

Onderzoeksrapport
'Dienstverlening'

Inwonerspanel
'Oude IJsselstreek Spreekt'

Onderzoeksrapport 'Dienstverlening'

Inwonerspanel 'Oude IJsselstreek Spreekt'

Zutphen, kwartaal 1 - 2018

Referentie: 14034

Moventem

T 0575 84 3738

E info@moventem.nl

W www.moventem.nl

Projectteam:

Bianca Tuenter MSc.

mr. Hannemarie Hardeman

Michel Hartemink

Moventem is aangesloten bij de Nederlandse Marktonderzoek Associatie (MOA), Center for Information Based Decision Making & Marketing Research. Moventem is tevens aangesloten bij the World Association of Opinion & Marketing Research Professionals (ESOMAR).

Dit rapport is met de grootste zorg samengesteld. Ondanks deze uiterste zorgvuldigheid kan het voorkomen dat informatie fout en/ of onvolledig is. Moventem is niet aansprakelijk voor enige directe of indirecte schade die zou kunnen ontstaan door het gebruik van de aangeboden informatie.



Inhoudsopgave

1	INLEIDING	5
1.1	ACHTERGROND EN METHODIEK	5
1.2	RESPONS.....	5
1.3	LEESWIJZER.....	5
2	RESULTATEN	7
2.1	ALGEMENE DIENSTVERLENING.....	7
2.2	DIENSTVERLENING BALIE/BEZOEK GEMEENTEHUIS.....	9
2.3	DIENSTVERLENING TELEFOON	11
2.4	DIENSTVERLENING E-MAIL.....	13
2.5	DIENSTVERLENING WEBSITE.....	14
2.6	DIENSTVERLENING HULPPORTAAL.....	16
2.7	DIENSTVERLENING BRIEF	16
2.8	DIENSTVERLENING SOCIAL MEDIA	16



Inleiding

1 Inleiding

In dit beschrijvende rapport worden de resultaten gepresenteerd van een onderzoek naar 'Dienstverlening' binnen de gemeente Oude IJsselstreek. Het onderzoek is in januari/februari 2018 uitgevoerd, in nauwe samenwerking met de gemeente Oude IJsselstreek. Dit hoofdstuk gaat in op de achtergrond & methodiek van het onderzoek, en de respons & statistische betrouwbaarheid. Het hoofdstuk sluit af met een leeswijzer voor de rest van het rapport.

1.1 Achtergrond en methodiek

Het gemeentebestuur van Oude IJsselstreek hecht veel waarde aan de meningen, ideeën en denkkraft van haar inwoners. Via het in 2015 opgerichte inwonerspanel 'Oude IJsselstreek Spreekt' wordt een brede groep inwoners om input gevraagd over onderwerpen die spelen in de gemeente. In januari/februari 2018 is het vierde onderzoek uitgevoerd (voor meer informatie zie de website: www.oudeijsselstreekspreekt.nl).

1.1.1 Panelonderzoek Dienstverlening

Gezien de aard van het vraagstuk rondom dienstverlening, is een kwantitatieve onderzoeksmethode gehanteerd via het inwonerspanel. Daarmee worden gegevens verkregen over percentages en verhoudingen binnen een populatie. In dit geval over de mening en participatie van de inwoners uit de gemeente Oude IJsselstreek met betrekking tot dienstverlening. 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.

1.1.2 Vragenlijst

De ledenwerving voor het panel is zeer zorgvuldig uitgevoerd, waardoor er een goede verdeling is over de kernen in de gemeente. Er is een vragenlijst opgesteld, waarbij nadrukkelijk is gekeken vanuit het oogpunt van de inwoner (integrale benadering). Diverse belanghebbenden binnen de gemeentelijke

organisatie hebben de mogelijkheid gekregen input en feedback te geven op de vragenlijsten. De volledige vragenlijst is weergegeven in bijlage 1.

1.2 Respons

Personen kunnen deelnemen aan 'Oude IJsselstreek Spreekt' vanaf de leeftijd; 15 jaar. Het inwonerspanel is opgebouwd met in totaal 1270 deelnemers. De meeste deelnemers (1240) doen online mee en 30 nemen offline deel aan het inwonerspanel. Deze laatste groep krijgt de vragenlijsten per post toegestuurd, zij kunnen deze terugsturen via een antwoordenvolp.

In totaal hebben 771 (waarvan 20 offline) van de 1270 panelleden als respondent deelgenomen aan het onderzoek over dienstverlening. Dit maakt de effectieve respons-rate 60,7% $\{(771 / 1270) * 100\}$. Uit deze respons kan worden afgeleid dat er een aanzienlijke betrokkenheid is onder de panelleden van 'Oude IJsselstreek Spreekt'. Het onderzoek is statistisch betrouwbaar, nauwkeurig en representatief over kernen en geslacht. In bijlage 2 in 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 met betrekking tot dienstverlening binnen de gemeente Oude IJsselstreek. In de tekst wordt naar figuren verwezen. Deze figuren worden in de betreffende paragrafen weergegeven.

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%. In dit onderzoeksrapport worden de belangrijkste resultaten gepresenteerd. In het separate document "Bijlagenboek bij onderzoeksrapport Dienstverlening" zijn alle bijlagen opgenomen. Hierin staan onder andere alle open antwoorden weergegeven.

