



gemeente

Zoetermeer

# Evaluatie openstelling Publieksplein onder bezoekers

Onderzoek & Statistiek



# **EVALUATIE OPENSTELLING PUBLIEKSPLEIN ONDER BEZOEKERS**

Mei 2012

In opdracht van : Martha Pieters, afdeling INW/PPL  
Enquêteonderzoek : Josée Boormans, afdeling BV/FB/Onderzoek en Statistiek



## RESULTATEN ONDERZOEK OPENSTELLING PUBLIEKSPLEIN

### 1. Inleiding

Vanaf 15 januari 2012 is de afdeling Publieksplein geopend op:

\* maandag tot en met donderdag van 10.00 tot 16.00 uur (op afspraak en vrije inloop)

\* vrijdag van 10.00 tot 19.30 uur (op afspraak en vrije inloop)

\* zaterdag van 10.00 tot 13.00 uur (alleen op afspraak)

De afdeling Publieksplein heeft de afdeling FB/Onderzoek en Statistiek gevraagd onder de bezoekers van Publieksplein een kort klanttevredenheidsonderzoek te houden naar de openingstijden.

Het onderzoek is gehouden van dinsdag 1 mei tot en met zaterdag 19 mei 2012. In deze periode is de afdeling Publieksplein vier dagen/tijdstippen gesloten geweest (zaterdag 5 mei, vrijdag 4 mei na 18.00 uur, donderdag 17 mei en vrijdag 18 mei). Per saldo is er dus op twee maandagen geënquêteerd, op drie dinsdagen, drie woensdagen, op twee donderdagen, twee vrijdagen tot 17.00 uur en één vrijdag tot 18.00 uur, twee vrijdagavonden en op twee zaterdagen.

#### *werkwijze*

De balie medewerkers vroegen aan bezoekers of ze wilden deelnemen aan een korte schriftelijke enquête. Bij een positieve reactie op deze vraag kregen ze een vragenkaart en een pen uitgereikt om de vragen te kunnen invullen.

De ingevulde vragenkaart kon men in een daarvoor bestemde bus in de hal doen of opsturen via het gratis antwoordnummer. Van deze laatste mogelijkheid hebben slechts twee bezoekers gebruik gemaakt. In totaal zijn er 508 bezoekers die een vragenlijst hebben ingevuld.

### 2. Bezoekdag

In tabel 1 staat een overzicht van de respons per dag. Onbekend is hoeveel enquêtes er per dag zijn uitgezet. De respons op dinsdag is het hoogst.

Tabel 1. Bezoekdag van de respondenten

Bezoekdag	Aantal	In % van het totaal
Maandag	109	21,6%
Dinsdag	145	28,7%
Woensdag	89	17,6%
Donderdag	73	14,5%
Vrijdag voor 17.00 uur	84	16,6%
Vrijdagavond	3	0,6%
Zaterdag	2	0,4%
Subtotaal	505	100.0%
Bezoekdag onbekend	3	
Totaal	508	

### 3. Tevredenheid over de openingstijden

Meer dan driekwart van de bezoekende respondenten is tevreden over de huidige openingstijden van Publieksplein. In totaal is 17% hier niet tevreden over en heeft 4% geen mening.

Tabel 2. Aantal en percentage respondenten dat al of niet tevreden is over de huidige openingstijden van Publieksplein

Tevreden over huidige openingstijden?	Aantal	Percentage
Ja	397	78,6%
Nee	87	17,2%
Weet niet	21	4,2%
<hr/>		
Totaal	505	100%
Geen antwoord	3	
Totaal	508	

Aan de ontevreden respondenten is gevraagd wat hiervoor de reden is. Bijna de helft van de ontevreden respondenten geeft aan ontevreden te zijn over het feit dat Publieksplein 's ochtends te laat open gaat. Daarna wordt het meest genoemd dat Publieksplein van maandag tot en met donderdag te vroeg dicht gaat.

