

RAPPORT
BURGERPANEL VEENENDAAL
EERSTE PEILING 2013

"DIENSTVERLENING"

GEMEENTE VEENENDAAL
November 2013



Uitgave:	Research 2Evolve Tesselschadelaan 15A 1217 LG Hilversum Tel: (035) 623 27 89 info@research2evolve.nl www.research2evolve.nl
Datum:	November 2013
Onderzoek:	Burgerpanel Veenendaal Peiling 1 2013 Dienstverlening
Projectnummer:	20130711.01
Opdrachtgever:	Gemeente Veenendaal

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

- 1.1 Inleiding
- 1.2 Uitvoering van het onderzoek
- 1.3 Responsoverzicht
- 1.4 Weging en rapportage
- 1.5 Steekproefsamenstelling

Hoofdstuk 2 Resultaten

HOOFDSTUK 1

ONDERZOEKSVERANTWOORDING



1.1 Inleiding

In opdracht van gemeente Veenendaal heeft het onderzoeksbureau Research 2Evolve het eerste onderzoek in 2013 uitgevoerd onder de leden van het Burgerpanel Veenendaal.

Het onderzoek ging over de dienstverlening van de gemeente Veenendaal.

1.2 Uitvoering van het onderzoek

Steekproef	Burgerpanel Veenendaal
Methode	online
Uitnodiging	per e-mail
Veldwerkperiode	maandag 11 november – zaterdag 30 november
Herinnering	1 keer

1.3 Responsoverzicht

	N
Bruto steekproef	537
Vers sample / niet gereageerd	83
Niet volledig ingevulde vragenlijsten	47
Complete vragenlijsten	407
Respons	76,0%

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 huishoudsamenstelling. 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.

Daar waar de som van de resultaten niet precies op 100% uitkomt, wordt dit veroorzaakt door afrondingsverschillen of was meer dan één antwoord toegestaan. In de rapportage wordt de ongewogen N weergegeven minus de respondenten die de vraag niet of met niet van toepassing hebben beantwoord.

1.5 Steekproefsamenstelling

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

Geslacht	ONGEWOGEN		GEWOGEN	
	N	%	N	%
Man	228	56,0	203	50,1
Vrouw	179	44,0	203	49,9
Leeftijd	N	%		
16 t/m 34 jaar	45	11,1	109	26,9
35 t/m 44 jaar	78	19,2	76	18,8
45 t/m 54 jaar	98	24,1	79	19,3
55 t/m 64 jaar	111	27,3	68	16,8
65 t/m 74 jaar	66	16,2	49	12,1
75 jaar en ouder	9	2,2	25	6,1
Huishoudgrootte	N	%	N	%
1	44	10,8	102	25,2
2	179	44,0	149	36,7
3	57	14,0	54	13,3
4	75	18,4	63	15,6
5 of meer	52	12,8	38	9,2

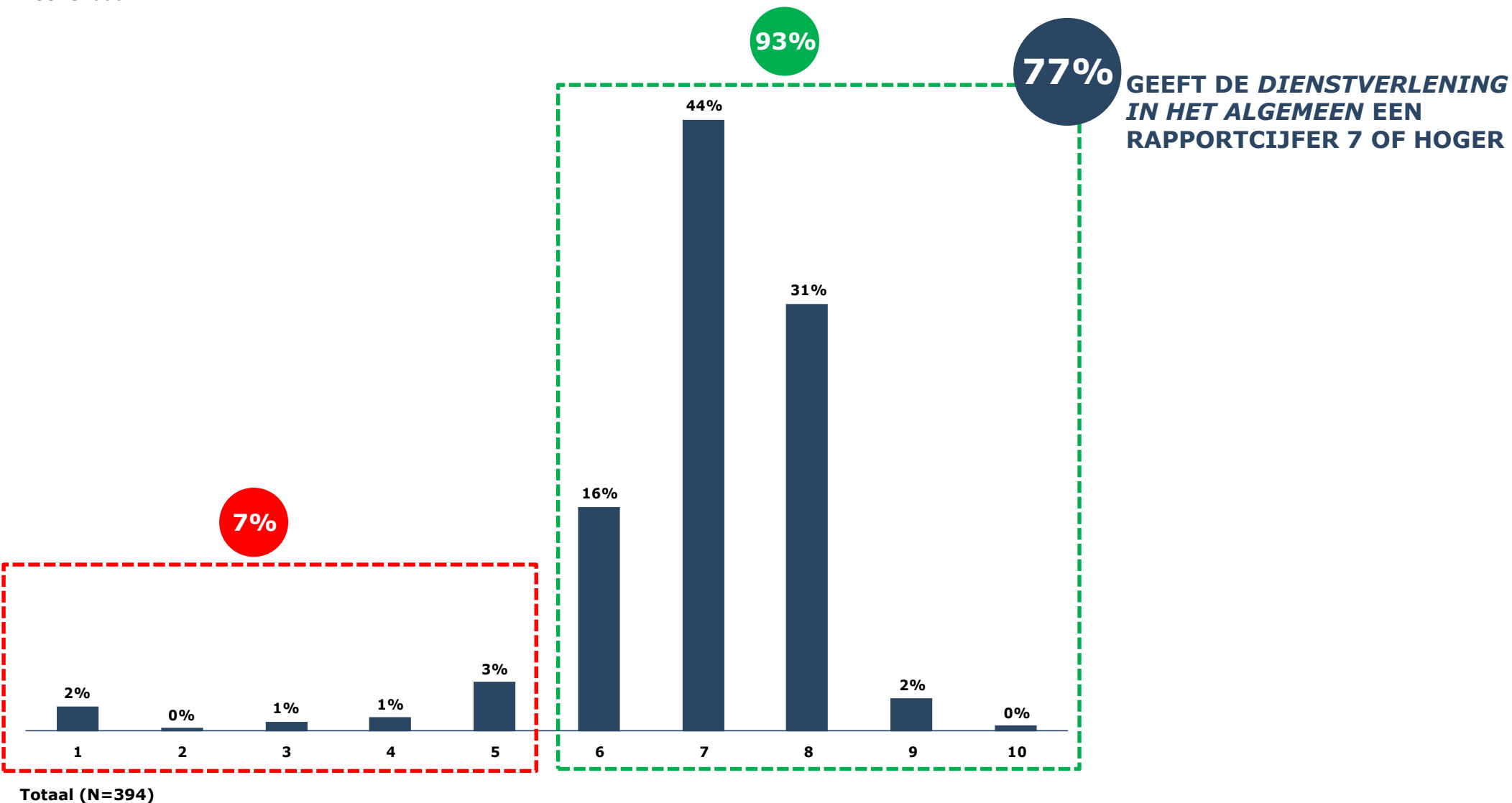
Postcode	ONGEWOGEN		GEWOGEN	
	N	%	N	%
3901	55	13,5	56	13,9
3902	64	15,7	67	16,5
3903	43	10,6	39	9,5
3904	72	17,7	90	22,3
3905	92	22,6	92	22,6
3906	72	17,7	52	12,8
3907	9	2,2	10	2,4

HOOFDSTUK 2

RESULTATEN

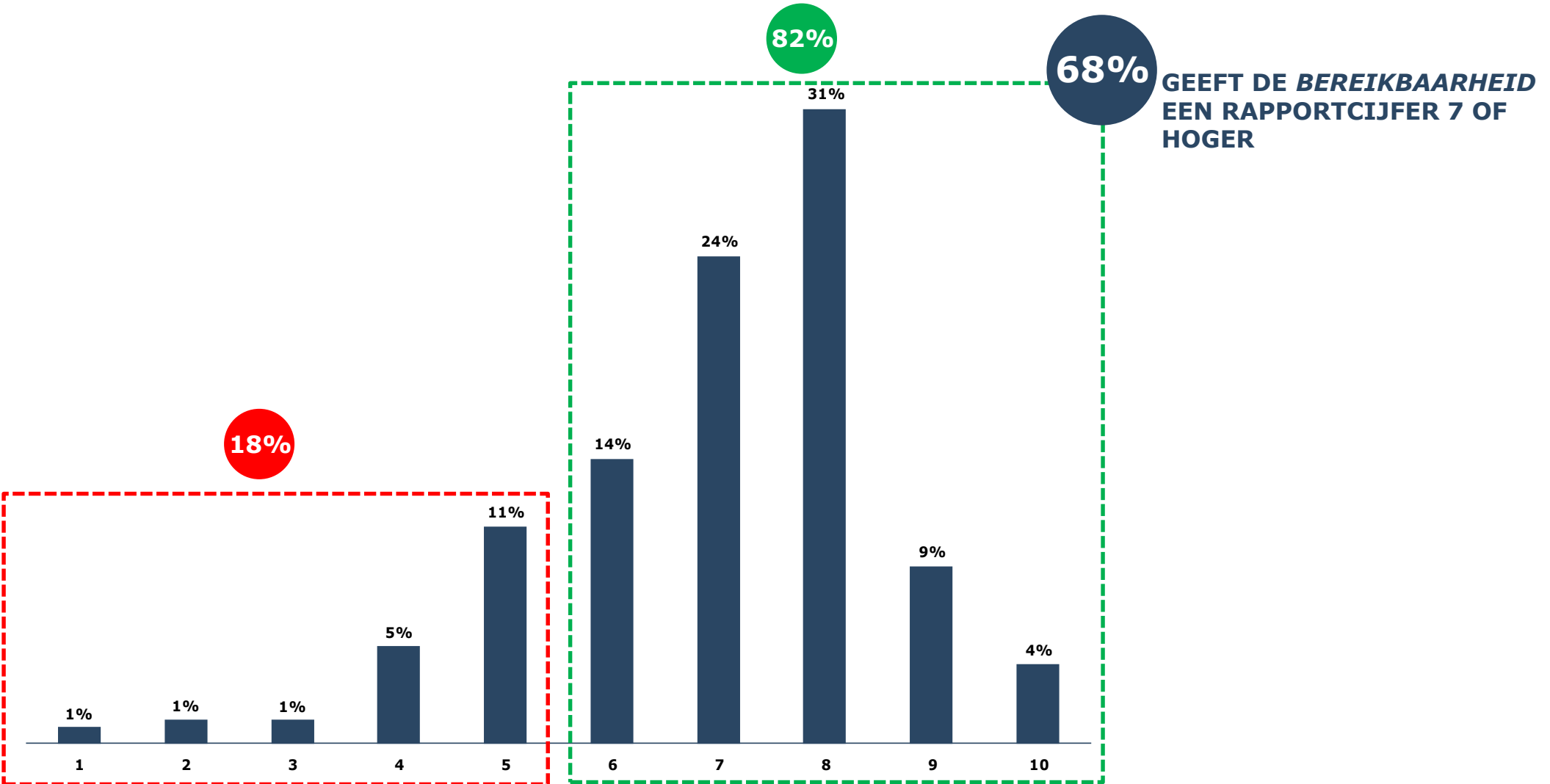


Welk cijfer van 1 tot 10 geeft u in het algemeen voor de dienstverlening van de gemeente Veenendaal?



