

# Openingstijden loketten






RIJSSEN-HOLTENPANEL

In het gemeentehuis in Rijssen-Holten is het op sommigen momenten alleen mogelijk om een bezoek aan een van de vier loketten (Burgerzaken, Ruimte, Sociaal Plein en receptie) te brengen na het maken van een afspraak. Op andere tijdstippen kun je ook terecht zonder afspraak. De gemeente is benieuwd naar de mening en wensen van de inwoners hierover.

Daarom is er eind februari 2019 een peiling onder het Rijssen-HoltenPanel gehouden. 469 panelleden hebben de vragenlijst ingevuld, een respons van 54%. De resultaten van deze peiling gebruikt de gemeente om te bepalen hoe ze verder gaat met het werken op afspraak en met de openingstijden die daarbij horen.



-  86% van de inwoners bracht sinds november 2016 bezoek aan de loketten of receptie
-  83% van de loketbezoekers bezocht tijdens hun laatste bezoek het loket in Rijssen
-  91% van de loketbezoekers bezocht tijdens hun laatste bezoek het loket Burgerzaken

## Afspraak maken

77%

wist dat het mogelijk is om een afspraak te maken

38%

van hen heeft bij hun laatste bezoek een afspraak gemaakt

62%

van hen heeft bij hun laatste bezoek geen afspraak gemaakt

## Top 3 redenen wel/geen afspraak maken

### afspraak maken

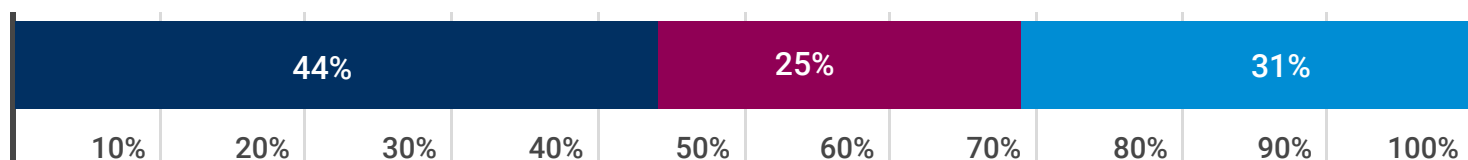


- Zeker weten niet wachten (43%)
- 's Avonds komen kan alleen op afspraak (29%)
- Bezoek zo beter te combineren met persoonlijke afspraken (28%)



- Van te voren niet bedacht (30%)
- Wist niet of het te redden was (25%)
- Houdt niet van afspraken (17%)

... % van de inwoners komen het liefst ...



● Zonder afspraak ● Met afspraak ● Maakt niet uit

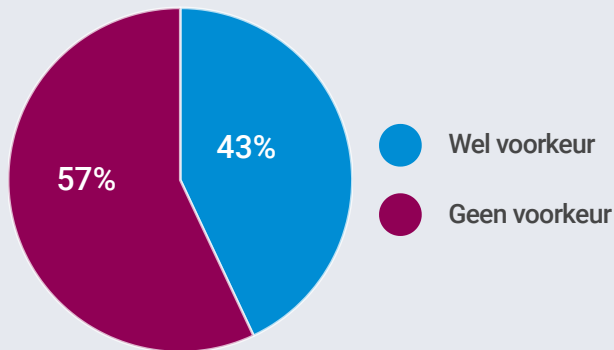
77%

van de inwoners vindt dat de gemeente moet proberen aan te sluiten bij de voorkeur van de inwoners als het gaat om openingstijden, maar alleen als daar geen extra kosten aan verboden zijn

# Openingstijden loketten

Gewenste bezoeken-  
en tijden

Wel/geen voorkeur voor bepaalde tijdstippen voor een afspraak bij loket Rijssen



- Donderdagavond is het populairst
- Ook andere avonden en zaterdagochtend
- Tussen de middag willen mensen niet komen

Voor Holten en Rijssen zonder afspraak gelden dezelfde resultaten

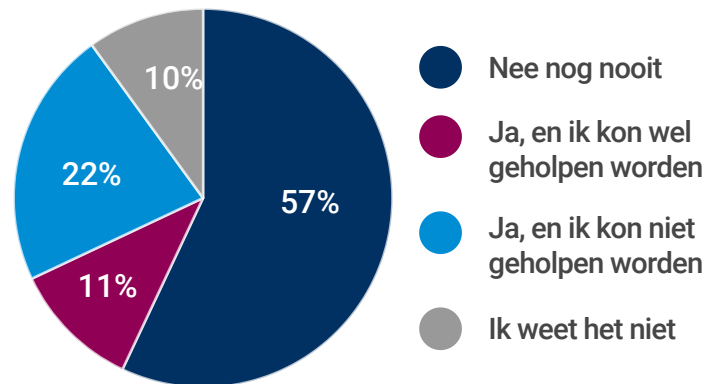
Begrijpelijkheid huidige  
openingstijden

58% vindt de openingstijden duidelijk en overzichtelijk

Echter, slechts 30% weet het juiste antwoord terug te vinden op een gestelde vraag hierover..



Inwoners die wel eens langskomen zonder afspraak op momenten dat je alleen met afspraak bij een loket kunt komen



Regelen zaken

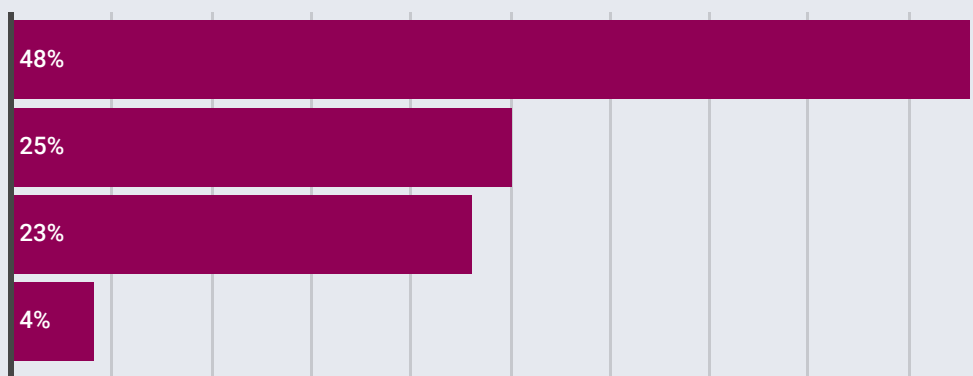
Voorkeur van inwoners om hun zaken te regelen...

Eenvoudige zaken het liefst via internet, voor ingewikkelde zaken kom ik graag langs

Ik kom het liefst naar het loket om iets te regelen of aan te vragen

Ik regel het liefst zo veel mogelijk via internet

Ik heb geen voorkeur



De mensen die het liefst naar het loket gaan, doen dit vooral omdat ze dan vragen kunnen stellen en uitleg krijgen. Ook vinden zij het persoonlijk contact prettig.

Colofon