

In opdracht van



gemeente Bronckhorst

Onderzoekperiode: Kwartaal 2 - 2015
Referentie: 13011

Onderzoeksrapport
Gemeentelijke dienstverlening

Online panel
Bronckhorst Spreekt



gemeente Bronckhorst

Onderzoeksrapport

Gemeentelijke dienstverlening

Online panel

Bronckhorst Spreekt

Juni 2015

Referentie: 13011

Moventem

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

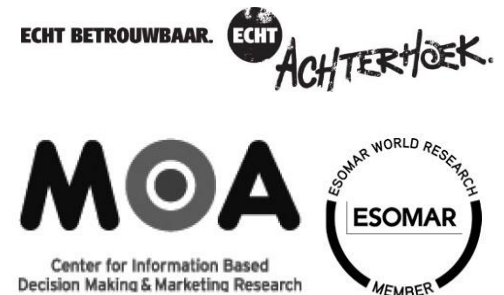
Projectteam:

Luc Oonk MSc.

Bianca 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.





Inhoudsopgave

1	INLEIDING	5
1.1	ACHTERGROND EN METHODIEK	5
1.2	RESPONS EN STATISTISCHE BETROUWBAARHEID	5
1.3	LEESWIJZER.....	6
2	RESULTATEN	8
2.1	TEVREDENHEID GEMEENTELIJKE DIENSTVERLENING	8
2.2	BUITENDIENSTMEDEWERKERS.....	14
2.3	KLANTBALIE GEMEENTEHUIS	14
3	SLOTSOM.....	16
3.1	REALISATIE PRIMAIRE DOELSTELLING.....	16
3.2	EVALUATIE 'BRONCKHORST SPREEKT'	16



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 mei en juni 2015 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. Via het inwonerspanel 'Bronckhorst Spreekt' wordt een brede groep inwoners regelmatig om input gevraagd, 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

Voor dit onderzoek is 'Bronckhorst 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.

Er is een vragenlijst opgesteld, waarbij nadrukkelijk is gekeken vanuit het oogpunt van de inwoners (integrale benadering). 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 'Bronckhorst Spreekt' vanaf de toegestane leeftijd; 16 jaar. De meeste respondenten doen online mee en 80 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 1.608 deelnemers.

In totaal hebben 947 van de 1.608 panelleden (913 online en 34 offline) als respondent deelgenomen aan het onderzoek over de gemeentelijke dienstverlening. Dit maakt de effectieve **respons-rate 59%** $\{(947 / 1.608) * 100\}$. Uit de hoge respons-rate kan worden afgeleid dat er een grote betrokkenheid is onder de panelleden van 'Bronckhorst Spreekt'.

1.2.1 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 niet door toeval wordt veroorzaakt. Een betrouwbare meting zal bij een herhaling op dezelfde wijze een sterk vergelijkbare score opleveren. Het betrouwbaarheidsniveau is gedefinieerd als 1 (100%) minus het significantieniveau. Het is gangbaar uit te gaan van een significantieniveau van 5%.

Met het omvangrijke aantal respondenten dat heeft deelgenomen (947) kunnen met 95% betrouwbaarheid en een foutmarge van 3,11% uitspraken worden gedaan op totaalniveau. De hoge betrouwbaarheid en nauwkeurigheid maken de data geschikt voor verdere analyses.

1.2.2 Kenmerken panel & steekproef

Uit de volgende tabel (figuur 1) kan worden afgeleid hoe de verdeling over kernen van Bronckhorst is in het inwonerspanel en in de steekproef, en hoe deze zich verhoudt tot de verdeling van de Bronckhorster bevolking.

Kern	Gemeente		Panel (online)		Respons	
Zelhem	7.437	24,00%	300	19,63%	181	19,82%
Vorden	6.133	19,79%	302	19,76%	184	20,15%
Hengelo	5.597	18,06%	301	19,70%	172	18,84%
Steenderen	1.867	6,03%	132	8,64%	62	6,79%
Drempt	1.432	4,62%	67	4,38%	45	4,93%
Halle	1.939	6,26%	90	5,89%	53	5,81%
Hummelo	1.333	4,30%	70	4,58%	42	4,60%
Baak	946	3,05%	65	4,25%	43	4,71%
Keijenburg	1.320	4,26%	46	3,01%	31	3,40%
Toldijk	742	2,39%	36	2,36%	17	1,86%
Wichmond	532	1,72%	34	2,23%	21	2,30%
Laag-Keppel	503	1,62%	32	2,09%	18	1,97%
Vierakker	288	0,93%	24	1,57%	11	1,20%
Hoog-Keppel	416	1,34%	29	1,90%	14	1,53%
Totaal	30.985		1.528		913	

Figuur 1 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 over- en is Zelhem ondervertegenwoordigd. De gemiddelde leeftijd van de respondenten is 56 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.

