

## Haaksbergenpanel peiling 2

### Openingstijden gemeentehuis, het Gemeentekompas en subsidiebeleid van de gemeente

*Oktober 2007*

---

In oktober heeft de tweede peiling onder het Haaksbergenpanel plaatsgevonden. Omdat de eerste werving in mei rond de 200 panelleden heeft opgeleverd zijn in oktober nogmaals 4000 mensen aangeschreven met de vraag deel te nemen aan het panel. In totaal hebben 580 mensen de vragenlijst ingevuld, 355 van hen zijn bereid deel te nemen aan vervolgpeilingen. De tweede peiling ging over openingstijden van het gemeentehuis, de gemeentegids van Haaksbergen en het subsidiebeleid van de gemeente.

### Belangrijkste resultaten

#### *Openingstijden gemeentehuis*

De meeste panelleden vinden de huidige openingstijden van het gemeentehuis van Haaksbergen onvoldoende. Men wil dat het gemeentehuis vaker 's middags en 's avonds geopend is.

De behoefte om een afspraak te maken is niet groot, degenen die dit willen zouden de afspraak via internet of telefonisch willen maken.

Bijna negen op de tien panelleden heeft het afgelopen jaar tenminste een keer het gemeentehuis bezocht. Het laatste bezoek wordt met een 7,1 gewaardeerd. Genoemde verbeter suggesties zijn de openingstijden, wachttijden aan de balies en de klantvriendelijkheid van de medewerkers.

De mogelijkheden van het digitaal loket zijn bij een minderheid van het panel bekend. Tweederde heeft de beschikking over een DigiD-inlogcode.

#### *Gemeentekompas*

Vrijwel alle panelleden hebben Gemeentekompas ontvangen. Bijna viervijfde heeft deze gids ook gebruikt, onder andere om informatie over de gemeente op te zoeken. Men mist onder andere plattegronden van het buitengebied en informatie over het ophalen van afval. Reclames en advertenties worden overbodig gevonden.

Het Gemeentekompas wordt met een 7,3 gewaardeerd.

#### *Subsidies*

Een kwart van het panel is lid van een vereniging die subsidie ontvangt of heeft ontvangen. Bij een contributieverhoging van 6 tot 8 euro in de maand zou een meerderheid van de panelleden zijn of haar lidmaatschap opzeggen.

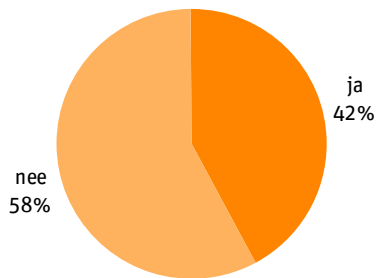
Een op de zeven panelleden heeft wel eens te maken gehad met een subsidieaanvraag. De informatie over subsidies heeft men vooral gekregen via telefonisch contact, website/digitaal loket en folders. De informatie is deskundig en betrouwbaar, maar zou iets bondiger van structuur kunnen zijn.

## Openingstijden gemeentehuis

Het gemeentehuis in Haaksbergen is op werkdagen geopend van 8.30 tot 12.30 uur. Op dinsdag van 8.30 tot 19.00 uur. De avondopenstelling op dinsdag is bij de meeste (78 procent) panelleden bekend. Een meerderheid van de panelleden (58 procent) vindt dat het gemeentehuis van Haaksbergen met deze tijden onvoldoende is geopend (figuur 1).

**Figuur 1**

Vindt u dat het gemeentehuis van Haaksbergen met de huidige openingstijden voldoende is geopend? (n=586).



