

Right Marktonderzoek en Advies B.V.

Telefoon : 038-4212185
Projectleider : de heer G. Hamstra
Projectnummer : 5785-01
Opdrachtgever : Gemeente Gennep
Contactpersoon : de heer M. Hebels
Status : definitief
Datum : 23 mei 2023

Rapport behoefte-onderzoek openingstijden

Namens Right Marktonderzoek presenteren wij hierbij het rapport van het behoefte-onderzoek dat wij voor u met enthousiasme hebben uitgevoerd.

Wij bedanken Maarten Hebels en Quint Baars hartelijk voor de prettige samenwerking gedurende dit traject.

Hartelijke groeten,

Geert Hamstra en Jenny Dimmendaal



Geert Hamstra | ghamstra@rightmarktonderzoek.nl
projectleider Right Marktonderzoek



Jenny Dimmendaal | jdimmendaal@rightmarktonderzoek.nl
marktonderzoeker Right Marktonderzoek

Right Marktonderzoek en Advies B.V.
Emmawijk 55
8011CN Zwolle
T: 038-4212185
www.rightmarktonderzoek.nl

Copyright Right Marktonderzoek 2023



Inhoudsopgave

1. Onderzoeksopzet	3
2. Contact en bereikbaarheid	6
2.1 Contact met de gemeente	7
2.2 Online zaken regelen	9
2.3 Zelfstandig naar gemeentehuis	10
2.4 Reisdocument laten thuisbezorgen	11
2.5 Verlenging rijbewijs online regelen	12
3. Dienstverlening	13
3.1 Laatste contact met gemeente	14
3.2 Frequentie contact	15
3.3 Wijze contact	16
3.4 Reden contact	17
3.5 Digitale dienstverlening	18
4. Openingstijden	20
4.1 Openingstijden acceptabel	21
4.2 Behoefte ruimere openingstijden	22
5. Achtergrondkenmerken	23

1. Onderzoeksopzet

Aanleiding

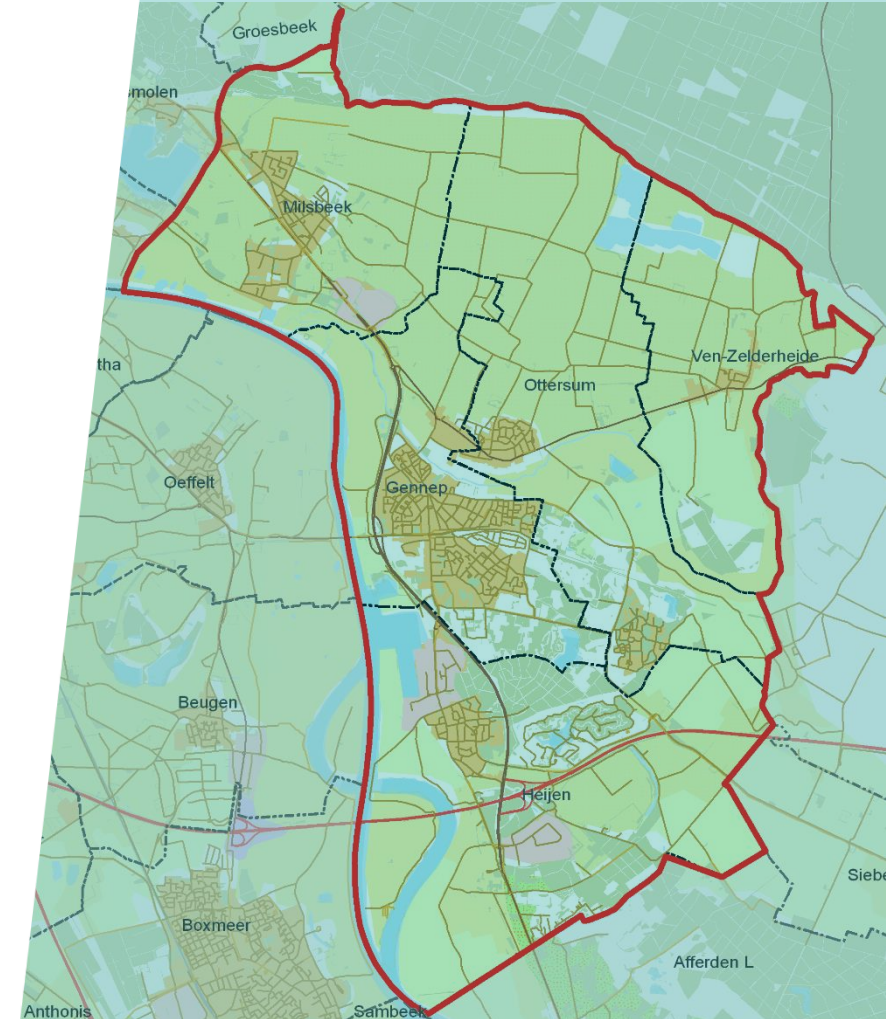
Gennep is een gemeente met vier kernen en 17.000 inwoners. Vanuit de gemeenteraad zijn vragen gesteld over eventuele verruiming of verschuiving van de openingstijden van het gemeentekantoor. Daarnaast zijn er technologische en maatschappelijke ontwikkelingen, die duiden op een verschuiving van de vraag van het fysieke kanaal naar het digitale kanaal. Het college heeft besloten om een inwonersonderzoek uit te laten voeren naar de openingstijden.

Doelgroep

De doelgroep van het onderzoek wordt gevormd door de inwoners van de gemeente Gennep van 18 jaar en ouder. Aan het onderzoek hebben alleen inwoners van 23 jaar en ouder deelgenomen.

Methode

Het onderzoek is uitgevoerd middels online onderzoek. Alle huishoudens in Gennep hebben per post een uitnodiging ontvangen voor deelname aan het onderzoek. De brief bevatte een link naar de online vragenlijst die ingevuld kon worden met behulp van een unieke inlogcode. Per huishouden kon de vragenlijst één keer worden ingevuld. Om ook de oudere inwoners van Gennep te stimuleren om deel te nemen aan het onderzoek, heeft een stagiaire van Gemeente Gennep bij een aantal oudere inwoners de vragenlijst face-to-face afgenomen. Daarmee is gepoogd het onderzoek ook toegankelijk te maken voor (mogelijk) digitaal minder vaardige inwoners.



Onderzoekperiode

Het onderzoek is uitgevoerd in de periode van 20 april tot en met 15 mei 2023.

Respons

Er zijn in totaal 7.740 uitnodigingen verstuurd naar huishoudens in de gemeente Gennep. In de onderzoeksperiode hebben 818 inwoners de vragenlijst ingevuld. Daarmee is het responspercentage 11%.

Representativiteit en betrouwbaarheid

Alle huishoudens hebben een uitnodiging ontvangen om deel te nemen aan het onderzoek, waarbij ook rekening is gehouden met mogelijk minder digitale vaardigheid. Daardoor vormt de steekproef geen beperking voor de representativiteit van de resultaten. Gekeken naar de leeftijd van de respondenten, wijkt de leeftijdsverdeling van de steekproef wel enigszins af van de werkelijke leeftijdsverdeling in de gemeente. Inwoners onder de 44 jaar zijn in de steekproef ondervertegenwoordigd en inwoners in de leeftijd van 65 t/m 79 jaar zijn wat oververtegenwoordigd. Om die reden is er een weging toegepast op de totaalresultaten. Bij de vragen waar er significante verschillen zijn tussen leeftijdsgroepen, wordt dit tekstueel en soms grafisch weergegeven.

Doorgaans wordt een gewenst betrouwbaarheidsniveau van 95% gehanteerd om statistisch verantwoorde uitspraken te kunnen doen over een populatie. Op basis van de omvang van de onderzoekspopulatie (7.740) en het aantal respondenten (818) kan hiermee de foutmarge worden berekend. Op basis van deze uitgangspunten moeten de uitkomsten dan ook worden gelezen met een maximale foutmarge van 3%. Dat betekent in dit onderzoek bij een resultaat van 50%, de uitkomst in werkelijkheid tussen de 47% en 53% ligt; hiermee is de gewenste betrouwbaarheid gerealiseerd.

Rapportage

In de rapportage zijn de totaalresultaten weergegeven. Door afronding kan het voorkomen dat percentages niet altijd exact optellen tot 100%.



