

DUO

MARKET RESEARCH

Resultaten Inwonerspanel Herhalingsonderzoek openingstijden

In opdracht van: Gemeente Borsele
Contactpersoon: Manon Holster

Utrecht, januari 2019

Postbus 681
3500 AR Utrecht
Telefoon: 030 263 10 80
e-mail: info@duomarketresearch.nl
website: www.duomarketresearch.nl



INHOUDSOPGAVE

1	ACHTERGROND EN ONDERWERPEN ONDERZOEK	3
2	ONDERZOEKSOPZET	4
3	RESULTATEN	6
3.1	Openingstijden afdeling Burgerzaken	6
3.2	Dienstverlening receptie en balie afdeling Burgerzaken	7
4	BIJLAGE	10
4.1	Verantwoording weging respons en betrouwbaarheidsmarges	10
4.2	Introductie e-mail en vragenlijst	12
4.3	Resultaten naar leeftijd	15
4.4	Open antwoorden en toelichtingen.....	17

1 ACHTERGROND EN ONDERWERPEN ONDERZOEK

DUO Market Research heeft in opdracht van de gemeente Borsele een Inwonerspanel opgezet. Deze rapportage bevat de resultaten van het onderzoek dat in november en december 2018 is uitgevoerd onder de leden van het Inwonerspanel.

Het centrale thema van het onderzoek zijn de openingstijden van de afdeling Burgerzaken. Deze afdeling verzorgt onder meer de uitgifte van uittreksels, paspoorten, ID-kaarten en rijbewijzen. Naar aanleiding van de resultaten van het onderzoek uit 2017 wijzigde de gemeente de openingstijden van de afdeling Burgerzaken en het gemeentehuis. Dit heeft de gemeente gedaan voor een proefperiode van een half jaar. Met dit onderzoek wil de gemeente de huidige tevredenheid van de inwoners in kaart brengen.

2 ONDERZOEKSOPZET

Onderzoeksgroep, onderzoeksmethode en respons

Het onderzoek is uitgevoerd via een online enquête. Tot de onderzoekspopulatie behoren alle inwoners die lid zijn van het Inwonerspanel van de gemeente Borsele. De inwoners die lid zijn van het Inwonerspanel zijn per e-mail benaderd met het verzoek om deel te nemen aan het onderzoek. In de e-mail is benadrukt dat de deelname aan het onderzoek geheel vrijwillig en anoniem is.

Het online veldwerk onder de leden van het Inwonerspanel is als volgt verlopen:

1. De inwoners ontvingen een e-mail waarmee ze zijn uitgenodigd om deel te nemen aan het online onderzoek. Deze e-mail bevatte een link waarmee men direct in de online vragenlijst terecht kwam.
2. De vragenlijst kon via de browser worden bekeken en ingevuld.
3. Na enige tijd is er per e-mail een herinnering gestuurd naar de inwoners die op dat moment nog niet aan het onderzoek hadden meegewerkt.

Elke inwoner kon slechts één keer de vragenlijst invullen. De technische realisatie van het online-veldwerk voor het onderzoek is door DUO Market Research in eigen beheer uitgevoerd en gemanaged.

Van 30 november tot en met 27 december 2018 hebben de inwoners de mogelijkheid gekregen de vragenlijst in te vullen. In totaal hebben 269 inwoners de vragenlijst ingevuld, hetgeen neerkomt op een responspercentage van 66%. De gemiddelde invulduur van het onderzoek bedroeg twee minuten.

Respons	Aantal
Uitgenodigd (leden van het Inwonerspanel)	409
Geen medewerking/geen reactie	140
Aantal inwoners dat de vragenlijst heeft ingevuld	269
Responspercentage	66%

We hebben geanalyseerd of de gerealiseerde netto-respons een afspiegeling van de gemeente Borsele vormt (voor de kenmerken: leeftijd, geslacht en dorp). Na deze analyse heeft een (beperkte) herweging plaatsgevonden. Dit houdt in dat de antwoorden van de ondervertegenwoordigde groepen "zwaarder" meetellen. De resultaten van het onderzoek zijn op deze manier representatief voor de gemeente Borsele als geheel. Voor een verantwoording van de respons en de herweging wordt verwezen naar paragraaf 4.1.

Opzet vragenlijst

De vragenlijst is in nauw overleg met de gemeente door DUO Market Research opgesteld. Voor de vragenlijst wordt verwezen naar de bijlage van dit rapport (zie paragraaf 4.2).

Opzet rapportage

Conform de reglementen en gedragscodes van de Autoriteit Persoonsgegevens zijn alle antwoorden van de respondenten anoniem verwerkt.

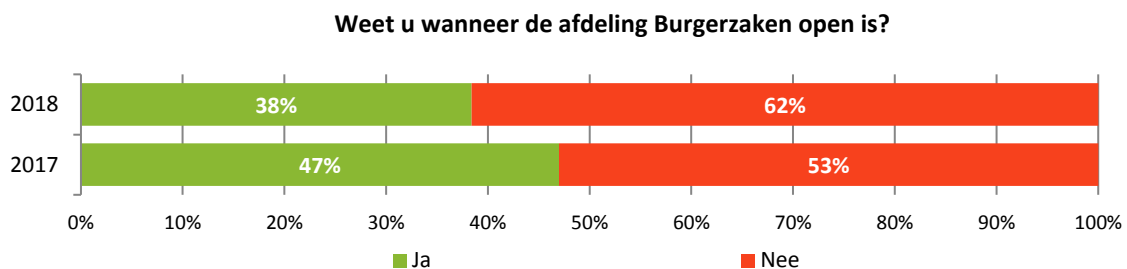
De resultaten van het onderzoek zijn weergegeven in grafieken (zie hoofdstuk 3). In de grafieken zijn de resultaten van de gemeente als geheel weergegeven. In bepaalde gevallen is in de grafieken de vraagstelling en/of zijn de antwoordcategorieën in een verkorte vorm weergegeven (voor de exacte vraagstelling en de antwoordcategorieën wordt verwezen naar de vragenlijst). In de bijlage zijn de resultaten naar *leeftijd* (zie paragraaf 4.3) opgenomen.

