

Movementem

partner in onderzoek & advies

Onderzoeksrapport
Dienstverlening

Gemeente Brummen

Augustus 2016
Referentie: 14055

Inwonerspanel 'Brummen Spreekt'

Onderzoeksrapport
Dienstverlening

Gemeente Brummen

Augustus 2016
Referentie: 14055

Moventem

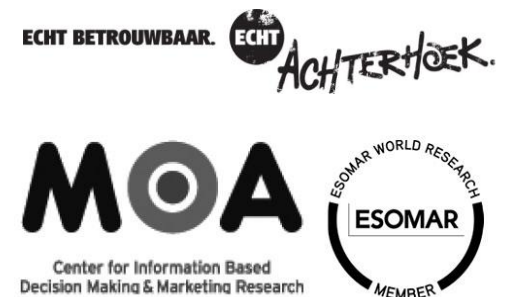
T 0575 84 3738
E info@moventem.nl
W www.moventem.nl

Projectteam:

Luc Oonk MSc.
Bianca Tuenter MSc.
Carien Ensing MSc.

Moventem is aangesloten bij de Nederlandse Marktonderzoek Associatie (MOA), Center for Information Based Decision Making & Marketing Research. Moventem is tevens aangesloten bij the World Association of Opinion & Marketing Research Professionals (ESOMAR).

Dit rapport is met de grootste zorg samengesteld. Ondanks deze uiterste zorgvuldigheid kan het voorkomen dat informatie fout en/ of onvolledig is. Moventem is niet aansprakelijk voor enige directe of indirecte schade die zou kunnen ontstaan door het gebruik van de aangeboden informatie.



Inhoudsopgave

1	INLEIDING	5
1.1	ACHTERGROND EN METHODIEK	5
1.2	RESPONS EN STATISTISCHE BETROUWBAARHEID	5
1.3	LEESWIJZER	5
2	RESULTATEN	7
2.1	CONTACT MET DE GEMEENTE	7
2.2	COMMUNICATIEKANALEN	10
2.3	DIGITAAL, GEMEENTEHUIS EN GEMEENTEWINKEL	12
3	SLOTSOM	16
3.1	REALISATIE PRIMAIRE DOELSTELLING	16
3.2	EVALUATIE 'BRUMMEN SPREEKT'	16
BIJLAGE 1	18



Inleiding

1 Inleiding

In dit beschrijvende rapport worden de resultaten gepresenteerd van een (verdiepend) onderzoek naar de gemeentelijke dienstverlening van de gemeente Brummen. Het onderzoek is in juli en augustus 2016 uitgevoerd, in nauwe samenwerking met de gemeente Brummen. Dit hoofdstuk gaat in op de achtergrond & methodiek van het onderzoek, en respons & statistische betrouwbaarheid. Het hoofdstuk sluit af met een leeswijzer voor de rest van het rapport.

1.1 Achtergrond en methodiek

Het gemeentebestuur van Brummen hecht veel waarde aan de meningen, ideeën en denkracht van haar inwoners. Op dinsdag 12 augustus 2014 heeft het college van B&W daarom ingestemd met het opzetten van een inwonerspanel, genaamd: 'Brummen Spreekt'. Via het inwonerspanel wordt een brede groep inwoners regelmatig om hun mening gevraagd, over allerlei onderwerpen die spelen in de gemeente. De leden van het (gratis) inwonerspanel worden in ieder geval vier keer per jaar gevraagd om feedback te geven (voor meer informatie zie deze website: www.brummenspreekt.nl).

1.1.1 Panelonderzoek dienstverlening

Gezien de aard van het vraagstuk, rondom de gemeentelijke dienstverlening, is een kwantitatieve onderzoeksmethode gehanteerd via het inwonerspanel. Daarmee worden gegevens verkregen over percentages en verhoudingen binnen een populatie. In dit geval over de mening van de inwoners van Brummen over de dienstverlening van de gemeente. Om statistisch verantwoorde uitspraken te kunnen doen, dient een minimaal aantal respondenten hun mening te geven; de steekproef. Als de steekproef een bepaalde omvang en kenmerken heeft (betrouwbaarheid, nauwkeurigheid, representativiteit), kunnen uitspraken gegeneraliseerd worden naar de populatie.

1.1.2 Vragenlijst

Voor dit onderzoek is 'Brummen Spreekt' ingezet, mede omdat het inwonerspanel een efficiënte en effectieve onderzoeksmethode is, in

vergelijking met andere methoden. Dit komt mede doordat de ledenwerving voor het panel zeer zorgvuldig is gedaan, waardoor er een goede verdeling is over de kernen in de gemeente, geslacht en leeftijd. Diverse belanghebbenden binnen de gemeentelijke organisatie hebben de mogelijkheid gekregen input en feedback te geven op de vragen.

1.2 Respons en statistische betrouwbaarheid

Personen kunnen deelnemen aan 'Brummen Spreekt' vanaf de toegestane leeftijd; 16 jaar. De meeste respondenten doen online mee en 30 personen nemen offline deel aan het inwonerspanel. Deze laatste groep krijgt de vragenlijsten per post toegestuurd en zij kunnen deze terugsturen via een antwoordvelop. Door de zorgvuldige (doorlopende) werving van panelleden, is inmiddels een inwonerspanel opgebouwd met in totaal 841 deelnemers.

In totaal hebben 480 van de 841 panelleden als respondent deelgenomen aan het onderzoek over de gemeentelijke dienstverlening. Dit maakt de effectieve **respons-rate 57,1%** $\{(480 / 841) * 100\}$. Uit deze respons kan worden afgeleid dat er een aanzienlijke betrokkenheid is onder de panelleden van 'Brummen Spreekt'. Het onderzoek is statistisch betrouwbaar, nauwkeurig en representatief over kernen. In bijlage 1 wordt ingegaan op de statistische betrouwbaarheid en representativiteit van dit onderzoek.

