

Onderzoeksrapport

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

Gemeente Bronckhorst

Online panel '*Bronckhorst Spreekt*'

Online panel 'Bronckhorst Spreekt'

Hengelo (Gld.), Augustus 2013
Referentie: 13011

Klankbord Gemeente Bronckhorst
Gert Jan Mugge, onderzoekscoördinator

Movement (voorheen: ROMA marktonderzoek & advies)

Ruurloseweg 17b
7255 DE Hengelo Gld.

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

Projectteam:

drs. Robin Koster, projectleider/ adviseur
drs. Bianca Tuentjer, adviseur/ data-analist
Luc Oonk, data-analist/ technisch beheer



Movement is aangesloten bij de Nederlandse Marktonderzoek Associatie (MOA), Center for Information Based Decision Making & Marketing Research. Movement 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. Movement 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	5
1.2	ONDERZOEKSMETHODE	6
1.3	LEESWIJZER.....	7
2	ANALYSE SAMENSTELLING PANEL & STEEKPROEF	9
2.1	OPBOUW PANEL	9
2.2	KENMERKEN PANEL & STEEKPROEF.....	10
2.3	RESPONS.....	12
2.4	BETROUWBAARHEID EN NAUWKEURIGHEID.....	12
3	RESULTATEN	14
3.1	TEVREDENHEID GEMEENTELIJKE DIENSTVERLENING	14
3.2	OORDEEL GEMEENTELIJKE ORGANISATIE ALGEMEEN	27
3.3	GEMEENTE ALS WOON-, WERK- EN RECREËEROMGEVING.....	29
3.4	AANGEDRAGEN ONDERZOEKEN BRONCKHORST SPREEKT.....	30
4	SLOTSOM.....	32
4.1	REALISATIE PRIMAIRE DOELSTELLING.....	32
4.2	EVALUATIE BRONCKHORST SPREEKT	34



Inleiding

1 Inleiding

In dit onderzoeksrapport worden de resultaten gepresenteerd van een studie naar (1) de tevredenheid van inwoners over de gemeentelijke dienstverlening, en (2) de waardering van de gemeente Bronckhorst als woon-, werk- en recreëromgeving. De belangrijkste resultaten worden beschreven en visueel weergegeven. Daaruit voortvloeiend worden conclusies getrokken en aanbevelingen gedaan. Dit rapport is tot stand gekomen in nauwe samenwerking met de heer Gert Jan Mugge, onderzoekscoördinator van de gemeente.

Dit inleidende hoofdstuk gaat in op de achtergrond, onderzoeksmethode en scope van het onderzoek. Het hoofdstuk sluit af met een beknopte uiteenzetting van de structuur van het rapport en een leeswijzer.

1.1 Achtergrond

Begin 2012 heeft het Management Team (MT) van de gemeente opdracht gegeven om een onderzoeksvisie te formuleren. De aanleiding hiervoor was een studie naar de wijze waarop de gemeente onderzoeken verricht onder inwoners, organisaties en ondernemers. Een belangrijke uitkomst van de betreffende studie was dat er – naast een algemeen onderzoeksprogramma welke jaarlijks wordt opgesteld door de afdeling Ontwikkeling – onvoldoende afstemming plaatsvindt op het gebied van (extern) onderzoek. Mede daardoor vindt onderzoek niet altijd effectief en efficiënt plaats. Dit zorgt voor onnodig extra werk en kosten. Ook wordt de Bronckhorster bevolking onnodig 'belast'.

In de tweede helft van 2012 is de onderzoeksvisie opgesteld. Een visie waarin op hoofdlijnen de koers is beschreven die de gemeente de komende jaren wil varen met betrekking tot *wanneer, hoe en waarnaar* onderzoek kan worden gedaan.

Het college van burgemeester en wethouders van de gemeente heeft op dinsdag 22 januari 2013 ingestemd met de implementatie van de vastgestelde onderzoeksvisie 2013. Het werken conform de onderzoeksvisie moet onder andere leiden tot een betere kwaliteit onderzoek, een efficiëntere werkwijze en het beter benutten (delen) van resultaten.

De implementatie van de onderzoeksvisie heeft onder meer geresulteerd in:

- de aanstelling van een onderzoekscoördinator;
- de ontwikkeling van een onderzoekskalender;
- het online panel Bronckhorst Spreekt.

1.1.1 Onderzoek naar dienstverlening

Het 'Uitvoeringsprogramma Dienstverlening 2013-2014' van de gemeente is in oktober 2012 vastgesteld. Hierin is de volgende ambitie opgenomen:

“Dienstverlening is het leveren van producten en diensten vanuit de gemeente Bronckhorst op een wijze die aansluit op de vraag en verwachting van de klant. Doelgroepen hierbij zijn burgers, bedrijven, instellingen en verenigingen.”

Goede dienstverlening van de gemeente is van groot belang voor het vertrouwen van burgers in de overheid. Teneinde vast te stellen in hoeverre de ambitie wordt nageleefd en om mogelijk verbeterpunten te kunnen onderscheiden op basis waarvan de gemeentelijke organisatie zich kan (door)ontwikkelen, is het noodzakelijk om onderzoek te verrichten onder de genoemde doelgroepen. Dit is in lijn met de onderzoeksvisie, waarin een belangrijk uitgangspunt is dat de gemeente niet wil monitoren om het monitoren, maar daadwerkelijk een vervolg wenst te geven aan resultaten.

Het onderzoek naar de tevredenheid over de gemeentelijk dienstverlening focust in eerste instantie uitsluitend op de doelgroep burgers (inwoners). In de voorgenoemde ambitie worden ook de doelgroepen bedrijven, instellingen en verenigingen aangemerkt. Mogelijk wordt de tevredenheid van deze doelgroepen in een later stadium nog bestudeerd. Voor het onderhavige onderzoek onder de doelgroep inwoners is de volgende definitie van 'dienstverlening' gehanteerd:

‘Alle vormen van dienstverlening waarin sprake is van interactie en/of transactie tussen inwoners en de gemeente Bronckhorst.’

1.2 Onderzoeksmethode

Gezien de aard van het vraagstuk, is een kwantitatieve onderzoeksmethode gewenst. Met kwantitatief onderzoek worden gegevens verkregen over percentages en verhoudingen binnen een populatie. In dit geval over de mening van de Bronckhorster bevolking over de gemeentelijke dienstverlening. Om statistisch verantwoorde uitspraken te mogen doen, dient een minimaal aantal respondenten hun mening te geven; de steekproef. Wanneer de steekproef een bepaalde omvang en kenmerken heeft (betrouwbaarheid, nauwkeurigheid en representativiteit), dan kunnen uitspraken gegeneraliseerd worden naar de populatie.

1.2.1 Bronckhorst Spreekt

Voor het onderzoek naar dienstverlening is het online panel Bronckhorst Spreekt ingezet, omdat het panel een efficiënte en effectieve onderzoeksmethode is, in vergelijking met andere methoden. Dit komt mede doordat de ledenwerving voor het panel zeer zorgvuldig is gedaan. Bij deze werving is een goede verdeling nagestreefd over de (kleine) kernen in de gemeente, geslacht en leeftijd. Voorts is er bij de ledenwerving voor het panel rekening gehouden met een spreiding over de verschillende contactkanalen die de gemeente biedt (bezoek, telefoon, digitaal, post).

1.2.2 Waarstaatjegemeente

De geschetste ontwikkelingen hebben geleid tot het besluit om de gemeentelijke dienstverlening niet te evalueren aan de hand van het onderzoek Waarstaatjegemeente. De invulling via Bronckhorst Spreekt sluit beter aan bij de onderzoeksvisie en resulteert in meer diepgaande en pragmatische onderzoeksresultaten, waarbij ook de mogelijkheid voor benchmark blijft bestaan.

1.2.3 Vragenlijst

De vragenlijst is opgesteld met als grondslag dat inwoners de gemeentelijke organisatie als één entiteit beschouwen en geen onderverdeling (hoeven) kennen naar afdelingen of clusters. De vragen zijn nadrukkelijk geformuleerd vanuit het perspectief van de inwoner (integrale benadering).

Mede op basis van wetenschappelijke literatuur (ServPerf model) en het 'Uitvoeringsprogramma Dienstverlening 2013-2014' zijn hoofdaspecten vastgesteld die van belang zijn om te meten. Deze hoofdaspecten zijn vervolgens geoperationaliseerd naar vragen (subaspecten). In de vragenlijst is niet gevraagd naar achtergrondgegevens (segmentatievariabelen), daar deze al zijn geregistreerd tijdens de inschrijvingsprocedure van het panel.

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 de 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 discrepanties 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 de onderhavige studie is het van belang dat hiermee is geduoid dat het onderzoek primair focust 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, is gevraagd naar hun oordeel over de gemeente in meer algemene zin. Verder is aan alle respondenten gevraagd hoe men gemeente Bronckhorst als woon-, werk- en recreëromgeving ervaart (los van de gemeente als organisatie).

Conform de onderzoeksvisie is bij de opzet van het onderzoek rekening gehouden met de uitgangspunten van de onderzoeksvisie, waaronder de aspecten bruikbaarheid, relevantie, objectiviteit en validiteit, toegankelijkheid, en transparantie¹. De vragenlijst wordt in dit document niet nader behandeld.

¹ Voor een meer uitgebreide toelichting wordt verwezen naar de vastgestelde onderzoeksvisie van januari 2013.

1.3 Leeswijzer

In het volgende hoofdstuk (2) wordt een analyse gepresenteerd van de samenstelling van het online panel en de gerealiseerde steekproef.

Hoofdstuk 3 gaat in op de resultaten van het onderzoek. Daarbij wordt achtereenvolgens ingegaan op:

- 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;
- het oordeel over de gemeente in meer algemene zin van inwoners die de afgelopen 12 maanden geen contact hebben gehad met de gemeente;
- gemeente Bronckhorst als woon-, werk- en recreëromgeving, waarbij het niet meer gaat over de gemeentelijke organisatie. Deze vragen zijn gesteld aan alle respondenten;
- door de respondenten aangedragen onderzoeksthema's voor andere studies via Bronckhorst Spreekt.

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 (aangegeven met 'MC'), 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' niet is weergegeven. Tevens 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 achter de komma. Hierdoor kunnen kleine afrondingsverschillen voorkomen.

In dit onderzoeksrapport worden de belangrijkste resultaten beschreven en visueel weergegeven. Uit de onderzoeksdata is mogelijkerwijs nog meer informatie te extraheren en/of zijn er nadere 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.



A hand in a suit jacket pointing upwards with the index finger. A large green circle is positioned to the left of the hand. Several dashed lines radiate from the hand, connecting to various small circles of different sizes scattered across the background. The background is dark and textured.

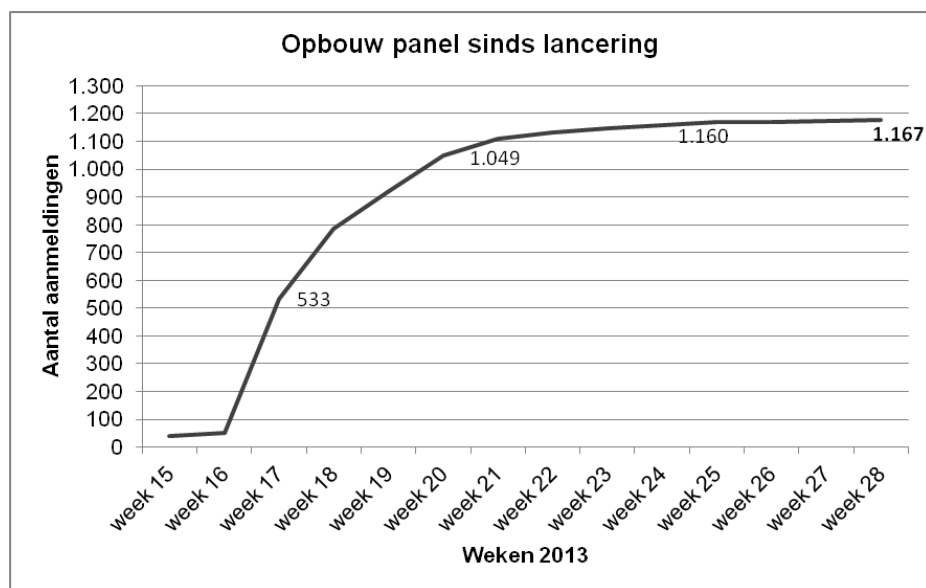
**Analyse samenstelling
panel & steekproef**

2 Analyse samenstelling panel & steekproef

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op samenstelling van het online panel Bronckhorst Spreekt en de gerealiseerde steekproef (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

In de volgende diagram wordt het aantal panelaanmeldingen weergegeven. Personen kunnen deelnemen vanaf de wettelijk toegestane leeftijd; 16 jaar.



