

## Onderzoeksrapport

Gemeentelijke dienstverlening &  
Gemeente Brummen als woon-, werk- en  
recreëeromgeving

**Gemeente Brummen**

Inwonerspanel '*Brummen Spreekt*'

Dinsdag 3 februari 2015

Referentie: 14055

## Inwonerspanel 'Brummen Spreekt'

Zutphen, dinsdag 3 februari 2015  
Referentie: 14055

### Klankbord Gemeente Brummen:

Christin Remde, Teamleider Frontoffice  
Gert-Jan van Dijk, Communicatieadviseur

### Movementem

Pollaan 48 A-1  
7202 BX Zutphen

**T** 0575 84 3738

**E** info@movementem.nl

**W** www.movementem.nl

### Projectteam:

drs. Robin Koster, projectleider/ adviseur

Luc Oonk MSc., data-analist/ technisch beheer



Movementem is aangesloten bij de Nederlandse Marktonderzoek Associatie (MOA), Center for Information Based Decision Making & Marketing Research. Movementem 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. Movementem is niet aansprakelijk voor enige directe of indirecte schade die zou kunnen ontstaan door het gebruik van de aangeboden informatie.



## Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>INLEIDING .....</b>	<b>5</b>
1.1	INWONERSPANEL BRUMMEN SPREEKT .....	5
1.2	ONDERZOEK NAAR TEVREDENHEID DIENSTVERLENING .....	5
1.3	VRAGENLIJST .....	5
1.4	LEESWIJZER .....	6
<b>2</b>	<b>ANALYSE SAMENSTELLING PANEL &amp; STEEKPROEF .....</b>	<b>8</b>
2.1	OPBOUW PANEL .....	8
2.2	RESPONS .....	8
2.3	BETROUWBAARHEID EN NAUWKEURIGHEID .....	8
2.4	KENMERKEN PANEL & STEEKPROEF .....	9
<b>3</b>	<b>RESULTATEN .....</b>	<b>11</b>
3.1	TEVREDENHEID GEMEENTELIJKE DIENSTVERLENING .....	11
3.2	STELLINGEN GEMEENTE BRUMMEN .....	20
3.3	GEMEENTE ALS WOON-, WERK- EN RECREËEROMGEVING .....	21
3.4	AANGEDRAGEN ONDERZOEKEN BRUMMEN SPREEKT .....	22
<b>4</b>	<b>SLOTSOM .....</b>	<b>24</b>
4.1	REALISATIE PRIMAIRE DOELSTELLING .....	24
4.2	EVALUATIE BRUMMEN SPREEKT .....	24



**Inleiding**

# 1 Inleiding

In dit rapport worden de resultaten gepresenteerd van een onderzoek naar de

- 1) ...tevredenheid van inwoners over de gemeentelijke dienstverlening;
- 2) ...waardering van inwoners over de gemeente Brummen als woon-, werk- en recreëromgeving.

De belangrijkste resultaten worden beschreven en visueel weergegeven. Ook worden enkele conclusies getrokken en aanbevelingen gedaan. Dit korte inleidende hoofdstuk gaat in op de achtergrond en aanleiding van het onderzoek en sluit af met een leeswijzer voor de rest van het rapport.

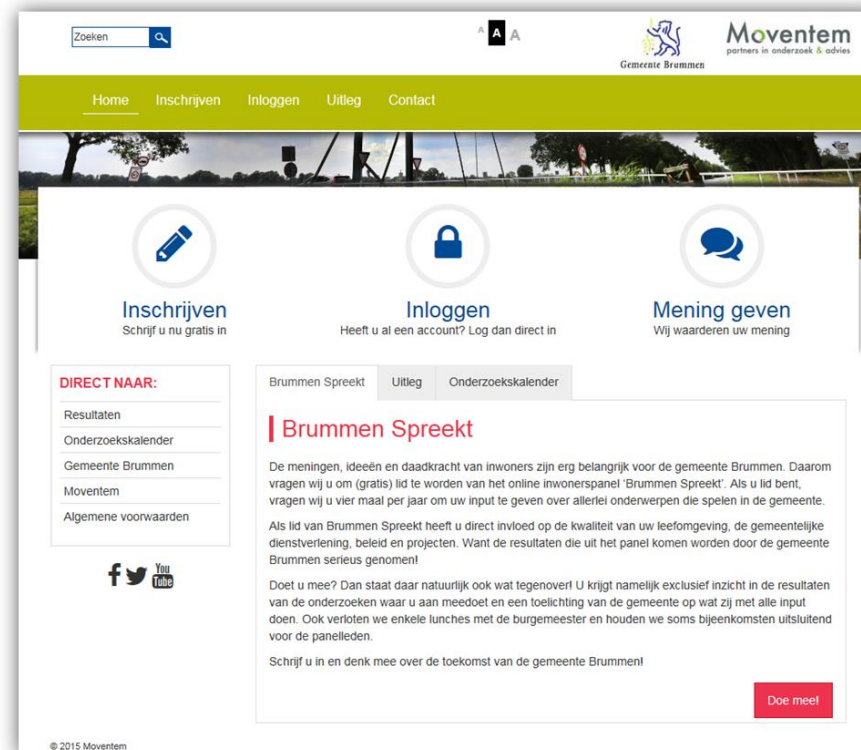
## 1.1 Inwonerspanel Brummen Spreekt

Het gemeentebestuur van Brummen hecht veel waarde aan de meningen, ideeën en denkkracht van 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 input 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. In het volgende hoofdstuk meer informatie over het inwonerspanel. U kunt ook kijken op deze website: [www.brummenspreekt.nl](http://www.brummenspreekt.nl).

## 1.2 Onderzoek naar tevredenheid dienstverlening

Het eerste onderwerp waarover gemeente Brummen graag feedback wilde ontvangen via het inwonerspanel, was de tevredenheid van inwoners over de gemeentelijke dienstverlening. Dit onderzoek is uitgevoerd in de periode november – december 2014 en de resultaten worden in dit rapport gepresenteerd.

Er waren meerdere aanleidingen om de tevredenheid over de gemeentelijke dienstverlening te evalueren. Het onderzoek is onder andere bedoeld als nulmeting, waarop servicenormen kunnen worden gebaseerd. De bestaande servicenormen kunnen mogelijk worden aangescherpt en het ambitieniveau voor de komende jaren kan verder worden bepaald. Doel hiervan is om de gemeentelijke dienstverlening hiermee gericht te kunnen doorontwikkelen. Verder was een onderzoek naar de tevredenheid van inwoners gewenst, omdat de openingstijden van het gemeentehuis waren aangepast. Er was behoefte om te evalueren hoe de inwoners de nieuwe openingstijden ervaren.



Figuur 1 Screenshot webportal 'Brummen Spreekt'

## 1.3 Vragenlijst

In samenwerking met de afdeling Dienstverlening is een vragenlijst opgesteld. Daarbij is gefocust op de doelgroep inwoners en niet op andere doelgroepen als bedrijven, instellingen en verenigingen. Voor het onderzoek onder de inwoners, is er in de vragenlijst rekening mee gehouden dat inwoners op verschillende manieren (communicatiekanalen) contact kunnen hebben met de gemeentelijke organisatie. Daarbij is de vragenlijst opgesteld met als grondslag dat inwoners de gemeentelijke organisatie als één geheel zien en geen onderverdeling (hoeven) kennen naar afdelingen, clusters of teams. De vragen zijn opgesteld dus vanuit het perspectief van de inwoner.

De vragen over de gemeentelijke dienstverlening zijn alleen gesteld aan inwoners die de afgelopen 12 maanden contact hebben gehad met de gemeente over een product, dienst, een vraag of probleem. Alleen dan is het immers mogelijk om de gemeente te beoordelen. Hierbij gaat het over de perceptie (beleving) van inwoners en niet over de geobjectiveerde kwaliteit.

Het is van belang hiermee rekening te houden bij de interpretatie van de onderzoeksresultaten. Ervaring leert namelijk dat er soms verschillen bestaan tussen de klantbeleving/ -waardering en de geobjectiveerde kwaliteit. Zo kan een klant bijvoorbeeld ontevreden zijn over de geleverde dienstverlening van de gemeente, vanwege een te lange ervaren doorlooptijd. Deze doorlooptijd kan echter binnen de (interne/ wettelijke) norm vallen. Andersom geldt dit uiteraard ook (hoge klantwaardering, lage kwaliteit). Voor dit onderzoek is gefocust op de gepercipieerde tevredenheid (klantbeleving/ -waardering) en niet op de geobjectiveerde kwaliteit.

Inwoners die de afgelopen 12 maanden geen contact hebben gehad met de gemeente, zijn gevraagd naar hun oordeel over de gemeente Brummen als woon-, werk- en recreëeromgeving (los van de gemeente als organisatie).

