



Voorkeuren publiekslocaties gemeente Groningen

Een onderzoek onder het Inwonerspanel Groningen Gehoord

Age Stinissen

September 2019

Inge de Vries

www.oisgroningen.nl



BASIS VOOR BELEID

Inhoud

Samenvatting	3
1. Inleiding	5
1.1 Aanleiding van dit onderzoek	5
1.2 Doel van dit onderzoek	5
1.3 Opzet van het onderzoek	5
1.4 Respons	6
2. Resultaten	7
2.1 Locatievoorkeur paspoort, ID-kaart, rijbewijs	7
2.2 Paspoort thuis laten bezorgen	10
2.3 Bouwvergunning, parkeervergunning, uitkering	12
2.4 Belang van één locatie voor alle dienstverlening	13
2.5 Bezoek aan de gemeente: voorkeur dag en tijd	14
2.6 Bezoek aan de gemeente: plannen	15
Colofon	19

Samenvatting

De gemeente Groningen (afdeling Publieke Dienstverlening) heeft Onderzoek, Informatie en Statistiek (OIS) gevraagd om een panelonderzoek uit te voeren naar het gebruik van en voorkeur voor publiekslocaties binnen de gemeente. 3.227 panelleden van het inwonerspanel Groningen Gehoord hebben de vragenlijst (deels) ingevuld.

Ruim de helft van de panelleden geeft als het gaat om het ophalen van het paspoort/ID-kaart of rijbewijs, de voorkeur aan de locatie Kreupelstraat. Het zijn vooral de bewoners van Groningen Centrum en de Oude Wijken die hier (massaal) voor kiezen. Als tweede voorkeurslocatie komt het Harm Buitersplein en in mindere mate wederom de Kreupelstraat naar voren. Reden om voor de voorkeurslocatie te kiezen is vooral dat het goed bereikbaar is op de fiets en dat het dichterbij het huis/werk/school van de panelleden is.

Bijna zes van de tien respondenten zouden zeker/waarschijnlijk wel overwegen om het paspoort thuis te laten bezorgen als die mogelijkheid er zou zijn. Deze groep is gevraagd of zij hier ook nog positief tegenoverstaan wanneer het thuis laten bezorgen geld zou kosten. In dat geval staat een derde hier nog positief tegenover. Drie kwart van deze groep zou hieraan tot 5 euro willen uitgeven.

Respondenten die het paspoort liever zelf willen ophalen, geven hiervoor vooral als reden dat het beter voelt om het zelf op te halen (42 procent). Een kwart is bang voor diefstal/vermissing onderweg. Bij de open antwoorden geven veel respondenten aan dat het leidt tot minder vrijheid; ze moeten thuis zijn om het paspoort in ontvangst te nemen.

Drie kwart van de respondenten is het (helemaal) eens met de stelling 'Ik vind het belangrijk dat er één locatie is waar ik voor alle soorten dienstverlening van de gemeente terecht kan'. Een kwart vindt het geen probleem om voor verschillende soorten dienstverlening naar verschillende locaties te gaan.

Zeven van de tien respondenten hebben geen voorkeur voor een bepaalde dag van de week om de gemeente te bezoeken. Respondenten die dat wel hebben, hebben een lichte voorkeur voor vrijdag. Over een voorkeurstijd hebben de meesten wel een mening; 70 procent geeft een voorkeur voor een tijd aan. Een kwart geeft 9-12 uur aan als favoriet, 17 procent heeft een voorkeur voor 13-17 uur.

Bijna drie kwart van de respondenten maakt, wanneer zij naar de gemeente gaan, het liefst van tevoren een afspraak. 18 procent maakt liever geen afspraak. Verder geeft ook drie kwart van de respondenten aan het (heel) belangrijk te vinden dat ze van tevoren een afspraak kunnen maken. Opvallend hierbij zijn de respondenten uit Ten Boer: slechts een kwart van hen vindt dit (heel) belangrijk. Drie kwart van de respondent vindt 5-10 minuten een acceptabele wachttijd wanneer men wel een afspraak heeft gemaakt.

Wanneer men *geen* afspraak heeft, vindt 70 procent 10-30 minuten een acceptabele wachttijd, waarvan de grootste groep de grens legt bij 10-20 minuten (45 procent).

1. Inleiding

1.1 Aanleiding van dit onderzoek

Paspoorten hoeven tegenwoordig minder vaak vernieuwd te worden en rijbewijzen kunnen digitaal worden aangevraagd. In de toekomst zal ook de mogelijkheid bestaan om paspoorten, ID-kaarten en rijbewijzen thuis te laten bezorgen. Daarbij zijn ook voor Inkomensdienstverlening veel processen vanuit huis digitaal te regelen. Door al deze ontwikkelingen nemen de bezoekersaantallen bij gemeenten af.

Om goed op deze verschuiving in te kunnen spelen wil de gemeente graag de mening van haar inwoners weten over een aantal zaken. De gemeente Groningen heeft Onderzoek, Informatie en Statistiek Groningen (OIS) gevraagd om een onderzoek uit te voeren naar het bezoeken van de gemeentelijke locaties voor bepaalde publieke dienstverlening.

1.2 Doel van dit onderzoek

De gemeente Groningen wil graag weten in hoeverre de inwoners van Groningen de verschillende publiekslocaties gebruiken en wat hun voorkeuren zijn voor het gebruik/bezoeken van de publiekslocaties. Ook wordt gepeild hoe panelleden staan tegenover het thuis laten bezorgen van het paspoort. De uitkomsten gebruikt de gemeente Groningen voor haar plannen voor de publiekslocaties binnen de gemeente.

1.3 Opzet van het onderzoek

We hebben de vragenlijst voorgelegd aan het Inwonerspanel Groningen Gehoord. Het Inwonerspanel bestaat uit een groep inwoners die zich heeft opgegeven om mee te werken aan internetonderzoeken van OIS. Momenteel telt het panel ruim 12.000 leden. Op 8 augustus 2019 hebben we alle leden van het panel via een persoonlijke mail uitgenodigd om de vragenlijst in te vullen. Tot en met 14 augustus kon men de vragenlijst invullen.

In de vragenlijst hebben we naast gesloten ook open vragen gesteld. Alle antwoorden op de open vragen zijn in een apart document aan de opdrachtgever verstrekt. In deze rapportage komen de meest in het oog springende punten hieruit wel terug.

