

**Onderzoeksrapport  
'Dienstverlening'**

**Gemeente Renkum**



Maandag mei 2018  
Referentie: 16009

## Moventem

**T** 0575 84 3738  
**E** info@moventem.nl  
**W** www.moventem.nl

### Projectteam/auteurs:

mr. Hannemarie Hardeman, Senior onderzoeker  
Luc Oonk MSc., Senior onderzoeker  
Marlies Kleinsman MSc., Onderzoeker

## Onderzoeksrapport 'Dienstverlening'

### Gemeente Renkum

Moventem is aangesloten bij de Nederlandse Marktonderzoek Associatie (MOA), Center for Information Based Decision Making & Marketing Research. Moventem is tevens aangesloten bij the World Association of Opinion & Marketing Research Professionals (ESOMAR).

Dit rapport is met de grootste zorg samengesteld. Ondanks deze uiterste zorgvuldigheid kan het voorkomen dat informatie fout en/ of onvolledig is. Moventem is niet aansprakelijk voor enige directe of indirecte schade die zou kunnen ontstaan door het gebruik van de aangeboden informatie.



## Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>INLEIDING .....</b>	<b>5</b>
1.1	ACHTERGROND EN METHODIEK .....	5
1.2	RESPONS.....	5
1.3	LEESWIJZER.....	6
<b>2</b>	<b>RESULTATEN .....</b>	<b>8</b>
2.1	ALGEMENE DIENSTVERLENING .....	8
2.2	DIENSTVERLENING BALIE/BEZOEK GEMEENTEHUIS .....	12
2.3	DIENSTVERLENING TELEFOON.....	13
2.4	DIENSTVERLENING E-MAIL .....	14
2.5	DIENSTVERLENING WEBSITE .....	15
2.6	DIENSTVERLENING BRIEF .....	17
2.7	DIENSTVERLENING SOCIAL MEDIA.....	17
2.8	VERDERE UITWERKING.....	17
	<b>BIJLAGE 1 – RESPONS EN BETROUWBAARHEID.....</b>	<b>19</b>





**Inleiding**

## 1 Inleiding

*In dit beschrijvende rapport worden de resultaten gepresenteerd van een onderzoek naar 'Dienstverlening' binnen de gemeente Renkum. Het onderzoek is in april/ mei 2018 uitgevoerd, in nauwe samenwerking met de gemeente Renkum. Dit hoofdstuk gaat in op de achtergrond & methodiek van het onderzoek, en de respons & statistische betrouwbaarheid. Het hoofdstuk sluit af met een leeswijzer voor de rest van het rapport.*

### 1.1 Achtergrond en methodiek

Het gemeentebestuur van Renkum hecht veel waarde aan de meningen, ideeën en denkkraft van haar inwoners. De gemeente wil een zo groot mogelijke en divers samengestelde groep inwoners bereiken bij het opstellen van beleid of het uitvoeren van projecten. Het in februari 2018 opgerichte inwonerspanel 'Renkum Spreekt' biedt de unieke mogelijkheid om zo'n brede groep inwoners regelmatig om input te vragen, over allerlei onderwerpen die spelen in de gemeente. Dit onderzoek naar dienstverlening is het eerste onderzoek en is uitgevoerd in april /mei 2018 (voor meer informatie zie de website: [www.renkumspreekt.nl](http://www.renkumspreekt.nl)).

#### 1.1.1 Panelonderzoek Dienstverlening

Gezien de aard van het vraagstuk rondom dienstverlening, is een kwantitatieve onderzoeksmethode gehanteerd via het inwonerspanel. Daarmee worden gegevens verkregen over percentages en verhoudingen binnen een populatie. In dit geval over de mening en participatie van de inwoners uit de gemeente Renkum met betrekking tot dienstverlening. Om statistisch verantwoorde uitspraken te mogen doen, dient een minimaal aantal respondenten hun mening te geven; de steekproef. Als de steekproef een bepaalde omvang en kenmerken heeft (betrouwbaarheid, nauwkeurigheid, representativiteit), kunnen uitspraken gegeneraliseerd worden naar de populatie.