## 1.4 Leeswijzer

In het volgende hoofdstuk (2) volgt een analyse van de samenstelling van het inwonerspanel en de gerealiseerde steekproef van dit onderzoek. Hoofdstuk 3 gaat in op de resultaten van het onderzoek. De belangrijkste conclusies en aanbevelingen worden in hoofdstuk 4 (Slotsom) beschreven.

Er is een aantal open vragen gesteld aan de respondenten. Deze worden in het rapport gecategoriseerd of in een woordwolk weergegeven. In dit rapport worden op enkele plaatsen quotes van respondenten gebruikt, ter indicatie van deze open toelichtingen en opmerkingen.

Door routes in de vragenlijst en vragen waarbij meerdere antwoorden mogelijk zijn, kan het voorkomen dat het aantal respondenten en/of het aantal antwoorden niet overal gelijk is in deze rapportage. Dit kan ook komen doordat in enkele overzichten de categorie 'weet niet/ geen mening' voor het leesgemak niet is weergegeven. Ook hebben niet alle respondenten alle vragen beantwoord en hebben offline deelnemers minder vragen ontvangen, om ze niet teveel te belasten. Om deze redenen wordt ter volledigheid bij de resultaten aangegeven hoeveel respondenten ('n') de betreffende vraag hebben beantwoord. De percentages in dit rapport worden afgerond tot (maximaal) twee decimalen. Er kunnen dus kleine afrondingsverschillen zijn.

In dit onderzoeksrapport worden de belangrijkste resultaten beschreven en visueel weergegeven. Uit de onderzoeksdata is mogelijk nog meer informatie te halen en er zijn verdere analyses mogelijk. Voor meer informatie over het theoretische kader, de vragenlijst, de onderzoeksopzet en/of het dataverwerking-/ analyseproces (statistische toetsen), kan contact worden opgenomen met Moventem.



# Movementem

partner in onderzoek & advies

Analyse samenstelling  
panel & steekproef

## 2 Analyse samenstelling panel & steekproef

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op samenstelling van het online inwoners-panel Brummen Spreekt en de gerealiseerde steekproef (de respons) van het onderzoek. Op basis van statistische toetsen wordt geanalyseerd in hoeverre het panel en de steekproef betrouwbaar, nauwkeurig en representatief zijn.

### 2.1 Opbouw panel

Er is op meerdere manieren geworven om het panel op te bouwen. Dit is gedaan in samenwerking met team Communicatie van gemeente Brummen. Er is onder andere geworven via brieven (een gestratificeerde steekproef uit de Basisregistratie Personen), bij de balie in het gemeentehuis, via oproepen in de huis-aan-huis pagina GemeenteThuis, op de website van de gemeente en Social Media.

Personen kunnen deelnemen vanaf de toegestane leeftijd; 16 jaar. De meeste aanmeldingen zijn online gedaan via het webportal van Brummen Spreekt ([www.brummenspreekt.nl](http://www.brummenspreekt.nl)). Er zijn 29 personen die zich offline hebben aangemeld en die ook offline willen deelnemen aan onderzoeken. Zij krijgen de vragenlijsten per post toegestuurd en kunnen deze terugsturen via een antwoordvelop.

*Door de zorgvuldige werving van panelleden, is binnen afzienbare tijd een panel opgebouwd van 657 leden. Daardoor is een (nieuw) efficiënt en effectief middel gecreëerd, waarmee onderzoek kan worden gedaan onder inwoners.*

### 2.2 Respons

Ten tijde van het onderzoek naar de tevredenheid over de gemeentelijke dienstverlening, waren er 498 leden. Met andere woorden, nadat dit onderzoek was afgerond, zijn nog meer mensen lid geworden. Echter, deze personen hebben niet kunnen deelnemen aan dit eerste panelonderzoek.

In totaal hebben 445 van de 498 respondenten aan het onderzoek deelgenomen, waarvan 429 online en 16 offline. Dit maakt een effectieve **respons-rate van 89%**  $\{(445/ 498) * 100\}$ . De verdeling van de twee deelpopulaties binnen de steekproef is:

- A) 318 respondenten (klanten) hebben de afgelopen 12 maanden contact gehad met gemeente Brummen over een product, dienst, een vraag of probleem (71%);
- B) 127 respondenten (inwoners) hebben de afgelopen 12 maanden geen contact gehad met gemeente Brummen (29%).

*Er is een zeer hoge respons-rate behaald, waaruit kan worden afgeleid dat er een grote betrokkenheid is onder de panelleden van Brummen Spreekt.*

### 2.3 Betrouwbaarheid en nauwkeurigheid

Elke steekproef geeft afwijkingen ten opzichte van de werkelijkheid. Echter, 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, wanneer de afwijking zo groot is dat deze niet door toeval wordt veroorzaakt. Een statistisch betrouwbare meting zal bij een herhaling op dezelfde wijze en op hetzelfde moment een sterk vergelijkbare score opleveren. Het statistische betrouwbaarheidsniveau is gedefinieerd als 1 (100%) minus het significantieniveau. Het is gangbaar om uit te gaan van een significantieniveau van 5%. Bij de berekening van de statistische betrouwbaarheid en nauwkeurigheid, moet rekening worden gehouden met de indeling van het onderzoek. Per onderdeel van de vragenlijst is de betrouwbaarheid en nauwkeurigheid berekend, waarmee generaliserende uitspraken kunnen worden gedaan over (deel)populaties, te weten:

- A) alle klanten die de afgelopen 12 maanden contact hebben gehad met de gemeente over een product, dienst, een vraag of probleem;
- B) alle inwoners van de gemeente (geaggregeerd niveau).

Populatie	Betrouwbaarheid	Foutmarge
A) alle klanten, contact afgelopen 12 maanden (n=318)	95%	5,45%
B) alle inwoners van de gemeente (n=445)	95%	4,59%

**Figuur 2** Betrouwbaarheid en nauwkeurigheid



Met het omvangrijke aantal respondenten dat heeft deelgenomen aan het onderzoek kunnen met hoge betrouwbaarheid en nauwkeurigheid uitspraken worden gedaan op geaggregeerd niveau.

De hoge betrouwbaarheid en nauwkeurigheid maken het onderzoek geschikt om verdere analyses mee uit te voeren

## 2.4 Kenmerken panel & steekproef

In de volgende subparagrafen wordt stilgestaan bij de kenmerken van Brummen Spreekt en de gerealiseerde steekproef<sup>1</sup>.

### 2.4.1 Kernen

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

Woonplaats	Gemeente (01-01-'14)		Panel		Respons	
Eerbeek	8.573	48,04%	210	42,17%	189	42,47%
Brummen	7.174	40,20%	222	44,58%	199	44,72%
Hall	706	3,96%	22	4,42%	21	4,72%
Leuvenheim	564	3,16%	18	3,61%	18	4,04%
Empe	544	3,05%	9	1,81%	9	2,02%
Tonden	286	1,60%	9	1,81%	7	1,57%
<b>Totaal</b>	<b>17.847</b>		<b>498</b>		<b>445</b>	

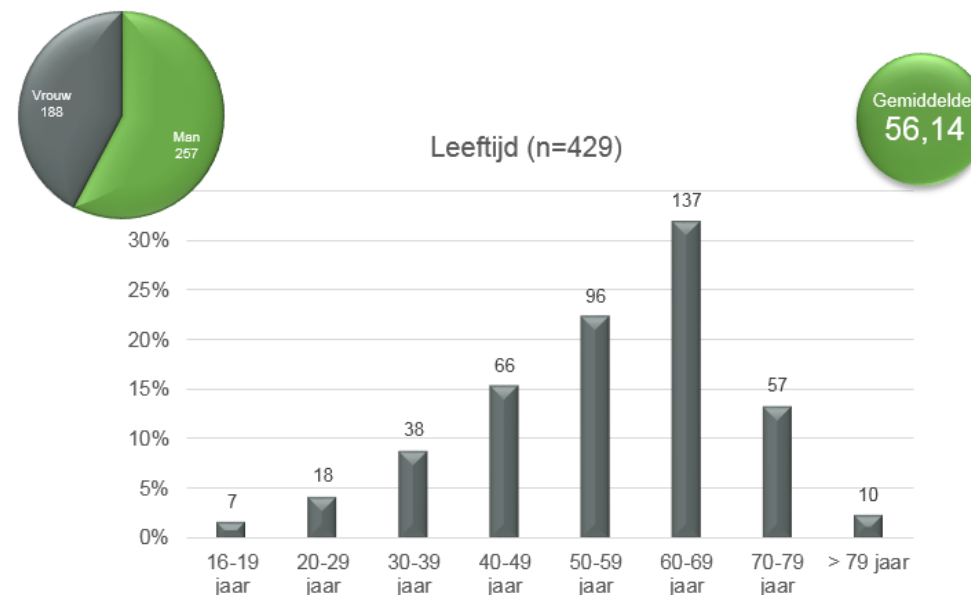
Figuur 3 Tabel verdeling kernen Brummen

Uit de analyse van de representativiteit<sup>2</sup> over kernen blijkt dat de steekproef nagenoeg representatief is. In de resultaten zijn Eerbeek en Empe enigszins onder- en Brummen iets oververtegenwoordigd.

