

Inwonerspanel Barneveld

**INWONERSPANEL BARNEVELD
PEILING 1 2019**

DIENSTVERLENING

**Gemeente Barneveld
Juni-juli 2019**

Uitgave:	Research 2Evolve Tesselschadelaan 15A 1217 LG Hilversum Tel: (035) 623 27 89 info@research2evolve.nl www.research2evolve.nl
Datum:	Juni-juli 2019
Onderzoek:	Inwonerspanel Barneveld Peiling 1 2019 Dienstverlening
Projectnummer:	20190205.01
Opdrachtgever:	Gemeente Barneveld

Het onderzoek is uitgevoerd door Research 2Evolve. Het marktonderzoeksbureau neemt de richtlijnen van de MOA (MarktOnderzoekAssociatie) en ESOMAR (European Society for Opinion and Marketing Research) in acht. Deze richtlijnen zijn bij Research 2Evolve op te vragen.

Het overnemen uit deze publicatie is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.

Hoofdstuk 1	Onderzoeksverantwoording	4
1.1	Inleiding	5
1.2	Uitvoering van het onderzoek	5
1.3	Responsoverzicht	5
1.4	Weging	6
1.5	Betrouwbaarheid en nauwkeurigheid	6
1.6	Steekproefsamenstelling	7
1.7	Leeswijzer	7
Hoofdstuk 2	Resultaten	8

Inwonerspanel Barneveld

HOOFDSTUK 1

ONDERZOEKSVERANTWOORDING

1.1 Inleiding

In opdracht van gemeente Barneveld heeft het onderzoeksbureau Research 2Evolve een onderzoek, over de dienstverlening in de gemeente Barneveld, uitgevoerd onder de leden van het inwonerspanel Barneveld.

De uitkomsten van dit onderzoek gebruikt de gemeente voor het verbeteren van de dienstverlening.

1.2 Uitvoering van het onderzoek

Steekproef	Inwonerspanel Barneveld
Methode	Online
Uitnodiging	Per e-mail
Veldwerkperiode	Vrijdag 21 juni – zondag 4 augustus 2019
Herinnering	1 keer

1.3 Responsoverzicht

	N
Bruto steekproef	555
Complete vragenlijsten	488
Respons	88%
Open link	41
Totaal respons (panel & open link)	529

1.4 Weging

Als de respons afwijkt op de variabelen leeftijd en/of postcodegebied, is er een weging toegevoegd, zodat de resultaten een juiste afspiegeling vormen van de werkelijke bevolking. Dit is een gangbare werkwijze in statistisch kwantitatief onderzoek. Personen in ondervertegenwoordigde groepen krijgen een gewicht groter dan 1 en tellen relatief zwaarder mee in het totaalresultaat. Personen in groepen met een oververtegenwoordiging krijgen een gewicht kleiner dan 1 waardoor ze minder zwaar mee tellen. Hiermee zijn de resultaten gecorrigeerd om de mogelijke invloed van een niet geheel representatieve steekproef weg te nemen. Doorgaans wordt een maximale weegfactor van 3 gehanteerd.

1.5 Betrouwbaarheid en nauwkeurigheid

Het betrouwbaarheidspercentage geeft de kans aan dat bij herhaling van het onderzoek hetzelfde uit het onderzoek komt. Bij een betrouwbaarheidspercentage van 95% is er 95% kans bij herhaling dat de antwoorden hetzelfde zullen zijn met andere respondenten binnen de doelgroep.

De nauwkeurigheid (uitgedrukt in foutmarge) geeft het gebied aan, waarbinnen de werkelijke waarde in de populatie ligt. De foutmarge is het percentage dat het antwoord kan afwijken van de werkelijkheid. Als de foutmarge 4% is, en 47% van steekproef een bepaald antwoord geeft, dan ligt dit percentage in werkelijkheid maximaal 4% boven of 4% onder deze 47%, dus tussen de 43% en 51% (een lagere foutmarge vereist een grotere steekproef). Een betrouwbaarheidsniveau van 95% en een foutmarge van 5% is gangbaar en algemeen geaccepteerd bij (statistisch) kwantitatief onderzoek.

1.6 Steekproefsamenstelling

De steekproef is, uitgesplitst naar enkele achtergrondkenmerken, als volgt samengesteld:

Leeftijd	ONGEWOGEN		GEWOGEN	
	N	%	N	%
16 t/m 34 jaar	81	15,3	170	32,2
35 t/m 49 jaar	125	23,6	116	21,9
50 t/m 64 jaar	158	29,9	123	23,3
65 jaar en ouder	156	29,5	110	20,9
Onbekend	9	1,7	9	1,7

Voor deze peiling hebben wij gecontroleerd of er een afwijking is ten opzichte van de werkelijkheid op basis van de variabelen leeftijd.

In dit geval zijn met name de leeftijdsgroep 16 t/m 34 jaar ondervertegenwoordigd en krijgen hier een weegfactor groter dan 1.

De respondenten van 65 jaar en ouder zijn oververtegenwoordigd en krijgen een gewicht kleiner dan 1.

Met het aantal respondenten dat heeft deelgenomen (=529) kan met een betrouwbaarheid van 95% en een foutmarge van 4,3% uitspraken gedaan worden op totaalniveau.

Doordat met name de jongeren (16 t/m 34 jaar) zijn ondervertegenwoordigd, zijn de resultaten niet zondermeer te vertalen naar de (gemiddelde) mening van de inwoners van gemeente Barneveld, maar geven wel een goede indicatie.

1.7 Leeswijzer

Daar waar de som van de resultaten niet precies op 100% uitkomt, wordt dit veroorzaakt door afrondingsverschillen of was meer dan één antwoord toegestaan. Waar in de grafieken ongelijke N-nen (aantal respondenten) te zien zijn, wordt dit veroorzaakt door het uitsluiten van de antwoordcategorie 'geen mening/niet van toepassing' en/of routing in de vragenlijst. In de rapportage wordt de ongewogen N weergegeven.

