

Omnibusonderzoek 2008

PUBLIEKSZAKEN

- RIJBEWIJZEN EN REISDOCUMENTEN
- SERVICENORMEN
- OPENINGSTIJDEN PUBLIEKSALIES

Onderzoekskader	Omnibusonderzoek 2008
Opdrachtgever	Sector Publiekszaken (Marco Schermer)
Rapportage	Gemeente Alkmaar, Afd. Onderzoek en Statistiek (Alice Visser)
Publicatiedatum	Oktober 2008

Inhoud

SAMENVATTING, CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN	4
INLEIDING.....	6
RIJBEWIJZEN EN REISDOCUMENTEN	7
ALS U IN 2009 OF DAARNA TOE BENT AAN EEN NIEUW RIJBEWIJS OF REISDOCUMENT, IN WELKE GEMEENTE ZOU U DIT AANSCHAFFEN?	7
FACTOREN DIE VAN BELANG ZIJN BIJ DE KEUZE VOOR DE GEMEENTE BIJ DE AANSCHAF VOOR EEN NIEUW RIJBEWIJS OF REISDOCUMENT	8
SERVICENORMEN	10
BENT U BEKEND MET DE SERVICENORMEN VAN DE GEMEENTE ALKMAAR?	10
OP WELKE WIJZE HEEFT U KENNIS GENOMEN VAN DE SERVICENORMEN?	10
WAT VINDT U ERVAN DAT U EEN TEGENPRESTATIE ONTVANGT ALS U LANGER DAN EEN KWARTIER MOET WACHTEN?	11
OPENINGSTIJDEN PUBLIEKSBALIES VAN DE GEMEENTE ALKMAAR	12
OP WELK DAGDEEL MOETEN DE BALIES VOLGENS U ZONDER AFSpraak TE BEZOEKEN BLIJVEN?.....	12
WAT VINDT U VAN HET IDEE OM EEN DEEL VAN DE DAG UITSLUITEND TE BESTEMMEN VOOR BEZOEK OP AFSpraak?	12
ALS U EEN VAN DE PUBLIEKSBALIES VAN DE GEMEENTE BEZOEKT, NAAR WELK KANTOOR GAAT U DAN?	13
BIJLAGE. VRAGENLIJST.....	14

Samenvatting, conclusies en aanbevelingen

Rijbewijzen en reisdocumenten

Vanaf 2009 is het mogelijk om een rijbewijs aan te schaffen of te vernieuwen in iedere gemeente in Nederland. Tot die tijd is zoiets alleen mogelijk in de gemeente waar men gevestigd is. Na 2009 komt deze keuzevrijheid er ook voor reisdocumenten.

De meerderheid van de respondenten (82%) geeft er dan de voorkeur aan om in Alkmaar hun rijbewijs of reisdocument aan te schaffen, 3% kiest voor een andere gemeente en 15% weet het nog niet.

Met de leeftijd stijgt de voorkeur voor het in Alkmaar aanschaffen van deze producten.

De drie zaken die de Alkmaarders vanaf 18 jaar het belangrijkste vinden bij de keuze van de gemeente voor de aanschaf van een nieuw rijbewijs of reisdocument zijn service en wachttijden (87%), prijs van het product (85%) en avondopenstelling van het gemeentehuis (61%). Relatief veel Alkmaarders vinden ook de zaterdagopenstelling (zeer) belangrijk (48%) evenals de bereikbaarheid (46%) en de nabijheid van winkels (35%). Het belang van de factor 'dicht bij de werkplek' scoort relatief laag (19%).

Er is geen verband tussen enerzijds de keuze van de gemeente voor de aanschaf van rijbewijs of reisdocument en anderzijds de service en dienstverlening, zaterdagopenstelling, bereikbaarheid met de auto en nabijheid van de werkplek. Alleen degenen die nog niet weten of zij de aanschaf in eigen of andere gemeente zouden doen hebben vaker dan gemiddeld *geen* mening over het belang van de avondopenstelling, de prijs en de nabijheid van de winkelplek. Dit zijn ook vaak degenen die zeggen dat zij vrijwel nooit publieksbalies bezoeken.

Servicenormen

Als men bij de balie van de gemeente een rijbewijs of een paspoort aanvraagt, vindt de gemeente dat men niet langer dan een kwartier hoeft te wachten. Mocht men toch langer wachten, dan krijgt men van de gemeente een tegenprestatie (bijv. een kopje koffie of kaartjes voor het Stedelijk Museum). 12% van de Alkmaarders van 18 jaar en ouder is bekend met deze servicenormen. In verhouding tot de oudere leeftijdsgroepen (14-15%), zijn de 18 t/m 34-jarigen er het minst bekend mee (9%). De meeste respondenten hebben kennis genomen van de servicenormen via de publieksbalie (37%), op afstand gevolgd door de Stadskrant (18%), de website van de gemeente (14%) en de Alkmaarse Courant (14%). Verder kent 9% de servicenormen uit de gemeentegids, 8% van familie, vrienden of kennissen, 6% van de huis-aan-huis bladen, 3% van een folder of brochure, 1% van de lokale radio of t.v. en 1% van de Kabelkrant. 8% heeft er op een andere manier kennis van genomen en 11% weet dat niet meer.