Totaal (N=394)

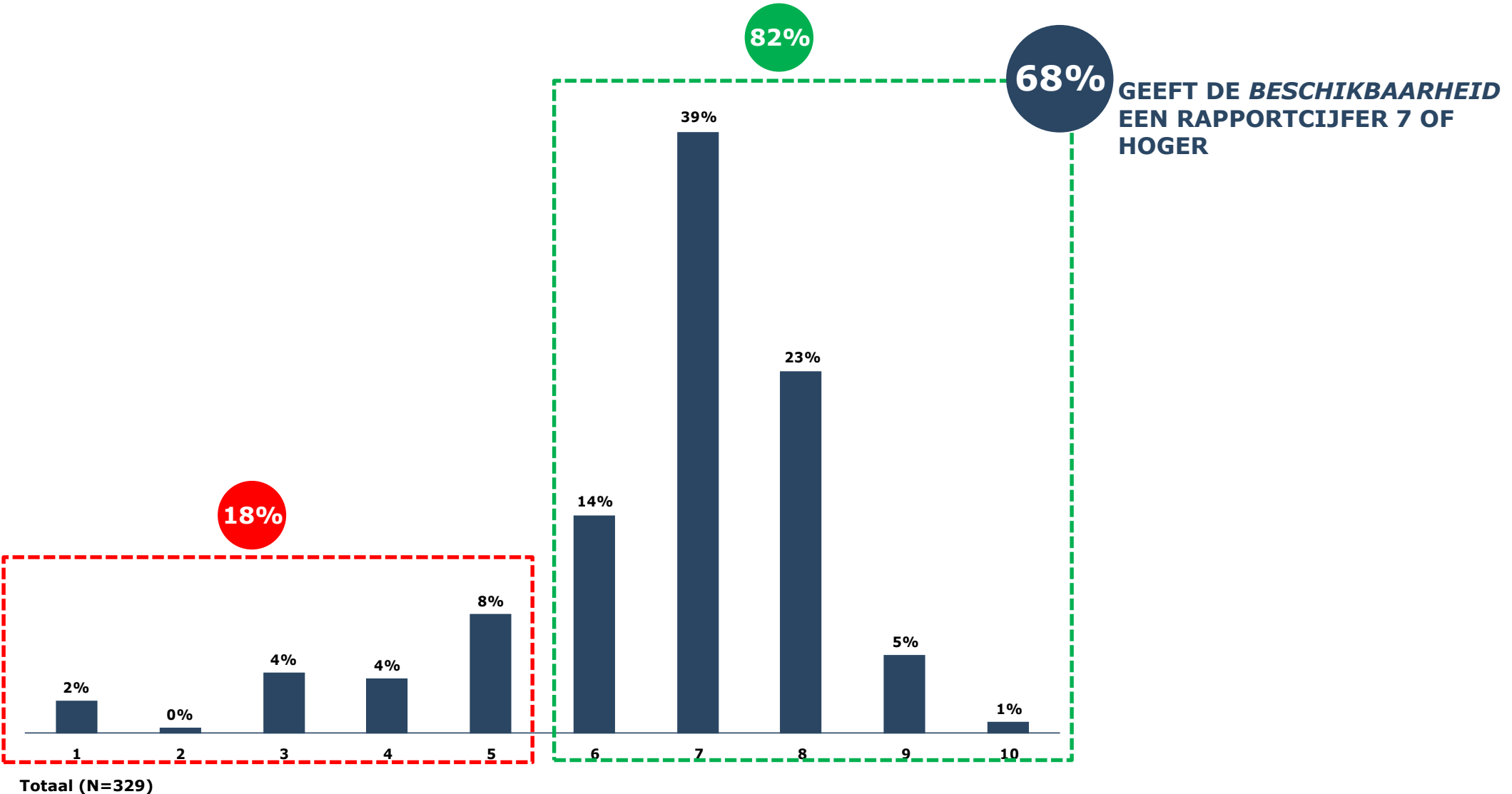
Welk cijfer van 1 tot 10 geeft u de gemeente Veenendaal voor de Bereikbaarheid (de gemeente is voldoende/ruim bereikbaar)?



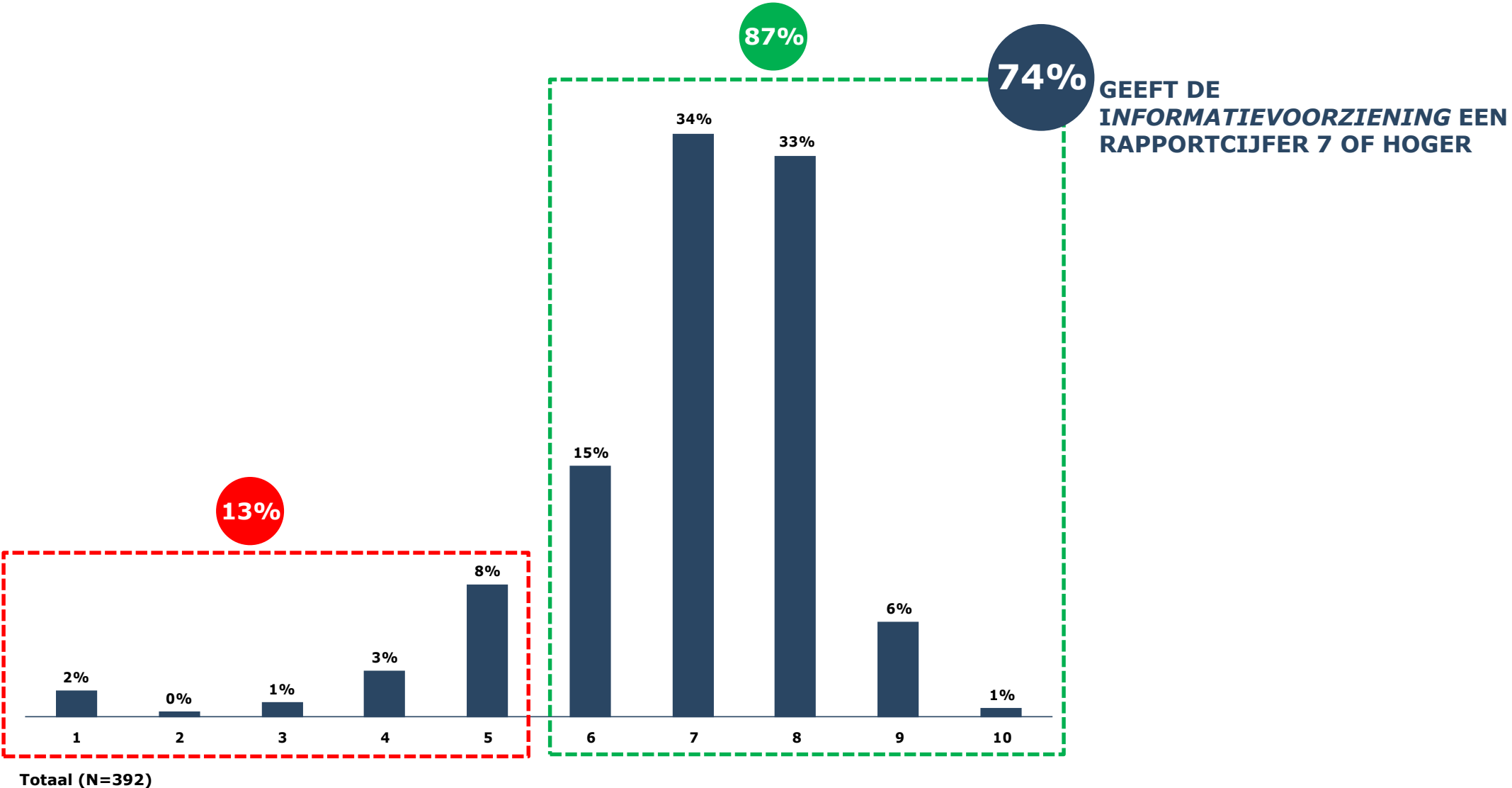
Totaal (N=390)

Resultaten

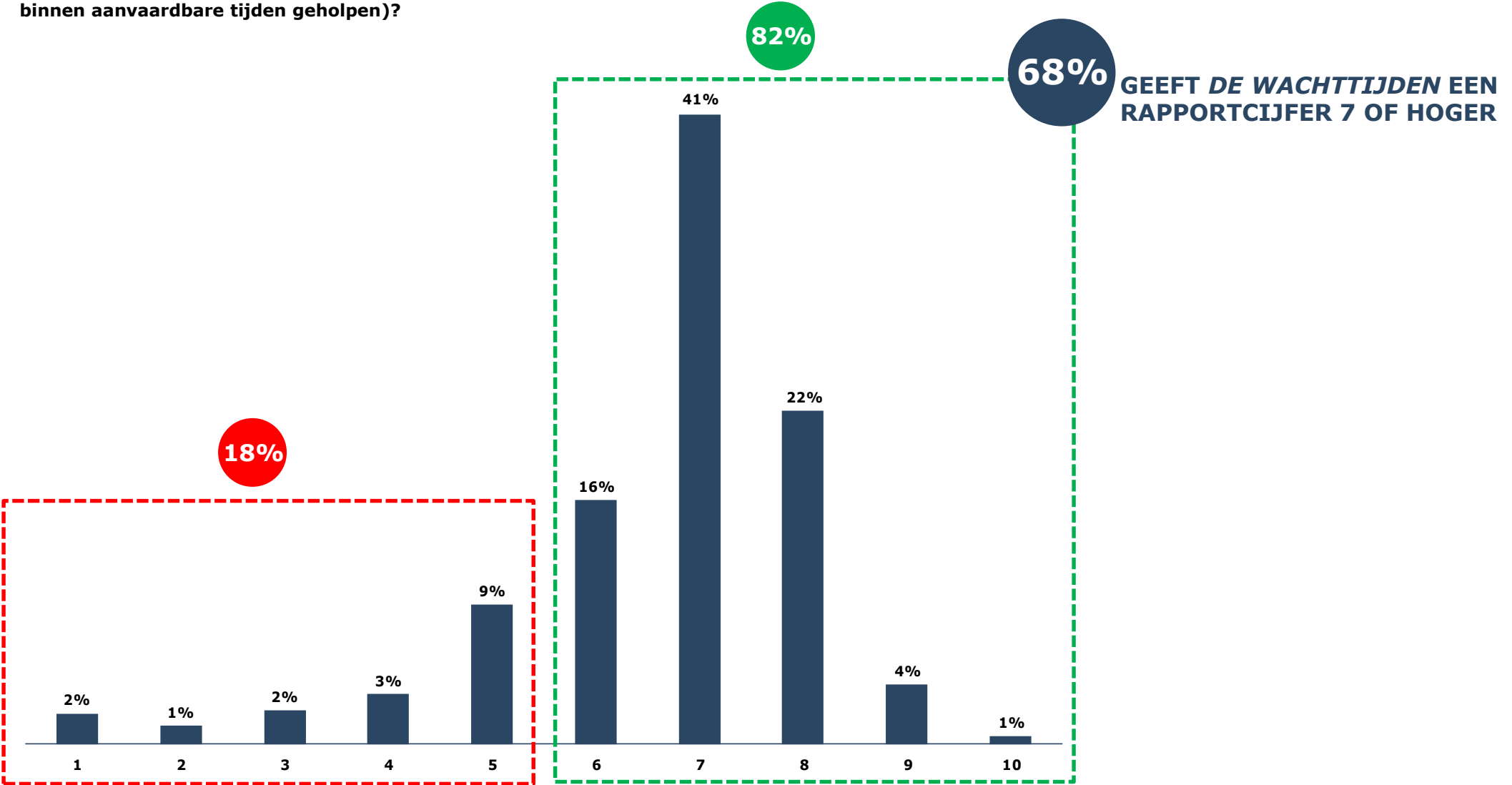
Welk cijfer van 1 tot 10 geeft u de gemeente Veenendaal voor de Beschikbaarheid (zoveel mogelijk klantcontacten worden in één keer (en foutloos) afgehandeld)?



