



*Bureau Advies Research Training
voor non-profit en overheid*

Zorgen voor kwaliteit

*Eindrapportage over de Kwaliteitsmonitor
Dienstverlening Archieven 2015, in opdracht van
het innovatieprogramma Archief 2020*

COLOFON

Titel: Zorgen voor kwaliteit

Ondertitel: Eindrapportage over de Kwaliteitsmonitor Dienstverlening Archieven 2015

Opdrachtgever: Archief 2020 (i.s.m. BRAIN)

Datum: November 2015

Auteur: drs. Peter van der Zant

Telefoon: 06-12035548

Mailadres: info@bureau-art.nl

Website: www.bureau-art.nl

Adres: Bureau ART, Peperstraat 46, 2801 RE Gouda

Samenvatting en conclusies

Sinds 2000 beschikt BRAIN over de Kwaliteitsmonitor Archieven, die elke twee jaar wordt uitgevoerd. Met dit instrument kunnen archiefinstellingen zelf meten in welke mate hun producten en diensten aansluiten op de wensen en verwachtingen van hun bezoekers. In 2015 vond weer een uitvoering van de Kwaliteitsmonitor plaats. Dat gebeurde dit keer als onderdeel van het innovatieprogramma Archief 2020. Er namen in totaal 35 archiefinstellingen deel aan de monitor. Bijna 2.800 bezoekers van deze archiefinstellingen (zowel fysieke bezoekers als websitebezoekers) vulden een digitale vragenlijst in over diverse kwaliteitsaspecten van de archiefinstelling.

Uit de Kwaliteitsmonitor 2015 kunnen de volgende conclusies worden getrokken.

De bezoekers

Mannen zijn nog steeds de belangrijkste gebruikers van de archieven. Ten opzichte van 2013 is hun aandeel zelfs nog iets groter (73%).

Het aandeel 65-plussers in de bezoekerspopulatie is ten opzichte van twee jaar geleden gestegen van 42% in 2013 naar 49%. De mannelijke bezoekers zijn gemiddeld ouder dan de vrouwelijke; in de leeftijdsgroep 65+ is 83% man.

Ruim een derde van de bezoekers heeft werk, ruim de helft is (vervroegd) gepensioneerd.

Meer dan de helft van de archiefbezoekers heeft hoger onderwijs afgerond. Vrouwen zijn relatief vaker studierend/ schoolgaand, mannen zijn beduidend vaker gepensioneerd.

Het algemene oordeel over de archiefinstellingen

Evenals in 2013 geven bezoekers gemiddeld een rapportcijfer 7,7 aan het archief dat zij bezochten. Na de dalende trend in de periode 2003 – 2011 blijft het oordeel de laatste jaren stabiel.

Verreweg de meeste bezoekers geven een 7 of hoger; 6% geeft een onvoldoende. Ouderen geven gemiddeld een iets hoger rapportcijfer dan jongeren.

Verzoek om informatie aan de archiefinstelling

36% van de respondenten heeft de afgelopen zes maanden het archief om informatie verzocht; dat gebeurde meestal per mail.

In vergelijking met 2013 zijn de respondenten nog iets positiever over de reactie die zij van het archief op hun informatieverzoek hebben gekregen. Aan de snelheid waarmee op het verzoek werd gereageerd geven zij een rapportcijfer 8,2 (was in 2013 8,0). De mate waarin de vraag werd beantwoord krijgt nu een 8,1 (was in 2013 eveneens 8,0).

Telefonisch contact

15% van de bezoekers heeft in de afgelopen zes maanden telefonisch contact gehad met het archief. Over dit contact is men over het algemeen nog iets meer tevreden dan in 2013; aan de telefonische bereikbaarheid wordt een rapportcijfer 7,9 toegekend (in 2013 7,8), aan de afhandeling van de telefonisch gestelde vraag een 8,1 (in 2013 7,9).

Sociale media

Het gebruik van sociale media door de bezoekers is de afgelopen twee jaar sterk gestegen; 45% gebruikt nu Facebook, 29% LinkedIn, 15% Twitter en 7% blogs. Vrouwen maken gemiddeld meer gebruik van sociale media dan mannen, met name van Facebook.

Van alle bezoekers volgt 16% het archief via sociale media (was in 2013 11%). Van alle bezoekers *die sociale media gebruiken* volgt 27% het archief via sociale media; deze groep geeft een 7,6 aan het gebruik van sociale media door het archief (was in 2013 7,4).

Behoeftte aan hulp buiten de openingsuren

9% van de bezoekers (relatief iets vaker mensen die overdag werken) heeft behoefte aan hulp buiten de openingsuren van het archief. Zij denken daarbij vooral aan hulp via email (m.n. ouderen) en aan live chat.

Bezoek aan het archief

Het oordeel over diverse aspecten van het bezoek aan het archief is in vergelijking met 2013 hetzelfde gebleven of iets positiever geworden. Het meest positief zijn de bezoekers over de hulpvaardigheid en de vriendelijkheid van het personeel, het minst positief over de hoogte van de tarieven en de openingstijden. Het oordeel over de tarieven en de openingstijden is echter niet negatiever geworden in vergelijking met twee jaar geleden.

65-plussers zijn over het algemeen nog iets meer tevreden, onder andere over de openingstijden, de vriendelijkheid en hulpvaardigheid van het personeel en het ongevraagde advies van het personeel. De groep 35 – 64 jaar is relatief iets kritischer over de openingstijden.

De website

De websitebezoekers zijn over het algemeen tevreden over de diverse aspecten van de website. Het meest positief is men over de vindbaarheid van de website, het gemak waarmee bezoekersinformatie kan worden gevonden en de actualiteit van de website. Het minst positief is men over de tarieven voor het downloaden en de downloadmogelijkheden.

Toch is in vergelijking met 2013 het oordeel over de downloadmogelijkheden en de tarieven voor het downloaden (enigszins) verbeterd; ook het oordeel over de interactiviteit van de website is positiever geworden.

Gepensioneerden zijn iets positiever over de website dan studerende en degenen die werken, met name over de snelheid waarmee men kan zoeken, de vormgeving van de site, de navigatie en over de betaalmogelijkheden.

Deelrapportages

De 35 archiefinstellingen die deelnamen aan de Kwaliteitsmonitor 2015 ontvangen elk een rapportage op maat, waarin de antwoorden van de eigen respondenten op alle vragen uit de monitor worden vergeleken met het totaal van alle 35 archiefinstellingen. In deze rapportages zijn alle opmerkingen en verbeteringsuggesties van de eigen respondenten integraal opgenomen. Zo worden archiefinstellingen gestimuleerd de resultaten van de Kwaliteitsmonitor te vertalen naar een verbeterplan voor hun dienstverlening.

Inhoudsopgave

	Blz.
1. Inleiding	6
2. De opzet en uitvoering van de Kwaliteitsmonitor	7
2.1 De verschillen en overeenkomsten met de Kwaliteitsmonitor 2013	
2.2 De deelnemende archieven	
3 Een beeld van de bezoekers	9
3.1 Algemene kenmerken van de bezoekers	
3.2 Het opleidingsniveau van de bezoekers	
3.3 De werksituatie van de bezoekers	
4. Het algemene oordeel over de archieven	13
4.1 Het rapportcijfer voor de archieven	
4.2 Verzoeken om informatie en telefonisch contact	
4.3 Het gebruik van sociale media	
4.4 Behoeftte aan hulp buiten de openingsuren	
5. Het oordeel over het fysieke bezoek	24
5.1 De kenmerken van de bezoekers	
5.2 Het oordeel over aspecten van het bezoek	
6. Het oordeel over het websitebezoek	28
6.1 De kenmerken van de websitebezoekers	
6.2 Het oordeel over aspecten van de website	

Bijlage: Vragenlijst Kwaliteitsmonitor 2015

1. Inleiding

Sinds 2000 beschikt BRAIN over de Kwaliteitsmonitor Archieven. Elke twee jaar wordt deze monitor uitgevoerd in opdracht van de sectie Kwaliteitszorg van BRAIN. Met dit instrument kunnen archiefinstellingen zelf meten in welke mate hun producten en diensten aansluiten op de wensen en verwachtingen van hun bezoekers.

In 2015 vond weer een uitvoering van de Kwaliteitsmonitor plaats. Dat gebeurde dit keer als onderdeel van het innovatieprogramma Archief 2020. Daarom werd de Kwaliteitsmonitor eenmalig gratis aangeboden aan alle Nederlandse archiefinstellingen, dat wil zeggen leden van BRAIN, maar ook archiefinstellingen die geen lid van BRAIN zijn.

Dit is het eindrapport over de Kwaliteitsmonitor 2015. Hoofdstuk 2 beschrijft kort de onderzoeksopzet en de verschillen en overeenkomsten met de vorige uitvoering van de Kwaliteitsmonitor. Ook bevat dit hoofdstuk een overzicht van de respons per archief. Hoofdstuk 3 beschrijft de kenmerken van de bezoekers. Hoofdstuk 4 geeft het algemene oordeel over de archieven weer, inclusief het oordeel over het gebruik van sociale media. Hoofdstuk 5 beschrijft het oordeel over het fysieke bezoek, hoofdstuk 6 het oordeel over het websitebezoek. In de bijlage is de vragenlijst van de Kwaliteitsmonitor 2015 opgenomen.

In de tabellen en grafieken wordt steeds een vergelijking gemaakt met de uitkomsten van de Kwaliteitsmonitor in 2013. Daarbij moet op voorhand worden aangetekend, dat in 2015 deels andere archiefinstellingen aan de Kwaliteitsmonitor deelnamen dan in 2013; dit kan (een deel) van de verschillen verklaren.

De 35 archiefinstellingen die deelnamen aan de Kwaliteitsmonitor 2015 ontvangen elk een rapportage op maat, waarin de antwoorden van de eigen respondenten op alle vragen uit de monitor worden vergeleken met het totaal van alle 35 archiefinstellingen. In deze rapportages zijn alle opmerkingen en verbeter suggesties van de eigen respondenten integraal opgenomen. Zo worden archiefinstellingen gestimuleerd de resultaten van de Kwaliteitsmonitor te vertalen naar een verbeterplan voor hun dienstverlening.

2. De opzet en uitvoering van de Kwaliteitsmonitor

Dit hoofdstuk beschrijft kort de opzet en uitvoering van de Kwaliteitsmonitor. In paragraaf 2.1 worden de verschillen en overeenkomsten met de vorige Kwaliteitsmonitor aangegeven. In paragraaf 2.2 staat het overzicht van de 35 archiefinstellingen die in 2015 aan de Kwaliteitsmonitor deelnamen, inclusief de respons per archief.

2.1 De verschillen en overeenkomsten met de kwaliteitsmonitor 2013

In 2015 namen 35 archiefinstellingen deel aan de Kwaliteitsmonitor; in 2013 waren dat er 34. In 2015 waren er 2.763 respondenten tegen 3.350 in 2013.

Bureau ART zorgde net als in 2013 voor de uitvoering van de monitor. Ten opzichte van de Kwaliteitsmonitor 2013 werd de vragenlijst enigszins ingekort en nog meer beperkt tot servicenormen. Verdere aanpassing van de vragenlijst werd zoveel mogelijk vermeden, omdat elke verandering in de vraagstelling of in de antwoordmogelijkheden ten koste gaat van de vergelijking met de uitkomsten van de monitor van twee jaar geleden.

De vragenlijst werd in principe digitaal afgenomen. Net als in 2013 konden de deelnemende archiefinstellingen voor de uitvoering in 2015 hun logo naar Bureau ART zenden. Dit logo werd op de digitale vragenlijsten geplaatst. Respondenten konden zo een duidelijk herkenbare vragenlijst invullen van het archief dat zij regelmatig bezoeken. Het invullen van de digitale vragenlijst kostte gemiddeld 9,2 minuten; 37% van de respondenten deed er 2 – 5 minuten over, 43% 5 – 10 minuten en 10% 10 – 15 minuten.

In tegenstelling tot 2013 was er in 2015 een Engelstalige versie van de vragenlijst beschikbaar voor alle archiefinstellingen die aan de Kwaliteitsmonitor deelnamen. Uiteindelijk maakten 26 respondenten (1% van alle respondenten) van deze Engelstalige versie gebruik.