Bij bepaalde vragen is er gebruikgemaakt van de antwoordoptie "anders, namelijk". De antwoorden bij deze antwoordoptie zijn zoveel mogelijk alsnog in een categorie ingedeeld. De *antwoorden op open vragen* (inclusief de resterende antwoorden bij de optie "anders") zijn ook opgenomen in de bijlage (zie paragraaf 4.4).

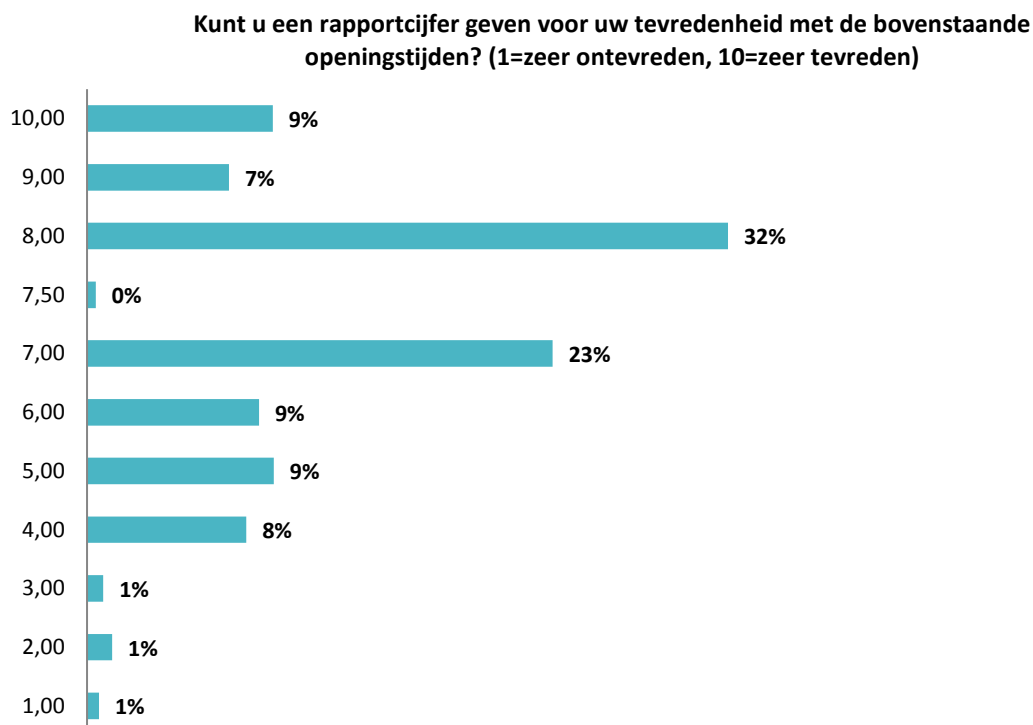
3 RESULTATEN

3.1 Openingstijden afdeling Burgerzaken

We hebben twee vragen gesteld over de huidige openingstijden van de afdeling Burgerzaken. De bekendheid van de openingstijden is gedaald ten opzichte van de vorige meting (van 47% bij de vorige meting naar 38% bij de huidige meting).

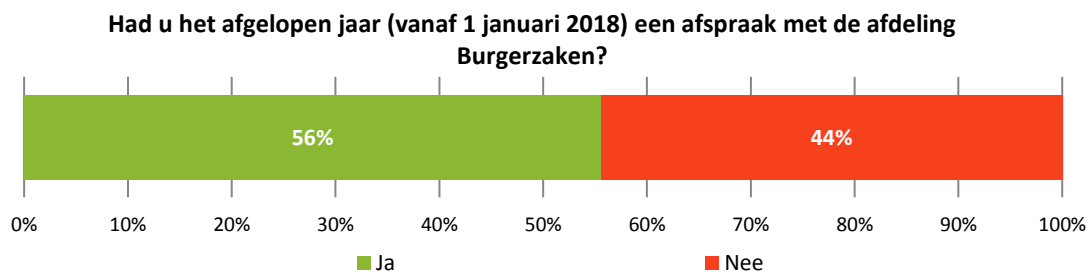


We hebben de huidige openingstijden van de afdeling Burgerzaken aan de inwoners in de vragenlijst voorgelegd en gevraagd hoe tevreden ze hierover zijn. Een ruime meerderheid van 80% (2017: 85%) geeft een voldoende (een 6 of hoger). Het gemiddelde rapportcijfer is evenals in 2017 een 7,1.