1.3 Leeswijzer

Het volgende hoofdstuk (2) gaat in op de resultaten van het onderzoek met betrekking tot de dienstverlening van de gemeente Brummen. In de tekst wordt naar figuren verwezen. Deze figuren worden in de betreffende paragraaf weergegeven.

Door routes in de vragenlijst en vragen waarbij meer antwoorden mogelijk zijn, kan het voorkomen dat het aantal respondenten en/of het aantal antwoorden niet overal gelijk is. Om deze redenen wordt ter volledigheid bij de resultaten aangegeven hoeveel respondenten ('n') de betreffende vraag hebben beantwoord. Door afrondingsverschillen tellen niet alle resultaten op tot 100%. In dit onderzoeksrapport worden de belangrijkste resultaten gepresenteerd.

Resultaten



2 Resultaten

In dit beschrijvende hoofdstuk wordt achtereenvolgend ingegaan op:

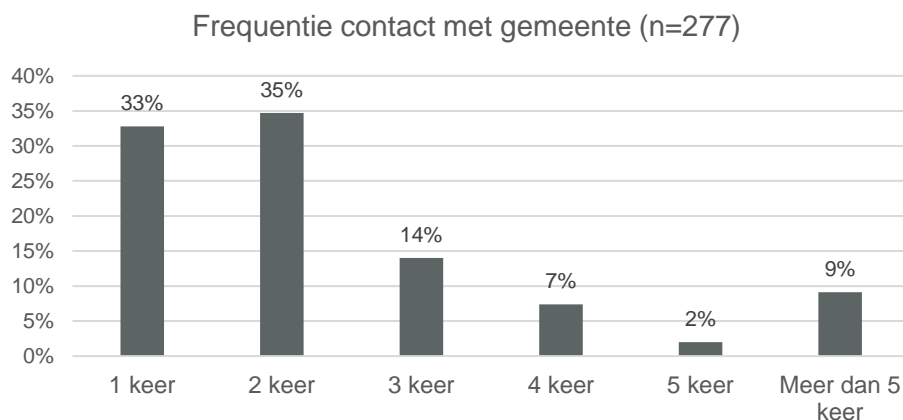
- Contact met de gemeente;
- Communicatiekanalen;
- Digitaal regelen, gemeentehuis en gemeentewinkel.

2.1 Contact met de gemeente

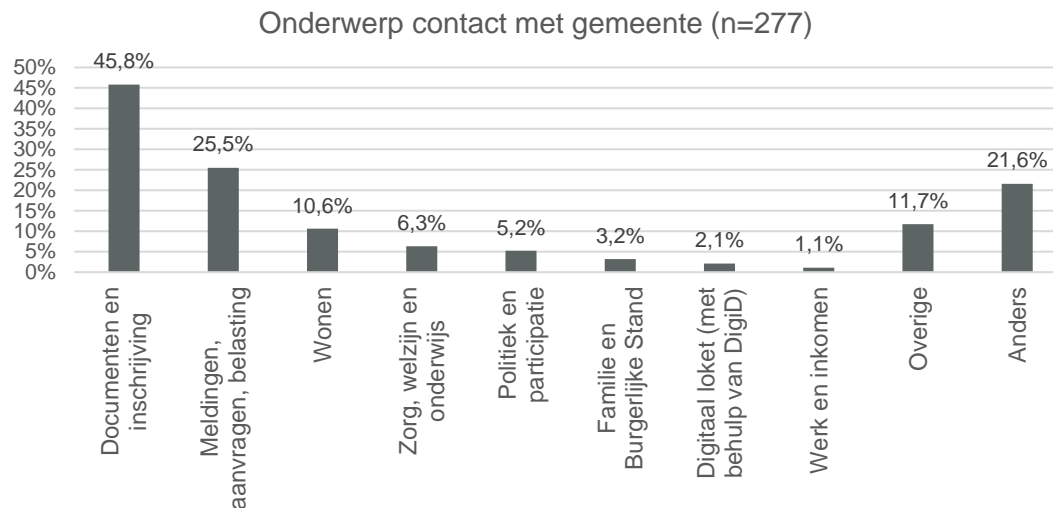
Deze paragraaf beschrijft de onderzoeksresultaten omtrent het contact van de respondenten met de gemeente in verband met een product, dienst, een vraag of probleem.

2.1.1 Contact

De afgelopen 12 maanden heeft 58% van de respondenten contact gehad met de gemeente in verband met een product, dienst, een vraag of probleem (resultaten in deze en de volgende paragraaf hebben betrekking op deze 58%). Dit kan een persoonlijk (aan de balie), telefonisch, schriftelijk of online contact zijn geweest. Circa een derde van deze respondenten had 1 keer contact, een vergelijkbare groep heeft 2 keer contact gehad de afgelopen 12 maanden. Ruim 9% geeft aan meer dan 5 keer contact te hebben gehad (figuur 1).