Drie archiefinstellingen maakten in 2015 gebruik van de mogelijkheid om de vragenlijst schriftelijk af te nemen. Ook de papieren vragenlijsten werden door Bureau ART voorzien van het logo van het betreffende archief. Er werden in totaal 49 papieren vragenlijsten ingevuld.

Net als in 2013 verwerkte Bureau ART de uitkomsten van de Kwaliteitsmonitor en analyseerde deze met behulp van het statistisch programma SPSS. Zo kon worden gekeken of er bijvoorbeeld op aspecten verschillen zijn in het oordeel van de diverse bezoekersgroepen, bijvoorbeeld tussen diverse leeftijdscategorieën, tussen mannen en vrouwen e.d.

2.2 De deelnemende archieven

De respons was als volgt verdeeld over de 35 archiefinstellingen.

Naam archief	Aantal respondenten
Archief De Domijnen	63
Archief Delft	16
Archief Eemland	2
Brabants Historisch Informatie Centrum	495
CODA Apeldoorn	41
Drents Archief	37
Erfgoedcentrum Achterhoek en Liemers	53
Erfgoed Leiden e.o.	118
Expatriate Archive Centre	2
Gelders Archief	144
Gemeentearchief Ede en Barneveld	57
Gemeentearchief Gemert-Bakel	24
Gemeentearchief Roosendaal	37
Gemeentearchief Schouwen-Duiveland	78
Gemeentearchief Venlo	105
Gemeentearchief Weert	65
Gemeentearchief Zaanstad	23
Haags Gemeentearchief	65
Het Utrechts Archief	24
Historisch Centrum Overijssel	55
Hoogheemraadschap van Rijnland	5
Nationaal Archief	47
Regionaal Archief Alkmaar	94
Regionaal Archief Dordrecht	35
Regionaal Archief Nijmegen	81
Regionaal Archief Rivierenland	36
Regionaal Archief Tilburg	189
Regionaal Archief Zutphen	48
RHC Vecht en Venen	5
Stadsarchief Amsterdam	133
Stadsarchief Rotterdam	287
Streekarchief Langstraat Heusden en Altena	79
Tresoar Leeuwarden	33
Westfries Archief	35
Zeeuws Archief	74
Totaal	2.763

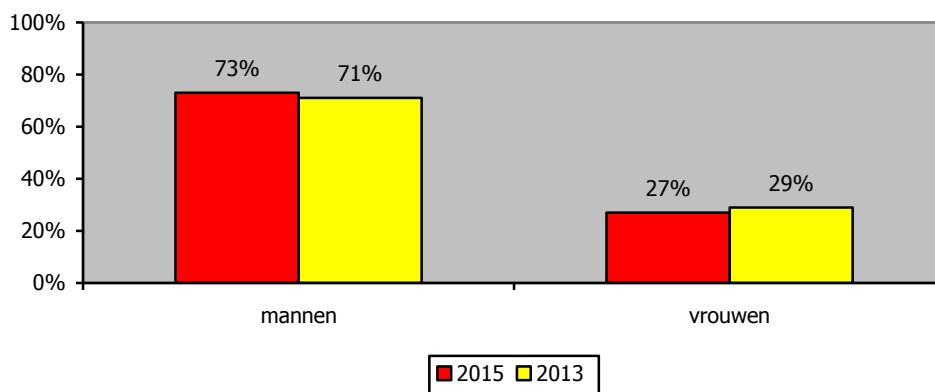
3. Een beeld van de bezoekers

Hoofdstuk 3 schetst een beeld van de bezoekers. Paragraaf 3.1 beschrijft de algemene kenmerken van de bezoekers. Paragraaf 3.2 gaat in op het opleidingsniveau van de bezoekers, paragraaf 3.3 op de werksituatie.

3.1 Algemene kenmerken van de bezoekers

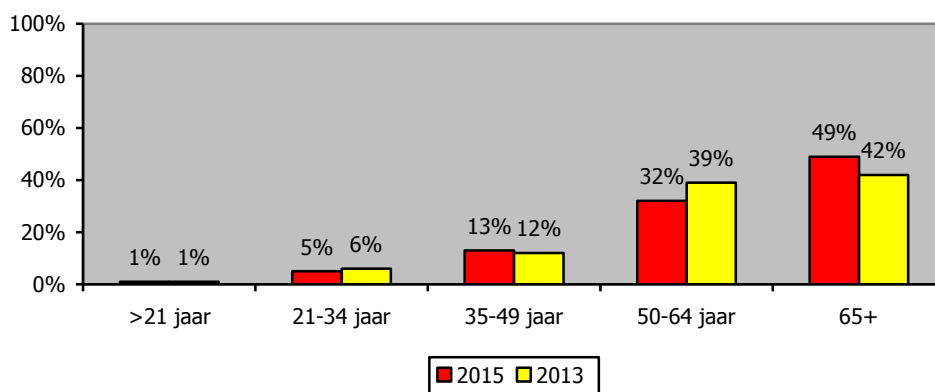
Mannen zijn nog steeds de belangrijkste gebruikers van de archieven. Ten opzichte van 2013 is het aandeel zelfs nog iets groter (73% vs. 71%) (grafiek 3.1).

Grafiek 3.1: Verdeling mannen vs. vrouwen, 2015 vergeleken met 2013



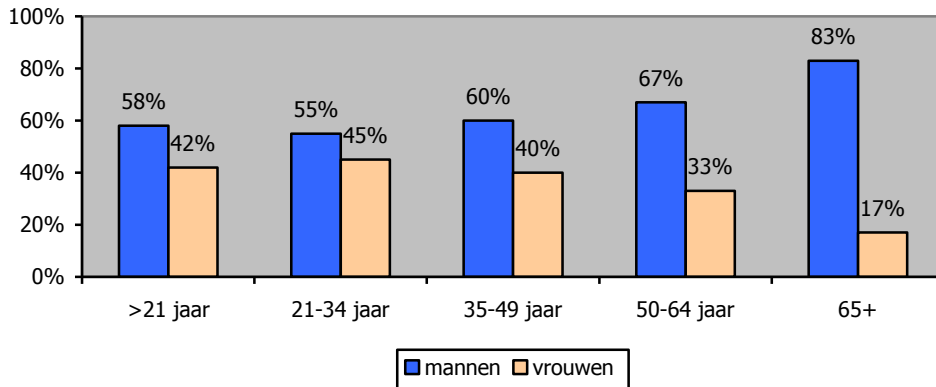
Het aandeel 65-plussers in de bezoekerspopulatie is ten opzichte van twee jaar geleden gestegen van 42% naar 49% (grafiek 3.2).

Grafiek 3.2: Verdeling naar leeftijd, 2015 vergeleken met 2013



De mannelijke bezoekers zijn gemiddeld ouder dan de vrouwelijke. In de leeftijdsgroep 65+ is 83% man (grafiek 3.3).

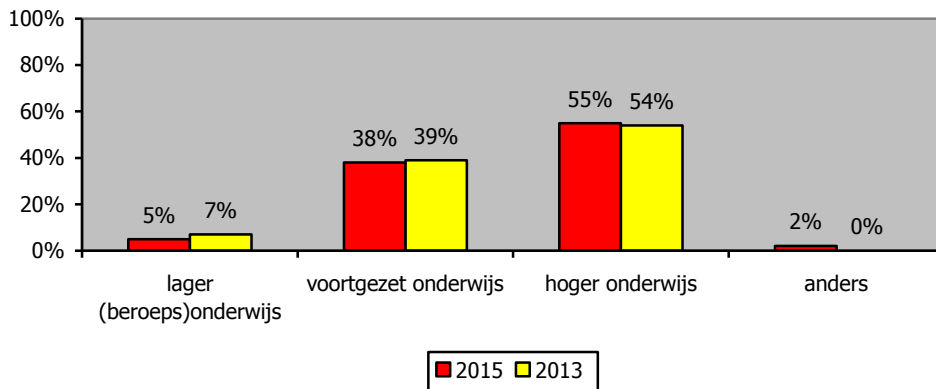
Grafiek 3.3: Verdeling mannen en vrouwen over de leeftijdsgroepen



3.2 Het opleidingsniveau van de bezoekers

Meer dan de helft van de archiefbezoekers heeft hoger onderwijs afgerond (hoger beroepsonderwijs of universiteit) (grafiek 3.4).

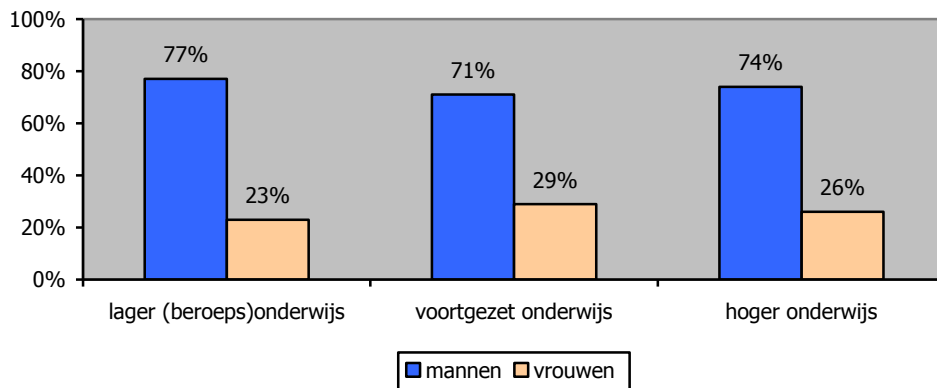
Grafiek 3.4: Verdeling naar opleidingsniveau, 2015 vergeleken met 2013



Bij 'anders' staat o.a.: geen scholing, lagere school, autodidact en postacademisch.

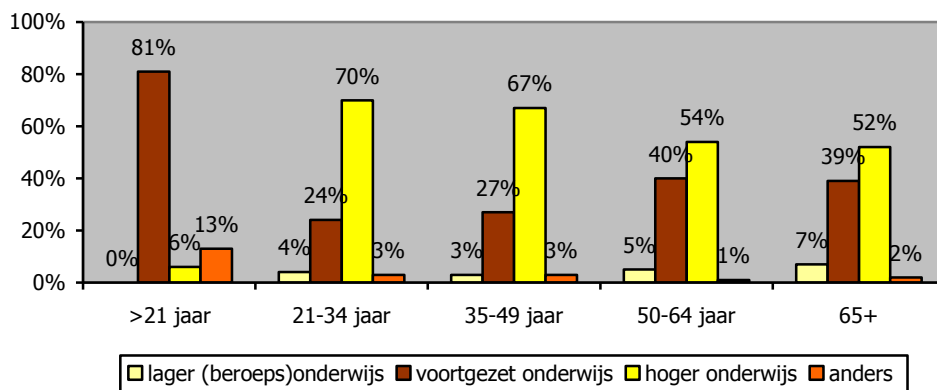
Mannen hebben relatief nog iets vaker hoger onderwijs afgerond dan vrouwen (grafiek 3.5).

Grafiek 3.5: Verdeling mannen en vrouwen over opleidingsniveaus



Bezoekers van 21-34 jaar en 35-49 jaar hebben in vergelijking met andere leeftijdsgroepen het vaakst hoger onderwijs afgerond.

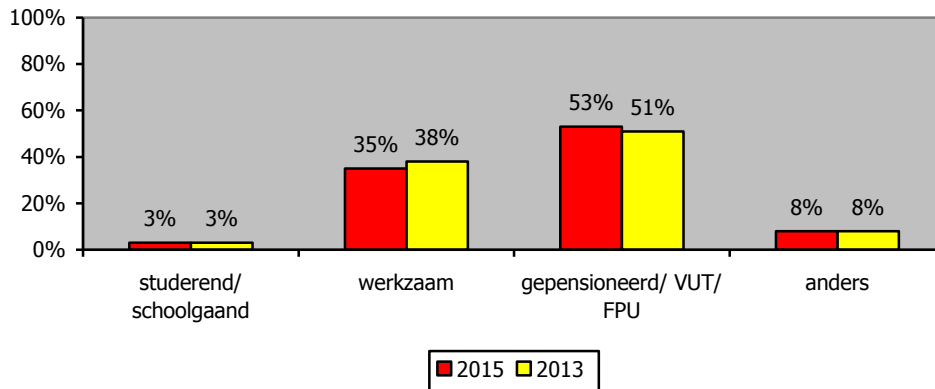
Grafiek 3.6: Verdeling leeftijdsgroepen over opleidingsniveaus



3.3 De werksituatie van de bezoekers

Ruim de helft (53%) van de bezoekers is gepensioneerd. Dat is nog iets meer dan in 2013 (grafiek 3.7).