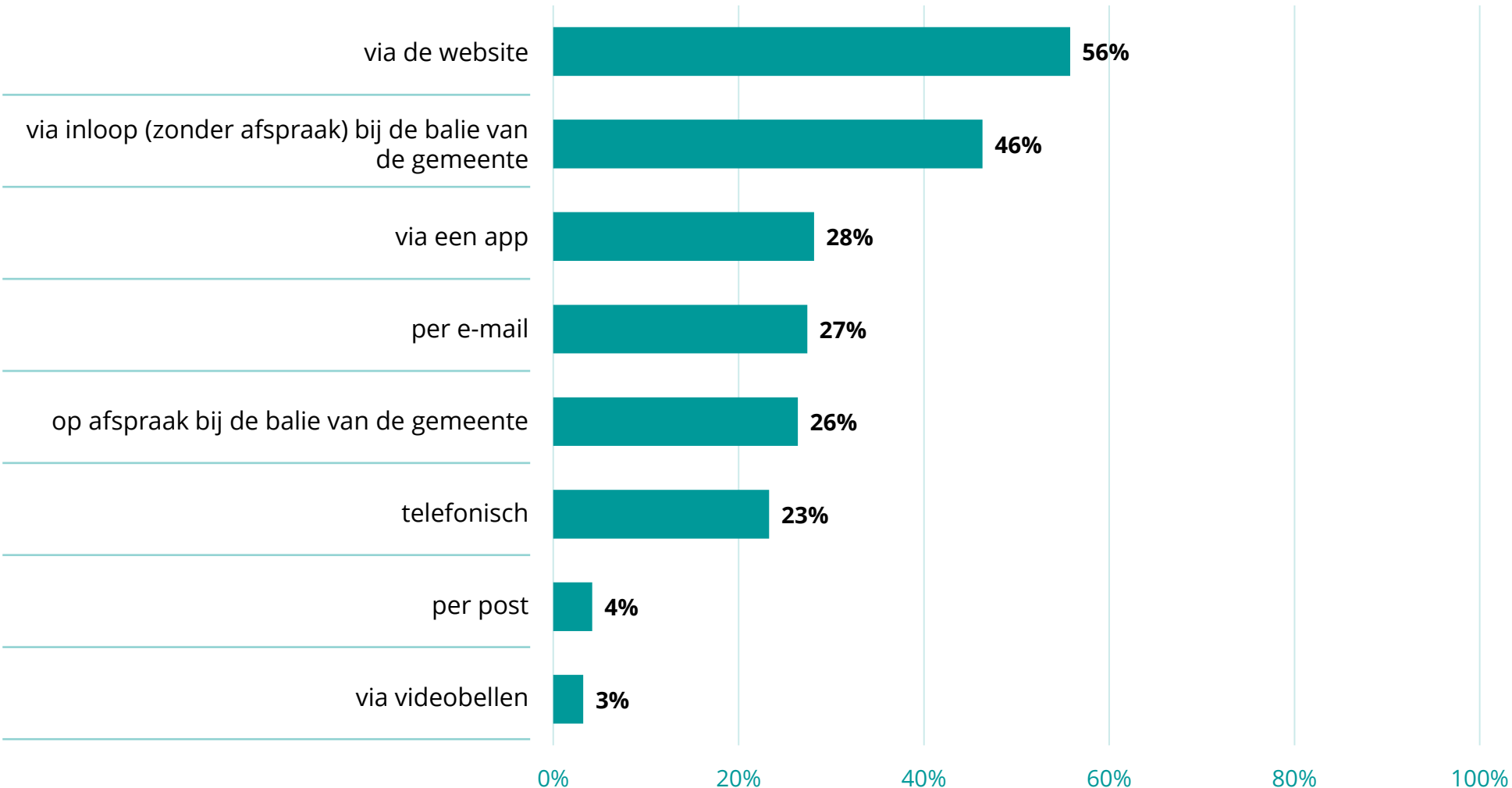
2. Contact en bereikbaarheid

2.1 Contact met de gemeente | totaal

Stel dat u in de nabije toekomst een aanvraag voor een product of dienst zou willen doen bij de gemeente.

Op welke manieren zou u dan het liefst contact leggen met de gemeente? *Meerdere antwoorden mogelijk.*

basis = alle respondenten | n = 818



Iets meer dan de helft van de inwoners (56%) zou het liefst contact willen leggen met de gemeente via de website. Iets minder dan de helft van de inwoners (46%) geeft de voorkeur aan contact via inloop bij de balie van de gemeente.

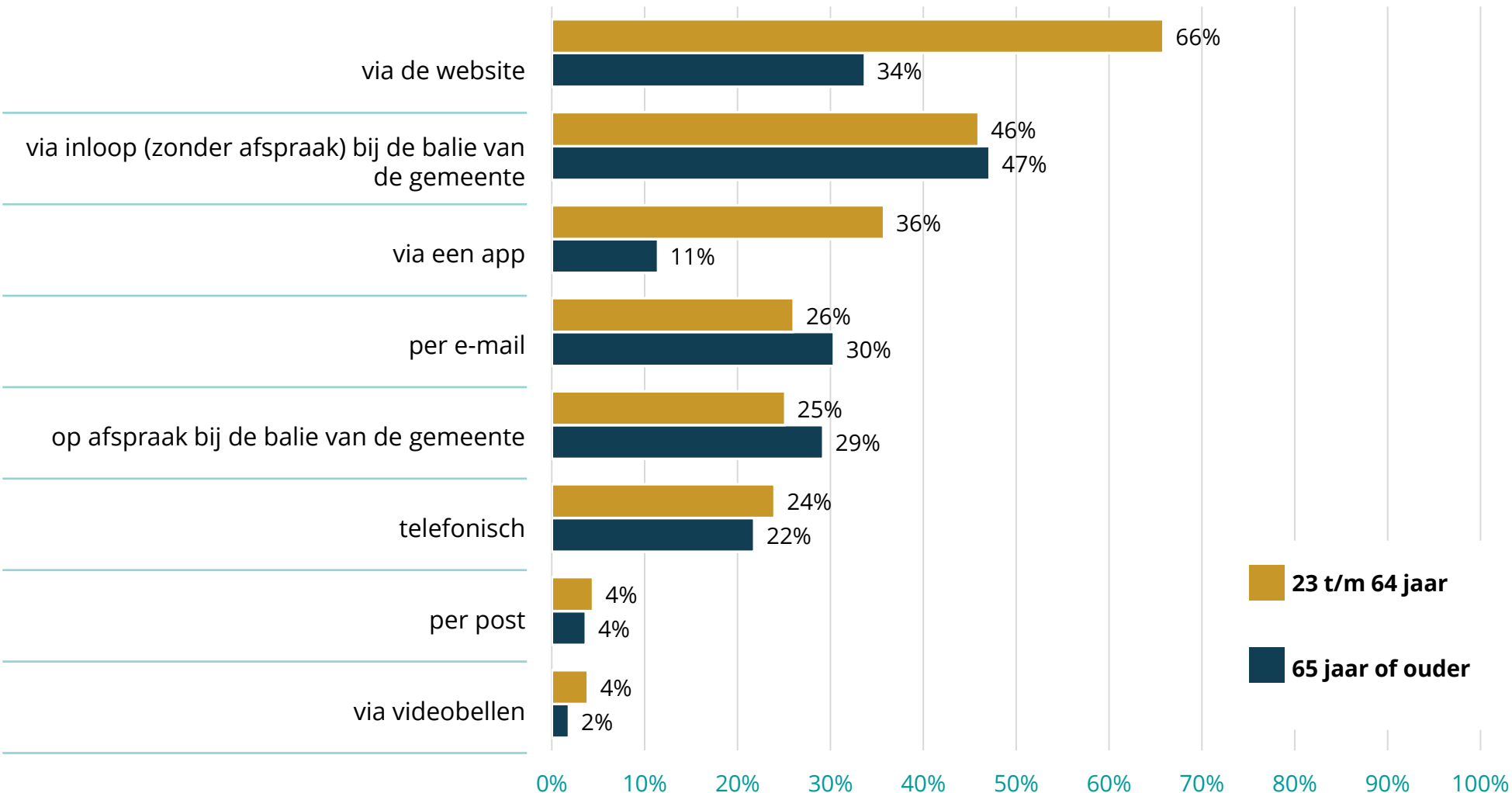
Slechts 3% van de inwoners geeft de voorkeur aan contact via videobellen.

2.1 Contact met de gemeente | naar leeftijd

Stel dat u in de nabije toekomst een aanvraag voor een product of dienst zou willen doen bij de gemeente.

Op welke manieren zou u dan het liefst contact leggen met de gemeente? *Meerdere antwoorden mogelijk.*

