

Inwonerspanel Heusden

**INWONERSPANEL HEUSDEN
PEILING 1 2017**

DIENSTVERLENING

**Gemeente Heusden
Juli/Augustus/September 2017**

Uitgave:	Research 2Evolve Tesselschadelaan 15A 1217 LG Hilversum Tel: (035) 623 27 89 info@research2evolve.nl www.research2evolve.nl
Datum:	Juli/Augustus/September 2017
Onderzoek:	Inwonerspanel Heusden Peiling 1 2017 Dienstverlening
Projectnummer:	20170607.01
Opdrachtgever:	Gemeente Heusden

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 en rapportage	6
1.5	Steekproefsamenstelling	6
Hoofdstuk 2	Resultaten	7
2.1	Bezoekmomenten	8
2.2	Dienstverlening op afspraak	10
2.3	Dienstverlening op locatie	11
2.4	Balie Drunen	14
2.5	Kanalen dienstverlening	15
2.6	Klantbeleving aan de balie	16
2.7	Telefonische dienstverlening	18

Inwonerspanel Heusden

HOOFDSTUK 1

ONDERZOEKSVERANTWOORDING

1.1 Inleiding

In opdracht van gemeente Heusden heeft onderzoeksbureau Research 2Evolve een onderzoek, over de dienstverlening van de gemeente Heusden, uitgevoerd onder de leden van Inwonerspanel Heusden.

In dit onderzoek zijn de volgende thema's aan bod gekomen: de bezoeken momenten aan het gemeentehuis/balie, de dienstverlening op afspraak en locatie, de Balie Drunen, de kanalen van dienstverlening en de klantbeleving aan de balie en telefoon.

1.2 Uitvoering van het onderzoek

Steekproef	Inwonerspanel Heusden
Methode	Online
Uitnodiging	Per e-mail
Veldwerkperiode	Donderdag 6 juli – zondag 10 september 2017
Herinnering	1 keer

1.3 Responsoverzicht

	N
Bruto steekproef	510
Vers sample / niet gereageerd	36
Niet volledig ingevulde vragenlijsten	103
Complete vragenlijsten	371
Respons	73%

1.4 Weging en rapportage

Voor deze peiling hebben wij gecontroleerd of er een afwijking is op basis van de variabelen; geslacht, leeftijd, postcode en huishoudgrootte. De respons wijkt voor de desbetreffende variabelen af, waarmee wij een weging hebben toegevoegd, zodat de resultaten een juiste afspiegeling vormen van de werkelijke bevolking. In de rapportage wordt de ongewogen N weergegeven.

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 te zien zijn, wordt dit veroorzaakt door het uitsluiten van de antwoordcategorie 'geen mening/niet van toepassing'.

1.5 Steekproefsamenvatting

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

Geslacht	ONGEWOGEN		GEWOGEN	
	N	%	N	%
Man	194	52.3	184	49.5
Vrouw	177	47.7	188	50.5
Leeftijd	N	%	N	%
16 t/m 34 jaar	40	10.8	92	24.7
35 t/m 44 jaar	52	14.0	53	14.1
45 t/m 54 jaar	73	19.7	73	19.6
55 t/m 64 jaar	88	23.7	69	18.5
65 t/m 74 jaar	91	24.5	56	15.0
75 jaar en ouder	27	7.3	30	8.0
Huishoudgrootte	N	%	N	%
1	25	6.7	79	21.2
2	215	58.0	150	40.3
3	44	11.9	55	14.7
4	69	18.6	66	17.7
5 of meer	18	4.9	23	6.1

Postcode	ONGEWOGEN		GEWOGEN	
	N	%	N	%
5151	91	24.5	102	27.6
5152	45	12.1	49	13.2
5154	13	3.5	14	3.8
5251	114	30.7	98	26.4
5252	25	6.7	21	5.6
5253	21	5.7	18	4.8
5254	15	4.0	19	5.1
5256	47	12.7	50	13.5

