



INWONERSPANEL HUIZEN PEILING 2 2021

CONTACT MET GEMEENTE

**Gemeente Huizen
Oktober/November 2021**

Uitgave:	Research 2Evolve B.V. Tesselschadelaan 15A 1217 LG Hilversum Tel: (035) 623 27 89 info@research2evolve.nl www.research2evolve.nl
Datum:	Oktober/November 2021
Onderzoek:	Inwonerspanel Huizen Peiling 2 2021 Contact met gemeente
Projectnummer:	20210908.01
Opdrachtgever:	Gemeente Huizen

Het onderzoek is uitgevoerd door Research 2Evolve. Het marktonderzoeksbureau neemt de richtlijnen van de MOA (Markt Onderzoek Associatie) en ESOMAR (European Society for Opinion and Marketing Research) in acht. Deze richtlijnen zijn bij Research 2Evolve op te vragen. Research 2Evolve is ISO 27001 gecertificeerd en werkt volgens de AVG en de gedragscode voor Onderzoek en Statistiek.

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



HOOFDSTUK 1

ONDERZOEKSVERANTWOORDING

1.1 Inleiding

Er zijn veel manieren waarop inwoners contact op kunnen nemen met de gemeente. Bijvoorbeeld via een e-mail, een brief of een bericht op sociale media, door te bellen of langs te komen bij een loket in het gemeentehuis. De gemeente wil graag van inwoners weten wat een prettige manier is om een vraag te stellen of om iets te regelen. En hoe snel er een reactie wordt verwacht. In opdracht van gemeente Huizen heeft onderzoeksbureau Research 2Evolve een onderzoek hierover uitgevoerd onder de leden van het inwonerspanel Huizen. Niet-panelleden van de gemeente Huizen hebben tevens de mogelijkheid gekregen om via de open link de vragenlijst online in te vullen. Op basis van dit onderzoek wil de gemeente inzichtelijk krijgen of er de behoefte bestaat om inwoners in andere contactmanieren te voorzien.

1.2 Uitvoering van het onderzoek

Steekproef	Inwonerspanel Huizen
Methode	Online / Open link
Uitnodiging	Per e-mail
Veldwerkperiode	Donderdag 21 oktober – zondag 14 november 2021
Herinnering	1 keer

1.3 Responsoverzicht

	N
Bruto steekproef	686
Complete vragenlijsten	369
Respons	54%
Open link	14

1.4 Weging

Als de respons afwijkt op de variabelen leeftijd en/of kern, 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.

Op dit moment is het inwonerspanel Huizen nog niet representatief voor de werkelijke bevolking binnen de gemeente. De jongeren t/m 34 jaar zijn ondervertegenwoordigd en panelleden van 65 jaar en ouder zijn oververtegenwoordigd. Ook tussen de kernen zijn er verschillen zichtbaar tussen het panel en de daadwerkelijke verdeling binnen de gemeente. Daarnaast nemen niet alle panelleden deel aan een onderzoek, daarom wordt er niet alleen gekeken naar de verdeling binnen het panel ten opzichte van de gemeente, maar ook naar de verdeling van de netto respons ten opzichte van de daadwerkelijke verdeling. Door het toevoegen van een weging op leeftijd en kern zijn de resultaten gecorrigeerd, waarmee de invloed van een niet geheel representatieve steekproef wordt weggenomen.

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.

Met het aantal respondenten dat heeft deelgenomen (=383) kan met een betrouwbaarheid van 95% en een foutmarge van 4,9% uitspraken gedaan worden op totaalniveau. Deze marge is kleiner dan de 5% die algemeen geaccepteerd wordt 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	16	4,2	54	14,0
35 t/m 49 jaar	43	11,2	85	22,1
50 t/m 64 jaar	137	35,8	120	31,4
65 jaar en ouder	186	48,6	123	32,2
Onbekend	1	0,3	1	0,3
Kern	N	%	N	%
Havengebied (1271)	83	21,7	75	19,5
Erica En De Eng (1272)	61	15,9	60	15,8
Huizemaat West En Zuid (1273)	89	23,2	78	20,5
Bovenmaten (1274)	57	14,9	57	15,0
Bijvanck (1275)	20	5,2	22	5,6
Stad- En Lande (1276)	52	13,6	68	17,7
Hogemaat (1277)	20	5,2	22	5,7
Onbekend	1	0,3	1	0,3

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

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.

Doordat met name de jongeren 18 t/m 34 jaar zijn ondervertegenwoordigd, zijn de resultaten niet zondermeer te vertalen naar de (gemiddelde) mening van de inwoners, 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-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.

