

Onderzoeksrapport
'Dienstverlening'

Inwonerspanel
'Gooise Meren Spreekt'

Onderzoeksrapport 'Dienstverlening'

Inwonerspanel 'Gooise Meren Spreekt'

Donderdag 1 juni 2017
Referentie: 16013

Projectteam Moventem:

Bianca Tuenten MSc., Adviseur/ Projectmanager
Carien Ensing MSc., Projectmedewerker/ Data-analyse

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

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.....	5
1.2	RESPONS EN STATISTISCHE BETROUWBAARHEID	5
1.3	LEESWIJZER	5
2	RESULTATEN	7
2.1	ALGEMENE DIENSTVERLENING	7
2.2	DIENTSTVERLENING BALIE/BEZOEK	10
2.3	DIENTSTVERLENING WEBSITE	12
2.4	DIENTSTVERLENING TELEFOON	14
2.5	DIENTSTVERLENING E-MAIL	16
2.6	DIENTSTVERLENING BRIEF.....	18
2.7	DIENTSTVERLENING SOCIAL MEDIA.....	18
2.8	OPENINGSTIJDEN.....	19



Inleiding

1 Inleiding

In dit beschrijvende rapport worden de resultaten gepresenteerd van een onderzoek, onder de samenleving van gemeente Gooise Meren, naar de dienstverlening van de gemeente. Het onderzoek is in mei 2017 uitgevoerd, in nauwe samenwerking met gemeente Gooise Meren. Dit hoofdstuk gaat in op de achtergrond, respons en statistische betrouwbaarheid van het onderzoek. Het hoofdstuk sluit af met een leeswijzer voor dit rapport.

1.1 Achtergrond

Het gemeentebestuur van Gooise Meren hecht veel waarde aan de meningen en ideeën van haar inwoners, ondernemers en andere belanghebbenden. Daarom is in april/ mei 2016 een nieuw inwonerspanel gestart, genaamd: 'Gooise Meren Spreekt'. Via het panel wordt een brede afvaardiging van de samenleving circa vier keer per kalenderjaar om input gevraagd, over allerlei onderwerpen die spelen in de gemeente. Onderzoek- & adviesbureau Moventem beheert het panel voor de gemeente en waarborgt de anonimiteit en privacy van de deelnemers¹. Voor meer info zie: www.gooisemerenspreekt.nl.

1.1.1 Panelonderzoek inzet communicatiemiddelen

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van een kwantitatieve onderzoeksmethode via het inwonerspanel. Daarmee worden gegevens verkregen over percentages en verhoudingen binnen een populatie. Om statistisch verantwoorde uitspraken te mogen 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. De vragenlijst die voor dit onderzoek is gebruikt is opgenomen in bijlage 1.

1.2 Respons en statistische betrouwbaarheid

Personen kunnen deelnemen aan 'Gooise Meren Spreekt' vanaf de toegestane leeftijd; 16 jaar. Door de zorgvuldige werving van panelleden, is een

inwonerspanel opgebouwd met in totaal 2179 deelnemers. De meeste deelnemers (2103) doen online mee en 76 personen nemen offline deel aan het panel. Deze laatste groep krijgt de vragenlijst per post toegestuurd, zij kunnen deze kosteloos terugsturen via een antwoordenvolp.

In totaal hebben 1307 van de 2192 panelleden, waarvan 1264 online en 43 offline, als respondent deelgenomen aan het onderzoek 'dienstverlening'. Dit maakt de effectieve **respons-rate 60%** $\{(1307 / 2192) * 100\}$. Uit de hoge respons-rate kan worden afgeleid dat er grote betrokkenheid is onder de panelleden. Het onderzoek is statistisch betrouwbaar en nauwkeurig en representatief over woonplaats en het geslacht. In bijlage 2 wordt ingegaan op de statistische betrouwbaarheid en representativiteit van dit onderzoek.

1.3 Leeswijzer

Het volgende hoofdstuk (2) gaat in op de resultaten van het onderzoek 'inzet communicatiemiddelen'. In de tekst wordt naar figuren verwezen. Deze figuren worden in de betreffende paragrafen weergegeven. Er is een aantal open vragen gesteld aan de respondenten. Alle open antwoorden worden getoond in het bijlagenboek 'Bijlagenboek bij Rapportage Dienstverlening'.

Door routes in de vragenlijst en vragen waarbij meerdere antwoorden mogelijk zijn, kan het voorkomen dat het aantal respondenten en/of het aantal antwoorden niet overal gelijk is in deze rapportage. 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%. Bij sommige vragen konden respondenten meerdere antwoorden geven. Het totale percentage komt dan hoger dan 100% te liggen. Bij stellingen is het aantal respondenten dat "Weet ik niet/ geen mening" heeft geantwoord apart weergegeven naast de grafiek, omdat opname van deze antwoordoptie in de grafiek zelf kan leiden tot een vertekend beeld van de resultaten.

¹ Conform de Gedragscode voor Onderzoek & Statistiek van de Nederlandse Marktonderzoek Associatie, gebaseerd op de Wet bescherming persoonsgegevens.

Resultaten

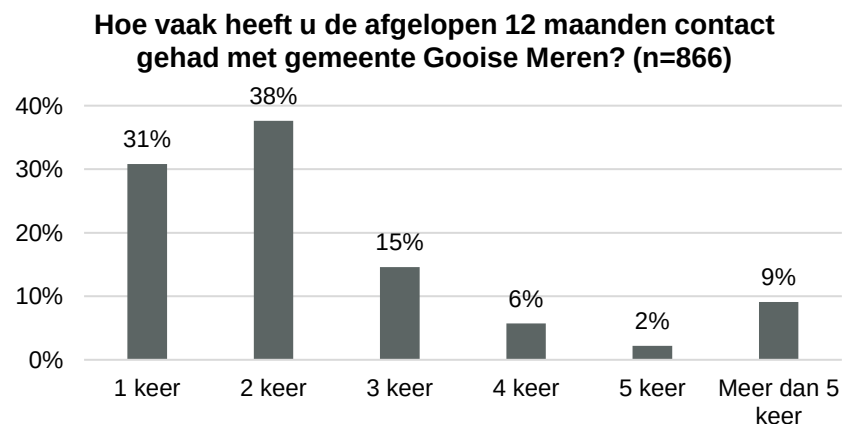
2 Resultaten

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de volgende onderwerpen:

- Algemene dienstverlening;
- Dienstverlening balie/bezoek gemeentehuis;
- Dienstverlening telefoon;
- Dienstverlening website;
- Dienstverlening e-mail;
- Dienstverlening brief;
- Dienstverlening social media.
- Openingstijden

2.1 Algemene dienstverlening

Van alle respondenten geeft 66% aan de afgelopen 12 maanden zelf contact opgenomen te hebben met de gemeente in verband met een product, dienst, vraag of probleem. In de onderstaande figuur (1) staat weergegeven dat ze de afgelopen 12 maanden vooral 2 keer (38%) of 1 keer (31%) contact hebben gehad.