## Gemeentehuis moet vaker 's middags geopend zijn

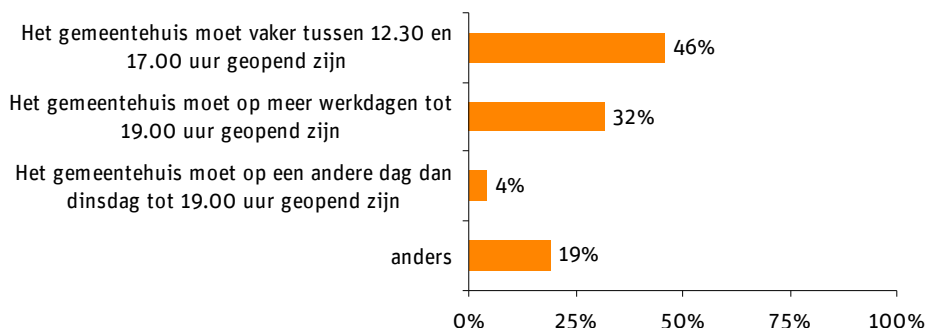
De panelleden die vonden dat het gemeentehuis niet vaak genoeg is geopend konden aangeven wat er volgens hen moest veranderen. Bijna de helft (46 procent) van hen wil dat het gemeentehuis vaker 's middags (van 12.30 tot 17.00) geopend is. Eenderde (32 procent) wil dat het gemeentehuis ook vaker 's avonds (tot 19.00) open is. Degenen die iets anders willen (19 procent) hebben diverse mogelijkheden geopperd:

- Het gemeentehuis moet alle dagen tijdens kantooruren geopend zijn
- De avondopenstelling moet op de koopavond van Haaksbergen plaatsvinden
- Het gemeentehuis moet ook vrijdagmiddag geopend zijn
- Het gemeentehuis moet ook zaterdagochtend geopend zijn

Een volledig overzicht van de open antwoorden op deze vraag is opgenomen als bijlage.

**Figuur 2**

Wat moet er volgens u veranderen aan de openingstijden? (n=338)

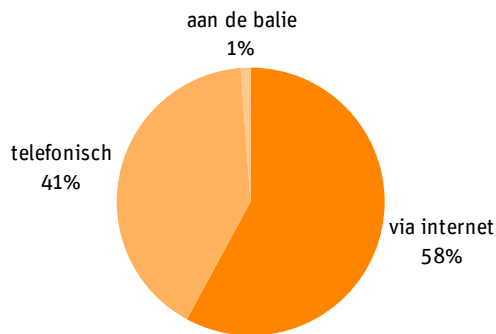


### Een minderheid wil van tevoren een afspraak maken

De meeste panelleden (56 procent) hebben geen behoefte om voorafgaand aan een bezoek aan het gemeentehuis een afspraak te maken. Zij die dit wel willen zouden de afspraak het liefst via internet (58 procent) of telefonisch (41 procent) willen maken. Een afspraak maken aan de balie wordt nauwelijks genoemd (figuur 3).

**Figuur 3**

Zou u deze afspraak via internet, telefonisch of aan de balie willen maken? (n=256).



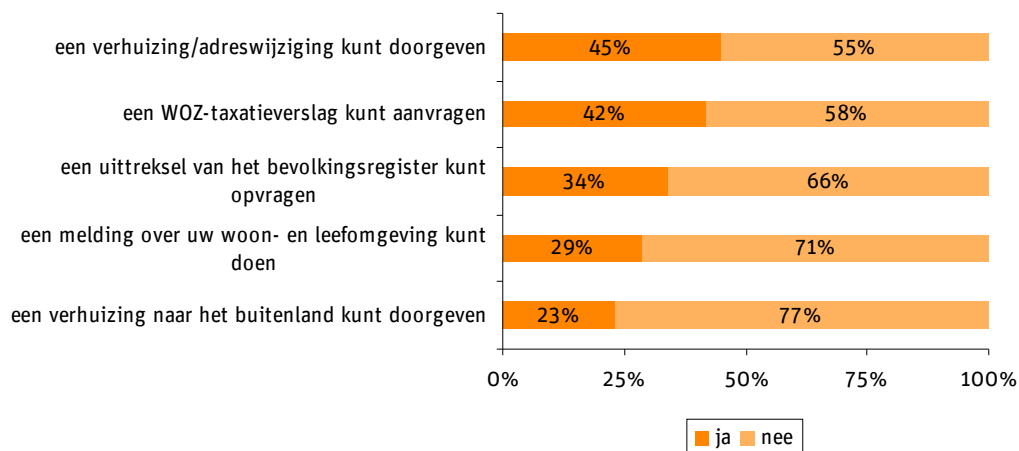
### Niet iedereen kent mogelijkheden digitaal loket

De gemeente Haaksbergen heeft een digitaal loket waar diverse producten en diensten aangevraagd kunnen worden. Van een aantal van deze producten is gevraagd naar de bekendheid.