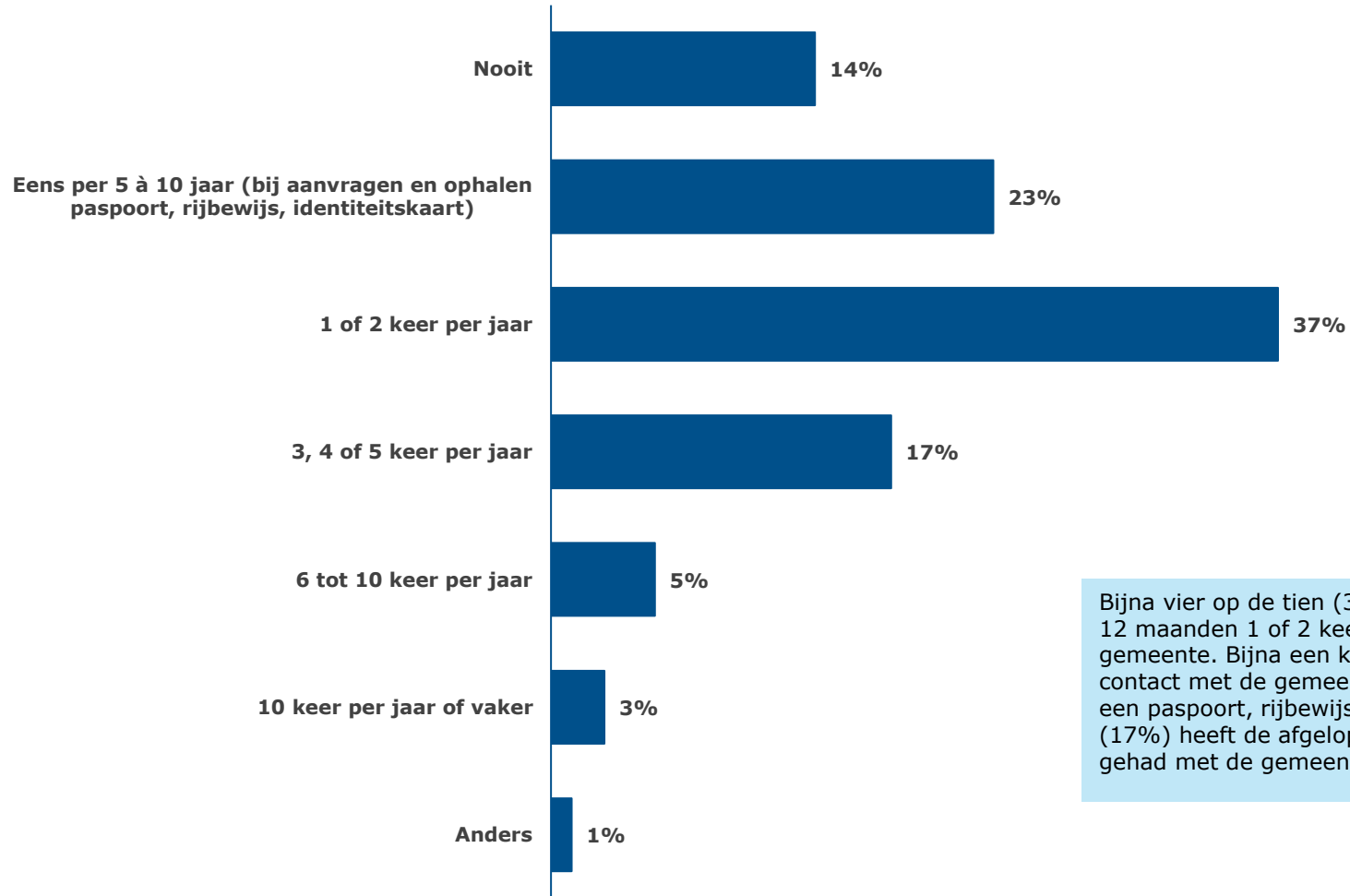
Als in de rapportage over verschillen wordt gesproken, betekent dit dat dit statistisch niet aan toeval toe te schrijven is en dus betekenisvol kan zijn. In deze rapportage is gekeken of er (significante) verschillen zijn en zijn de opvallende zaken benoemd.

