



# DIENSTVERLENING EN COMMUNICATIE

Gemeente Hulst

# Agenda



1. Samenvatting
2. Publieksbalies
3. Telefonisch contact
4. Informatievoorziening
5. Website
6. Onderzoeksverantwoording
7. Contact



# 1. Samenvatting

# Samenvatting



## Publieksbalies

- Ruim een kwart van de inwoners is **tevreden** met de openingstijden van de publieksbalies in de gemeente Hulst (79%). Met name 50 plussers zijn hierover tevreden. Redenen om niet tevreden te zijn, komen met name van de inwoners tot 40 jaar. Veel gehoorde redenen zijn dat sluiten om 16.00 uur veel te vroeg is voor werkende personen. Een **zaterdagochtend openstelling** en het verruimen van de openingstijden conform de winkeltijden zou voor veel inwoners een uitkomst zijn.
- 84% komt het liefst op **vrije inloop** naar de publieksbalie, alleen 50-64 jarigen komen bovengemiddeld liever op afspraak (21%). Een afspraak wordt het liefst via internet ingepland (64%). Alleen 65 plussers doen dit liever telefonisch. De meest favoriete dag voor een bezoek is de **woensdagavond**.
- De publieksbalie is door 83% van de inwoners **bezoekt** in 2012 en 11% van de bezoekers heeft ook het serviceloket in Kloosterzande bezocht. De meeste bezoekers die hier geen gebruik van maken, geven aan dat ze niet naar dit loket gaan omdat ze niet woonachtig zijn in Kloosterzande en meer gericht zijn op Hulst.
- De meerderheid van de bezoekers heeft tijdens het bezoek gebruik gemaakt van de dienst **inwonerszaken** (87%). Bezoekers zijn het meest tevreden over de **entree van de gemeentewinkel** en de **lengte van het contact**. Over de **wachttijd** en **parkeermogelijkheden** zijn relatief veel bezoekers ontevreden. Over het algemeen is ruim drie kwart (78%) (zeer) tevreden over het laatste bezoek aan de publieksbalie. Redenen tot ontevredenheid hebben te maken met de wachttijd.

## Telefonisch contact gemeente Hulst

- 43% heeft wel eens **telefonisch contact** gehad met de gemeente in 2012. Deze personen zijn met name **tevreden** over de **vriendelijkheid** van de eerste persoon die ze aan de lijn kregen en de **lengte van het contact**.
- Bijna drie kwart is **doorverbonden** naar een andere medewerker (73%). Ook hier zijn de meeste personen tevreden over de vriendelijkheid van de medewerker waarmee ze zijn doorverbonden en de lengte van het contact.
- Over het algemeen is bijna twee derde (63%) (**zeer**) **tevreden** over het telefonische contact met de gemeente Hulst. Eventuele **verbetermogelijkheden** hebben betrekking op de **lange wachttijd**. Dit is het meest genoemde punt door personen die ontevreden waren over het telefonische contact.

# Samenvatting



## Informatievoorziening

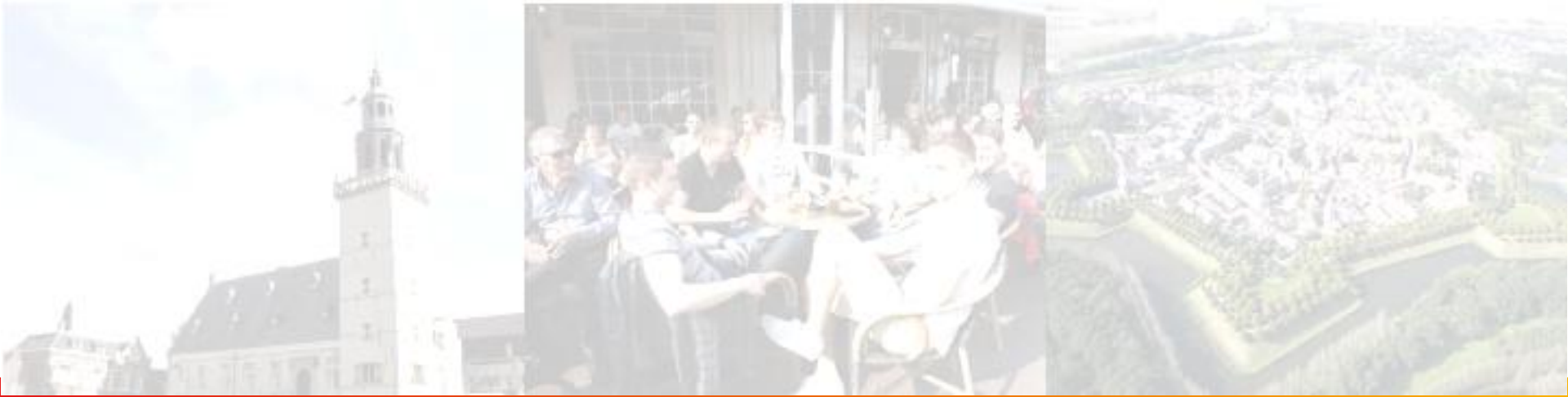
- Bijna twee derde van de respondenten is **geïnteresseerd in nieuws** over de gemeente Hulst (62%) en 27% is zelfs zeer geïnteresseerd. Het **gemeentelijke voorlichtingsblad** (69%), de informatiepagina's in het **Zeeuws-Vlaams advertentieblad** (60%) en de **website** (58%) zijn de favoriete manieren van informatieverschaffing.
- 68% is (**zeer**) **tevreden** over de informatieverschaffing. Slechts 4% is (zeer) ontevreden. Dit heeft te maken met het feit dat ze geen informatie hebben ontvangen, of de informatie te beperkt vinden.
- Slechts een vijfde (18%) zou het nieuws alleen nog via **internet** willen ontvangen. Informatie in het Zeeuws-Vlaams advertentieblad blijft de voorkeur houden.

## Website gemeente Hulst

- Vrijwel alle inwoners bezoeken wel eens de website van de gemeente Hulst (95%). 62% van de inwoners bezoekt de website eens per maand (30%) of eens per half jaar (32%). Een vijfde (18%) bezoekt de website minimaal eens per 2 weken.
- Op de website wordt voornamelijk gezocht naar informatie over **producten of diensten** zoals rijbewijzen en vergunningen (57%). Daarnaast wordt de website veelvuldig gebruikt voor het **nieuws** binnen de gemeente (52%) en om de **openingstijden en contactgegevens** van de gemeente te achterhalen (50%).
- Meer dan de helft van de bezoekers van de website zouden graag de **WOZ gegevens** online inzien (55%). Nog eens 49% zou de mogelijkheid willen hebben om online een uittreksel van het bevolkingsregister aan te vragen.
- Over het algemeen is ruim de helft (**zeer**) **tevreden** over de **website** van de gemeente (53%), 4% is ontevreden en 43% heeft hierover geen mening. De personen die ontevreden zijn geven aan dat de gewenste **informatie moeilijk te vinden** is en dat de website **onoverzichtelijk** is. De zoekbalk geeft bijvoorbeeld niet altijd de juiste informatie.
- 85% van de inwoners is geïnteresseerd in de **digitale nieuwsbrief** van de gemeente.

## Rapportcijfer gemeente Hulst

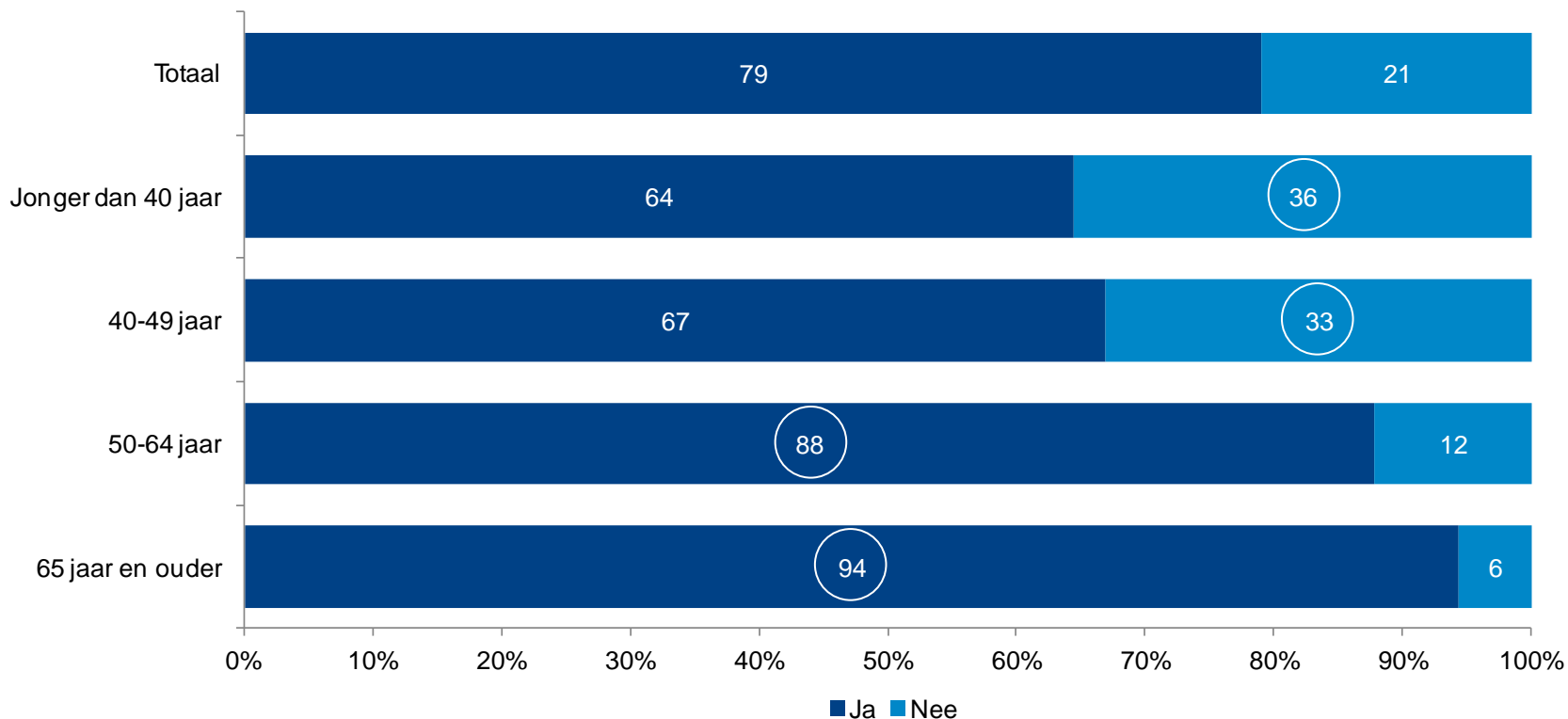
- Ruim de helft van de inwoners geeft als rapportcijfer een 7 aan de gemeente Hulst (54%). Een kwart geeft zelfs een 8. Gemiddeld komt de gemeente Hulst uit op **een 7.1 als rapportcijfer!**



## 2. Publieksbalies

# Tevredenheid openingstijden publieksbalies gemeentewinkel

Alle respondenten



- ✓ Meer dan drie kwart van de inwoners die deelnamen aan het onderzoek geeft aan tevreden te zijn over de openingstijden van de publieksbalies van de gemeentewinkel (79%).
- ✓ Oudere generaties (50-64 jaar en 65+'ers) zijn bovengemiddeld tevreden over de openingstijden (88%, 94%).
- ✓ Jongere generaties (jonger dan 40 jaar en 40-49 jaar) zijn vaker minder tevreden (36%, 33%) over de openingstijden.
- ✓ In de binnenstad van Hulst zijn de inwoners ook bovengemiddeld minder tevreden (34%).

Tevredenheid openingstijden  
publieksbalies gemeentewinkel

Alle respondenten  
n = 476

# Waarom bent u ontevreden met de openingstijden?

Alle respondenten die niet tevreden zijn met de openingstijden



Je kunt toch gewoon met de winkeltijden meegaan



- ✓ De meest genoemde reden tot ontevredenheid over de openingstijden is dat het sluiten van de publieksbalies om 16.00 uur veel te vroeg is.
- ✓ Iemand die fulltime werkt kan alleen op de woensdagavond terecht.
- ✓ Er wordt geadviseerd om ruimere openingstijden te hanteren, die aansluiten op andere winkels. De zaterdagochtend wordt eveneens genoemd als tip om de openingstijden te verbeteren.

