

Inwonerspanel Eersel

**INWONERSPANEL EERSEL
PEILING 2 2018**

DIENSTVERLENING

**Gemeente Eersel
Juni/juli 2018**

Uitgave:	Research 2Evolve Tesselschadelaan 15A 1217 LG Hilversum Tel: (035) 623 27 89 info@research2evolve.nl www.research2evolve.nl
Datum:	Juni/juli 2018
Onderzoek:	Inwonerspanel Eersel Peiling 2 2018 Dienstverlening
Projectnummer:	20180514.01
Opdrachtgever:	Gemeente Eersel

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	Contact met de gemeente	8
2.2	Beoordeling dienstverlening	9
2.3	Voorkeur kanalen dienstverlening	10
2.4	Voorkeur bezoekmomenten	14
2.5	Dienstverlening op afspraak	16
2.6	Kernwaarden	18

Inwonerspanel Eersel

HOOFDSTUK 1

ONDERZOEKSVERANTWOORDING

1.1 Inleiding

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

De uitkomsten van dit onderzoek gebruikt de gemeente Eersel om afgestemd te blijven op de digitale ontwikkelingen en tegelijkertijd op de wensen en behoeftes van de inwoners van de gemeente Eersel.

1.2 Uitvoering van het onderzoek

Steekproef	Inwonerspanel Eersel
Methode	Online
Uitnodiging	Per e-mail
Veldwerkperiode	Dinsdag 19 juni – zondag 1 juli 2018
Herinnering	1 keer

1.3 Responsoverzicht

	N
Bruto steekproef	383
Complete vragenlijsten	264
Respons	69%

1.4 Weging en rapportage

Voor deze peiling hebben wij gecontroleerd of er een afwijking is op basis van de variabelen; geslacht, leeftijd, wijk 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-en te zien zijn, wordt dit veroorzaakt door het uitsluiten van de antwoordcategorie 'weet niet/geen mening'.

1.5 Steekproefsamenstelling

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

Geslacht	ONGEWOGEN		GEWOGEN	
	N	%	N	%
Man	154	58,3	123	50,0
Vrouw	110	41,7	123	50,0
Leeftijd	N	%	N	%
16 t/m 34 jaar	21	8,0	50	20,3
35 t/m 44 jaar	26	9,8	32	12,9
45 t/m 54 jaar	38	14,4	51	20,6
55 t/m 64 jaar	72	27,3	48	19,6
65 t/m 74 jaar	74	28,0	35	14,4
75 jaar en ouder	33	12,5	30	12,2
Huishoudgrootte	N	%	N	%
1	30	11,4	62	25,3
2	149	56,4	100	40,6
3	29	11,0	31	12,6
4	39	14,8	38	15,5
5 of meer	17	6,4	15	6,0

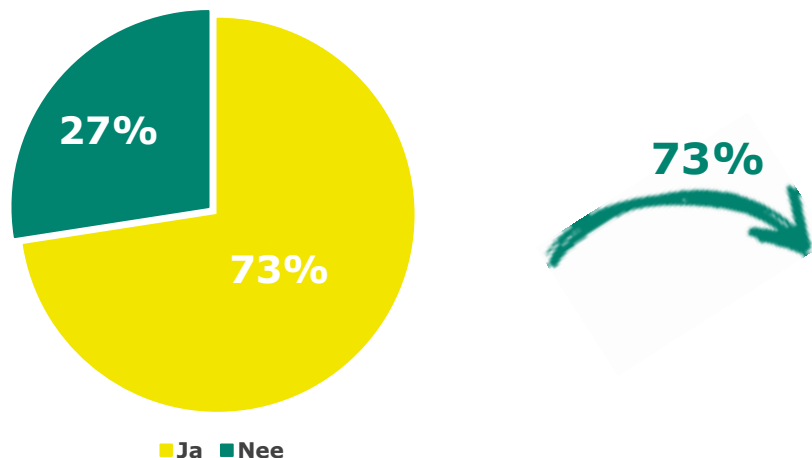
Wijk	ONGEWOGEN		GEWOGEN	
	N	%	N	%
Knegsel (5511)	14	5,3	18	7,2
Vessum (5512)	27	10,2	31	12,7
Wintelre (5513)	26	9,8	22	8,8
Eersel (5521)	170	64,4	134	54,6
Steensel (5524)	15	5,7	18	7,4
Duizel (5525)	12	4,5	23	9,2

Inwonerspanel Eersel

HOOFDSTUK 2

RESULTATEN

Heeft u de afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente Eersel? (N=264)