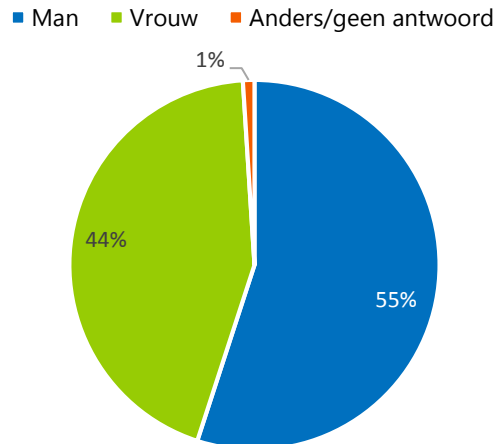
Met ruim 12.000 leden, in alle leeftijdsgroepen vanuit de hele gemeente, geeft het Inwonerspanel een adequaat beeld van de mening van inwoners van de gemeente. Wel moet worden opgemerkt dat voor het Inwonerspanel geen aselechte steekproef van alle inwoners is getrokken. Elke inwoner kan lid worden van het Inwonerspanel. Het gevolg is dat sommige groepen inwoners zijn oververtegenwoordigd en anderen zijn ondervertegenwoordigd. Dit neemt niet weg dat het Inwonerspanel een zeer bruikbaar instrument is om in korte tijd de mening van een aanzienlijke groep inwoners van de gemeente Groningen te peilen.

1.4 Respons

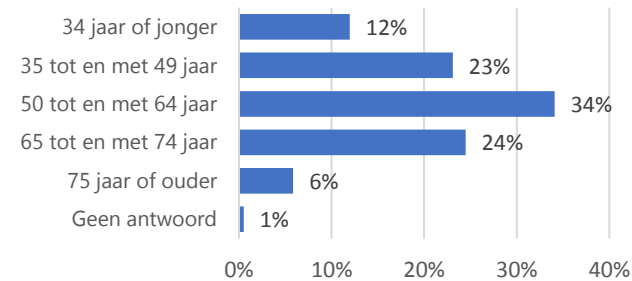
In totaal hebben 3.227 panelleden de eerste vraag van de enquête ingevuld. 3.161 respondenten hebben alle inhoudelijke vragen ingevuld. 55 procent van de respondenten is man, 44 procent vrouw (binnen de gemeente is de verdeling man/vrouw 50/50). De grootste groep respondenten is 50 jaar of ouder; 64 procent. 12 procent is 34 jaar of jonger en bijna een kwart 35-50 jaar. Dit betekent dat er, vergeleken met de samenstelling van de Groninger bevolking, de groep tot 34 jaar ondervertegenwoordigd is en de groep 50-64-jarigen oververtegenwoordigd.

Qua woongebied is Groningen-Zuid iets oververtegenwoordigd. Haren is juist ondervertegenwoordigd.

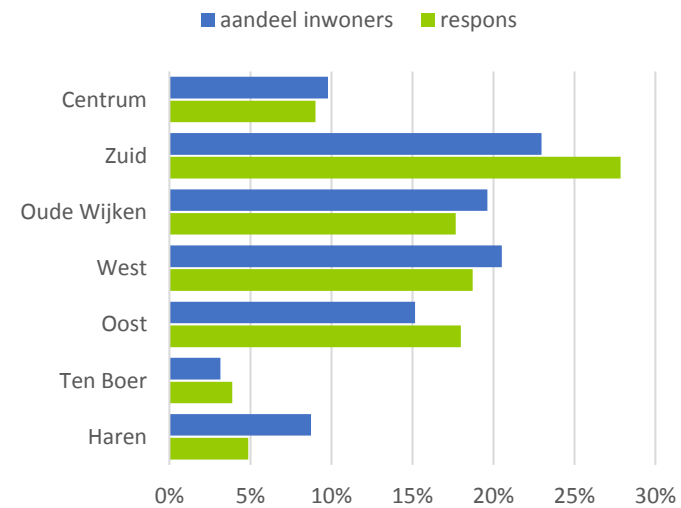
Geslacht respondenten (n=3.157)



Leeftijd respondenten (n=3.157)



Woongebied respondenten (n=3.141)



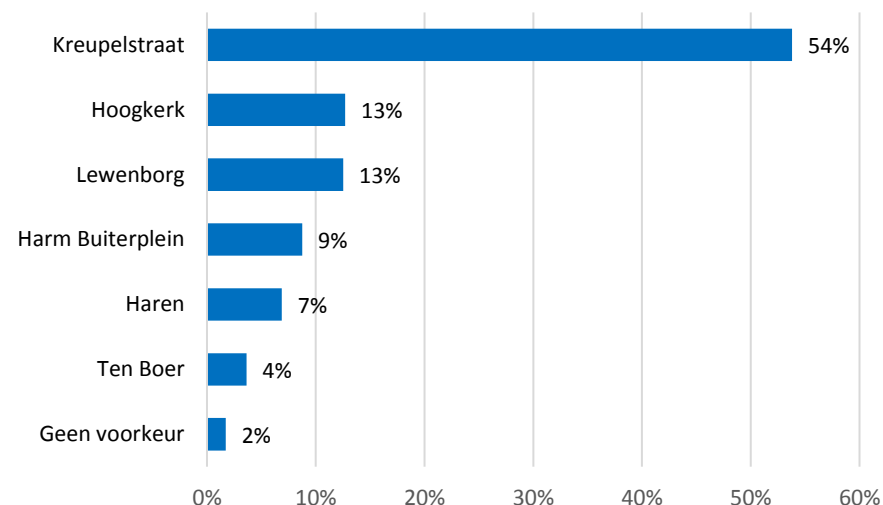
2. Resultaten

2.1 Locatievoorkeur paspoort, ID-kaart, rijbewijs

Als eerste hebben we de panelleden gevraagd op welke locatie binnen de gemeente zij het liefst hun nieuwe paspoort, ID-kaart of rijbewijs op zouden willen halen. Men kon hierbij kiezen uit de Kreupelstraat, Harm Buitenplein, Lewenburg, Hoogkerk, Haren en Ten Boer. De locatie Kreupelstraat komt hier als favoriet uit de bus. Ruim de helft geeft de voorkeur aan deze locatie. De mening van de andere helft van de panelleden is meer verdeeld. 13 procent van de panelleden geeft de voorkeur aan Hoogkerk, en een evengrote groep kiest voor Lewenburg. Daarna volgen Harm Buitenplein, Haren en Ten Boer. Slechts 2 procent heeft geen voorkeurslocatie.

Wanneer we de locatievoorkeur kruisen met het woongebied¹ van de respondenten, dan zien we dat de Kreupelstraat vooral de voorkeur is van de bewoners van het Centrum en de Oude Wijken. Zij kiezen bijna unaniem voor de Kreupelstraat als voorkeurslocatie. Niet onverwacht kiezen respondenten uit Ten Boer het liefst voor de locatie Ten Boer, net zoals Harenaren voor de locatie Haren. Bewoners van de wijken Oost, West en Zuid zijn wat meer verdeeld. 65 procent van de respondenten uit Groningen-Oost kiest voor Lewenburg, 30 procent voor de Kreupelstraat. Voor respondenten uit het westen van de gemeente geldt dat 52 procent het liefst naar Hoogkerk gaat, 45 procent kiest voor de Kreupelstraat. Iets meer dan de helft van de respondenten uit Groningen-Zuid kiest voor de Kreupelstraat. Ruim een kwart gaat het liefst naar het Harm Buitenplein.