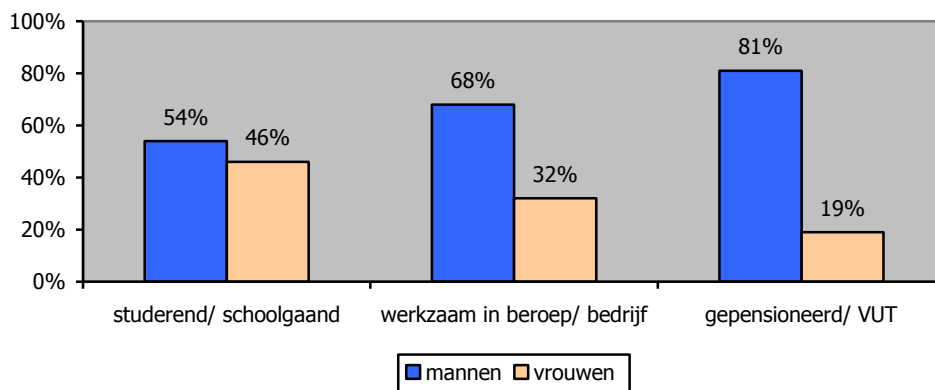
Grafiek 3.7: Werksituatie bezoekers, 2015 vergeleken met 2013



Bij 'anders' worden ingevuld: afgekeurd, AOW, AOW-partner, arbeidsongeschikt, werkloos, deels zzp/ deels werkloos, handicap, huisvrouw, huisman, moeder, met emeritaat e.d.

Vrouwen zijn relatief vaker studierend/ schoolgaand, mannen zijn beduidend vaker gepensioneerd (grafiek 3.8).

Grafiek 3.8: Verdeling mannen en vrouwen over werksituatie



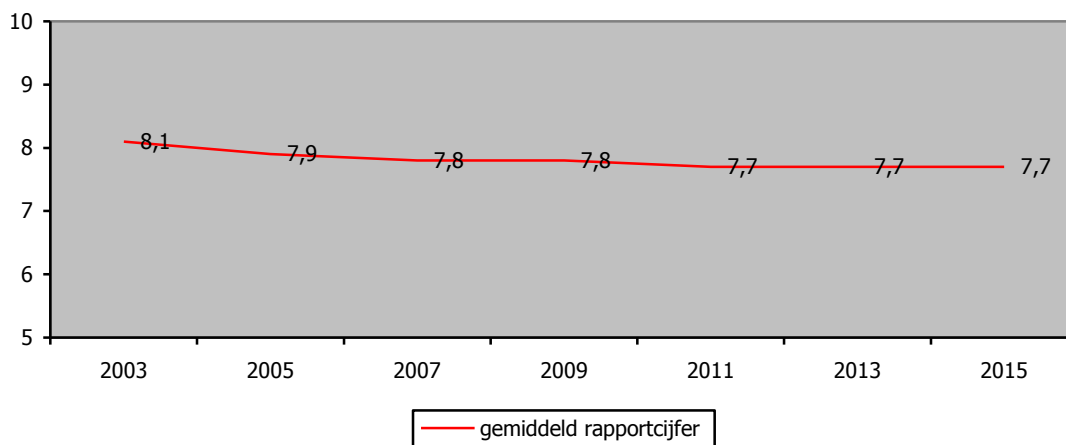
4. Het algemene oordeel over de archieven

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op het algemene oordeel over de 35 archieven. Paragraaf 4.1 bespreekt de algemene rapportcijfers die aan de archieven werden gegeven. Paragraaf 4.2 geeft het oordeel van de bezoekers weer over de verzoeken (per mail, brief, website of telefonisch) om informatie. Paragraaf 4.3 gaat in op het gebruik van sociale media door de bezoekers. Paragraaf 4.4 beantwoordt de vraag of bezoekers behoefte hebben aan hulp buiten de openingsuren van het archief.

4.1 Het rapportcijfer voor de archieven

Evenals in 2013 geven bezoekers gemiddeld een rapportcijfer 7,7 aan het archief dat zij bezochten. Na de dalende trend in de periode 2003 – 2011 blijft het oordeel de laatste jaren dus stabiel (zie grafiek 4.1)

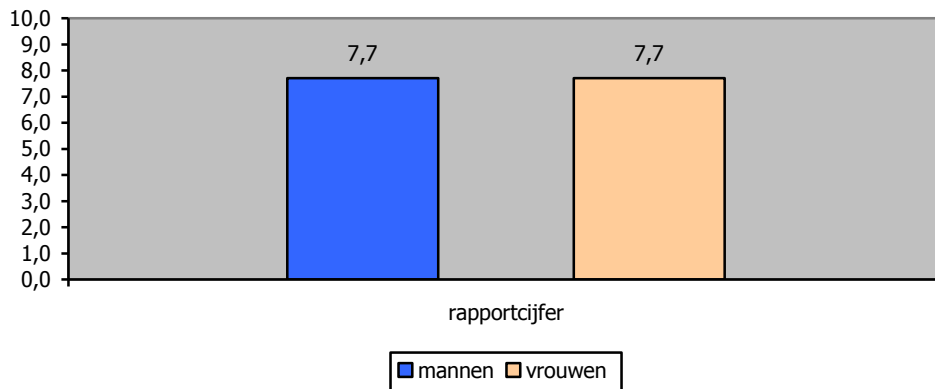
Grafiek 4.1: Gemiddeld rapportcijfer voor archieven, 2015 vergeleken met voorgaande jaren



Verreweg de meeste bezoekers (89%) geven een 7 of hoger. Van alle bezoekers geeft 6% een onvoldoende: 0,2% geeft een rapportcijfer 1, 0,4% een 2, 0,8% een 3, 2,3% een 4 en 2,6% een 5.

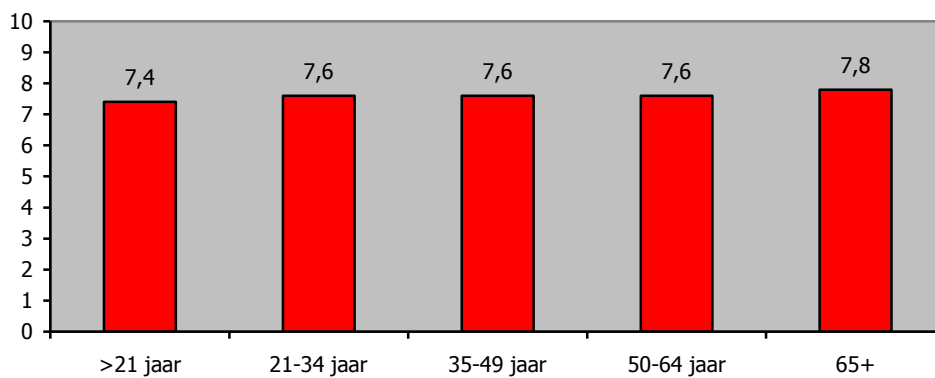
Er is in de beoordeling geen verschil tussen mannen en vrouwen. Beide groepen geven gemiddeld een 7,7 aan het archief (grafiek 4.2).

Grafiek 4.2: Gemiddelde rapportcijfers, mannen en vrouwen vergeleken



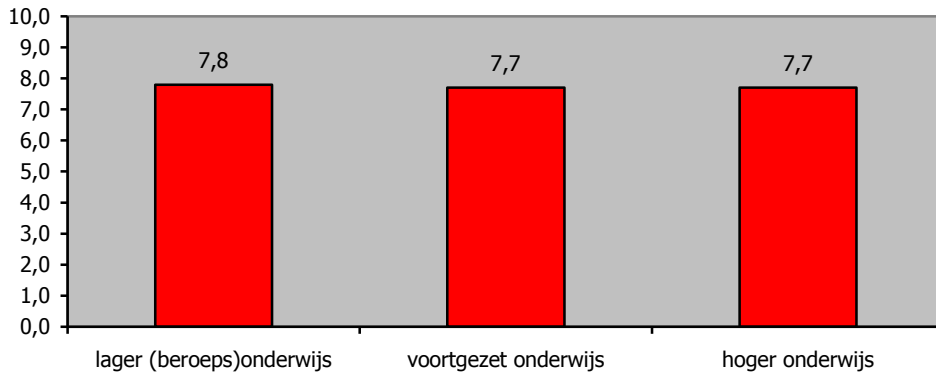
Ouderen (65+) geven gemiddeld een iets hoger rapportcijfer dan jongeren (grafiek 4.3).

Grafiek 4.3: Gemiddelde rapportcijfers archieven naar leeftijd



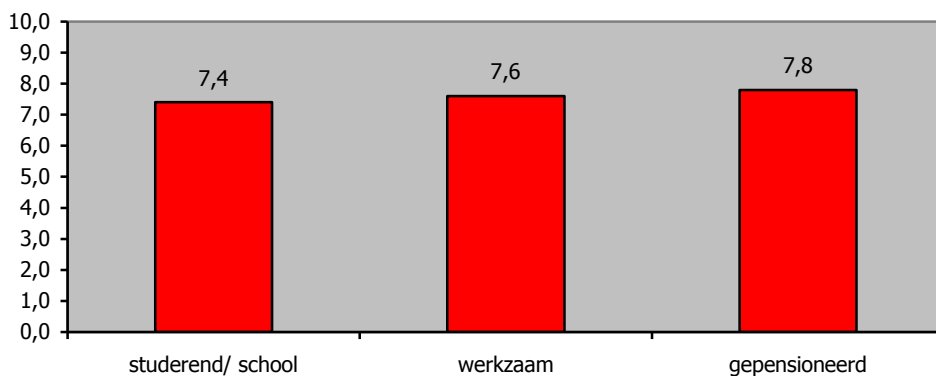
Bezoekers met uitsluitend lagere (beroeps)onderwijs zijn gemiddeld iets positiever dan de andere bezoekers, maar het verschil is zeer gering (grafiek 4.4).

Grafiek 4.4: Gemiddelde rapportcijfers archieven naar opleidingsniveau



Gepensioneerden hebben een iets positiever oordeel dan bezoekers die werkzaam zijn of studeren (grafiek 4.5).

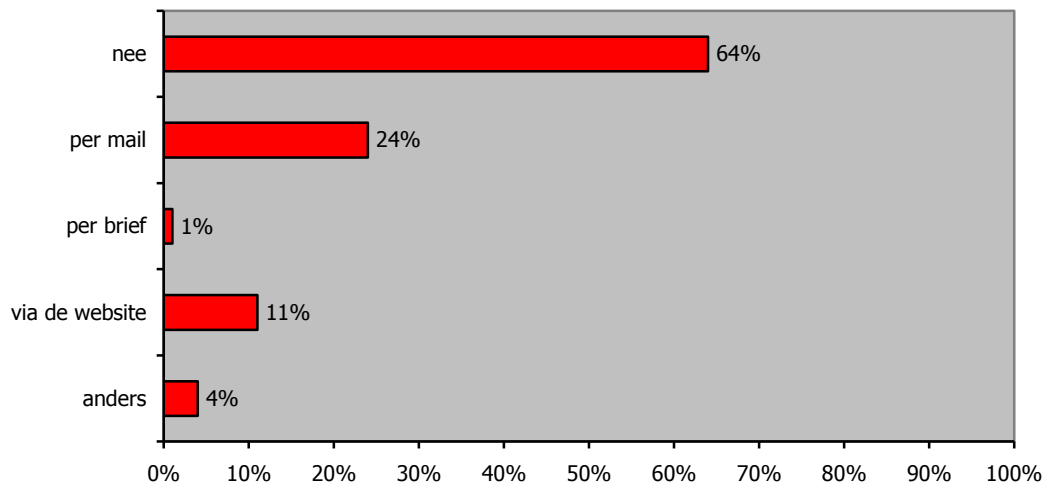
Grafiek 4.5: Gemiddelde rapportcijfers archieven naar werksituatie



4.2 Verzoeken om informatie en telefonisch contact

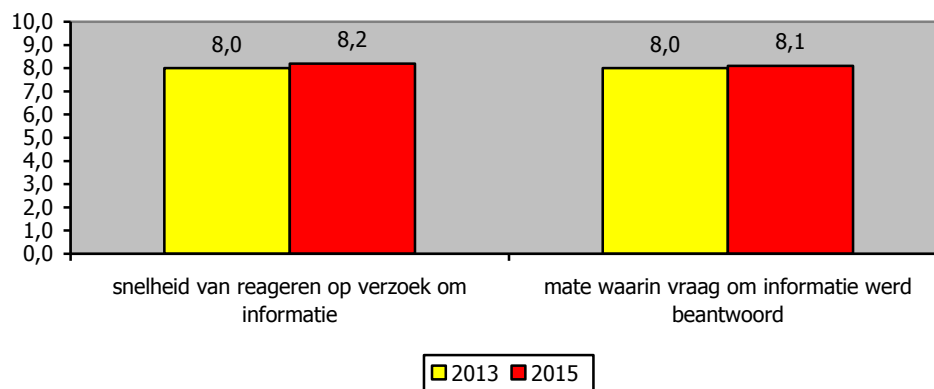
36% van de respondenten heeft de afgelopen zes maanden het archief per brief of e-mail of via de website (webformulier) om informatie verzocht. Het meest gebeurde dat per mail (grafiek 4.6)

Grafiek 4.6: Contact per brief, e-mail of website



In vergelijking met 2013 zijn de respondenten nog iets positiever over de reactie die zij van het archief op hun informatieverzoek hebben gekregen. Aan de snelheid waarmee op het verzoek werd gereageerd wordt een rapportcijfer 8,2 gegeven (was in 2013 8,0). De mate waarin de vraag werd beantwoord krijgt nu een 8,1 (was in 2013 eveneens 8,0).