Als in de rapportage over verschillen wordt gesproken, betekent dit dat dit statistisch niet aan toeval toe te schrijven is en dus betekenisvol kan zijn. In deze rapportage is gekeken of er (significante) verschillen zijn en zijn de opvallende zaken benoemd.

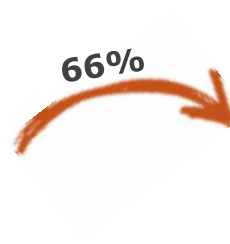
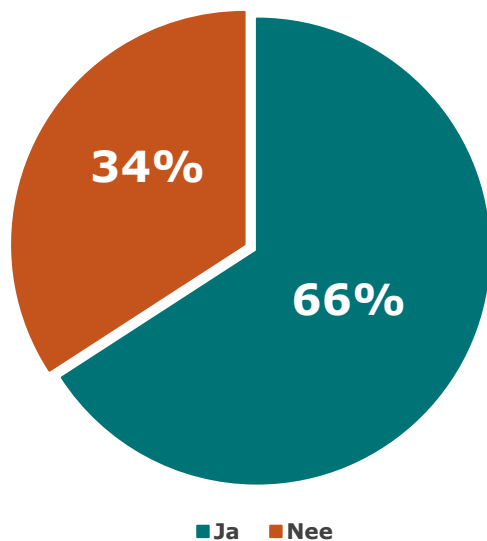
De open antwoorden worden letterlijk en onbewerkt opgeleverd en indien er opvallende resultaten zijn, worden deze verwerkt in de rapportage.

Inwonerspanel Barneveld

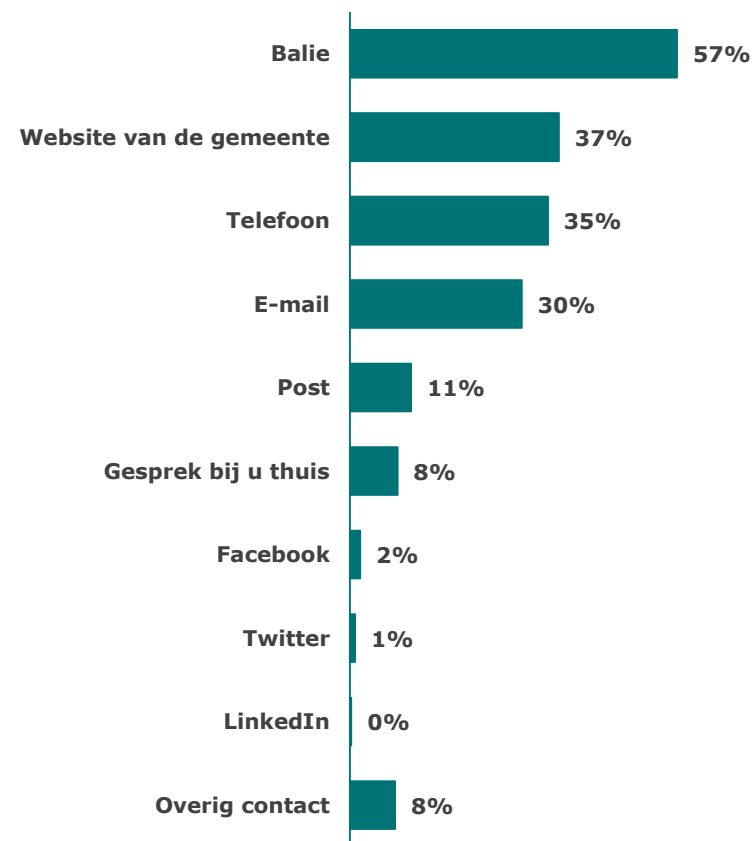
HOOFDSTUK 2

RESULTATEN

Heeft u de afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente Barneveld? (N=529)



Op welke wijze heeft u de afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente? (N=352*)

