegemeetkoming in kn (N=11)	Paspoort/ID (N=9)	Totaal (N=111)
	%	%	%	%
Balie	56	36	56	41
Telefoon	38	36	44	39
Website en e-mail	6	27	0	20

Tabel 3c-5 *Internetklanten Contact met de gemeente is voor mij het makkelijkst via:*

	Betalen belasting (N=16)	Bijzondere bijstand /tegenoetkoming in kn (N=12)	Paspoort/ID (N=11)	Totaal (N=115)
	%	%	%	%
Balie	13	0	0	8
Telefoon	25	25	18	21
Website en e-mail	63	75	82	71

Tabel 3c-6 *Internetklanten Het is voor mij het goedkoopst om contact op te nemen via:*

	Betalen belasting (N=16)	Bijzondere bijstand /tegenoetkoming in kn (N=11)	Paspoort/ID (N=)	Totaal (N=109)
	%	%	%	%
Balie	6	0	0	6
Telefoon	6	18	18	11
Website en e-mail	88	82	82	83

Tabel 3c-7 *Internetklanten Ik ben het meest tevreden over het contact via:*

	Betalen belasting (N=16)	Bijzondere bijstand /tegenoetkoming in kn (N=12)	Paspoort/ID (N=11)	Totaal (N=114)
	%	%	%	%
Balie	38	8	33	31
Telefoon	19	17	22	20
Website en e-mail	44	75	44	49

4. Zijn de respondenten op de hoogte van de producten op internet?

Tabel 4a-1 *Balieklanten: Wist u dat u via de website een verhuizing kunt doorgeven? (Naar product waarvoor men contact zocht met Burgerzaken)*

	Paspoort/ID (N=120)	Rijbewijs (N=58)	Totaal (N=290)
	%	%	%
Ja, dat wist ik	62	48	57
Nee dat wist ik niet	38	52	43

Tabel 4a-2 *Balieklanten: Wist u dat u via de website een uittreksel uit het bevolkingsregister kunt opvragen? (Naar product waarvoor men contact zocht met Burgerzaken)*

	Paspoort/ID (N=120)	Rijbewijs (N=58)	Totaal (N=290)
	%	%	%
Ja, dat wist ik	45	24	41
Nee dat wist ik niet	55	76	59

Tabel 4a-3 *Balieklanten: Wist u dat u via de website een afspraak kunt maken voor rijbewijs of paspoort? (Naar product waarvoor men contact zocht met Burgerzaken)*

	Paspoort/ID (N=120)	Rijbewijs (N=58)	Totaal (N=290)
	%	%	%
Ja, dat wist ik	69	52	61
Nee dat wist ik niet	31	48	39

Tabel 4a-4 *Balieklanten: Wist u dat u via de website een melding maken van schade aan openbaar gebied? (Naar product waarvoor men contact zocht met Burgerzaken)*

	Paspoort/ID (N=120)	Rijbewijs (N=58)	Totaal (N=290)
	%	%	%
Ja, dat wist ik	30	17	24
Nee dat wist ik niet	70	83	76

Tabel 4a-5 *Balieklanten: Wist u dat u via de website een bezwaarschrift kunt indienen? (Naar product waarvoor men contact zocht met Burgerzaken)*

	Paspoort/ID (N=120)	Rijbewijs (N=58)	Totaal (N=290)
	%	%	%
Ja, dat wist ik	38	24	34
Nee dat wist ik niet	62	76	66

Tabel 4a-6 *Balieklanten: Wist u dat u via de website diverse vergunningen kunt aanvragen? (Naar product waarvoor men contact zocht met Burgerzaken)*

	Paspoort/ID (N=120)	Rijbewijs (N=58)	Totaal (N=290)
	%	%	%
Ja, dat wist ik	44	34	42
Nee dat wist ik niet	56	66	58

Tabel 4a-7 *Balieklanten: Wist u dat u via de website de WOZ-waarde van uw huis kunt aanvragen? (Naar product waarvoor men contact zocht met Burgerzaken)*

	Paspoort/ID (N=120)	Rijbewijs (N=58)	Totaal (N=289)
	%	%	%
Ja, dat wist ik	30	21	30
Nee dat wist ik niet	70	79	70

Tabel 4a-8 *Balieklanten: Wist u dat u via de website kwijtschelding van gemeentebelasting kunt aanvragen? (Naar product waarvoor men contact zocht met Burgerzaken)*

	Paspoort/ID (N=120)	Rijbewijs (N=58)	Totaal (N=289)
	%	%	%
Ja, dat wist ik	30	16	29
Nee dat wist ik niet	70	84	71

Tabel 4b-1 *Telefonische klanten: Wist u dat u via de website een verhuizing kunt doorgeven? (Naar product waarvoor men contact zocht met Burgerzaken)*

	Paspoort/ID (N=81)	Rijbewijs (N=16)	Totaal (N=118)
	%	%	%
Ja, dat wist ik	60	50	59
Nee dat wist ik niet	40	50	41

Tabel 4b-2 *Telefonische klanten: Wist u dat u via de website een afspraak kunt maken voor rijbewijs of paspoort? (Naar product waarvoor men contact zocht met Burgerzaken)*

	Paspoort/ID (N=81)	Rijbewijs (N=16)	Totaal (N=117)
	%	%	%
Ja, dat wist ik	51	50	50
Nee dat wist ik niet	49	50	50