Inwonerspanel Heusden

HOOFDSTUK 2

RESULTATEN

2.1 Resultaten - Bezoekmomenten

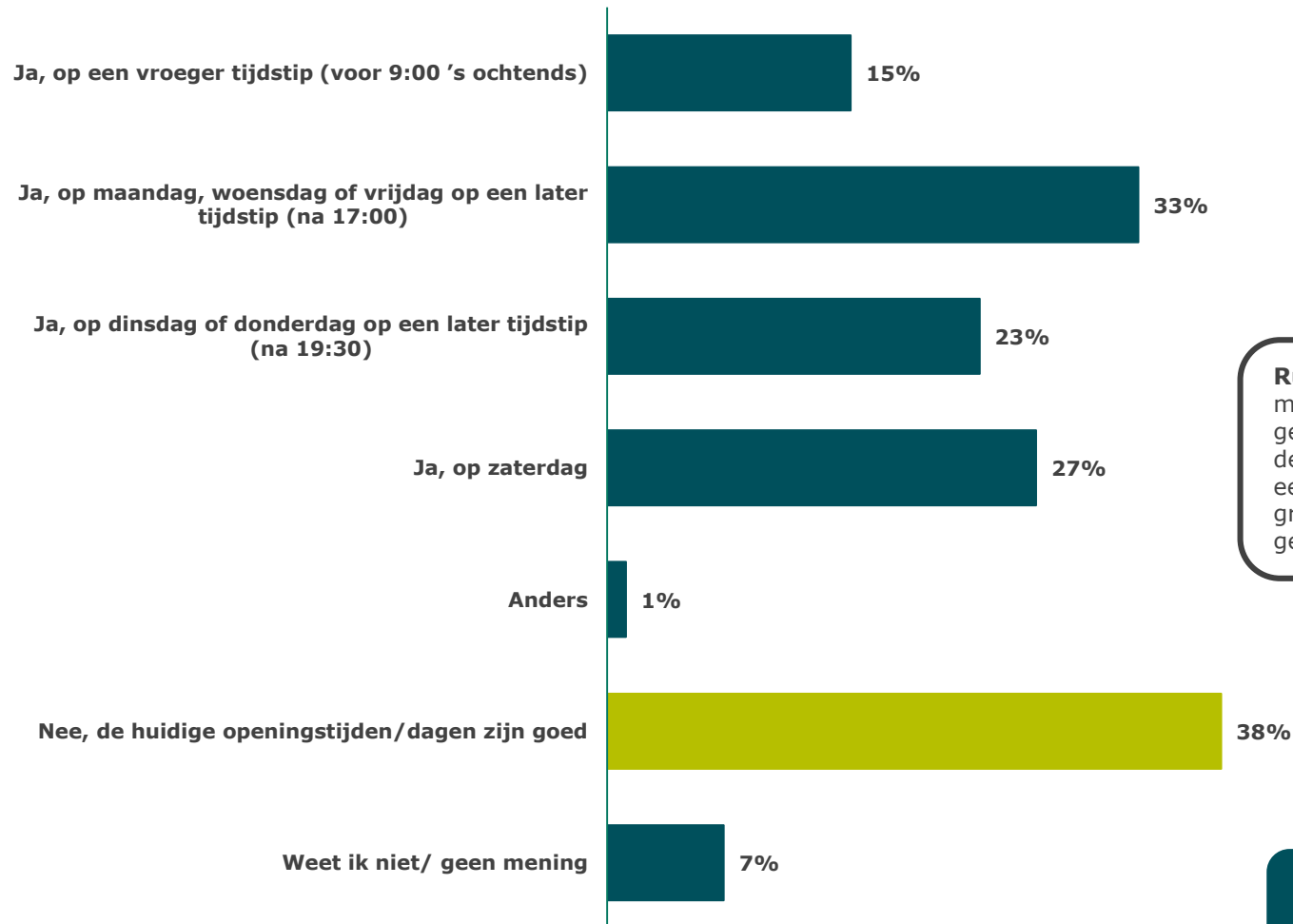
Welke dagdelen/ momenten zijn voor u het meest geschikt om het gemeentehuis/balie te bezoeken?

	N	Ik wil op deze dag geen bezoek brengen	Ochtend	Middag	Avond	Geen voorkeur
Maandag	371	10%	18%	13%	44%	28%
Dinsdag	371	9%	18%	16%	44%	27%
Woensdag	371	8%	21%	25%	42%	28%
Donderdag	371	10%	18%	15%	45%	28%
Vrijdag	371	9%	24%	25%	40%	29%

De panelleden hebben **geen** uitgesproken voorkeur voor een dag betreffende het bezoeken van het gemeentehuis/ balie. **Het merendeel** van de panelleden heeft echter wel de voorkeur aan een bezoek van het gemeentehuis/balie in de avond.

2.1 Resultaten - Bezoekmomenten

Zou u op een ander moment dan de huidige openingstijden/dagen het gemeentehuis/balie willen bezoeken? (N=371)

