

# Inwonerspanel Eersel

**INWONERSPANEL EERSEL  
PEILING 2 2019**

**MELDINGEN**

**Gemeente Eersel  
September 2019**

<b>Uitgave:</b>	Research 2Evolve Tesselschadelaan 15A 1217 LG Hilversum Tel: (035) 623 27 89 info@research2evolve.nl www.research2evolve.nl
<b>Datum:</b>	September 2019
<b>Onderzoek:</b>	Inwonerspanel Eersel Peiling 2 2019 Meldingen
<b>Projectnummer:</b>	20190705.01
<b>Opdrachtgever:</b>	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.**

<b>Hoofdstuk 1</b>	<b>Onderzoeksverantwoording</b>	<b>4</b>
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	Samenstelling respondenten	7
1.7	Leeswijzer	7
<b>Hoofdstuk 2</b>	<b>Resultaten</b>	<b>8</b>
2.1	Klachten	9
2.2	Meldingen	14
2.3	Klantreis	19

# Inwonerspanel Eersel

**HOOFDSTUK 1**

**ONDERZOEKSVERANTWOORDING**

## 1.1 Inleiding

In opdracht van gemeente Eersel heeft het onderzoeksbureau Research 2Evolve een onderzoek, over het proces van het indienen van een melding of klacht, uitgevoerd onder de leden van het inwonerspanel Eersel.

De uitkomsten van dit onderzoek gebruikt de gemeente om het proces van het indienen van een melding of klacht in de toekomst te optimaliseren.

## 1.2 Uitvoering van het onderzoek

<b>Steekproef</b>	<b>Inwonerspanel Eersel</b>
<b>Methode</b>	<b>Online</b>
<b>Uitnodiging</b>	<b>Per e-mail</b>
<b>Veldwerkperiode</b>	<b>Maandag 2 september – zondag 22 september 2019</b>
<b>Herinnering</b>	<b>1 keer</b>

## 1.3 Responsoverzicht

	<b>N</b>
<b>Bruto steekproef</b>	<b>571</b>
<b>Complete vragenlijsten</b>	<b>344</b>
<b>Respons</b>	<b>60%</b>
<b>Open link</b>	<b>8</b>
<b>Totaal respons (panel &amp; open link)</b>	<b>352</b>

### 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 Samenstelling respondenten

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

Leeftijd	ONGEWOGEN		GEWOGEN	
	N	%	N	%
16 t/m 34 jaar	24	6,8	74	21,1
35 t/m 49 jaar	79	22,4	76	21,5
50 t/m 64 jaar	118	33,5	105	29,8
65 jaar en ouder	131	37,2	97	27,5
Wijk	N	%	N	%
Duizel (5525)	21	6,0	31	8,9
Eersel (5521)	211	59,9	190	54,1
Knegsel (5511)	15	4,3	27	7,7
Steensel (5524)	24	6,8	25	7,2
Vessem (5512)	52	14,8	42	12,0
Wintelre (5513)	29	8,2	36	10,1

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

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

Met name de respondenten van 65 jaar of ouder zijn oververtegenwoordigd en krijgen een gewicht kleiner dan 1.

Met het aantal respondenten dat heeft deelgenomen (=352) kan met een betrouwbaarheid van 95% en een foutmarge van 5,2% uitspraken gedaan worden op totaalniveau.

## 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-en (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.

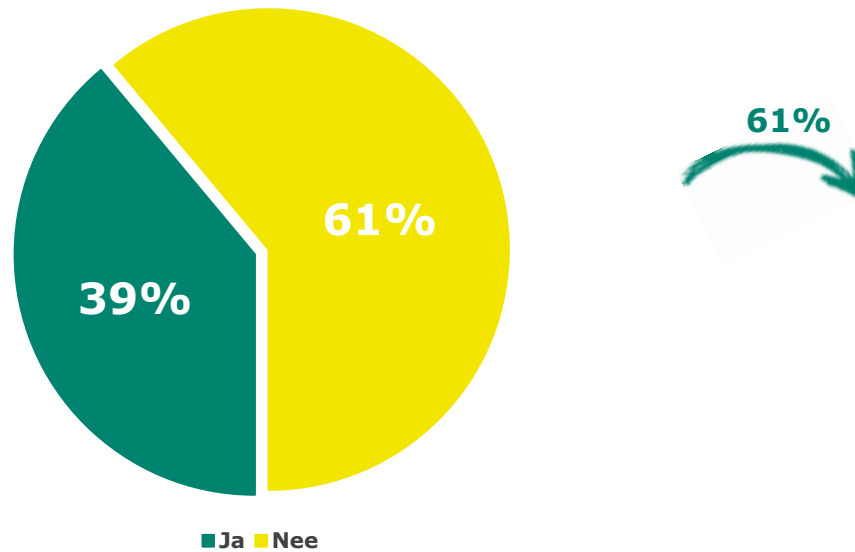
# Inwonerspanel Eersel

**HOOFDSTUK 2**

**RESULTATEN**



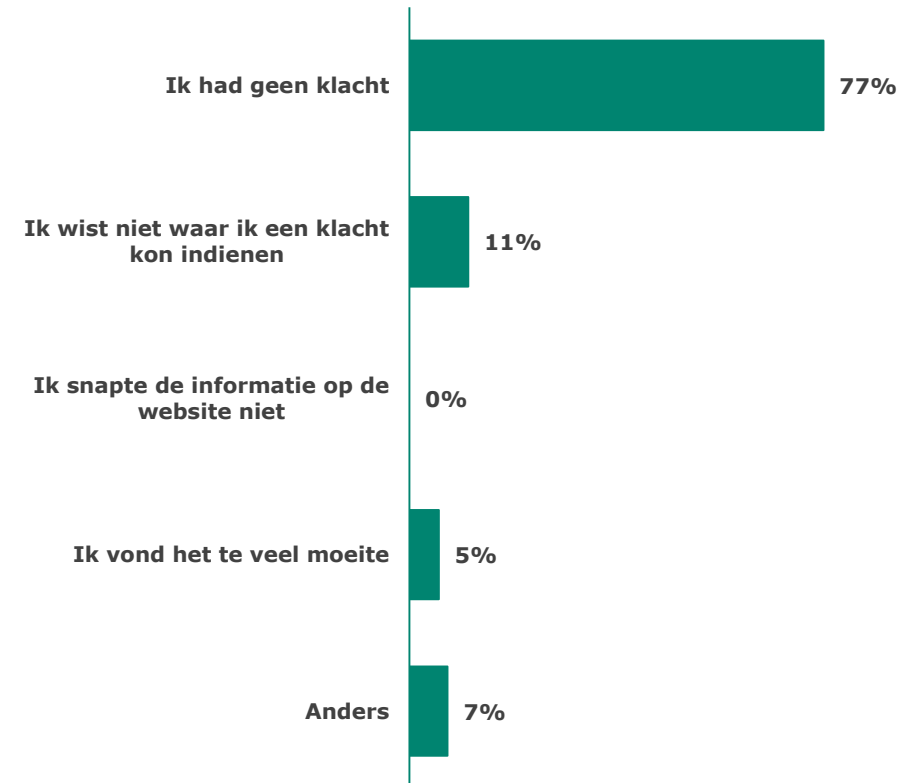
Heb je wel eens een klacht ingediend bij de gemeente Eersel? (N=352)



Vier op de tien (39%) respondenten hebben wel eens een klacht ingediend bij gemeente Eersel.

Van de respondenten die *geen* klacht hebben ingediend (61%), gaven ruim drie kwart (77%) aan dat dit was omdat er geen klacht was. Eén op de negen (11%) gaf aan dat er geen klacht is ingediend omdat men niet wist waar dat kon.

