

Onderzoeksrapport
Gemeentelijke dienstverlening

Inwonerspanel
'Bronckhorst Spreekt'

Onderzoekperiode: Kwartaal 3 - 2018
Referentie: 13011



gemeente Bronckhorst

Onderzoeksrapport Gemeentelijke dienstverlening

Inwonerspanel *'Bronckhorst Spreekt'*

Juli 2018

Referentie: 13011

Moventem

T 0575 84 3738

E info@moventem.nl

W www.moventem.nl

Projectteam:

Luc Oonk MSc.

Carien Ensing MSc.

Jessica Tuentler 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.

ECHT BETROUWBAAR. ECHT ACHTERHOEK.



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	TEVREDENHEID GEMEENTELIJKE DIENSTVERLENING	7
2.2	BUITENDIENSTMEDEWERKERS.....	14
2.3	KLANTBALIE GEMEENTEHUIS.....	14
	BIJLAGE 1	16





Movement

Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

Inleiding

1 Inleiding

In dit beschrijvende rapport worden de resultaten gepresenteerd van een onderzoek naar de gemeentelijke dienstverlening van de gemeente Bronckhorst. Het onderzoek is in juni en juli 2018 uitgevoerd, in nauwe samenwerking met de gemeente Bronckhorst. 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 Bronckhorst hecht veel waarde aan de meningen, ideeën en denkracht van haar inwoners. De gemeente wil een zo groot mogelijke en divers samengestelde groep inwoners bereiken bij het opstellen van beleid of het uitvoeren van projecten. Het inwonerspanel 'Bronckhorst Spreekt' biedt de unieke mogelijkheid om zo'n brede groep inwoners regelmatig om input te vragen, over allerlei onderwerpen die spelen in de gemeente (voor meer informatie zie de website: www.bronckhorstspreekt.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 Bronckhorst 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

De vragenlijst is opgesteld in nauwe samenwerking met de gemeente Bronckhorst. Om de resultaten te kunnen vergelijken met

dienstverleningsonderzoeken uit 2013 en 2015, zijn op hoofdlijnen vergelijkbare vragen gesteld.

1.2 Respons en statistische betrouwbaarheid

Personen kunnen deelnemen aan 'Bronckhorst Spreekt' vanaf de toegestane leeftijd; 16 jaar. De meeste respondenten doen online mee en 50 personen nemen offline deel aan het inwonerspanel. Deze laatste groep krijgt de vragenlijsten per post toegestuurd en zij kunnen deze terugsturen via een antwoordenvelop. Door de zorgvuldige (doorlopende) werving van panelleden, is inmiddels een inwonerspanel opgebouwd met in totaal 1.693 deelnemers.

In totaal hebben 777 van de 1.693 panelleden (760 online en 17 offline) als respondent deelgenomen aan het onderzoek over de gemeentelijke dienstverlening. Dit maakt de effectieve respons-rate 46% $\{(777 / 1.693) * 100\}$. Uit deze respons kan worden afgeleid dat er een aanzienlijke betrokkenheid is onder de panelleden van 'Bronckhorst Spreekt'. Het onderzoek is statistisch betrouwbaar, nauwkeurig en representatief over kernen en geslacht. 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. In de tekst wordt naar figuren verwezen. Deze figuren worden in de betreffende paragraaf weergegeven.

Door routes in de vragenlijst, vragen waarbij meer antwoorden mogelijk zijn en doordat sommige offline deelnemers niet alle verplichte vragen beantwoorden, 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%.

Resultaten

2 Resultaten

In dit beschrijvende hoofdstuk wordt achtereenvolgens ingegaan op:

- De tevredenheid over de gemeentelijke dienstverlening;
- Buitendienstmedewerkers;
- Klantbalie gemeentehuis.

2.1 Tevredenheid gemeentelijke dienstverlening

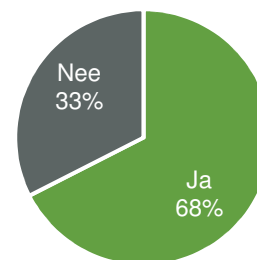
Deze paragraaf beschrijft de onderzoeksresultaten van 529 respondenten die de afgelopen 12 maanden contact hebben gehad met de gemeente. In de meeste gevallen hebben de respondenten 1 (26%) of 2 keer (34%) contact gehad met de gemeente in de afgelopen 12 maanden (figuur 1).

Bijna de helft van de respondenten (44%) heeft de laatste keer contact opgenomen met de gemeente Bronckhorst via de balie/ bezoek aan het gemeentehuis. Daarnaast geeft 19% aan de laatste keer contact te hebben gehad via de telefoon (figuur 1).

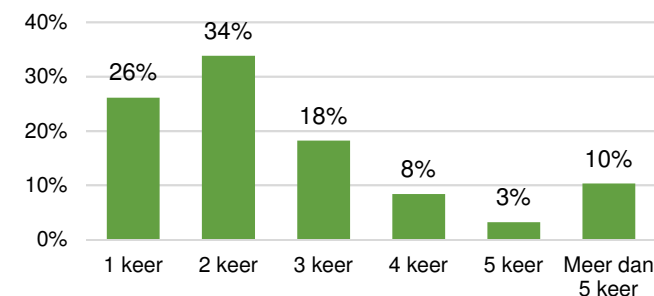
Figuur 2 laat de meest voorkomende onderwerpen van klantcontact zien per communicatiekanaal. Respondenten die via de balie/ bezoek aan het gemeentehuis contact hebben met de gemeente doen dit met name met betrekking tot een paspoort/ identiteitskaart of rijbewijs. Het voornaamste onderwerp van contact via de telefoon, e-mail, website en WhatsApp is 'melding woon- en leefomgeving'.