1.2.3 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 mannen en inwoners uit Steenderen, krijgt een mannelijke respondent uit deze kern bijvoorbeeld een weegfactor 0,88 en een vrouwelijke respondent uit Zelhem weegfactor 1,33. 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'.

1.3 Leeswijzer

Het volgende hoofdstuk (2) gaat in op de resultaten van het onderzoek met betrekking tot de gemeentelijke dienstverlening van de gemeente Bronckhorst. 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. Dit kan ook komen doordat offline deelnemers minder vragen hebben ontvangen, om ze niet teveel te belasten. Bovendien zijn de resultaten van het onderzoek gewogen naar kern en geslacht. Om deze redenen wordt ter volledigheid bij de resultaten aangegeven hoeveel respondenten ('n') de betreffende vraag hebben beantwoord. Door afrondingsverschillen telt niet alles op tot 100%.

In dit onderzoeksrapport worden de belangrijkste resultaten gepresenteerd. In hoofdstuk 3 wordt afgesloten met een beknopte slotsom.

Resultaten

2 Resultaten

In dit beschrijvende hoofdstuk wordt achtereenvolgens ingegaan op:

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

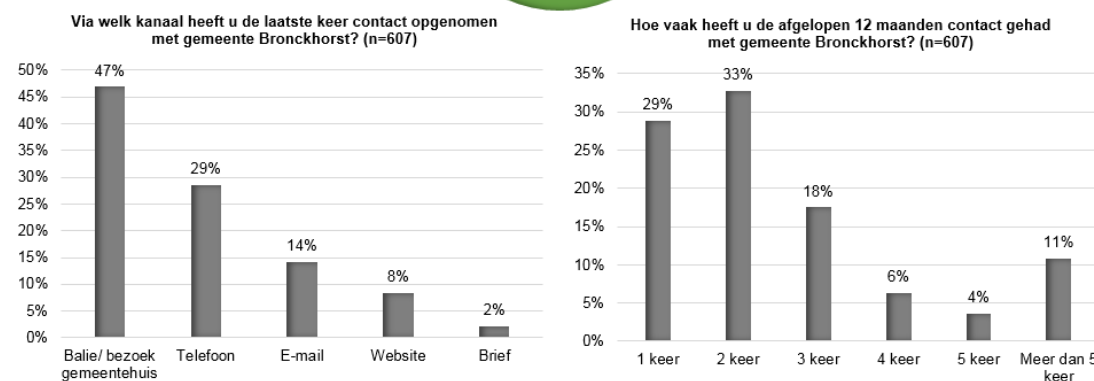
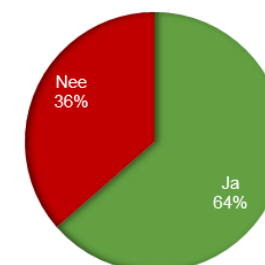
2.1 Tevredenheid gemeentelijke dienstverlening

Deze paragraaf beschrijft de onderzoeksresultaten van 607 respondenten die de afgelopen 12 maanden contact hebben gehad met de gemeente. In de meeste gevallen hebben de respondenten 1 (29%) of 2 keer (33%) contact gehad met de gemeente in de afgelopen 12 maanden (figuur 2).

Nagenoeg de helft van de respondenten (47%) heeft de laatste keer contact opgenomen met de gemeente Bronckhorst via de balie/ bezoek aan het gemeentehuis. Daarnaast geeft 29% aan de laatste keer contact te hebben gehad via de telefoon.

Figuur 3 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 en website is 'melding woon- en leefomgeving'.

Heeft u de afgelopen 12 maanden zelf contact gehad met de gemeente in verband met een product, dienst, een vraag of probleem? (n=947)



Figuur 2 Contact met gemeente Bronckhorst

Balie/ bezoek gemeentehuis		Telefoon		E-mail		Website		Brief	
Paspoort/ identiteitskaart	145	Melding woon- en leefomgeving	29	Melding woon- en leefomgeving	23	Melding woon- en leefomgeving	13	Gemeentelijke belastingen / WOZ	4
Rijbewijs	47	Afval	23	Afval	9	Paspoort/ identiteitskaart	12	Bestemmingsplan	3
Bouwen en verbouwen	12	Gemeentelijke belastingen / WOZ	11	Klacht	9	Rijbewijs	5	Vergunningen	2
Verklaring omtrent gedrag	11	Bouwen en verbouwen	9						
Iets anders, namelijk:	28	Iets anders, namelijk:	42	Iets anders, namelijk:	20	Iets anders, namelijk:	12	Iets anders, namelijk:	10

Figuur 3 Verdeling meest voorkomende onderwerpen klantcontact per communicatiekanaal

In de volgende paragrafen worden de resultaten per kanaal beschreven. Naast het kanaal van het laatste contact heeft een aantal respondenten ook een ander kanaal beoordeeld via welke men de laatste tijd contact heeft gehad met de gemeente Bronckhorst.