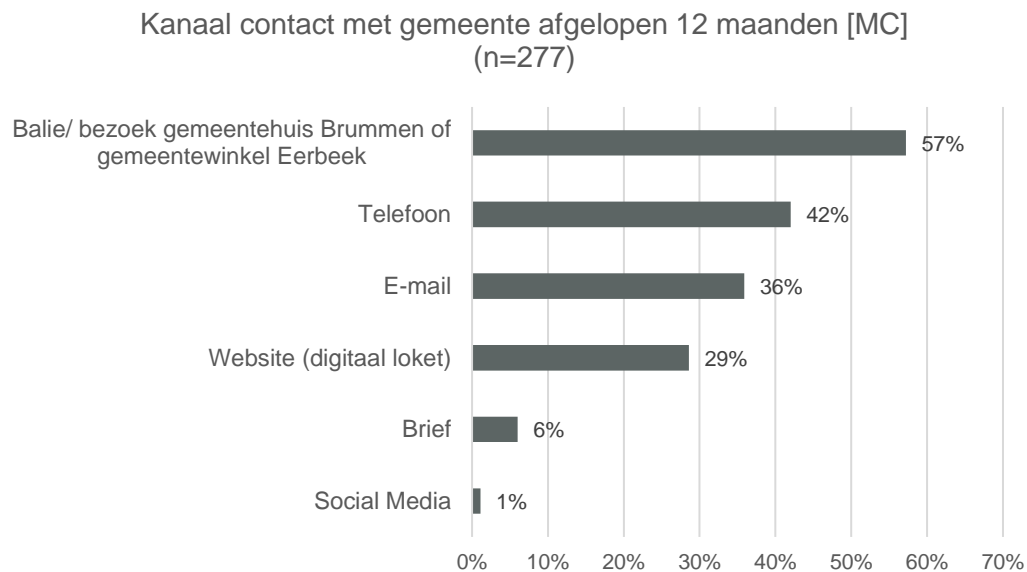


Figuur 1 Frequentie contact met gemeente Brummen afgelopen 12 maanden



Figuur 2 Onderwerp contact met gemeente Brummen afgelopen 12 maanden

Circa 46% van het contact met de gemeente Brummen had betrekking op 'documenten en inschrijving' (figuur 2). Daarnaast geeft een kwart aan dat het contact ging over 'meldingen, aanvragen, belasting' en had een kleine 11% contact over 'wonen'. Bij de respondenten die de afgelopen 12 maanden contact hadden over 'documenten en inschrijving' ging het in 68% van de gevallen om onder andere een paspoort of identiteitskaart en bij één op de drie om een rijbewijs. 'Meldingen, aanvragen, belasting' had bij ongeveer de helft betrekking op een melding openbare ruimte (onderhoud groen, wegen, speelplaatsen, openbare verlichting etc.).



Figuur 3 Kanaal contact met gemeente Brummen afgelopen 12 maanden

Respondenten die hebben aangegeven overlast te hebben gemeld, een melding openbare ruimte te hebben gedaan of een klacht te hebben ingediend zijn gevraagd middels rapportcijfers de afhandeling hiervan te beoordelen. Het aspect 'de snelheid van de afhandeling' wordt gemiddeld beoordeeld met een 5.1, terwijl 'de manier waarop uw melding is opgelost' en 'de gehele afhandeling in het algemeen' respectievelijk gemiddeld een 5.3 en 5.2 krijgen. In totaal hebben 44 respondenten rapportcijfers gegeven waardoor de resultaten als indicatief dienen te worden beschouwd.

Ruim 57% van de respondenten, die de afgelopen 12 maanden contact met de gemeente hebben gehad, had contact via de balie / een bezoek aan het gemeentehuis in Brummen of de gemeentewinkel in Eerbeek. Tevens vond contact veelvuldig plaats via de telefoon (42%), e-mail (36%) en de website of het digitaal loket (29%, figuur 3). In paragraaf 2.2 wordt verder ingegaan op de kanalen balie, e-mail en telefoon.

2.1.2 Totaaloordeel dienstverlening

De totale tijd die de behandeling van de vraag, het verzoek of probleem in beslag nam wordt door 55% als (zeer) goed beoordeeld. Een kleine 22% vond dit (zeer) slecht. Bij respondenten die contact hadden omtrent 'burgerzaken' liggen deze percentages op respectievelijk 66% en 12%, tegenover 47% en 29,5% bij de overige respondenten.

De dienstverlening van gemeente Brummen wordt in totaal gemiddeld met een 7.4 beoordeeld, ruim 15% geeft een onvoldoende en 57% een rapportcijfer 8 of hoger. Respondenten met contact over 'burgerzaken' geven gemiddeld een 7.8, overige respondenten een 7.0. Indien respondenten de laatste keer contact hadden via de balie of een bezoek aan het gemeentehuis of de gemeentewinkel werd gemiddeld een 7.8 gegeven. In figuur 4 worden de gemiddelde beoordelingen per communicatiekanaal weergegeven. De gemiddelde beoordelingen uit het dienstverleningsonderzoek van 2015 worden in het tweede deel van de tabel getoond. De communicatiekanalen 'Brief' en 'Social Media' zijn relatief weinig gebruikt, resultaten van deze groepen zijn enkel indicatief.

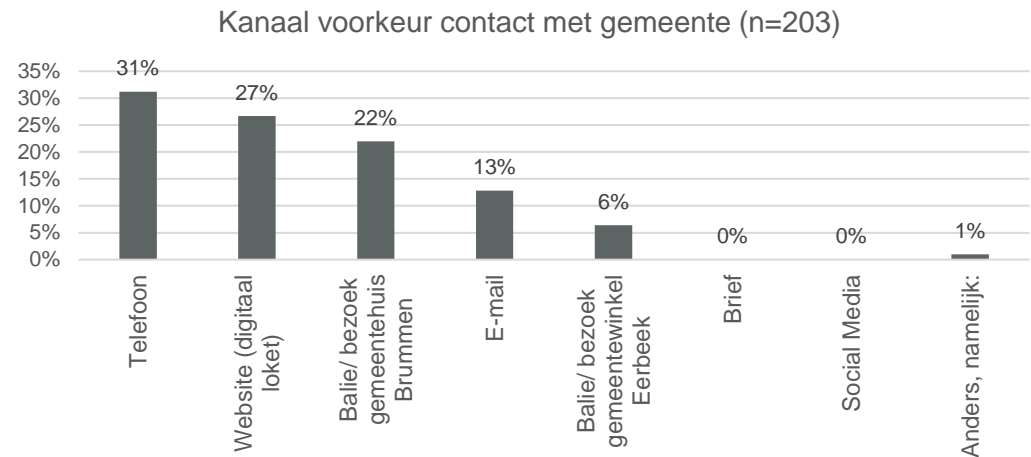
Figuur 4 Totaaloordeel dienstverlening gemeente Brummen