basis = alle respondenten | n = 818



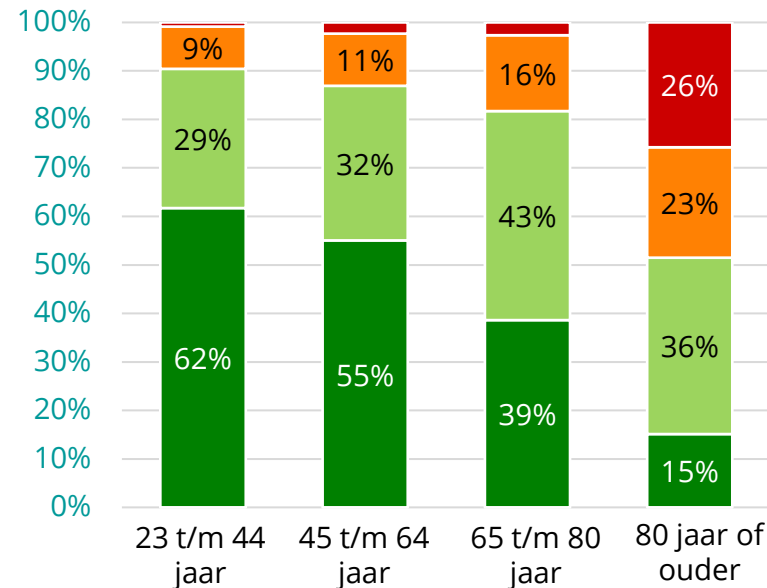
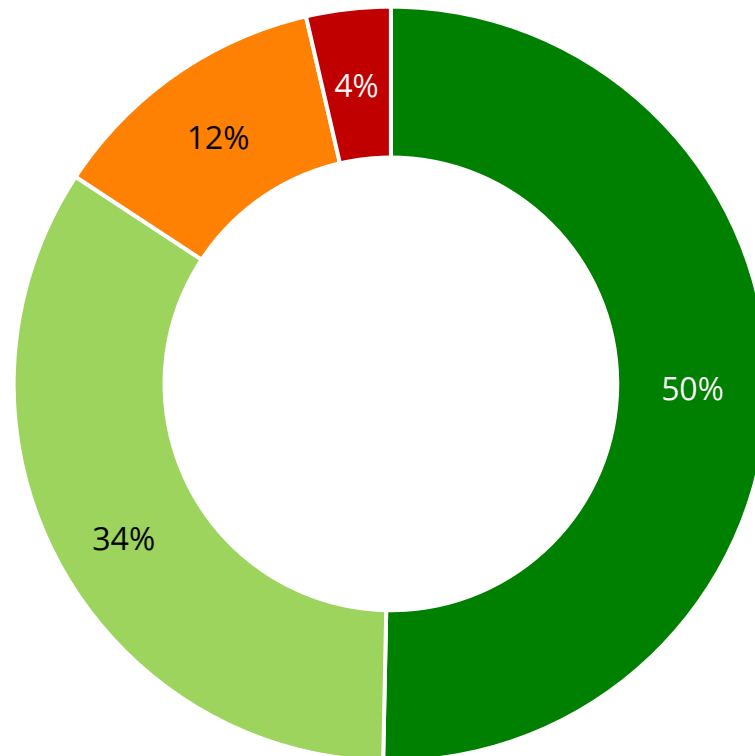
De voorkeur voor contact via de website van de gemeente is voor de jongste groep inwoners (23 t/m 64 jaar) hoger dan bij inwoners van 65 jaar of ouder (66% tegenover 34%). Inwoners van 65 jaar of ouder doen hun aanvraag het liefst via inloop bij de balie van de gemeente (47%).

Wanneer we de leeftijdsgroepen van de inwoners nog verder uitsplitsen, geeft dat de volgende resultaten:

- inwoners in de leeftijd van 23 t/m 44 jaar doen hun aanvraag het liefst via de website (76%) of via een app (46%);
- inwoners in de leeftijd van 45 t/m 64 jaar legt het liefst contact via de website (58%) of via inloop bij de balie (47%);
- inwoners in de leeftijd van 65 t/m 79 jaar hebben het liefst contact met de gemeente via inloop bij de balie (45%) of via de website (40%);
- inwoners van 80 jaar of ouder leggen het liefst contact via inloop (53%) of op afspraak (36%) bij de balie van de gemeente.

In hoeverre is het voor u mogelijk via het internet zaken te regelen?

basis = alle respondenten | n = 818



Voor de ruime meerderheid van alle inwoners, 84%, is het (redelijk of heel) goed mogelijk om zaken via het internet te regelen. Voor 12% van de inwoners is dit matig en 4% zelfs helemaal niet mogelijk.

Het percentage inwoners dat redelijk goed of heel goed in staat is om zaken online te regelen, ligt voor inwoners t/m 80 jaar tussen de 82% en 91%.

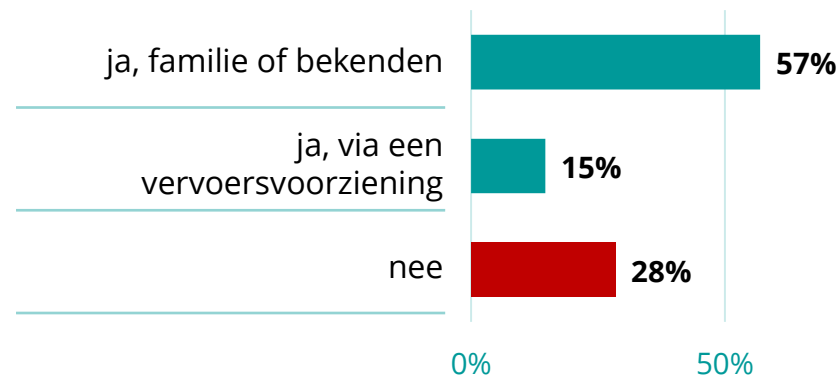
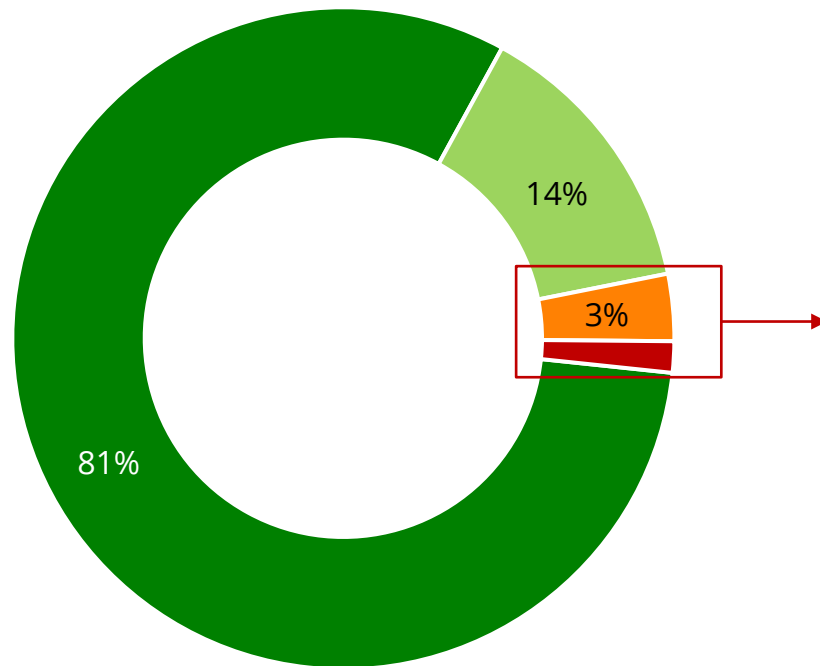
Alleen inwoners in de leeftijd van 80 jaar of ouder wijkt hier significant van af met een percentage van 51%. Ondanks dat dit percentage afwijkt, wil dit zeggen dat net iets meer van de inwoners van 80 jaar of ouder wel in staat is om redelijk goed of heel goed zaken via het internet te regelen en dus nagenoeg de helft niet.

■ heel goed ■ redelijk goed ■ matig ■ helemaal niet

2.3 Zelfstandig naar gemeentehuis

In hoeverre bent u in staat zelfstandig naar het gemeentehuis te reizen?

basis = alle respondenten | n = 818



Zou u een beroep kunnen doen op anderen om naar het gemeentehuis te reizen?

basis = respondenten die aangeven matig of helemaal niet in staat te zijn zelfstandig naar gemeentehuis te reizen | n = 39

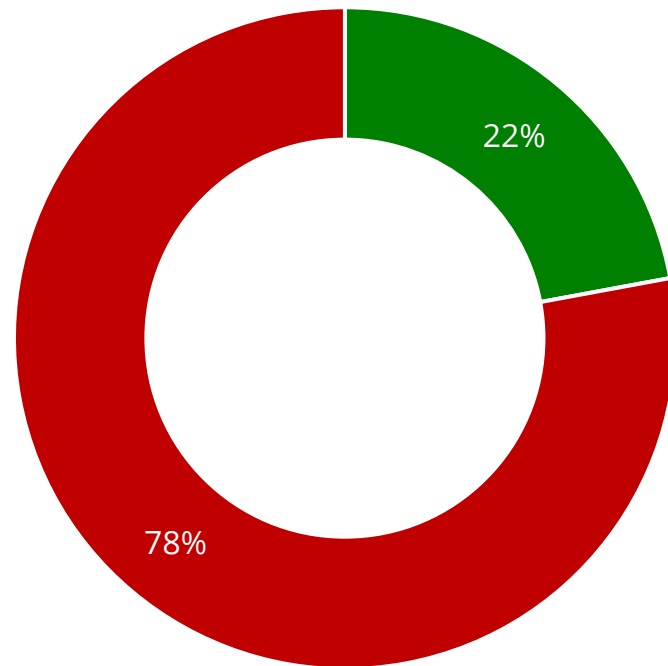
95% van de inwoners is in staat om zelfstandig naar het gemeentehuis te reizen. Voor 5% van de inwoners is dit lastig of helemaal niet mogelijk. Dit percentage ligt hoger bij inwoners van 80 jaar of ouder. Voor 33% van de inwoners van 80 jaar of ouder is het matig of niet mogelijk om zelfstandig naar het gemeentehuis te reizen.

Aan de inwoners die matig of helemaal niet in staat zijn om zelfstandig te reizen, is gevraagd of ze beroep kunnen doen op anderen om naar het gemeentehuis te reizen. Bijna driekwart van deze inwoners kan beroep doen op familie, bekenden of via een vervoersvoorziening. Iets meer dan een kwart van deze inwoners kan geen beroep doen op anderen.

2.4 Reisdocument laten thuisbezorgen

Bij de gemeente Gennep kunt u ervoor kiezen om een reisdocument voor € 5,- te laten thuisbezorgen. Wist u dit?