Welk cijfer van 1 tot 10 geeft u de gemeente Veenendaal voor de Informatievoorziening (de informatievoorziening aan klanten is voldoende en begrijpelijk)?

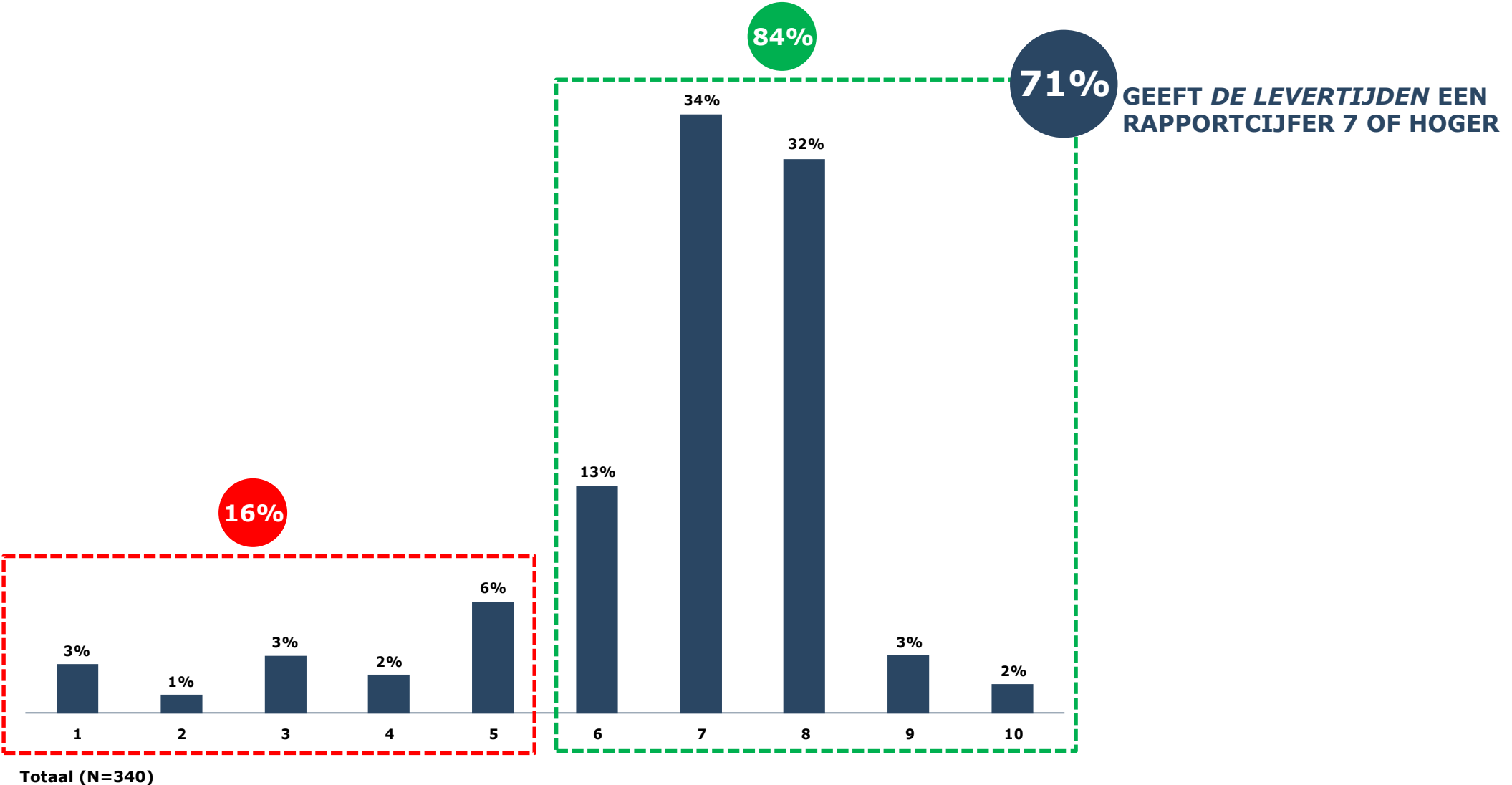


Welk cijfer van 1 tot 10 geeft u de gemeente Veenendaal voor de Wachttijden (klanten worden binnen aanvaardbare tijden geholpen)?

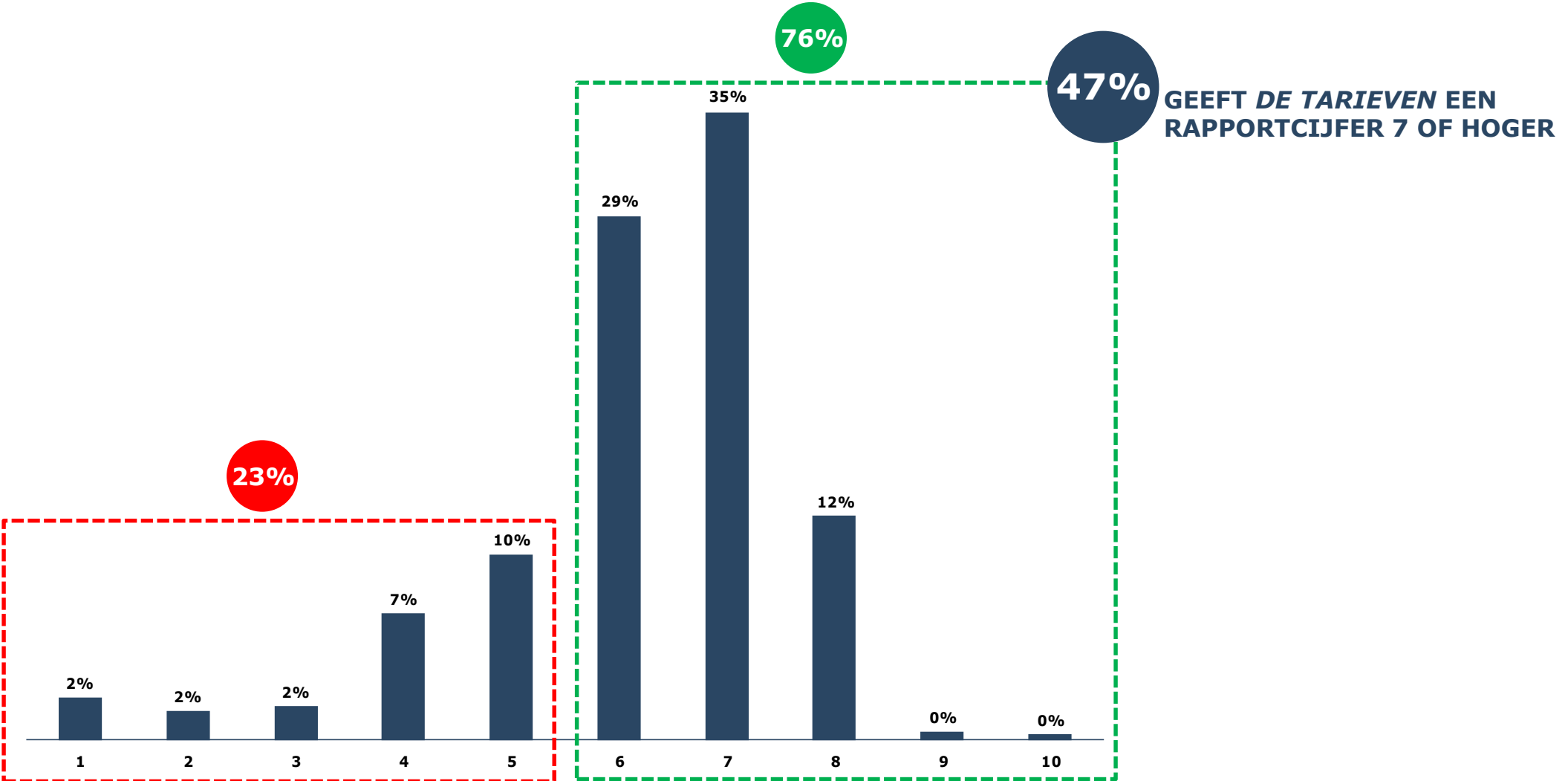


Totaal (N=381)

Welk cijfer van 1 tot 10 geeft u de gemeente Veenendaal voor de Levertijden (diensten en producten worden binnen redelijke termijn afgehandeld)?