Tevredenheid openingstijden  
publieksbalies gemeentewinkel

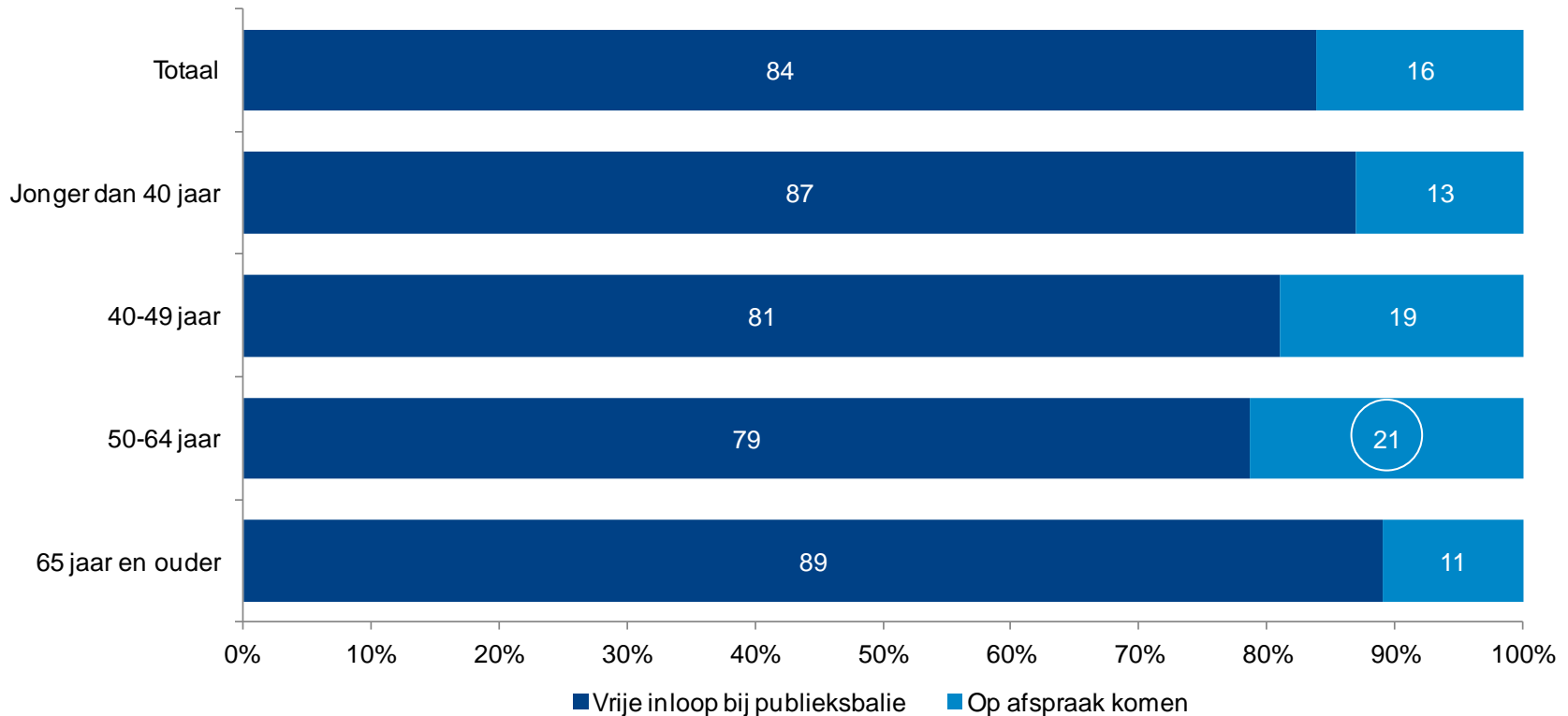
Alle respondenten die (zeer)  
ontevreden zijn over de  
openingstijden

n = 100



# Hoe wordt men het liefst geholpen in de gemeentewinkel

Alle respondenten



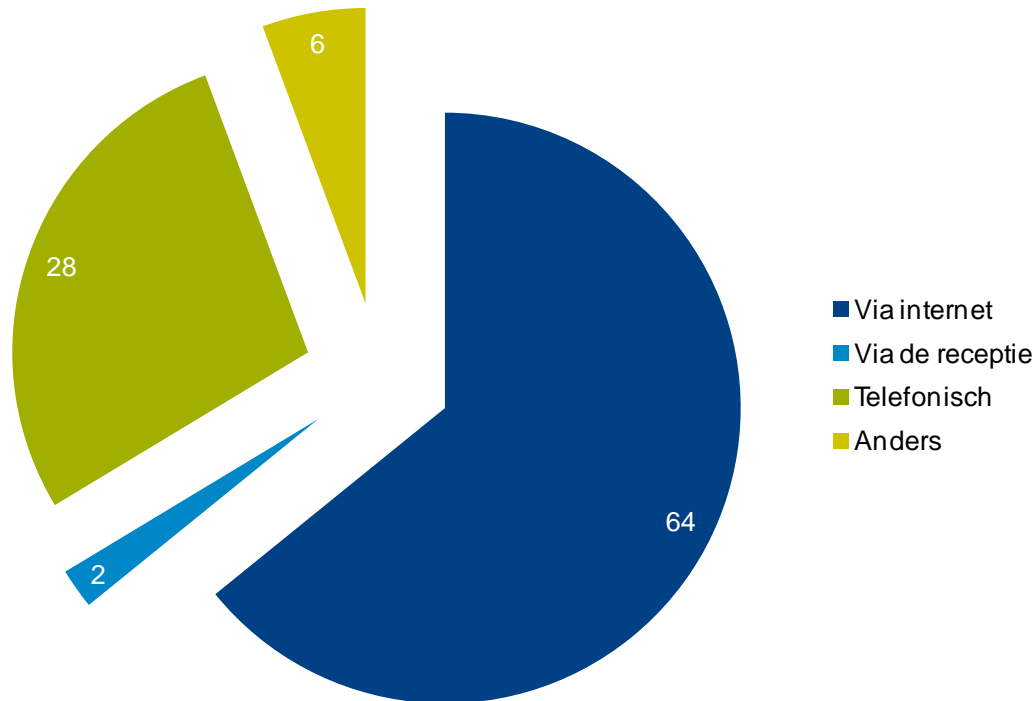
- ✓ Het overgrote deel van de ondervraagden heeft een voorkeur voor vrije inloop bij de publieksbalies (84%).
- ✓ 50 tot 64 jarigen geven bovengemiddeld vaker aan een voorkeur te hebben om op afspraak te komen (21%), alhoewel 79% van deze groep alsnog de voorkeur geeft aan vrije inloop, boven het geholpen worden op afspraak.

Hoe wordt men het liefst geholpen in de gemeentewinkel

Alle respondenten  
n = 476

# Voorkeurswijze inplannen afspraak

Alle respondenten die het liefst op afspraak komen



- ✓ De meeste inwoners die het liefst op afspraak komen, hebben de voorkeur voor het inplannen van een afspraak via het internet (64%).
- ✓ Ongeveer een kwart van de ondervraagden plant het liefst een afspraak in via de telefoon (28%). De groep 65 plussers scoort hier bovengemiddeld op (58%). Zij zijn wellicht minder bekend met het internet, waardoor ze kiezen voor een meer traditionelere manier.

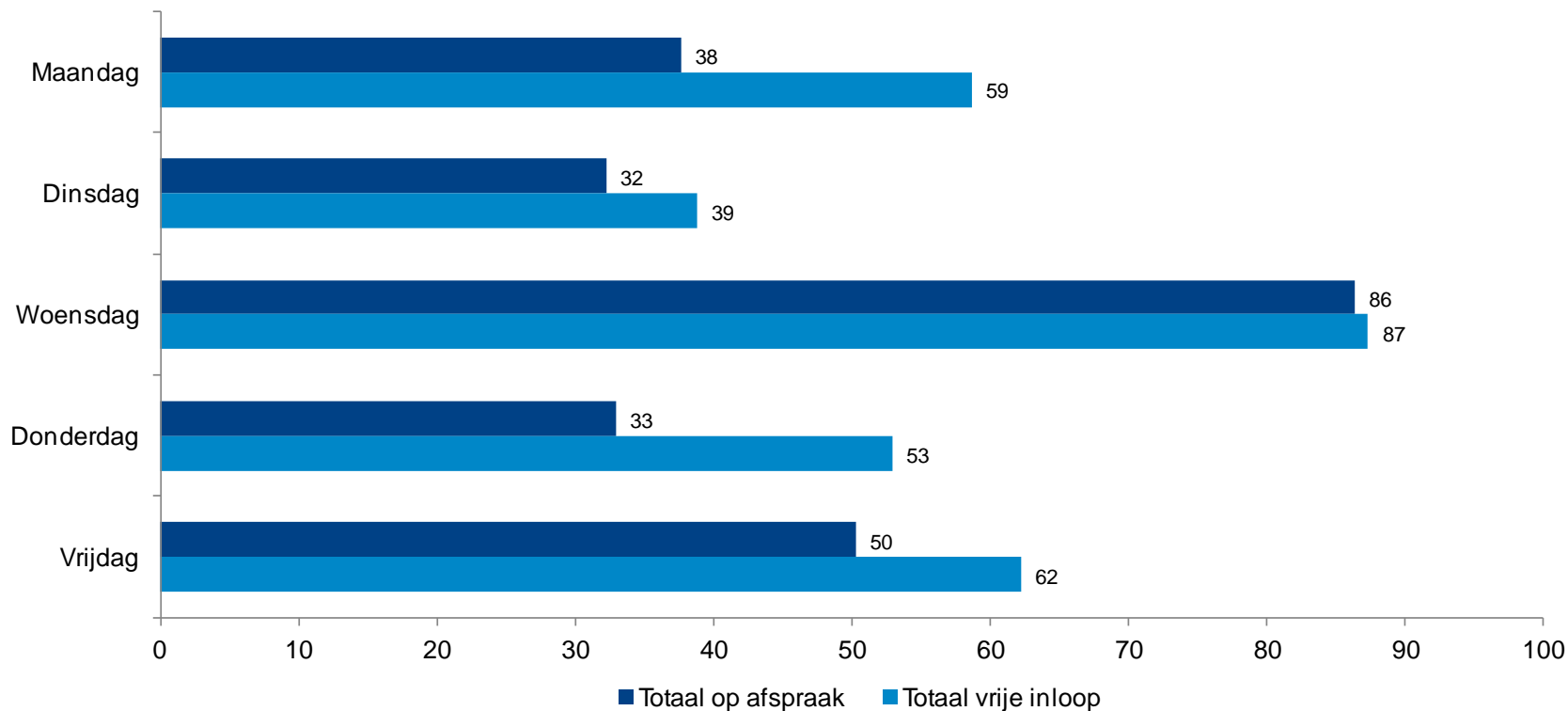
Voorkeurswijze inplannen afspraak

Alle respondenten die het liefst op afspraak komen

n = 85

# Voorkeursdagen/dagdelen om afspraak in te plannen, of op vrije inloop langs te komen

Alle respondenten



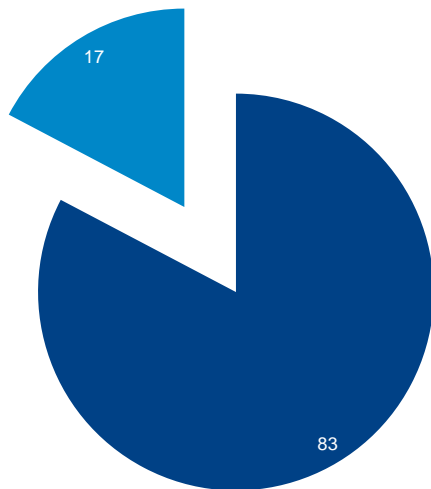
- ✓ Zowel de inwoners die op afspraak komen, als de inwoners die de voorkeur geven aan vrij inloop, vinden woensdag hiervoor de beste dag (86% en 87%). Dit is de enige dag waarop de publieksbalies geopend zijn tot 20.00 uur. Ruim twee derde geeft aan het liefst op de avond te komen, of een afspraak in te plannen.
- ✓ Op de overige dagen is er weinig voorkeur voor de middag of avond, alleen op maandag komen de meeste personen het liefst in de ochtend.