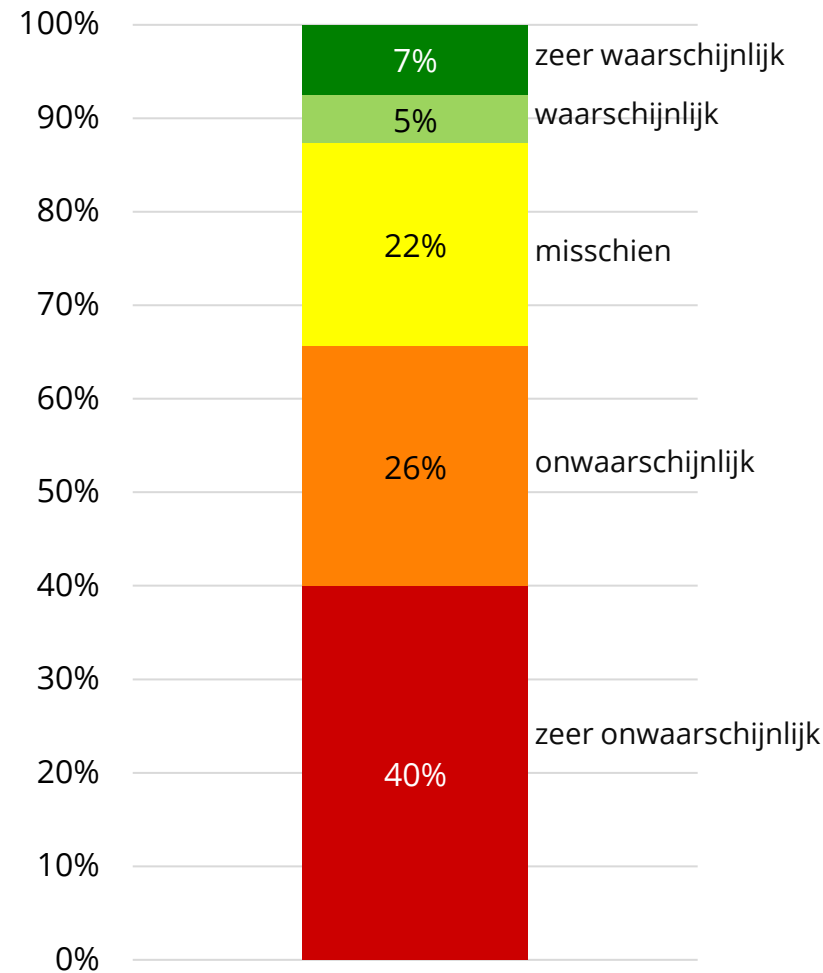
basis = alle respondenten | n = 818



■ ja ■ nee

Hoe waarschijnlijk is het dat u van deze mogelijkheid gebruik zou maken?

basis = alle respondenten | n = 818



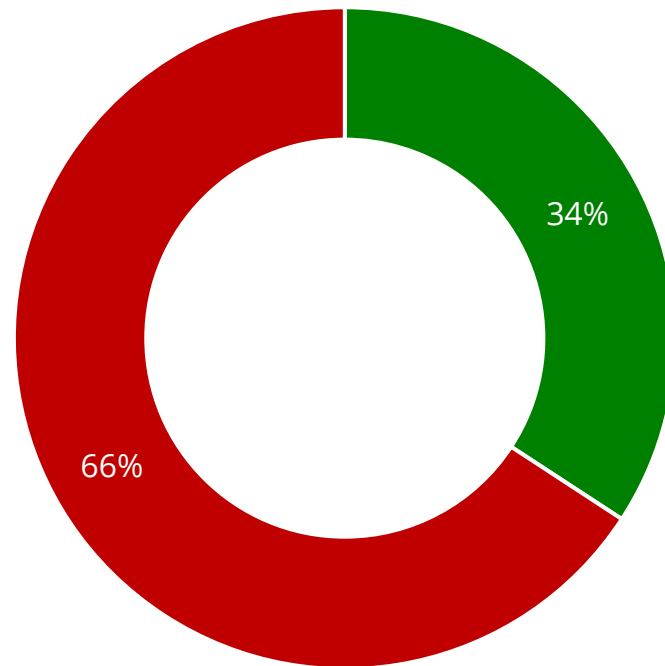
Een ruime meerderheid van de inwoners (78%) is er niet van op de hoogte dat het mogelijk is om voor € 5,- een reisdocument te laten thuisbezorgen.

Vervolgens is aan de inwoners gevraagd hoe waarschijnlijk het is dat ze van deze mogelijkheid gebruik zouden maken. Voor 66% van de inwoners is het (zeer) onwaarschijnlijk dat ze in de toekomst hun reisdocument (voor € 5,-) laten thuisbezorgen. 12% van de inwoners geeft aan (zeer) waarschijnlijk wel gebruik te maken van deze mogelijkheid.

2.5 Verlenging rijbewijs online regelen

In de gemeente Gennep is het mogelijk om de verlenging van uw rijbewijs online te regelen. Wist u dit?

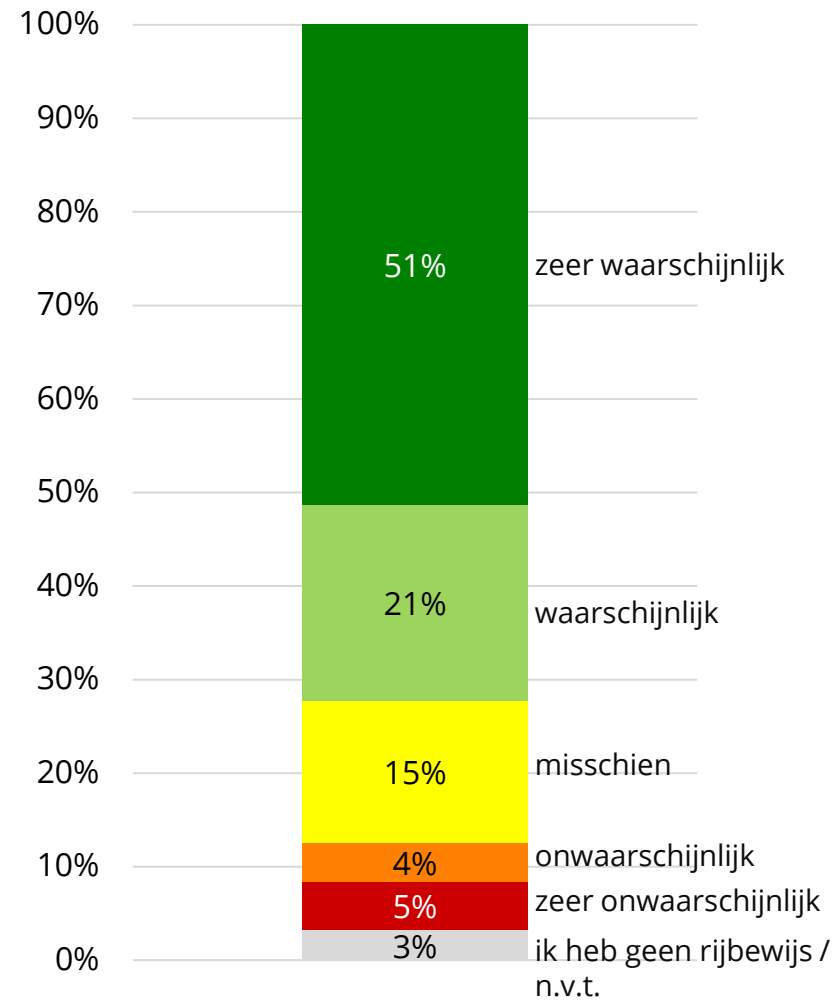
basis = alle respondenten | n = 818



■ ja ■ nee

Hoe waarschijnlijk is het dat u van deze mogelijkheid gebruik zou maken?

basis = alle respondenten | n = 818



In de Gemeente Gennep is het mogelijk om de verlenging van het rijbewijs online te regelen. Ongeveer een derde van de inwoners (34%) was hiervan op de hoogte.