#### 1.1.2 Vragenlijst

De ledenwerving voor het panel is zeer zorgvuldig uitgevoerd, waardoor er een goede verdeling is over de kernen in de gemeente. Er is een vragenlijst opgesteld, waarbij nadrukkelijk is gekeken vanuit het oogpunt van de inwoner (integrale benadering). Diverse belanghebbenden binnen de gemeentelijke organisatie hebben de mogelijkheid gekregen input en feedback te geven op de vragenlijsten. De volledige vragenlijst is weergegeven in het bijlagenboek.

### 1.2 Respons

Personen kunnen deelnemen aan 'Renkum Spreekt' vanaf de toegestane leeftijd; 16 jaar. Het inwonerspanel is opgebouwd met in totaal 958 deelnemers. De meeste deelnemers (944) doen online mee en 14 nemen offline deel aan het panel. Deze laatste groep krijgt de vragenlijsten per post toegestuurd en zij kunnen deze terugsturen via een antwoordenvolp.

In totaal hebben 776 (waarvan 6 offline) van de 958 panelleden als respondent deelgenomen aan het onderzoek over dienstverlening. Dit maakt de effectieve respons-rate 81,0%  $\{(776 / 958) * 100\}$ . Uit deze respons kan worden afgeleid dat er een aanzienlijke betrokkenheid is onder de panelleden van 'Renkum Spreekt'. Het onderzoek is statistisch betrouwbaar, nauwkeurig en representatief over kernen en geslacht. De uitkomsten van dit onderzoek bieden hiermee een gedegen en onderbouwd inzicht in hoe de inwoners van de gemeente denken over dit onderwerp. In bijlage 1 in wordt ingegaan op de statistische betrouwbaarheid en representativiteit van dit onderzoek.

De inzet van dit panel heeft bovendien nog een aantal positieve neven-effecten met een groot bereik: het heeft ervoor gezorgd dat er een groep inwoners in beeld is gebracht die met de gemeente wil meedenken over het opstellen van een nieuwe visie/werkwijze over gemeentelijke dienstverlening. Daarnaast wordt met de inzet van het inwonerspanel een andere groep inwoners benaderd en geactiveerd, dan via de gebruikelijke kanalen die de gemeente kan inzetten.



### 1.3 Leeswijzer

Het volgende hoofdstuk (2) gaat in op de resultaten van het onderzoek met betrekking tot dienstverlening binnen de gemeente Renkum. In de tekst wordt naar figuren verwezen. Deze figuren worden in de betreffende paragrafen weergegeven.

Door routes in de vragenlijst en vragen waarbij meerdere antwoorden mogelijk zijn, kan het voorkomen dat het aantal respondenten en/of het aantal antwoorden niet overal gelijk is in deze rapportage. Om deze redenen wordt ter volledigheid bij de resultaten aangegeven hoeveel respondenten ('n') de betreffende vraag hebben beantwoord. Door afrondingsverschillen telt niet alles op tot 100%. In dit onderzoeksrapport worden de belangrijkste resultaten gepresenteerd. In het separate document "Bijlagenboek bij onderzoeksrapport Dienstverlening" zijn alle bijlagen opgenomen. Hierin staan onder andere alle open antwoorden weergegeven.



**Resultaten**

## 2 Resultaten

In dit beschrijvende hoofdstuk wordt ingegaan op:

- 🕒 Algemene dienstverlening;
- 🕒 Dienstverlening balie/bezoek gemeentehuis;
- 🕒 Dienstverlening telefoon;
- 🕒 Dienstverlening e-mail;
- 🕒 Dienstverlening website gemeente;
- 🕒 Dienstverlening brief;
- 🕒 Dienstverlening social media.

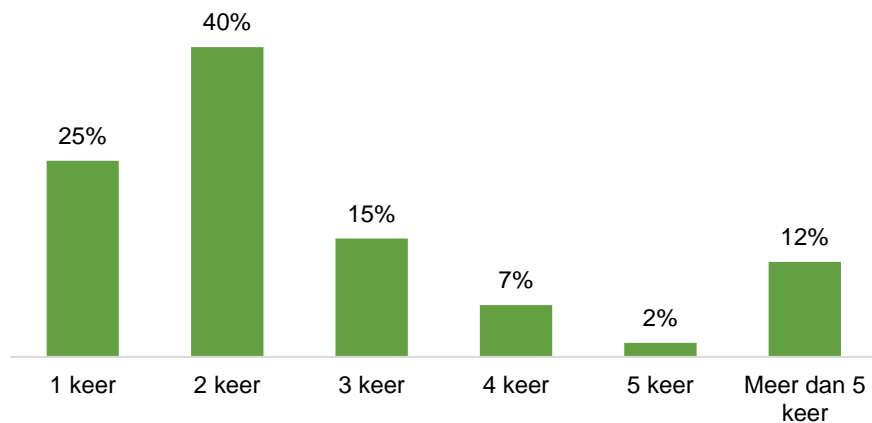


### 2.1 Algemene dienstverlening

In deze paragraaf wordt ingegaan op de algemene dienstverlening van de gemeente Renkum.