Voorkeursdagen/dagdelen om afspraak in te plannen of op vrije inloop langs te komen

Alle respondenten  
n = 476

# Bezoeken van de publieksbalies in de gemeente Hulst en het serviceloket in Kloosterzande

Alle respondenten



■ Ja  
■ Nee

Heeft u in 2012 wel eens een bezoek gebracht aan een van de publieksbalies? (n=476)



■ Ja  
■ Nee

Maakt u ook gebruik van de openstelling van het serviceloket in Kloosterzande? (n=394)

Kunt u aangeven waarom u geen gebruik maakt van het serviceloket in Kloosterzande? (n=350)

Hulst is dichterbij  
**Daar woon ik niet**  
Beperkte service. In Hulst is alles te regelen  
**Ben meer gericht op Hulst**  
Ben in Hulst werkzaam is daarom makkelijker om in Hulst even binnen te lopen  
De dienstverlening is hier beperkt en moet je alsnog naar de gemeentewinkel in Hulst  
Heb ik nog nooit aan gedacht overwogen  
**Was hiervan niet op de hoogte**  
te ver weg  
Ik ben woonachtig in FLASt  
**Ben woonachtig in Hulst**  
Hulst voor andere dienstverlening

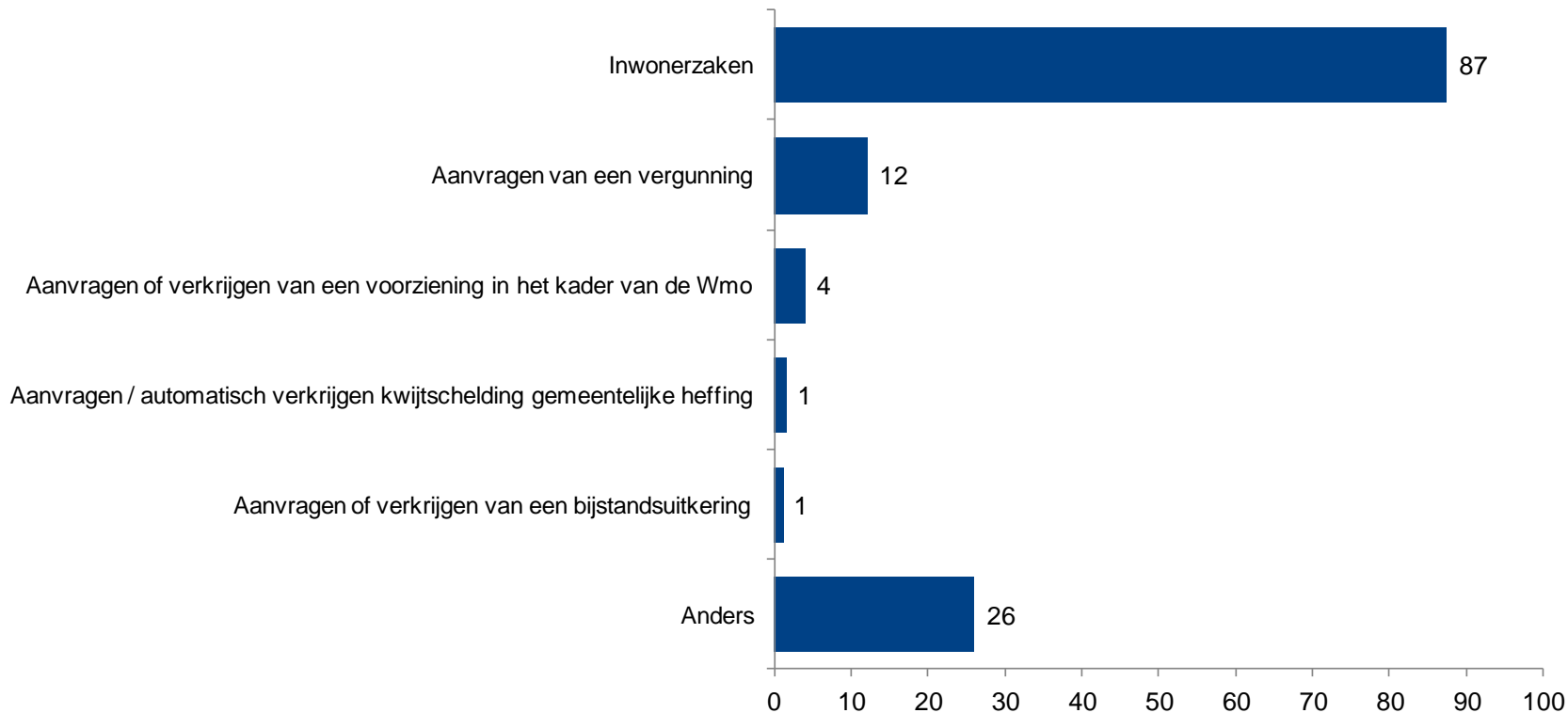
- ✓ 83% van de inwoners geeft aan in 2012 een bezoek te hebben gebracht aan één van de publieksbalies in de gemeentewinkels van de gemeente Hulst.
- ✓ Van deze bezoekers maakt 11% gebruik van de openstelling van het serviceloket in Kloosterzande voor producten van Burgerzaken.
- ✓ Redenen om geen gebruik te maken van het serviceloket in Kloosterzande, zijn met name het feit dat men daar niet woont en meer gericht is op Hulst. Het zijn bovengemiddeld de inwoners uit Clinge, Nieuw Namen, Hulst en Hulst binnenstad die het serviceloket in Kloosterzande niet gebruiken.

Heeft u in 2012 wel eens een bezoek gebracht aan de publieksbalies in gemeente Hulst en het serviceloket in Kloosterzande? Zo niet, waarom niet?

Alle respondenten  
 n = 476  
 n = 394  
 n = 350

# Van welke dienst heeft u in 2012 gebruik gemaakt

Alle respondenten die in 2012 de publieksbalies hebben bezocht



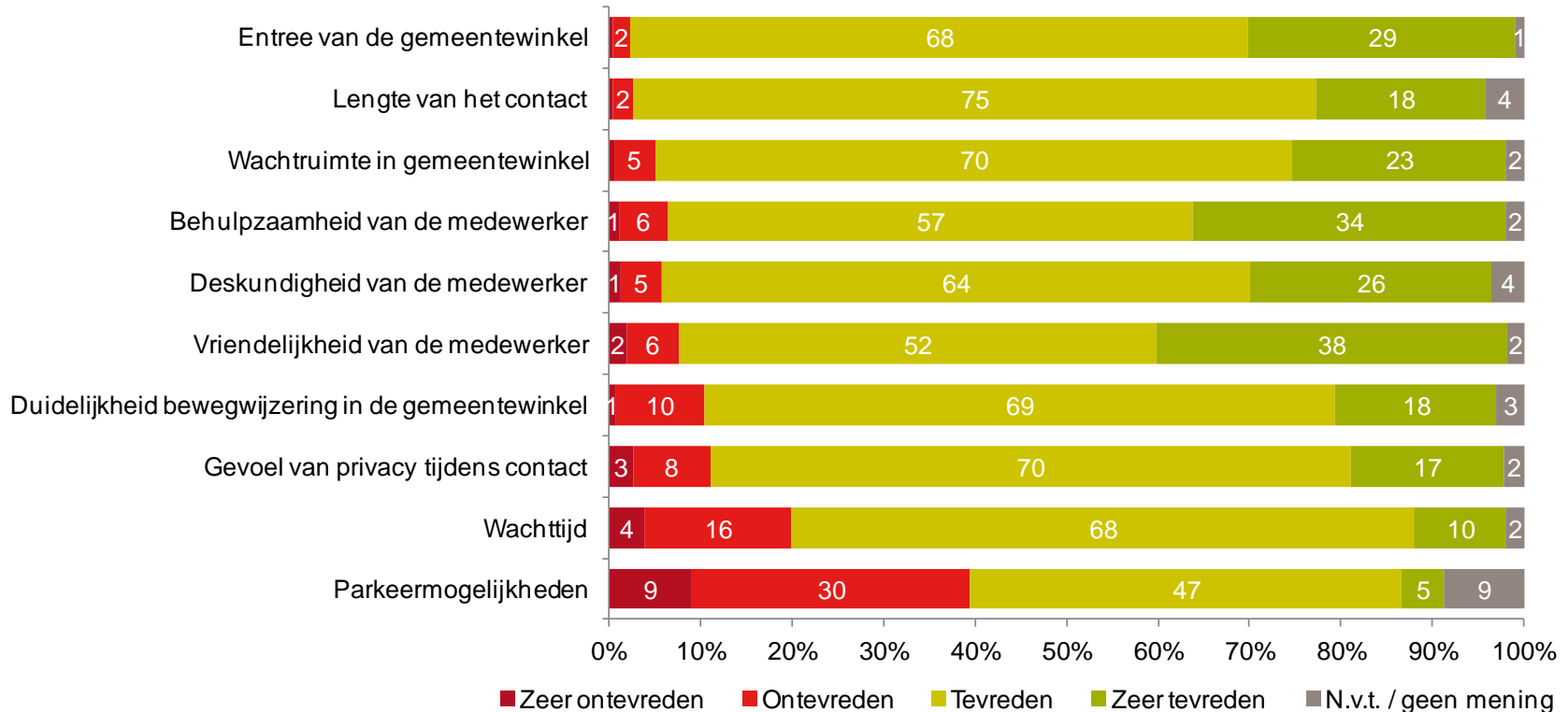
- ✓ De meeste inwoners die een publiekbalie hebben bezocht, kwamen voor inwonerzaken (87%).
- ✓ 26% geeft een andere reden op. Deze bezoekers kwamen vaak voor een parkeervergunning of parkeerkaart. Daarnaast werd er ook vaak informatie gevraagd over parkeren.

Van welke dienst heeft u in 2012 gebruik gemaakt

Alle respondenten die in 2012 de publieksbalies hebben bezocht  
n = 394

# Tevredenheid over aspecten m.b.t. publieksbalies

Alle respondenten die in 2012 de publieksbalies hebben bezocht



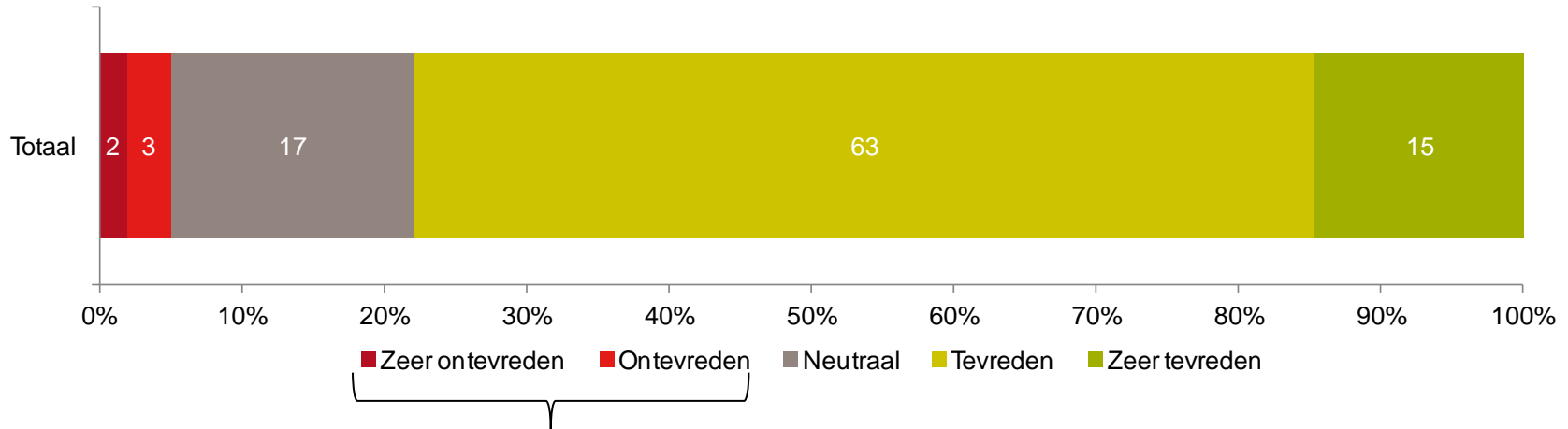
- ✓ De grootste tevredenheid bestaat over de entree van de gemeentewinkel (97%), de lengte van het contact (93%) en de wachtruimte in de gemeentewinkel (93%). Een derde van de bezoekers is zeer tevreden over de behulpzaamheid (34%) en deskundigheid van de medewerkers (38%). Over de parkeermogelijkheid zijn relatief veel bezoekers (zeer) ontevreden (39%). Dit zijn vaker personen jonger dan 40 jaar (45% ontevreden).
- ✓ Mannen zijn bovengemiddeld zeer tevreden over de behulpzaamheid van het personeel (42%) en de lengte van het contact (24%). Vrouwen zijn vaker ontevreden over het gevoel van privacy tijdens het contact (14%).
- ✓ Ouderen (65+) zijn vaker zeer tevreden over de entree van de gemeentewinkel (41%).
- ✓ Bezoekers uit Kloosterzande en Ossense zijn vaker (zeer) ontevreden over de parkeermogelijkheden (65%).