Het doorgeven van een verhuizing of adreswijziging is met 45 procent de meest bekende dienst die via het digitaal loket kan worden geleverd, gevolgd door het aanvragen van WOZ-taxatieverslagen (42 procent). Iets meer dan eenderde (34 procent) van de panelleden weet dat er een uittreksel uit het bevolkingsregister via het digitaal loket kan worden aangevraagd. Het doen van een melding over de woon- en leefomgeving en het doorgeven van een verhuizing naar het buitenland is bij minder dan 30 procent van de panelleden bekend (figuur 4).

**Figuur 4**

Wist u dat u via internet (digitaal loket).. ? (n=586).



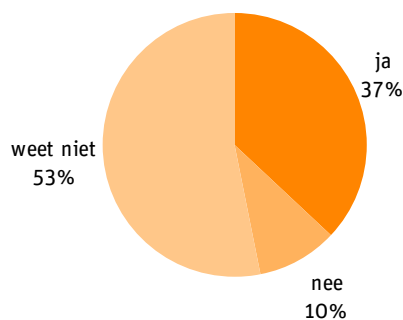
Het digitaal loket is het afgelopen half jaar door eenderde (34 procent) van de panelleden bezocht.

### Tweederde heeft DigiD

Tweederde van de panelleden (65 procent) heeft de beschikking over DigiD, de digitale inlogcode om gegevens bij de overheid te kunnen opvragen en te ondertekenen, bijvoorbeeld de belastingaangifte. Degenen die geen DigiD-inlogcode hebben weten in meer dan de helft van de gevallen (53 procent) (nog) niet of ze deze (gratis) gaan aanvragen, 37 procent denkt van wel en een op de tien panelleden geeft aan dit niet van plan te zijn (figuur 5).

**Figuur 5**

Bent u van plan een DigiD-inlogcode aan te vragen? (n=203).

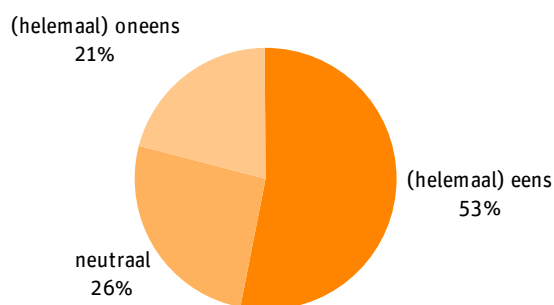


### Veel panelleden willen ondanks alle mogelijkheden die internet biedt gewoon naar het gemeentehuis komen

De panelleden is de stelling voorgelegd: 'Ondanks alle mogelijkheden die internet biedt op het gebied van gemeentelijke dienstverlening kom ik liever naar het gemeentehuis voor een bepaald product of dienst'. Meer dan de helft (53 procent) is het eens met de stelling, een kwart (26 procent) is neutraal en de rest (21 procent) stemde oneens (figuur 6).

**Figuur 6**

Ondanks alle mogelijkheden die internet biedt op het gebied van gemeentelijke dienstverlening kom ik liever naar het gemeentehuis voor een bepaald product of dienst (n=586).



