

Openingstijden publieksbalies

Uitgevoerd in opdracht van de gemeente Enschede

Februari 2021

Openingstijden publieksbalies

Resultaten peiling onder Enschedeërs uit het EnschedePanel en via social media

Colofon:

Openingstijden publieksbalie Enschede 2021

Tekst: S. Jansen en E. van de Wiel

Uitgave: Kennispunt Twente, februari 2021

Opdracht: Gemeente Enschede

© 2021, Kennispunt Twente, Enschede. Auteursrechten voorbehouden. Overname van dit rapport (of gedeelten daarvan) is toegestaan, mits de bron wordt vermeld.

Inhoud

1. Inleiding.....	1
2. Contact met de gemeente in het voorgaande jaar	2
3. Beoordeling en behoeften openingstijden Stadskantoor.....	3
4. Beoordeling en behoeften openingstijden stadsarchief	5
5. Beoordeling en behoeften (telefonisch) contact met de gemeente	7

1. Inleiding

Aanleiding

De gemeente Enschede wil graag van haar inwoners horen hoe ze over de openingstijden van de afdelingen Publieksdienstverlening en het Stadsarchief denken. Bij deze afdelingen kan men bijvoorbeeld terecht voor het aanvragen van uw paspoort, het doorgeven van uw verhuizing of de historie van Enschede. Om daar een goed beeld te krijgen hoe inwoners over de openingstijden denken, wil de gemeente Enschede inventariseren wat de behoeften van de inwoners zijn op dit gebied.

Uitvoering van het enquête-onderzoek

In totaal zijn 2.382 leden van het EnschedePanel per email uitgenodigd voor deelname aan het onderzoek. Het veldwerk heeft plaatsgevonden tussen 1 februari en 15 februari 2021. Tijdens deze veldwerkperiode hebben 1.003 panelleden de vragenlijst ingevuld, wat neerkomt op een respons van 42,1 procent. Daarnaast hebben acht Enschedeërs de enquête ingevuld via social media. In totaal hebben 1.011 inwoners uit de gemeente Enschede meegepraat. De resultaten zijn gewogen naar leeftijd en geslacht zodat ze representatief zijn voor verdeling van de bevolking vanaf 18 jaar van Enschede.



1.011 inwoners uit de gemeente Enschede hebben meegepraat

Leeswijzer

In hoofdstuk 2 wordt er aandacht besteed aan de wijze en frequentie waarop de inwoners van Enschede contact hebben gehad met de gemeente in het voorgaande jaar (2020). In het derde hoofdstuk komen de openingstijden van het Stadskantoor aan bod. In hoofdstuk 4 de openingstijden van het stadsarchief. In het vijfde en tevens laatste hoofdstuk wordt ingezoomd op het (telefonisch) contact met de gemeente. In de hoofdstukken drie, vier en vijf wordt ook aandacht besteed aan de beoordeling en behoeften van de inwoners.

In sommige van de figuren in dit rapport komen de totaalpercentages boven de 100% uit. Dit komt omdat mensen meerdere antwoorden konden aanvinken. Daarnaast kan de 'n' zeer licht afwijken van het aantal daadwerkelijke deelnemers als gevolg van de weging. Bij de figuren wordt middels 'n=...' het aantal deelnemende personen per vraag weergegeven. Dit aantal kan per vraag verschillen, omdat niet alle mensen alle vragen hebben ingevuld.

