



Gemeente Houten: Openingstijden Publiekszaken

Den Dolder, 8 december 2009

Drs. Casper de Vos

Ir. Martine van Doornmalen



Het auteursrecht op dit rapport berust bij ADV Market Research (ADV). De opdrachtgever mag deze uitgave alleen voor intern gebruik verveelvoudigen. Voor publicatie van (gedeelten van) dit rapport in de nieuwsmedia, vakliteratuur of andere uitgaven is toestemming van ADV nodig. Bovendien verzoeken wij de opdrachtgever om bij publicatie ADV als bron te vermelden.



Inhoud

- ◆ Management samenvatting
- ◆ Doelstelling
- ◆ Processtatistieken
- ◆ Resultaten
- ◆ Bijlage: profiel respondenten



adv mr
smart market research

Management Samenvatting



Management Summary (1)

Per 1 januari 2009 heeft de gemeente Houten de openingstijden van de verschillende balies van de afdeling Publiekszaken aangepast. Onderzocht is, in hoeverre de inwoners van Houten tevreden zijn over deze nieuwe openingstijden. Aan het onderzoek hebben 581 inwoners meewerkt, waarvan de respondenten van 18 jaar en ouder uiteindelijk in de analyse zijn opgenomen (n=569).

Doelstelling

Doel van het onderzoek is vaststellen hoe deze nieuwe openingstijden door de inwoners van Houten gewaardeerd worden. Het blijkt dat de helft van de inwoners niet meer of minder tevreden is met de nieuwe openingstijden dan met de oude situatie. Voor een derde van de inwoners heeft de verandering wel een duidelijke invloed op de tevredenheid: volgens tweederde van deze groep is er sprake van een achteruitgang en één derde vindt dat er sprake is van een verbetering.

Verschillende balies

Uit het onderzoek blijkt dat ruim tweederde van de inwoners op de hoogte is van het feit dat er verschillende balies zijn. Bijna driekwart heeft de afgelopen 12 maanden de balie Burgerzaken bezocht. De overige balies zijn door beduidend minder mensen bezocht (7% en minder).



Management Summary (2)

Bekendheid van de openingstijden

Tweederde van de inwoners van Houten zoekt de openingstijden van de verschillende balies van de Gemeente InGang bij voorkeur op via de gemeentelijke website. Een vijfde van de inwoners verkiest echter de gemeentegids: bij 55 plussers is dit 35%. Opvallend is dat relatief veel inwoners van Noordwest-Houten langsgaan om te kijken of de balie open is. Dit kan mogelijk verklaard worden doordat het gemeentehuis voor hen relatief dichtbij is.

De openingstijden van de balie Burgerzaken zijn reeds bij de helft van de inwoners bekend. Voor de overige balies is dit aanmerkelijk minder (tussen de 8% en 9%). Deze worden dan ook veel minder bezocht. Onder 55 plussers zijn de openingstijden, met uitzondering van de balie Leefomgeving, beter bekend dan onder de groep van 35-44 jaar en 45-54 jaar.

Gemak van de openingstijden

Voor een derde is het lastig tot heel moeilijk tijd vrij te maken voor een bezoek aan de Gemeente InGang. Voor mannen, die vaker fulltime werken, is dit vaak nog lastiger dan voor vrouwen. Voor ruim een derde lukt het goed om tijd vrij te maken, al kost dit enige moeite. Voor meer dan de helft van de 55 plussers is het vrijmaken van tijd relatief vaak heel makkelijk. Veel van hen zijn dan ook niet meer (fulltime) werkzaam. Het is dan ook niet verwonderlijk dat het vrijmaken van tijd voor respondenten binnen de overige groepen vaak lastig is: in bijna negen op de tien gevallen komt dit doordat zij vrij moeten nemen van werk of studie.



Management Summary (3)

Ruim één op de tien inwoners vindt de nieuwe openingstijden een verbetering. Voor tweederde van hen laten deze nieuwe tijden zich beter combineren met hun werk of studie. Voor een kleine groep laten de openingstijden zich beter combineren met het naar school brengen van de kinderen. Ook de avondopenstelling op woensdag wordt door verschillende respondenten genoemd.

Voor ruim de helft zijn de nieuwe openingstijden geen vooruitgang of achteruitgang. Eén derde moet nog steeds van werk vrij vragen en een ongeveer even grote groep had zowel in de oude als nieuwe situatie voldoende gelegenheid om een bezoek aan de Gemeente InGang.

Volgens bijna een kwart van de inwoners is er door de nieuwe openingstijden sprake van achteruitgang. Voor de meesten van hen is een bezoek op de nieuwe openingstijden lastig in te plannen. Door velen wordt geopperd dat openstelling aan het eind van de middag beter uit zou komen.

Vrije inloop versus afspraakmogelijkheid

Bij Burgerzaken kan men voor een aantal producten sinds dit jaar op afspraak terecht, op donderdag tussen 13:00 en 16:00 uur. Eén derde is hiervan op de hoogte. Toch verkiest tweederde vrije inloop wanneer men een product nodig heeft van Burgerzaken. Voor velen (1 op de 3) komt dit door het ongunstige tijdstip van de afspraakmogelijkheid. Ongeveer evenveel respondenten binden zich niet graag aan een afspraak op een bepaald tijdstip.



Management Summary (4)

De meest genoemde redenen om voor een afspraak te kiezen zijn het voorkomen van wachten (62%) en het beter kunnen inplannen (25%). Veel mensen zonder voorkeur laten het van de situatie afhangen.

Moment van afspraakmogelijkheid

Ruim de helft van de respondenten geeft aan waarschijnlijk of zeker vaker gebruik te maken van de mogelijkheid tot het maken van een afspraak bij Burgerzaken als dit op een extra (nieuwe) avond zou kunnen. Bijna de helft geeft de voorkeur aan de woensdagavond. Dit geldt voor mannen in hogere mate dan voor vrouwen (55% versus 44%) en ook voor de groep tussen de 35-44 jaar is dit aantrekkelijk (65%). Bijna één derde van de respondenten zou waarschijnlijk of zeker vaker een afspraak maken als dit op de andere huidige openingstijden overdag zou kunnen.

Als men mag kiezen op welk tijdstip men terecht kan voor een afspraak, kiest 44% voor de avond tussen 18:00 en 19:00u. Eén op de vijf kiest voor de late middag (16:00 tot 18:00u). Tweederde maakt een dergelijke afspraak bij voorkeur via de website. Drie op de tien kiest voor een telefonische afspraak.

Wanneer men moet kiezen tussen 1 enkele avondopenstelling voor afspraken of een afspraakmogelijkheid de hele dag gedurende de huidige openingstijden, kiest een kwart voor de laatste mogelijkheid. Ook de vrijdagavond is relatief populair (17%).



Management Summary (5)

Extra avondopenstelling

De huidige openingstijden zijn vooral lastig voor mensen die fulltime werken. Een extra avondopenstelling zou met name voor deze inwoners soulaas bieden. Wanneer een extra avondopenstelling ten koste van de huidige openingstijden moet gaan, verkiest een derde van de respondenten het inleveren van de maandagochtend. Mannen vinden dit sterker dan vrouwen (38% versus 28%). Bijna een kwart laat liever alles zoals het nu is.