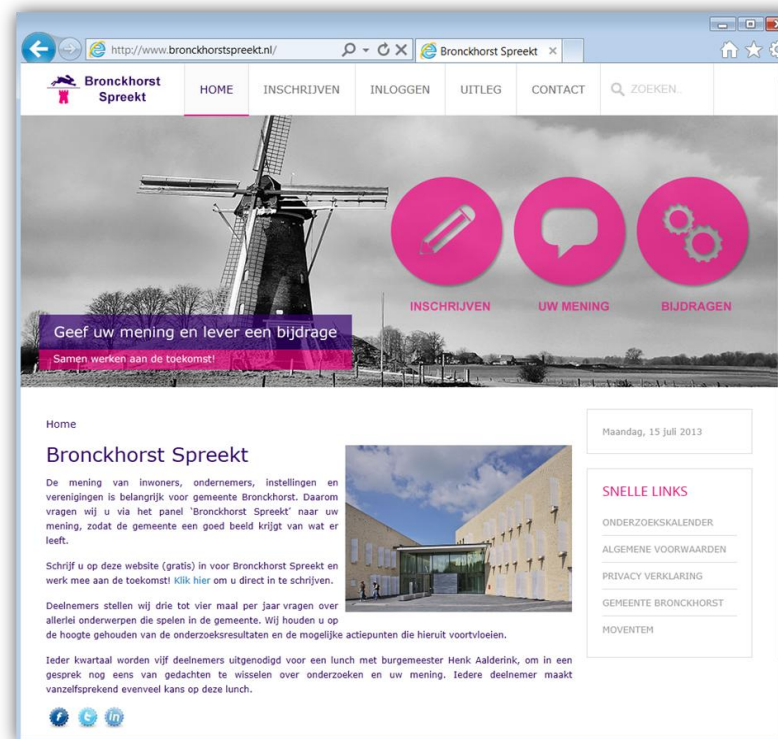
Figuur 1 Opbouw ledenaantal online panel Bronckhorst Spreekt

Er is op meerdere manieren geworven om het panel op te bouwen. Dit is in nauwe samenspraak gedaan met de afdeling Communicatie van de gemeente. Er is met name geworven via (willekeurige volgorde):

- Per post (gestratificeerde steekproef uit Gemeentelijke Basisadministratie Persoonsgegevens (GBA) kwartaal 2 van 2013);
- Bij de balie in het gemeentehuis (8 en 13 t/m 17 mei 2013);

- Per e-mail (onder andere voormalige deelnemers uit 2011 aan de enquêtes van Toekomstbestendig Bronckhorst (TBB) zijn uitgenodigd);
- Via Twitter (enkele oproepen voor deelname);
- Melding op de website van de gemeente (homepage);
- Weergave op de schermen in de hal van het gemeentehuis;
- Via media (publicaties in De Gelderlander 13/04 en Contact 23/04).

De meeste aanmeldingen zijn online gedaan via het portal van Bronckhorst Spreekt (www.bronckhorstspreekt.nl). De volgende afbeelding toont een screenshot van de homepage van het portal (van maandag 15 juli 2013).



Figuur 2 Screenshot portal online panel Bronckhorst Spreekt

Er zijn 77 personen die zich offline hebben aangemeld en die ook offline willen deelnemen aan onderzoeken. Zij krijgen de vragenlijsten per post toegestuurd en kunnen deze retourneren via een antwoordenvolp.

Door de zorgvuldige werving van panelleden, is binnen afzienbare tijd een omvangrijk panel opgebouwd van maar liefst 1.167 leden. Daardoor is een (nieuw) efficiënt en effectief middel gecreëerd, waarmee onderzoek kan worden gedaan onder inwoners. Bronckhorst Spreekt behoort inmiddels reeds tot de grootste gemeentelijke online panels van Nederland.

2.2 Kenmerken panel & steekproef

In de volgende subparagrafen wordt stilgestaan bij de kenmerken van Bronckhorst Spreekt en de gerealiseerde steekproef².

2.2.1 Leeftijd & geslacht

Van de volgende tabel kan worden afgelezen hoe de leeftijdsverdeling binnen het panel en de steekproef zich verhoudt tot de verdeling van de Bronckhorster bevolking. In de tweede kolom ('Gemeente') is de leeftijdsverdeling van de inwoners van de gemeente weergegeven, volgens de GBA. In de derde kolom ('Panel') is de leeftijdsverdeling binnen het panel opgenomen. De vierde kolom ('Respons') toont de leeftijdsverdeling van de respondenten die aan het onderzoek hebben deelgenomen; de steekproef.

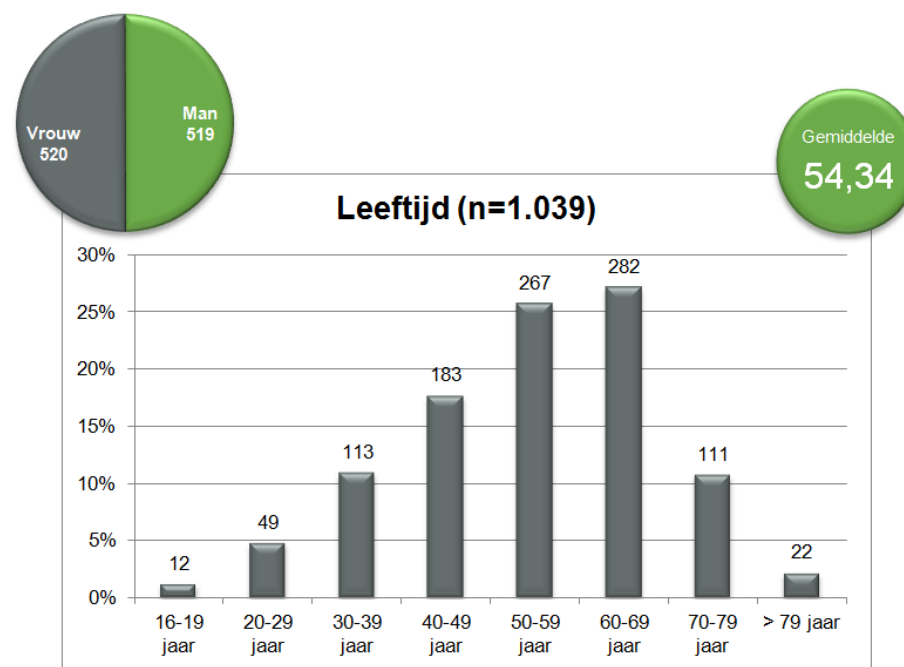
Leeftijd	Gemeente (01-01-'13)		Panel		Respons	
16-19 jaar	2.284	7,36%	13	1,11%	12	1,15%
20-29 jaar	2.813	9,07%	57	4,88%	49	4,72%
30-39 jaar	3.268	10,53%	133	11,40%	113	10,88%
40-49 jaar	6.124	19,74%	214	18,34%	183	17,61%
50-59 jaar	5.885	18,97%	299	25,62%	267	25,70%
60-69 jaar	5.342	17,22%	305	26,14%	282	27,14%
70-79 jaar	3.322	10,71%	119	10,20%	111	10,68%
> 79 jaar	1.989	6,41%	27	2,31%	22	2,12%
Totaal	31.027	100%	1.167	100%	1.039	100%

Figuur 3 Tabel leeftijdsverdeling Bronckhorster bevolking

² De kenmerken van de offline deelnemers zijn onbekend, omdat zij de online intake vragenlijst niet hebben doorlopen. Het gaat om 77 offline leden in het panel en om 47 respondenten (in de respons).

Uit de analyse³ van de representativiteit over leeftijd blijkt dat het panel en de steekproef (nog) niet voldoende overeenkomt met de populatie. Er is met name een ondervertegenwoordiging in de leeftijdscategorie 16-19 jaar en een oververtegenwoordiging in de leeftijdscategorieën 50-59 en 60-69 jaar.

In de volgende diagram is de verdeling van de respons gevisualiseerd. De gemiddelde leeftijd van de respondenten is 54,34 jaar. De verdeling over geslacht is nagenoeg gelijk verdeeld, 520 vrouwen om 519 mannen.



Figuur 4 Diagram leeftijdsverdeling Bronckhorster bevolking

³ Alle representativiteitsanalyses in dit onderzoeksrapport zijn verricht aan de hand van de chi-kwadraattoets.

2.2.2 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 Bronckhorster bevolking. In de tweede kolom ('Gemeente') wordt de verdeling van het aantal inwoners over de kernen van de gemeente weergegeven, volgens de GBA. In de derde kolom ('Panel') is de verdeling binnen het panel opgenomen. De vierde kolom ('Respons') toont de verdeling van de steekproef van het onderzoek. Overigens zijn alleen de kernen in de tabel opgenomen die in de respons minimaal 10 keer voorkomen, de rest is onderverdeeld in de kolom 'Woonplaats'. Zo valt Kranenburg onder Vorden.

Woonplaats	Gemeente (01-01-'13)		Panel		Respons	
Zelhem	7.539	24,30%	250	21,42%	222	21,37%
Hengelo	5.831	18,79%	231	19,79%	211	20,31%
Vorden	5.921	19,08%	220	18,85%	199	19,15%
Steenderen	2.371	7,64%	82	7,03%	76	7,31%
Halle	1.914	6,17%	68	5,83%	62	5,97%
Drempt	1.436	4,63%	63	5,40%	55	5,29%
Baak	951	3,07%	53	4,54%	47	4,52%
Keijenborg	1.342	4,33%	39	3,34%	36	3,46%
Toldijk	754	2,43%	26	2,23%	24	2,31%
Wichmond	532	1,71%	24	2,06%	24	2,31%
Laag-Keppel	399	1,29%	22	1,89%	18	1,73%
Hoog-Keppel	416	1,34%	24	2,06%	17	1,64%
Hummelo	1.327	4,28%	17	1,46%	16	1,54%
Vierakker	294	0,95%	14	1,20%	12	1,15%
Totaal	31.027		1.167		1.039	

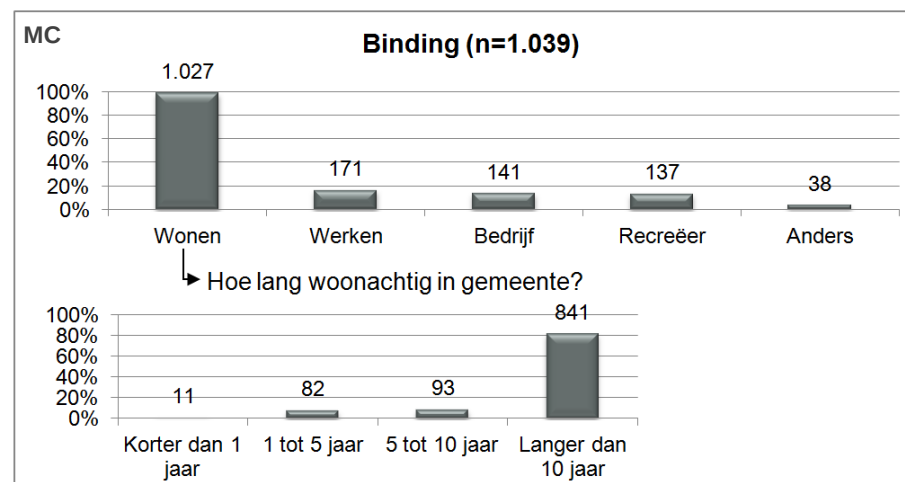
Figuur 5 Tabel verdeling kernen Bronckhorst

Uit de analyse van de representativiteit over kernen blijkt dat de steekproef nagenoeg representatief is. In de resultaten is echter Hummelo ondervertegenwoordigd. Wanneer Hummelo buiten beschouwing zou worden gelaten, dan is er een representatieve verdeling over de kernen behaald.

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

2.2.3 Binding met de gemeente

Er is in kaart gebracht welke verbondenheid de respondenten hebben met de gemeente. In de volgende diagram wordt weergegeven dat vrijwel alle respondenten in de gemeente wonen, waarvan circa 80% langer dan 10 jaar (kleinere inzet in de diagram). Er werken 171 personen in de gemeente. Voorts zijn er 141 respondenten die een bedrijf hebben in de gemeente en zijn er 137 personen die recreëren in de gemeente.



Figuur 6 Binding respondenten met gemeente Bronckhorst

Enkele andere kenmerken van de respondenten:

- 9% is universitair geschoold, 34% heeft hoger beroepsonderwijs als hoogst voltooide opleiding, 28% middelbaar beroepsonderwijs, 18% middelbare school, 9% is lager geschoold en de rest basisschool/anders;
- 52% heeft een tweepersoonshuishouden zonder (thuiswonende) kinderen. 21% woont in een gezin, met een jongst thuis wonend kind van 12 jaar of ouder. 15% woont in een gezin, met een jongst thuis wonend kind van onder de 12 jaar. 9% is alleenwonend.
- 113 respondenten hebben een onderneming in Bronckhorst. 88 respondenten zijn verbonden aan een instelling gevestigd in de gemeente. 568 respondenten zijn lid van een vereniging in de gemeente.

2.3 Respons

In totaal hebben 1.086 respondenten aan het onderzoek deelgenomen, waarvan 1.039 online en 47 offline. Het totaal aantal panelleden is 1.167. Dit maakt op geaggregeerd niveau een effectieve **respons-rate van 93%** $\{(1086/1167)*100\}$. De verdeling van de twee deelpopulaties binnen de steekproef is:

- A) 717 respondenten (klanten) hebben de afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente over een product, dienst, een vraag of probleem (66%);
- B) 369 respondenten (inwoners) hebben de afgelopen 12 maanden geen contact gehad met de gemeente (34%).

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

2.4 Betrouwbaarheid en nauwkeurigheid

De uitkomsten van onderzoek moeten een zo goed mogelijk beeld geven van de gehele populatie. Elke steekproef geeft afwijkingen ten opzichte van de werkelijkheid. Het streven is echter om de uitkomsten zo nauwkeurig en betrouwbaar mogelijk overeen te laten komen met de populatie. In statistisch onderzoek is het gebruikelijk om te spreken van een betrouwbaar verschil wanneer de afwijking zo groot is dat deze niet door toeval wordt veroorzaakt.

Wanneer de invloed van de toevalsfactor groot is, wordt de meting statistisch onbetrouwbaar genoemd. 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. In de wetenschap is het gebruikelijk om te kiezen voor een significantieniveau van 5%.

