



gemeente

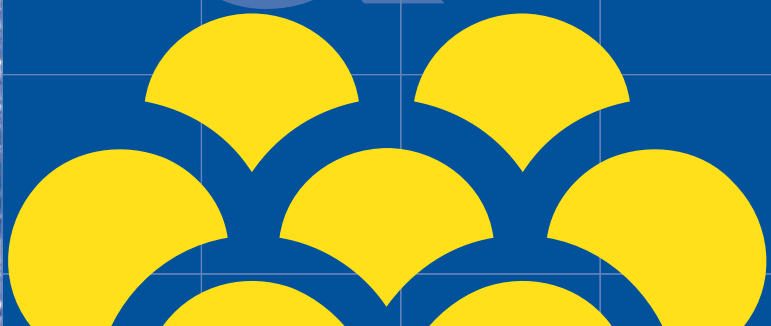
Zoetermeer

omnibusenquête 2010

deelrapport Dienstverlening Publieksplein



Onderzoek & Statistiek



Omnibusenquête 2010

deelrapport Dienstverlening Publieksplein

december 2010

Hoofdafdeling Bestuur, afdeling Facilitair Bedrijf, eenheid Onderzoek & Statistiek
Coördinatie / organisatie veldwerk: team O&S
Analyse en verslaglegging: Bert Ploeger

Opdrachtgever:
Hoofdafdeling Bestuur / Publieksplein Rennie Hooi

INHOUDSOPGAVE

SAMENVATTING	5
1 ONDERZOEKSVERANTWOORDING	7
1.1 Inleiding	7
1.2 onderzoeksvragen	7
1.3 respons	7
1.4 dit rapport	7
2 RESULTATEN	9
2.1 bezoek aan de centrale hal van het stadhuis	9
2.2 voorkeur voor openingstijden	9
2.3 telefonische bereikbaarheid	10
2.4 kanaalsturing, kanaalkeuze	11
2.5 dienstverlening per sms-bericht	14
3 CONCLUSIES	15
BIJLAGE I bevolking, steekproef en respons	17
BIJLAGE II betrouwbaarheid en nauwkeurigheid	19
BIJLAGE III vragenlijst	21
BIJLAGE IV tellingen en toelichtingen	27
BIJLAGE V kruistabellen	33

SAMENVATTING

onderzoek Publieksplein

In de jaarlijkse omnibusenquête zijn in 2010, evenals in voorgaande jaren, vragen gesteld over de dienstverlening door de afdeling Publieksplein. De vragen hebben betrekking op:

- het bezoek aan de centrale hal van het Stadhuis; openingstijden;
- de bekendheid van het telefoonnummer 14 079;
- aspecten die van belang zijn bij de keuze voor het digitale kanaal of voor een ander kanaal;
- een mogelijke vernieuwing van de dienstverlening d.m.v. sms-berichten.

bezoek aan het Publieksplein

- Van alle respondenten heeft 68% in de twaalf maanden voorafgaand aan de omnibusenquête een bezoek gebracht aan de centrale hal van het stadhuis.
- Van hen liet 79% zich door de receptie verder helpen, 15% koos voor het trekken van een volgnummer bij de ticketzuil.

openingstijden Publieksplein

- Aan de respondenten zijn alternatieven voor de openstelling op vrijdagavond voorgelegd (andere avonden, zaterdagochtend). Een kleine meerderheid wil echter de openstelling op vrijdagavond handhaven.

telefonische bereikbaarheid

- Het centrale telefoonnummer 14 079 is, ruim een jaar na de introductie ervan, bekend bij 29% van de respondenten.
- Van alle respondenten acht 44% telefonische bereikbaarheid op vrijdag na 17:00 uur (zeer) belangrijk. Wat betreft maandag tot en met donderdag na 17:00 uur is 36% die mening toegeedaan.

kanaalkeuze

Wanneer men voor de keus gesteld wordt tussen het online aanvragen van een uittreksel en het afhalen daarvan op het stadhuis, kiest 58% van de respondenten voor het digitale kanaal; 31% kiest voor persoonlijk afhalen, 9% weet het niet; een kleine restgroep (2%) heeft de vraag niet beantwoord.

De belangrijkste redenen voor respondenten met een voorkeur voor digitaal aanvragen zijn:

- *digitaal aanvragen is makkelijker;*
- *digitaal aanvragen kost me minder tijd;*
- *dan ben ik niet gebonden aan de openingstijden van de gemeente.*

Het argument van de openingstijden spreekt ook degenen die het uittreksel zelf gaan ophalen sterk aan.

De belangrijkste redenen voor respondenten die het document zelf willen afhalen zijn:

- *persoonlijk afhalen is makkelijker;*
- *dan heb ik het uittreksel sneller in mijn bezit;*
- *ik krijg direct antwoord op mijn vragen.*

De laatste twee van deze argumenten spreken ook veel respondenten met een voorkeur voor digitaal aanvragen aan.

sms-berichten

Het is technisch te verwezenlijken dat aanvragers van id-kaarten, reisdocumenten en rijbewijzen per sms bericht ontvangen wanneer het aangevraagde document voor hen klaarligt. Van alle respondenten zou 66% het op prijs stellen per sms zo'n bericht te ontvangen.

1

ONDERZOEKSVERANTWOORDING

1.1 Inleiding

In september / oktober 2010 is in Zoetermeer de jaarlijkse omnibusenquête gehouden. In deze enquête worden over uiteenlopende onderwerpen vragen gesteld aan inwoners van Zoetermeer. In 2010 is, evenals in voorgaande jaren, een aantal vragen bijeengebracht over de dienstverlening door de afdeling Publieksplein.

1.2 onderzoeksvragen

Naast vragen over bezoek aan en openingstijden van de centrale hal van het Stadhuis bevat de vragenlijst, evenals in 2009, enkele vragen die voortvloeien uit de volgende onderzoeksvragen:

- Hoe groot is de bekendheid van het algemene telefoonnummer 14 079?
- Welke aspecten zijn voor Zoetermeeders van belang bij hun keuze voor het digitale kanaal of voor een ander kanaal?

Daarnaast is er een niet eerder onderzochte onderzoeksvraag:

- Zouden Zoetermeeders prijs stellen op een sms-bericht wanneer aangevraagde producten van hen klaarliggen?

1.3 respons

Voor de omnibusenquête zijn drie niet overlappende steekproeven getrokken van 2000 inwoners van Zoetermeer, die op 1 september 2010 18 jaar of ouder waren. Voor de personen in de steekproeven geldt bovendien dat zij op dat moment niet woonachtig waren in een 'bijzonder woongebouw' (bejaardenoord, gevangenis, gezinsvervangend tehuis) of in een woonwagen. Aan de personen uit de drie steekproeven zijn verschillende enquêtes voorgelegd.

De respons op de enquête die de vragen over de afdeling Publieksplein bevat bedraagt 1375 personen (68,8%). De vragen over dit onderwerp zijn beantwoord door 1356 personen (67,8%).

De Zoetermeerse bevolking is redelijk evenwichtig in de respons vertegenwoordigd: zie bijlage I, waarin kenmerken van de respons (geslacht, leeftijd) worden vergeleken met gegevens uit het bevolkingsbestand.

1.4 dit rapport

Hoofdstuk 2 bespreekt de resultaten van het onderzoek, en gaat in op enkele nadere analyses.

- De enquêtevragen over de dienstverlening in de centrale hal van het stadhuis worden besproken in § 2.1;
- vragen over openingstijden worden in § 2.2 besproken;
- vragen over telefonische dienstverlening in § 2.3.
- § 2.4 gaat in op één van de speerpunten van het Zoetermeerse dienstverleningsconcept: kanaalsturing. De gemeente streeft ernaar een groot deel van de dienstverlening via het digitale kanaal te doen verlopen. De in deze paragraaf besproken vragen dragen bij aan het inzicht in de aspecten die een rol spelen bij de keuze voor het digitale kanaal.
- § 2.5 gaat in op de onderzoeksvraag over sms-berichten.

In hoofdstuk 3 staan enkele conclusies.

bijlagen

- Een verantwoording van het onderzoek staat in de bijlagen I (representativiteit) en II (betrouwbaarheid en nauwkeurigheid).
- De vragenlijst, voor zover relevant voor dit onderzoek, is opgenomen als bijlage III.
- De resultaten in tabelvorm (rechte tellingen) staan in bijlage IV. In deze bijlage zijn tevens de toelichtingen door respondenten op hun gekozen antwoorden opgenomen (zoals antwoorden op "anders, namelijk:").
- Enkele kruistabellen zijn opgenomen als bijlage V.