In de volgende paragrafen worden de resultaten per kanaal beschreven.

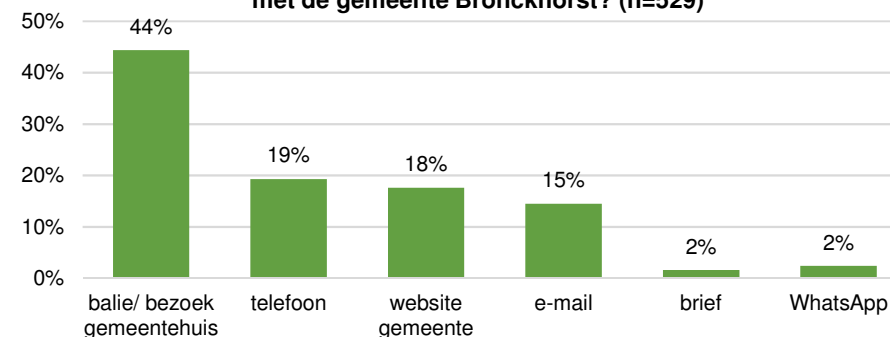
Heeft u de afgelopen 12 maanden zelf contact gehad met de gemeente voor een product, dienst, een vraag of probleem? (n=776)



Hoe vaak heeft u de afgelopen 12 maanden contact gehad met gemeente Bronckhorst? (n=529)



Via welk kanaal heeft u de laatste keer contact opgenomen met de gemeente Bronckhorst? (n=529)