Wanneer de gemeente zou kiezen voor een extra avondopenstelling voor zowel vrije inloop als afspraken, verkiest bijna één derde vrijdagavond. De dinsdagavond is met 10% het minst geliefd. Ruim een kwart heeft geen voorkeur. Opvallend is het verschil tussen de groep van 18-34 jaar en de 55-plussers wat betreft 'geen voorkeur' (16% versus 43%). De groep van 18-34 jaar heeft een sterke voorkeur voor de vrijdagavond (44%). Relatief veel mannen ten opzichte van vrouwen kiezen voor de donderdagavond (18% versus 9%). Onder inwoners van Noordwest Houten zien we een opvallend sterke voorkeur voor maandagavond (22%), vergeleken met Noordoost (8%), Zuidoost (11%) en Zuidwest (8%).



adv mr
smart market research

Doelstelling



Doelstelling

Met vragen en voor producten van de gemeente kunnen de burgers van Houten terecht bij de afdeling Publiekszaken in de Gemeente InGang. Deze bevindt zich in de publiekshal van het gemeentehuis en kent vijf verschillende balies: Burgerzaken, Werk & Inkomen, Belastingen & Heffingen, Bouwen & Wonen en Leefomgeving. Per 1 januari 2009 kennen deze balies nieuwe openingstijden. De balie Burgerzaken is op werkdagen geopend van 9:00 tot 16:00, met uitzondering van woensdag: dan sluit deze balie pas om 19:00 uur. De overige balies zijn op werkdagen geopend van 9:00 uur tot 12:30 uur. Bovendien zijn de balies Bouwen & Wonen en Leefomgeving op woensdag ook van 16.00 uur tot 19.00 uur open.

Doelstelling

Doel van het onderzoek is vaststellen hoe deze nieuwe openingstijden door de inwoners van Houten gewaardeerd worden.



adv mr
smart market research

Processtatistieken



Processtatistieken

Op 20 november zijn inwoners van de gemeente Houten benaderd om online (n=1200) of schriftelijk (n=8) mee te werken aan een onderzoek over de openingstijden van de afdeling Publiekszaken van de gemeente. De inwoners hebben tot 7 december de tijd gehad om de enquête in te vullen. Na 1 week is een reminder verstuurd aan het hele panel. Uiteindelijk hebben 581 inwoners meegedaan aan het onderzoek (48% van het aantal uitgenodigde inwoners). In deze rapportage worden de resultaten van de inwoners van 18 jaar en ouder (n=569) behandeld.

Start veldwerk	20 november 2009
Einde veldwerk	7 december 2009
Gemiddelde invultijd	9 min. 5 sec.
Betrouwbaarheidsinterval	95%
Maximale foutmarge	4%

	Aantal	%
Respondenten uitgenodigd	1200	100%
Respondenten gestart	607	51%
Respondenten enquête afgerond	581	48%
Enquête afgebroken	26	2%



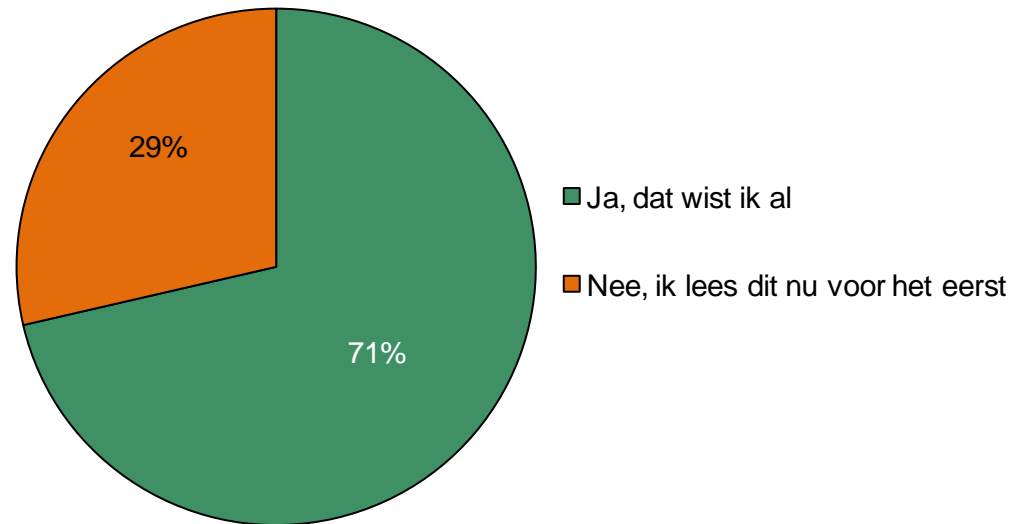
adv mr
smart market research

Resultaten

Veel inwoners Houten bekend met bestaan van verschillende balies

vr1 Wist u dat er verschillende balies zijn of leest u dit nu voor het eerst?

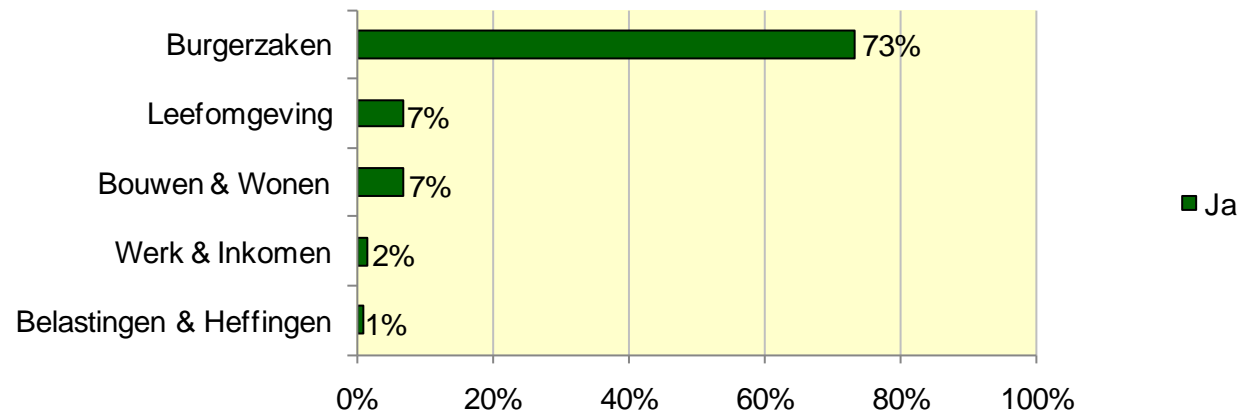
Basis = iedereen (n=569)



De gemeente Houten heeft 5 verschillende balies waar burgers terecht kunnen voor vragen en producten van de gemeente namelijk Burgerzaken, Werk & Inkomen, Belastingen & Heffingen, Bouwen & Wonen en Leefomgeving. Zeven op de tien respondenten is bekend met het feit dat de gemeente Houten verschillende balies heeft. Opvallend is dat de 55 plussers met 80% hiervan het beste op de hoogte zijn.