2 RESULTATEN

2.1 bezoek aan de centrale hal van het stadhuis

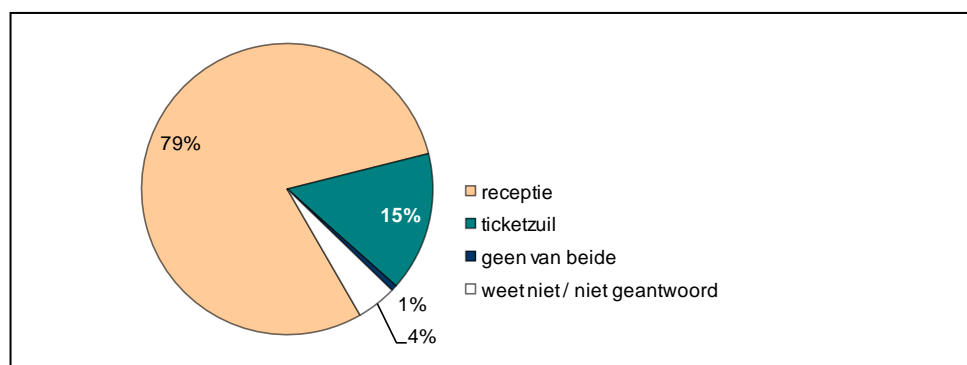
Van alle respondenten heeft 68% in de laatste twaalf maanden (voorafgaand aan de omnibusenquête) een bezoek gebracht aan de centrale hal van het stadhuis; 29% van de respondenten is daar niet geweest; de overigen herinneren zich dat niet meer of hebben de vraag niet beantwoord (tabel IV-1).

Daarmee is het percentage bezoekers ongeveer op het niveau van 2007 (67%) en 2008 (64%). In 2006 en 2009 was het aandeel bezoekers 59%.

receptie en ticketzuil

Bij binnenkomst in de centrale hal wordt men meestal eerst aan de receptie te woord gestaan. De medewerker van de receptie geeft algemene informatie en verstrekt een volgnummer voor één van de balies. Bezoekers kunnen er echter ook voor kiezen gebruik te maken van de *ticketzuil*. Nadat de bezoeker via een keuzemenu het doel van zijn of haar bezoek kenbaar gemaakt heeft ontvangt hij of zij een geprint volgnummer.

Figuur 2.1 laat zien voor welke benadering de bezoekende respondenten hebben gekozen: 79% voor de receptie; 15% voor de ticketzuil. De percentages liggen in de zelfde orde van grootte als in 2009 (83%, respectievelijk 13%). In dat jaar was overigens de ticketzuil gedurende langere tijd buiten gebruik.



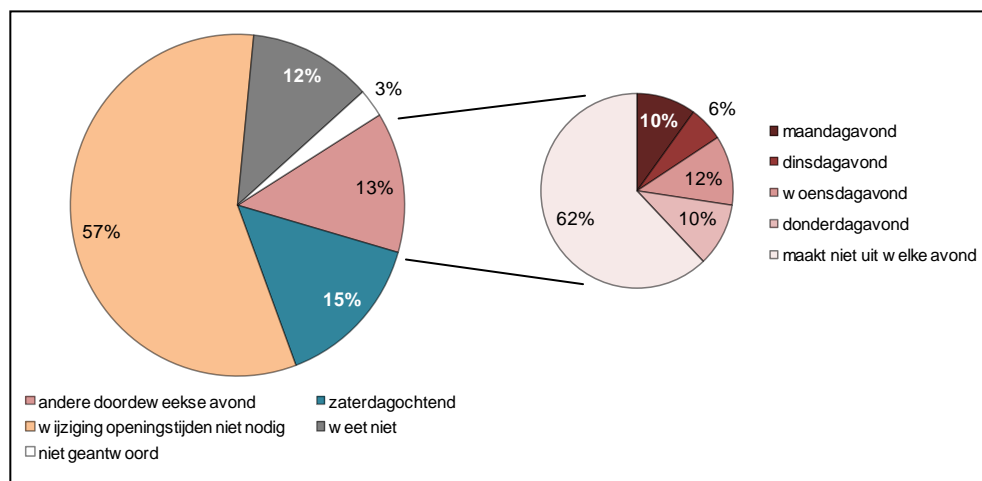
figuur 2.1 keuze voor de ticketzuil of de receptie bij het laatste bezoek in de afgelopen twaalf maanden aan de centrale hal van het stadhuis (in procenten, N = 923).

gebruiksgemak ticketzuil

Aan de 143 respondenten die bij binnenkomst in het stadhuis kozen voor de ticketzuil is gevraagd of zij de werking van de ticketzuil duidelijk genoeg vinden. Dat is voor 135 van hen (94%) zeker het geval. In drie gevallen (2%) vindt de respondent de werking niet duidelijk. De overigen weten het niet of hebben niet geantwoord. (tabel IV-3).

2.2 voorkeur voor openingstijden

De gemeente overweegt de openingstijden van de afdeling Publieksplein aan te passen. In plaats van op vrijdagavond zou de centrale hal op een ander dagdeel open kunnen gaan. Als alternatieven zijn de overige doordeweekse avonden en de zaterdagochtend voorgelegd. Figuur 2-2 laat zien dat een kleine meerderheid (57%) de openstelling op vrijdagavond wil handhaven. 15% kiest voor de zaterdagochtend. Van de 13% die wil uitwijken naar een andere avond heeft het merendeel (62%) geen voorkeur voor een specifieke avond.

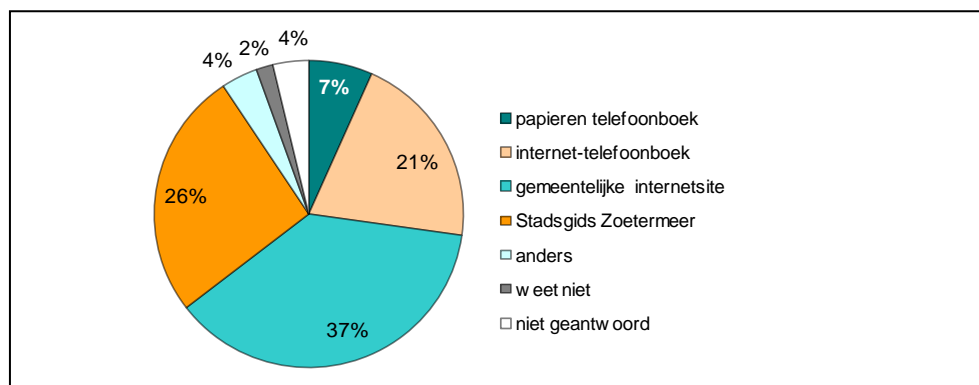


figuur 2-2 voorkeuren voor openstelling van het Publieksplein op andere dagdelen (in plaats van de vrijdagavond). (in procenten, N = 1356; bij de uitsplitsing naar voorkeur voor avond: N = 180)

2.3 telefonische bereikbaarheid

Als men een telefoonnummer van de gemeente zoekt doet men dit bij voorkeur op de gemeentelijke website of in de stadsgids. Ook kiest men veel voor het telefoonboek op internet. De papieren telefoonboek is minder belangrijk (figuur 2.3). De keuzes van de 51 respondenten die bij deze vraag "anders" hebben aangekruist staan in bijlage IV, op p. 28. Veelal zeggen deze respondenten het telefoonnummer via Google op te zoeken.

Ten opzichte van 2009 is de voorkeur voor zoeken op de website licht toegenomen (vier procentpunten hoger), ten koste van het raadplegen van de Stadsgids (vijf procentpunten lager).



figuur 2.3 voorkeur voor de te raadplegen bron bij het zoeken van een telefoonnummer van de gemeente (in procenten, N = 1356).

telefoonnummer 14 079

Sinds het voorjaar van 2009 is 14 079 het centrale telefoonnummer van Zoetermeer. Hiermee heeft Zoetermeer zich als één van de eerste gemeenten aangesloten bij een landelijk initiatief, waarbij het gemeentelijke telefoonnummer bestaat uit de cijfers 14 plus het netnummer. Het is de bedoeling dat het grootste deel van het inkomende telefoonverkeer primair gaat lopen via de centrale van dit telefoonnummer.