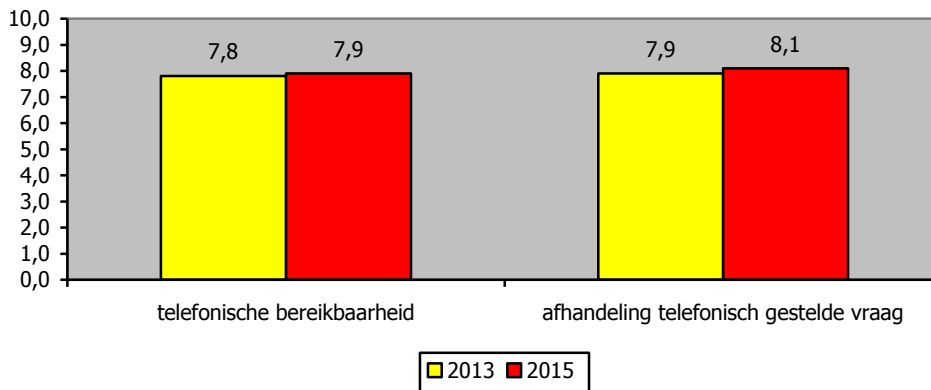
Grafiek 4.7: Beoordeling reactie, 2015 vergeleken met 2013



15% van de bezoekers heeft in de afgelopen zes maanden telefonisch contact gehad met het archief; in 2013 bedroeg dit 14%.

Over het telefonisch contact is men over het algemeen nog iets meer tevreden dan in 2013. Aan de telefonische bereikbaarheid wordt een rapportcijfer 7,9 toegekend (was in 2013 7,8), aan de afhandeling van de telefonisch gestelde vraag 8,1 (was in 2013 7,9).

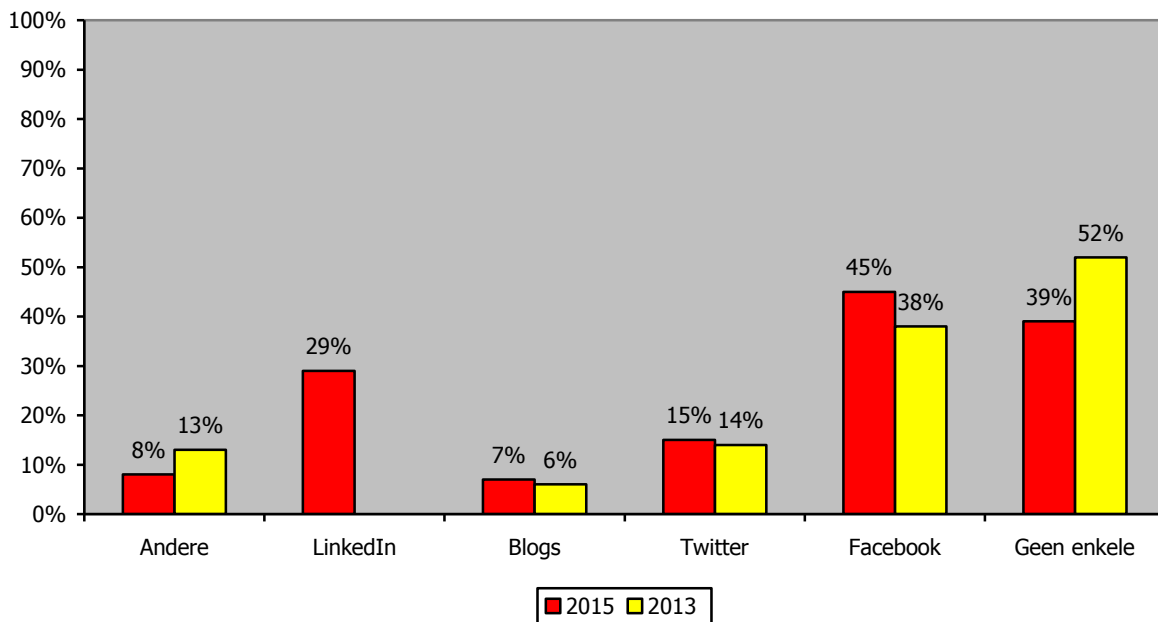
Grafiek 4.8: Beoordeling telefonisch contact, 2015 vergeleken met 2013



4.3 Het gebruik van sociale media

Het gebruik van sociale media is de afgelopen twee jaar sterk gestegen; 45% gebruikt nu Facebook (in 2013 38%), 29% LinkedIn, 15% Twitter en 7% blogs.

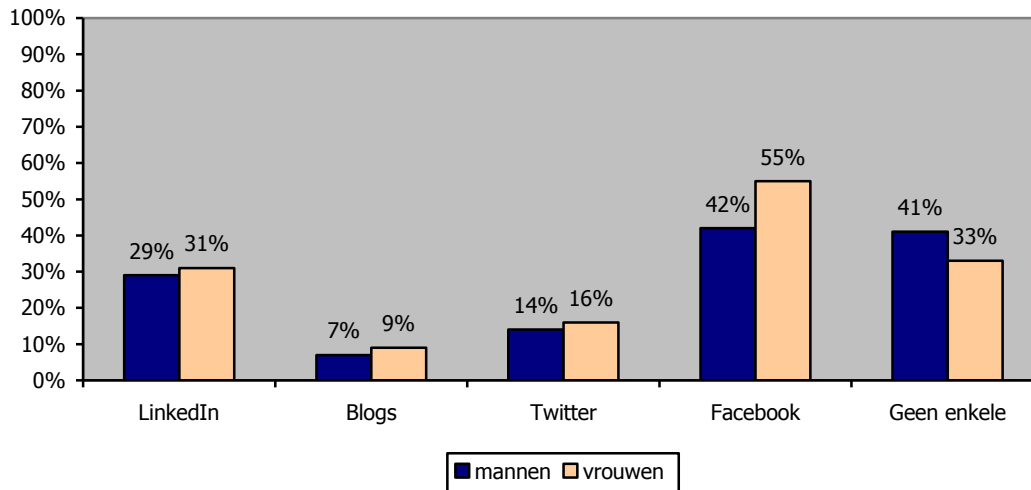
Grafiek 4.9: Gebruik sociale media door bezoekers, 2015 vergeleken met 2013



Bij 'anders' worden m.n. genoemd: e-mail, skype, instagram, pinterest, flickr en whats app.

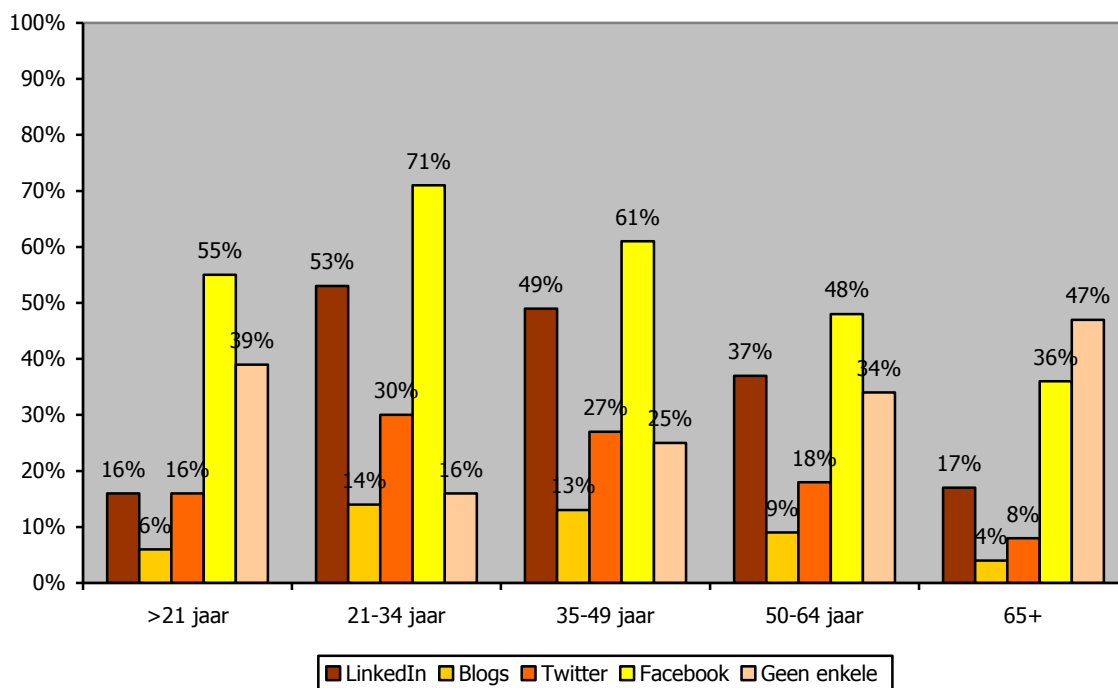
Vrouwen maken gemiddeld meer gebruik van sociale media dan mannen, met name van Facebook (grafiek 4.10).

Grafiek 4.10: Gebruik sociale media, verschillen tussen mannen en vrouwen



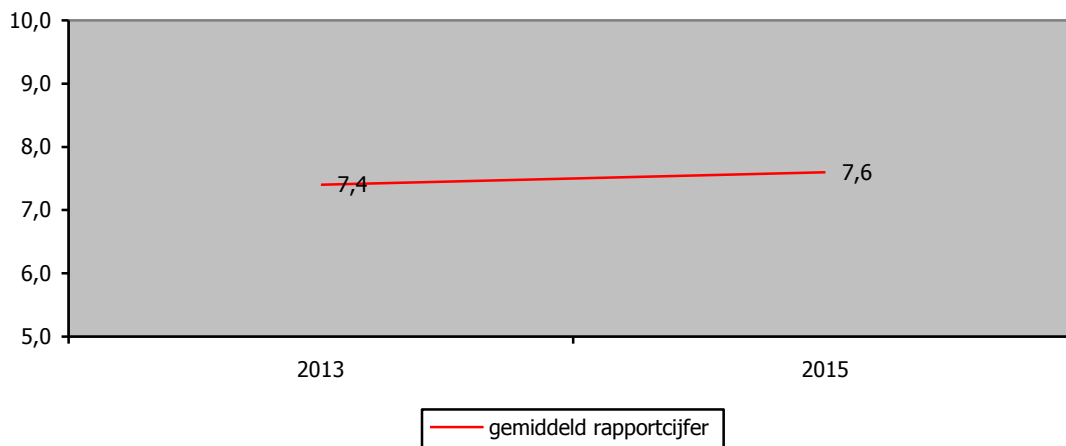
Het gebruik van sociale media hangt uiteraard samen met de leeftijd. Van de groep 21 – 34 jaar gebruikt 93% sociale media, van de groep 65+ 53%.