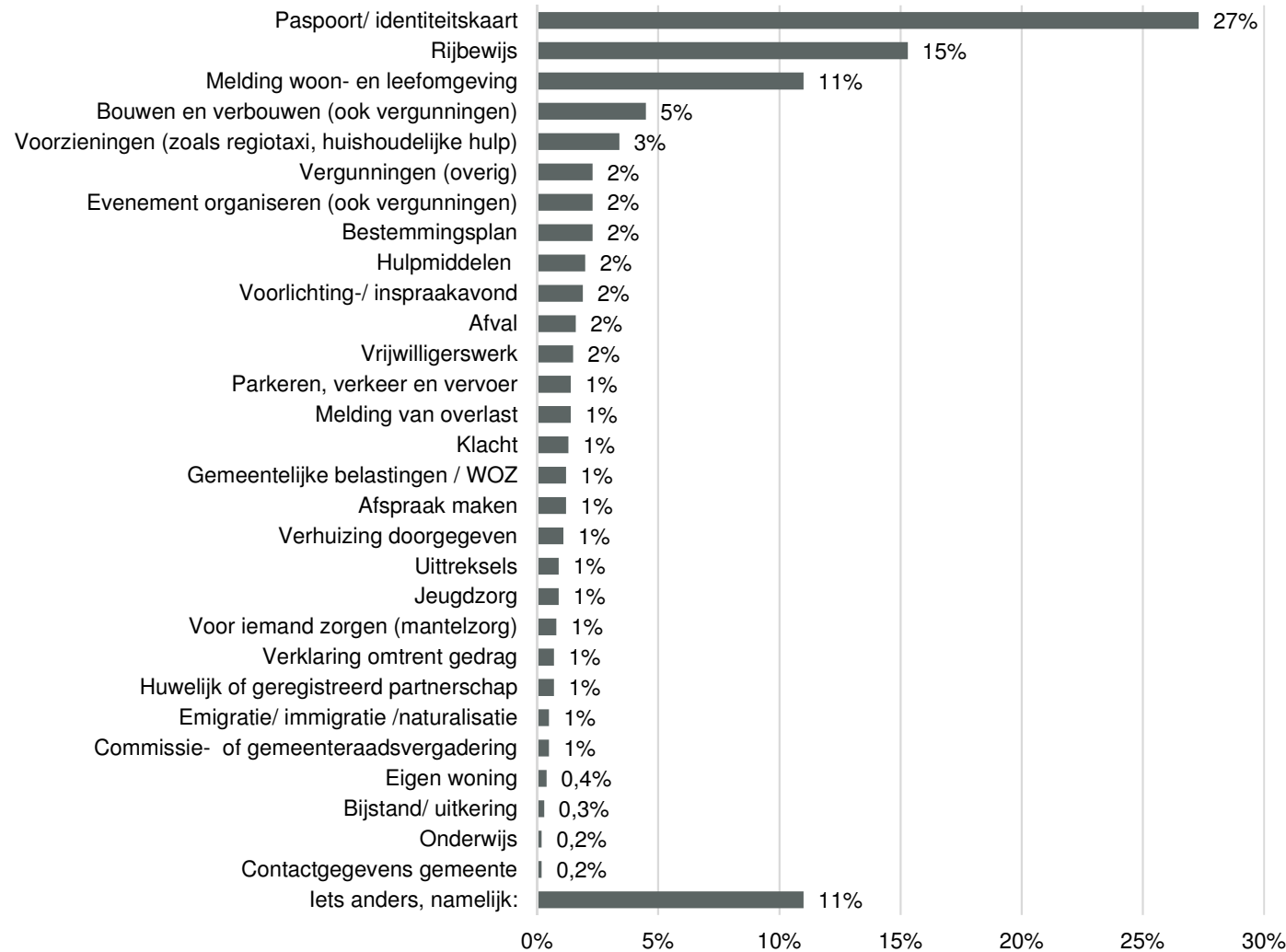


Figuur 1 Contact met gemeente Bronckhorst

Balie/ bezoek gemeentehuis (n=225)		Telefoon (n=97)		E-mail (n=75)		Website (n=94)		Brief (n=8)		WhatsApp (n=12)	
Paspoort/ identiteitskaart	47%	Melding woon- en leefomgeving	22%	Melding woon- en leefomgeving	26%	Melding woon- en leefomgeving	19%	Hulpmiddelen	24%	Melding woon- en leefomgeving	30%
Rijbewijs	27%	Bouwen en verbouwen	8%	Bouwen en verbouwen	9%	Afval	14%	Vergadering	18%	Afval	29%
Voorzieningen	4%	Paspoort/ identiteitskaart	6%	Vergunningen (overig)	7%	Paspoort/ identiteitskaart	13%	Evenement organiseren	14%	Voorlichting/inspraakavond	10%
Bouwen en verbouwen	2%	Voorzieningen	6%	Vrijwilligerswerk	6%	Rijbewijs	11%	Voorzieningen	12%	Parkeren, verkeer, vervoer	9%
Overig	21%	Overig	58%	Overig	53%	Overig	44%	Overig	32%	Overig	23%

Figuur 2 Verdeling meest voorkomende onderwerpen klantcontact per communicatiekanaal

Over welk onderwerp zocht u de laatste keer contact met de gemeente? (n=529)



Figuur 3 Onderwerpen klantcontact

2.1.1 Balie/ bezoek

In totaal hebben 225 respondenten het kanaal balie/ bezoek aan gemeentehuis beoordeeld. Van deze groep heeft 66% vooraf een afspraak gemaakt, in 2015 was dit nog 42%. Dit gebeurde met name via de website van de gemeente (62%) of telefonisch (30%). Het gemak waarmee men een afspraak kon maken wordt door 89% als (zeer) goed beoordeeld.

Tijdens het laatste bezoek aan het gemeentehuis moest 58% terugkomen om op te halen wat men besteld/ aangevraagd had, terwijl 34% in één keer werd geholpen en niet terug hoefde te komen (figuur 4). Uiteindelijk werd 82% van de respondenten aan de balie geholpen en is er in 10% van de gevallen iemand bijgehaald. Van de respondenten die nog een keer terug dienden te komen geeft 59% aan dat dit voorkomen had kunnen worden. Hierbij wordt met name aangegeven dat men niet op de hoogte was van procedures of niet goed genoeg geïnformeerd was.

In figuur 5 wordt de tevredenheid over 14 deelaspecten afgezet tegen de cijfers uit het onderzoek naar de gemeentelijke dienstverlening uit 2013 en 2015. Zo blijkt de tevredenheid over het deelaspect 'de mate waarin de openingstijden van het gemeentehuis aansluiten bij mijn behoefte' ten opzichte van 2015 significant te zijn gestegen met vier tienden. Ook het algemene oordeel over het contact met de gemeente via de balie/bezoek aan het gemeentehuis is significant gestegen, namelijk van een 7,75 in 2015 naar een 8,01 in 2018.

In de kolom 'belang' wordt per hoofdaspect van de gemeentelijke dienstverlening weergegeven welk aspect het belangrijkste wordt gevonden (1) en welke het minst belangrijk (5). In figuur 5 blijken de respondenten het grootste belang te hechten aan het aspect 'betrouwbaarheid'.

Bent u tijdens uw laatste bezoek aan het gemeentehuis in 1 keer geholpen, of moest u nog een keer terugkomen? (n=225)