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

HOOFDSTUK 2

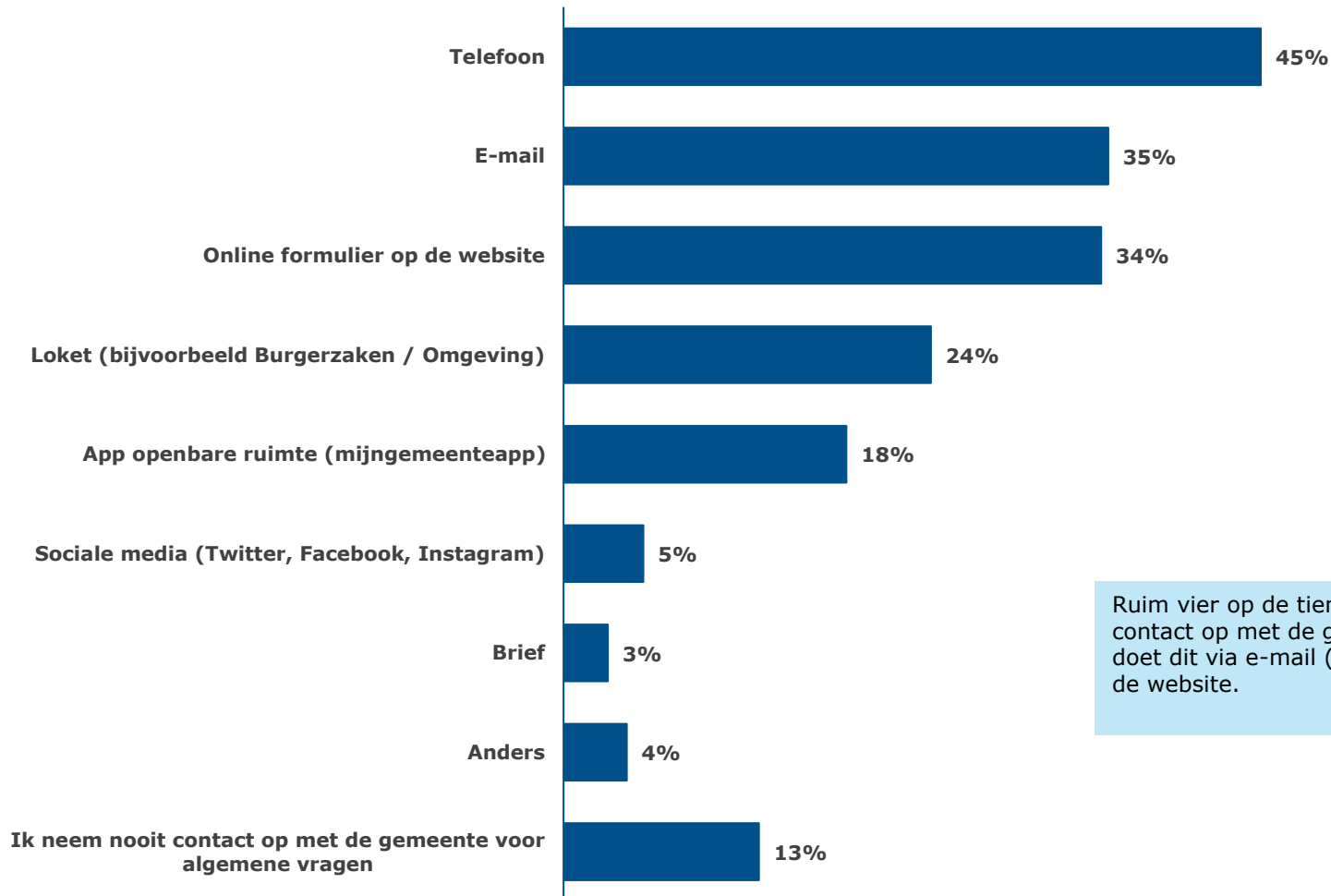
RESULTATEN

Hoe vaak heeft u de afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente? (N=383)



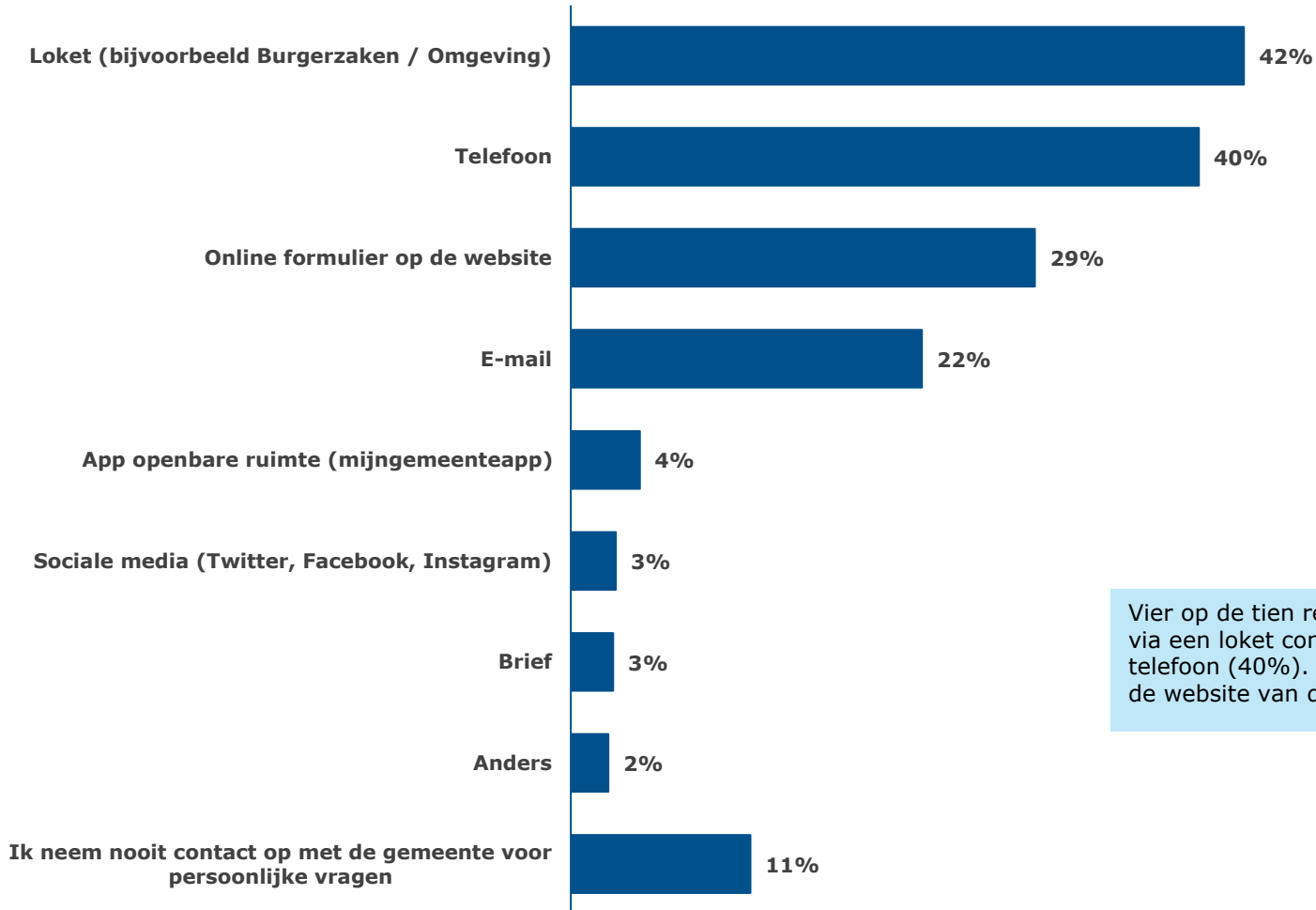
Bijna vier op de tien (37%) respondenten heeft de afgelopen 12 maanden 1 of 2 keer per jaar contact gehad met de gemeente. Bijna een kwart (23%) heeft eens per 5 à 10 jaar contact met de gemeente voor het aanvragen en ophalen van een paspoort, rijbewijs en/of identiteitskaart. Eén op de zeven (17%) heeft de afgelopen maanden drie tot vijf keer contact gehad met de gemeente.