Burgerzaken meest bezochte balie van afdeling Publiekszaken

vr2 Heeft u de onderstaande balies in de afgelopen 12 maanden wel eens bezocht?
Basis = iedereen (n=569)



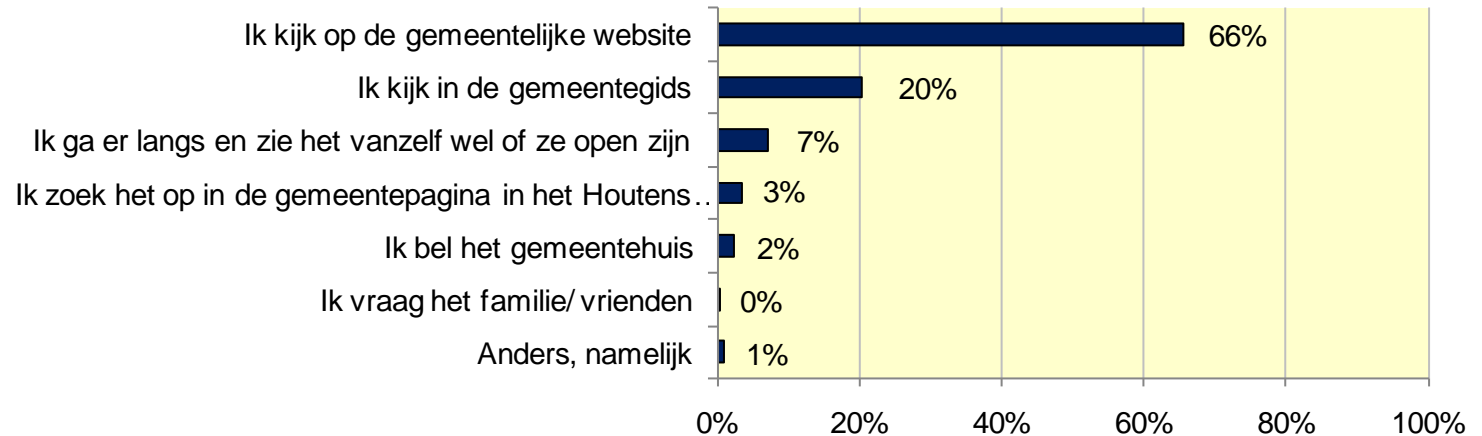
De balie Burgerzaken is de afgelopen 12 maanden door bijna driekwart van de respondenten minstens één keer bezocht. De overige balies kregen van beduidend minder mensen een bezoek. Leefomgeving en Bouwen & Wonen werden door 7% bezocht. Slechts een enkeling bezocht Werk & Inkomen en Belastingen & Heffingen.

De balie Bouwen & Wonen werd relatief veel bezocht door bewoners van het buitengebied (een kwart). Bovendien waren mannen hier ruimer vertegenwoordigd dan vrouwen: 9% versus 4%. De balie Leefomgeving werd relatief weinig bezocht door respondenten beneden de 35 jaar (2%) en relatief vaak door vrouwen (9%).

Informatie openingstijden bij voorkeur via gemeentelijke website

vr3 Stel u bent niet bekend met de openingstijden van de verschillende balies van de Gemeente InGang, hoe komt u daar dan bij voorkeur achter?

Basis = Iedereen (n=569)



Wanneer men niet bekend is met de openingstijden van de balies van de Gemeente InGang, zoekt tweederde deze informatie bij voorkeur op via de gemeentelijke website. Zoals te verwachten valt kijkt de groep van 18-34 jaar hier liever dan de groep 55-plussers (77% versus 43%). Dit zien we ook bij mannen versus vrouwen (respectievelijk 71% en 61%). Eén op de vijf respondenten kijkt het liefst in de gemeentegids; bij 55 plussers is dit echter meer (35%). De ligging van het gemeentehuis verklaart mogelijk waarom relatief veel bewoners (10%) van Noordwest-Houten even langs gaan om te kijken of de balie open is, terwijl dit bij bewoners van Zuidoost-Houten juist weinig is (3%).

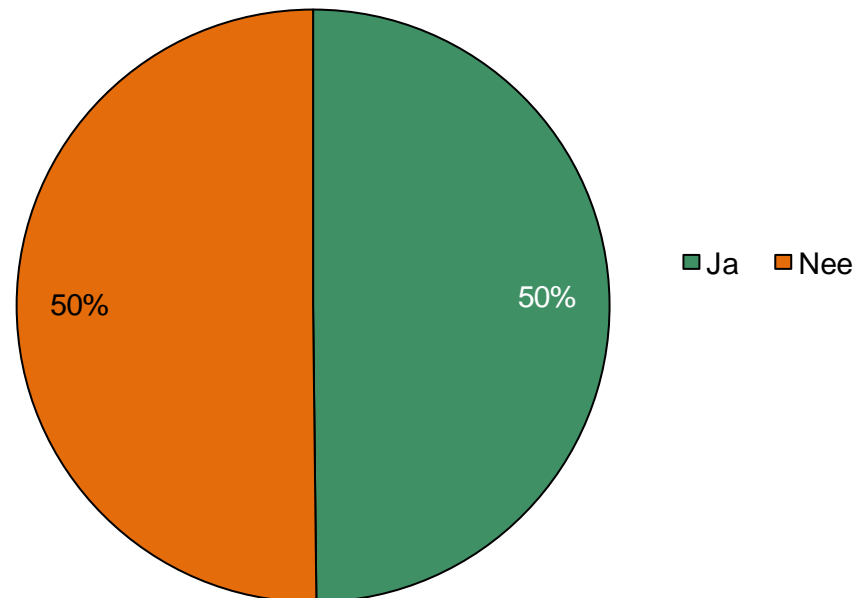


Openingstijden Burgerzaken bij helft bekend

De openingstijden van de balie Burgerzaken zijn op werkdagen van 9:00 tot 16:00. Op woensdag is deze balie langer open, namelijk tot 19:00 uur.

vr4 Was u van deze openingstijden op de hoogte voordat u aan deze vragenlijst begon?

Basis = iedereen (n=569)

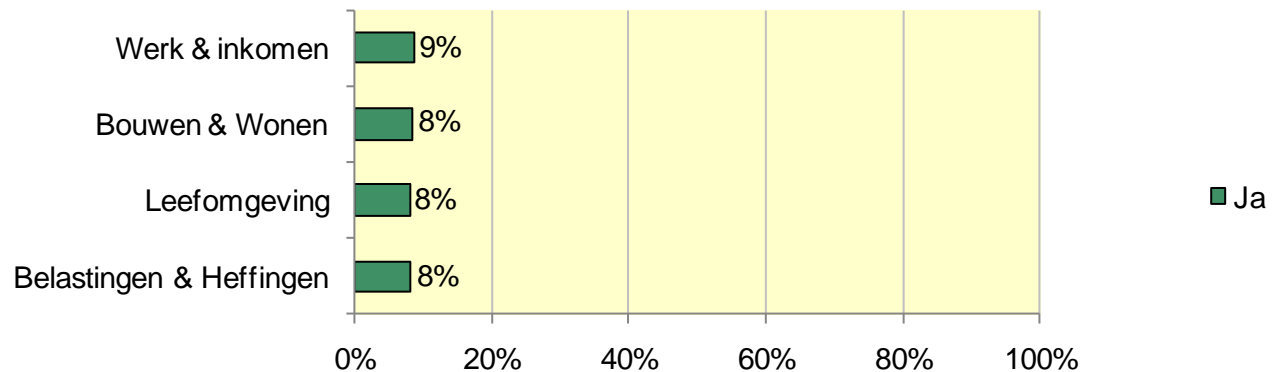


De helft van de respondenten geeft aan reeds voor het beginnen aan de vragenlijst op de hoogte geweest te zijn van de openingstijden van de balie Burgerzaken.