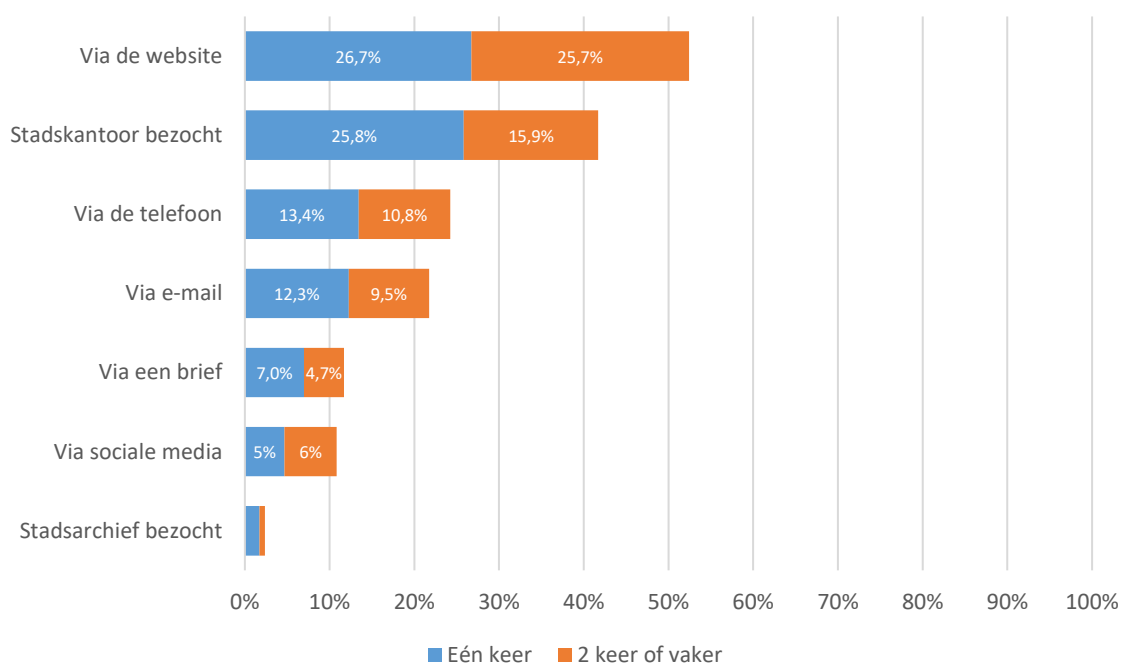
2. Contact met de gemeente in het voorgaande jaar

Meerderheid van de Enschedeërs had contact met de gemeente in 2020, vooral via de site

Een ruime meerderheid van de Enschedeërs heeft het afgelopen jaar contact gehad met de gemeente Enschede (69%). Wanneer inwoners van Enschede contact met de gemeente Enschede hebben gehad verliep dat voornamelijk via de website (52%) of door middel van een fysiek bezoek aan het stadskantoor (42%).

Het contact dat inwoners met de gemeente Enschede hebben gehad was in de meeste gevallen één keer in 2020.

Figuur 1 Hoe en hoe vaak heeft u contact met de gemeente gehad (n=1.008)

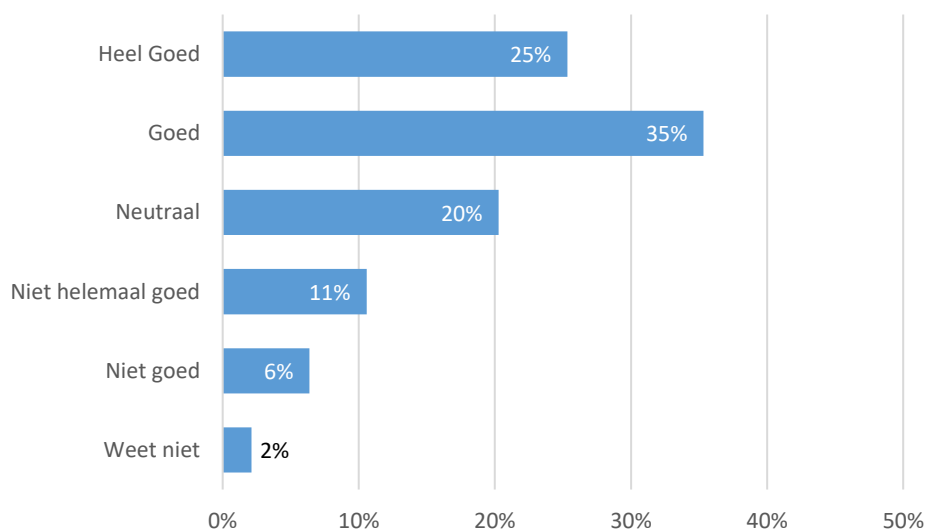


3. Beoordeling en behoeften openingstijden Stads Kantoor

Merendeel vindt de huidige openingstijden van het Stads Kantoor (heel) goed

60 procent van de Enschedeërs geeft te kennen dat ze huidige openingstijden waarop ze op afspraak langs kunnen komen, namelijk maandag tot en met vrijdag 08:30u-16:30u en donderdagavond 17:00u-19:30u, (heel) goed vinden. Daarentegen vindt 17 procent de openingstijden (heel) slecht, terwijl een vijfde neutraal is (20%).

