



Rapportage voor:

Gemeente Den Haag – Gemeentelijk Contact Center

Betreft panelronde: juni 2008
Onderwerp: Bereikbaarheid gCC

Stadspanel Den Haag wordt gevormd door een groep inwoners van Den Haag die met enige regelmaat gevraagd wordt om hun mening te geven over allerlei maatschappelijke onderwerpen. Het panel bestaat uit gemotiveerde, betrokken burgers die bereid zijn om mee te denken met het stadsbestuur en andere organisaties.

Het panel bevindt zich in de opbouwfase en bestaat momenteel uit circa 1.200 panelleden. Momenteel wordt gewerkt aan de verdere invulling, met een streefaantal van minimaal 2.500 inwoners.

Stadspanel Den Haag is een samenwerking tussen de gemeente Den Haag en onderzoeksbureau Steda Research.

Voor meer informatie: www.stadspaneldenhaag.nl

0 INLEIDING

De belangrijkste kenmerken van deze meting zijn:

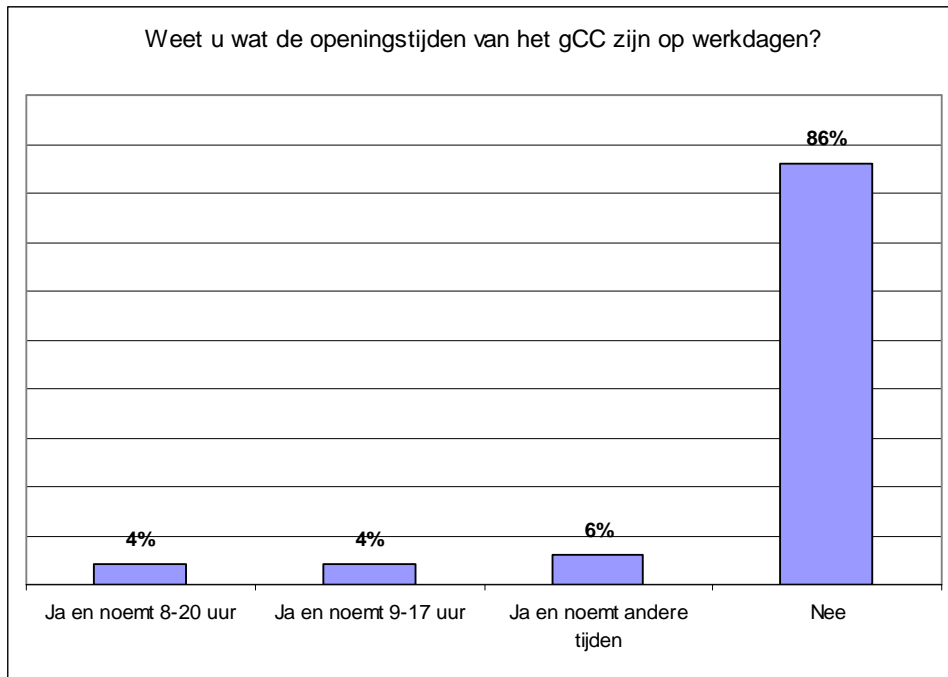
- Meetperiode: juni 2008
- Aantal respondenten: **1387** (81% van 1710 verstuurd email uitnodigingen)
- Representatief op stadsniveau binnen marges van $\pm 2\%$ -3%

Dit rapport beschrijft de resultaten van de door de dienst ingediende vraagstellingen. Daar waar het 'open vragen' betreft, zijn de antwoorden in ruwe vorm (dus niet verder bewerkt) aan de opdrachtgever verstrekt als verdere context rond/bij het rapport.

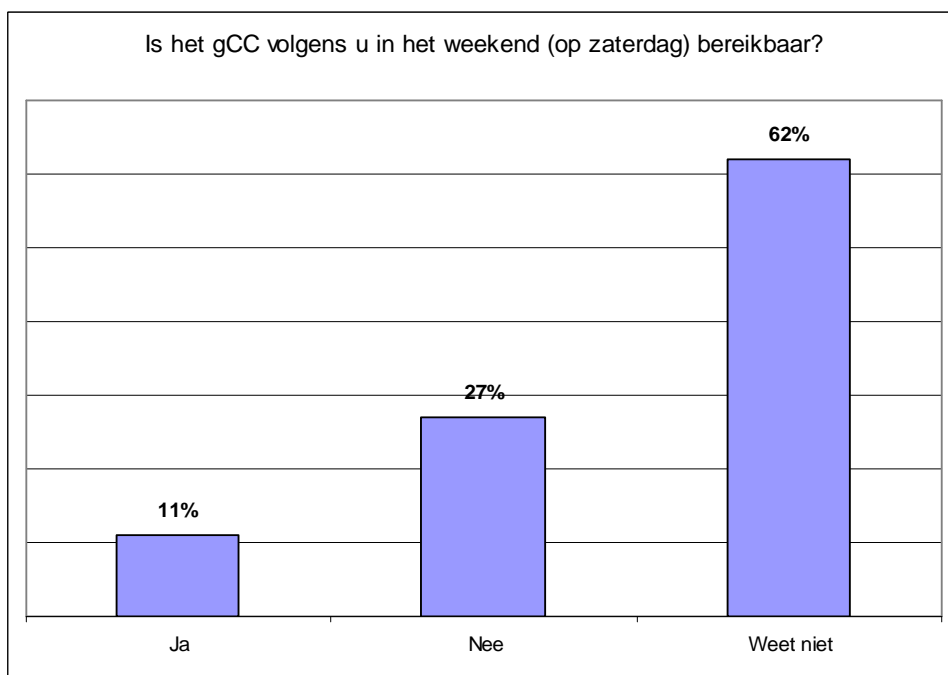
Voor vragen over dit onderzoek kunt u contact opnemen met de gemeente Den Haag (BSD), de heer Lex Abas, telefoon 070-3533697.