	Aug. 2016	Jan. 2015
Totaal (n=276)	7.4	Totaal (n=307) 7.2
Balie/ bezoek gemeentehuis Brummen of gemeentewinkel Eerbeek (n=162)	7.8	Balie/ bezoek (n=133) 7.5
Telefoon (n=115)	7.0	Telefoon (n=63) 7.0
E-mail (n=101)	7.1	E-mail (n=47) 6.4
Website (digitaal loket) (n=76)	7.5	Website (n=49) 7.3
Brief (n=17)	6.9	Brief (n=13) 7.4
Social Media (n=3)	3.6	Social Media (n=2) 7.0

Volgens de helft van de respondenten heeft de gemeente 'zoals verwacht' gepresteerd ten opzichte van de verwachtingen vooraf. Een kleine 16% geeft aan dat het (veel) beter was en een kleine 30% vond het (veel) minder dan verwacht. Dit laatste percentage ligt bij respondenten met contact omtrent 'burgerzaken' op 23% en bij de overige respondenten op 35%.

2.1.3 Geen contact

Respondenten die de afgelopen 12 maanden geen contact hadden met de gemeente is gevraagd via welk kanaal zij bij voorkeur contact met de gemeenten zouden opnemen als men gemeentelijke producten of diensten nodig heeft of als men een vraag of probleem heeft. Met name via de telefoon (31%), de website of het digitaal loket (27%) en via een bezoek aan de balie in het gemeentehuis in Brummen (22%) worden hierbij vaak genoemd (figuur 5).



Figuur 5 Voorkeur communicatiekanaal contact met gemeente Brummen

2.2 Communicatiekanalen

In deze paragraaf worden de communicatiekanalen 'balie / bezoek', 'telefoon' en 'e-mail' verder uitgediept.

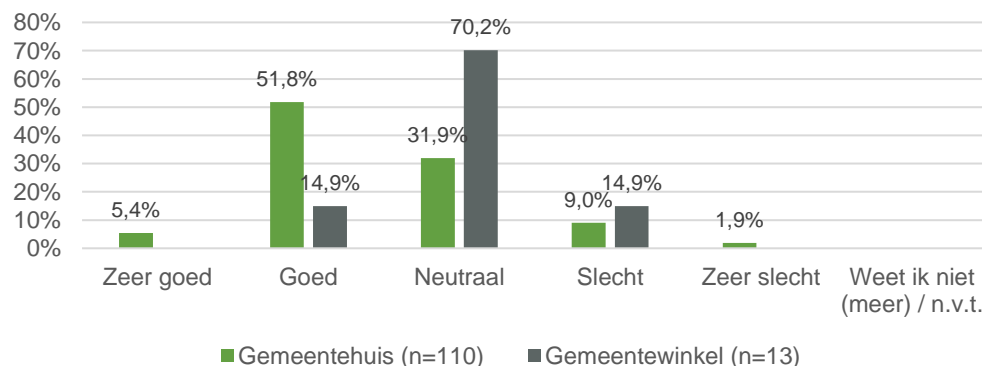
2.2.1 Balie / bezoek

Van de 162 respondenten die de afgelopen 12 maanden contact hadden via de balie of een bezoek ging 90% de laatste keer naar het gemeentehuis in Brummen en 10% naar de gemeentewinkel in Eerbeek. Respondenten die het gemeentehuis bezochten maakten in 48% van de gevallen van te voren een afspraak.

De mogelijkheden om een afspraak te maken bij het gemeentehuis in Brummen worden gemiddeld beoordeeld met een 8.2. Afspraakmogelijkheden bij de gemeentewinkel in Eerbeek krijgen gemiddeld een 7.4. Respectievelijk 8% en 15% geeft een onvoldoende.



Beoordeling privacy bezoek gemeentehuis en gemeentewinkel



Figuur 6 Beoordeling privacy tijdens bezoek aan gemeentehuis en gemeentewinkel

De balie burgerzaken (in het gemeentehuis) werd met name op de vrije inloop momenten, te weten dinsdag tussen 09:00 en 12:00 (13,5%), woensdag tussen 13:00 en 16:00 (16%) en donderdag tussen 18:00 en 20:00 (20%), bezocht. Een bezoek aan de gemeentewinkel in Eerbeek werd door 31% op maandag

tussen 13:00 en 16:00 gebracht, 35% bezocht de gemeentewinkel op woensdag tussen 09:00 en 12:00. De overige 35% weet niet meer wanneer op welk moment men de laatste keer bij de gemeentewinkel was.

De privacy tijdens de bezoeken aan de balie burgerzaken en de gemeentewinkel kent uiteenlopende beoordelingen (figuur 6). Bij de balie burgerzaken in het gemeentehuis vond 57% de privacy (zeer) goed en reageerde 32% 'neutraal', tegenover 15% die de privacy bij de gemeentewinkel (zeer) goed vond en 70% die aldaar 'neutraal' tevreden was.

Ruim drie kwart van de respondenten geeft aan voldoende snel geholpen te zijn. Indien men een bezoek bracht aan het gemeentehuis en van tevoren een afspraak had gemaakt werd ruim 81% voldoende snel geholpen, gemiddeld was dit na 4 minuten en 11 seconden. De 69% van de respondenten die bij de gemeentewinkel voldoende snel werden geholpen werden gemiddeld na 4 minuten geholpen. Bij het gemeentehuis zonder afspraak was dit 6 minuten en 41 seconden. Respondenten die aangaven niet voldoende snel te zijn geholpen dienden in alle drie gevallen gemiddeld minimaal 20 minuten te wachten (figuur 7).