Tabel 3. Genoemde redenen van ontevredenheid

\* men mocht meer antwoorden aankruisen

Genoemde reden	Aantal keer genoemd	in percentage van het totaal aantal ontevreden respondenten
- Publieksplein gaat 's ochtends te laat open	42	48,8%
- Publieksplein gaat van maandag tot en met donderdag te vroeg dicht	37	43,0%
- ik kan alleen maar 's avonds komen	13	15,1%
- ik kan op korte termijn geen afspraak op zaterdag maken	6	7,0%
- ik werk op tijden dat Publieksplein open is (ook op zaterdag)	11	12,8%
- andere reden, nl. . . . (zie bijlage 1)	15	17,4%
- weet niet	1	1,2%
<hr/>		
Totaal aantal ontevreden respondenten: 87		

#### 4. rapportcijfer

Aan alle respondenten is gevraagd om een rapportcijfer te geven voor de huidige openingstijden van Publieksplein (10=zeer goed, 1=zeer slecht).

In totaal hebben 491 respondenten een rapportcijfer ingevuld. Eén op de tien respondenten geeft een onvoldoende rapportcijfer (5 of lager).

Gemiddeld geven de respondenten een rapportcijfer 7,2 voor de huidige openingstijden.

Tabel 4. Rapportcijfer voor de huidige openingstijden van Publieksplein

Rapportcijfer	Aantal	In % van het totaal
1	6	1,2%
2	4	0,8%
3	5	1,0%
4	10	2,0%
5	22	4,5%
6	49	10,0%
7	161	32,8%
8	168	34,2%
9	46	9,4%
10	20	4,1%
Subtotaal	491	100.0%
Geen antwoord	6	
Weet niet	11	
Totaal	508	

Bezoekers die op maandag komen geven gemiddeld het hoogste rapportcijfer zoals de onderstaande tabel laat zien.

Tabel 5. Gemiddeld rapportcijfer voor de huidige openingstijden per bezoekdag

Bezoekdag	Gemiddeld rapportcijfer	Aantal
Maandag	7,6	107
Dinsdag	7,2	137
Woensdag	7,2	88
Donderdag	6,9	72
Vrijdag voor 17.00 uur	7,3	79
Vrijdagavond	-*	3
Zaterdag	-*	2
Gemiddeld rapportcijfer	7,2	488

*\* aantal te laag om een gemiddeld rapportcijfer weer te geven*

Aan het einde van de vragenlijst was er nog ruimte voor opmerkingen. Een overzicht van de opmerkingen staat in bijlage 1 in tabel II.





## BIJLAGE 1. Tabellen

Tabel I. genoemde andere reden van ontevredenheid over de huidige openingstijden van Publieksplein

- 2x langs geweest met afspraak. Wachtijd was nog steeds erg lang
- als je geen afspraak maak moet je te lang wachten. Bijna 2 uur.
- door de weeks langer 1800 en vrijdag tot 2100 .Zaterdag gesloten zijn
- geen balie voor vrije inloop
- geen computer dus geen afspraken
- lange wachttijden
- liever open tot 1700 uur
- spoedaanvragen gaan na gewone afspraken?
- te korte openingstijden (ambtenare) te druk. Kon pas na meer als een week een afspraak krijgen
- te lange wachttijden
- veel te lange wachttijden 2.20 uur
- wacht al 1,5 uur en nog 5 wachtenden voor mij
- wachttijden en niet de mogelijkheid om een afspraak te maken
- zonder afspraak is de wachttijd veel te lang
- zou prettiger zijn vanaf bijvoorbeeld 900 uur