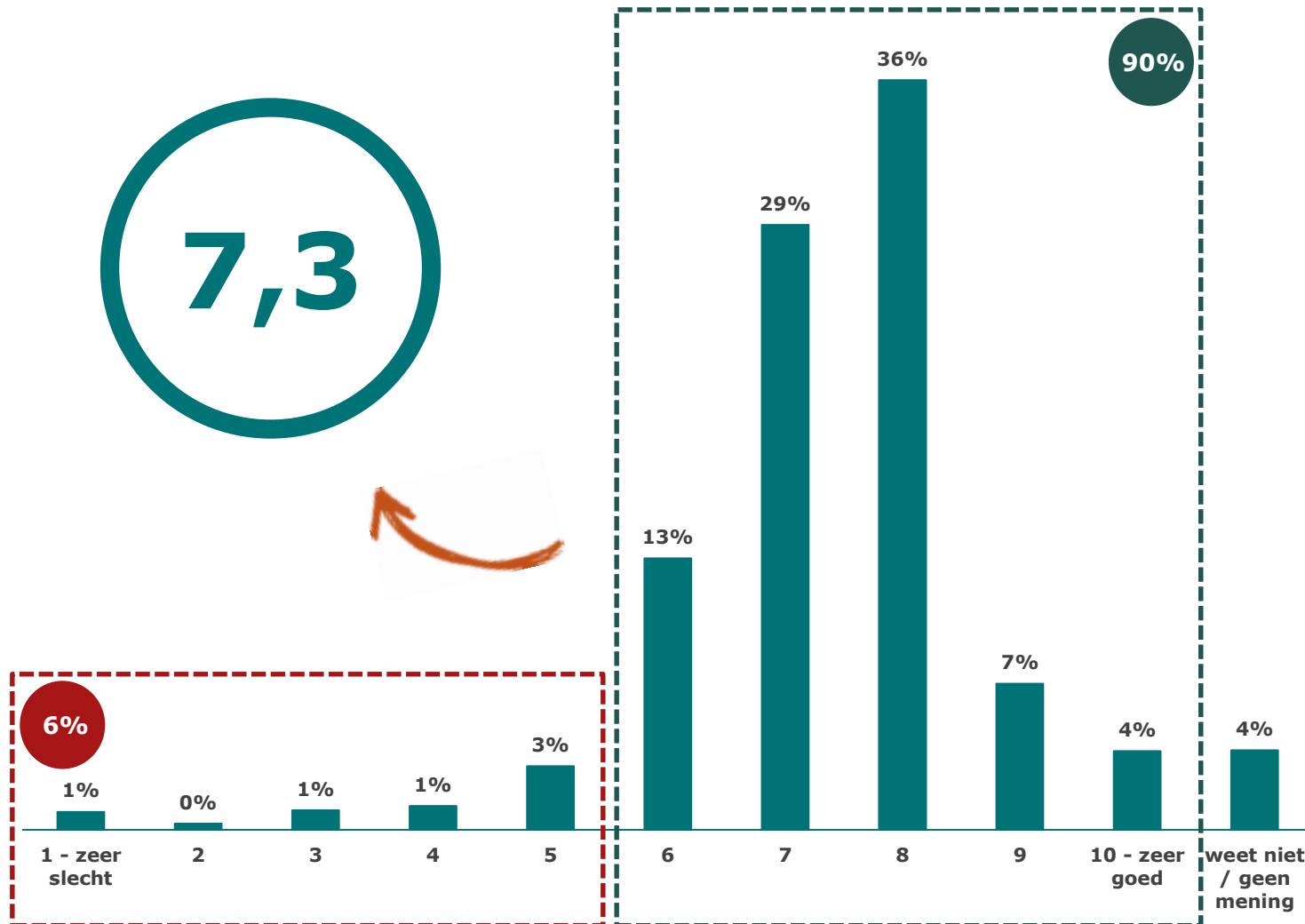


Twee derde van de respondenten heeft in de afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente.

Bijna zes op de tien (57%) had contact via de balie. Vervolgens was het meeste contact via de website van de gemeente (37%) en de telefoon (35%).

* Selectie: respondent heeft afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente

Hoe waardeert u - over het algemeen - de dienstverlening van de gemeente Barneveld? (N=527)

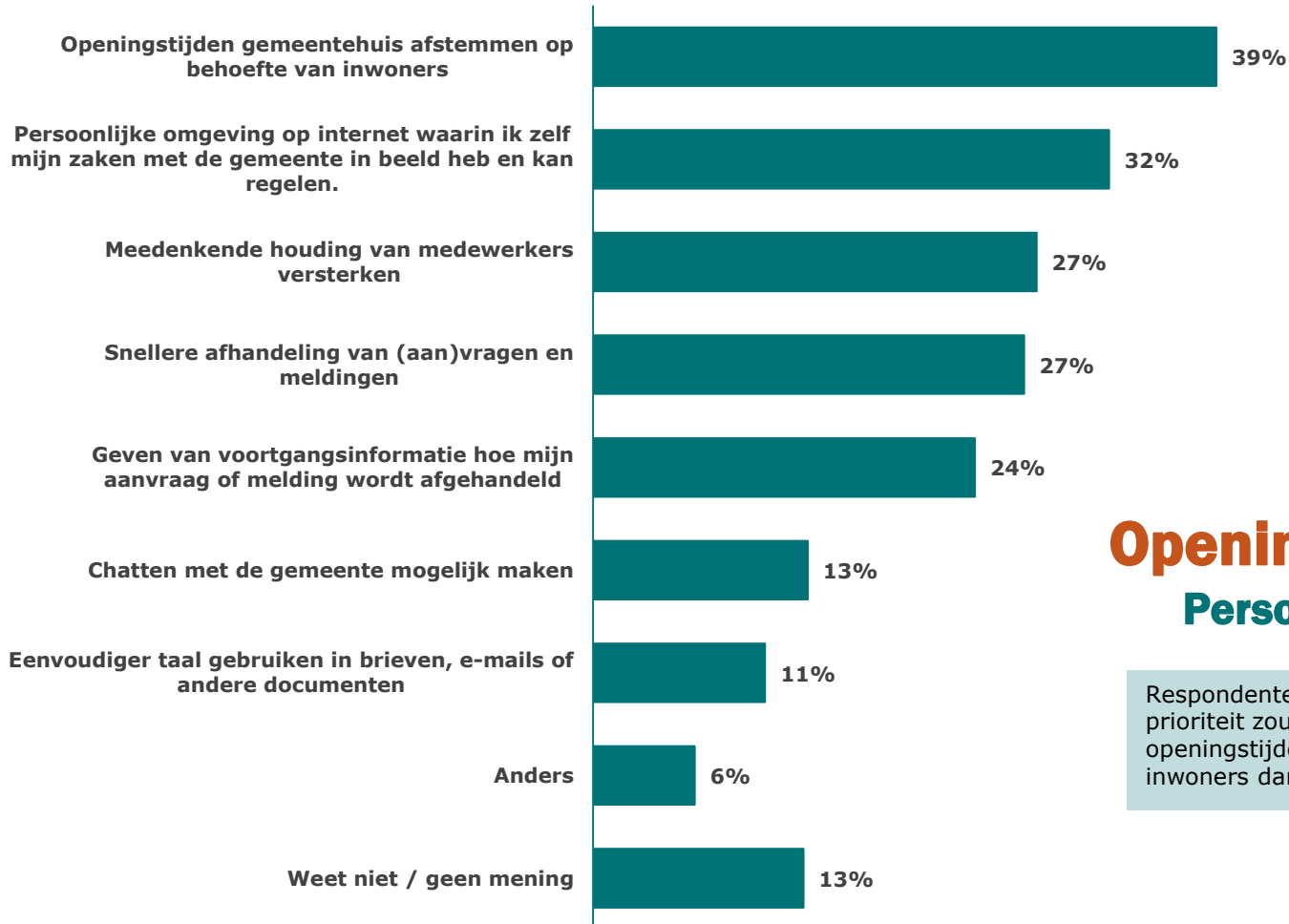


Als u één ding in de gemeentelijke dienstverlening zou kunnen veranderen, wat zou dat dan zijn? (N=252)