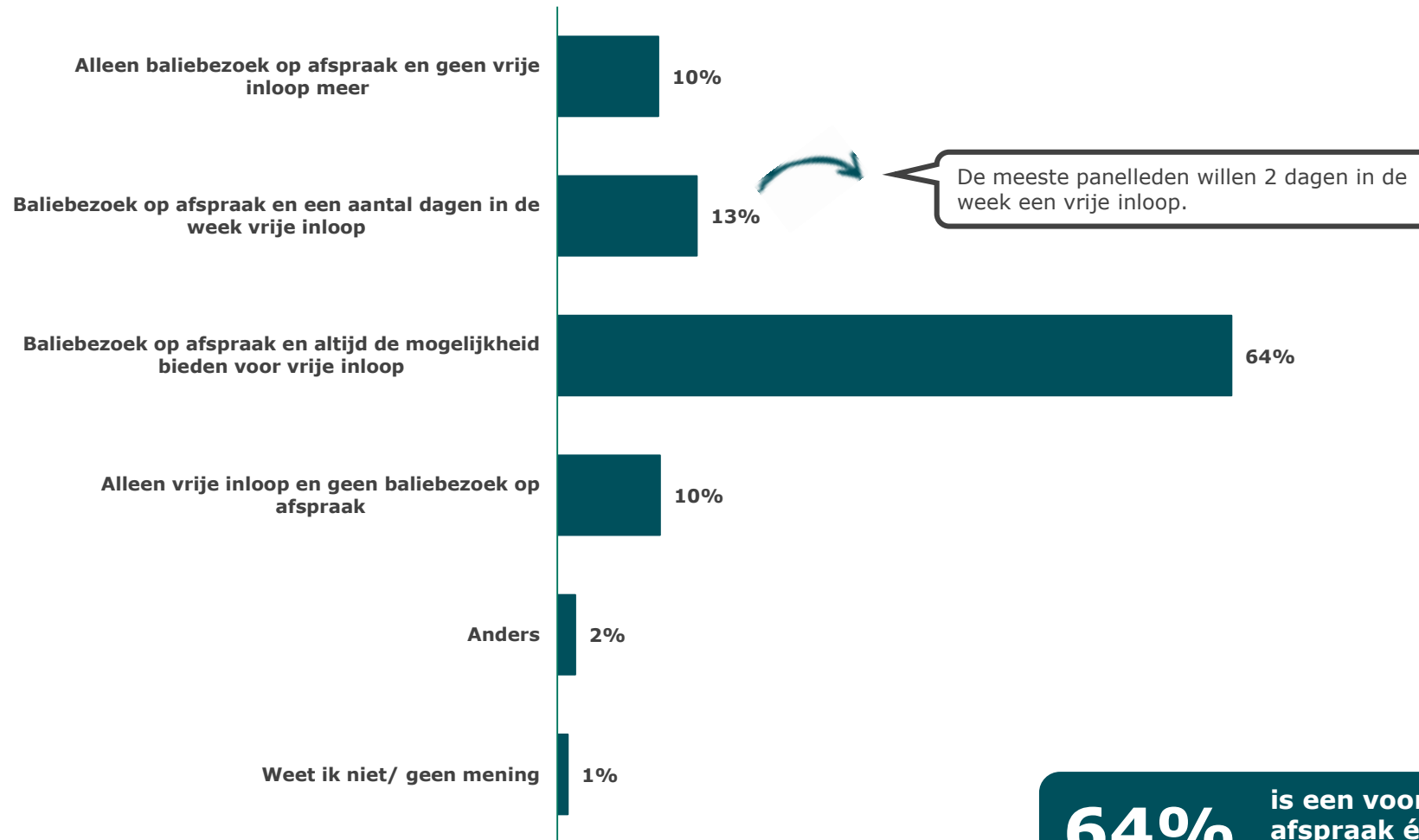


Ruim de helft van de panelleden zou op een ander moment dan de huidige openingstijden/dagen het gemeentehuis/balie willen bezoeken. **Een derde** geeft de voorkeur aan de maandag, woensdag of vrijdag op een later tijdstip (na 17:00) en **ruim een kwart** wil graag op zaterdag een bezoek brengen aan het gemeentehuis/balie.

38% is tevreden met de huidige openingstijden/dagen van het gemeentehuis/balie

2.2 Resultaten – Dienstverlening op afspraak

Waar bent u een voorstander van? (N=371)



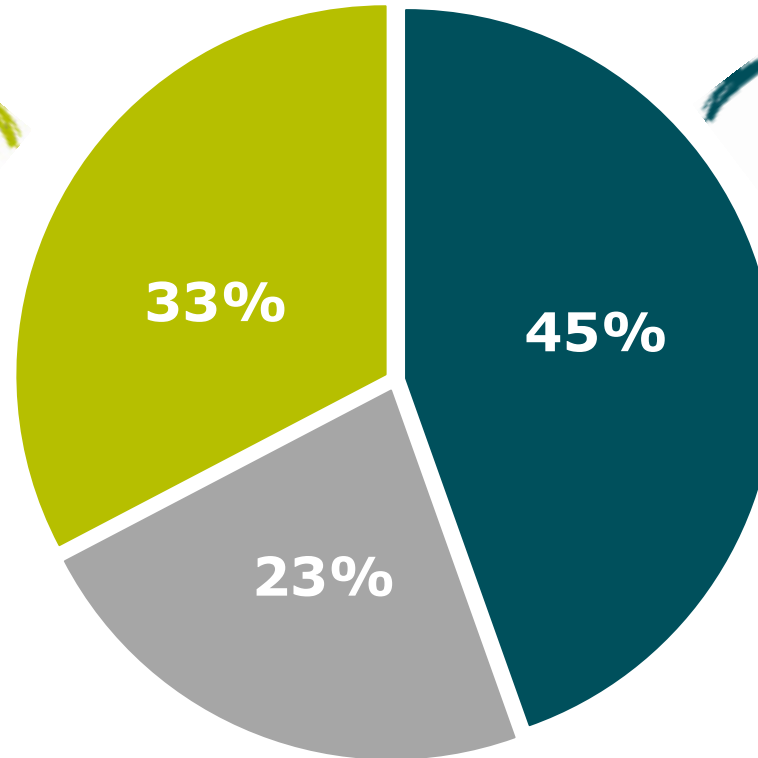
64% is een voorstander van baliebezoek op afspraak én altijd de mogelijkheid voor vrije inloop