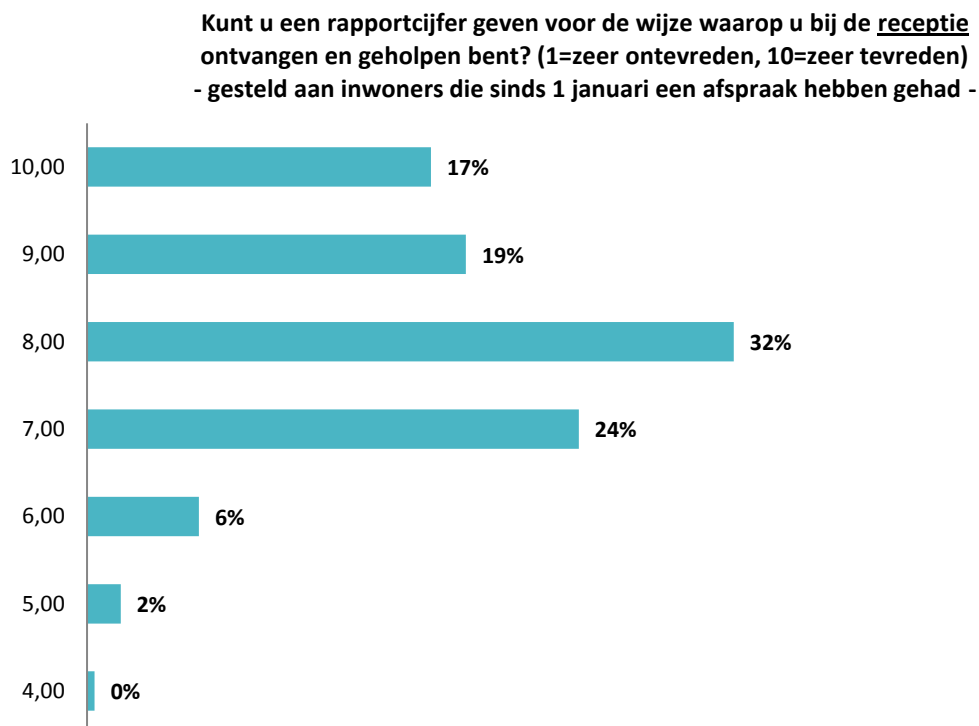


3.2 Dienstverlening receptie en balie afdeling Burgerzaken

We hebben aan de inwoners die het afgelopen jaar (vanaf 1 januari 2018) een afspraak hebben gehad een aantal vragen over de dienstverlening gesteld. Dit betreft 56% van de respondenten.

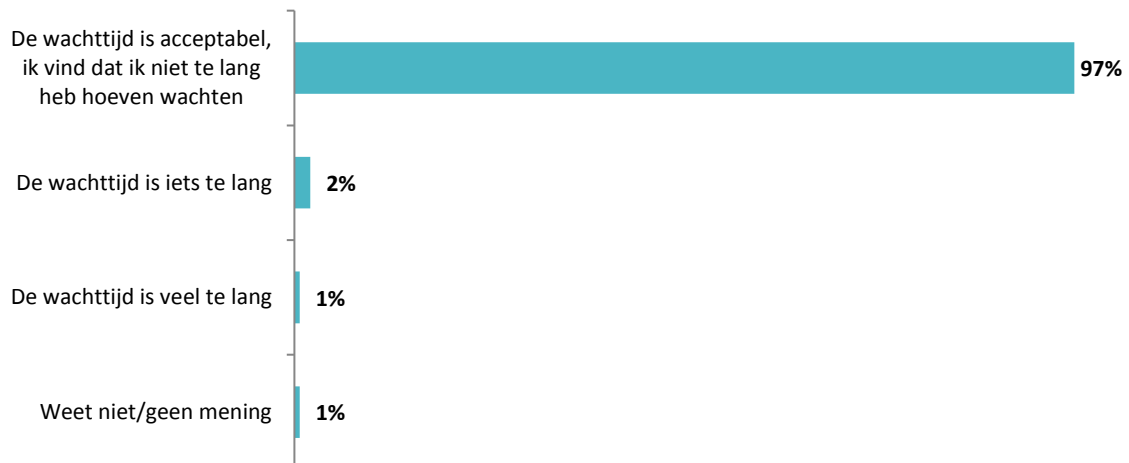


Vrijwel alle bezoekers (98%) geven een voldoende (een 6 of hoger) voor de wijze waarop ze bij de receptie zijn ontvangen en geholpen. Het gemiddelde rapportcijfer komt uit op een 8,1.



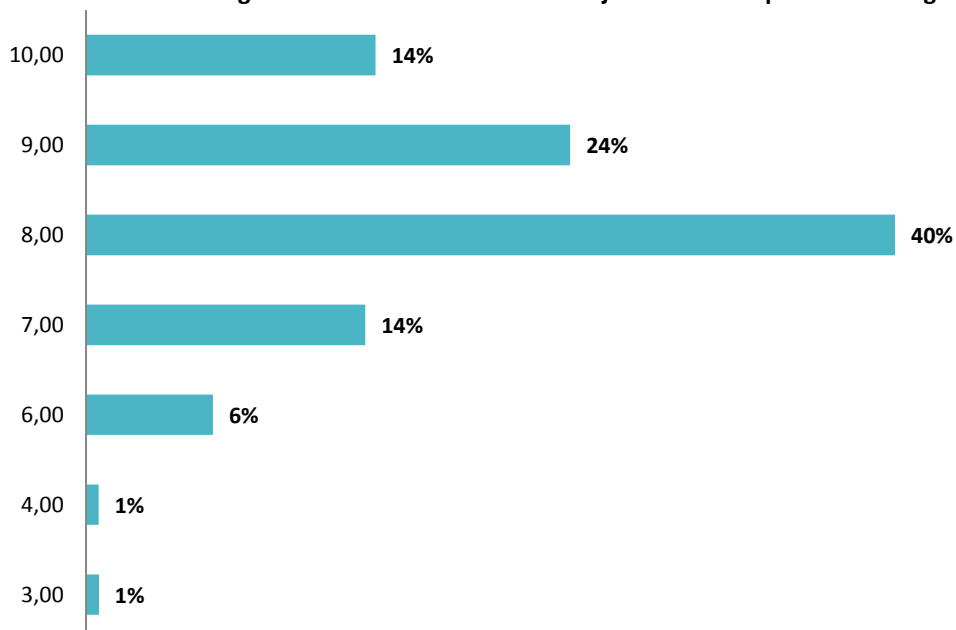
Ook vrijwel alle bezoekers (97%) vinden de wachttijd voordat ze geholpen worden bij de balie van Burgerzaken acceptabel.