2.1.1 Balie/ bezoek

In totaal hebben 302 respondenten het kanaal balie/ bezoek aan gemeentehuis beoordeeld. Van deze groep heeft 42% vooraf een afspraak gemaakt, dit gebeurde met name via de website van de gemeente (54%) of telefonisch (33%). Het gemak waarmee men een afspraak kon maken wordt door 90% als (zeer) goed beoordeeld.

Tijdens het laatste bezoek aan het gemeentehuis moest 53% terugkomen om op te halen wat men besteld/ aangevraagd had, terwijl 39% in één keer werd geholpen en niet terug hoefde te komen (figuur 4). Uiteindelijk werd 75,5% van de respondenten aan de balie geholpen en is er in 15% van de gevallen iemand bijgehaald. Van de respondenten die nog een keer terug dienden te komen geeft 70% aan dat dit voorkomen had kunnen worden, waarbij met name wordt aangegeven dat men niet op de hoogte was van procedures of voordien op de website had moeten kijken.

Hoofdaspect	Deelaspect	2013	2015	Vershil	Belang
Professionaliteit	De mate waarin de medewerker mij serieus behandelt.	8,30	8,11	-0,19	88,84
Betrouwbaarheid	De mate waarin er duidelijke informatie is gegeven.	8,07	8,00	-0,07	92,56
Betrouwbaarheid	De mate waarin de medewerker afspraken na komt.	8,15	8,00	-0,15	92,56
Betrouwbaarheid	De mate waarin de medewerker de inhoudelijke verwachtingen waarmaakt.	8,10	7,96	-0,14	92,56
Klantgerichtheid	De mate waarin de medewerker zijn/ haar best doet.	8,19	7,95	-0,24	89,67
Communicatie	De communicatieve vaardigheden van de medewerker.	8,06	7,92	-0,14	88,31
Klantgerichtheid	De mate waarin de medewerker mij begrijpt.	8,14	7,91	-0,23	89,67
Communicatie	De mate waarin de medewerker representatief is.	8,00	7,89	-0,11	88,31
Professionaliteit	De inhoudelijke deskundigheid van de medewerker.	7,92	7,86	-0,06	88,84
Klantgerichtheid	De mate waarin de medewerker voortvarend te werk gaat.	8,05	7,84	-0,21	89,67
Professionaliteit	De mate waarin bruikbare informatie is gegeven.	7,89	7,80	-0,09	88,84
Bereikbaarheid	De mate waarin makkelijk contact kan worden opgenomen.	7,99	7,61	-0,38	86,45
Bereikbaarheid	De mate waarin het klantgeleide systeem (nummertje trekken en op uw beurt wachten) voldoet.	-	7,59	-	86,45
Bereikbaarheid	De mate waarin de openingstijden van het gemeentehuis aansluiten bij mijn behoefte.	7,42	7,02	-0,40	86,45
Balie / bezoek gemeentehuis		-	7,75	-	-
Totaaloordeel dienstverlening gemeente Bronckhorst		7,63	7,51	-0,12	-

Figuur 5 Aspecten balie/ bezoek aan gemeentehuis

In figuur 5 wordt de tevredenheid over 14 deelaspecten afgezet tegen de cijfers uit het onderzoek naar de gemeentelijke dienstverlening uit 2013. Zo blijkt de tevredenheid over het deelaspect 'de mate waarin de openingstijden van het



Figuur 4 Geholpen of terugkomen

gemeentehuis aansluiten bij mijn behoefte' te zijn gedaald met vier tienden. Ook het totaal-oordeel, van de respondenten die contact hebben gehad via de balie/ bezoek gemeentehuis, over de dienstverlening van de gemeente Bronckhorst is gedaald.

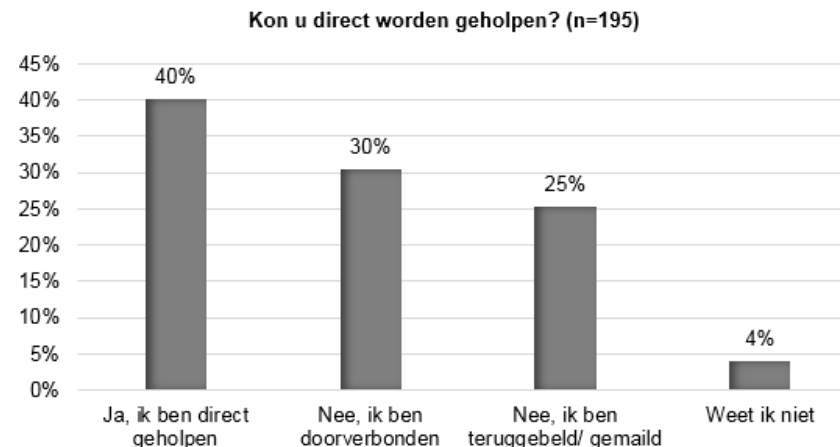
In de kolom 'belang' wordt per hoofdaspect van de gemeentelijke dienstverlening het belang weergegeven dat de betreffende respondenten toekennen. Een score van 100 staat hierbij voor

'zeer belangrijk', 80 voor 'belangrijk' en 20 voor 'zeer onbelangrijk'. In figuur 5 blijken de respondenten het grootste belang te hechten aan het hoofdaspect 'betrouwbaarheid' met een gemiddelde waarde van 92,56.