2.3 Resultaten – Dienstverlening op locatie

In welke mate bent u het eens of oneens met de volgende stelling? "Ik vind het een goed initiatief van de gemeente om reisdocumenten op locatie te laten bezorgen" (N=365)



- Extra (hoge) kosten
- (privacy) gevoelige documenten
- Kans op fraude (veiligheid)
- Kwijtraken
- Vaak niet thuis



- (Ze)er mee eens
- Neutraal
- (Ze)er mee oneens

Welke locatie heeft daarbij uw voorkeur?



- Thuis
- Werk
- Gemeentehuis Drunen

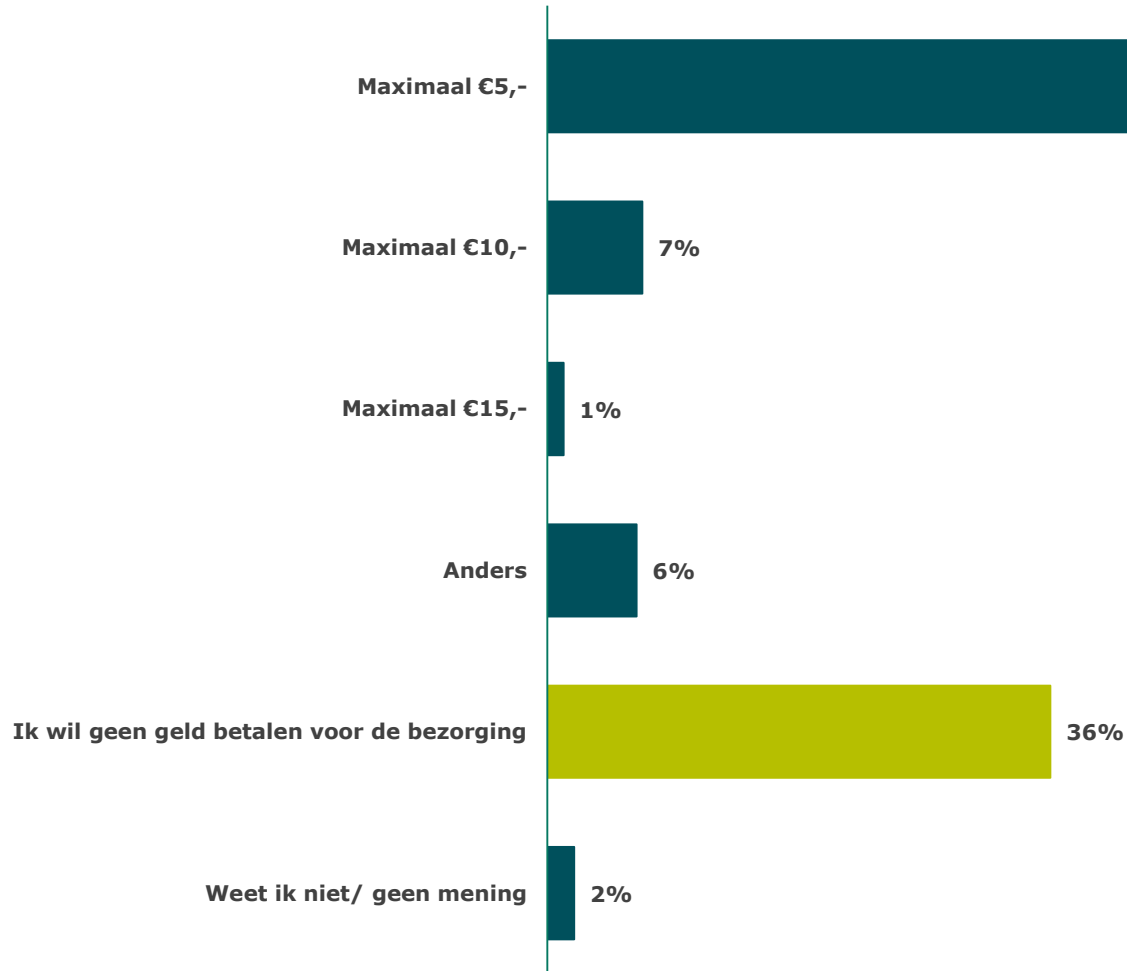
45%

vindt het een goed initiatief om reisdocumenten op locatie te laten bezorgen

* Let op: het percentage weet ik niet / geen mening is niet opgenomen in deze grafiek

2.3 Resultaten – Dienstverlening op locatie

Voor welk maximaal bedrag zou u uw aangevraagde reisdocument willen laten bezorgen?