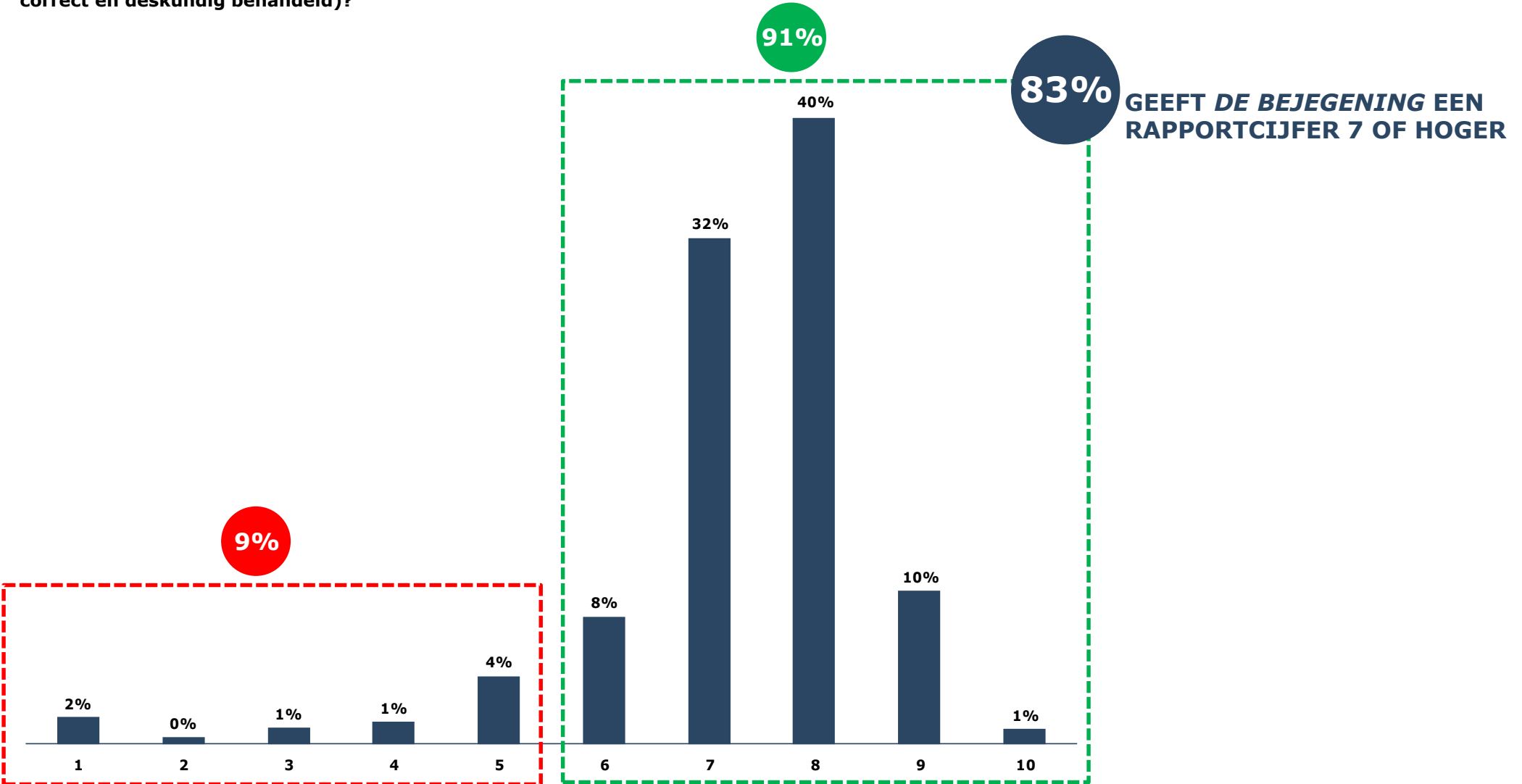


Welk cijfer van 1 tot 10 geeft u de gemeente Veenendaal voor de Tarieven (de prijs voor de producten en diensten is redelijk)?



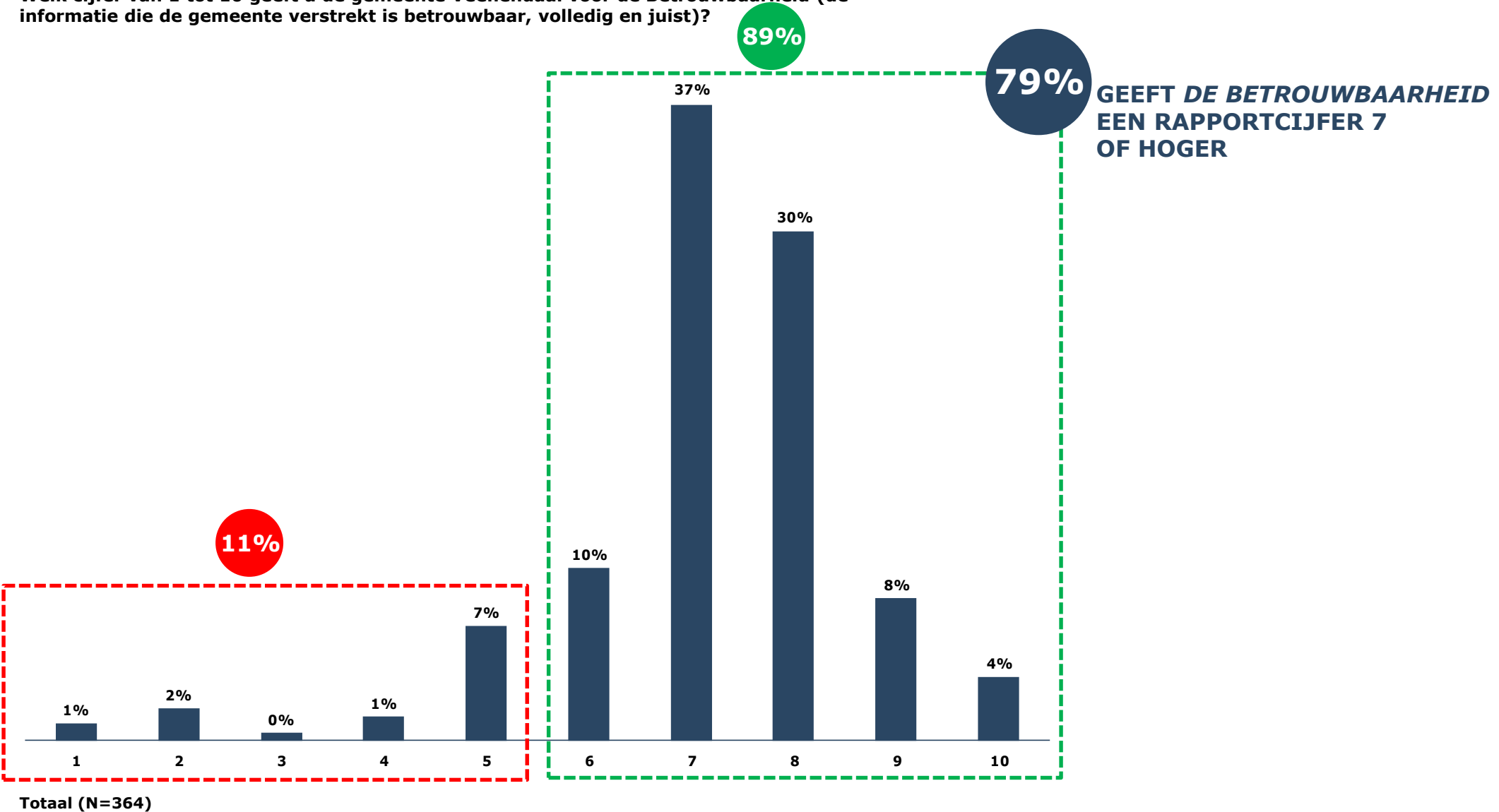
Totaal (N=365)

Welk cijfer van 1 tot 10 geeft u de gemeente Veenendaal voor de Bejegening (klanten worden correct en deskundig behandeld)?

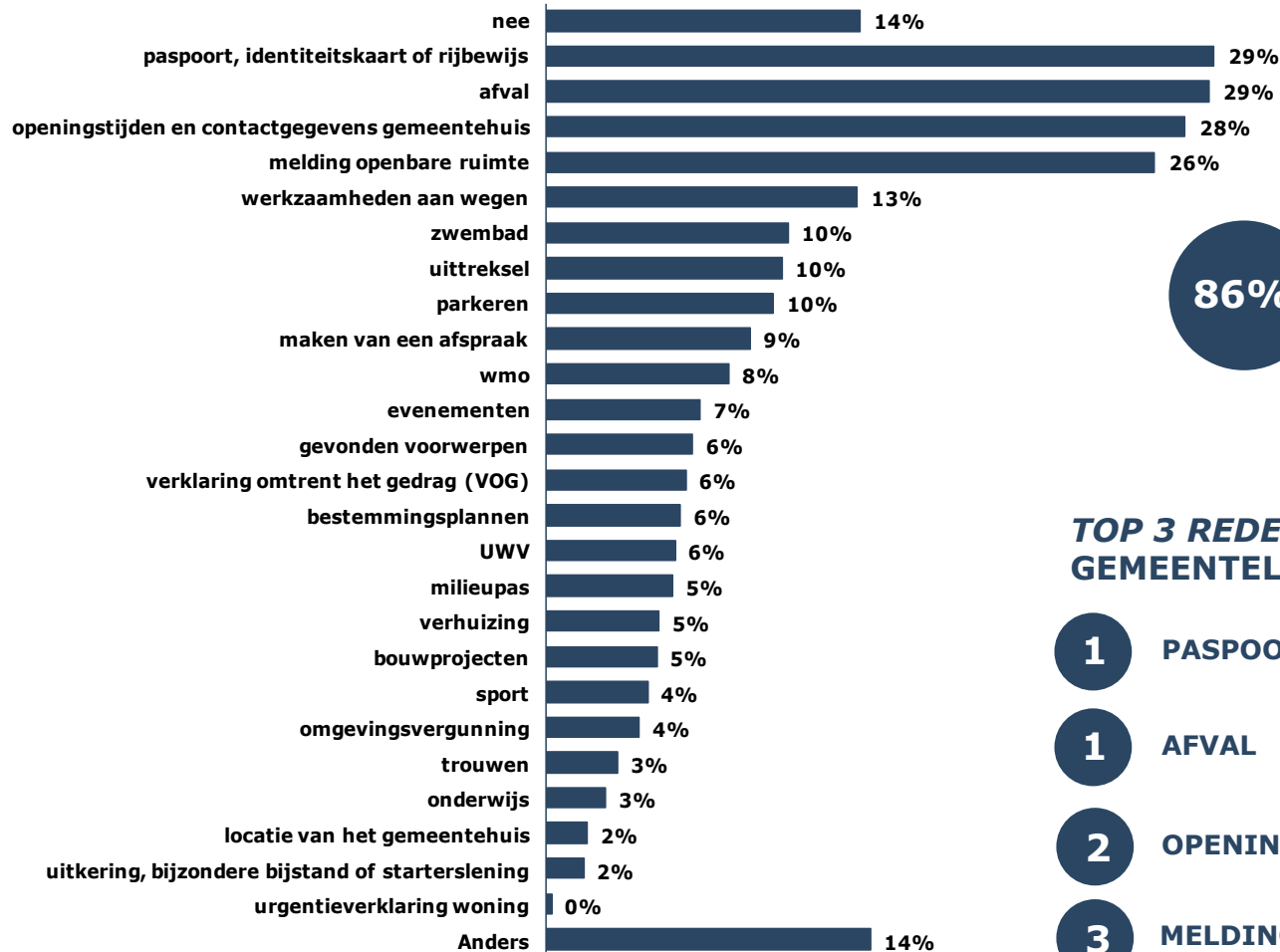


Totaal (N=387)

Welk cijfer van 1 tot 10 geeft u de gemeente Veenendaal voor de Betrouwbaarheid (de informatie die de gemeente verstrekt is betrouwbaar, volledig en juist)?



Heeft u de afgelopen 12 maanden de website www.veenendaal.nl bezocht? Zo ja, waarvoor heeft u de website bezocht?