Op welke manier neemt u contact op met de gemeente voor algemene vragen (openingstijden, melding openbare ruimte etc.)? (N=383)



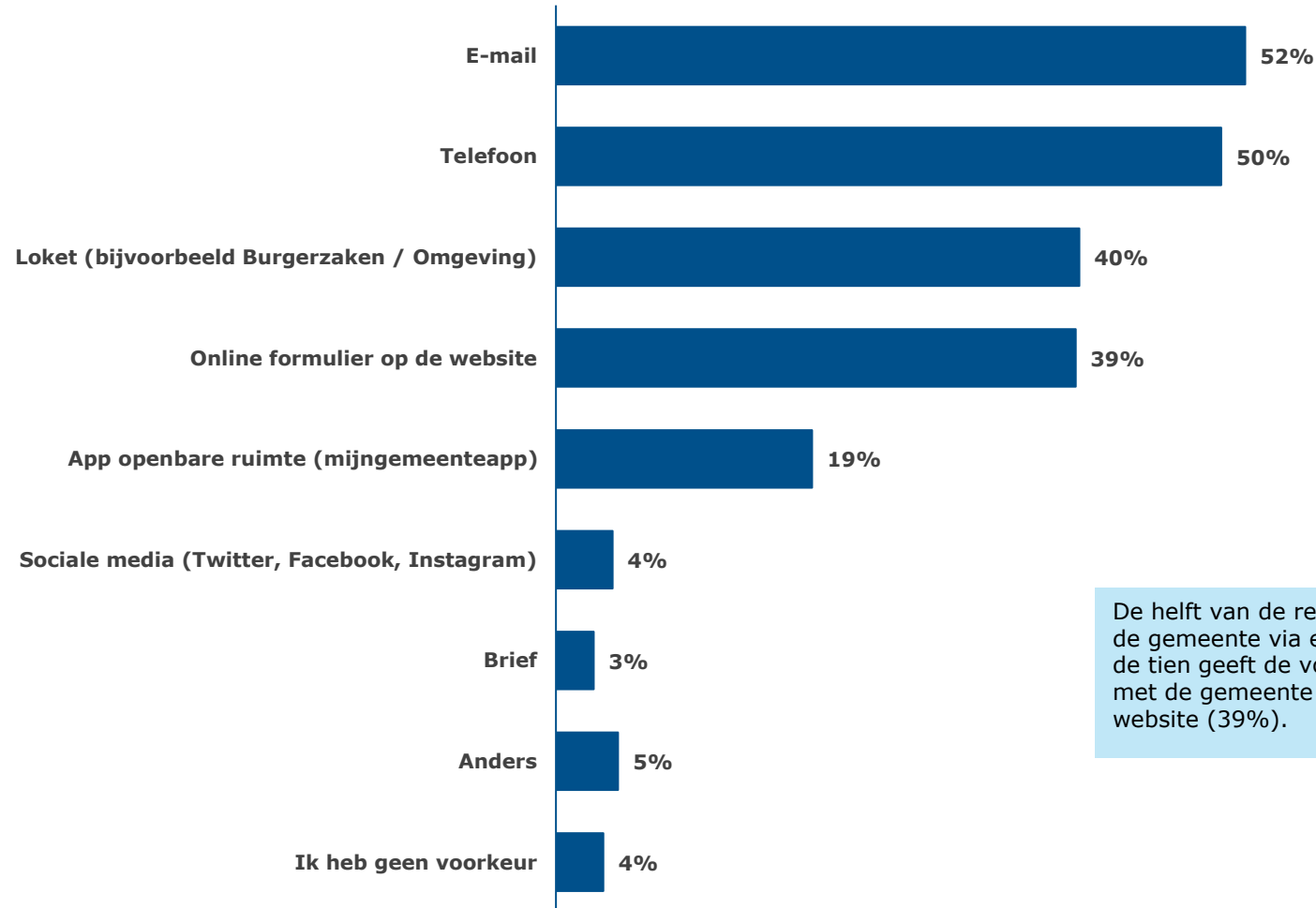
Ruim vier op de tien (45%) respondenten neemt telefonisch contact op met de gemeente voor algemene vragen. Een derde doet dit via e-mail (35%) en/of het online formulier (34%) op de website.