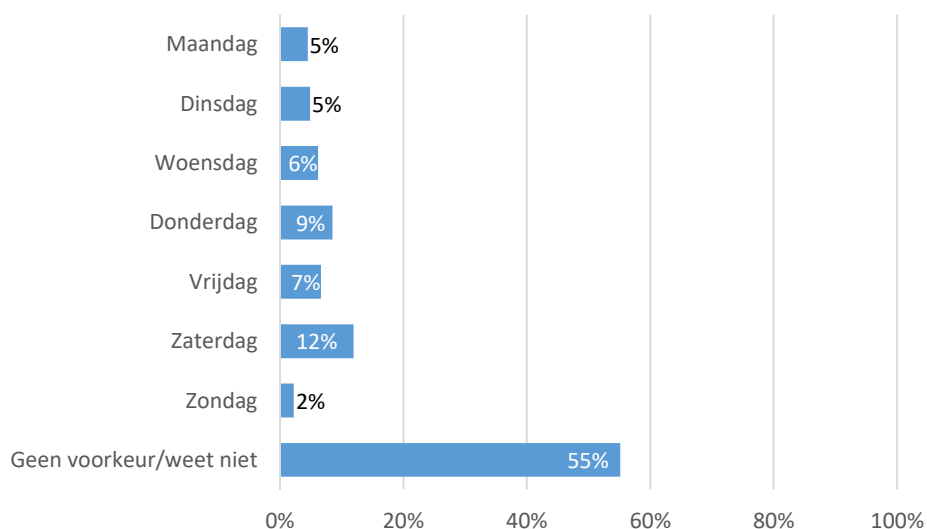
Figuur 2 Beoordeling openingstijden publieksbalie Stads Kantoor (n=1.007)



Meerderheid heeft geen voorkeursdag voor een bezoek aan het Stads Kantoor

Mochten de inwoners naar het Stads Kantoor willen, dan maakt het voor 55 procent niet uit op welke dag ze langsgaan. Onder de Enschedeërs die wel voorkeur hebben voor een dag, is de zaterdag het meest genoemd (12%).

Figuur 3 Dag waarop men het liefst naar het Stads Kantoor gaat (n=992)



Inwoners bezoeken het Stads Kantoor bij voorkeur tussen 09:00u-11:00u, op zaterdagochtend

Dat zaterdag de meest genoemde dag is voor een bezoek aan het Stads Kantoor, is zojuist naar voren gekomen. Maar welke tijdstippen voor een bezoek prefereren de Enschedeërs? Het meest genoemde voorkeurstijdstip is op de zaterdagochtend tussen 09:00 uur en 11:00 uur. Daarna volgen de tijdstippen op de donderdagavond tussen 17:00 uur en 19:00 uur en tussen 19:00 uur en 21:00 uur.

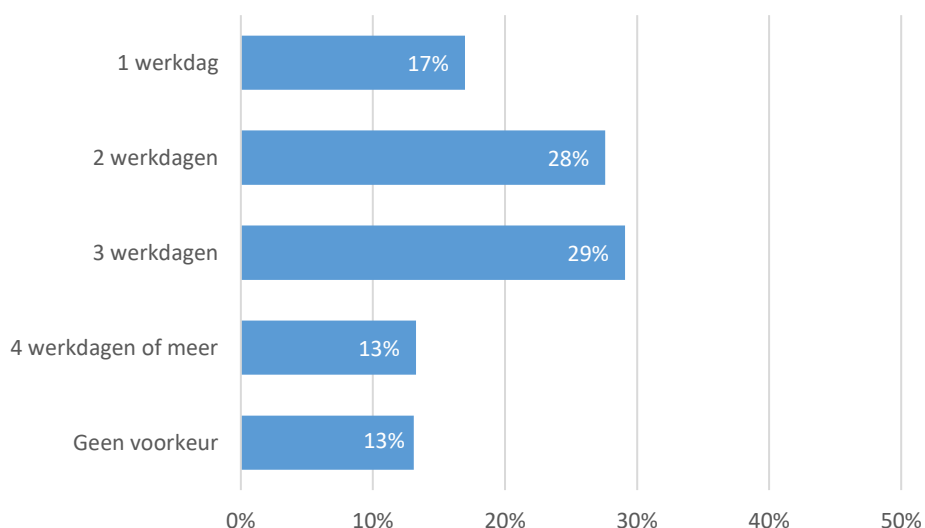
Figuur 4 Dag en tijdstip waarop men het liefst naar het Stads Kantoor gaat (n=409)