Voldoende snel geholpen	Gemeentehuis zonder afspraak (n=74)	Gemeentehuis met afspraak (n=71)	Gemeentewinkel (n=14)
Ja, namelijk na	71,2%	81,2%	68,8%
Nee, namelijk na	16,4%	5,8%	12,5%
Weet ik niet	12,3%	13,0%	18,8%
Minuten (gem.)	Gemeentehuis zonder afspraak	Gemeentehuis met afspraak	Gemeentewinkel
Ja, namelijk na	6,7	4,2	4,0
Nee, namelijk na	27,4	20,6	20,0

Figuur 7 Voldoende snel geholpen en wachttijd in minuten

2.2.2 Telefoon

De afgelopen 12 maanden hadden 115 respondenten telefonisch contact met de gemeente Brummen. Nagenoeg de helft geeft aan dat er voldoende snel werd opgenomen, gemiddeld was dit na 24 seconden. Ruim 12% geeft aan dat er niet voldoende snel werd opgenomen, gemiddeld na 199 seconden.



De telefonische bereikbaarheid van de gemeente is beoordeeld aan de hand van een drietal aspecten. Figuur 8 laat zien dat de aspecten allen (ruim) boven een 7 scoren. Daarnaast blijken de beoordelingen op de drie aspecten allen hoger dan begin 2015.

Ruim een kwart van de respondenten kon direct worden geholpen, een derde werd doorverbonden en in 31% van de gevallen is een terugbelverzoek gemaakt. Van deze groep geeft 45% aan dat de gemeente binnen een redelijke termijn, van gemiddeld 1,6 werkdagen, heeft teruggebeld. Bij 38% werd niet binnen een redelijke termijn teruggebeld, namelijk na gemiddeld 53 werkdagen.

	Aug. 2016 (n=115)	Jan. 2015 (n=63)
De mate waarin gemeente Brummen telefonisch goed bereikbaar is.	7.8	7.3
De mate waarin de tijden van de telefonische bereikbaarheid van gemeente Brummen aansluiten bij mijn behoefte.	7.6	6.6
De mate waarin makkelijk contact kan worden opgenomen met een persoon/ afdeling.	7.1	6.8

Figuur 8 Rapportcijfers aspecten telefoon

2.2.3 E-mail

In totaal hebben 101 respondenten de afgelopen 12 maanden contact met de gemeente gehad via e-mail. Nagenoeg een derde kreeg binnen één dag via de mail een ontvangstbevestiging en ruim 27% ontving binnen één dag via de mail een antwoord op zijn of haar vraag. Bij 4% duurde de ontvangstbevestiging gemiddeld ruim 3 dagen en bij 8% duurde het antwoord gemiddeld ruim 6 dagen. In totaal geeft 18,5% aan helemaal geen reactie te hebben gekregen.



Respondenten die een antwoord op de e-mail hebben ontvangen hoefden in ruim 64% van de gevallen niet opnieuw te mailen of om verduidelijking te vragen. De vraag was in één keer duidelijk en compleet beantwoord (volledig afgehandeld). Een kleine 11% geeft aan opnieuw te hebben gemaild om om verduidelijking te vragen en een kleine 12% heeft de vraag opnieuw via een ander kanaal gesteld.

Gemiddeld wordt 'de mate waarin het mailcontact met de gemeente mijn vraag/ vragen beantwoord heeft' beoordeeld met een 8.2. De aspecten 'de manier waarop ik tijdens de behandeling van mijn vraag op de hoogte werd gehouden over de afhandeling(termijn)' en 'de mate waarin de medewerker voortvarend te werk gaat' scoren respectievelijk een 8.0 en 7.9 (figuur 9). Ook in dit geval zijn de beoordelingen aanzienlijk hoger dan bij het dienstverleningsonderzoek uit januari 2015.

	Aug. 2016 (n=71)	Jan. 2015 (n=47)
De mate waarin het mailcontact met de gemeente mijn vraag/ vragen beantwoord heeft.	8.2	6.7
De manier waarop ik tijdens de behandeling van mijn vraag op de hoogte werd gehouden over de afhandeling(termijn).	8.0	6.4
De mate waarin de medewerker voortvarend te werk gaat.	7.9	6.7

Figuur 9 Rapportcijfers aspecten e-mail

2.3 Digitaal, gemeentehuis en gemeentewinkel

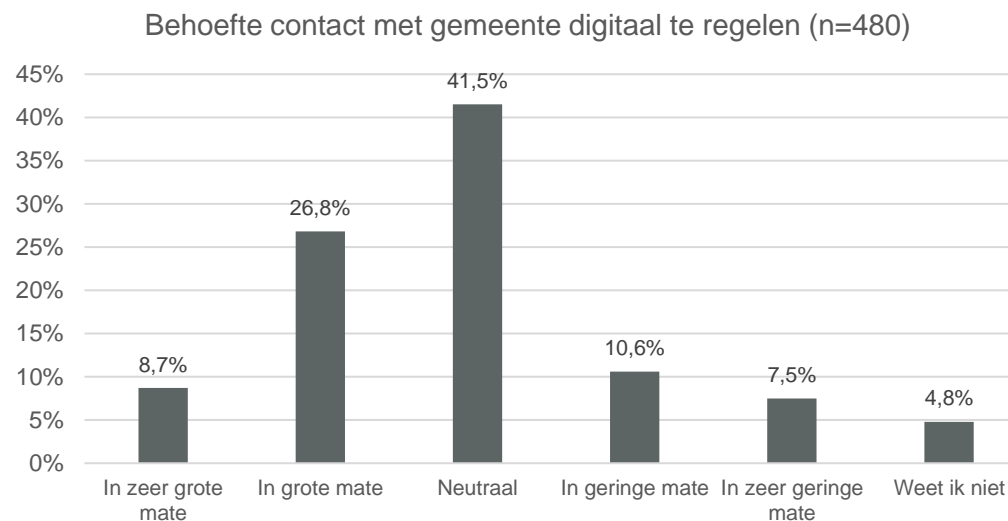
Deze paragraaf gaat in op de diverse mogelijkheden om het contact met de gemeente digitaal te regelen. Daarnaast worden de wensen met betrekking tot het gemeentehuis in Brummen en de gemeentewinkel in Eerbeek beschreven (resultaten in deze paragraaf hebben betrekking op alle respondenten).