Op welke manier neemt u contact op met de gemeente voor persoonlijke vragen (rijbewijs, identiteitsbewijzen, geboorte, belastingen, uittreksels, trouwen en partnerschap en overlijden etc.)? (N=383)



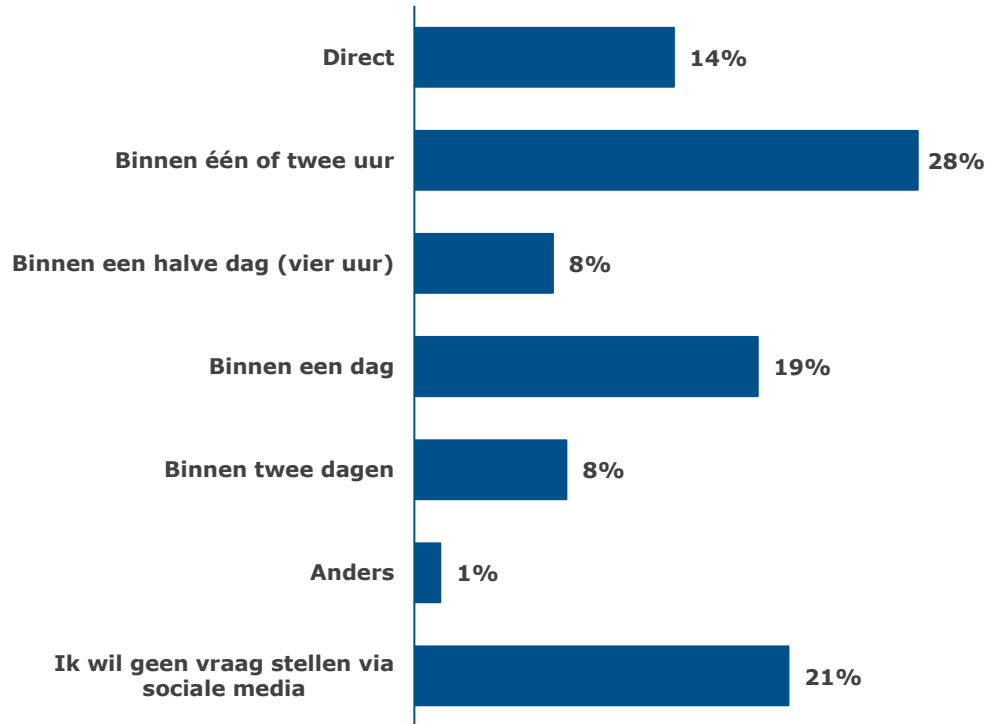
Vier op de tien respondenten neemt voor persoonlijke vragen via een loket contact op met de gemeente (42%) of via de telefoon (40%). Drie op de tien vult het online formulier in op de website van de gemeente (29%).

Welke van de onderstaande manieren hebben uw voorkeur om contact op te nemen met de gemeente? (N=383)

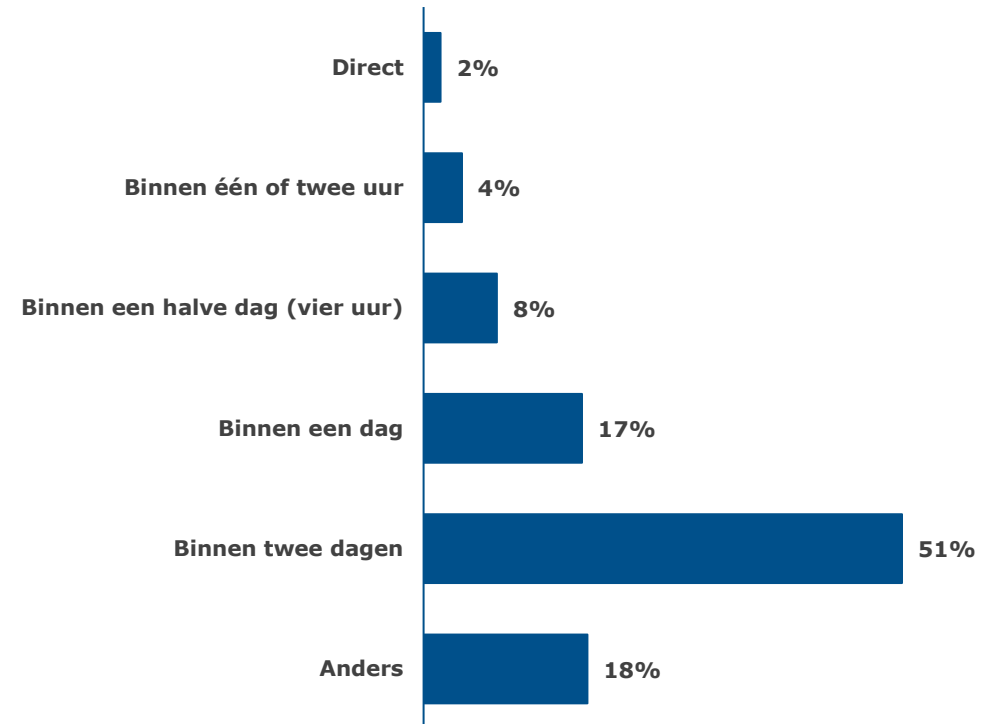


De helft van de respondenten neemt het liefst contact op met de gemeente via e-mail (52%) en/of telefonisch (50%). Vier op de tien geeft de voorkeur aan een loket om in contact te komen met de gemeente (40%) en/of het online formulier op de website (39%).