<sup>1</sup> De kenmerken van de offline deelnemers zijn onbekend, omdat zij de online intake vragenlijst niet hebben doorlopen. Het gaat om 29 offline leden in het panel en om 16 respondenten (in de respons).

### 2.4.2 Leeftijd & geslacht

In de volgende diagram is de verdeling van de respons gevisualiseerd. De gemiddelde leeftijd van de respondenten is 56,14 jaar. De cirkeldiagram laat zien dat circa 58% van de respondenten man is. Uit de analyse van de representativiteit over leeftijd blijkt dat het panel en de steekproef (nog) niet voldoende overeenkomt met de populatie. Er is een ondervertegenwoordiging in de leeftijdscategorieën 16-19 jaar en 20-29 jaar. Verder is er een oververtegenwoordiging in de categorieën 50-59 en 60-69 jaar.



Figuur 4 Diagram leeftijdsverdeling Brummense bevolking

De resultaten van het onderzoek zijn nagenoeg representatief over kernen. De representativiteit over leeftijd is nog onvoldoende om daarover verantwoorde uitspraken te kunnen doen. Hiermee moet rekening worden gehouden bij de interpretatie van de data, nadere analyses en de (door)ontwikkeling van Brummen Spreekt.

<sup>2</sup> Alle representativiteitsanalyses in dit onderzoeksrapport zijn verricht aan de hand van de chi-kwadraattoets.

# Movementem

partner in onderzoek & advies



Resultaten

### 3 Resultaten

In dit beschrijvende hoofdstuk wordt achtereenvolgens ingegaan op:

- § 3.1 de tevredenheid over de gemeentelijke dienstverlening van inwoners die de afgelopen 12 maanden contact hebben gehad met de gemeente over een product, dienst, een vraag of probleem;
- § 3.2 gemeente Brummen als woon-, werk- en recreëromgeving, waarbij het niet meer gaat over de gemeentelijke organisatie. Deze vragen zijn gesteld aan alle respondenten;
- § 3.3 door de respondenten aangedragen onderzoeksthema's voor andere studies via Brummen Spreekt.

#### 3.1 Tevredenheid gemeentelijke dienstverlening

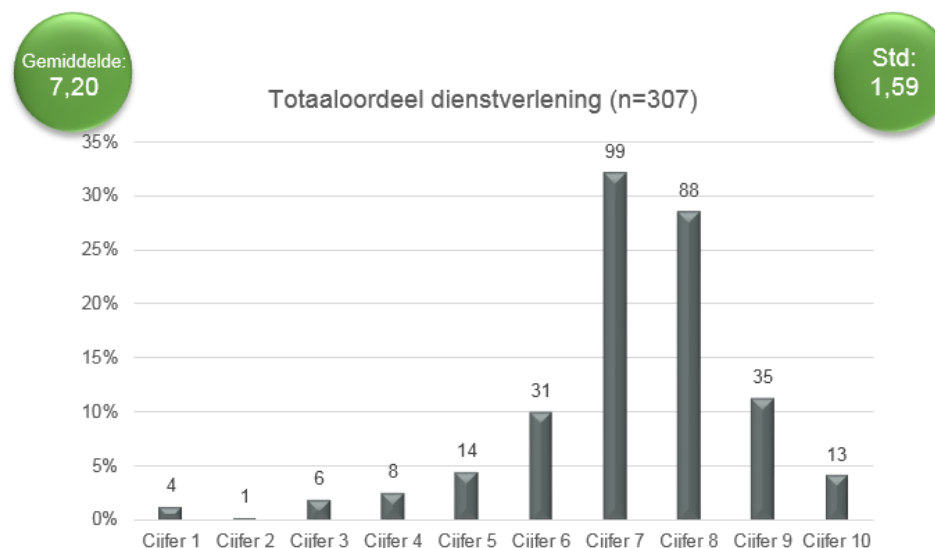
Deze paragraaf beschrijft de onderzoeksresultaten van de 318 respondenten die de afgelopen 12 maanden contact hebben gehad met de gemeente.

##### 3.1.1 Totaaloordeel dienstverlening

De totale dienstverlening van de gemeente Brummen wordt door de klanten gemiddeld beoordeeld met een 7,20. Nagenoeg 45% van de klanten geeft een 8,0 of hoger als rapportcijfer, terwijl circa 11% een rapportcijfer van een 5,0 of lager geeft. Respondenten die een onvoldoende geven zijn gemiddeld 58 jaar oud, 70% is woonachtig in Eerbeek.

In de volgende diagram wordt de verdeling van de rapportcijfers weergegeven. Op de X-as staan de rapportcijfers weergegeven en op de Y-as staat de procentuele verdeling. Boven de grijze staven staat het absolute aantal klanten dat het betreffende rapportcijfer heeft gegeven.

Er zijn relatief weinig lage beoordelingen. Dit blijkt ook uit de standaarddeviatie (Std.) die laat zien in welke mate de waarden variëren. In dit geval is er sprake van een lage Std., wat aangeeft dat de waarden zijn gecentreerd rond het gemiddelde. Een hoge Std. zou betekenen dat er een meer gespreide verdeling van waarden is.



Figuur 5 Totaaloordeel gemeentelijke dienstverlening

In de volgende tabel staat de verdeling van de rapportcijfers per kern. De resultaten van Tonden, Leuvenheim, Empe en Hall zijn enkel indicatief, vanwege het lage aantal respondenten. Respondenten woonachtig in Brummen blijken significant meer tevreden dan inwoners van Eerbeek.

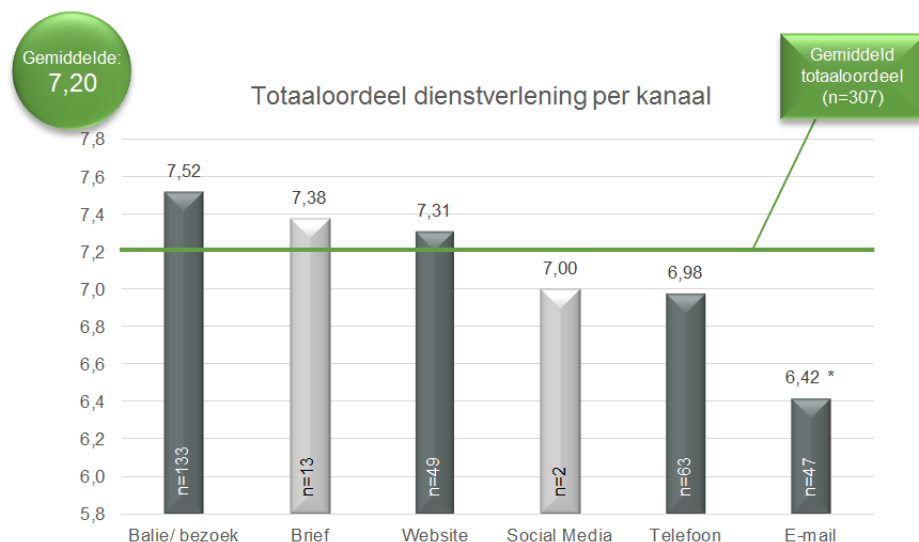
Kernen	Gemiddeld rapportcijfer dienstverlening
Tonden (n=4)	7,75
Leuvenheim (n=13)	7,69
Brummen (n=125)	7,48
Empe (n=7)	7,43
Eerbeek (n=136)	6,90
Hall (n=13)	6,85

Figuur 6 Verdeling rapportcijfers per kern

Van alle respondenten heeft 46% in (zeer) grote mate behoefte om het contact met de gemeente digitaal te regelen (bijvoorbeeld een product, dienst, vraag of een probleem). Circa 13% heeft hier in (zeer) geringe mate behoefte aan.

### 3.1.2 Totaaloordeel per communicatiekanaal

De volgende diagram laat het gemiddelde rapportcijfer over de totale dienstverlening per communicatiekanaal zien. Daarnaast wordt het totale gemiddelde weergegeven in (1) de groene bol linksboven en (2) met de horizontale groene lijn.