2.3.1 Digitaal regelen

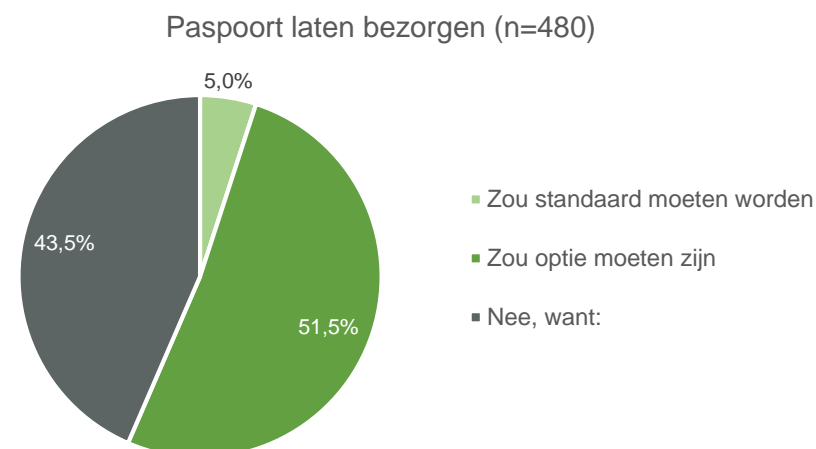
Aan alle respondenten is gevraagd in welke mate men behoefte heeft om het contact met de gemeente (in verband met een product, dienst, een vraag of probleem) digitaal te regelen. Ruim 35% heeft hieraan in (zeer) grote mate behoefte, 41,5% reageert neutraal. Circa 18% geeft aan hier in (zeer) geringe mate behoefte aan te hebben (figuur 10). Deze laatste groep heeft een gemiddelde leeftijd van 62,1 jaar tegenover 53,6 voor de respondenten die in (zeer) grote mate het contact digitaal willen regelen.

Op dit moment is het mogelijk om zaken online te regelen in het digitale loket, zoals het aanvragen van een uittreksel uit de Basisregistratie personen, het doorgeven van een verhuizing en het aanvragen van een horeca- of evenementenvergunning. In de toekomst zou 71% van de respondenten bij voorkeur zoveel mogelijk zaken digitaal regelen, 5,5% wil tegen extra betaling zoveel mogelijk via direct contact regelen.

Indien inwoners van de gemeente op dit moment een nieuw paspoort hebben aangevraagd, moet men dat ophalen bij het gemeentehuis. Tegen extra betaling zou dit paspoort in plaats daarvan thuis of op het werk bezorgd kunnen worden door een gecertificeerd bedrijf. Circa 5% van de respondenten is van mening dat dit de nieuwe standaard zou moeten worden, 51,5% vindt dat dit een optie zou moeten zijn en men dus de keuze zou moeten krijgen het op te halen of te laten bezorgen. De overige ruim 43% vindt het bezorgen geen goed idee (figuur 11). Veel van deze respondenten geven aan 'dit nog prima zelf te kunnen' en dat het een kleine moeite is. Daarnaast wordt verwacht dat de kosten door het bezorgen nog hoger zullen worden en is men van mening dat het zelf ophalen minder fout- en fraudegevoelig is.



Figuur 10 Behoefte om contact met gemeente digitaal te regelen



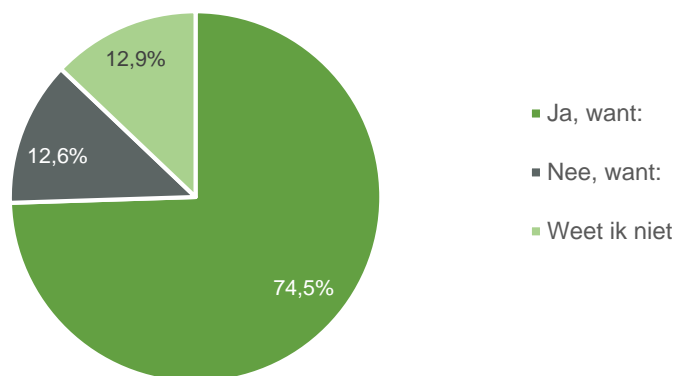
Figuur 11 Tegen extra betaling, paspoort thuis of op uw werk laten bezorgen door gecertificeerd bedrijf

2.3.1.1 Ontvangstbevestiging

Indien inwoners van de gemeente een vraag aan de gemeente stellen via de mail, dan heeft volgens 74,5% van de respondenten een ontvangstbevestiging op deze e-mail toegevoegde waarde. Ongeveer één op de acht is van mening dat dit geen toegevoegde waarde heeft (figuur 12). Zij geven aan dat, indien er iets verkeerd gaat, ze vanzelf een foutmelding krijgen. Daarnaast zegt een ontvangstbevestiging niets over de afhandeltermijn en verwacht men een dusdanig snelle inhoudelijke reactie dat dit overbodig is. Respondenten die van mening zijn dat een ontvangstbevestiging wel toegevoegde waarde heeft vinden het prettig bevestigd te krijgen dat de mail is aangekomen, ze hebben daarvan direct een bewijs en ze vinden het handig om de afhandeltermijn en daadwerkelijke behandelaar te weten.

Gemiddeld verwachten de respondenten binnen 3,81 werkdagen een inhoudelijke reactie op hun vraag aan de gemeente. Ruim 60% verwacht een reactie binnen maximaal 3 werkdagen.