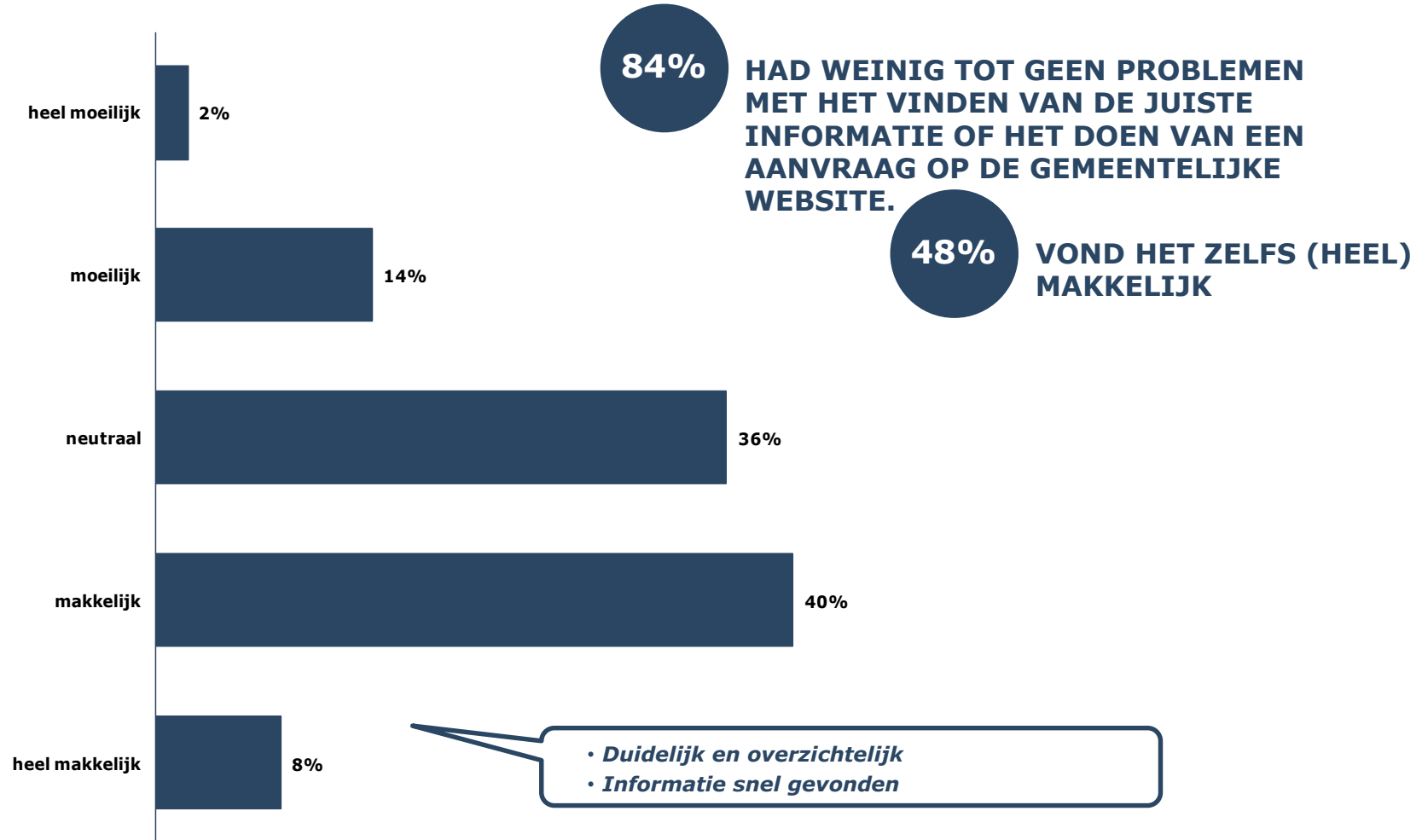


86% HEEFT IN DE AFGELOPEN 12 MAANDEN DE GEMEENTELIJKE WEBSITE BEZOCHT

- TOP 3 REDENEN VAN HET BEZOEK AAN DE GEMEENTELIJKE WEBSITE:**
- 1 PASPOORT, IDENTITEITSKAART OF RIJBEWIJS**
 - 1 AFVAL**
 - 2 OPENINGSTIJDEN EN CONTACTGEGEVENS GEMEENTEHUIS**
 - 3 MELDING OPENBARE RUIMTE**

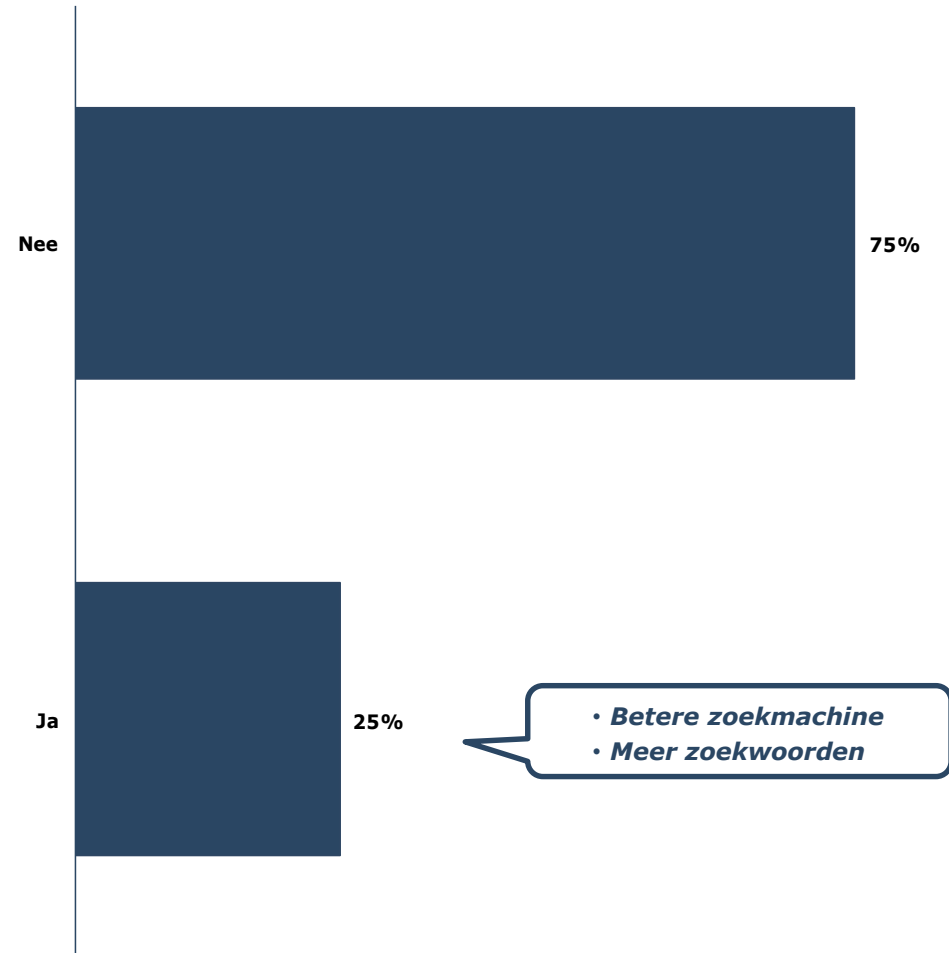
Totaal (N=407)

Was het vinden van de juiste informatie of het doen van een aanvraag op de website in het algemeen, moeilijk of makkelijk voor u?



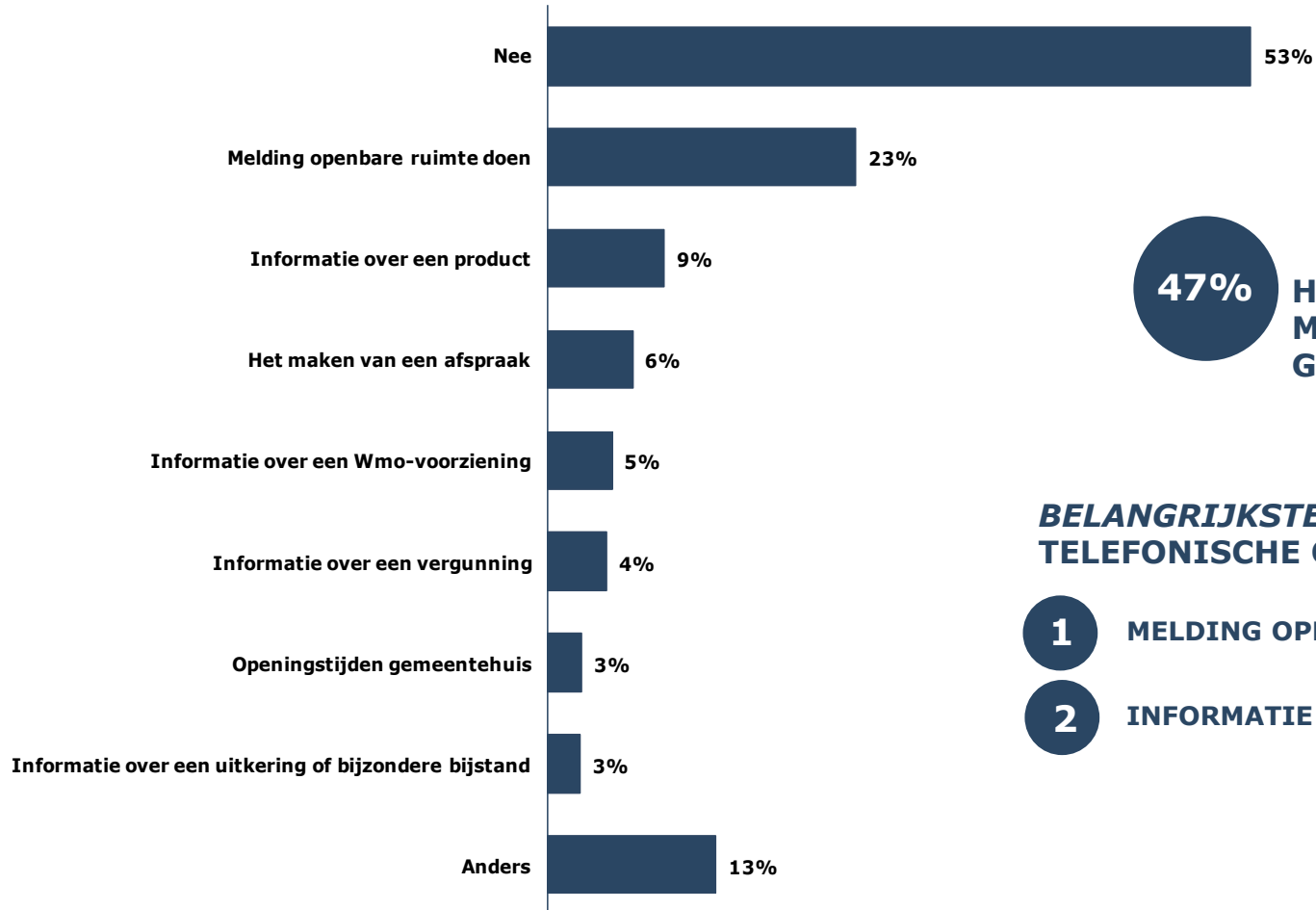
Totaal (N=348)

Heeft u verbetersuggesties om makkelijker informatie te vinden of een aanvraag te doen op de website ?



Totaal (N=348)

Heeft u de afgelopen 12 maanden telefonisch contact gehad met de gemeente? Zo ja, waarvoor heeft u telefonisch contact gehad?