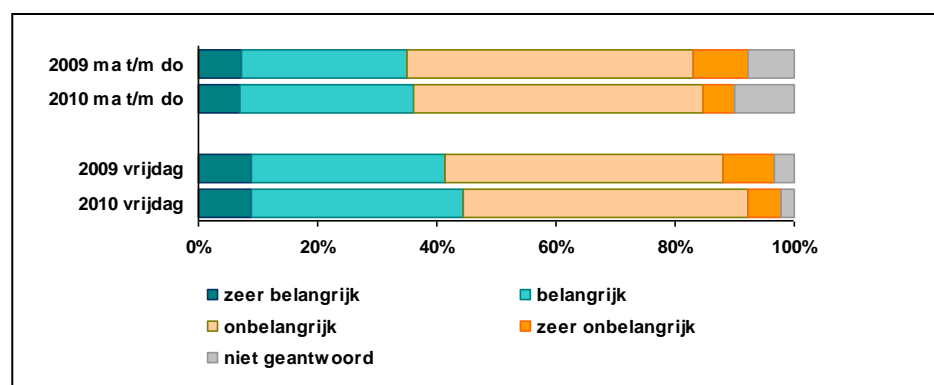
Het nummer 14 079 was in 2009, enkele maanden na de brede invoering ervan, bekend bij een kleine 17% van de respondenten. Inmiddels (2010) is de bekendheid gestegen tot 29% (tabel IV-5).

De medewerkers achter het nummer 14 079 hebben zelf toegang tot informatie om antwoord te kunnen geven op veelgestelde vragen. Verder kunnen zij vragen

effectief doorleiden naar medewerkers uit de hele organisatie. Doorverbinden zal in veel gevallen dus niet nodig zijn, maar is in andere gevallen onvermijdelijk. Uiteraard probeert de gemeente het aantal keren doorverbinden zo laag mogelijk te houden. Op de vraag hoe veel keren doorverbinden acceptabel is antwoordt 4% 'nul keer'; 64% antwoordt 'één keer'; 27% antwoordt 'twee keer'. Drie keer of meer wordt slechts door een klein aantal respondenten geantwoord (tabel IV-8).

telefonische bereikbaarheid na 17:00 uur

Een deel van de respondenten zou het op prijs stellen als de gemeente buiten de reguliere kantooruren bereikbaar zou zijn. Figuur 2.4 toont dat 44% het belangrijk of zeer belangrijk vindt dat de gemeente op vrijdag na 17:00 uur telefonisch bereikbaar is. Voor de andere werkdagen acht 36% dat belangrijk. De verandering ten opzichte van 2009 is gering.



figuur 2.4 belang van telefonische bereikbaarheid na 17:00 uur, op maandag tot en met donderdag en op vrijdag (in procenten, N(2009) = 1380; N(2010) = 1356)

2.4 kanaalsturing, kanaalkeuze

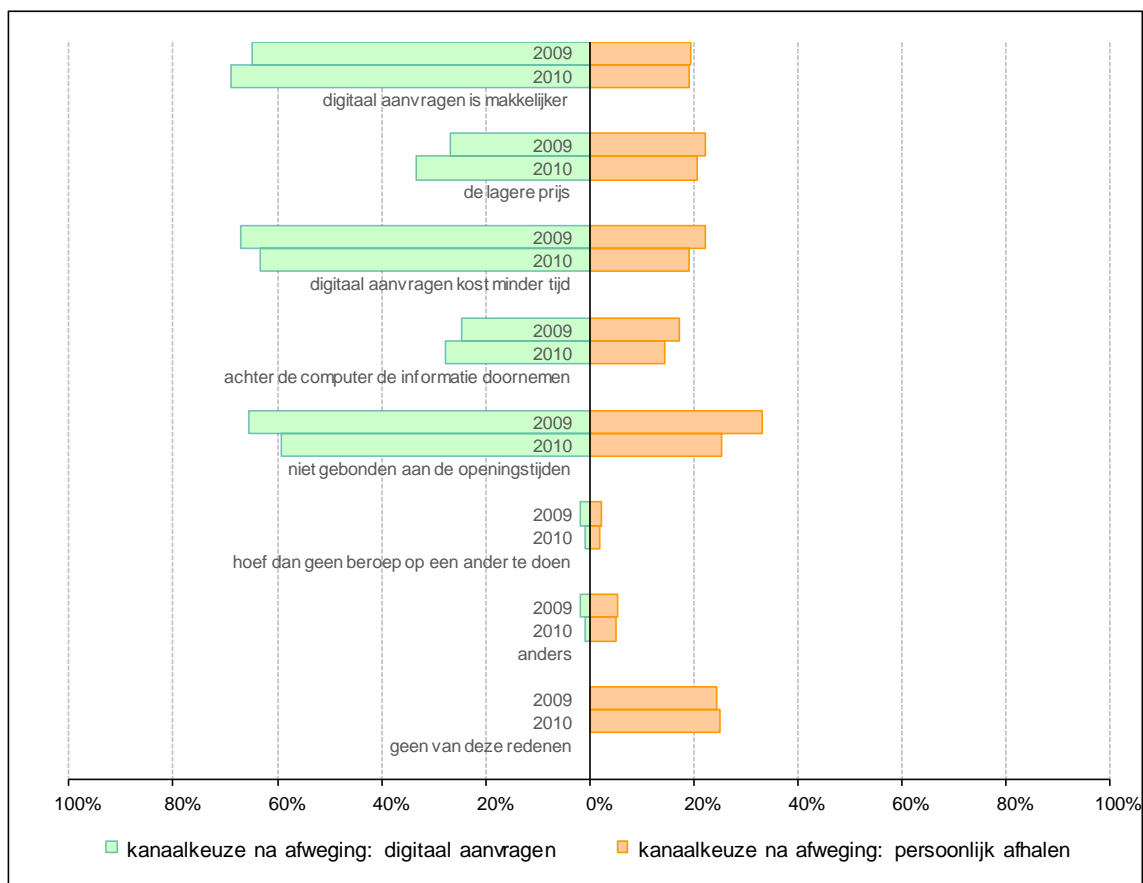
Om zicht te krijgen op de overwegingen die een rol spelen bij de keuze van een communicatiekanaal bij contact en transacties met de gemeente (het digitale kanaal dan wel een traditioneel kanaal), is aan de respondenten een hypothetische situatie voorgelegd: zij moeten zich voorstellen dat zij een uittreksel uit de bevolkingsadministratie nodig hebben.

Om de overwegingen bij de te maken keuze te onderzoeken zijn aan de respondenten twee sets met redenen voorgelegd: één set met (veronderstelde) redenen om de aanvraag voor het uittreksel digitaal in te dienen, en één set met (veronderstelde) redenen om het uittreksel persoonlijk op het stadhuis af te halen. Elke respondent moet aangeven welke redenen bij de eigen keuze een rol spelen, maximaal drie per set van redenen. Daarna volgt een vraag over de feitelijke voorkeur.

Om met dit laatste te beginnen: 58% van de respondenten kiest voor digitaal aanvragen, 31% kiest voor persoonlijk afhalen, 9% weet het niet; een kleine restgroep (2%) heeft de vraag niet beantwoord (tabel IV-11).

redenen voor de kanaalkeuze

Figuur 2.5 laat de keuzes uit de eerste set van redenen zien (de redenen om een aanvraag digitaal in te dienen). In dit diagram wordt onderscheid gemaakt tussen enerzijds de respondenten die, na afweging van de aan hen voorgelegde redenen, de voorkeur geven aan *digitaal indienen* (staven naar links gericht) en anderzijds de respondenten die de voorkeur geven aan *persoonlijk afhalen* (staven naar rechts gericht). De categorie 'weet niet' blijft buiten beschouwing. Het diagram toont, in percentages, zowel de resultaten uit de omnibusenquête van 2009 als uit die van 2010.



figuur 2.5 redenen om een aanvraag voor een uittreksel digitaal in te dienen, naar de kanaalkeuze van respondenten (in procenten; maximaal drie antwoorden per respondent mogelijk). Voor de keuze digitaal aanvragen geldt: 100% = 750 (2009) resp. 782 (2010). Voor de keuze persoonlijk afhalen geldt: 100% = 451 (2009) resp. 417 (2010).

Figuur 2.6 toont, in percentages, de keuzes uit de tweede set van redenen (de redenen om het uittreksel persoonlijk af te halen). Ook in dit diagram wordt onderscheid gemaakt tussen de respondenten die de voorkeur geven aan digitaal indienen en de respondenten met een voorkeur voor persoonlijk afhalen.

De beide diagrammen laten zien dat de uiteindelijke kanaalkeuze over het geheel genomen spoort met de overwegingen van de respondenten. Beide groepen respondenten maken verhoudingsgewijs vaak de voor henzelf meest voor de hand liggende keuzes (of zij kiezen voor het antwoord "geen van deze redenen").