Wat vindt u van de tijd dat u moest wachten voordat u geholpen werd bij de balie van de afdeling Burgerzaken? - gesteld aan inwoners die sinds 1 januari een afspraak hebben gehad -



Ook over de wijze waarop ze geholpen worden aan de balie van de afdeling Burgerzaken zijn de bezoekers (gemiddeld genomen) (zeer) tevreden. Het gemiddelde cijfer komt uit op een 8,2.

Kunt u een rapportcijfer geven voor de wijze waarop u bij de balie van de afdeling Burgerzaken geholpen bent? (1=zeer ontevreden, 10=zeer tevreden) - gesteld aan inwoners die sinds 1 januari een afspraak hebben gehad -



Een derde van de inwoners heeft nog een tip of suggestie gegeven om de dienstverlening van de receptie of de afdeling Burgerzaken verder te verbeteren. De meeste suggesties gaan over het verruimen van de openingstijden (zie ook de bijlage met alle gegeven tips/suggesties).

4 BIJLAGE

4.1 Verantwoording weging respons en betrouwbaarheidsmarges

Weging respons

De respons is geanalyseerd naar *geslacht, leeftijd en dorp*. Op basis van de werkelijke verdeling en de verdeling in de respons heeft een herweging plaatsgevonden. Bij het wegen van resultaten wordt aan elke persoon die mee heeft gedaan aan het onderzoek een gewicht toegekend. Personen in groepen die ondervertegenwoordigd zijn in de respons, krijgen een gewicht groter dan 1. Personen in oververtegenwoordigde groepen krijgen een gewicht kleiner dan 1. Personen waarvan geen achtergrondkenmerken beschikbaar zijn, hebben de weging 1 gekregen (geen herweging).

De weging is voor drie kenmerken (geslacht, leeftijd en dorp/kern) uitgevoerd, waardoor er per persoon een 'overall'-wegingsfactor wordt gehanteerd.

	Werkelijke verdeling	Verdeling in onderzoek	Wegingsfactor (<i>werkelijke verdeling/verdeling onderzoek</i>)
Geslacht			
Man	51%	62%	0,80
Vrouw	49%	38%	1,35
Leeftijd			
18-29 jaar	16%	5%	3,29
30-49 jaar	30%	20%	1,50
50-64 jaar	28%	41%	0,69
65 jaar	25%	34%	0,74
Dorp/kern			
Heinkensand	24%	29%	0,83
's-Gravenpolder	21%	19%	1,08
Overig	55%	51%	1,08

Voor nadere uitleg over wegen van onderzoek verwijzen we naar de website van het CBS. U kunt daar zoeken op de uitgave "*Wegen als correctie voor non-respons – CBS*".

Nauwkeurigheid van de resultaten

Als gevolg van non-respons heeft niet de gehele populatie (i.c. alle inwoners) aan het onderzoek deelgenomen. Hierdoor moet er bij de interpretatie van de resultaten rekening worden gehouden met nauwkeurigheidsmarges. De nauwkeurigheid van de resultaten wordt aangegeven met nauwkeurigheidsmarges die worden bepaald door:

1. Het aantal inwoners van de gemeente (circa 18.000 inwoners ouder dan 18 jaar).
2. De netto-respons (266 inwoners die de vragenlijst hebben ingevuld).
3. Het gevonden percentage (de uitkomst).
4. Het betrouwbaarheidsniveau (in dit geval wordt een betrouwbaarheidsniveau van 95% aangehouden, wat inhoudt dat er een kans van 95% is dat de resultaten uit het onderzoek correct zijn).

In de onderstaande tabel is weergegeven met welke marges rond de uitkomsten/resultaten rekening gehouden moet worden (uitgaande van de bovenstaande uitgangspunten en met de aanname dat de netto-respons representatief is voor de gehele populatie).

Netto-respons	Uitkomst 50%-50%	Uitkomst 75%-25%	Uitkomst 90%-10%
200	6,9%	6,0%	4,1%
266	6,0%	5,2%	3,6%
300	5,6%	4,9%	3,4%
304	5,5%	4,7%	3,3%
350	5,2%	4,5%	3,1%

Toelichting op de tabel

Bij een netto-respons van bijvoorbeeld 'n = 266 inwoners', dient bij een onderzoeksuitkomst van bijv. '75% is positief rekening gehouden te worden met het feit dat het werkelijke percentage zal liggen tussen: 69,8% (75% - 5,2%) en 80,2% (75% + 5,2%).

4.2 Introductie e-mail en vragenlijst

E-mail introductie

Geacht panellid,

Hierbij ontvangt u de uitnodiging voor een nieuw onderzoek voor het Inwonerspanel van Borsele. In september 2017 ontving u van ons een vragenlijst over de openingstijden van de afdeling Burgerzaken. Deze afdeling verzorgt onder meer de uitgifte van uittreksels, paspoorten, ID-kaarten en rijbewijzen. Ook kunt u bij deze afdeling verhuizingen doorgeven. Naar aanleiding van de resultaten van het onderzoek uit 2017 wijzigde de gemeente de openingstijden van de afdeling Burgerzaken en het gemeentehuis. Dit heeft de gemeente gedaan voor een proefperiode van een half jaar.