	7.00-9.00	9.00-11.00	11.00-13.00	13.00-15.00	15.00-17.00	17.00-19.00	19.00-21.00	21.00-22.00
Maandag	6	11	12	3	1	5	5	0
Dinsdag	7	10	12	6	4	0	7	0
Woensdag	10	19	11	5	1	6	2	0
Donderdag	1	6	9	7	1	27	29	0
Vrijdag	13	9	3	4	15	9	4	0
Zaterdag	1	47	23	14	10	7	2	1
Zondag	0	9	0	0	0	0	4	9

Afspraak voor bijvoorbeeld een nieuw paspoort? Het liefst binnen drie werkdagen

Om een indicatie te krijgen van de termijn waarop Enschedeërs verwachten terecht te kunnen bij de publieksbalies in het Stads Kantoor, is er aan de inwoners gevraagd binnen hoeveel werkdagen ze verwachten terecht te kunnen voor (bijvoorbeeld) de aanvraag van een nieuw paspoort. Bijna driekwart van de Enschedeërs verwacht voor dergelijke afspraken binnen drie werkdagen terecht te kunnen (74%). Hierbij is de meest genoemde termijn drie werkdagen (29%), gevolgd door twee werkdagen (28%).

Figuur 5 Termijn waarop men verwacht terecht te kunnen bij het Stads Kantoor (n=991)

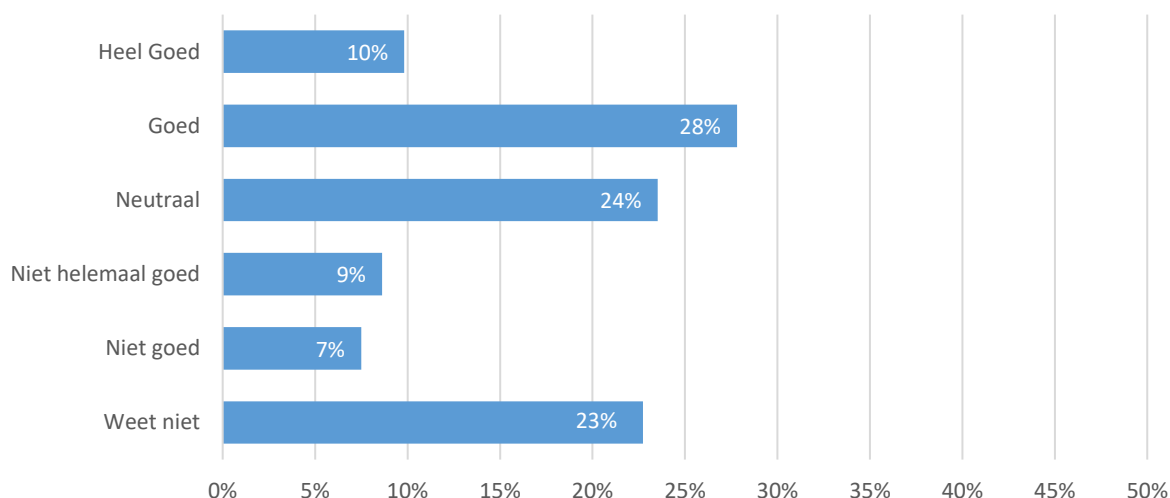


4. Beoordeling en behoeften openingstijden stadsarchief

Openingstijden stadsarchief zijn goed

In figuur 1 is te zien dat er verhoudingsgewijs het minste contact is tussen de inwoners en de gemeente Enschede via een bezoek aan het stadsarchief. Er zijn in totaal 23 mensen die het stadsarchief hebben bezocht in 2020. Desalniettemin vindt 38 procent van de inwoners de openingstijden van het stadsarchief, op maandag tot en met vrijdag van 08:30 uur tot 13:30 uur, (heel) goed. Goed wordt het meest genoemd (28%), gevolgd door de groep die de openingstijden neutraal beoordeeld (24%). Daarnaast weet bijna één vierde (23%) niet wat ze vinden van de openingstijden van het stadsarchief.