Resultaten



2 Resultaten

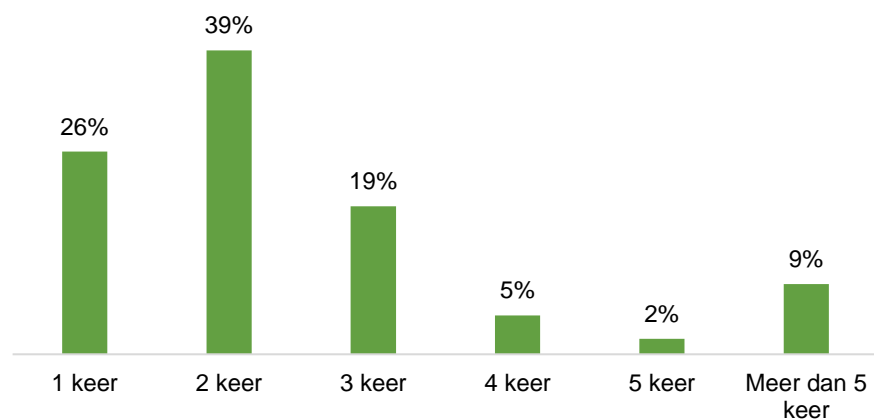
In dit beschrijvende hoofdstuk wordt ingegaan op:

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

2.1 Algemene dienstverlening

Van alle respondenten heeft 57% de afgelopen 12 maanden zelf contact opgenomen met de gemeente in verband met een product, dienst, vraag of probleem. In figuur 1 is te zien dat respondenten de afgelopen 12 maanden vooral 1 keer (26%) of 2 keer (39%) contact hebben gehad.

Hoe vaak heeft u de afgelopen 12 maanden contact gehad met gemeente Oude IJsselstreek? (n=445)



Figuur 1: Frequentie contact met gemeente Oude IJsselstreek

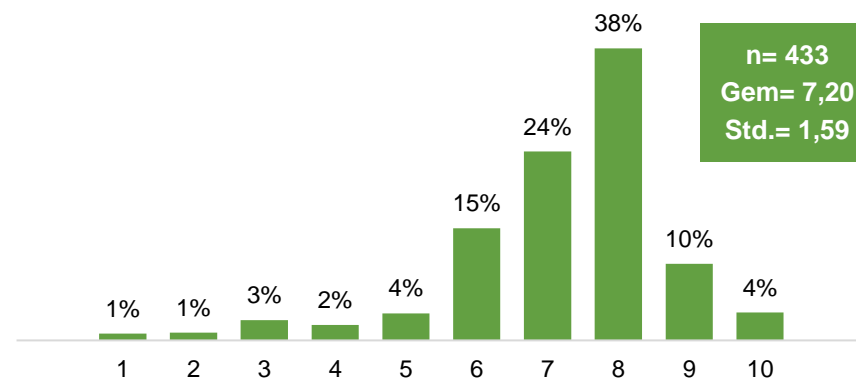
In figuur 2 staat weergegeven hoe de respondenten de laatste keer contact hebben opgenomen met gemeente Oude IJsselstreek. 40% van de respondenten heeft de laatste keer contact gehad via de balie of bezoek aan het gemeentehuis. Ongeveer een vierde van de respondenten (26%) heeft de laatste keer contact opgenomen via de telefoon. De brief en social media of WhatsApp zijn door een laag aantal respondenten als laatste communicatiemiddel gebruikt de afgelopen 12 maanden. Vragen die alleen gesteld zijn aan deze respondenten zijn daarmee slechts indicatief.

Communicatiemiddel (n=445)	Percentage
Via de balie/ bezoek gemeentehuis	41%
Via de telefoon	26%
Via e-mail	16%
Via de website van de gemeente	15%
Via brief	1%
Via social media/WhatsApp	2%

Figuur 2: Wijze laatste contactopname

De respondenten die de afgelopen 12 maanden contact hebben opgenomen met de gemeente geven gemiddeld een 7,2 als totaaloordeel over de dienstverlening van de gemeente Oude IJsselstreek (zie figuur 3).

Wat is uw totaaloordeel over de dienstverlening van gemeente Oude IJsselstreek?



Figuur 3: Totaaloordeel dienstverlening gemeente Oude IJsselstreek

De 'n' staat voor het aantal respondenten dat een beoordeling heeft gegeven. 'Gem' staat voor het gemiddelde rapportcijfer en 'Std.' staat voor standaard deviatie. De standaard deviatie laat zien in welke mate de waarden variëren. In dit geval is er sprake van een lage Std., wat aangeeft dat de waarden gecentreerd zijn rond het gemiddelde. Een hoge Std. zou betekenen dat er een meer gespreide verdeling van de waarden is.

In figuur 4 staat weergegeven wat het gemiddelde rapportcijfer per communicatiekanaal is. Het hulpportaal op de website en de brief zijn slechts door enkele respondenten beoordeeld. Hierdoor is de beoordeling voor deze kanalen indicatief.

Algemeen cijfer per communicatiekanaal	n	Gem	Std.
Algemeen cijfer balie/bezoek gemeentehuis	182	7,81	1,57
Algemeen cijfer telefoon	113	7,35	1,52
Algemeen cijfer website gemeente	70	7,36	1,15
Algemeen cijfer e-mail	66	6,81	1,92
Algemeen cijfer hulpportaal op de website *	4	7,45	1,33
Algemeen cijfer brief *	3	5,56	4,94

* Beoordeling door het lage aantal slechts indicatief

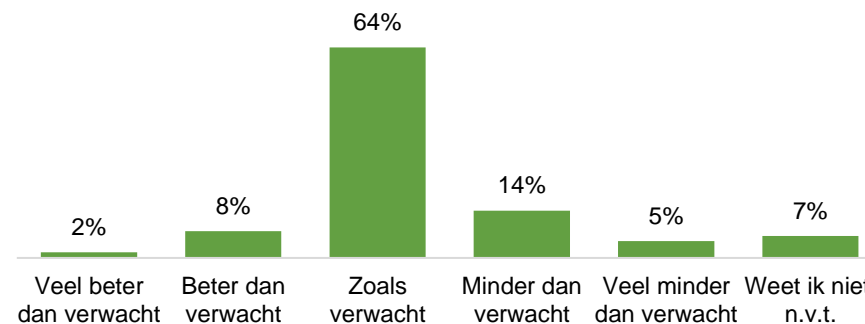
Figuur 4: Algemeen cijfer per communicatiekanaal

De balie of bezoek aan het gemeentehuis wordt met een 7,81 gemiddeld het hoogst beoordeeld. De e-mail wordt gemiddeld met een 6,81 beoordeeld.