2.1.2 Telefoon

Het kanaal telefoon is beoordeeld door 195 respondenten. In 87% van deze gevallen werd er voldoende snel opgenomen en 40% kon direct worden geholpen. Circa 30% van de respondenten is doorverbonden, terwijl 25% 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 55% van de gevallen als (zeer) goed en in 15% van de gevallen als (zeer) slecht. Van de respondenten die zijn teruggebeld/ gemaïld is 82% van mening dat dit binnen een redelijke termijn gebeurde. Respondenten die zijn doorverbonden geven in 76% van de gevallen aan dat dit voldoende snel is gegaan, terwijl 63% van deze groep, na het doorverbinden, opnieuw moest uitleggen waarvoor men belde.



Figuur 6 Direct geholpen

Hoofdaspect	Deelaspect	2013	2015	Vershil	Belang
Communicatie	De mate waarin de medewerker goed verstaanbaar is.	7,93	7,98	0,05	87,50
Communicatie	De communicatieve vaardigheden van de medewerker.	7,60	7,71	0,11	87,50
Professionaliteit	De mate waarin de medewerker mij serieus behandelt.	7,48	7,51	0,03	87,77
Bereikbaarheid	De mate waarin gemeente Bronckhorst telefonisch goed bereikbaar is.	7,60	7,46	-0,14	85,18
Klantgerichtheid	De mate waarin de medewerker zijn/ haar best doet.	7,30	7,45	0,15	88,75
Klantgerichtheid	De mate waarin de medewerker mij begrijpt.	7,13	7,40	0,27	88,75
Betrouwbaarheid	De mate waarin de medewerker afspraken na komt.	7,14	7,26	0,12	93,47
Professionaliteit	De inhoudelijke deskundigheid van de medewerker.	7,03	7,19	0,16	87,77
Betrouwbaarheid	De mate waarin er duidelijke informatie is gegeven.	6,90	7,17	0,27	93,47
Klantgerichtheid	De mate waarin de medewerker voortvarend te werk gaat.	7,04	7,16	0,12	88,75
Betrouwbaarheid	De mate waarin de medewerker de inhoudelijke verwachtingen waarmaakt.	6,84	7,11	0,27	93,47
Bereikbaarheid	De mate waarin de tijden van de telefonische bereikbaarheid aansluiten bij mijn behoefte.	7,13	7,10	-0,03	85,18
Professionaliteit	De mate waarin bruikbare informatie is gegeven.	6,88	7,07	0,19	87,77
Bereikbaarheid	De mate waarin makkelijk contact kan worden opgenomen met een persoon/ afdeling.	6,86	6,86	0,00	85,18
Telefoon		-	7,34	-	-
Totaaloordeel dienstverlening gemeente Bronckhorst		6,90	7,30 *	0,40	-

Figuur 7 Aspecten telefoon

Het totaaloordeel, van de respondenten die telefonisch contact hebben gehad, over de gemeentelijke dienstverlening is significant (in figuur 7 weergegeven met *) toegenomen ten opzichte van 2013. De tevredenheid over de diverse

deelaspecten is in de meeste gevallen toegenomen. Zo geven respondenten gemiddeld een 7,11 voor deelaspect 'de mate waarin de medewerker de inhoudelijke verwachtingen waarmaakt' tegenover een 6,84 in 2013. Dit deelaspect valt binnen het hoofdaspect met het hoogste belang, namelijk 'betrouwbaarheid'.