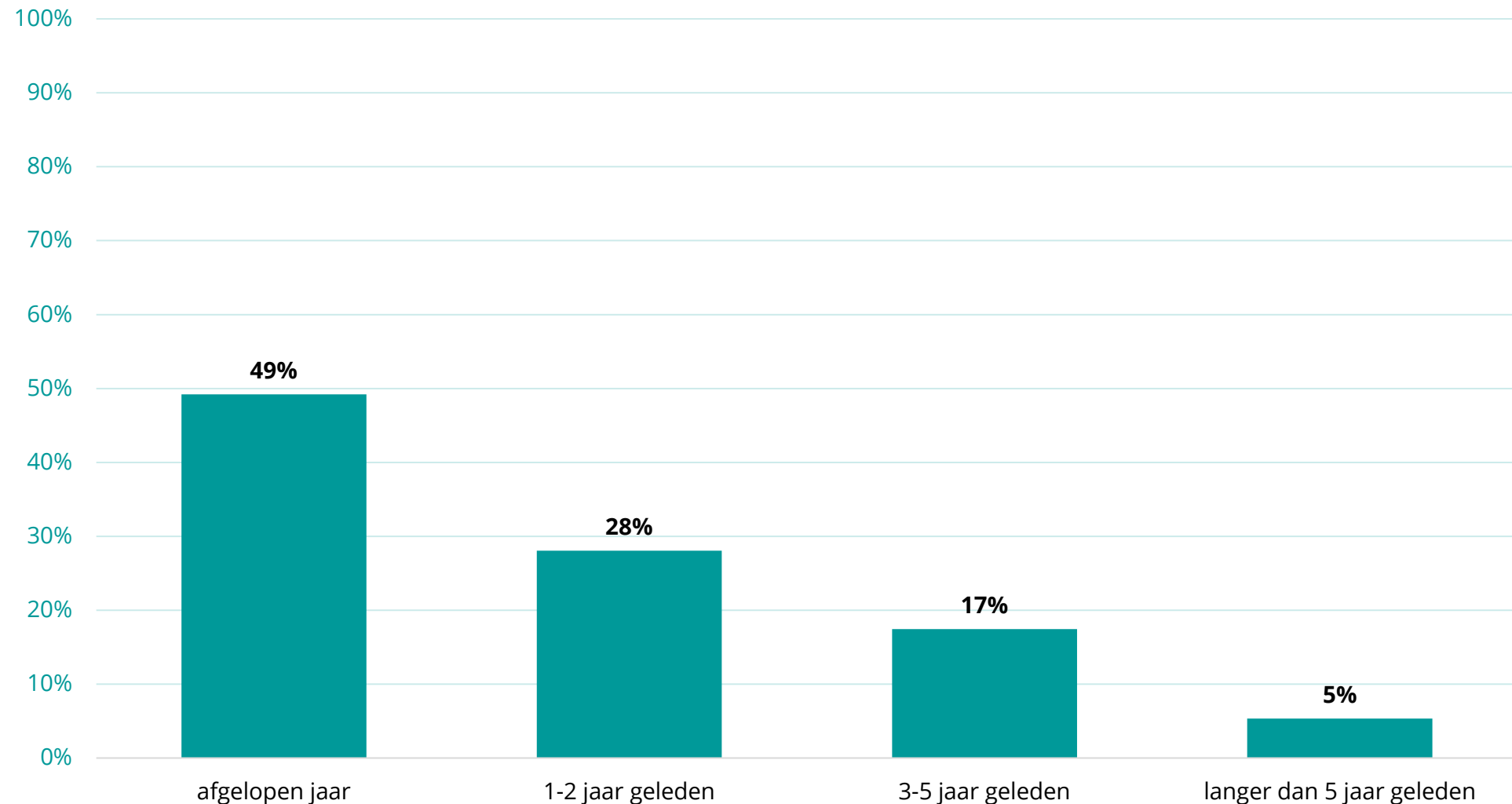
72% van de inwoners geeft aan dat het (zeer) waarschijnlijk is dat ze de verlenging van hun rijbewijs online gaan regelen.

3. Dienstverlening

3.1 Laatste contact met gemeente

Wanneer heeft u voor het laatst gebruik gemaakt van de dienstverlening* van de gemeente Gennep?

basis = alle respondenten | n = 818



Bijna de helft van de inwoners (49%) heeft in het afgelopen jaar gebruik gemaakt van de dienstverlening van de gemeente Gennep.

Van de inwoners in de leeftijd van 23 t/m 44 jaar heeft 54% het afgelopen jaar gebruik gemaakt van de dienstverlening van de gemeente Gennep.

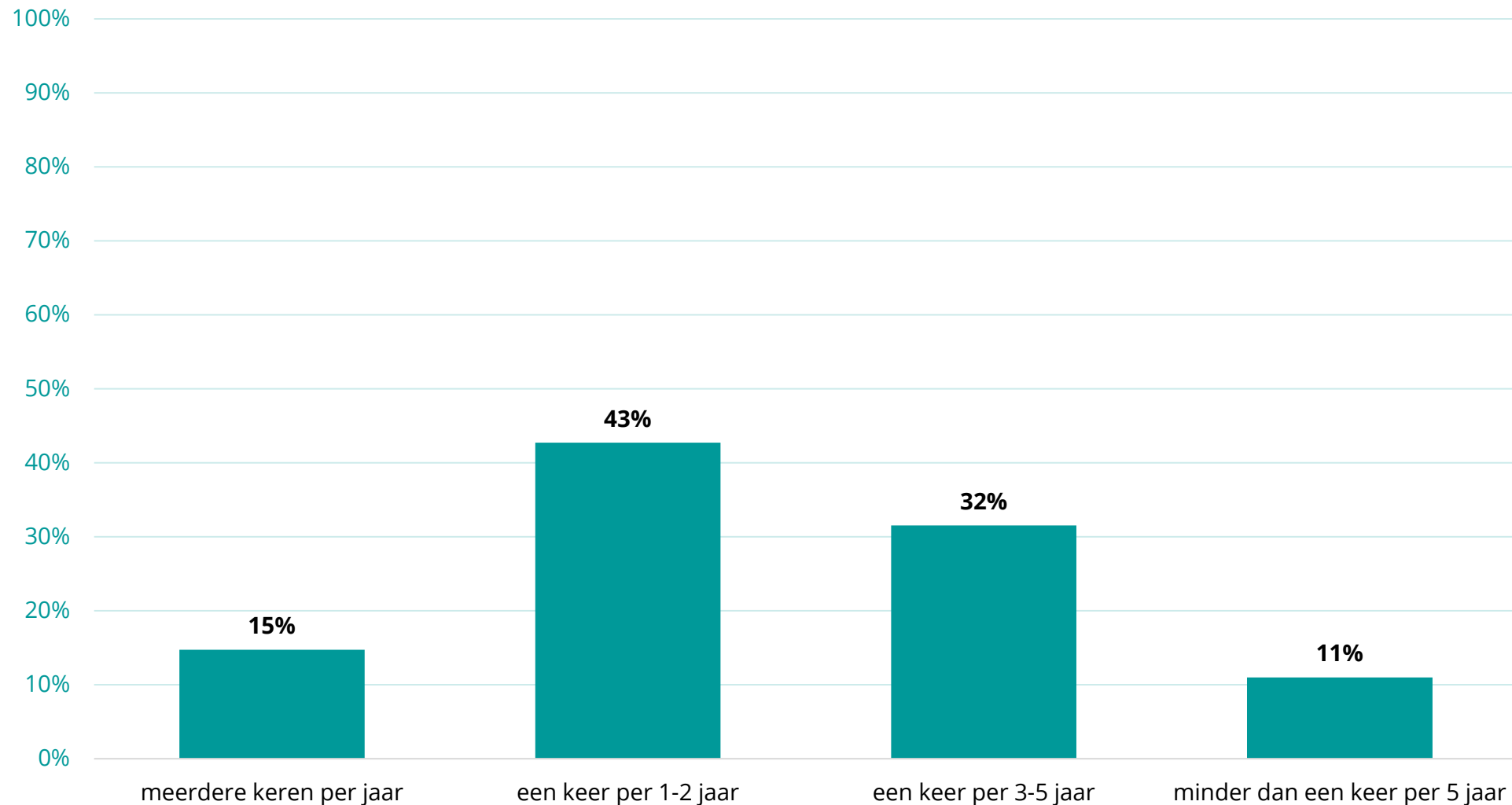
*De dienstverlening van de gemeente is in de vragenlijst als volgt toegelicht:

U kunt bij de gemeente Gennep terecht voor het regelen, aanvragen en afhalen van verschillende producten en diensten van de gemeente. Het gaat dan bijvoorbeeld om [..beschrijving van mogelijke diensten..]. De gemeente Gennep is online, telefonisch en op locatie te bereiken.

3.2 Frequentie contact

Hoe vaak maakt u gemiddeld gebruik van de diensten van de gemeente?

basis = respondenten die in de afgelopen 5 jaar gebruik hebben gemaakt van de dienstverlening | **n = 774**



43% van de inwoners maakt gemiddeld een keer per 1-2 jaar gebruik van de diensten van de gemeente.

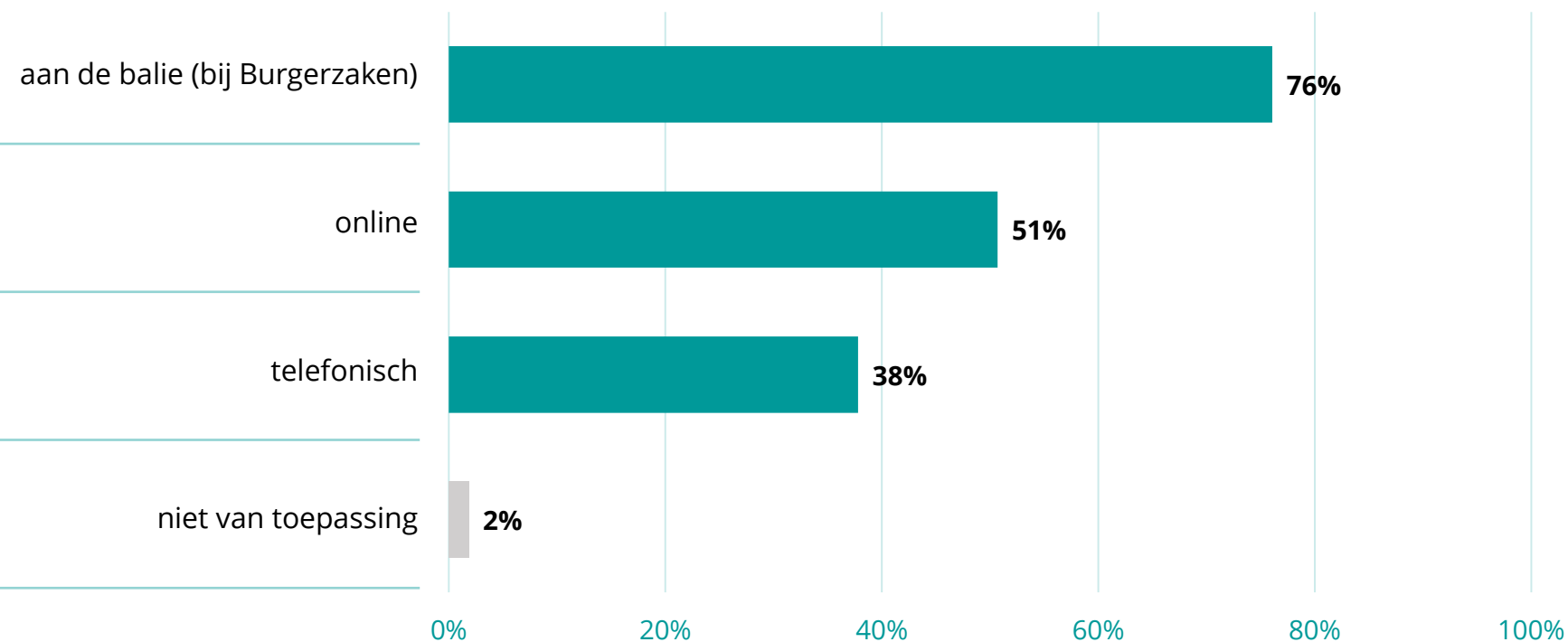
Hoewel bijna de helft van de inwoners aangeeft het afgelopen jaar gebruik te hebben gemaakt van de dienstverlening van de gemeente, maakt slechts 15% van de inwoners meerdere keren per jaar gebruik van de dienstverlening.