De belangrijkste redenen voor digitale aanvragers zijn (zowel in 2009 als 2010):

- *digitaal aanvragen is makkelijker;*
- *digitaal aanvragen kost me minder tijd;*
- *dan ben ik niet gebonden aan de openingstijden van de gemeente.*

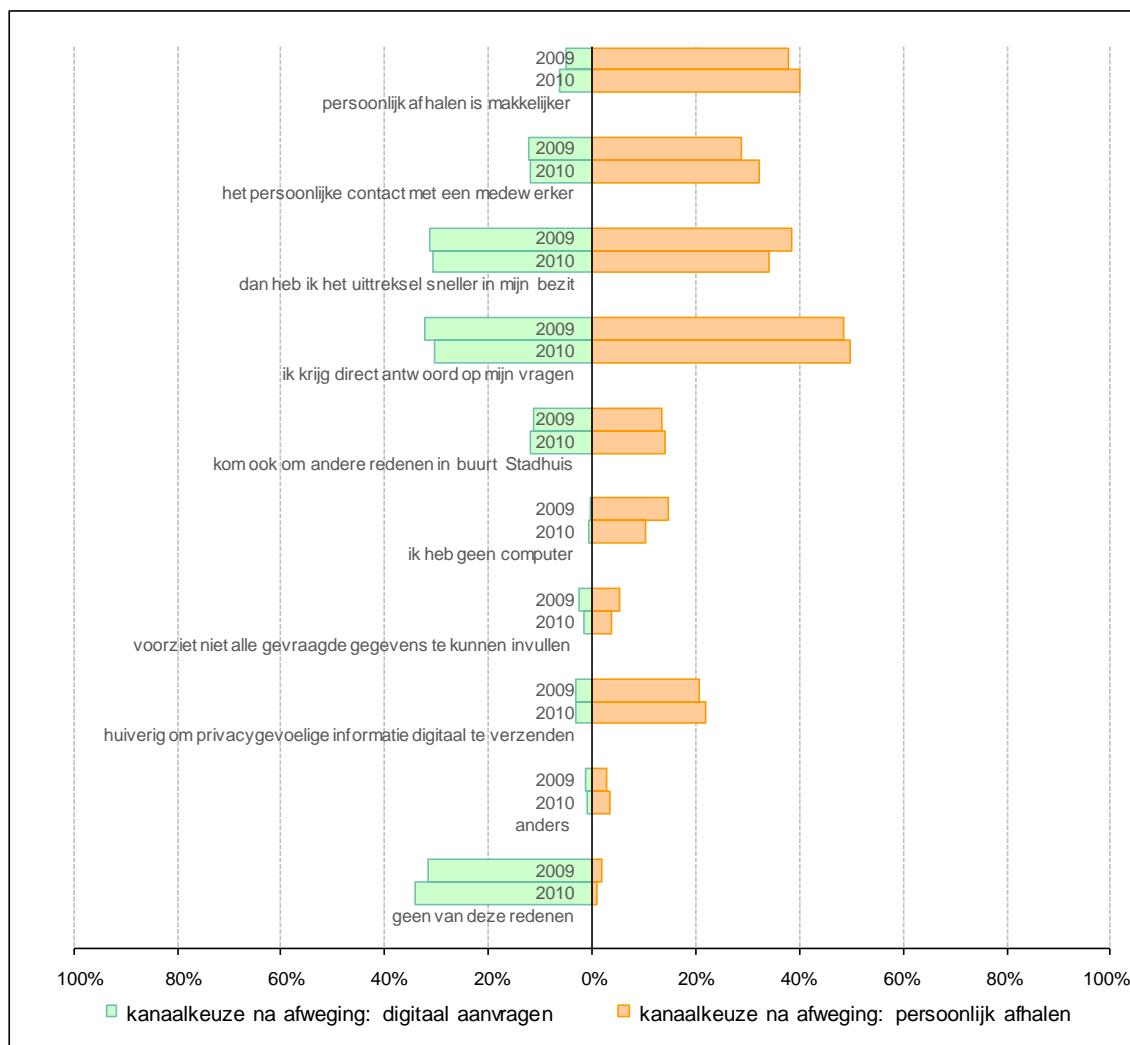
Het argument van de openingstijden spreekt degenen die het uittreksel zelf gaan ophalen het sterkst aan. Van deze groep kiest verder overigens 25% voor het antwoord "geen van deze redenen". Dit laatste antwoord kan uiteraard alleen gekozen zijn als er verder geen redenen zijn aangevinkt.

De belangrijkste redenen voor respondenten die het document zelf willen afhalen zijn:

- *persoonlijk afhalen is makkelijker;*
- *dan heb ik het uittreksel sneller in mijn bezit;*
- *ik krijg direct antwoord op mijn vragen.*

De laatste twee van deze argumenten spreken ook veel respondenten met een voorkeur voor digitaal aanvragen aan. En van deze laatste groep kiest 34% voor het (exclusieve) antwoord "geen van deze redenen".

In zowel figuur 2.5 als figuur 2.6 komt een antwoord 'anders' voor: wat respondenten hierbij hebben ingevuld staat onder [tabel IV-9](#), respectievelijk [tabel IV-10](#). Wat in het lijstje onder tabel IV-9 opvalt is dat een klein deel van de respondenten door de vraagstelling in verwarring is geraakt. Onder de redenen vóór digitaal aanvragen wordt zestien keer een reden aangevoerd om dat juist niet te doen.

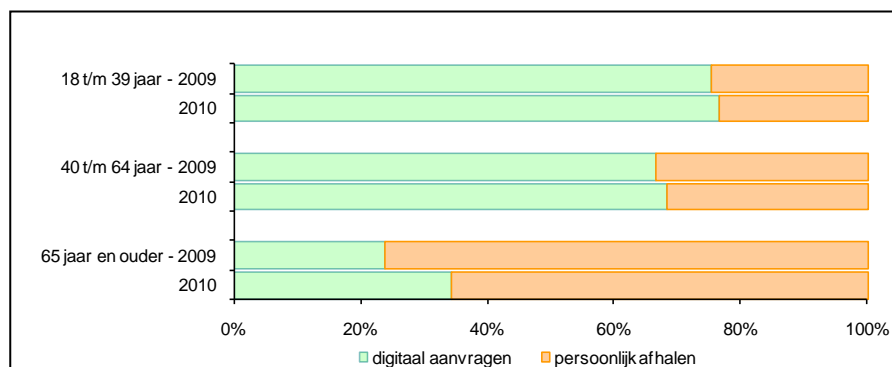


figuur 2.6 redenen om een uittreksel persoonlijk op het stadhuis af te halen, naar de kanaalkeuze van respondenten (in procenten; maximaal drie antwoorden per respondent mogelijk). Voor de keuze digitaal aanvragen geldt: 100% = 750 (2009) resp. 782 (2010). Voor de keuze persoonlijk afhalen geldt: 100% = 451 (2009) resp. 417 (2010).

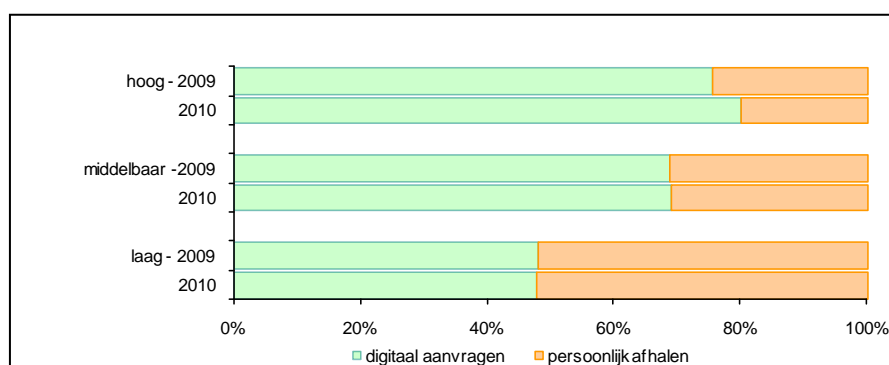
verschillen in kanaalkeuze

Getoetst is of verschillen in kanaalkeuze samenhangen met mogelijke verschillen in toegang tot digitale informatie. Deze toets geschiedt aan de hand van de leeftijd (in drie klassen), het opleidingsniveau (eveneens in drie klassen) en de bevolkingsgroep waar men zich toe rekent (Nederlands versus niet-Nederlands). De veronderstelling is dat ouderen, lager opgeleiden en niet-Nederlanders gemiddeld in minder sterke mate voor het digitale kanaal kiezen dan de overige respondenten.