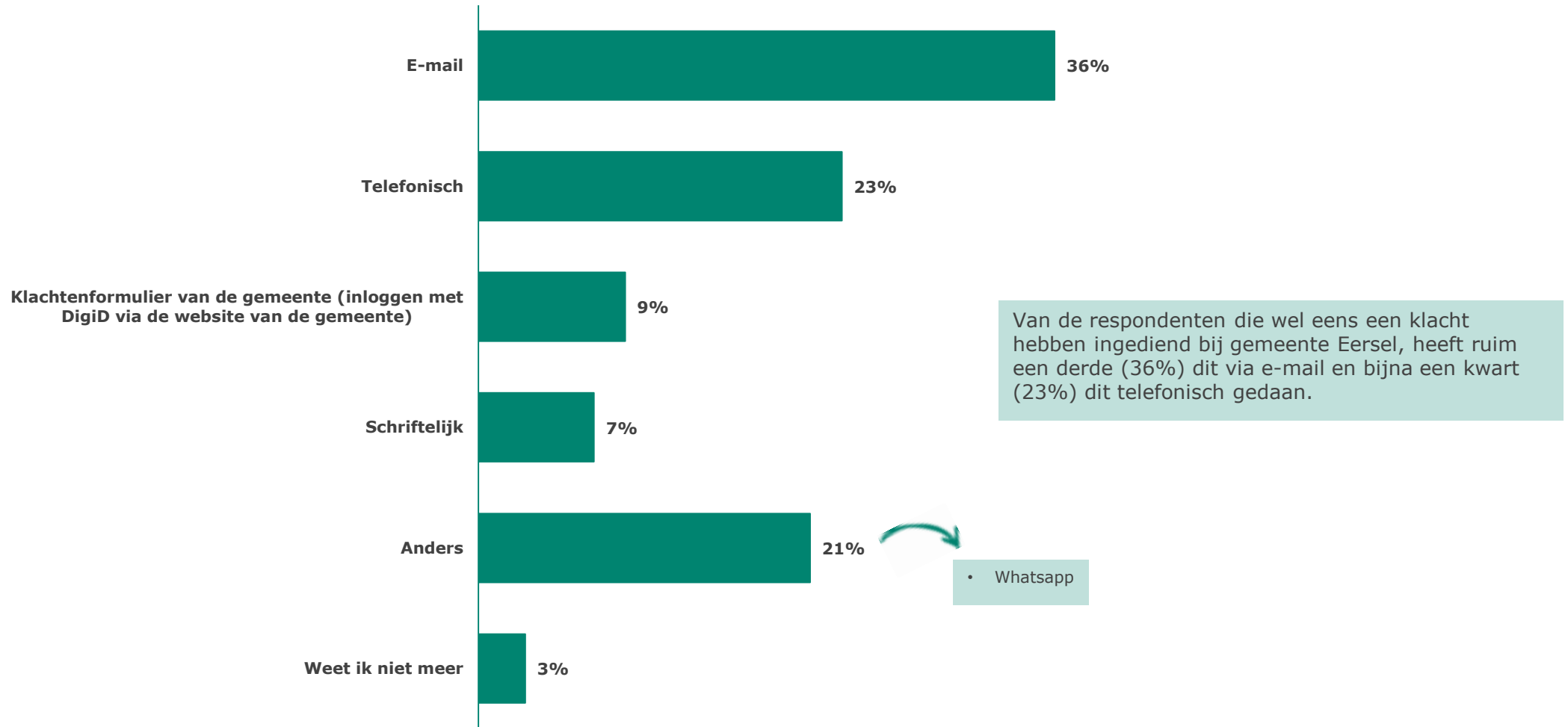
Om welke reden heb je geen klacht ingediend bij de gemeente Eersel? (N=206\*)



\* Selectie: respondent heeft geen klacht ingediend bij de gemeente Eersel

## 2.1 Resultaten - Klachten

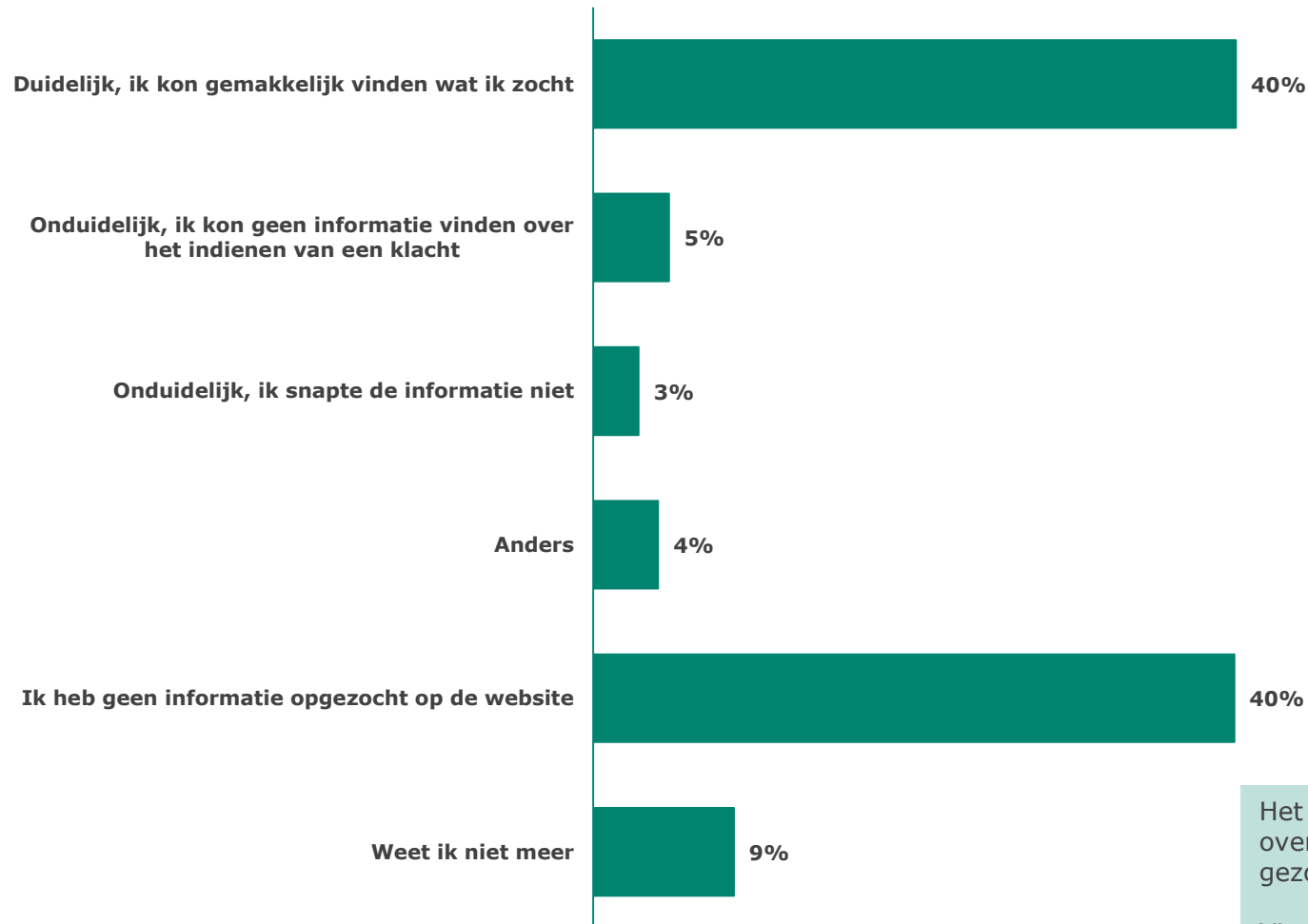
Op welke manier heb je een klacht ingediend bij de gemeente? (N=146\*)



\* Selectie: respondent heeft een klacht ingediend bij de gemeente Eersel

## 2.1 Resultaten - Klachten

Wat vond je van de informatie op de website over het indienen van een klacht? (N=146\*)

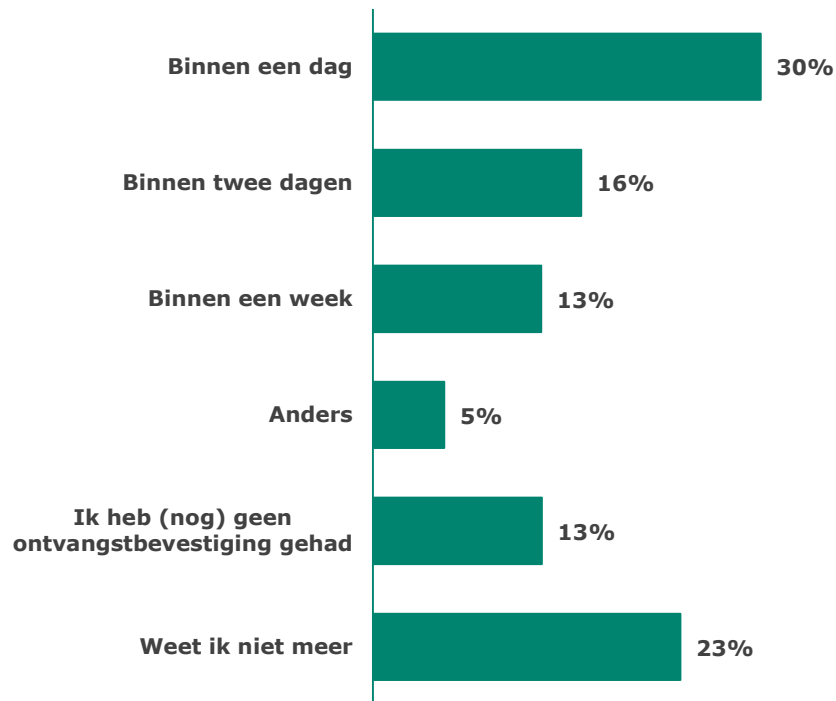


Het merendeel van de respondenten die informatie over het indienen van een klacht op de website heeft gezocht, kon gemakkelijk vinden wat men zocht.

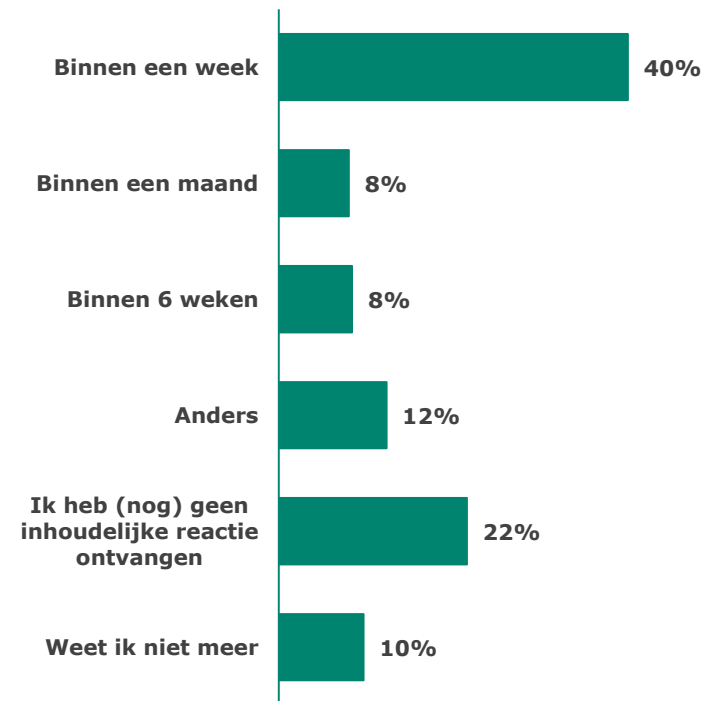
Vier op de tien (40%) heeft *geen* informatie opgezocht op de website.

