

**Advies en Faciliteiten**

Stadskantoor  
Lübeckplein 2  
Postbus 10007  
8000 GA Zwolle  
Telefoon (038) 498 25 69  
Fax (038) 498 28 59  
GJ.Willighagen@zwolle.nl

[www.zwolle.nl](http://www.zwolle.nl)

## Onderzoek kanaalkeuze ZET- gemeenten

### Resultaten balie- en telefonisch onderzoek

Opdrachtgever	Publiekszaken
Opdrachtnemer	Onderzoek & Statistiek / AFI
Versie	1
Datum	18 juli 2008

## Inhoud

<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Resultaten onderzoek kanaalkeuze Zwolle</b>	<b>3</b>
	Hoe vaak heeft u contact met de gemeente?	3
	Waarom heeft u voor deze manier van contact gekozen?	4
	Wanneer zou u op een andere (nieuwe) manier contact opnemen met de gemeente?	4
	Zijn er redenen om <u>NIET</u> via de website contact te hebben met de gemeente?	5
	Welke contactvorm past het beste bij u?	6
	Van welke zaken wist u dat u dit (gedeeltelijk) kunt regelen via de website van de gemeente?	7
	Op welke manier zou u zaken het liefst willen regelen met de gemeente?	7

## 1 Inleiding

Burgers krijgen steeds meer mogelijkheden om contact te zoeken met de gemeente. Zo kan men – al dan niet op afspraak – terecht bij de balie, kan er telefonisch contact opgenomen worden en kunnen veel zaken al via internet geregeld worden. Om meer grip te krijgen op de keuzes die burgers hierin maken, hebben drie gemeentes samen het initiatief genomen om hier onderzoek naar te doen. Dit zijn Zwolle, Emmen en Tilburg: de ZET-gemeenten.

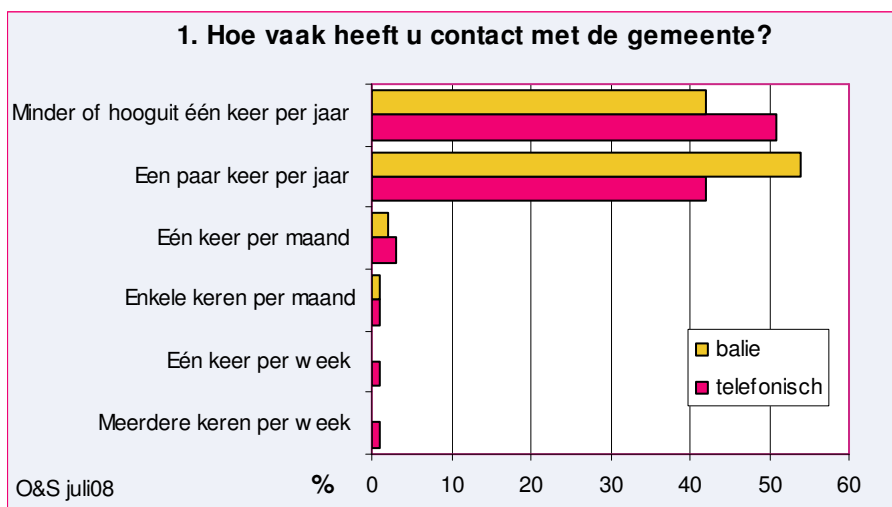
Voor dit onderzoek hebben 248 baliebezoekers een vragenlijst ingevuld en zijn er 210 telefonische enquêtes afgenomen met personen die recent telefonisch contact hebben opgenomen met de gemeente. Dit veldwerk vond plaats in juni 2007.

Na de zomer vindt er een analyse plaats van de resultaten van de drie gemeenten, waarbij de resultaten ook onderling worden vergeleken. Uit betrokkenheid en nieuwsgierigheid hebben we de resultaten van het onderzoek in onze eigen gemeente reeds bekeken en verwerkt in enkele grafieken en tabellen. Deze treft u aan in dit beknopte rapport.

## 2 Resultaten onderzoek kanaalkeuze Zwolle

### Hoe vaak heeft u contact met de gemeente?

- Verreweg de meeste burgers hebben hooguit een paar keer per jaar contact met de gemeente.
- Baliebezoekers hebben gemiddeld iets vaker contact met de gemeente dan de personen die telefonisch contact hadden met de gemeente.