Bij de berekening van de statistische betrouwbaarheid en nauwkeurigheid van het onderhavige onderzoek, dient rekening te worden gehouden met de driedelige indeling van het onderzoek. Per onderdeel van de vragenlijst is de betrouwbaarheid en nauwkeurigheid berekend, waarmee generaliserende uitspraken kunnen worden gedaan over drie (deel)populaties, te weten:

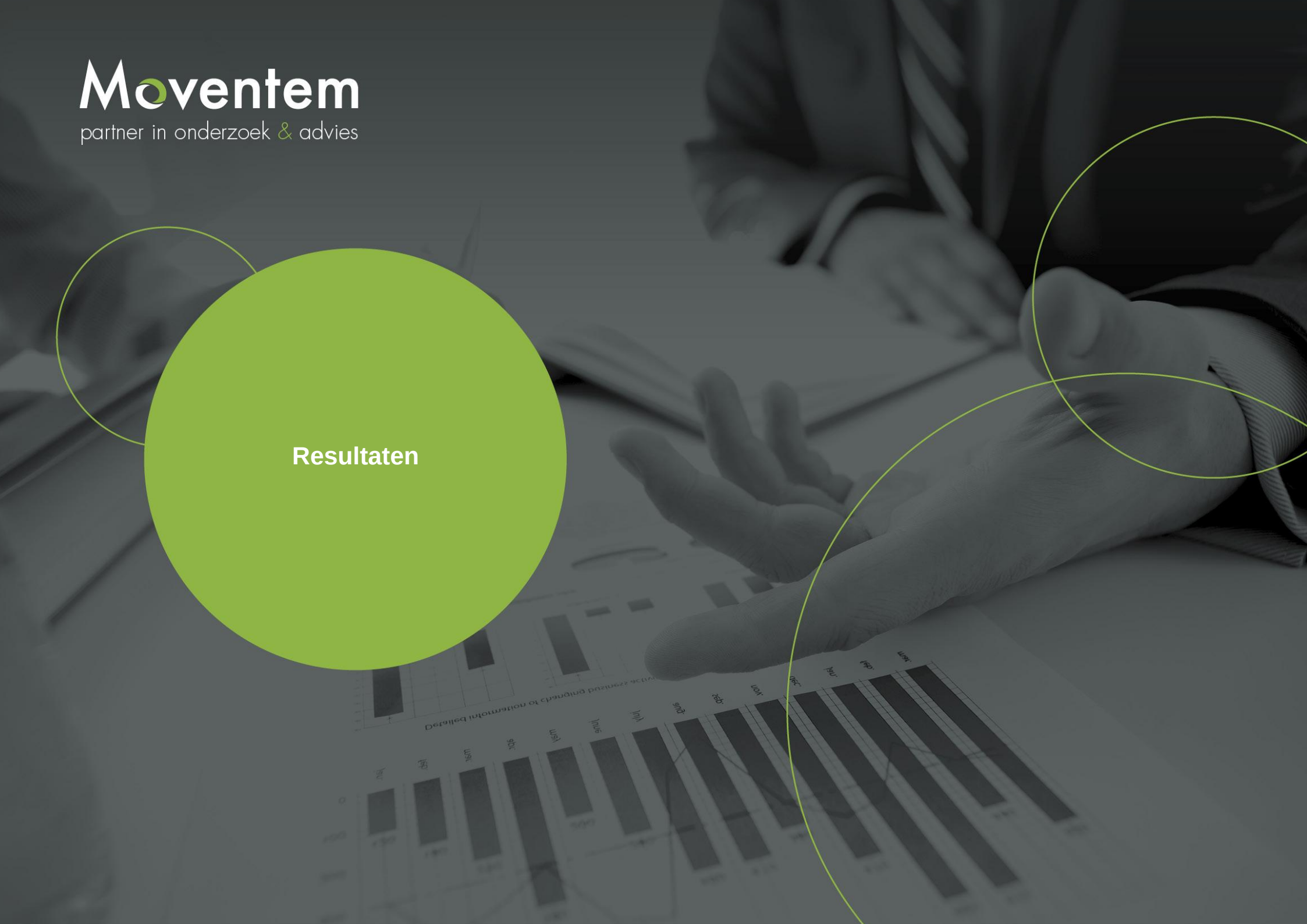
- A) alle klanten die de afgelopen 12 maanden contact hebben gehad met de gemeente over een product, dienst, een vraag of probleem;
- B) alle inwoners die de afgelopen 12 maanden geen contact hebben gehad met de gemeente;
- C) alle inwoners van de gemeente (geaggregeerd niveau).

Populatie	Betrouwbaarheid	Foutmarge
A) alle klanten, wel contact afgelopen 12 maanden (n=717)	95%	3,59%
B) alle inwoners, geen contact afgelopen 12 maanden (n=369)	95%	5,05%
C) alle inwoners van de gemeente (n=1.086)	95%	2,89%

Figuur 7 Betrouwbaarheid en nauwkeurigheid

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

De hoge betrouwbaarheid en nauwkeurigheid maken het onderzoek zeer geschikt om verdere analyses mee uit te voeren en om als basis te gebruiken voor beslissingen.



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 het algemene oordeel over de gemeente, van inwoners die geen contact hebben gehad met de gemeente de afgelopen 12 maanden;
- § 3.3 gemeente Bronckhorst als woon-, werk- en recreëeromgeving, waarbij het niet meer gaat over de gemeentelijke organisatie. Deze vragen zijn gesteld aan alle respondenten;
- § 3.4 een vergelijking van de onderzoeksuitkomsten met het onderzoek van Waarstaatjegemeente;
- § 3.5 door de respondenten aangedragen onderzoeksthema's voor andere studies via Bronckhorst Spreekt.

3.1 Tevredenheid gemeentelijke dienstverlening

Deze paragraaf beschrijft de onderzoeksresultaten van de 717 respondenten die de afgelopen 12 maanden contact hebben gehad met de gemeente.

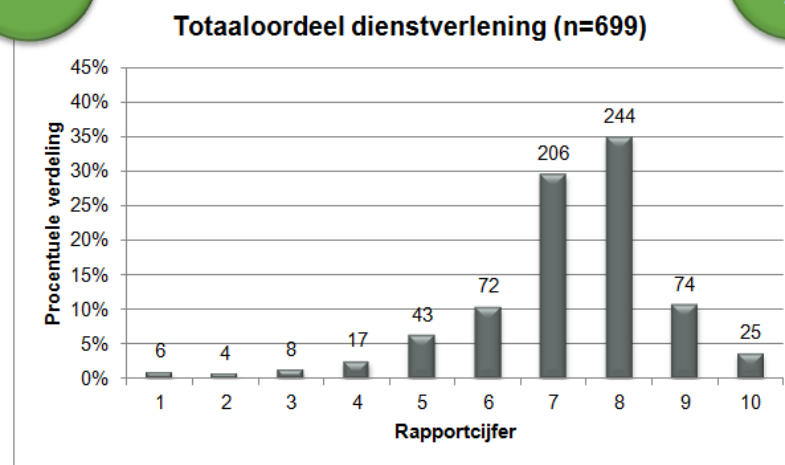
3.1.1 Totaaloordeel dienstverlening

De klanten van de gemeente geven gemiddeld een 7,24 als rapportcijfer over de totale dienstverlening. Bijna de helft (49%) van de klanten geeft een rapportcijfer 8,0 of hoger. Circa 11% geeft een rapportcijfer 5,0 of lager. 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.

7,24

Std.:
1,50

Figuur 8 Totaaloordeel dienstverlening

In de volgende tabel staat de verdeling van de rapportcijfers per kern.

Kernen (geclusterd)	Gemiddeld rapportcijfer dienstverlening
Laag-Keppel (n=11)	8,00
Hummelo (n=10)	7,80
Vorden (n=136)	7,52
Hoog-Keppel (n=10)	7,40
Drempel (n=35)	7,37
Keijenborg (n=24)	7,33
Zelhem (n=141)	7,30
Wichmond (n=18)	7,22
Toldijk (n=18)	7,17
Hengelo (n=149)	7,06
Baak (n=34)	7,06
Steenderen (n=54)	7,00
Vierakker (n=7)	6,86
Halle (n=42)	6,81

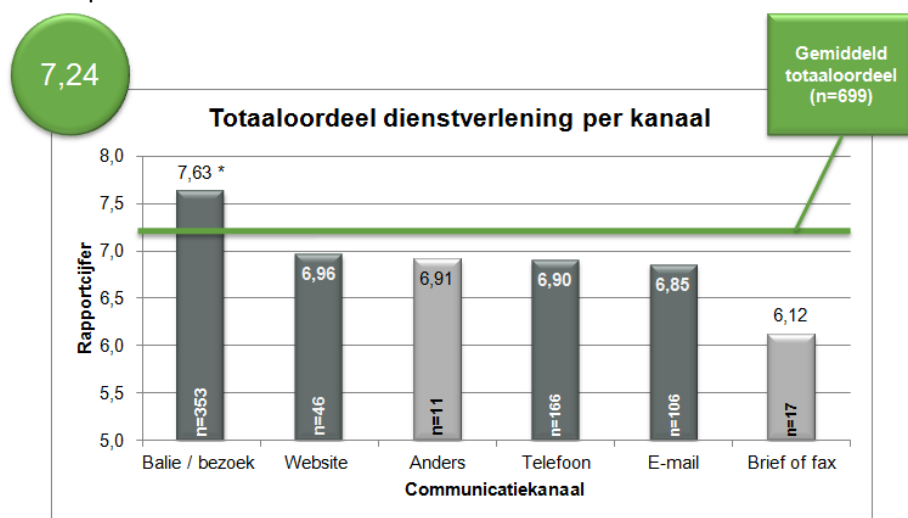
Figuur 9 Verdeling rapportcijfers per kern

Circa 36% van alle klanten heeft bij een openvraag een suggestie gedaan voor verbetering van de gemeentelijke dienstverlening. Alle open reacties zijn geanalyseerd en vervolgens gecategoriseerd. De volgende categorieën zijn vastgesteld, tussen haakjes staat het aantal keer dat een opmerking is gemaakt. Alle antwoorden zijn te raadplegen in de separate dataset.

- 1) Professionaliteit en deskundigheid (66 maal);
- 2) Inlevingsvermogen, burger centraal (44 maal);
- 3) Bereikbaarheid (45 maal);
- 4) Heldere communicatie (37 maal);
- 5) Gemeentehuis (15 maal);
- 6) Nakomen beloftes (12 maal);
- 7) Informatisering (12 maal);
- 8) Verkeerszaken (6 maal);
- 9) Overig (22 maal).

3.1.2 Totaaloordeel per communicatiekanaal

In de volgende diagram is het gemiddelde rapportcijfer over de totale dienstverlening weergegeven in (1) de groene bol linksboven en (2) met de horizontale groene lijn. De staven representeren de rapportcijfers van de klanten per communicatiekanaal.



Figuur 10 Totaaloordeel dienstverlening per kanaal

Het communicatiekanaal Balie wordt het beste beoordeeld door de klanten met een 7,63. Dit rapportcijfer is in de diagram aangemerkt met een sterretje, omdat de beoordeling van Balie significant hoger is, dan de overige kanalen en het gemiddelde. Dit is vastgesteld middels een t-toets ⁴.

De kanalen Telefoon en E-mail worden, met respectievelijk de rapportcijfers 6,90 en 6,85, significant lager beoordeeld dan Balie en het gemiddelde.

Voor het communicatiekanaal Website geldt dat de groep respondenten die vragen over dit kanaal heeft beantwoordt, te klein is om statistische analyses te kunnen verrichten. De resultaten van dit kanaal zijn enkel indicatief.

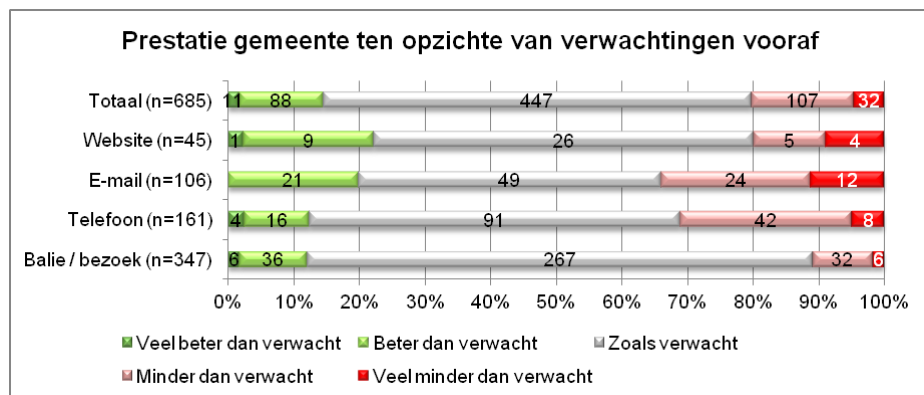
De staven van de communicatiekanalen 'Anders' en 'Brief of fax' zijn licht grijs gekleurd, aangezien een zeer laag aantal respondenten vragen over deze kanalen heeft beantwoordt. Vanwege deze lage aantallen worden de communicatiekanalen Anders en Brief verder buiten beschouwing gelaten in dit rapport.

De kleine groep klanten die van de website gebruik heeft gemaakt, en de te kleine groepen voor Anders en Brief, indiceren dat dit communicatiekanalen zijn die verhoudingsgewijs weinig gebruikt worden. Er is sprake van een goede steekproeftrekking, hetgeen deze conclusie versterkt.

3.1.3 Prestatie t.o.v. verwachting

Het merendeel van de respondenten is van mening dat de prestatie van de gemeente is zoals vooraf verwacht. Dit wordt in de volgende diagram weergegeven met de kleur grijs. Uit de verdeling van de overige antwoorden kan worden afgeleid dat procentueel de grootste discrepantie ('ontevredenheid') bestaat, tussen de prestatie en de verwachting, bij de communicatiekanalen E-mail en Telefoon.

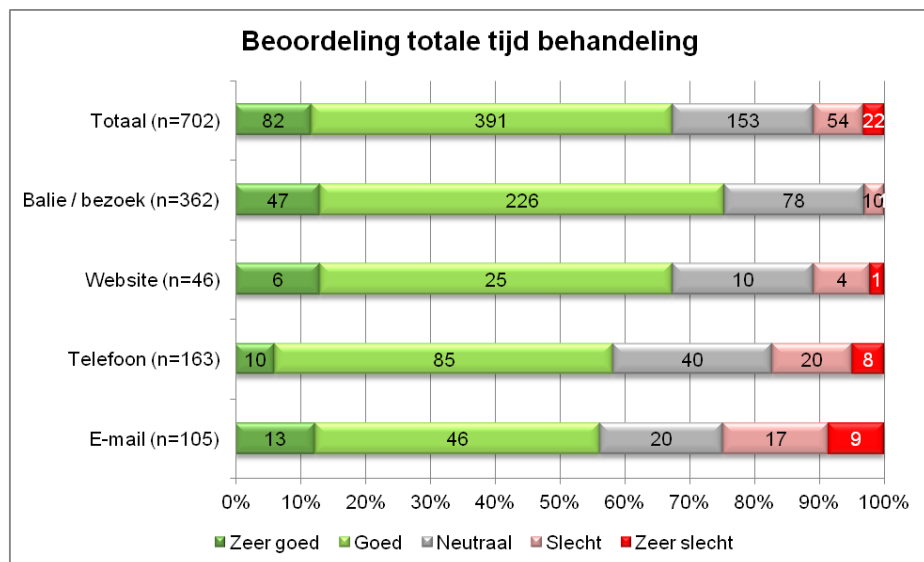
⁴ De t-toets is een parametrische statistische toets die gebruikt is om na te gaan of er een verschil is tussen de gemiddelden van groepen in de populatie en het gemiddelde.