Van de respondenten die de afgelopen 12 maanden contact opgenomen hebben met de gemeente beoordeelt 59% de totale tijd die de behandeling van de vraag, verzoek of probleem in beslag nam als (zeer) goed, terwijl 10% het als (zeer) slecht beoordeelt. Precies een kwart heeft neutraal geantwoord en de overige 6% weet het niet.

Daarnaast hebben respondenten kenbaar gemaakt hoe gemeente Oude IJsselstreek gepresteerd heeft ten opzichte van de verwachtingen vooraf (figuur 5). Het grootste deel van de respondenten (64%) die de afgelopen 12 maanden contact opgenomen heeft met de gemeente geeft aan dat de gemeente heeft gepresteerd zoals verwacht.

Hoe heeft gemeente Oude IJsselstreek gepresteerd ten opzichte van uw verwachtingen vooraf? (n=445)

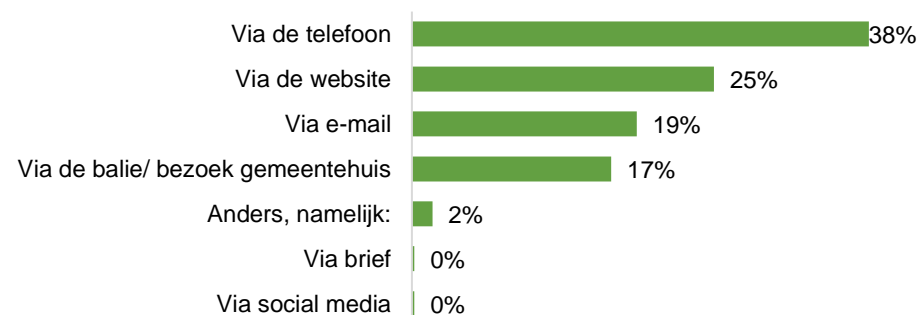


Figuur 5: Verwachtingen Oude IJsselstreek

Respondenten hebben voornamelijk contact opgenomen rondom de volgende onderwerpen: paspoort, ID kaart (24%), rijbewijs (14%) en afval (10%). In bijlage 3 is een overzicht te vinden van de resterende onderwerpen waarover respondenten de laatste keer contact hebben gezocht met de gemeente.

In figuur 6 is te zien dat 38% van de respondenten het liefst via de telefoon contact opneemt met gemeente Oude IJsselstreek indien ze een product of dienst nodig hebben of een vraag of probleem hebben.

Als u gemeentelijke producten/diensten nodig heeft of indien u een vraag/probleem heeft voor de gemeente, via welk kanaal neemt u dan het liefst contact op met gemeente Oude IJsselstreek? (n=771)



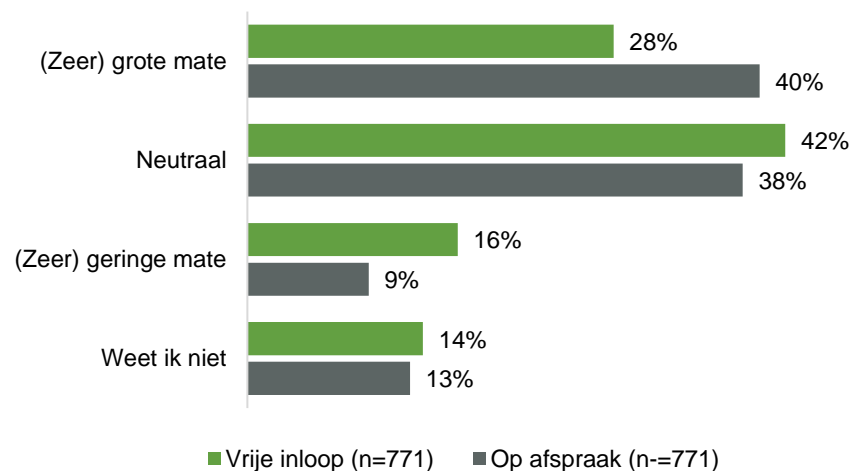
Figuur 6: Favoriete kanaal contact gemeente

Aan alle respondenten die geen contact via WhatsApp hebben gehad is gevraagd of het ze bekend is dat ze dat kunnen doen. 29% blijkt aan te geven dit te weten en de overige 71% weet het niet. Van alle respondenten die geen contact via WhatsApp hebben gehad geeft 41% aan dat wel te willen. 34% wil het niet en de overige 25% weet het niet.

Van de respondenten die via WhatsApp contact willen opnemen met de gemeente of het niet weten, geeft 86 % aan dat ze via WhatsApp een vraag willen stellen aan de gemeente. Daarnaast wil ruim de helft van de respondenten via WhatsApp een compliment (28%) of klacht (25%) achterlaten over de gemeente. De overige 9% heeft iets anders aangegeven.

Van alle respondenten geeft 81% tevreden te zijn met de huidige openingstijden. 19% geeft andere openingstijden aan. Daarbij worden vooral 's avonds, vrijdagmiddag en zaterdag genoemd. In figuur 7 staat weergegeven in welke mate de huidige openingstijden van het gemeentehuis aansluiten bij de behoefte.

In welke mate sluiten de huidige openingstijden van het Gemeentehuis aan bij uw behoeften?



Figuur 7: Tevredenheid openingstijden

De respondenten die in de afgelopen 12 maanden voor het laatst contact hebben opgenomen via de balie/bezoek gemeentehuis, telefoon of brief is gevraagd of het bij hen bekend is dat ze met vragen over een aantal onderwerpen ook terecht kunnen op de website van de gemeente (figuur 8). Bij alle communicatiekanalen is de website zeer bekend.