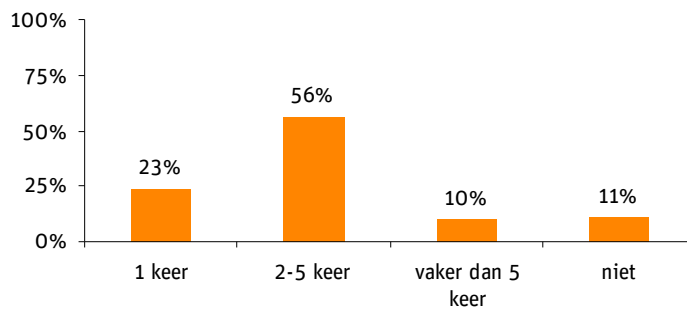
### Negen op de tien panelleden is het afgelopen jaar wel eens in het gemeentehuis geweest

Bijna negen op de tien panelleden (89 procent) heeft het afgelopen jaar het gemeentehuis van Haaksbergen bezocht. Bijna een kwart (23 procent) is in die periode een keer op het gemeentehuis geweest, 56 procent maximaal 5 keer en 10 procent meer dan vijf keer (figuur 7).

De bezoekers van het gemeentehuis waarden hun laatste bezoek gemiddeld met een 7,1, slechts 9 procent van hen geeft een onvoldoende, 6 procent geeft een 9 of hoger.

**Figuur 7**

Hoe vaak heeft u het gemeentehuis het afgelopen jaar bezocht? (n=586).



Als verbetersuggesties noemen de bezoekers de openingstijden van het gemeentehuis, de wachttijden aan de balies en de klantvriendelijkheid van de baliemedewerkers. Uit de reguliere klanttevredenheidsonderzoeken over publieksbalies die I&O Research regelmatig voor gemeenten uitvoert (in de regio onder meer Berkelland, Enschede en Rijssen-Holten) worden deze suggesties, ook vaak genoemd. Een suggestie die in de referentiegemeenten vaak naar voren komt, maar in Haaksbergen minder vaak, is de privacy aan het loket.

Een volledig overzicht van de genoemde verbetersuggesties is opgenomen in de bijlage.

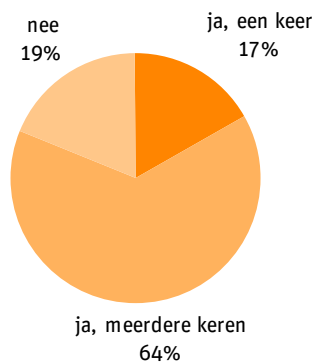
## Het Gemeentekompas

Het overgrote deel van de panelleden (92 procent) heeft het Gemeentekompas 2007 ontvangen. Viervijfde van hen (81 procent) heeft het afgelopen jaar ook gebruik gemaakt van deze gemeentegids, in 17 procent van de gevallen meerdere keren. De overige panelleden hebben de gids een keer gebruikt (figuur 8).

Degenen die Gemeentekompas niet gebruiken geven met name aan dat ze de gids niet nodig hebben gehad, bijvoorbeeld omdat men informatie via internet opzoekt.

**Figuur 8**

Heeft u het afgelopen jaar gebruikgemaakt van het Gemeentekompas? (n=524).

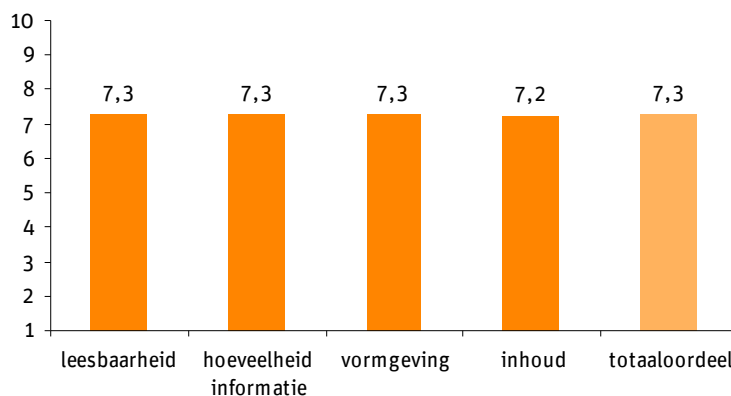


## Gemeentekompas krijgt een ruime voldoende

De panelleden is gevraagd een aantal aspecten van Gemeentekompas en de gids als geheel (totaaloordeel) te waarderen met een rapportcijfer. Gemeentekompas krijgt een 7,3. Drie van de vier kwalitatieve aspecten (vormgeving, hoeveelheid informatie en de leesbaarheid van het Gemeentekompas) krijgen ook een 7,3, het aspect inhoud wordt met een 7,2 nauwelijks lager beoordeeld (figuur 9).