Grafiek 4.11: Gebruik sociale media naar leeftijd



Van alle bezoekers volgt 16% het archief via sociale media (was in 2013 11%). Van alle bezoekers *die sociale media gebruiken* volgt 27% het archief via sociale media (was in 2013 23%). Deze groep geeft een gemiddeld rapportcijfer van 7,6 aan het gebruik van sociale media door het archief (was in 2013 7,4).

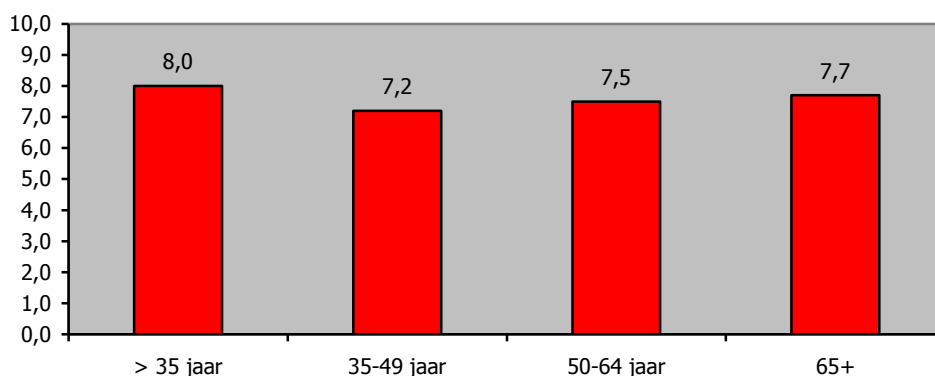
Grafiek 4.12: Gemiddeld rapportcijfer gebruik sociale media door archief, 2015 vergeleken met 2013



Mannen en vrouwen geven allebei gemiddeld een rapportcijfer 7,6 aan het gebruik van sociale media door het archief.

Jongeren (>35 jaar) en 65-plussers zijn het meest positief over het gebruik van sociale media door de archieven; de groep 35 – 49 jaar is hierover het meest kritisch (grafiek 4.13).

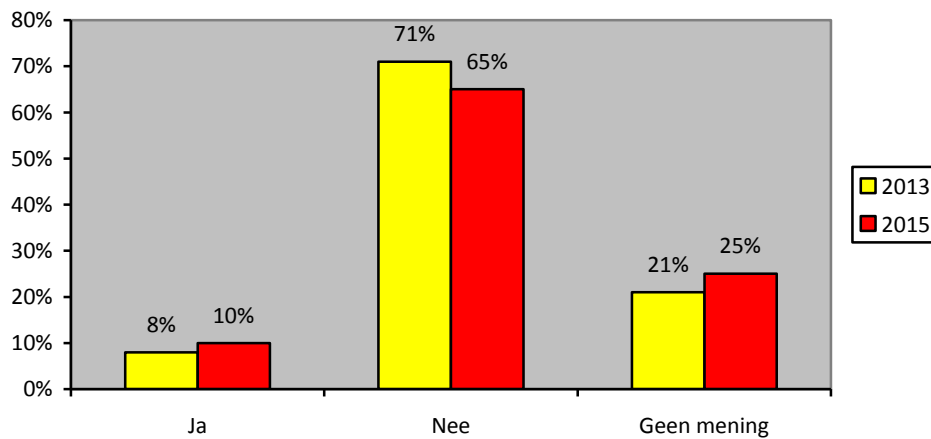
Grafiek 4.13: Gemiddelde rapportcijfers gebruik sociale media door archief naar leeftijd



4.4 Behoefte aan hulp buiten de openingsuren

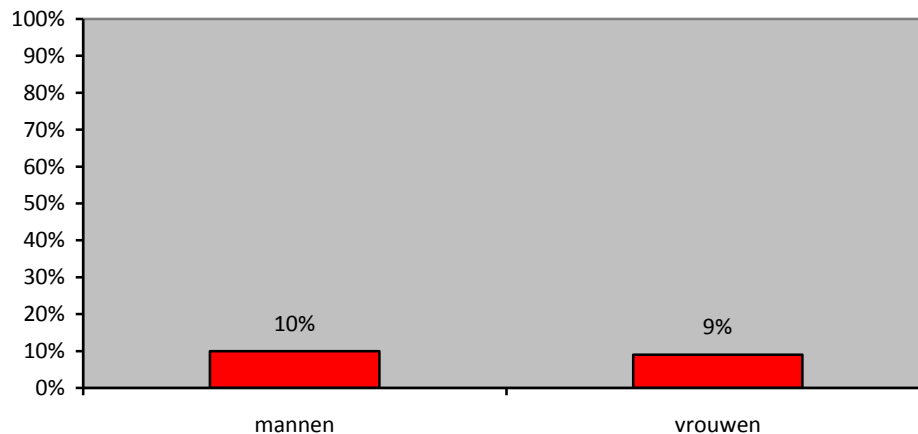
Van alle bezoekers heeft 10% behoefte aan hulp buiten de openingsuren van het archief; dat is iets meer dan in 2013, toen 8% daaraan behoefte had (grafiek 4.14).

Grafiek 4.14: Behoefte aan hulp buiten openingsuren, 2015 vergeleken met 2013



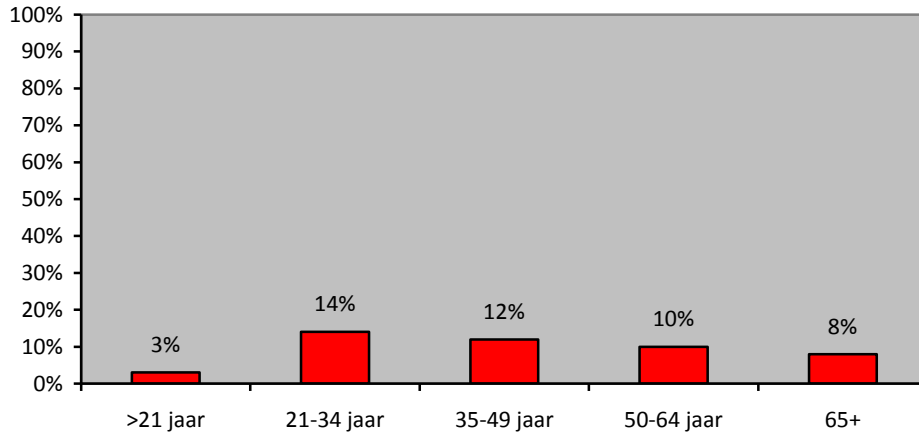
Mannen hebben iets meer behoefte aan hulp buiten openingsuren dan vrouwen, maar het verschil is zeer klein (grafiek 4.15).

Grafiek 4.15: Behoefte aan hulp buiten openingsuren, mannen en vrouwen vergeleken



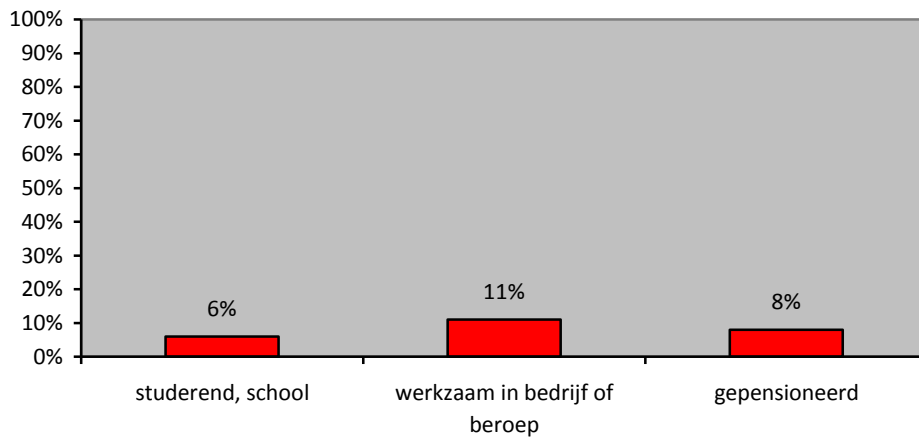
In de leeftijdsgroep 21 – 50 jaar is er meer behoefte aan hulp buiten openingsuren dan in de leeftijdsgroep boven de 50 jaar (grafiek 4.16).

Grafiek 4.16: Behoeftte aan hulp buiten openingsuren, naar leeftijd



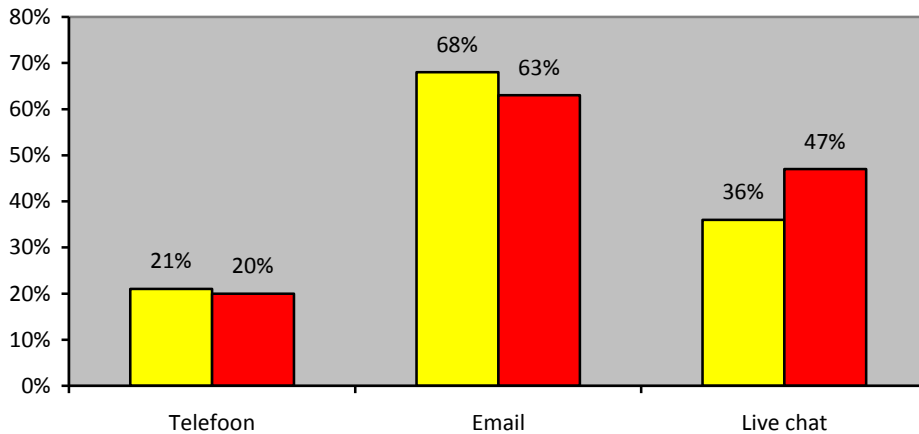
Degenen die werkzaam zijn in bedrijf of beroep hebben meer behoefte aan hulp dan gepensioneerden (grafiek 4.17).

Grafiek 4.17: Behoeftte aan hulp buiten openingsuren, naar werksituatie



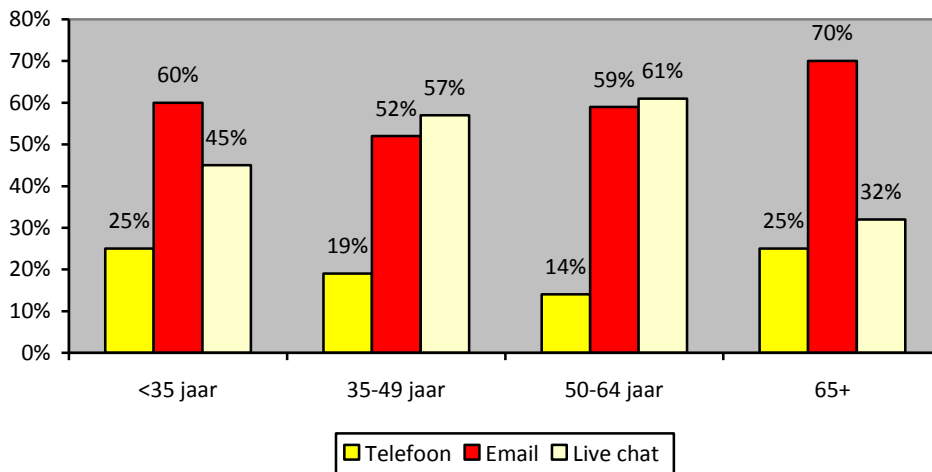
Degenen die behoefte aan hulp hebben, denken vooral aan hulp via email (63%) en aan live chat (47%) (grafiek 4.18).

Grafiek 4.18: Behoeftte aan vormen van hulp buiten openingsuren, als percentage van groep bezoekers die behoefte heeft aan hulp buiten openingsuren, 2015 vergeleken met 2013



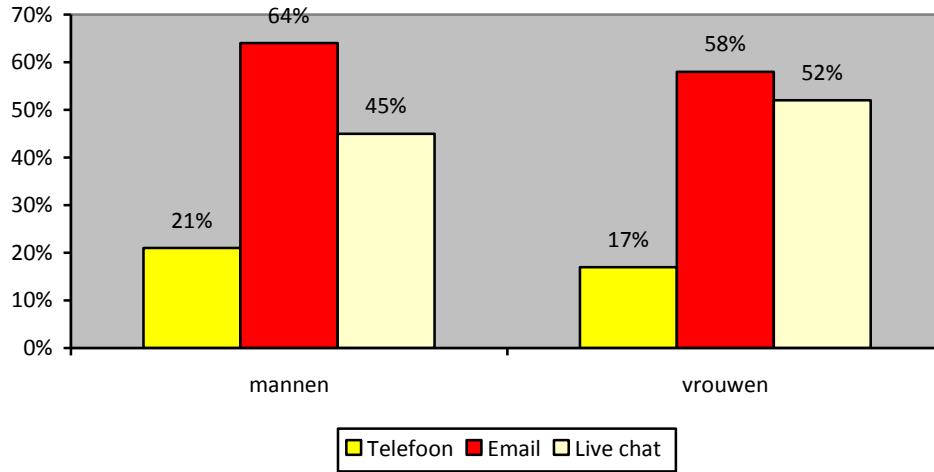
Ouderen (65+) hebben relatief iets vaker behoefte aan hulp per e-mail, terwijl live chat vooral in de leeftijdscategorie 35 – 65 jaar hoog scoort (grafiek 4.19).