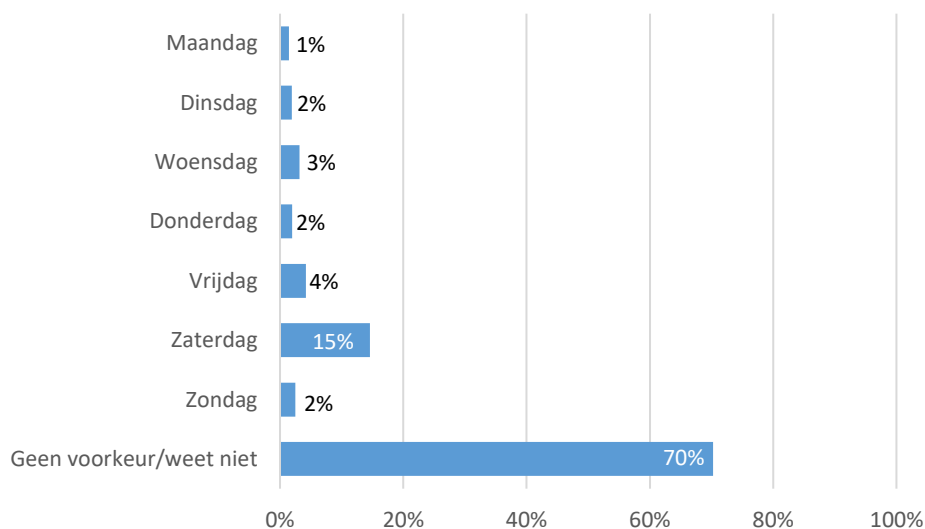
Figuur 5 Beoordeling openingstijden stadsarchief (n=985)



Ruime meerderheid heeft geen voorkeursdag voor een bezoek aan het stadsarchief

Mochten de inwoners naar het stadsarchief willen, dan maakt het voor een ruime meerderheid niet uit op welke dag ze langsgaan (70%). Onder de Enschedeërs die wel een voorkeur hebben voor een dag, is de zaterdag het meest genoemd (15%).

Figuur 6 Dag waarop men het liefst naar het stadsarchief gaat (n=978)



Het liefst op zaterdag, tussen 08:00u-12:00u of 12:00u-17:00u, naar het stadsarchief

De zaterdag is, net als een bezoek aan het Stadskantoor, het meest genoemd om een bezoek aan het stadsarchief te brengen. Tussen 08:00u en 12:00u heeft daarbij de voorkeur, daarna prefereert men de zaterdagmiddag (tussen 12:00u en 17:00u).

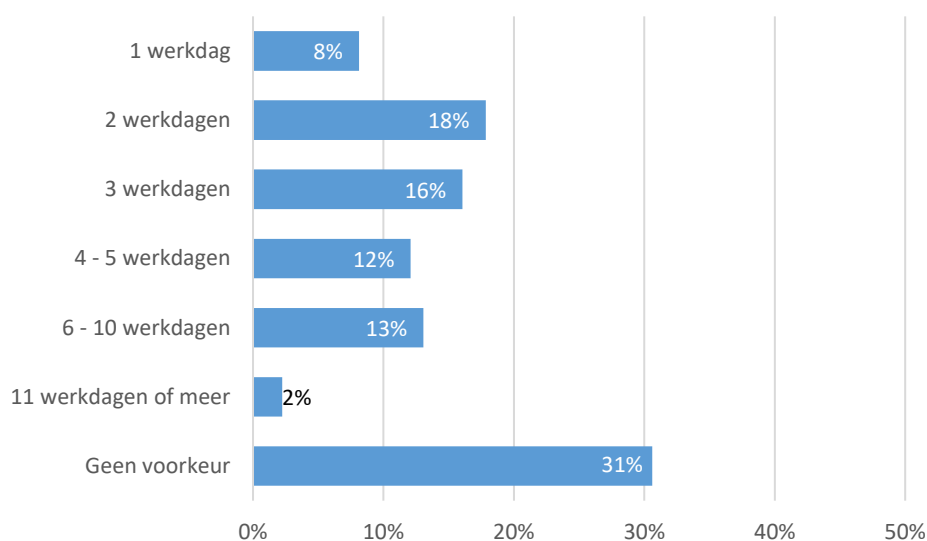
Figuur 7 Dag en tijdstip waarop men het liefst naar het Stadskantoor gaat (n=409)

	7.00-8.00	8.00-12.00	12.00-17.00	17.00-19.00	19.00-22.00
Maandag	0	7	5	0	1
Dinsdag	0	4	12	0	1
Woensdag	0	11	12	2	0
Donderdag	0	6	9	1	3
Vrijdag	0	12	15	6	1
Zaterdag	1	60	58	5	3
Zondag	4	6	4	0	4

Beperkte voorkeur voor een termijn om archiefdocumenten in te zien

Op de vraag op welke termijn men verwacht dat ze terecht kunnen om een archiefdocument in te zien, wordt 'geen voorkeur' het meest genoemd (31%). Een meerderheid van de inwoners die wel een voorkeur heeft, wil graag binnen vijf werkdagen terecht kunnen (67%). Hierbij wordt binnen twee werkdagen het meest genoemd (18%), gevolgd door binnen drie werkdagen (16%).