2.1.3 E-mail

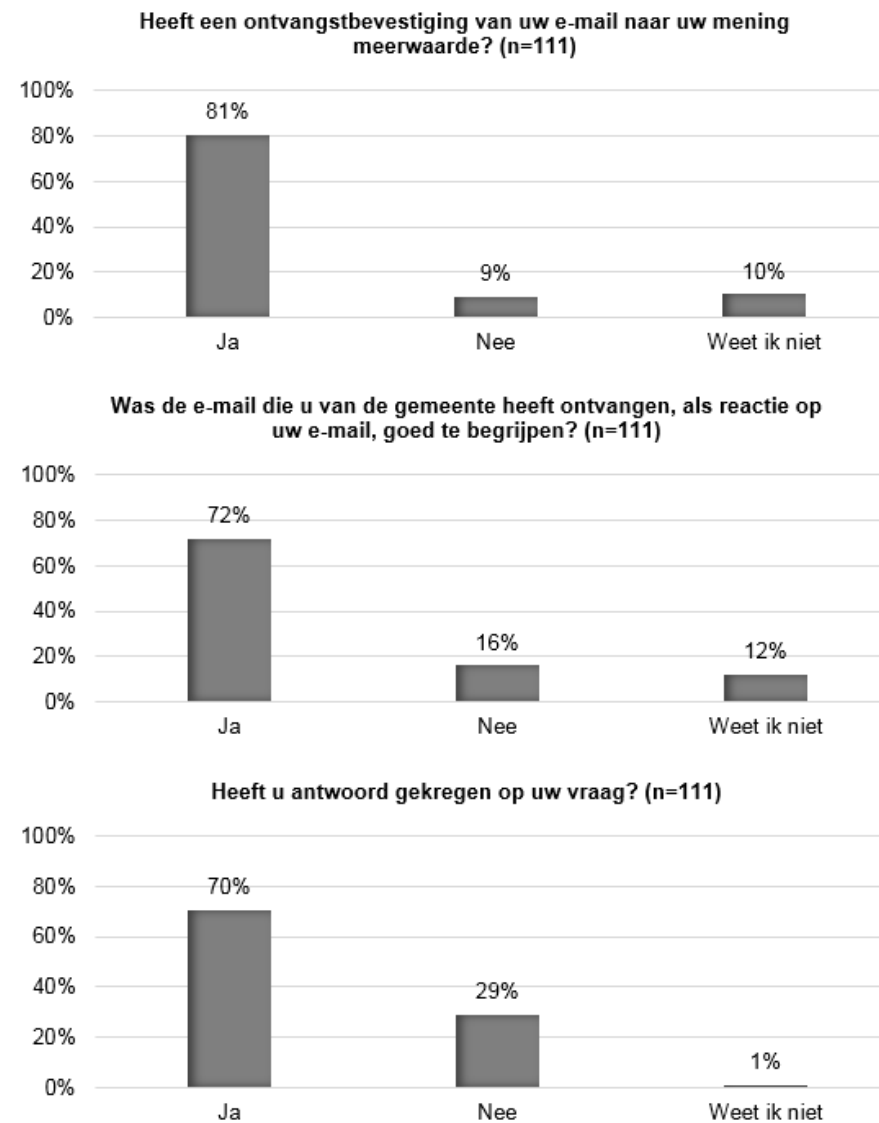
Van de 111 respondenten die het kanaal e-mail hebben beoordeeld geeft 81% aan dat de ontvangstbevestiging van de e-mail meerwaarde heeft. De e-mail die men als antwoord heeft ontvangen vond men in 72% van de gevallen goed te begrijpen en 70% heeft antwoord gekregen op de vraag (figuur 8).

Onderstaande tabel (figuur 9) toont dat de tevredenheid over de hoofdaspecten sinds 2013 behoorlijk is afgenomen. Zo scoorde de 'bereikbaarheid' in 2013 nog een 7,99 tegenover een 6,90 in 2015. Dit hoofdaspect scoort met 84,30 het 'laagst' qua belang.

Het totaaloordeel, van respondenten die contact per e-mail hebben gehad, over de dienstverlening van de gemeente Bronckhorst is met 0,08 gestegen ten opzichte van het onderzoek uit 2013.

Hoofdaspect	2013	2015	Verschil	Belang
Professionaliteit	7,10	6,84	-0,26	88,04
Klantgerichtheid	7,06	6,74	-0,32	88,79
Betrouwbaarheid	6,88	6,74	-0,14	91,96
Bereikbaarheid	7,99	6,90	-1,09	84,30
Communicatie	6,91	6,73	-0,18	87,48
E-mail	-	6,85	-	-
Totaaloordeel dienstverlening gemeente Bronckhorst	6,85	6,93	0,08	-

Figuur 9 Aspecten e-mail



Figuur 8 Ontvangstbevestiging en antwoord e-mail

2.1.4 Website

Een totaal van 67 respondenten heeft het kanaal website beoordeeld, waarvan 53% op de website van Bronckhorst heeft aangeklikt waar men dacht de benodigde informatie te kunnen vinden. Circa 24% heeft gezocht middels een zoekwoord op de website van de gemeente en 9% heeft direct op de homepagina gevonden wat men zocht. Uiteindelijk geeft 66% van de respondenten aan dat men vlot kon vinden wat men zocht, terwijl 28% dit met de nodige moeite eveneens kon vinden (figuur 10).

De tekst op de website was voor 91% van de respondenten goed te begrijpen en 64% heeft bij het bezoek aan de website van de gemeente een formulier ingevuld. Respondenten beoordelen dit invullen van het formulier in 74% van de gevallen als 'goed', tegenover 9% dat dit als 'slecht' beoordeelt.