\* Selectie: respondent heeft een klacht ingediend bij de gemeente Eersel

Binnen welke termijn heb je een ontvangstbevestiging van je klacht ontvangen? (N=146\*)



Binnen welke termijn heb je een inhoudelijke reactie ontvangen op je klacht? (N=146\*)



Drie op de tien (30%) respondenten heeft binnen een dag een ontvangstbevestiging ontvangen. Vier op de tien (40%) heeft binnen een week een inhoudelijke reactie ontvangen op de klacht.

\* Selectie: respondent heeft een klacht ingediend bij de gemeente Eersel

## 2.1 Resultaten - Klachten

Kan je aangeven hoe tevreden of ontevreden je was over ...

	Totaal*	(Zeer) tevreden	Neutraal	(Zeer) ontevreden
de termijn waarin je de ontvangstbevestiging hebt ontvangen?	126	59%	20%	22%
de informatie in de ontvangstbevestiging?	121	44%	32%	25%
de termijn waarin je een inhoudelijke reactie hebt ontvangen?	129	45%	19%	36%
de inhoudelijke reactie op je klacht?	131	29%	21%	49%

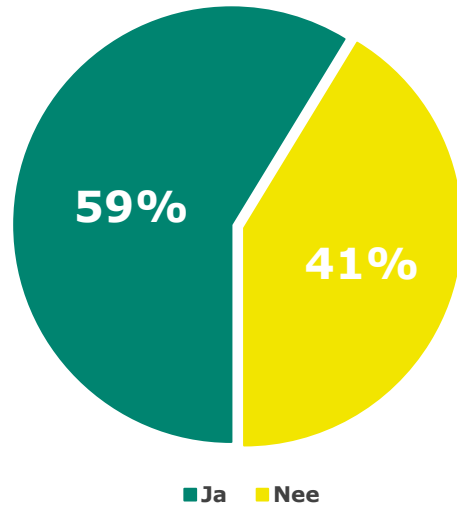
Zes op de tien (59%) is (zeer) tevreden over de termijn waarin de ontvangstbevestiging is ontvangen. Over de informatie in de ontvangstbevestiging is ruim vier op de tien (44%) (zeer) tevreden. Een vergelijkbaar aandeel van de respondenten (45%) is (zeer) tevreden over de termijn waarin een inhoudelijke reactie is ontvangen.

De helft (49%) is (zeer) ontevreden over de inhoudelijke reactie op de klacht.

\* Selectie: respondent heeft een klacht ingediend bij de gemeente Eersel

\*\* Let op: Weet niet/geen mening is niet opgenomen in deze tabel

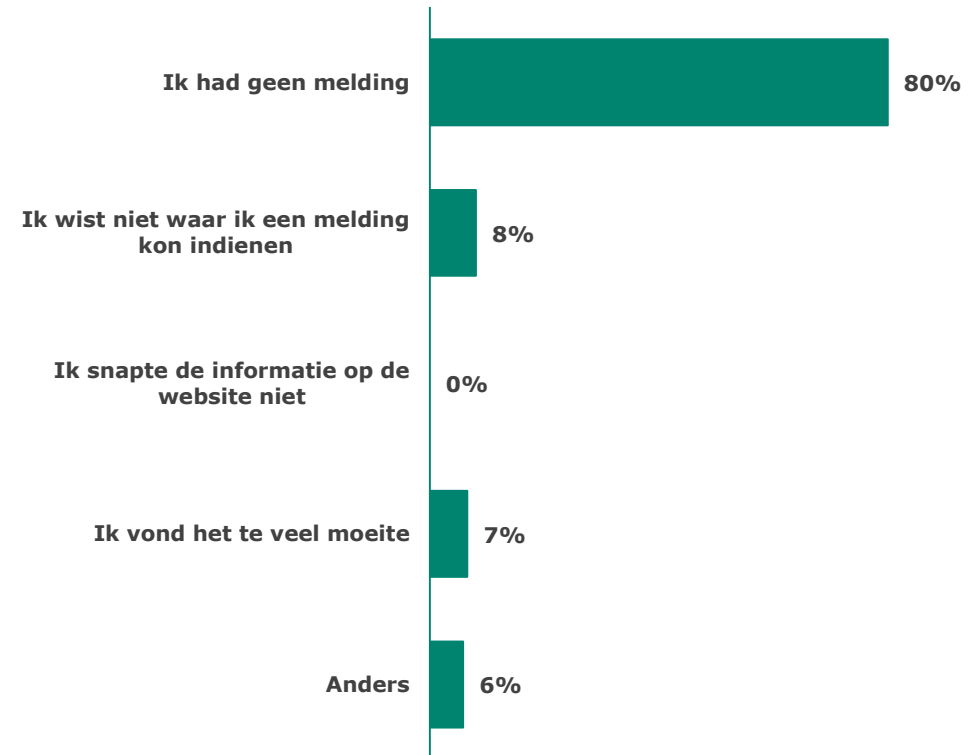
Heb je wel eens een melding ingediend bij de gemeente Eersel? (N=352)



Zes op de tien (59%) respondenten heeft wel eens een melding ingediend bij gemeente Eersel.

Van de respondenten die geen melding hebben ingediend (41%), gaf acht op de tien (80%) aan dat dit was omdat er geen melding was. Eén op de twaalf (8%) gaf aan dat er geen melding is gemaakt omdat men niet wist waar dat kon.

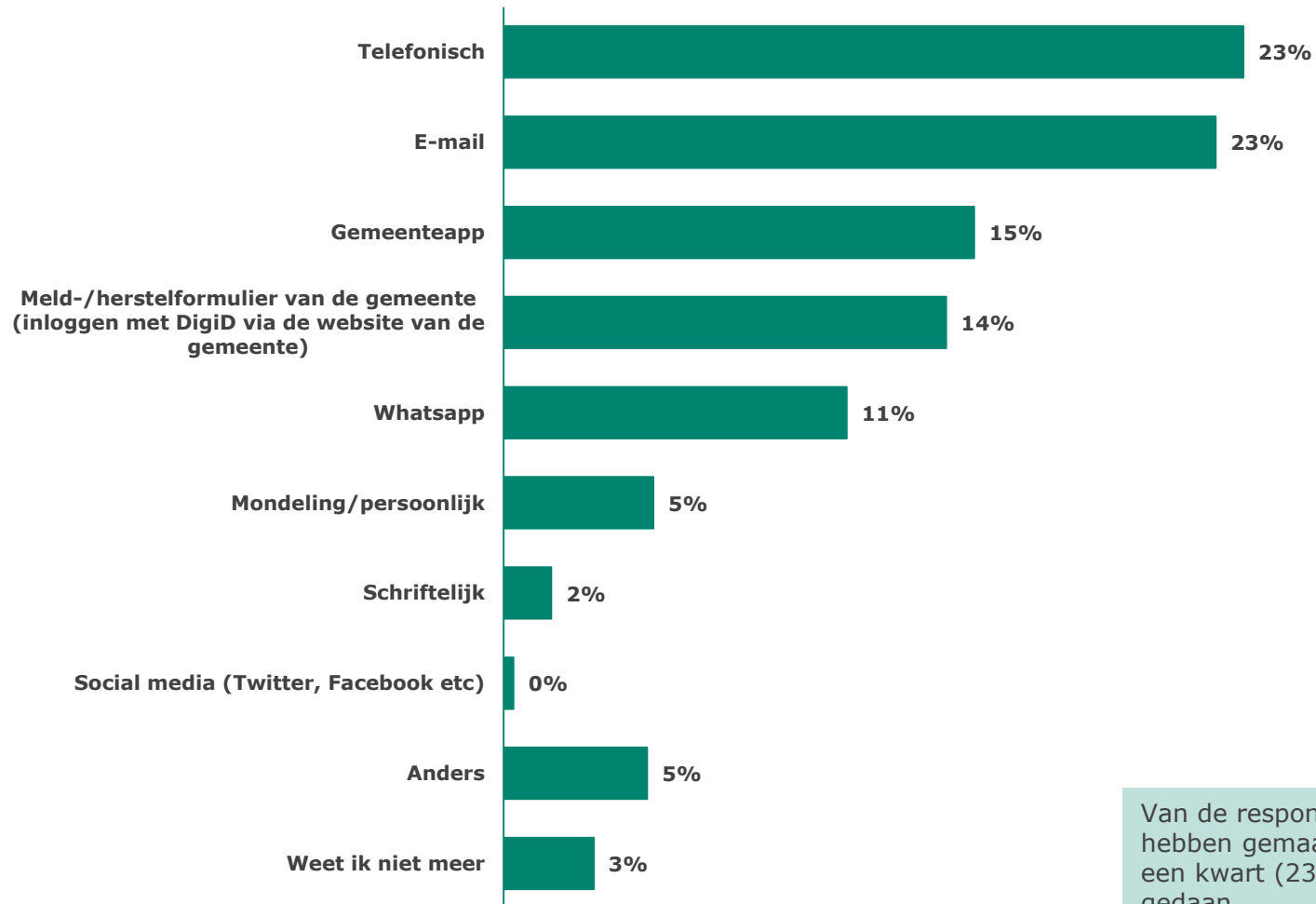
Om welke reden heb je geen melding ingediend bij de gemeente Eersel? (N=216\*)