Tabel 4b-3 *Telefonische klanten: Wist u dat u via de website een uittreksel uit het bevolkingsregister kunt opvragen? (Naar product waarvoor men contact zocht met Burgerzaken)*

	Paspoort/ID (N=81)	Rijbewijs (N=16)	Totaal (N=117)
	%	%	%
Ja, dat wist ik	51	50	50
Nee dat wist ik niet	49	50	50

Tabel 4b-4 Telefonische klanten: Wist u dat u via de website een melding maken van schade aan openbaar gebied? (Naar product waarvoor men contact zocht met Burgerzaken)

	Paspoort/ID (N=82)	Rijbewijs (N=16)	Totaal (N=118)
	%	%	%
Ja, dat wist ik	30	25	28
Nee dat wist ik niet	70	75	72

Tabel 4b-5 Telefonische klanten: Wist u dat u via de website een bezwaarschrift kunt indienen? (Naar product waarvoor men contact zocht met Burgerzaken)

	Paspoort/ID (N=81)	Rijbewijs (N=16)	Totaal (N=117)
	%	%	%
Ja, dat wist ik	30	19	29
Nee dat wist ik niet	70	81	71

Tabel 4b-6 Telefonische klanten: Wist u dat u via de website diverse vergunningen kunt aanvragen? (Naar product waarvoor men contact zocht met Burgerzaken)

	Paspoort/ID (N=82)	Rijbewijs (N=15)	Totaal (N=117)
	%	%	%
Ja, dat wist ik	37	40	35
Nee dat wist ik niet	63	60	65

Tabel 4b-7 Telefonische klanten: Wist u dat u via de website de WOZ-waarde van uw huis kunt aanvragen? (Naar product waarvoor men contact zocht met Burgerzaken)

	Paspoort/ID (N=81)	Rijbewijs (N=16)	Totaal (N=117)
	%	%	%
Ja, dat wist ik	30	38	30
Nee dat wist ik niet	70	63	70

Tabel 4b-8 Telefonische klanten: Wist u dat u via de website kwijtschelding van gemeentebelasting kunt aanvragen? (Naar product waarvoor men contact zocht met Burgerzaken)

	Paspoort/ID (N=80)	Rijbewijs (N=16)	Totaal (N=116)
	%	%	%
Ja, dat wist ik	24	13	20
Nee dat wist ik niet	76	88	80

Tabel 4c-1 Internetklanten: Wist u dat u via de website een verhuizing kunt doorgeven? (Naar product waarvoor men contact zocht met Burgerzaken)

	Betalen belasting (N=17)	Paspoort/ID (N=12)	Bijzondere bijstand/ tegemoetkoming in kosten (N=11)	Bestemmings- plan /bouwplan (N=10)	Totaal (N=117)
	%	%	%	%	%
Ja, dat wist ik	53	75	64	80	68
Nee dat wist ik niet	47	25	36	20	32

Tabel 4c-2 *Internetklanten:Wist u dat u via de website een afspraak kunt maken voor een rijbewijs of paspoort? (Naar product waarvoor men contact zocht met Burgerzaken)*

	Betalen belasting (N=17)	Paspoort/ID (N=12)	Bijzondere bijstand/ tegemoetkoming in kosten (N=11)	Bestemmings- plan /bouwplan (N=10)	Totaal (N=117)
	%	%	%	%	%
Ja, dat wist ik	41	75	73	80	62
Nee dat wist ik niet	51	25	27	20	38

Tabel 4c-3 *Internetklanten:Wist u dat u via de website een uittreksel uit het bevolkingsregister opvragen? (Naar product waarvoor men contact zocht met Burgerzaken)*

	Betalen belasting (N=17)	Paspoort/ID (N=12)	Bijzondere bijstand/ tegemoetkoming in kosten (N=11)	Bestemmings- plan /bouwplan (N=10)	Totaal (N=117)
	%	%	%	%	%
Ja, dat wist ik	38	58	73	80	61
Nee dat wist ik niet	63	42	27	20	39

Tabel 4c-4 *Internetklanten:Wist u dat u via de website een melding maken van schade aan openbaar gebied (Naar product waarvoor men contact zocht met Burgerzaken)*

	Betalen belasting (N=15)	Paspoort/ID (N=12)	Bijzondere bijstand/ tegemoetkoming in kosten (N=11)	Bestemmings- plan /bouwplan (N=10)	Totaal (N=116)
	%	%	%	%	%
Ja, dat wist ik	40	18	17	60	34
Nee dat wist ik niet	60	82	83	40	66

Tabel 4c-5 *Internetklanten:Wist u dat u via de website een bezwaarschrift kunt indienen (Naar product waarvoor men contact zocht met Burgerzaken)*

	Betalen belasting (N=16)	Paspoort/ID (N=12)	Bijzondere bijstand/ tegemoetkoming in kosten (N=11)	Bestemmings- plan /bouwplan (N=10)	Totaal (N=118)
	%	%	%	%	%
Ja, dat wist ik	31	25	18	40	36
Nee dat wist ik niet	69	75	82	60	64

Tabel 4c-6 *Internetklanten:Wist u dat u via de website diverse vergunningen kunt aanvragen? (Naar product waarvoor men contact zoekt met Burgerzaken)*

	Betalen belasting (N=16)	Paspoort/ID (N=12)	Bijzondere bijstand/ tegemoetkoming in kosten (N=11)	Bestemmings- plan /bouwplan (N=10)	Totaal (N=117)
	%	%	%	%	%
Ja, dat wist ik	19	50	36	80	41
Nee dat wist ik niet	81	50	64	20	69

