

Onderzoek met gemeentepanel naar openingstijden servicecentrum

Samenvatting

Onderzoek: Upinion enquête via het gemeentepanel en papieren enquêtes verstrekt onder bezoekers in het servicecentrum

Looptijd: van 17 juli t/m 11 augustus 2019

Aantal respondenten: 396

De respondenten zijn in te delen in vier groepen, al dan niet met een betaalde baan:

1. Alleenstaand
2. Eenoudergezin
3. Paren met kinderen
4. Paren zonder kinderen

Aanleiding

Sinds 2014 zijn reisdocumenten tien jaar geldig in plaats vijf jaar. Daarnaast vragen steeds meer inwoners hun producten digitaal aan. Het gevolg is dat het aantal bezoekers aan het servicecentrum van de gemeente fors afneemt. Hierdoor nemen ook de inkomsten van de gemeente af. Net als veel andere gemeenten, kijken we hoe we de openingstijden kunnen aanpassen en nog steeds zo goed mogelijk aansluiten bij de behoefte van de inwoner.

Belangrijkste resultaten

Hoe wordt het servicecentrum nu bezocht?

- Gezinnen met kinderen bezoeken het servicecentrum relatief vaker.
- 37% van de respondenten verwacht het servicecentrum weer te bezoeken binnen 1 tot 5 jaar.
- Respondenten die kort geleden het servicecentrum bezochten, zijn ook de respondenten die het servicecentrum op korte termijn weer komen bezoeken. Een verklaring hiervoor kan zijn dat dit bezoekers waren die voor diensten van werk, inkomen, jeugd en zorg kwamen, aangezien deze diensten meer contactmomenten hebben.

In hoeverre kennen inwoners de huidige openingstijden van het servicecentrum?

- Op de vraag of de deelnemers aan het onderzoek de huidige openingstijden van het servicecentrum kent, beantwoordt 39% de openingstijden niet te kennen. Dit komt omdat zij alleen op afspraak komen. De beschikbare tijden voor afspraken zijn in dat geval belangrijker, dan de exacte openingstijden.
- 69% van de respondenten geeft aan dat de openingstijden uitstekende of goede mogelijkheid bieden om producten of diensten af te nemen, ondanks drukbezette weken vanwege werk en/of kinderen.

Wel of geen afspraak maken?

- 63% heeft een voorkeur voor een bezoek op afspraak.
- Vooral mensen die samenwonen met een partner en mensen met een betaalde baan hebben een sterke voorkeur voor het maken van een afspraak.
- Alleenstaanden en eenoudergezinnen hebben een hogere voorkeur voor een mogelijkheid tot inloop.

Op welke dagdelen komen respondenten bij voorkeur naar het servicecentrum?

- De dinsdagavond, woensdagavond, donderdagavond, zaterdagochtend en zaterdagmiddag zijn de meest gewenste dagdelen om het servicecentrum te bezoeken. Nadat de resultaten zijn herwogen, blijken de maandagmiddag, donderdagochtend, donderdagmiddag en vrijdagmiddag de dagdelen met de minste voorkeur.
- Per gezinssituatie zijn er weinig verschillen. De donderdagavond staat bij alle vier de groepen respondenten in de top 3.



Op welke tijden komen respondenten bij voorkeur naar het servicecentrum?

- De voorkeurstijden zijn respectievelijk tussen 18:30 en 20:30 uur en tussen 08:30 en 10:30 uur. Een aantal respondenten geeft aan dat het servicecentrum tot 21.00 uur open zou moeten zijn tijdens koopavond (donderdag). Toch wordt het tijdsblok van 20:30 tot 21:30 uur het minst vaak genoemd.

Wat is er met de onderzoeksresultaten gebeurd?

De resultaten van dit onderzoek zijn verwerkt in verschillende scenario's met verschillende openingstijden. Daarbij werd ook rekening gehouden met de mogelijkheden vanuit de organisatie en de voorkeuren van de medewerkers. B&W hebben een van de scenario's gekozen. Vanaf 1 januari 2020 kunnen inwoners voor 'burgerzaken'-producten (o.a. reisdocumenten, rijbewijzen, VOG's, aangiften van geboorte en overlijden) bij het servicecentrum terecht op onderstaande openingstijden.

Maandag: open van 08:30 tot 12:30

Dinsdag: open van 08:30 tot 12:30

Woensdag: open van 12:30 tot 16:30

Donderdag: open van 12:30 tot 20:30

Zaterdag: open van 8:30 tot 12:30 van april tot en met juli

Zakelijke bezoekers en inwoners die een andere afspraak met de gemeente hebben, kunnen bij de gemeente terecht op maandag tot en met donderdag van 8.30 tot 17.00 uur en op vrijdag van 8:30 tot 16:00 uur.

Contactpersoon

Heeft u vragen over dit onderzoek? Dan kunt u contact opnemen met Dimitri IJzerman, via het e-mailadres info@leidschendam-voorburch.nl.

Aanmelden voor het Gemeentepanel

Wilt u ook meedenken met de gemeente over uw wijk, uw stadsdeel of onderwerpen waarmee inwoners van de hele stad te maken hebben? Dat kan! U kunt [hier](#) lezen hoe u kunt deelnemen via de Upinion App of via Facebook Messenger.