1 OPENINGSTIJDEN

Een ruime meerderheid van de panelleden weet niet wat de openingstijden van het gCC op werkdagen zijn. Een kleine 4% noemt de juiste tijden, namelijk van 08.00-20.00 uur.

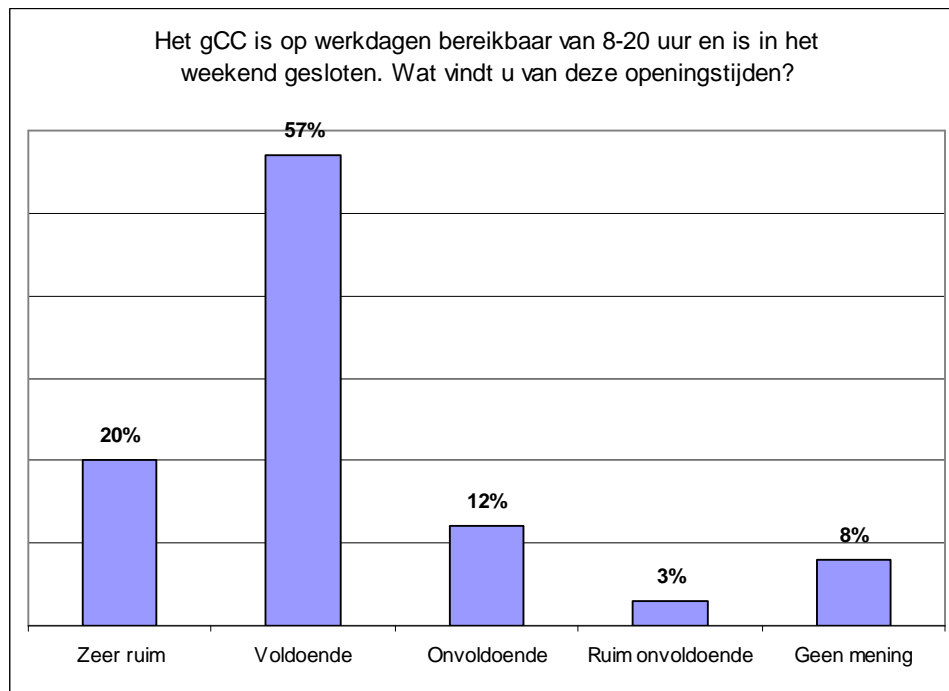


Ook op de vraag of het gCC in het weekend bereikbaar is weten de meeste panelleden geen antwoord. Van de anderen meent grofweg tweederde (27% van alle panelleden) dat dit niet het geval is.