Driekwart van de Alkmaarders van 18 jaar en ouder vindt het een (zeer) goed idee dat men een tegenprestatie ontvangt als men langer dan een kwartier bij de balie moet wachten. Een relatief laag percentage (7%) vindt het een (zeer) slecht idee. 5% antwoordt met 'weet niet'.

Openingstijden publieksbalies van de gemeente Alkmaar

"Om wachttijden bij de publieksbalies (van het Stadskantoor en het Dienstencentrum) te voorkomen en om meer privacy te kunnen bieden, kan men binnenkort op een gedeelte van de dag alleen op afspraak bij de publieksbalies terecht. Op een ander deel van de dag kan men gewoon zonder afspraak de balies blijven bezoeken." Zo luidde de tekst die in de vragenlijst voorafging aan de vraag aan de burgers op welk dagdeel de balies zonder afspraak te bezoeken moeten zijn. Echter, een half jaar na het onderzoek is het voornemen om deze splitsing in te voeren voorlopig uitgesteld. Indien in de toekomst besloten wordt tot invoering, dan zijn de uitkomsten van deze vraag richtinggevend voor de uiteindelijke keuze van het dagdeel waarop de balies zonder afspraak te bezoeken zijn. De helft van de Alkmaarders vanaf 18 jaar heeft *geen* voorkeur voor een dagdeel waarop de balies zonder afspraak te bezoeken zijn. 21% van de Alkmaarders zou het liefst zien dat de balies 's morgens zonder afspraak te bezoeken zijn en 29% vindt dat zoiets 's middags mogelijk moet zijn. Het zijn vooral de jongere Alkmaarders (18 t/m 34 jaar) die een voorkeur hebben voor de middag (41% tegen 29% gemiddeld).

Degenen die geen betaald werk hebben, spreken vaker dan gemiddeld een voorkeur uit voor de ochtend en zij die minder dan 12 uur per week werken hebben vaker een voorkeur voor de middag.

Ruim een derde (37%) van de Alkmaarders van 18 jaar en ouder vindt het een goed idee om een deel van de dag uitsluitend te bestemmen voor bezoek op afspraak, als zij daardoor direct geholpen worden. Privacy speelt een minder grote rol: een relatief laag percentage (9%) vindt het een goed idee als men daardoor meer privacy krijgt.

Verder ervaart een kwart (27%) de huidige wachttijden als acceptabel en vindt het daarom een slecht idee. 18% acht de geboden privacy nu voldoende en vindt het om die reden ook een slecht idee. 20% vindt het idee noch goed, noch slecht.

Bezoek aan publieksbalies: Stadskantoor of Dienstencentrum

Iets meer dan de helft van de Alkmaarders vanaf 18 jaar (54%) gaat altijd naar het Stadskantoor, een vijfde (22%) altijd naar het Dienstencentrum in Alkmaar Noord en 17% soms naar het Stadskantoor, soms naar het Dienstencentrum. 7% bezoekt (vrijwel) nooit de publieksbalies van de gemeente. De 65-plussers bezoeken in verhouding vaak het Stadskantoor (63% tegen 54% gemiddeld) en de 50 t/m 64-jarigen het Dienstencentrum (30% tegen 22% gemiddeld). Er zijn geen verschillen naar geslacht, culturele achtergrond, opleidingsniveau en de mate waarin men zich belemmerd voelt in het dagelijks functioneren. Bij dit alles moet bedacht worden dat men bij het Dienstencentrum voor minder producten terecht kan dan bij het Stadskantoor.

Conclusies en aanbevelingen

- Als er in 2009 een keuzevrijheid komt voor de gemeente waarin men een rijbewijs of reisdocument wil aanschaffen, dan geeft de meerderheid van de Alkmaarders van 18 jaar en ouder (82%) er de voorkeur aan om dat in Alkmaar te doen. Belangrijk bij de keuze voor eigen of andere gemeente zijn service en wachttijden (87%), prijs van het product (85%) en avondopenstelling van het gemeentehuis (61%). De nabijheid van de werkplek speelt een veel minder belangrijke rol.
- 12% van de Alkmaarders van 18 jaar en ouder is bekend met de servicenormen rond wachttijd bij de balie. Dit is een relatief hoog percentage als bedacht wordt dat deze service nog maar een half jaar voordat het onderzoek plaatsvond, is ingevoerd. De 18 t/m 34-jarigen zijn, in verhouding tot de oudere leeftijdsgroepen (14-15%), er het minst bekend mee (9%). Driekwart van de Alkmaarders vindt het een (zeer) goed idee dat men een tegenprestatie ontvangt als men langer dan een kwartier bij de balie moet wachten.
- Men kiest iets vaker voor de middag dan voor de ochtend voor het - zonder afspraak - bezoeken van de publieksbalies. Niet-werkenden hebben een grotere voorkeur voor 's ochtends. Jongeren (18 t/m 34 jaar) en werkenden kiezen vaker voor 's middags. Het verdient aanbeveling om in de toekomst de middag aan te wijzen waarop de balie op afspraak bezocht kan worden en de ochtend te bestemmen voor de vrije inloop.
- De meerderheid van de Alkmaarders vindt het een goed idee om een deel van de dag uitsluitend te bestemmen voor bezoek op afspraak, als zij daardoor direct geholpen worden.
- Voor zowel de keuzevrijheid van de gemeente voor de aanschaf van rijbewijs en reisdocumenten, als voor de servicenormen en de splitsing van dagdelen waarop bezoekers wel of niet op afspraak kunnen komen, geldt dat moet blijken hoe een en ander zich in de tijd ontwikkelt. Dit onderzoek kan dan ook beschouwd worden als een nulmeting. Het is daarom aan te bevelen de vragen van dit onderzoek in de toekomst te herhalen.