**Figuur 9**

Beoordeling Gemeentekompas via rapportcijfers (n=420 tot n=425).

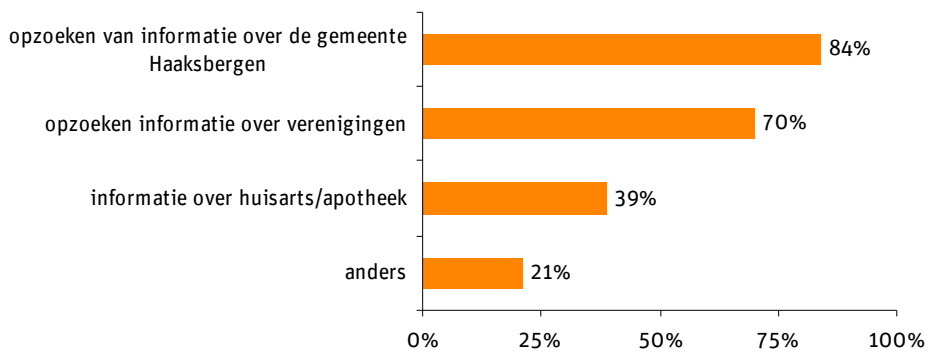


### Panelleden zoeken informatie over de gemeente en over verenigingen

Het Gemeentekompas wordt door de panelleden vooral gebruikt om informatie over de gemeente (84 procent) en over lokale verenigingen (70 procent) op te zoeken en te raadplegen. Tweevijfde zoekt informatie over huisarts of apotheek. Onder anders (19 procent) worden onder meer het raadplegen van de plattegrond(en), het zoeken van bedrijven of informatie over openingstijden van diverse instellingen genoemd.

**Figuur 10**

Waarvoor gebruikt u Gemeentekompas? (n=426)



De panelleden konden aangeven welke informatie zij in Gemeentekompas missen en of zij informatie overbodig vinden. Men mist onder meer de volgende zaken:

- Een plattegrond van de dorpen/het buitengebied
- Informatie over het openbaar vervoer
- De index op trefwoorden wordt summier gevonden
- Informatie over het ophalen van afval

Vooraf de reclame en de advertenties in Gemeentekompas wordt door de panelleden overbodig gevonden.

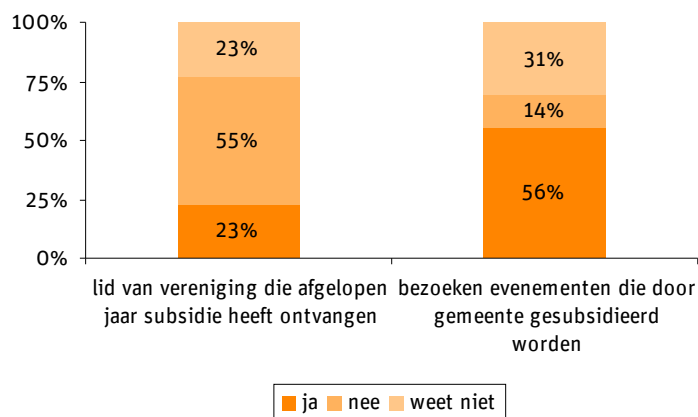
## Subsidiebeleid

Bijna een kwart van de panelleden (of een of meerdere huisgenoten van een panellid) is lid van een vereniging die het afgelopen jaar een subsidie van de gemeente Haaksbergen heeft ontvangen, meer dan de helft (55 procent) is geen lid. Drievijfde (56 procent) heeft wel eens een evenement bezocht dat door de gemeente is gesubsidieerd. Bij beide categorieën valt op dat veel panelleden niet weten of verenigingen en evenementen worden gesubsidieerd.