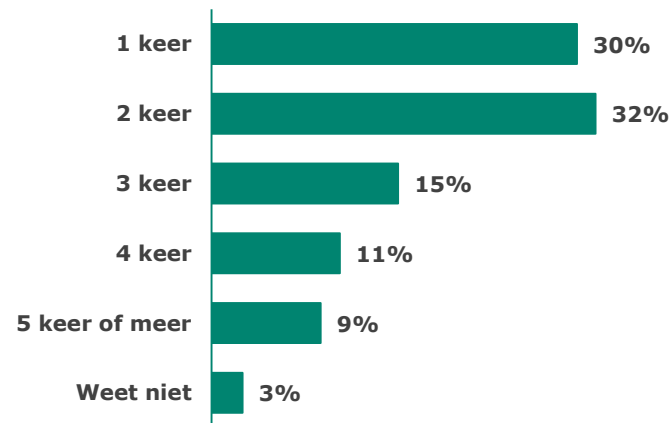


Bijna drie kwart van de respondenten heeft in de afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente Eersel.

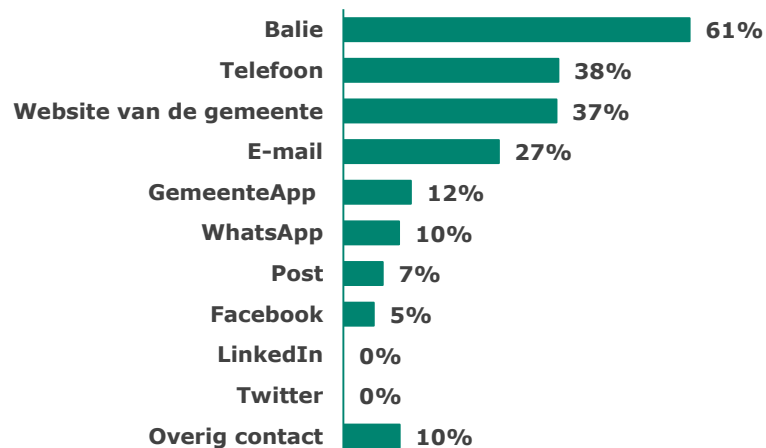
Ruim zes op de tien van deze respondenten heeft één of twee keer contact gehad met de gemeente en **één op de vijf** respondenten 4 keer of meer.

Het merendeel geeft aan hiervoor naar de balie te zijn geweest en **bijna vier op de tien** heeft via de telefoon of de website van de gemeente contact gehad.

Hoe vaak heeft u de afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente? (N=189*)



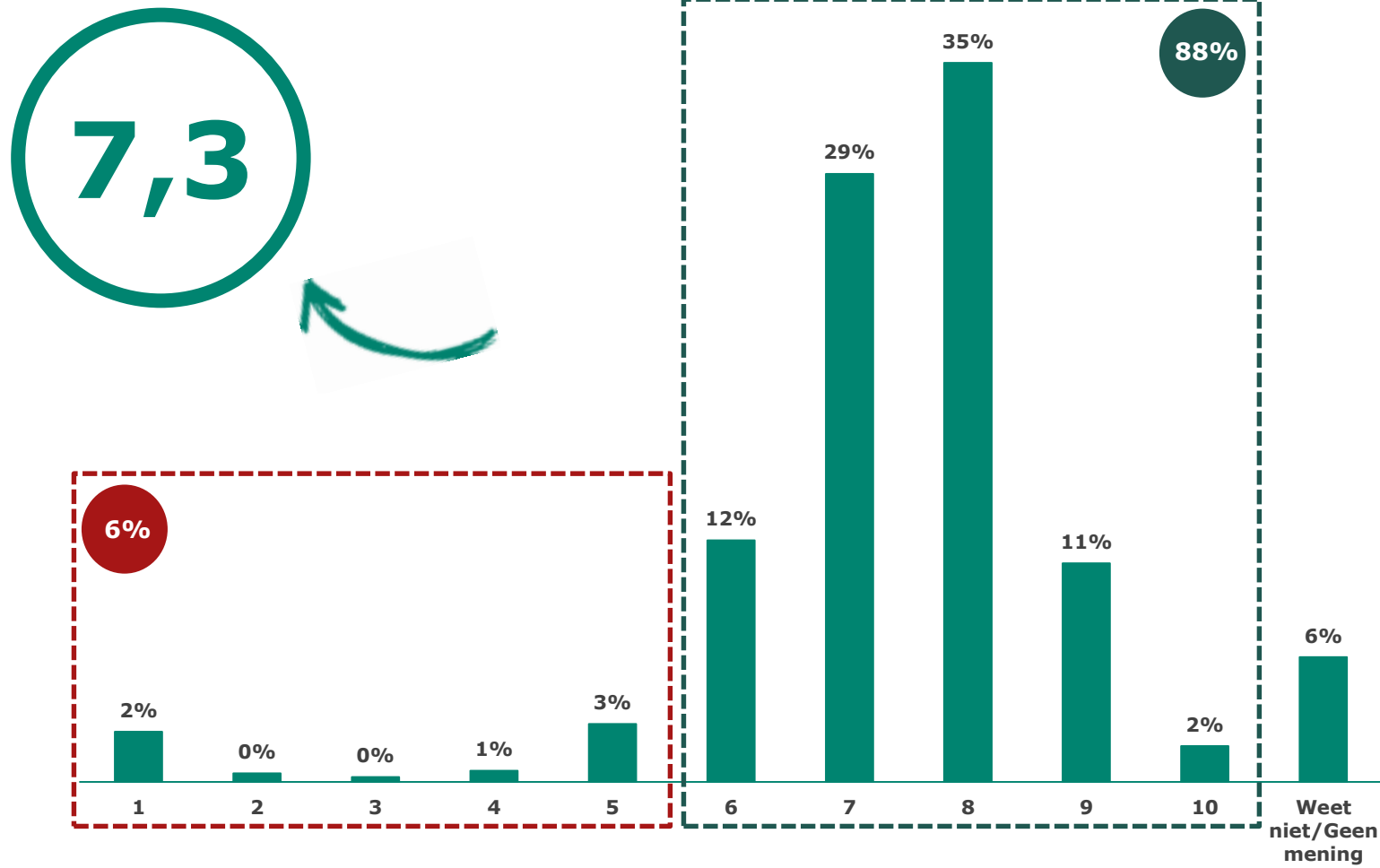
Op welke wijze heeft u de afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente? (N=189*)



