

[Concept]

Onderzoeksrapport
Dienstverlening

Inwonerspanel
'Rheden Spreekt'

Inwonerspanel 'Rheden Spreekt'

Zutphen, februari 2017
Referentie: 15007

Moventem

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

Projectteam:

Bianca Tuenter MSc.
Michel Hartemink
Carien Ensing MSc.

Onderzoeksrapport Dienstverlening

Inwonerspanel 'Rheden Spreekt'

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

MANAGEMENT SAMENVATTING.....	5
1 INLEIDING	9
1.1 ACHTERGROND EN METHODIEK	9
1.2 RESPONS EN STATISTISCHE BETROUWBAARHEID	9
1.3 LEESWIJZER.....	9
2 RESULTATEN DIENSTVERLENING	11
2.1 ALGEMENE DIENSTVERLENING.....	11
2.2 DIENSTVERLENING BALIE/BEZOEK	14
2.3 DIENSTVERLENING TELEFOON	16
2.4 DIENSTVERLENING WEBSITE GEMEENTE RHEDEN	18
2.5 DIENSTVERLENING E-MAIL	19
2.6 DIENSTVERLENING BRIEF	20
2.7 DIENSTVERLENING SOCIAL MEDIA	21
3 RESULTATEN OPENINGSTIJDEN	23
3.1 OPENINGSTIJDEN GEMEENTEHUIS DE STEEG	23
3.2 OPENINGSTIJDEN SERVICECENTRUM DIEREN	25
3.3 OPENINGSTIJDEN SERVICECENTRUM VELP	27
3.4 ANDERE MOGELIJKHEDEN GEBRUIK GEMEENTEHUIS	29



Management samenvatting

Management samenvatting

In januari en februari 2017 is het onderzoek naar de dienstverlening van de gemeente Rheden uitgevoerd. 820 van de 1220 panelleden hebben deelgenomen aan het onderzoek. In deze management samenvatting worden de belangrijkste resultaten weergegeven.

Dienstverlening algemeen

Van alle respondenten geeft 61% aan de afgelopen 12 maanden zelf contact opgenomen te hebben met de gemeente in verband met een product, dienst, vraag of probleem. Er is vooral contact met de gemeente opgenomen met betrekking tot een paspoort, id-kaart (19,2%), rijbewijs (11,1%) en afval (7,1%). Bijna de helft (45%) van de respondenten heeft de laatste keer contact gehad via de balie of bezoek aan het gemeentehuis of een servicecentrum. 25% heeft contact gehad via de telefoon, 14% via de website van de gemeente en 13% via e-mail. De brief (2%) en social media (1%) zijn door een laag aantal respondenten als laatst gebruikt als communicatiemiddel de afgelopen 12 maanden. Resultaten over de brief en social media zijn daarmee slechts indicatief.

De respondenten die de afgelopen 12 maanden contact hebben opgenomen met de gemeente geven als totaaloordeel over de dienstverlening van de gemeente een 7,45.

Van de respondenten die de afgelopen 12 maanden contact opgenomen hebben met de gemeente beoordeelt 69% de totale tijd die de behandeling van de vraag, verzoek, of probleem in beslag nam als (zeer) goed, terwijl 9% het als (zeer) slecht beoordeelt. Het grootste deel (60%) geeft tevens aan dat de gemeente heeft gepresteerd zoals verwacht.

Van alle respondenten geeft 29% aan het liefst contact op te nemen met de gemeente via telefoon als ze gemeentelijke producten/ diensten nodig hebben of ze een vraag/ probleem hebben voor de gemeente. De website, balie/bezoek gemeentehuis/servicecentrum en e-mail worden door respectievelijk 25%, 24% en 19% genoemd. Dat zijn ook de vier kanalen die op dit moment het vaakst worden gebruikt. Van alle respondenten geeft 28% aan via WhatsApp contact op te willen nemen met de gemeente.

Bezoek balie gemeentehuis/servicecentrum

Van de respondenten die het gemeentehuis of servicecentrum hebben bezocht, geeft 18% aan van te voren een afspraak te hebben gemaakt. Ze hebben deze afspraak voornamelijk via de website van de gemeente (58%) en via de telefoon (24%) gemaakt. Van de respondenten die van te voren een afspraak hebben gemaakt geeft 87% aan dat ze (zeer) gemakkelijk een afspraak hebben gemaakt. 29% van de respondenten die een afspraak hebben gemaakt geeft aan niet direct geholpen te zijn. De gemiddelde wachttijd bedroeg 11 minuten. Van de respondenten die geen afspraak hebben gemaakt wist 67% dat er wel een afspraak gemaakt kon worden, de overige 33% wist dit niet. 83% van de respondenten zonder afspraak geeft aan snel genoeg geholpen te zijn. De gemiddelde wachttijd bedroeg 4,5 minuut. De 8% die aangeeft niet snel genoeg te zijn geholpen heeft gemiddeld 22 minuten moeten wachten.

Het algemene cijfer over de balie/bezoek gemeentehuis of servicecentrum wordt met gemiddelde met een 8,17 beoordeeld. De bereikbaarheid met de fiets, brommer of scooter wordt met een 8,73 gemiddelde het hoogst beoordeeld. De gemakkelijheid waarmee er geparkeerd kan worden (7,32) en de bereikbaarheid met het openbaar vervoer (7,50) worden gemiddeld het laagst beoordeeld.

Telefoon

Van de respondenten die telefonisch contact hebben gehad geeft 88% aan dat er snel genoeg werd opgenomen, terwijl 9% aangeeft dat er niet op tijd werd opgenomen. Bijna de helft (43%) van de respondenten met telefonisch contact is direct geholpen, 23% werd doorverbonden. Hiervan geeft 74% aan dat het doorverbinden voldoende snel ging, terwijl 19% aangeeft dat het niet voldoende snel ging. Van de respondenten die zijn teruggebeld of teruggemaid geeft 31% aan dat dit dezelfde dag nog gebeurde. 48% geeft aan dat er binnen een redelijke termijn werd teruggebeld of teruggemaid, terwijl 18% vond dat dit niet binnen een redelijke termijn gebeurde.

Het algemene cijfer over de telefoon is gemiddeld een 7,46. De mate waarin de medewerker goed verstaanbaar is wordt met een gemiddelde cijfer van 8,25

als beste beoordeeld. Ook de klantvriendelijkheid van de medewerker (8,10) wordt gemiddeld hoger dan een 8 beoordeeld. De mate waarin gemakkelijk contact opgenomen kan worden met een persoon/afdeling wordt met een 6,86 gemiddeld het laagst beoordeeld.

Website

Respondenten die voor het laatst contact hebben gehad met de gemeente Rheden via de website, bezoeken de website vooral op hun laptop of computer (85%). 88% van de websitebezoekers heeft naar informatie gezocht. Daarvan kon 68% (zeer) gemakkelijk vinden wat men zocht. 16% geeft aan dat ze de informatie (zeer) slecht konden vinden. 74% van de websitebezoekers heeft een online formulier ingevuld met betrekking tot een melding, product of dienst. 87% daarvan geeft aan dat ze het desbetreffende formulier (zeer) gemakkelijk konden vinden. 4% vond het formulier slecht vindbaar. 85% van de respondenten geeft aan dat het invullen van het formulier goed is verlopen en 4% geeft aan dat het niet goed ging. 65% van de websitebezoekers die een online formulier hebben ingevuld geven aan dat zij binnen een redelijke termijn een inhoudelijke reactie hebben ontvangen, terwijl 14% aangeeft dat zij nooit reactie hebben gekregen. Verder heeft 44% van de websitebezoekers een bericht gestuurd via het contactformulier. 56% van deze groep geeft aan binnen een redelijke termijn een inhoudelijke reactie te hebben ontvangen. 34% heeft helemaal geen reactie gehad.

De respondenten waarderen de website van de gemeente Rheden in het algemeen met een 7,41. Het aspect dat het beste wordt beoordeeld is de mate waarin de website foutloos functioneert (gemiddelde cijfer 8,27). Ook de mate waarin de website op een tablet goed te bekijken is (8,26) en de mate waarin de website op een laptop/computer goed te bekijken is (8,25) scoren boven de 8. De mate waarin de website op een mobiele telefoon goed te bekijken is wordt met een 6,47 het minst goed beoordeeld. Er zijn echter slechts twee personen die dit aspect hebben beoordeeld.

E-mail

64% van de respondenten die contact heeft opgenomen met de gemeente via e-mail deed dit via een direct e-mailadres van een ambtenaar. 20% mailde via het algemene e-mailadres van de gemeente en 16% gebruikte het

contactformulier op de website. Respondenten die het algemene e-mailadres hebben gebruikt, kregen in 65% van de gevallen een ontvangstbevestiging. 35% zegt deze niet te hebben ontvangen. De respondenten die een ontvangstbevestiging hebben gekregen geven aan dat ze deze binnen een redelijke termijn hebben ontvangen. Alle respondenten die via het algemene e-mailadres contact hebben gehad vinden dat een ontvangstbevestiging meerwaarde heeft. Van de respondenten die via e-mail contact hebben gehad geeft 87% aan dat ze een inhoudelijke reactie hebben ontvangen. 12% geeft aan dat ze helemaal geen inhoudelijke reactie hebben gekregen. 80% van de respondenten die een inhoudelijke reactie hebben gehad vindt dat ze deze reactie binnen een redelijke termijn hebben ontvangen.

Respondenten beoordelen het contact via e-mail in het algemeen gemiddeld met een 7,15. De mate waarin het mailen foutloos functioneert wordt met een 8,38 het beste beoordeeld. Ook de begrijpelijkheid van het antwoord (8,37) krijgt een hoog cijfer. De manier waarop men tijdens de behandeling van de vraag op de hoogte werd gehouden over de afhandeling krijgt met een 7,37 de laagste beoordeling.

Brief

Van de acht respondenten die hebben aangegeven contact met de gemeente hebben gehad per brief, heeft 83% een ontvangstbevestiging gekregen. Iedereen geeft aan binnen een redelijke termijn een bevestiging te hebben ontvangen, of men weet het niet meer. Volgens iedereen heeft een ontvangstbevestiging meerwaarde. Driekwart geeft aan een inhoudelijke reactie op de brief te hebben ontvangen. Vanwege het lage aantal respondenten dienen de resultaten als indicatief te worden beschouwd. 'De mate waarin het adres van de gemeente goed vindbaar is' kent de beste beoordeling (7,86). Het deelaspect 'De mate waarin de medewerker zijn/haar best doet' krijgt met een 6,47 de laagste beoordeling. In het algemeen wordt het contact via brief met een 6,71 beoordeeld.

Social media

Zeven respondenten hebben contact gehad via social media, resultaten zijn daarom indicatief. Zes respondenten hadden contact via Twitter en één via Facebook. Ze geven allen aan tevreden te zijn over het contact. Vijf personen

vinden dat ze binnen een redelijke termijn een inhoudelijke reactie hebben gekregen op hun bericht. Eén persoon weet het niet meer. De respondenten willen sociale media met betrekking tot de gemeente Rheden vooral gebruiken om een positieve- of negatieve opmerking achter te laten (zes respondenten), of een vraag te stellen aan de gemeente (vijf respondenten).

Openingstijden

De respondenten is gevraagd welke locatie voor burgerzaken men weleens bezoekt. 44% bezoekt gemeentehuis De Steeg, 42% gaat wel eens naar het servicecentrum Velp en 36% gaat naar servicecentrum Dieren. 68% geeft de voorkeur aan een bezoek zonder afspraak en 17% maakt liever wel een afspraak. 15% heeft geen mening of weet het niet.

Respondenten die het gemeentehuis De Steeg weleens bezoeken geven aan dat de tijden voor een bezoek op afspraak voor 33% in (zeer) grote mate aansluiten en voor 22% in (zeer) geringe mate. Voor vrije inloop geeft 35% aan dat de tijden in (zeer) grote mate aansluiten bij de behoefte. Voor 29% sluiten de tijden in (zeer) geringe mate aan.

23% van de respondenten die servicecentrum Dieren weleens bezoeken geeft aan dat de tijden voor bezoek op afspraak in (zeer) grote mate aansluiten op de behoefte en voor 32% in (zeer) geringe mate. Voor vrije inloop geeft 38% aan dat de tijden in (zeer) grote mate aansluiten bij de behoefte. Voor 33% sluiten de tijden in (zeer) geringe mate aan.