Van alle respondenten heeft 63% de afgelopen 12 maanden zelf contact opgenomen met de gemeente in verband met een product, dienst, vraag of probleem. In figuur 1 is te zien dat respondenten de afgelopen 12 maanden vooral 1 keer (25%) of 2 keer (40%) contact hebben gehad.

**Hoe vaak heeft u de afgelopen 12 maanden contact gehad met gemeente Renkum? (n=492)**



**Figuur 1: Frequentie contact met gemeente Renkum**

In figuur 2 staat weergegeven hoe de respondenten de laatste keer contact hebben opgenomen met gemeente Renkum. 41% van de respondenten heeft de laatste keer contact gehad via de balie of bezoek aan het gemeentehuis. Bijna een derde van de respondenten (30%) heeft de laatste keer contact opgenomen via de telefoon. De brief en social media zijn door een klein aantal respondenten als laatste communicatiemiddel gebruikt de afgelopen 12 maanden. Vragen die alleen gesteld zijn aan deze respondenten zijn daarmee indicatief.

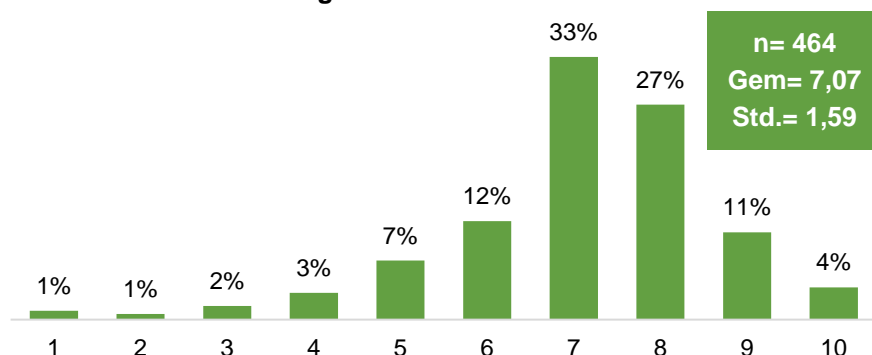
Communicatiemiddel (n=491)	Percentage
 Via de balie/ bezoek gemeentehuis	41%
 Via de telefoon	30%
 Via e-mail	15%
 Via de website van de gemeente	12%
 Via brief	2%
 Via social media	1%

**Figuur 2: Wijze laatste contactopname**

De respondenten die de afgelopen 12 maanden contact hebben opgenomen met de gemeente geven gemiddeld een 7,1 als totaaloordeel over de dienstverlening van de gemeente Renkum (zie figuur 3).



### Wat is uw totaaloordeel over de dienstverlening van gemeente Renkum?



**Figuur 3:** Totaaloordeel dienstverlening gemeente Renkum

In figuur 4 staat weergegeven wat het gemiddelde rapportcijfer per communicatiekanaal is. Het communicatiemiddel brief is slechts door enkele respondenten beoordeeld. Hierdoor is de beoordeling voor dit kanaal indicatief.

Algemeen cijfer per communicatiekanaal	n	Gem	Std.
Algemeen cijfer balie/bezoek gemeentehuis	197	8,03	1,22
Algemeen cijfer telefoon	140	7,16	1,60
Algemeen cijfer e-mail	75	6,51	2,25
Algemeen cijfer website gemeente	55	6,73	1,04
Algemeen cijfer brief*	6	4,02	1,53

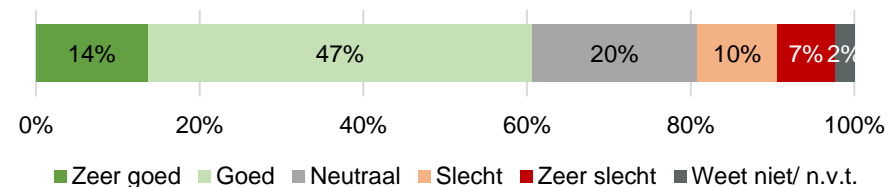
\* Beoordeling door het lage aantal indicatief

**Figuur 4:** Algemeen cijfer per communicatiekanaal

De balie of bezoek aan het gemeentehuis wordt met een 8,03 gemiddeld het hoogst beoordeeld. De brief wordt indicatief gemiddeld met een 4,02 het laagst beoordeeld.