Op dit moment zijn er in de gemeente meerdere locaties waar u uw nieuwe paspoort, ID-kaart of rijbewijs kunt aanvragen. Op welke locatie zou u dit het liefst doen? (n=3.151)



Locatievoorkeur naar woongebied

		woongebied						
		Centrum	Haren	Ten Boer	Oude Wijken	Oost	West	Zuid
eerste voorkeur	Kreupelstraat	98%	4%	2%	91%	30%	45%	53%
	Harm Buitenplein	1%	0%	0%	3%	1%	1%	28%
	Lewenburg	0%	0%	5%	1%	65%	1%	1%
	Hoogkerk	1%	0%	0%	4%	1%	52%	8%
	Haren	0%	96%	0%	0%	0%	0%	8%
	Ten Boer	0%	0%	93%	0%	0%	0%	0%
	Geen voorkeur	0%	0%	0%	1%	2%	2%	3%
	totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

¹ Zie bijlage 1 voor een overzicht voor de indeling van de woongebieden.

De respondenten konden bij de locatievoorkeur een toelichting geven. 87 respondenten hebben dat gedaan. Enkele toelichtingen staan hieronder.

“Centrale locatie, zodat ik het kan combineren met andere afspraken.”

(voorkeurslocatie Kreupelstraat)

“Naast bereikbaarheid: kleinschaliger en snel. Ook vriendelijke medewerkers.”

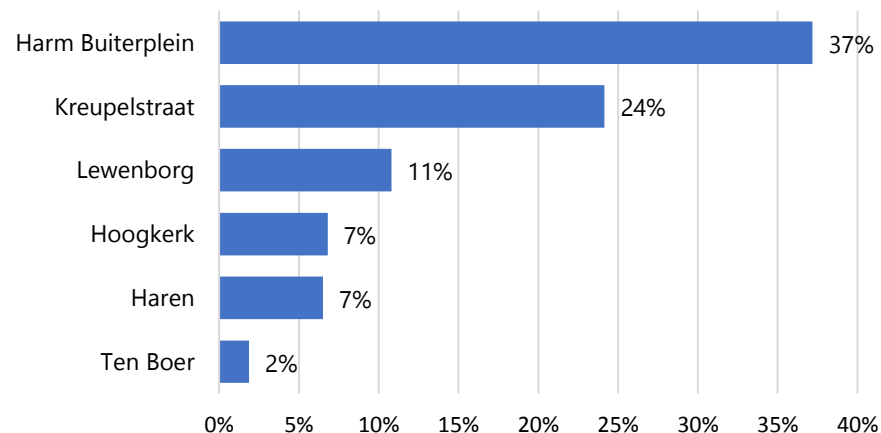
(voorkeurslocatie Hoogkerk)

“Lekker rustig. Binnenstad wordt voor mij steeds minder aantrekkelijk door met name hectiek en asociaal gedrag op straat.”

(voorkeurslocatie Haren)

Er is ook gevraagd naar de tweede voorkeurslocatie. Dan geeft 37 procent het Harm Buitenplein aan. Een kwart kiest voor de Kreupelstraat. In de tabel is de eerste voorkeur gekruist met de tweede voorkeur. Hieruit wordt duidelijk dat vooral de respondenten die als eerste voorkeurslocatie Kreupelstraat hebben, als tweede voor het Harm Buitenplein kiezen. Andersom geldt dat 78 procent van de respondenten die als eerste voor het Harm Buitenplein kozen, als tweede voor de Kreupelstraat kiezen. Ook respondenten met als eerste voorkeur Lewenburg of Hoogkerk geven als tweede voorkeur de Kreupelstraat op. Wanneer men als eerste locatie Haren heeft gekozen, zegt 53 procent daarna het liefst naar het Harm Buitenplein te komen. Respondenten met als voorkeurslocatie Ten Boer, hebben als tweede voorkeur vooral Lewenburg (79 procent).

Wat zou uw tweede locatiekeuze zijn voor het aanvragen van uw nieuwe paspoort, ID-kaart of rijbewijs? (n=3.131)

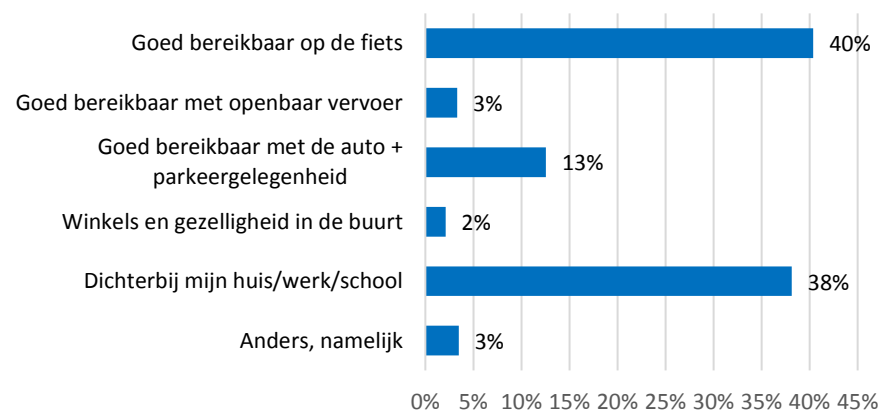


Eerste locatievoorkeur naar tweede locatievoorkeur

		<i>eerste voorkeurslocatie</i>					
		Kreupel-straat	Harm Buiten-plein	Lewen-borg	Hoog-kerk	Haren	Ten Boer
<i>tweede voorkeurs-locatie</i>	Kreupelstraat	x	78%	65%	52%	31%	11%
	Harm Buitenplein	54%	x	13%	14%	53%	3%
	Lewenburg	12%	3%	x	9%	1%	79%
	Hoogkerk	10%	3%	3%	x	8%	0%
	Haren	6%	15%	2%	12%	x	3%
	Ten Boer	0%	0%	12%	0%	0%	x
geen tweede voorkeur		18%	2%	6%	12%	7%	4%
		100%	100%	100%	100%	100%	100%

Dat de locaties goed bereikbaar zijn op de fiets (40 procent) en dat het dichterbij het huis/werk/school van de respondent is (38 procent) zijn de belangrijkste redenen om voor een voorkeurslocatie te kiezen. Bij 'anders, namelijk' noemt men vooral nog kenmerken van de locatie, bijvoorbeeld de sfeer, openingstijden en wachttijd. Voor respondenten met als voorkeurslocatie Kreupelstraat geldt vooral dat het goed bereikbaar is op de fiets (50 procent) en dichterbij het huis/werk/school (35 procent) is. Deze laatste reden is het meest belangrijk om voor het Harm Buitenplein, Lewenborg, Haren en Ten Boer te kiezen. Hoogkerk is vooral populair omdat het goed bereikbaar is met de auto en er parkeergelegenheid is.