Figuur 11 Prestatie gemeente ten opzichte van verwachtingen vooraf

3.1.4 Totale tijd behandeling

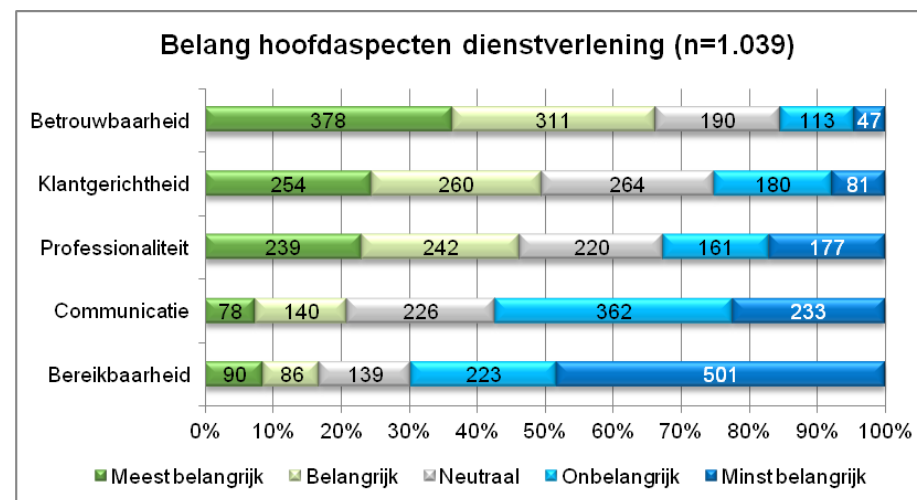
De totale tijd van de behandeling van een vraag, probleem, product of dienst, wordt in verhouding het meest positief beoordeeld door de respondenten die zijn geholpen via Balie. Respondenten die contact hebben gehad via de communicatiekanalen Telefoon of E-mail zijn relatief het minst positief.



Figuur 12 Beoordeling totale tijd behandeling

3.1.5 Belang kenmerken dienstverlening

De dienstverlening van de gemeente is geoperationaliseerd in vijf hoofdaspecten. Ieder hoofdaspect bestaat uit drie subaspecten (vragen) die de respondenten hebben beoordeeld. De respondenten is gevraagd om het belang/ de weging van de vijf hoofdaspecten ten opzichte van elkaar aan te geven. Zoals uit de volgende diagram blijkt, worden op totaalniveau de hoofdaspecten Betrouwbaarheid, Klantgerichtheid en Professionaliteit als (meest) belangrijk beschouwd door de klanten van de gemeente. Ten opzichte van deze drie hoofdaspecten, worden de hoofdaspecten Bereikbaarheid en Communicatie het vaakst als onbelangrijk/ minst belangrijk aangemerkt. Dit betekent niet dat men geen belang hecht aan Bereikbaarheid en Communicatie, maar wel dat de andere drie hoofdaspecten zwaarder wegen voor de klanten.



Figuur 13 Belang hoofdaspecten dienstverlening

3.1.6 Verdeling hoofdonderwerpen klantcontact per kanaal

MC	Balie (n=363)	Telefoon (n=166)	E-mail (n=111)	Website (n=46)
Documenten en inschrijving				
Paspoort / identiteitskaart	217	26	19	16
Rijbewijs	104	13	5	3
Verklaring omtrent gedrag	14	3	1	2
Adreswijziging doorgegeven	5	5	2	2
Inschrijving in de gemeente	14	5	3	1
Afvalpas (Berkel Milieu)	2	5	1	2
Familie en Burgerlijke Stand				
Huwelijk, huwelijksaangifte, partnerschap	9	1	0	0
Aangifte geboorte	7	1	0	0
Echtscheiding	2	0	0	0
Aangifte overlijden	1	2	0	1
Uittreksel Burgerlijke Stand	7	3	2	2
Emigratie / immigratie / naturalisatie	1	2	0	0
Werk en inkomen				
Zaken met betrekking tot werk / betaalde baan	4	3	1	0
Bijstand / uitkering	3	5	2	0
Ondernemer / begonnen als ondernemer / zakelijke vraag	3	2	4	0
Wonen				
Bouwen en verbouwen (monumenten)	7	9	6	5
Eigen woning	6	12	10	2
Bestemmingsplan	10	17	9	5
Meldingen, aanvragen, belasting				
Overlast gemeld	4	4	6	1
Melding openbare ruimte	13	24	19	11
Klacht ingediend	6	6	3	1
Subsidie aangevraagd	6	4	4	1
Evenement / Activiteit georganiseerd	7	7	7	6
Gemeentelijke belasting / WOZ-belasting	11	22	12	6
Vergunningen	15	20	10	9
Zorg, welzijn en onderwijs				
Wmo (Wet Maatschappelijke Ondersteuning)	9	19	4	1
Onderwijs	0	3	2	2
Speciaal onderwijs gevolgd / PGB / rugzakje aangevraagd	0	1	1	1
Voor iemand gezorgd/mantelzorg	3	2	0	0
Jeugdzorg	2	0	0	0
Verslavingszorg	0	0	0	0
Vrijwilligerswerk	1	4	1	1
Schuldsanering	1	1	0	0
Politiek en participatie				
Voorlichtings- / inspraakavond	10	5	4	2
Commissie / Gemeenteraadsvergadering	5	1	4	4
Overige				
Kunst en cultuur	2	3	2	0
Parkeren, verkeer en vervoer	9	11	8	0
Toerisme & recreatie (o.a. sport)	2	6	12	0
Veiligheid (o.a. alarminstallatie, brandveiligheid)	0	4	2	0
Anders	58	41	39	6

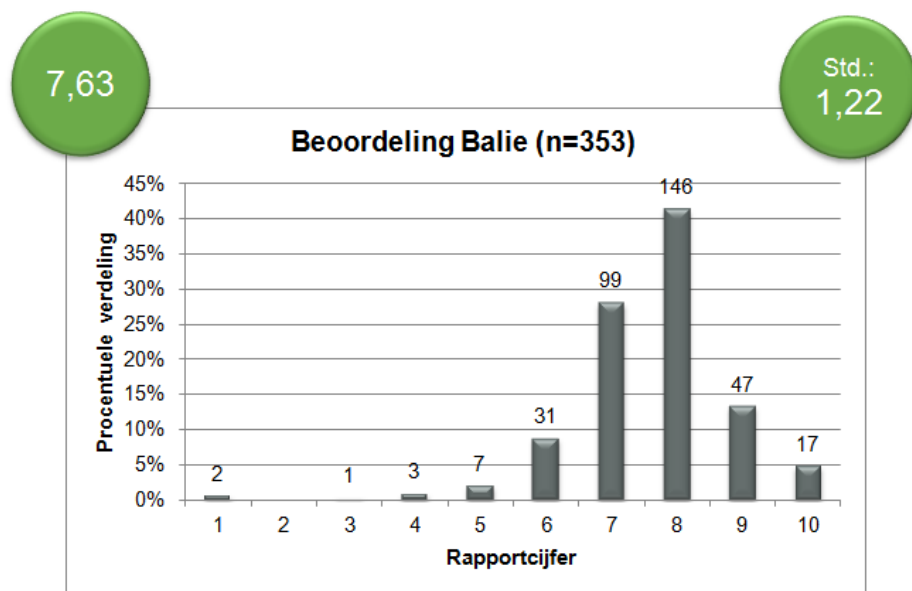
De klanten is gevraagd waarover men de afgelopen 12 maanden contact heeft gehad met de gemeente. Indien van toepassing, konden de respondenten hierbij meerdere onderwerpen aangegeven. In de tabel hiernaast wordt de absolute verdeling van de aangegeven onderwerpen weergegeven per communicatiekanaal.

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 of telefonisch contact op met de gemeente.

Figuur 14 Verdeling onderwerpen klantcontact per communicatiekanaal

3.1.7 Balie / bezoek

Het communicatiekanaal Balie wordt met een 7,63 significant hoger beoordeeld dan het gemiddelde (7,24) en de overige communicatiekanalen. In de volgende diagram wordt de verdeling van de rapportcijfers weergegeven.



Figuur 15 Beoordeling Balie

Bijna 60% van de klanten geeft een rapportcijfer 8,0 of hoger. Circa 4% geeft een rapportcijfer 5,0 of lager. De lage Std. geeft aan dat de waarden zijn gecentreerd rond het gemiddelde.

3.1.7.1 Vooraf afspraak gemaakt

Ongeveer 12% van de klanten die naar het gemeentehuis zijn gekomen, heeft van tevoren een afspraak gemaakt. De afspraak wordt in de regel via de telefoon of de website van de gemeente gemaakt.

Van de personen die van tevoren een afspraak hebben gemaakt, beoordeelt 84% het gemak waarmee een afspraak kan worden gemaakt als (zeer) goed.

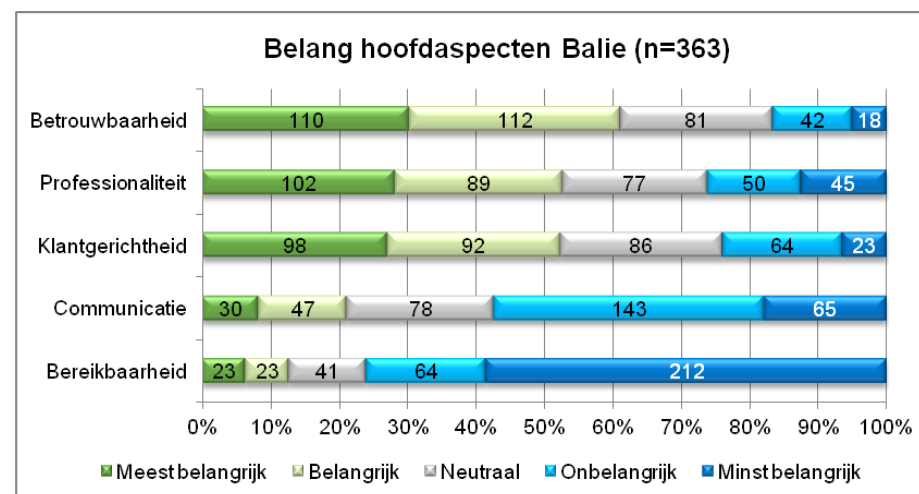
3.1.7.2 Direct geholpen

In 85% van de gevallen kon de klant door de baliemedewerker worden geholpen. In 15% van de klantbezoeken is er een andere medewerker van de gemeente bijgehaald.

Ongeveer één derde van de respondenten is direct aan de balie geholpen en hoefde niet terug te komen naar het gemeentehuis. Om en nabij tweederde moest op een later moment terugkomen naar het gemeentehuis, om het bestelde/ aangevraagde op te halen.

3.1.7.3 Belang kenmerken dienstverlening

De Balie klanten is gevraagd om het belang/ de weging van de vijf hoofdaspecten ten opzichte van elkaar aan te geven. Zoals uit de volgende diagram blijkt, worden – net als op totaalniveau – de hoofdaspecten Betrouwbaarheid, Klantgerichtheid en Professionaliteit als (meest) belangrijk beschouwd.



Figuur 16 Belang hoofdaspecten Balie

3.1.7.4 Determinanten tevredenheid

Moventem heeft de determinanten (beïnvloedende subaspecten) vastgesteld die de algemene 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. In de volgende tabel een samenvattende toelichting over hoe een vastgestelde correlatiecoëfficiënt geïnterpreteerd dient te 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 17 Verklaring correlatiecoëfficiënt

Hoe verder de correlatiecoëfficiënt verwijderd is van 0, hoe sterker de correlatie, en hoe nauwkeuriger de waarde van de ene variabele voorspeld kan worden op grond van de waarde van de andere variabele. Correlatie betekent niet perse een causaal verband. In de tabel rechts zijn de hoofd-/ subaspecten opgenomen, het gemiddelde rapportcijfer per subaspect, de Std. en de correlatie met de algemene tevredenheid. De correlaties kunnen als volgt worden getypeerd:

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

Subaspecten met een rapportcijfer boven de 7,5 en een hoge correlatie (>0,6) worden aangemerkt als sterkte (groen). Deze aspecten worden goed beoordeeld en hebben een relatief sterk verband met de algemene tevredenheid. Subaspecten die lager dan een 7,0 worden beoordeeld met een relatief hoge correlatie (>0,6) worden gezien als aandachtspunt (geel). Deze aspecten worden relatief laag beoordeeld en hebben een sterk verband met de algemene tevredenheid. Verbetering zorgt naar verwachting voor een verhoging van de algemene tevredenheid. Subaspecten met een rapportcijfer tussen 7,0 - 7,5 en 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 beperkte samenhang met de algemene tevredenheid.

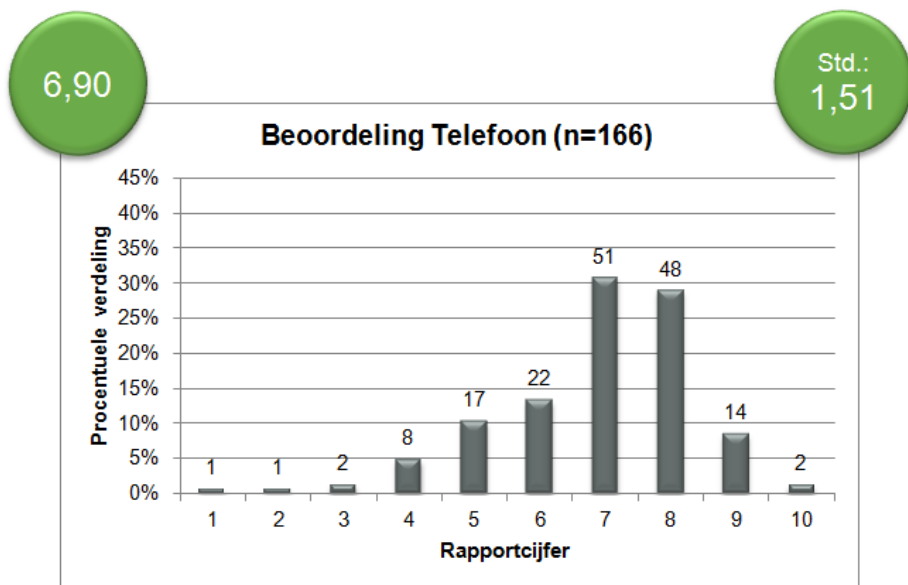
Voor Balie zijn - binnen de huidige typering - geen aandachtspunten. Er is één kans om van een subaspect een sterkte te maken, te weten subaspect: 'De mate waarin duidelijk is wat gemeente Bronckhorst voor mij kan betekenen.'