Figuur 4 Geholpen of terugkomen

Hoofdaspect	Deelaspect	2013	2015	2018	Verschil	Belang
Betrouwbaarheid	De mate waarin de medewerker afspraken na komt.	8,15	8,00	8,27	0,27	1
Klantgerichtheid	De mate waarin de medewerker mij begrijpt.	8,14	7,91	8,23	0,32	2
Professionaliteit	De mate waarin de medewerker mij serieus behandelt.	8,30	8,11	8,21	0,10	4
Klantgerichtheid	De mate waarin de medewerker zijn/ haar best doet.	8,19	7,95	8,21	0,26	2
Betrouwbaarheid	De mate waarin er duidelijke informatie is gegeven.	8,07	8,00	8,20	0,20	1
Communicatie	De communicatieve vaardigheden van de medewerker.	8,06	7,92	8,15	0,23	3
Betrouwbaarheid	De mate waarin de medewerker de inhoudelijke verwachtingen waarmaakt.	8,10	7,96	8,14	0,18	1
Professionaliteit	De inhoudelijke deskundigheid van de medewerker.	7,92	7,86	8,13	0,27	4
Klantgerichtheid	De mate waarin de medewerker voortvarend te werk gaat.	8,05	7,84	8,13	0,29	2
Communicatie	De mate waarin de medewerker representatief is.	8,00	7,89	8,12	0,23	3
Professionaliteit	De mate waarin bruikbare informatie is gegeven.	7,89	7,80	8,04	0,24	4
Bereikbaarheid	De mate waarin makkelijk contact kan worden opgenomen.	7,99	7,61	7,86	0,25	5
Bereikbaarheid	De mate waarin het klantgeleide systeem (nummertje trekken en op uw beurt wachten) voldoet.	-	7,59	7,48	-0,11	5
Bereikbaarheid	De mate waarin de openingstijden van het gemeentehuis aansluiten bij mijn behoefte.	7,42	7,02	7,44	0,42	5
Balie / bezoek gemeentehuis		-	7,75	8,01	0,26	-
Totaaloordeel dienstverlening gemeente Bronckhorst		7,63	7,51	7,66	0,15	-

Figuur 5 Aspecten balie/ bezoek aan gemeentehuis

2.1.2 Telefoon

Het kanaal telefoon is beoordeeld door 97 respondenten. In 92% van deze gevallen werd er voldoende snel opgenomen en 45% kon direct worden geholpen. Circa 26% van de respondenten is doorverbonden, terwijl 27% later is teruggebeld/ gemaïld (figuur 6).

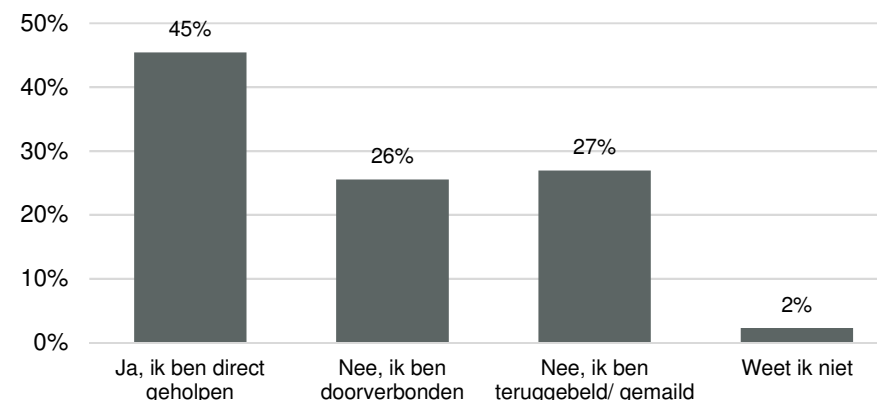
Respondenten die zijn doorverbonden of later zijn teruggebeld/ gemaïld beoordelen de mate waarin de medewerker in eerste instantie probeerde zelf de vraag zo goed mogelijk te beantwoorden, voordat men werd doorverwezen, in 59% van de gevallen als (zeer) goed en in 14% van de gevallen als (zeer) slecht. 78% van de respondenten die zijn teruggebeld of gemaïld geeft aan dat dit binnen een redelijke termijn gebeurd is. Respondenten die zijn doorverbonden geven in 70% van de gevallen aan dat dit voldoende snel is gegaan, terwijl 64% van deze groep, na het doorverbinden, opnieuw moest uitleggen waarvoor men belde.

Het totaaloordeel, van de respondenten die telefonisch contact hebben gehad, over de gemeentelijke dienstverlening is gelijk gebleven ten opzichte van 2015. De tevredenheid over de diverse deelaspecten is in de meeste gevallen toegenomen. Zo geven respondenten gemiddeld een 7,46 voor deelaspect 'de mate waarin er duidelijke informatie is gegeven' tegenover een 7,17 in 2015 (niet significant). Dit deelaspect valt binnen het hoofdaspect met het hoogste belang, namelijk 'betrouwbaarheid'.

Hoofdaspect	Deelaspect	2013	2015	2018	Verschil	Belang
Communicatie	De mate waarin de medewerker goed verstaanbaar is.	7,93	7,98	8,14	0,16	3
Communicatie	De communicatieve vaardigheden van de medewerker.	7,60	7,71	7,84	0,13	3
Bereikbaarheid	De mate waarin gemeente Bronckhorst telefonisch goed bereikbaar is.	7,60	7,46	7,76	0,30	5
Professionaliteit	De mate waarin de medewerker mij serieus behandelt.	7,48	7,51	7,66	0,15	4
Klantgerichtheid	De mate waarin de medewerker zijn/ haar best doet.	7,30	7,45	7,59	0,14	2
Betrouwbaarheid	De mate waarin er duidelijke informatie is gegeven.	6,90	7,17	7,46	0,29	1
Klantgerichtheid	De mate waarin de medewerker mij begrijpt.	7,13	7,40	7,43	0,03	2
Betrouwbaarheid	De mate waarin de medewerker afspraken na komt.	7,14	7,26	7,35	0,09	1
Klantgerichtheid	De mate waarin de medewerker voortvarend te werk gaat.	7,04	7,16	7,28	0,12	2
Professionaliteit	De inhoudelijke deskundigheid van de medewerker.	7,03	7,19	7,25	0,06	4
Bereikbaarheid	De mate waarin de tijden van de telefonische bereikbaarheid van gemeente Bronckhorst aansluiten bij mijn behoefte.	7,13	7,10	7,19	0,09	5
Betrouwbaarheid	De mate waarin de medewerker de inhoudelijke verwachtingen waarmaakt.	6,84	7,11	7,03	-0,08	1
Professionaliteit	De mate waarin bruikbare informatie is gegeven.	6,88	7,07	7,00	-0,07	4
Bereikbaarheid	De mate waarin makkelijk contact kan worden opgenomen met een persoon/ afdeling.	6,86	6,86	6,92	0,06	5
Telefoon		-	7,34	7,53	0,19	-
Totaaloordeel dienstverlening gemeente Bronckhorst		6,90	7,30	7,30	0,00	-