Figuur 7 Totaaloordeel dienstverlening per kanaal

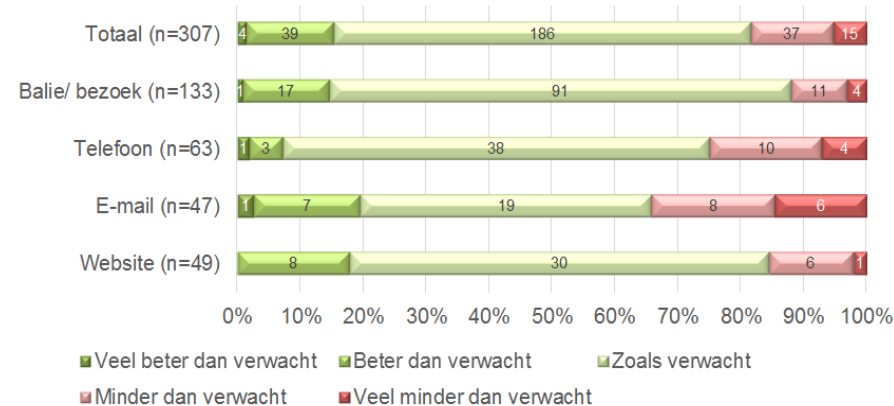
Klanten beoordelen het communicatiekanaal 'balie/bezoek' het beste met een gemiddelde van 7,52. Het kanaal 'e-mail' wordt significant <sup>3</sup> lager beoordeeld dan het gemiddelde, dit is in de diagram aangemerkt met een sterretje.

De communicatiekanalen 'Brief' en 'Social Media' worden relatief weinig gebruikt. De resultaten van deze groepen zijn enkel indicatief en daarom licht grijs weergegeven. Vanwege de lage aantallen voor deze twee communicatiekanalen, wordt er in dit rapport niet nader op in gegaan.

<sup>3</sup> Dit is vastgesteld via een t-toets, een parametrische statistische toets die nagaat of er een verschil is tussen de gemiddelden van groepen in de populatie en het gemiddelde.

### 3.1.3 Prestatie t.o.v. verwachting

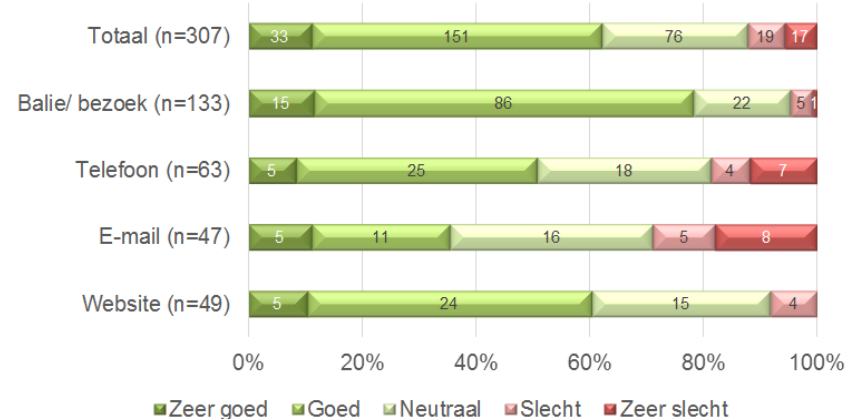
Ruim 60% van de respondenten op totaal niveau is van mening dat de prestatie van de gemeente is zoals vooraf verwacht. De grootste discrepantie ('ontevredenheid') bestaat bij het communicatiekanaal 'E-mail', waar circa 30% de prestatie (veel) minder vindt dan verwacht.



Figuur 8 Prestatie gemeente ten opzichte van verwachtingen vooraf

### 3.1.4 Totale tijd behandeling

Respondenten die zijn geholpen bij de balie zijn het meest positief over de tijd van behandeling van een vraag, probleem, product of dienst. Circa 28% van de respondenten van kanaal 'E-mail' beoordeelt de totale tijd als (zeer) slecht.



Figuur 9 Beoordeling totale tijd behandeling

### 3.1.5 Verdeling hoofdonderwerpen klantcontact per kanaal

MC	Balie/ bezoek (n=133)	Telefoon (n=63)	E-mail (n=47)	Website (n=49)
<b>Documenten en inschrijving</b>				
Paspoort/ identiteitskaart	71	13	8	12
Rijbewijs	32	5	5	3
Verklaring omtrent gedrag	18	3	1	2
Adreswijziging doorgegeven	3	4	0	1
Inschrijving in de gemeente	8	4	2	1
Afvalpas (Berke! Milieu)	1	1	2	2
<b>Familie en Burgerlijke Stand</b>				
Huwelijk, huwelijksaangifte, partnerschap	2	3	2	0
Aangifte geboorte	2	1	0	0
Echtscheiding	0	1	0	1
Aangifte overlijden	1	1	0	0
Uittreksel Burgerlijke Stand	4	1	1	1
Emigratie/ immigratie /naturalisatie	0	0	0	0
<b>Werk en inkomen</b>				
Zaken met betrekking tot werk/ betaalde baan	3	1	0	1
Bijstand/ uitkering	2	4	1	2
Ondernemer/ begonnen als ondernemer - zakelijke vraag	1	1	0	0
<b>Wonen</b>				
Bouwen en verbouwen (monumenten)	3	7	1	1
Eigen woning	3	3	4	2
Bestemmingsplan	9	4	4	7
<b>Digitaal loket (met behulp van DigiD)</b>				
Verhuizing naar het buitenland	0	0	0	0
Geheimhouding persoonsgegevens	0	1	0	1
Aanduiding naamgebruik	0	0	0	0
Verhuizing doorgeven	0	1	1	0
<b>Meldingen, aanvragen, belasting</b>				
Overlast gemeld	2	1	2	1
Melding openbare ruimte (onderhoud groen, wegen, speelplaatsen, openbare verlichting etc.)	6	11	15	12
Klacht ingediend	0	3	1	1
Subsidie aangevraagd	4	1	4	1
Evenement/ Activiteit georganiseerd	3	0	1	2
Gemeentelijke belasting/ WOZ-belasting	1	4	4	4
Vergunningen	1	3	4	1
<b>Zorg, welzijn en onderwijs</b>				
Wmo (Wet Maatschappelijke Ondersteuning)	7	4	1	3
Onderwijs	0	1	1	2
Speciaal onderwijs gevolgd/ PGB/ rugzakje aangevraagd	0	0	0	0
Voor iemand gezorgd/ mantelzorg	2	3	0	1
Jeugdzorg	1	1	1	0
Verslavingszorg	0	0	0	0
Vrijwilligerswerk	2	1	0	2
Schuldsanering	1	1	0	1
<b>Politiek en participatie</b>				
Voorlichtings-/ inspraakavond	5	4	2	5
Forum/ Gemeenteraadsvergadering	5	6	3	4
<b>Overige</b>				
Kunst en cultuur	2	0	1	1
Parkeren, verkeer en vervoer	5	8	10	3
Toerisme & recreatie (o.a. sport)	3	2	4	2
Veiligheid (o.a. alarminstallatie, brandveiligheid)	0	0	2	1
<b>Anders</b>	<b>21</b>	<b>23</b>	<b>15</b>	<b>10</b>

De klanten is gevraagd waarover men de afgelopen 12 maanden contact heeft gehad met de gemeente. Indien van toepassing, konden de respondenten hierbij meerdere onderwerpen aangegeven. In de tabel hiernaast wordt de absolute verdeling van de aangegeven onderwerpen weergegeven per communicatiekanaal.

Op totaalniveau zijn twee omvangrijke groepen te onderscheiden; 'Documenten en inschrijving' en 'Meldingen, aanvragen, belasting'. Bij het communicatiekanaal Balie hebben vrijwel alle respondenten (meer dan) één product of dienst afgenomen, met name uit de categorieën 'Paspoort/ identiteitskaart' en 'Rijbewijs'. De meeste klanten uit de hoofdcategorie 'Meldingen, aanvragen, belasting' nemen via de website, per e-mail of telefonisch contact op met de gemeente.

**Figuur 10** Verdeling onderwerpen klantcontact per communicatiekanaal

### 3.1.6 Balie/ bezoek

Het communicatiekanaal Balie/ bezoek wordt met een 7,52 hoger beoordeeld dan het gemiddelde (7,20) en de overige communicatiekanalen. Bijna 55% van de klanten geeft een rapportcijfer 8,0 of hoger, terwijl ruim 8% een rapportcijfer van een 5,0 of lager geeft.

#### 3.1.6.1 Vooraf afspraak gemaakt

Ruim één op de drie klanten die naar de balie of op bezoek bij het gemeentehuis zijn gekomen, heeft van tevoren een afspraak gemaakt. In nagenoeg 40% van de gevallen wordt deze afspraak via het digitale loket of de website van de gemeente gemaakt. Over het algemeen beoordeelt circa 80% van de respondenten die een afspraak hebben gemaakt, het gemak daarvan als (zeer) goed.

Toen de afspraak plaatsvond is ruim 83% voldoende snel geholpen. Deze groep geeft aan dat dit gemiddeld binnen 5 minuten was. Respondenten die niet voldoende snel werden geholpen (3 personen) hebben gemiddeld 14 minuten gewacht. Respondenten die een afspraak hebben gemaakt beoordelen de beschikbare afsprakenmomenten gemiddeld met een 7,3 en circa 20% geeft hiervoor een onvoldoende.