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

2.2 Resultaten – Beoordeling dienstverlening

Hoe waardeert u - over het algemeen - de dienstverlening van de gemeente Eersel? (N=264)



Let op: 'weet niet/geen mening' is niet meegenomen in het berekenen van het gemiddelde rapportcijfer

2.3 Resultaten – Voorkeur kanalen dienstverlening

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

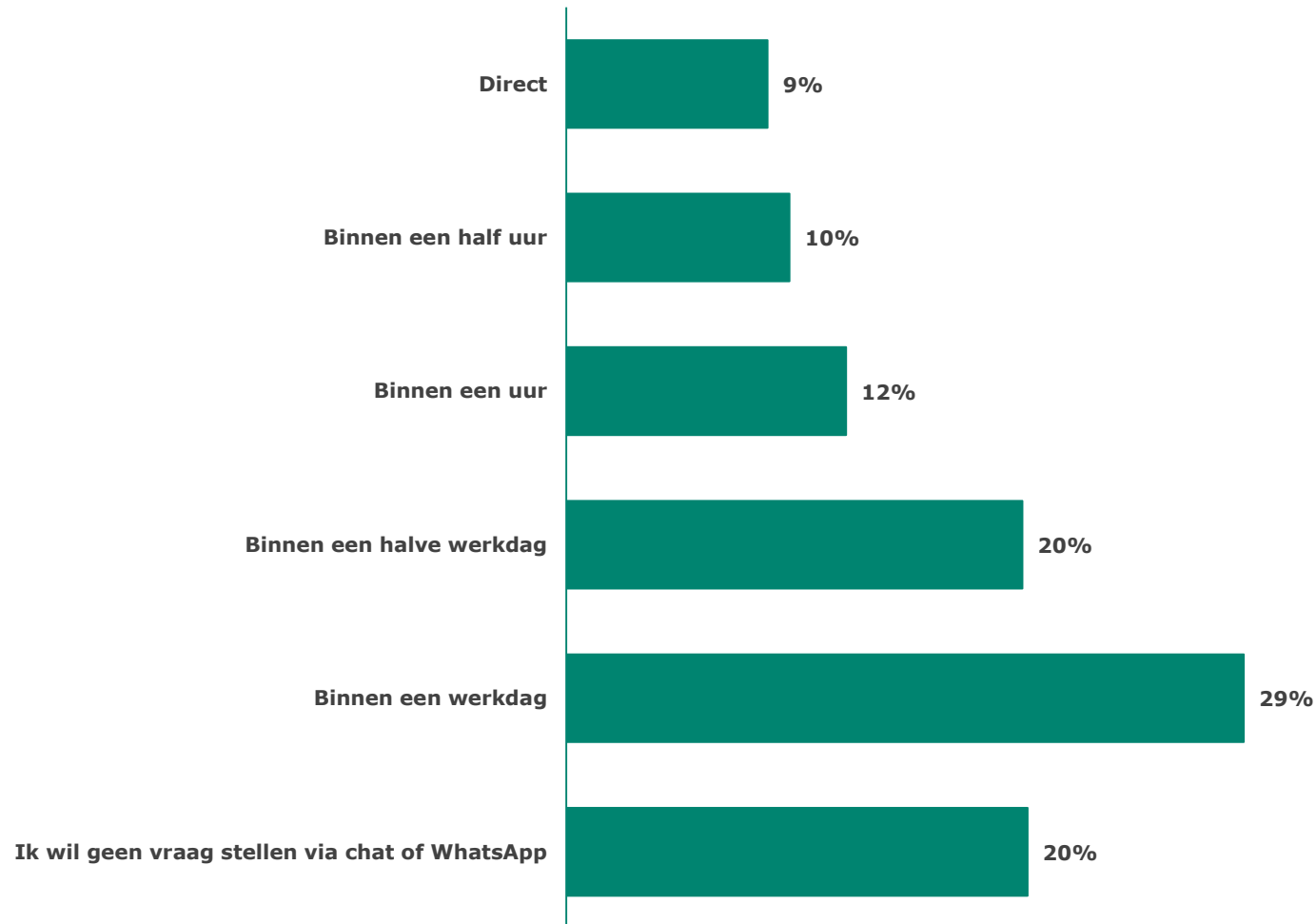
	N	Website van de gemeente	E-mail	Social media	Chat	WhatsApp	GemeenteApp	Post	Balie	Telefoon	Overig persoonlijk contact	Anders	Geen voorkeur	Weet niet
opvragen van informatie	264	36%	16%	1%	1%	6%	21%	1%	5%	8%	2%	0%	3%	1%
aanvragen van een product/dienst	264	36%	18%	1%	1%	2%	12%	0%	17%	7%	4%	0%	1%	0%
maken van een afspraak	264	32%	15%	1%	1%	3%	14%	0%	6%	26%	1%	0%	3%	0%
melden van een klacht en/of opmerking	264	26%	15%	1%	0%	10%	21%	0%	3%	19%	3%	0%	2%	0%