Tabel 4c-7 *Internetklanten:Wist u dat u via de website de WOZ-waarde van uw huis kunt aanvragen? (Naar product waarvoor men contact zoekt met Burgerzaken)*

	Betalen belasting (N=16)	Paspoort/ID (N=12)	Bijzondere bijstand/ tegemoetkoming in kosten (N=11)	Bestemmings- plan /bouwplan (N=10)	Totaal (N=113)
	%	%	%	%	%
Ja, dat wist ik	20	75	27	60	43
Nee dat wist ik niet	80	25	73	40	57

Tabel 4c-8 *Internetklanten:Wist u dat u via de website kwijtschelding van gemeentelijke belastingen kunt aanvragen? (Naar product waarvoor men contact zoekt met Burgerzaken)*

	Betalen belasting (N=16)	Paspoort/ID (N=12)	Bijzondere bijstand/ tegemoetkoming in kosten (N=11)	Bestemmings- plan /bouwplan (N=10)	Totaal (N=116)
	%	%	%	%	%
Ja, dat wist ik	20	33	36	10	22
Nee dat wist ik niet	80	67	64	90	78

5. Hoe willen balierespondenten het liefst alles regelen?

Tabel 5a Op welke manier wilt u het liefst een verhuizing doorgeven?

	Paspoort/ID (N=119)	Rijbewijs (N=59)	Uittreksel GBA (N=25)	Verklaring goed gedrag (N=22)	Totaal (N=292)
	%	%	%	%	%
Balie	24	25	24	9	26
Telefoon	12	14	8	5	11
Internet	63	59	64	86	62
Weet niet/geen mening	1	2	4	0	1
Totaal	100	100	100	100	100

Tabel 5b Op welke manier wilt u het liefst een uittreksel uit het GBA opvragen?

	Paspoort/ID (N=119)	Rijbewijs (N=58)	Uittreksel GBA (N=25)	Verklaring goed gedrag (N=22)	Totaal (N=291)
	%	%	%	%	%
Balie	31	29	40	23	34
Telefoon	8	12	0	9	8
Internet	60	59	56	68	58
Weet niet/geen mening	1	0	4	0	0,7
Totaal	100	100	100	100	100

Tabel 5c Op welke manier wilt u het liefst een afspraak maken voor het aanvragen van rijbewijs of paspoort?

	Paspoort/ID (N=118)	Rijbewijs (N=59)	Uittreksel GBA (N=25)	Verklaring goed gedrag (N=22)	Totaal (N=290)
	%	%	%	%	%
Balie	28	33	32	23	31
Telefoon	25	22	12	32	22
Internet	47	43	52	46	46
Weet niet/geen mening	0	2	4	0	1
Totaal	100	100	100	100	100

Tabel 5d Op welke manier wilt u het liefst een melding maken van schade aan openbaar gebied?

	Paspoort/ID (N=118)	Rijbewijs (N=58)	Uittreksel GBA (N=25)	Verklaring goed gedrag (N=21)	Totaal (N=289)
	%	%	%	%	%
Balie	24	26	24	14	26
Telefoon	20	19	8	19	17
Internet	49	50	64	62	52
Weet niet/geen mening	7	5	4	5	5
Totaal	100	100	100	100	100

Tabel 5e *Op welke manier wilt u het liefst een parkeervergunning aanvragen?*

	Paspoort/ID (N=118)	Rijbewijs (N=59)	Uittreksel GBA (N=25)	Verklaring goed gedrag (N=21)	Totaal
	%	%	%	%	%
Balie	26	26	20	24	28
Telefoon	14	16	0	14	11
Internet	53	52	68	52	53
Weet niet/geen mening	7	7	12	10	8
Totaal	100	100	100	100	100

Tabel 5f *Op welke manier wilt u het liefst diverse voorzieningen ihkv de WMO aanvragen?*

	Paspoort/ID (N=118)	Rijbewijs (N=59)	Uittreksel GBA (N=24)	Verklaring goed gedrag (N=21)	Totaal (N=288)
	%	%	%	%	%
Balie	30	26	25	14	31
Telefoon	11	17	4	5	10
Internet	44	41	63	52	45
Weet niet/geen mening	15	16	8	29	14
Totaal	100	100	100	100	100

Tabel 5g *Op welke manier wilt u het liefst een bezwaarschrift indienen?*

	Paspoort/ID (N=117)	Rijbewijs (N=59)	Uittreksel GBA (N=24)	Verklaring goed gedrag (N=21)	Totaal (N=288)
	%	%	%	%	%
Balie	31	33	32	43	34
Telefoon	11	12	0	5	9
Internet	53	53	60	52	53
Weet niet/geen mening	5	2	8	0	4
Totaal	100	100	100	100	100

Tabel 5f *Op welke manier wilt u het liefst kwijtschelding van gemeentelijke belastingen regelen?*

	Paspoort/ID (N=117)	Rijbewijs (N=59)	Uittreksel GBA (N=25)	Verklaring goed gedrag (N=21)	Totaal (N=288)
	%	%	%	%	%
Balie	29	29	24	33	32
Telefoon	11	12	0	5	10
Internet	50	53	68	37	51
Weet niet/geen mening	9	5	8	5	8
Totaal	100	100	100	100	100

Tabel 5g Op welke manier wilt u het liefst diverse vergunningen aanvragen?