Inleiding

Aanleiding voor het onderzoek en de vraagstelling

Rijbewijzen en reisdocumenten

Vanaf 2009 is het mogelijk om een rijbewijs aan te schaffen of te vernieuwen in iedere gemeente in Nederland. Tot die tijd is zoiets alleen mogelijk in de gemeente waar men gevestigd is. Na 2009 is deze keuzevrijheid er ook voor reisdocumenten. De sector Publiekszaken wil graag weten waar mensen naar toe gaan voor hun rijbewijs of reisdocument. Kiezen zij voor de eigen of een andere gemeente? Welke factoren spelen een rol bij die keuze, zoals openingstijden, bereikbaarheid, serviceverlening, prijsstelling? En is er bij die keuze een samenhang met de plaats waar men werkzaam is?

Servicenormen

De sector publiekszaken werkt voor verschillende producten met servicenormen en hanteert daarbij het motto "Service en Kwaliteit binnen de afgesproken tijd". Deze servicenormen worden sinds september 2007 gehanteerd. Dat houdt in dat, als men bij de balie van de gemeente een rijbewijs of een paspoort aanvraagt, men niet langer dan een kwartier zou behoeven te wachten. Moet men toch langer wachten, dan krijgt men een tegenprestatie in de vorm van bijvoorbeeld een kopje koffie of kaartjes voor het Stedelijk Museum. De sector Publiekszaken wil weten of de burger bekend is met deze servicenorm, op welke wijze men daarvan kennis heeft genomen en wat men vindt van de inzet van een tegenprestatie.

Openingstijden publieksbalies

Om wachttijden bij de publieksbalies (in Stadskantoor en Dienstencentrum in De Mare) te voorkomen én om meer privacy te kunnen bieden, kan de burger binnenkort op een gedeelte van de dag alleen op afspraak bij de publieksbalies terecht. Op een ander deel van de dag kan men gewoon zonder afspraak de balies blijven bezoeken. De sector Publiekszaken wil graag weten op welk dagdeel de balies volgens de klant zonder afspraak moeten kunnen worden bezocht. En wat vindt de klant van het van het idee om een deel van de dag uitsluitend te bestemmen voor bezoek op afspraak? Is er een verschil in mening tussen klanten die voor hun producten naar het Stadskantoor gaan en klanten die daarvoor naar het Dienstencentrum gaan?

Opzet en werkwijze van het onderzoek

De enquêtes zijn door enquêteurs bij de mensen thuis gebracht en opgehaald. De respondenten ontvingen van tevoren een brief van B&W waarin de enquête werd aangekondigd. Het veldwerk voor het omnibusonderzoek 2008 heeft plaatsgevonden in april 2008.

Respons

De respons op het omnibusonderzoek 2008 bedroeg 72% (1412 van de 1971¹ uitgezette enquêtes zijn ingevuld geretourneerd). Dit hoge responspercentage staat garant voor het trekken van betrouwbare conclusies.

Statistische toets

Door middel van een statistische toets (X^2) is in deze rapportage steeds nagegaan of de verschillen tussen de afzonderlijke subpopulaties (bijv. verschillende peiljaren en leeftijds- en inkomensgroepen) statistisch significant zijn. Dit houdt in dat gekeken wordt of er niet een grote kans bestaat dat de waargenomen verschillen tussen deze populaties op toeval berusten. Dit toeval kan ontstaan doordat de gegevens zijn gebaseerd op een steekproef. Zo kan het gebeuren dat op het oog grote procentuele verschillen tussen subpopulaties toch niet statistisch significant zijn (d.w.z. de verschillen hebben geen betekenis), omdat deze percentages zijn gebaseerd op een klein aantal respondenten.