- Bereikbaarheid (op vrijdag) verbeteren
- Wachttijden verkorten (balie en telefonisch)
- Ruimere openingstijden (buiten kantooruren)
- Communicatie (sneller reageren, überhaupt reageren)
- Website verbeteren (betere zoekfunctie, overzichtelijker)
- Meer online kunnen regelen

Let op: de categorie Weet niet/geen mening is niet meegenomen in de berekening van het gemiddelde

Waar zou de gemeente in haar dienstverlening de komende 2 jaar prioriteit aan moeten geven? (N=529)

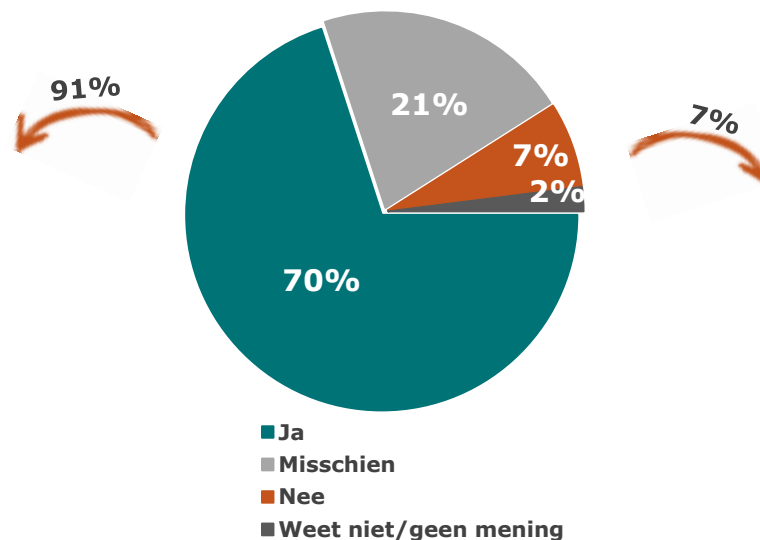


TOP 2

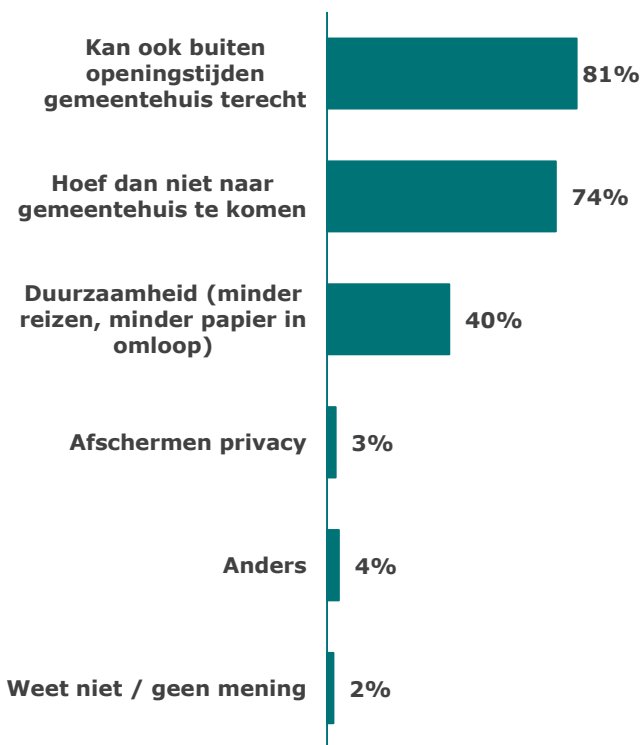
Openingstijden gemeentehuis Persoonlijke omgeving op internet

Respondenten tot 49 jaar geven vaker aan dat de gemeente prioriteit zou moeten geven aan de afstemming van de openingstijden van het gemeentehuis op de behoefte van inwoners dan respondenten van 50 jaar en ouder.

Bent u bereid om zelf meer digitaal te regelen? (N=529)



Wat is de reden dat u bereid bent om meer digitaal te regelen? (N=475*)



Wat is de reden dat u niet meer digitaal wilt regelen? (N=42**)



Bijna alle respondenten (91%) is (misschien) bereid om zelf meer digitaal te regelen. Respondenten tot 49 jaar geven vaker aan bereid zijn zelf meer digitaal te regelen dan respondenten van 50 jaar en ouder.

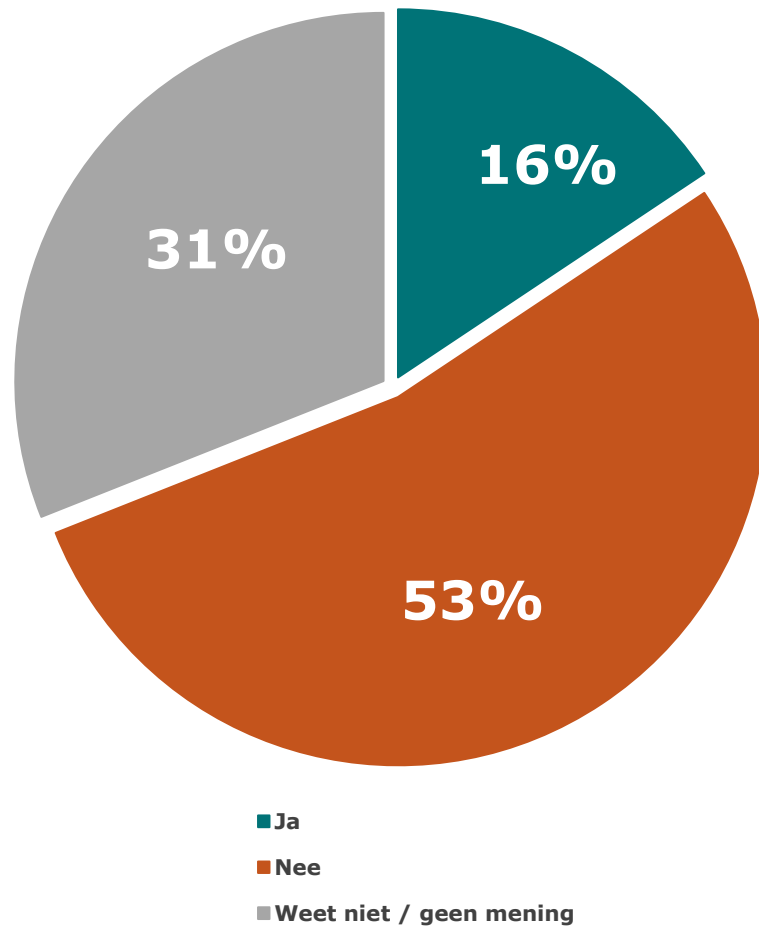
Voornaamste redenen om dit te doen zijn dat men dan ook buiten de openingstijden van het gemeentehuis zaken regelen kan (81%) en omdat men dan niet meer naar het gemeentehuis hoeft te komen (74%).