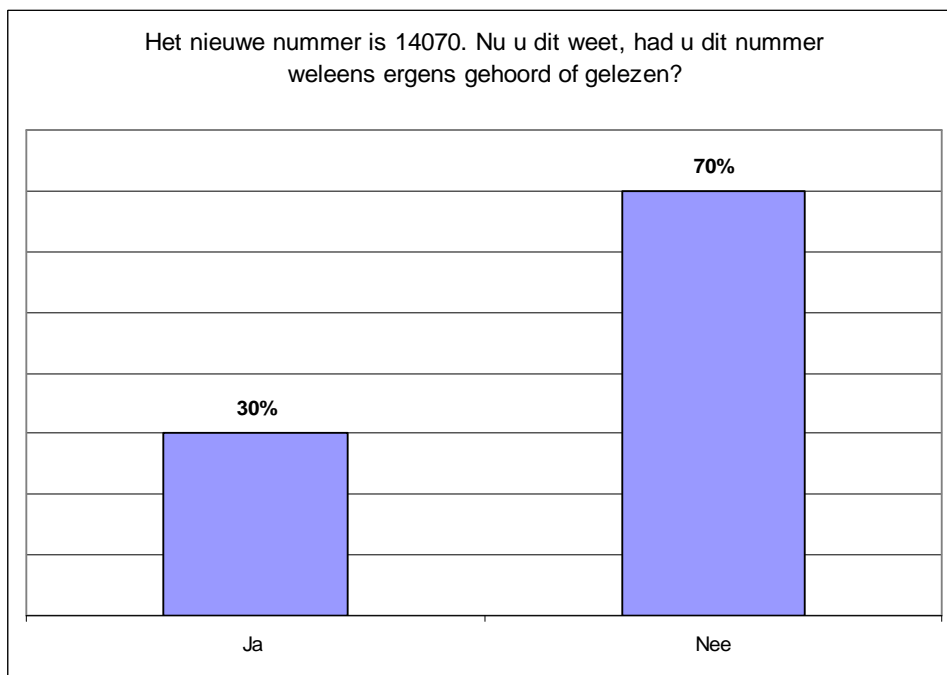
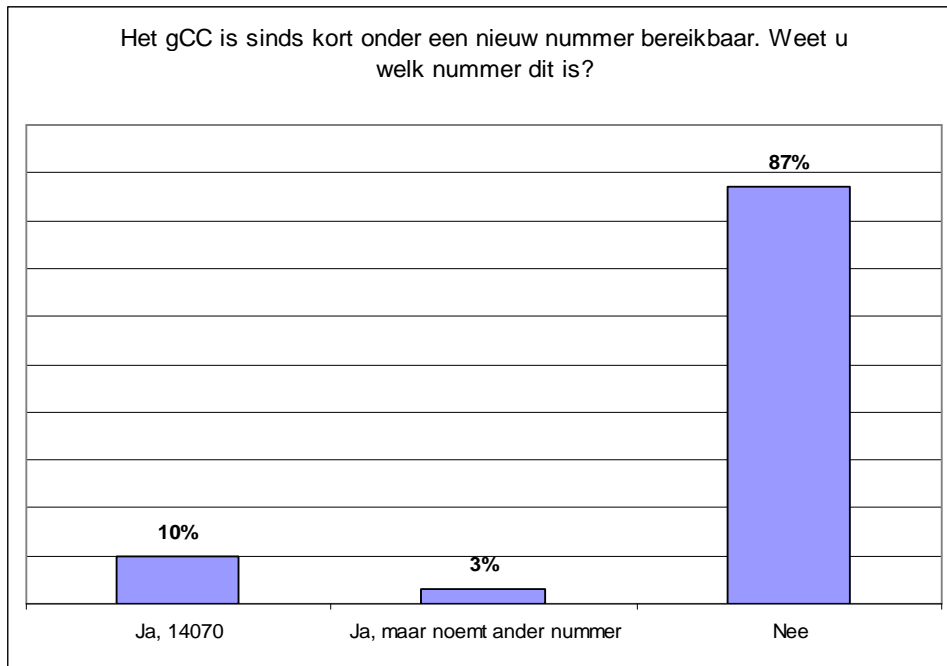
Na uitleg van de openingstijden vindt een meerderheid (77%) dat dit (ruim) voldoende is. Van alle panelleden is 15% kritisch op dit punt.

Verder blijkt (niet in grafiek) dat 46% het belangrijk vindt dat het gCC ook in het weekend (op zaterdag) bereikbaar is. Ook bij gegeven toelichtingen komt dit vaak naar voren. Bij de toelichtingen gaf overigens een deel van de panelleden (ca. 8%) aan dat zij niet precies weten wat het gCC is en doet, en dat zij daardoor moeite hebben de vragen erover te beantwoorden.



2 TELEFOONNUMMER

Sinds kort is het gCC onder een nieuw nummer (14070) bereikbaar. De spontane bekendheid van dit nummer is 10%, na uitleg 30%. Anders gezegd, ook na het noemen van het nummer geeft 70% aan hier nog niets over gehoord/gelezen te hebben.



3 NAAMGEVING

De gemeente overweegt een nieuwe naam voor het gCC. Hiervoor kon men suggesties aandragen. Een volledig overzicht is als bijlage aan de gemeente verstrekt, maar enkele meermaals genoemde opmerkingen/suggesties zijn:

- waarom de naam veranderen?
- in elk geval geen Engelse termen zoals 'center'

- Gemeentelijk Informatiecentrum
- Gemeentelijk Contact Centrum
- gewoon "Gemeente"
- Gemeenteloket
- Informatiecentrum gemeente Den Haag
- Gemeentelijke vraagbaak
- Info centrum gemeente Den Haag
- Gemeentelijk informatie punt
- Service Desk Gemeente Den Haag
- Contact Den Haag
- Contactcentrum gemeente Den Haag
- Contactpunt gemeente Den Haag
- Den Haag Contact Centrum
- Vraagbaak Den Haag
- Bel Den Haag
- Burger Informatie Centrum Gemeente Den Haag
- Burgerservicecentrum Den Haag
- Centraal Informatiecentrum Gemeente Den Haag (CIGD)
- Den Haag Info
- Haags Contact Centrum
- Haags Informatie Punt (HIP)
- VraagaaDenHaag