Openingstijden overige balies beduidend minder bekend

De overige balies zijn open op werkdagen van 9:00 tot 12:30 uur. De balies Bouwen & Wonen en Leefomgeving zijn bovendien op woensdag geopend van 16.00 uur tot 19.00 uur.

vr5 Was u van deze openingstijden op de hoogte voordat u aan deze vragenlijst begon?
Basis = iedereen (n=568)

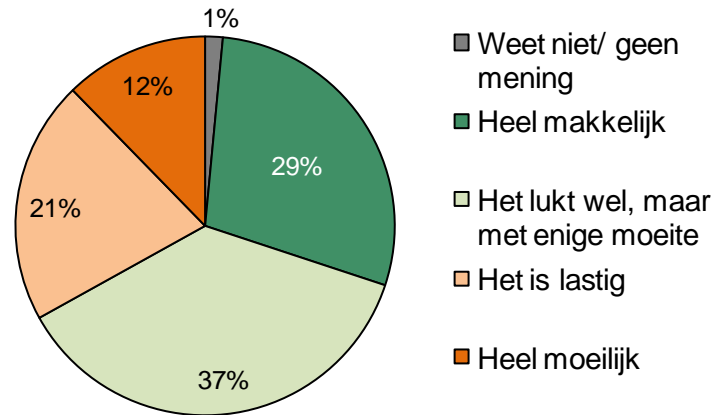


Hoewel de helft van de respondenten bekend is met de openingstijden van Burgerzaken, de meest bezochte balie, zijn de openingstijden van de overige balies bij beduidend minder mensen bekend (tussen de 8% en 9%). Van de openingstijden van de verschillende balies (met uitzondering van Leefomgeving), zijn de 55 plussers beter op de hoogte (12% tot 15%) dan de groep van 35-44 jaar (5% tot 6%) en 45-54 jaar (5% tot 6%).

Tijd vrijmaken voor bezoek Gemeente InGang voor één derde lastig tot heel moeilijk

vr6 Hoe gemakkelijk kunt u tijd vrijmaken om een bezoek aan de Gemeente InGang te brengen?

Basis = iedereen (n=569)

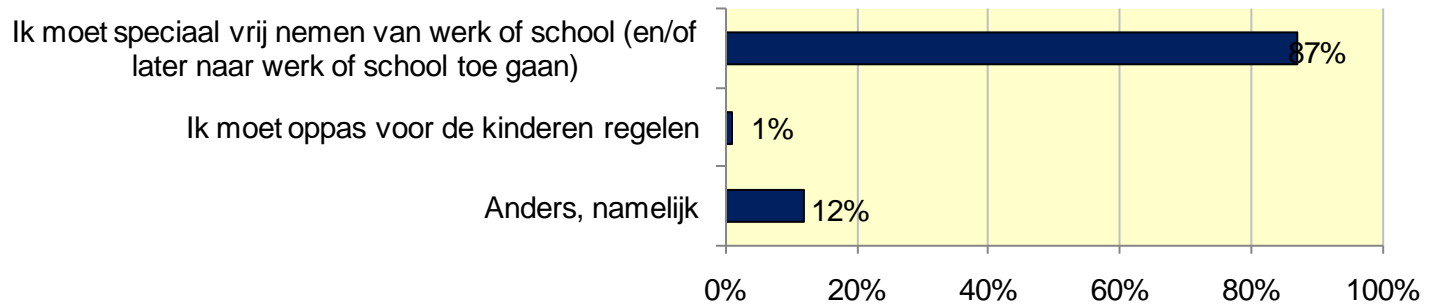


Voor een derde van de respondenten is het lastig tot heel moeilijk om tijd vrij te maken voor een bezoek aan de Gemeente InGang. Bij mannen is dit vaker het geval dan bij vrouwen (41% versus 26%). Voor drie op de tien respondenten is het heel gemakkelijk. 37% lukt het om tijd vrijmaken, hetzij met enige moeite. Voor veel 55 plussers (56%) is het heel makkelijk om hiervoor tijd vrij te maken, zeker vergeleken met de groep van 18-34 jaar (13%).

Vrij nemen van school of werk vaak problematisch

vr7 Waarom is het lastig of moeilijk?

Basis = lastig om bezoek aan Gemeente InGang te brengen (n=188)

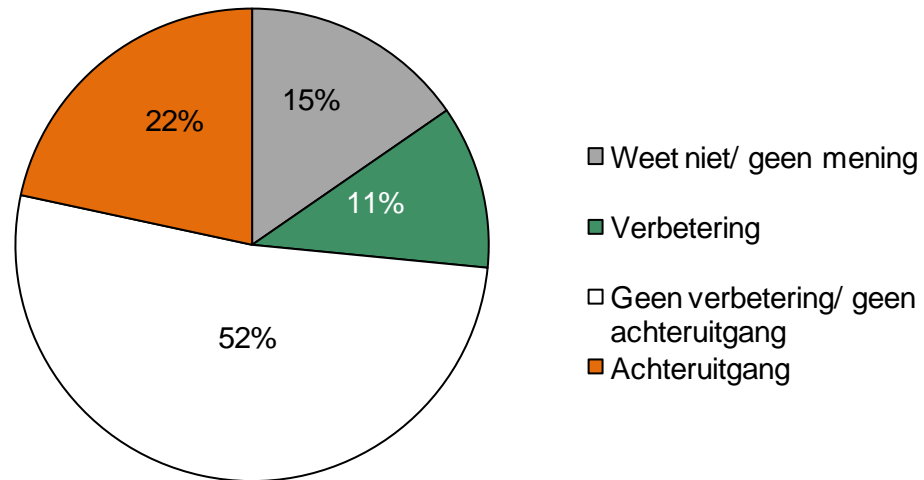


een bezoek aan de Gemeente InGang, is dit vooral omdat hiervoor speciaal vrij genomen moet worden van werk of school (87%). Voor mannen geldt dit in hogere mate dan voor vrouwen (93% versus 78%). Slechts voor een enkeling levert het problemen op omdat er een kinderoppas geregeld moet worden. Er worden ook andere redenen genoemd. De meeste antwoorden zijn gerelateerd aan de werktijden en het plannen van een bezoek. Ook levert het reizen vanaf het werk soms problemen op (slecht openbaar vervoer of te grote afstand vanaf het werk).

Nieuwe openingstijden vaker achteruitgang dan verbetering

vr8 Zijn de nieuwe openingstijden sinds 1 januari 2009 voor u persoonlijk een verbetering of een verslechtering ten opzichte van de oude situatie?

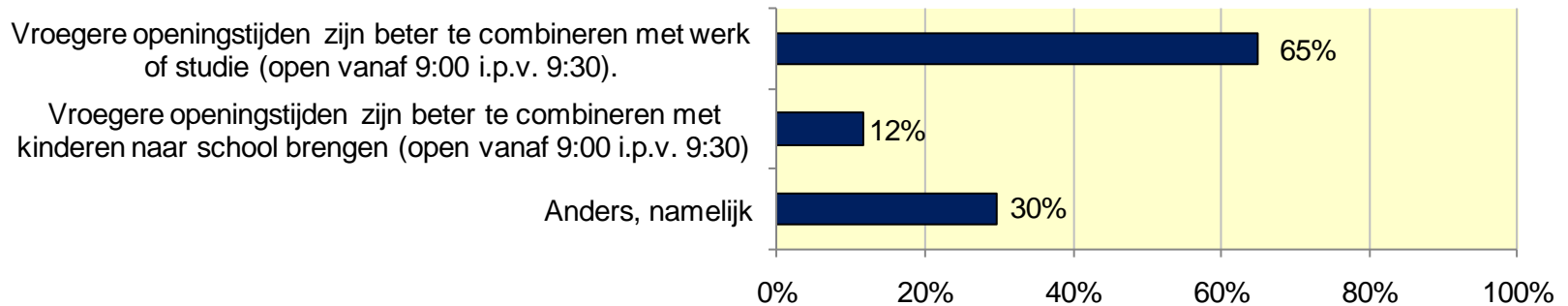
Basis = iedereen (n=569)




Ruim de helft vindt de nieuwe openingstijden geen verbetering of achteruitgang. Bijna een kwart noemt het echter een achteruitgang tegenover één op de negen die het een vooruitgang vindt. In Noordoost Houten noemt slechts 5% de nieuwe openingstijden een verbetering. Meer respondenten in de groep van 18-34 jaar vinden de nieuwe openingstijden een achteruitgang dan respondenten van de groep 45-54 jaar en de 55 plussers.