Is het u bekend dat u met vragen over een aantal onderwerpen ook terecht kunt op de website van de gemeente?

Communicatiekanaal	Ja	n
Balie/bezoek gemeentehuis	95%	182
Telefoon	99%	114
Brief *	100%	3

* Beoordeling door het lage aantal slechts indicatief

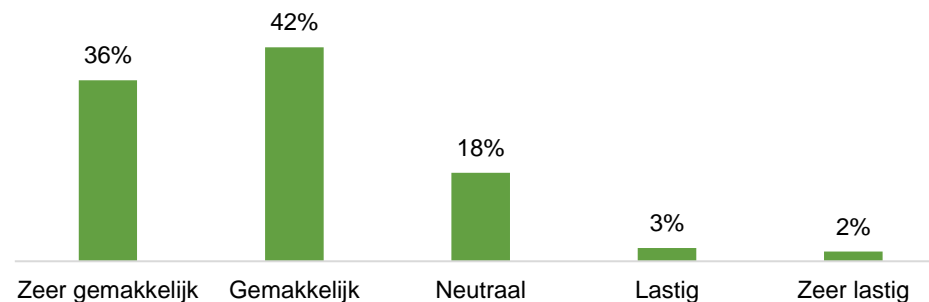
Figuur 8: Bekendheid website

2.2 Dienstverlening balie/bezoek gemeentehuis

In deze paragraaf wordt ingegaan op de respondenten (182) die het gemeentehuis hebben bezocht in verband met een product, dienst, een vraag of probleem. Een kleine minderheid van de respondenten (46%) heeft een afspraak gemaakt voorafgaand aan het bezoek van het gemeentehuis.

In figuur 9 is zichtbaar dat 78% het (zeer) gemakkelijk vond om een afspraak te maken.

Hoe beoordeelt u het gemak waarmee u een afspraak kon maken? (n=84)



Figuur 9: Gemak afspraak maken

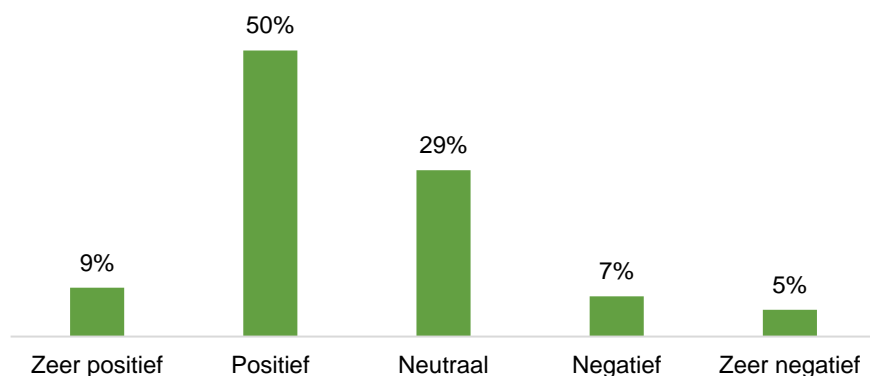
Er is vooral een afspraak gemaakt via de website van de gemeente (65%), terwijl 30% de telefoon gebruikte. De overige 5% heeft op een andere manier een afspraak gemaakt.

Ongeveer twee derde (68%) werd bij de afspraak direct geholpen. 24% geeft aan gewacht te hebben (variërend van een paar tot 20 minuten).

Van de respondenten die zonder afspraak het gemeentehuis hebben bezocht geeft 89% aan wel te weten dat een afspraak mogelijk was. Van de respondenten zonder afspraak geeft 80% aan snel genoeg geholpen te zijn, terwijl 8% vindt van niet. De overige 12% weet het niet (meer).

In figuur 10 is zichtbaar hoe de respondenten zonder afspraak het klantgeleide systeem hebben ervaren. Meer dan de helft is hier (zeer) positief over).

Hoe heeft u het klantgeleide systeem (nummertje trekken en op uw beurt wachten) ervaren? (n=98)



Figuur 10: Beoordeling klantgeleide systeem

Van alle respondenten die het gemeentehuis hebben bezocht geeft 66% aan dat ze terug moesten komen naar het gemeentehuis om op te halen wat ze hadden besteld/aangevraagd (figuur 11). Van de respondenten die terug moesten komen om een andere reden dan om op te halen wat was

besteld/aangevraagd, geeft 72% aan dat het terugkomen voorkomen had kunnen worden.

Bent u tijdens uw laatste bezoek aan het gemeentehuis in 1 keer geholpen, of moest u nog een keer terugkomen? (n=182)



Figuur 11: Meteen geholpen bezoek gemeentehuis

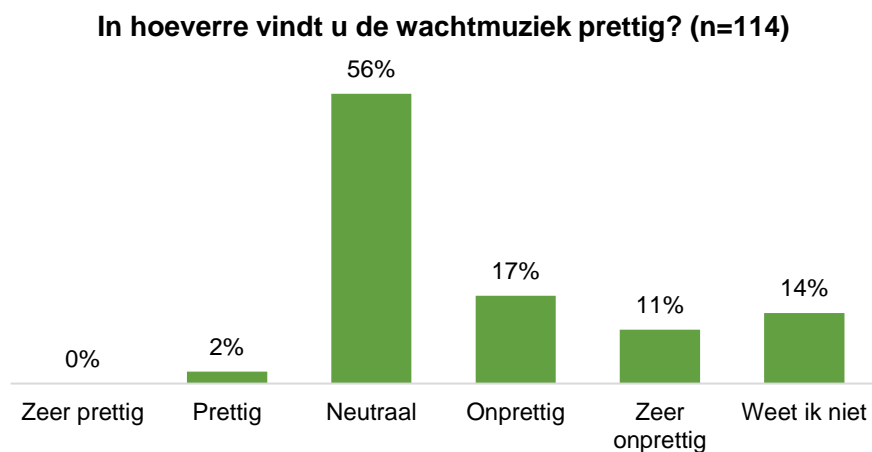
In figuur 12 (volgende pagina) staat weergegeven hoe de respondenten de verschillende aspecten met betrekking tot de balie/bezoek gemeentehuis hebben beoordeeld. De mate waarin de medewerker goed verstaanbaar is, wordt met een 8,40 gemiddeld het hoogst beoordeeld. De mate waarin de medewerker actief meedenkt wordt met een 7,73 gemiddeld het laagst beoordeeld. Ook is de respondenten gevraagd om een algemeen cijfer te geven over de balie/bezoek gemeentehuis. Het algemene cijfer over de balie/bezoek gemeentehuis is gemiddeld met een 7,81 beoordeeld.