Een op de vijf panelleden (19 procent) is wel eens betrokken geweest bij een subsidieaanvraag.

**Figuur 11**

Raakvlakken panelleden (of een of meerdere huisgenoten van panelleden) met subsidies (n=586).

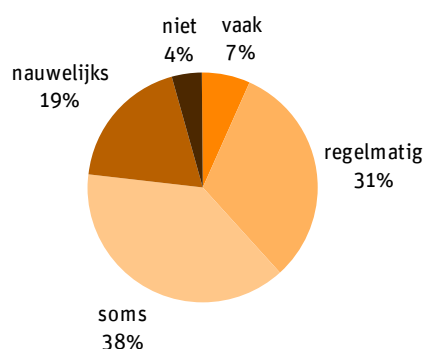


## Tweevijfde volgt gemeentepolitiek regelmatig

De gemeentepolitiek in Haaksbergen wordt door bijna tweevijfde (38 procent) van de panelleden regelmatig tot vaak gevolgd, eenzelfde percentage volgt de lokale politiek soms en een op de vijf zegt de gemeentepolitiek nauwelijks te volgen. Slechts 4 procent van de panelleden geeft aan de Haaksbergse gemeentepolitieke helemaal niet te volgen (figuur 12).

**Figuur 12**

In hoeverre volgt u de gemeentepolitiek in Haaksbergen? (n=586).

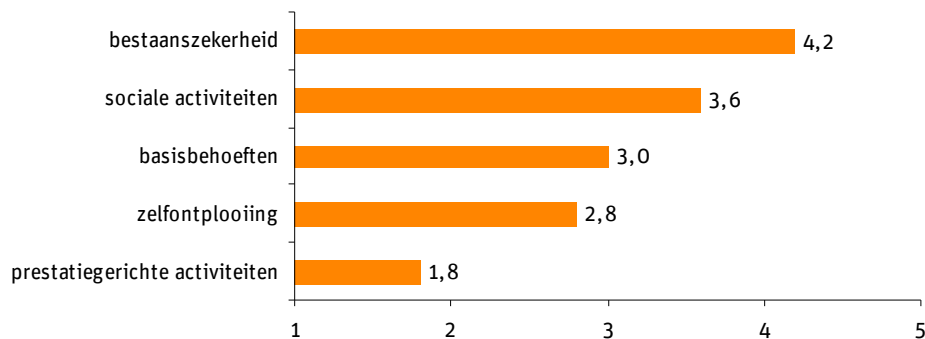


### Panelleden vinden subsidiëren van bestaanszekerheid het meest belangrijk

De panelleden is gevraagd een vijftal die in aanmerking kunnen komen voor een subsidie van de gemeente te rangschikken naar belang: de meest belangrijke activiteit kon worden gewaardeerd met een 5, de minst belangrijke met een 1. De cijfers konden een keer worden gebruikt. Activiteiten op het gebied van bestaanszekerheid en veiligheid (bijvoorbeeld subsidies om de werkgelegenheid te stimuleren) worden het meest belangrijk gevonden (gemiddeld 4,2), gevolgd door sociale activiteiten (sport en muziek op plaatselijk niveau, 3,6). Basisbehoeften (zoals een voedselbank of noodopvang) komen als derde (3,0). Zelfontplooiing (bijvoorbeeld lidmaatschap bibliotheek of schouwburgbezoek) en prestatiegerichte activiteiten (waaronder regionale evenementen) worden door de panelleden het minst belangrijk gevonden.

**Figuur 13**

Toegekend belang aan subsidiabele activiteiten, op een schaal van 1 (onbelangrijk) tot 5 (belangrijk), (n=586).