Voorstanders: nieuwe openingstijden combineren goed met werk

vr9 Waarom zijn de nieuwe openingstijden voor u persoonlijk een verbetering (*Meerdere antwoorden mogelijk*)
Basis = Nieuwe openingstijden zijn een verbetering (n=64)



Tweederde van de respondenten die de nieuwe openingstijden zien als een verbetering, noemt als belangrijkste reden dat deze beter te combineren zijn met werk of studie. Voor een relatief kleine groep (12%) combineren de nieuwe openingstijden beter met het naar school brengen van de kinderen. Drie op de tien noemen een andere reden.



Voor velen nieuwe openingstijden niet beter of slechter te combineren met werk

Respondenten die de nieuwe openingstijden geen verbetering of achteruitgang vinden (52%, n=295) is gevraagd waarom zij dit vinden. Ongeveer één derde noemt dat de tijden nog steeds niet (veel) beter te combineren zijn met het werk. Een ongeveer even grote groep geeft aan in beide situaties voldoende gelegenheid te hebben voor een bezoek (flexibele tijden of veel vrije tijd).

Een greep uit de overige antwoorden:

“Ik kom er maar zo zelden, dat het niet veel uitmaakt.”

“Ik werk in de buurt, dus kan ik altijd even binnen lopen.”

“Sluitingstijd tot 16.00 uur is te vroeg dicht. De avondopenstelling is te vroeg dicht. Liever één dag gesloten en 1 of 2 avonden tot 21.00 uur. Of meer mogelijk maken via internet.”

“Ik reis al om 8.00 uur naar mijn werk.”



Nieuwe openingstijden voor velen lastig in te plannen

Een grote meerderheid van de respondenten die de nieuwe openingstijden een verslechtering vinden (22%, n=123) geeft aan dat een bezoek op de nieuwe openingstijden lastig in te plannen is. Uit ongeveer een kwart van de antwoorden komt naar voren dat een openstelling van de balies in de late middag beter uit zou komen dan in de ochtend. Een greep uit de antwoorden:

“s middags was ik wel vrij.”

“Beperkte tijden open is lastiger in te plannen.”

“Het is eenvoudiger om in de middagtijd langs te komen.”

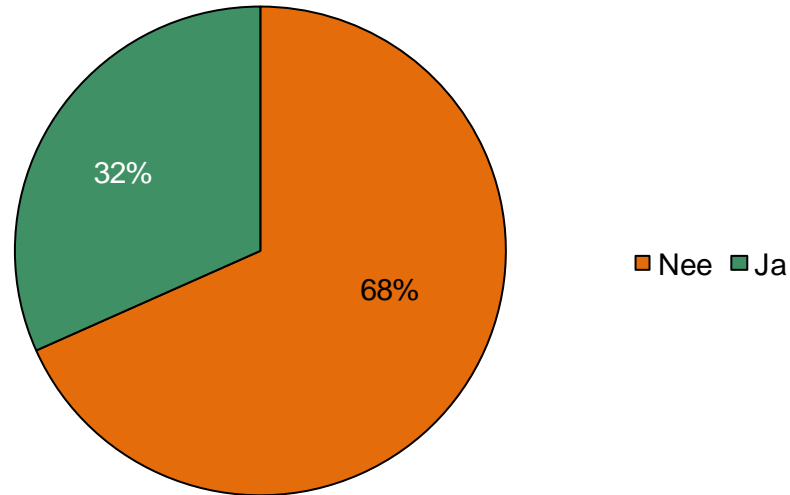
“Ik moet er speciaal voor vrij nemen om de balies te kunnen bezoeken.”

“Minder mogelijkheden om na het werk nog snel langs te gaan.”

“Openingstijden zijn ingekort, dat spreekt toch voor zich. Naar mijn mening hoort de Gemeenteingang minimaal tot 16.30 uur open te zijn.”

Eén derde bekend met afspraakmogelijkheid Burgerzaken

vr10 Bent u hiermee bekend?
Basis = iedereen (n=569)

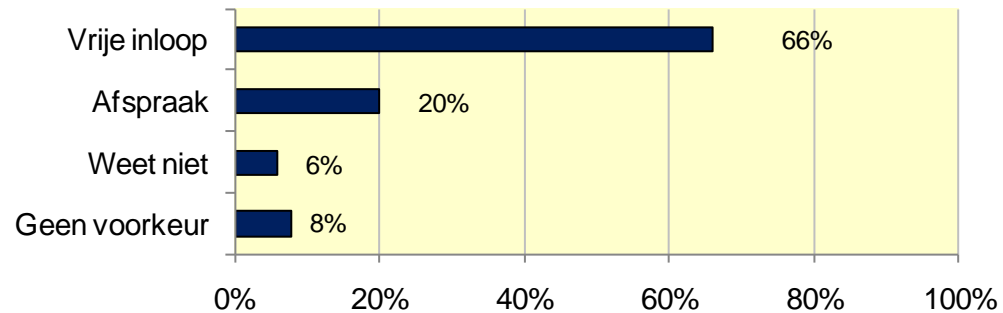


Sinds dit jaar kan men bij Burgerzaken voor een aantal producten zoals een nieuw paspoort of rijbewijs op afspraak terecht op donderdag tussen 13:00 en 16:00 uur. Eén derde van de respondenten is hiervan op de hoogte.

Tweederde respondenten kiest voor vrije inloop

vr11 Als u binnenkort een product van Burgerzaken nodig hebt, waarvoor kiest u dan?

Basis = iedereen (n=569)



Tweederde van de respondenten geeft aan de voorkeur te geven aan vrije inloop, als men binnenkort een product van Burgerzaken nodig heeft. Eén op de vijf kiest voor een afspraak. Een kleine minderheid heeft geen voorkeur of weet het niet.



Vrije inloop populair vanwege vrijheid tijdstip van bezoek

Afspraak (n=114)

Respondenten die aangeven een afspraak te verkiezen, noemen als argument vooral het voorkomen van onnodig wachten (62%). Daarnaast geven veel respondenten aan dat een afspraak beter is in te plannen dan vrije inloop (25%).

Vrije inloop (n=375)

Respondenten die vrije inloop verkiezen noemen verschillende redenen.

Ongeveer één derde geeft aan dat de donderdagmiddag niet goed uitkomt. Circa drie op de tien respondenten geven aan zich aan een bepaald tijdstip te willen binden. Een kleine 10% geeft aan dat de wachttijden vaak meevallen. Andere door meerdere respondenten genoemde redenen zijn:

- Ik heb tijd zat
- ik kom later terug als het te druk is
- ik ga 'spontaan' langs als ik in de buurt ben

Geen voorkeur (n=45!)