Figuur 7 Aspecten telefoon

Kon u direct worden geholpen? (n=97)



Figuur 6 Direct geholpen

2.1.3 E-mail

Van de 75 respondenten die het kanaal e-mail hebben beoordeeld geeft 84% aan dat de ontvangstbevestiging van de e-mail meerwaarde heeft. De e-mail die men als antwoord heeft ontvangen vond men in 83% van de gevallen goed te begrijpen (72% in 2015) en 70% heeft antwoord gekregen op de vraag (figuur 8).

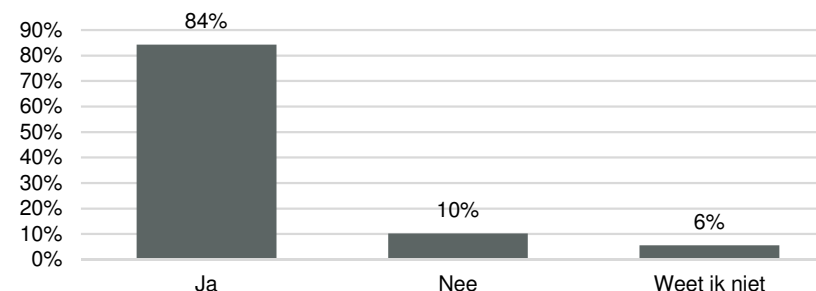
Onderstaande tabel (figuur 9) toont dat de tevredenheid over de hoofdaspecten sinds 2013 is afgenomen, maar wel toegenomen ten opzichte van 2015. Zo scoorde de 'bereikbaarheid' in 2015 nog een 6,90 en een 7,22 in 2018 (niet significant). In 2013 scoorde 'bereikbaarheid' hoger, namelijk een 7,99. In 2018 scoort het hoofdaspect 'bereikbaarheid' het laagst op belang.

Het totaaloordeel, van respondenten die contact per e-mail hebben gehad, over de dienstverlening van de gemeente Bronckhorst is met 0,14 gedaald ten opzichte van het onderzoek uit 2015 (niet significant).

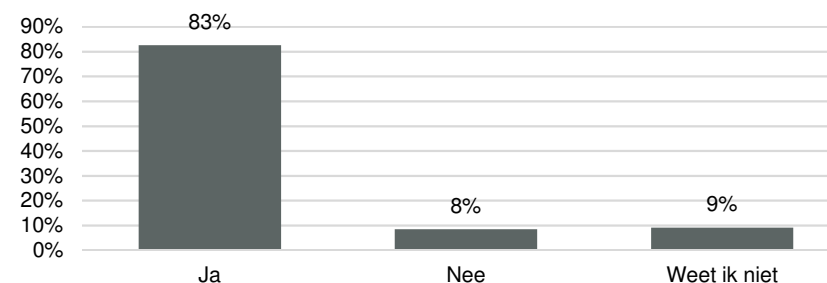
Hoofdaspect	2013	2015	2018	Verschil	Belang
Bereikbaarheid	7,99	6,90	7,22	0,32	5
Professionaliteit	7,10	6,84	6,89	0,05	3
Betrouwbaarheid	6,88	6,74	6,78	0,04	1
Klantgerichtheid	7,06	6,74	6,76	0,02	2
Communicatie	6,91	6,73	6,76	0,03	4
E-mail	-	6,85	7,05	0,20	-
Totaaloordeel dienstverlening gemeente Bronckhorst	6,85	6,93	6,79	-0,14	-

Figuur 9 Aspecten e-mail

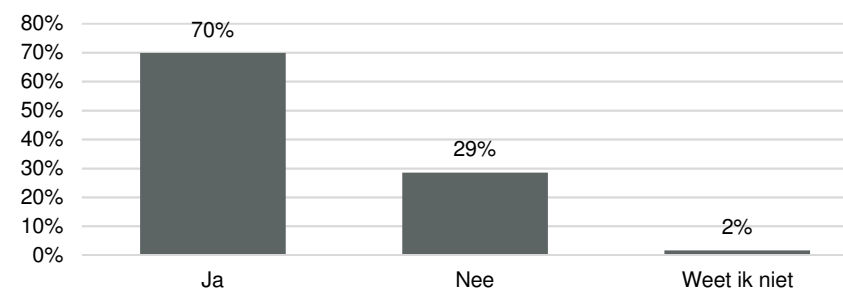
Heeft een ontvangstbevestiging van uw e-mail naar uw mening meerwaarde? (n=75)