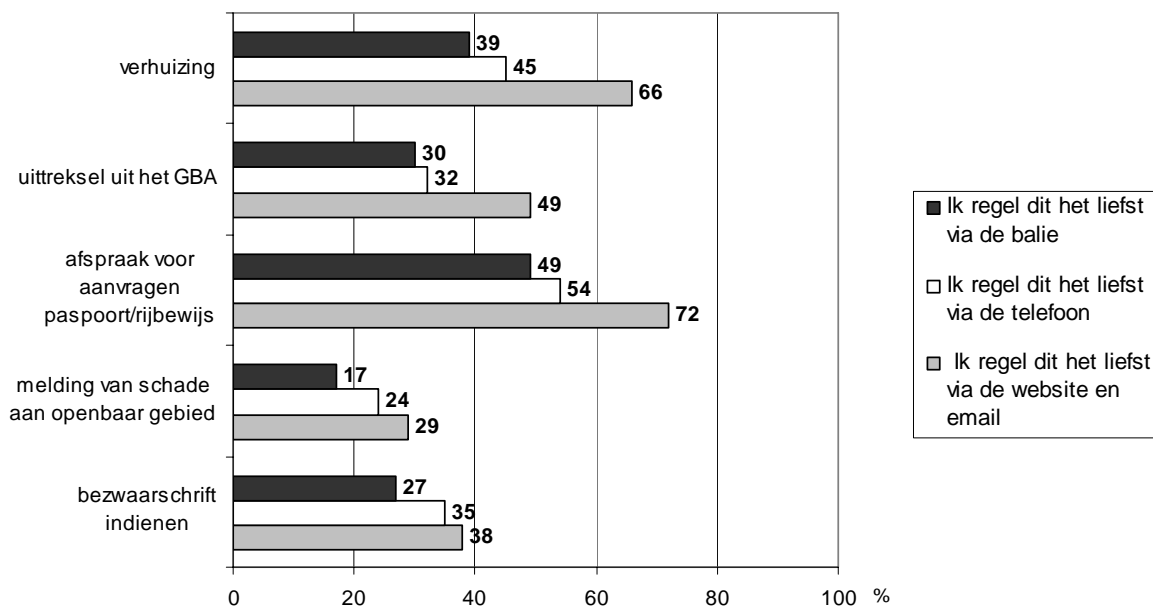
	Paspoort/ID (N=118)	Rijbewijs (N=59)	Uittreksel GBA (N=25)	Verklaring goed gedrag (N=21)	Totaal (N=289)
	%	%	%	%	%
Balie	36	29	20	38	36
Telefoon	9	16	4	10	9
Internet	50	53	72	52	52
Weet niet/geen mening	5	2	4	0	3
Totaal	100	100	100	100	100

Tabel 5h Op welke manier wilt u het liefst de WOZ-waarde van uw huis aanvragen ?

	Paspoort/ID (N=118)	Rijbewijs (N=58)	Uittreksel GBA (N=25)	Verklaring goed gedrag (N=21)	Totaal (N=289)
	%	%	%	%	%
Balie	25	22	20	19	26
Telefoon	8	14	0	5	9
Internet	52	55	68	57	55
Weet niet/geen mening	15	9	12	19	11
Totaal	100	100	100	100	100

6. Producten op internet; wat weten de respondenten in combinatie met wat willen ze?

Wist dat ik via de website het volgende kan regelen:



Klanten die het liefst via de website bepaalde zaken regelen weten vaak niet dat deze zaken ook daadwerkelijk via de website geregeld kunnen worden. Zo weet 2/3 dat zij hun verhuizing via de website kunnen regelen, 49% dat zij een uittreksel uit het GBA via de site kunnen bestellen en 72% dat zij via de site een afspraak kunnen maken voor het aanvragen van paspoort of rijbewijs. Slechts 29% weet dat zij via de website een melding van schade aan openbaar gebied kunnen doen en slechts 38% dat zij via de site een bezwaarschrift kunnen indienen.

Klanten die het liefst zaken via de balie regelen zijn er het minst mee bekend dat deze zaken ook via de website

geregeld kunnen worden. Zo weet 39% van de klanten die hun verhuizing het liefst via de balie regelen dat ze de verhuizing ook via de website kunnen regelen. Van de klanten die hun verhuizing het liefst telefonisch regelen weet 45% dat dit ook via de website kan.

2 Klantprofielvragen

2.1 Balie

2.1.1 Waarvoor zoekt de klant contact?

Tabel 2.1.1-a *Waarom heeft u nu contact gezocht met de afdeling Burgerzaken?, naar geslacht*

	Man (N=123) %	Vrouw (N=166) %	Totaal (N=289) %
Paspoort/ID	42	40	41
Rijbewijs	18	22	20
Uittreksel GBA	12	6	9
Verklaring goed gedrag	7	8	7
Overig	21	24	23
Totaal	100	100	100

Tabel 2.1.1-b *Waarom heeft u nu contact gezocht met de afdeling Burgerzaken?, naar leeftijd*

	jonger dan 26 (N=120) %	26-36 (N=72) %	36-55 (N=62) %	55+ (N=34) %	Totaal (N=288) %
Paspoort/ID	50	46	27	24	41
Rijbewijs	16	15	31	24	20
Uittreksel GBA	6	11	10	12	9
Verklaring goed gedrag	12	3	5	6	7
Overig	17	25	28	35	23
Totaal	100	100	100	100	100