Voor het servicecentrum Velp sluiten de tijden voor bezoek op afspraak in 16% van de gevallen in (zeer) grote mate aan en voor 34% in (zeer) geringe mate. Voor vrije inloop geeft 31% aan dat de tijden in (zeer) grote mate aansluiten bij de behoefte. Voor 34% sluiten de tijden in (zeer) geringe mate aan.

Tevens is gevraagd met welke aanpassing in de openingstijden men het meest geholpen is. 36% tot 41% is tevreden met de huidige openingstijden van het gemeentehuis en de servicecentra en vindt aanpassingen niet nodig. De meeste respondenten die wel een aanpassingen wensen, willen het liefst een extra avondopenstelling (25% tot 28%). Hierbij gaat bij het gemeentehuis De Steeg de voorkeur uit naar donderdagavond en in de beide servicecentra naar vrijdagavond, gevolgd door donderdagavond. 23% tot 30% verlengt liever de

openingstijden tot 17.00 uur, het liefst op woensdag. Slechts 2% tot 3% wenst dat het gemeentehuis of de servicecentra 's ochtends eerder opent.

Daarnaast is de respondenten die hebben aangegeven een aanpassing in de openingstijden te wensen gevraagd welk dagdeel de voorkeur voor sluiting heeft. Er bestaat een duidelijke voorkeur voor sluiting van een ochtend ten opzichte van een middag. De meeste respondenten (38% tot 45%) geven aan dat het gemeentehuis en de servicecentra op maandagochtend kunnen sluiten. Daarna volgen de dinsdagochtend en donderdagochtend. 13% tot 19% vindt dat geen enkel dagdeel kan sluiten.

Andere mogelijkheden gebruik gemeentehuis

De meeste respondenten vinden dat het gemeentehuis ook als VVV (46%), werkplein / UWV (44%) of politiebureau (39%) gebruikt kan worden. Men ziet de minste mogelijkheden voor een theater (8%), muziekschool (9%) of bank (12%). 17% van de respondenten ziet geen andere mogelijkheden om het gemeentehuis te gebruiken.



Inleiding

1 Inleiding

In dit beschrijvende rapport worden de resultaten gepresenteerd van een onderzoek over de dienstverlening binnen de gemeente Rheden. Het onderzoek is in januari en februari 2017 uitgevoerd, in nauwe samenwerking met de gemeente Rheden. Dit hoofdstuk gaat in op de achtergrond & methodiek van het onderzoek, en respons & statistische betrouwbaarheid. Het hoofdstuk sluit af met een leeswijzer voor de rest van het rapport.

1.1 Achtergrond en methodiek

Het gemeentebestuur van Rheden hecht veel waarde aan de meningen, ideeën en denkracht van haar inwoners. Via het in juni 2015 opgerichte inwonerspanel 'Rheden Spreekt' wordt een brede groep inwoners regelmatig om input gevraagd, over allerlei onderwerpen die spelen in de gemeente (voor meer informatie zie de website: www.rhedenspreekt.nl).

1.1.1 Panelonderzoek dienstverlening 2017

Gezien de aard van het vraagstuk rondom de dienstverlening, is een kwantitatieve onderzoeksmethode gehanteerd 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 generaliseerd worden naar de populatie.

1.1.2 Vragenlijst

De ledenwerving voor het panel is in juni 2015 zeer zorgvuldig uitgevoerd, waardoor er een goede verdeling is over de kernen in de gemeente en geslacht.

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 vragen. De volledige vragenlijst is weergegeven in bijlage 1.

1.2 Respons en statistische betrouwbaarheid

Personen kunnen deelnemen aan 'Rheden Spreekt' vanaf de toegestane leeftijd; 16 jaar. Door de zorgvuldige (doorlopende) werving van panelleden, is een inwonerspanel opgebouwd met in totaal 1245 deelnemers. De meeste deelnemers (1220) doen online mee en 25 personen 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 820 van de 1220 panelleden, waarvan 810 online en 10 offline, als respondent deelgenomen aan het onderzoek dienstverlening. Dit maakt de effectieve **respons-rate 67,2%** $\{(820 / 1220) * 100\}$. Uit de hoge respons-rate kan worden afgeleid dat er een grote betrokkenheid is onder de panelleden van 'Rheden Spreekt'. Het onderzoek is statistisch betrouwbaar en nauwkeurig en representatief over kernen 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 over de dienstverlening binnen de gemeente Rheden. In hoofdstuk 3 wordt ingegaan op de openingstijden van het gemeentehuis en de servicecentra. 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 Onderzoeksrapport 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 aangeven 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.

Resultaten dienstverlening

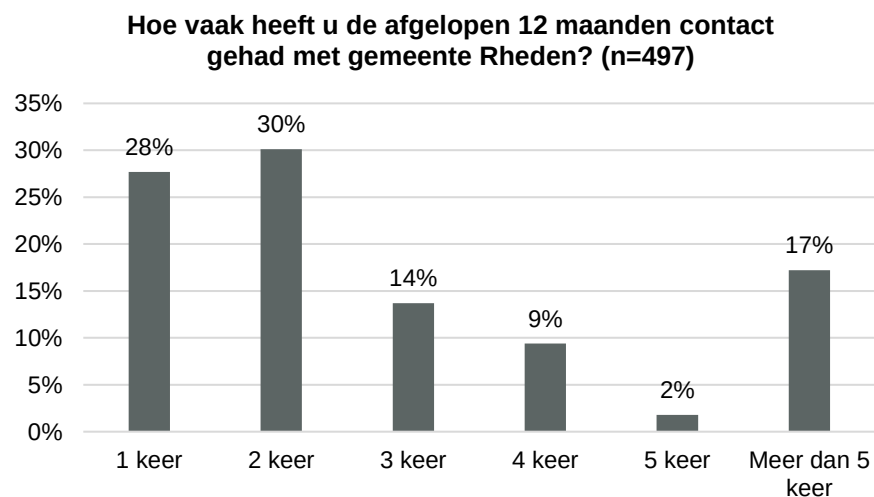
2 Resultaten dienstverlening

In dit beschrijvende hoofdstuk wordt ingegaan op de volgende onderwerpen:

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

2.1 Algemene dienstverlening

Van alle respondenten geeft 61% 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 1 keer (28%) of 2 keer (30%) contact hebben gehad.



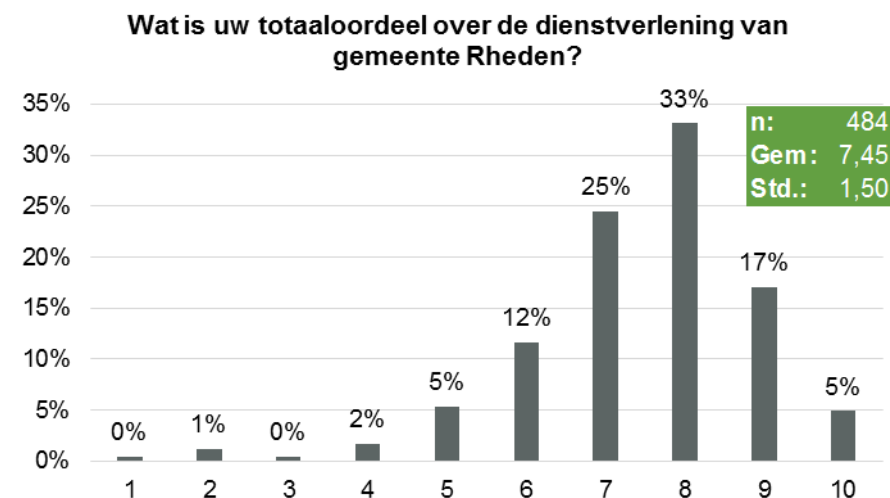
Figuur 1: Frequentie contact met gemeente Rheden

In figuur 2 staat weergegeven hoe de respondenten de laatste keer contact hebben opgenomen met de gemeente. Bijna de helft (45%) van de respondenten heeft de laatste keer contact gehad via de balie of bezoek aan het gemeentehuis of een servicecentrum. Let op! 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=497)	Percentage
Via de balie/ bezoek gemeentehuis/servicecentrum	45%
Via de telefoon	25%
Via de website van de gemeente	14%
Via e-mail	13%
Via brief	2%
Via social media	1%

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 7,45 (zie figuur 3). De toelichtingen bij de rapportcijfers zijn weergegeven in bijlage 3.



Figuur 3: Totaaloordeel dienstverlening gemeente Rheden

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 Std. 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.

In figuur 4 staat weergegeven wat het gemiddelde rapportcijfer per communicatiekanaal is.

Algemeen cijfer per communicatiekanaal	n	Gem	Std.
Algemeen cijfer balie gemeentehuis	220	8,17	1,11
Algemeen cijfer telefoon	121	7,46	1,49
Algemeen cijfer website gemeente Rheden	69	7,41	1,22
Algemeen cijfer e-mail	62	7,15	2,03
Algemeen cijfer brief	6	6,71	1,22

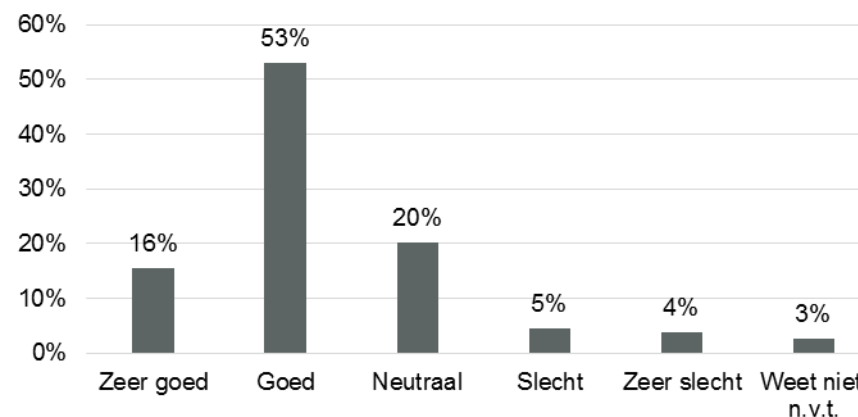
Figuur 4: Algemeen cijfer per communicatiekanaal

De balie of bezoek aan het gemeentehuis/servicecentrum wordt met een 8,17 gemiddeld het hoogst beoordeeld. De brief wordt het laagst beoordeeld met een 6,71. Hierbij moet wel de kanttekening worden gemaakt dat er slechts zes respondenten zijn die een beoordeling voor de brief hebben gegeven.

Van de respondenten die de afgelopen 12 maanden contact opgenomen hebben met de gemeente beoordeelt 69% de totale tijd die de behandeling van de vraag, verzoek, of probleem in beslag nam als (zeer) goed, terwijl 9% het als (zeer) slecht beoordeelt (figuur 5).

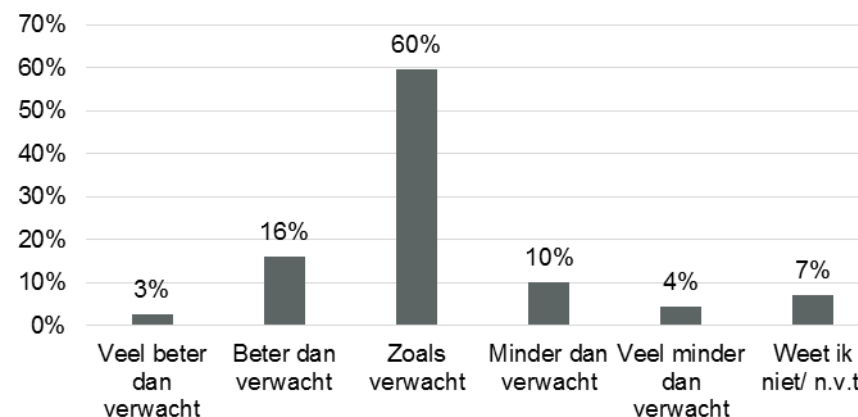
Zoals in figuur 6 zichtbaar is geeft het grootste deel (60%) van de respondenten die de afgelopen 12 maanden contact opgenomen hebben met de gemeente aan dat de gemeente heeft gepresteerd zoals verwacht. 19% vindt de prestatie (veel) beter dan vooraf verwacht. De ideeën voor het verbeteren van de dienstverlening zijn weergegeven in bijlage 4.