Wat bepaalt uw voorkeur voor de locatie voor het grootste deel? (n=3.130)



Reden voorkeurslocatie naar voorkeurslocatie

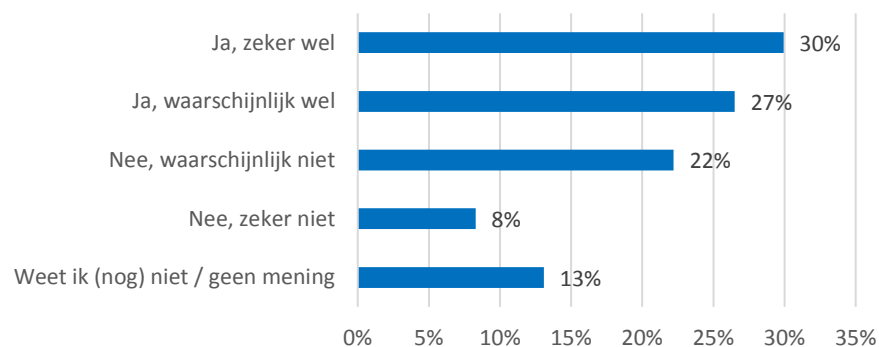
	eerste voorkeurslocatie					
	Kreupel- straat	Harm Buiten- plein	Lewen- borg	Hoog- kerk	Haren	Ten Boer
Goed bereikbaar op de fiets	50%	39%	32%	14%	36%	22%
Goed bereikbaar met openbaar vervoer	5%	1%	2%	0%	2%	3%
Goed bereikbaar met de auto + parkeergelegenheid	3%	8%	21%	44%	19%	20%
Winkels en gezelligheid in de buurt	3%	0%	1%	0%	1%	0%
Dichterbij mijn huis/werk/school	35%	49%	41%	35%	39%	52%
Anders, namelijk	3%	3%	3%	6%	4%	3%
	100%	100%	100%	100%	100%	100%

2.2 Paspoort thuis laten bezorgen

Hoe staan de panelleden tegenover het idee van het thuis laten bezorgen van het paspoort? Deze vraag hebben we hen voorgelegd. Ruim de helft zegt dit zeker/waarschijnlijk wel te overwegen wanneer deze mogelijkheid er zou zijn. 30 procent zou dit waarschijnlijk/zeker niet doen. Vooral respondenten uit Ten Boer (65 procent), Haren (62 procent) en West (61 procent) geven aan zeker/waarschijnlijk wel te willen overwegen het paspoort thuis te laten bezorgen.

Kijken we naar de leeftijd van de respondenten, dan zien we dat jongeren tot 35 jaar vaker zouden overwegen het paspoort thuis te laten bezorgen dan oudere respondenten. Van de jongeren zou 65 procent dit zeker/waarschijnlijk wel willen, van de 35-65-jarigen is dat 58 procent en van 65-plussers 51 procent.

Als u de mogelijkheid zou krijgen om uw paspoort thuis te laten bezorgen, zou u dan overwegen om daarvoor te kiezen? (n=3.211)



Overwegen paspoort thuis laten bezorgen naar woongebied

	woongebied							totaal
	Centrum	Haren	Ten Boer	Oude Wijken	Oost	West	Zuid	
Ja, zeker wel	32%	33%	35%	26%	32%	33%	27%	30%
Ja, waarschijnlijk wel	22%	29%	30%	28%	26%	28%	25%	27%
Nee, waarschijnlijk niet	26%	15%	13%	26%	19%	20%	25%	22%
Nee, zeker niet	7%	7%	7%	8%	9%	6%	10%	8%
Weet ik (nog) niet / geen mening	12%	15%	15%	12%	15%	13%	14%	13%
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Wanneer echter wordt gevraagd of men ook bereid zou zijn om te betalen voor het thuisbezorgen van het paspoort, zegt een derde hier nog steeds positief tegenover te staan. Meer dan de helft stelt dat ze, wanneer het geld kost, hier waarschijnlijk/zeker niet voor kiezen.

Stel, u moet extra betalen om uw paspoort bij u thuis te laten bezorgen. Zou u dan nog steeds voor deze mogelijkheid kiezen?* (n=1.810)



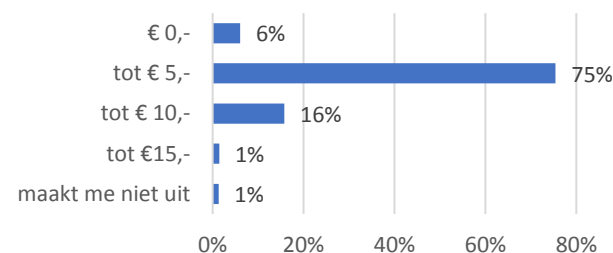
*Deze vraag is alleen gesteld aan respondenten die zeker/waarschijnlijk wel hun paspoort thuis zouden laten bezorgen.

Aan de respondenten die ook positief staan tegenover het extra betalen voor thuisbezorging van het paspoort, vroegen we hoeveel zij maximaal bereid zouden zijn hiervoor te betalen. De meerderheid (75 procent) geeft hier 5 euro aan als grens. 16 procent zou tot 10 euro willen betalen.

De respondenten die waarschijnlijk/zeker niet hun paspoort thuis willen laten bezorgen, vroegen we waarom zij het paspoort liever zelf ophalen. Voor ruim vier van de tien geldt hier dat het voor hen 'gewoon beter voelt om het zelf te halen'. Een kwart is bang voor diefstal/vermissing onderweg, en een achtste voor identiteitsfraude. Bij 'anders, namelijk' geven respondenten vooral aan dat ze het niet handig vinden; ze moet er voor thuisblijven en als je het paspoort zelf ophaalt kun je zelf kiezen wanneer je dat doet.

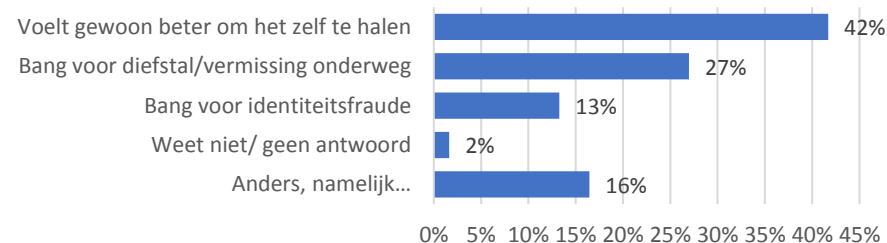
Ruim acht van de tien respondenten geven aan dat zij maximaal één keer per drie jaar de gemeente bezoeken om een nieuw paspoort, ID-kaart of rijbewijs aan te vragen.