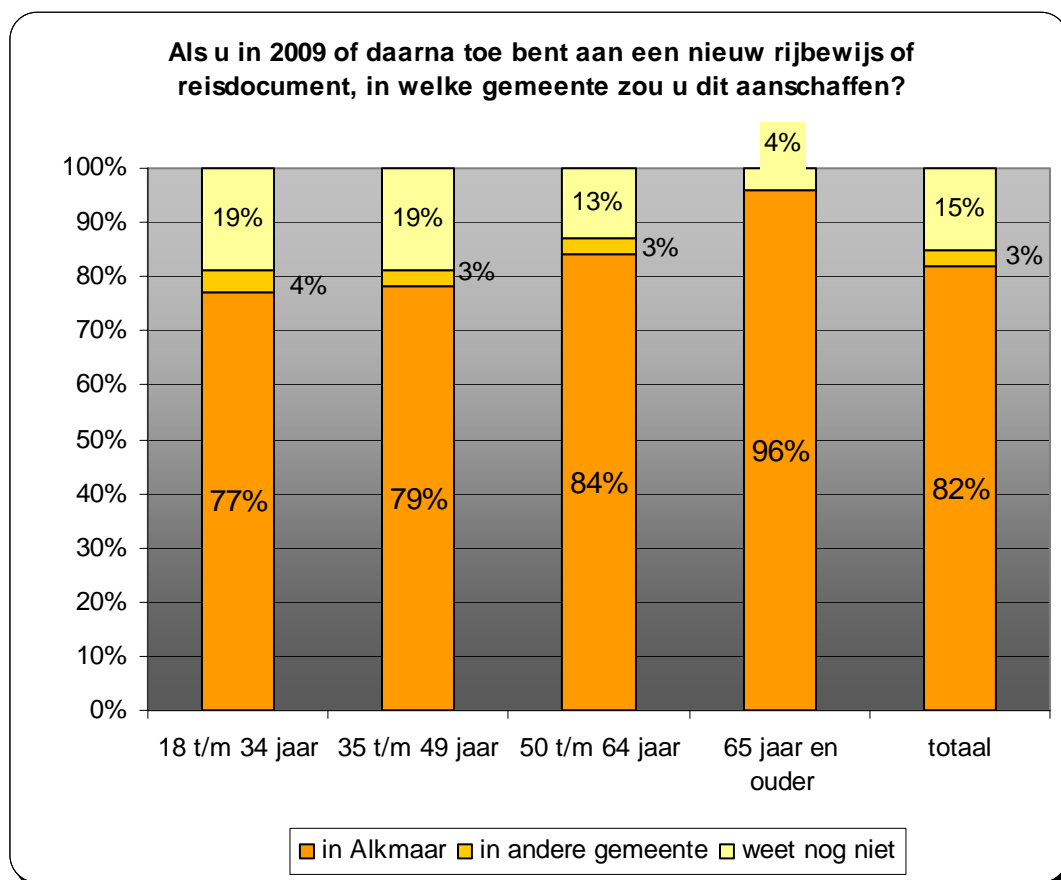
¹ Dit is de netto steekproef. Deze is gelijk aan de bruto steekproef (2000 personen), minus de onjuist gebleken adres- en persoonsgegevens (denk hierbij aan verhuizingen, sterfgevallen enz.).

Rijbewijzen en reisdocumenten

Vanaf 2009 is het mogelijk om een rijbewijs aan te schaffen of te vernieuwen in iedere gemeente in Nederland. Tot die tijd is zoiets alleen mogelijk in de gemeente waar men gevestigd is. Na 2009 is deze keuzevrijheid er ook voor reisdocumenten. De vraag is waar mensen naar toe zouden gaan voor hun rijbewijs of reisdocument. Kiezen zij voor de eigen of een andere gemeente? Hoe belangrijk zijn openingstijden, bereikbaarheid, serviceverlening, prijsstelling bij de bepaling van die keuze?

Als u in 2009 of daarna toe bent aan een nieuw rijbewijs of reisdocument, in welke gemeente zou u dit aanschaffen?

De meerderheid van de respondenten (82%) geeft er de voorkeur aan om in Alkmaar hun rijbewijs of reisdocument aan te schaffen, 3% kiest voor een andere gemeente en 15% weet het nog niet. Met de leeftijd stijgt de voorkeur voor het in Alkmaar aanschaffen van deze producten (zie volgende grafiek).



Van de 18 t/m 34-jarigen kiest 77% voor Alkmaar, van de 35 t/m 49-jarigen is dat 79%, van de 50 t/m 64-jarigen is dat 84% en van de 65-plussers 96%. Van degenen die geen betaald werk hebben kiest 87% voor Alkmaar tegen 79% van hen die wel betaald werk hebben. Laatstgenoemde groep zegt ook vaker dat ze het nog niet weten (18% tegen 12% van hen die geen betaald werk hebben). Er zijn geen verschillen naar geslacht. Ook zijn er geen verschillen naar de mate van belemmeringen in het dagelijks functioneren.

Als gekeken wordt naar de factoren die een rol kunnen spelen bij die keuze, zoals service, prijs bereikbaarheid etcetera (zie volgende paragraaf) dan blijkt er geen verband te zijn tussen de keuze van de gemeente (eigen of andere gemeente) en zaken als service en dienstverlening, zaterdagopenstelling, bereikbaarheid met de auto en nabijheid van de werkplek.

Alleen degenen die nog niet weten of zij de aanschaf in eigen of andere gemeente zouden doen hebben vaker dan gemiddeld *geen* mening over het belang van de avondopenstelling, de prijs en de

nabijheid van de winkelplek. Dit zijn ook vaak degenen die zeggen dat zij vrijwel nooit publieksbalies bezoeken.

Tot slot is ook nagegaan of de keuze om al of niet in de eigen gemeente een rijbewijs of reisdocument aan te schaffen verband houdt met de plaats waar men werkzaam is (of een opleiding volgt). Uit de resultaten komt naar voren dat degenen die in West-Friesland werkzaam zijn deze producten in Alkmaar zouden aanschaffen en degenen die in de Zaanstreek werken dat in een andere gemeente dan Alkmaar zouden doen. Bij degenen die in de overige regio's in Noord-Holland of elders werkzaam zijn, worden geen verschillen gezien.

Factoren die van belang zijn bij de keuze voor de gemeente bij de aanschaf voor een nieuw rijbewijs of reisdocument

Hoe belangrijk zijn onderstaande zaken bij uw keuze voor de gemeente waar u een nieuw rijbewijs of reisdocument zou aanschaffen?