Ontvangstbevestiging e-mail toegevoegde waarde
(n=464)



Figuur 12 Toegevoegde waarde ontvangstbevestiging op e-mail

2.3.2 Gemeentehuis en gemeentewinkel

Indien een respondent iets met de gemeente moet regelen, bijvoorbeeld voor een aanvraag of het afhalen van een product, dan zou ruim 55% bij voorkeur naar het gemeentehuis in Brummen gaan. Circa 37% heeft een voorkeur voor de gemeentewinkel in Eerbeek, 7,5% heeft geen voorkeur. Inwoners uit de kernen Brummen, Empe en Leuvenheim hebben een grote voorkeur voor het gemeentehuis terwijl inwoners van Eerbeek bij voorkeur naar de gemeentewinkel gaan (figuur 13).

	Gemeentehuis in Brummen	Gemeentewinkel in Eerbeek	Geen voorkeur
Totaal (n=480)	55,2%	37,4%	7,5%
Brummen (n=225)	99,5%	0,0%	0,5%
Eerbeek (n=207)	12,6%	76,1%	11,3%
Leuvenheim (n=21)	100,0%	0,0%	0,0%
Hall (n=12)	42,1%	26,3%	31,6%
Tonden (n=7)	75,0%	0,0%	25,0%
Empe (n=6)	100,0%	0,0%	0,0%

Figuur 13 Voorkeur gemeentelijke locatie om iets met de gemeente te regelen

Ruim de helft (52%) van de respondenten bezoekt het gemeentehuis of de gemeentewinkel bij voorkeur op vrije inloop, ruim 36% maakt bij voorkeur eerst een afspraak. Circa 55% maakt bij voorkeur een afspraak via de website (digitaal loket), 23,5% doet dit het liefst telefonisch.

Indien men van te voren een afspraak heeft gemaakt voor het bezoek aan het gemeentehuis of de gemeentewinkel, verwachten respondenten binnen gemiddeld 7 minuten en 16 seconden te worden geholpen. Ruim 61% verwacht binnen maximaal 5 minuten geholpen te worden. Wanneer van tevoren geen afspraak is gemaakt is de verwachting gemiddeld binnen 13 minuten en 56 seconden te worden geholpen. In dit geval verwacht 14,5% binnen 5 minuten aan de beurt te zijn. In totaal is 71% van de respondenten er van op de hoogte dat men bij het gemeentehuis direct wordt geholpen wanneer van te voren een afspraak is gemaakt.

Respondenten die bij voorkeur een bezoek brengen aan het gemeentehuis om iets met de gemeente te regelen (bijvoorbeeld voor een aanvraag of het afhalen van een product) bezoeken het gemeentehuis bij voorkeur op donderdagavond (23%) of maandagochtend (18%). Ook respondenten die geen voorkeur hebben voor het gemeentehuis of de gemeentewinkel bezoeken één van deze locaties bij voorkeur op donderdagavond (33,5%).

Woensdagochtend (23%) en donderdagavond (22%) zijn de voorkeursmomenten van respondenten om de gemeentewinkel in Eerbeek te bezoeken (figuur 14). Op dit moment is de gemeentewinkel twee dagdelen per week geopend. Inwoners kunnen enkel terecht nadat ze van tevoren een afspraak hebben gemaakt. Deze huidige dienstverlening is volgens 14% voldoende, 42% ziet de gemeentewinkel graag meer dagdelen open voor bezoek op afspraak en 51% voor vrije inloop.

Voor burgerzaken (zoals het aanvragen van paspoorten en rijbewijzen) kunnen inwoners naar de gemeentewinkel in Eerbeek. Ruim 22% vindt deze dienstverlening voor de gemeentewinkel voldoende, terwijl 68% in Eerbeek graag hetzelfde zou willen kunnen regelen als op het gemeentehuis in Brummen.

Top-5 bezoek gemeentehuis (n=247)			
Dagdeel		Tijdsblok	
Donderdagavond	22,9%	19:00-20:00	77,0%
Maandagochtend	17,7%	09:00-10:00	46,9%
Vrijdagochtend	15,1%	10:00-11:00	57,2%
Woensdagochtend	14,6%	10:00-11:00	44,2%
Dinsdagochtend	13,3%	09:00-10:00	42,6%

Top-5 bezoek gemeentewinkel (n=175)			
Dagdeel		Tijdsblok	
Woensdagochtend	23,4%	09:00-10:00	60,5%
Donderdagavond	22,4%	19:00-20:00	71,4%
Maandagochtend	18,5%	10:00-11:00	53,3%
Woensdagmiddag	17,9%	14:00-15:00 / 15:00-16:00	41,4%
Maandagavond/Woensdagavond	16,9%	19:00-20:00	62,0% / 65,6%

Top-5 bezoek gemeentehuis of gemeentewinkel (n=58)	
Dagdeel zonder locatievoorkeur	
Donderdagavond	33,5%
Dinsdagavond	29,1%
Vrijdagochtend	21,6%
Woensdagavond	19,8%
Woensdagochtend/Donderdagochtend	15,0%

Figuur 14 Voorkeur dagen of dagdelen om gemeentehuis of de gemeentewinkel te bezoeken

Slotsom



3 Slotsom

In deze slotsom wordt teruggekoppeld naar de doelstelling van het onderzoek en wordt het inwonerspanel 'Brummen Spreekt' geëvalueerd.

3.1 Realisatie primaire doelstelling

In dit panelonderzoek, waarbij de leden van het inwonerspanel 'Brummen Spreekt' zijn benaderd, is op een (statistisch) betrouwbare manier de mening omtrent de gemeentelijke dienstverlening van de gemeente Brummen vastgesteld. De inwoners hebben zich via het panelonderzoek onder meer uitgesproken over de huidige dienstverlening, enkele communicatiekanalen en digitalisering van de dienstverlening.

De primaire doelstelling is gerealiseerd

De mening van inwoners over de dienstverlening van de gemeente Brummen is vastgesteld. Er zijn aandachtspunten en kansen onderscheiden op basis waarvan gerichte acties kunnen worden ondernomen. De gemeente heeft hiermee concrete handvatten om de organisatie (door) te ontwikkelen op een wijze die aansluit bij de klantvraag en -verwachting.