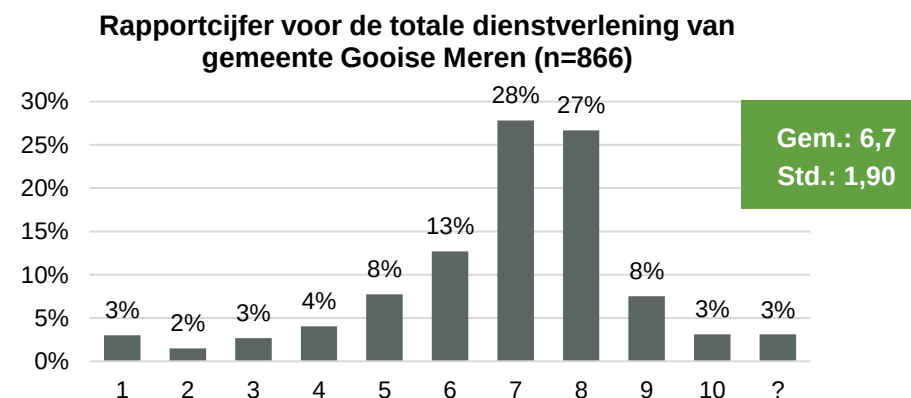
Figuur 1: Frequentie contact met gemeente Gooise Meren

In figuur 2 staat weergegeven hoe de respondenten de laatste keer contact hebben opgenomen met de gemeente. Het grootste deel (42%) van de respondenten heeft de laatste keer contact gehad via de balie of bezoek aan het gemeentehuis of stadskantoor. De brief en social media zijn door een laag aantal respondenten als laatste communicatiemiddel gebruikt de afgelopen 12 maanden. Vragen die alleen gesteld zijn aan de respondenten die brief of social media hebben aangegeven zijn daarmee slechts indicatief.

Communicatiemiddel (n=866)	%
Via de balie/ bezoek gemeentehuis/stadskantoor	42%
Via de website van de gemeente	23%
Via de telefoon	20%
Via e-mail	14%
Via brief	1%
Via social media	0,2%

Figuur 2: Wijze laatste contactopname

De respondenten die de afgelopen 12 maanden contact hebben opgenomen met de gemeente geven als totaaloordeel over de dienstverlening van de gemeente een 6,7 (zie figuur 3). De toelichtingen bij de rapportcijfers zijn weergegeven in bijlage 3. 'Gem' staat voor het gemiddelde rapportcijfer en 'Std.' voor standaard deviatie. De Std. laat de mate van spreiding van de waarden rondom het gemiddelde zien.



Figuur 3: Totaaloordeel dienstverlening

Van de respondenten die de afgelopen 12 maanden contact opgenomen hebben met de gemeente beoordeelt 66% de totale tijd die de behandeling van de vraag, verzoek, of probleem in beslag nam als goed, terwijl 25% vindt dat het te lang duurde (figuur 4).

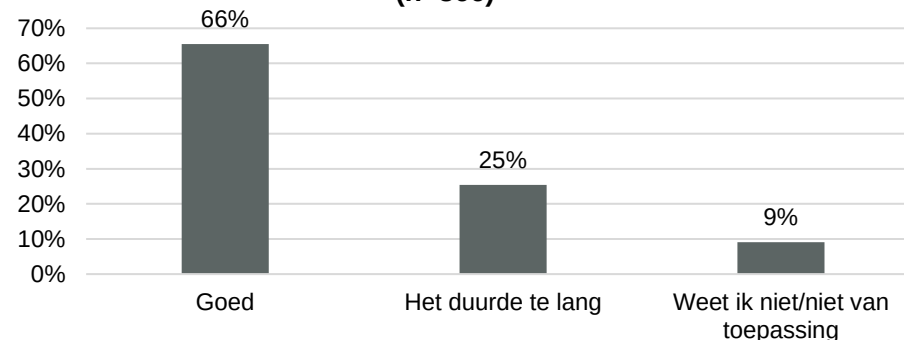
De respondenten hebben de open vraag "Wat waren uw verwachtingen over het contact met gemeente Gooise Meren?". De meest voorkomende antwoorden zijn weergegeven in figuur 5. Alle gegeven antwoorden zijn terug te vinden in bijlage 4.

Verwachting	%
Snel/adequaet geholpen worden	19%
Geen verwachtingen	12%
Antwoord op een vraag krijgen/doel bereiken	12%
Goede/klantvriendelijke dienstverlening	11%
Normaal/zoals gewoonlijk	9%

Figuur 5: Verwachtingen

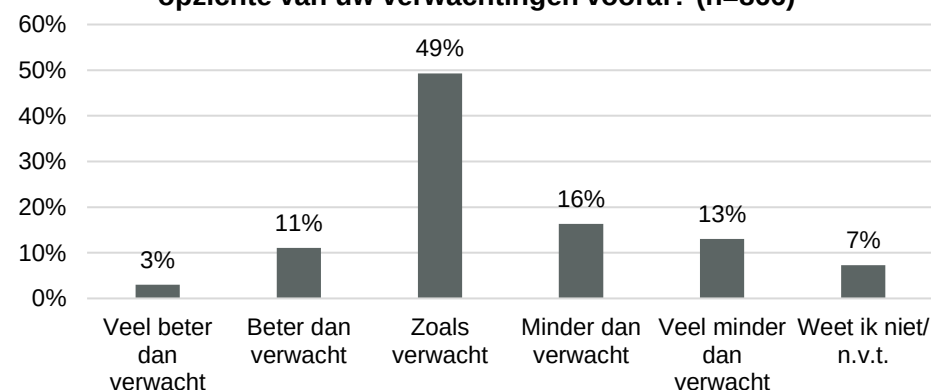
Zoals in figuur 6 zichtbaar is geeft bijna de helft (49%) van de respondenten die de afgelopen 12 maanden contact opgenomen hebben met de gemeente aan dat de gemeente heeft gepresteerd zoals verwacht. 14% vindt de prestatie (veel) beter dan vooraf verwacht en 29% (veel) minder dan verwacht. De ideeën voor het verbeteren van de dienstverlening zijn weergegeven in bijlage 5.

Hoe beoordeelt u de totale tijd die de behandeling van uw vraag, verzoek of probleem in beslag nam? (n=866)



Figuur 4: Tijd behandeling vraag, verzoek of probleem

Hoe heeft gemeente Gooise Meren gepresteerd ten opzichte van uw verwachtingen vooraf? (n=866)



Figuur 6: Prestatie gemeente Gooise Meren

In figuur 7 is zichtbaar dat er vooral contact met de gemeente is opgenomen met betrekking tot een paspoort, id-kaart (19%), rijbewijs (11%) en afval (7%). De antwoorden bij de antwoordoptie 'anders, namelijk' zijn weergegeven in bijlage 6.