Tabel 2.1.1-c *Waarom heeft u nu contact gezocht met de afdeling Burgerzaken?, naar opleiding*

	lager (N=15) %	lager voortgezet (N=38) %	middelbaar voortgezet (N=127) %	hoger (N=105) %	Totaal (N=285) %
Paspoort/ID	53	39	39	44	41
Rijbewijs	20	18	21	18	20
Uittreksel GBA	0	5	13	6	9
Verklaring goed gedrag	13	0	6	11	7
Overig	14	38	21	21	23
Totaal	100	100	100	100	100

Tabel 2.1.1-d *Waarom heeft u nu contact gezocht met de afdeling Burgerzaken?, naar werksituatie*

	Student (87)	Beroep (151)	Overig (50)	Totaal (288)
Paspoort/ID	53	40	22	41
Rijbewijs	21	19	22	20
Uittreksel GBA	7	9	12	9
Overig	19	32	48	30
Totaal	100	100	100	100

Vanwege de kleine aantallen was het niet mogelijk uitsplitsing te maken per product naar etniciteit, huishoudensituatie, wijk.

2.1.2 Gewenste contactvorm per klantenprofiel

Om in contact te komen met de gemeente gebruik ik het vaakst...

Tabel 2.1.2-a Om in contact te komen met de gemeente gebruik ik het vaakst: (naar leeftijd)

	jonger dan 26 (N=120)	26-36 (N=72)	36-55 (N=61)	55+ (N=33)	totaal (N=286)
Balie	65	46	64	70	60
Telefoon	11	15	23	21	16
Website en e-mail	24	39	13	9	24
Totaal	100	100	100	100	100

Tabel 2.1.2-b Om in contact te komen met de gemeente gebruik ik het vaakst: (naar opleiding)

	lager (N=14)	lager voortgezet (N=37)	middelbaar voortgezet (N=127)	hoger (N=105)	totaal (N=283)
Balie	86	84	62	48	61
Telefoon	7	11	18	15	16
Website en e-mail	7	5	20	37	24
Totaal	100	100	100	100	100

Tabel 2.1.2-c Om in contact te komen met de gemeente gebruik ik het vaakst: (naar etniciteit)

	Autochtoon/westers (N=240)	allochtoon (N=47)	totaal (N=287)
Balie	58	74	61
Telefoon	16	13	16
Website en e-mail	26	13	24
Totaal	100	100	100

Tabel 2.1.2-d Om in contact te komen met de gemeente gebruik ik het vaakst: (naar stadsdeel)

	Binnenstad (N=43)	Oud-Noord (N=57)	Oud-Zuid (N=51)	Totaal (N=294)
Balie	51	53	59	60
Telefoon	9	21	10	17
Website en e-mail	40	26	31	23
Totaal	100	100	100	100

Tabel 2.1.2-e Om in contact te komen met de gemeente gebruik ik het vaakst: (naar werksituatie)

	Student (N=87)	Beroep (N=150)	Overig (N=49)	Totaal (N=286)
Balie	61	53	82	56
Telefoon	12	21	6	18
Website en e-mail	28	25	12	25
Totaal	100	100	100	100

Klanten van de balie geven aan dat zij van de drie kanalen de balie het vaakst gebruiken om in contact te komen met burgerzaken (60%). Mannen verschillen hierin niet van vrouwen.

Klanten in de leeftijdsgroep van 36 tot 55 jaar geven minder vaak dan andere klanten aan het vaakst voor de balie te kiezen. Zij geven vaker aan voor de website en e-mail te kiezen (39%). Naarmate het opleidingsniveau hoger is geven klanten van de balie vaker aan het vaakst de website en e-mail te gebruiken en minder vaak het vaakst de balie te gebruiken. Niet-westerse allochtonen geven vaker dan andere klanten van de balie aan de balie het vaakst

te gebruiken. Autochtone en westerse allochtone bezoekers van de balie geven vaker aan de website en e-mail het vaakst te gebruiken. Klanten uit de Binnenstad geven vaker dan klanten uit Oud-Noord en Oud-Zuid aan het vaakst contact te zoeken via de website en e-mail. Klanten uit Oud-Noord nemen vaker dan klanten uit de Binnenstad en Oud-Zuid het vaakst contact op via de telefoon. Klanten zonder werk geven vaker dan andere klanten aan dat ze het vaakst via de balie in contact met de gemeente komen (82%). Zij geven minder vaak dan andere klanten aan dat zij het vaakst contact zoeken via de website en e-mail (12%). Werkende klanten van de balie geven vaker dan andere klanten aan dat zij het vaakst gebruik maken van de telefoon om contact te zoeken met de gemeente (25%)

Om in contact te komen met de gemeente gebruik ik het liefst...