Hoeveel zou u bereid zijn extra te betalen voor het thuis laten bezorgen van uw paspoort?* (n=761)

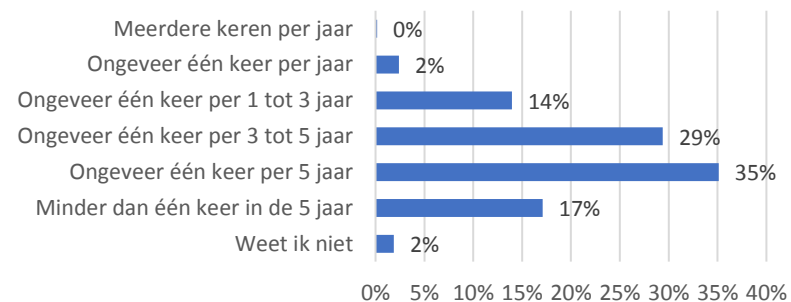


*Deze vraag is alleen gesteld aan respondenten die zeker/waarschijnlijk wel hun paspoort thuis zouden laten bezorgen en zeker/waarschijnlijk wel voor deze mogelijkheid zouden kiezen als dit geld zou kosten.

Waarom wilt u uw paspoort liever zelf ophalen? (n=979)



Hoe vaak bezoekt u de gemeente gemiddeld om een nieuw paspoort, nieuwe ID-kaart en/of rijbewijs aan te vragen? (n=3.204)

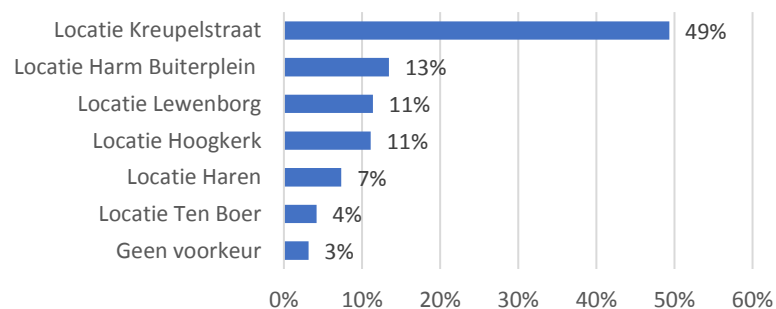


2.3 Bouwvergunning, parkeervergunning, uitkering

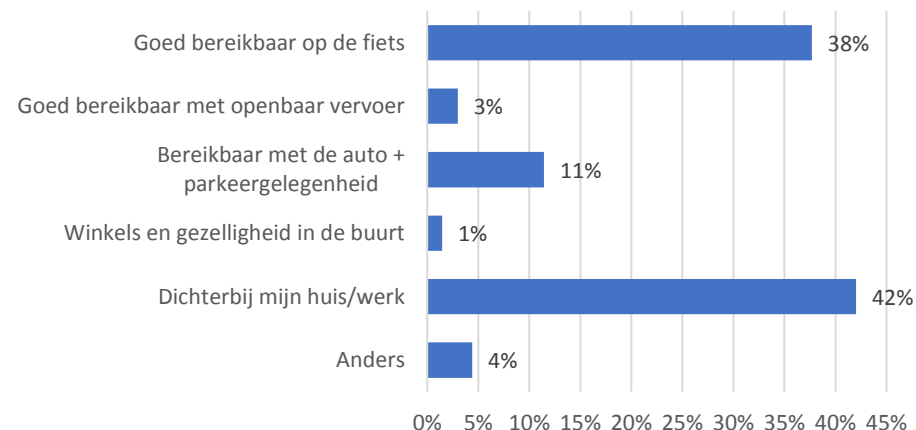
Naast de voorkeurslocatie voor het aanvragen van een paspoort/ID-kaart of rijbewijs, hebben we ook gevraagd waar men het liefst een bouwvergunning, parkeervergunning of uitkering aanvraagt. Ook hier komt duidelijk de Kreupelstraat als voorkeurslocatie naar voren. Ook verder is het beeld hetzelfde. Wederom zijn de belangrijkste redenen voor het kiezen van de voorkeurslocatie dat deze goed bereikbaar is op de fiets (38 procent) en dat het dichterbij het huis/werk is (42 procent). De respondenten die voor de locatie Ten Boer kiezen, geven hier nog een stuk vaker als motivatie aan 'dichterbij mijn huis/werk' (hier 60 procent, paspoort: 39 procent).

Men bezoekt de gemeente maar weinig voor een bouwvergunning, parkeervergunning of een uitkering. Meer dan de helft zegt dit zelfs nooit te doen. 17 procent bezoekt de gemeente hiervoor minimaal één keer per drie jaar. Meer dan een kwart doet dit maximaal één keer in de vijf jaar.

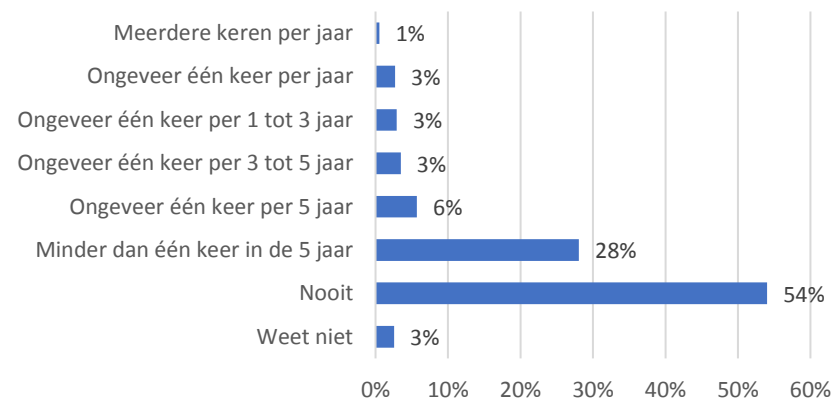
Stel: U wilt een bouwvergunning, parkeervergunning of uitkering aanvragen. Op welke locatie zou u dat het liefste doen? (n=2.913)



Wat bepaalt uw voorkeur voor de locatie voor het grootste deel? (n=2.813)