Hoe snel verwacht u een eerste reactie (ontvangstbevestiging) van de gemeente? (N=383)



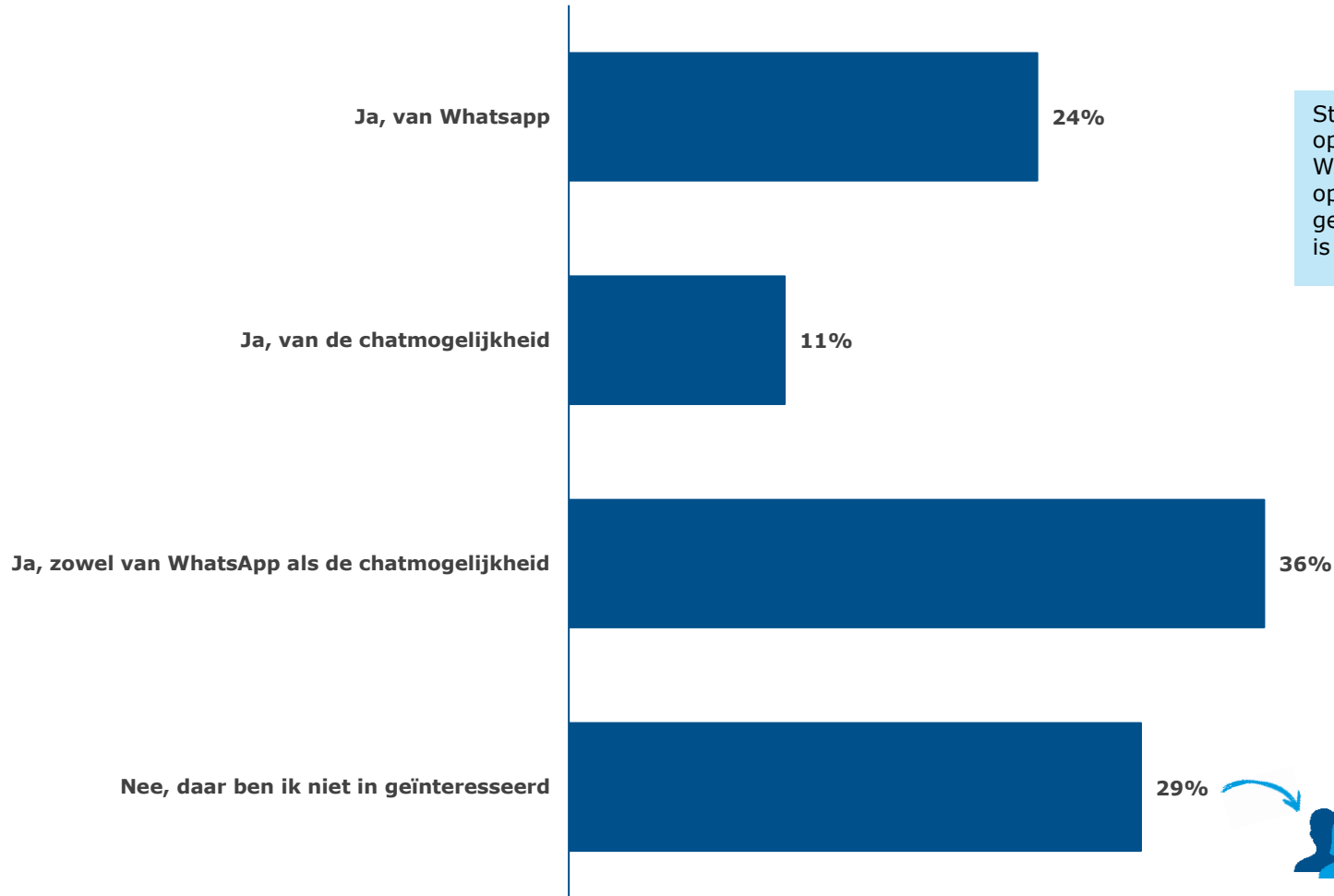
Hoe snel verwacht u een inhoudelijk antwoord van de gemeente? (N=300*)



Acht op de tien (79%) respondenten wil vragen stellen via sociale media. Bijna drie op de tien (28%) verwacht binnen één of twee uur een eerste reactie van de gemeente als zij een vraag stellen via sociale media. Eén op de vijf (19%) wil graag binnen een dag een eerste reactie van de gemeente als er een vraag is gesteld via sociale media. De helft (51%) van de respondenten verwacht binnen twee dagen inhoudelijk een antwoord van de gemeente nadat er een vraag via sociale media is gesteld.