Over welk onderwerp zocht u de laatste keer contact met de gemeente? (n=866)	
Onderwerp	%
Paspoort of identiteitskaart	30%
Rijbewijs	13%
Parkeren	9%
Meldingen openbare ruimte	9%
Vergunningen	8%
Belastingen, WOZ	4%
Uittreksels	4%
Zorg en ondersteuning	4%
Plannen en projecten	3%
Afval	3%
Verkeer/parkeren	1%
Verkiezingen	1%
Openingstijden	1%
Verhuizen	1%
Informatie over gemeenteraad en/of college	1%
Geboorte	1%
Subsidies	1%
Veiligheid	1%
Verloren voorwerp	1%
Trouwen	0,2%
Overlijden	0,2%
Vacatures	0,1%
Anders, namelijk:	6%

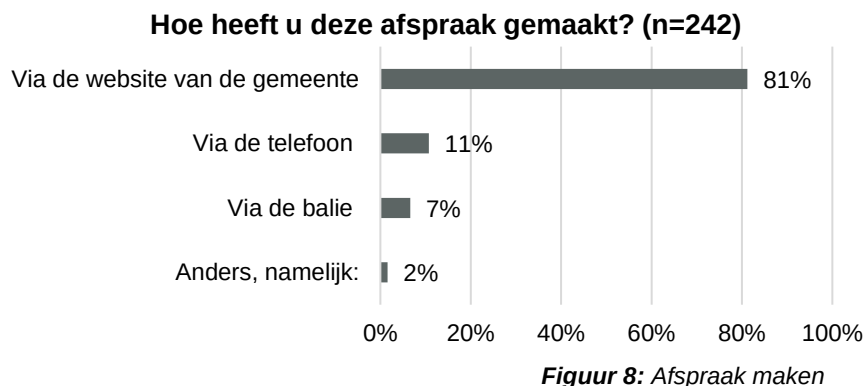
Figuur 7: Onderwerp laatste contact



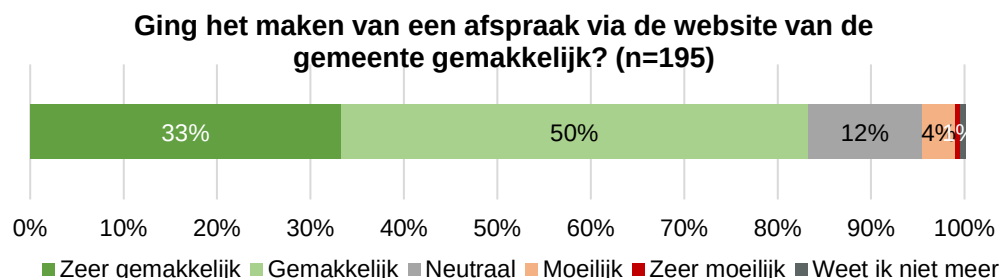
2.2 Dienstverlening balie/bezoek

In deze paragraaf wordt ingegaan op de respondenten (348) die het gemeentehuis of een servicepunt hebben bezocht. 97% heeft het gemeentehuis in Bussum bezocht, 2% het servicepunt in Naarden en 1% is naar locatie Wijzer in Bussum geweest.

Van deze respondenten geeft 71% aan van tevoren een afspraak te hebben gemaakt. Zoals te zien in figuur 8 heeft men de afspraak vooral via de website van de gemeente gemaakt (81%).



83% van de respondenten die een afspraak hebben gemaakt via de website vindt dat dit (zeer) gemakkelijk ging (zie figuur 9). 5% vond het (zeer) moeilijk. Voor het maken van een afspraak via de balie en telefonisch geldt ook dat de meerderheid vindt dat dit (zeer) gemakkelijk ging.



72% kon een afspraak maken op een tijdstip dat men wilde, 21% kon dat niet. Gemiddeld konden de respondenten binnen vijf werkdagen terecht voor een afspraak. Respondenten willen echter sneller terecht kunnen voor een afspraak, namelijk gemiddeld binnen vier werkdagen. 55% wil binnen drie werkdagen terecht kunnen, 34% is bereid om vier of vijf werkdagen te wachten en slechts 11% is bereid om langer dan vijf werkdagen te wachten.

48% van de respondenten met een afspraak werd op het afgesproken tijdstip geholpen, 49% moest wachten. 3% weet het niet meer. Degenen die moesten wachten werden gemiddeld na tien minuten geholpen. Gemiddeld vinden respondenten dat zij binnen acht minuten geholpen zouden moeten worden. 80% is bereid tot tien minuten te wachten en 20% langer dan tien minuten.

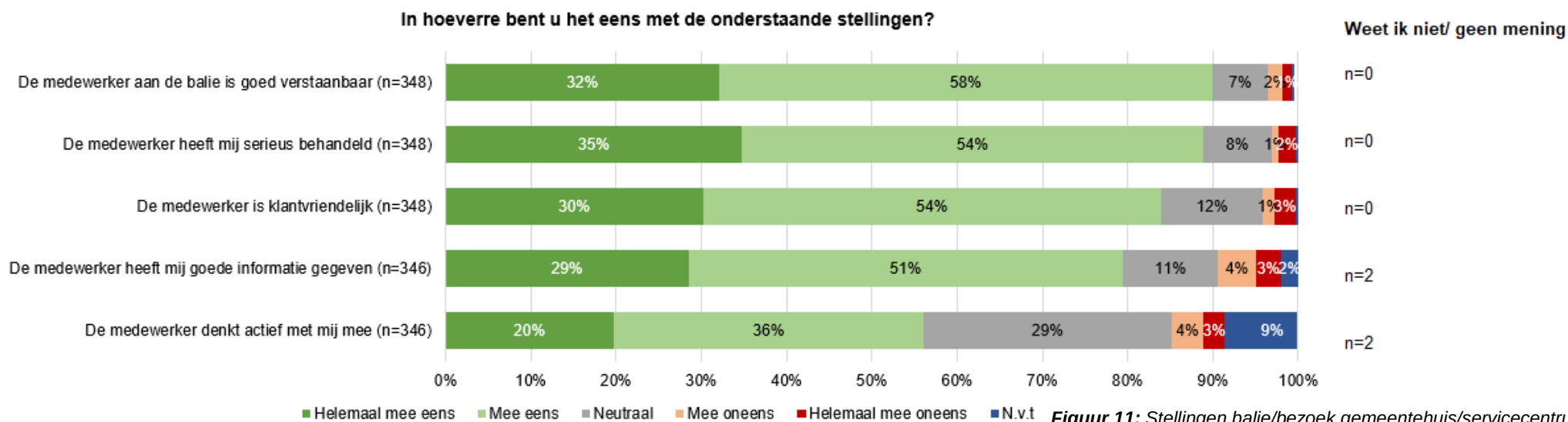
Van de respondenten die het gemeentehuis of servicecentrum hebben bezocht geeft meer dan de helft (57%) aan dat ze terug moesten komen om op te halen wat ze hadden aangevraagd. 11% moest terugkomen om een andere reden. 33% is in één keer geholpen en hoefde niet terug te komen (figuur 10). Opmerkingen bij deze vraag zijn weergegeven in bijlage 9, 10 en 11.

Werd u tijdens uw laatste bezoek aan het gemeentehuis in 1 keer geholpen, of moest u nog een keer terugkomen? (n=352)



Figuur 10: In 1 keer geholpen

In figuur 11 staan de beoordelingen van enkele stellingen m.b.t. de balie/bezoek gemeentehuis of servicecentrum weergegeven. 90% van de respondenten die een bezoek aan de balie heeft gebracht is het erover eens dat de medewerker goed verstaanbaar was. 89% vindt dat de medewerker hem/haar serieus heeft behandeld. 3% vindt dat niet. 84% van de respondenten die contact hebben gehad via een bezoek aan de balie is het (zeer) eens met de stelling "De medewerker is klantvriendelijk" en 4% is het hier (helemaal) mee oneens. 80% vindt dat de medewerker goede informatie heeft gegeven, 7% vindt van niet. De stelling "De medewerker denkt actief met mij mee" wordt minder positief beoordeeld dan de andere stellingen. 56% is het hier (helemaal) mee eens en 7% (helemaal) mee oneens. Wel geeft 9% aan dat dit voor hen niet van toepassing was en een groot deel (29%) is neutraal.