Grafiek 4.19: Behoeftte aan vormen van hulp buiten openingsuren, naar leeftijdsgroep



Vrouwen hebben relatief iets vaker behoefte aan live chat, mannen aan contact per telefoon of per e-mail (grafiek 4.20).

Grafiek 4.20: Behoeftte aan vormen van hulp buiten openingsuren, mannen en vrouwen vergeleken



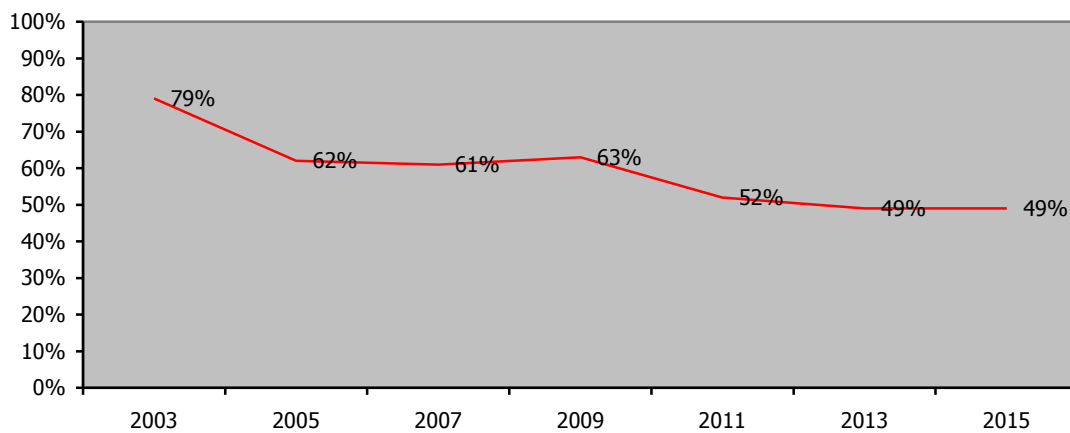
5. Het oordeel over het fysieke bezoek

Dit hoofdstuk gaat in op het oordeel van de bezoekers die het archief fysiek bezochten. In paragraaf 5.1 wordt eerst gekeken naar de kenmerken van de fysieke bezoekers, in paragraaf 5.2 naar het oordeel dat de bezoekers hebben over verschillende aspecten van hun bezoek.

5.1 De kenmerken van de bezoekers

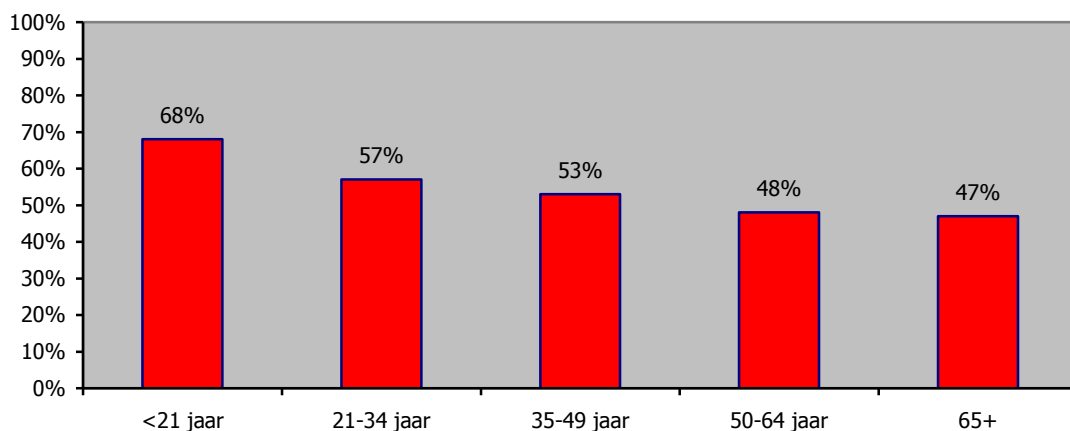
Van alle respondenten heeft 49% de afgelopen zes maanden het archief fysiek bezocht. Dat is evenveel als in 2013 (grafiek 5.1).

Grafiek 5.1: Fysieke bezoekers als percentage van de totale groep respondenten, 2015 vergeleken met voorgaande jaren



Er is geen verschil tussen mannen en vrouwen. Jongere respondenten geven relatief vaker aan dan oudere respondenten dat zij het archief fysiek hebben bezocht (en dus niet alleen via de website).

Grafiek 5.2: Fysieke bezoekers als percentage van de totale groep respondenten, naar leeftijd



5.2 Het oordeel over aspecten van het fysieke bezoek

Het oordeel over diverse aspecten van het bezoek is in vergelijking met 2013 hetzelfde gebleven of iets positiever geworden. Het meest positief zijn de bezoekers over de hulpvaardigheid en de vriendelijkheid van het personeel, het minst positief over de hoogte van de tarieven en de openingstijden. Toch is het oordeel over de tarieven en de openingstijden niet negatiever geworden in vergelijking met twee jaar geleden (tabel 5.3).

Tabel 5.3: Gemiddelde rapportcijfers voor diverse aspecten van het fysieke bezoek, 2015 vergeleken met 2013

	Rapport cijfer 2013	Rapport cijfer 2015
De herkenbaarheid van het personeel	7,7	7,7
De hulpvaardigheid van het personeel		8,3
De vriendelijkheid van het personeel	8,3	8,3
De deskundigheid van het personeel	8,1	8,1
De ondersteuning die het personeel u <i>ongevraagd</i> biedt	7,6	7,7
Het gemak waarmee u de stukken kunt vinden	7,4	7,4
Het aanvragen van stukken (procedure)	7,7	7,8
De levertijd van de aangevraagde stukken: scanning on demand	7,8	7,9
De openingstijden van het archief	7,3	7,3
De kwaliteit van de apparatuur	7,3	7,4
De kwaliteit van de hulpmiddelen (infobladen, nadere toegangen e.d.)	7,4	7,4
De levertijd van bestellingen (fotokopieën, foto's e.d.)	7,7	7,8
De informatie over de tarieven	7,5	7,6
De hoogte van de tarieven	6,9	7,0
De informatie over de wijze waarop u wensen en klachten kenbaar kunt maken	7,3	7,4

Veel verbeteringsuggesties hebben net als in 2013 betrekking op verruiming van de openingsuren van het archief (op meer werkdagen en/ of in de ochtend eerder ope, en/ of 's avonds en/ of in het weekend). De meeste andere verbeteringsuggesties hebben betrekking op de specifieke situatie in het betreffende archief (de snelheid van afhandelen van aanvragen, de bewegwijzering e.d.). Deze zullen worden opgenomen in de rapportages voor de afzonderlijke archieven.

Vrouwen zijn over het algemeen iets minder positief in hun oordeel dan mannen, maar de verschillen zijn op de meeste aspecten gering. Alleen op het aspect *ongevraagde ondersteuning* zijn vrouwen beduidend minder positief dan mannen (tabel 5.4).

Tabel 5.4: Gemiddelde rapportcijfers voor diverse aspecten van het fysieke bezoek, mannen en vrouwen vergeleken

	Mannen	Vrouwen
De herkenbaarheid van het personeel	7,7	7,6
De hulpvaardigheid van het personeel	8,4	8,3
De vriendelijkheid van het personeel	8,4	8,3
De deskundigheid van het personeel	8,1	8,0
De ondersteuning die het personeel u <i>ongevraagd</i> biedt	7,8	7,4
Het gemak waarmee u de stukken kunt vinden	7,5	7,4
Het aanvragen van stukken (procedure)	7,8	7,7
De levertijd van de aangevraagde stukken: scanning on demand	7,9	7,9
De openingstijden van het archief	7,3	7,3
De kwaliteit van de apparatuur	7,4	7,4
De kwaliteit van de hulpmiddelen (infobladen, nadere toegangen e.d.)	7,5	7,4
De levertijd van bestellingen (fotokopieën, foto's e.d.)	7,8	7,8
De informatie over de tarieven	7,7	7,5
De hoogte van de tarieven	7,0	7,1
De informatie over de wijze waarop u wensen en klachten kenbaar kunt maken	7,4	7,3

65-plussers zijn over het algemeen nog iets meer tevreden over de diverse aspecten van het bezoek aan het archief, bijvoorbeeld over de openingstijden, de vriendelijkheid en hulpvaardigheid van het personeel en het ongevraagde advies van het personeel. De groep 35 – 64 jaar is relatief iets kritischer over de openingstijden. De groep 21 – 49 jaar is relatief iets kritischer over de hoogte van de tarieven (tabel 5.5). De verschillen zijn echter gering.

Tabel 5.5: Gemiddelde rapportcijfers voor diverse aspecten van het fysieke bezoek, leeftijdsgroepen vergeleken

	<21	21-34	35-49	50-64	65+
De herkenbaarheid van het personeel	7,4	7,6	7,4	7,6	7,8
De hulpvaardigheid van het personeel	8,3	8,2	8,1	8,3	8,5
De vriendelijkheid van het personeel	8,3	8,3	8,1	8,3	8,5
De deskundigheid van het personeel	8,1	7,8	7,9	8,0	8,2
De ondersteuning die het personeel u <i>ongevraagd</i> biedt	7,6	7,4	7,3	7,5	7,9
Het gemak waarmee u de stukken kunt vinden	7,2	7,2	7,3	7,3	7,6
Het aanvragen van stukken (procedure)	7,7	7,4	7,6	7,7	8,0
De levertijd van de aangevraagde stukken: scanning on demand	7,8	7,8	7,9	7,9	8,0
De openingstijden van het archief	7,5	7,2	7,1	7,1	7,4
De kwaliteit van de apparatuur	7,6	7,4	7,1	7,4	7,5
De kwaliteit van de hulpmiddelen (infobladen, nadere toegangen e.d.)	7,9	7,4	7,2	7,4	7,6
De levertijd van bestellingen (fotokopieën, foto's e.d.)	7,8	7,9	7,7	7,7	7,9
De informatie over de tarieven	7,6	7,3	7,5	7,6	7,8
De hoogte van de tarieven	7,3	6,7	6,7	7,0	7,2
De informatie over de wijze waarop u wensen en klachten kenbaar kunt maken	7,9	7,0	6,9	7,4	7,6

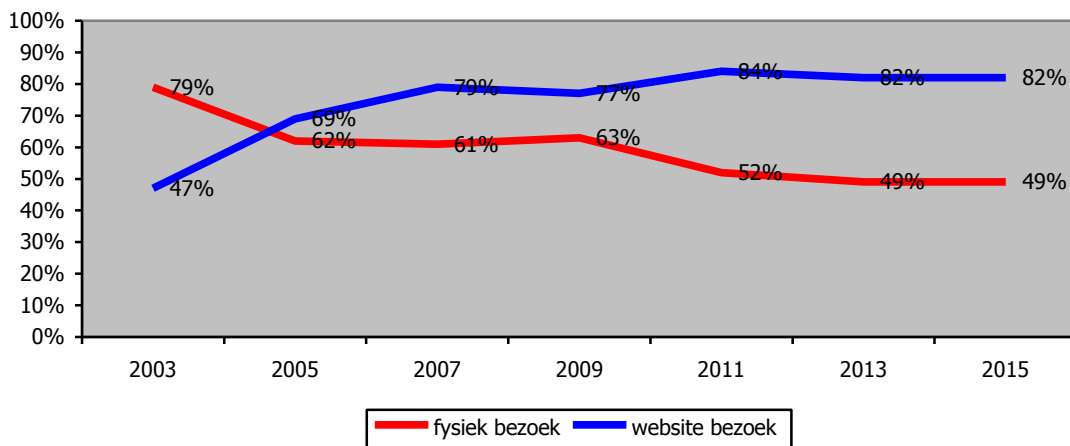
6. Het oordeel over het websitebezoek

Dit hoofdstuk handelt over het websitebezoek. Eerst wordt gekeken naar de frequentie van het websitebezoek (par. 6.1), dan naar het oordeel over diverse aspecten van de website (6.2) en tot slot naar de beoordeling van de kwaliteit van de informatie op de website (6.3).