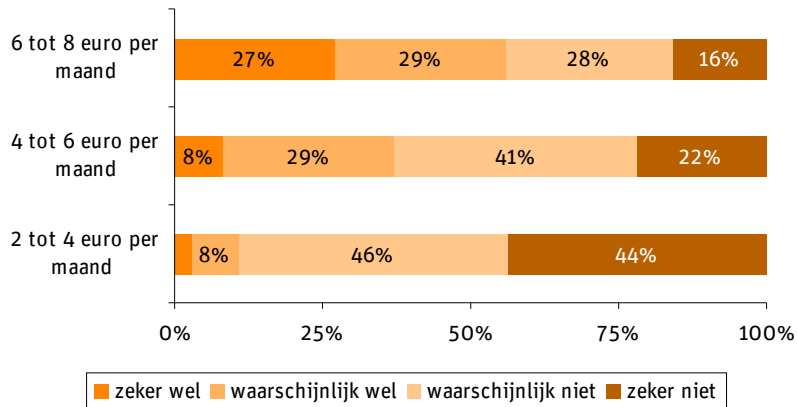
### Meerderheid panelleden zegt lidmaatschap op bij contributieverhoging van 6 tot 8 euro

Als verenigingen zoals sport- en muziekverenigingen geen subsidie van de gemeente meer krijgen is de kans groot dat de contributie omhoog gaat. De panelleden is gevraagd bij welke verhoging(en) zij het lidmaatschap van dergelijke verenigingen (zowel van zichzelf als van huisgenoten) zouden opzeggen.

Bij een verhoging tot 4 euro per maand zou 11 procent het lidmaatschap (waarschijnlijk) opzeggen, bij een verhoging tot 6 euro is dat 37 procent en tot 8 euro 56 procent. Bij een verhoging van 6 tot 8 euro (tussen de 72 en 96 euro per jaar) zegt een meerderheid van de panelleden waarschijnlijk het lidmaatschap van een vereniging op (figuur 14).

**Figuur 14**

Zegt u het lidmaatschap van een vereniging op indien de contributie wordt verhoogd met... (n=586)

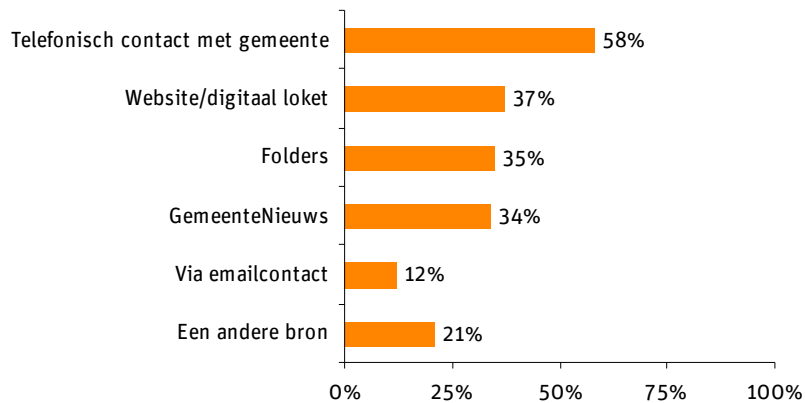


### Informatie over subsidiebeleid vooral via telefonisch contact

Een op de zeven panelleden (14 procent) heeft wel eens informatie over het subsidiebeleid van de gemeente Haaksbergen nodig gehad. Van deze groep heeft men in de meeste gevallen (58 procent) deze informatie via telefonisch contact gekregen. Het digitaal loket van de gemeente, folders en het GemeenteNieuws worden door maximaal 37 procent als informatiebron(nen) gebruikt. Als andere bron wordt met name persoonlijk contact met de betrokken ambtenaar, wethouder of aan de balie genoemd.

**Figuur 15**

Bronnen van informatie over subsidiebeleid (n=80).



### Informatie is betrouwbaar en deskundig

Vervolgens kon men aangeven hoe de informatie werd gewaardeerd. Per genoemd begrippenpaar moest men aangeven welke van toepassing was. De meeste panelleden vinden de geboden subsidie-informatie betrouwbaar (87 procent) en deskundig (83 procent). De informatie kan echter wel persoonlijker (74 procent vindt de informatie onpersoonlijk), bondiger en wat boeiender worden geformuleerd (tabel 16).