Figuur 11: Stellingen balie/bezoek gemeentehuis/servicecentrum

Respondenten beoordelen het bezoek aan het gemeentehuis gemiddeld met een 7,5. 10% geeft een onvoldoende. De toelichtingen bij de rapportcijfers en de open opmerkingen over het bezoek aan de balie zijn weergegeven in bijlage 12, 13 en 14.

De afgelopen periode is het gemeentehuis in Bussum verbouwd. 17% van de respondenten die het gemeentehuis het afgelopen jaar hebben bezocht geeft aan dat ze last hebben gehad van deze verbouwing, voornamelijk vanwege parkeerproblemen (35%) en lawaai (24%), zie figuur 12. Alle opmerkingen staan in bijlage 15.

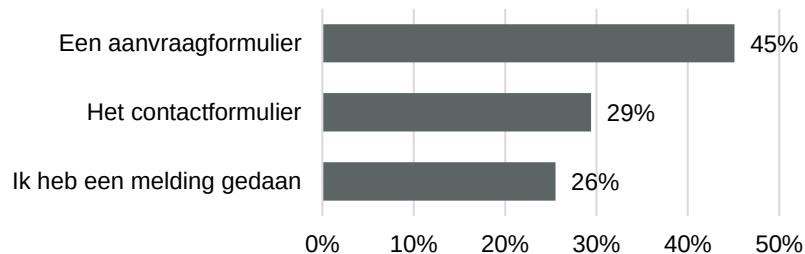
Op welke manier heeft u last gehad van de verbouwing in het gemeentehuis? (n=71)	%
Parkeerproblemen	35%
Lawaai	24%
Rommel	10%
Chaotisch	6%
Naar een andere locatie	6%
Slechte toegankelijkheid	6%
Minder balies	4%
Geen Bussum on Ice	4%
Overig	6%

Figuur 12: Last van verbouwing

2.3 Dienstverlening website

In deze paragraaf wordt ingegaan op de respondenten (197) die de website van de gemeente Gooise Meren hebben bezocht. 72% van de bezoekers heeft een formulier ingevuld. 45% daarvan heeft een aanvraagformulier ingevuld, 29% het contactformulier en 26% heeft een melding gedaan (figuur 13).

Wat voor soort formulier heeft u ingevuld? (n=144)



Figuur 13: Online formulier

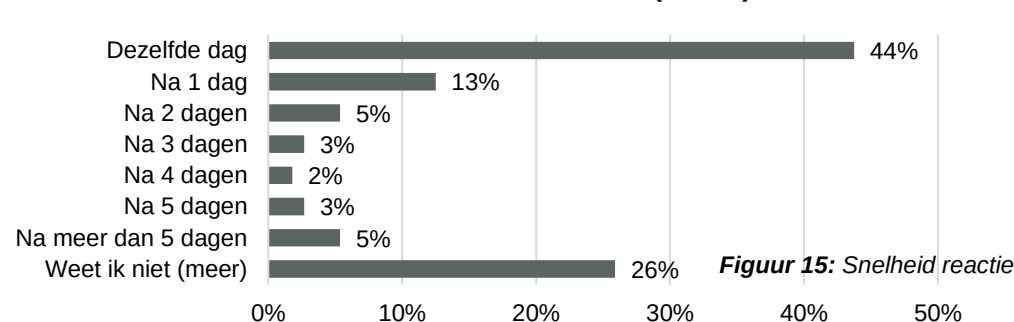
In figuur 14 is te zien over welke onderwerpen de respondenten een formulier hebben ingevuld (voor volledige lijst zie bijlage 16). 80% kon het benodigde formulier (heel) gemakkelijk vinden. 10% kon het niet gemakkelijk vinden. 82% geeft aan dat het invullen van het formulier goed verliep. 15% vond het voldoende en 3% geeft aan dat het invullen van het formulier slecht is verlopen. De open toelichtingen bij deze vraag zijn weergegeven in bijlage 17.

Onderwerp	%
Paspoort/ identiteitskaart	36%
Melding openbare ruimte	24%
Parkeervergunning	13%
Uittreksels	6%
Belastingen, WOZ	5%
Bouw(vergunningen)	4%
Afspraak maken	3%
Rijbewijs	2%
Afval	2%
Overig	7%

Figuur 14: Onderwerpen online formulier

21% van de respondenten heeft **geen** inhoudelijke reactie van de gemeente ontvangen. In figuur 15 is weergegeven hoe snel de respondenten die wel een inhoudelijke reactie hebben gekregen na het invullen van het formulier deze reactie hebben ontvangen. 44% heeft dezelfde dag nog een reactie gekregen.

Hoe snel heeft u een inhoudelijke reactie gekregen na het invullen van het formulier? (n=114)

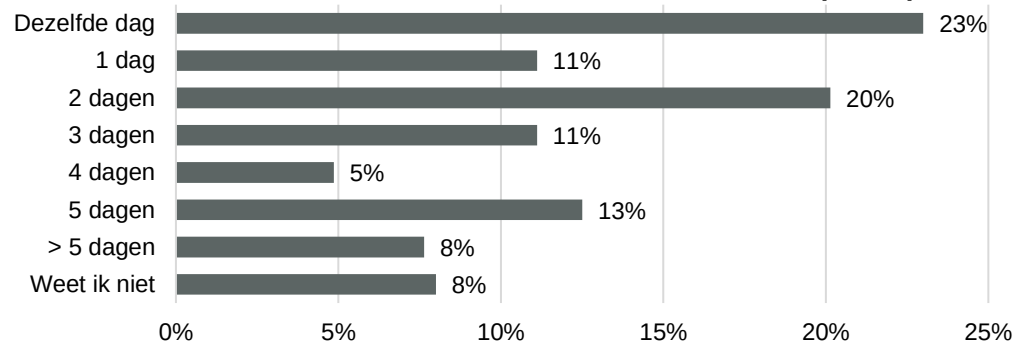


Figuur 15: Snelheid reactie

Gemiddeld heeft men na twee dagen een reactie ontvangen.

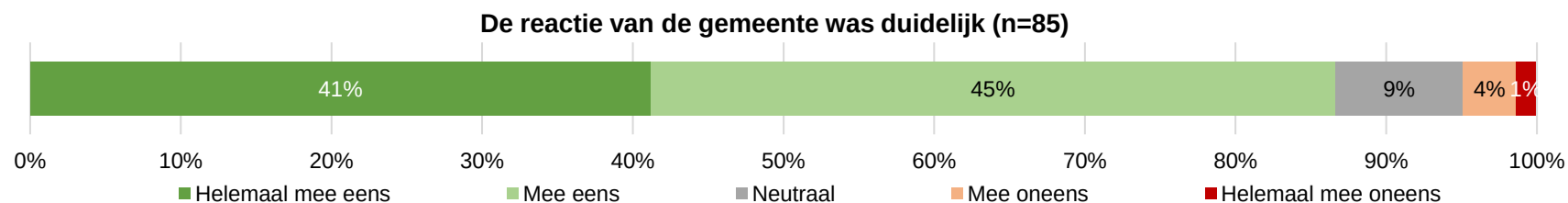
Meer dan de helft van de respondenten die een online formulier hebben ingevuld verwacht binnen twee dagen een inhoudelijke reactie (figuur 16). Het verwachte gemiddelde van de respondenten komt ook uit op twee werkdagen. Dit komt overeen met het werkelijke gemiddelde.