De respondenten die voorafgaand aan het bezoek geen afspraak hebben gemaakt, werden in ruim 70% van de gevallen snel geholpen. Gemiddeld was dit binnen 8 minuten, volgens de respondenten. Indien men in dit geval aangeeft niet snel te zijn geholpen, heeft men gemiddeld ruim 39 minuten gewacht (22 respondenten). Ongeveer 85% van de respondenten die geen afspraak hebben gemaakt, was er van op de hoogte dat men wel direct zou zijn geholpen als men van tevoren een afspraak had gemaakt.

#### 3.1.6.2 Direct geholpen

In circa 80% van de gevallen kon de klant direct door de baliemedewerker worden geholpen. Bij ruim 16% van de klantbezoeken is er een andere medewerker van de gemeente bijgehaald. Circa 38% van de respondenten is direct aan de balie geholpen en hoefde niet terug te komen naar het gemeentehuis, terwijl nagenoeg de helft op een later moment terug diende te komen om op te halen wat men had aangevraagd.

#### 3.1.6.3 Determinanten tevredenheid

Moventem heeft de determinanten (samenhangende aspecten) vastgesteld die de tevredenheid over de gemeentelijke dienstverlening (mede) bepalen, middels een correlatie-analyse. Correlatie geeft de mate van lineaire samenhang aan; of de waarden dezelfde of een tegengestelde tendens vertonen. Correlatie betekent niet perse een causaal verband. In de volgende tabel een samenvattende toelichting over hoe een vastgestelde correlatiecoëfficiënt geïnterpreteerd moet worden.

Correlatiecoëfficiënt	Interpretatie kracht verband
< 0,2	Nauwelijks tot geen correlatie
0,2 - 0,4	Lage correlatie
0,4 - 0,6	Middelmatige correlatie
0,6 - 0,8	Hoge correlatie
> 0,8	Zeer hoge correlatie

Figuur 11 Verklaring correlatiecoëfficiënt

Subaspecten met een cijfer boven de 7,5 en een hoge correlatie (>0,6) worden aangemerkt als sterkte (groen). Deze aspecten worden goed beoordeeld en hebben een relatief sterke samenhang met de algemene tevredenheid.

Subaspecten die lager dan een 7,0 worden beoordeeld met een relatief hoge correlatie (>0,6) worden gekwalificeerd als aandachtspunt (geel). Deze aspecten worden relatief laag beoordeeld en hebben een sterke samenhang met de algemene tevredenheid. Verbetering van deze aandachtspunten zorgt naar verwachting voor een verhoging van het algemene tevredenheidscijfer.

Subaspecten met een cijfer tussen de 7,0 en 7,5 met een hoge correlatie (>0,6) worden beschouwd als kans (grijs en sterretje). Deze subaspecten kunnen een sterkte worden, als er een verbetering komt in de beoordeling.

De overige subaspecten (rapportcijfer <7,0 of >7,5 en lage correlatie <0,6) zijn als neutraal gekwalificeerd (grijs). Deze hebben een meer beperkte samenhang met de algemene tevredenheid en scoren redelijke rapportcijfers.

Balie / bezoek					
Categorie	Hoofdaspect	Subaspect; De mate waarin...	$\bar{x}$ rapportcijfer	Std.	Correlatie
Sterkten	Betrouwbaarheid	...de medewerker afspraken na komt.	8,33	1,05	0,67
	Professionaliteit	...de medewerker mij serieus behandelt.	8,21	1,35	0,63
	Communicatie	...de medewerker representatief is.	8,15	0,99	0,68
	Betrouwbaarheid	...de medewerker de inhoudelijke verwachtingen waarmaakt.	8,15	1,32	0,66
	Betrouwbaarheid	...er duidelijke informatie is gegeven.	8,15	1,23	0,62
	Klantgerichtheid	...de medewerker zijn/ haar best doet.	8,14	1,30	0,65
	Klantgerichtheid	...de medewerker mij begrijpt.	8,07	1,35	0,73
	Klantgerichtheid	...de medewerker voortvarend te werk gaat.	8,02	1,33	0,69
	Communicatie	De communicatieve vaardigheden van de medewerker.	7,97	1,15	0,64
	Professionaliteit	De inhoudelijke deskundigheid van de medewerker.	7,89	1,25	0,66
	Professionaliteit	...bruikbare informatie is gegeven.	7,88	1,28	0,68
Kansen / Neutraal	Bereikbaarheid	...het gemeentehuis goed bereikbaar is.	7,60	1,80	0,59
	Communicatie	...duidelijk is wat gemeente Brummen voor mij kan betekenen.	7,46 *	1,51	0,67
	Bereikbaarheid	...u tevreden bent over de wachttijd.	7,18 *	2,04	0,66
Aandacht	Bereikbaarheid	...openingstijden gemeentehuis aansluiten bij mijn behoefte.	6,54	2,17	0,65

Categorie	Rapportcijfer	Correlatie
Sterkten	> 7,5	> 0,6
Kansen	7,0 - 7,5	> 0,6
Neutraal	< 7,0 of > 7,5	< 0,6
Aandacht	< 7,0	> 0,6

Figuur 12 Determinanten tevredenheid Balie/ bezoek

Deze tabel laat zien dat er voor het communicatiekanaal 'Balie/ bezoek' één aandachtspunt is, te weten:

- ...de mate waarin de openingstijden van het gemeentehuis aansluiten bij mijn behoefte.

Daarnaast zijn twee kansen vastgesteld, namelijk:

- ...duidelijk is wat gemeente Brummen voor mij kan betekenen.
- ...u tevreden bent over de wachttijd.

### 3.1.7 Telefoon

Klanten van het communicatiekanaal Telefoon beoordelen de dienstverlening van gemeente Brummen gemiddeld met een 6,98. Ruim 44% van de klanten geeft een rapportcijfer 8,0 of hoger, terwijl ruim 10% een rapportcijfer 5,0 of lager geeft.

#### 3.1.7.1 Direct geholpen

Circa 60% van de respondenten is van mening dat de telefoon voldoende snel werd opgenomen door de medewerkers van gemeente Brummen, gemiddeld was dit na circa 22 seconden. Respondenten die aangaven dat er niet voldoende snel werd opgenomen wachtten gemiddeld 188 seconden.

Eén op de drie respondenten werd direct geholpen, waar ruim 60% aangeeft te zijn doorverbonden of teruggebeld/ gemaïld. Deze groep respondenten beoordeelt in ruim 42% van de gevallen de mate waarin de eerstelijns medewerker initieel probeerde de vraag zo goed mogelijk te beantwoorden als (zeer) goed. Circa 18% vond dit (zeer) slecht.

Ruim de helft van de respondenten is van mening dat het doorverbinden voldoende snel ging. Circa tweederde van de respondenten is één keer doorverbonden, een enkeling meer dan drie keer. Na het doorverbinden diende 70% opnieuw toe te lichten waarover men belde. Eén respondent is doorverbonden met de afdeling 'Realisatie & Beheer', de vraag kon direct telefonisch worden beantwoord.

Respondenten die teruggebeld/ -gemaïld zouden worden, geven in circa 64% van de gevallen aan dat dit voldoende snel gebeurde. Gemiddeld was dit na twee werkdagen.

#### 3.1.7.2 Determinanten tevredenheid

Op de volgende pagina worden de determinanten (samenhangende subaspecten) gepresenteerd voor dit communicatiekanaal.





Telefoon					
Categorie	Hoofdaspect	Subaspect; De mate waarin...	$\bar{x}$ rapportcijfer	Std.	Correlatie
<b>Sterkte</b>	<b>Communicatie</b>	...de medewerker goed verstaanbaar is.	7,80	1,50	0,64
<b>Kansen / Neutraal</b>	<b>Communicatie</b>	De communicatieve vaardigheden van de medewerker.	7,48 *	1,77	0,63
	<b>Professionaliteit</b>	...de medewerker mij serieus behandelt.	7,44 *	2,13	0,60
	<b>Klantgerichtheid</b>	...de medewerker zijn/ haar best doet.	7,39 *	2,22	0,69
	<b>Klantgerichtheid</b>	...de medewerker mij begrijpt.	7,36	1,99	0,59
	<b>Klantgerichtheid</b>	...de medewerker voortvarend te werk gaat.	7,26 *	2,34	0,68
	<b>Bereikbaarheid</b>	...gemeente Brummen telefonisch goed bereikbaar is.	7,25 *	1,79	0,66
	<b>Betrouwbaarheid</b>	...er duidelijke informatie is gegeven.	7,16 *	2,17	0,64
	<b>Betrouwbaarheid</b>	...de medewerker afspraken na komt.	7,07	2,33	0,48
	<b>Professionaliteit</b>	De inhoudelijke deskundigheid van de medewerker.	7,05 *	2,04	0,67
	<b>Professionaliteit</b>	...bruikbare informatie is gegeven.	6,93	2,07	0,59
<b>Aandacht</b>	<b>Betrouwbaarheid</b>	...de medewerker de inhoudelijke verwachtingen waarmaakt.	6,79	2,46	0,45
	<b>Bereikbaarheid</b>	...makkelijk contact kan worden opgenomen met een persoon/ afdeling.	6,83	1,91	0,78
	<b>Communicatie</b>	...duidelijk is wat gemeente Brummen voor mij kan betekenen.	6,71	1,99	0,79
	<b>Bereikbaarheid</b>	...de tijden van de telefonische bereikbaarheid van gemeente Brummen aansluiten bij mijn behoefte.	6,60	1,98	0,63