Hoe beoordeelt u de totale tijd die de behandeling van uw vraag, verzoek of probleem in beslag nam? (n=499)



Figuur 5: Tijd behandeling vraag, verzoek of probleem

Hoe heeft gemeente Rheden gepresteerd ten opzichte van uw verwachtingen vooraf? (n=499)



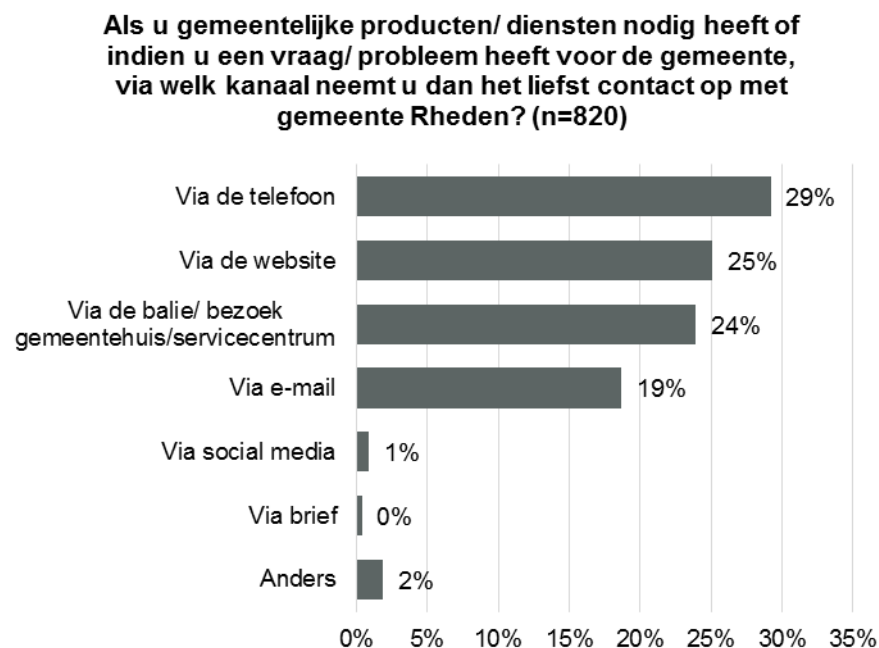
Figuur 6: Prestatie gemeente Rheden

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' is weergegeven in bijlage 5.

Over welk onderwerp zocht u de laatste keer contact met de gemeente? (n=498)			
Inwoners	Percentage	Organisatie en bestuur	Percentage
Afval	7,1%	Bekendmakingen	0,7%
Belastingen, WOZ	1,5%	College van B en W	0,0%
Bouwen, verbouwen	4,0%	Financiën en jaarverslagen	0,2%
Contactgegevens en openingstijden gemeentehuis/servicecentra	0,3%	Gemeenteraad	1,2%
Contactgegevens en openingstijden Sociaal Meldpunt	0,2%	Klacht, bezwaar of beroep	1,4%
Geboorte, trouwen, overlijden	2,0%	Organigram	0,0%
Gehandicaptenparkeerkaart/plaats	0,5%	Participatie en burgerinitiatief	1,8%
Greenbag	5,0%	Regelgeving en verordeningen	0,3%
Hulpmiddelen (zoals rolstoel, scootmobiel, douchestoel)	0,4%	Werken bij de gemeente/ vacatures	0,2%
Jeugdhulp	0,7%	Wet openbaarheid van bestuur (Wob)	0,0%
Meldingen, overlast	6,8%	Iets anders	1,9%
Nieuws	0,2%	Ondernemers en verenigingen	
Onderwijs/kinderopvang	0,5%	Belastingen, financiën	0,2%
Paspoort, id-kaart	19,2%	Bouwen, vestigen	0,6%
Rijbewijs	11,1%	Inkoop, aanbesteden	0,0%
Uittreksel, verklaring omtrent gedrag (VOG)	2,8%	Milieu, MVO	0,0%
Verhuizing doorgeven	2,2%	Parkeren voor bedrijven en instellingen	0,0%
Werk, inkomen, uitkering	2,9%	Subsidies	1,3%
Wegwerkzaamheden	1,1%	Vergunningen	0,7%
Wonen, leefomgeving	6,5%	Iets anders	0,6%
Zorg, Wmo	4,5%	Toerisme en recreatie	
Iets anders	8,2%	Evenementenkalender	0,0%
		Sport	0,1%
		Toeristische informatie	0,0%
		Iets anders	0,8%

Figuur 7: Onderwerp laatste keer contact

Van alle respondenten geeft 29% aan het liefst contact op te nemen met de gemeente via telefoon als ze gemeentelijke producten/ diensten nodig hebben of als ze een vraag/ probleem hebben voor de gemeente (figuur 8). De website, balie/bezoek gemeentehuis/servicecentrum en e-mail worden door respectievelijk 25%, 24% en 19% genoemd. Dat zijn ook de vier kanalen die op dit moment het vaakst worden gebruikt. De antwoorden die genoemd zijn bij de antwoordoptie 'anders, namelijk' zijn weergegeven in bijlage 6.



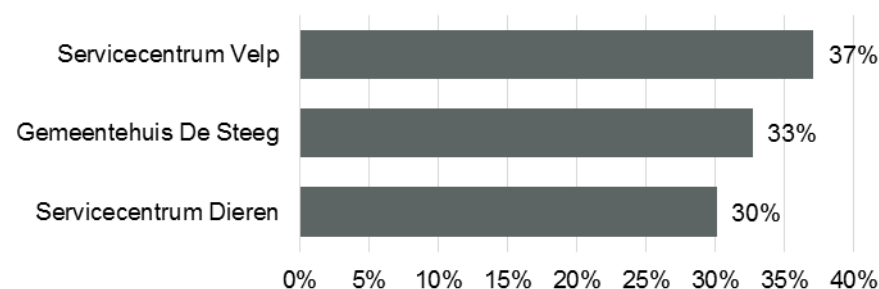
Figuur 8: Favoriete kanaal contact gemeente

Van alle respondenten geeft 28% aan via WhatsApp contact op te willen nemen met de gemeente. 53% geeft aan geen contact via WhatsApp op te willen nemen. De overige 19% geeft aan het niet te weten.

2.2 Dienstverlening balie/bezoek

In deze paragraaf wordt ingegaan op de respondenten (223) die het gemeentehuis of een servicepunt hebben bezocht. In figuur 9 is zichtbaar dat de twee servicepunten en het gemeentehuis ongeveer even vaak zijn bezocht.

Bij welke locatie bent u aan de balie geweest? (n=223)



Figuur 9: Welke locatie bezocht

Van deze respondenten geeft 18% aan van tevoren een afspraak te hebben gemaakt. Ze hebben deze afspraak voornamelijk via de website van de gemeente (58%) en via de telefoon (24%) gemaakt.

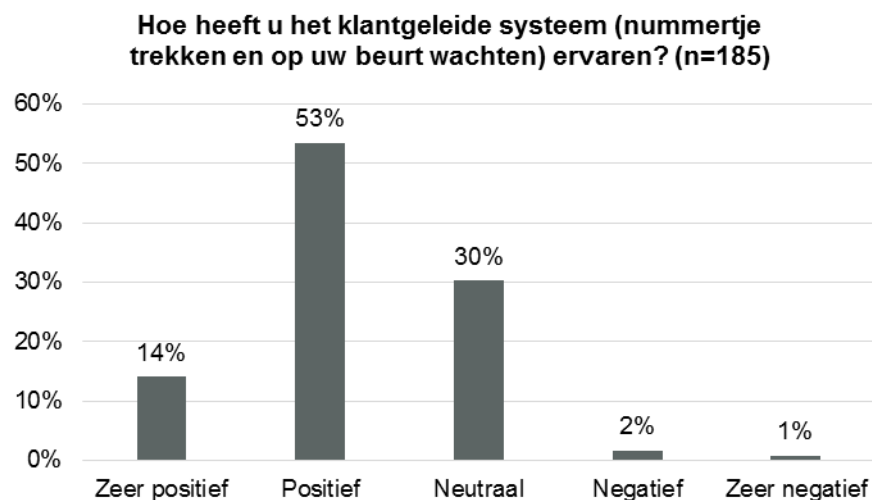
Van de respondenten die van tevoren een afspraak hebben gemaakt geeft 26% aan dat ze zeer gemakkelijk een afspraak hebben gemaakt. 61% heeft gemakkelijk een afspraak gemaakt en de overige 13% geeft een neutrale beoordeling.

29% van de respondenten die een afspraak hebben gemaakt geeft aan niet direct geholpen te zijn en te moeten wachten. De gemiddelde wachttijd bedroeg 11 minuten. Hierbij zit één respondent die heeft aangegeven een uur gewacht te hebben. Als deze niet wordt meegerekend bedroeg de gemiddelde wachttijd 6,5 minuut. De overige 71% werd direct geholpen.

Van de respondenten die geen afspraak hebben gemaakt wist 67% dat er wel een afspraak gemaakt kon worden, de overige 33% wist dit niet.

83% van de respondenten zonder afspraak geeft aan snel genoeg geholpen te zijn. De gemiddelde wachttijd bedroeg 4,5 minuut. De 8% die aangeeft niet snel genoeg te zijn geholpen heeft gemiddeld 22 minuten moeten wachten.

In figuur 10 staat weergegeven hoe de respondenten zonder afspraak het klantgeleide systeem ervaren. Het overgrote deel is (zeer) positief en er zijn slechts enkele respondenten die het als (zeer) negatief ervaren.

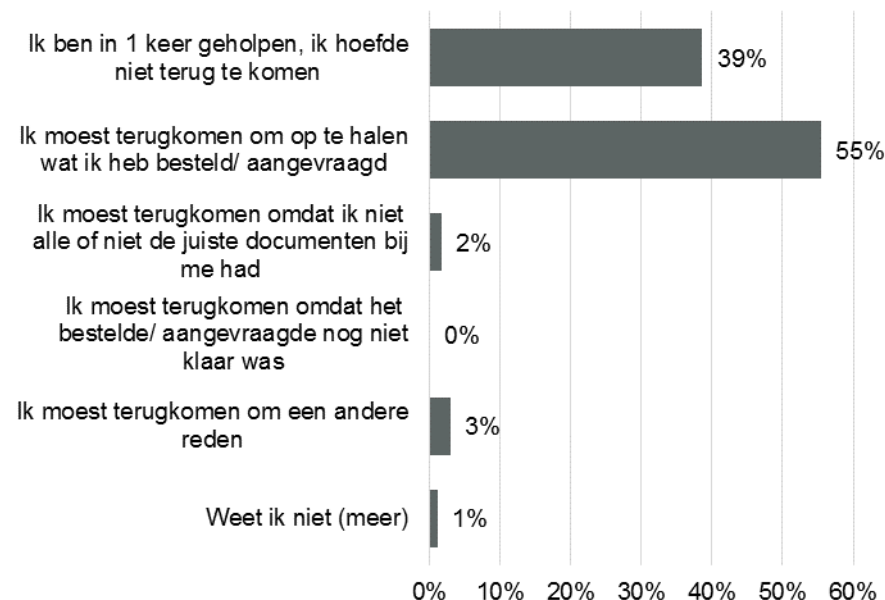


Figuur 10: Beoordeling klantgeleide systeem

Van de respondenten die het gemeentehuis of een servicecentrum hebben bezocht geeft 45% aan met de fiets te zijn gekomen. Ze zijn ook met de auto (34%), lopend (17%), het openbaar vervoer (1%) of op een andere wijze (2%) gekomen.

Van de respondenten die het gemeentehuis of een servicecentrum hebben bezocht geeft ruim de helft (55%) aan dat ze nog een keer terug moesten komen om iets op te halen dat ze hadden besteld of aangevraagd (figuur 11). 39% geeft aan dat ze niet terug hoefden te komen. 31% van de respondenten geeft aan dat het voorkomen had kunnen worden dat men nog een keer terug moest komen.