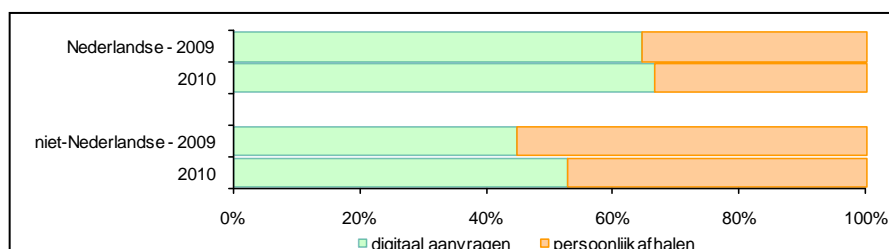
De figuren 2.7 t/m 2.9 laten een bevestiging zien van de bevindingen uit 2009. Er treden evenals in 2009 verschillen op, met name tussen leeftijdsgroepen en - in iets mindere mate - tussen opleidingsniveaus. Ook respondenten met een buitenlandse achtergrond kiezen gemiddeld iets minder voor het digitale kanaal dan andere respondenten, maar hierbij is het onderlinge verschil niet zo groot. In alle gevallen zijn de verschillen significant. In bijlage V (p.34 / 35) staan de kruistabellen waarop (wat betreft 2010) de drie onderstaande diagrammen zijn gebaseerd.



figuur 2.7 voorkeur voor de wijze van afhalen / aanvragen van een uittreksel, naar de leeftijd van de respondent in drie klassen. (in procenten, N(2009) = 1159; N(2010) = 1175)



figuur 2.8 voorkeur voor de wijze van afhalen / aanvragen van een uittreksel, naar het opleidingsniveau van de respondent in drie klassen. (in procenten, N(2009) = 1115; N(2010) = 1133)



figuur 2.9 voorkeur voor de wijze van afhalen / aanvragen van een uittreksel, naar de bevolkingsgroep (Nederlandse of niet-Nederlandse) waar de respondent zich toe rekent. (in procenten, N(2009) = 1169; N(2010) = 1172)

2.5 dienstverlening per sms-bericht

Het is technisch te verwezenlijken dat aanvragers van id-kaarten, reisdocumenten en rijbewijzen per sms bericht ontvangen wanneer het aangevraagde document voor hen klaarligt.

Van alle respondenten zou 66% het instellen van deze service op prijs stellen; 24% geeft aan dat niet op prijs te stellen. De overige 10% weet het niet of heeft de vraag niet beantwoord (tabel IV-13).

3

CONCLUSIES

- De ticketzuil in de centrale hal van het stadhuis is, met 15% gebruikers onder de bezoekers, evenals in 2009 (13%) nog niet zo'n belangrijk alternatief voor de receptie.
- De bekendheid van het telefoonnummer 14 079 is in een jaar tijd flink toegenomen: van 17% tot 29%.
- Telefonische bereikbaarheid van het Publieksplein na 17:00 uur (nog niet verwezenlijkt) blijft belangrijk voor een aanzienlijk deel van de respondenten.
- Verruilen van de openstelling op vrijdagavond voor openstelling op een andere avond of op zaterdagochtend heeft voor de meeste respondenten niet de voorkeur.
- Een kleine meerderheid van de respondenten zou (in een voorbeeldsituatie) kiezen voor het digitale kanaal in plaats van voor een bezoek aan het stadhuis. De analyses uit 2010 bevestigen de bevindingen uit 2009: voor veel respondenten, met name ouderen en lager opgeleiden, zal een niet-digitaal alternatief wenselijk blijven.
- Gebruik van moderne communicatiemiddelen.
In 2009 is al geconstateerd dat *chatten* met de afdeling Publieksplein (als middel voor online ondersteuning, bijvoorbeeld bij het invullen van een formulier) en *sms* (als middel om de inwoner te herinneren aan het vernieuwen van een document) voor veel respondenten welkome vernieuwingen zouden zijn. Over die onderwerpen zijn in 2010 geen vragen gesteld. Wel kan daar in 2010 aan worden toegevoegd dat ook het ontvangen van een sms-bericht wanneer een aangevraagd document klaarligt een welkome vernieuwing zou zijn.

BIJLAGE I bevolking, steekproef en respons

In de twee onderstaande tabellen worden de Zoetermeerse bevolking, de steekproef en de bruikbare respons van dit deelonderzoek onderling vergeleken aan de hand van de kenmerken *sekse* en *leeftijd*. Binnen de Zoetermeerse bevolking van 18 jaar en ouder zijn vrouwen iets in de meerderheid. De steekproef toont ten opzichte van de verdeling over mannen en vrouwen in heel Zoetermeer een (toevallige) afwijking van ca. 0,7 procentpunt (dat wil zeggen: iets meer mannen, iets minder vrouwen). In de respons is het percentage vrouwen 4,9 procentpunten hoger dan in de steekproef. Het verschil van de responspercentages met de percentages in de populatie bedraagt + 4,3 procentpunt voor vrouwen en - 4,3 procentpunt voor mannen.

Verder laat de respons een zekere oververtegenwoordiging zien voor de leeftijdsklasse *40 t/m 64 jaar*, en een ondervertegenwoordiging van de klasse *18 t/m 39 jaar*. De verschillen zijn vergelijkbaar met die in de omnibusenquête van voorgaande jaren; een correctie door middel van weging is niet uitgevoerd.

tabel I-1 *Zoetermeerse bevolking (18+), steekproef en respondenten, naar sekse (enquête bestuur en dienstverlening)*

sekse		bevolking 18+ op 01-01-2010	steekproef	bruikbare respons
man	aantal	45955	979	591
	procent	48,3	49,0	44,0
vrouw	aantal	49213	1021	753
	procent	51,7	51,1	56,0
subtotaal (100%)		95168	2000	1344
sekse onbekend		-	-	12
totaal		95168	2000	1356

tabel I-2 *Zoetermeerse bevolking (18+), steekproef en respons, naar leeftijd in klassen*

leeftijd		bevolking 18+ op 01-01-2010	steekproef	bruikbare respons
18 t/m 39 jaar	aantal	33968	674	366
	procent	35,7	33,7	27,6
40 t/m 64 jaar	aantal	45894	981	743
	procent	48,2	49,1	56,1
65+	aantal	15306	345	215
	procent	16,1	17,3	16,2
subtotaal (100%)		95168	2000	1324
leeftijd onbekend		-	-	32
totaal		95168	2000	1356

BIJLAGE II betrouwbaarheid en nauwkeurigheid

Betrouwbaarheidsintervallen

De in dit verslag opgenomen uitkomsten hebben betrekking op de totale respons of op bepaalde categorieën daarvan. Over de 'werkelijkheid', dat wil zeggen de situatie in de totale populatie van Zoetermeeders van 18 jaar of ouder, kunnen alleen uitspraken worden gedaan in de vorm van schattingen.

Dit kan in de vorm van puntschattingen en intervallschattingen. Bij een puntschatting, dat wil zeggen een schatting in de vorm van één getal, ligt het voor de hand als benadering van de werkelijkheid de uitkomst uit de enquête te nemen. Wanneer in de respons bijvoorbeeld 40% een bepaald gedrag vertoont, wordt dan aangenomen dat dit ook in de populatie 40% zal zijn. Een dergelijke puntschatting van een percentage zal bijna altijd in meer of mindere mate van de werkelijkheid afwijken.

De kans op een verkeerde schatting kan aanzienlijk worden teruggebracht door de werkelijkheid te schatten in de vorm van intervallen (intervallschattingen). Het is daarbij, met behulp van statistische formules, mogelijk de grootte van een interval zodanig rond de enquête uitkomst (bijvoorbeeld rond een percentage) te kiezen dat met een bepaalde mate van zekerheid (veelal 'betrouwbaarheid' genoemd) kan worden aangenomen dat het werkelijke percentage zich binnen dat interval bevindt.

In onderstaande tabel is voor verschillende aantallen respondenten en voor verschillende percentages weergegeven wat de nauwkeurigheidsmarges zijn. Het gaat daarbij om de marges bij 95% betrouwbaarheid. Dit betekent dat als de steekproeftrekking en het onderzoek vele malen zou worden herhaald, het berekende nauwkeurigheidinterval in minstens 95 van de 100 gevallen de werkelijke waarde zou bevatten.