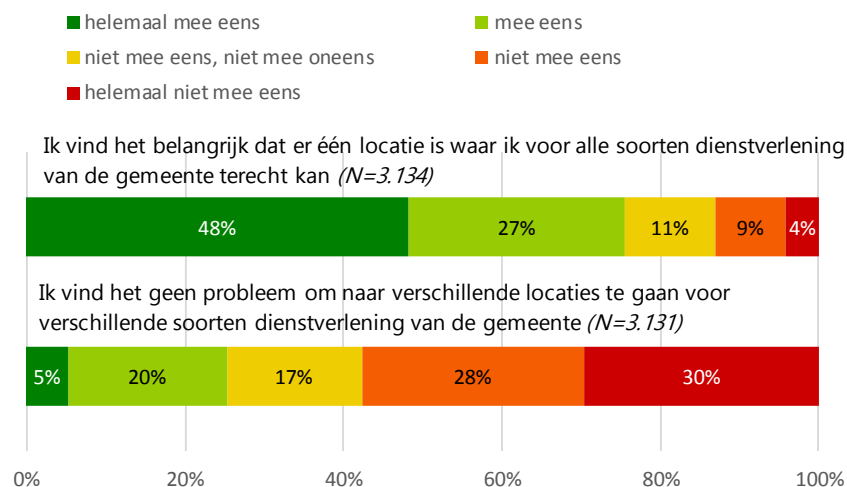
Hoe vaak bezoekt u de gemeente gemiddeld om een bouwvergunning, een parkeervergunning of een uitkering aan te vragen? (n=3.227)



2.4 Belang van één locatie voor alle dienstverlening

We wilden van de respondenten weten hoe zij staan tegenover het verdelen van de dienstverlening van de gemeente over verschillende locaties. Duidelijk is dat de meerderheid van de respondenten hecht aan één locatie. Drie kwart van hen geeft aan dat zij het belangrijk vinden dat er één locatie is binnen de gemeente waar zij terecht kunnen voor alle soorten dienstverlening. Vooral 65-plussers zijn het hier mee eens (80 procent). Daartegenover stelt een kwart van de respondenten dat zij het geen probleem vinden om voor verschillende soorten dienstverlening naar verschillende locaties te gaan. Bijna zes van de tien respondenten zijn het hier (helemaal) niet mee eens.

Als we de antwoorden uitsplitsen naar de voorkeurslocatie, dan zien we dat respondenten die het liefst naar het Harm Buitenplein gaan, het iets minder vaak belangrijk vinden dat er één locatie is voor alle soorten dienstverlening (twee derde (helemaal) mee eens).



Naar voorkeurslocatie paspoort/ID/rijbewijs (percentage (helemaal) mee eens)

	Ik vind het belangrijk dat er één locatie is waar ik voor alle soorten dienstverlening van de gemeente terecht kan	Ik vind het geen probleem om naar verschillende locaties te gaan voor verschillende soorten dienstverlening van de gemeente
Kreupelstraat	76%	26%
Harm Buitenplein	66%	36%
Lewenburg	74%	25%
Hoogkerk	77%	19%
Haren	75%	19%
Ten Boer	78%	17%
Geen voorkeur	67%	22%

Opmerkingen bij 'Ik vind het belangrijk dat er één locatie is waar ik voor alle soorten dienstverlening van de gemeente terecht kan'

*"Keep it simpel. Als je naar de gemeente gaat kun je daar alles doen wat je met de gemeente moet regelen.
(helemaal mee eens)*

*"Geen probleem, mits op de fiets bereikbaar"
(niet mee eens)*

Opmerkingen bij 'Ik vind het geen probleem om naar verschillende locaties te gaan voor verschillende soorten dienstverlening van de gemeente'

*"Voor mij zou het onduidelijkheid scheppen. Daarnaast zou het veel ergernis veroorzaken als ik op een verkeerde locatie ben voor iets."
(niet mee eens)*

2.5 Bezoek aan de gemeente: voorkeur dag en tijd

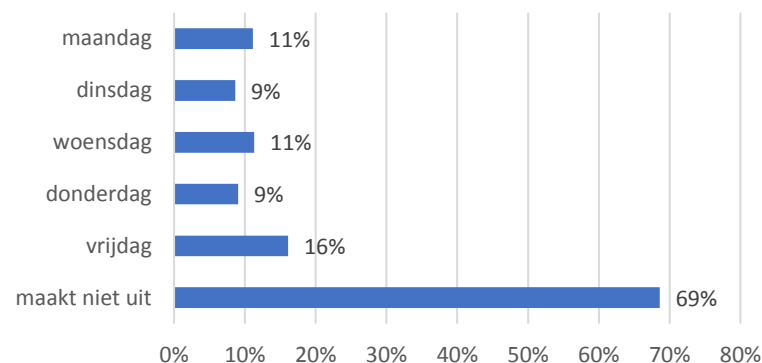
Zeven van de tien respondenten geven aan geen voorkeur voor een bepaalde dag in de week te hebben om langs te komen bij de gemeente. De respondenten die wel een voorkeur aan geven, hebben een (lichte) voorkeur voor vrijdag. Bijna 30 procent van hen kiest voor vrijdag. Als het gaat om het tijdstip, hebben veel meer respondenten een voorkeur. Drie van de tien respondenten geven aan dat het hen niet uitmaakt op welk uur van de dag zij langsgaan bij de gemeente. Van de respondenten die wel een voorkeur hebben, gaat een kwart het liefst tussen 9 en 12 uur, 22 procent voor 13-17 uur. Bij de toelichting geven ongeveer 200 respondenten aan ook de weekenden en (overige) buiten-werktijden handig te vinden. Hieronder daarover enkele citaten.

“Zou zaterdag niet eens moeten kunnen?!? De 9-5 ma-vr mentaliteit is niet meer van deze tijd. Dat geldt ook voor de bijv. de markt. Werkenden wringen zich in bochten om noodzakelijk dingen te regelen.”

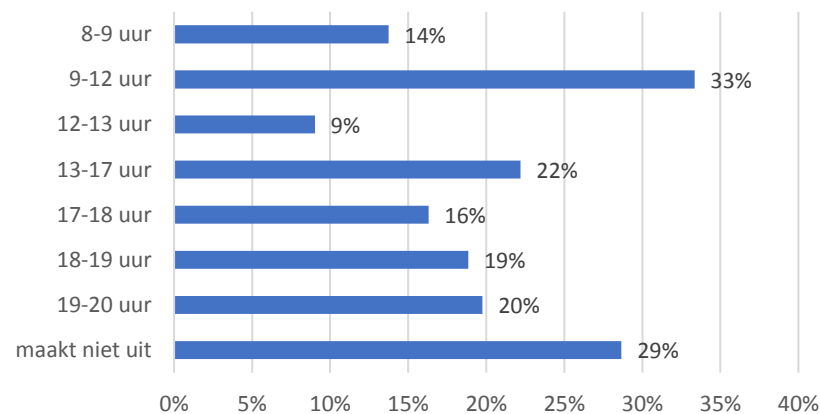
“Wellicht is het voor veel mensen een prettige service om voor rijbewijzen, ID-kaarten en paspoorten een zaterdagochtendopenstelling te introduceren op de locatie Kreupelstraat.”