Bent u tijdens uw laatste bezoek aan het gemeentehuis/servicecentrum in 1 keer geholpen, of moest u nog een keer terugkomen? (n=223)



Figuur 11: In 1 keer geholpen

In figuur 12 (op de volgende pagina weergegeven) staan de gemiddelde beoordelingen van enkele stellingen m.b.t. de balie/bezoek gemeentehuis of servicecentrum weergegeven. De bereikbaarheid met de fiets, brommer of scooter wordt met een 8,73 gemiddeld het hoogst beoordeeld. De gemakkelijheid waarmee er geparkeerd kan worden (7,32) en de bereikbaarheid met het openbaar vervoer (7,50) worden gemiddeld het laagst beoordeeld.

Het algemene cijfer over de balie/bezoek gemeentehuis of servicecentrum wordt gemiddeld met een 8,17 beoordeeld.

De toelichtingen bij onvoldoendes en de open opmerkingen over het bezoek aan de balie zijn weergegeven in bijlage 7.

Hoofdaspect	Deelaspect	n	Gem	Std.
Bereikbaarheid	De mate waarin het gemeentehuis of servicecentrum goed bereikbaar is met de fiets, brommer of scooter.	203	8,73	1,14
Communicatie	De mate waarin de medewerker goed verstaanbaar is.	215	8,54	1,09
Professionaliteit	De mate waarin de medewerker mij serieus behandelt.	217	8,46	1,35
Communicatie	De mate waarin de medewerker netjes is.	209	8,40	1,25
Communicatie	De klantvriendelijkheid van de medewerker.	215	8,37	1,30
Klantgerichtheid	De mate waarin de medewerker mij begrijpt.	208	8,35	1,37
Klantgerichtheid	De mate waarin de medewerker zijn/ haar best doet.	215	8,34	1,40
Betrouwbaarheid	De mate waarin de medewerker afspraken nakomt.	174	8,33	1,53
Betrouwbaarheid	De mate waarin er duidelijke informatie is gegeven.	203	8,32	1,36
Betrouwbaarheid	De mate waarin de medewerker de verwachtingen waarmaakt.	181	8,29	1,46
Professionaliteit	De vakkennis van de medewerker.	205	8,22	1,24
Klantgerichtheid	De mate waarin de medewerker actief met mij meedenkt.	196	8,20	1,49
Professionaliteit	De mate waarin bruikbare informatie is gegeven.	205	8,19	1,32
Bereikbaarheid	De mate waarin het gemeentehuis of servicecentrum goed bereikbaar is met de auto.	205	8,09	1,63
Bereikbaarheid	De mate waarin het gemeentehuis of servicecentrum goed bereikbaar is met het openbaar vervoer.	133	7,50	2,00
Bereikbaarheid	De mate waarin u gemakkelijk kunt parkeren bij het gemeentehuis of servicecentrum.	204	7,32	2,22
Balie	Algemeen cijfer balie gemeentehuis	220	8,17	1,11

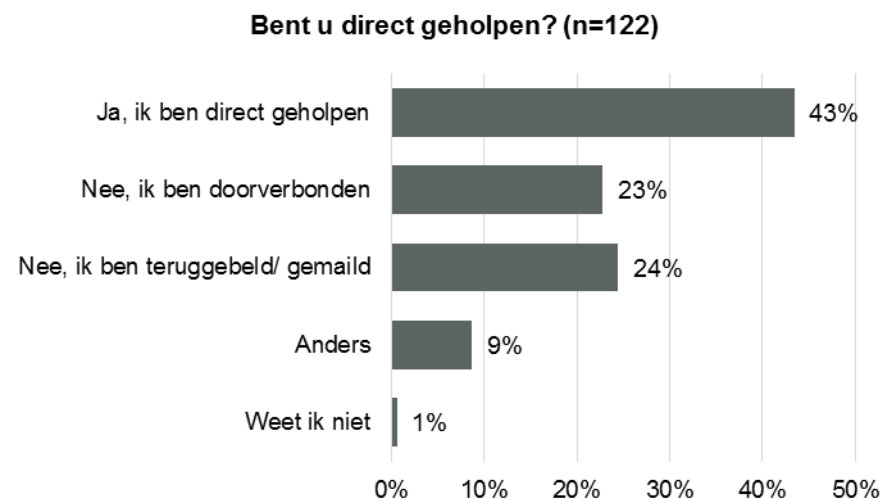
Figuur 12: Beoordeling aspecten balie/bezoek gemeentehuis of servicecentrum

2.3 Dienstverlening telefoon

In deze paragraaf wordt ingegaan op de respondenten (122) die telefonisch contact op hebben genomen met de gemeente Rheden. Van deze respondenten geeft 88% aan dat er snel genoeg werd opgenomen, terwijl 9% aangeeft dat er niet op tijd werd opgenomen.

In figuur 13 is zichtbaar dat bijna de helft (43%) van de respondenten met telefonisch contact direct is geholpen.

23% van de respondenten met telefonisch contact werd doorverbonden. Hiervan geeft 74% aan dat het doorverbinden voldoende snel ging, terwijl 19% aangeeft dat het niet voldoende snel ging.



Figuur 13: Direct geholpen bij bellen

In figuur 14 staat weergegeven hoe vaak de respondenten zijn doorverbonden. Het grootste deel (83%) is 1 keer doorverbonden.



Figuur 14: Aantal keer doorverbonden

Van de respondenten die zijn doorverbonden geeft bijna driekwart (73%) aan dat ze na het doorvinden helemaal opnieuw moesten uitleggen waarvoor ze belden. 17% hoefde en het niet uit te leggen en de overige respondenten wisten het niet meer.

Van de respondenten die zijn teruggebeld of teruggemaid geeft 31% aan dat dit dezelfde dag nog gebeurde. 48% geeft aan dat er binnen een redelijke termijn werd teruggebeld of teruggemaid (gemiddeld tussen de 3-4 dagen), terwijl 18% vond dat dit niet binnen een redelijke termijn gebeurde (gemiddeld 3 dagen, twee respondenten geven aan dat een half jaar heeft geduurd).

In figuur 15 staan de gemiddelde beoordelingen van de stellingen met betrekking tot het telefonische contact weergegeven. De mate waarin de medewerker goed verstaanbaar is wordt met een gemiddelde cijfer van 8,25 als beste beoordeeld. Ook de klantvriendelijkheid van de medewerker (8,10) wordt gemiddeld hoger dan een 8 beoordeeld. De mate waarin gemakkelijk contact opgenomen kan worden met een persoon/afdeling wordt met een 6,86 gemiddeld het laagst beoordeeld.

Het telefonische contact met de gemeente wordt over het algemeen gemiddeld met een 7,46 beoordeeld. Alle toelichtingen en open opmerkingen over het telefonische contact zijn weergegeven in bijlage 8.

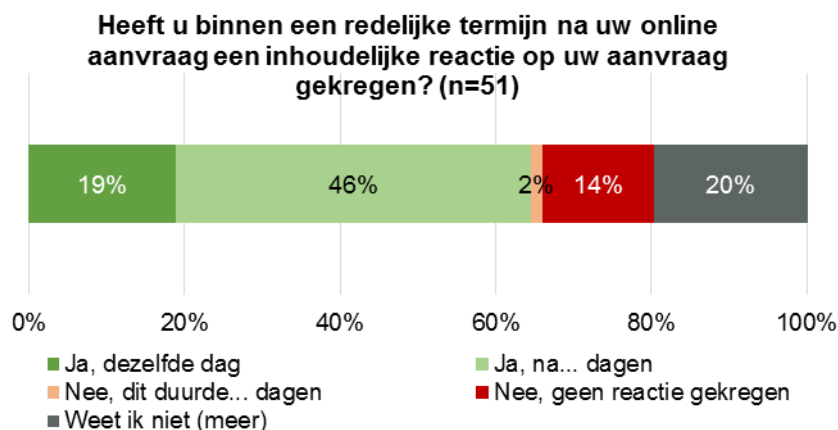
Hoofdaspect	Deelaspect	n	Gem	Std.
Communicatie	De mate waarin de medewerker goed verstaanbaar is.	118	8,25	1,09
Communicatie	De klantvriendelijkheid van de medewerker.	116	8,10	1,48
Professionaliteit	De mate waarin de medewerker mij serieus behandelt.	120	7,91	1,72
Klantgerichtheid	De mate waarin de medewerker mij begrijpt.	119	7,83	1,60
Klantgerichtheid	De mate waarin de medewerker zijn/ haar best doet.	118	7,76	1,81
Betrouwbaarheid	De mate waarin de medewerker afspraken na komt.	100	7,64	1,98
Betrouwbaarheid	De mate waarin er duidelijke informatie is gegeven.	116	7,59	2,10
Professionaliteit	De vakkennis van de medewerker.	114	7,54	1,70
Bereikbaarheid	De mate waarin gemeente Rheden telefonisch goed bereikbaar is.	120	7,54	1,71
Klantgerichtheid	De mate waarin de medewerker actief met mij meedenkt.	117	7,53	2,00
Betrouwbaarheid	De mate waarin de medewerker de verwachtingen waarmaakt.	99	7,44	2,11
Professionaliteit	De mate waarin bruikbare informatie is gegeven.	119	7,41	2,05
Bereikbaarheid	De mate waarin de tijden van de telefonische bereikbaarheid van gemeente Rheden aansluiten bij mijn behoefte.	116	7,05	1,85
Bereikbaarheid	De mate waarin makkelijk contact kan worden opgenomen met een persoon/ afdeling.	118	6,86	2,01
Telefoon	Algemeen cijfer telefoon	121	7,46	1,49

Figuur 15: Beoordeling aspecten telefoon

2.4 Dienstverlening website gemeente Rheden

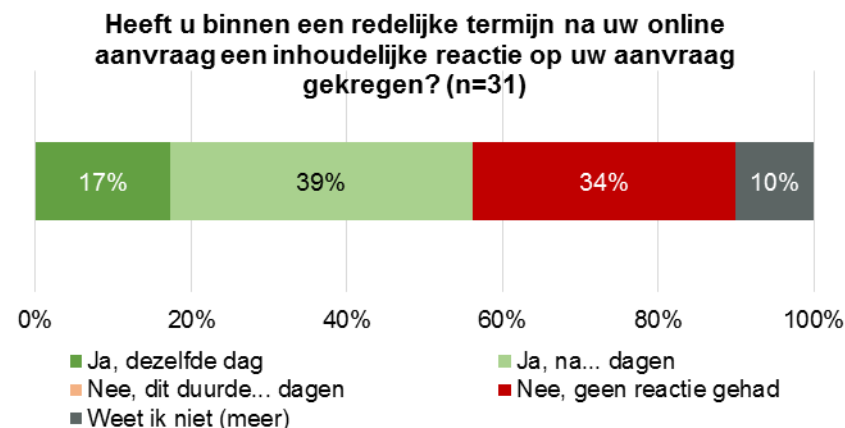
In deze paragraaf wordt ingegaan op de respondenten (69) die de website van de gemeente Rheden hebben bezocht. 88% van de websitebezoekers heeft naar informatie gezocht. 68% kon (zeer) gemakkelijk vinden wat men zocht. 16% geeft aan dat ze de informatie (zeer) slecht konden vinden.

74% van de websitebezoekers heeft een online formulier ingevuld met betrekking tot een melding, product of dienst. 87% geeft aan dat ze het desbetreffende formulier (zeer) gemakkelijk konden vinden. 4% vond het formulier slecht vindbaar. Alle respondenten hebben het formulier online ingevuld. Niemand heeft het uitgeprint en per post opgestuurd. 85% van de respondenten geeft aan dat het invullen van het formulier goed is verlopen, 4% geeft aan dat het niet goed ging. In figuur 16 staat weergegeven dat 65% van de websitebezoekers die een online formulier hebben ingevuld aangeven dat zij binnen een redelijke termijn een inhoudelijke reactie hebben ontvangen (gemiddeld binnen 5-6 dagen). 14% geeft aan dat zij nooit reactie hebben gekregen.