Was de e-mail die u van de gemeente heeft ontvangen, als reactie op uw e-mail, goed te begrijpen? (n=75)



Heeft u antwoord gekregen op uw vraag? (n=75)



Figuur 8 Ontvangstbevestiging en antwoord e-mail

2.1.4 Website

Een totaal van 94 respondenten heeft het kanaal website beoordeeld. Men bezocht de website vooral om een melding te doen, of informatie over afval of reisdocumenten te verkrijgen (zie paragraaf 2.1). 42% heeft het onderwerp gezocht door op de website van Bronckhorst aan te klikken waar men dacht de benodigde informatie te kunnen vinden. Circa 31% heeft gezocht middels een zoekwoord op de website van de gemeente en 18% heeft direct op de homepage gevonden wat men zocht. Uiteindelijk geeft 85% van de respondenten aan dat men vlot kon vinden wat men zocht (2015: 66%), terwijl 13% (2015: 28%) dit met de nodige moeite eveneens kon vinden (figuur 10).

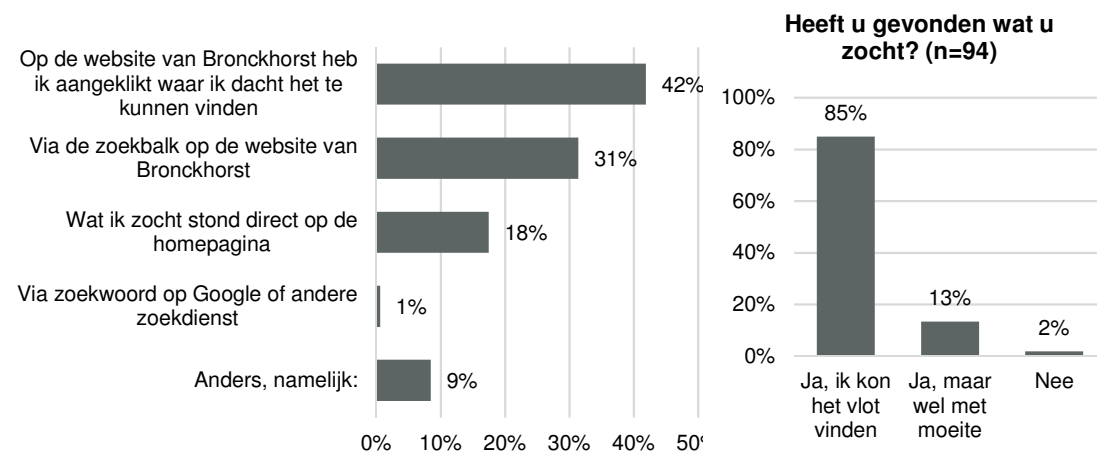
De tekst op de website was voor 99% van de respondenten goed te begrijpen (2015: 91%) en 70% heeft bij het bezoek aan de website van de gemeente een formulier ingevuld. Respondenten beoordelen dit invullen van het formulier in 90% van de gevallen als 'goed' (2015: 74%).

Van de respondenten heeft 70% al eens eerder via de website van de gemeente een product of dienst aangevraagd, waarvan 55% aangeeft dat dit vaker dan 2 keer het geval was. Voor 78% van de respondenten is de website de handigste manier om iets te regelen met de gemeente (zie figuur 10). Respondenten die dit liever op een andere manier doen, regelen dit bij voorkeur telefonisch of via een persoonlijk gesprek. De vormgeving van de website spreekt 65% van de respondenten aan, terwijl 28% aangeeft hierover geen mening te hebben. In bijlage 2 van het bijlagenboek staan enkele verbeter tips voor de website weergegeven.

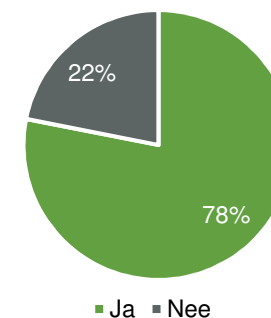
Hoofdaspect	2013	2015	2018	Verschil	Belang
Bereikbaarheid	7,56	7,43	7,87	0,44	5
Professionaliteit	7,04	7,40	7,72	0,32	4
Betrouwbaarheid	7,02	7,40	7,65	0,25	1
Klantgerichtheid	6,78	7,12	7,46	0,34	2
Communicatie	7,38	7,11	7,35	0,24	3
Website	-	7,33	7,46	0,13	-
Totaaloordeel dienstverlening gemeente Bronckhorst	6,96	7,37	7,55	0,18	-

Figuur 11 Aspecten website

Hoe heeft u het onderwerp gezocht? (n=94)



Is de website voor u de handigste manier om iets te regelen met de gemeente? (n=94)



Figuur 10 Zoeken op website

Het totaaloordeel over de gemeentelijke dienstverlening is, bij respondenten die via de website contact hebben gehad, hoger dan in 2015 en 2013 (figuur 10). De stijging in totaaloordeel van 2015 naar 2018 is niet significant. De stijging in totaaloordeel van 2013 naar 2018 wel. Daarnaast blijkt de tevredenheid over de hoofdaspecten gestegen. Ook in dit geval wordt de betrouwbaarheid als meest belangrijke aspect gezien.