Voor zowel het opvragen van informatie als het aanvragen van een product/dienst noemt **bijna vier op de tien** de website van de gemeente als manier waarop men het liefst contact opneemt met de gemeente. De website van de gemeente wordt door **ruim drie op de tien** ook voor maken van een afspraak en door **een kwart** voor het melden van een klacht en/of opmerking genoemd, als de manier waarop het liefst contact wordt opgenomen.

Een kwart geeft aan graag telefonisch contact te hebben met de gemeente voor het maken van een afspraak. Verder noemt **één op de vijf** respondenten ook de GemeenteApp als wijze waarop men contact wil opnemen met de gemeente voor het opvragen van informatie en het melden van een klacht en/of opmerking.

2.3 Resultaten – Voorkeur kanalen dienstverlening

Wanneer u via chat of WhatsApp een vraag aan de gemeente stelt, binnen welke termijn verwacht u dan een reactie? (N=264)

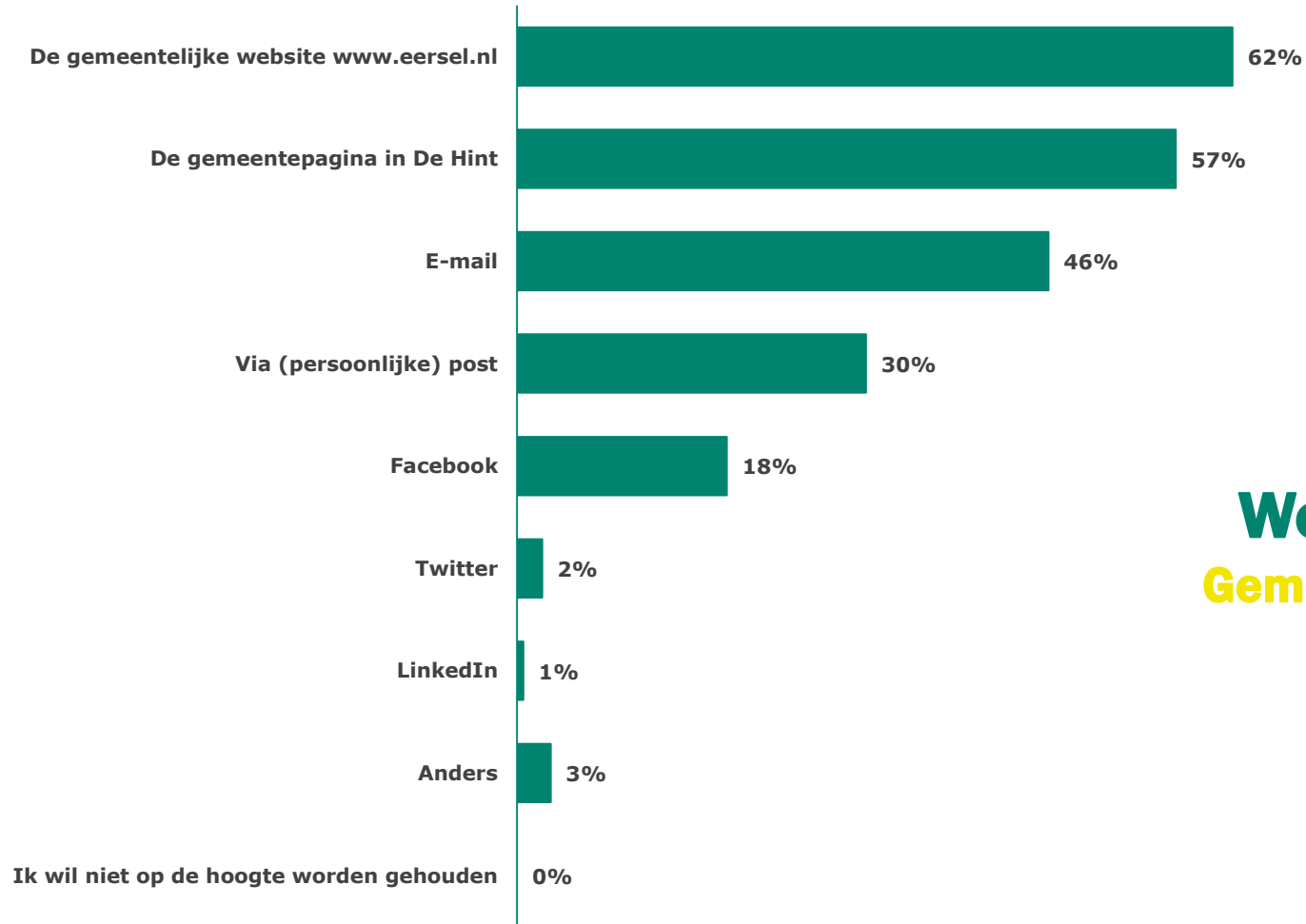


Drie op de tien wil graag binnen een werkdag reactie op een vraag aan de gemeente via chat of WhatsApp. **Eén op de vijf** wil binnen een halve werkdag een reactie.

Eén op de vijf wil *geen* vraag stellen via chat of WhatsApp.

2.3 Resultaten – Voorkeur kanalen dienstverlening

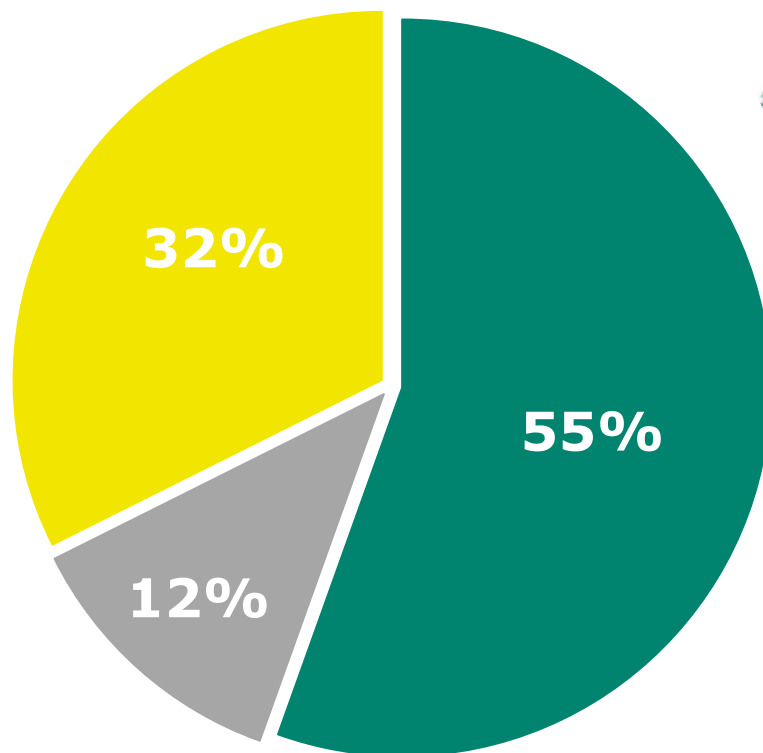
Via welke bron(nen) wilt u het liefst op de hoogte worden gehouden van algemene gemeentelijke informatie? (N=264)