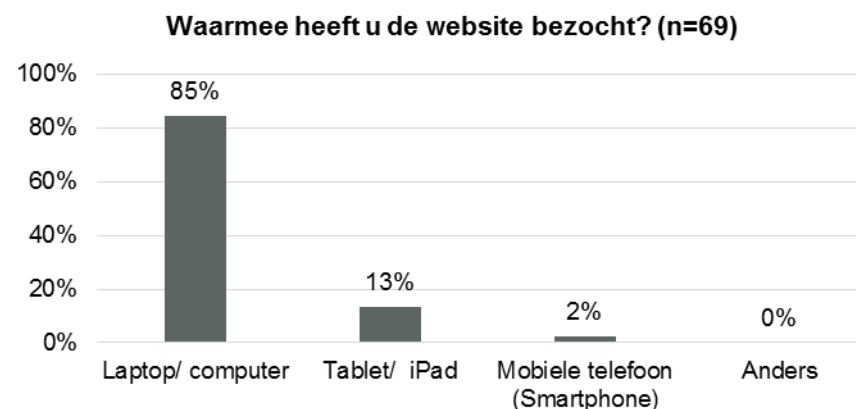
Figuur 16: Beoordeling termijn inhoudelijk reactie online formulier

44% van de websitebezoekers heeft een bericht gestuurd via het contactformulier. 56% van deze groep geeft aan binnen een redelijke termijn een inhoudelijke reactie te hebben ontvangen (gemiddeld binnen 4-5 dagen). 34% heeft helemaal geen reactie gehad (figuur 17).



Figuur 17: Beoordeling termijn inhoudelijk reactie contactformulier

Tevens is gevraagd met welk apparaat men de website bezoekt. In figuur 18 staat weergegeven dat respondenten de website vooral bezoeken op hun laptop of computer (85%).



Figuur 18: Bezoek website

Hoofdaspect	Deelaspect	n	Gem	Std.
Bereikbaarheid	De mate waarin de website foutloos functioneert (zonder storingen).	63	8,27	1,14
Bereikbaarheid	De mate waarin de website op een tablet/iPad goed te bekijken is.	9	8,26	0,92
Bereikbaarheid	De mate waarin de website op een laptop/computer goed te bekijken is.	57	8,25	0,97
Communicatie	De mate waarin de informatie op de website begrijpelijk is.	69	7,86	0,97
Bereikbaarheid	De mate waarin via de website makkelijk contact kan worden opgenomen met de gemeente.	65	7,85	1,13
Professionaliteit	De mate waarin de website een goed alternatief is voor andere kanalen, zoals een bezoek aan de balie of telefonisch contact.	68	7,69	1,53
Communicatie	De toon op de website (klantvriendelijkheid).	67	7,67	1,15
Betrouwbaarheid	De mate waarin de informatie op de website actueel is.	50	7,53	1,23
Professionaliteit	De mate waarin bruikbare informatie wordt gegeven op de website.	69	7,44	1,28
Klantgerichtheid	De mate waarin de website gebruiksvriendelijk is.	69	7,34	1,22
Klantgerichtheid	De mate waarin de website overzichtelijk is.	69	7,31	1,02
Professionaliteit	De mate waarin de website duidelijk maakt wat de gemeente voor mij kan betekenen.	67	7,26	1,45
Betrouwbaarheid	De mate waarin de informatie op de website volledig is.	57	7,17	1,45
Communicatie	De mate waarin de vormgeving van de website aanspreekt.	65	7,12	1,47
Bereikbaarheid	De mate waarin de website op een mobiele telefoon (smartphone) goed te bekijken is.	2	6,47	2,54
Website	Algemeen cijfer website gemeente Rheden	69	7,41	1,22

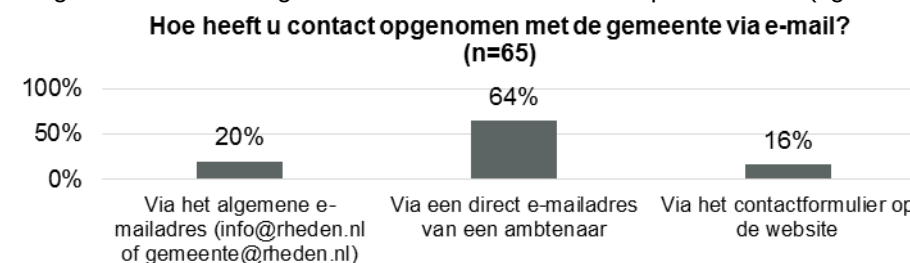
Figuur 19: Beoordeling aspecten website

Tevens is de respondenten gevraagd verschillende aspecten van de website te beoordelen.. De resultaten zijn weergegeven in figuur 19. Het aspect dat het beste wordt beoordeeld is de mate waarin de website foutloos functioneert (gemiddelde cijfer 8,27). Ook de mate waarin de website op een tablet goed te bekijken is (8,26) en de mate waarin de website op een laptop/computer goed te bekijken is (8,25) scoren boven de 8. De mate waarin de website op een mobiele telefoon goed te bekijken is wordt met een 6,47 het minst goed beoordeeld. Er zijn echter slechts twee personen die dit aspect hebben beoordeeld. De respondenten waarderen de website van de gemeente Rheden in het algemeen met een 7,41.

Alle toelichtingen en open opmerkingen over de website zijn weergegeven in bijlage 9.

2.5 Dienstverlening e-mail

In deze paragraaf wordt ingegaan op de respondenten (65) die een e-mail naar de gemeente Rheden hebben gestuurd. 64% van de respondenten die contact heeft opgenomen met de gemeente via e-mail deed dit via een direct e-mailadres van een ambtenaar. 20% mailde via het algemene e-mailadres van de gemeente en 16% gebruikte het contactformulier op de website (figuur 20).



Figuur 20: Contact e-mail

Hoofdaspect	Deelaspect	n	Gem	Std.
Bereikbaarheid	De mate waarin het mailen met de gemeente foutloos functioneert (zonder foutmeldingen).	51	8,38	1,82
Communicatie	De mate waarin het bericht/ antwoord in de mail begrijpelijk is.	55	8,37	1,29
Communicatie	De klantvriendelijkheid van de medewerker.	52	8,32	1,21
Bereikbaarheid	De mate waarin makkelijk contact kan worden opgenomen per e-mail.	53	8,06	1,67
Professionaliteit	De vakkennis van de medewerker.	51	8,00	1,45
Professionaliteit	De mate waarin de medewerker mij serieus behandelt.	52	7,93	2,07
Klantgerichtheid	De mate waarin de medewerker mij begrijpt.	53	7,89	1,82
Bereikbaarheid	De mate waarin het e-mailadres van de gemeente goed vindbaar is.	51	7,85	1,61
Klantgerichtheid	De mate waarin de medewerker zijn/ haar best doet.	53	7,84	1,91
Betrouwbaarheid	De mate waarin er duidelijke informatie is gegeven.	54	7,80	1,80
Betrouwbaarheid	De mate waarin de medewerker afspraken na komt.	48	7,79	1,72
Professionaliteit	De mate waarin het mailcontact met de gemeente uw vraag/ vragen beantwoord heeft.	54	7,75	1,65
Betrouwbaarheid	De mate waarin de medewerker de verwachtingen waarmaakt.	49	7,73	2,10
Klantgerichtheid	De mate waarin de medewerker actief met mij meedenkt.	53	7,68	1,92
Communicatie	De manier waarop ik tijdens de behandeling van mijn vraag op de hoogte werd gehouden over de afhandeling(termijn).	50	7,37	2,17
E-mail	Algemeen cijfer e-mail	62	7,15	2,03

Respondenten die het algemene e-mailadres hebben gebruikt, kregen in 65% van de gevallen een ontvangstbevestiging. 35% zegt deze niet te hebben ontvangen. De respondenten die een ontvangstbevestiging hebben gekregen geven aan dat ze deze binnen een redelijke termijn hebben ontvangen (3-5 dagen). De overige respondenten weten het niet meer. Alle respondenten die via het algemene e-mailadres contact hebben gehad vinden dat een ontvangstbevestiging meerwaarde heeft.

Van de respondenten die via e-mail contact hebben gehad geeft 87% aan dat ze een inhoudelijke reactie hebben ontvangen. 12% geeft aan dat ze helemaal geen inhoudelijke reactie hebben gekregen. 80% van de respondenten die een inhoudelijke reactie hebben gehad vindt dat ze deze reactie binnen een redelijke termijn hebben ontvangen, gemiddeld binnen drieënhalve dag. 15% van deze groep is niet tevreden over de snelheid van deze reactie, zij ontvingen gemiddeld na vijf weken een inhoudelijke reactie.

Respondenten hebben verschillende aspecten van het contact via e-mail beoordeeld (figuur 21). De mate waarin het mailen foutloos functioneert wordt met een 8,38 het beste beoordeeld. Ook de begrijpelijkheid van het antwoord (8,37) krijgt een hoog cijfer. De manier waarop men tijdens de behandeling van

Figuur 21: Beoordeling aspecten e-mail

de vraag op de hoogte werd gehouden over de afhandeling krijgt met een 7,37 de laagste beoordeling. Het algemene cijfer is een 7,15. Alle open opmerkingen en toelichtingen bij het contact per e-mail zijn weergegeven in bijlage 10.

2.6 Dienstverlening brief

Van de acht respondenten die hebben aangegeven contact met de gemeente hebben gehad per brief, heeft 83% een ontvangstbevestiging gekregen. Iedereen geeft aan binnen een redelijke termijn een bevestiging te hebben ontvangen, of men weet het niet meer. Volgens iedereen heeft een ontvangstbevestiging meerwaarde. Driekwart geeft aan een inhoudelijke reactie op de brief te hebben ontvangen. Eén heeft dit niet ontvangen. De inhoudelijke reactie is in vier gevallen binnen een redelijke termijn ontvangen (gemiddeld 7 dagen). In één geval heeft dit zes weken geduurd.

Vanwege het lage aantal respondenten dienen de resultaten als indicatief te worden beschouwd. 'De mate waarin het adres van de gemeente goed vindbaar is' kent de beste beoordeling (7,86). Het deelaspect 'De mate waarin de medewerker zijn/haar best doet' krijgt met een 6,47 de laagste beoordeling. In het algemeen wordt het contact via brief met een 6,71 beoordeeld (figuur 22).

Hoofdaspect	Deelaspect	n	Gem	Std.
Bereikbaarheid	De mate waarin het adres van de gemeente goed vindbaar is.	6	7,86	1,06
Professionaliteit	De mate waarin de brief van de gemeente uw vraag/ vragen beantwoord heeft.	6	7,63	1,54
Bereikbaarheid	De mate waarin makkelijk contact kan worden opgenomen per brief.	6	7,59	0,54
Communicatie	De lengte van de brief.	6	7,54	0,55
Betrouwbaarheid	De mate waarin de medewerker de inhoudelijke verwachtingen waarmaakt.	4	7,41	1,04
Klantgerichtheid	De mate waarin de medewerker mij begrijpt.	6	7,36	1,18
Betrouwbaarheid	De mate waarin er duidelijke informatie is gegeven.	6	7,36	0,53
Professionaliteit	De mate waarin de medewerker mij serieus behandelt.	5	7,26	1,25
Professionaliteit	De inhoudelijke vakkennis van de medewerker.	4	7,17	0,43
Klantgerichtheid	De mate waarin de medewerker actief met mij meedenkt.	6	7,13	1,54
Communicatie	De mate waarin de reactie van de gemeente begrijpelijk is.	6	7,00	0,75
Communicatie	De toon van de brief (klantvriendelijkheid).	6	7,00	0,75
Bereikbaarheid	De mate waarin het per brief communiceren met de gemeente probleemloos verloopt.	6	6,90	0,65
Betrouwbaarheid	De mate waarin de medewerker afspraken na komt.	3	6,82	0,97
Communicatie	De manier waarop ik op de hoogte werd gehouden over de afhandeling(termijn).	6	6,71	1,66
Klantgerichtheid	De mate waarin de medewerker zijn/ haar best doet.	5	6,47	0,99
Brief	Algemeen cijfer brief	6	6,71	1,22

Figuur 22: Beoordeling aspecten brief

De open opmerkingen en toelichten bij het contact via brief zijn weergegeven in bijlage 11.

2.7 Dienstverlening social media

Zeven respondenten hebben contact gehad via social media. De volgende resultaten zijn daarom indicatief. Zes respondenten hadden contact via Twitter en één via Facebook. Ze geven allen aan tevreden te zijn over het contact, vooral omdat er snel werd gereageerd (zie figuur 23). Vijf personen vinden dat ze binnen een redelijke termijn een inhoudelijke reactie hebben gekregen op hun bericht. Vier daarvan kregen dezelfde dag nog bericht. Eén persoon weet het niet meer en één persoon geeft aan dat het geen inhoudelijke reactie betrof, maar de vraag werd wel dezelfde dag doorgespeeld.