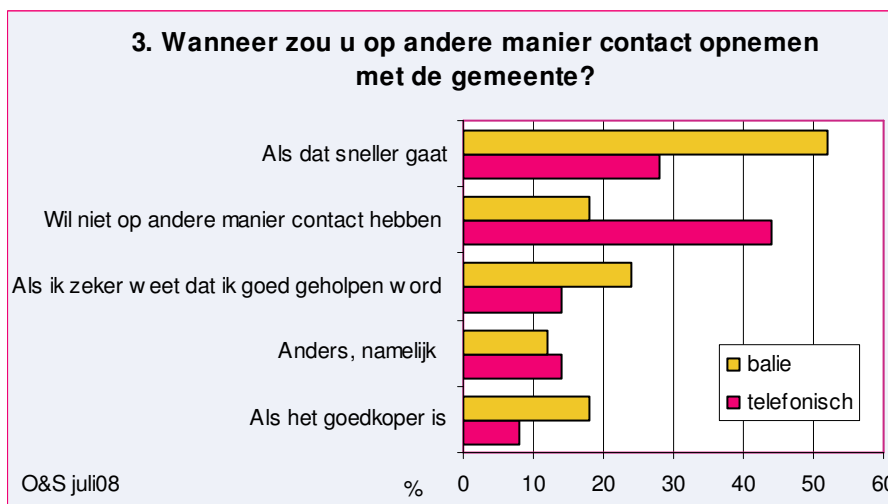
### Waarom heeft u voor deze manier van contact gekozen?

- Baliebezoekers kozen vooral voor contact via de balie omdat datgene wat zij wilden alleen via de balie kan (bijvoorbeeld ophalen nieuw paspoort)
- Burgers die telefonisch contact hadden met de gemeente deden dit vooral om het gemak en de snelheid van telefonisch contact. Als zij een andere reden gaven had dit vooral betrekking op het mislukken van het contact via internet.



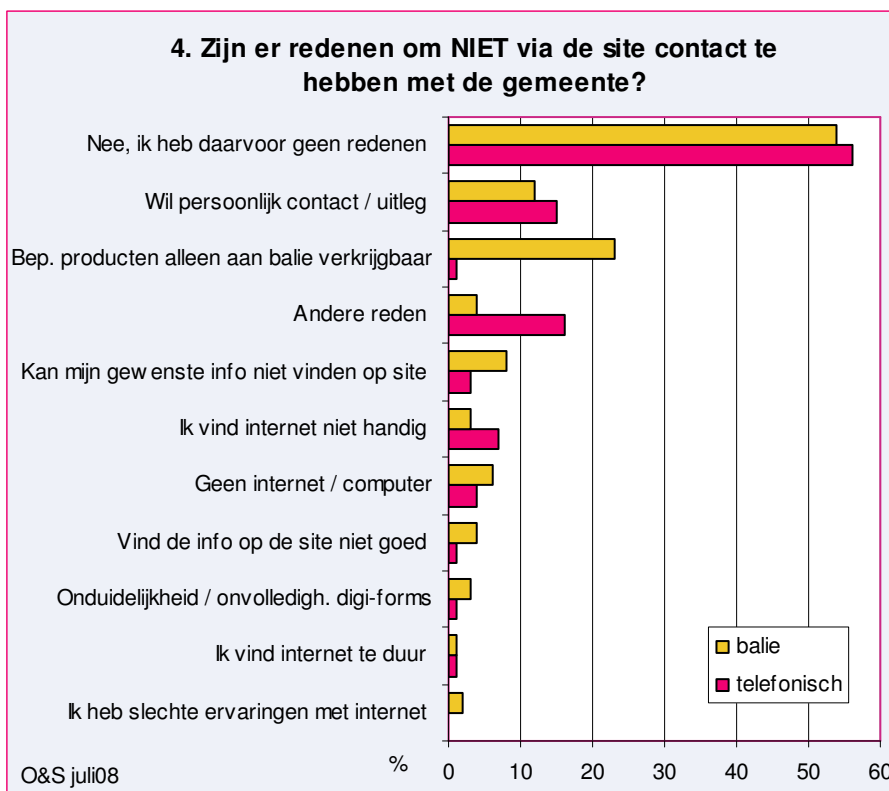
### Wanneer zou u op een andere (nieuwe) manier contact opnemen met de gemeente?

- Een groot deel van de telefonische klanten wil niet op een andere manier dan telefonisch contact hebben met de gemeente.
- Baliebezoekers willen wel iets anders als dat sneller gaat dan aan de balie.



### Zijn er redenen om **NIET** via de website contact te hebben met de gemeente?

- Meer dan de helft van zowel baliebezoekers als telefonische klanten zegt er geen reden voor te hebben om niet via de gemeentelijke site contact te hebben met de gemeente.
- burgers die er wel een reden voor hebben om geen contact te hebben via de gemeentelijke site zeggen vooral dat ze graag persoonlijk contact willen of dat bepaalde producten alleen aan de balie verkrijgbaar zijn.