Tevredenheid over aspecten m.b.t. publieksbalies aan de hand van het laatste bezoek

Alle respondenten die in 2012 de publieksbalies hebben bezocht  
n = 394

# Tevredenheid laatste bezoek publieksbalies

Alle respondenten die in 2012 de publieksbalies hebben bezocht



**Lange wachttijden**  
**Lang wachten**  
**Slecht gemotiveerd personeel**  
**Mensen niet vriendelijk** **Erg lange wachttijd**  
**Onvriendelijke behandeling**  
**Zeer onvriendelijke benadering**

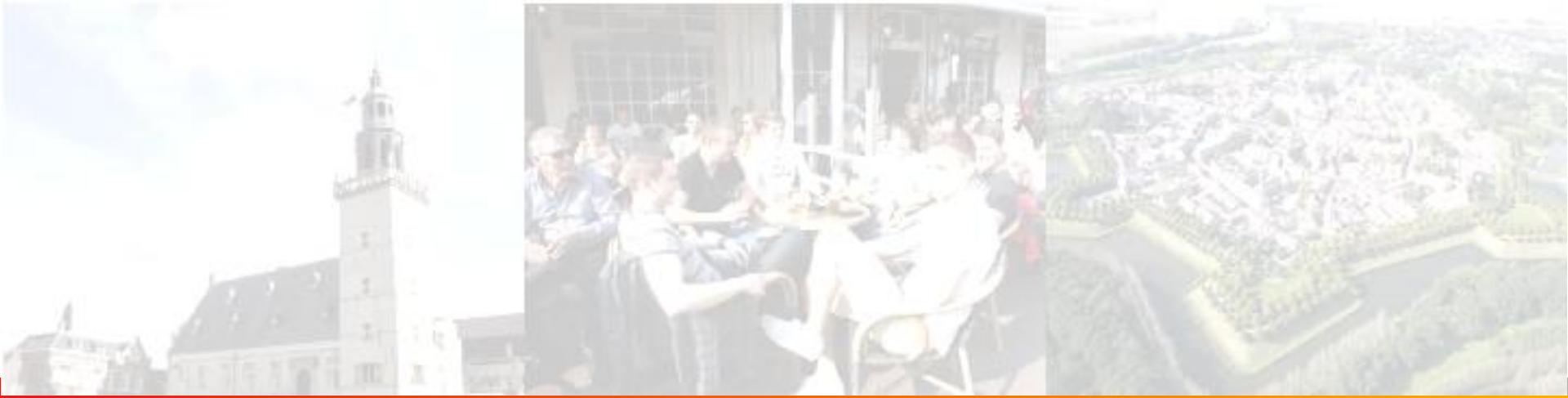
- ✓ Ruim drie kwart van de bezoekers is (zeer) tevreden over het laatste bezoek aan de publiekbalie (78%).
- ✓ 5% is (zeer) ontevreden. De belangrijkste reden om ontevreden te zijn, zijn de lange wachttijden. Daarnaast wordt aangegeven dat het personeel onvriendelijk was.

Tevredenheid laatste bezoek publieksbalies

Alle respondenten die in 2012 de publieksbalies hebben bezocht

n = 394

Respondenten die (zeer) ontevreden zijn (n=20)



## 3. Telefonisch contact



# Heeft u in 2012 wel eens gebeld naar de gemeente Hulst (of dat geprobeerd)

Alle respondenten



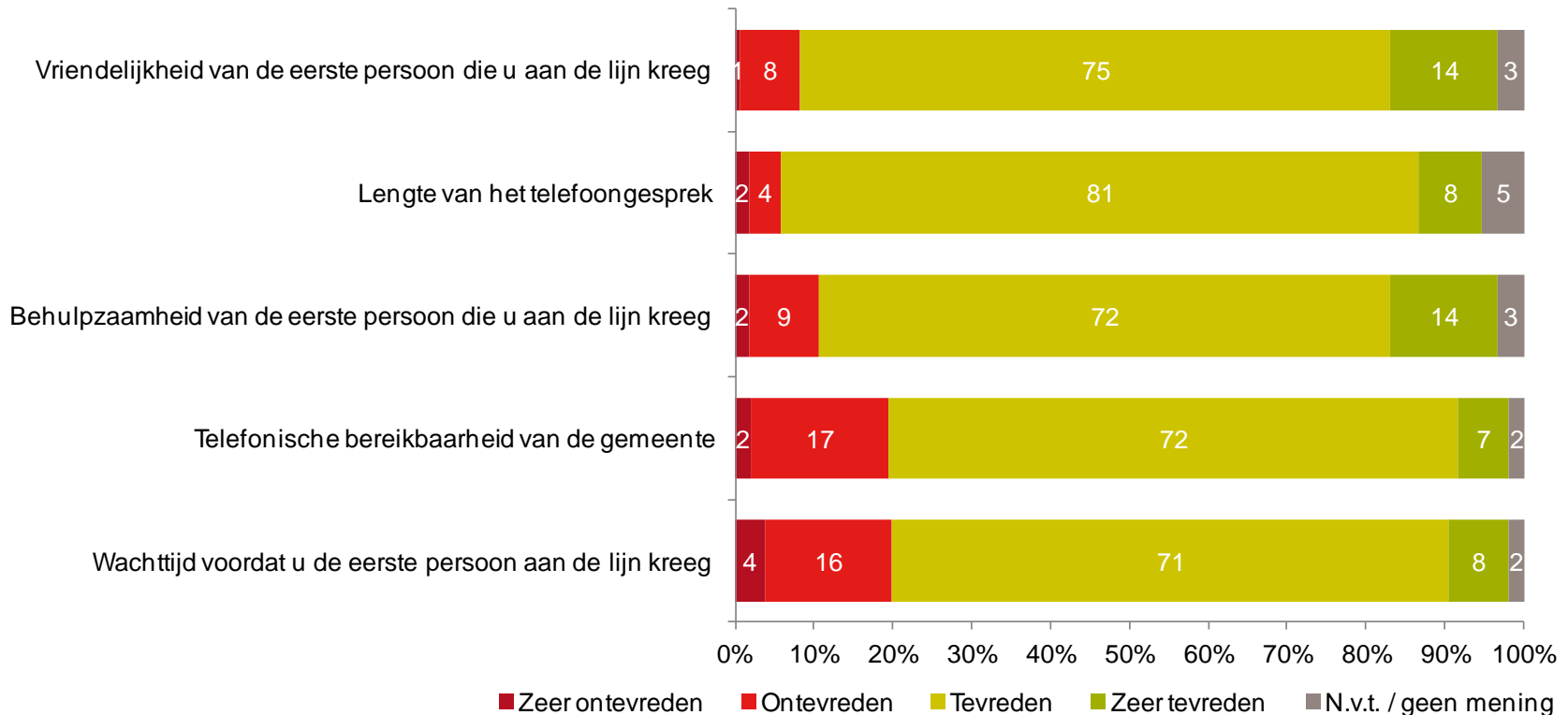
- ✓ Meer dan de helft van de inwoners heeft in 2012 niet gebeld naar de gemeente Hulst.
- ✓ Met name personen uit Clinge en Nieuw Namen hebben wel eens gebeld (59%).

Heeft u in 2012 wel eens gebeld naar de gemeente Hulst (of geprobeerd)

Alle respondenten  
n = 476

# Oordeel aspecten na telefonisch contact

Alle respondenten die in 2012 wel eens hebben gebeld naar gemeente Hulst



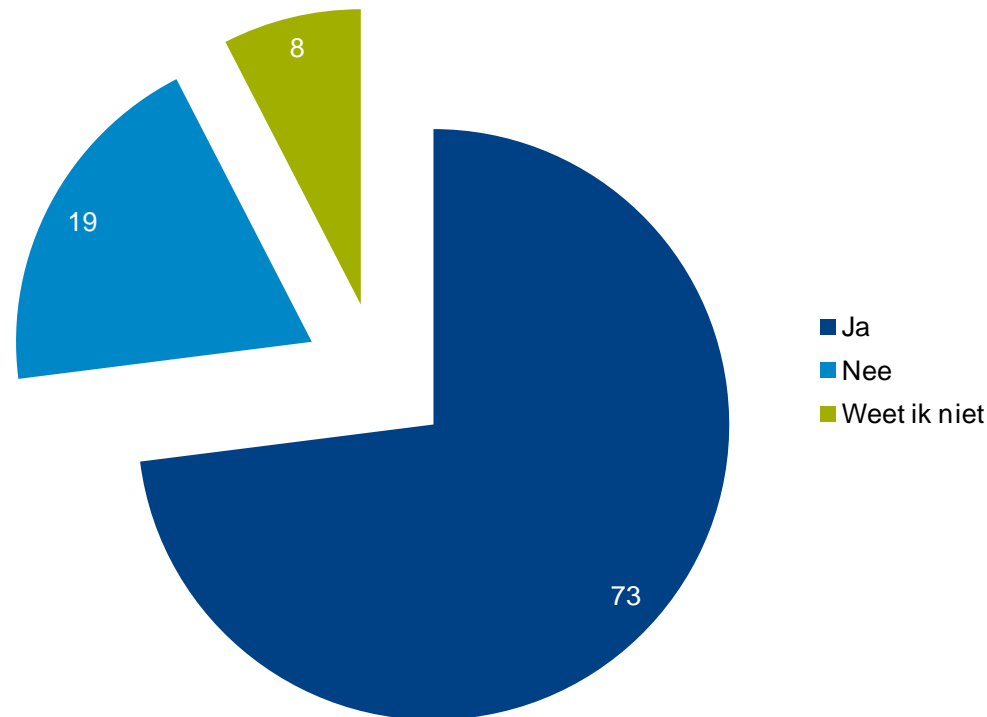
- ✓ Bijna 90% is (zeer) tevreden over de vriendelijkheid van de eerste persoon die ze aan de lijn kregen. Nog eens 88% is over de lengte van het telefoongesprek (zeer) tevreden. Over de telefonische bereikbaarheid en de wachttijd zijn relatief meer mensen (zeer) ontevreden (19% en 20%).
- ✓ Vrouwen zijn bovengemiddeld tevreden over de telefonische bereikbaarheid (82%), terwijl 50-64 jarigen hier vaker ontevreden over zijn (27%).
- ✓ Personen uit Clinge en Nieuw Namen zijn relatief vaak tevreden over de vriendelijkheid van de eerste persoon die ze aan de lijn kregen (97%). Inwoners van Kapellebrug, Sint Jansteen, en Heikant zijn vaker ontevreden over de wachttijd (31%).