De respondenten willen sociale media met betrekking tot de gemeente Rheden vooral gebruiken om een positieve- of negatieve opmerking achter te laten (zes respondenten), of een vraag te stellen aan de gemeente (vijf respondenten). Vier mensen willen via social media het nieuws van de gemeente volgen en één respondent wil informatie zoeken/ lezen over diensten en producten.

Bent u tevreden over het contact met gemeente Rheden via social media?
Ja, want:
Er werd doorgespeeld naar betreffende afdeling
Er word meestal snel gereageerd
Er wordt altijd wel een reactie verstuurd, meestal vrij vlot
reactie snelheid was acceptabel en oplossing was goed
Snelle reactie via fb plus daarna nog telefoontje
Vlotte afhandeling
vrij snel en duidelijk antwoord

Figuur 23: Redenen tevredenheid contact

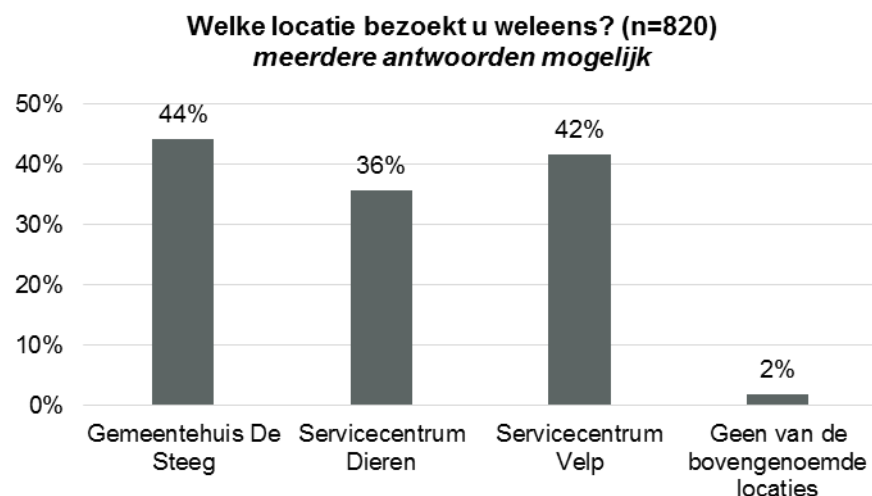
Resultaten openingstijden

3 Resultaten openingstijden

In dit beschrijvende hoofdstuk wordt ingegaan op de volgende onderwerpen:

- Openingstijden gemeentehuis De Steeg;
- Openingstijden servicecentrum Dieren;
- Openingstijden servicecentrum Velp.;
- Andere mogelijkheden gebruik gemeentehuis.

De respondenten is gevraagd welke locatie voor burgerzaken men wel eens bezoekt. 44% bezoekt gemeentehuis De Steeg, 42% gaat wel eens naar het servicecentrum Velp en 36% gaat naar servicecentrum Dieren (figuur 24).

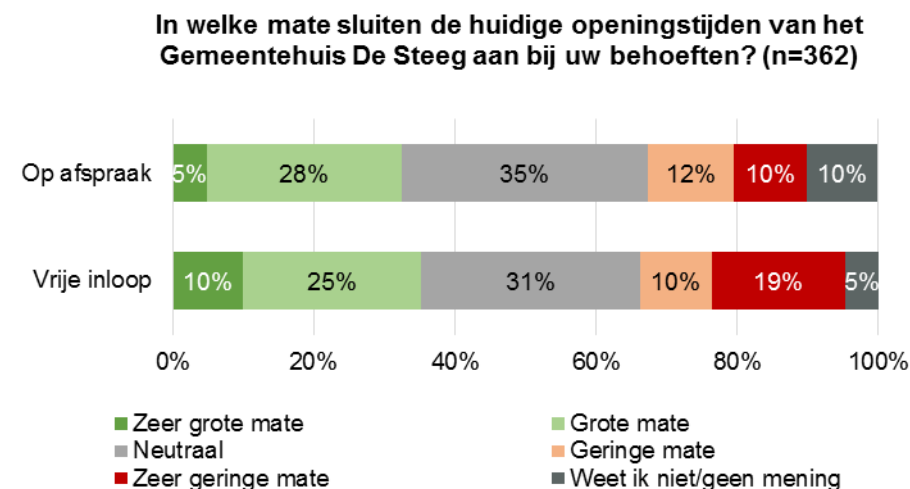


Figuur 24: Bezoekers gemeentehuis en servicecentra

Tevens is gevraagd of men de voorkeur geeft aan een bezoek aan gemeentehuis of servicecentrum met of zonder afspraak. 68% geeft de voorkeur aan een bezoek zonder afspraak en 17% maakt liever wel een afspraak. 15% heeft geen mening of weet het niet.

3.1 Openingstijden gemeentehuis De Steeg

Respondenten die het gemeentehuis De Steeg weleens bezoeken hebben aangegeven in welke mate de openingstijden aansluiten bij hun behoeften. In figuur 25 is te zien dat de tijden voor een bezoek op afspraak voor 33% in (zeer) grote mate aansluiten en voor 22% in (zeer) geringe mate. Voor vrije inloop geeft 35% aan dat de tijden in (zeer) grote mate aansluiten bij de behoefte. Voor 29% sluiten de tijden in (zeer) geringe mate aan.



Figuur 25: Aansluiting openingstijden bij behoefte

Tevens is gevraagd met welke aanpassing in de openingstijden men het meest geholpen is. Zoals weergegeven in figuur 26 (op de volgende pagina) blijkt dat 41% tevreden is met de huidige openingstijden. 25% geeft aan dat een extra avondopenstelling prettig zou zijn en 23% heeft het liefste 's middags langere openingstijden. Slechts 3% wenst dat het gemeentehuis 's ochtends eerder opent.

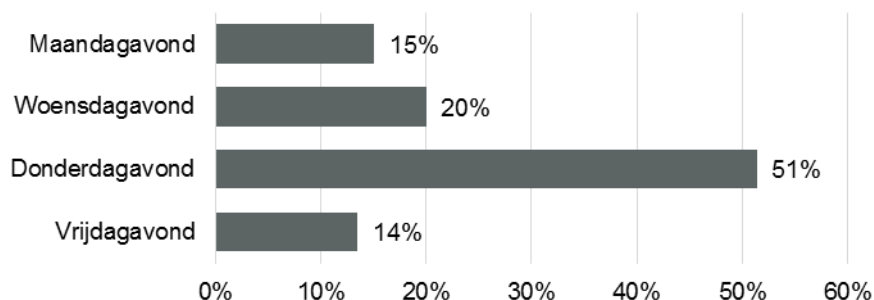
Met welke aanpassing in de openingstijden van het Gemeentehuis De Steeg bent u het meest geholpen? (n=362)



Figuur 26: Aanpassingen openingstijden

Aan de respondenten die hebben aangegeven een extra avondopenstelling te willen is gevraagd op welke avond men dat het liefste wenst. De meerderheid wenst een extra avondopenstelling op donderdag (51%) (zie figuur 27).

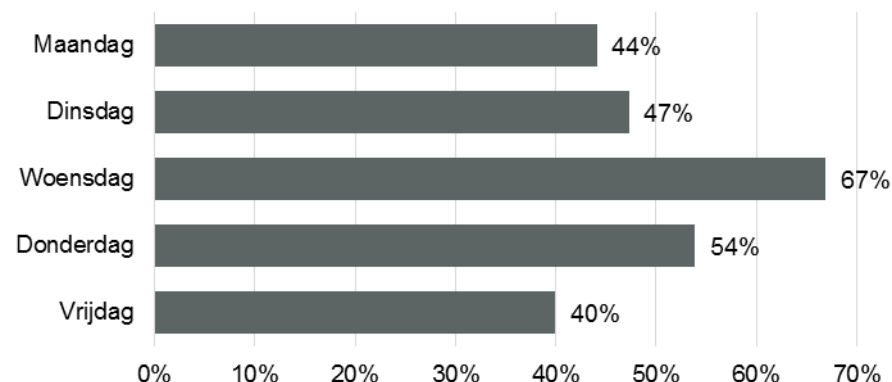
Op welke avond zou u een extra avondopenstelling wensen? (In de huidige situatie is het gemeentehuis De Steeg al geopend op dinsdagavond) (n=91)



Figuur 27: Extra avondopenstelling

Voor respondenten die openstelling tot 17.00 uur wensen, is de woensdagmiddag met 67% de dag van voorkeur. 54% wenst langere openstelling op donderdag (figuur 28).

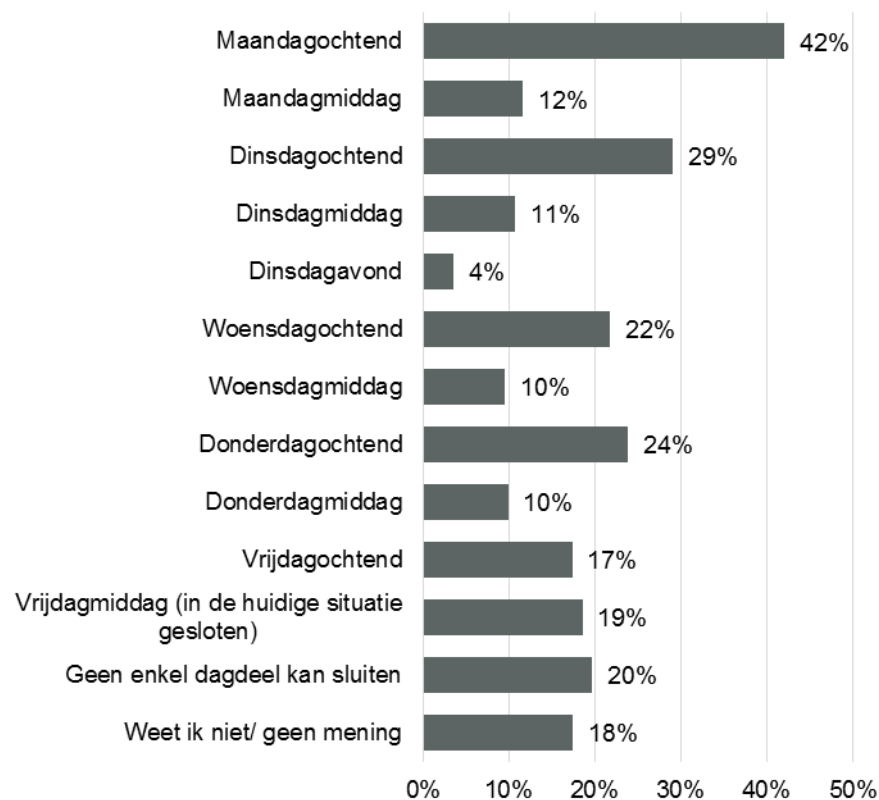
Aan welke dagen geeft u de voorkeur voor openstelling tot 17.00 uur? (n=83) Maximaal 3 antwoorden mogelijk



Figuur 28: Openstelling tot 17.00 uur

Aan de respondenten die hebben aangegeven een aanpassing in de openingstijden te wensen is gevraagd welk dagdeel de voorkeur voor sluiting heeft. De resultaten zijn weergegeven in figuur 29 (op de volgende pagina weergegeven). Er bestaat een duidelijke voorkeur voor sluiting van een ochtend ten opzichte van een middag. De meeste respondenten (42%) geven aan dat het gemeentehuis op maandagochtend kan sluiten. Daarna volgen de dinsdagochtend (29%), donderdagochtend (24%) en woensdagochtend (22%). 20% vindt dat geen enkel dagdeel kan sluiten. 19% vindt dat het gemeentehuis op vrijdagmiddag gesloten kan blijven

Mogelijk maakt u bepaalde dagdelen nooit gebruik van het Gemeentehuis De Steeg. Welk dagdeel heeft uw voorkeur voor sluiting? (n=183) Meerdere antwoorden mogelijk

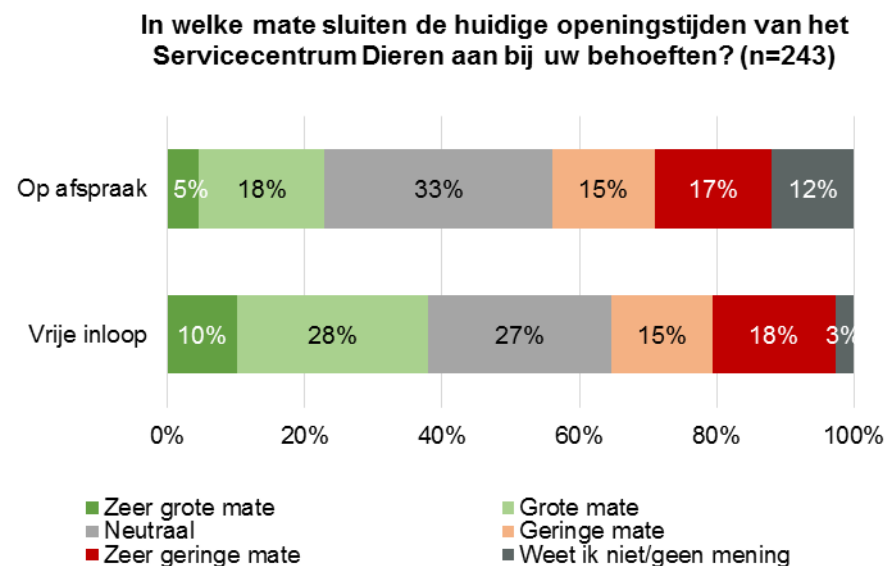


Figuur 29: Sluiting dagdeel

De open toelichtingen bij de openingstijden van gemeentehuis De Steeg zijn weergegeven in bijlage 12.