6.1 De kenmerken van de websitebezoekers

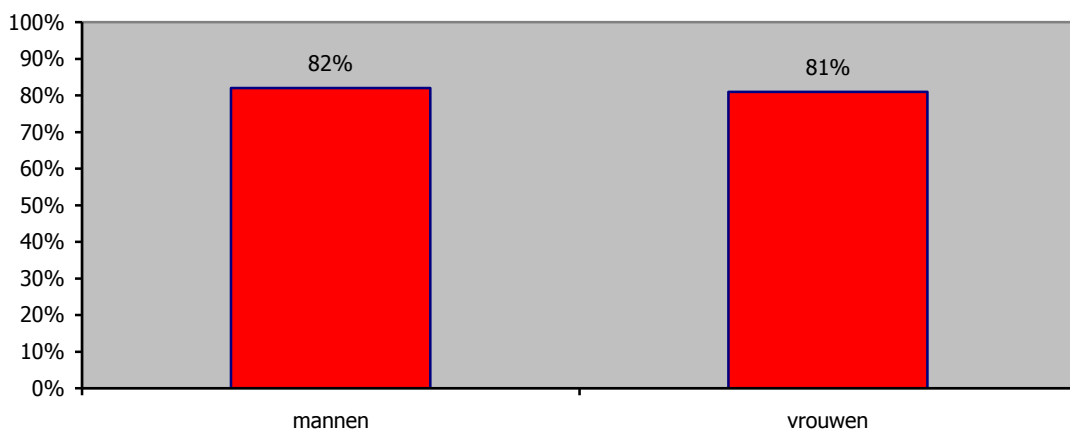
Van alle respondenten heeft 82% de afgelopen zes maanden de website van het archief bezocht. Dat is evenveel als in 2013 (grafiek 6.1).

Grafiek 6.1: Fysieke bezoekers en websitebezoekers als percentage van de totale groep respondenten, 2003 tot en met 2015



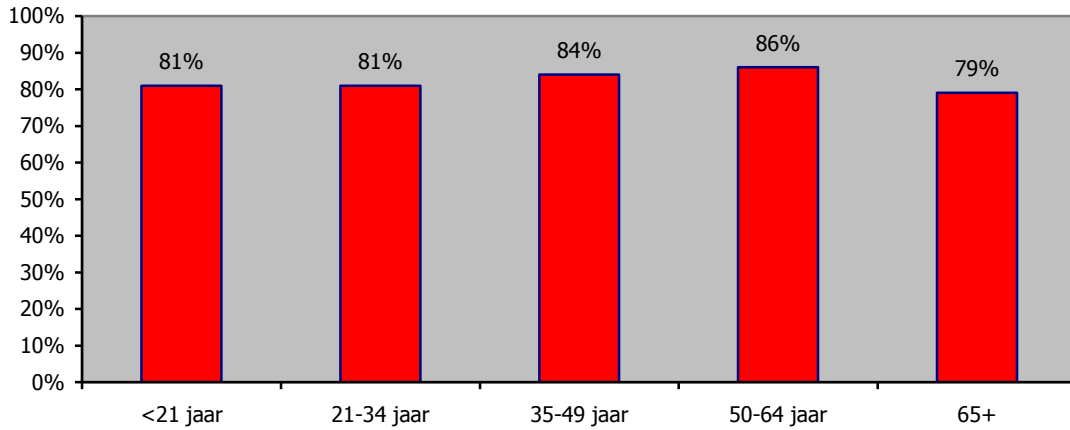
Er is een zeer klein verschil tussen mannen en vrouwen bij het websitebezoek (82% vs. 81%).

Grafiek 6.2: Websitebezoekers als percentage van de totale groep respondenten, mannen en vrouwen vergeleken



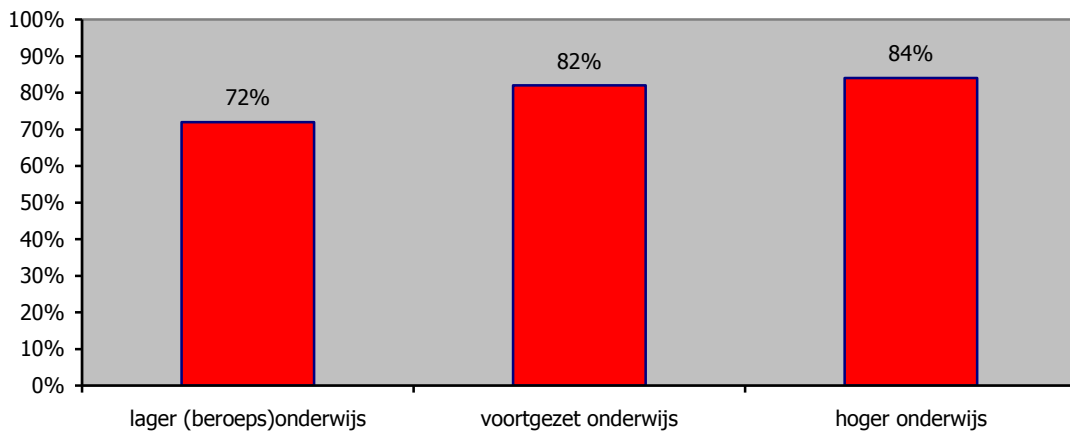
Respondenten van 65 jaar en ouder geven relatief minder vaak dan jongere respondenten aan dat zij de website hebben bezocht.

Grafiek 6.3: Websitebezoekers als percentage van de totale groep respondenten, naar leeftijd



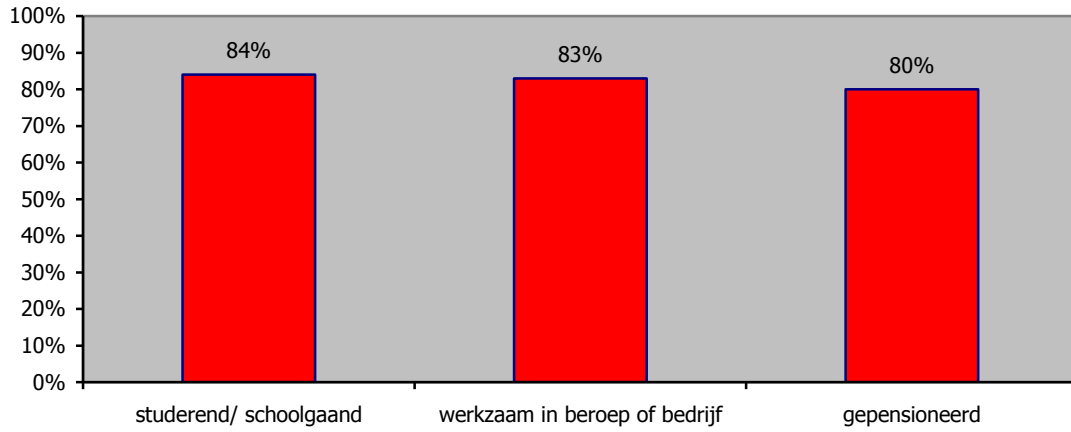
Hoger opgeleiden geven vaker dan lager opgeleiden aan de website te hebben bezocht (grafiek 6.4).

Grafiek 6.4: Websitebezoekers als percentage van de totale groep respondenten, naar opleidingsniveau



Respondenten die nog studeren of werkzaam zijn in beroep of bedrijf geven iets vaker dan gepensioneerden aan de website te hebben bezocht (grafiek 6.5).

Grafiek 6.5: Websitebezoekers als percentage van de totale groep respondenten, naar werksituatie



6.2 Het oordeel over aspecten van de website

De websitebezoekers zijn over het algemeen tevreden over de diverse aspecten van de website. Het meest positief is men over de vindbaarheid van de website, het gemak waarmee bezoekersinformatie kan worden gevonden en de actualiteit van de website. Het minst positief is men over de tarieven voor het downloaden en de downloadmogelijkheden.

Toch is in vergelijking met 2013 het oordeel over de downloadmogelijkheden en de tarieven voor het downloaden (enigszins) verbeterd; ook het oordeel over de interactiviteit van de website is positiever geworden (tabel 6.5).

Tabel 6.5: Oordeel over aspecten website, 2015 vergeleken met 2013

	Rapport cijfer 2013	Rapport cijfer 2015
De vindbaarheid van de website		8,1
De mate waarin op de website steeds duidelijk is waar u zich bevindt (duidelijke navigatie)	7,5	7,3
Het gemak waarmee bezoekersinformatie (adres, telefoonnummer, openingstijden, routebeschrijving e.d.) kan worden gevonden	7,8	7,7
De mate waarin op de website duidelijk wordt gemaakt in welke collecties of databanken online kan worden gezocht	7,4	7,3
De snelheid waarmee men kan zoeken in de archieven/collecties/ beeldbank		7,4
De hoeveelheid beschikbare gedigitaliseerde bronnen op de website	7,2	7,3
De relevantie van de gevonden informatie voor uw zoekvraag		7,4
De downloadmogelijkheden	7,0	7,1
De betaalmogelijkheden	7,0	7,3
De tarieven voor het downloaden	6,5	6,9
De duidelijkheid van de teksten op de site (geen jargon)	7,6	7,5
De actualiteit van de site	7,6	7,6
De vormgeving, het uiterlijk van de site	7,4	7,3
De interactiviteit van de site	6,8	7,2

Ruim een kwart (26%) van de respondenten heeft verbeteringssuggesties voor de website. De meeste verbeteringssuggesties hebben betrekking op de website van het betreffende archief en zullen worden opgenomen in de rapportages voor de afzonderlijke archieven.

Er zijn nauwelijks verschillen tussen mannen en vrouwen in het oordeel over aspecten van de website (tabel 6.6).

Tabel 6.6: Oordeel over aspecten website, mannen en vrouwen vergeleken

	Mannen	Vrouwen
De vindbaarheid van de website	8,1	8,1
De mate waarin op de website steeds duidelijk is waar u zich bevindt (duidelijke navigatie)	7,3	7,3
Het gemak waarmee bezoekersinformatie (adres, telefoonnummer, openingstijden, routebeschrijving e.d.) kan worden gevonden	7,7	7,7
De mate waarin op de website duidelijk wordt gemaakt in welke collecties of databanken online kan worden gezocht	7,3	7,2
De snelheid waarmee men kan zoeken in de archieven/collecties/ beeldbank	7,4	7,3
De hoeveelheid beschikbare gedigitaliseerde bronnen op de website	7,3	7,2
De relevantie van de gevonden informatie voor uw zoekvraag	7,5	7,3
De downloadmogelijkheden	7,1	7,0
De betaalmogelijkheden	7,3	7,2
De tarieven voor het downloaden	6,9	6,9
De duidelijkheid van de teksten op de site (geen jargon)	7,5	7,5
De actualiteit van de site	7,6	7,5
De vormgeving, het uiterlijk van de site	7,3	7,3
De interactiviteit van de site	7,3	7,0

Er zijn lichte verschillen tussen de verschillende leeftijdsgroepen in het oordeel over diverse aspecten van de website). Zo zijn jongere bezoekers gemiddeld iets minder positief over de snelheid waarmee men kan zoeken en de vindbaarheid van de website. 65-plussers zijn over het algemeen iets positiever over de website, bijvoorbeeld over de relevantie van de gevonden informatie, de vormgeving van de site en de bezoekersinformatie (tabel 6.7).