Balie / bezoek					
Categorie	Hoofdaspect	Subaspect; De mate waarin...	$\bar{x}$ rapportcijfer	Std.	Correlatie
Sterkten	Professionaliteit	...de medewerker mij serieus behandelt.	8,30	1,18	0,61
	Klantgerichtheid	...de medewerker zijn/ haar best doet.	8,19	1,17	0,62
	Betrouwbaarheid	...de medewerker afspraken na komt.	8,15	1,24	0,62
	Klantgerichtheid	...de medewerker mij begrijpt.	8,14	1,24	0,62
	Betrouwbaarheid	...de medewerker de inhoudelijke verwachtingen waarmaakt.	8,10	1,29	0,68
	Betrouwbaarheid	...er duidelijke informatie is gegeven.	8,07	1,35	0,62
	Communicatie	De communicatieve vaardigheden van de medewerker.	8,06	1,05	0,62
	Klantgerichtheid	...de medewerker voortvarend te werk gaat.	8,05	1,33	0,67
	Professionaliteit	De inhoudelijke deskundigheid van de medewerker.	7,92	1,22	0,64
	Professionaliteit	...waarin bruikbare informatie is gegeven.	7,89	1,39	0,66
Kansen / Neutraal	Bereikbaarheid	...het gemeentehuis goed bereikbaar is.	8,01	1,37	0,39
	Communicatie	...de medewerker representatief is.	8,00	1,05	0,57
	Bereikbaarheid	...makkelijk contact kan worden opgenomen.	7,99	1,17	0,60
	Communicatie	...duidelijk is wat de gemeente voor mij kan betekenen.	7,47 *	1,43	0,63
	Bereikbaarheid	...de openingstijden aansluiten bij mijn behoefte.	7,42	1,71	0,50

Figuur 18 Determinanten tevredenheid Balie

3.1.8 Telefoon

Het communicatiekanaal Telefoon wordt met een 6,90 significant lager beoordeeld dan het gemiddelde (7,24) en communicatiekanaal Balie. In de volgende diagram wordt de verdeling van de rapportcijfers weergegeven.



Figuur 19 Beoordeling Telefoon

Bijna 40% van de klanten geeft een rapportcijfer 8,0 of hoger. Circa 17% geeft een rapportcijfer 5,0 of lager. De Std. geeft aan dat de waarden redelijk zijn gecentreerd rond het gemiddelde.

3.1.8.1 Direct geholpen

Circa 90% van de respondenten heeft aangegeven dat de telefoon voldoende snel wordt opgenomen door de medewerkers van de gemeente. De klanten zijn direct geholpen, doorverbonden of teruggebeld/-gemaild, de verdeling hiervan is als volgt:

- Direct geholpen: 36%
- Doorverbonden: 33%
- Teruggebeld/-gemaild: 28%
- Weet niet meer: 3%

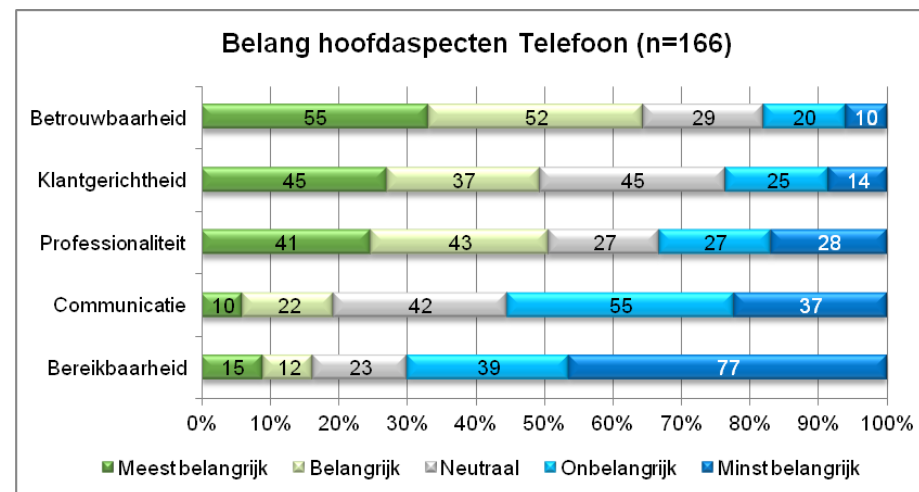
De respondenten die zijn doorverbonden of teruggebeld/-gemaild, is gevraagd hoe men de mate beoordeelt waarin de eerstelijns medewerker initieel probeerde de vraag zo goed mogelijk te beantwoorden. Iets meer dan de helft van de respondenten beoordeelt dit als (zeer) goed, en circa 11% als (zeer) slecht.

Het doorverbinden ging volgens circa 80% van de klanten voldoende snel. Na het doorverbinden moest 76% opnieuw toelichten waarover men belde. Slechts één respondent is doorverbonden met de Buitendienst/ Servicebureau van de gemeente. De vraag kon echter niet telefonisch worden beantwoord.

Bijna 83% van de respondenten die zijn teruggebeld/-gemaild geeft aan dat de gemeente binnen een redelijke termijn terugbelde/-mailde.

3.1.8.2 Belang kenmerken dienstverlening

De Telefoon klanten is gevraagd om het belang/ de weging van de vijf hoofdaspecten ten opzichte van elkaar aan te geven. Zoals uit de volgende diagram blijkt, worden – net als op totaalniveau – de hoofdaspecten Betrouwbaarheid, Klantgerichtheid en Professionaliteit als (meest) belangrijk beschouwd.



Figuur 20 Belang hoofdaspecten Telefoon

3.1.8.3 Determinanten tevredenheid

Moventem heeft de determinanten (beïnvloedende subaspecten) vastgesteld die de algemene tevredenheid over de gemeentelijke dienstverlening (mede) bepalen, middels een correlatie-analyse. Voor een nadere toelichting, hieromtrent zie paragraaf 3.1.7.4.

Voor Telefoon zijn er – binnen de huidige typering – drie aandachtspunten vastgesteld. Voorts zijn er geen sterkten geïdentificeerd. Er zijn vier kansen om tot een sterkte te komen (aangegeven met een sterretje bij het rapportcijfer). Bij deze kansen/ subaspecten is er een hoge correlatie (>0,6) met de algemene tevredenheid en een rapportcijfer tussen de 7,0 en 7,5.

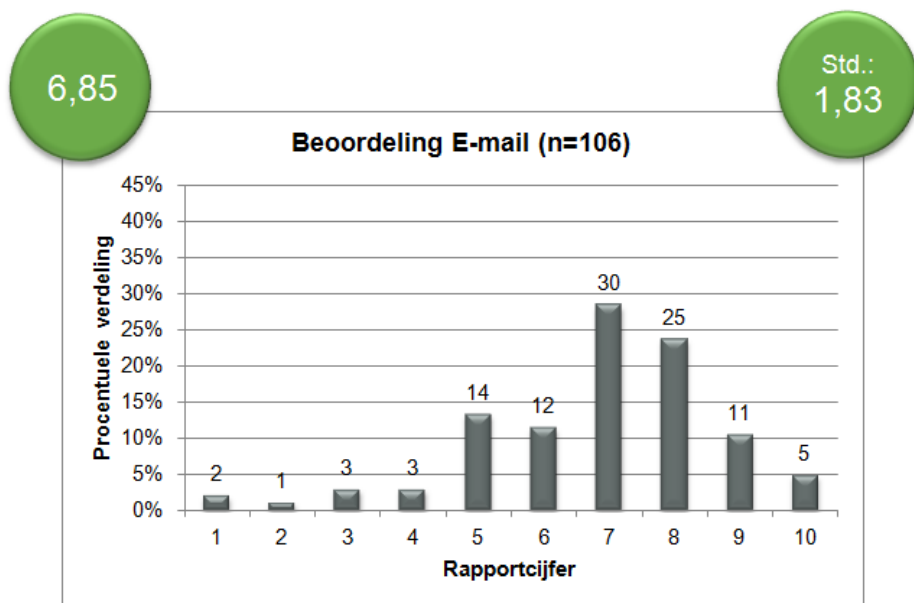
Categorie	Rapportcijfer	Correlatie
Sterkten	> 7,5	> 0,6
Kansen	7,0 - 7,5	> 0,6
Neutraal	< 7,0 of > 7,5	< 0,6
Aandacht	< 7,0	> 0,6

Telefoon					
Categorie	Hoofdaspect	Subaspect; De mate waarin...	$\bar{x}$ rapportcijfer	Std.	Correlatie
Kansen / Neutraal	Communicatie	...de medewerker goed verstaanbaar is.	7,93	0,98	0,44
	Bereikbaarheid	...de gemeente Bronckhorst telefonisch goed bereikbaar is.	7,60	1,28	0,48
	Communicatie	De communicatieve vaardigheden van de medewerker.	7,60	1,01	0,48
	Professionaliteit	...de medewerker mij serieus behandelt.	7,48	1,68	0,52
	Klantgerichtheid	...de medewerker zijn/ haar best doet.	7,30	1,58	0,59
	Betrouwbaarheid	...de medewerker afspraken na komt.	7,14 *	1,89	0,74
	Klantgerichtheid	...de medewerker mij begrijpt.	7,13	1,7	0,59
	Bereikbaarheid	...de tijden van de telefonische bereikbaarheid aansluiten.	7,13	1,57	0,43
	Klantgerichtheid	...de medewerker voortvarend te werk gaat.	7,04 *	1,79	0,63
	Communicatie	...duidelijk is wat de gemeente voor mij kan betekenen.	7,03 *	1,43	0,79
	Professionaliteit	De inhoudelijke deskundigheid van de medewerker.	7,03 *	1,59	0,63
	Bereikbaarheid	...makkelijk contact kan worden opgenomen; persoon/ afdeling.	6,86	1,61	0,58
Aandacht	Betrouwbaarheid	...er duidelijke informatie is gegeven.	6,90	1,95	0,71
	Professionaliteit	...bruikbare informatie is gegeven.	6,88	1,73	0,76
	Betrouwbaarheid	...de medewerker de inhoudelijke verwachtingen waarmaakt.	6,84	1,99	0,78

Figuur 21 Determinanten tevredenheid Telefoon

3.1.9 E-mail

Het communicatiekanaal E-mail wordt met een 6,85 significant lager beoordeeld dan het gemiddelde (7,24) en communicatiekanaal Balie. In de volgende diagram wordt de verdeling van de rapportcijfers weergegeven.

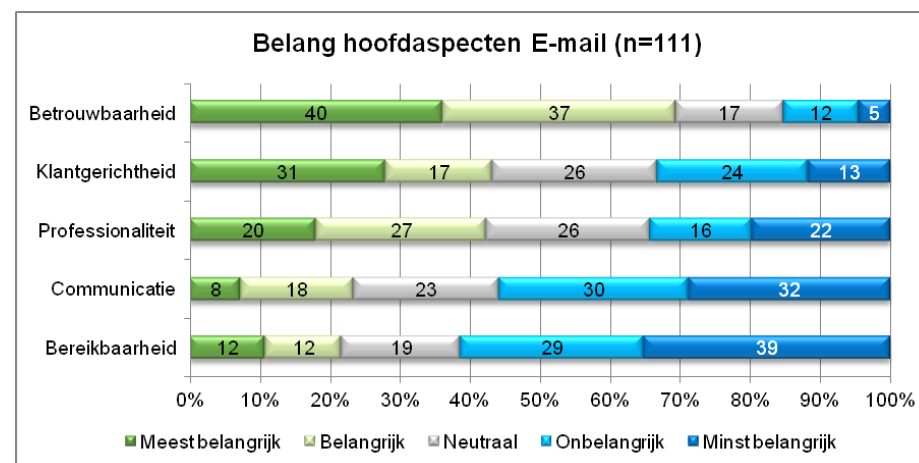


Figuur 22 Beoordeling E-mail

Bijna 39% van de klanten geeft een rapportcijfer 8,0 of hoger. Circa 22% geeft een rapportcijfer 5,0 of lager. De Std. geeft aan dat de waarden meer van het gemiddelde af liggen, dan bij de communicatiekanalen Balie en Telefoon. Er is verhoudingsgewijs meer spreiding in de gegeven beoordelingen.

3.1.9.1 Belang kenmerken dienstverlening

De E-mail klanten is gevraagd om het belang/ de weging van de vijf hoofdaspecten ten opzichte van elkaar aan te geven. Zoals uit de volgende diagram blijkt, worden – net als op totaalniveau – de hoofdaspecten Betrouwbaarheid, Klantgerichtheid en Professionaliteit als (meest) belangrijk beschouwd.



Figuur 23 Belang hoofdaspecten E-mail

3.1.9.2 Determinanten tevredenheid

Moventem heeft de determinanten (beïnvloedende subaspecten) vastgesteld die de algemene tevredenheid over de gemeentelijke dienstverlening (mede) bepalen, middels een correlatie-analyse. Voor een nadere toelichting, hieromtrent zie paragraaf 3.1.7.4.

Voor E-mail zijn er – binnen de huidige typering – zes aandachtspunten vastgesteld. Voorts zijn er drie sterkten geïdentificeerd. Er zijn zes kansen om tot een sterkte te komen (aangegeven met een sterretje bij het rapportcijfer).