De voornaamste reden om niet zelf digitaal te regelen is het graag hebben van persoonlijk contact (68%).

* Selectie: respondent is bereid om zelf meer digitaal te regelen

** Selectie: respondent is niet bereid om zelf meer digitaal te regelen

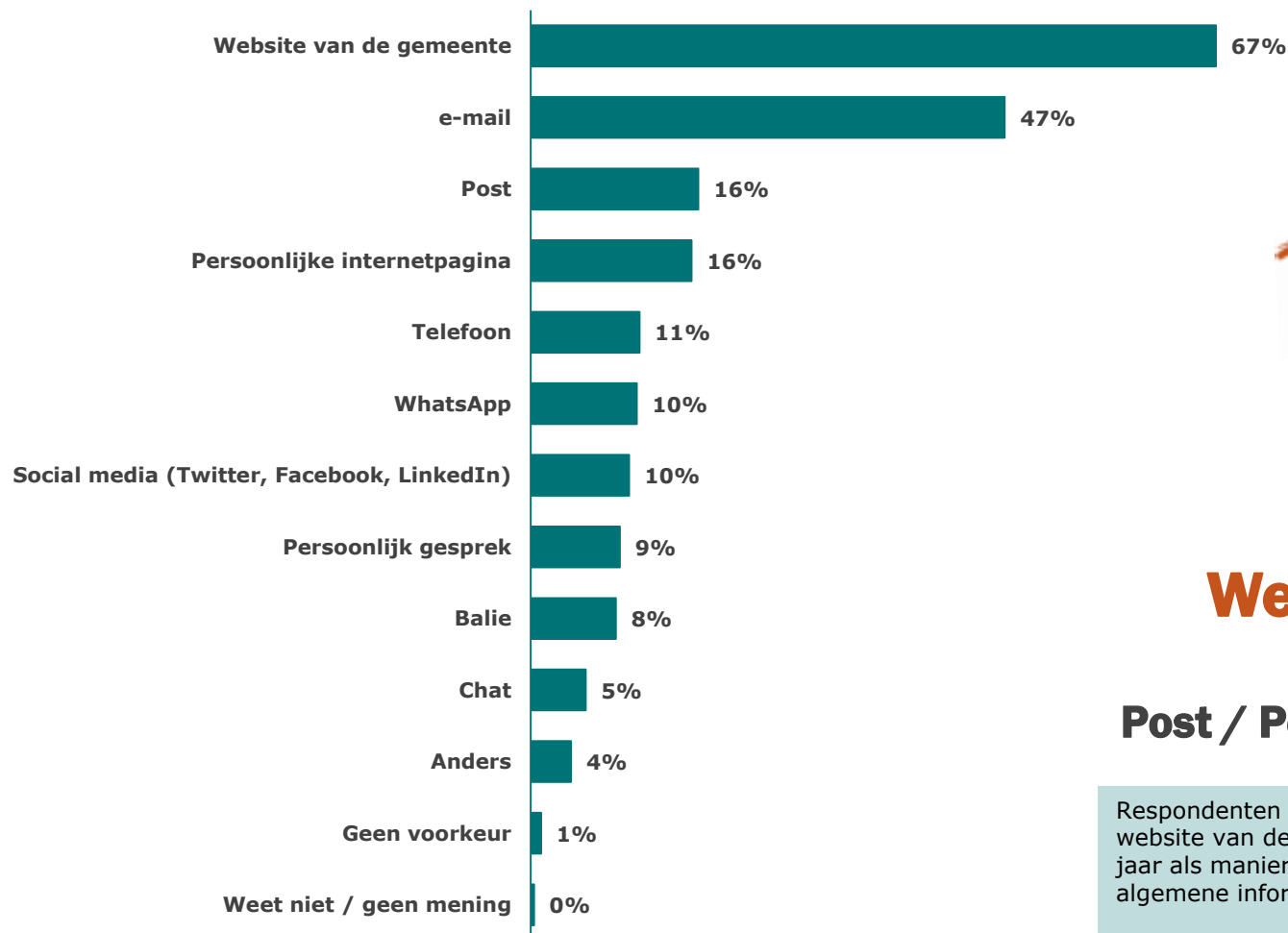
Bent u bereid om meer digitaal te regelen als we hulp bieden? (N=42*)



Ruim de helft van de respondenten (53%) is niet bereid om zelf meer digitaal te regelen, ook als de gemeente hulp zou bieden.