Voorbeelden

Allereerst enkele voorbeelden ter verduidelijking van de tabel:

- Stel dat van alle (1356) respondenten 30% opvatting A aanhangt. In werkelijkheid (dus in de totale populatie Zoetermeeders van 18 jaar en ouder) zal dit percentage dan met 95% zekerheid liggen tussen 27,6% en 32,4%.
- Stel dat van alle respondenten er 50 gedrag X vertonen. Als van deze 50 personen 60% vrouw is dan kan met 95% zekerheid gesteld worden dat van alle Zoetermeerse 18-plussers die gedrag X vertonen tussen de 46,4% en 73,6% vrouw is.

tabel II-1 procentpunten waarmee de werkelijke percentages, uit de populatie, maximaal kunnen afwijken van die in de respons (betrouwbaarheidsinterval van 95%).

aantal respondenten	percentages in de respons				
	10% of 90%	20% of 80%	30% of 70%	40% of 60%	50%
50	8.3	11.1	12.7	13.6	13.9
100	5.9	7.8	9.0	9.6	9.8
200	4.2	5.5	6.4	6.8	6.9
300	3.4	4.5	5.2	5.5	5.7
400	2.9	3.9	4.5	4.8	4.9
500	2.6	3.5	4.0	4.3	4.4
600	2.4	3.2	3.7	3.9	4.0
700	2.2	3.0	3.4	3.6	3.7
800	2.1	2.8	3.2	3.4	3.5
900	2.0	2.6	3.0	3.2	3.3
1.000	1.9	2.5	2.8	3.0	3.1
1.100	1.8	2.4	2.7	2.9	3.0
1.200	1.7	2.3	2.6	2.8	2.8
1.300	1.6	2.2	2.5	2.7	2.7
1.356	1.6	2.1	2.4	2.6	2.7

BIJLAGE III vragenlijst

DIENSTVERLENING PUBLIEKSPLEIN

61. In de centrale hal van het Stadhuis kunt u terecht voor allerlei diensten van de afdeling Publieksplein, bijvoorbeeld:
- paspoorten
 - rijbewijzen
 - bouwvergunningen
 - belastingzaken

Bent u in de afgelopen twaalf maanden wel eens in de centrale hal van het Stadhuis geweest voor één van de diensten van de afdeling Publieksplein?

- 1. ja
- 2. nee → ga naar vraag 65
- 3. weet niet → ga naar vraag 65

62. Bij binnenkomst in de centrale hal van het Stadhuis wordt u meestal eerst aan de receptie te woord gestaan. De receptie bevindt zich vlak bij de ingang van de centrale hal. De medewerker van de receptie verstrekt u een volgnummer voor uw bezoek aan een balie.

U kunt ook kiezen voor de ticketzuil in plaats van de receptie. Nadat u bij de ticketzuil het doel van uw bezoek heeft aangegeven print deze voor u een volgnummer.

Heeft u tijdens uw laatste bezoek aan de afdeling Publieksplein gekozen voor de receptie of heeft u gekozen voor de ticketzuil?

- 1. de receptie → ga naar vraag 65
- 2. de ticketzuil
- 3. geen van beide → ga naar vraag 65
- 4. weet niet → ga naar vraag 65

63. **Vond u de werking van de ticketzuil bij uw laatste bezoek voldoende duidelijk?**

- 1. ja → ga naar vraag 65
- 2. nee
- 3. weet niet → ga naar vraag 65

64. **Wat vond u niet duidelijk aan de werking van de ticketzuil?**
-

65. **Als u de gemeente wilt bellen, waar zoekt u het telefoonnummer dan bij voorkeur op?**

LET OP: 'bij voorkeur', dus slechts één hokje aankruisen.

- 1. in het papieren telefoonboek
- 2. in het internet-telefoonboek
- 3. op de gemeentelijke internetsite
- 4. in de stadsgids Zoetermeer
- 5. anders, namelijk:
- 6. weet niet

66. Bent u bekend (voor vragen aan de gemeente) met het telefoonnummer 14 079 ?

1. ja
 2. nee

67. De gemeente is elke werkdag van 8:00 tot 17:00 uur telefonisch bereikbaar.

Hoe belangrijk zou het voor u zijn als de gemeente ook ná 17:00 uur telefonisch bereikbaar was?

	1 zeer belangrijk	2 belangrijk	3 on- belangrijk	4 zeer on- belangrijk
telefonische bereikbaarheid:				
- op <u>vrijdag</u> na 17:00 uur (de centrale hal is op vrijdagavond geopend tot 19:30 uur)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- op <u>maandag tot en met donderdag</u> na 17:00 uur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

68. Als u de gemeente belt (het nummer 14 079) moet u soms één of meer keer worden doorverbonden voordat u de juiste persoon aan de lijn heeft.

Tot maximaal hoeveel keer doorverbonden worden vindt u acceptabel?

1. nul keer
 2. één keer
 3. twee keer
 4. drie keer
 5. meer dan drie keer

69. Stel: u heeft een uittreksel uit de Bevolkingsadministratie nodig.

U heeft dan de keus uit:

- de aanvraag digitaal indienen en:
- het uittreksel persoonlijk op het Stadhuis afhalen.

a. Wat zouden in uw geval redenen kunnen zijn om de aanvraag digitaal in te dienen?

b. Wat zouden in uw geval redenen kunnen zijn om het uittreksel persoonlijk op het Stadhuis af te halen?

a. redenen om de aanvraag voor een uittreksel digitaal in te dienen.

LET OP: u kunt maximaal drie antwoorden aankruisen.

- digitaal aanvragen is makkelijker
 de lagere prijs
 digitaal aanvragen kost me minder tijd
 achter de computer kan ik rustig de informatie doornemen
 dan ben ik niet gebonden aan de openingstijden van de gemeente
 dan hoeft ik geen beroep op een ander te doen (bijvoorbeeld i.v.m. handicap of hoge leeftijd)
 anders, namelijk:
 geen van deze redenen

b. redenen om het uittreksel persoonlijk op het Stadhuis af te halen.

LET OP: u kunt maximaal drie antwoorden aankruisen.

- persoonlijk afhalen is makkelijker
- het persoonlijke contact met een medewerker
- dan heb ik het uittreksel sneller in mijn bezit
- ik krijg direct antwoord op mijn vragen
- ik kom ook al om andere redenen in de buurt van het Stadhuis
- ik heb geen computer
- ik voorzie dat ik op de computer niet alle gevraagde gegevens kan invullen
- ik ben huiverig om privacygevoelige informatie digitaal te verzenden
- anders, namelijk:
- geen van deze redenen

c. In vraag 69a en 69b heeft u het digitaal aanvragen van een uittreksel en het persoonlijk afhalen van een uittreksel vergeleken.**Voor welke mogelijkheid zou u nu kiezen?**

- 1. het uittreksel digitaal aanvragen
- 2. het uittreksel persoonlijk afhalen op het Stadhuis
- 3. weet niet

70. De huidige openingstijden van de afdeling Publieksplein zijn:
maandag t/m donderdag: van 9:00 tot 17:00 uur
vrijdag: van 9:00 tot 19:30 uur.**Vindt u het wenselijk dat het Publieksplein in plaats van op vrijdagavond op één van de onderstaande tijden open is?**

- 1. ja: bij voorkeur op maandagavond
- 2. ja: bij voorkeur op dinsdagavond
- 3. ja: bij voorkeur op woensdagavond
- 4. ja: bij voorkeur op donderdagavond
- 5. ja: bij voorkeur op zaterdagochtend
- 6. ja: op één van de genoemde avonden (wélke avond maakt niet uit)
- 7. nee, een wijziging van de openingstijden is voor mij niet nodig
- 8. weet niet

71. Stel: u heeft een rijbewijs, een reisdocument of een id-kaart aangevraagd. Zou u het op prijs stellen als de gemeente u een sms-bericht stuurt zodra dit document voor u klaar ligt?

- 1. ja
- 2. nee
- 3. weet niet

PERSOONLIJKE GEGEVENS**72. Bent u een man of een vrouw?**

- 1. man
- 2. vrouw

73. Wat is uw leeftijd?

..... jaar

74. Wat is uw hoogste voltooide opleiding?

- 1. geen
- 2. lager algemeen onderwijs (lagere school, basisschool)
- 3. middelbaar algemeen onderwijs (bijv. MULO, MAVO, VGLO)
- 4. hoger algemeen onderwijs (bijv. HBS, VWO, MMS, HAVO)
- 5. lager beroepsonderwijs (bijv. LEAO, LTS, LHNO, LAS)
- 6. middelbaar beroepsonderwijs (bijv. MEAO, MTS, MHNO)
- 7. hoger beroepsonderwijs (bijv. HEAO, HTS, MO-A)
- 8. wetenschappelijk onderwijs
- 9. anders, namelijk:
- 10. weet niet

75. Verricht u momenteel betaald werk?

(ook als het maar voor enkele uren per week is of voor een korte periode)

- 1. ja
- 2. nee → ga naar vraag 101

76. Hoeveel uur per week verricht u gewoonlijk betaald werk?

..... uur per week

77. Welke van onderstaande situaties is op u het meest van toepassing?

LET OP: het 'meest', dus slechts één hokje aankruisen.