2.1.5 Brief

Het kanaal brief is door 8 respondenten beoordeeld. Van deze groep zijn 6 mensen van mening dat een ontvangstbevestiging van de brief meerwaarde heeft. De brief die men als antwoord heeft ontvangen was voor de helft goed te begrijpen en 6 respondenten hebben antwoord gekregen op de vraag.

Ook respondenten die contact hebben gehad per brief geven aan dat 'betrouwbaarheid' het meest belangrijk is. De hoofdaspecten professionaliteit en klantgerichtheid worden als even belangrijk gezien. Het totaaloordeel over de dienstverlening van de gemeente is gestegen met 0,15 en het contact per brief in het algemeen met 0,84.

Hoofdaspect	2013	2015	2018	Vershil	Belang
Bereikbaarheid	7,30	6,12	6,80	0,68	5
Professionaliteit	5,66	6,32	6,47	0,15	3
Klantgerichtheid	5,83	6,37	6,30	-0,07	3
Betrouwbaarheid	5,56	6,15	6,12	-0,03	1
Communicatie	5,93	5,89	5,98	0,09	2
Brief	-	6,21	7,05	0,84	-
Totaaloordeel dienstverlening gemeente Bronckhorst	6,12	6,64	6,79	0,15	-

Figuur 12 Aspecten brief

2.1.6 WhatsApp

Een totaal van 12 respondenten heeft het kanaal WhatsApp beoordeeld. In 2013 en/of 2015 is het kanaal WhatsApp niet beoordeeld, waardoor er geen vergelijking mogelijk is.

Onder respondenten die het kanaal WhatsApp beoordeeld hebben wordt bereikbaarheid het hoogst beoordeeld, namelijk met een 8,12. Het hoofdaspect betrouwbaarheid wordt als meest belangrijke aspect gezien.

Hoofdaspect	2018	Belang
Bereikbaarheid	8,12	3
Professionaliteit	7,76	5
Klantgerichtheid	6,69	2
Betrouwbaarheid	7,17	1
Communicatie	7,77	4

Figuur 13 Aspecten WhatsApp

2.1.7 Totaaloordeel dienstverlening

In totaal hebben 508 respondenten een hoger totaaloordeel over de dienstverlening van de gemeente Bronckhorst gegeven (niet significant). Gemiddeld beoordelen zij de dienstverlening met een 7,42 en 9% geeft een onvoldoende. In 2015 gaven de respondenten gemiddeld een 7,38 voor de dienstverlening, terwijl 7% een onvoldoende gaf.

De gemiddelde beoordeling per kern loopt uiteen van een 7,78 bij respondenten uit Drempt (n=39) tot een 6,31 in Wichmond (n=18). Vanwege het kleine aantal respondenten in deze kernen dienen de beoordelingen per kern als indicatief te worden geïnterpreteerd. In totaal heeft een derde (33%) van de respondenten een suggestie over hoe de dienstverlening van gemeente Bronckhorst kan worden verbeterd. Deze zijn te vinden in bijlage 3 van het bijlagenboek. Suggesties hebben onder meer betrekking op het nakomen van afspraken en het luisteren naar en communiceren met inwoners.

2.2 Buitendienstmedewerkers

In totaal geeft 85% van de respondenten aan wel eens een buitendienstmedewerker (plantsoendienst) van gemeente Bronckhorst te zien. De mate waarin deze gemeentemedewerkers herkenbaar zijn wordt gemiddeld beoordeeld met een 7,73. Ongeveer 3% van de respondenten geeft een onvoldoende. Van de respondenten die wel eens een buitendienstmedewerker zien, praat 37% hier wel eens mee. Deze respondenten geven gemiddeld een 7,48 voor de communicatieve vaardigheden van de medewerkers. In dit geval geeft ruim 5% een onvoldoende. In 2015 kregen de communicatieve vaardigheden van de medewerkers een lagere beoordeling van 7,39 (niet significant).

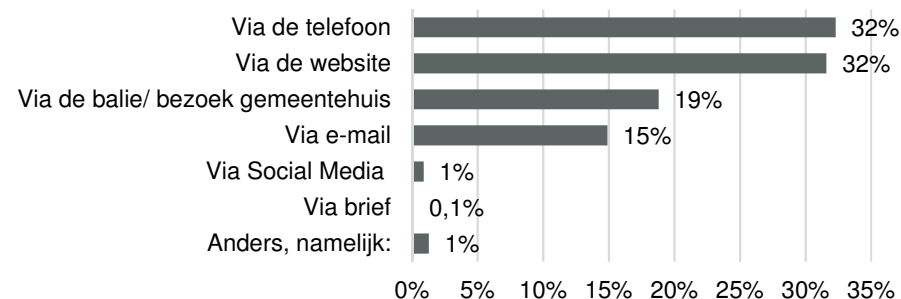
2.3 Klantbalie gemeentehuis

Via de website of telefonisch is het mogelijk een afspraak te maken, zodat men direct wordt geholpen bij de klantbalie. Van de respondenten is 88% hiermee bekend. Indien men naar het gemeentehuis moet (bijvoorbeeld voor een aanvraag of het afhalen van een product), dan zou 66% gebruikmaken van de mogelijkheid om vooraf een afspraak te maken bij de klantbalie. Circa 14% weet nog niet of men dit zal doen.