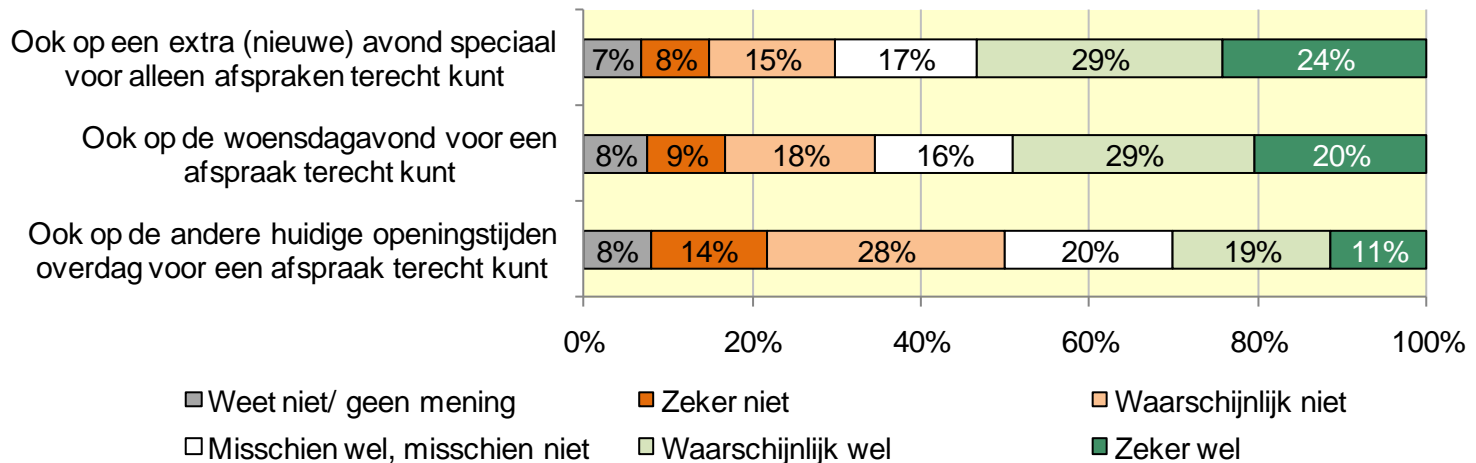
Van de kleine groep die geen voorkeur heeft, laat ongeveer 1 op de 3 de keuze afhangen van de situatie of van het moment. Andere argumenten die door meerdere respondenten worden genoemd zijn:

- Beide manieren hebben voor- en nadelen.
- Voor beide manieren moet ik vrij vragen

Inwoner van Houten maakt graag 's avonds afspraak bij Burgerzaken

vr12 Zou u vaker gebruik maken van de mogelijkheid tot het maken van een afspraak bij Burgerzaken als u behalve op de donderdagmiddag:

Basis = iedereen (n=569)

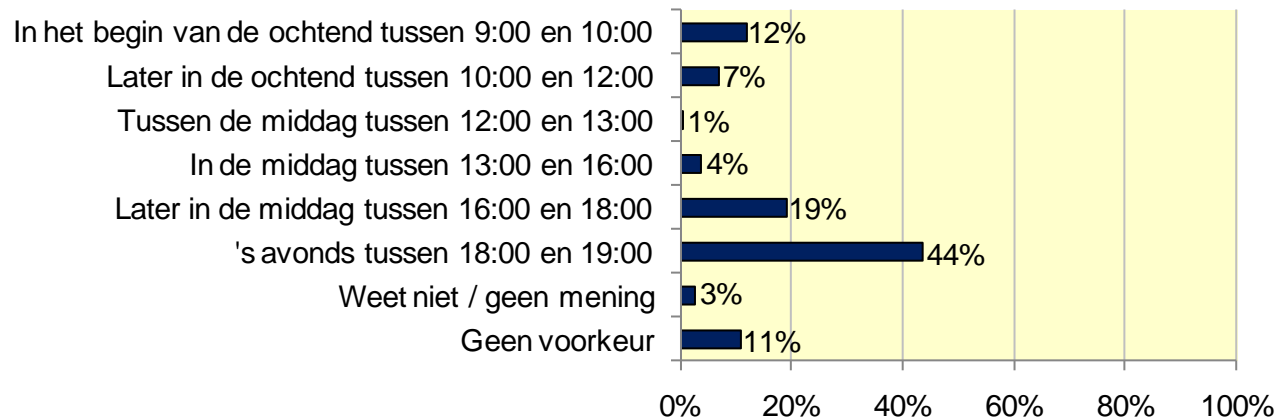


Ruim de helft (53%) van de respondenten geeft aan waarschijnlijk of zeker vaker gebruik te maken van de mogelijkheid tot het maken van een afspraak bij Burgerzaken als dit op een extra (nieuwe) avond zou kunnen. Bij 55 plussers is het animo hiervoor relatief laag (34%). Bijna de helft (49%) van de respondenten geeft aan waarschijnlijk of zeker vaker een afspraak te maken als dit op een woensdagavond kan. Dit geldt voor mannen in hogere mate dan voor vrouwen (55% versus 44%) en ook voor de groep tussen de 35-44 jaar is dit aantrekkelijk (65%). Bijna één derde van de respondenten zou waarschijnlijk of zeker vaker een afspraak maken als dit op de andere huidige openingstijden overdag zou kunnen.

Voorkeur voor afspraak in het begin van de avond

vr13 Stel u maakt gebruik van de mogelijkheid tot het maken van een afspraak, wat heeft dan uw voorkeur als het gaat om het tijdstip waarop u deze afspraak heeft?

Basis = iedereen (n=569)



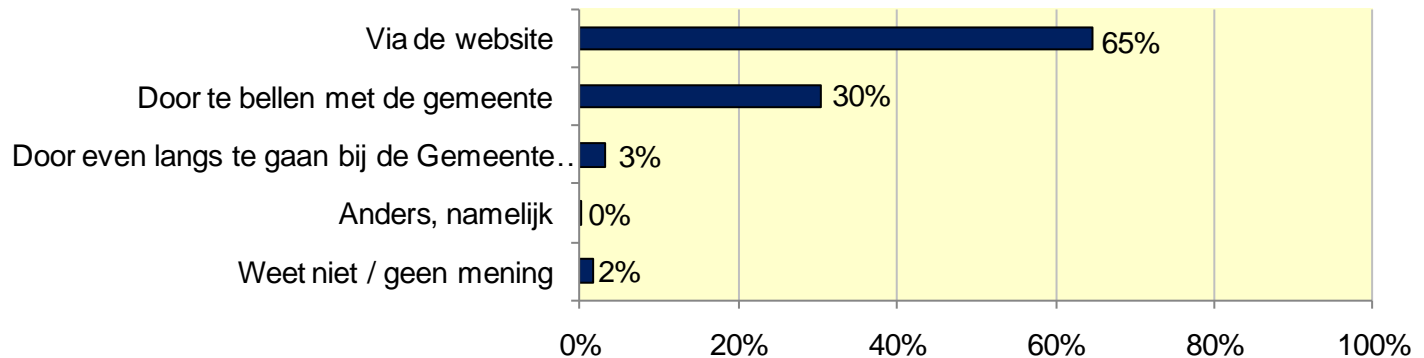
Op de vraag welk tijdstip men verkiest voor het maken van een afspraak, antwoordt 44% 's avonds tussen 18:00 en 19:00, gevolgd door de late middag tussen 16:00 en 19:00 (19%). Eén op de acht kiest voor de ochtend tussen 9:00 en 10:00. Bijna evenveel respondenten hebben geen voorkeur. Hoewel het avondtijdstip onder 55 plussers ook het meest populair is, scoort deze relatief laag (25%) vergeleken met de andere leeftijdsgroepen. Dit heeft waarschijnlijk te maken met het feit dat relatief veel van hen geen (fulltime) werk hebben.