* Selectie: respondent is niet bereid om zelf meer digitaal te regelen

Op welke manier zou u in de toekomst het liefst contact zoeken met de gemeente voor het lezen van algemene informatie? (N=529)



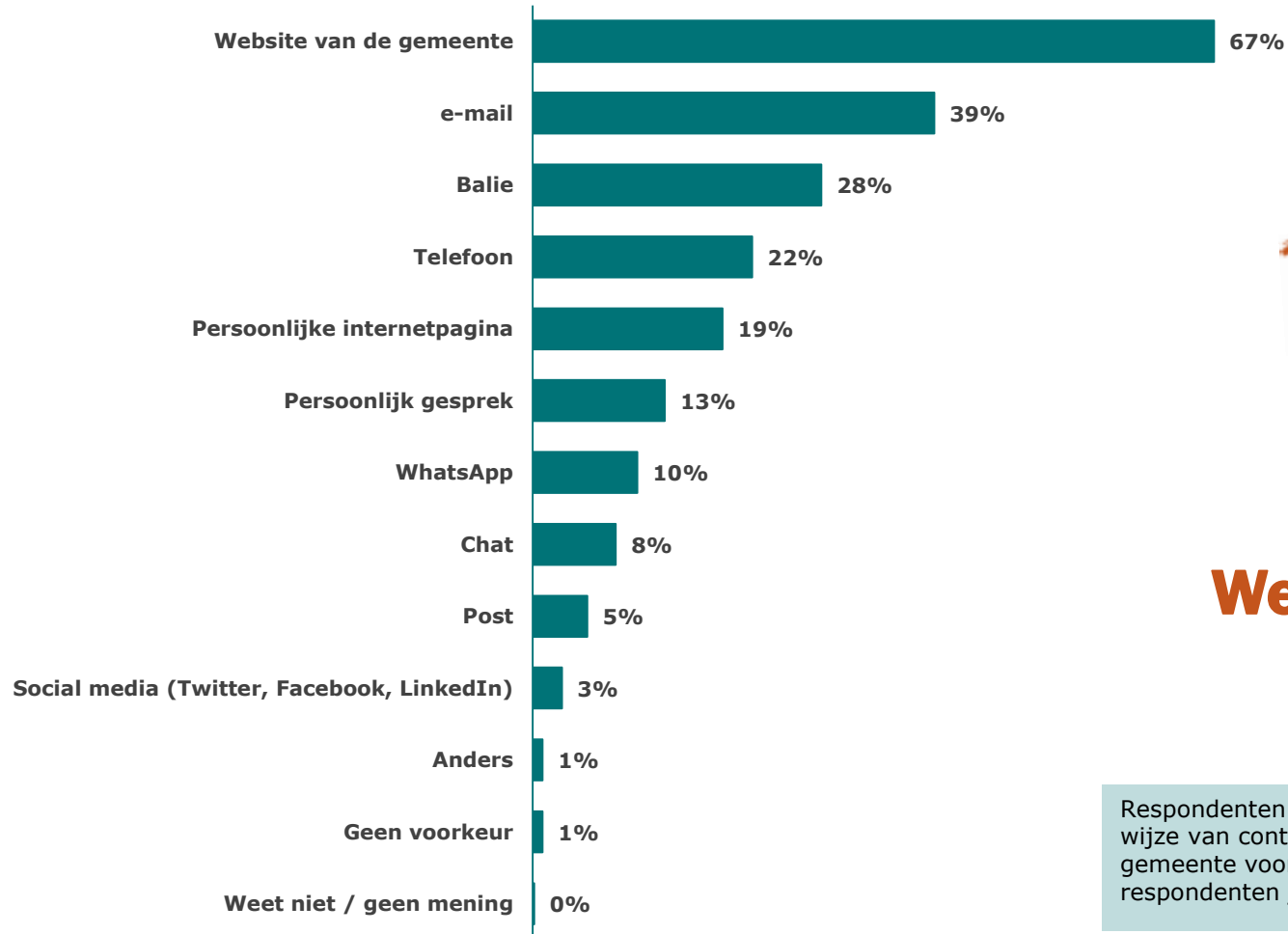
TOP 3

Website gemeente
E-mail
Post / Persoonlijke internetpagina

Respondenten van 65 jaar en ouder noemen minder vaak de website van de gemeente dan respondenten jonger dan 65 jaar als manier waarop men het liefst contact zoekt voor algemene informatie.

Respondenten van 50 jaar en ouder noemen vaker e-mail als wijze van contact waarop men het liefst contact zoekt met de gemeente dan respondenten jonger dan 50 jaar.

Op welke manier zou u in de toekomst het liefst contact zoeken met de gemeente voor het aanvragen van een product/dienst? (N=529)