Tabel 2.1.2-f Om in contact te komen met de gemeente gebruik ik het liefst: (naar leeftijd)

	jonger dan 26 (N=119)	26-36 (N=72)	36-55 (N=61)	55+ (N=33)	totaal (N=285)
Balie	51	32	51	58	47
Telefoon	16	19	33	30	22
Website en e-mail	33	49	16	12	31
Totaal	100	100	100	100	100

Tabel 2.1.2-g Om in contact te komen met de gemeente gebruik ik het liefst: (naar opleiding)

	lager (N=14)	lager voortgezet (N=37)	middelbaar voortgezet (N=126)	hoger (N=105)	totaal (N=282)
Balie	64	68	50	35	48
Telefoon	29	22	20	22	21
Website en e-mail	7	11	30	43	31
Totaal	100	100	100	100	100

Tabel 2.1.2-h Om in contact te komen met de gemeente gebruik ik het liefst: (naar etniciteit)

	Autochtoon/westers (N=239)	allochtoon (N=47)	totaal (N=286)
Balie	44	64	47
Telefoon	23	19	22
Website en e-mail	33	17	31
Totaal	100	100	100

Tabel 2.1.2-i Om in contact te komen met de gemeente gebruik ik het liefst: (naar stadsdeel)

	Binnenstad (N=43)	Oud-Noord (N=57)	Oud-Zuid (N=51)	Totaal (N=293)
Balie	37	47	43	47
Telefoon	21	18	12	23
Website en e-mail	42	35	45	31
Totaal	100	100	100	100

Tabel 2.1.2-j Om in contact te komen met de gemeente gebruik ik het liefst: (naar werksituatie)

	Student (N=86)	Beroep (N=150)	Overig (N=32)	Totaal (N=285)
Balie	44	43	65	47
Telefoon	17	25	22	22
Website en e-mail	38	33	12	31
Totaal	100	100	100	100

Er zijn geen verschillen tussen mannen en vrouwen.

Ik krijg het snelst antwoord via...

Tabel 2.1.2-k Ik krijg het snelst antwoord via: (naar leeftijd)

	jonger dan 26 (N=118)	26-36 (N=72)	36-55 (N=60)	55+ (N=21)	totaal (N=282)
Balie	64	40	50	66	55
Telefoon	24	36	38	25	30
Website en e-mail	13	24	12	9	15
Totaal	100	100	100	100	100

Tabel 2.1.2-l Ik krijg het snelst antwoord via: (naar stadsdeel)

	Binnenstad (N=42)	Oud-Noord (N=56)	Oud-Zuid (N=50)	Totaal (N=290)
Balie	50	52	60	54
Telefoon	24	30	24	31
Website en e-mail	26	18	16	15
Totaal	100	100	100	100

De verschillen tussen mannen en vrouwen, tussen opleidingsniveaus, tussen allochtone en autochtone baliebezoekers, en tussen studenten, werkende en mensen zijn niet significant. Het is niet mogelijk de verschillende huishoudensgroepen met elkaar te vergelijken omdat de aantallen per groep te klein zijn.

Informatie over ingewikkelde of moeilijke situaties krijg ik het best via...

Tabel 2.1.2-m Informatie over ingewikkelde of moeilijke situaties krijg ik het best via:

	Aantal	%
Balie	200	69,2
Telefoon	56	19,4
Website en e-mail	33	11,4
Totaal	289	100
Niet ingevuld	8	
Totaal aantal respondenten	297	

De verschillen tussen mannen en vrouwen zijn niet significant. Vergelijking tussen de overige groepen is niet mogelijk, omdat de aantallen in de groepen die voor telefoon of website en e-mail kiezen te klein zijn.

Contact met de gemeente is voor mij het makkelijkst via...

Tabel 2.1.2-n Contact met de gemeente is voor mij het makkelijkst via: (naar leeftijd)

	jonger dan 26 (N=119)	26-36 (N=72)	36-55 (N=60)	55+ (N=32)	totaal (N=283)
Balie	47	32	50	59	45
Telefoon	21	19	33	25	24
Website en e-mail	32	49	17	16	31
Totaal	100	100	100	100	100

Tabel 2.1.2-o Contact met de gemeente is voor mij het makkelijkst via: (naar opleiding)

	lager / lager voortgezet (N=50)	middelbaar voortgezet (N=126)	hoger (N=105)	totaal (N=281)
Balie	62	49	33	46
Telefoon	24	22	24	23
Website en e-mail	14	29	43	31
Totaal	100	100	100	100

Tabel 2.1.2-p Contact met de gemeente is voor mij het makkelijkst via: (naar stadsdeel)

	Binnenstad (N=42)	Oud-Noord (N=47)	Oud-Zuid (N=51)	Totaal (N=291)
Balie	48	40	47	45
Telefoon	21	28	12	24
Website en e-mail	31	32	41	31
Totaal	100	100	100	100

Tabel 2.1.2-q Contact met de gemeente is voor mij het makkelijkst via: (naar etniciteit)

	autochtoon (N=237)	allochtoon (N=47)	totaal (N=284)
Balie	41	66	45
Telefoon	25	17	24
Website en e-mail	34	17	31
Totaal	100	100	100

Vergelijking tussen groepen met verschillende is niet mogelijk vanwege de kleine aantallen. De verschillen tussen de studenten, werkenden en niet-werkenden zijn niet significant.

Het is voor mij het goedkoopst om contact op te nemen via...