Oordeel aspecten na telefonisch contact

Alle respondenten die in 2012 wel eens hebben gebeld naar gemeente Hulst (of geprobeerd)  
n = 215

# Bent u bij laatste telefonische contact doorverbonden

Alle respondenten die in 2012 wel eens hebben gebeld naar gemeente Hulst



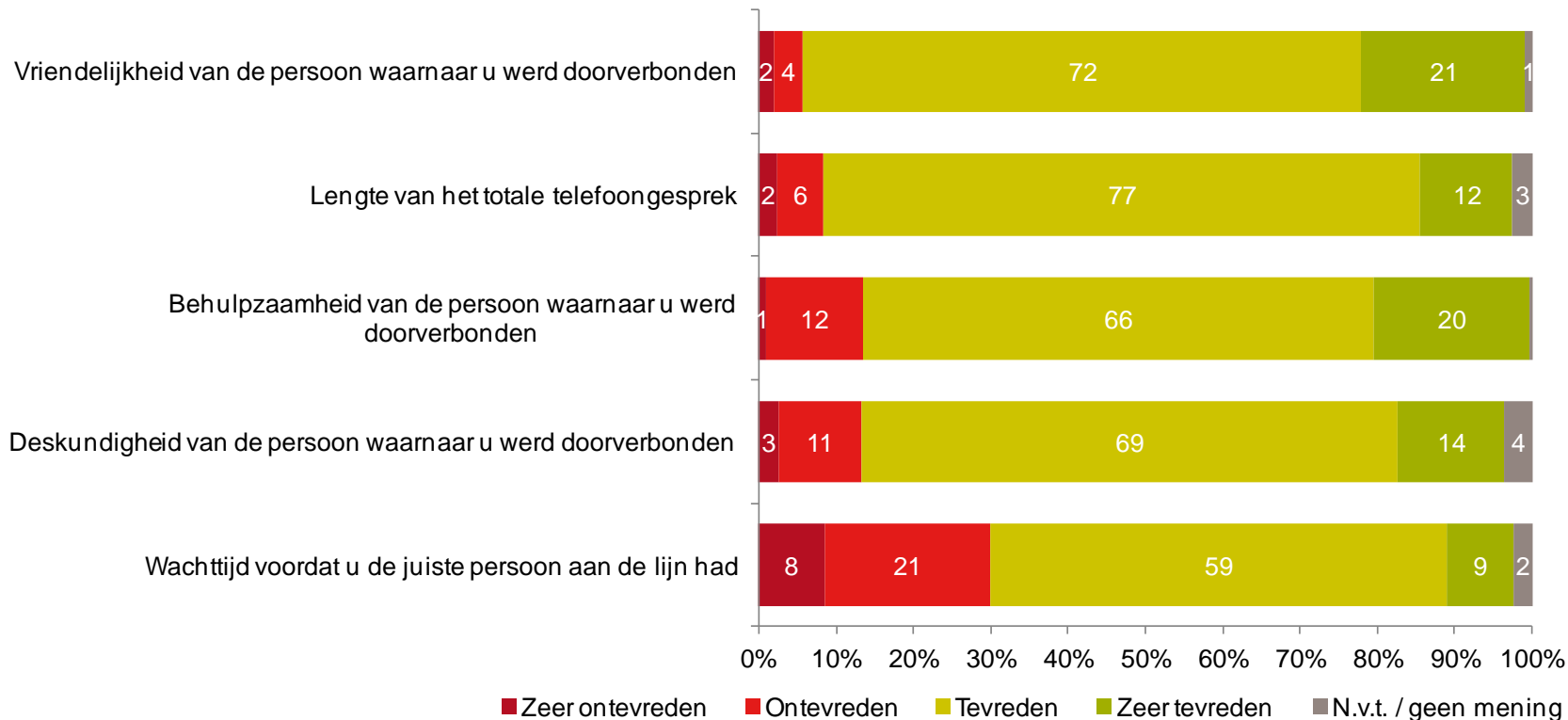
- ✓ 73% geeft aan dat ze tijdens het laatste telefonische contact doorverbonden zijn naar een andere medewerker.
- ✓ Bijna een vijfde is niet doorverbonden (19%).

Bent u bij laatste telefonische contact doorverbonden

Alle respondenten die in 2012 wel eens hebben gebeld naar gemeente Hulst (of geprobeerd)  
n = 215

# Oordeel aspecten na telefonisch contact (bij doorverbinden)

Alle respondenten die doorverbonden zijn bij laatste telefonische contact



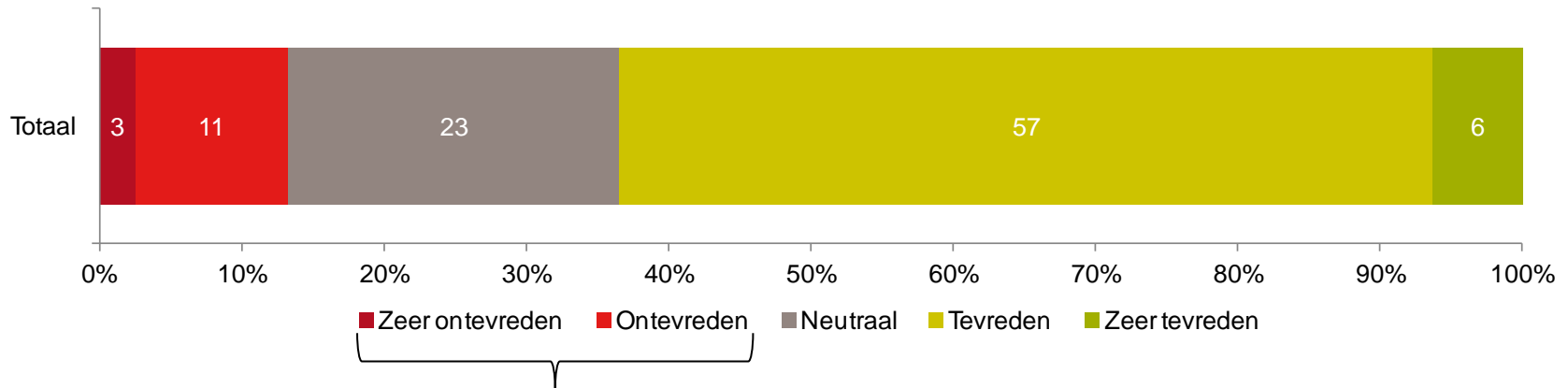
- ✓ De meeste inwoners die zijn doorverbonden zijn (zeer) tevreden over de vriendelijkheid van de persoon waarnaar ze zijn doorverbonden (93%). Ook over de lengte van het telefoongesprek is bijna 90% (zeer) tevreden.
- ✓ 29% van de personen die doorverbonden zijn, zijn (zeer) ontevreden over de wachttijd voordat ze de juiste persoon aan de lijn hadden.

Oordeel aspecten na telefonisch contact (bij doorverbinden)

Alle respondenten die doorverbonden zijn bij laatste telefonische contact  
n = 157

# Algemene tevredenheid over laatste telefonische contact

Alle respondenten die in 2012 wel eens hebben gebeld naar gemeente Hulst



Slecht bereikbaar. Je mag blij zijn dat iemand de telefoon opneemt

Wacht bij oprame teling Voordat je de juiste persoon aan de lijn hebt moet je steeds weer vertellen waar het over gaat  
De lange wachttijd

De niet vriendelijke maar eerder gelaten of verveelde antwoorden  
Te weinig informatie over mogelijkheden  
De arrogante toon van de medewerker  
Na 3x doorverbonden te worden naar de juiste persoon wist deze het ook niet en heeft me later teruggebeld

- ✓ 63% van de inwoners die telefonisch contact hebben gehad met de gemeente zijn in het algemeen (zeer) tevreden over dit contact. 14% is (zeer) ontevreden.
- ✓ De belangrijkste reden om ontevreden te zijn over het laatste telefonische contact, is de lange wachttijd.

Algemene tevredenheid over laatste telefonische contact.

Alle respondenten die in 2012 wel eens hebben gebeld naar gemeente Hulst (of geprobeerd)  
n = 215

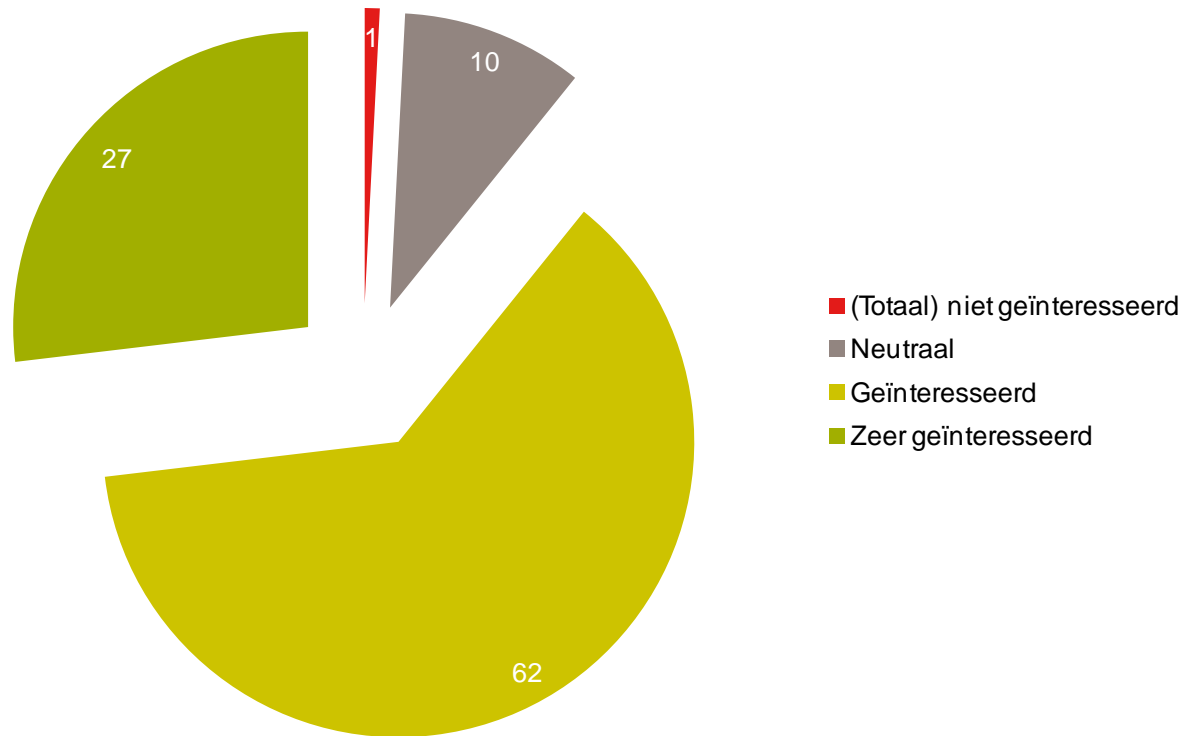
Respondenten die (zeer) ontevreden zijn (n=27)



## 4. Informatievoorziening

# Mate van interesse in nieuws van gemeente Hulst

Alle respondenten



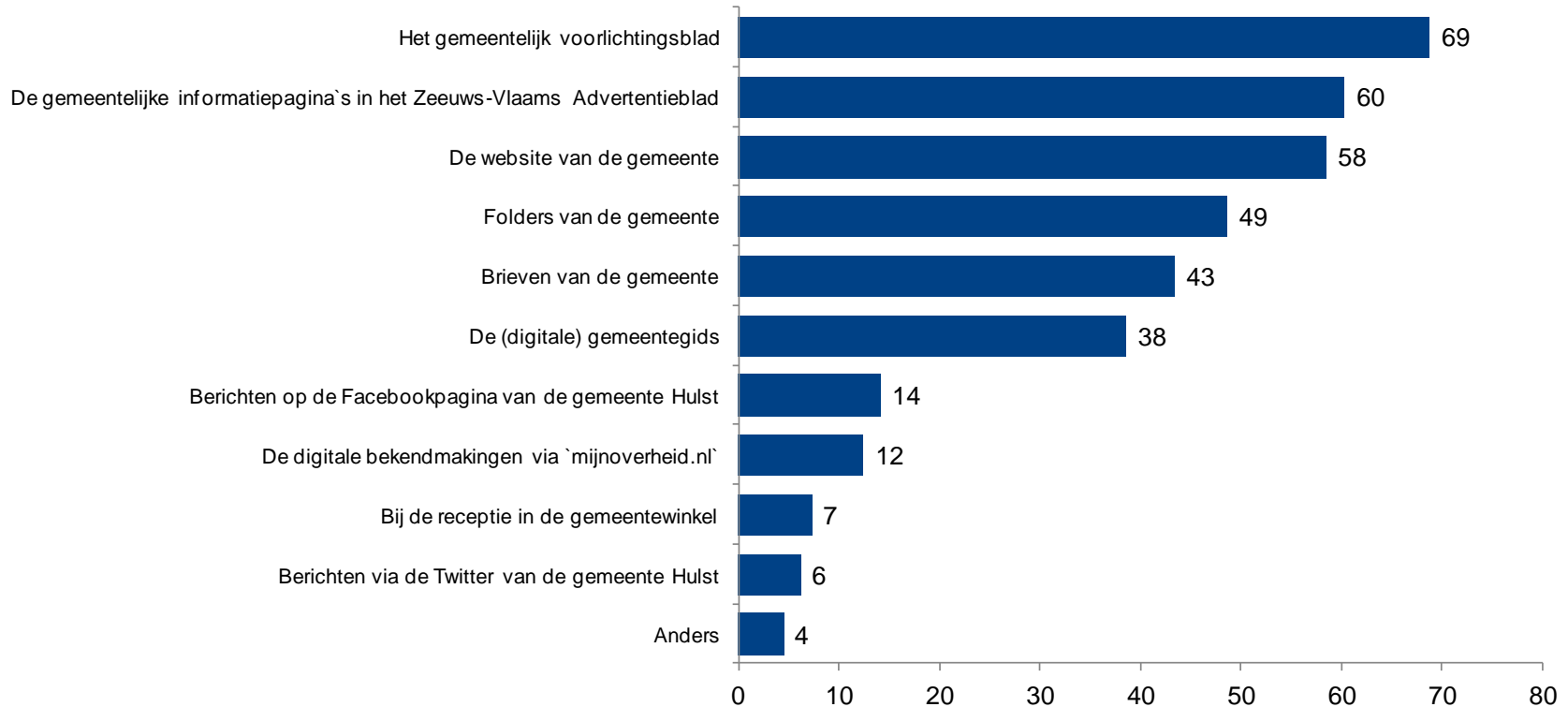
- ✓ Bijna twee derde van de inwoners is geïnteresseerd in nieuws van de gemeente Hulst (62%). Ruim een kwart is zelfs zeer geïnteresseerd (27%).
- ✓ Er is bijna niemand die helemaal niet geïnteresseerd is (1%).