TOP 3

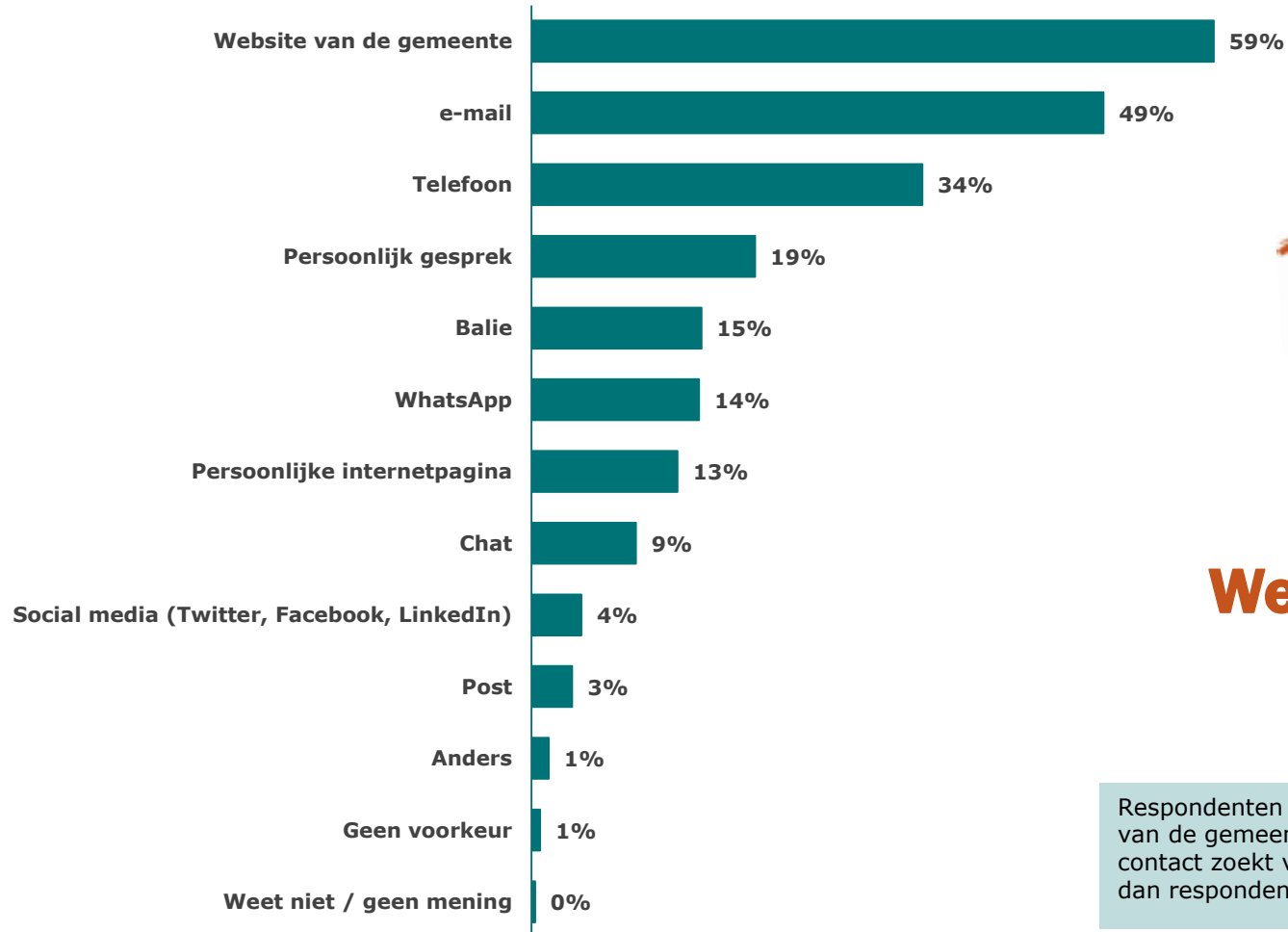
Website gemeente

E-mail

Balie

Respondenten van 50 jaar en ouder noemen vaker e-mail als wijze van contact waarop men het liefst contact zoekt met de gemeente voor het aanvragen van een product/dienst dan respondenten jonger dan 50 jaar.

Op welke manier zou u in de toekomst het liefst contact zoeken met de gemeente voor het doen van een melding/klachten/opmerkingen? (N=529)