- 1. werkzaam in loondienst, eigen bedrijf of praktijk
- 2. werkzoekende zonder werk
- 3. student of scholier
- 4. werkzaam in eigen huishouding
- 5. gepensioneerd, AOW'er, VUT'er, rentenier
- 6. arbeidsongeschikt of invalide
- 7. verricht vrijwilligerswerk
- 8. iets anders, namelijk:

78. Waaruit bestaat het huishouden waartoe u behoort?

- 1. alleenstaande → ga naar vraag 104
- 2. twee partners, zonder kind(eren) → ga naar vraag 103
- 3. twee partners, met kind(eren)
- 4. één-oudergezin (= één volwassene met kind(eren))
- 5. anders, namelijk:

79. Wat is uw plaats in het huishouden?

- 1. één van de twee partners
- 2. hoofd van het één-oudergezin
- 3. kind
- 4. anders, namelijk:

80. Uit hoeveel personen bestaat uw huishouden?

..... personen

81. Hoeveel personen van uw huishouden hebben een inkomen?

..... personen

82. In welke klasse valt momenteel het totale netto-inkomen per maand van het hoofd van uw huishouden plus dat van de (eventuele) partner van dat hoofd?

LET OP: - vakantiegeld en onregelmatige toelagen niet meerekenen.
- het gaat om niet meer dan een ruwe schatting!

- 1. minder dan € 501,-
- 2. € 501,- t/m € 1.000,-
- 3. € 1.001,- t/m € 1.500,-
- 4. € 1.501,- t/m € 2.000,-
- 5. € 2.001,- t/m € 2.500,-
- 6. € 2.501,- t/m € 3.000,-
- 7. € 3.001,- t/m € 3.500,-
- 8. € 3.501,- t/m € 4.000,-
- 9. € 4.001,- of meer
- 10. weet niet

83. Tot welke bevolkingsgroep rekent u zichzelf vooral?

LET OP: 'vooral', dus slechts één hokje aankruisen.

- 1. Nederlandse
- 2. Surinaamse
- 3. Antilliaanse/Arubaanse
- 4. Indonesische/Nederlands Indische
- 5. andere

BIJLAGE IV tellingen en toelichtingen

tabel IV-1 *in de afgelopen twaalf maanden in de Centrale Hal van het Stadhuis geweest voor één van de diensten van de afdeling Publieksplein? (vraag 61)*

	aantal	procent
ja	923	68,1
nee	400	29,5
weet niet	25	1,8
niet geantwoord	8	,6
totaal	1356	100,0

tabel IV-2 *keuze voor de ticketzuil of de receptie bij het laatste bezoek (in de afgelopen twaalf maanden) aan de centrale hal van het stadhuis (vraag 62)*

	aantal	procent	procent (geldig)
de receptie	733	54,1	79,4
de ticketzuil	143	10,5	15,5
geen van beide	6	,4	,7
weet niet	12	,9	1,3
niet geantwoord	29	2,1	3,1
subtotaal (in de centrale hal geweest)	923	68,1	100,0
niet van toepassing	433	31,9	
totaal	1356	100,0	

tabel IV-3 *werking van de ticketzuil voldoende duidelijk bij het laatste bezoek? (vraag 63)*

	aantal	procent	procent (geldig)
ja	135	10,0	94,4
nee *	3	,2	2,1
weet niet	2	,1	1,4
niet geantwoord	3	,2	2,1
subtotaal (gekozen voor de ticketzuil)	143	10,5	100,0
niet van toepassing	1213	89,5	
totaal	1356	100,0	

* toelichting (werking ticketzuil onduidelijk)

- Niet alles staat erbij, dan weet je niet wat je moet kiezen!
- Onoverzichtelijk, je moet goed kijken hoe het moet.
- Zag hem niet. Werd erop gewezen door beveiliging.

tabel IV-4 *voorkeur voor de te raadplegen bron bij het zoeken van een telefoonnummer van de gemeente (vraag 65)*

	aantal	procent
het papieren telefoonboek	91	6,7
het internet-telefoonboek	278	20,5
de gemeentelijke internetsite	507	37,4
de Stadsgids Zoetermeer	353	26,0
anders *	52	3,8
weet niet	24	1,8
niet geantwoord	51	3,8
totaal	1356	100,0

* andere voorkeur:

- 0800
- 0900 8008
- 14079 (zeven keer genoemd)
- Bel mijn ouders.
- De website van de gemeente (vier keer genoemd)
- Ga ik er heen.
- Google (zestien keer genoemd)
- Heb ik bij de hand.
- Het staat in mijn telefoonklapper / adressenboek / agenda (vijf keer genoemd)
- Huisvuil kalender.
- opgeslagen op mobiele telefoon (drie keer genoemd)
- Internet (vier keer genoemd)
- Ken het nummer uit mijn hoofd. (twee keer genoemd)
- Op de brieven van de gemeente (twee keer genoemd)
- Via bekenden.

tabel IV-5 bekendheid met het telefoonnummer 14 079 (vraag 66)

	aantal	procent
ja	391	28,8
nee	958	70,6
niet geantwoord	7	,5
totaal	1356	100,0

tabel IV-6 belang van telefonische bereikbaarheid van de gemeente op vrijdag na 17:00 uur (vraag 67)

	aantal	procent
zeer belangrijk	121	8,9
belangrijk	482	35,5
onbelangrijk	648	47,8
zeer onbelangrijk	74	5,5
niet geantwoord	31	2,3
totaal	1356	100,0

tabel IV-7 belang van telefonische bereikbaarheid van de gemeente op maandag t/m donderdag na 17:00 uur (vraag 67)

	aantal	procent
zeer belangrijk	95	7,0
belangrijk	396	29,2
onbelangrijk	659	48,6
zeer onbelangrijk	71	5,2
niet geantwoord	135	10,0
totaal	1356	100,0

tabel IV-8 *acceptabel aantal keren doorverbinden bij het bellen van het telefoonnummer 14 079 (vraag 68)*

	aantal	procent
nul keer	51	3,8
één keer	863	63,6
twee keer	363	26,8
drie keer	21	1,5
meer dan drie keer	5	,4
niet geantwoord	53	3,9
totaal	1356	100,0

tabel IV-9 *redenen om een aanvraag digitaal in te dienen (vraag 69a - maximaal drie antwoorden per respondent mogelijk)*

	aantal	procent
digitaal aanvragen is makkelijker	655	48,3
de lagere prijs	387	28,5
digitaal aanvragen kost me minder tijd	621	45,8
achter de computer kan ik rustig de informatie doornemen	322	23,7
dan ben ik niet gebonden aan de openingstijden van de gemeente	636	46,9
dan hoef ik geen beroep op een ander te doen	20	1,5
anders *	31	2,3
geen van deze redenen	126	9,3
niet geantwoord	129	9,5
meer dan drie antwoorden gegeven	34	2,5
totaal respondenten	1356	100,0

* andere reden om een aanvraag digitaal in te dienen

- Alle bovenstaande antwoorden.
- Dan hoef ik daarvoor niet naar de gemeente (*twee keer genoemd*)
- Digitaal moet je veel te veel invullen.
- Doe geen digitale dingen.
- Dan krijg ik het thuis opgestuurd.
- Geen computer (*zeven keer genoemd*)
- Geen wachttijden (*twee keer genoemd*)
- Ik vind de website ingewikkeld.
- Ik wist niet dat dit kon.
- Kan het niet zien op computer.
- Mijn DigiD doet het af en toe niet.
- Niet vrij nemen van werk.
- Niet zo handig in het omgaan met de computer (*drie keer genoemd*)
- Persoonlijk contact.
- Stel 't is winter, koud op de fiets.
- Vanuit huis te doen.
- Voorlichting welk uitsnede nodig is vind ik belangrijk.
- Weinig personeel en lange wachttijd in gemeente.
- Zelf naar gemeente huis gaan en aanvragen.

tabel IV-10 redenen om een uittreksel persoonlijk op het Stadhuis af te halen
(vraag 69b - maximaal drie antwoorden per respondent mogelijk)

	aantal	procent
persoonlijk afhalen is makkelijker	244	18,0
het persoonlijke contact met een medewerker	256	18,9
dan heb ik het uittreksel sneller in mijn bezit	435	32,1
ik krijg direct antwoord op mijn vragen	505	37,2
ik kom ook al om andere redenen in de buurt van het Stadhuis	184	13,6
ik heb geen computer	52	3,8
voorzie dat ik op de computer niet alle gevr. gegevens kan invullen	35	2,6
ik ben huiverig om privacygevoelige informatie digitaal te verzenden	132	9,7
anders *	27	2,0
geen van deze redenen	290	21,4
niet geantwoord	78	5,8
meer dan drie antwoorden gegeven	14	1,0
totaal respondenten	1356	100,0