Hoofdaspect	Deelaspect	n	Gem	Std.
Communicatie	De mate waarin de medewerker goed verstaanbaar is	177	8,40	1,05
Betrouwbaarheid	De mate waarin de medewerker afspraken nakomt	151	8,18	1,36
Communicatie	De mate waarin de medewerker u begrijpt	173	8,10	1,48
Klantgerichtheid	De klantvriendelijkheid van de medewerker	182	8,01	1,54
Professionaliteit	De mate waarin de medewerker u serieus behandelt	179	8,00	1,68
Betrouwbaarheid	De mate waarin de medewerker de verwachtingen waarmaakt	157	7,96	1,71
Betrouwbaarheid	De mate waarin er duidelijke informatie is gegeven	175	7,94	1,57
Professionaliteit	De vakkennis van de medewerker	178	7,83	1,52
Professionaliteit	De mate waarin bruikbare informatie is gegeven	176	7,75	1,76
Klantgerichtheid	De mate waarin de medewerker actief met u meedenkt	170	7,73	1,88
Balie/bezoek gemeentehuis	Algemeen cijfer balie/bezoek gemeentehuis	182	7,81	1,57

2.3 Dienstverlening telefoon

In deze paragraaf wordt ingegaan op de respondenten (114) die telefonisch contact op hebben genomen met de gemeente Oude IJsselstreek. Van deze respondenten geeft 81% aan dat de telefoon snel genoeg werd opgenomen, terwijl 17% aangeeft dat er niet op tijd werd opgenomen. Daarnaast vindt 86% het keuzemenu duidelijk en vindt 85% de stem van het keuzemenu prettig.

Een klein deel vindt de wachtmuziek prettig, terwijl meer dan helft de wachtmuziek neutraal vindt (figuur 13).

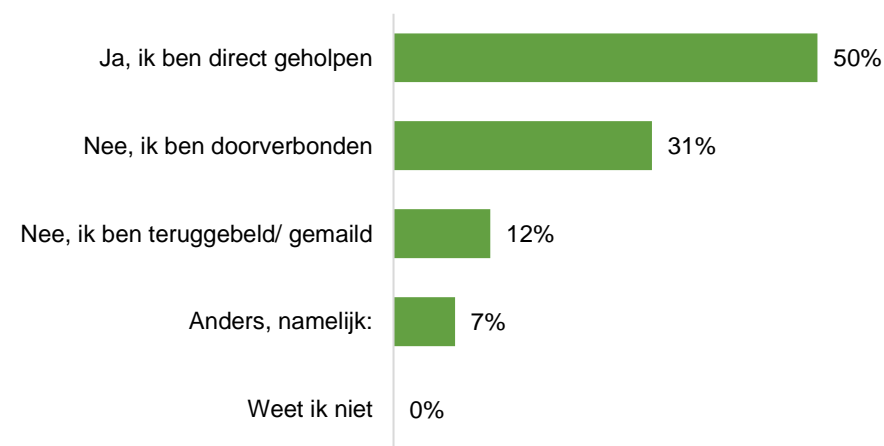


Figuur 13: Ervaring wachtmuziek telefoon

Figuur 12: Beoordeling aspecten balie/bezoek gemeentehuis

In figuur 14 is zichtbaar dat de helft van de respondenten die telefonisch contact hebben opgenomen direct is geholpen.

Bent u direct geholpen? (n=114)

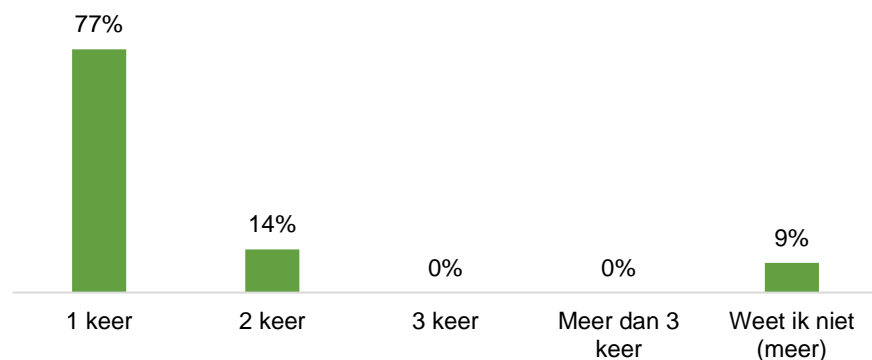


Figuur 14: Direct geholpen

31% van de respondenten met telefonisch contact werd doorverbonden. Hiervan geeft 76% aan dat het doorverbinden voldoende snel ging, terwijl 12% aangeeft dat het niet voldoende snel ging.

In figuur 15 staat weergegeven hoe vaak de respondenten zijn doorverbonden. Het grootste deel (77%) is 1 keer doorverbonden.