	(zeer) belangrijk	neutraal	(zeer) onbelangrijk	weet niet / geen mening	totaal
service en wachttijden	87%	9%	2%	2%	100%
prijs van het product	85%	10%	3%	2%	100%
avondopenstelling van het gemeentehuis	61%	22%	15%	2%	100%
zaterdagopenstelling van het gemeentehuis	48%	27%	22%	3%	100%
bereikbaarheid van het gemeentehuis met de auto	46%	24%	27%	3%	100%
dicht bij de plaats waar ik meestal winkel of boodschappen doe	35%	32%	31%	2%	100%
dicht bij de werkplek	19%	40%	37%	5%	100%

De drie zaken die de Alkmaarders vanaf 18 jaar het belangrijkste vinden bij de keuze van de gemeente voor de aanschaf van een nieuw rijbewijs of reisdocument zijn service en wachttijden (87%), prijs van het product (85%) en avondopenstelling van het gemeentehuis (61%). Relatief veel Alkmaarders vinden ook de zaterdagopenstelling (zeer) belangrijk (48%) evenals de bereikbaarheid (46%) en de nabijheid van winkels (35%). Het belang van de factor 'dicht bij de werkplek' scoort relatief laag (19%).

Service en wachttijden

Alkmaarders onder de 65 jaar vinden service en wachttijden belangrijker dan Alkmaarders boven de 65 jaar.

Prijs van het product

Ook de prijs van het product wordt door de 65-minners belangrijker gevonden dan de 65-plussers. Verder vinden vrouwen (90%) de prijs vaker van belang dan mannen (81%).

Avondopenstelling

De groepen die de avondopenstelling vooral (zeer) belangrijk vinden zijn: Alkmaarders van 18 t/m 49 jaar (72%), zij die meer dan 12 uur betaald werk doen (73%), degenen die in een andere gemeente een rijbewijs of reisdocument zouden aanschaffen (72%) en zij die nog niet weten in welke gemeente ze dat zouden doen (71%).

Zaterdagopenstelling

Ook de zaterdagopenstelling wordt door de groep 18 t/m 49 jaar belangrijk gevonden, evenals degenen met een betaalde baan.

Bereikbaarheid met de auto

Ten opzichte van de overige leeftijdsgroepen vinden mensen in de leeftijdsgroep 35 t/m 49 jaar de bereikbaarheid met de auto vaker belangrijk. Ook degenen die het dienstencentrum in Alkmaar Noord bezoeken vinden dit vaak belangrijk.

Dicht bij de plek waar men winkelt/boodschappen doet

Hoe ouder de leeftijdsgroep, hoe vaker men de aanschaf van rijbewijs en reisdocument dicht bij de winkelplek belangrijk vindt. Van de 18 t/m 34-jarigen is dat 24% en van de 65-plussers 51%. Verder

vinden vrouwen (43%) dit belangrijker dan mannen (26%). Alkmaarders die geen betaald werk hebben vinden dit aspect ook relatief belangrijk. Dit geldt ook voor Alkmaarders die zich sterk belemmerd voelen in hun dagelijks functioneren
Verder vinden degenen die het dienstencentrum in Alkmaar Noord bezoeken de nabijheid van de winkelplek vaak belangrijk en degenen die het Stadskantoor bezoeken vinden dit vaak onbelangrijk.

Dicht bij de werkplek

Het ligt voor de hand dat de 65-plussers 'dicht bij de werkplek' minder belangrijk vinden dan de 65-minners, evenals het feit dat de degenen met een betaalde baan dit een belangrijker item vinden dan zij die geen betaalde baan hebben.

Servicenormen

De vraag over servicenormen werd ingeleid met de volgende tekst: "Als u bij de balie van de gemeente een rijbewijs of een paspoort aanvraagt, vindt de gemeente dat u niet langer dan een kwartier hoeft te wachten. Mocht u toch langer wachten, dan krijgt u van de gemeente een tegenprestatie, bijv. een kopje koffie of kaartjes voor het Stedelijk Museum".

De vraag is of men met deze werkwijze bekend is.

Bent u bekend met de servicenormen van de gemeente Alkmaar?

12% van de Alkmaarders van 18 jaar en ouder is bekend met de servicenormen. In verhouding tot de oudere leeftijdsgroepen (14-15%), zijn de 18 t/m 34-jarigen er het minst bekend mee (9%).

Bent u bekend met de servicenormen van de gemeente?

	18 t/m 34 jaar		35 t/m 49 jaar		50 t/m 64 jaar		65 jaar en ouder	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
ja	34	9%	53	14%	57	15%	27	12%
nee	352	91%	333	86%	312	85%	193	88%
Totaal	386	100%	385	100%	369	100%	220	100%

Er zijn geen verschillen naar geslacht en opleidingsniveau.

Op welke wijze heeft u kennis genomen van de servicenormen?

Aan degenen die bekend zijn met de servicenormen van de gemeente, is gevraagd op welke wijze ze daar kennis van hebben genomen.

Op welke wijze heeft u kennis genomen van de servicenormen?

	aantal	%
publieksbalie	55	37%
Stadskrant	27	18%
website gemeente Alkmaar	22	14%
Alkmaarse Courant	22	14%
gemeentegids	14	9%
familie/vrienden/kennissen	11	8%
andere huis-aan-huisbladen	9	6%
folder/brochure	4	3%
anders	16	10%
weet niet meer	17	11%
Totaal*	196	130%

* Omdat meerdere antwoorden mogelijk waren is het totaalpercentage niet gelijk aan 100.