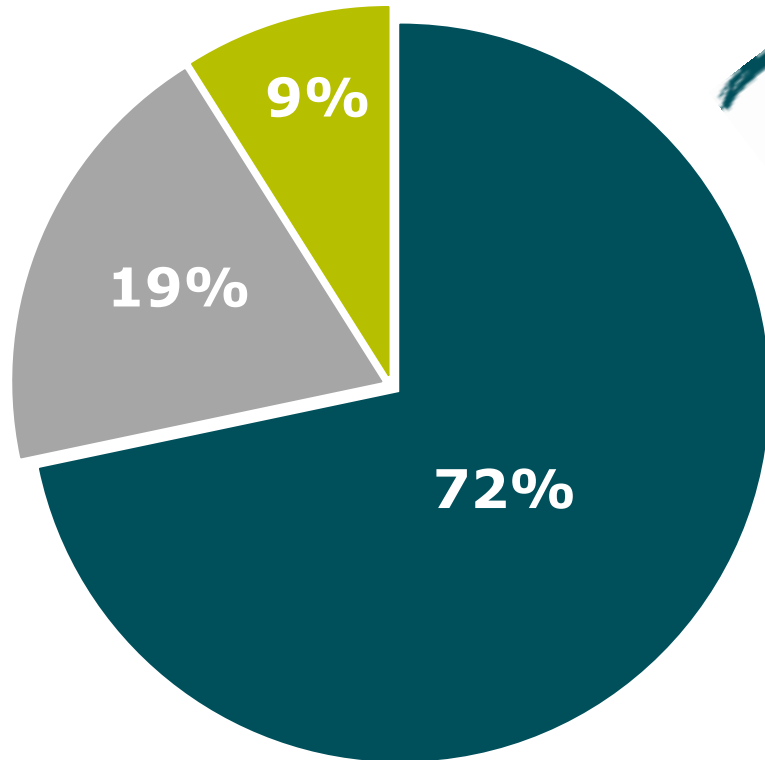
Van de panelleden die het een goed initiatief van de gemeente vinden om reisdocumenten op locatie te laten bezorgen, wil **bijna de helft** hier maximaal €5,- voor betalen. **Ruim een derde** van deze panelleden wil *geen* geld betalen voor deze bezorging.

48% wil maximaal €5,- betalen voor het laten bezorgen van een reisdocument

Selectie: Panelleden vinden het een goed initiatief om reisdocumenten op locatie te laten bezorgen (N=148)

2.3 Resultaten – Dienstverlening op locatie

In welke mate bent u het eens of oneens met de volgende stelling? "Ik vind het een goed initiatief van de gemeente om voor eenvoudige zaken ook op een locatie in mijn buurt terecht te kunnen" (N=357)



- (Zeer) mee eens
- Neutraal
- (Zeer) mee oneens

Heeft u een suggestie(s) voor zo'n dergelijke locatie in uw buurt?