* Selectie: respondent zou een vraag stellen aan de gemeente via sociale media

De gemeente heeft (op dit moment) geen WhatsApp of chatmogelijkheden. Stel, u kunt binnen de openingstijden contact opnemen met de gemeente via WhatsApp. Ook is er de mogelijkheid om via de website met een medewerker van de gemeente te chatten. Zou u daar dan gebruik van maken? (N=383)

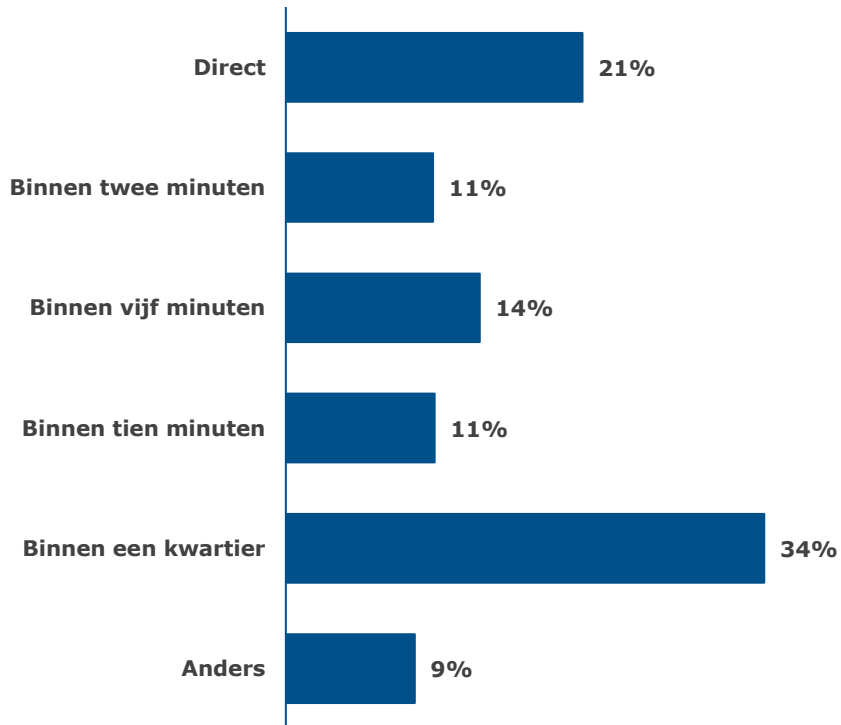


Stel dat het mogelijk zou zijn om contact op te nemen met de gemeente via WhatsApp en/of de chat, dan zou zeven op de tien (71%) respondenten hier gebruik van maken. Drie op de tien (29%) is hier niet in geïnteresseerd.

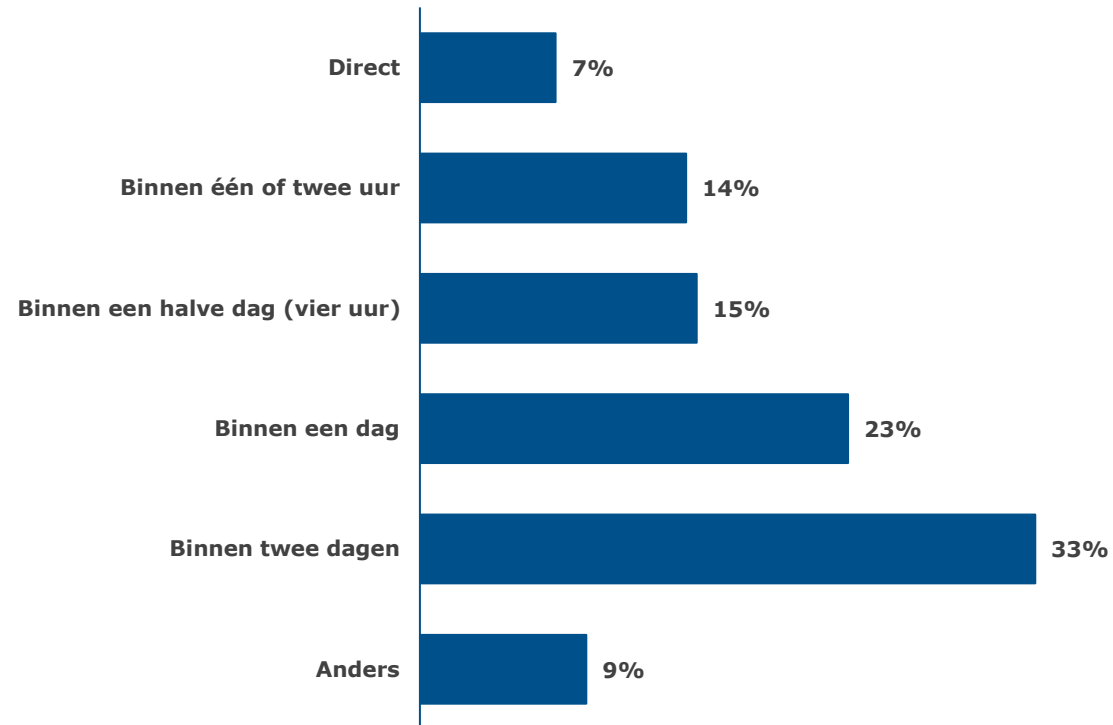


- Onpersoonlijk
- Privacy/onveilig

Hoe snel verwacht u een eerste reactie (ontvangstbevestiging) van de gemeente? WhatsApp (N=218*)