Afspraak bij voorkeur via de website

vr14 Stel u maakt gebruik van de mogelijkheid tot het maken van een afspraak, hoe maakt u dan het liefst de afspraak?

Basis = iedereen (n=569)

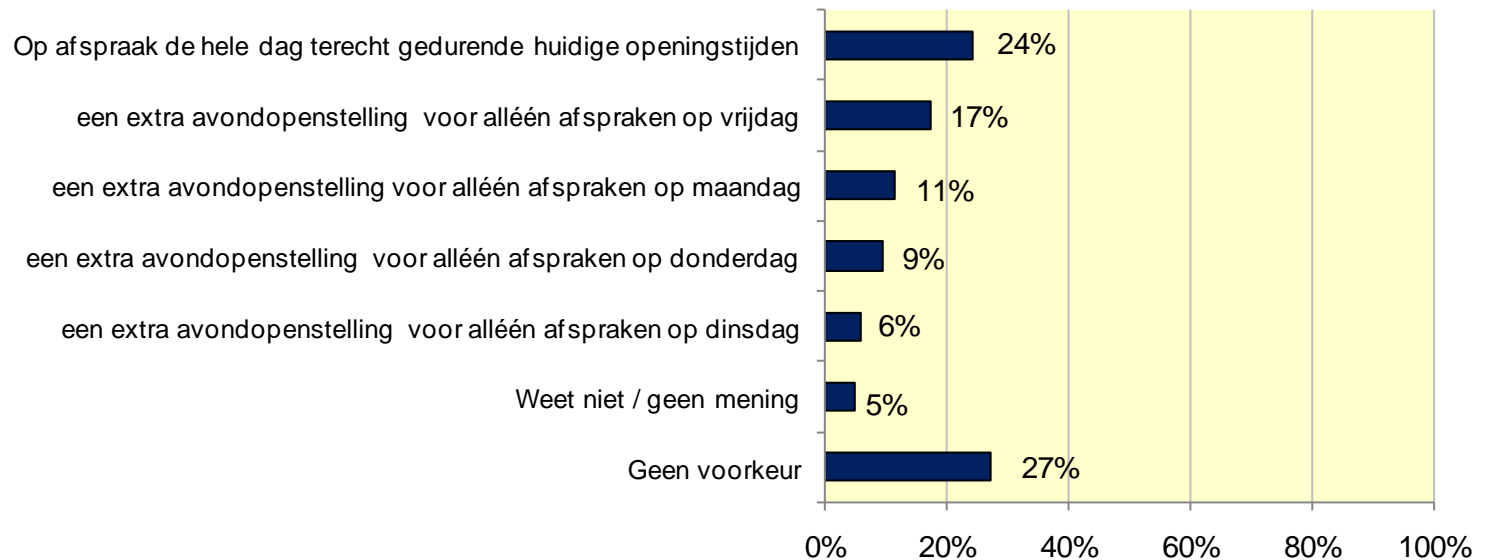


De meest populaire methode om een afspraak te maken is via de website; tweederde heeft een voorkeur hiervoor. Vooral bij mannen (72%) en binnen de leeftijdsgroep 35-44 jaar is dit populair. Ook bellen is onder de respondenten met 30% redelijk geliefd. Maar weinig mensen zouden langs gaan om een afspraak te maken.

Kwart verkiest afspraakmogelijkheid tijdens huidige openingstijden

vr15 Als Burgerzaken de dienstverlening wil verbeteren door meer met afspraken te gaan werken, wat heeft dan uw voorkeur?

Basis = iedereen (n=569)

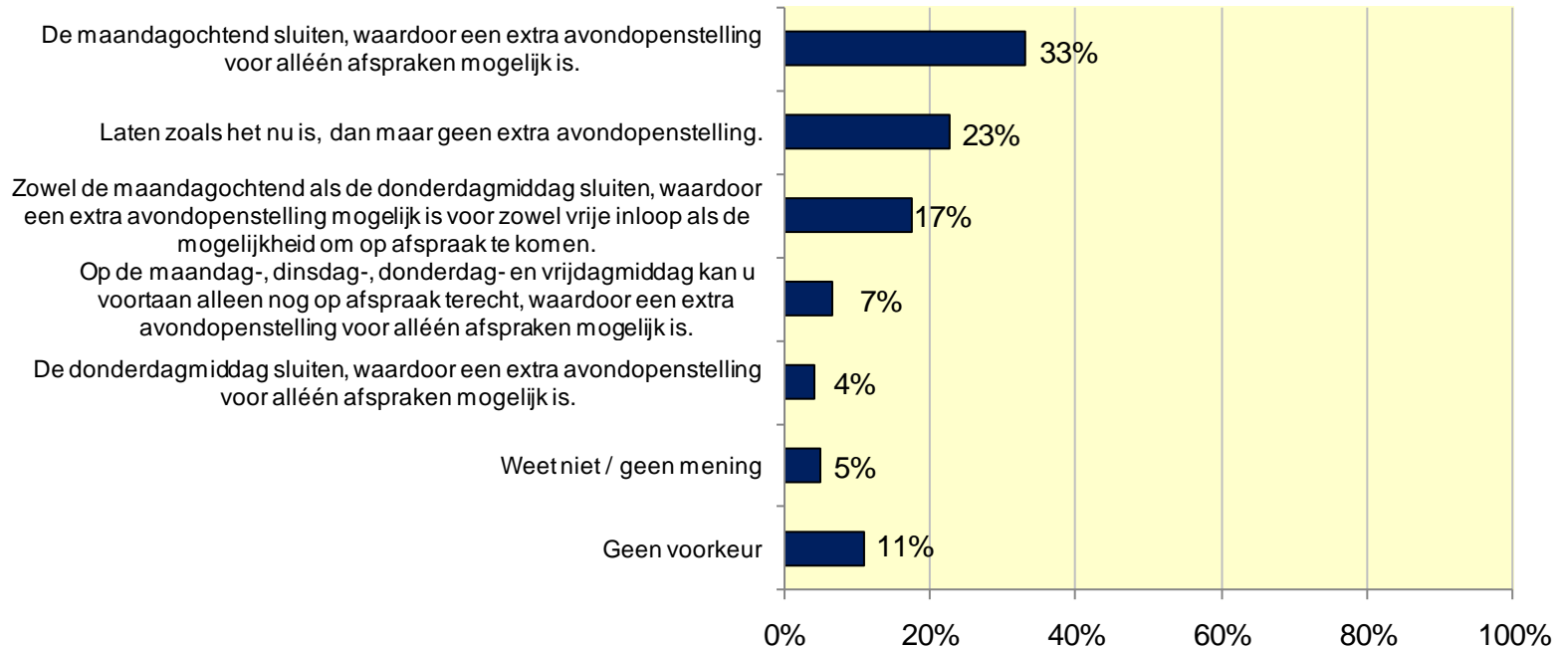


Een kwart (24%) van de respondenten verkiest de huidige openingstijden als mogelijke tijden waarop men een afspraak zou willen maken, als Burgerzaken zou beslissen om meer met afspraken te gaan werken. Bij de 55 plussers is deze voorkeur relatief groot (33%) vergeleken met de groep van 18-34 jaar (18%) en de groep van 45-54 jaar (21%). Bij bewoners van Noordwest Houten is de voorkeur vrij sterk voor een avondopenstelling voor alleen afspraken op maandag (17%), met name vergeleken met Noordoost (6%) en Zuidoost (8%). Bij de groepen van 18-34 jaar en 35-44 jaar is meer animo (resp. 21% en 24%) voor de vrijdagavond vergeleken met de groep van 45-54 jaar (12%) en 55 plussers (12%).