\* Selectie: respondent heeft geen melding ingediend bij de gemeente Eersel

## 2.2 Resultaten - Meldingen

Op welke manier heb je een melding ingediend bij de gemeente? (N=216\*)

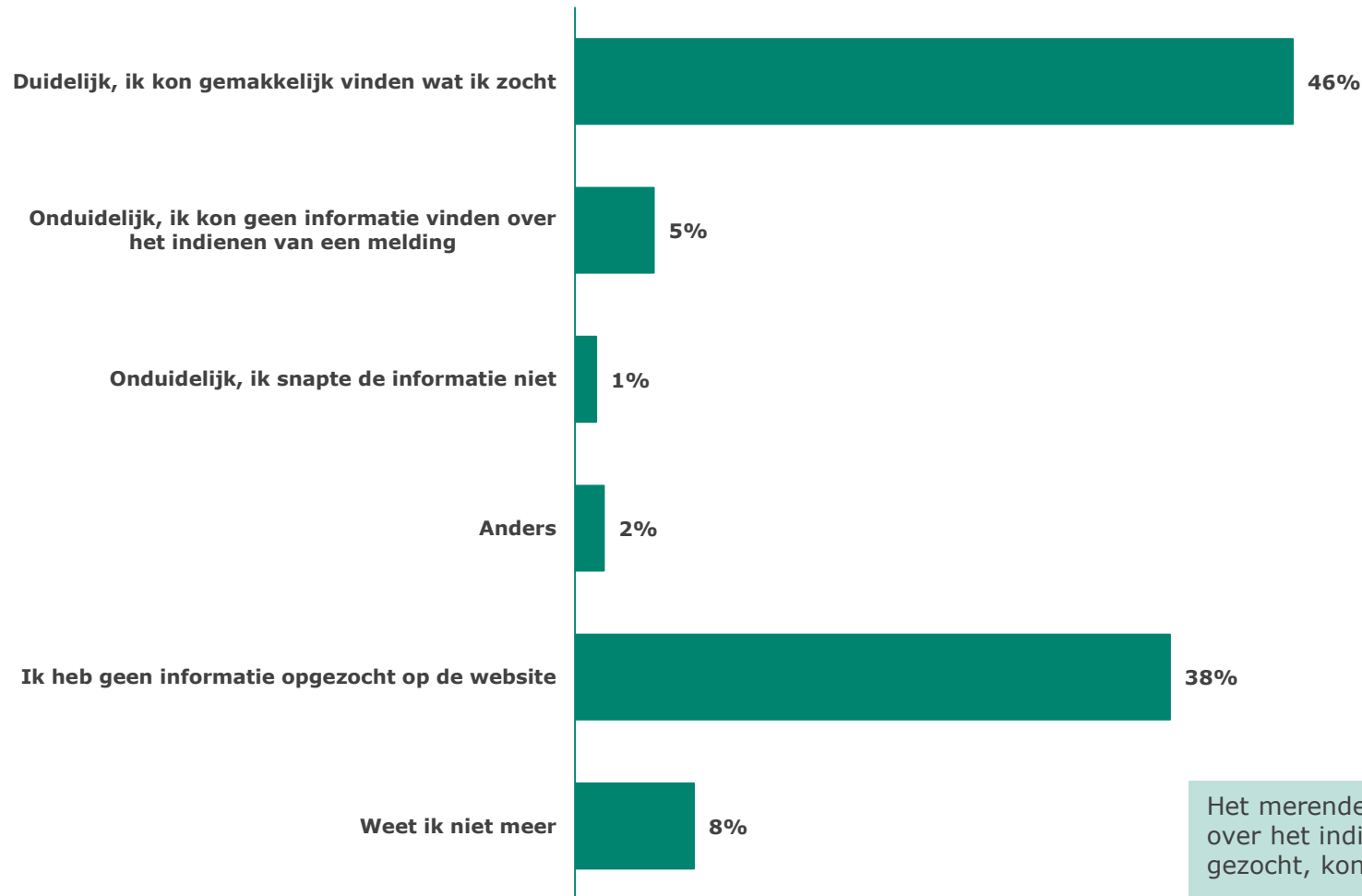


Van de respondenten die wel eens een melding hebben gemaakt bij gemeente Eersel, heeft bijna een kwart (23%) dit telefonisch of per e-mail gedaan.

\* Selectie: respondent heeft een melding ingediend bij de gemeente Eersel

## 2.2 Resultaten - Meldingen

Wat vond je van de informatie op de website over het indienen van een melding? (N=216\*)



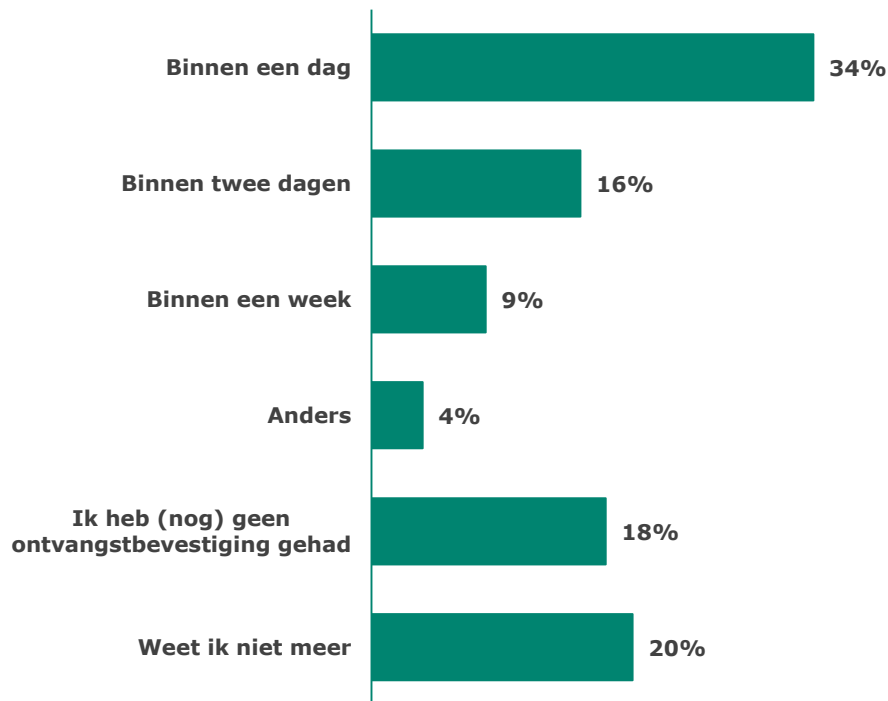
Het merendeel van de respondenten die informatie over het indienen van een klacht op de website heeft gezocht, kon gemakkelijk vinden wat men zocht.

Bijna vier op de tien (38%) heeft *geen* informatie opgezocht op de website.

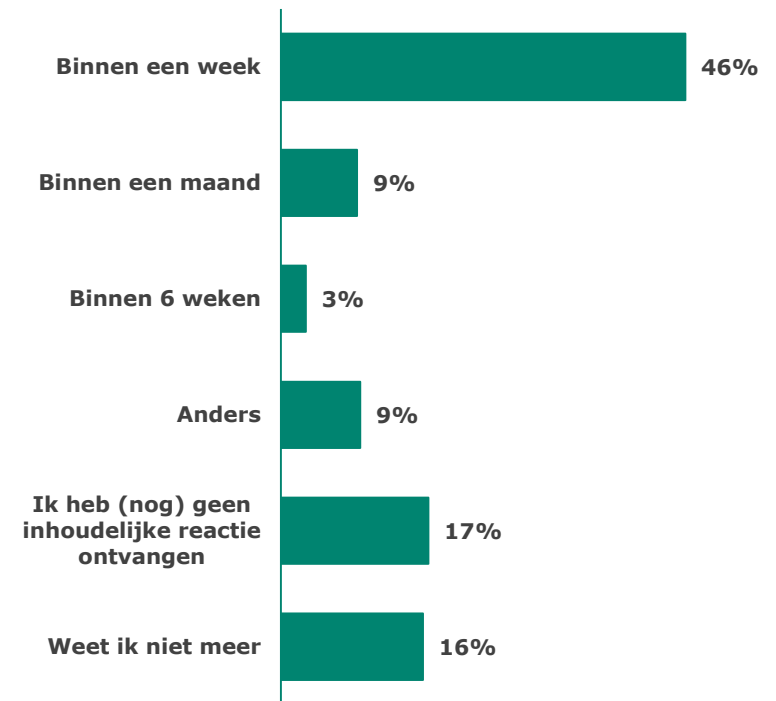
\* Selectie: respondent heeft een melding ingediend bij de gemeente Eersel



Binnen welke termijn heb je een ontvangstbevestiging van je melding ontvangen? (N=216\*)



Binnen welke termijn heb je een inhoudelijke reactie ontvangen op je melding? (N=216\*)



Eén derde (34%) van de respondenten heeft binnen een dag een ontvangstbevestiging ontvangen. Bijna de helft (46%) heeft binnen een week een inhoudelijke reactie ontvangen op de melding.