47%

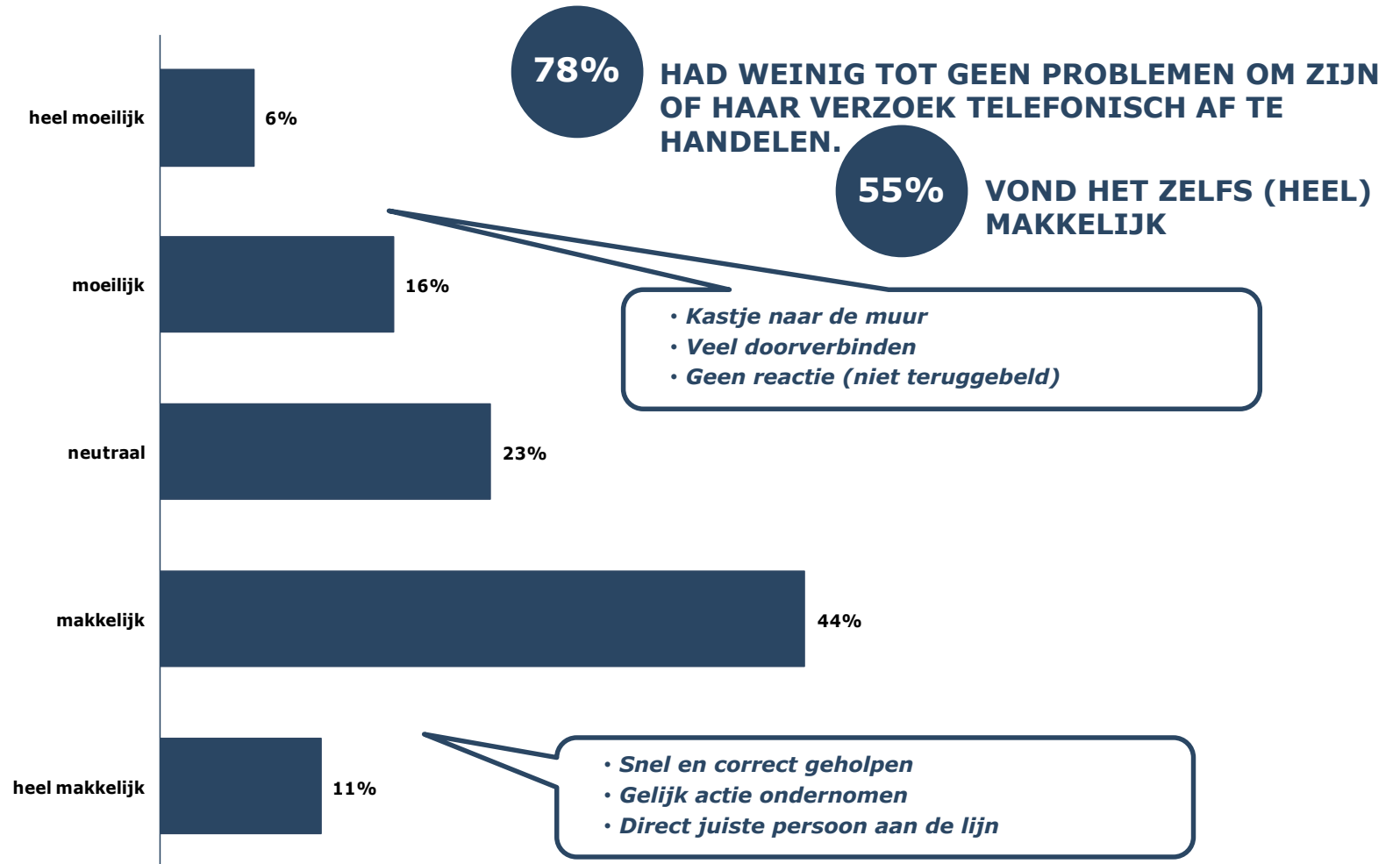
HEEFT IN DE AFGELOPEN 12 MAANDEN TELEFONISCH CONTACT GEHAD MET DE GEMEENTE

BELANGRIJKSTE REDENEN VOOR HET TELEFONISCHE CONTACT MET GEMEENTE:

- 1 MELDING OPENBARE RUIMTE**
- 2 INFORMATIE OVER EEN PRODUCT**

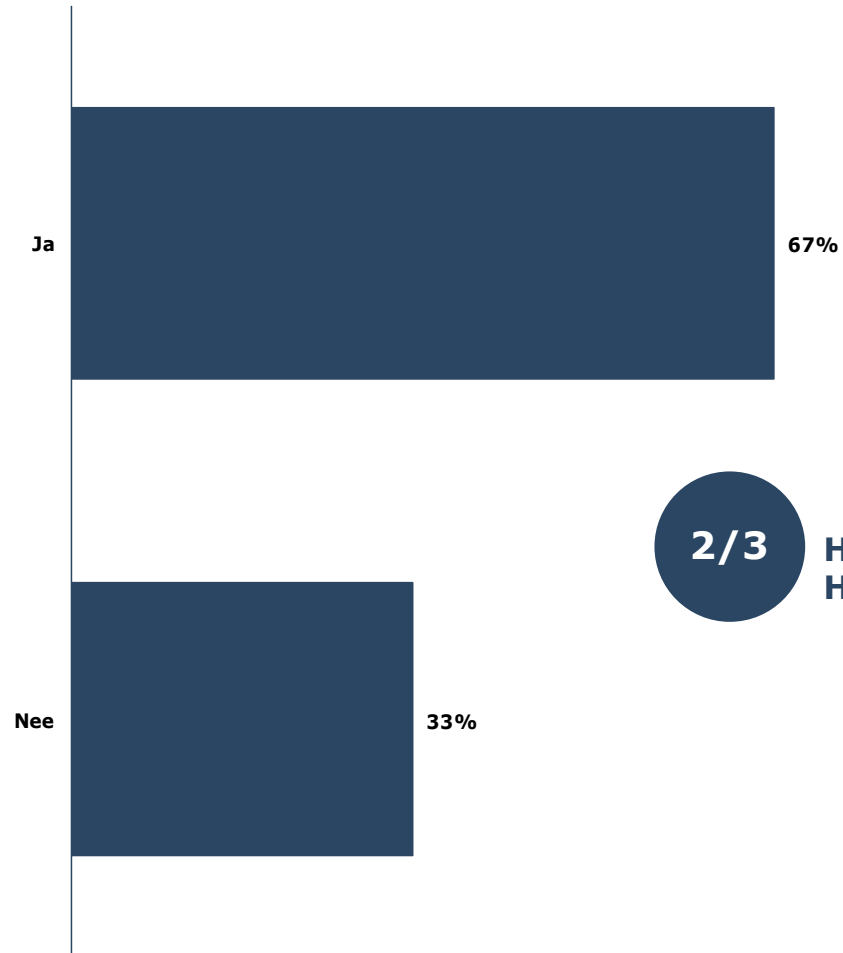
Totaal (N=407)

Was het in het algemeen moeilijk of makkelijk om uw verzoek telefonisch af te handelen?



Totaal (N=196)

Vindt u dat u aan de telefoon in één keer het juiste antwoord gekregen heeft?