3.2 Openingstijden servicecentrum Dieren

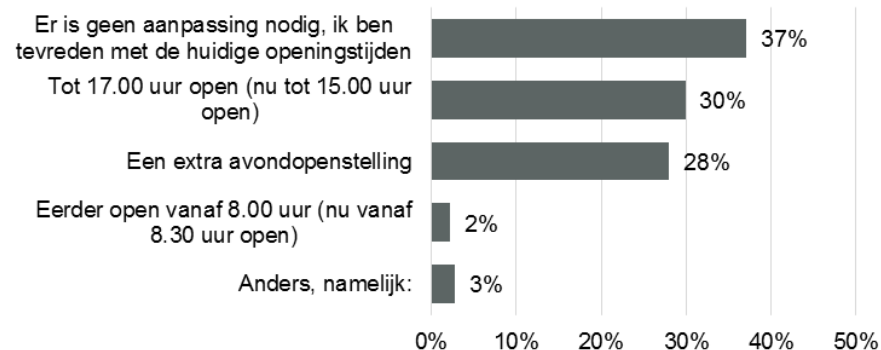
Respondenten die het servicecentrum Dieren weleens bezoeken hebben aangegeven in welke mate de openingstijden aansluiten bij hun behoeften. In figuur 30 is te zien dat de tijden voor een bezoek op afspraak voor 23% in (zeer) grote mate aansluiten en voor 32% in (zeer) geringe mate. Voor vrije inloop geeft 38% aan dat de tijden in (zeer) grote mate aansluiten bij de behoefte. Voor 33% sluiten de tijden in (zeer) geringe mate aan.



Figuur 30: Aansluiting openingstijden bij behoefte

In figuur 31 is weergegeven met welke aanpassing in de openingstijden bezoekers van servicecentrum Dieren het meest geholpen zijn. 37% geeft aan dat er geen aanpassingen nodig zijn. 30% wil graag dat de openingstijden verlengd worden tot 17.00 uur en 28% wenst een extra avondopenstelling. Slechts 2% geeft aan dat het servicecentrum 's ochtends eerder moet openen.

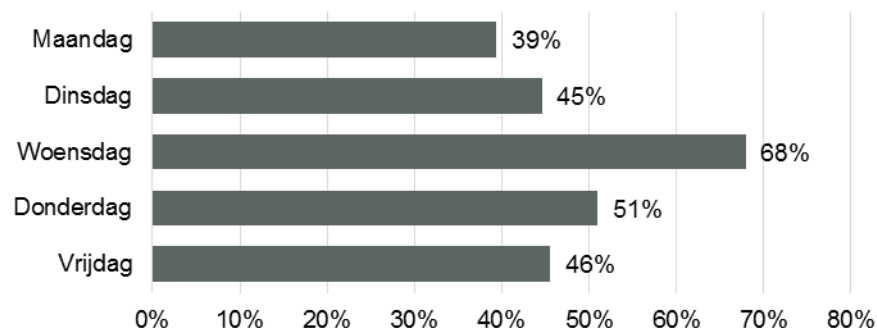
Met welke aanpassing in de openingstijden van het Servicecentrum Dieren bent u het meest geholpen? (n=243)



Figuur 31: Aanpassingen openingstijden

Voor respondenten die openstelling tot 17.00 uur wensen, is de woensdagmiddag met 68% de dag van voorkeur. 51% wenst langere openstelling op donderdagmiddag (figuur 32).

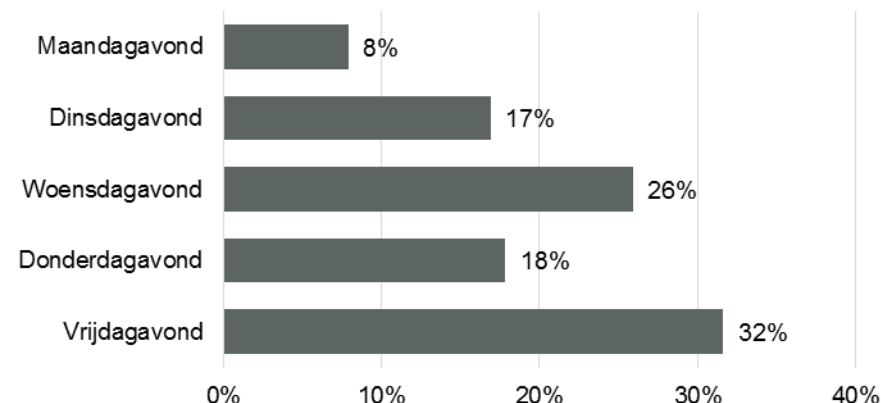
Aan welke dagen geeft u de voorkeur voor openstelling tot 17.00 uur? (n=73) Maximaal 3 antwoorden mogelijk



Figuur 32: Openstelling tot 17.00 uur

De meeste respondenten die het liefst een extra avondopenstelling willen geven aan dat vrijdagavond de voorkeur heeft (32%), zie figuur 33.

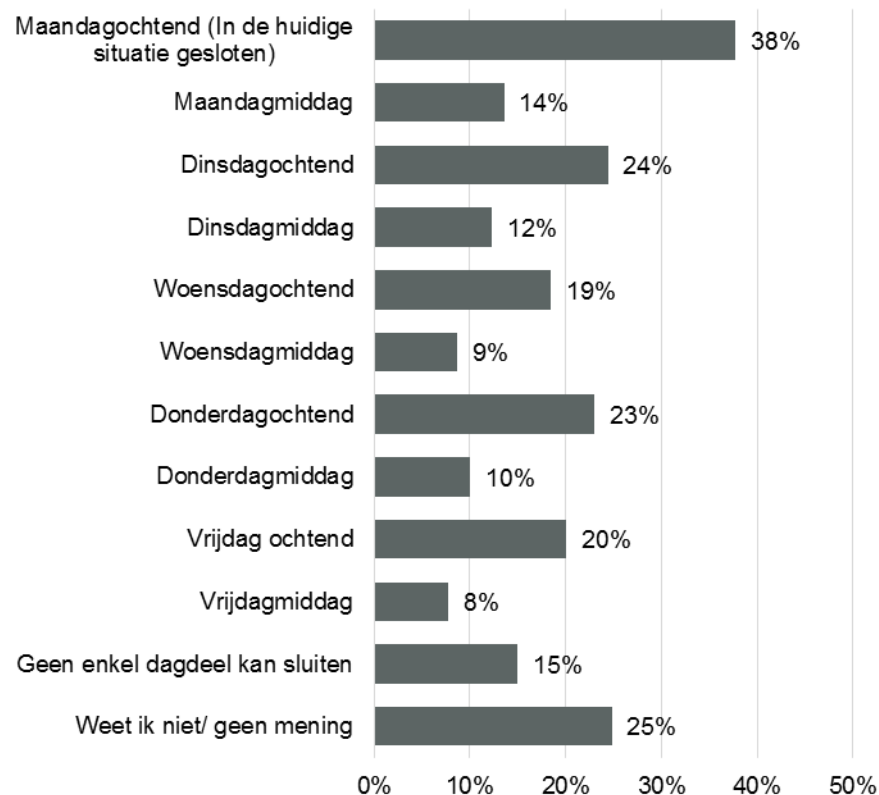
Op welke avond zou u een extra avondopenstelling wensen? (n=68)



Figuur 33: Extra avondopenstelling

Aan de respondenten die hebben aangegeven een aanpassing in de openingstijden te wensen is gevraagd welk dagdeel de voorkeur voor sluiting heeft. De resultaten zijn weergegeven in figuur 34 (op de volgende pagina weergegeven). Er bestaat een duidelijke voorkeur voor sluiting van een ochtend ten opzichte van een middag. De meeste respondenten (38%) geven aan dat het servicecentrum op maandagochtend gesloten kan blijven. Daarna volgen de dinsdagochtend (24%), donderdagochtend (23%) en vrijdagochtend (20%). 15% vindt dat geen enkel dagdeel kan sluiten.

Mogelijk maakt u bepaalde dagdelen nooit gebruik van het servicecentrum Dieren. Welk dagdeel heeft uw voorkeur voor sluiting? (n=146) Meerdere antwoorden mogelijk

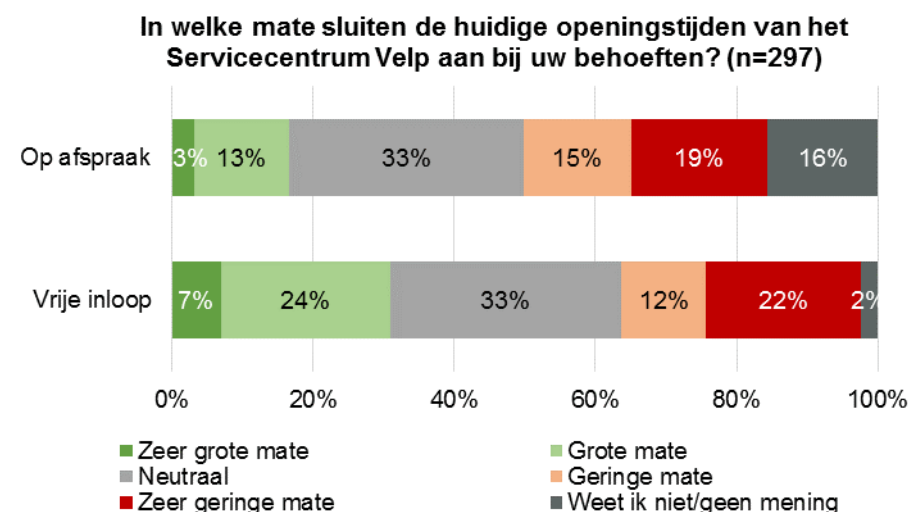


Figuur 34: Sluiting dagdeel

De open toelichtingen bij de openingstijden van servicecentrum Dieren zijn weergegeven in bijlage 13.

3.3 Openingstijden servicecentrum Velp

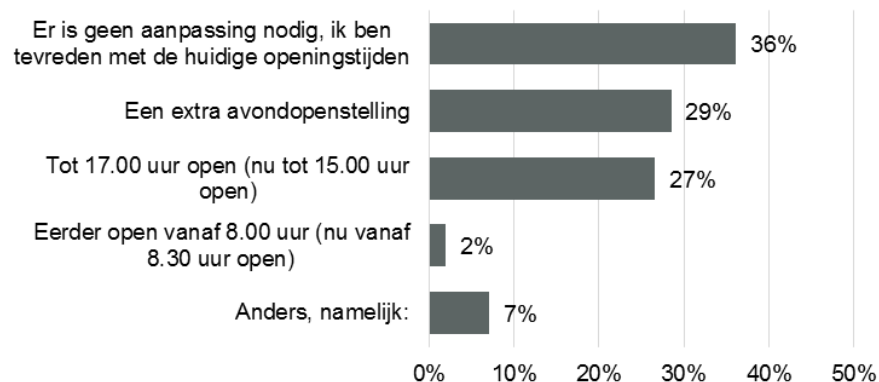
Respondenten die het servicecentrum Velp weleens bezoeken hebben aangegeven in welke mate de openingstijden aansluiten bij hun behoeften. In figuur 35 is te zien dat de tijden voor een bezoek op afspraak voor 16% in (zeer) grote mate aansluiten en voor 34% in (zeer) geringe mate. Voor vrije inloop geeft 31% aan dat de tijden in (zeer) grote mate aansluiten bij de behoefte. Voor 34% sluiten de tijden in (zeer) geringe mate aan.