Tussen de leeftijdsgroepen zijn geen verschillen geconstateerd.

3.3 Wijze contact

Op welke manier heeft u, in de laatste 5 jaar, gebruik gemaakt van de diensten van de gemeente? *Meerdere antwoorden mogelijk.*

basis = respondenten die in de afgelopen 5 jaar gebruik hebben gemaakt van de dienstverlening | **n = 774**



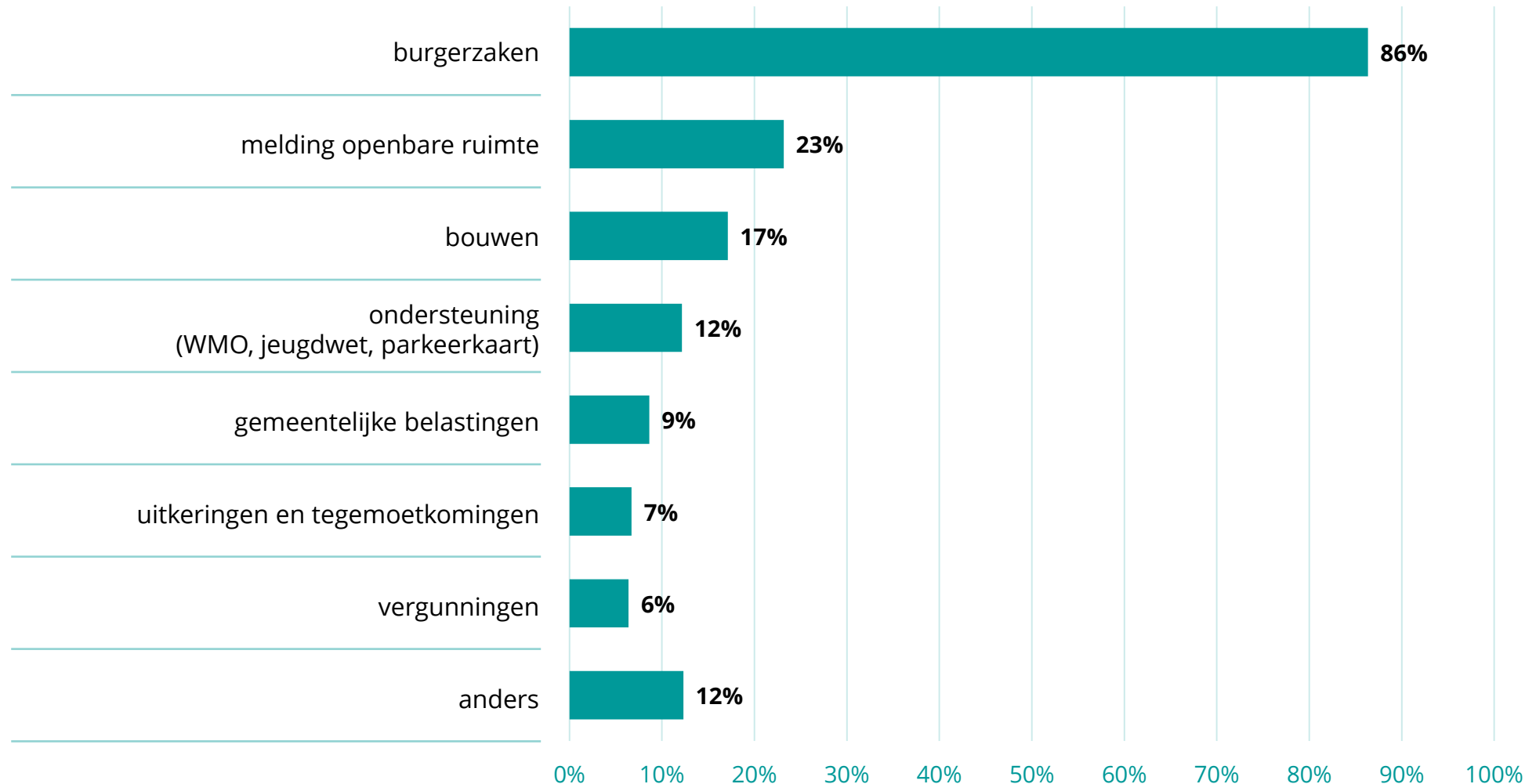
Ruim driekwart van de inwoners (76%) heeft in de afgelopen 5 jaar gebruik gemaakt van de diensten van de gemeente aan de balie (bij Burgerzaken).

51% van de inwoners heeft daarnaast online gebruik gemaakt van de diensten van de gemeente. Bij inwoners in de leeftijd van 23 t/m 44 jaar, is dit percentage zelfs 70%.

3.4 Reden contact

Waarover heeft u in de laatste 5 jaar contact gehad met de gemeente? *Meerdere antwoorden mogelijk.*

basis = respondenten die in de afgelopen 5 jaar gebruik hebben gemaakt van de dienstverlening | **n = 774**



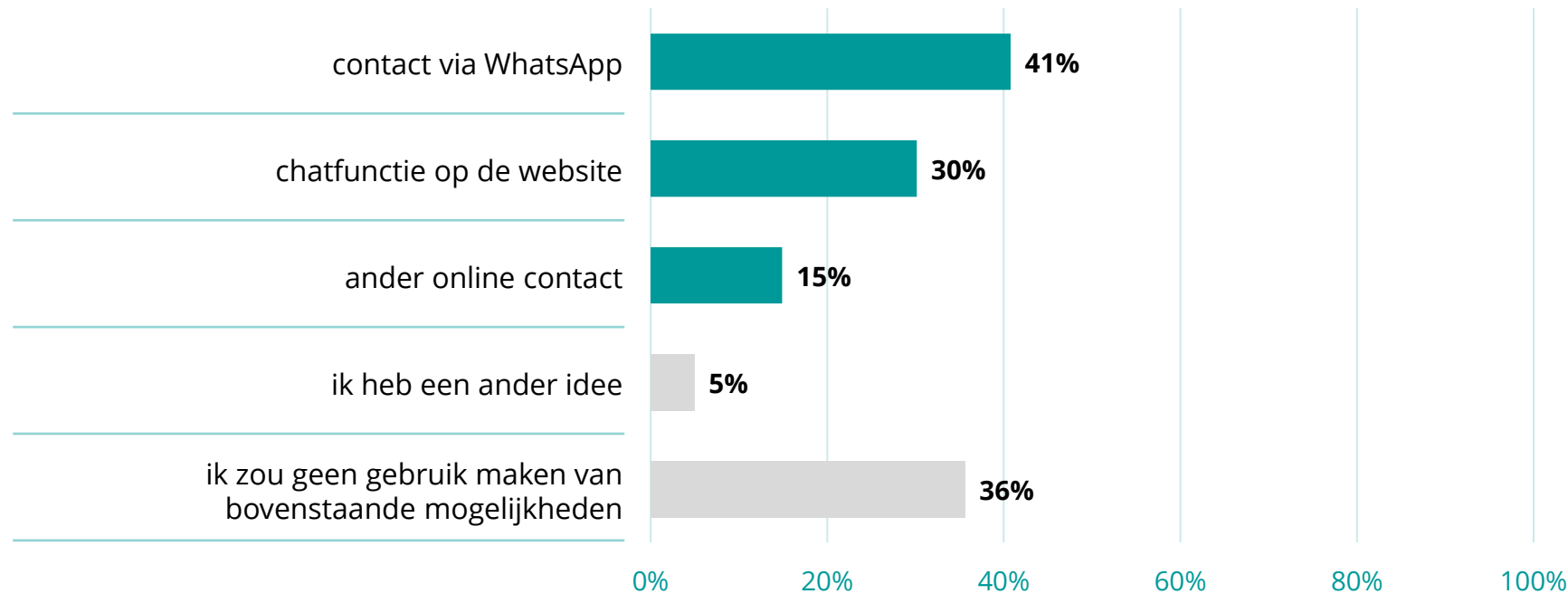
Het grootste gedeelte van de zaken waarover inwoners de afgelopen 5 jaar contact over hebben gehad met de gemeente, betrof burgerzaken (86%).