Hoe snel verwacht u een inhoudelijke reactie van de gemeente Gooise Meren na het invullen van een formulier? (n=144)



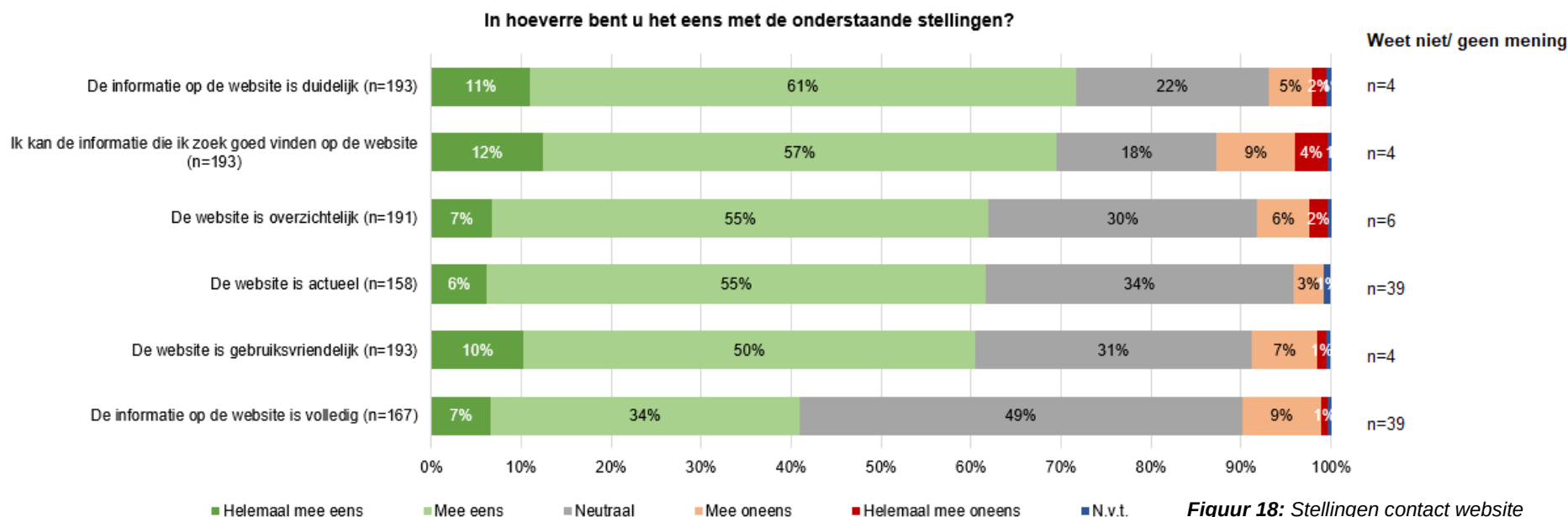
Figuur 16: Verwachte snelheid reactie formulier

Voor de respondenten die een inhoudelijke reactie hebben gekregen van de gemeente was deze reactie voor 86% duidelijk. 5% vond de reactie niet duidelijk (figuur 17).



Figuur 17: Duidelijkheid reactie

De respondenten hebben enkele stellingen over het contact via de website beoordeeld. Deze zijn weergegeven in figuur 18. Te zien is dat 72% het (helemaal) eens is met de stelling over de duidelijkheid van de website. 69% geeft aan de informatie goed te kunnen vinden, 13% kan de benodigde informatie niet goed vinden. 62% vindt de website overzichtelijk en 61% vindt de website actueel. De stelling "De website is gebruiksvriendelijk" wordt door 60% beoordeeld met (helemaal) mee eens en 8% is het er (helemaal) mee oneens. 41% is het (helemaal) eens met de stelling over de volledigheid van de informatie op de website en 10% is het er (helemaal) mee oneens. Bijna de helft van de respondenten die de website hebben bezocht heeft deze stelling beantwoord met "neutraal".

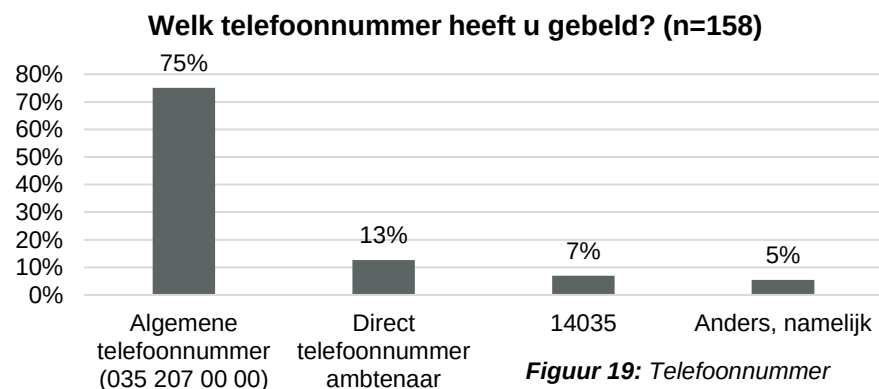


Figuur 18: Stellingen contact website

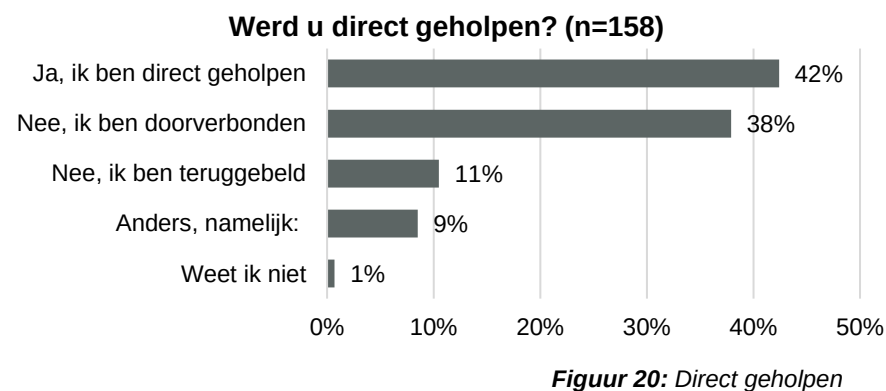
Alle opmerkingen over het contact met de gemeente via de website zijn weergegeven in bijlage 18, 19 en 20.

2.4 Dienstverlening telefoon

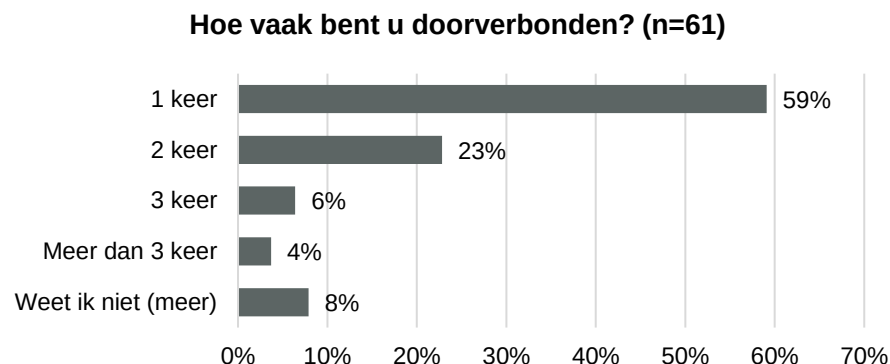
In deze paragraaf wordt ingegaan op de respondenten (158) die telefonisch contact op hebben genomen met de gemeente. 75% daarvan heeft gebeld naar het algemene telefoonnummer en 13% naar een direct nummer van een ambtenaar (zie figuur 19). De respondenten die 'Anders, namelijk' hebben geantwoord hebben gebeld via 356928888, of werden zelf gebeld.