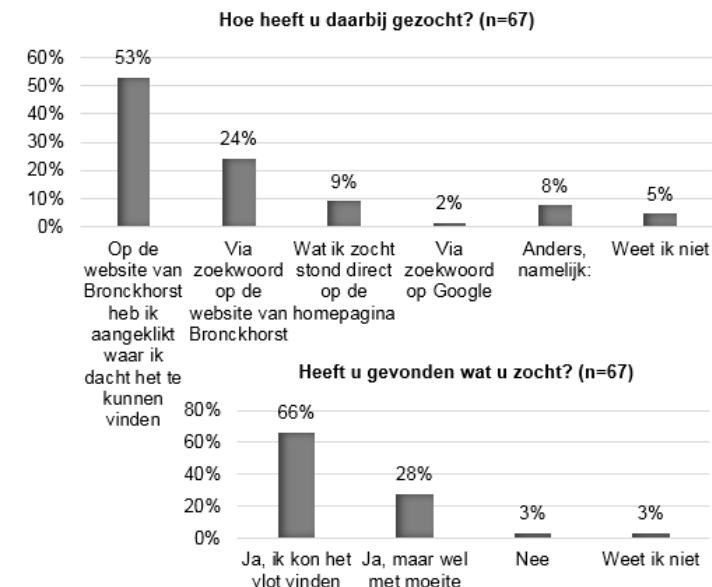
Van de respondenten heeft 67% al eens eerder via de website van de gemeente een product of dienst aangevraagd, waarvan 36% aangeeft dat dit vaker dan 2 keer het geval was. Voor 83% van de respondenten is de website de handigste manier om iets te regelen met de gemeente. Respondenten die dit liever op een andere manier doen, regelen dit bij voorkeur telefonisch of via een persoonlijk gesprek (figuur 11).

De vormgeving van de website spreekt 65% van de respondenten aan, terwijl 23% aangeeft hierover geen mening te hebben. De enkele verbeter tips die worden genoemd door de respondenten hebben met name betrekking op de duidelijkheid, overzichtelijkheid en eenvoud.

Hoofdaspect	2013	2015	Vershil	Belang
Professionaliteit	7,04	7,40	0,36	87,46
Klantgerichtheid	6,78	7,12	0,34	89,55
Betrouwbaarheid	7,02	7,40	0,38	91,94
Bereikbaarheid	7,56	7,43	-0,13	87,46
Communicatie	7,38	7,11	-0,27	87,27
Website	-	7,33	-	-
Totaaloordeel dienstverlening gemeente Bronckhorst	6,96	7,37 *	0,41	-

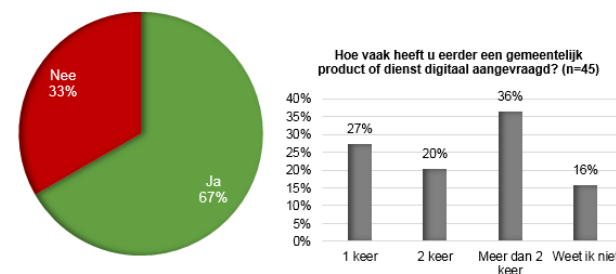
Figuur 11 Aspecten website

Het totaaloordeel over de gemeentelijke dienstverlening is, bij respondenten die via de website contact hebben gehad, significant (*) hoger dan in 2013 (figuur 12). Daarnaast blijkt de tevredenheid over de hoofdaspecten 'professionaliteit', 'klantgerichtheid' en 'betrouwbaarheid' gestegen. Ook in dit geval wordt de betrouwbaarheid als meest belangrijke aspect gezien.

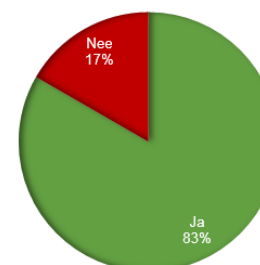


Figuur 10 Zoeken op website

Heeft u al eens eerder via de website van de gemeente een product of dienst aangevraagd? (n=67)



Is de website voor u de handigste manier om iets te regelen met de gemeente? (n=67)



Figuur 12 Aanvraag diensten en producten

2.1.5 Brief

Het kanaal brief, is door 30 respondenten beoordeeld. Van deze groep is 76% van mening dat een ontvangstbevestiging van de brief meerwaarde heeft. De brief die men als antwoord heeft ontvangen was in 69% van de gevallen goed te begrijpen en 57% heeft antwoord gekregen op de vraag (figuur 13).

Ook respondenten die contact hebben gehad per brief geven aan dat 'betrouwbaarheid' het meest belangrijk is. De tevredenheid over dit hoofdaspect is gestegen van 5,56 in 2013 naar een 6,15 in 2015. Het totaaloordeel over de dienstverlening van de gemeente is gestegen met 0,52. Vanwege de kleine groep respondenten kan niet worden aangegeven of dit een significante stijging is.