* andere reden om het uittreksel persoonlijk op het stadhuis af te halen

- Als alle pc's kapot zijn.
- Ben geen digibeet.
- Betere, onmiddellijke afstemming van hun verzoek.
- DigiD niet altijd bij de hand (*twee keer genoemd*).
- Eventuele problemen met het digitale netwerk.
- Geen emailadres, geen DigiD.
- Geen zin om dit te moeten zoeken hoe het werkt.
- Het DigiD is maar een half jaar geldig dat is veel te kort. Dus dan moet je eerst een nieuwe DigiD aanvragen.
- Ik doe niets met de computer.
- Ik heb geen printer.
- Ik hou niet van wachten en bemoeizucht.
- Ik kan vragen die ter plaatse bij mij opkomen direct stellen.
- Je moet bepaalde documenten kunnen inzien of vervangen.
- Mijn DigiD doet het soms niet.
- Moet goed toegankelijk (te vinden) en in te vullen zijn.
- Nederlandse taal is een belemmering.
- Niet iedereen heeft een PC o.a. ouderen.
- Niet in bezit printer.
- Omdat het via internet niet voor elkaar kreeg (=ervaring).
- Persoonlijker + je kan gelijk je vragen beantwoord worden.
- Persoonlijker, duidelijker en voor iedereen toegankelijk.
- Volgens mij kan ik niet anders.
- Voor mensen die niet kunnen lezen.
- Wil niet digitaal betalen.

tabel IV-11 voorkeur voor de wijze van afhalen / aanvragen van een uittreksel (vraag 69c)

	aantal	procent
het uittreksel digitaal aanvragen	782	57,7
het uittreksel persoonlijk afhalen op het Stadhuis	417	30,8
weet niet	124	9,1
niet geantwoord	33	2,4
totaal	1356	100,0

tabel IV-12 voorkeuren voor openingstijden van het Publieksplein op andere dagdelen dan de vrijdagavond (vraag 70)

	aantal	procent
bij voorkeur op maandagavond	19	1,4
bij voorkeur op dinsdagavond	11	,8
bij voorkeur op woensdagavond	22	1,6
bij voorkeur op donderdagavond	20	1,5
bij voorkeur op zaterdagochtend	200	14,7
op één van de genoemde avonden	118	8,7
nee, een wijziging van de openingstijden is niet nodig	770	56,8
weet niet	160	11,8
niet geantwoord	36	2,7
totaal	1356	100,0

tabel IV-13 zou de respondent het op prijs stellen als de gemeente een sms-bericht stuurt wanneer een reisdocument, id-kaart of rijbewijs klaarligt? (vraag 71)

	aantal	procent
ja	891	65,7
nee	319	23,5
weet niet	97	7,2
niet geantwoord	49	3,6
totaal	1356	100,0

BIJLAGE V kruistabellen

tabel V-1 redenen om de aanvraag voor een uittreksel digitaal in te dienen, naar de voorkeur voor de wijze van afhalen / aanvragen.

redenen om de aanvraag digitaal in te dienen		voorkeur voor wijze van afhalen / aanvragen		totaal
		digitaal aanvragen	persoonlijk afhalen	
digitaal aanvragen is makkelijker	aantal	539	79	618
	procent	68,9	18,9	51,5
de lagere prijs	aantal	262	86	348
	procent	33,5	20,6	29,0
digitaal aanvragen kost me minder tijd	aantal	495	79	574
	procent	63,3	18,9	47,9
achter de computer kan ik rustig de informatie doornemen	aantal	218	60	278
	procent	27,9	14,4	23,2
dan ben ik niet gebonden aan de openingstijden van de gemeente	aantal	463	105	568
	procent	59,2	25,2	47,4
dan hoef ik geen beroep op een ander te doen	aantal	6	8	14
	procent	,8	1,9	1,2
anders	aantal	7	21	28
	procent	,9	5,0	2,3
geen van deze redenen	aantal		104	104
	procent		24,9	8,7
niet geantwoord	aantal	1	100	101
	procent	,1	24,0	8,4
meer dan drie antwoorden gegeven	aantal	30	2	32
	procent	3,8	,5	2,7
totaal *	aantal	782	417	1199
	procent	100,0	100,0	100,0

* enkel de respondenten die hun voorkeur voor digitaal aanvragen of persoonlijk afhalen kenbaar maken (dus zonder 'weet niet' en 'niet geantwoord' als antwoorden op de desbetreffende vraag' - zie tabel IV-11)

tabel V-2 redenen om de aanvraag voor een uittreksel persoonlijk op het stadhuis af te halen, naar de voorkeur voor de wijze van afhalen / aanvragen.

redenen om het uittreksel persoonlijk op het Stadhuis af te halen		voorkeur voor wijze van afhalen / aanvragen		totaal
		digitaal aanvragen	persoonlijk afhalen	
persoonlijk afhalen is makkelijker	aantal	48	168	216
	procent	6,1	40,3	18,0
het persoonlijke contact met een medewerker	aantal	93	135	228
	procent	11,9	32,4	19,0
dan heb ik het uittreksel sneller in mijn bezit	aantal	239	143	382
	procent	30,6	34,3	31,9
ik krijg direct antwoord op mijn vragen	aantal	238	208	446
	procent	30,4	49,9	37,2
ik kom ook al om andere redenen in de buurt van het Stadhuis	aantal	93	59	152
	procent	11,9	14,1	12,7
ik heb geen computer	aantal	4	43	47
	procent	,5	10,3	3,9
ik voorzie dat ik op de computer niet alle gevraagde gegevens kan invullen	aantal	12	16	28
	procent	1,5	3,8	2,3
ik ben huiverig om privacygevoelige informatie digitaal te verzenden	aantal	25	92	117
	procent	3,2	22,1	9,8
anders	aantal	8	15	23
	procent	1,0	3,6	1,9
geen van deze redenen	aantal	266	4	270
	procent	34,0	1,0	22,5
niet geantwoord	aantal	61	2	63
	procent	7,8	,5	5,3
meer dan drie antwoorden gegeven	aantal	2	9	11
	procent	,3	2,2	,9
totaal *	aantal	782	417	1199
	procent	100,0	100,0	100,0

* enkel de respondenten die hun voorkeur voor digitaal aanvragen of persoonlijk afhalen kenbaar maken (dus zonder 'weet niet' en 'niet geantwoord als antwoorden op de desbetreffende vraag' - zie tabel IV-11)

tabel V-3 voorkeur voor de wijze van afhalen / aanvragen, naar leeftijd in drie klassen

leeftijd in drie klassen		voorkeur voor wijze van afhalen / aanvragen		totaal
		digitaal aanvragen	persoonlijk afhalen	
18 t/m 39 jaar	aantal	248	75	323
	procent	76,8%	23,2%	100,0%
40 t/m 64 jaar	aantal	458	211	669
	procent	68,5%	31,5%	100,0%
65 jaar en ouder	aantal	63	120	183
	procent	34,4%	65,6%	100,0%
totaal *	aantal	769	406	1175
	procent	65,4%	34,6%	100,0%

* enkel de respondenten die hun voorkeur voor afhalen of digitaal aanvragen kenbaar maken

tabel V-4 voorkeur voor de wijze van afhalen / aanvragen, naar opleidingsniveau in drie categorieën

niveau hoogste voltooide opleiding		voorkeur voor wijze van afhalen / aanvragen		totaal
		digitaal aanvragen	persoonlijk afhalen	
laag	aantal	165	180	345
	procent	47,8%	52,2%	100,0%
middelbaar	aantal	278	123	401
	procent	69,3%	30,7%	100,0%
hoog	aantal	311	76	387
	procent	80,4%	19,6%	100,0%
totaal *	aantal	754	379	1133
	procent	66,5%	33,5%	100,0%

* enkel de respondenten die hun voorkeur voor afhalen of digitaal aanvragen kenbaar maken

tabel V-5 voorkeur voor de wijze van afhalen / aanvragen, naar de bevolkingsgroep waar de respondent zich toe rekent

tot welke bevolkingsgroep rekent respondent zichzelf vooral?		voorkeur voor wijze van afhalen / aanvragen		totaal
		digitaal aanvragen	persoonlijk afhalen	
Nederlandse	aantal	718	356	1074
	procent	66,9%	33,1%	100,0%
niet-Nederlandse	aantal	52	46	98
	procent	53,1%	46,9%	100,0%
totaal *	aantal	770	402	1172
	procent	65,7%	34,3%	100,0%

* enkel de respondenten die hun voorkeur voor afhalen of digitaal aanvragen kenbaar maken