Categorie	Rapportcijfer	Correlatie
<b>Sterkten</b>	<b>&gt; 7,5</b>	<b>&gt; 0,6</b>
<b>Kansen</b>	<b>7,0 - 7,5</b>	<b>&gt; 0,6</b>
<b>Neutraal</b>	<b>&lt; 7,0 of &gt; 7,5</b>	<b>&lt; 0,6</b>
<b>Aandacht</b>	<b>&lt; 7,0</b>	<b>&gt; 0,6</b>

Figuur 13 Determinanten tevredenheid Telefoon

Deze tabel laat zien dat er voor het communicatiekanaal 'Telefoon' één sterkte kent, te weten:

- 'de mate waarin de medewerker goed verstaanbaar is'.

Daarnaast blijken er drie aandachtspunten (geel) en zeven kansen om tot een sterkte te komen (aangegeven met een sterretje bij het rapportcijfer).

### 3.1.8 E-mail

Het enige communicatiekanaal dat significant lager wordt beoordeeld dan het gemiddelde is 'E-mail'. Respondenten geven gemiddeld een 6,42. Ruim 17% van de klanten geeft een rapportcijfer 5,0 of lager, tegenover ruim 23% die een 8,0 of hoger geven.

#### 3.1.8.1 Snelheid beantwoorden mails

Circa 43% van de respondenten heeft binnen één dag via de mail een ontvangstbevestiging of een antwoord op de vraag gekregen. Circa 25% geeft aan helemaal geen reactie te hebben gehad. Respondenten die aangeven dat het langer duurde, hebben gemiddeld 5,5 dag op een reactie gewacht.

#### 3.1.8.2 Determinanten tevredenheid

In de onderstaande tabel worden de determinanten (samenhangende subaspecten) gepresenteerd voor dit communicatiekanaal.

De sterkten van het communicatiekanaal 'E-mail' blijken allen onder het hoofdaspect 'Bereikbaarheid' te vallen. Naast deze sterkten zijn er twee kansen geïdentificeerd om tot sterkten te komen en blijken er eveneens twee aandachtspunten.

E-mail					
Categorie	Hoofdaspect	Subaspect; De mate waarin...	$\bar{x}$ rapportcijfer	Std.	Correlatie
Sterkten	Bereikbaarheid	...het mailen met de gemeente foutloos functioneert (zonder foutmeldingen).	7,84	1,53	0,68
	Bereikbaarheid	...makkelijk contact kan worden opgenomen per e-mail.	7,67	1,77	0,66
	Bereikbaarheid	...de gemeente per e-mail goed bereikbaar is.	7,63	1,66	0,62
Kansen / Neutraal	Communicatie	...het bericht/ antwoord in de mail begrijpelijk is.	7,88	1,43	0,31
	Communicatie	De communicatieve vaardigheden van de medewerker.	7,47	1,94	0,41
	Klantgerichtheid	...de medewerker mij begrijpt.	7,37	1,91	0,54
	Professionaliteit	...de medewerker mij serieus behandelt.	7,24	2,41	0,57
	Klantgerichtheid	...de medewerker zijn/ haar best doet.	7,22 *	2,32	0,73
	Betrouwbaarheid	...de medewerker afspraken na komt.	7,17	1,95	0,57
	Betrouwbaarheid	...de medewerker de inhoudelijke verwachtingen waarmaakt.	7,00 *	1,95	0,62
	Betrouwbaarheid	...er duidelijke informatie is gegeven.	7,00	2,18	0,56
	Professionaliteit	De inhoudelijke deskundigheid van de medewerker.	7,00	2,18	0,47
Aandacht	Communicatie	De manier waarop ik tijdens de behandeling van mijn vraag op de hoogte werd gehouden over de afhandeling(termijn).	6,38	2,43	0,58
	Klantgerichtheid	...de medewerker voortvarend te werk gaat.	6,71	2,69	0,74
	Professionaliteit	...het mailcontact met de gemeente uw vraag/ vragen beantwoord heeft.	6,70	2,10	0,80

Categorie	Rapportcijfer	Correlatie
Sterkten	> 7,5	> 0,6
Kansen	7,0 - 7,5	> 0,6
Neutraal	< 7,0 of > 7,5	< 0,6
Aandacht	< 7,0	> 0,6

Figuur 14 Determinanten tevredenheid E-mail

### 3.1.9 Website

Respondenten beoordelen het communicatiekanaal 'Website' gemiddeld met een 7,31. Een tweetal respondenten geeft een onvoldoende.

#### 3.1.9.1 Hoe op de website gekomen?

Circa 45% van de klanten heeft het internetadres van de website van de gemeente rechtstreeks ingetypt in de URL-balk van de webbrowser, terwijl een derde hier is terecht komen via een zoekmachine (bijv. Google).

#### 3.1.9.2 Wat op de website gedaan?

De meerderheid van de respondenten (65%) heeft informatie gezocht op de website (digitaal loket) van de gemeente. Een kwart van de bezoekers heeft binnen een minuut gevonden wat men zocht, terwijl een vergelijkbare groep hier langer dan drie minuten voor nodig had.

#### 3.1.9.3 Determinanten tevredenheid

In de onderstaande tabel worden de determinanten (samenhangende subaspecten) gepresenteerd voor dit communicatiekanaal.

Er zijn geen sterkten te onderscheiden en er is een tweetal kansen, namelijk:

- ...de mate waarin de website duidelijk maakt wat de gemeente voor mij kan betekenen;
- ...de mate waarin de vormgeving van de website aanspreekt.

Het aspect 'de mate waarin de informatie op de website volledig is' is een aandachtspunt.

Website					
Categorie	Hoofdaspect	Subaspect; De mate waarin...	$\bar{x}$ rapportcijfer	Std.	Correlatie
Kansen / Neutraal	Bereikbaarheid	...de website goed bereikbaar is.	8,06	0,73	0,49
	Bereikbaarheid	...de website foutloos functioneert (zonder storingen).	7,96	0,95	0,31
	Communicatie	...de bejegening/ het taalgebruik correct is.	7,91	0,86	0,47
	Communicatie	...de informatie op de website begrijpelijk is.	7,73	0,96	0,57
	Bereikbaarheid	...via de site makkelijk contact kan worden opgenomen met de gemeente.	7,56	1,64	0,40
	Professionaliteit	...de website duidelijk maakt wat de gemeente voor mij kan betekenen.	7,47 *	1,14	0,67
	Professionaliteit	...bruikbare informatie wordt gegeven op de website.	7,46	1,11	0,54
	Communicatie	...de vormgeving van de website aanspreekt.	7,40 *	1,25	0,62
	Professionaliteit	...de website een goed alternatief is voor andere kanalen.	7,39	1,32	0,54
	Klantgerichtheid	...de website snel is.	7,36	1,22	0,55
	Betrouwbaarheid	...de informatie op de website actueel is.	7,23	1,04	0,43
	Klantgerichtheid	...de website gebruiksvriendelijk is.	7,13	1,21	0,47
	Klantgerichtheid	...de website overzichtelijk is.	7,08	1,27	0,43
	Betrouwbaarheid	...de informatie op de website relevant is.	6,95	1,24	0,58
<b>Aandacht</b>	<b>Betrouwbaarheid</b>	<b>...de informatie op de website volledig is.</b>	<b>6,91</b>	<b>1,36</b>	<b>0,69</b>

Categorie	Rapportcijfer	Correlatie
Sterkten	> 7,5	> 0,6
Kansen	7,0 - 7,5	> 0,6
Neutraal	< 7,0 of > 7,5	< 0,6
<b>Aandacht</b>	<b>&lt; 7,0</b>	<b>&gt; 0,6</b>