TOP 3

Website gemeente
Gemeentepagina in De Hint
E-mail

In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stelling: "Het jaarlijks uitbrengen van de gemeentegids op papier is niet nodig." (N=264*)



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



Respondenten noemen:

- Alles staat op internet/website
- Kostenverspilling
- Papierverspilling
- Digitaal beschikbaar maken
- Papieren versie op bestelling
- Handig naslagwerk
- Ouderen hebben papieren versie nodig
- Papieren versie binnen handbereik
- Papieren versie overzichtelijk

55% vindt het jaarlijks uitbrengen van de gemeentegids op papier niet nodig

* Let op: weet niet/geen mening is niet meegenomen in de grafiek.

2.4 Resultaten – Voorkeur bezoekmomenten

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

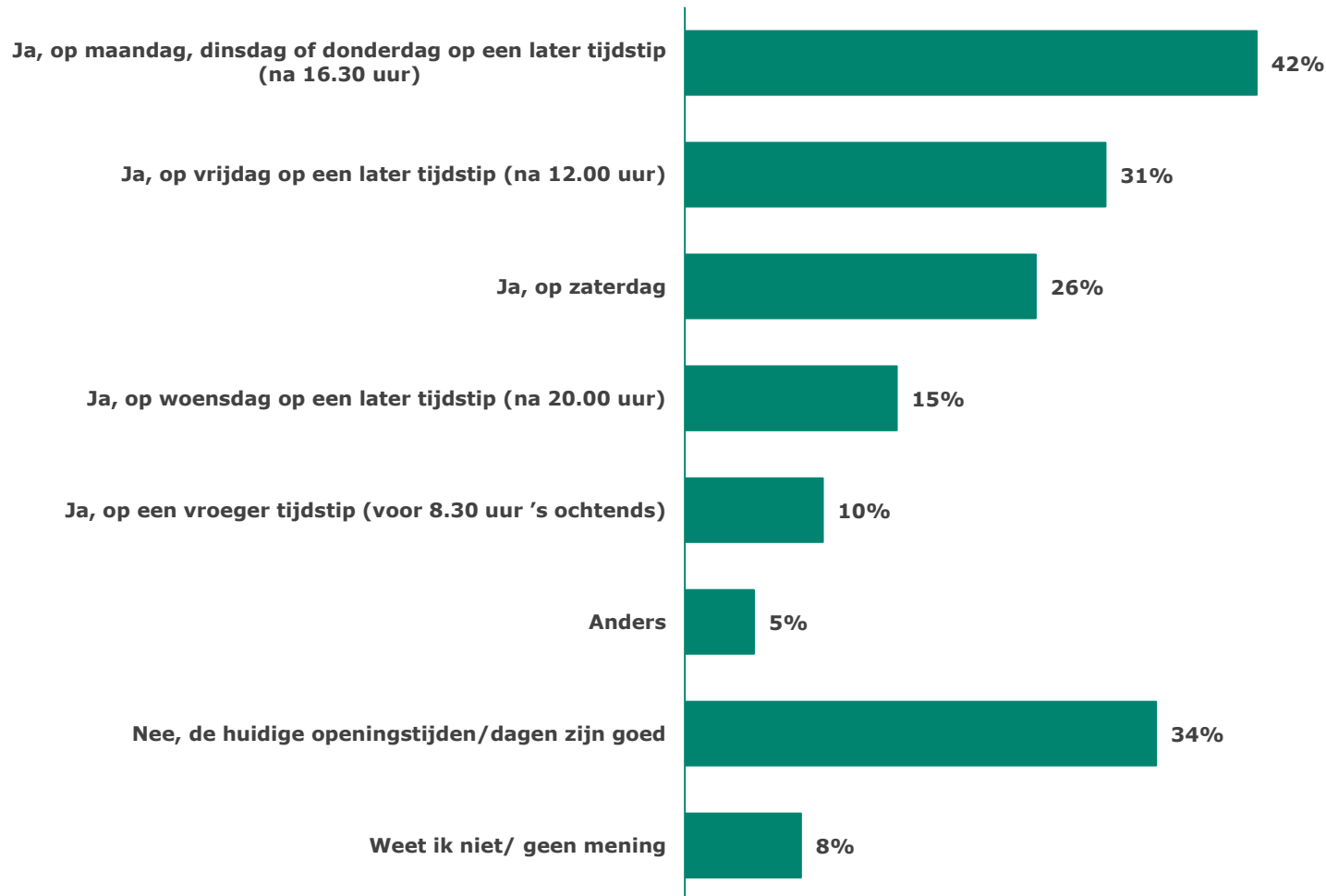
	N	Ik wil op deze dag geen bezoek brengen	Ochtend	Middag	Avond	Geen voorkeur
Maandag	264	8%	24%	24%	46%	26%
Dinsdag	264	5%	20%	22%	50%	26%
Woensdag	264	3%	22%	26%	54%	26%
Donderdag	264	4%	22%	24%	49%	26%
Vrijdag	264	7%	34%	33%	40%	26%