- Bibliotheek
- Gemeentehuis Drunen
- Buurt-of dorpshuis
- Verzorgingstehuis

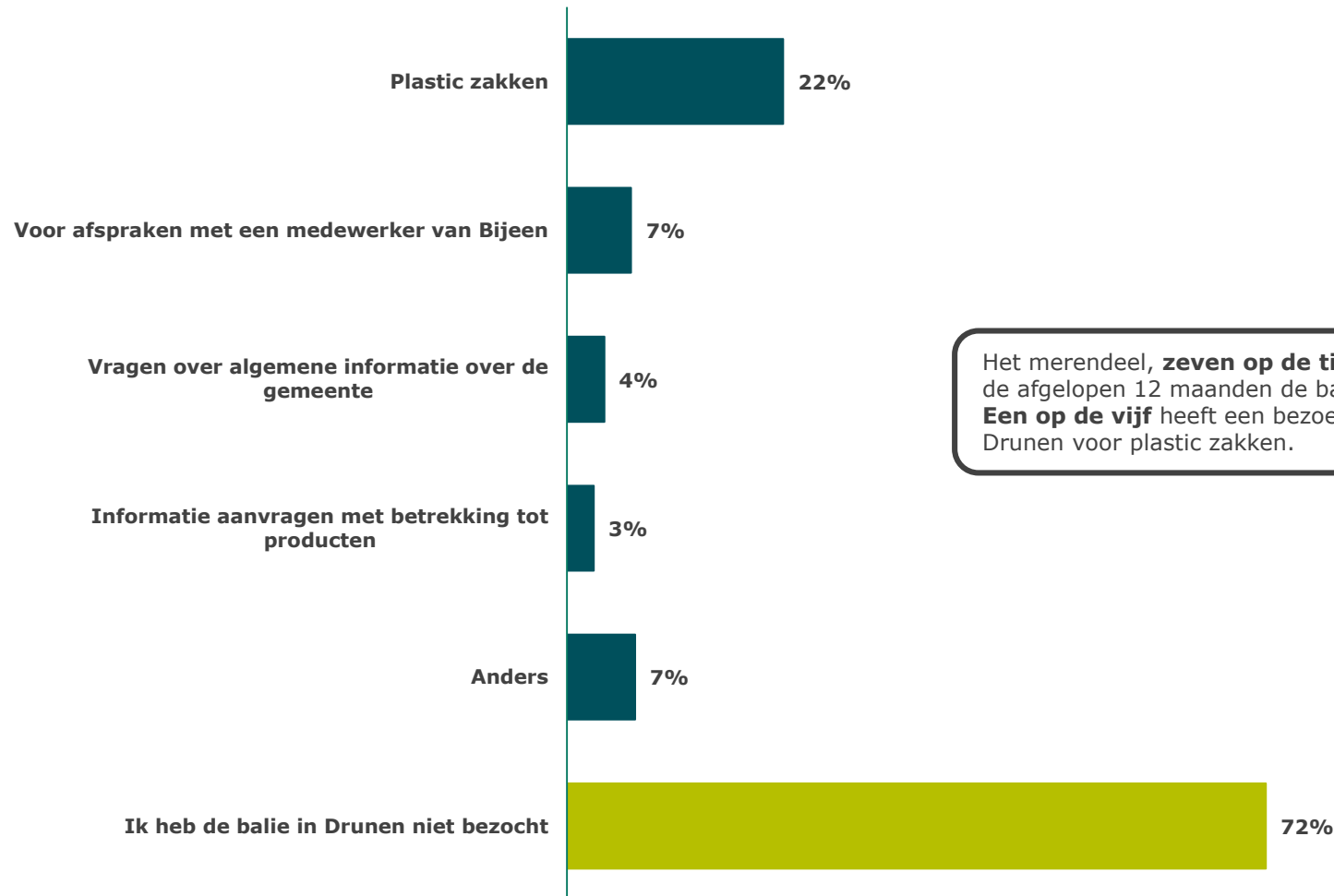
72%

vindt het een goed initiatief van de gemeente om voor eenvoudige zaken ook op een locatie in de buurt terecht te kunnen

* Let op: het percentage weet ik niet / geen mening is niet opgenomen in deze grafiek

2.4 Resultaten – Balie Drunen

Heeft u de afgelopen 12 maanden de balie in Drunen bezocht? Zo ja, waarvoor? (N=371)



Het merendeel, **zeven op de tien**, van de panelleden heeft de afgelopen 12 maanden de balie van Drunen niet bezocht. **Een op de vijf** heeft een bezoek gebracht aan de balie in Drunen voor plastic zakken.

2.5 Resultaten – Kanalen dienstverlening

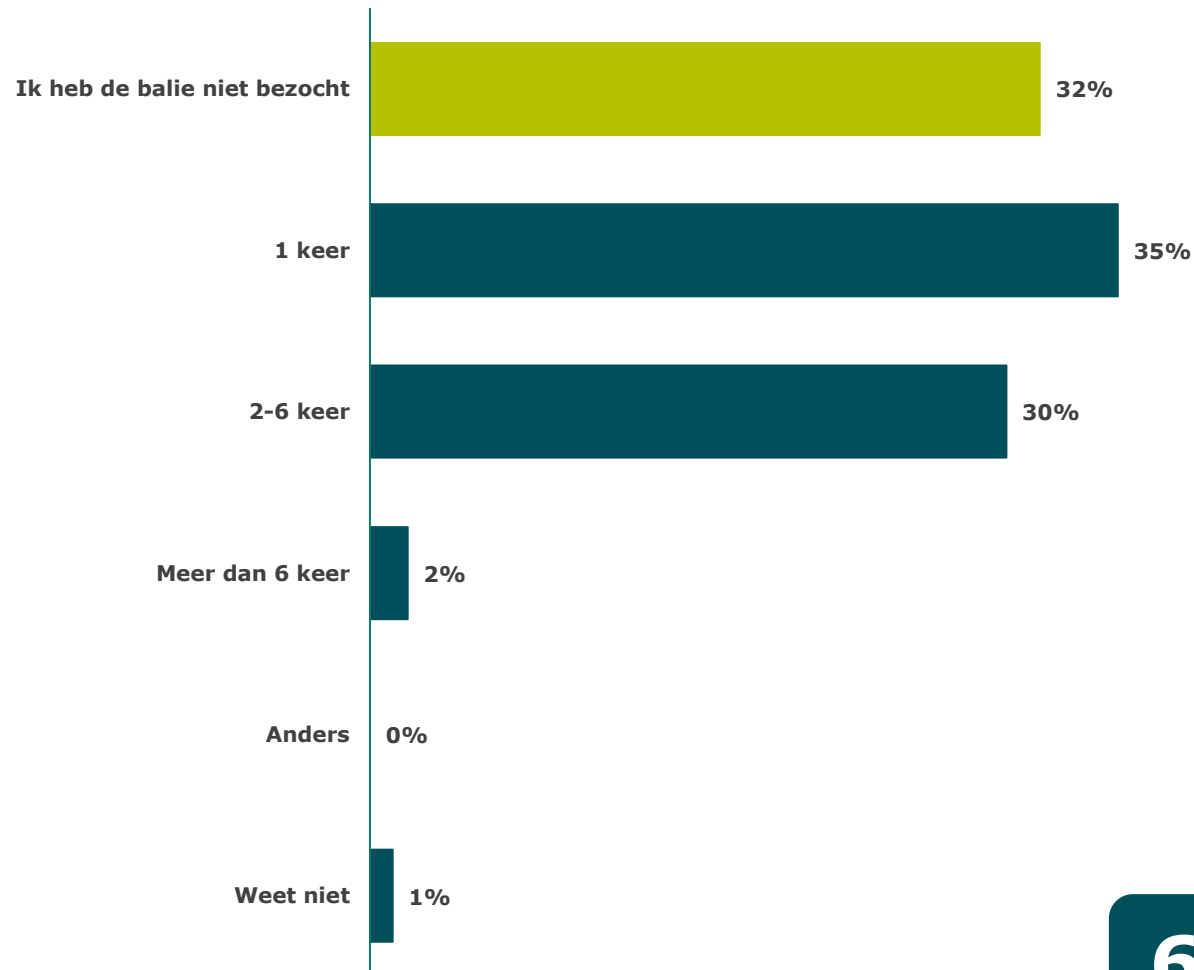
Op welke manier zou u in de toekomst het liefst contact zoeken met de gemeente voor...