Van de respondenten die telefonisch contact hebben gehad geeft 72% aan dat er snel genoeg werd opgenomen, terwijl 20% aangeeft dat er niet op tijd werd opgenomen.



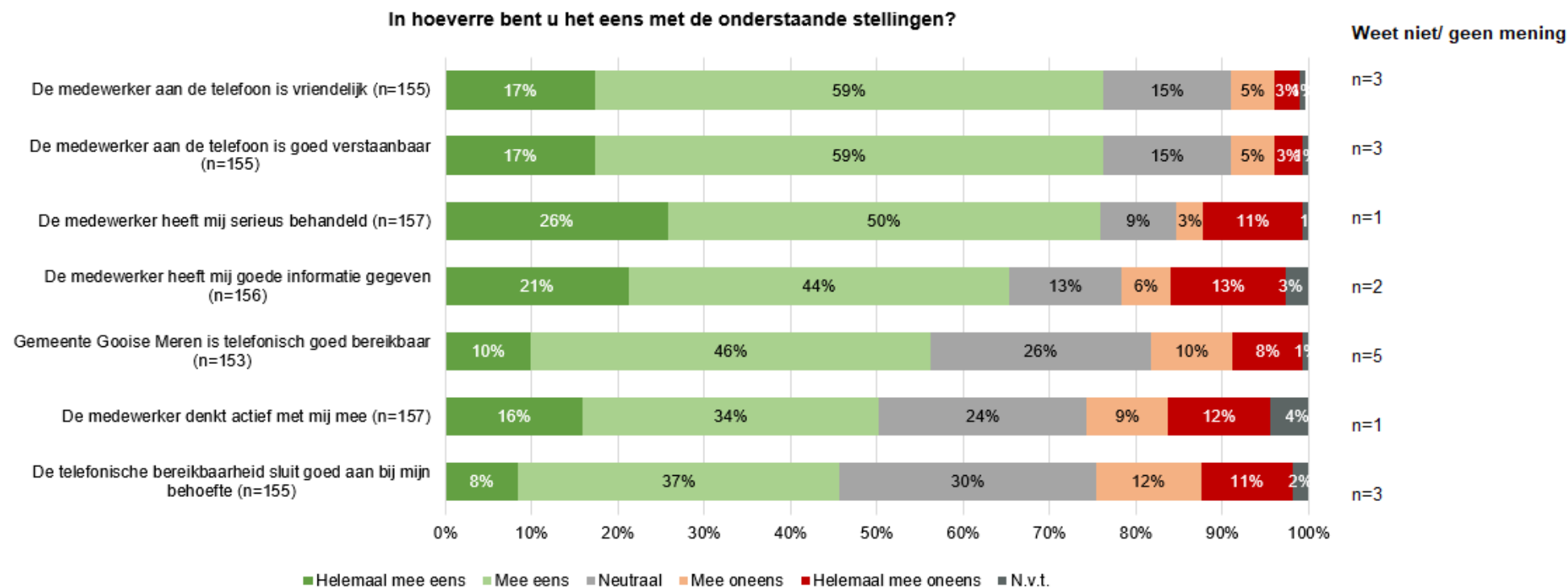
In figuur 20 is zichtbaar dat bijna de helft (42%) van de respondenten met telefonisch contact direct is geholpen. 38% werd doorverbonden. Hiervan geeft 59% aan één keer te zijn doorverbonden. 33% is meerdere keren doorverbonden. De toelichtingen bij "anders, namelijk" zijn weergegeven in bijlage 21.



82% van de respondenten die zijn doorverbonden moest na het doorverbinden opnieuw uitleggen waarvoor men belde.

Zeventien respondenten zijn teruggebeld. Zes daarvan zijn dezelfde dag nog teruggebeld en zes binnen twee of drie werkdagen. Twee respondenten geven echter aan twee weken of langer te hebben gewacht.

In figuur 22 zijn enkele stellingen over de telefonische dienstverlening van de gemeente weergegeven. Te zien is dat 76% vindt dat de medewerker vriendelijk en goed verstaanbaar is. Ook 76% vindt dat de medewerker hem/haar serieus heeft behandeld. 14% vindt dit niet. 65% van de respondenten is het (helemaal) eens met de stelling "De medewerker heeft mij goede informatie gegeven." 19% is het echter (helemaal) oneens met deze stelling. 56% vindt dat de gemeente telefonisch goed bereikbaar is (18% niet) en voor 45% sluit de telefonische bereikbaarheid aan op hun behoefte. Voor 23% sluit het niet aan. Daarnaast is de helft van de respondenten het eens met de stelling "De medewerker denkt actief met mij mee." 21% is het daar niet mee eens.



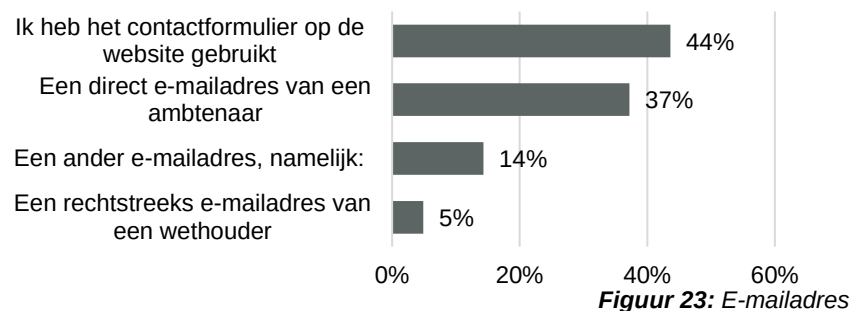
Figuur 22: Stellingen telefonisch contact

Respondenten beoordelen de telefonische dienstverlening van de gemeente Gooise Meren gemiddeld met een 6,9. 17% geeft een onvoldoende. De toelichtingen bij de rapportcijfers en de open opmerkingen over het telefonische contact zijn weergegeven in bijlage 22, 23 en 24.

2.5 Dienstverlening e-mail

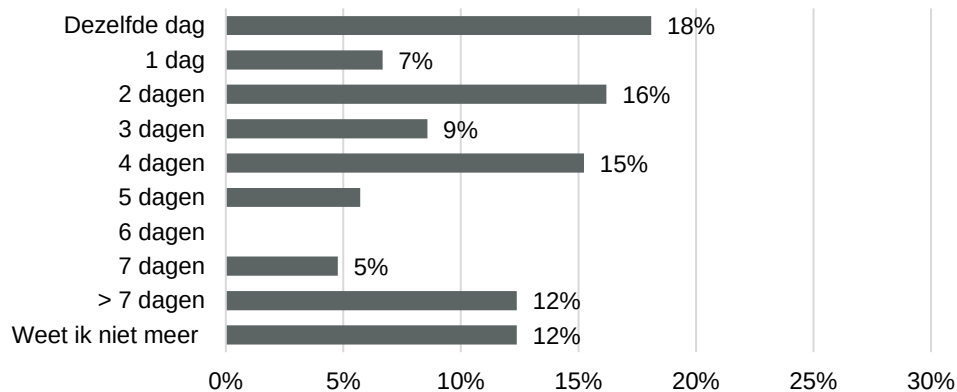
In deze paragraaf wordt ingegaan op de respondenten (120) die een e-mail naar de gemeente Gooise Meren hebben gestuurd. 44% heeft het contactformulier op de website gebruikt en 37% een direct e-mailadres van een ambtenaar (figuur 23). Andere e-mailadressen staan in bijlage 25.