Mate van interesse in nieuws van gemeente Hulst

Alle respondenten  
n = 476

# Voorkeur manier van informatieverschaffing door gemeente Hulst

Alle respondenten



- ✓ Mannen geven bovengemiddeld de voorkeur aan de (digitale) gemeentegids (45%) en de digitale bekendmaking via 'mijn overheid' (17%).
- ✓ Inwoners uit Clinge en Nieuw Namen geven vaker de voorkeur aan folders (71%). In Hulst binnenstad gaat de voorkeur vaker uit naar brieven van de gemeente (62%).
- ✓ Met name de 65 plussers geven de voorkeur aan informatieverschaffing via het gemeentelijke voorlichtingsblad (83%) en informatiepagina's in het Zeeuws-Vlaams advertentieblad (75%).
- ✓ Personen jonger dan 40 jaar geven bovengemiddeld de voorkeur aan berichten via Facebook (32%) en Twitter (14%).

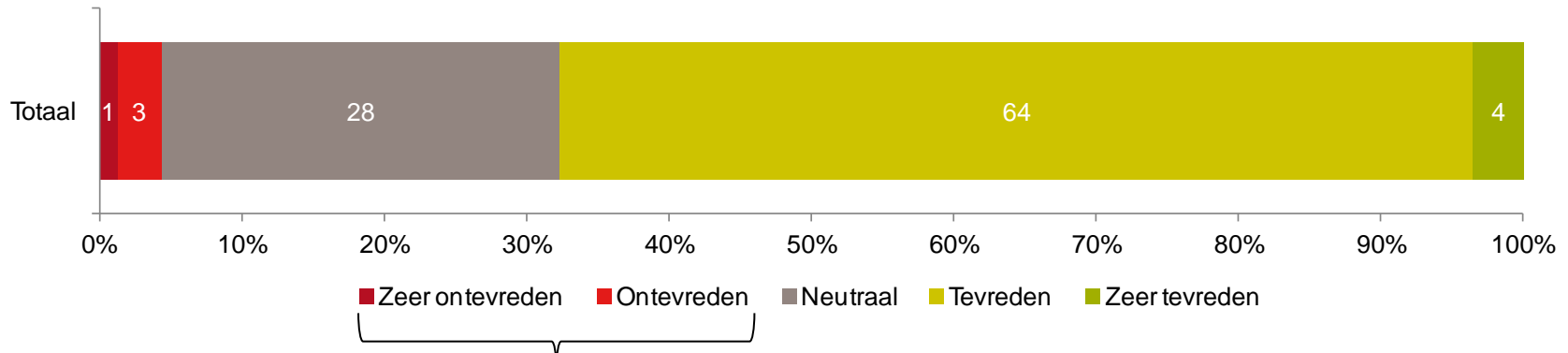
Voorkeur manier van informatieverschaffing door gemeente Hulst

Alle respondenten  
n = 476



# Tevredenheid manier van informatieverschaffing door gemeente Hulst

Alle respondenten



Aantal keren geen informatievoorziening ontvangen van de gemeente  
Te weinig informatie om iets te willen weten moet je vele wegen bewandelen om de informatie te vinden  
Als ik zoek op de site van de gemeente Hulst naar de mogelijkheden van allerlei zaken is de informatie beperkt  
Informatie bereikt inwoners op meerdere manieren en is overzichtelijk en duidelijk

- ✓ 68% van de inwoners is (zeer) tevreden over de manier van informatieverschaffing door de gemeente.
- ✓ Slechts 4% is (zeer) ontevreden, bijvoorbeeld omdat de informatie beperkt is, of omdat er geen informatie ontvangen is.

Tevredenheid manier van informatie verschaffing door gemeente Hulst

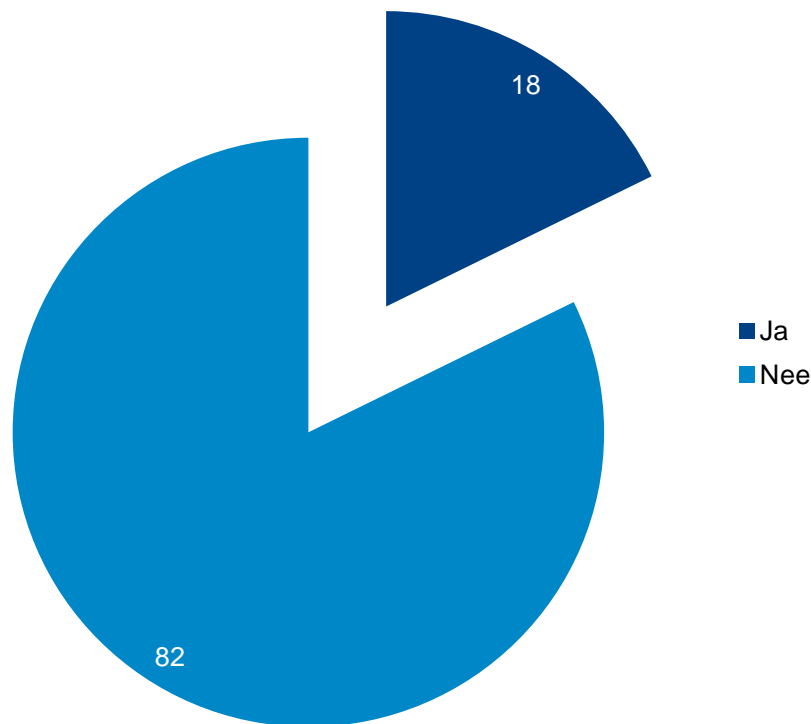
Alle respondenten

n = 476

Respondenten die (zeer) ontevreden zijn (n=21)

# Wil men nieuws alleen nog via de website ontvangen

Alle respondenten



- ✓ Slechts 18% van de ondervraagden geeft aan informatie alleen nog via de website te willen ontvangen.
- ✓ Een ruime meerderheid is het hier niet mee eens (82%). Het Zeeuws-Vlaams advertentieblad blijft dus de voorkeur houden voor nieuws en bekendmakingen van de gemeente.

Wil men nieuws alleen nog via de website ontvangen

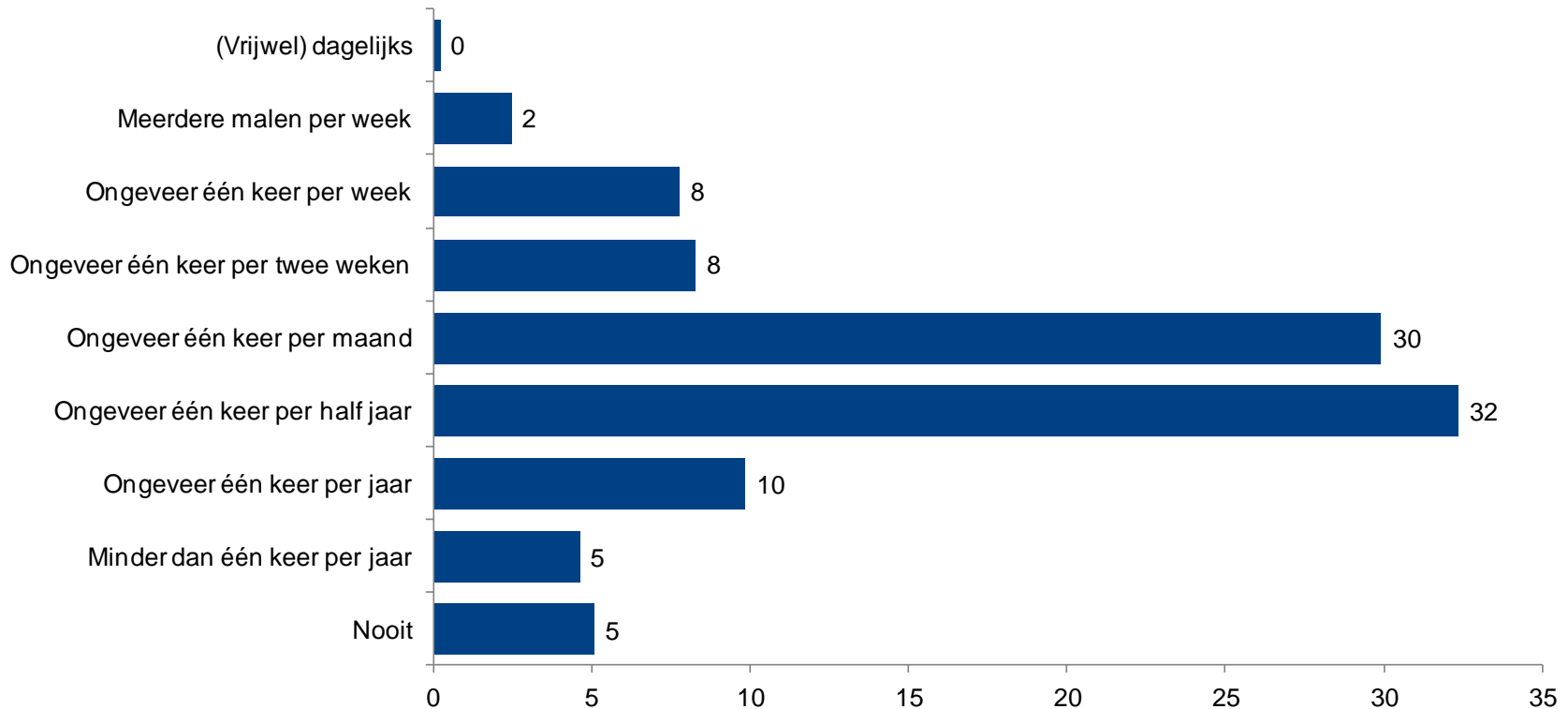
Alle respondenten  
n = 476



## 5. Website gemeente Hulst

# Bezoekfrequentie website gemeente Hulst

Alle respondenten



- ✓ Vrijwel alle inwoners bezoeken wel eens de website van de gemeente Hulst (95%). De website wordt door het overgrote deel echter incidenteel bezocht (77% eens per maand of minder).
- ✓ Het grootste deel van de inwoners van de gemeente Hulst bezoekt de website eens per maand tot eens per half jaar (62%).

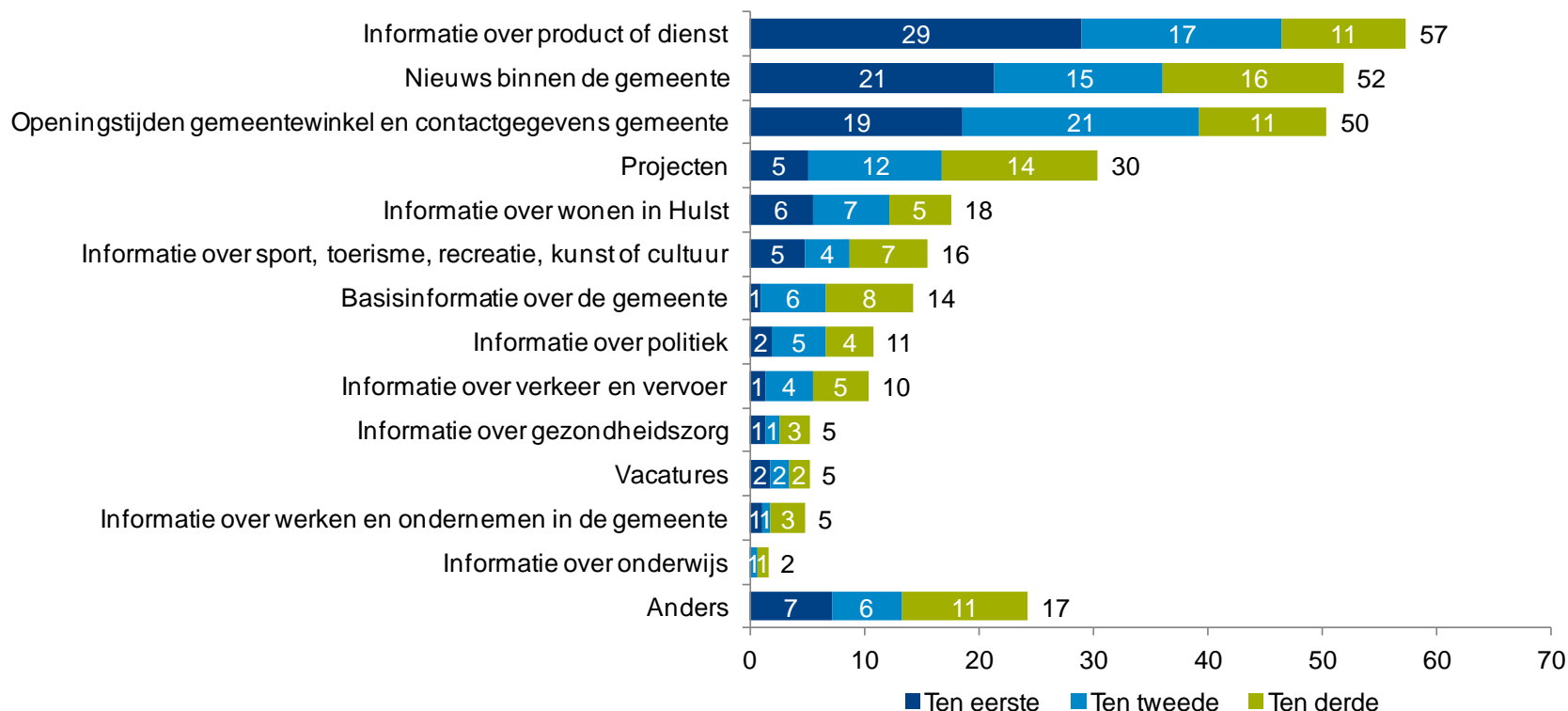
Bezoekfrequentie website gemeente Hulst

Alle respondenten  
n = 476

# Waarvoor gebruikt u de website van de gemeente Hulst het meest?

(combinatie 1e, 2e en 3e keuze)