Met name de avond wordt als meest geschikt moment genoemd om het gemeentehuis/balie te bezoeken. **(Ruim) de helft** vindt de dinsdagavond, woensdagavond en/of donderdagavond het meest geschikt om het gemeentehuis/balie te bezoeken. Daarna worden de maandag- en vrijdagavond als meest geschikt genoemd.

Een kwart heeft *geen* voorkeur voor een enkel dagdeel.

2.4 Resultaten – Voorkeur bezoekmomenten

Zou u op een ander moment dan de huidige openingstijden/dagen het gemeentehuis/balie willen bezoeken? (N=264)



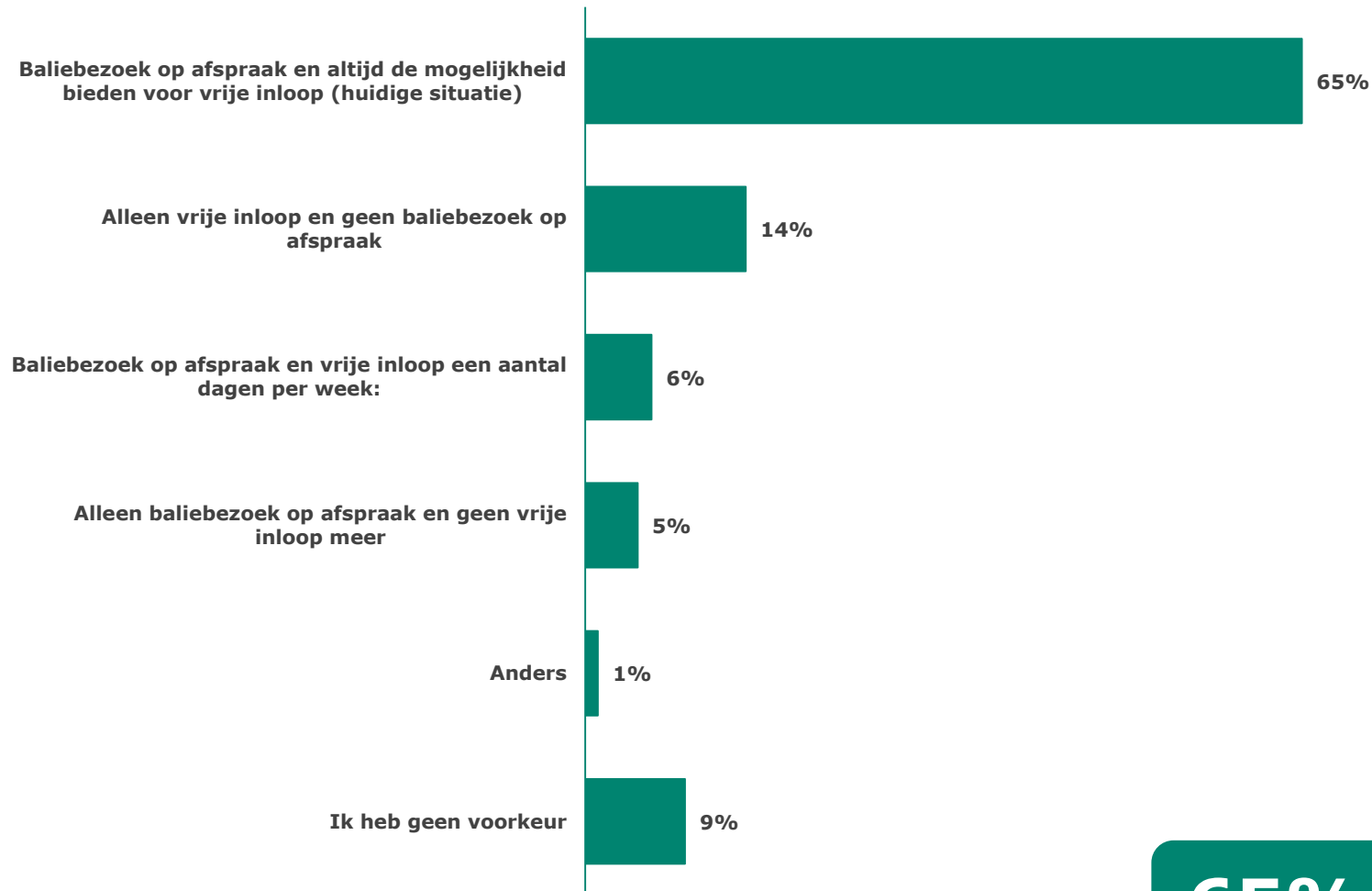
Ruim vier op de tien zou op een maandag, dinsdag of donderdag op een later tijdstip (na 16.30 uur) het gemeentehuis/balie willen bezoeken.