Inwoners kunnen enkel op het gemeentehuis terecht als ze een afspraak hebben gemaakt. Hiervan is 71% op de hoogte. In totaal geven de respondenten gemiddeld een 7,05 als rapportcijfer voor de openingstijden van het gemeentehuis. Bijna 12% geeft een onvoldoende. Indien men naar het gemeentehuis moet, dan hebben de dagdelen donderdagavond (33%) en vrijdagochtend (27%) binnen de huidige openingstijden de voorkeur.

Wanneer respondenten gemeentelijke producten of diensten nodig hebben, nemen zij bij voorkeur contact op via de telefoon (32%) of via de website (32%). Een enkele respondent zou het liefst per brief contact opnemen (figuur 14).

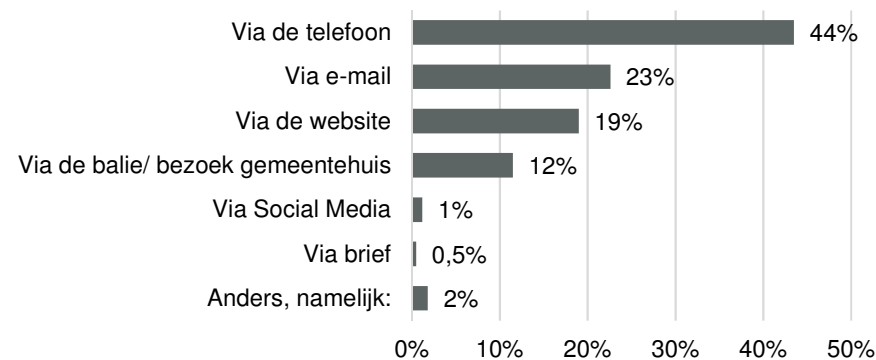
Als u gemeentelijke producten of diensten nodig heeft, via welk kanaal neemt u dan bij voorkeur contact op met gemeente Bronckhorst? (n=776)



Figuur 14 Kanaal voorkeur contact gemeente

Bij vragen of problemen voor de gemeente wordt het liefst contact opgenomen via de telefoon, via e-mail of via de website, respectievelijk 44%, 23% en 19%, zie figuur 15.

Als u een vraag/ probleem heeft voor de gemeente, via welk kanaal neemt u dan bij voorkeur contact op met gemeente Bronckhorst? (n=776)



Figuur 15 Kanaal voorkeur contact gemeente

Movement

Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding



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 (777) kunnen met 95% betrouwbaarheid en een foutmarge van 3,45% uitspraken worden gedaan op totaalniveau. 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 Bronckhorst is in de steekproef, en hoe deze zich verhoudt tot de verdeling van de Bronckhorster bevolking.

Kern	Gemeente		Respons	
Zelhem	7.437	24,40%	165	21,4 %
Vorden	6.133	20,12%	142	18,4 %
Hengelo	5.597	18,36%	151	19,6 %
Steenderen	1.867	6,12%	54	7,0 %
Drempt	1.432	4,70%	39	5,1 %
Halle	1.939	6,36%	52	6,7 %
Hummelo	1.333	4,37%	44	5,7 %
Baak	946	3,10%	32	4,2 %
Keijenborg	1.320	4,33%	32	4,2 %
Toldijk	742	2,43%	13	1,7 %
Wichmond	532	1,75%	18	2,3 %
Hoog- en Laag-Keppel	919	3,01%	20	2,6 %
Vierakker	288	0,94%	9	1,2 %
Totaal	30.485		771	

Figuur 3 Tabel verdeling kernen Bronckhorst

Uit de analyse van de representativiteit over kernen blijkt dat de steekproef nagenoeg representatief is. In de resultaten zijn Steenderen en Baak enigszins over- en is Zelhem ondervertegenwoordigd. De gemiddelde leeftijd van de respondenten is 60 jaar en circa 53% 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 50-59 en 60-69 jaar.

Weging

Binnen dit panelonderzoek zijn de resultaten gewogen naar kern en geslacht. 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 Steenderen, krijgt een vrouwelijke respondent uit deze kern bijvoorbeeld een weegfactor 0,78 en een vrouwelijke respondent uit Zelhem weegfactor 1,21. Aangezien weegfactoren niet te groot mogen zijn (een groep in een steekproef met een aandeel van



bijvoorbeeld 5%, kan niet worden 'opgeblazen' tot 50%), zijn de resultaten niet gewogen over de leeftijdsverdeling. Doorgaans wordt een maximale weegfactor van 1,5 gehanteerd.

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

De uitkomst van dit onderzoek is weliswaar statistisch gezien niet volledig representatief over leeftijd, het biedt nog steeds een indicatief waarheidsgetrouw inzicht in hoe inwoners in de verschillende kernen van Bronckhorst over dit onderwerp denken. De inzet van dit panel heeft bovendien een positief neveneffect met een groot bereik, aangezien een andere groep inwoners benaderd en geactiveerd wordt, dan via de gebruikelijke kanalen die de gemeente kan inzetten.