Met dit onderzoek wil de gemeente de wijzigingen evalueren. We hopen bij dit onderzoek ook weer op uw medewerking te mogen rekenen.

Het invullen van de vragenlijst duurt circa 3 minuten. Natuurlijk is de deelname volledig vrijwillig en verwerken wij uw antwoorden anoniem. U kunt met het onderzoek starten door op de onderstaande link te klikken:

[!LINK!]

Voor eventuele vragen kunt u contact opnemen met ondergetekende. Dit kan via de e-mail (a.van.grootheest@duomarketresearch.nl) of telefonisch (030-2631085).

Uw mening is van groot belang voor de gemeente. Mede namens de gemeente Borsele wil ik u hartelijk danken voor uw medewerking.

Met vriendelijke groet,

Onderzoeksbureau DUO Market Research

Aart van Grootheest

Vraag 1

Weet u wanneer de afdeling Burgerzaken open is?

1. Ja
2. Nee

Vraag 2

De huidige openingstijden van de afdeling Burgerzaken zijn als volgt:

Dag	Openingstijden afdeling Burgerzaken
Maandag	9.00-12.00 en 14.00-17.30 uur
Dinsdag	9.00-12.00
Woensdag	9.00-12.00 en 14.00-17.30 uur
Donderdag	17.00-20.00 uur
Vrijdag	9.00-12.00

Kunt u een rapportcijfer geven voor uw tevredenheid met de bovenstaande openingstijden?

(1=zeer ontevreden, 10=zeer tevreden)

Rapportcijfer:.....

Vraag 3

Had u het afgelopen jaar (vanaf 1 januari 2018) een afspraak met de afdeling Burgerzaken?

1. Ja -> vraag 4
2. Nee -> vraag 8

Vraag 4

Kunt u een rapportcijfer geven voor de wijze waarop u bij de receptie ontvangen en geholpen bent?

(1=zeer ontevreden, 10=zeer tevreden)

Rapportcijfer:.....

Vraag 5

Wat vindt u van de tijd dat u moest wachten voordat u geholpen werd bij de balie van de afdeling Burgerzaken?

1. De wachttijd is acceptabel, ik vind dat ik niet te lang heb hoeven wachten
2. De wachttijd is iets te lang
3. De wachttijd is veel te lang
4. Weet niet/geen mening

Vraag 6

Kunt u een rapportcijfer geven voor de wijze waarop u bij de balie van de afdeling Burgerzaken geholpen bent?

(1=zeer ontevreden, 10=zeer tevreden)

Rapportcijfer:.....

Vraag 7

Kunt u uw antwoord toelichten?

Vraag 8

Heeft u nog tips of suggesties hoe de gemeente de dienstverlening van de receptie of de afdeling Burgerzaken (verder) kan verbeteren?

1. Ja, ik heb de volgende tips/suggesties:.....
2. Nee

4.3 Resultaten naar leeftijd

1. Openingstijden afdeling Burgerzaken

Weet u wanneer de afdeling Burgerzaken open is?					
	18-29 jaar	30-49 jaar	50-64 jaar	65 jaar en ouder	Totaal
Ja	6%	47%	49%	40%	38%
Nee	94%	53%	51%	60%	62%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%

Kunt u een rapportcijfer geven voor uw tevredenheid met de bovenstaande openingstijden? (1=zeer ontevreden, 10=zeer tevreden)					
	18-29 jaar	30-49 jaar	50-64 jaar	65 jaar en ouder	Totaal
Gemiddelde rapportcijfer	6,6	6,9	7,3	7,8	7,1

2. Dienstverlening afdeling Burgerzaken

Had u het afgelopen jaar (vanaf 1 januari 2018) een afspraak met de afdeling Burgerzaken?					
	18-29 jaar	30-49 jaar	50-64 jaar	65 jaar en ouder	Totaal
Ja	50%	63%	52%	54%	56%
Nee	50%	37%	48%	46%	44%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%

Kunt u een rapportcijfer geven voor de wijze waarop u bij de <u>receptie</u> ontvangen en geholpen bent? (1=zeer ontevreden, 10=zeer tevreden) <i>- Gesteld aan inwoners die een afspraak hebben gehad met de afdeling Burgerzaken -</i>					
	18-29 jaar	30-49 jaar	50-64 jaar	65 jaar en ouder	Totaal
Gemiddelde rapportcijfer	7,2	8,3	8,0	8,5	8,1

Wat vindt u van de tijd dat u moest wachten voordat u geholpen werd bij de balie van de afdeling Burgerzaken?					
- Gesteld aan inwoners die een afspraak hebben gehad met de afdeling Burgerzaken -					
	18-29 jaar	30-49 jaar	50-64 jaar	65 jaar en ouder	Totaal
De wachttijd is acceptabel, ik vind dat ik niet te lang heb hoeven wachten	100%	98%	92%	97%	97%
De wachttijd is iets te lang	0%	2%	5%	0%	2%
De wachttijd is veel te lang	0%	0%	3%	0%	1%
Weet niet/geen mening	0%	0%	0%	3%	1%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%

Kunt u een rapportcijfer geven voor de wijze waarop u bij de balie van de afdeling Burgerzaken geholpen bent? (1=zeer ontevreden, 10=zeer tevreden)					
- Gesteld aan inwoners die een afspraak hebben gehad met de afdeling Burgerzaken -					
	18-29 jaar	30-49 jaar	50-64 jaar	65 jaar en ouder	Totaal
Gemiddelde rapportcijfer	7,6	8,2	8,2	8,6	8,2

Heeft u nog tips of suggesties hoe de gemeente de dienstverlening van de receptie of de afdeling Burgerzaken (verder) kan verbeteren?					
	18-29 jaar	30-49 jaar	50-64 jaar	65 jaar en ouder	Totaal
Ja	33%	35%	34%	29%	33%
Nee	67%	65%	66%	71%	67%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%

4.4 Open antwoorden en toelichtingen

Vraag 6: Kunt u een rapportcijfer geven voor de wijze waarop u bij de balie van de afdeling Burgerzaken geholpen bent? (1=zeer ontevreden, 10=zeer tevreden). Kunt u uw antwoord toelichten?