Tabel II Overige opmerkingen

- 1600 sluiten is te vroeg om met kind te komen vanuit school
- 44 min. moeten wachten
- afhalen duurt wel erg lang
- afroepbord digitaal slecht waarneembaar van diverse zijden
- afspraak en toch lang wachten is vervelend
- afspraak maken via website gaat vaak niet
- afspraak via internet maken werkt overigens zeer goed
- afspraken en zonder afspraak lopen door elkaar. Is rommelig.
- afspraken op korte termijn mogelijk maken + koopavond (of andere avond)
- afspraken via internet werkt prima
- alleen werken op afspraak voorkomt lang wachten
- als een afspraak dan staat maar je eerder bent wordt je ook niet eerder geholpen
- als ik met afspraak te vroeg kom, word ik niet eerder geholpen
- als ik op een afspraak kom, is het vreemd dat ik nog lang moet wachten (20 min)
- als je afspraak maakt ben je sneller
- bedankt
- beter opletten dat mensen niet voorschieten. Slaat het bonnetjessysteem wat stukken over
- Bij informatie op internet/folder duidelijker/nadrukkelijker zijn over de mogelijkheid van een afspraak maken
- blijf zo werken voor uw publiek
- dat alles via de PC niet goed werkt!
- de digitale afspraak is een prima service!
- de pc's in de hal bieden totaal geen privacy

- de wachttijd voor vrije inloop is veel te lang. Graag meer personeel inzetten
- digitale afspraak was om 11.20 uur. Eenmaal bij de zuil ticket gehaald stond er 11.40 uur
- doe hier aub wat mee
- doorstroming kan beter
- duidelijker aangeven als jullie dicht zijn
- een afspraak maken kan nooit op korte termijn
- een gemeentehuis moet naar mijn oordeel ook voor ... mensen goed bereikbaar zijn
- een uur wachttijd vind ik schandalig
- eerder open gaan s.v.p.
- erg lange wachttijden
- fijn dat we op afspraak kunnen komen
- frontoffice uitstekend!
- goed afsprakensysteem!
- goed bezig met digitalisering
- goede service
- goede service om via de website een afspraak te maken
- graag op afspraak kunnen komen ook 's avonds en in het weekend
- het heeft lang geduurd (38 minuten)
- het is vervelend om zo te komen
- het zou ook fijn zijn als ze op koopavonden open zijn
- houdt rekening met werkenden
- ik ben beide keren supersnel geholpen met en zonder afspraak
- ik ben heel netjes en goed geholpen
- ik ben tevreden
- ik heb een afspraak gemaakt, maar moest nog wel een tijdje wachten
- ik heb via internet afspraak gemaakt ivm mega drukte
- ik kan op korte termijn geen afspraak op zaterdag maken
- ik moest met mijn zoon op woensdagmiddag. De wachttijd was erg lang.
- ik moest een uur wachten met kinderen dit is niet handig en geen speelartikelen voor kinderen!
- ik vind dat stadhuis al vanaf 8 uur open moet zijn en tot 18 uur en ook hele dag op zaterdag
- ik vond een uur wachten wel lang
- ik werk op tijden dat publieksplein geopend is
- ik werk op tijden dat publieksplein geopend is, moeilijk via internet
- jammer dat je op de dag zelf niet kan gebruiken
- jullie zijn op vrijdagavond en zaterdag open. Wat wil je nog meer?
- jullie zijn vriendelijke mensen
- kan lang duren
- kom voor het eerst hier, kan nog geen mening geven
- laat inloopsprekuren en afspraken niet door elkaar lopen, mensen willen weten hoe lang ze moeten wachten, dan is wachten minder erg
- lang wachten met lente
- lange wachttijd
- lange wachttijd (45 min.) terwijl afspraak had gemaakt