Alle respondenten die de website van de gemeente Hulst bezoeken



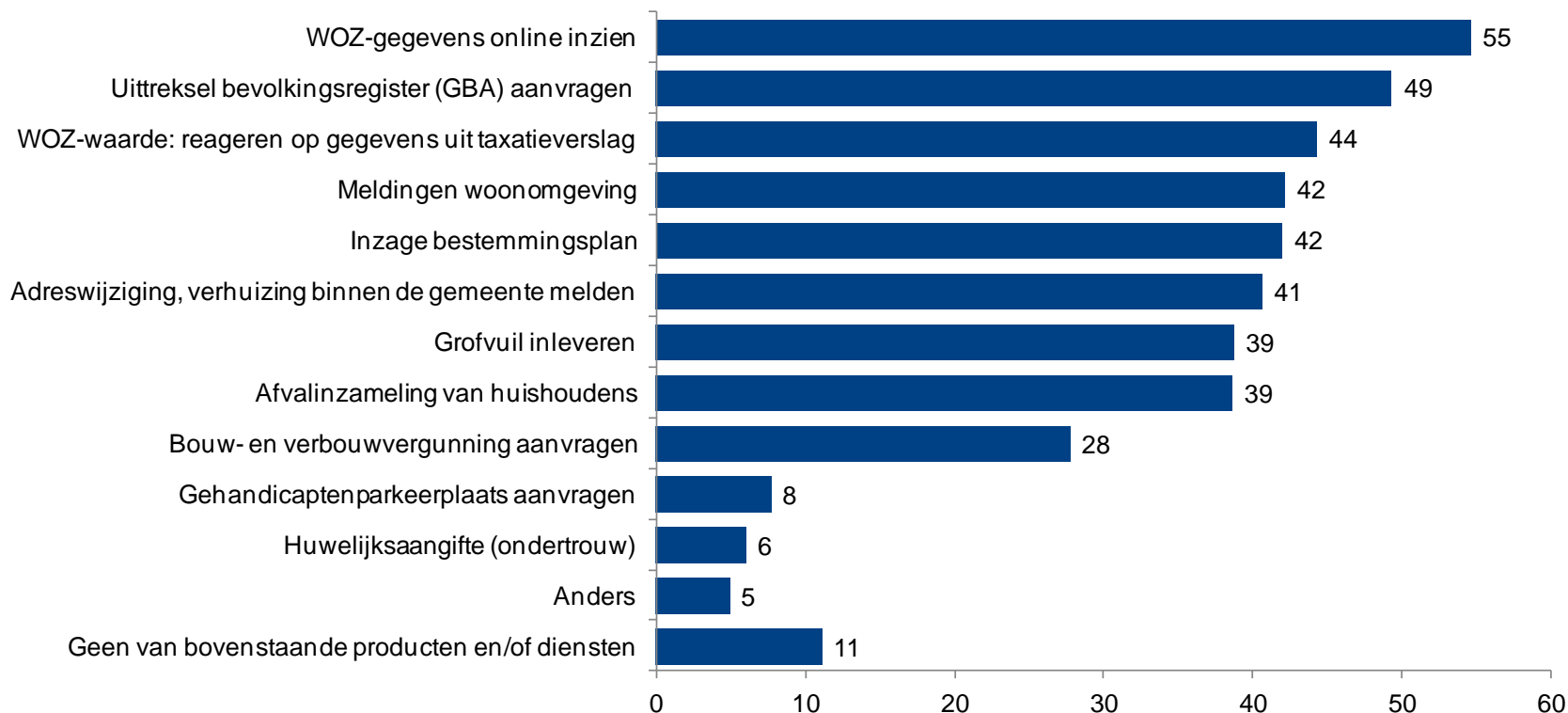
- ✓ De website van de gemeente Hulst wordt het meest bezocht voor het verkrijgen van informatie over producten of diensten (57%, 29% ten eerste). Daarnaast wordt de website gebruikt voor het nieuws binnen de gemeente (52%) en om de openingstijden / contactgegevens van de gemeente te achterhalen (50%).
- ✓ Mannen gebruiken de website significant vaker voor projecten in de gemeente (38%, 8% ten eerste), vrouwen voor de openingstijden en contactgegevens van de gemeente (58%, 23% ten eerste).
- ✓ Jongeren zijn bovengemiddeld geïnteresseerd in informatie over wonen in Hulst (29%), 50-64 jarigen in het nieuws binnen de gemeente (59%) en informatie over politiek (16%).
- ✓ Anders betekend vaak dat er geen specifiek aspect kan worden aangegeven waarvoor men de website bezoekt.

Waarvoor gebruikt u de website van de gemeente Hulst het meest? (combinatie 1e, 2e en 3e keuze)

Alle respondenten die de website van de gemeente Hulst bezoeken  
n = 447

# Welke producten/diensten wilt u regelen/opvragen via de website

Alle respondenten die de website van de gemeente Hulst bezoeken



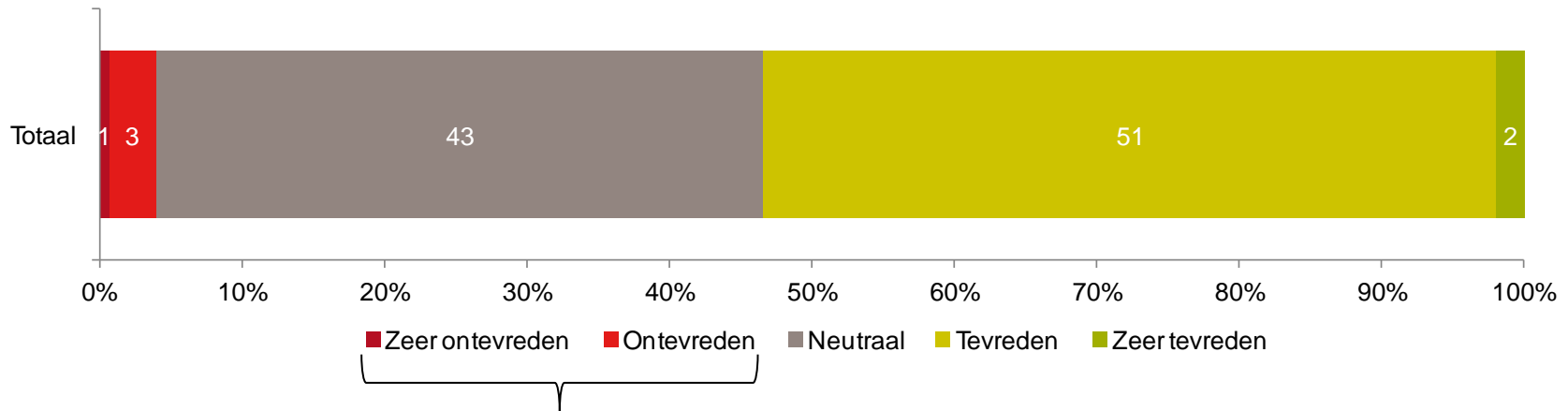
- ✓ Meer dan de helft van de website bezoekers zou WOZ-gegevens online in willen zien (55%).
- ✓ Mannen zouden online relatief vaker WOZ-gegevens (66%) en bestemmingsplannen inzien (52%) en bouw- en verbouwvergunningen aan kunnen vragen (36%).
- ✓ Jongeren zijn bovengemiddeld geïnteresseerd in het online doorgeven van adreswijzigingen (57%) en huwelijksaangiftes (12%) en het aanvragen van een uittreksel van het bevolkingsregister (70%)
- ✓ 40 tot 49 jarigen zijn meer dan gemiddeld geïnteresseerd in het aanvragen van bouw-/verbouwvergunningen (43%), informatie over grofvuil inleveren (51%) en inzage in bestemmingsplannen (55%).

Welke producten/diensten wilt u regelen/opvragen via de website

Alle respondenten die de website van de gemeente Hulst bezoeken  
n = 447

# Tevredenheid over huidige website gemeente Hulst

Alle respondenten die de website van de gemeente Hulst bezoeken



## Als ik iets zoek is het moeilijk te vinden

De zoekbalk geeft bijna nooit de juiste resultaten

Informatie op de website is onoverzichtig en moeilijk te vinden

Onoverzichtig  
niet de gewenste informatie

De website is opgezet vanuit de gemeentelijke expertise  
Slechte opbouw

De website is onoverzichtig en niet gebruikersvriendelijk

Te beperkt  
Onduidelijk en niet logisch opgebouwd

Je moet vaak lang zoeken voor je bepaalde zaken vindt

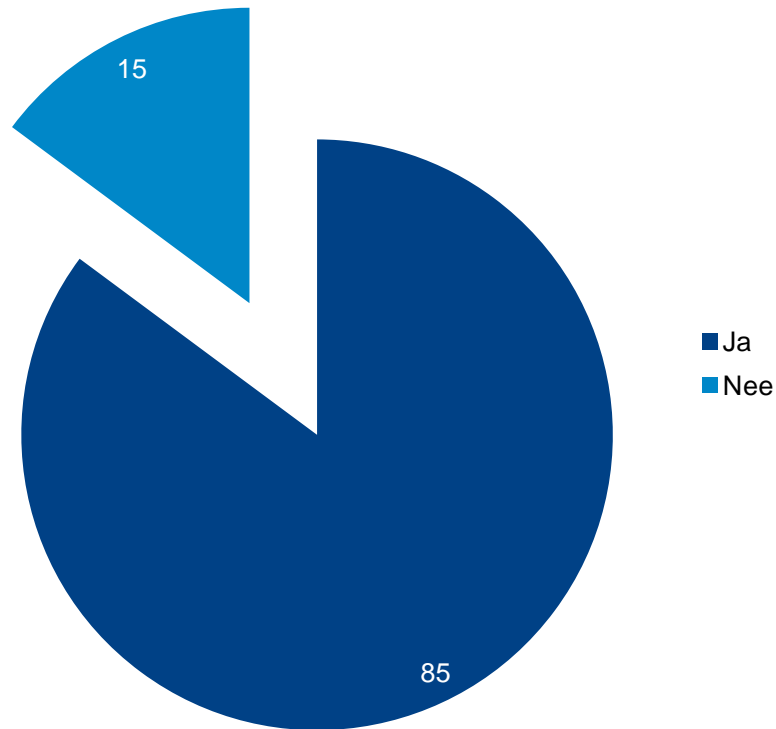
- ✓ Een krappe meerderheid is (zeer) tevreden over de huidige website van de gemeente (53%). 43% heeft een neutrale mening, terwijl 4% (zeer) ontevreden is.
- ✓ Met name 40-49 jarigen zijn (zeer) ontevreden over de huidige website (11%). Wellicht heeft dit iets te maken met de zaken die zij graag via de website zouden willen regelen?
- ✓ De meest genoemde reden om ontevreden te zijn, is dat het moeilijk is om informatie te vinden op de website.