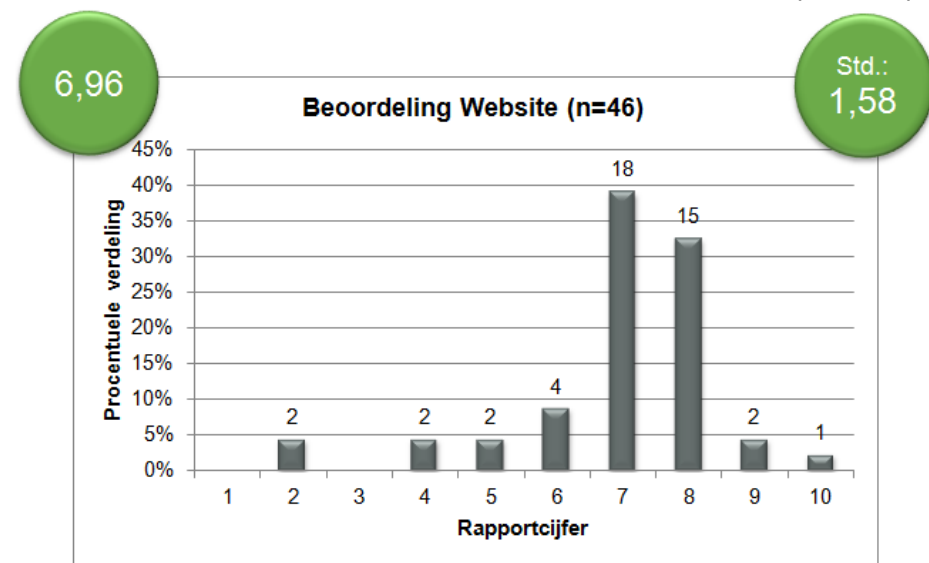
Categorie	Rapportcijfer	Correlatie
Sterkten	> 7,5	> 0,6
Kansen	7,0 - 7,5	> 0,6
Neutraal	< 7,0 of > 7,5	< 0,6
Aandacht	< 7,0	> 0,6

E-mail					
Categorie	Hoofdaspect	Subaspect; De mate waarin...	$\bar{x}$ rapportcijfer	Std.	Correlatie
Sterkten	Bereikbaarheid	...de gemeente per e-mail goed bereikbaar is.	8,02	1,62	0,67
	Bereikbaarheid	...makkelijk contact kan worden opgenomen per e-mail.	7,98	1,62	0,66
	Bereikbaarheid	...het mailen met de gemeente foutloos functioneert.	7,97	2,02	0,65
Kansen	Communicatie	... het bericht/ antwoord in de mail begrijpelijk is.	7,37 *	2,16	0,73
	Professionaliteit	De inhoudelijke deskundigheid van de medewerker.	7,26 *	1,66	0,78
	Klantgerichtheid	...de medewerker mij begrijpt.	7,26 *	2,13	0,79
	Professionaliteit	...de medewerker mij serieus behandelt.	7,17 *	2,34	0,78
	Klantgerichtheid	...de medewerker zijn/ haar best doet.	7,11 *	2,23	0,85
	Communicatie	De communicatieve vaardigheden van de medewerker.	7,09 *	2,13	0,73
Aandacht	Betrouwbaarheid	...de medewerker afspraken na komt.	6,97	2,38	0,84
	Betrouwbaarheid	...er duidelijke informatie is gegeven.	6,94	2,17	0,83
	Professionaliteit	...het mailcontact uw vraag/ vragen beantwoord hebben.	6,87	2,48	0,80
	Klantgerichtheid	...de medewerker voortvarend te werk gaat.	6,82	2,36	0,86
	Betrouwbaarheid	...de medewerker de inhoudelijke verwachtingen waarmaakt.	6,73	2,44	0,85
	Communicatie	De manier waarop ik tijdens de behandeling van mijn vraag op de hoogte werd gehouden over de afhandeling(termijn).	6,27	2,59	0,83

Figuur 24 Determinanten tevredenheid E-mail

3.1.10 Website

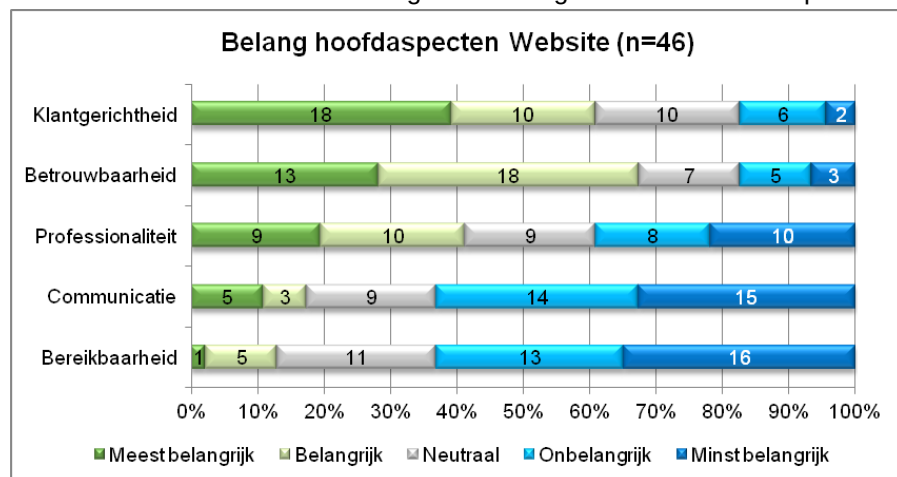
Het communicatiekanaal Website wordt met een 6,96 beoordeeld (indicatief).



Figuur 25 Beoordeling Website

3.1.10.1 Belang kenmerken dienstverlening

De Website klanten kennen het volgende belang toe aan de hoofdaspecten.



Figuur 26 Belang hoofdaspecten Website

3.1.10.2 Opvallendheden

Circa 63% van de klanten heeft het internetadres van de website van de gemeente rechtstreeks ingetypt in de URL-balk van de webbrowser en is zo terecht gekomen op www.bronckhorst.nl.

Ongeveer 63% van de respondenten heeft een product/ dienst aangevraagd op de website en om en nabij 22% heeft informatie gezocht. Ruwweg 72% heeft al eens eerder via de website (digitaal loket) een product of dienst aangevraagd, waarvan éénderde zelfs vaker dan twee keer. Bij benadering heeft 57% van de klanten er 1 tot 3 minuten over gedaan om hetgeen men zocht te vinden, en 30% langer dan 3 minuten.

Met enige voorzichtigheid kan worden afgeleid dat vijf subaspecten aandachtspunten vormen, want deze hebben een rapportcijfer onder de 7,00. Deze aandachtspunten zijn in de volgende tabel cursief/ dik weergegeven.

Website		
Hoofdaspect	Subaspect; De mate waarin...	$\bar{x}$ rapportcijfer
Communicatie	...de bejegening/ het taalgebruik correct is.	7,76
Bereikbaarheid	...de website foutloos functioneert (zonder storingen).	7,74
Bereikbaarheid	...de website goed bereikbaar is.	7,62
Professionaliteit	...de site een goed alternatief is voor andere kanalen.	7,50
Bereikbaarheid	...via de site makkelijk contact kan worden opgenomen.	7,33
Betrouwbaarheid	...de informatie op de website actueel is.	7,20
Klantgerichtheid	...de website snel is.	7,20
Communicatie	...de informatie op de website begrijpelijk is.	7,20
Communicatie	...de vormgeving van de website aanspreekt.	7,17
Betrouwbaarheid	...de informatie op de website relevant is.	7,00
<i>Professionaliteit</i>	<i>...bruikbare informatie wordt gegeven op de website.</i>	6,93
<i>Betrouwbaarheid</i>	<i>...de informatie op de website volledig is.</i>	6,87
<i>Professionaliteit</i>	<i>...de website duidelijk maakt wat men kan betekenen.</i>	6,70
<i>Klantgerichtheid</i>	<i>...de website gebruiksvriendelijk is.</i>	6,65
<i>Klantgerichtheid</i>	<i>...de website overzichtelijk is.</i>	6,48

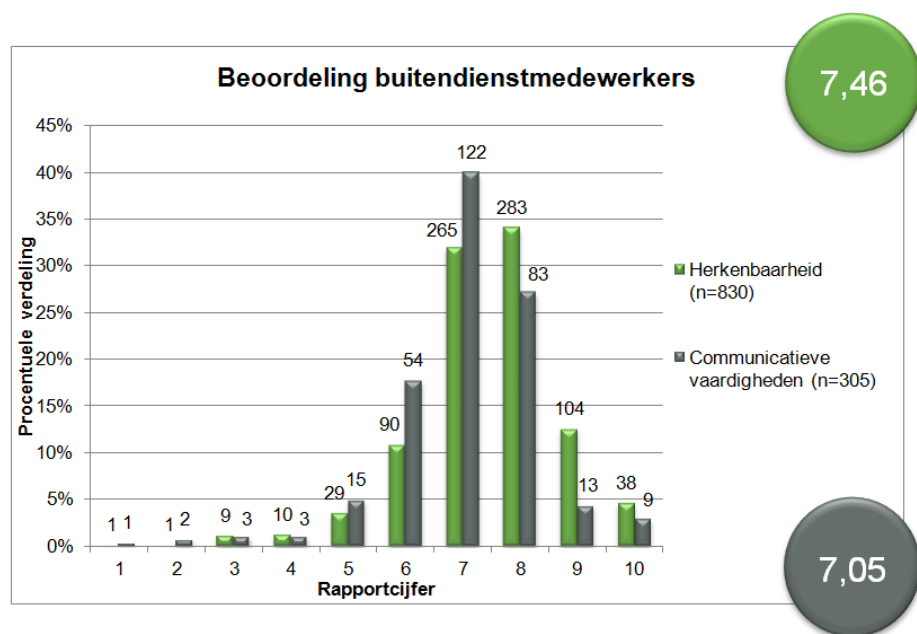
Figuur 27 Scores hoofd-/ subaspecten Website

3.1.11 Buitendienstmedewerkers

Ongeveer 82% van de respondenten ziet wel eens een buitendienstmedewerker van de gemeente. De herkenbaarheid van de buitendienstmedewerkers wordt gewaardeerd met het rapportcijfer 7,46.

Iets meer dan éénderde van personen die wel eens een buitendienstmedewerker ziet, praat ook wel eens met een buitendienstmedewerker. De communicatieve vaardigheden van de buitendienstmedewerkers worden met het rapportcijfer 7,05 beoordeeld.

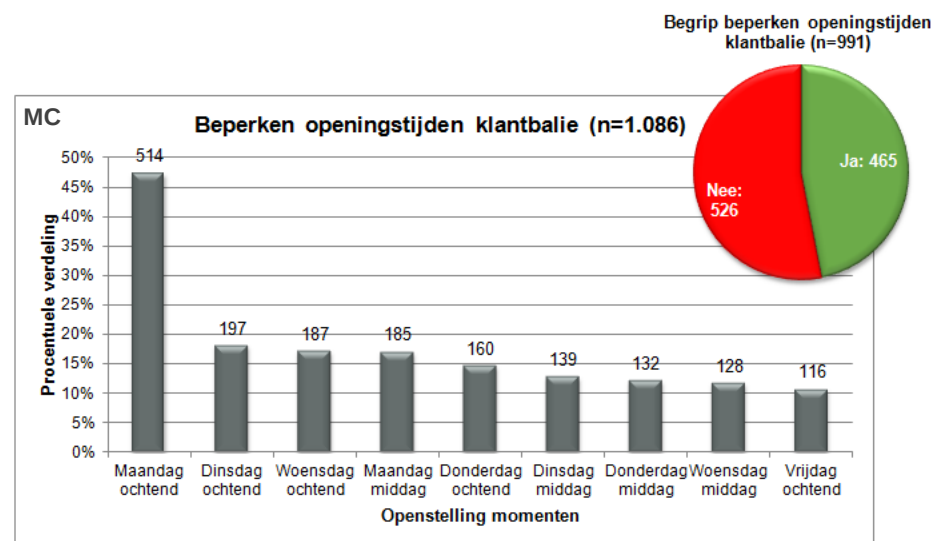
De verdelingen van de rapportcijfers over Herkenbaarheid en Communicatieve vaardigheden worden in de volgende diagram getoond.



Figuur 28 Beoordeling buitendienstmedewerkers

3.1.12 Openstelling klantbalie

De respondenten is gevraagd welke dagen of dagdelen de openingstijden van de klantbalie in het gemeentehuis in aanmerking komen om beperkt te worden, indien daartoe wordt besloten. Bijna de helft (47%) van de respondenten zou ervoor kiezen de maandagochtend te sluiten, indien er een extra sluitingsmoment gekozen moet worden. Het begrip voor het beperken van de openingstijden van de klantbalie is verdeeld. Zie de volgende diagram.



Figuur 29 Beperken openingstijden klantbalie

Er is tevens gevraagd aan de respondenten of men behoefte heeft aan openstelling van de klantbalie in het gemeentehuis op één van de volgende momenten:

- Extra openstellingen in de avond tot bijv. 19:00 uur: **68% Ja vs. 32% Nee**
- Verruiming mogelijkheid om afspraken te maken: **52% Ja vs. 48% Nee**
- Verlenging sluitingstijd van 16:30 tot 17:30 uur: **42% Ja vs. 58% Nee**
- Openstelling op zaterdagochtend: **36% Ja vs. 64% Nee**

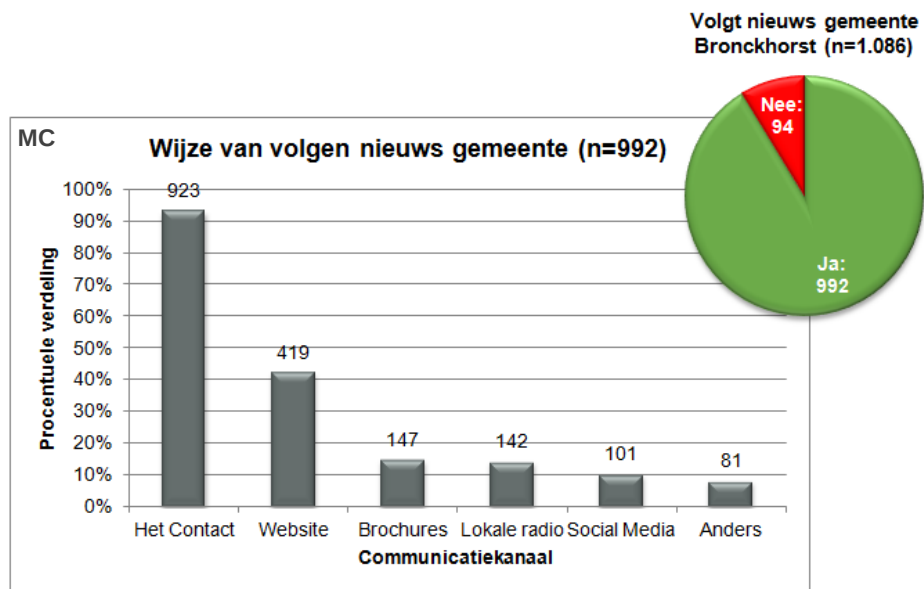
3.1.13 Afspraak maken

Van de respondenten is ongeveer 63% bekend met de mogelijkheid om (telefonisch of via de website) een afspraak te maken om direct bij de klantbalie te worden geholpen.