## 2.2 Resultaten - Meldingen

Kan je aangeven hoe tevreden of ontevreden je was over ...

	Totaal	(Zeer) tevreden	Neutraal	(Zeer) ontevreden
de termijn waarin je de ontvangstbevestiging hebt ontvangen?	175	70%	16%	14%
de informatie in de ontvangstbevestiging?	168	60%	23%	17%
de termijn waarin je een inhoudelijke reactie hebt ontvangen?	178	65%	15%	20%
de inhoudelijke reactie op je melding?	184	52%	17%	30%

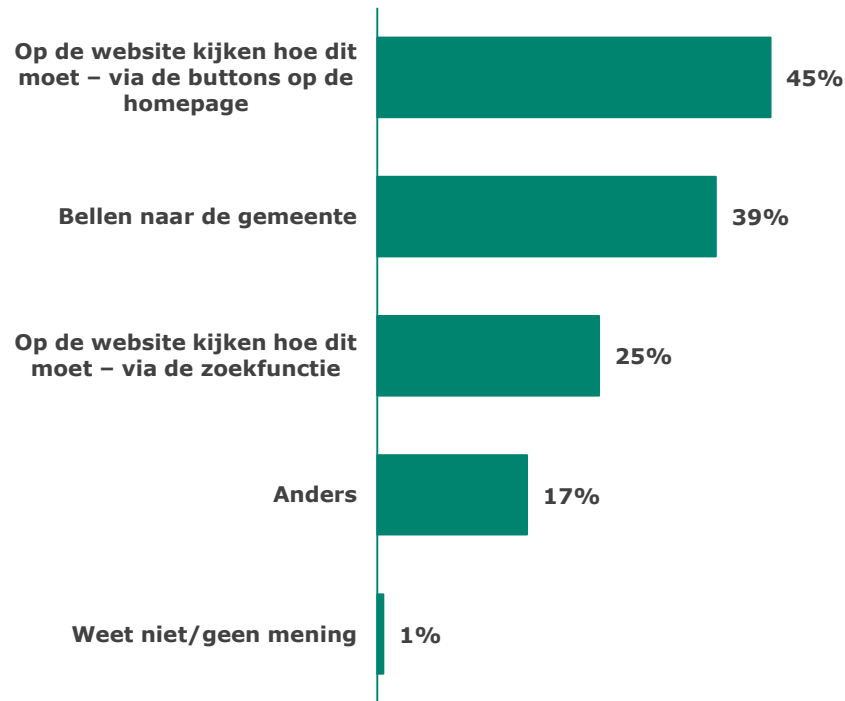
Zes op de tien (70%) is (zeer) tevreden over de termijn waarin de ontvangstbevestiging is ontvangen. Over de informatie in de ontvangstbevestiging is zes op de tien (60%) (zeer) tevreden. Bijna twee derde van de respondenten (65%) is (zeer) tevreden over de termijn waarin een inhoudelijke reactie is ontvangen.

Ruim de helft (52%) is (zeer) tevreden over de inhoudelijke reactie op de klacht. Drie op de tien (30%) is echter (zeer) ontevreden.

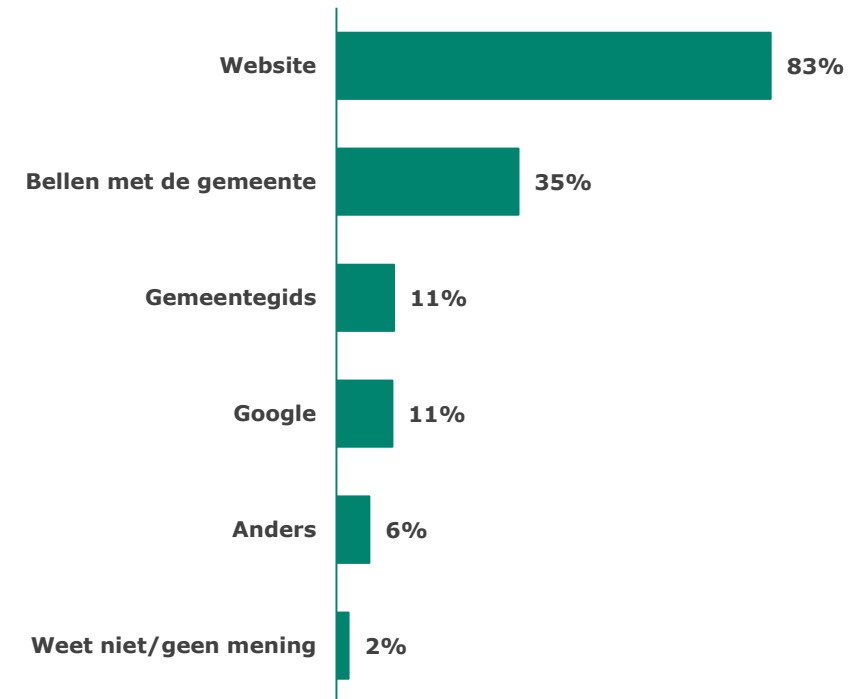
\* Selectie: respondent heeft een melding ingediend bij de gemeente Eersel

\* Let op: Weet niet/geen mening is niet opgenomen in deze tabel

Wat is het eerste dat je doet/zou doen als je een klacht/melding wilt indienen bij de gemeente?(N=352)



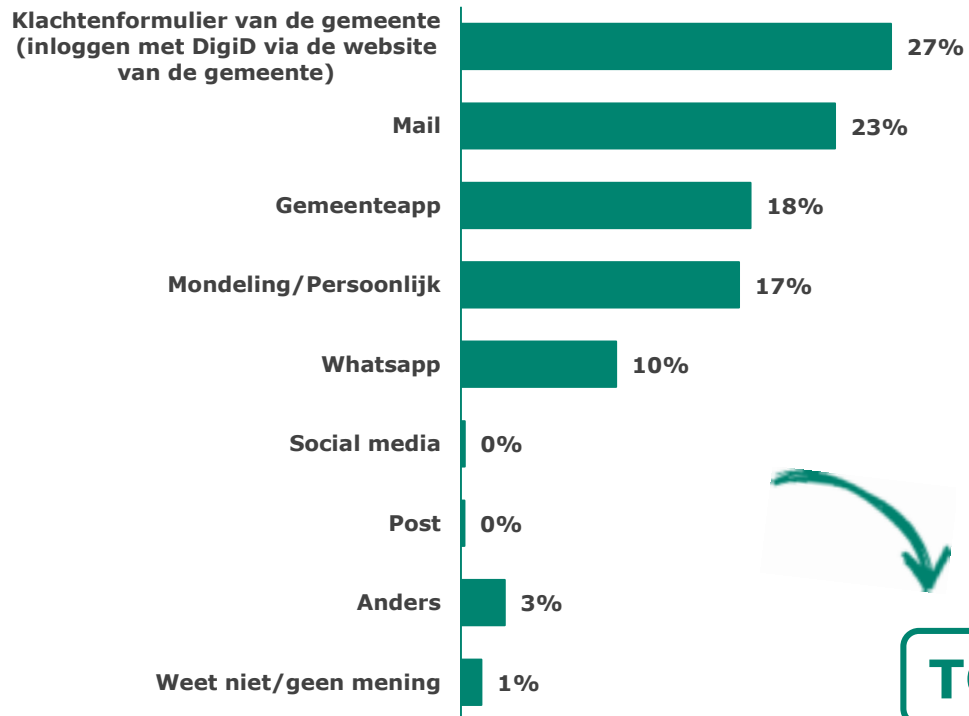
Waar zoek je/zou je zoeken naar informatie over het indienen van een klacht/melding bij de gemeente? (N=352)



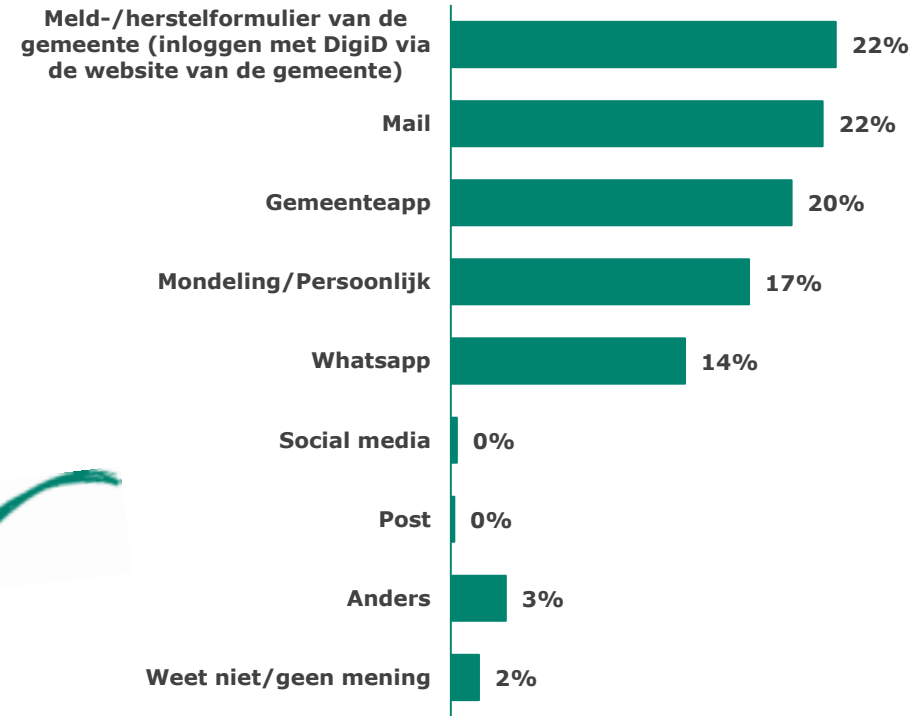
Bijna de helft (45%) zou, als men een klacht/melding wil indienen bij de gemeente, als eerste op de website kijken - via de buttons op de homepage. Vier op de tien respondenten (39%) zou in deze situatie bellen naar de gemeente.