Figuur 8 Termijn waarop men verwacht terecht te kunnen bij het stadsarchief (n=991)

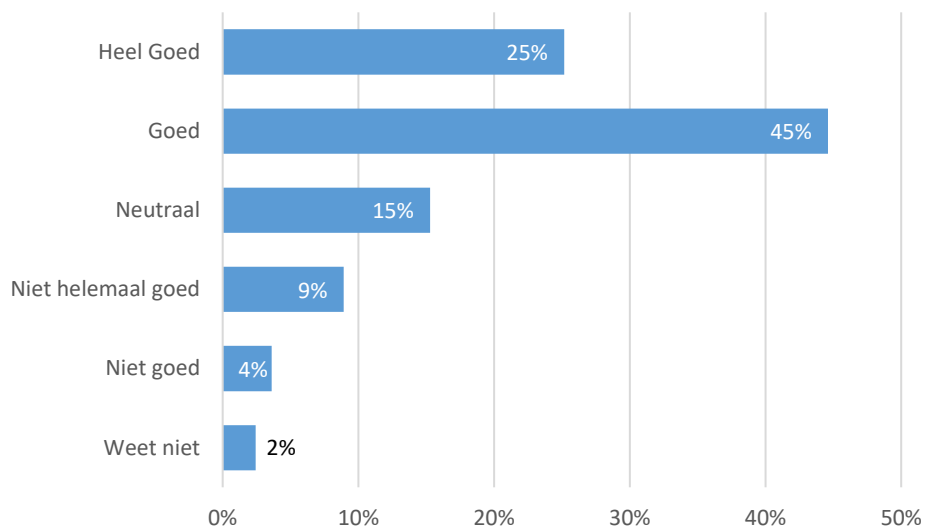


5. Beoordeling en behoeften (telefonisch) contact met de gemeente

Meerderheid vindt de tijden waarop de gemeente telefonisch bereikbaar is (heel) goed

70 procent van de inwoners vindt de tijden waarop gemeente Enschede telefonisch bereikbaar is, namelijk op werkdagen tussen 08:00u en 17:00u, (heel) goed. Slechts 13 procent vindt het (helemaal) geen goede tijden.

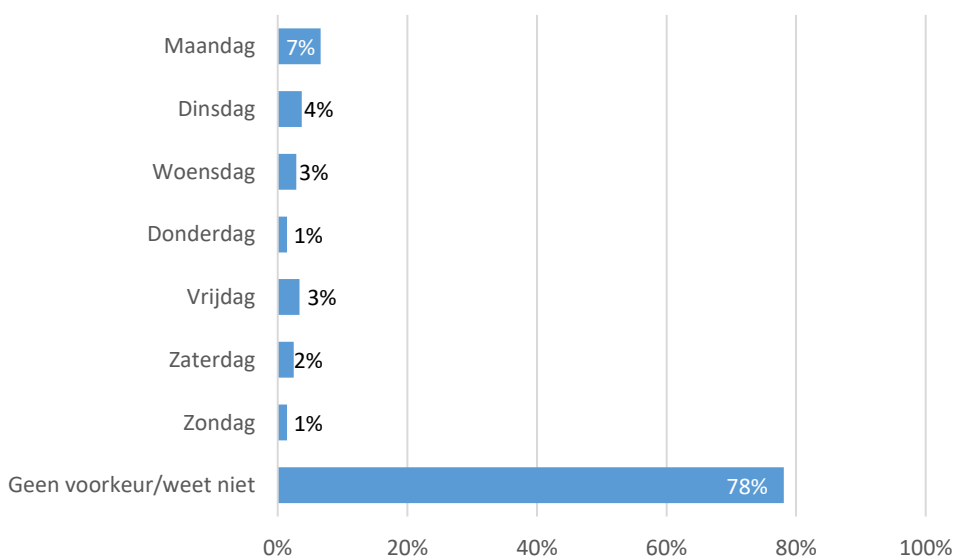
Figuur 9 Beoordeling telefonische bereikbaarheid gemeente Enschede (n=975)