3.2 Evaluatie 'Brummen Spreekt'

Door de zorgvuldige werving rondom het inwonerspanel, heeft gemeente Brummen de beschikking over een omvangrijk en op kernniveau nagenoeg representatief inwonerspanel. Met name door de omvang en representativiteit van het inwonerspanel en de betrokkenheid van de panelleden (aanzienlijke respons), is zowel op geaggregeerd niveau als voor de deelpopulaties een statistisch betrouwbaar en nauwkeurig onderzoek gerealiseerd.

Om het inwonerspanel verder te optimaliseren en de representativiteit verder te verbeteren dient ingezet te worden op de ondervertegenwoordigde leeftijdscategorieën 16-19 jaar en 20-29 jaar.

De inzet van Brummen Spreekt is geslaagd

Het inwonerspanel van gemeente Brummen is bij dit onderzoek een efficiënte en effectieve onderzoeksmethode gebleken, waarmee in statistische zin betrouwbare, nauwkeurige en representatieve uitspraken gedaan kunnen worden over alle inwoners. De betrokkenheid van de panelleden is groot, aangeraden wordt het inwonerspanel verder te optimaliseren door in de genoemde leeftijdscategorieën te werven.



Bijlagen



Bijlage 1

Betrouwbaarheid en nauwkeurigheid

Elke steekproef geeft afwijkingen ten opzichte van de werkelijkheid, maar de uitkomsten moeten een zo goed mogelijk beeld geven van de populatie. In kwantitatief onderzoek is het gebruikelijk om te spreken van een statistisch betrouwbaar verschil, als de afwijking zo groot is dat deze niet door toeval wordt veroorzaakt. Het betrouwbaarheidsniveau is gedefinieerd als 1 (100%) minus het significantieniveau. Het is gangbaar uit te gaan van een significantieniveau van 5%. Dan is er sprake van een betrouwbaarheidsniveau van 95%. Dat wil zeggen dat, als het onderzoek op dezelfde wijze en op hetzelfde moment zou worden herhaald, de uitkomsten in 95% van de gevallen hetzelfde beeld zouden geven.

De nauwkeurigheid (uitgedrukt in foutmarge) geeft het gebied van waarden aan, waarbinnen de werkelijke waarde in de populatie ligt. Een foutmarge van bijvoorbeeld 5%, betekent dat de werkelijke waarde van de totale populatie 5% hoger of lager kan liggen dan de waarde van de steekproef. Concreet: indien een onderzoeksuitkomst van de steekproef aangeeft dat 50% van de respondenten een rapportcijfer 8 geeft voor een bepaald aspect, dan ligt dit percentage in werkelijkheid maximaal 5% boven of 5% onder deze 50%, ofwel tussen de 45% en 55%. Een foutmarge van 5% is gangbaar en algemeen geaccepteerd bij (statistisch) kwantitatief onderzoek.

Met het omvangrijke aantal respondenten dat heeft deelgenomen (480) kunnen met 95% betrouwbaarheid en 4,42% nauwkeurigheid uitspraken worden gedaan op een algemeen niveau. De hoge betrouwbaarheid en nauwkeurigheid maken de data geschikt voor verdere analyses.

Kenmerken panel & steekproef

Uit de volgende tabel kan worden afgeleid hoe de verdeling over kernen van Brummen is in de steekproef, en hoe deze zich verhoudt tot de verdeling van de Brummense bevolking.

Woonplaats	Gemeente (01-01-'14)		Respons	
Eerbeek	8.573	48,04%	207	43,13%
Brummen	7.174	40,20%	225	46,88%
Hall	706	3,96%	12	2,50%
Leuvenheim	564	3,16%	21	4,38%
Empe	544	3,05%	6	1,25%
Tonden	286	1,60%	7	1,46%
Overig			2	0,42%
Totaal	17.847		480	

Figuur 15 Tabel verdeling kernen Brummen

Uit de analyse van de representativiteit¹ over kernen blijkt dat de steekproef nagenoeg representatief is. In de resultaten is Leuvenheim over- en Empe ondervertegenwoordigd. De gemiddelde leeftijd van de respondenten is 59,5 jaar en circa 59% is man. De leeftijdsverdeling van het inwonerspanel en de steekproef komt nog onvoldoende overeen. Er is sprake van een ondervertegenwoordiging in de leeftijdscategorieën 16-19 en 20-29 jaar en een oververtegenwoordiging in de categorieën 60-69 en 70-79 jaar.

Weging

Binnen dit panelonderzoek zijn de resultaten gewogen naar kern. Hiermee zijn de resultaten gecorrigeerd om de mogelijke invloed van de niet geheel representatieve steekproef weg te nemen. Dit is een gangbare werkwijze in statistisch kwantitatief onderzoek. Personen in ondervertegenwoordigde groepen krijgen een gewicht groter dan 1 en tellen relatief zwaarder mee in het totaalresultaat, personen in groepen met een oververtegenwoordiging krijgen een gewicht kleiner dan 1.

Vanwege de oververtegenwoordiging van inwoners uit Leuvenheim, krijgt een respondent uit deze kern bijvoorbeeld een weegfactor 0,72 en een respondent uit Empe weegfactor 2,44. Aangezien weegfactoren niet te groot mogen zijn (een groep in een steekproef met een aandeel van bijvoorbeeld 5%, kan niet

¹ De representativiteitsanalyses zijn verricht aan de hand van de chi-kwadraattoets.

worden 'opgeblazen' tot 50%), zijn de resultaten niet gewogen over de leeftijdsverdeling en geslacht.

Door de weging zijn de resultaten **representatief over kernen**. De representativiteit over leeftijd en geslacht is (nog) onvoldoende. Hiermee dient rekening te worden gehouden bij de interpretatie van de data, nadere analyses en de (door)ontwikkeling van 'Brummen Spreekt'.