Ruim acht op de tien (83%) zou op de website zoeken naar informatie over het indienen van een klacht/melding bij de gemeente en ruim een derde (35%) zou hiervoor bellen met de gemeente.

Welke manier van melden van een klacht heeft jouw voorkeur? (N=352)



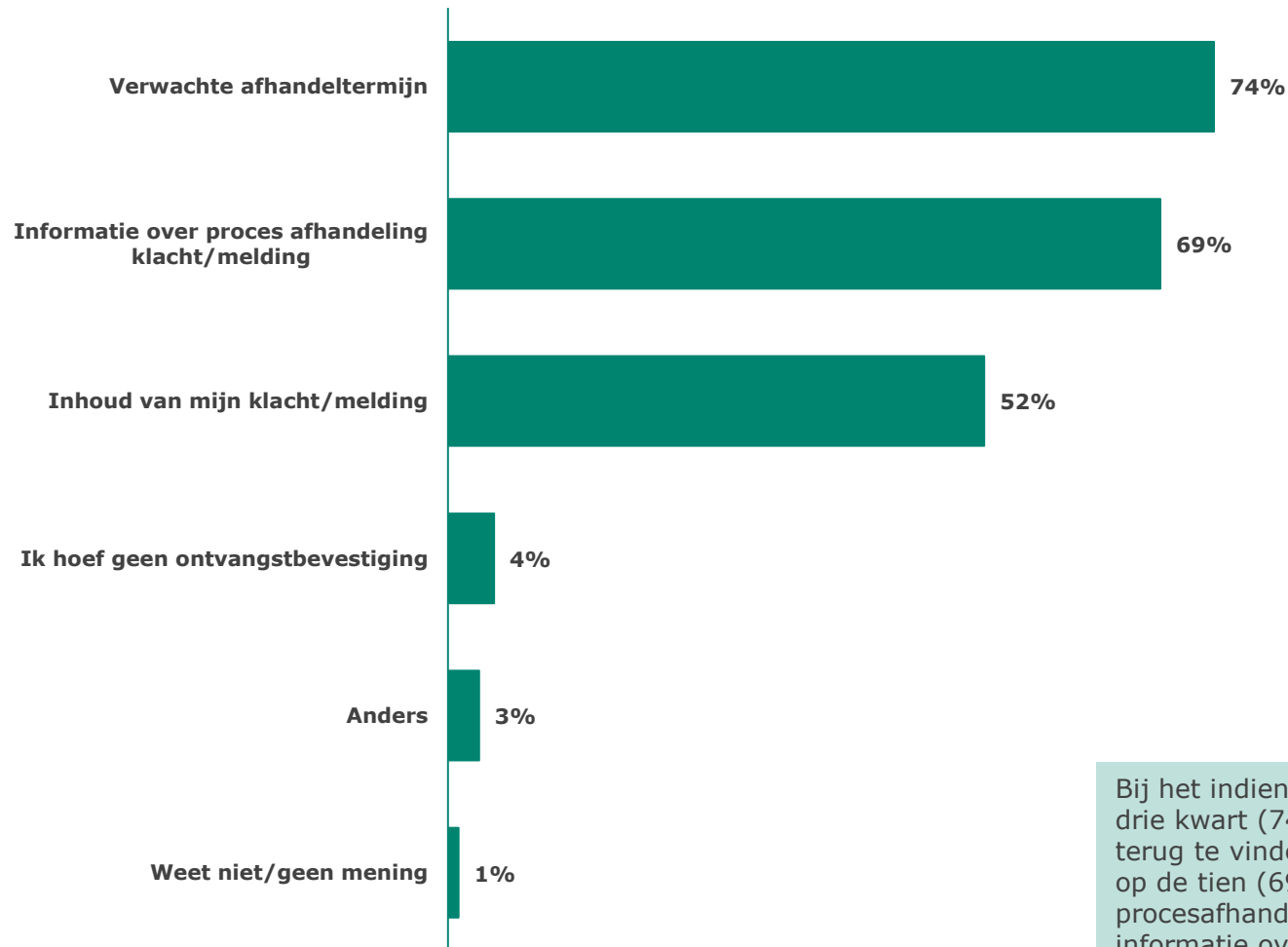
Welke manier van melden van een melding heeft jouw voorkeur? (N=352)



**TOP 3**

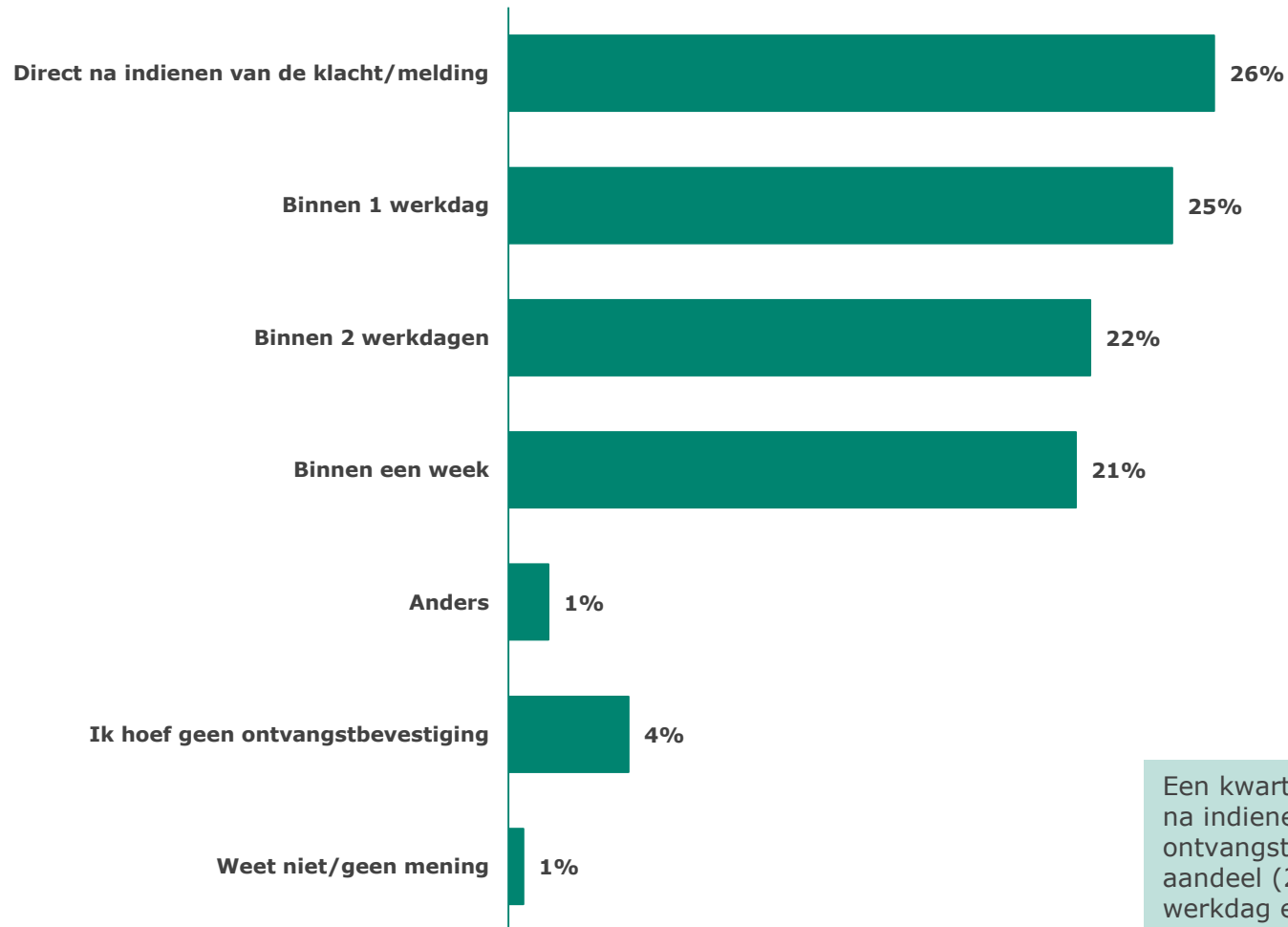
**Klachten-/meldformulier**  
**Mail**  
**Gemeenteapp**

Welke informatie wens je terug te vinden in een ontvangstbevestiging van een ingediende klacht/melding? (N=352)