Tabel 6.7: Oordeel over aspecten website, naar leeftijd

	<21 jaar	21- 34 jaar	35- 49 jaar	50- 64 jaar	65+
De vindbaarheid van de website	7,4	8,0	7,9	8,1	8,2
De mate waarin op de website steeds duidelijk is waar u zich bevindt (duidelijke navigatie)	7,1	7,0	7,0	7,3	7,5
Het gemak waarmee bezoekersinformatie (adres, telefoonnummer, openingstijden, routebeschrijving e.d.) kan worden gevonden	7,5	7,5	7,4	7,6	7,8
De mate waarin op de website duidelijk wordt gemaakt in welke collecties of databanken online kan worden gezocht	7,0	7,0	6,9	7,3	7,4
De snelheid waarmee men kan zoeken in de archieven/collecties/ beeldbank	6,6	7,1	7,2	7,4	7,4
De hoeveelheid beschikbare gedigitaliseerde bronnen op de website	7,2	7,2	7,1	7,2	7,4
De relevantie van de gevonden informatie voor uw zoekvraag	7,0	7,2	7,2	7,4	7,6
De downloadmogelijkheden	7,2	7,8	6,7	7,1	7,3
De betaalmogelijkheden	7,4	6,7	6,9	7,3	7,5
De tarieven voor het downloaden	7,9	6,5	6,8	6,9	7,0
De duidelijkheid van de teksten op de site (geen jargon)	7,4	7,3	7,3	7,5	7,6
De actualiteit van de site	7,5	7,6	7,4	7,6	7,6
De vormgeving, het uiterlijk van de site	7,0	7,1	7,0	7,2	7,5
De interactiviteit van de site	7,3	7,2	6,8	7,1	7,4

Ook zijn er geringe verschillen tussen de opleidingsniveaus. Zo zijn lager opgeleiden iets minder positief over het gemak waarmee bezoekersinformatie kan worden gevonden, de betaalmogelijkheden en de snelheid waarmee men kan zoeken (tabel 6.8).

Tabel 6.8: Oordeel over aspecten website, naar opleidingsniveau

	Lager beroeps onder wijs	Voort gezet onder wijs	Hoger onder wijs
De vindbaarheid van de website	8,1	8,0	8,1
De mate waarin op de website steeds duidelijk is waar u zich bevindt (duidelijke navigatie)	7,6	7,3	7,3
Het gemak waarmee bezoekersinformatie (adres, telefoonnummer, openingstijden, routebeschrijving e.d.) kan worden gevonden	7,3	7,6	7,8
De mate waarin op de website duidelijk wordt gemaakt in welke collecties of databanken online kan worden gezocht	7,4	7,3	7,3
De snelheid waarmee men kan zoeken in de archieven/ collecties/ beeldbank	7,0	7,3	7,4
De hoeveelheid beschikbare gedigitaliseerde bronnen op de website	7,6	7,3	7,2
De relevantie van de gevonden informatie voor uw zoekvraag	7,6	7,3	7,5
De downloadmogelijkheden	7,6	7,2	7,0
De betaalmogelijkheden	6,9	7,2	7,4
De tarieven voor het downloaden	7,2	7,0	6,9
De duidelijkheid van de teksten op de site (geen jargon)	7,2	7,5	7,6
De actualiteit van de site	7,7	7,5	7,6
De vormgeving, het uiterlijk van de site	7,2	7,4	7,3
De interactiviteit van de site	7,4	7,3	7,1

Gepensioneerden zijn iets positiever over de website dan studerenden en degenen die werken, met name over de snelheid waarmee men kan zoeken, de vormgeving van de site, de navigatie en over de betaalmogelijkheden (tabel 6.9).

Tabel 6.9: Oordeel over aspecten website, naar werksituatie

	Stude rend	Werk zaam in beroep of bedrijf	Gepensio neerd
De vindbaarheid van de website	7,8	8,0	8,1
De mate waarin op de website steeds duidelijk is waar u zich bevindt (duidelijke navigatie)	7,0	7,2	7,5
Het gemak waarmee bezoekersinformatie (adres, telefoonnummer, openingstijden, routebeschrijving e.d.) kan worden gevonden	7,3	7,5	7,8
De mate waarin op de website duidelijk wordt gemaakt in welke collecties of databanken online kan worden gezocht	7,0	7,1	7,4
De snelheid waarmee men kan zoeken in de archieven/ collecties/ beeldbank	6,8	7,2	7,4
De hoeveelheid beschikbare gedigitaliseerde bronnen op de website	7,0	7,1	7,4
De relevantie van de gevonden informatie voor uw zoekvraag	7,6	7,3	7,6
De downloadmogelijkheden	7,1	6,9	7,3
De betaalmogelijkheden	6,9	7,1	7,5
De tarieven voor het downloaden	7,2	6,8	7,0
De duidelijkheid van de teksten op de site (geen jargon)	7,3	7,4	7,6
De actualiteit van de site	7,4	7,5	7,6
De vormgeving, het uiterlijk van de site	7,1	7,1	7,5
De interactiviteit van de site	7,2	7,0	7,4

VRAGENLIJST KWALITEITSMONITOR DIENSTVERLENING ARCHIEVEN 2015, ARCHIEF 2020

De archieven werken voortdurend aan het verbeteren van de kwaliteit van hun dienstverlening. Daarom zijn we geïnteresseerd in uw mening over onze producten en diensten. Wilt u zo vriendelijk zijn deze vragenlijst in te vullen? Het invullen kost zo'n 10 – 15 minuten. Uw anonimiteit is volledig gewaarborgd. Bij de vragen naar waardering van de dienstverlening verzoeken wij u steeds een rapportcijfer te geven, dat wil zeggen een cijfer van 1 tot 10, waarbij 1 staat voor 'zeer slecht' en 10 voor 'uitmuntend'.

1. Op welk van de onderstaande archieven heeft uw mening betrekking?

- Archief De Domijnen
- Archief Delft
- Archief Eemland
- Brabants Historisch Informatie Centrum (BHIC)
- CODA Apeldoorn
- Drents Archief
- Erfgoed Leiden e.o.
- Erfgoedcentrum Achterhoek en Liemers
- Expatriate Archive Centre
- Gelders Archief
- Gemeentearchief Ede en Barneveld
- Gemeentearchief Gemert-Bakel
- Gemeentearchief Roosendaal
- Gemeentearchief Schouwen-Duiveland
- Gemeentearchief Venlo
- Gemeentearchief Weert
- Gemeentearchief Zaanstad
- Haags Gemeentearchief
- Het Utrechts Archief
- Historisch Centrum Overijssel
- Hoogheemraadschap van Rijnland
- Nationaal Archief
- Regionaal Archief Alkmaar
- Regionaal Archief Dordrecht
- Regionaal Archief Nijmegen
- Regionaal Archief Rivierenland
- Regionaal Archief Tilburg
- Regionaal Archief Zutphen
- RHC Vecht en Venen
- Stadsarchief Amsterdam
- Stadsarchief Rotterdam
- Streekarchief Langstraat Heusden en Altena
- Tresoar Leeuwarden
- Westfries Archief
- Zeeuws Archief

2. Heeft u de afgelopen 6 maanden dit archief fysiek bezocht?

0 Ja 0 Nee (automatisch door naar vraag 5)

3. Kunt u met een rapportcijfer aangeven wat uw oordeel is over de volgende aspecten van dit bezoek of deze bezoeken?

	Rapport cijfer	Geen oordeel
De herkenbaarheid van het personeel		
De hulpvaardigheid van het personeel		
De vriendelijkheid van het personeel		
De deskundigheid van het personeel		
De ondersteuning die het personeel u <i>ongevraagd</i> biedt		
Het gemak waarmee u de stukken kunt vinden		
Het aanvragen van stukken (procedure)		
De levertijd van de aangevraagde stukken: scanning on demand		
De openingstijden van het archief		
De kwaliteit van de hulpmiddelen (infobladen, nadere toegangen e.d.)		
De levertijd van bestellingen (fotokopieën, foto's e.d.)		
De informatie over de tarieven		
De hoogte van de tarieven		
De informatie over de wijze waarop u wensen en klachten kenbaar kunt maken		

4. Heeft u verbeteringssuggesties voor wat betreft het bezoeken van dit archief?

0 Ja 0 Nee

Zo ja, kunt u deze hieronder kort beschrijven?

5. Heeft u de afgelopen 6 maanden de website van dit archief geraadpleegd?

0 Ja 0 Nee (automatisch door naar vraag 8)

6. Kunt u met een rapportcijfer aangeven wat uw oordeel is over de volgende aspecten van de website?

	Rapport cijfer	Geen oordeel
De vindbaarheid van de website		
De mate waarin op de website steeds duidelijk is waar u zich bevindt (duidelijke navigatie)		
Het gemak waarmee bezoekersinformatie (adres, telefoonnummer, openingstijden, routebeschrijving e.d.) kan worden gevonden		
De mate waarin op de website duidelijk wordt gemaakt in welke collecties of databanken online kan worden gezocht		
De snelheid waarmee men kan zoeken in de archieven/ collecties/ beeldbank		
De hoeveelheid beschikbare gedigitaliseerde bronnen op de website		
De relevantie van de gevonden informatie voor uw zoekvraag		
De downloadmogelijkheden		
De betaalmogelijkheden		
De tarieven voor het downloaden		
De duidelijkheid van de teksten op de site (geen jargon)		
De actualiteit van de site		
De vormgeving, het uiterlijk van de site		
De interactiviteit van de site		

7. Heeft u verbeteringssuggesties voor de website van het archief en/ of voor de digitaal beschikbare bronnen?

0 Ja 0 Nee

Zo ja, kunt u deze hieronder kort beschrijven?

8. Van welke sociale media maakt u gebruik? (u kunt meerdere antwoorden aankruisen)

- Facebook
- Twitter
- LinkedIn
- Blogs
- Geen enkele (automatisch door naar vraag 10)
- Anders, namelijk ...

9. Volgt u het archief via de sociale media?

- Ja
- Nee (automatisch door naar vraag 10)

Zo ja, kunt u met een rapportcijfer aangeven wat uw oordeel is over het gebruik van sociale media door het archief?

Rapportcijfer: ...

Kunt u hieronder uw rapportcijfer toelichten:

10. Heeft u in de afgelopen 6 maanden het archief per brief of e-mail of via de website (webformulier) om informatie verzocht?

- Ja
- Nee (automatisch door naar vraag 11)

Zo ja, hoe deed u dat?

- Per mail
- Per brief
- Via website
- Op meerdere manieren
- Anders, nl.

Kunt u met een rapportcijfer aangeven wat uw oordeel is over de volgende aspecten van dit contact?

	Rapport cijfer	Geen oordeel
De snelheid waarmee op uw verzoek werd gereageerd		
De mate waarin uw vraag beantwoord werd		

11. Heeft u in de afgelopen 6 maanden telefonisch contact gehad met het archief?

- Ja
- Nee (automatisch door naar vraag 12)

Kunt u met een rapportcijfer aangeven wat uw oordeel is over de volgende aspecten van het telefonische contact?

	Rapport cijfer	Geen oordeel
De telefonische bereikbaarheid		
De afhandeling van uw telefonisch gestelde vraag		

12. Heeft u behoefte aan hulp buiten de openingsuren van het archief?

Ja Nee Geen mening/ weet niet

Zo ja, hoe zou u buiten de openingsuren het liefst uw directe hulp krijgen van het archief?

Telefoon Email Chat Anders, nl.

13. Kunt u met een rapportcijfer aangeven wat, alles afwegende, uw totale oordeel is over het archief (bezoek, website, producten enz.)?

	Rapport cijfer	Geen oordeel
Overall waardering voor het archief		

Tot slot willen we graag nog enige persoonlijke informatie van u. Deze gegevens kunnen ons helpen bij de interpretatie van de antwoorden.

U bent

Man Vrouw

Wat is uw leeftijd?

20 jaar of jonger 21-34 jaar 35-49 jaar 50-64 jaar 65+ jaar

Wat is uw hoogst voltooide schoolopleiding?

Lager beroepsonderwijs
 Voortgezet onderwijs (o.a. havo, vwo, mbo/ roc, (m)ulo, hbs, mms, atheneum, gymnasium)
 Hoger onderwijs (hbo, universiteit)
 Anders, nl.

U bent momenteel

Studerend, schoolgaand Werkzaam in beroep of bedrijf
 Gepensioneerd, VUT Nog anders/ niet werkzaam

14. Heeft u tot slot nog andere opmerkingen of verbeteringssuggesties?

ja nee

Zo ja, kunt u deze hieronder vermelden?

Dit waren de vragen. Hartelijk dank voor het invullen!