	N	website van de gemeente	e-mail	sociale media (Twitter, Facebook)	WhatsApp	post	balie	telefoon	overig persoonlijk contact	anders	geen voorkeur	weet niet
het opvragen van informatie?	371	49%	17%	0%	4%	0%	4%	19%	2%	2%	1%	0%
het aanvragen van een product/dienst?	371	50%	16%	0%	4%	0%	13%	13%	2%	1%	0%	0%
het maken van een afspraak?	371	51%	14%	0%	4%	0%	1%	28%	1%	1%	0%	0%
het melden van een klacht en/of opmerking?	371	42%	26%	2%	8%	0%	4%	15%	3%	1%	0%	0%

Voor zowel het opvragen van informatie, het aanvragen van een product/dienst, het maken van een afspraak en het melden van een klacht en/of opmerking zoeken de panelleden **het liefst** contact met de gemeente via de website. Voor het maken van een afspraak zou **bijna drie op de tien** dit tevens telefonisch willen doen en **een kwart** zou voor het melden van een klacht en/of opmerking de gemeente per e-mail willen bereiken.

2.6 Resultaten – Klantbeleving aan de balie

Hoe vaak heeft u in de afgelopen 12 maanden de balie van de gemeente Heusden bezocht? (N=371)



67%

heeft de afgelopen 12 maanden de balie van de gemeente Heusden bezocht

2.6 Resultaten – Klantbeleving aan de balie

In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen?

	N	(Helemaal) mee eens	Niet eens/ niet oneens	(Helemaal) mee oneens
De medewerker toonde zich verantwoordelijk om tot een oplossing te komen	214	73%	17%	10%
De medewerker heeft zelf mijn vraag zo goed mogelijk beantwoord	234	82%	14%	4%
De medewerker was deskundig en professioneel	239	82%	11%	7%
De medewerker was vriendelijk en beleefd	246	88%	6%	6%
De medewerker kon zich goed inleven	216	66%	26%	7%
De medewerker dacht met mij mee	219	71%	20%	9%
De medewerker verraste mij aangenaam met de service die hij/zij verleende	222	45%	38%	17%