Tabel 2.1.2-r Het is voor mij het goedkoopst om contact op te nemen via: (naar leeftijd)

	jonger dan 26 (N=119)	26-36 (N=71)	36-55 (N=58)	55+ (N=33)	totaal (N=281)
Balie	50	41	64	58	51
Telefoon	7	3	16	27	10
Website en e-mail	44	56	21	15	39
Totaal	100	100	100	100	100

Tabel 2.1.2-s Het is voor mij het goedkoopst om contact op te nemen via: (naar opleiding)

	lager / lager voortgezet (N=51)	middelbaar voortgezet (N=125)	Hoger (N=103)	totaal (N=279)
Balie	73	54	39	52
Telefoon	16	8	8	9
Website en e-mail	12	38	53	39
Totaal	100	100	100	100

Tabel 2.1.2-t Het is voor mij het goedkoopst om contact op te nemen via: (naar werksituatie)

	Student (N=86)	Beroep (N=150)	Overig (N=32)	Totaal (N=285)
Balie	43	51	67	51
Telefoon	9	8	17	10
Website en e-mail	48	40	17	39
Totaal	100	100	100	100

De verschillen tussen mannen en vrouwen en tussen allochtonen en autochtonen zijn niet significant. Vergelijking tussen verschillende huishoudensituaties huishoudensituatie en tussen verschillende stadsdelen is niet mogelijk omdat de aantallen in de verschillende groepen te klein zijn.

Ik ben het meest tevreden over het contact via...

Tabel 2.1.2-u Ik ben het meest tevreden over het contact via: (naar leeftijd)

	jonger dan 26 (N=116)	26-36 (N=69)	36-55 (N=59)	55+ (N=33)	totaal (N=277)
Balie	73	52	71	82	69
Telefoon	9	19	19	9	13
Website en e-mail	18	29	10	9	18
Totaal	100	100	100	100	100

Tabel 2.1.2-v Ik ben het meest tevreden over het contact via: (naar stadsdeel)

	Binnenstad (N=43)	Oud-Noord (N=56)	Oud-Zuid (N=49)	Totaal (N=283)
Balie	60	59	73	68
Telefoon	14	20	2	14
Website en e-mail	26	21	24	18
Totaal	100	100	100	100

Tabel 2.1.2-w Ik ben het meest tevreden over het contact via: (naar opleiding)

	lager / lager voortgezet (N=51)	middelbaar voortgezet (N=124)	Hoger (N=100)	totaal (N=275)
Balie	84	71	58	69
Telefoon	14	12	14	13
Website en e-mail	2	17	28	18
Totaal	100	100	100	100

Verschillen tussen mannen en vrouwen, tussen allochtonen en autochtonen en tussen de groepen met verschillende arbeidssituaties zijn niet significant. Vergelijking tussen groepen met verschillende huishoudensituaties is niet mogelijk, omdat de aantallen te klein zijn.

2.1.3 Bekendheid producten via website

Verhuizing

Tabel 2.1.3-a Wist u dat u via de website een verhuizing kunt doorgeven? (naar leeftijd)

	jonger dan 26 (N=119)	26-36 (N=72)	36-55 (N=60)	55+ (N=33)	totaal (N=284)
Ja	51	72	52	52	57
Nee	49	28	48	48	43
Totaal	100	100	100	100	100

Tabel 2.1.3-b Wist u dat u via de website een verhuizing kunt doorgeven? (naar opleidingsniveau)

	lager en lager voortgezet (N=51)	middelbaar voortgezet (N=126)	hoger (N=105)	totaal (N=282)
Ja	37	50	74	57
Nee	63	50	26	43
Totaal	100	100	100	100

Tabel 2.1.3-c Wist u dat u via de website een verhuizing kunt doorgeven? (naar arbeidssituatie)

	Student (N=86)	Beroep (N=150)	Overig (N=48)	Totaal (N=284)
Ja	48	64	50	57
Nee	52	36	50	43
Totaal	100	100	100	100

Tabel 2.1.3-d Wist u dat u via de website een verhuizing kunt doorgeven? (naar huishoudenssituatie)

	Alleenstaand zonder kinderen (N=99)	Alleenstaand met kinderen (N=19)	Samenw / getrouwd zonder kinderen (N=76)	Samenw/ getrouwd met kinderen (N=48)	Thuiswonend bij ouder(s) / familie (N=41)	Anders, namelijk (N=2)	Totaal (N=285)
Ja	65	21	61	69	32	50	56
Nee	35	79	39	31	68	50	44
Totaal	100	100	100	100	100	100	100

Verschillen tussen mannen en vrouwen, tussen allochtonen en autochtonen, en tussen stadsdelen zijn niet significant.

Uittreksel opvragen uit GBA

Tabel 2.1.3-e Wist u dat u via de website een uittreksel uit de Gemeentelijk Basis Administratie kunt opvragen? (naar leeftijd)

	jonger dan 26 (N=119)	26-36 (N=72)	36-55 (N=60)	55+ (N=33)	Totaal (N=284)
Ja	34	57	38	36	41
Nee	66	43	62	64	59
Totaal	100	100	100	100	100

Tabel 2.1.3-f Wist u dat u via de website een uittreksel uit de Gemeentelijk Basis Administratie kunt opvragen? (naar stadsdelen)

	Binnenstad (N=43)	Oud-Noord (N=57)	Oud-Zuid (N=50)	Totaal (N=290)
Ja	53	47	28	41
Nee	47	53	72	59
Totaal	100	100	100	100

Tabel 2.1.3-g Wist u dat u via de website een uittreksel uit de Gemeentelijk Basis Administratie kunt opvragen?(naar opleidingsniveau)

	lager en lager voortgezet (N=51)	middelbaar voortgezet (N=126)	hoger (N=105)	Totaal (N=282)
Ja	31	35	53	41
Nee	69	65	47	59
Totaal	100	100	100	100

Tabel 2.1.3-h Wist u dat u via de website een uittreksel uit de Gemeentelijk Basis Administratie kunt opvragen? (naar huishoudensituatie)