Hoe vaak bent u doorverbonden? (n=34)



Figuur 15: Aantal keer doorverbonden

Van de respondenten die zijn doorverbonden geeft de helft (51%) aan dat ze na het doorverbinden helemaal opnieuw moesten uitleggen waarvoor ze belden. 28% hoefde het niet opnieuw uit te leggen en de overige respondenten wisten het niet meer.

Hoofdaspect	Deelaspect	n	Gem	Std.
Communicatie	De mate waarin de medewerker goed verstaanbaar is	112	7,92	1,31
Communicatie	De klantvriendelijkheid van de medewerker	114	7,84	1,40
Professionaliteit	De mate waarin de medewerker u serieus behandelt	112	7,65	2,00
Klantgerichtheid	De mate waarin de medewerker u begrijpt	111	7,45	1,90
Bereikbaarheid	De mate waarin gemeente Oude IJsselstreek telefonisch goed bereikbaar is	111	7,38	1,70
Betrouwbaarheid	De mate waarin de medewerker afspraken nakomt	100	7,27	2,08
Betrouwbaarheid	De mate waarin er duidelijke informatie is gegeven	105	7,24	2,04
Betrouwbaarheid	De mate waarin de medewerker de verwachtingen waarmaakt	94	7,19	2,05
Professionaliteit	De vakkennis van de medewerker	112	7,09	1,98
Klantgerichtheid	De mate waarin de medewerker actief met u meedenkt	114	7,09	2,12
Professionaliteit	De mate waarin bruikbare informatie is gegeven	111	7,02	2,19
Bereikbaarheid	De mate waarin makkelijk contact kan worden opgenomen met een persoon/afdeling	105	7,02	1,78
Bereikbaarheid	De mate waarin de tijden van de telefonische bereikbaarheid aansluiten bij uw behoefte	107	6,95	1,96
Telefoon	Algemeen cijfer telefoon	113	7,35	1,52

Figuur 16: Beoordeling aspecten telefoon

Van de respondenten die zijn teruggebeld of teruggemaïld (n=15) naar aanleiding van het telefonische contact geeft niemand aan dat het dezelfde dag nog gebeurde. 61% geeft aan dat er binnen een redelijke termijn werd teruggebeld of teruggemaïld (gemiddeld binnen 3 tot 4 werkdagen, één respondent geeft aan dat het 50 dagen heeft geduurd). 4% vond dat gemeente Oude IJsselstreek niet binnen een redelijke termijn heeft teruggebeld of gemaïld, namelijk binnen 14 werkdagen. Deze vraag is door een laag aantal respondenten (15) beantwoord. De gegeven antwoorden zijn hierdoor slechts indicatief.

In figuur 16 staan de gemiddelde beoordelingen van de stellingen met betrekking tot het telefonische contact weergegeven. De mate waarin de medewerker goed verstaanbaar is wordt gemiddeld het hoogst beoordeeld door de respondenten, namelijk met een gemiddeld cijfer van 7,92. De mate waarin de tijden van de telefonische bereikbaarheid aansluiten bij uw behoefte wordt gemiddeld het laagst beoordeeld door de respondenten, namelijk met een 6,95. Het algemene cijfer over de telefoon is gemiddeld met een 7,35 beoordeeld.

2.4 Dienstverlening e-mail

In deze paragraaf wordt ingegaan op de respondenten (68) die een e-mail naar de gemeente Oude IJsselstreek hebben gestuurd in verband met een product, dienst, een vraag of probleem. 42% van de respondenten die contact hebben opgenomen met de gemeente via e-mail deed dit via het algemene e-mailadres. 44% deed dit via een direct e-mailadres van een ambtenaar. 15% gebruikte het contactformulier op de website.

Respondenten die het algemene e-mailadres hebben gebruikt, kregen in 55% van de gevallen een ontvangstbevestiging. Een derde (33%) zegt deze niet te hebben ontvangen en de rest van de respondenten weet het niet meer. De ontvangstbevestiging is door 46% dezelfde dag ontvangen, terwijl 24% het binnen twee á drie dagen heeft ontvangen. 96% geeft aan dat de ontvangstbevestiging een meerwaarde heeft.

Van de respondenten die via e-mail contact hebben gehad geeft 63% aan dat ze een inhoudelijke reactie hebben ontvangen. Ongeveer een derde (32%) geeft aan dat ze helemaal geen inhoudelijke reactie te hebben gekregen. Een groot deel van de respondenten die een inhoudelijke reactie hebben gehad, vindt dat ze deze reactie binnen een redelijke termijn hebben ontvangen, 19% binnen een dag en 49% gemiddeld binnen 3 tot 4 werkdagen. 13% geeft aan niet binnen een redelijk termijn een inhoudelijke reactie te hebben ontvangen.

Respondenten hebben verschillende aspecten van het contact via e-mail beoordeeld (figuur 17). De mate waarin het mailen met de gemeente foutloos functioneert wordt met een 8,27 gemiddeld het beste beoordeeld. Zichtbaar is dat ook de andere twee deelaspecten van 'bereikbaarheid' gemiddeld een 8 of hoger scoren. De mate waarin de medewerker zijn/haar best doet, krijgt met een 6,58 de laagste beoordeling. Het algemene cijfer over de e-mail is gemiddeld met een 6,81 beoordeeld.