- lange wachttijd ondanks afspraak (50 min)
- lange wachttijden
- lange wachttijden zonder afspraak
- langer open in de middag
- langere openingstijden
- maandag en donderdag liever open tot 1700 uur
- meer zitplaatsen voor de oudere mensen als het druk is
- men wordt vriendelijk behandeld
- mensen zonder afspraak geen schijn van kans
- met internetafspraak vlotte behandeling
- na afspraak nog erg lang wachten
- net als in Rotterdam ook een soort 'koopavond' om toch na werktijden van dit plein gebruik te kunnen maken
- op afspraak werkt heel prettig, snel aan de beurt
- op de site van de gemeente is het heel onoverzichtelijk om dingen op te zoeken. Geen structuur.
- openingstijden verruimen (t/m 1900 uur)
- prima
- prima geholpen
- prima service
- publiekplein gaat maandag tot en met donderdag te vroeg dicht
- publieksplein gaat 's ochtends te laat open
- Publieksplein gaat 's ochtends te laat open
- publieksplein gaat van maandag tot en donderdag te vroeg dicht
- scholen 1530 dicht daarna pas, dat is te kort
- soms erg lang wachten
- stukken afgeven
- te lang wachten
- te lange wachttijden
- tevreden met de gang van zaken
- toch beter afspreken per computer
- vanaf 700 uur zou beter zijn
- vervelend is dat als je een afspraak maakt je nog een uur moet wachten
- via de digitale balie is super om afspraken te maken
- via een afspraak loopt het erg soepel!
- via telefoon wordt verkeerde info gegeven bv. afspraak 4 mei voor paspoorten gegarandeerd voor de zomer klaar
- vlotte service
- voor de mensen die werken overdag zijn de openingstijden niet altijd handig
- voor de naar schoolgaande jeugd is het lastig plannen
- voor spoedaanvragen moet een aparte procedure zijn!
- voor werkende mensen is het haast onmogelijk een afspraak te kunnen maken of langs te komen
- wachttijd bij het paspoort afgeven veel te lang
- wachttijd erg lang

- wachttijd heel lang
- wachttijd zonder afspraak is onacceptabel
- wachttijden als je geen afspraak maakt zijn erg lang
- wachttijden duren te lang
- wachttijden soms erg lang
- wel snelle, goede service
- wel, wachttijden zijn voor paspoorten te lang
- werknemers moeten vrij vragen om er naar toe te kunnen
- zelfs mensen met een afspraak moeten wachten
- zoveel mogelijk digitaal

## BIJLAGE 2. Vragenlijst onderzoek

### MOGEN WIJ U ENKELE VRAGEN STELLEN OVER DE OPENSTELLING VAN PUBLIEKSPLEIN?

Vanaf 15 januari 2012 is de afdeling Publieksplein op de volgende dagen/tijdstippen geopend:

- maandag tot en met donderdag van 10.00 uur tot 16.00 uur (op afspraak en vrije inloop)
- vrijdag van 10.00 uur tot 19.30 uur (op afspraak en vrije inloop)
- zaterdag van 10.00 uur tot 13.00 uur (alleen op afspraak voor een beperkt aantal producten)

Tijdens de openingstijden geldt dat bezoekers met een afspraak voorgaan op bezoekers die gebruik maken van de vrije inloop.

**1. Ik ben bij Publieksplein geweest:** (hokje van bezoekdag/tijdstip aankruisen!)

- |                          |                          |                          |                          |                           |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Maandag                  | Dinsdag                  | woensdag                 | Donderdag                | Vrijdag<br>vóór 17.00 uur | Vrijdag<br>avond         | Zaterdag                 |

**2. Bent u tevreden over de huidige openingstijden van Publieksplein?**

- ja (ga naar vraag 4)
- nee (ga naar de volgende vraag)
- weet niet (ga naar vraag 4)

**3. Kunt u aankruisen waarom u hierover niet tevreden bent?** (meer antwoorden mogelijk)

- Publieksplein gaat 's ochtends te laat open
- Publieksplein gaat van maandag tot en met donderdag te vroeg dicht
- Ik kan alleen maar 's avonds komen
- ik kan op korte termijn geen afspraak op zaterdag maken
- Ik werk op de tijden dat Publieksplein open is (ook op zaterdag)
- Andere reden, nl. ....
- Weet niet

**4. Als u een rapportcijfer moet geven voor de huidige openingstijden van Publieksplein welk cijfer geeft u dan? (10=zeer goed , 1 = zeer slecht) Zet een kruisje in het juiste vakje!**

- |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10                       | 9                        | 8                        | 7                        | 6                        | 5                        | 4                        | 3                        | 2                        | 1                        | weet niet                |

**5. Heeft u nog opmerkingen dan kunt u die hieronder kort opschrijven.**

.....

U kunt dit kaartje in de brievenbus doen die staat naast de leestafel in de centrale hal of opsturen via het gratis antwoordnummer (zie achterkant van deze kaart)..