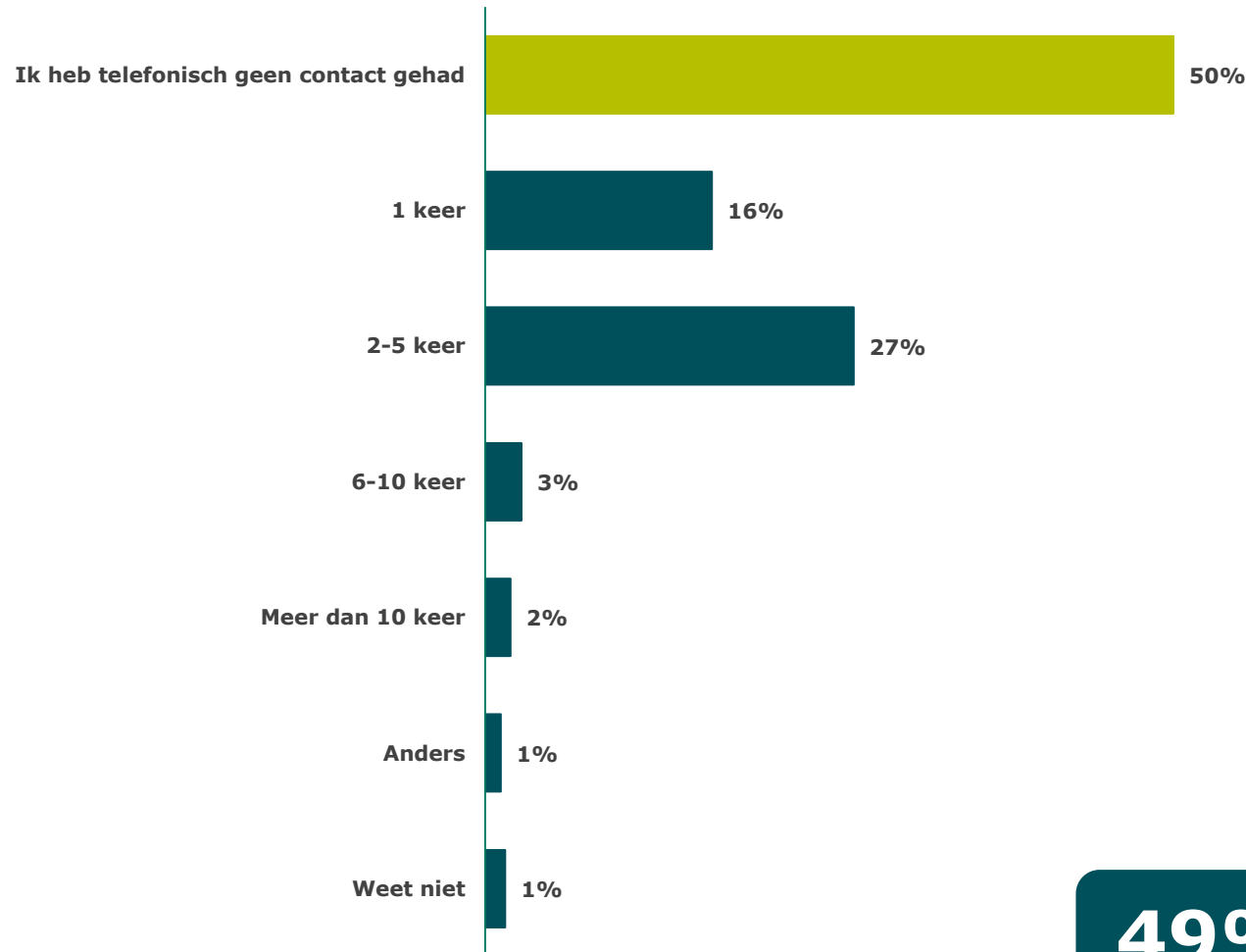
Over het algemeen zijn de panelleden, die de afgelopen 12 maanden de balie van gemeente Heusden hebben bezocht tevreden over de dienstverlening van de medewerker. **Bijna negen op de tien** panelleden vond de medewerker vriendelijk en beleefd. **Acht op de tien** is van mening dat de medewerker zelf de vraag zo goed mogelijk heeft beantwoord en deskundig en professioneel was. **Zeven op de tien** is het eens met de stelling dat de medewerker zich verantwoordelijk toonde om tot een oplossing te komen en mee dacht. **Twee derde** is van mening dat de medewerker empathisch was. Iets minder positief, maar alsnog **ruim vier op de tien**, panelleden vindt dat de medewerker hem/haar aangenaam verraste met de verleende service.

* Let op: het percentage geen mening/weet niet is niet opgenomen in deze tabel

Selectie: Panelleden hebben de afgelopen 12 maanden de balie van gemeente Heusden bezocht

2.7 Resultaten – Telefonische dienstverlening

Hoe vaak heeft u in de afgelopen 12 maanden telefonisch contact gehad met de gemeente Heusden? (N=371)



49%

heeft de afgelopen 12 maanden telefonisch contact gehad met de gemeente Heusden.

2.7 Resultaten – Telefonische dienstverlening

In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen?

	N	(Helemaal) mee eens	Niet eens/ niet oneens	(Helemaal) mee oneens
De gemeente is telefonisch goed bereikbaar	179	73%	21%	6%
Er zijn telefonisch geen lange wachttijden	167	70%	23%	7%
Ik word correct doorverbonden	168	74%	17%	9%
De medewerker aan de telefoon is deskundig en professioneel	178	75%	15%	10%
De medewerker aan de telefoon is vriendelijk en beleefd	182	89%	8%	4%
De medewerker kwam de gemaakte afspraken na (denk bijv. aan terugbellen of informatie toesturen etc)	158	76%	10%	14%

Over het algemeen zijn de panelleden, die de afgelopen 12 maanden telefonisch contact hebben gehad met de gemeente Heusden, tevreden over de telefonische dienstverlening. Panelleden vonden **met name** dat de medewerker aan de telefoon vriendelijk en beleefd was. In mindere mate, maar alsnog **zeven op de tien**, panelleden is tevreden over de telefonische wachttijden.

* Let op: het percentage geen mening/weet niet is niet opgenomen in deze tabel

Selectie: Panelleden hebben de afgelopen 12 maanden telefonisch contact gehad met de gemeente Heusden

Inwonerspanel

Heusden

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