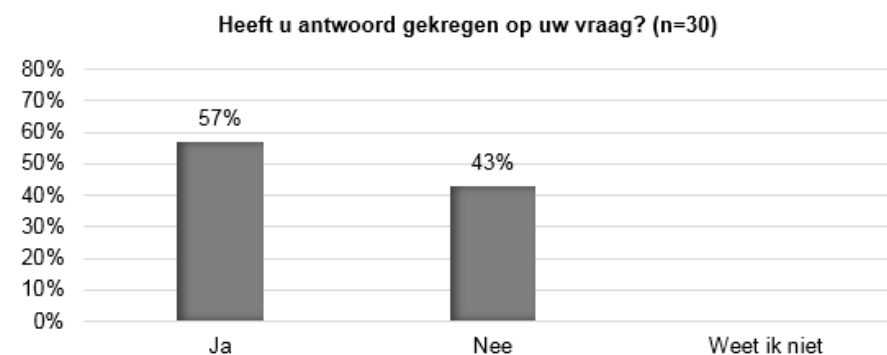
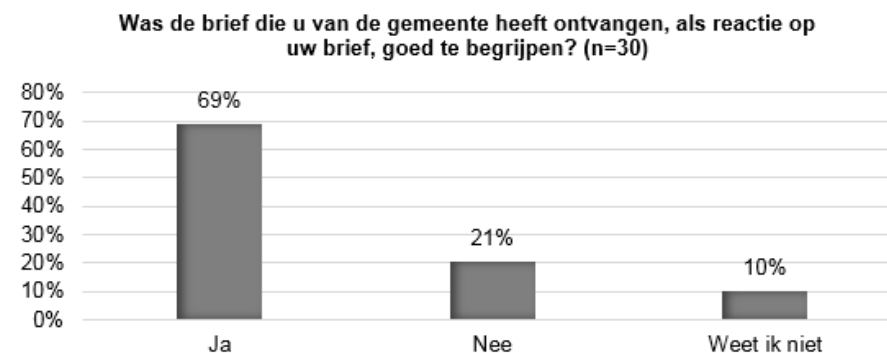
Hoofdaspect	2013	2015	Verschil	Belang
Professionaliteit	5,66	6,32	0,66	90,34
Klantgerichtheid	5,83	6,37	0,54	89,29
Betrouwbaarheid	5,56	6,15	0,59	93,57
Bereikbaarheid	7,30	6,12	-1,18	82,07
Communicatie	5,93	5,89	-0,04	89,66
Brief	-	6,21	-	-
Totaaloordeel dienstverlening gemeente Bronckhorst	6,12	6,64	0,52	-

Figuur 13 Aspecten brief

2.1.6 Totaaloordeel dienstverlening

In totaal hebben 603 respondenten, in vergelijking tot 2013, een significant hoger totaaloordeel over de dienstverlening van de gemeente Bronckhorst gegeven. Gemiddeld beoordelen zij de dienstverlening met een 7,38 en 7% geeft een onvoldoende. In 2013 gaven de respondenten gemiddeld een 7,24 voor de dienstverlening, terwijl 11% een onvoldoende gaf.

De gemiddelde beoordeling per kern loopt uiteen van een 7,73 bij respondenten uit Toldijk (n=11) tot een 6,25 in Vierakker (n=8). Vanwege het kleine aantal respondenten in deze kernen dienen de beoordelingen per kern als indicatief te worden geïnterpreteerd. In totaal heeft circa 31% een suggestie over hoe de dienstverlening van gemeente Bronckhorst kan worden verbeterd. Suggesties hebben onder meer betrekking op het nakomen van afspraken, openingstijden van het gemeentehuis en duidelijkheid en transparantie.



Figuur 14 Ontvangstbevestiging en antwoord brief

2.2 Buitendienstmedewerkers

In totaal geeft 78% 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 7,49, een kleine 5% geeft een onvoldoende.

Van de respondenten die wel eens een buitendienstmedewerker zien, praat 34% hier wel eens mee. Deze respondenten geven gemiddeld een 7,39 voor de communicatieve vaardigheden van de medewerkers. In dit geval geeft ruim 4% een onvoldoende. In 2013 kregen de communicatieve vaardigheden van de medewerkers een significant lagere beoordeling van 7,05.

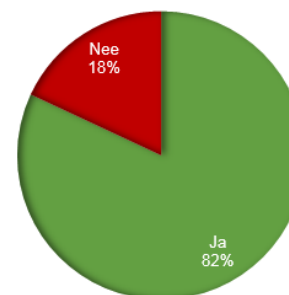
2.3 Klantbalie gemeentehuis

Via de website of telefonisch is het mogelijk een afspraak te maken, zodat men direct wordt geholpen bij de klantbalie. Van de respondenten is 82% hiermee bekend. Indien men naar het gemeentehuis moet (bijvoorbeeld voor een aanvraag of het afhalen van een product), dan zou 58% gebruikmaken van de mogelijkheid om vooraf een afspraak te maken bij de klantbalie. Circa 19% weet nog niet of men dit zal doen.