**Tabel 16**

Oordeel over inhoud subsidie-informatie (n=80).

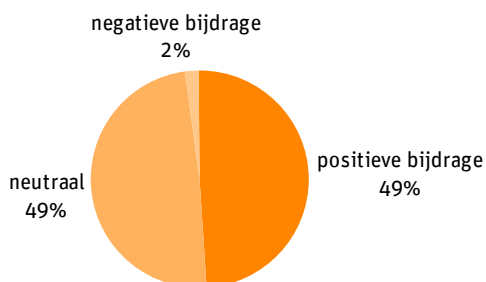
aansprekend	53%	afstandelijk	47%
makkelijk	71%	moeilijk	29%
duidelijk	72%	onduidelijk	28%
overzichtelijk	73%	onoverzichtelijk	27%
logisch opgebouwd	77%	onlogisch opgebouwd	23%
bondig	58%	omslachtig	42%
betrouwbaar	87%	onbetrouwbaar	13%
onbevooroordeeld	74%	bevooroordeeld	26%
deskundig	83%	ondeskundig	17%
oprecht	78%	onoprecht	22%
relevant	81%	irrelevant	19%
interessant	73%	oninteressant	27%
uitnodigend	56%	afhoudend	44%
boeiend	42%	saai	58%
persoonlijk	36%	onpersoonlijk	74%
praktisch	69%	onpraktisch	31%
overtuigend	59%	niet overtuigend	41%
kennisverhogend	64%	niet kennisverhogend	36%
volledig	67%	onvolledig	33%

### Niet alle panelleden zien subsidies als een meerwaarde voor leefklimaat

Bijna de helft van de panelleden (49 procent) vindt dat subsidies een positieve bijdrage aan het leefklimaat leveren, hetzelfde percentage is neutraal. Waarschijnlijk hebben veel panelleden moeite met het op waarde schatten van subsidies en hoe deze (door)werken in de gemeentelijke samenleving.

**Figuur 17**

In welke mate leveren volgens u, uit eigen ervaring of uit uw omgeving, gemeentesubsidies een positieve bijdrage aan een goed leefklimaat in de gemeente Haaksbergen? (n=586).

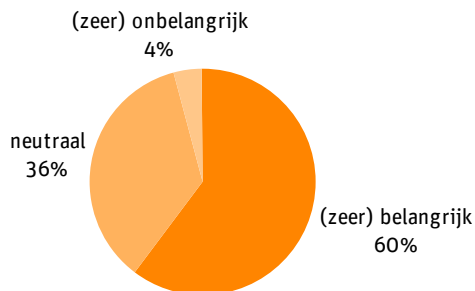


### Drievijfde vindt subsidiebeleid belangrijk

Een meerderheid van de panelleden (60 procent) is van mening dat subsidiebeleid belangrijk is in relatie tot andere beleids- en aandachtsvelden, bijna tweevijfde (36 procent) is neutraal. Vermoedelijk denkt deze groep panelleden te weinig kennis te hebben om een oordeel te kunnen vormen.

**Figuur 18**

Relatief belang subsidiebeleid in relatie tot andere beleidsvelden (n=586)



### Verantwoording

In de tabel is het responsoverzicht gegeven. Er zijn 4.000 brieven verstuurd, en bijna 200 e-mails naar de bestaande panelleden. In totaal hebben 580 panelleden de vragenlijst volledig ingevuld

#### peiling 2 Haaksbergenpanel

periode	oktober 2007
onderwerp	openingstijden gemeentehuis, Gemeentekompas en subsidiebeleid
aantal verstuurd brieven	4.000
respons	580
geslacht respondenten	man (50 procent), vrouw (50 procent)
leeftijd respondenten	16-29 (8%), 30-39 (26%), 40-54 (29%) 55 e.o (38%)

**Uitgave:**

I&O Research  
Postbus 563  
7500 AN Enschede  
tel. (053) 4825000

**Nummer:** 2007/2

**Opdrachtgever:**

Gemeente Haaksbergen

**Meer informatie:**

Gijs Jan Visser