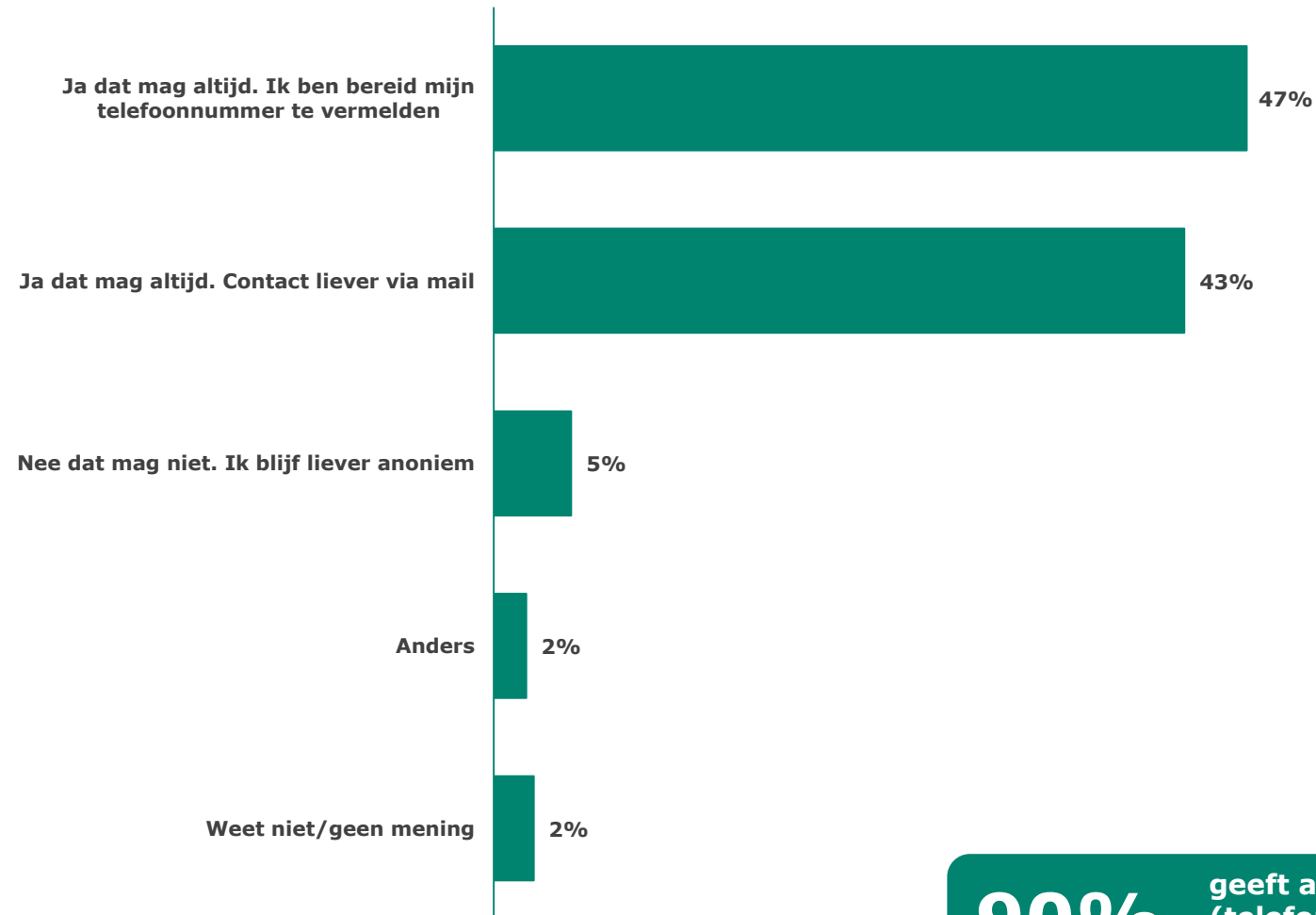
Bij het indienen van een klacht of melding wenst drie kwart (74%) de verwachte afhandeltermijn terug te vinden in een ontvangstbevestiging. Zeven op de tien (69%) ontvangt graag informatie over de procesafhandeling en ruim de helft (52%) wenst informatie over de inhoud van de klacht of melding.

Binnen welke termijn wens je een ontvangstbevestiging te ontvangen van een ingediende klacht/melding? (N=352)



Een kwart van de respondenten (26%) wenst direct na indienen van de klacht/melding een ontvangstbevestiging te ontvangen. Een even groot aandeel (25%) vindt het wenselijk om binnen 1 werkdag een ontvangstbevestiging te ontvangen.

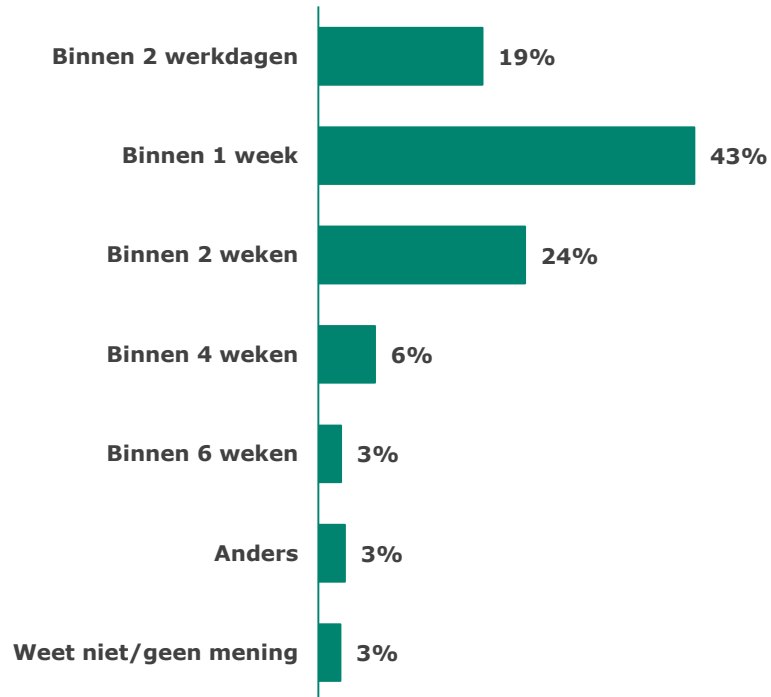
Mag de gemeente je benaderen om extra informatie op te vragen over een ingediende klacht/melding? (N=352)



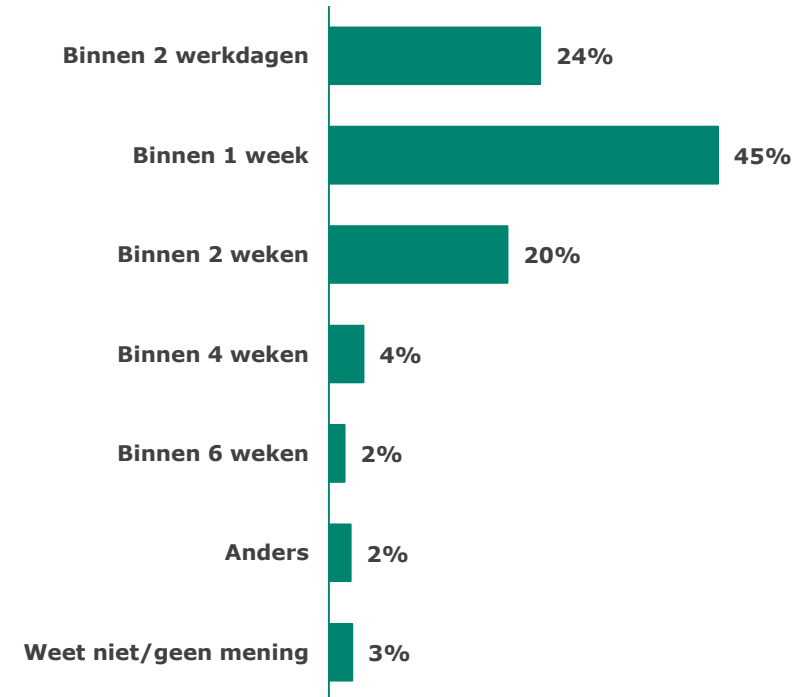
**90%**

geeft aan altijd benaderd te willen worden (telefonisch of via mail) om extra informatie over de ingediende klacht/melding te geven

Binnen welke termijn wens je inhoudelijke afhandeling van een ingediende klacht? (N=352)



Binnen welke termijn wens je inhoudelijke afhandeling van een ingediende melding? (N=352)