Ongeveer de helft van de respondenten zou gebruik maken van de mogelijkheid om vooraf een afspraak te maken om geholpen te worden bij de klantbalie.

3.1.14 Nieuws van de gemeente

Van de respondenten volgt circa 91% nieuws van de gemeente. Van de personen die het nieuws volgen, doet iets meer dan 90% dat via het weekblad Contact. Ruwweg 40% van de respondenten volgt het nieuws via de website. De overige communicatiekanalen worden aanzienlijk minder geraadpleegd voor nieuws. Een en ander wordt nader gepresenteerd in de volgende diagram.



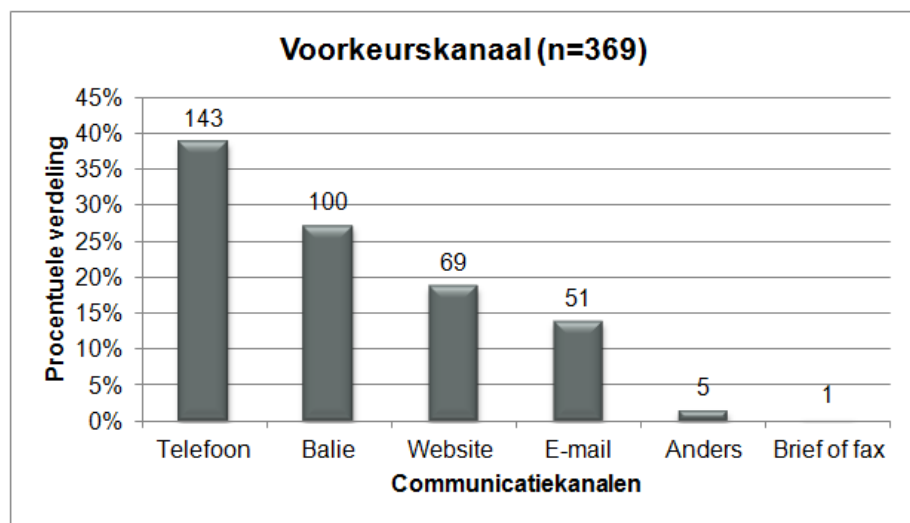
Figuur 30 Wijze van volgen nieuws gemeente

3.2 Oordeel gemeentelijke organisatie algemeen

Er zijn 369 respondenten die de afgelopen 12 maanden geen contact hebben gehad met de gemeente. Aan deze respondenten is een aantal meer algemene vragen gesteld over de gemeente als organisatie. In de volgende subparagrafen een beknopte uiteenzetting van de resultaten.

3.2.1 Communicatiekanalen

Om inzicht te krijgen in de wijze waarop men contact zou (willen) opnemen met de gemeente over producten/ diensten of bij een vraag/ probleem, is gevraagd naar het voorkeurskanaal. In de volgende diagram worden de antwoorden gepresenteerd.



Figuur 31 Voorkeurskanaal

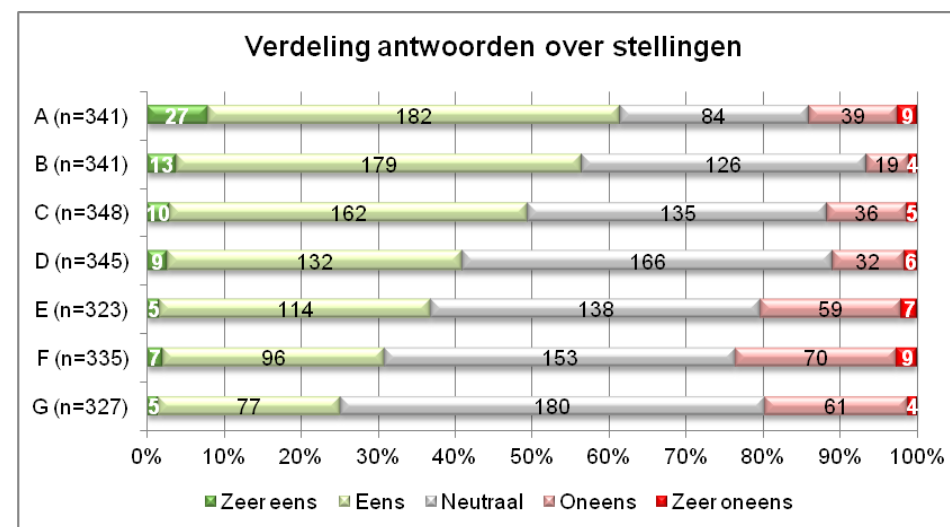
Het merendeel van de respondenten heeft bij voorkeur contact via de telefoon (ca. 40%) of via een balie/bezoek aan het gemeentehuis (ca. 27%). Het derde kanaal van voorkeur is de website/ het digitale loket van de gemeente (ca. 20%). De e-mail (15%) komt op de vierde plaats. Er zijn slechts enkele respondenten die via brief/ fax of een ander kanaal contact wensen op te nemen.

3.2.2 Algemene perceptie gemeentelijke organisatie

De respondenten is zeven stellingen over de gemeente voorgelegd. Bij deze stellingen kon worden aangegeven in welke mate men het hiermee eens is:

- A) De gemeente is geïnteresseerd in de mening van haar inwoners;
- B) De taken en verantwoordelijkheden van de gemeente zijn voor mij duidelijk;
- C) De gemeente verstrekt voldoende informatie, verklaring en toelichting;
- D) De gemeente is open en transparant over haar werkwijze;
- E) Er zijn voldoende mogelijkheden om invloed uit te oefenen/ inspraak te hebben op gemeentelijke plannen;
- F) Inwoners worden voldoende betrokken bij de totstandkoming van gemeentelijke plannen;
- G) Inwoners worden voldoende betrokken bij de uitvoering van gemeentelijke plannen.

De volgende diagram geeft de verdeling weer over de antwoordcategorieën. Bij vrijwel alle stellingen heeft een redelijk grote groep personen 'neutraal' aangegeven.



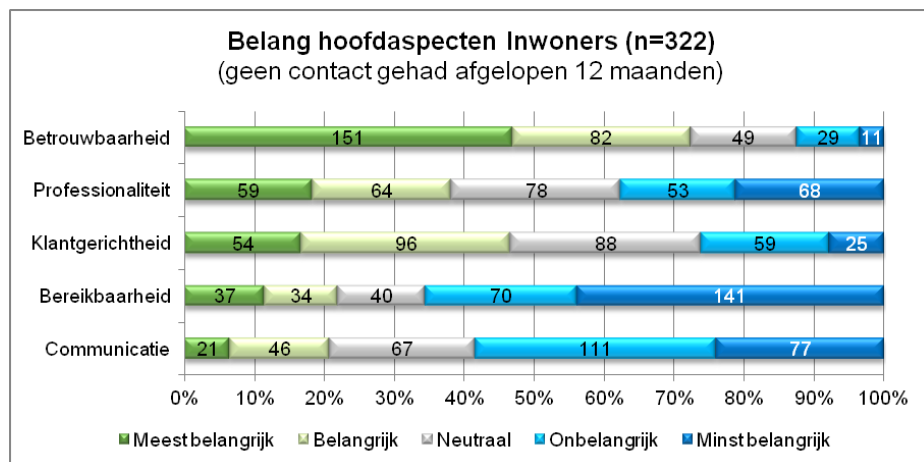
Figuur 32 Verdeling antwoorden over stellingen gemeentelijke organisatie

Meer dan 60% van de respondenten geeft aan dat de gemeente geïnteresseerd is in de mening van haar inwoners. In vergelijking met de andere stellingen is deze stelling het meest positief beoordeeld.

De stelling waarmee relatief veel respondenten het (zeer) oneens zijn, gaat over het voldoende betrekken van inwoners bij de totstandkoming van gemeentelijke plannen. Circa 23% van de respondenten is het daarmee (zeer) oneens.

3.2.3 Belang kenmerken dienstverlening

De respondenten die de afgelopen 12 maanden geen contact hebben gehad met de gemeente, is gevraagd om het belang/ de weging van de vijf hoofdaspecten van de gemeentelijke dienstverlening ten opzichte van elkaar aan te geven. Zoals uit de volgende diagram blijkt, worden – net als bij de klanten die de afgelopen 12 maanden wel contact hebben gehad – de hoofdaspecten Betrouwbaarheid, Klantgerichtheid en Professionaliteit als (meest) belangrijk beschouwd.



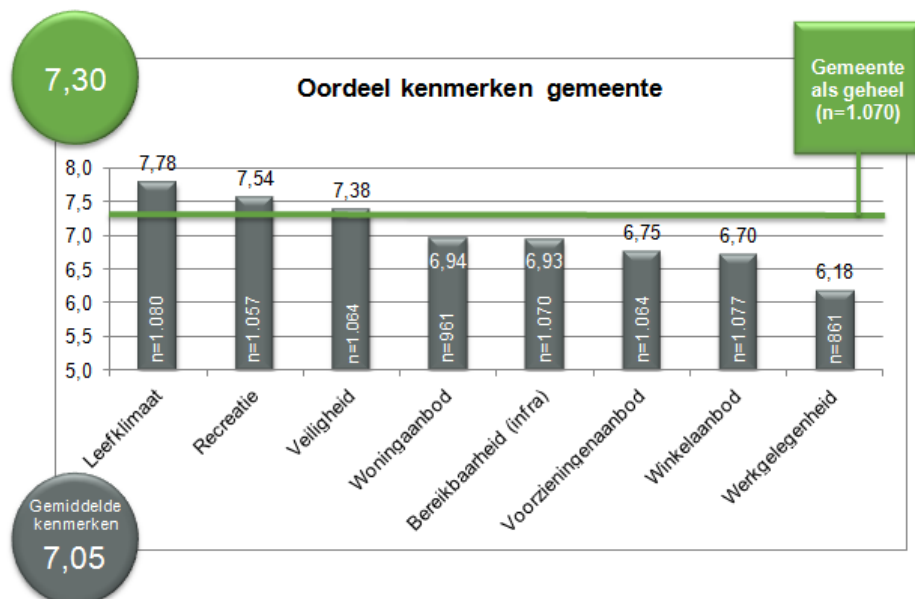
Figuur 33 Belang hoofdaspecten inwoners, afgelopen 12 maanden geen contact

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 Bronckhorst als woon-, werk- en recreëromgeving. De resultaten daaromtrent worden in de volgende subparagrafen behandeld.

3.3.1 Oordeel kenmerken gemeente

De respondenten is gevraagd om rapportcijfers toe te kennen aan een aantal kenmerken. Tevens is gevraagd om de gemeente als geheel te beoordelen. In de volgende diagram de resultaten.



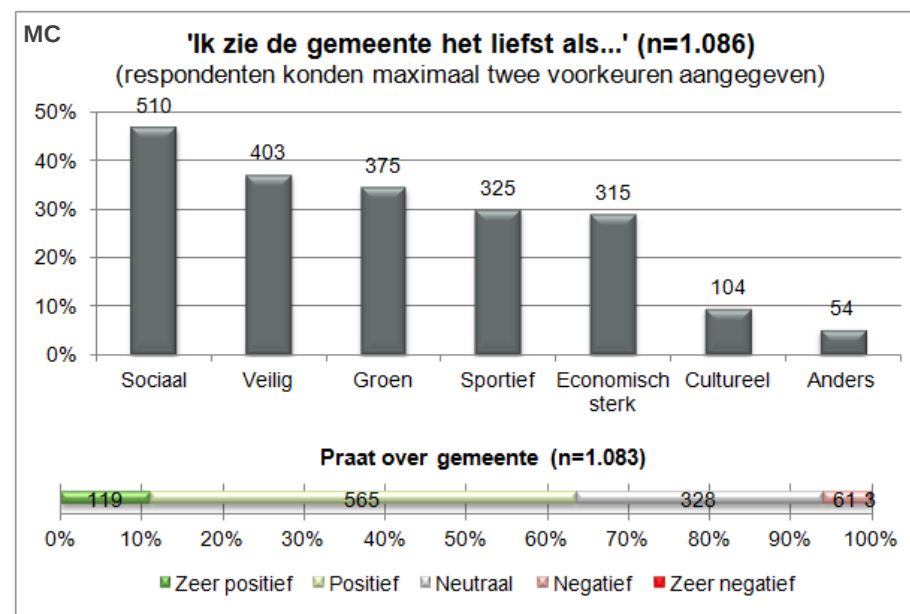
Figuur 34 Oordeel kenmerken gemeente als woon-, werk- en recreëromgeving

Het leefklimaat in de gemeente wordt het hoogst beoordeeld met een rapportcijfer 7,78. De top drie bestaat verder uit de kenmerken Recreatie (7,54) en Veiligheid (7,38). De overige kenmerken zijn allemaal onder de 7,00 beoordeeld. Het kenmerk Werkgelegenheid wordt het minst goed beoordeeld met een rapportcijfer 6,18.