Tevredenheid over huidige website gemeente Hulst

Alle respondenten die de website van de gemeente Hulst bezoeken  
n = 447

# Interesse in digitale nieuwsbrief

Alle respondenten



- ✓ 85% van de inwoners is geïnteresseerd in een digitale nieuwsbrief van de gemeente. Dit percentage wordt waarschijnlijk veroorzaakt doordat de panelleden (zeer) betrokken zijn bij de gemeente Hulst.
- ✓ Significant minder 65 plussers zijn geïnteresseerd in een digitale nieuwsbrief (75%).

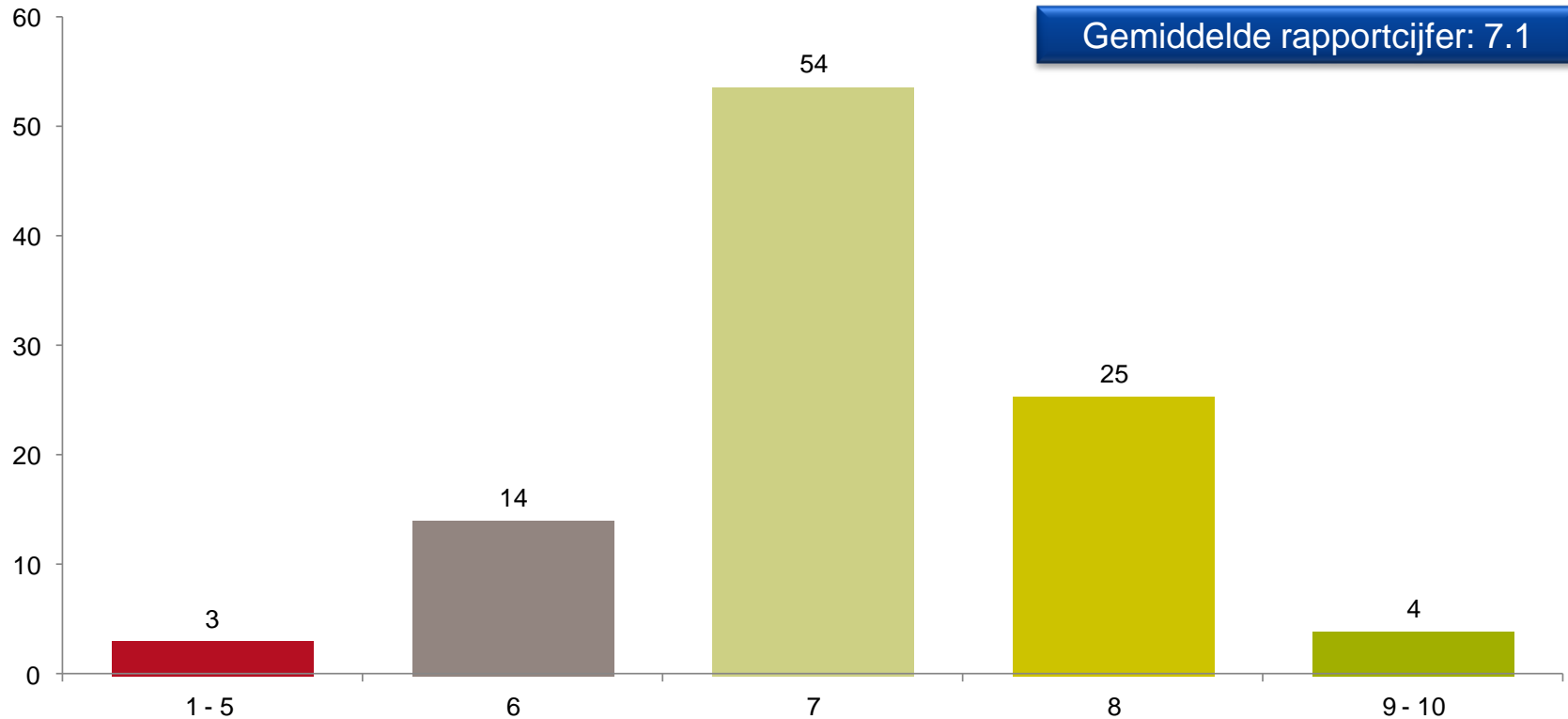
Interesse in digitale nieuwsbrief

Alle respondenten  
n = 476



# Rapportcijfer voor gemeente Hulst

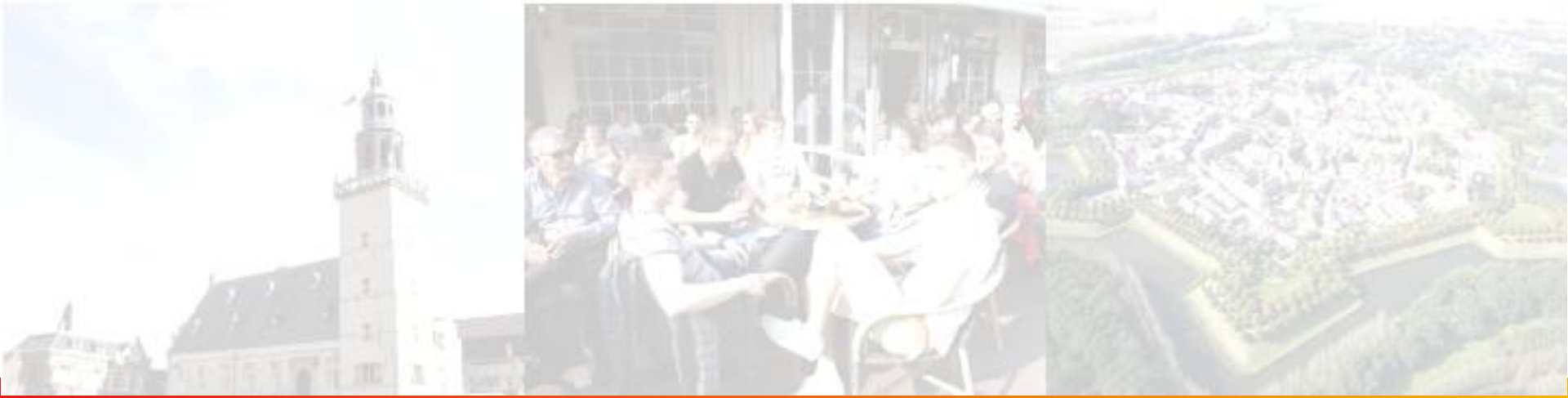
Alle respondenten



- ✓ Slechts 3% van de inwoners geeft de gemeente Hulst een onvoldoende als rapportcijfer.
- ✓ De meerderheid beoordeelt de gemeente met een 7 (54%). 29% geeft de gemeente een rapportcijfer van 8 of hoger.
- ✓ Gemiddeld krijgt de gemeente een 7.1 als rapportcijfer van de inwoners.

Rapportcijfer voor gemeente Hulst

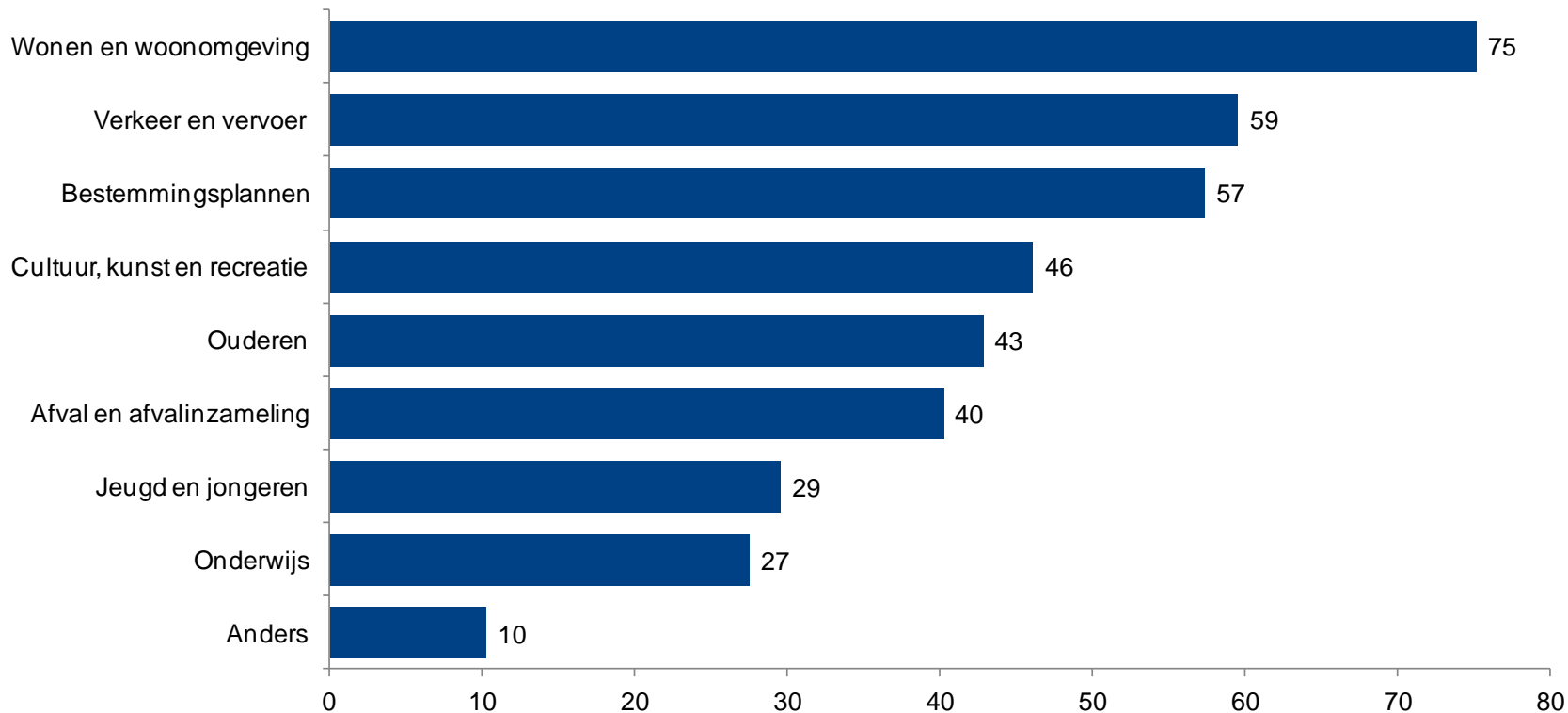
Alle respondenten  
n = 476



## 6. Onderzoeksverantwoording

# Interesse in onderwerpen volgende vragenlijst

Alle respondenten



- ✓ Drie kwart van de inwoners geeft aan het onderwerp wonen en woonomgeving interessant te vinden voor een volgende vragenlijst (75%). Ook verkeer/vervoer (59%) en bestemmingsplannen (57%) wordt veel genoemd.
- ✓ Inwoners tot 40 jaar zijn bovengemiddeld geïnteresseerd in de onderwerpen afval/afvalinzameling, jeugd/jongeren en onderwijs. Personen van 50 jaar of ouder hebben significant meer interesse in het onderwerp ouderen.

Interesse in onderwerpen  
volgende vragenlijst

Alle respondenten  
n = 476

<b>Doel</b>	Inzicht krijgen in de dienstverlening en communicatie van de gemeente Hulst
<b>Veldwerk</b>	Donderdag 1 november t/m woensdag 12 november
<b>Panel</b>	Inwonerpanel Hulst
<b>Steekproef en respons</b>	Bruto: 627, netto 476 = 75% respons
<b>Onderzoeksmethode</b>	CAWI: Computer Assisted Web Interviewing
<b>Weging</b>	Op de verdeling van leeftijd en geslacht
<b>Tabellenrapportage</b>	<p>Deze grafische rapportage is gebaseerd op een Excel tabellenrapportage. In de tabellenrapportage worden de resultaten per antwoordcategorie van de analysevariabele vergeleken met de totaalkolom; wanneer de uitkomst significant van het totaal verschilt, dan zijn deze gekleurd weergegeven (significant: met 95% zekerheid kan gezegd worden dat het geconstateerde verschil niet op toeval berust).</p> <p><b>Groen:</b> verschilt significant bovengemiddeld (n&gt;5)</p> <p><b>Rood:</b> verschilt significant ondergemiddeld (n&gt;5)</p> <p>In het tabellenrapport worden de resultaten geanalyseerd naar: geslacht, leeftijd en wijk</p>



## 7. Contact



Stephan Dijcks  
Research Consultant | Public Services  
GfK Panel Services Benelux bv  
T +31 162 384 379 | M +31 6 539 108 52