Naar welk adres heeft u een e-mail gestuurd? (n=120)



22% van de respondenten heeft **geen** antwoord gekregen op hun mail. Respondenten die direct contact hebben opgenomen met een ambtenaar kregen vaker een antwoord, 13% kreeg geen antwoord.

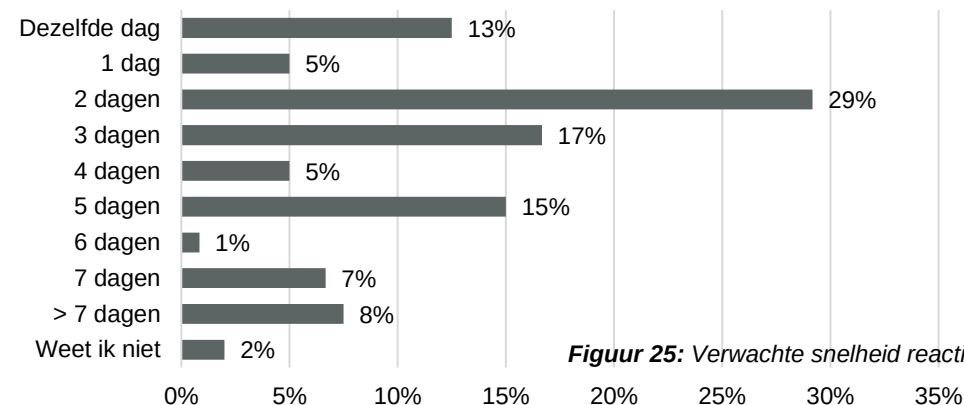
Hoe snel heeft gemeente Gooise Meren u een inhoudelijke reactie gegeven op uw e-mail? Na...dagen (n=94)



Van de respondenten die een antwoord hebben gehad kreeg 18% dezelfde dag nog bericht. Voor 12% geldt dat het antwoord langer dan een week later kwam (figuur 24). Gemiddeld ontvingen respondenten binnen 4,5 dag een antwoord.

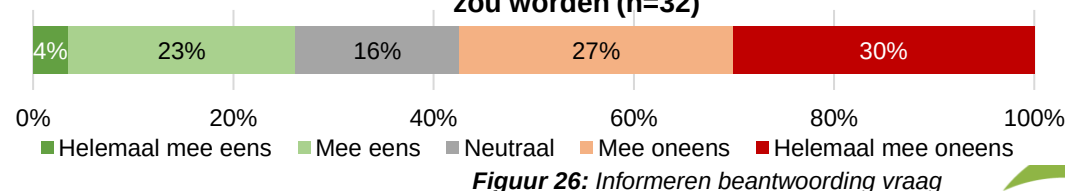
De respondenten verwachten gemiddeld binnen 3,5 dag een antwoord. De meerderheid van de respondenten (65%) verwacht de reactie op hun vraag maximaal drie dagen later, zie figuur 25.

Hoe snel verwacht u een inhoudelijke reactie van de gemeente Gooise Meren op uw e-mail? Na ... dagen (n=120)

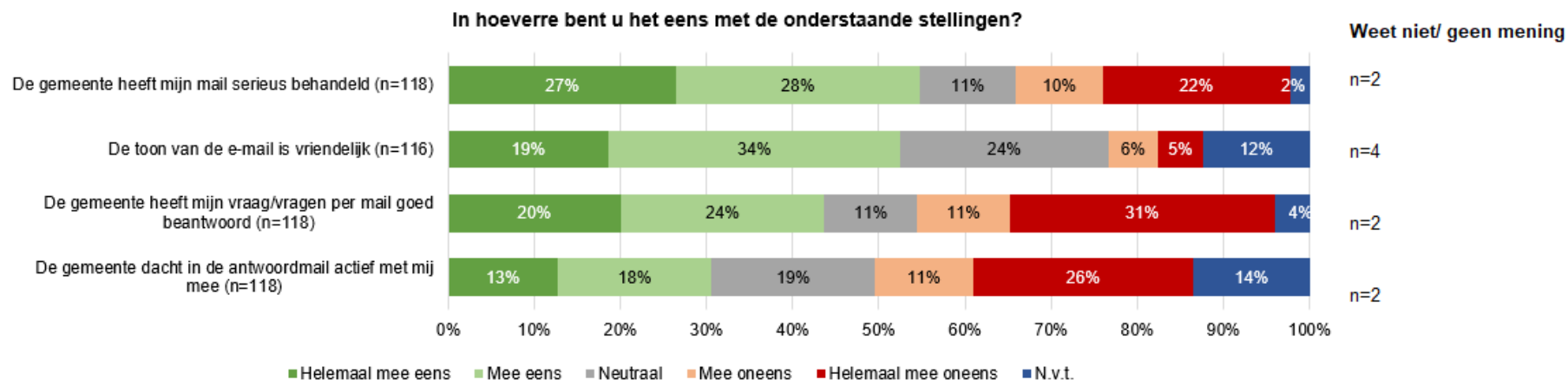


In 56% van de gevallen werd de vraag van de respondent in de eerste reactie meteen beantwoord door de gemeente. Voor 9% was beantwoording van een vraag niet van toepassing en voor 35% geldt dat ze niet meteen een antwoord hebben ontvangen. Deze laatste groep heeft vervolgens de volgende stelling beantwoord: "Ik werd goed geïnformeerd over wanneer mijn vraag beantwoord zou worden" (zie figuur 26). 27% is van mening dat men hierover goed geïnformeerd is, terwijl 57% het (helemaal) oneens is met de stelling.

Ik werd goed geïnformeerd over wanneer mijn vraag beantwoord zou worden (n=32)



De respondenten die contact hebben gehad via e-mail hebben hierover enkele stellingen beoordeeld. Resultaten hiervan zijn weergegeven in figuur 27. 55% van deze groep is van mening dat de gemeente hun mail serieus heeft behandeld, terwijl 32% dat juist niet vindt. Verder is 53% het ermee eens dat de toon van de e-mail vriendelijk is. De stellingen "De gemeente heeft mijn vraag/vragen per mail goed beantwoord" en "De gemeente dacht in de antwoordmail actief met mij mee" zijn minder positief beoordeeld. Respectievelijk 44% en 31% zijn het (helemaal) met de stellingen eens en 42% en 37% zijn het er (helemaal) mee oneens.



Figuur 27: Stellingen contact e-mail

De stellingen zijn totale resultaten van al het e-mailcontact. Wanneer wordt gekeken naar verschillen tussen e-mailadressen blijkt dat alle stellingen positiever worden beoordeeld voor direct e-mailcontact met een ambtenaar dan bericht via het contactformulier.