Het is opmerkelijk dat de gemeente als geheel een rapportcijfer 7,30 heeft gescoord, en dat het gemiddelde van alle kenmerken samen een rapportcijfer 7,05 is. Dit kan betekenen dat de hoog beoordeelde kenmerken zwaarder wegen in het oordeel over de gemeente als geheel, of dat het oordeel over de gemeente als geheel uit meer kenmerken bestaan, dan er zijn voorgelegd.

3.3.2 Voorkeur karakteriseren gemeente

De respondenten is gevraagd twee voorkeuren aan te geven voor wenselijke karakteristieken voor de gemeente als woon-, werk- en recreëromgeving. Hierbij kon men indien gewenst ook zelf karakteristieken aandragen. Voorts is gevraagd in welke mate men positief/ negatief over de gemeente praat tegen vrienden/ kennissen. In de volgende diagram de resultaten.



Figuur 35 Voorkeur karakteristieken gemeente

De top drie van hoe de respondenten de gemeente het liefst zien: Sociaal (47%), Veilig (37%) en Groen (35%). Circa 63% van de respondenten praat (zeer) positief over de gemeente tegen derden. Ongeveer 6% praat (zeer) negatief over de gemeente tegen vrienden/ kennissen en de rest neutraal.

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 36 Woordwolk eerste associaties/ beelden bij ‘gemeente Bronckhorst’

3.3.3 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 Bronckhorst, waar neemt u ze dan mee naartoe?’*. De antwoorden die zijn gegeven zijn zeer divers. Ter illustratie volgen enkele typerende quotes van respondenten. Voor alle antwoorden wordt verwezen naar de separaat geleverde dataset.

- “Vorden. Met een levendige middenstand en een rijke historie en mooie natuur met prachtige kastelen.”;
- “Waar ik mijn eigen kinderen het vaakst mee naar toe neem: naar Het Zand en de zandpaden eromheen, waar je prachtig kunt wandelen en fietsen, en sleeën in de winter. En naar een ‘Uutbloashuusken’ als dat in de buurt is.”;

- “Ik zou ze meenemen op een toertocht (huifkar met trekker ervoor o.i.d., iets echt Achterhoeks) door een aantal kleine kernen waarmee de gemeente groot is geworden, zodat ze het karakteristieke van de kleine dorpen en het unieke hiervan kunnen ervaren.”;
- “Als eerste naar de Langenberg in Zelhem. Op deze hoogte heb je een grandioos uitzicht van Duitsland tot Arnhem en overzicht over de hele gemeente Bronckhorst.”;
- “Het plaatsje Bronckhorst (oude gebouwen) en om te laten zien hoe de landbouw/veeteelt en de wijnbouw/kaasmakerij ook anders kan (biologisch dynamisch), dus met oog voor de natuur, hart voor de dieren en goed voor de mensen zelf. Kortom: het is genieten in de gemeente!”.

3.4 Aangedragen onderzoeken Bronckhorst Spreekt

De respondenten zijn lid van het online panel Bronckhorst 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 40% van de respondenten heeft een suggestie gedaan. In de volgende woordwolk een indicatieve samenvatting van de input van de panelleden.



Figuur 37 Woordwolk 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

Voortvloeiend uit de ambitie van het 'Uitvoeringsprogramma Dienstverlening 2013-2014', is (A) de tevredenheid van inwoners over de gemeentelijke dienstverlening vastgesteld en is (B) in kaart gebracht of de producten/diensten worden geleverd op een wijze die aansluit op de vraag en verwachting van de klant. Alle communicatiekanalen voor dienstverlening zijn bestudeerd, waarin sprake is van interactie en/of transactie tussen inwoners en de gemeente, zodat een integrale uitspraak gedaan kan worden over het gehele primaire proces.

4.1.1 Beoordeling geaggregeerd en per communicatiekanaal

De gemeentelijke dienstverlening wordt op geaggregeerd niveau (over alle communicatiekanalen samen) met een 7,24 'ruim voldoende' tot 'goed' beoordeeld, door klanten die de afgelopen 12 maanden contact hebben gehad over een product, dienst, vraag of probleem.

De klanten van de gemeente maken vrijwel geen gebruik van de communicatiekanalen Brief of Fax en de categorie Anders. Deze kanalen lijken niet (meer) aan te sluiten bij de voorkeuren van de klant en het ligt in de lijn der verwachting dat dit zo blijft en verder doorzet, mede door de digitaliserende samenleving. De communicatiekanalen die het meest worden benut zijn Balie, Telefoon, E-mail en Website.

Het communicatiekanaal Balie wordt met een 7,63 significant hoger beoordeeld dan de overige kanalen en het geaggregeerde totaalcijfer. De communicatiekanalen Telefoon, E-mail en Website worden beoordeeld met respectievelijk de gemiddelde rapportcijfers 6,90, 6,85 en 6,96. De grootste discrepantie ('ontevredenheid') tussen de prestatie van de gemeente en de klantverwachting, bestaat bij de communicatiekanalen E-mail en Telefoon.

4.1.2 Geïdentificeerde verbeter-/ 'knelpunten'

Teneinde de kanalen – die significant lager worden beoordeeld dan Balie en het geaggregeerde totaalcijfer – te verbeteren, zijn de determinanten onderscheiden waarmee het grootste effect kan worden behaald. Voor de Telefoon, E-mail en Website dient te worden gefocust op de volgende subaspecten met een relatief laag cijfer (<7,0) en een sterke correlatie (>0,6) met de algemene tevredenheid. Achter de subaspecten wordt tussen haakjes het bijbehorende hoofdaspect. De hoofdaspecten Betrouwbaarheid, Klantgerichtheid en Professionaliteit wegen het zwaarst volgens de klanten.

- **Telefoon**
 - Duidelijkheid informatie (betrouwbaarheid);
 - Bruikbaarheid informatie (professionaliteit);
 - Waarmaken van inhoudelijke verwachtingen (betrouwbaarheid).
- **E-mail**
 - Nakomen van afspraken (betrouwbaarheid);
 - Duidelijkheid informatie (betrouwbaarheid);
 - Het adequaat beantwoorden van de vraag (professionaliteit);
 - Voortvarendheid in afhandeling (klantgerichtheid);
 - Op de hoogte houden van afhandeling(termijn) (communicatie).
- **Website** (deze resultaten zijn indicatief, rapportcijfer <7,0)
 - Overzichtelijkheid (klantgerichtheid);
 - Gebruiksvriendelijkheid (klantgerichtheid);
 - Duidelijkheid (professionaliteit);
 - Volledigheid (betrouwbaarheid);
 - Bruikbaarheid (professionaliteit).

Moventem adviseert om een samenhangend actieplan (roadmap) op te stellen, met verbetermaatregelen voor de vastgestelde aandachtspunten. Uit de onderzoeksdata en de kwalitatieve opmerkingen van klanten, kunnen nuttige aangrijpingspunten voor verbetermaatregelen worden afgeleid.

4.1.3 Van fysiek naar digitaal

Als de gemeente ernaar wil streven om het aantal Balie bezoeken te reduceren en een verschuiving te bewerkstelligen naar digitale kanalen, dan dienen de geïdentificeerde 'knelpunten' te worden aangepakt. Indien deze subaspecten in de optiek van de klant zijn verbeterd, dan kan een effectieve transitie worden gerealiseerd van fysiek (Balie) naar digitaal.

Hierbij dient rekening te worden gehouden met de zaken waarvoor men contact zoekt met de gemeente. Bij het communicatiekanaal Balie komen vrijwel alle klanten naar het gemeentehuis voor producten/ diensten/ vragen/ problemen uit de hoofdcategorie 'Documenten en inschrijving', met name uit de subcategorieën 'Paspoort/ identiteitskaart' en 'Rijbewijs'. Een eventuele transitie van fysiek naar digitaal is enkel zinvol indien het – binnen de kaders van de wet- en regelgeving – mogelijk wordt gemaakt dat de dienstverlening van deze hoofdcategorie, digitaal toegankelijk wordt gemaakt en stukken bijvoorbeeld per post worden afgeleverd door de gemeente.

Wanneer wordt besloten om een verdere transitie van fysiek naar digitaal na te streven, dan is het raadzaam om inwoners te betrekken bij het optimaliseren van de geïdentificeerde 'knelpunten'. Daardoor wordt het klantperspectief meer centraal gesteld, in plaats van de zienswijze van de gemeente zelf. Dit is een bewezen werkwijze die resulteert in verbeteringen met draagvlak onder de inwoners en waarmee uiteindelijk een hogere klantwaardering wordt behaald.

4.1.4 Normering, indicatoren en benchmark

Met het onderhavige onderzoek is voor het eerst een integrale studie gedaan naar alle communicatiekanalen voor dienstverlening in het primaire proces, waarin sprake is van interactie en/of transactie tussen inwoners en de gemeente. De uitkomsten van het onderzoek hebben daarmee het karakter van een 0-meting; een startpunt vanaf waar veranderingen kunnen worden geïnitieerd en gemonitord.

Hiertoe is het aanbevelenswaardig om de uitkomsten te normeren (streefwaarden) en kwalitatieve en/of kwantitatieve (verbeter)doelen te formuleren. 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.

4.1.4.1 Indicatoren

De normering van de onderzoeksresultaten sluit aan bij het ontwikkelproces van indicatoren van de gemeente. De uitkomsten van het onderhavige onderzoek kunnen als indicatoren fungeren, op basis waarvan mede (beleidsmatige) sturing mogelijk wordt. Een volgend onderzoek naar de gemeentelijke dienstverlening kan dan mede worden getypeerd door de vraagstelling: 'Is er een verschil als gevolg van...?'. In essentie gaat het bij het monitoren van indicatoren immers om een vergelijking van de huidige situatie met de oude situatie, waartussen al dan niet iets is gebeurd.

Om meerdere redenen is het monitoren van de ontwikkeling van indicatoren complex. Teneinde (semi-)overheden adequaat te kunnen ondersteunen op dit gebied, heeft Moventem wetenschappelijke kennis en tools ontwikkeld. Daarbinnen worden vragen beantwoord als 'Wanneer een verandering wordt vastgesteld, komt dat dan door een daarvoor bedoelde interventie of door andere (externe) factoren?'. Voorts dienen bij de monitoring van (verbeter)doelen vraagstukken worden behandeld als 'Wanneer zijn doelen bereikt?', 'Hoe dient dit objectief beoordeeld te worden?' en 'Is er sprake van gewenste/ongewenste neveneffecten'. De basis van methodologisch verantwoorde en tevens pragmatische monitoring van indicatoren, wordt gevormd door:

- A) een correcte ontleding van hetgeen wordt beoogd te meten (validiteit);
- B) een doelmatige operationalisatie naar meetbare variabelen (outcome).

4.1.4.2 Benchmark

Met betrekking tot het meten van de indicatoren en eventuele (verbeter)doelen, wordt geadviseerd om de uitkomsten waar mogelijk te vergelijken met een 'controle groep'. Op deze wijze kan een bepaalde ontwikkeling worden gerelateerd aan een bredere tendens. Zo kan een stijging van 1,04 van het rapportcijfer voor het communicatiekanaal Website, waarmee het rapportcijfer op een 8,0 komt, voor de gemeente positief lijken. Echter, wanneer vergelijkbare gemeenten allen een rapportcijfer 9,5 scoren, dan geeft dat een ander interpretatiekader en kunnen de resultaten beter worden geduid. In een dergelijk geval kan er mogelijk worden geleerd van de best practice gemeente(n) op het gebied van dienstverlening via de Website.

Het is van groot belang dat er bij een benchmark/ 'controle groep' wordt uitgegaan van een gemeente of meerdere gemeenten, met overeenkomstige kenmerken. Bij voorkeur niet alleen qua inwonersaantallen, maar ook aangaande bijvoorbeeld demografie, urbanisatiegraad en geografische ligging. Voorts dienen de data geschikt te zijn voor vergelijkingen. Idealiter worden data gebruikt van vergelijkbaar onderzoek, uit eenzelfde tijdperiode. Advies is om met de P10 gemeenten in gesprek te gaan over de mogelijkheden voor een benchmark. Dit lijkt een uitstekend en toegankelijk platform voor een mogelijke overkoepelende samenwerking op dit gebied.

De primaire doelstelling is gerealiseerd

De tevredenheid van inwoners over de gemeentelijke dienstverlening is vastgesteld op geaggregeerd niveau en per communicatiekanaal. Er zijn verbeterpunten onderscheiden op basis waarvan de ambitie uit het 'Uitvoeringsprogramma Dienstverlening 2013-2014' nader kan worden opgevolgd. De gemeente heeft concrete handvatten om de organisatie (door) te ontwikkelen op een wijze die aansluit bij de klantvraag en -verwachting.

Er dient additioneel geworven te worden:

- A) in de leeftijdscategorie 16-19 jaar, want deze leeftijdscategorie is ondervertegenwoordigd in het panel;
- B) in Hummelo, zodat ook deze kern voldoende is vertegenwoordigd in het panel en volledige representativiteit ontstaat over kernen;
- C) onder ondernemers, instellingen en verenigingen, zodat deze doelgroepen ook onderzocht kunnen worden en de ambitie uit het 'Uitvoeringsprogramma Dienstverlening 2013-2014' meer volledig geëvalueerd kan worden.

Bronckhorst Spreekt is een uitstekende onderzoekstool

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

4.2 Evaluatie Bronckhorst Spreekt

Voor het onderzoek naar de gemeentelijke dienstverlening is het online panel Bronckhorst Spreekt ingezet. Door de zorgvuldige ledenwerving voor Bronckhorst Spreekt, heeft de gemeente de beschikking over een omvangrijk en op kernen niveau representatief panel (m.u.v. Hummelo). Bronckhorst Spreekt behoort met bijna 1.200 leden tot de grootste gemeentelijke online panels van Nederland.

Met name door de omvang en representativiteit van het panel en betrokkenheid van de panelleden (hoge respons van 93%), is zowel op geaggregeerd niveau als voor de deelpopulaties een statistisch zeer betrouwbaar en nauwkeurig onderzoek gerealiseerd. Om het online panel ook voor andere onderzoeken optimaal te kunnen benutten (waaronder het onderzoek naar Zorg & Leefbaarheid in september/ oktober 2013), wordt geadviseerd om de representativiteit verder te optimaliseren.