De tabel laat zien dat de meeste respondenten kennis hebben genomen van de servicenormen via de publieksbalie (37%), op afstand gevolgd door de Stadskrant (18%), de website van de gemeente (14%) en de Alkmaarse Courant (14%). Verder kent 9% de servicenormen uit de gemeentegids, 8% van familie, vrienden of kennissen, 6% van de huis-aan-huis bladen en 3% van een folder of brochure. 10% heeft er op een andere manier kennis van genomen en 11% weet dat niet meer. De aantallen zijn te klein om uitsplitsingen te maken naar achtergrondvariabelen als leeftijd, geslacht, opleidingsniveau etc.

Wat vindt u ervan dat u een tegenprestatie ontvangt als u langer dan een kwartier moet wachten?

Deze vraag is aan alle respondenten voorgelegd. Driekwart van de Alkmaarders van 18 jaar en ouder vindt het een (zeer) goed idee dat men een tegenprestatie ontvangt als men langer dan een kwartier bij de balie moet wachten. Een relatief laag percentage (7%) vindt het een (zeer) slecht idee. 5% antwoordt met 'weet niet'.

Wat vindt u ervan als een tegenprestatie ontvangt?

	aantal	%
zeer goed idee	309	22%
goed idee	741	53%
neutraal	177	13%
slecht idee	64	5%
zeer slecht idee	23	2%
weet niet	73	5%
Totaal	1387	100%

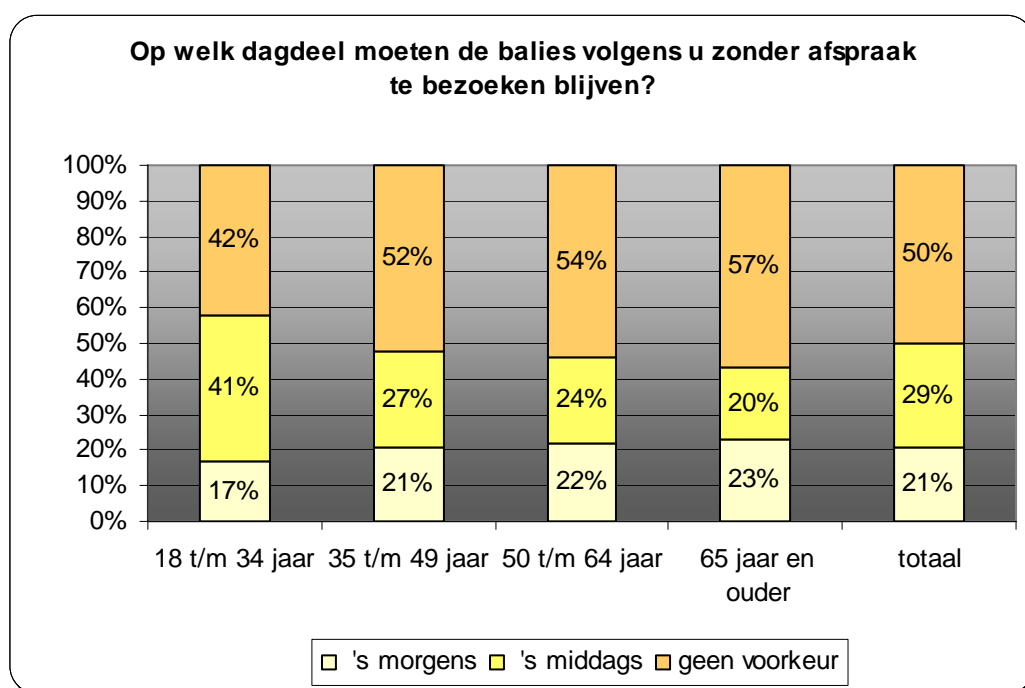
Vrouwen (78%) vinden het vaker dan mannen (74%) een (zeer) goed idee en Nederlanders (77%) vaker dan mensen met een niet-Nederlandse achtergrond (66%). Laatstgenoemde groep reageert vaker neutraal of antwoordt met 'weet niet, geen mening'. Ook 65-plussers hebben er vaak geen mening over.

Er zijn geen significante verschillen tussen Alkmaarders die wel en Alkmaarders die niet bekend zijn met de servicenormen.

Openingstijden publieksbalies van de gemeente Alkmaar

Deze vraag werd ingeleid met de volgende tekst: "De vragen in dit hoofdstuk hebben alleen betrekking op de publieksbalies van de gemeente Alkmaar in het Stadskantoor en het Dienstencentrum in Alkmaar Noord. Om wachttijden bij deze publieksbalies te voorkomen en om meer privacy te kunnen bieden, kunt u binnenkort op een gedeelte van de dag alleen op afspraak bij de publieksbalies terecht. Op een ander deel van de dag kunt u gewoon zonder afspraak de balies blijven bezoeken". De vraag is op welk dagdeel de balies volgens de burger zonder afspraak te bezoeken moeten blijven. Het blijkt dat een half jaar na het onderzoek het voornemen om deze splitsing in te voeren voorlopig is uitgesteld. Indien in de toekomst besloten wordt tot invoering, dan zijn de uitkomsten van deze vraag richtinggevend voor de uiteindelijke keuze van het dagdeel waarop de balies zonder afspraak te bezoeken zijn.