### Welke contactvorm past het beste bij u?

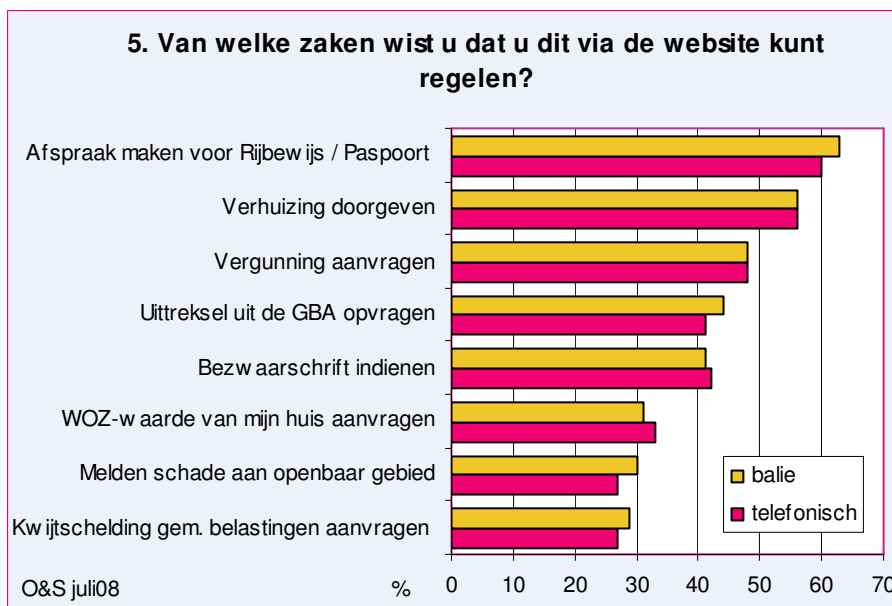
- Baliebezoekers geven geen duidelijke voorkeur voor een kanaal aan. Het aantal dat voorkeur heeft voor de balie, de telefoon, en website/email is vrijwel hetzelfde.
- Meer dan de helft van de telefonische klanten heeft voorkeur voor contact via de telefoon.
- Telefonische klanten laten zich duidelijk positief uit over contact via de telefoon. Zij lijken die keus bewust te maken. Baliebezoekers zijn hier minder expliciet in.

<b>Welke contactvorm past het beste bij u?</b>			
<b>= Antwoorden baliebezoekers =</b>			
	<b>Balie</b>	<b>Telefoon</b>	<b>Website en email</b>
Om in contact te komen met de gemeente gebruik ik <b>het vaakst</b>	44%	30%	27%
Om in contact te komen met de gemeente gebruik ik <b>het liefst</b>	35%	30%	35%
Ik krijg het snelst antwoord via	46%	38%	17%
Informatie over ingewikkelde of moeilijke situaties krijg ik het best via	63%	27%	10%
Contact met de gemeente is voor mij het makkelijkst via	34%	26%	39%
Het is voor mij het goedkoopst om contact op te nemen via	32%	13%	55%
Ik ben het meest tevreden over het contact via	60%	22%	17%

<b>Welke contactvorm past het beste bij u?</b>			
<b>= Antwoorden telefonische klanten =</b>			
	<b>Balie</b>	<b>Telefoon</b>	<b>Website en email</b>
Om in contact te komen met de gemeente gebruik ik <b>het vaakst</b>	13%	62%	25%
Om in contact te komen met de gemeente gebruik ik <b>het liefst</b>	12%	54%	35%
Ik krijg het snelst antwoord via	11%	74%	16%
Informatie over ingewikkelde of moeilijke situaties krijg ik het best via	32%	51%	17%
Contact met de gemeente is voor mij het makkelijkst via	10%	60%	29%
Het is voor mij het goedkoopst om contact op te nemen via	15%	41%	44%
Ik ben het meest tevreden over het contact via	14%	69%	16%

### Van welke zaken wist u dat u dit (gedeeltelijk) kunt regelen via de website van de gemeente?

- Omstreeks 60% van de respondenten weet dat je een afspraak voor een rijbewijs of paspoort kunt maken via de gemeentelijke website.
- Omstreeks 55% weet dat je een verhuizing kunt doorgeven via de gemeentelijke website.



### Op welke manier zou u zaken het liefst willen regelen met de gemeente?

De respondenten kreeg een aantal zaken (diensten en producten) voorgelegd met de vraag hoe ze die het liefst zouden willen regelen. In grafiek 6 staan de antwoorden van de baliebezoekers en in grafiek 7 die van de telefonische klanten.

Hieruit blijkt dat een groot deel van beide groepen hun gemeentelijke zaken het liefst via website of email regelt. Bij een aantal producten is dit heel duidelijk (bijvoorbeeld het opvragen van algemene informatie), bij andere producten wat minder (bijvoorbeeld aanvragen WMO-voorziening).

Meest gegeven redenen waarom men de zaken het liefst digitaal regelt is dat men dit ziet als een snelle en gemakkelijke manier.