Cijfer	Toelichtingen
3	Ik heb een afspraak gemaakt op tijd x. Moet ik me eerst melden bij de receptie. Dan mag ik bij gratie Gods plaatsnemen in de wachtruimte bij Burgerzaken nadat ik ook nog een nummertje getrokken heb. Kom binnen bij Burgerzaken; lege wachtruimte. Drie ambtenaren in discussie, niet werkgerelateerd, loop naar loket en wordt gevraagd of ik a. Een nummertje heb getrokken (nee) en of ik wil plaatsnemen in de wachtruimte... Pardon? Ik heb een afspraak op tijd x, niemand in de wachtruimte en drie ambtenaren zitten te kletsen en ik moet gaan zitten wachten? Doe eens normaal! Dan hangt er als klap op de vuurpijl een bordje in de wachtruimte: 'Afspraken op tijd hebben voorrang op mensen met een nummertje' of iets van gelijke strekking. Dus of ik maak een afspraak voor Jan Doedel of ik trek een nummertje voor Jan met de korte achternaam.
4	Houding balie medewerkers: Regel zijn regels. Zie voor meer informatie: Practical Wisdom, Barry Schwartz
6	Alles is digitaal geregeld. Hierdoor is er weinig menselijk contact. De balie medewerker zegt alleen goedendag. Door deze regeling moet je niet lang wachten, dat ja een voordeel.
6	Bij de ene medewerker was de pasfoto niet goed en bij de andere medewerker wel
6	Een groot minpunt, ook al weet ik dat de regels zo zijn, er moesten nieuwe foto's gemaakt worden, terwijl je er nog precies hetzelfde uitziet. Als je de foto's nu naast elkaar legt, zie je geen verschil!! Waarom die onnodige kosten??
6	Onvriendelijke medewerker.
7	Betreft verlenging rijbewijs. Werd moeilijk over foto gedaan, die 1 week oud was. Een andere collega had er geen enkel probleem mee.
7	De behandeling is normaal, wat ik van iedere andere burger / loket mag verwachten
7	De medewerker was niet volledig op de hoogte van de gang van zaken
7	Het betrof de afgifte identiteits document er bestond verschil van mening hoe de pasfoto er moest uitzien, met bril of zonder ik had namelijk een week er voor mijn rijbewijs verlengt door stond ik met bril want ik ben nu eenmaal bril dragend ,voor deze identiteit kaart had de medewerkster een probleem met mijn bril op de foto ,ik heb aan de hand van mijn rijbewijs wat wel aan de eisen voldeed de vraag gesteld waarom deze medewerkster een andere mening toegedaan was waarop ze de vraag bij haar collega neerlegde en na overleg was de foto aangenomen HOE KAN DIT!!!!!! Als men zelf niet goed op de hoogte is???????
7	Het cijfer 7 komt als volgt tot stand: men communiceert als medewerkers onderling met elkaar over zaken die niet werk gerelateerd zijn. Dit mag niet voorkomen volgens mij. Tevens - en dat is in mijn visie een puntje - is ABN de voertaal.
7	Hulp was vriendelijk en goed. Feit was alleen dat ik pas 15 minuten later geholpen werd dan de afgesproken tijd. Aangezien je via internet een dag van tevoren een tijd moet afspreken vind ik dit te lang
7	Prima geholpen
7	Soms heb ik de indruk dat ik langer moest wachten omdat er informele gesprekken plaats vonden bij het personeel.
7	Werd wel moeilijk gedaan op het accepteren van de pasfoto's, blijkbaar te veel gedateerd, terwijl ze voor het rijbewijs wel goed gekeurd waren. Na het maken van de foto's mocht, kreeg ik wel voorrang bij de bali. Dat was dan wel weer fijn.