17% van de inwoners heeft contact gehad met de gemeente over bouwzaken (bouwvergunning, melding, bestemmingsplan). Dit betreft voornamelijk inwoners in de leeftijd van 23 t/m 64 jaar (21% en 20%).

Contact met de gemeente over ondersteuning betreft voornamelijk inwoners van 80 jaar en ouder. Een derde van deze inwoners (33%) heeft hier in de afgelopen 5 contact over gehad met de gemeente. Onder "anders" zijn veel verschillende zaken genoemd zoals, subsidieaanvragen, vragen rondom afval of overlast.

Van welke van onderstaande manieren van contact u gebruik willen maken, als dat mogelijk zou zijn? *Meerdere antwoorden mogelijk.*

basis = alle respondenten | n = 818



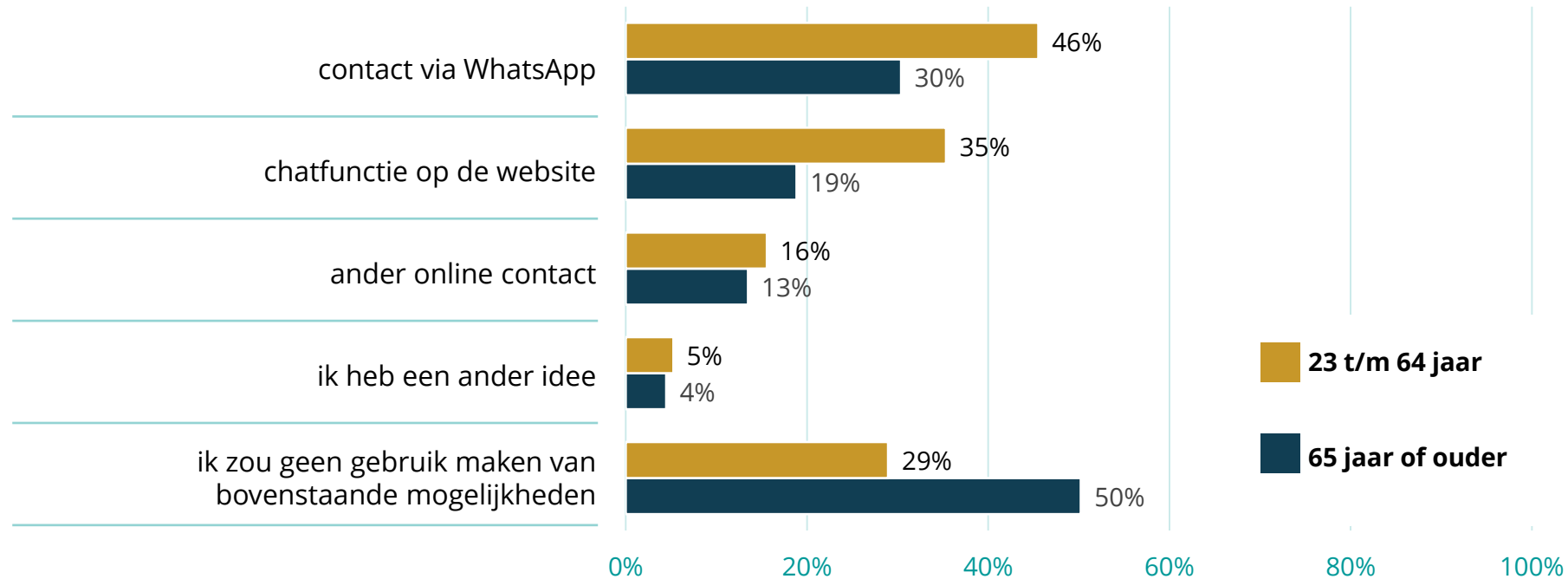
41% van de inwoners zou, indien mogelijk, contact willen kunnen opnemen met de gemeente via WhatsApp.

Inwoners die een ander idee hebben, noemen voornamelijk dat ze graag telefonisch of persoonlijk contact wensen met de gemeente.

3.5 Digitale dienstverlening | naar leeftijd

Van welke van onderstaande zaken zou u gebruik willen maken, als dat mogelijk zou zijn? *Meerdere antwoorden mogelijk.*

basis = alle respondenten | n = 818



Inwoners t/m 64 jaar zouden eerder gebruik maken van online dienstverlening dan inwoners van 65 jaar of ouder.

Contact via WhatsApp is voornamelijk aantrekkelijk voor inwoners in de leeftijd van 23 t/m 44 jaar. 53% van deze inwoners geeft aan hier gebruik van te willen maken.

Circa 35% van de inwoners in de leeftijd van 23 t/m 64 jaar zou gebruik willen maken van een chatfunctie op de website 64% van de inwoners van 80 jaar of ouder zou geen gebruik maken van de genoemde vormen van de digitale dienstverlening.

4.

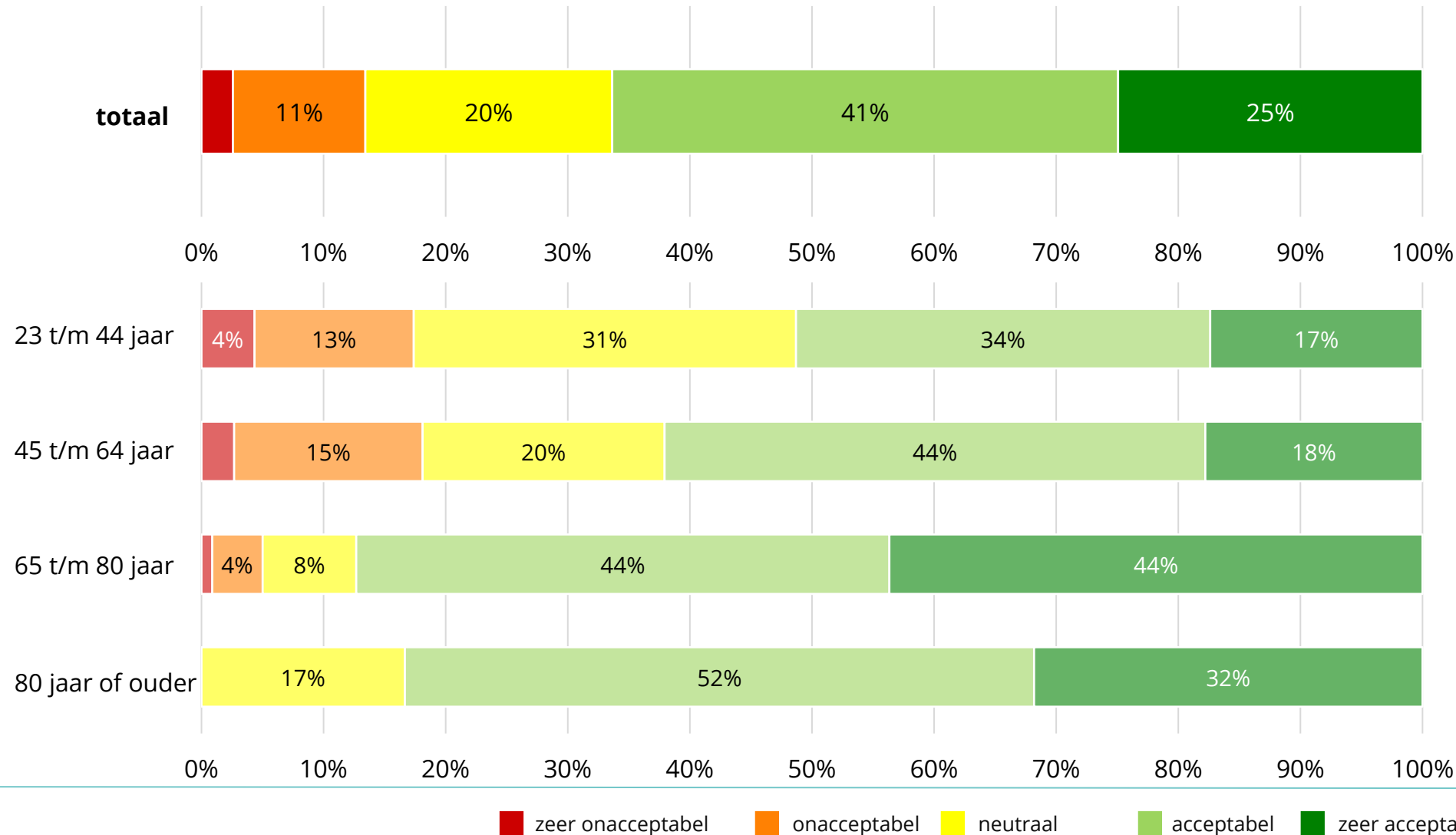
Openingstijden

Weekdagen	Openingstijden
maandag	9.00 tot 19.00 uur
dinsdag	9.00 tot 17.00 uur
woensdag	9.00 tot 17.00 uur
donderdag	9.00 tot 17.00 uur
vrijdag	9.00 tot 12.00 uur

4.1 Openingstijden acceptabel

In hoeverre vindt u de openingstijden acceptabel?

basis = alle respondenten | n = 818



Driekwart van de inwoners (66%) vindt de openingstijden van het gemeentehuis in Gennep (zeer) acceptabel.