Eén derde respondenten: bij voorkeur maandagochtend ruilen voor avondopenstelling voor afspraak

vr16 Extra openstelling kost extra menskracht en dus geld. Indien een extra avondopenstelling ten koste van de bestaande openingstijden moet gaan, wat heeft dan uw voorkeur?

Basis = iedereen (n=569)

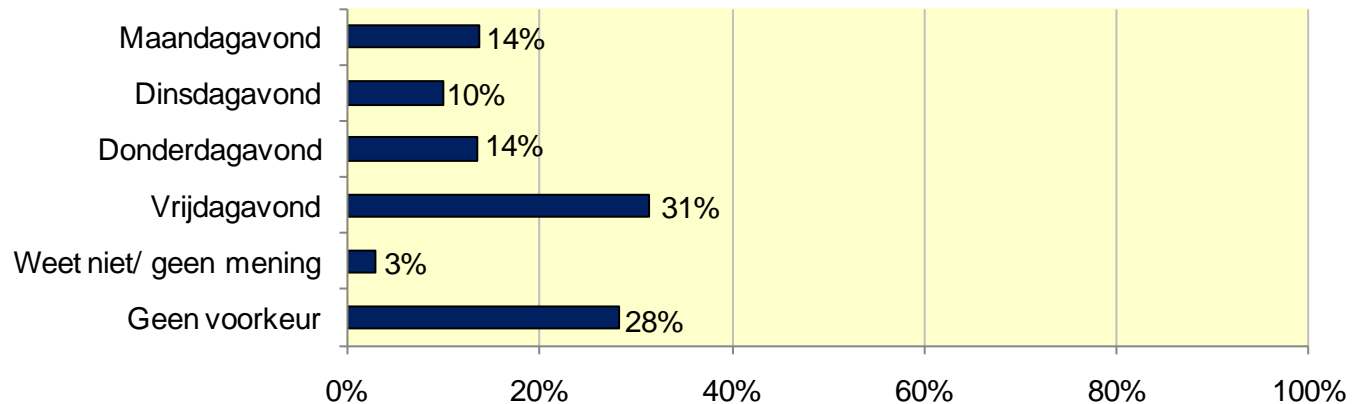


Wanneer een extra avondopenstelling ten koste van de huidige openingstijden moet gaan, verkiest één derde het inleveren van de maandagochtend. Mannen vinden dit sterker dan vrouwen (38% versus 28%). Bijna een kwart laat liever alles zoals het nu is. Voor vrouwen geldt dit sterker dan voor mannen (28% versus 18%) en ook 55 plussers geven hieraan vaak de voorkeur (37%). Slechts 4% zou de donderdagmiddag inleveren voor een extra avondopenstelling voor alleen afspraken.


Vrijdag favoriet voor extra avondopenstelling vrije inloop en afspraken

vr17 Stel de gemeente kiest voor een extra avondopenstelling met zowel vrije inloop als de mogelijkheid tot het maken van een afspraak, welke avond geniet dan uw voorkeur naast de woensdagavond?

Basis = iedereen (n=568)



Wanneer de gemeente zou kiezen voor een extra avondopenstelling voor zowel vrije inloop als afspraken, verkiest bijna één derde vrijdagavond. De dinsdagavond is met 10% het minst geliefd. Ruim een kwart heeft geen voorkeur. Opvallend is het verschil tussen de groep van 18-34 jaar en de 55-plussers wat betreft 'geen voorkeur' (16% versus 43%). De groep van 18-34 jaar heeft een sterke voorkeur voor de vrijdagavond (44%). Relatief veel mannen ten opzichte van vrouwen kiezen voor de donderdagavond (18% versus 9%). Onder inwoners van Noordwest Houten zien we een opvallend sterke voorkeur voor maandagavond (22%), vergeleken met Noordoost (8%), Zuidoost (11%) en Zuidwest (8%).



Vrijdag geliefde dag voor avondopenstelling vanwege koopavond; andere dagen vanwege weinig verplichtingen

De respondenten is gevraagd waarom zij een bepaalde avond verkiezen waarop zowel afspraken als vrije inloop mogelijk zijn. De reden die bij maandag, dinsdag en donderdag het meest wordt genoemd is dat men op de dan de minste afspraken en verplichtingen heeft (80-90%). De vrijdag is populair (ca. 90%) omdat het dan koopavond is (makkelijk te combineren). Andere redenen worden veel minder genoemd. Per dag een greep uit de antwoorden:

Maandagavond

“Afspraken op de overige avonden.”

“Geen speciale voorkeur .“

“Omdat het gemeentehuis op zaterdag en zondag gesloten is. “

Dinsdagavond

“Dan hebben we niets anders .“

“Voorkeur begin van de week “

“Op maandag, donderdag en vrijdag heb ik vaker activiteiten dan op dinsdag. “

Donderdagavond

“Andere avonden heb ik vaak verplichtingen .”

“komt goed uit met mijn werk.”

“Vrijdag koopavond .”

Vrijdagavond

“Makkelijk, loopt gelijk met koopavond “

“Prettig aan einde van de week “

“zijn de winkels ook al open, kan alles in een moeite “



adv mr
smart market research

Bijlage: profiel respondenten



Profiel respondenten

Weging

ADV heeft de resultaten met weegfactoren gecorrigeerd. Zowel geslacht als leeftijdscategorie zijn hierin meegenomen. Door de weging zijn de resultaten representatief voor inwoners in Houten vanaf 18 jaar voor geslacht en leeftijd. De verhoudingen hieronder zijn zowel ongewogen als gewogen weergegeven.

Geslacht		
	Ongewogen	Gewogen
Man	49%	49%
Vrouw	51%	51%
Totaal	100%	100%
n	569	569

Leeftijdscategorie		
	Ongewogen	Gewogen
18-34 jaar	13%	27%
35-44 jaar	24%	25%
45-54 jaar	31%	24%
55 of ouder	32%	24%
Totaal	100%	100%
n	569	569



Profiel respondenten

Overige profielvariabelen (1)

Stadsdeel	
	Procent
Buitengebied	6%
Noordoost	22%
Noordwest	36%
Zuidoost	20%
Zuidwest	15%
Onbekend	1%
Totaal	100%
n	569

Verricht u betaalde arbeid?	
	Procent
Nee	19%
< 12 uur per week	6%
12-24 uur per week	13%
24-35 uur per week	21%
>35 uur per week	41%
Totaal	100%
n	569



Profiel respondenten

Overige profielvariabelen (2)

Werktijden	
	Procent
Regelmatige werktijden	70%
Regelmatige werktijden met avond en/of weekenddienst	8%
Ploegendienst, zonder weekenddienst	0%
Ploegendienst, met weekenddienst	1%
Onregelmatige werktijden, zonder weekenddienst	9%
Onregelmatige werktijden, met weekenddienst	8%
Anders	5%
Totaal	100%



Profiel respondenten

Overige profielvariabelen (3)

Huishouden	
	Procent
Alleenstaand	11%
Twee volwassenen, geen (thuiswonende) kinderen	30%
Twee volwassenen met thuiswonend(e) kind(eren)	53%
Eén-ouder met thuiswonend(e) kind(eren)	2%
Anders	4%
Totaal	100%