8	Afspraak verliep volgens verwachting en de ambtenaar was goed voorbereid
8	Ben gewoon goed geholpen
8	Correct en adequaat
8	Correct geholpen ondanks computerstoring
8	Correct te woord gestaan. Afspraken zijn allemaal nagekomen. Heldere uitleg en vriendelijke medewerker
8	Direct geholpen
8	Direct to the point
8	Door chemo heb ik geen lijnen meer in mijn vingertoppen en de mevrouw achter de balie nam alle tijd om al mijn vingers 10x te scannen om op een later tijdstip de beste uit te zoeken.
8	Duidelijke info
8	Geen afspraak, toch geholpen.
8	Gewoon goed ontvangen. De een is iets aardiger dan de ander.
8	Heel correct behandeld
8	Het ging gewoon zoals het hoort
8	Het wachten was het gevolg van de dame die voor mij was, het duurde lang, ik kan daar mee leven. Ik was mijn portemonnee vergeten en kreeg gelegenheid om er vlug om te gaan, aldus geschiedde.
8	Hetgeen waarvoor ik kwam, was snel geregeld.
8	Ik ben vriendelijk en accuraat geholpen.
8	Ik was heel snel aan de beurt, al voor de tijd van mijn afspraak.
8	Ik werd al bij de balie geroepen voordat ik de wachtruimte kon betreden. Supersnel geholpen.
8	Klantvriendelijkheid een 10 Privacy een 5
8	Men wist waarvoor ik kwam en dus kon men snel handelen.
8	Snel en vakkundig geholpen
8	Snelle afhandeling, puur zakelijk
8	Systeem lag eruit, dus kon de eerste keer mijn id niet ophalen. Werd netjes uitgelegd en ter plaatse een nieuwe afspraak gemaakt
8	Volgens afspraak, was een keer vergeten , soepel veranderd zonder een preek
8	Vriendelijk en snel
8	Vriendelijk geholpen, alhoewel niet alle informatie meteen gegeven werd, de meeste dingen moest ik vragen
8	Vriendelijk personeel en deskundig
9	Bezoek op afspraak geen wachttijd
9	Correct en netjes behandeld
9	Correct en vriendelijk
9	Erg vriendelijk
9	Gb
9	Goed te woord gestaan en verzoek netjes afgehandeld
9	Ik ben goed geholpen, duidelijke uitleg, aardige medewerkers
9	Ik ben snel geholpen. Ik was iets te vroeg en werd vóór de afgesproken tijd geholpen.
9	Keurig te woord gestaan
9	Klantvriendelijk. Ontspannen maar serieus.
9	Prima geholpen. Mooi op tijd en snel
9	Probleemloos geholpen met voldoende informatie voor het vervolg.
9	Snel, vakkundig en vriendelijk. Mijn complimenten.

9	Vlot en deskundig
9	Vlot en op tijd
9	Voldoet aan de verwachting
9	Vriendelijk
9	Vriendelijk , accuraat , deskundig .
9	Vriendelijk en snel geholpen
9	Vriendelijk personeel, goed ingelicht, adequaat in het helpen.
9	Vriendelijk, correct en doeltreffend
9	Vriendelijk, inlevend en professioneel
9	Vriendelijk; ter zake
9	Werd vriendelijk en adequaat geholpen. Bali medewerker was deskundig en gaf duidelijke informatie.
9	Zeer vriendelijke medewerker die alles vlot afhandelde.
10	Alles netjes geregeld
10	Een prima medewerker die mij vriendelijk te woord stond
10	Gewoon goed
10	Ik was vergeten me te melden voor bij de ingang maar werd toch geholpen op een zeer vriendelijke wijze.
10	Prima afhandeling
10	Prima geholpen
10	Prima geholpen
10	Professioneel
10	Snel netjes en correct
10	Uitermate vakbekwaam geholpen
10	Uitmuntend geholpen !!
10	Vriendelijk en precies
10	Vriendelijk, behulpzaam, begrip voor de omstandigheid dat mijn vrouw door ziekte niet meer kan lezen en schrijven
10	Vriendelijke dame, adequate afhandeling.

Vraag 8

Heeft u nog tips of suggesties hoe de gemeente de dienstverlening van de receptie of de afdeling Burgerzaken (verder) kan verbeteren?

Ja, ik heb de volgende tips/suggesties:

- 1 avondopenstelling erbij iedereen kan `s avond
- Uitleg over wachttijden als er geen andere klanten zijn.
- 2 avonden open i.p.v. 1
- 2x open zijn tot 20.00
- Aangezien de meeste klanten van 9-17u werken, zou het prettig zijn om vaker tussen 17 en 20u open te zijn.
- Alle dagen t/m 17.30 open.
- Alle dagen van 0.900 tot 16.00 open zijn
- Beschikbare tijd digitaal verbeteren, nunkun
- Bij de rdw kan ik veel electronisch aanleveren, dan hoeft je alleen te komen als je je pas of rijbewijs komt ophalen?