Op welk dagdeel moeten de balies volgens u zonder afspraak te bezoeken blijven?



De helft van de Alkmaarders van 18 jaar en ouder heeft *geen* voorkeur voor een dagdeel waarop de balies zonder afspraak te bezoeken zijn. 21% van de Alkmaarders zou het liefst zien dat de balies 's morgens zonder afspraak te bezoeken zijn en 29% vindt dat zo iets 's middags mogelijk moet zijn. Het zijn vooral de jongere Alkmaarders (18 t/m 34 jaar) die een voorkeur hebben voor de middag (41% tegen 29% gemiddeld).

Degenen die geen betaald werk hebben vaker dan gemiddeld een voorkeur voor de ochtend en zij die minder dan 12 uur per week werken hebben vaker een voorkeur voor de middag. Er zijn geen verschillen naar geslacht, opleidingsniveau en culturele achtergrond.

Wat vindt u van het idee om een deel van de dag uitsluitend te bestemmen voor bezoek op afspraak?

Ruim een derde (37%) van de Alkmaarders van 18 jaar en ouder vindt het een goed idee om een deel van de dag uitsluitend te bestemmen voor bezoek op afspraak, als zij daardoor direct geholpen worden. Privacy speelt een minder grote rol: een relatief laag percentage (9%) vindt het een goed idee als men daardoor meer privacy krijgt. Verder ervaart een kwart (27%) de huidige wachttijden als acceptabel en vindt het daarom een slecht idee. 18% acht de geboden privacy nu voldoende en vindt het om die reden eveneens een slecht idee. 20% vindt het idee noch goed, noch slecht.

Wat vindt u van het idee om deel van de dag uitsluitend te bestemmen voor bezoek op afspraak?

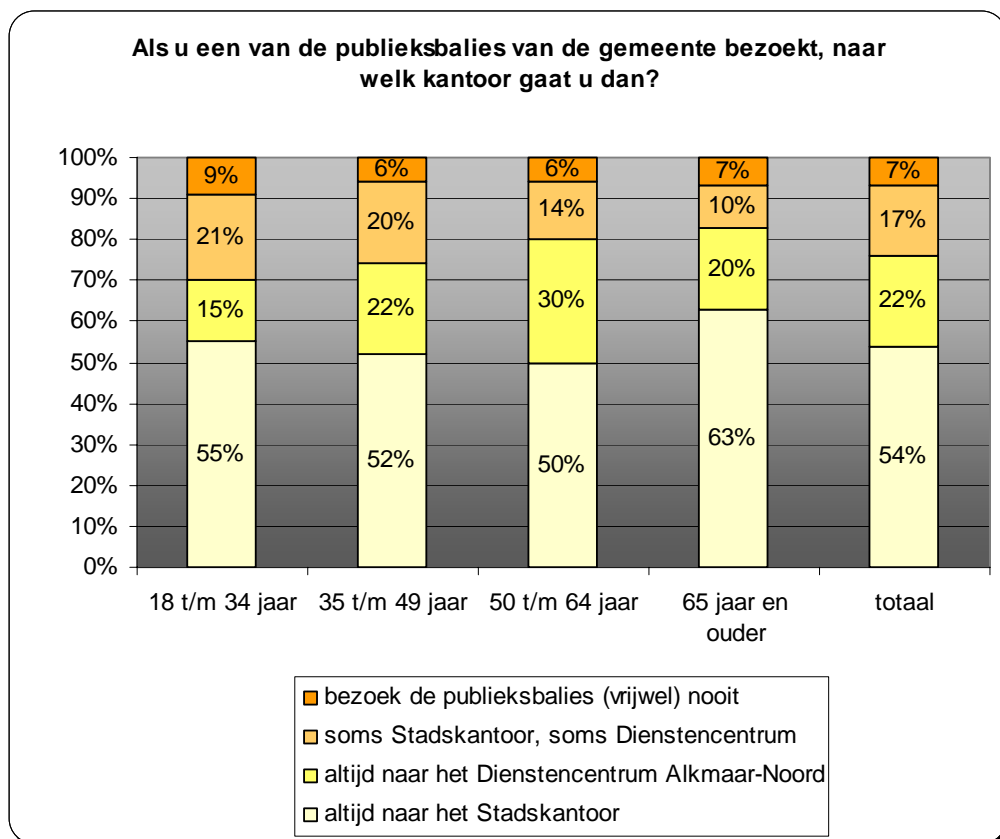
	aantal	%
goed idee, als ik daardoor direct geholpen wordt	512	37%
goed idee, als ik daardoor meer privacy krijg	125	9%
geen goed idee, geen slecht idee	279	20%
slecht idee, want de huidige wachttijden zijn acceptabel	372	27%
slecht idee, want de geboden privacy vind ik nu voldoende	248	18%
Totaal*	1535	111%

* Omdat meerdere antwoorden mogelijk waren is het totaalpercentage niet gelijk aan 100.