Respondenten beoordelen het contact via e-mail van de gemeente Gooise Meren gemiddeld met een 5,9. 38% geeft een onvoldoende. Wanneer we kijken naar de verschillende e-mailadressen blijkt dat het directe contact met een ambtenaar gemiddeld wordt beoordeeld met een 6,1 en het contact via het contactformulier met een 5,6. De toelichtingen bij de rapportcijfers en de open opmerkingen over het contact via e-mail zijn weergegeven in bijlage 26 t/m 29.

2.6 Dienstverlening brief

Slechts negen respondenten hebben contact gehad met de gemeente via brief. Resultaten in deze paragraaf zijn daarom slechts indicatief.

Alle negen respondenten geven aan dat zij een ontvangstbevestiging hebben gekregen. Niet iedereen heeft een inhoudelijke reactie gekregen: vijf wel en vier niet. Drie van de respondenten die een inhoudelijke reactie hebben gehad weten niet meer wanneer deze kwam. Voor de andere twee kwam deze na een maand. Gemiddeld vinden de respondenten dat er binnen twee weken gereageerd moet worden.

Voor vier respondenten werd hun vraag in de brief beantwoord en voor één niet. De respondenten die contact hebben gehad via brief hebben een aantal stellingen beantwoord. De helft vindt de toon van de brief vriendelijk, dat de gemeente de vraag goed heeft beantwoord en dat hun brief serieus behandeld is. Over het meedenken van de gemeente is men overwegend negatief.

De rapportcijfers die de respondenten geven voor het contact via brief lopen erg uiteen. Vijf respondenten geven een onvoldoende, twee geven een acht en één respondent geeft een negen.

Open opmerkingen over het contact via brief zijn weergegeven in bijlage 30.

2.7 Dienstverlening social media

Ook voor social media zijn resultaten indicatief, omdat slechts twee respondenten de laatste keer contact hadden met de gemeente met dit kanaal. Eén had contact via Facebook en de andere via WhatsApp. De persoon die via WhatsApp contact heeft opgenomen heeft binnen een werkdag via mail een reactie gekregen. De andere respondent heeft geen reactie ontvangen.

De respondent die via WhatsApp contact heeft opgenomen beoordeelt de stellingen over het contact via social media positief ("De gemeente heeft mijn vraag/vragen goed beantwoord", "De gemeente heeft mijn bericht serieus behandeld", "De gemeente denkt actief met mij mee" en "De toon van de reactie is vriendelijk"). De respondent die geen reactie heeft ontvangen beoordeelt de stellingen negatief of met n.v.t.

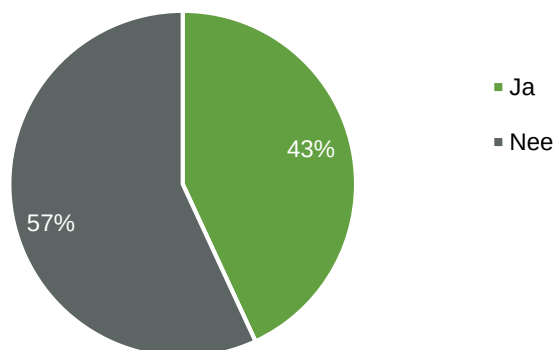
De twee respondenten geven een 3 en een 8 als rapportcijfer. Open opmerkingen over het contact via social media zijn weergegeven in bijlage 31.



2.8 Openingstijden

Tevens is de respondenten een aantal vragen voorgelegd over de openingstijden van het gemeentehuis. Uit figuur 28 komt naar voren dat het grootste gedeelte van de respondenten er niet van op de hoogte is dat men alleen op maandagochtend zonder afspraak terecht kan.

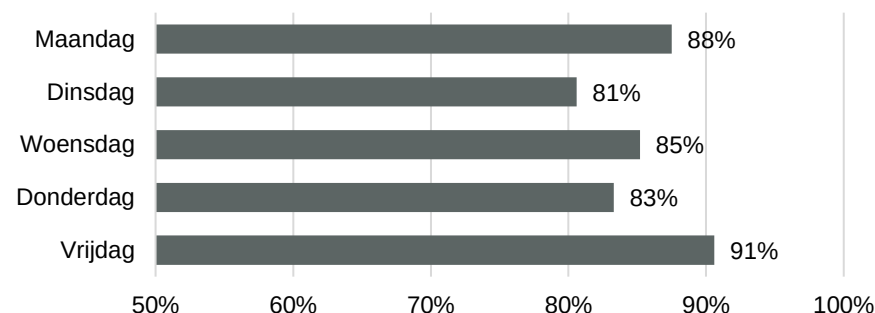
Wist u dat u alleen op maandagochtend zonder afspraak terecht kunt? (n=1307)



Figuur 28: Openingstijden zonder afspraak

Voor 72% van de respondenten sluiten de openingstijden van de gemeente Gooise Meren aan bij hun behoeften, voor 28% geldt dat niet. Deze laatste groep heeft extra vragen beantwoord over de gewenste openingstijden van het gemeentehuis. In figuur 29 is te zien dat 91% (van de respondenten waarvan de openingstijden niet aansluiten bij de behoeften) wenst dat het gemeentehuis op vrijdag open is. Dinsdag heeft met 81% het laagste percentage.

Op welke dagen wilt u dat het gemeentehuis open is? (n=369)



Figuur 29: Gewenste openingsdagen

Maandag van:	%	Dinsdag van:	%	Woensdag van:	%	Donderdag van:	%	Vrijdag van:	%
07:00	4%	07:00	3%	07:00	3%	07:00	3%	07:00	3%
07:30	4%	07:30	3%	07:30	4%	07:30	4%	07:30	3%
08:00	40%	08:00	41%	08:00	43%	08:00	41%	08:00	41%
08:30	16%	08:30	14%	08:30	13%	08:30	14%	08:30	15%
09:00	20%	09:00	24%	09:00	22%	09:00	25%	09:00	20%
10:00	7%	10:00	8%	10:00	8%	10:00	10%	10:00	9%
Later	9%	Later	7%	Later	7%	Later	5%	Later	8%
Maandag tot:	%	Dinsdag tot:	%	Woensdag tot:	%	Donderdag tot:	%	Vrijdag tot:	%
Voor 17:00	12%	Voor 17:00	10%	Voor 17:00	8%	Voor 17:00	8%	Voor 17:00	7%
17:00	17%	17:00	21%	17:00	14%	17:00	15%	17:00	25%
17:30	6%	17:30	7%	17:30	3%	17:30	5%	17:30	4%
18:00	19%	18:00	19%	18:00	14%	18:00	15%	18:00	15%
19:00	12%	19:00	13%	19:00	13%	19:00	10%	19:00	10%
20:00	22%	20:00	21%	20:00	27%	20:00	30%	20:00	22%
21:00	11%	21:00	10%	21:00	18%	21:00	16%	21:00	15%
Later	1%	Later	1%	Later	2%	Later	2%	Later	2%

Voor dagen waarvan men wenst dat het gemeentehuis open is, is gevraagd op welke tijden het gemeentehuis open moet zijn. Resultaten zijn weergegeven in figuur 30. De meeste respondenten (waarvan de huidige openingstijden niet aansluiten bij hun behoefte) vinden dat het gemeentehuis 's ochtends vanaf 8:00 uur geopend moet zijn en om 20:00 moet sluiten, behalve op vrijdag. Avondopenstelling wordt vooral op woensdag en donderdag gewenst.

Figuur 30: Gewenste openingstijden