- Burgerzaken vooral open als burgers vrij zijn, dus tot 19.00 of een keer om 7.00 beginnen en niet dat je vrijd moet nemen van je werk om een document op te halen
- De openingstijden zijn voor werkende mensen niet ruim. Zou makkelijker zijn als het wat meer na 18 uur is.
- Een afspraak maken aan de balie moet kunnen. Niet alleen digitaal dus!
- Een extra avond open
- Een extra avond open
- Een uniforme openingstijd misschien? Plus de extra avondopening 1 keer
- Elke ochtend en middag geopend
- Elke werkdag van 9-16 en 1 avond of verlengde middag 18-20. Positief: op afspraak
- Er zou voor de inwoners van borsele een klein boekwerkje moeten zijn, voor alle afdelingen binnen de gemeente, zodat je direct weet, daar moet ik naartoe en wanneer kan ik er naartoe? Moet ik een afspraak maken? Er zijn veel ouderen, die nog steeds vanwege leeftijd geen multimedia gebruiken.
- Graag nog een avondopenstelling.
- Het is heel prettig op afspraak, je hoeft nu niet meer onnodig te wachten!! Ga zo door, misschien is een extra avond openstelling ook wel handig, als je alleen in de avond kan, en het is vol, dan moet je weer een week wachten....
- Het woord zegt het al dienstverlening. Nu is uw service teruggebracht tot bepaalde uren.
- Het zou heel fijn zijn om ná je werk 's ochtends meteen door te kunnen. Dus open tot bv 14.00 en 1 avond ipv de middagen. Iemand die 's middags werkt dan dan voorafgaand aan zijn werk langskomen. Voor de dorpsbewoners scheelt dit 1 x de auto pakken dus kosten en is nog minder belastend voor milieu ook....
- Iedere dag dezelfde openingstijden waarbij ook rekening wordt gehouden met werkende mensen
- Iets minder puur zakelijk
- Ik denk dat het goed zou zijn om een extra avondopenstelling te hebben. Voor veel mensen is overdag toch lastig i.v.m. Werk. Hierbij teken ik aan dat het gebruik maken van de enige openstelling nu daarvoor richtinggevend moet zijn. Veel gebruik dan extra avond.
- In plaats van op afspraak werken --gewoon weer kunnen binnenlopen.
- Ja, smiddags ook open
- Ja, vriendelijker omgaan met het publiek
- Lagere leges; afspraak is afspraak; loket dat bemand is, is primair direct beschikbaar voor burgers die wat komen afhandelen. Je laat je klant niet wachten. Maar ja, monopolisten kunnen doen en laten wat ze willen.
- Langere openingstijd
- Langere openingstijden m.n. Begin avond i.v.m. Werkenden.
- Meer avond/middag openstelling
- Meer avonden of zaterdagmorgen toegankelijk zijn. Donderdag is een druk bezochte avond
- Meer avondopeningen, bv dinsdagavond zodat er 2 avonden zijn waarop werkende mensen langs kunnen komen
- Meer eenheid van openings uren
- Meer in de avonden open. Mijn man is alleen de weekenden thuis en moet nu dus 2 dagen vrij nemen om naar het gemeentehuis te kunnen. Aanvragen zouden meer digitaal moet kunnen en via aangetekende post worden bezorgd.
- Meer openingstijden buiten de kantooruren. Veel gezinnen werken overdag en zijn afhankelijk van avonden. We zitten in een 24uurs economie en daar moet ook de dienstverlening in mee
- Meer openingstijden s'avonds

- Meer privacy bij bepaalde diensten van burgerzaken zoals een erkenning. Wachtruimte is te dicht bij de balies.
- Mijn oordeel t.a.v. Openingstijden is wellicht niet representatief. Omdat ik gepensioneerd ben, kan ik mij prima vinden in de beperkte openingstijden.
- Misschien nog een extra avond open of tot 18.00
- Misschien een avondopening ipv de maandagmiddag
- Misschien nog iets meer open in avonden
- Moët mogelijk zijn kontant te betalen
- Nadenken over tarieven, m.n. Verlengen rijbewijs voor ouderen
- Nascholing wetten en eisen voorkom misverstanden!
- Niet iedereen kan overdag komen. Wat meer avonden zijn welkom.
- Nog een extra avond open.
- Om irritatie te voorkomen ruimer inplannen zodat er geen wachttijden zijn.
- Online afspraken maken
- Ook een mogelijkheid om 2 x per week zonder afspraak je zaken te kunnen regelen
- Ook in het weekend of savonds
- Op 1 lijn zitten
- Op afspraak werkt goed ivm geringe wachttijd, voor werkenden veel te weinig gelegenheid na kantoortijd om zaken te regelen
- Op een of meerdere dagen om 8.00 uur open
- Open tot 18.00
- Openingstijden afstemmen op werkende mensen, dus 's avonds open tot 20.00 uur
- Openingstijden later op de dag of in de avond
- Openingstijden op de site van de gemeente zetten, als eerste info wat er te zien is?
- Openingstijden op zaterdag
- Openingstijden standaardiseren, nu een loterij.
- Openingstijden van 15:00 tot 20:30
- Overdag en in de avond open stellen. Zoals de meeste winkels het ook doen. Aansluiten maar
- Regelmatige openingstijden op elke werkdag
- Ruimere openingstijden
- Ruimere openingstijden
- Ruimere openingstijden buitenom 9-17u (bijvoorbeeld om een id kaart op te halen). Duidelijkere bewegwijzering in het stadskantoor. Meer mogelijkheden voor digitale aanvragen van producten.
- Ruimere openingstijden. De openingstijden vallen bijna allemaal binnen kantooruren.
- Stop met die afspraak verplichting
- Tevreden over de medewerking van medewerkers. Onttevreden over openingstijden, tip/suggesties: als de burger centraal staat, biedt dan ook deze service aan op tijdstippen die voor veel werkzame inwoners interessant zijn. Mogelijkheden voor 9.00 uur en mogelijkheden na 17.00 - en zeker ook nog verder digitale mogelijkheden uitbreiden.
- Tijdens kantooruren altijd open, ze zijn toch aanwezig.
- Twee avonden open. Nu is 17.30u voor werkende mensen niet haalbaar en zullen deze allemaal op donderdagavond moeten langs komen.
- Vaker open tot 18:00 uur en vanaf 13:00
- Vaker open tussen 17 uur en 20 uur ivm werk
- Vanaf april 2 avonden op t/m eind september
- Verschuif de sluitingstijd van 17.30 naar 18.00 uur, mensen die tot 17.00 uur werken kunnen dan ook nog terecht

- Voor speciale spoedgevallen op afspraak buiten reguliere openingstijden
- Vriendelijker
- Vrij inloop "spreekuur"
- Wat meer mogelijkheden buiten kantooruren
- Wellicht dat het iets persoonlijker kan, al zal daar weinig tijd voor zijn.
- Zaterdag of zondagochtend open
- Zaterdagmorgen misschien open.
- Zie boekverwijzing vorige antwoord
- Zo doorgaan .
- Zonder afspraak komen, moet ook mogelijk worden.
- Zorg dat je open bent als mensen vrij zijn en niet een vrije dag moeten nemen voor een bezoek