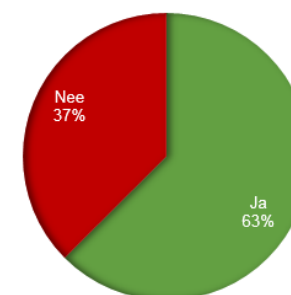
Inwoners kunnen 's middags enkel op het gemeentehuis terecht als ze een afspraak hebben gemaakt. Hiervan is 63% op de hoogte (figuur 15). In totaal geven de respondenten gemiddeld een 7,05 als rapportcijfer voor de openingstijden van het gemeentehuis. Ruim 12% geeft een onvoldoende. Indien men naar het gemeentehuis moet, dan hebben de dagdelen donderdagavond (37%), vrijdagochtend (20%) en woensdagochtend (20%) binnen de huidige openingstijden de voorkeur.

Respondenten die de laatste 12 maanden geen contact hebben gehad met de gemeente nemen, indien ze gemeentelijke producten/ diensten nodig hebben of een vraag of probleem hebben, bij voorkeur contact op via de telefoon (44%). Een enkele respondent zou het liefst per brief contact opnemen (figuur 16).

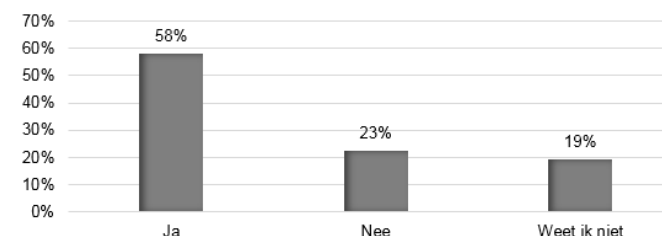
Bent u ermee bekend dat u via de website of telefonisch een afspraak kan maken (bij de klantbalie) zodat u direct wordt geholpen? (n=947)



Bent u ermee bekend dat u 's middags uitsluitend op het gemeentehuis terecht kunt als u een afspraak heeft gemaakt? (n=947)

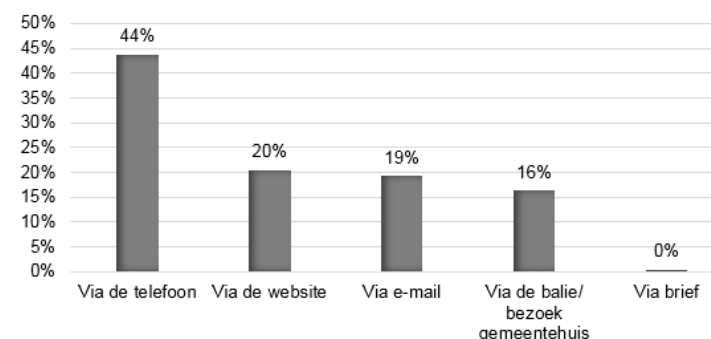


Indien u naar het gemeentehuis moet (bijvoorbeeld voor een aanvraag of het afhalen van een product), zou u dan gebruikmaken van de mogelijkheid om vooraf via de website of per telefoon een afspraak te maken bij de klantbalie? (n=947)



Figuur 15 Klantbalie gemeentehuis

Als u gemeentelijke producten/ diensten nodig heeft of indien u een vraag/ probleem heeft voor de gemeente, via welk kanaal neemt u dan bij voorkeur contact op met gemeente Bronckhorst? (n=340)



Figuur 16 Kanaal voorkeur contact gemeente

Slotsom



3 Slotsom

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

3.1 Realisatie primaire doelstelling

In dit panelonderzoek, waarbij de leden van het inwonerspanel 'Bronckhorst Spreekt' zijn benaderd, is op een (statistisch) betrouwbare manier de mening omtrent de dienstverlening van de gemeente Bronckhorst vastgesteld. De inwoners hebben zich uitgesproken over onder andere de verschillende communicatiekanalen, de algehele gemeentelijke dienstverlening en de buitendienst medewerkers. Onderstaande tabel toont (nogmaals) de gemiddelde rapportcijfers die zijn gegeven.

Kanaal	Contact via dit kanaal	Totaaloordeel dienstverlening gemeente
Balie / bezoek aan gemeentehuis (n=302)	7,75	7,51
Telefoon (n=195)	7,34	7,30
E-mail (n=111)	6,85	6,93
Website (n=67)	7,33	7,37
Brief (n=30)	6,21	6,64

Figuur 17 Gemiddelde rapportcijfers per communicatiekanaal

De primaire doelstelling is gerealiseerd

De tevredenheid van inwoners over de dienstverlening van de gemeente Bronckhorst is vastgesteld. Er zijn aandachtspunten en kansen onderscheiden op basis waarvan gerichte acties kunnen worden ondernomen. De gemeente heeft voldoende concrete handvatten voor verdere verbetering van de dienstverlening.

3.2 Evaluatie 'Bronckhorst Spreekt'

Het onderhavige onderzoek is het tweede dienstverlening-onderzoek waarbij het inwonerspanel 'Bronckhorst Spreekt' is ingezet. Door de zorgvuldige werving rondom het inwonerspanel, heeft gemeente Bronckhorst 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 (goede respons van 59%), 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 Bronckhorst Spreekt is geslaagd

Het inwonerspanel van gemeente Bronckhorst 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.