	Alleenstaand zonder kinderen (N=99)	Alleenstaand met kinderen (N=19)	Samenwonend / getrouwd zonder kinderen (N=76)	Samenwonend / getrouwd met kinderen (N=48)	Thuiswonend bij ouder(s) / familie (N=41)	Anders, namelijk (N=2)	Totaal (N=285)
Ja	46	16	50	46	17	50	41
Nee	54	84	50	54	83	50	59
Totaal	100	100	100	100	100	100	100

Afspraak voor rijbewijs of paspoort

Tabel 2.1.3-i Wist u dat u via de website een afspraak kunt maken voor het aanvragen van rijbewijs of paspoort? (naar stadsdeel)

	Binnenstad (N=43)	Oud-Noord (N=57)	Oud-Zuid (N=50)	Totaal (N=290)
Ja	79	63	60	61
Nee	21	37	40	39
Totaal	100	100	100	100

Tabel 2.1.3-j Wist u dat u via de website een afspraak kunt maken voor het aanvragen van rijbewijs of paspoort? (naar opleidingsniveau)

	lager en lager voortgezet (N=51)	middelbaar voortgezet (N=126)	hoger (N=105)	Totaal (N=282)
Ja	51	58	70	61
Nee	49	42	30	39
Totaal	100	100	100	100

Tabel 2.1.3-k Wist u dat u via de website een afspraak kunt maken voor het aanvragen van rijbewijs of paspoort? (naar etniciteit)

	autochtoon (N=283)	allochtoon (N=47)	Totaal (N=285)
Ja	64	47	61
Nee	36	53	39
Totaal	100	100	100

Tabel 2.1.3-l Wist u dat u via de website een afspraak kunt maken voor het aanvragen van rijbewijs of paspoort? (naar huishoudensituatie)

	Alleenstaand zonder kinderen (N=99)	Alleenstaand met kinderen (N=19)	Samenwonend / getrouwd zonder kinderen (N=76)	Samenwonend / getrouwd met kinderen (N=48)	Thuiswonend bij ouder(s) / familie (N=41)	Anders, namelijk (N=2)	Totaal (285)
Ja	63	42	75	48	56	50	61
Nee	37	58	25	52	44	50	39
Totaal	100	100	100	100	100	100	100

2.2 Telefoon

Tabel 2.2. De laatste keer dat u telefonisch contact zoekt met de afdeling Burgerzaken van de gemeente, waarom heeft u toen contact gezocht?

	Aantal	%
Paspoort	59	47,6
ID-kaart	26	21,0
Rijbewijs	17	13,7
Belasting	8	6,5
Uittreksel bevolkingsregister	2	1,6
Huwelijk/ondertrouw/samenwonen	2	1,6
WOZ	2	1,6
Parkeervergunning	1	0,8
Adreswijziging/verhuizing/uitschrijving		
Inschrijving		
Bestemmingsplan/bouwplan	1	0,8
Erkenning kind		
Verklaring van goed gedrag		
Overig	6	4,8
- Afspraak maken (2x)		
- Doorgeven dat huur van woning per 1 juli 1008 omhoog gaat!		
- Over een vergoeding		
- Voor taxivervoer		
- Meldpunt Tilburg, verrijk je wijk		
Totaal	124	100
Niet ingevuld	14	
Totaal aantal respondenten	138	

NB: Ondervraagden konden meerdere producten noemen, daarom is de som van de percentages groter dan 100.

Telefonische klanten hebben hoofdzakelijk contact gezocht met Burgerzaken voor vragen over het paspoort/ID-kaart en het Rijbewijs. Mannen doen dit net zo vaak als vrouwen. Mensen met een beroep doen dit niet vaker dan mensen zonder beroep. Er is geen significant verschil tussen deze groepen. Het is niet mogelijk een vergelijking tussen de verschillende leeftijdsgroepen en opleidingsniveaus, huishoudensituaties, stadsdelen en etnische groepen te maken, omdat de aantallen per groep per product te klein zijn.

2.3 Internet

Tabel 2.3 De laatste keer dat u telefonisch contact zocht met de afdeling Burgerzaken van de gemeente, waarom heeft u toen contact gezocht?

	Aantal	%
Belasting	17	13,5
Bestemmingsplan/bouwplan	11	8,7
Paspoort	10	7,9
ID-kaart	2	1,6
Bijzondere bijstand / tegemoetkoming in kosten	12	9,5
Bezwaarschrift ingediend	8	6,3
Uittreksel bevolkingsregister	6	4,8
Opvragen WOZ	6	4,8
Rijbewijs	4	3,2
Huwelijk/ondertrouw/samenwonen	5	4,0
Parkeervergunning	2	1,6
Inschrijving	3	2,4
Adreswijziging/verhuizing/uitschrijving	3	2,4
Verklaring van goed gedrag	3	2,4
Erkenning kind	0	0
Overig *	34	27,0
Totaal	126	100
Niet ingevuld	29	
Totaal aantal respondenten	155	

NB: Ondervraagden konden meerdere producten noemen, daarom is de som van de percentages groter dan 100.

Het is niet mogelijk een vergelijking tussen mannen en vrouwen te maken, verschillende leeftijdsgroepen opleidingsniveaus, huishoudensituaties, stadsdelen en etnische groepen te maken, omdat de aantallen per groep per product te klein zijn.