Figuur 35: Aansluiting openingstijden bij behoefte

Bezoekers van het servicecentrum Velp is gevraagd met welke aanpassing in de openingstijden men het meest geholpen is (figuur 36). 36% geeft aan dat er geen aanpassing nodig is. 29% zou ermee geholpen worden als het servicecentrum een extra avond open is. 27% geeft aan de openingstijden 's middags te willen verlengen tot 17.00 uur. Slechts 2% wil dat het servicecentrum 's ochtends eerder open gaat.

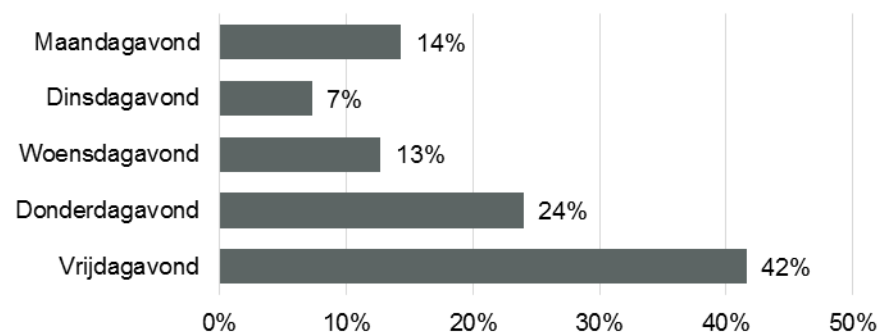
Met welke aanpassing in de openingstijden van het servicecentrum Velp bent u het meest geholpen? (n=297)



Figuur 36: Aanpassingen openingstijden

Aan de respondenten die hebben aangegeven een extra avondopenstelling te willen is gevraagd welke avond de voorkeur heeft. Uit de resultaten in figuur 37 blijkt dat de voorkeur uit gaat naar de vrijdagavond (42%), gevolgd door donderdagavond (24%).

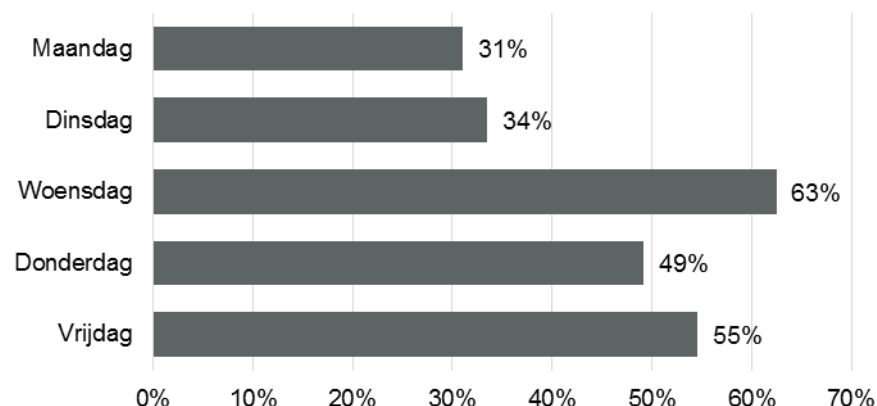
Op welke avond zou u een extra avondopenstelling wensen? (n=85)



Figuur 37: Extra avondopenstelling

De meeste respondenten die openstelling tot 17.00 uur willen, hebben hierbij de voorkeur voor woensdagmiddag (63%), gevolgd door de vrijdagmiddag (55%), zie figuur 38.

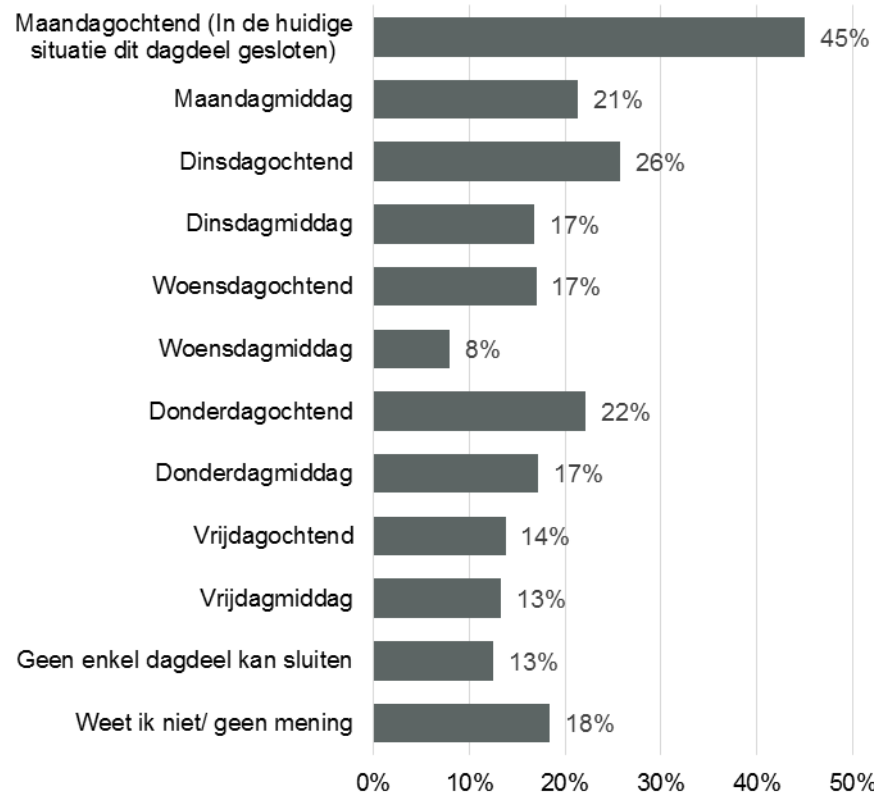
Aan welke dagen geeft u de voorkeur voor openstelling tot 17.00 uur? (n=73) Maximaal 3 antwoorden mogelijk



Figuur 38: Openstelling tot 17.00 uur

Aan de respondenten die hebben aangegeven een aanpassing in de openingstijden te wensen is gevraagd welk dagdeel de voorkeur voor sluiting heeft. De resultaten zijn weergegeven in figuur 39 (op de volgende pagina weergegeven). Er bestaat een voorkeur voor sluiting van een ochtend ten opzichte van een middag. De meeste respondenten (45%) geven aan dat het servicecentrum op maandagochtend gesloten kan blijven. Daarna volgen de dinsdagochtend (26%), donderdagochtend (22%) en maandagmiddag (21%). 13% vindt dat geen enkel dagdeel kan sluiten.

Mogelijk maakt u bepaalde dagdelen nooit gebruik van het servicecentrum Velp. Welk dagdeel heeft uw voorkeur voor sluiting? (n=169) Meerdere antwoorden mogelijk

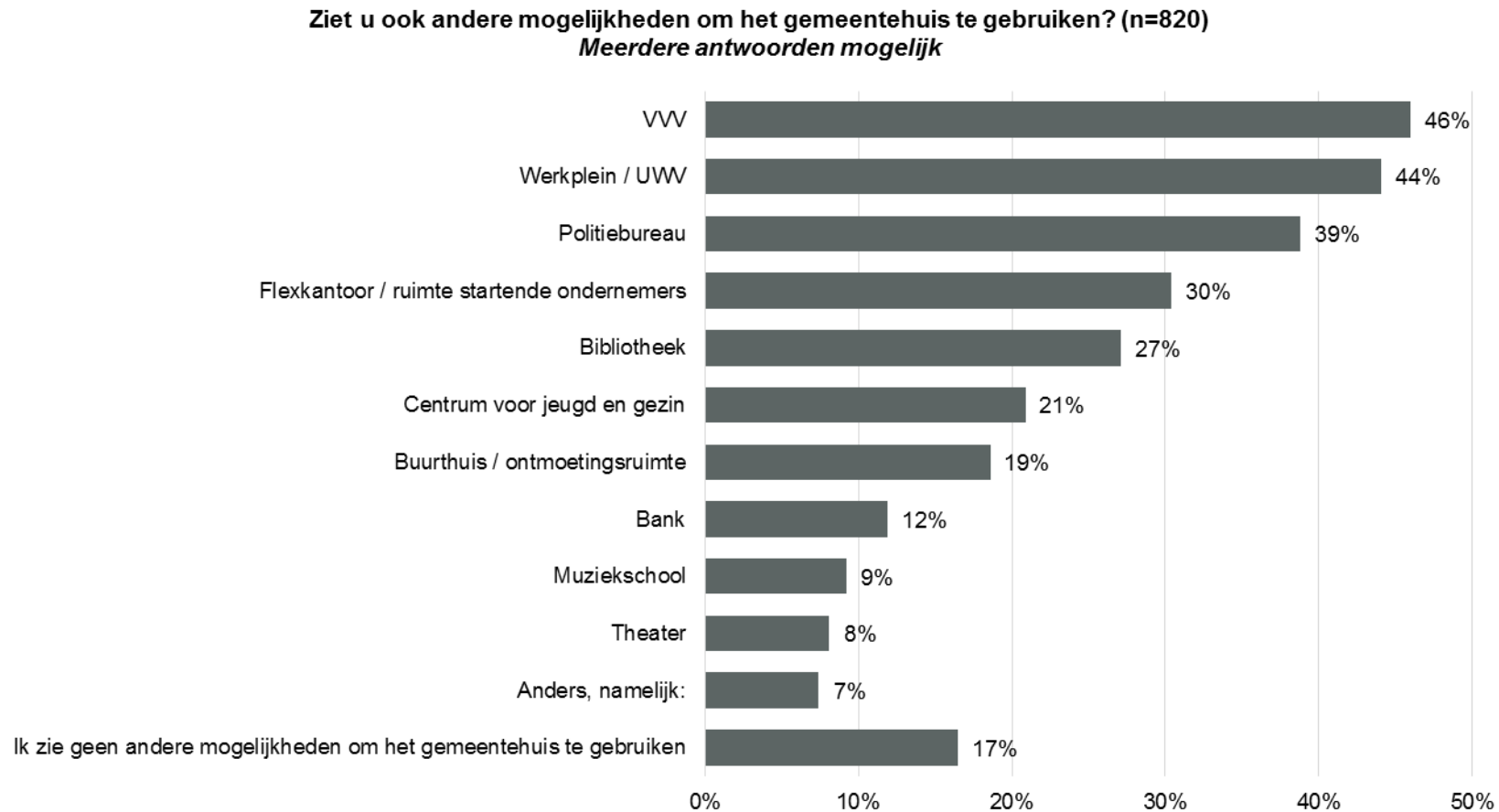


Figuur 39: Sluiting dagdeel

De open toelichtingen bij de openingstijds van servicecentrum Dieren zijn weergegeven in bijlage 14.

3.4 Andere mogelijkheden gebruik gemeentehuis

Op dit moment onderzoekt de gemeente Rheden toekomstige mogelijkheden voor het gebruik van het gemeentehuis. Het wordt nu gebruikt voor gemeentelijke loketten, politieke locatie, kantoorfunctie voor gemeentelijk personeel, trouwlocatie en expositieruimte. Aan de respondenten is gevraagd of zij ook andere mogelijkheden zien om het gemeentehuis te gebruiken.



Figuur 40: Mogelijkheden gebruik gemeentehuis

In figuur 40 is te zien dat de meeste respondenten vinden dat het gemeentehuis ook als VVV (46%), werkplein / UWV (44%) of politiebureau (39%) gebruikt kan worden. Men ziet de minste mogelijkheden voor een theater (8%), muziekschool (9%) of bank (12%). 17% van de respondenten ziet geen andere mogelijkheden om het gemeentehuis te gebruiken. De antwoorden bij 'anders, namelijk' zijn weergegeven in bijlage 15.