Drie op tien noemt (ook) vrijdag op een later tijdstip (na 12.00 uur) en **een kwart** geeft de voorkeur aan de zaterdag.

Een derde vindt de huidige openingstijden goed.

2.5 Resultaten – Dienstverlening op afspraak

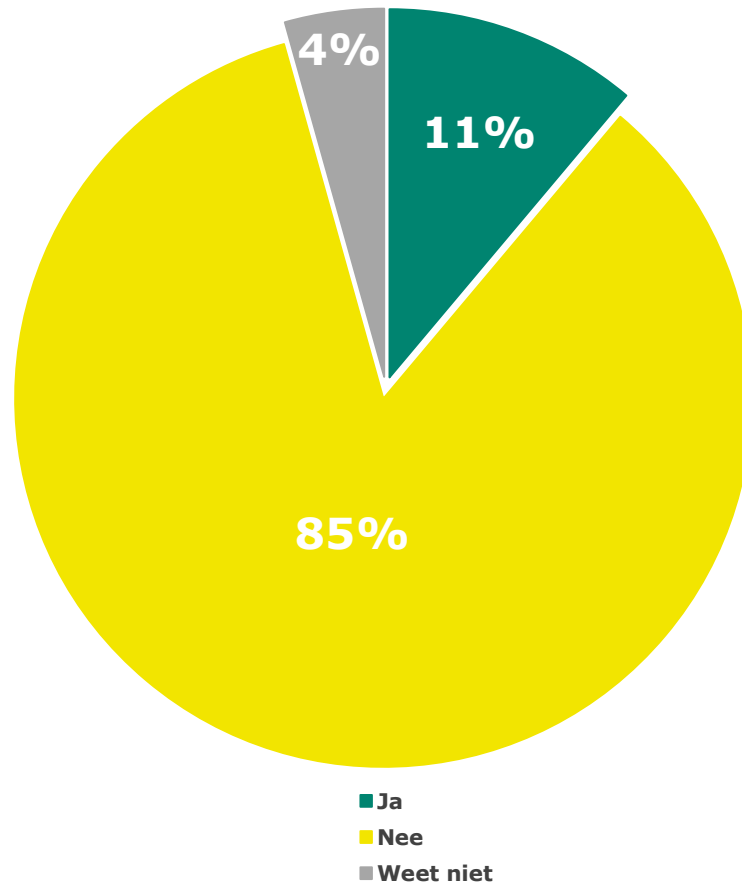
Bij de gemeente Eersel kunt u voor baliebezoek terecht op vrije inloop en via een afspraak. Waar bent u een voorstander van? (N=264)



65% is voorstander van de *huidige* situatie voor baliebezoek

2.5 Resultaten – Dienstverlening op afspraak

Zou u voor ongeveer € 15 uw aangevraagde reisdocument willen laten bezorgen? (N=264)



85% wil een aangevraagd reisdocument *niet* voor €15 thuis laten bezorgen

2.6 Resultaten - Kernwaarden

In hoeverre vindt u onderstaande kernwaarden passen bij de gemeente Eersel?

	N*	(Zeer) passend	Neutraal	(Helemaal) niet passend
Respectvol	247	67%	28%	5%
Open	246	54%	37%	8%
Innovatie	232	47%	39%	14%
Duurzaamheid	235	61%	32%	7%

Twee derde vindt de kernwaarde 'respectvol' (zeer) goed passen bij de gemeente Eersel, **zes op de tien** vindt de gemeente Eersel duurzaam en **ruim de helft** vindt de gemeente 'open'. **Bijna de helft** geeft aan de gemeente innovatief te vinden.

* Let op: weet niet/geen mening is niet meegenomen in de tabel.

Inwonerspanel

Eersel

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