TOP 3

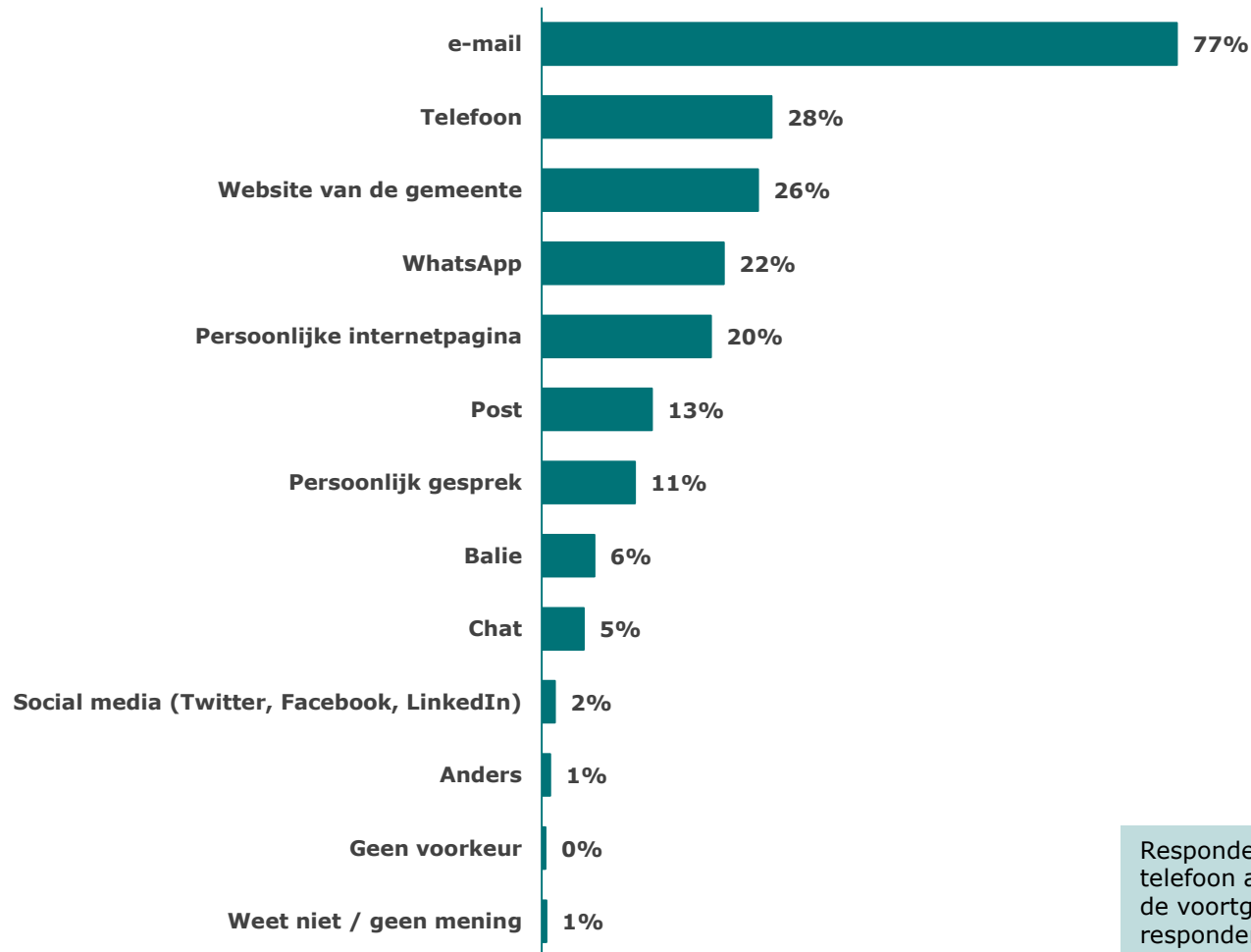
Website gemeente

E-mail

Telefoon

Respondenten jonger dan 65 jaar noemen vaker de website van de gemeente als wijze van contact waarop men het liefst contact zoekt voor het doen van een melding/klacht/opmerking dan respondenten van 65 jaar of ouder.

Op welke manier zou u in de toekomst het liefst contact zoeken met de gemeente voor de voortgang/terugkoppeling van aanvraag/melding? (N=529)

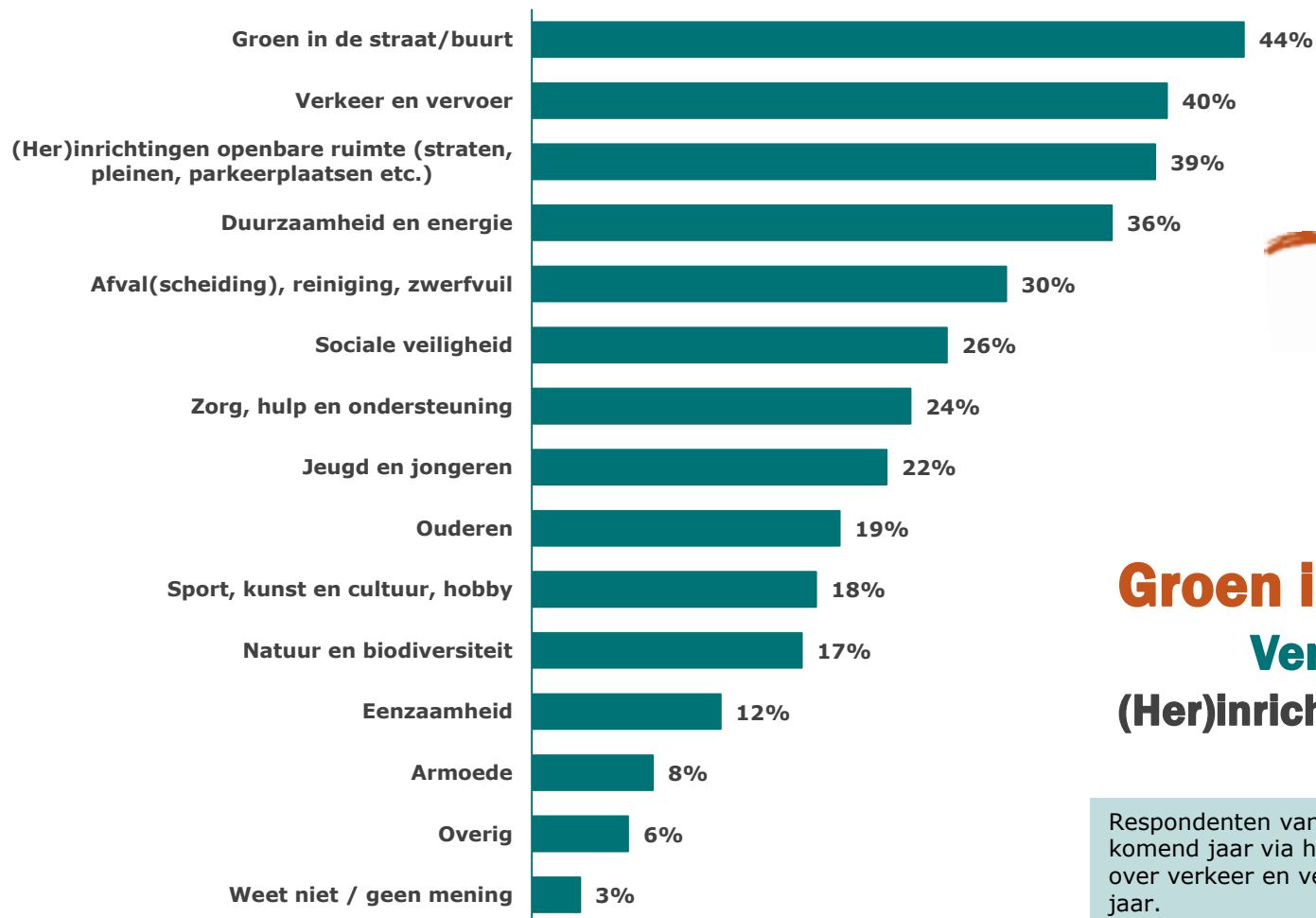


TOP 3

E-mail
Telefoon
Website gemeente

Respondenten van 65 jaar en ouder noemen vaker de telefoon als wijze waarop men het liefst contact zoekt voor de voortgang/terugkoppeling van een aanvraag/melding dan respondenten jonger dan 65 jaar.

Over welke onderwerpen zou u het komend jaar via het inwonerspanel willen meedenken met de gemeente? (N=529)



TOP 3

Groen in de straat/buurt
Verkeer en vervoer
(Her)inrichtingen openbare ruimte

Respondenten van 35 jaar en ouder geven vaker aan het komend jaar via het inwonerspanel mee te willen denken over verkeer en vervoer dan respondenten jonger dan 35 jaar.

Inwonerspanel

Barneveld

postadres

Postbus 918

1200 AX Hilversum

bezoekadres

Tesselschadelaan 15A

1217 LG Hilversum

telefoon

035 623 27 89

e-mail

info@research2evolve.nl

website

www.research2evolve.nl