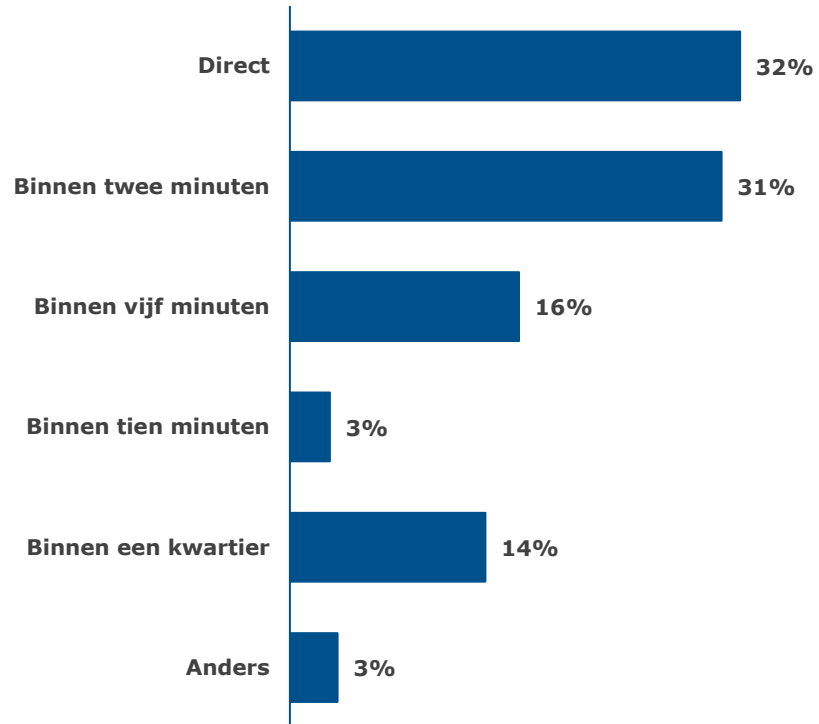
Hoe snel verwacht u een inhoudelijk antwoord van de gemeente? WhatsApp (N=218*)



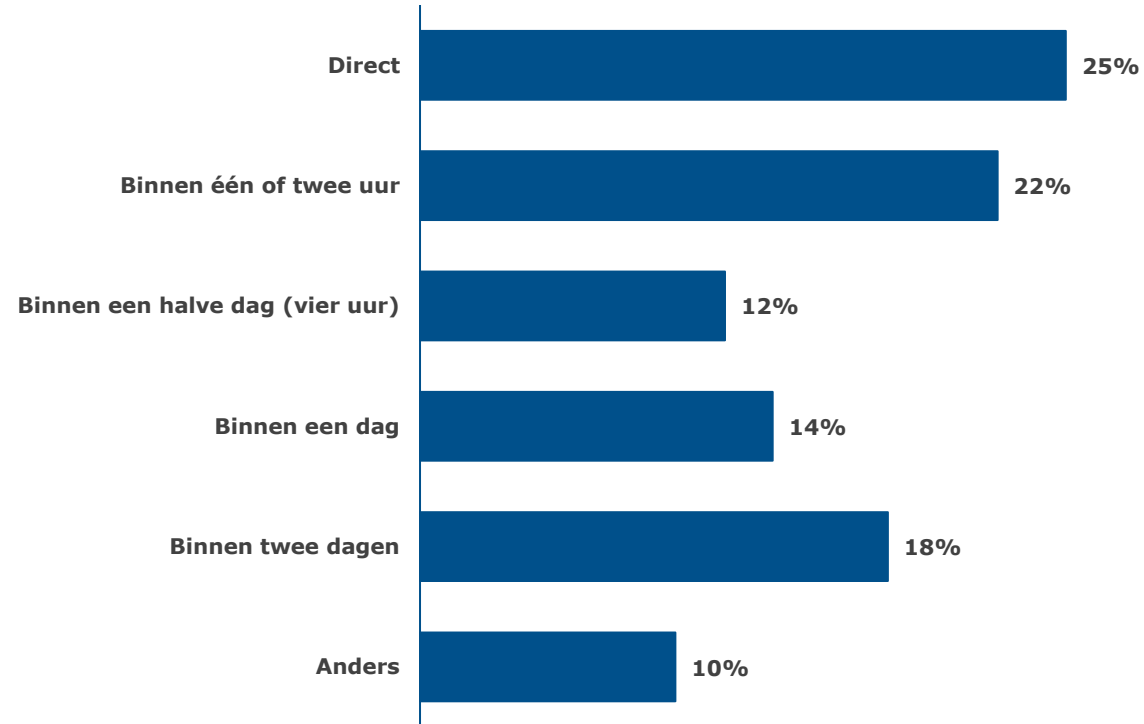
Van de respondenten die gebruik zouden maken van de WhatsApp mogelijkheid verwacht een derde (34%) binnen een kwartier een eerste reactie van de gemeente. Inhoudelijk verwacht een derde (33%) van de respondenten binnen twee dagen antwoord van de gemeente. Bijna een kwart (23%) verwacht binnen een dag een inhoudelijke reactie.

* Selectie: respondent zou gebruik maken van WhatsApp om contact op te nemen met de gemeente

Hoe snel verwacht u een eerste reactie (ontvangstbevestiging) van de gemeente? Chatten via de website (N=160*)



Hoe snel verwacht u een inhoudelijk antwoord van de gemeente? Chatten via de website (N=160*)



Van de respondenten die gebruik zouden maken van de chatmogelijkheid verwacht drie op de tien direct een eerste reactie van de gemeente (32%) of binnen twee minuten (31%). Inhoudelijk verwacht een kwart (25%) van de respondenten direct antwoord van de gemeente. Ruim één op de vijf (22%) verwacht binnen één of twee uur een inhoudelijke reactie.

* Selectie: respondent zou gebruik maken van de chatmogelijkheid om contact op te nemen met de gemeente.



Research 2Evolve B.V.

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**