“Op doordeweekse dagen ben ik tussen 7 en 19 aan het werk - of onderweg van huis/werk naar werk/huis. Doordat de openingstijden beperkt zijn van het gemeentehuis, moet ik vrij nemen om bijvoorbeeld reisdocumenten op te halen. Vandaar de voorkeur om het tussen 18 - 20 het gemeentehuis te bezoeken.”

Op welke dag(en) komt u het liefst langs bij de gemeente? (n=3.153)
meerdere antwoorden mogelijk



In welke tijdsperiode(s) komt u het liefst langs bij de gemeente? (n=3.158)
meerdere antwoorden mogelijk



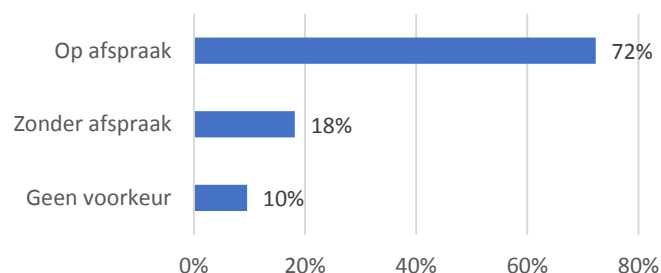
2.6 Bezoek aan de gemeente: plannen

Bijna drie kwart van de respondenten geeft de voorkeur aan het maken van een afspraak voordat zij de gemeente bezoeken. 18 procent maakt liever geen afspraak. Wanneer we een uitsplitsing maken naar voorkeurslocatie, dan springen de respondenten met als voorkeurslocatie Ten Boer er uit. Slechts 13 procent van hen maakt het liefst van tevoren een afspraak. Bijna twee derde gaat het liefst zonder afspraak naar de gemeente. Vooral respondenten met als voorkeurslocatie Harm Buitenplein maken van tevoren het liefst een afspraak (83 procent).

Wanneer men bij voorkeur van tevoren een afspraak maakt, vinden evenveel respondenten 2, 3 of 5 werkdagen een acceptabele tijd om te wachten voor de afspraak plaats vindt. Telkens een kwart kiest voor deze opties.

De grootste groep respondenten vindt maximaal 10 minuten een redelijke wachttijd. 30 procent vindt maximaal 5 minuten wachten redelijk en 16 procent een kwartier.

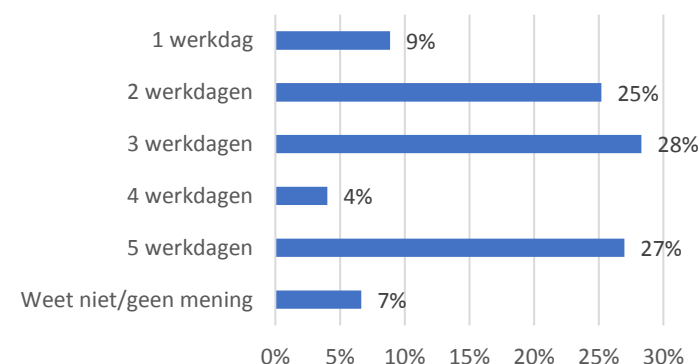
Hoe plant u uw bezoek aan de gemeente het liefst? (n=3.168)



Voorkeur bezoek plannen naar locatievoorkeur

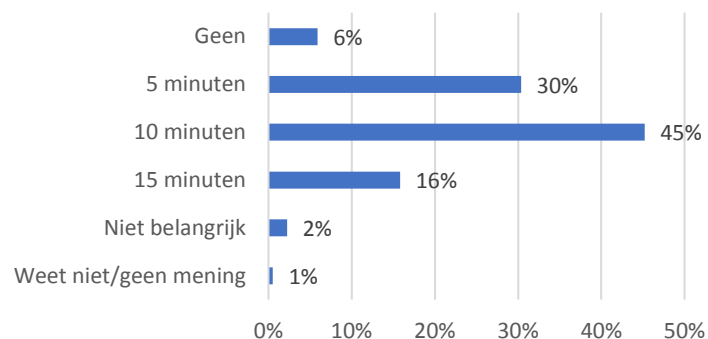
		Op afspraak	Zonder afspraak	Geen voorkeur
voorkeurslocatie	Kreupelstraat	79%	13%	8%
	Harm Buitenplein	83%	9%	8%
	Lewenburg	64%	25%	11%
	Hoogkerk	66%	24%	9%
	Haren	64%	21%	15%
	Ten Boer	13%	65%	22%
Geen voorkeurslocatie		72%	13%	15%
totaal		72%	18%	10%

*Binnen maximaal hoeveel dagen vindt u dat u terecht moet kunnen voor een afspraak? (n=2.290)**



**Deze vraag is alleen gesteld aan respondenten die bij voorkeur een afspraak maken*

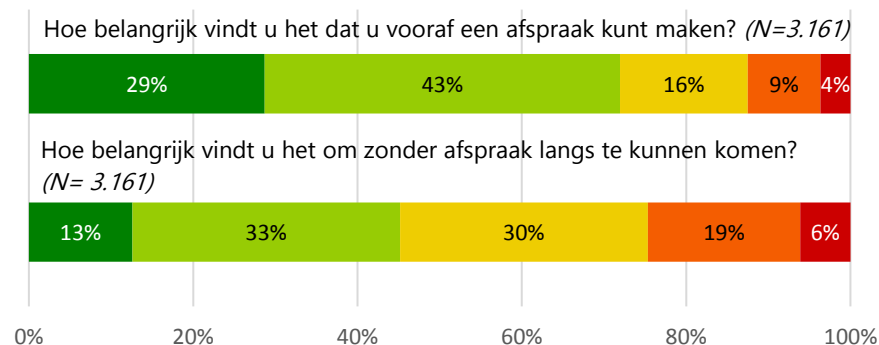
Als u een afspraak hebt, wat vindt u dan (maximaal) een redelijke wachttijd?
(n=2.290)*



*Deze vraag is alleen gesteld aan respondenten die bij voorkeur een afspraak maken

Bijna drie kwart van de respondenten vindt het (heel) belangrijk vooraf een afspraak te kunnen maken. Dit vinden vooral respondenten die als eerste voorkeur voor het ophalen van het paspoort het Harm Buitenplein of de Kreupelstraat hebben aangevinkt (resp. 81 en 78 procent). 65-plussers zijn het minder vaak eens met de stelling dan andere leeftijdsgroepen (66 procent). Verder vinden vooral respondenten die in Zuid, Centrum, Oude Wijken en West wonen het (heel) belangrijk dat ze vooraf een afspraak kunnen maken. Respondenten uit Ten Boer springen er uit: slechts een kwart van de Ten Boersters vindt het (heel) belangrijk om vooraf een afspraak te maken. In lijn daarmee vindt 70 procent van de Ten Boersters het (heel) belangrijk om zonder afspraak langs te kunnen komen. Gemiddeld vindt 46 procent dat (heel) belangrijk. Ook Harenaren vinden het iets minder vaak belangrijk dat ze vooraf een afspraak kunnen maken (62 procent (heel) belangrijk).