Figuur 15 Determinanten tevredenheid Website

### 3.1.10 Openingstijden gemeentehuis

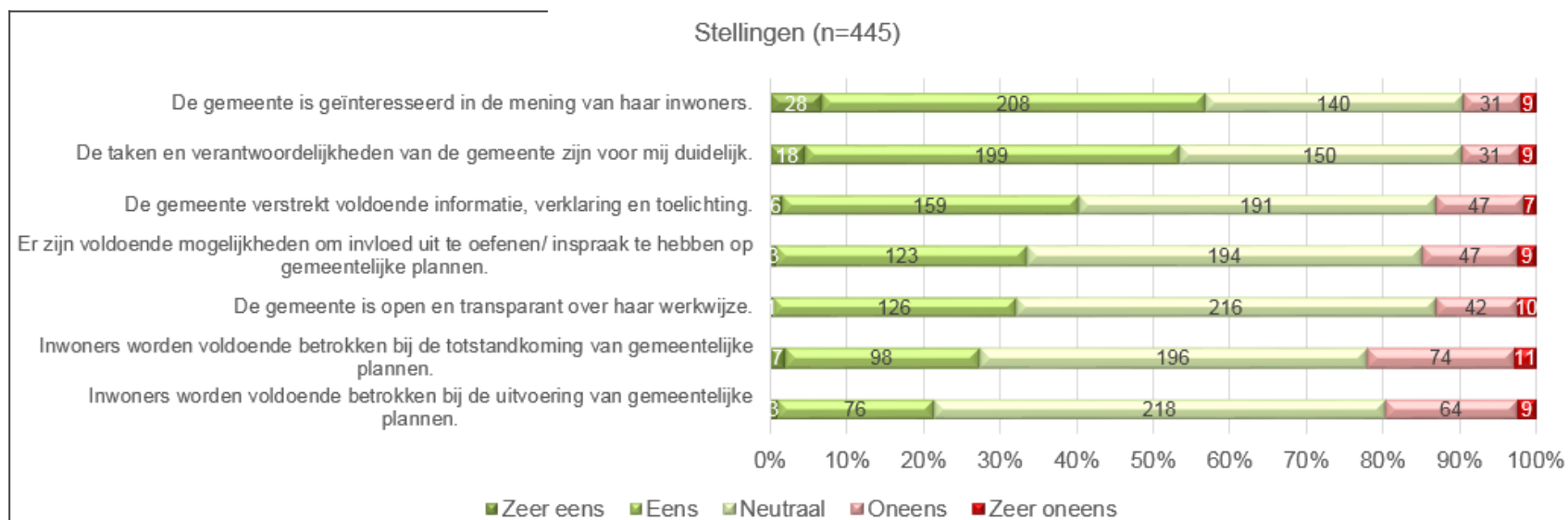
Ruim 60% van de respondenten geeft aan op de hoogte te zijn van de huidige openingstijden voor de vrije inloop voor baliebezoek Burgerzaken. Daarnaast is 56% op de hoogte van de openingstijden voor baliebezoek Burgerzaken op afspraak.

De huidige openingstijden van de vrije inloop sluiten volgens 27% van de respondenten in (zeer) grote mate aan op de behoefte. Ruim 31% geeft aan dat dit in (zeer) geringe mate aansluit. Een vergelijkbaar beeld is te zien bij de openingstijden op afspraak waar de percentages op respectievelijk 27% en 28% liggen. Circa een derde van de respondenten heeft behoefte aan verruiming van de openingstijden voor de vrije inloop, terwijl een kwart behoefte heeft aan (ook) een verruiming van de tijden voor een afspraak. Slechts 7,5% van de respondenten is bereid om meer te betalen voor de verruiming van openingstijden.

Van de respondenten die de laatste keer niet contact hebben gehad met de gemeente via de balie/ bezoek, maar via een ander kanaal, is 66% ervan op de hoogte dat je op het gemeentehuis direct wordt geholpen als je van tevoren een afspraak maakt.

### 3.2 Stellingen gemeente Brummen

Een zevental stelling met betrekking tot de gemeente is voorgelegd aan alle respondenten. Ruim 53% is het (zeer) eens met de stelling dat de gemeente geïnteresseerd is in de mening van haar inwoners, en 49% is (zeer) van mening dat de taken en verantwoordelijkheden van de gemeente duidelijk zijn. De mate waarin inwoners worden betrokken bij de totstandkoming van gemeentelijke plannen en de uitvoering, blijkt voor een deel van de respondenten voor verbetering vatbaar.



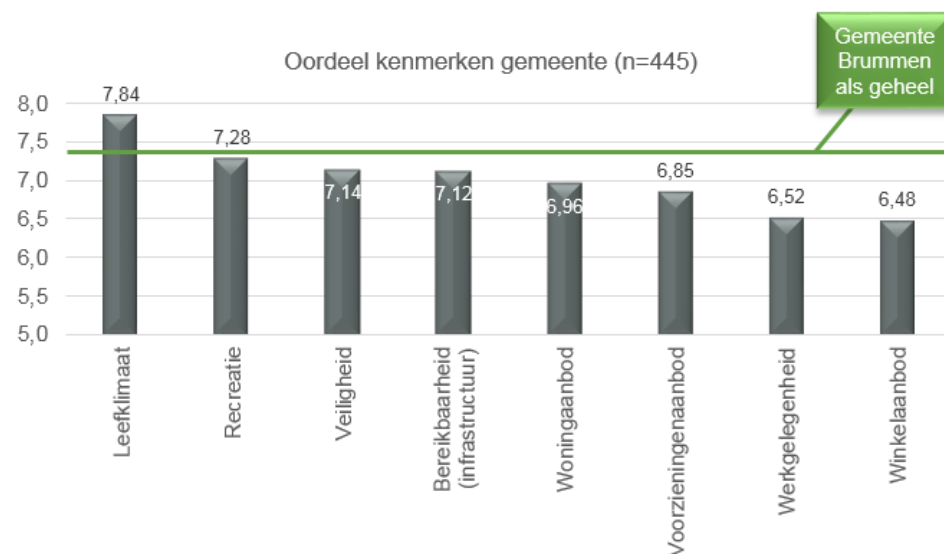
Figuur 16 Stellingen gemeente

### 3.3 Gemeente als woon-, werk- en recreëromgeving

De beoordeling van de gemeentelijke organisatie is in de voorgaande paragrafen aan de orde geweest. Naast vragen over de gemeente als organisatie, zijn aan alle respondenten enkele vragen gesteld over gemeente Brummen als woon-, werk- en recreëromgeving. De resultaten daarover worden in de volgende subparagrafen behandeld.

#### 3.3.1 Oordeel kenmerken gemeente

Aan alle respondenten is gevraagd rapportcijfers toe te kennen aan een aantal kenmerken van de gemeente. Daarnaast is gevraagd om de gemeente in algemene zin, als woon-, werk- en recreëromgeving te beoordelen. In de volgende diagram worden de resultaten weergegeven.



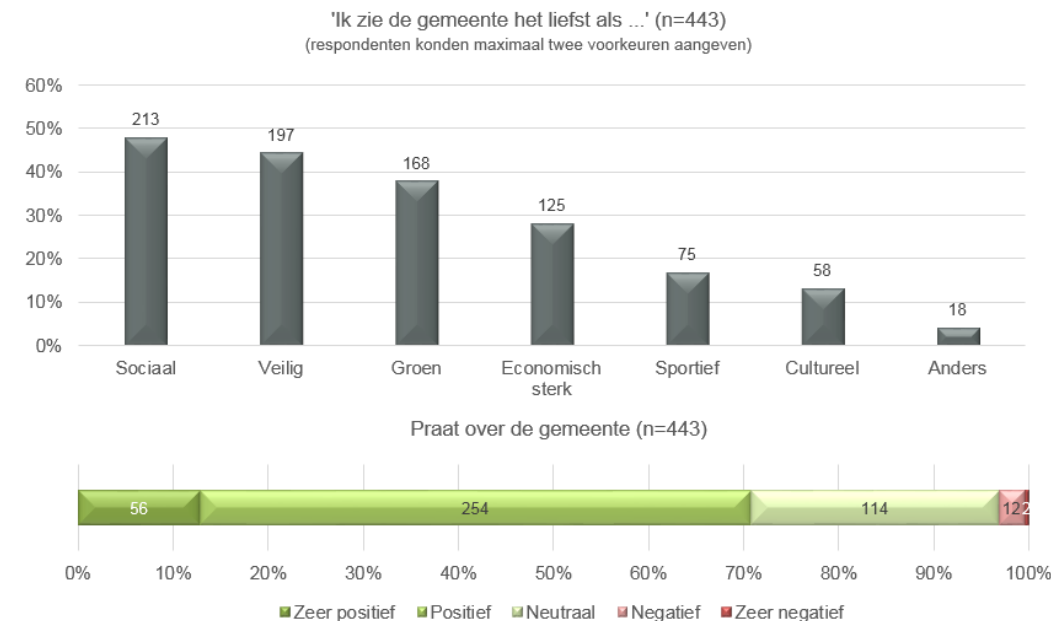
**Figuur 17** Oordeel kenmerken gemeente als woon-, werk- en recreëromgeving

Het aspect leefklimaat wordt het hoogste beoordeeld met een 7,84. Daarnaast geeft men recreatie een 7,28. Een drietal kenmerken is onder de 7,00 beoordeeld, waarbij het winkelaanbod het laagst beoordeeld wordt met een rapportcijfer 6,48.