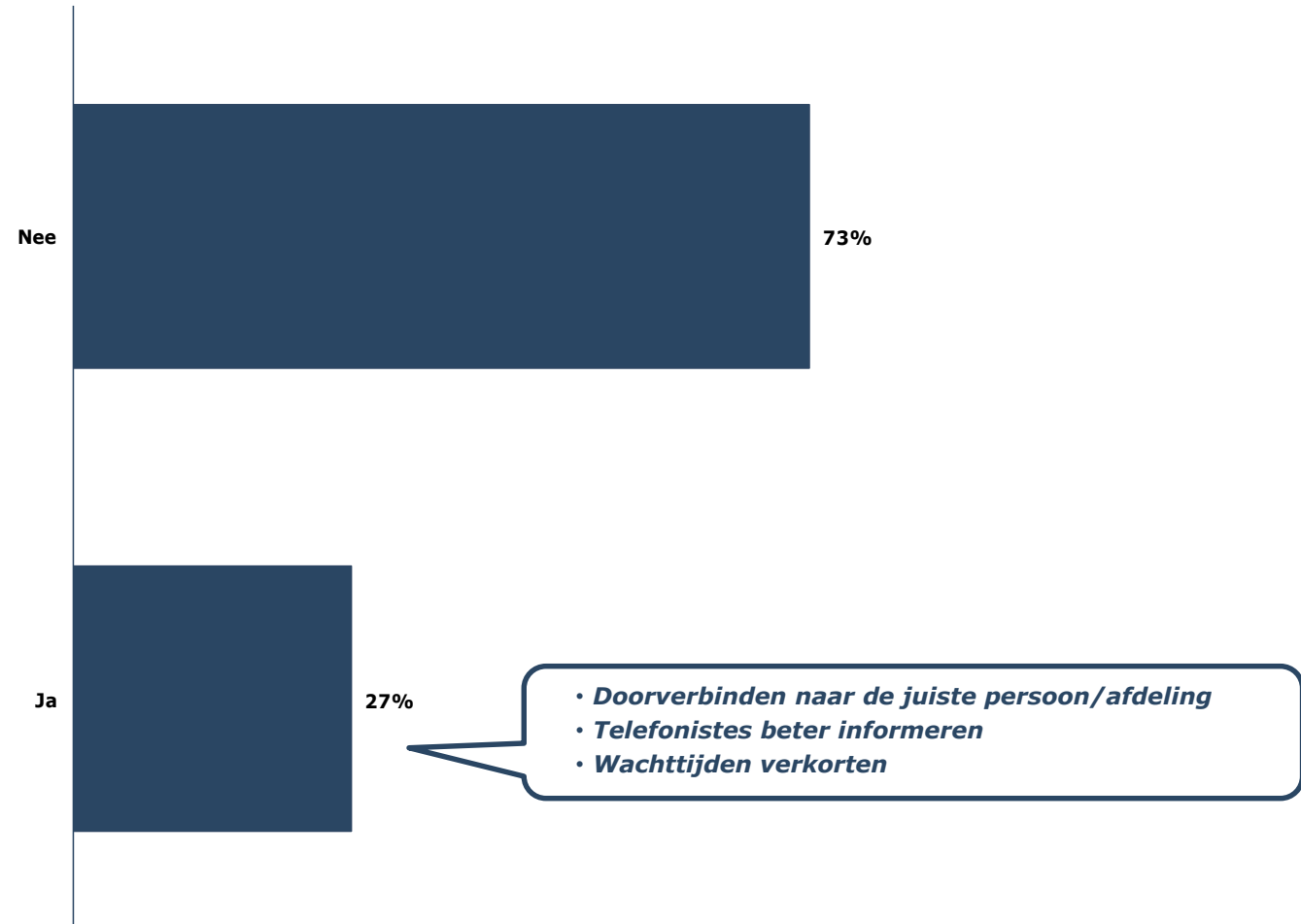


2/3

HEEFT AAN *DE TELEFOON* IN ÉÉN KEER
HET JUIST ANTWOORD GEKREGEN

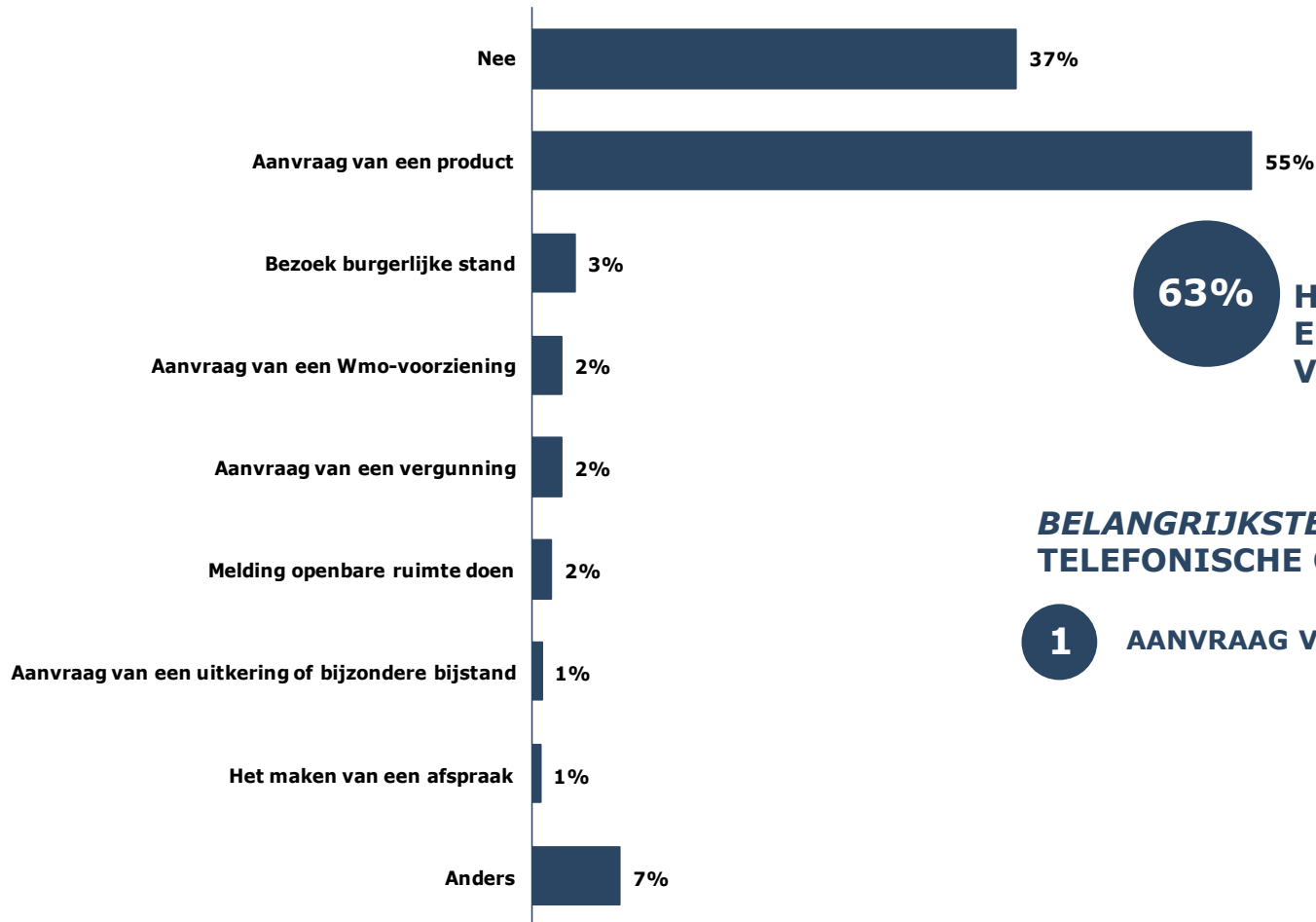
Totaal (N=196)

Heeft u verbeter suggesties om uw verzoek telefonisch makkelijker af te handelen?



Totaal (N=196)

Heeft u de afgelopen 12 maanden een bezoek gebracht aan de balie van het gemeentehuis? Zo ja, waarvoor heeft een bezoek gebracht aan de balie?



63%

HEEFT IN DE AFGELOPEN 12 MAANDEN
EEN BEZOEK GEBRACHT AAN DE BALIE
VAN HET GEMEENTEHUIS

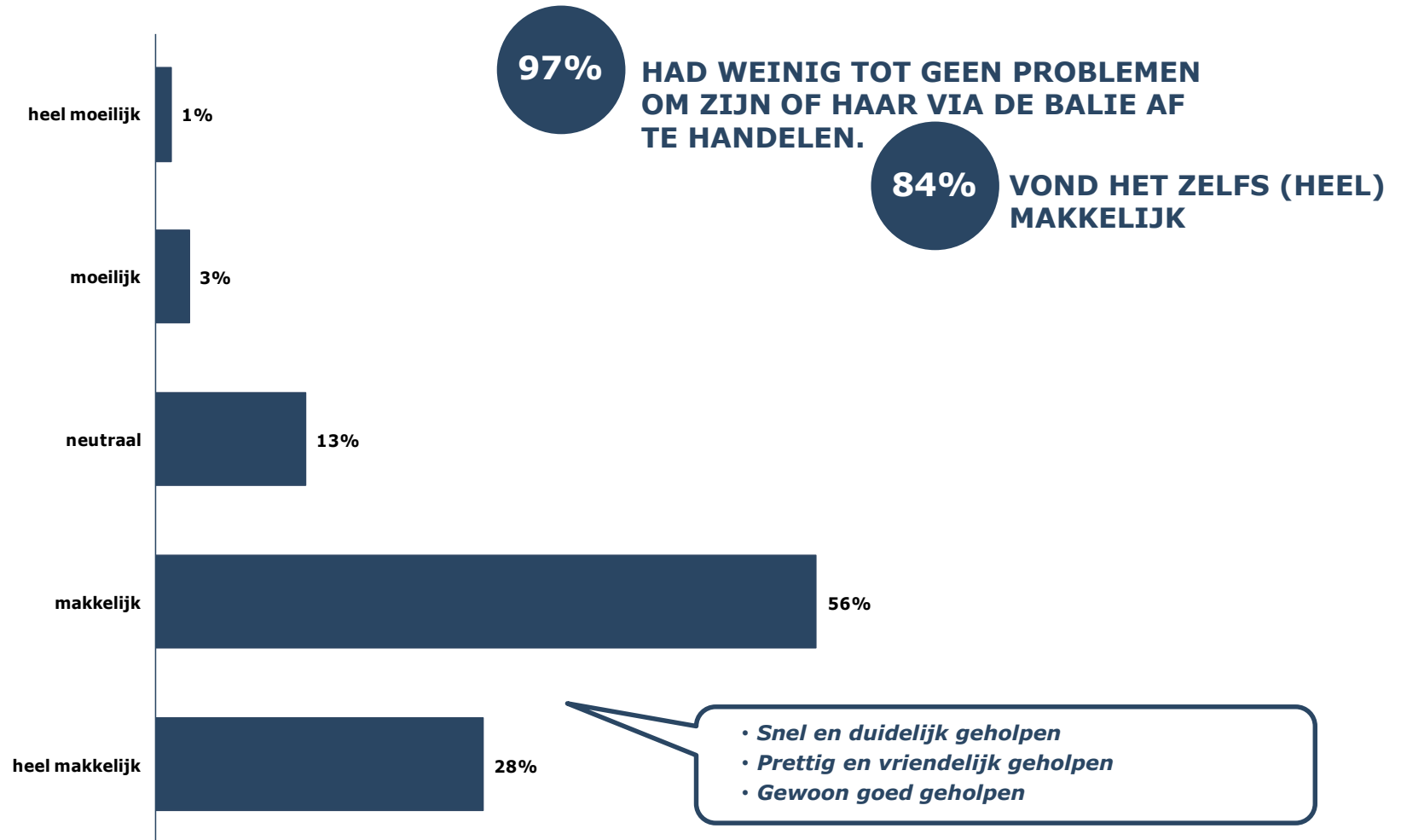
**BELANGRIJKSTE REDEN VOOR HET
TELEFONISCHE CONTACT MET GEMEENTE:**

1

AANVRAAG VAN EEN PRODUCT

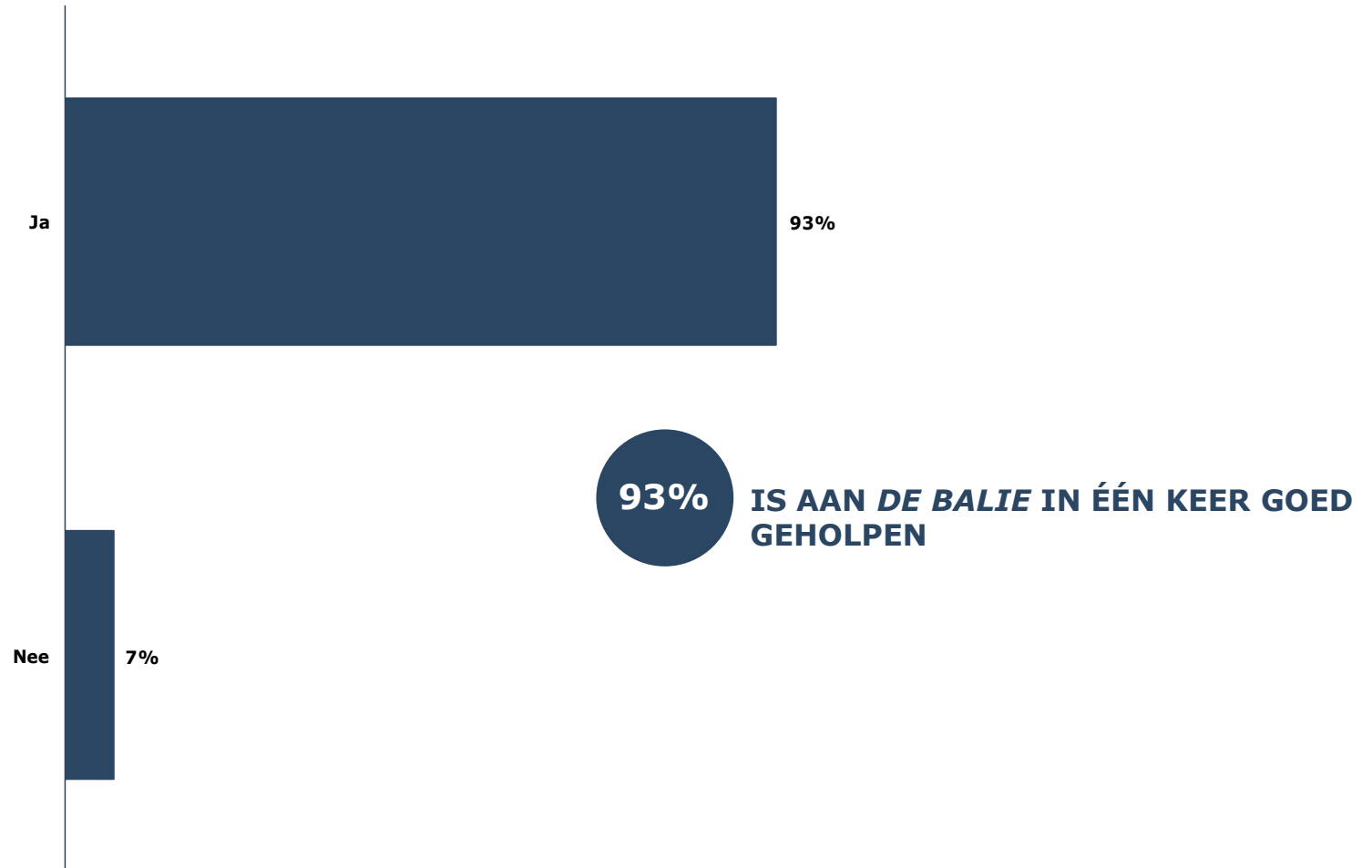
Totaal (N=407)

Was het in het algemeen moeilijk of makkelijk om uw verzoek via de balie af te handelen?