Vrouwen (40%) zeggen vaker dan mannen (35%) dat het een goed idee is, als zij daardoor direct worden geholpen. Mannen vinden het weer vaker een slecht idee omdat zij de wachttijden acceptabel vinden (29% tegen 24%). Mensen met een niet-Nederlandse achtergrond (15%) vinden vaker dan Nederlanders (8%) het een goed idee als men daardoor meer privacy krijgt terwijl Nederlanders het vaker een slecht idee vinden omdat ze de geboden privacy nu voldoende vinden. Dat laatste wordt ook relatief vaak gezegd door mensen van 65 jaar en ouder en hoogopgeleiden. Zij die (vrijwel) nooit de publieksbalies van de gemeente bezoeken, reageren vaak neutraal.

Als u een van de publieksbalies van de gemeente bezoekt, naar welk kantoor gaat u dan?

Iets meer dan de helft van de Alkmaarders vanaf 18 jaar (54%) gaat altijd naar het Stadskantoor, een vijfde (22%) altijd naar het Dienstencentrum in Alkmaar Noord en 17% soms naar het Stadskantoor, soms naar het Dienstencentrum. 7% bezoekt (vrijwel) nooit de publieksbalies van de gemeente. De 65-plussers bezoeken in verhouding vaak het Stadskantoor (63% tegen 54% gemiddeld) en de 50 t/m 64-jarigen het Dienstencentrum (30% tegen 22% gemiddeld). Er zijn geen verschillen naar geslacht, culturele achtergrond, opleidingsniveau en de mate waarin men zich belemmerd voelt in het dagelijks functioneren. Bij dit alles moet bedacht worden dat men bij het Dienstencentrum voor minder producten terecht kan dan bij het Stadskantoor.



Bijlage. Vragenlijst

Rijbewijzen en reisdocumenten

1. Volgend jaar (2009) is het ook voor inwoners van Alkmaar mogelijk om een rijbewijs aan te schaffen of te vernieuwen in iedere gemeente in Nederland. Nu kan dit alleen nog maar in de gemeente waar u woont. Na 2009 is deze keuzevrijheid er ook voor reisdocumenten (paspoorten e.d.).

Als u in 2009 of daarna toe bent aan een nieuw rijbewijs of reisdocument, in welke gemeente zou u dit aanschaffen?

- in Alkmaar
 in een andere gemeente
 weet niet nog niet

Hoe belangrijk zijn onderstaande zaken bij uw keuze voor de gemeente waar u een nieuw rijbewijs of reisdocument zou aanschaffen?

	zeer belangrijk	belangrijk	neutraal	onbelangrijk	zeer onbelangrijk	weet niet / geen mening
2. service en wachttijden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. avondopenstelling van het gemeentehuis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. zaterdagopenstelling van het gemeentehuis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. bereikbaarheid van het gemeentehuis met de auto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. prijs van het product	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. dicht bij de werkplek	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. dicht bij de plaats waar ik meestal winkel of boodschappen doe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. andere overwegingen, namelijk						

Servicennormen

Als u bij de balie van de gemeente een rijbewijs of een paspoort aanvraagt, vindt de gemeente dat u niet langer dan een kwartier hoeft te wachten. Moet u toch langer wachten, dan krijgt u van de gemeente een tegenprestatie, bijv. een kopje koffie of kaartjes voor het Stedelijk Museum.

1. Bent u met deze werkwijze bekend?

- ja
 nee → ga door naar vraag 3

2. Op welke wijze heeft u hiervan kennis genomen?

Meer dan een antwoord mogelijk

- website gemeente Alkmaar
 publieksbalie van de gemeente (Stadskantoor of Dienstencentrum Alkmaar-Noord)
 gemeentegids
 Alkmaarse Courant
 Kabelkrant
 Stadskrant
 andere wekelijkse huis-aan-huisbladen
 lokale radio of tv
 folder, brochure e.d.
 Alkmaarmail (de e-mail-nieuwsbrief van de gemeente Alkmaar)
 familie/vrienden/kennissen
 anders
 weet niet meer

3. Wat vindt u ervan dat u een tegenprestatie ontvangt als u langer dan een kwartier moet wachten?

- zeer goed idee
- goed idee
- geen goed, geen slecht idee
- slecht idee
- zeer slecht idee
- weet niet/geen mening

Openingstijden publieksbalies van de gemeente Alkmaar

De volgende vragen hebben betrekking op de publieksbalies van de gemeente Alkmaar in het Stadskantoor en het Dienstencentrum in Alkmaar Noord (bij De Mare).

1. Om wachttijden bij deze publieksbalies te voorkomen én om meer privacy te kunnen bieden, kunt u binnenkort op een gedeelte van de dag alleen op afspraak bij de publieksbalies terecht. Op een ander deel van de dag kunt u gewoon zonder afspraak de balies blijven bezoeken.**Op welk dagdeel moeten de balies volgens u zonder afspraak te bezoeken blijven?**

- 's morgens
- 's middags
- geen voorkeur

2. Wat vindt u van het idee om een deel van de dag uitsluitend te bestemmen voor bezoek op afspraak? U kunt op dat deel van de dag dus niet meer zonder afspraak terecht.

- zeer goed idee
- goed idee
- geen goed idee, geen slecht idee
- slecht idee
- zeer slecht idee
- geen mening

3. Als u een van de publieksbalies van de gemeente bezoekt, naar welk kantoor gaat u dan?

- altijd naar het Stadskantoor
- altijd naar Dienstencentrum Alkmaar Noord
- soms Stadskantoor soms Dienstencentrum Alkmaar Noord
- bezoek de publieksbalies van de gemeente (vrijwel) nooit