Het is opmerkelijk dat de gemeente als geheel een rapportcijfer van 7,34 heeft gescoord en dat de diverse kenmerken vrijwel allemaal lager scoren. Dit kan mogelijk betekenen dat het hoog beoordeelde kenmerk leefklimaat zwaarder weegt in het oordeel over de gemeente als geheel, of dat het oordeel over de gemeente als geheel uit meer (andere) kenmerken bestaat, dan voorgelegd.

#### 3.3.2 Voorkeur karakteriseren gemeente

De respondenten is gevraagd een tweetal voorkeuren aan te geven over hoe men de gemeente het liefst ziet. Hierbij kon men kiezen uit de wenselijke karakteristieken voor de gemeente als woon-, werk- en recreëromgeving of kon een eigen karakteristiek worden aangedragen. Daarnaast is gevraagd hoe men over de gemeente praat met vrienden of kennissen.



**Figuur 18** Voorkeur karakteristieken gemeente

De top drie van hoe de respondenten de gemeente het liefst zien: Sociaal (48%), Veilig (44%) en Groen (38%). Circa 70% van de respondenten praat (zeer) positief over de gemeente tegen derden, terwijl ongeveer 3% (zeer) negatief over de gemeente praat tegen vrienden/ kennissen.

### 3.3.3 Associaties/ beelden bij de gemeente

De eerste associaties/ beelden die de respondenten bij de gemeente hebben, zijn hieronder weergegeven in een samenvattende indicatieve woordwolk. De associaties/ beelden die het meest zijn genoemd, zijn groter afgebeeld.



Figuur 19 Wordwolk eerste associaties/ beelden bij 'gemeente Brummen'

### 3.3.4 Mooiste locatie in de gemeente

De respondenten is de volgende hypothetische vraag gesteld: 'Stel dat koning Willem-Alexander en koningin Máxima op bezoek komen en u krijgt de kans om ze te vergezellen naar de mooiste locatie in de gemeente Brummen, waar neemt u ze dan mee naartoe?'. De antwoorden die zijn gegeven zijn zeer divers. Ter illustratie volgen enkele typerende quotes van respondenten.

- “Naar de Korenmolen (de enige, nog werkende bovenslag watermolen), dan wel naar de Vroolijke Frans (sfeer en landelijke omgeving).”;
- “De kleinere ‘vergeten’ paden in Brummen, zoals bijvoorbeeld het Broekweggetje of het Jodenpad. Dit vind ik charmante straatjes.”;
- “Huis te Eerbeek en daarna een boswandeling via zwembad Coldenhove naar de Imbosch, waar de sprengen ontspringen.”;

- “Kasteel Groot Engelenburg. Niet alleen omdat het mooi is, maar ook omdat je aan de hand van de geschiedenis van dit "kasteel" een heleboel kunt vertellen over de geschiedenis van de gemeente Brummen (water, industrie, oorlog, elite uit het westen, tussen IJsselklei en Veluwebossen etc.)”.

### 3.4 Aangedragen onderzoeken Brummen Spreekt

De respondenten zijn lid van het inwonerspanel Brummen Spreekt en worden enkele keren per jaar uitgenodigd om deel te nemen aan onderzoeken. De respondenten is gevraagd welke onderzoeksthema's zij belangrijk vinden, voor toekomstig onderzoek. Bijna 56% van de respondenten heeft een suggestie gedaan. In de volgende woordwolk een indicatieve samenvatting van de input van de panelleden.



Figuur 20 Wordwolk aangedragen thema's toekomstig onderzoek

**Slotsom**



## 4 Slotsom

*In deze slotsom wordt teruggekoppeld naar de doelstelling van het onderzoek en worden de belangrijkste conclusies en aanbevelingen beschreven.*

### 4.1 Realisatie primaire doelstelling

De tevredenheid van inwoners over de gemeentelijke dienstverlening is op een (statistisch) betrouwbare manier vastgesteld. De gemeente is als geheel beoordeeld en per communicatiekanaal met deze rapportcijfers:

- 🟡 **Totaal:** 7,20
- 🟡 Balie: 7,52
- 🟡 Website: 7,31
- 🟡 Telefoon: 6,98
- 🟡 E-mail: 6,42

Om de dienstverlening gericht te kunnen doorontwikkelen, zijn per communicatiekanaal verbeterpunten en kansen in beeld gebracht. Moventem adviseert om – samen met inwoners – een samenhangend Plan van Aanpak (PvA) op te stellen, met verbetermaatregelen voor de vastgestelde aandachtspunten en kansen. Door inwoners te betrekken wordt het klantperspectief meer centraal gesteld en ontstaat draagvlak. Als het PvA met verbetermaatregelen gereed is, dan moet dit op een natuurlijk moment in de gemeentelijke organisatie worden uitgerold.

#### 4.1.1 Van fysiek naar digitaal

Als gemeente Brummen ernaar wil streven om haar dienstverlening meer digitaal aan te bieden (en minder via de Balie), dan moeten vooral de geconstateerde aandachtspunten van de kanalen Website (digitaal loket), Telefoon en E-mail worden aangepakt. Er moet echter wel rekening worden gehouden met de zaken waarvoor inwoners contact zoeken met gemeente Brummen. Bij communicatiekanaal Balie komen vrijwel alle klanten naar het gemeentehuis voor producten, diensten, vragen en/of problemen uit de hoofdcategorie 'Documenten en inschrijving'. Een eventuele verdere stap van fysiek naar digitaal is alleen zinvol als het – binnen de kaders van wet- en regelgeving – mogelijk wordt gemaakt deze dienstverlening te digitaliseren (bijvoorbeeld stukken per post laten aan- en afleveren).

#### 4.1.2 Normering

Met dit onderzoek is voor het eerst een integrale studie gedaan naar alle communicatiekanalen voor dienstverlening in het primaire proces. De uitkomsten van het onderzoek hebben daarmee het karakter van een nulmeting; een startpunt vanaf waar veranderingen kunnen worden ingezet en gevolgd (gemonitord). Hiertoe is het aanbevelenswaardig om de uitkomsten te normeren (streefwaarden) en kwalitatieve en/of kwantitatieve (verbeter)doelen te formuleren als verdieping/ aanpassing van de bestaande servicenormen. Op basis daarvan kan de klantwaardering over de dienstverlening in de tijd beoordeeld worden en kan het effect van (verbeter)acties worden vastgesteld. Op basis van het al dan niet realiseren van meetbare doelstellingen of effecten, kan besloten worden of het zinvol is bepaalde interventies door te zetten. Dit leidt in de praktijk tot bewustwording van verbetertrajecten en een kritische beschouwing van de inzet van middelen.

#### De primaire doelstelling is gerealiseerd

*De tevredenheid van inwoners over de gemeentelijke dienstverlening is vastgesteld voor de organisatie als geheel en per communicatiekanaal. Er zijn verbeterpunten en kansen onderscheiden op basis waarvan gerichte acties kunnen worden ondernomen. De gemeente heeft concrete handvatten om de organisatie (door) te ontwikkelen op een wijze die aansluit bij de klantvraag en -verwachting.*

### 4.2 Evaluatie Brummen Spreekt

Voor dit onderzoek naar de tevredenheid van inwoners over de gemeentelijke dienstverlening is voor het eerst het inwonerspanel ingezet. Door de zorgvuldige werving rondom Brummen Spreekt, heeft gemeente Brummen de beschikking over een omvangrijk en op kernenniveau nagenoeg representatief inwonerspanel. Met name door de omvang en representativiteit van het inwonerspanel en betrokkenheid van de panelleden (hoge respons van 89%), is zowel op geaggregeerd niveau als voor de deelpopulaties een statistisch zeer betrouwbaar en nauwkeurig onderzoek gerealiseerd.



Om het inwonerspanel ook voor andere onderzoeken optimaal te kunnen benutten, wordt geadviseerd om de representativiteit verder te optimaliseren.

Advies is om extra te werven in...:

- A) ...Eerbeek en Empe, zodat ook deze kernen voldoende zijn vertegenwoordigd in het inwonerspanel en volledige representativiteit ontstaat over kernen;
- B) ...de leeftijdscategorieën 16-19 jaar en 20-29 jaar, want deze leeftijdscategorieën zijn ondervertegenwoordigd in Brummen Spreekt.

#### **De inzet van Brummen Spreekt is geslaagd**

*Het inwonerspanel van gemeente Brummen is een efficiënte en effectieve onderzoeksmethode gebleken, waarmee in statistische zin betrouwbare, nauwkeurige en representatieve uitspraken gedaan kunnen worden over alle klanten/ inwoners. De betrokkenheid van de panelleden is zeer groot. Er zijn optimalisaties vastgesteld, aan de hand waarvan Brummen Spreekt in de toekomst optimaal kan worden benut voor andere vraagstukken.*