■ heel belangrijk ■ belangrijk ■ neutraal
■ niet zo belangrijk ■ helemaal niet belangrijk



Naar locatievoorkeur

		Hoe belangrijk vindt u het dat u vooraf een afspraak kunt maken?	Hoe belangrijk vindt u het om zonder afspraak langs te kunnen komen?
voorkeurs-locatie	Kreupelstraat	78%	42%
	Harm Buitenplein	81%	40%
	Lewenborg	64%	49%
	Hoogkerk	65%	47%
	Haren	64%	45%
	Ten Boer	23%	72%
	Geen voorkeur	74%	57%
	totaal	72%	46%

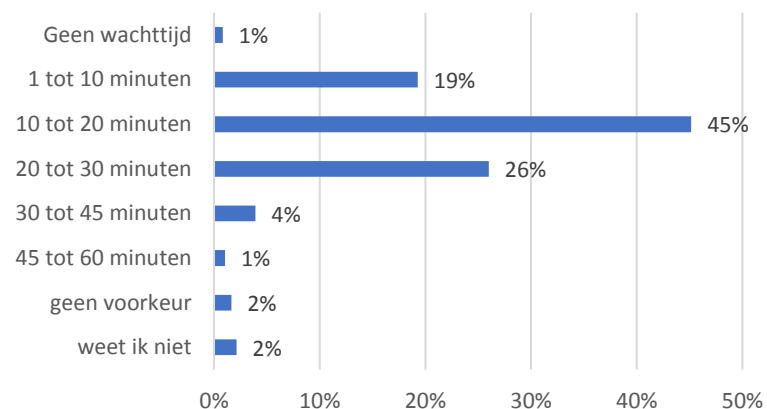
Naar woongebied

		Hoe belangrijk vindt u het dat u vooraf een afspraak kunt maken?	Hoe belangrijk vindt u het om zonder afspraak langs te kunnen komen?
woon-gebied	Centrum	75%	45%
	Haren	62%	45%
	Ten Boer	25%	70%
	Oude Wijken	74%	46%
	Oost	71%	46%
	West	74%	44%
	Zuid	77%	42%
	totaal	72%	45%

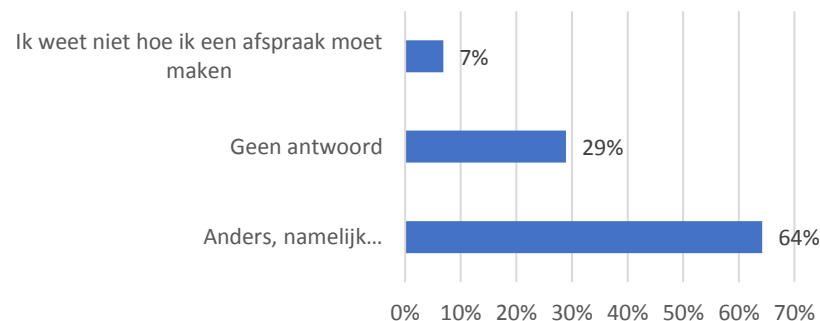
Wanneer men zonder afspraak wil komen, vindt 45 procent 10-20 minuten een redelijke wachttijd. Een vijfde vindt tot 10 minuten redelijk en een kwart 20-30 minuten. Aan respondenten die het liefst zonder afspraak komen, en óók vinden dat tot 10 minuten een redelijke wachttijd is, hebben we gevraagd waarom zij dan toch geen afspraak maken. 7 procent antwoordt hierop niet te weten hoe ze een afspraak kunnen maken. 29 procent weet het niet goed en heeft 'geen antwoord' aangevinkt. De meerderheid geeft een andere reden op. Hier noemt men vooral het belang van vrijheid:

"Aan een afspraak zit je vast. Zonder afspraak kun je zelf bepalen wanneer je komt."

Als u zonder afspraak zou willen komen, wat vindt u dan (maximaal) een redelijke wachttijd? (n=3.158)



U geeft aan het liefst zonder afspraak te willen komen, maar niet lang te willen wachten. Waarom maakt u dan niet toch een afspraak? (n=204)



Bijlage 1: indeling woongebieden

Indeling woongebieden naar dorpen/wijken

Ten Boer: Garmerwolde, Lellens, Sint Annen, Ten Boer, Ten Post, Thesinge, Winneweer, Wittewierum, Woltersum

Oost: Beijum, Drielanden, Engelbert, De Hunze, Van Starckenborgh, Lewenburg, Middelbert, Noorderhoogebrug Oosterhoogebrug, Ruischerbrug, Meerstad, Noorddijk, Ulgersmaborg, Ruischerwaard

Oude Wijken: De Hoogte, Korrewegwijk, Indische buurt, Professorenbuurt, Noorderplantsoenbuurt, Oosterparkwijk, Oranjebuurt, Schildersbuurt, Kostverloren, Woonschepenhaven

Centrum: A-Kwartier, Binnenstad, Binnenstad-Oost, Hortusbuurt, Ebbingekwartier, Westerhaven, Stationsgebied

West: De Buitenhof, Dorkwerd, Gravenburg, De Held, Hoogkerk, Leegkerk, Paddepoel, Reitdiep, Selwerd, Tuinwijk, Vinkhuizen

Zuid: Badstratenbuurt, Coendersborg, Corpus den Hoorn, Grunobuurt, Helpermaar, Helpman, Herewegbuurt, Hoornse Meer, Hoornse Park, Laanhuizen, Rivierenbuurt, Oosterpoortbuurt, De Linie, Europapark, Piccardthof, De Wijert, Zeeheldenbuurt, Klein Martijn, De Meeuwen, Villabuurt, Kop van Oost

Haren: Glimmen, Haren, Noordlaren en Onnen

Colofon

Voorkeuren publiekslocaties gemeente Groningen –

Een onderzoek onder het inwonerspanel Groningen Gehoord

Auteurs:

Age Stinissen
Inge de Vries

Opdrachtgever:

Gemeente Groningen

Fotografie:

Maker van de foto's

Uitgave:

OIS Groningen



onderzoek
informatie
statistiek
 groningen

T (050) 367 56 30
E ois@ groningen.nl
I www.ois groningen.nl
 [@basisvoorbeleid](https://twitter.com/basisvoorbeleid)

BASIS VOOR BELEID