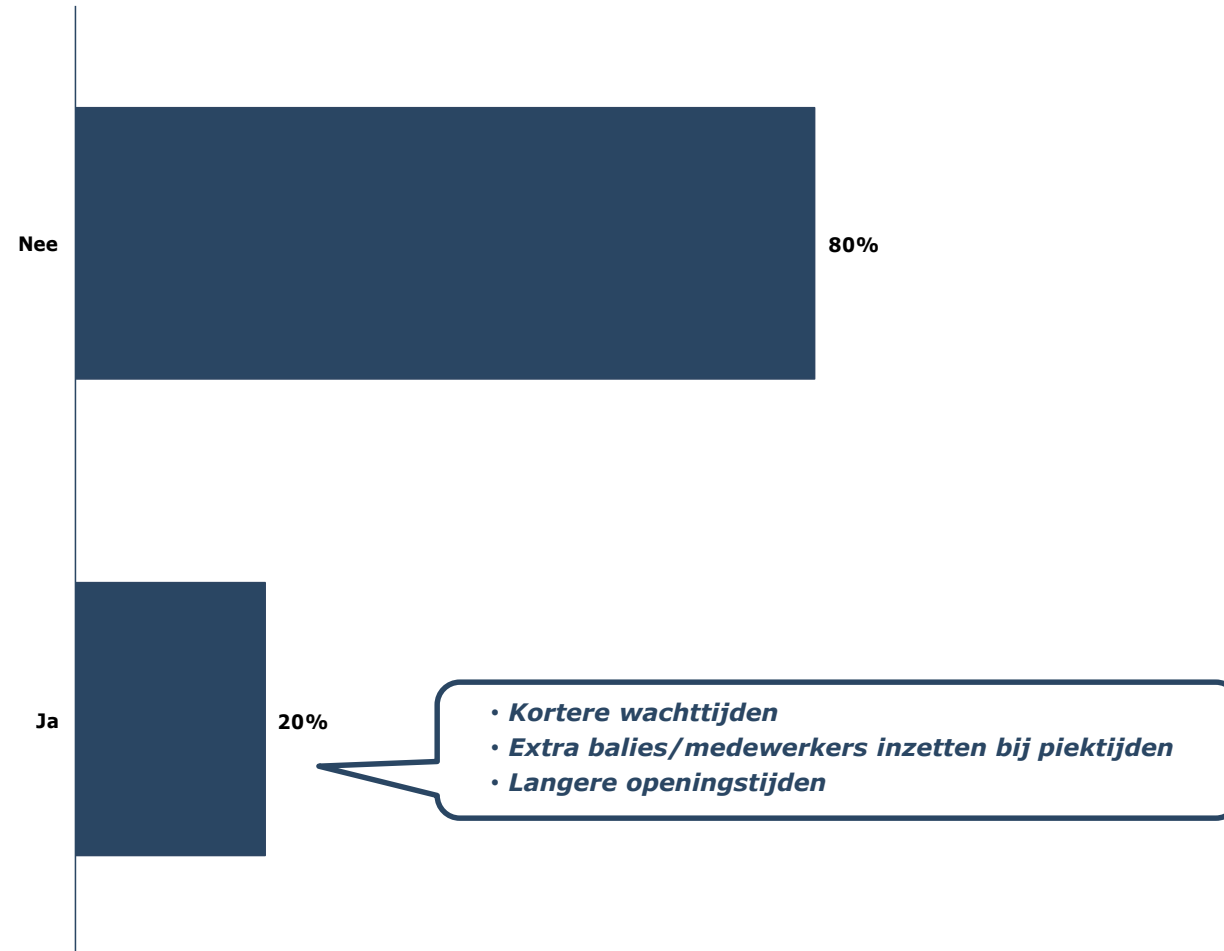
Totaal (N=243)

Vindt u dat u aan de balie in één keer goed geholpen bent?



Totaal (N=243)

Heeft u verbeteringsuggesties om uw verzoek via de balie makkelijker af te handelen?



Totaal (N=243)

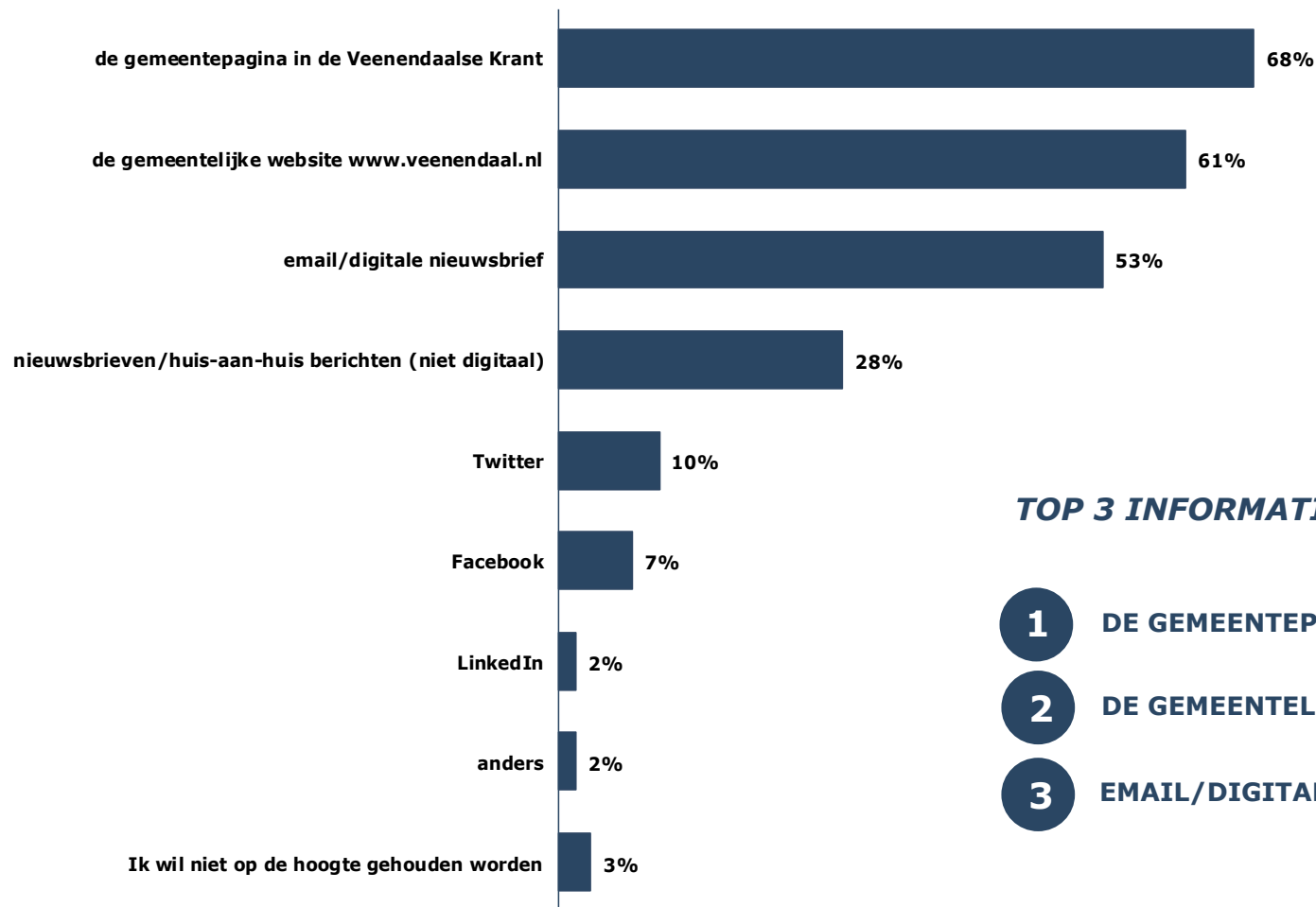
Bij de gemeente kunt u terecht voor verschillende producten of diensten. Hoe zoekt u zelf het liefste informatie over onderstaande diensten van de gemeente?

	Totaal	Ik zoek de informatie graag zelf op via internet	Ik bel liever met de gemeente om de informatie te krijgen	Ik stel graag persoonlijk mijn vraag aan de balie
	N	%	%	%
afval	346	86%	14%	0%
bestemmingsplannen	219	82%	10%	8%
bouwprojecten	223	86%	6%	8%
evenementen	248	94%	3%	3%
gevonden voorwerpen	277	58%	28%	15%
locatie van het gemeentehuis	255	94%	2%	4%
maken van een afspraak	341	60%	35%	5%
melding openbare ruimte	365	62%	36%	2%
milieupas	293	82%	12%	7%
omgevingsvergunning	197	68%	16%	16%
onderwijs	195	84%	12%	4%
openingstijden en contactgegevens gemeente	355	97%	3%	0%
parkeren	264	87%	8%	6%
paspoort, identiteitskaart of rijbewijs	375	66%	5%	28%
sport	206	87%	9%	4%
trouwen	163	68%	8%	23%
uitkering, bijzondere bijstand of starters	174	68%	8%	24%
uittreksel	309	67%	6%	27%
UWV	172	77%	4%	19%
verhuizing	230	75%	11%	14%
verklaring omtrent het gedrag	230	75%	5%	20%
werkzaamheden aan wegen	298	87%	11%	2%
wmo	203	66%	10%	24%
zwembad	249	96%	3%	1%
urgentieverklaring woning	157	59%	24%	18%

Bij de gemeente kunt u terecht voor verschillende producten of diensten. Hoe zoekt u zelf het liefste informatie over onderstaande diensten van de gemeente?

	t/m 34 jaar (N=43)	35 t/m 64 jaar (N=284)	65 jaar en ouder (N=73)
	%	%	%
Internet	83%	78%	61%
Bellen	10%	12%	22%
Persoonlijk aan de balie	8%	11%	17%

Via welke informatiebron(en) wilt u het liefste op de hoogte worden gehouden van gemeentelijke informatie?



TOP 3 INFORMATIEBRONNEN:

- 1 DE GEMEENTEPAGINA IN DE VEENENDAALSE KRANT
- 2 DE GEMEENTELIJKE WEBSITE WWW.VEENENDAAL.NL
- 3 EMAIL/DIGITALE NIEUWSBRIEF

Totaal (N=407)

Welk onderwerp zou u graag in een volgende peiling via dit burgerpanel terug willen zien?



Totaal (N=276)

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**