Hoofdaspect	Deelaspect	n	Gem	Std.
Bereikbaarheid	De mate waarin het mailen met de gemeente foutloos functioneert (zonder foutmeldingen)	40	8,27	1,30
Bereikbaarheid	De mate waarin makkelijk contact kan worden opgenomen per e-mail	42	8,26	1,23
Bereikbaarheid	De mate waarin het e-mailadres van de gemeente goed vindbaar is	41	8,04	1,24
Communicatie	De mate waarin het bericht/antwoord in de mail begrijpelijk is	43	7,92	1,31
Communicatie	De klantvriendelijkheid van de medewerker	40	7,65	1,45
Professionaliteit	De vakkennis van de medewerker	38	7,27	1,57
Betrouwbaarheid	De mate waarin de medewerker afspraken nakomt	34	7,19	1,91
Betrouwbaarheid	De mate waarin er duidelijke informatie is gegeven	39	7,04	2,20
Professionaliteit	De mate waarin de medewerker u serieus behandelt	42	6,92	2,49
Klantgerichtheid	De mate waarin de medewerker u begrijpt	41	6,88	1,99
Betrouwbaarheid	De mate waarin de medewerker de verwachtingen waarmaakt	35	6,80	2,30
Professionaliteit	De mate waarin het mailcontact met de gemeente uw vraag/vragen beantwoord heeft	40	6,73	2,23
Communicatie	De manier waarop u tijdens de behandeling van uw vraag op de hoogte werd gehouden over de afhandeling	34	6,73	2,11
Klantgerichtheid	De mate waarin de medewerker actief met u meedenkt	40	6,68	2,26
Klantgerichtheid	De mate waarin de medewerker zijn/haar best doet	40	6,58	2,31
E-mail	Algemeen cijfer e-mail	66	6,81	1,92

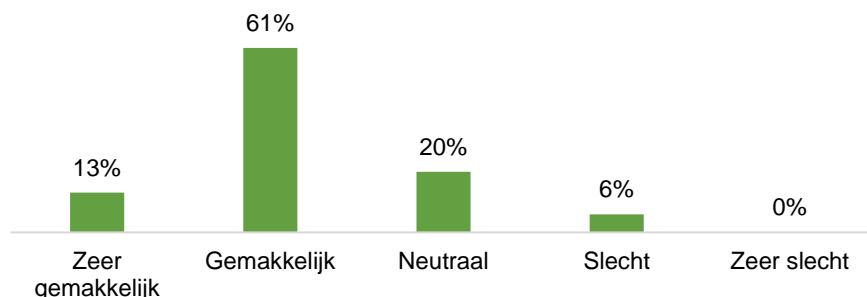
Figuur 17: Beoordeling aspecten e-mail

2.5 Dienstverlening website

In deze paragraaf wordt ingegaan op de respondenten (70) die de website van de gemeente Oude IJsselstreek hebben bezocht in verband met een product, dienst, vraag of probleem. 85% van de websitebezoekers heeft naar informatie gezocht. Hiervan kon 69% (zeer) gemakkelijk vinden wat men zocht. 10% geeft aan dat ze de informatie (zeer) slecht konden vinden. 97% is bekend met de zoekfunctie op de website.

Het merendeel van de websitebezoekers (54%) heeft een online formulier ingevuld met betrekking tot een melding, product of dienst. In figuur 18 is zichtbaar dat ongeveer driekwart (zeer) gemakkelijk het benodigde formulier kon vinden.

In welke mate kon u makkelijk het benodigde formulier vinden? (n=38)

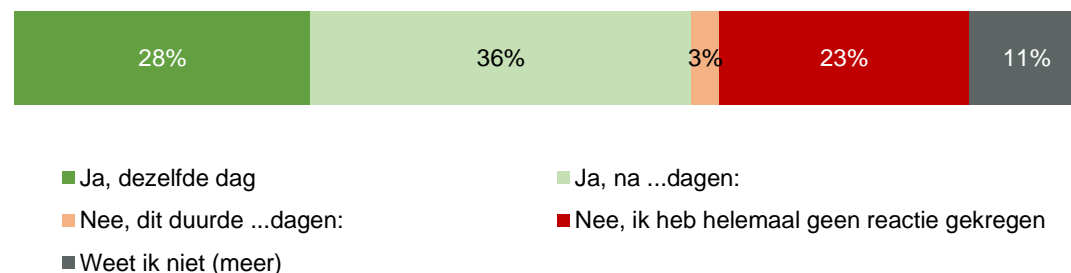


Figuur 18: Vindbaarheid formulier

Iedereen die het formulier heeft ingevuld heeft dat online via de website gedaan. 79% geeft aan dat het invullen van het formulier goed verliep. 18% heeft een voldoende gegeven en 3% gaf aan dat het slecht verliep.

In figuur 19 staat weergegeven dat 64% van de websitebezoekers die een online formulier hebben ingevuld aangeven dat zij binnen een redelijke termijn een inhoudelijke reactie hebben ontvangen (gemiddeld binnen 1-2 dagen). 23% geeft aan dat zij nooit reactie hebben gekregen.

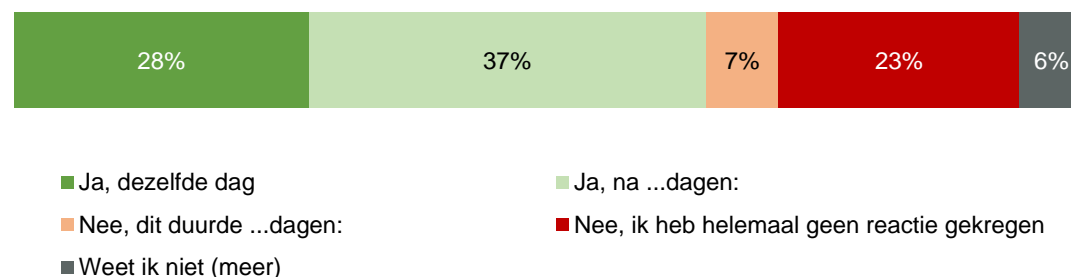
Heeft u binnen een redelijke termijn na uw online aanvraag een inhoudelijke reactie op uw aanvraag gekregen? (n=38)



Figuur 19: Termijn reactie aanvraag online formulier

41% van de websitebezoekers heeft een bericht gestuurd via de website. In figuur 20 staat weergegeven binnen welke termijn ze een inhoudelijke reactie hebben ontvangen. 65% van deze groep geeft aan binnen een redelijke termijn een inhoudelijke reactie te hebben ontvangen (gemiddeld binnen 1-2 dagen).