Geen voorkeur voor een dag om te bellen met de gemeente

Vier vijfde (78%) van de inwoners geeft aan dat ze geen voorkeur hebben, of niet weten, op welke dag ze het liefst zouden bellen met de gemeente mocht dat noodzakelijk zijn. Zij die wel voorkeur hebben uitgesproken voor een specifiek dag, noemen de maandag het vaakst (7%).

Figuur 10 Dag waarop men het liefst met de gemeente belt (n=974)



Bellen met de gemeente? Dan bij voorkeur op de maandagochtend

De inwoners die een voorkeur voor een dag hebben, geven aan dat ze het liefst op de maandagochtend tussen 08:00u en 12:00u bellen. Daarna krijgt de dinsdagochtend, in hetzelfde tijdsblok, de voorkeur.

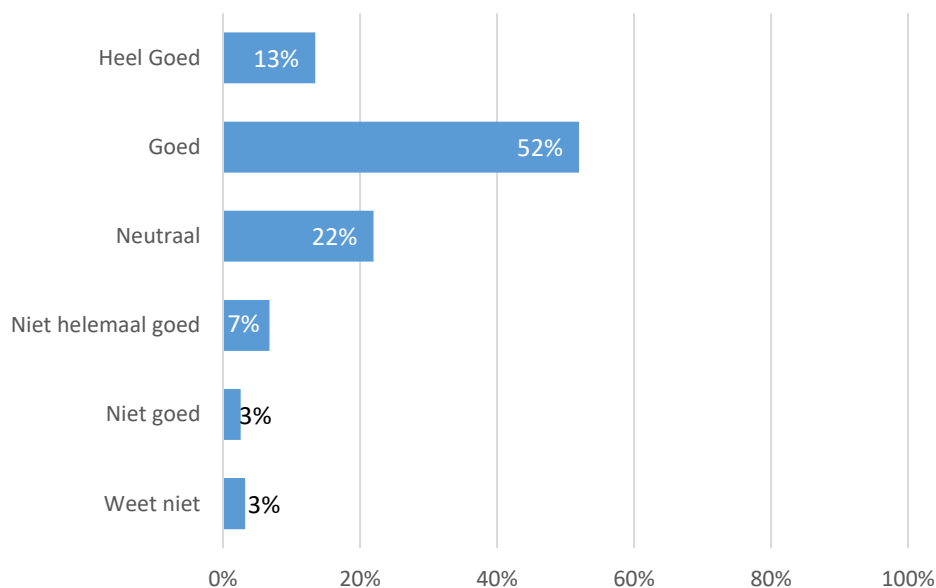
Figuur 10 Dag en tijdstip waarop men het liefst naar het Stadskantoor gaat (n=195)

	7.00-8.00	8.00-12.00	12.00-17.00	17.00-19.00	19.00-22.00
Maandag	6	40	13	2	2
Dinsdag	0	28	3	4	1
Woensdag	0	14	8	0	0
Donderdag	0	3	4	0	6
Vrijdag	0	10	15	1	0
Zaterdag	0	2	5	11	1
Zondag	4	0	6	0	4

Niet gelijk een antwoord is, voor een ruime meerderheid, geen probleem

Het kan zijn dat een medewerker van de gemeente Enschede niet gelijk een antwoord heeft. Mocht dat zich voordoen, vragen zij een deskundige om terug te bellen. Voor het merendeel van de Enschedeërs is dit geen probleem, zij vinden dit namelijk (heel) goed (65%). De inwoners die dit niet (helemaal) goed vinden zijn verhoudingsgewijs in de minderheid (10%).