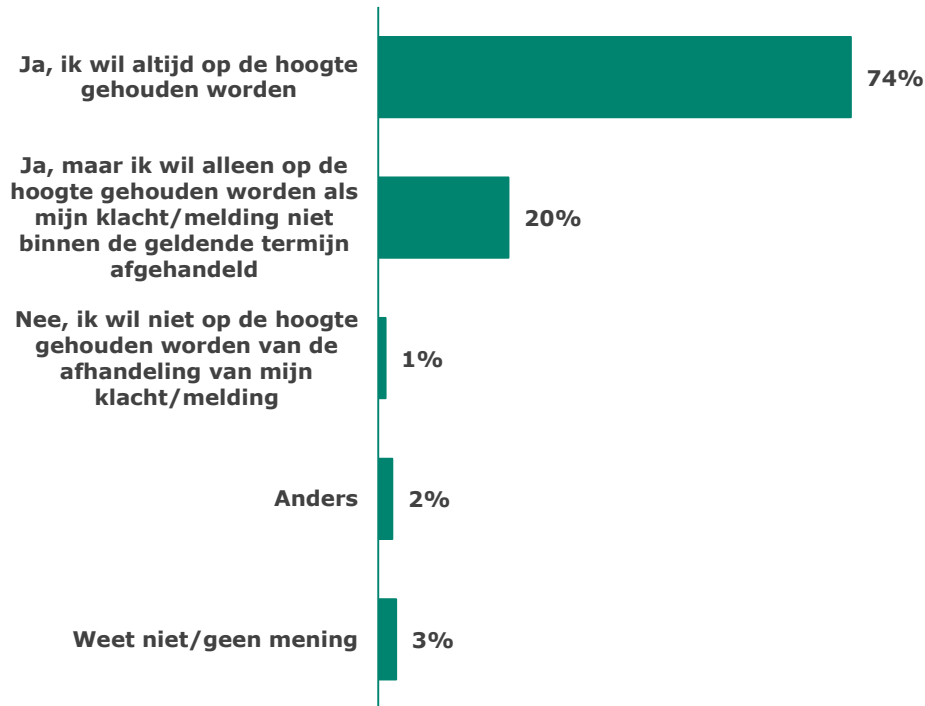


Van de respondenten die een klacht hebben ingediend, wenst één op de vijf (19%) binnen 2 werkdagen inhoudelijke afhandeling. Bij meldingen is dit een kwart (24%).

Het merendeel wenst de afhandeling van een klacht (43%) en melding (45%) binnen 1 week.



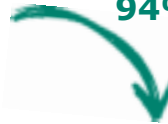
Wil je op de hoogte gehouden worden van de afhandeling van een ingediende klacht/melding? (N=352)



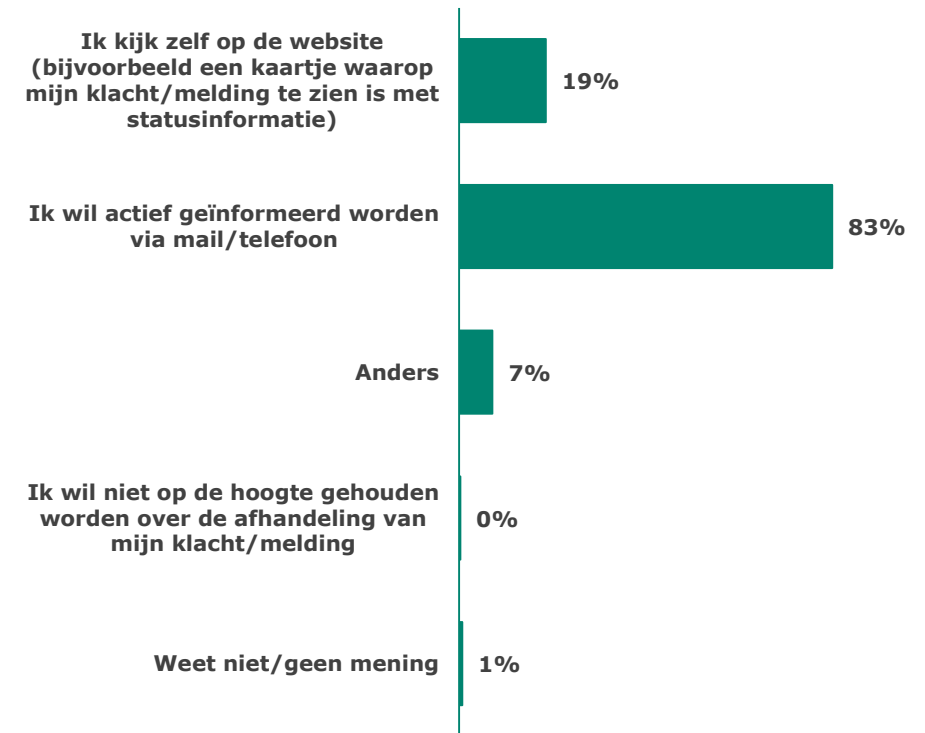
Drie kwart (74%) van de respondenten wil altijd op de hoogte gehouden worden van de afhandeling van hun klacht/melding.

Het merendeel (83%) van de degene die op de hoogte gehouden wil worden, wil actief geïnformeerd worden via mail/telefoon.

94%



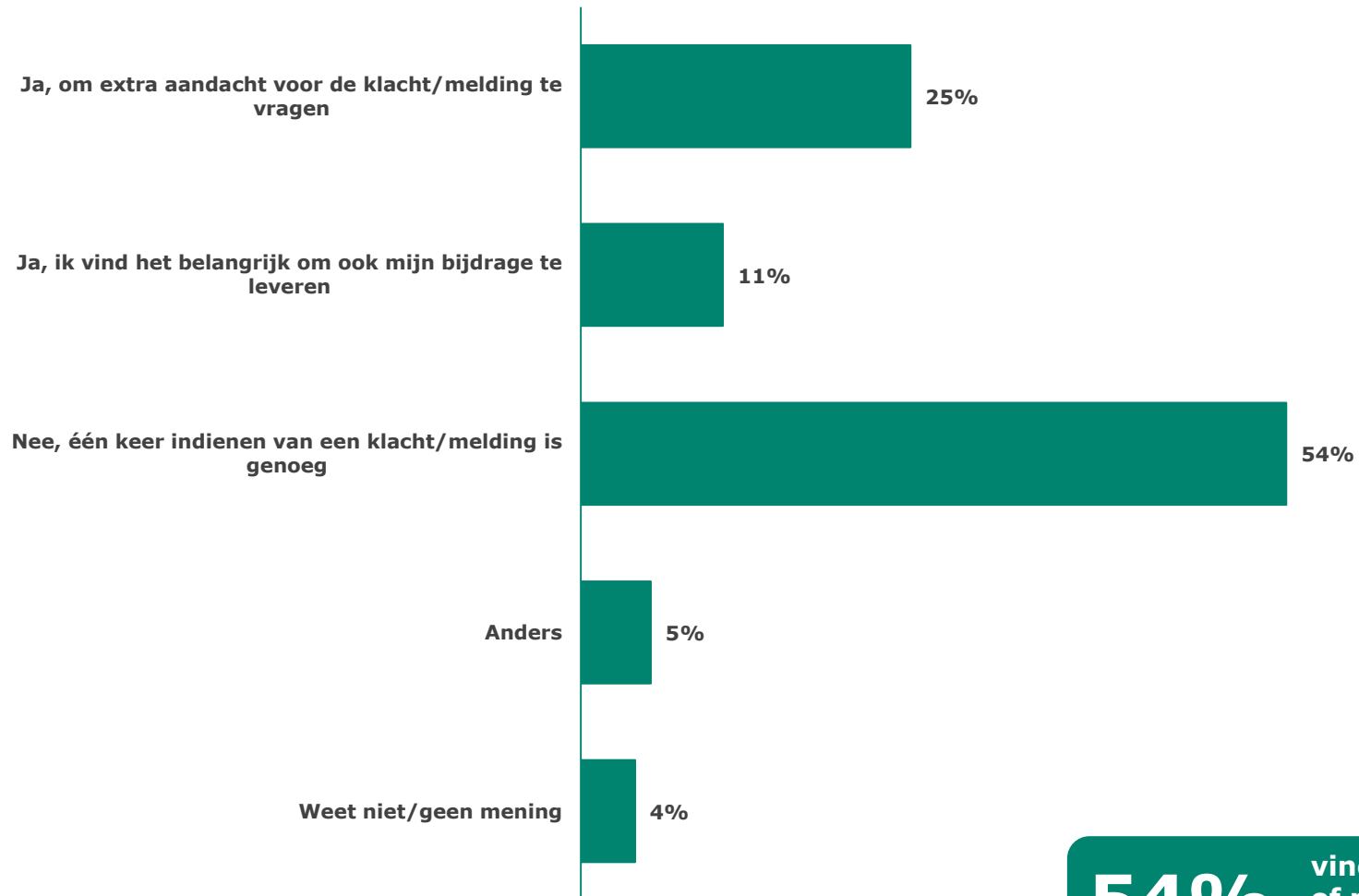
Op welke manier(en) wil je op de hoogte gehouden worden van de afhandeling van een ingediende klacht/melding? (N=333\*)



\* Selectie: respondent wil op de hoogte gehouden worden van de afhandeling van de ingediende klacht/melding

## 2.3 Resultaten - Klantreis

Als je kon zien dat er al een klacht/melding is ingediend over het onderwerp waarover jij een klacht/melding wilt indienen (bijvoorbeeld op een kaartje op de website is te zien dat een lantaarnpaal kapot is), zou je dan alsnog een klacht/melding indienen? (N=352)



**54%**

vindt dat één keer indienen van een klacht of melding over eenzelfde onderwerp genoeg is

# Inwonerspanel Eersel

**postadres**

**Postbus 918  
1200 AX Hilversum**

**bezoekadres**

**Tesselschadelaan 15A  
1217 LG Hilversum**

**telefoon**

**035 623 27 89**

**e-mail**

**[info@research2evolve.nl](mailto:info@research2evolve.nl)**

**website**

**[www.research2evolve.nl](http://www.research2evolve.nl)**