Met name inwoners met de gepensioneerde leeftijd 65 jaar of ouder, vinden de openingstijden (zeer) acceptabel.

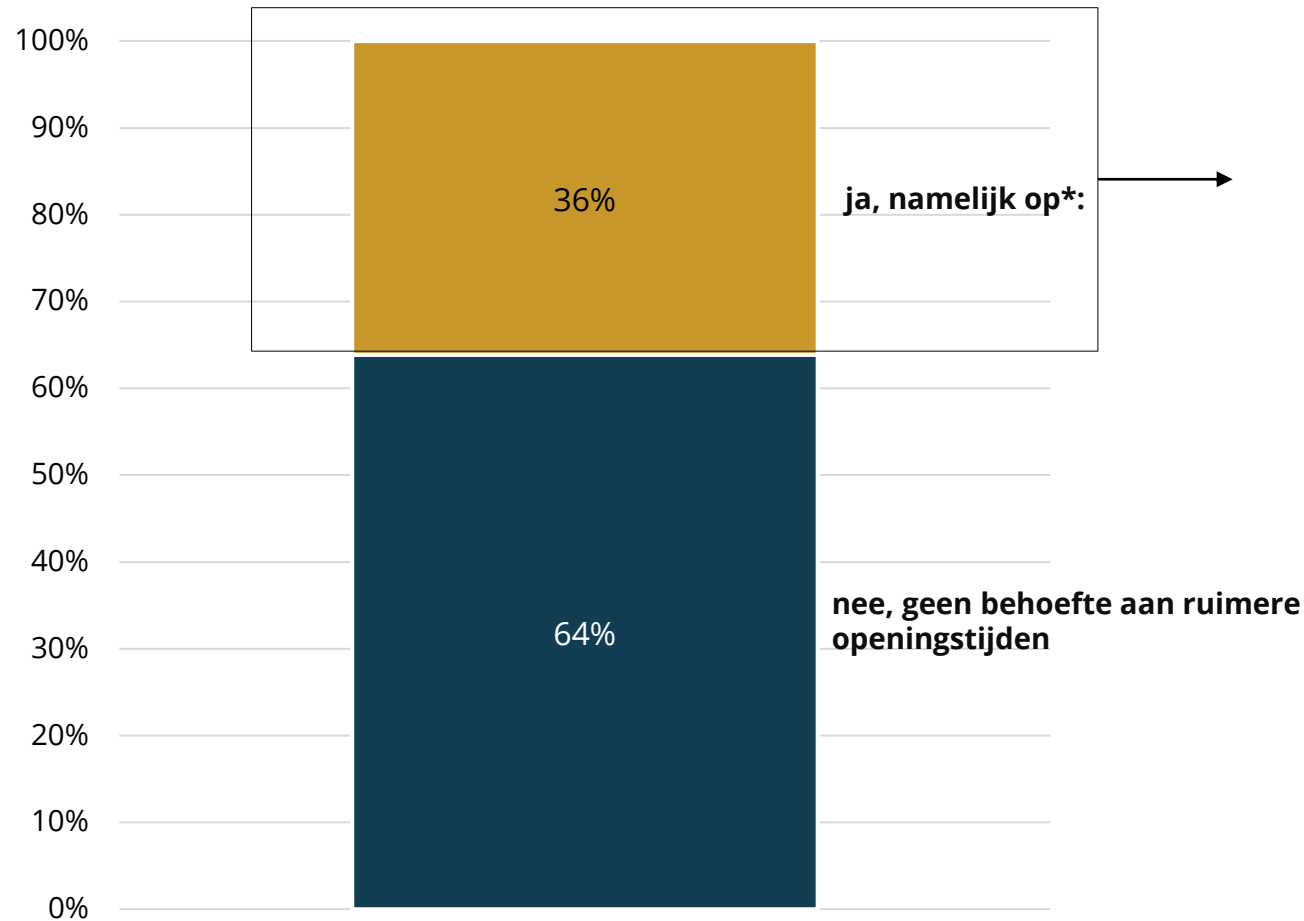
Van de inwoners in de leeftijd van 23 t/m 44 jaar, vindt net iets meer dan de helft (51%) de openingstijden (zeer) acceptabel.

Bijna een vijfde deel van zowel de inwoners in de leeftijd van 23 t/m 44 als van 45 t/m 64 jaar, vinden de huidige openingstijden onacceptabel.

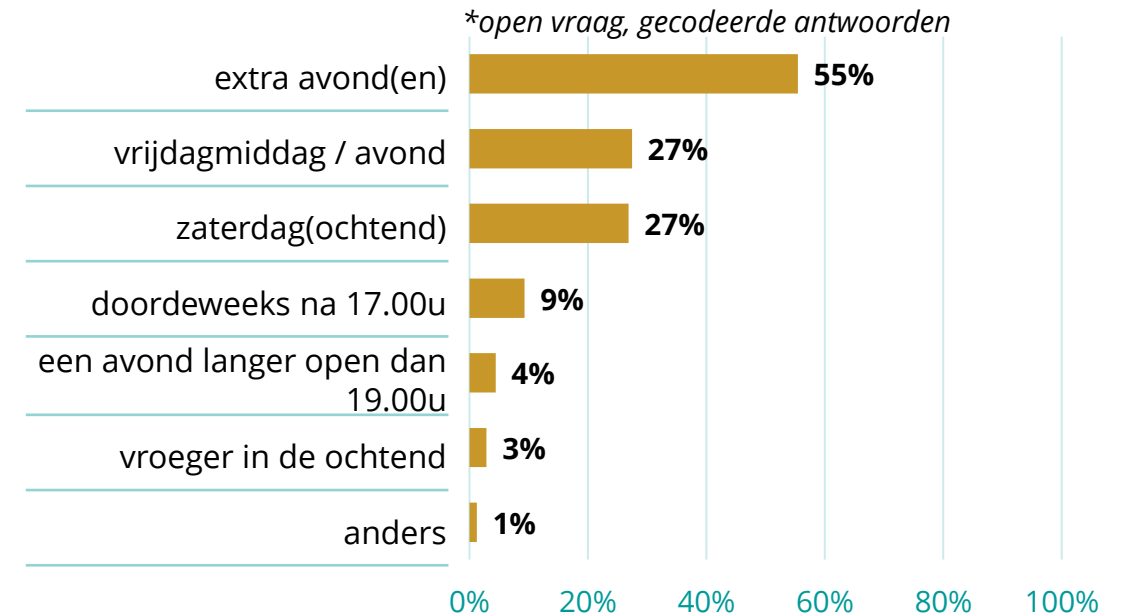
4.2 Behoefte ruimere openingstijden

Heeft u behoefte aan ruimere openingstijden, bijvoorbeeld op vrijdagmiddag, een extra avond of op zaterdag?

basis = alle respondenten | n = 818

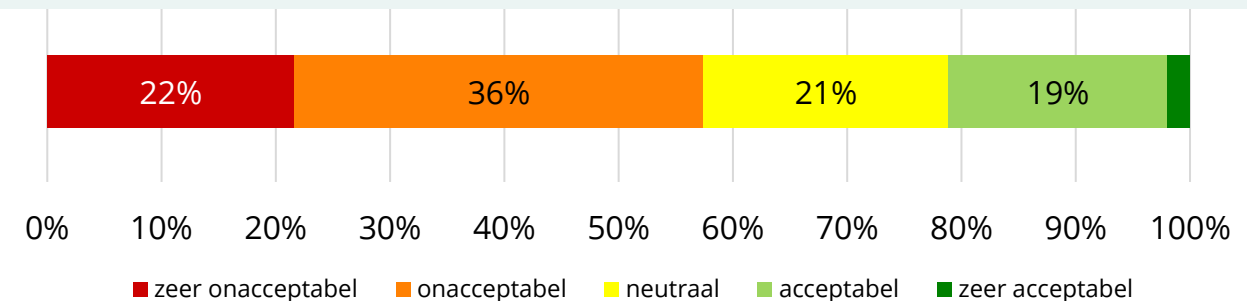


De behoefte aan ruimere openingstijden is het sterkst bij inwoners t/m 44 jaar (56%) en 45 t/m 64 jaar (41%)



In hoeverre vindt u het acceptabel dat dan de kosten per product zullen stijgen?

basis = respondenten die behoefte hebben aan ruimere openingstijden | n = 296



5.

Achtergrondkenmerken

Leeftijd	n	%
23 t/m 44 jaar	115	14%
45 t/m 64 jaar	298	36%
65 t/m 79 jaar	339	41%
80 jaar of ouder	66	8%
totaal	818	100%

Huishoudensamenstelling	n	%
alleenstaand, zonder (thuiswonende) kind(eren)	120	15%
samenwonend / getrouwd, zonder (thuiswonende) kind(eren)	354	43%
samenwonend / getrouwd, met thuiswonende kind(eren)	257	31%
éénoudergezin	36	4%
weduwe / weduwnaar	37	5%
anders	14	2%
totaal	818	100%

Right Marktonderzoek Als u het écht wilt weten...



Right Marktonderzoek en Advies B.V.

Emmawijk 55

8011 CN Zwolle

T: 038-4212185

E: info@rightmarktonderzoek.nl

www.rightmarktonderzoek.nl