Heeft u binnen een redelijke termijn na uw online aanvraag een inhoudelijke reactie op uw vraag gekregen?(n=28)



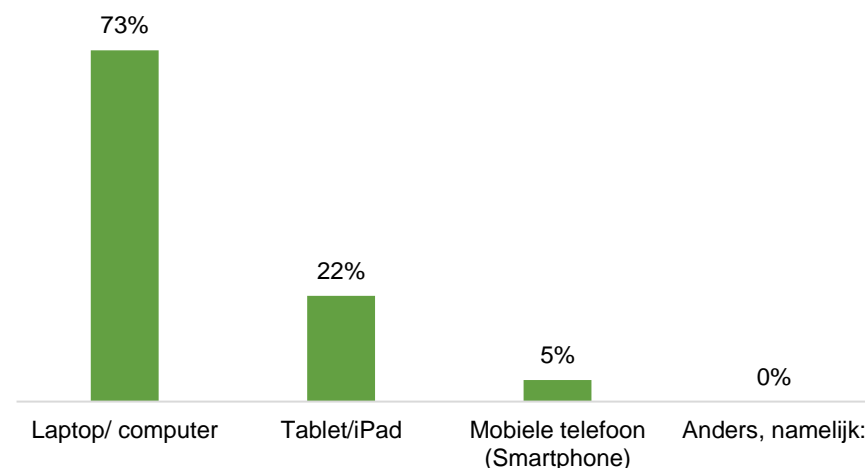
Figuur 20: Termijn reactie vraag online formulier

In figuur 21 is zichtbaar dat de website vooral met de laptop of computer (73%) is bezocht.

Een klein deel van de websitebezoekers (7,5%) kent het hulpportaal op de website van de gemeente. De overige 92,5% is niet bekend met het hulpportaal op de website van gemeente Oude IJsselstreek.

Respondenten hebben verschillende aspecten van de website beoordeeld (figuur 22). Het aspect dat het beste wordt beoordeeld is de mate waarin de website foutloos functioneert (gemiddelde cijfer 8,09). Ook de mate waarin de website op een laptop/computer goed te bekijken is scoort boven de 8. De mate waarin de website overzichtelijk is wordt met een 6,92 het minst goed beoordeeld. Het algemene cijfer over de website is gemiddeld met een 7,36 beoordeeld.

Waarmee heeft u de website bezocht? (n=70)



Figuur 21: Bezoek website

Hoofdaspect	Deelaspect	n	Gem	Std.
Bereikbaarheid	De mate waarin de website foutloos functioneert (zonder storingen)	67	8,09	1,06
Bereikbaarheid	De mate waarin de website op een laptop/computer goed te bekijken is.	52	8,02	1,04
Bereikbaarheid	De mate waarin de website op een tablet/iPad goed te bekijken is.	15	7,79	1,56
Bereikbaarheid	De mate waarin via de website makkelijk contact kan worden opgenomen met de gemeente	66	7,77	1,22
Communicatie	De mate waarin de informatie op de website begrijpelijk is	69	7,76	1,13
Communicatie	De toon op de website (klantvriendelijkheid)	70	7,58	1,33
Professionaliteit	De mate waarin de website een goed alternatief is voor andere kanalen, zoals een bezoek aan de balie of telefonisch contact	69	7,57	1,46
Betrouwbaarheid	De mate waarin de informatie op de website actueel is	58	7,54	1,37
Betrouwbaarheid	De mate waarin de informatie op de website volledig is	63	7,36	1,27
Communicatie	De mate waarin de vormgeving van de website aanspreekt	70	7,27	1,35
Professionaliteit	De mate waarin bruikbare informatie wordt gegeven op de website	68	7,22	1,36
Klantgerichtheid	De mate waarin de website gebruiksvriendelijk is	70	7,09	1,47
Bereikbaarheid	De mate waarin de website op een mobiele telefoon goed te bekijken is.	3	7,00	1,02
Klantgerichtheid	De mate waarin de website overzichtelijk is	70	6,92	1,73
Website	Algemeen cijfer website	70	7,36	1,15

Figuur 22: Beoordeling aspecten website

2.6 Dienstverlening hulpportaal

Er zijn slechts 4 respondenten die het hulpportaal op de website van de gemeente in de afgelopen 12 maanden hebben bezocht. Daarmee valt over de resultaten niks te zeggen.

2.7 Dienstverlening brief

Er zijn slechts 3 respondenten die hebben aangegeven dat ze in de afgelopen 12 maanden voor het laatst contact hebben gehad met de gemeente via een brief. Daarmee valt over de resultaten niks te zeggen.

2.8 Dienstverlening social media

In deze paragraaf wordt ingegaan op de respondenten die via social media of Whatsapp contact hebben opgenomen met de gemeente Oude IJsselstreek. Omdat dit slechts 8 respondenten betreft, zijn de volgende resultaten indicatief. Zes respondenten hebben contact gehad via Whatsapp, 1 respondent heeft contact gehad via Twitter en 1 respondent heeft contact gehad via Facebook. Vijf respondenten zijn tevreden over het contact met de gemeente Oude IJsselstreek via Whatsapp, Twitter of Facebook. Zij geven aan in de open antwoorden dat ze snel een reactie hebben gekregen. De andere drie respondenten zijn ontevreden.

De respondenten willen sociale media met betrekking tot de gemeente Oude IJsselstreek gebruiken om een positieve (4 respondenten) of negatieve (4 respondenten) opmerking achter te laten of een vraag te stellen aan de gemeente (8 respondenten). Eén respondent wil informatie zoeken/ lezen over diensten en producten van de gemeente en één respondent wil het nieuws van de gemeente volgen.