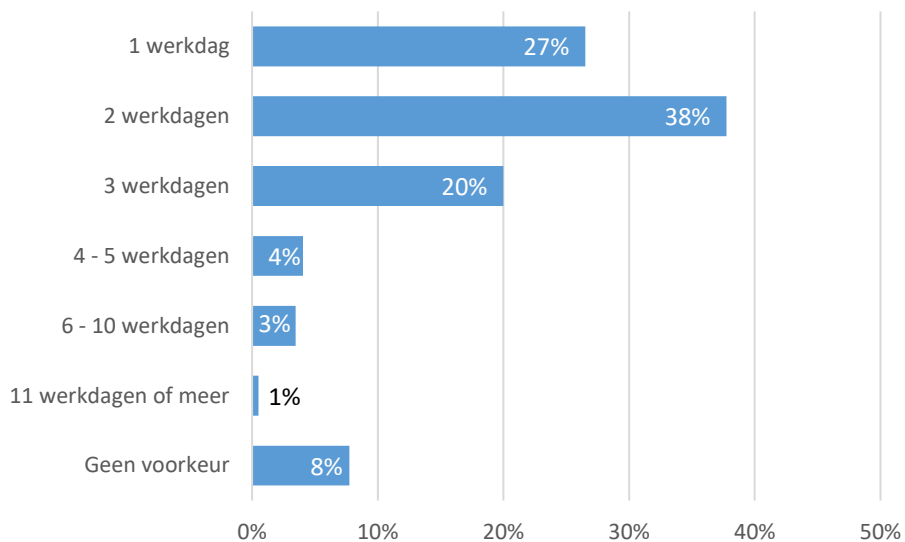
Figuur 11 Wat de inwoners ervan vinden als ze niet meteen antwoord krijgen, maar worden teruggebeld (n=973)



Verwacht wordt dat men binnen drie werkdagen wordt teruggebeld

Voor 85 procent van de inwoners geldt dat ze verwachten binnen drie dagen teruggebeld te worden, mochten ze niet direct een antwoord krijgen. Hierbij wordt binnen twee werkdagen het vaakst genoemd (38%), gevolgd door binnen een werkdag (27%).

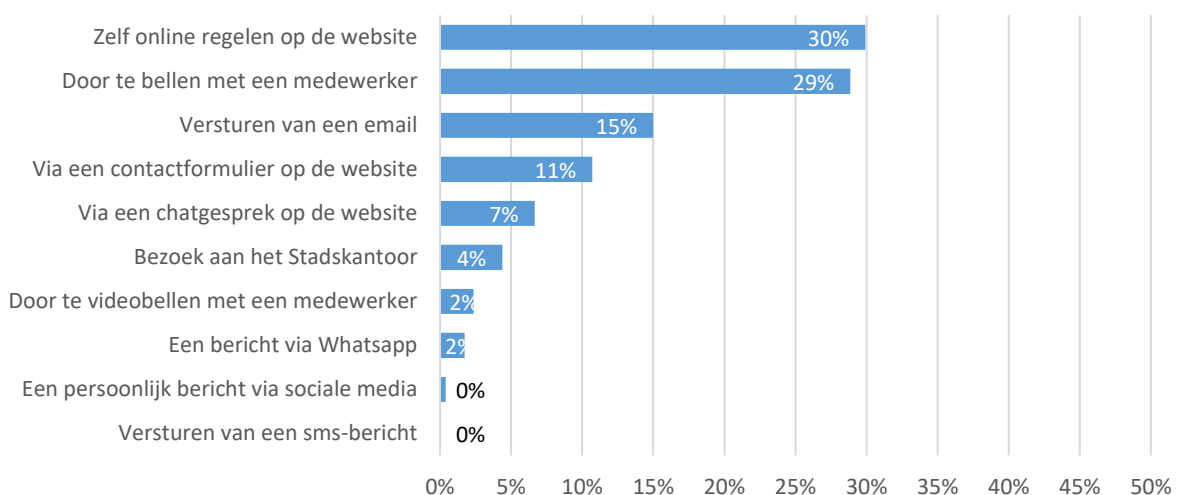
Figuur 12 Termijn waarop men verwacht te worden teruggebeld (n=973)



Inwoners zien hun vraag het liefst zelfstandig via de website beantwoord worden

Tot slot is er aan de Enschedeërs gevraagd op welke wijze ze het liefst hun vragen stellen aan de gemeente. Hieruit is naar voren gekomen dat de inwoners vragen het liefst zelf online regelen via de website (30%). Daarna volgt de optie om te bellen met een medewerker (29%) en het versturen van een e-mail (15%).

Figuur 13 Wijze waarop men het liefst een vraag aan de gemeente stelt (n=965)



Kennispunt Twente
Nijverheidstraat 30
7511 JM Enschede

www.kennispunttwente.nl
Info@kennispunttwente.nl

Kennis **punt**
Twente