Van de respondenten die de afgelopen 12 maanden contact opgenomen hebben met de gemeente beoordeelt het grootste deel (61%) de totale tijd die de behandeling van de vraag, verzoek of probleem in beslag nam als (zeer) goed, terwijl 17% het als (zeer) slecht beoordeelt (figuur 5).

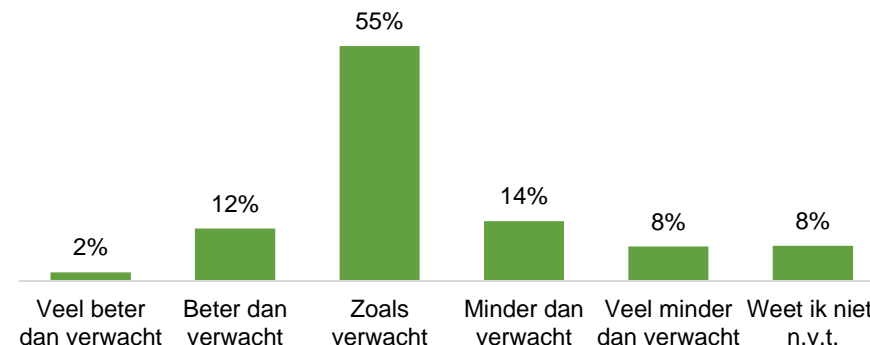
### Hoe beoordeelt u de totale tijd die de behandeling van uw vraag, verzoek of probleem in beslag nam? (n=492)



**Figuur 5:** Beoordeling totale tijd die behandeling in beslag nam

Daarnaast hebben respondenten kenbaar gemaakt hoe gemeente Renkum gepresteerd heeft ten opzichte van de verwachtingen vooraf (figuur 6). Het grootste deel van de respondenten (55%) die de afgelopen 12 maanden contact opgenomen heeft met de gemeente geeft aan dat de gemeente heeft gepresteerd zoals verwacht.

### Hoe heeft gemeente Renkum gepresteerd ten opzichte van uw verwachtingen vooraf? (n=492)

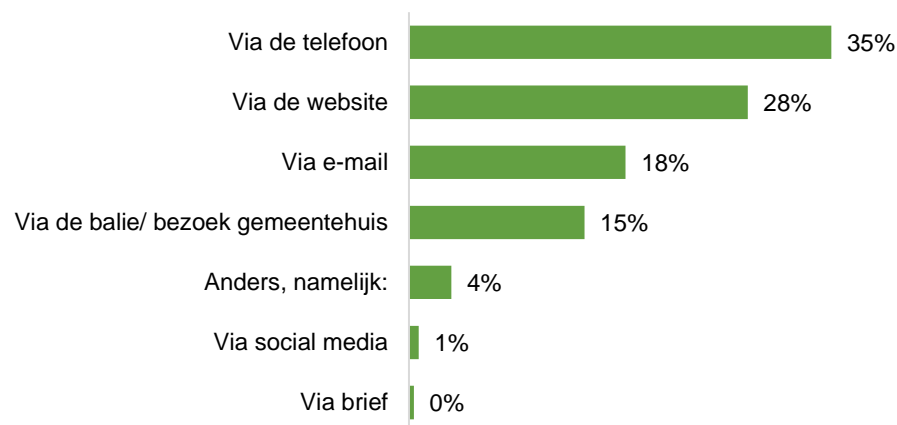


**Figuur 6:** Verwachtingen Renkum

Respondenten hebben voornamelijk contact opgenomen rondom de volgende onderwerpen: paspoort, ID kaart (22%), rijbewijs (11%) en meldingen, overlast (9%). In het bijlagenboek is een overzicht te vinden met daarin alle onderwerpen waarover respondenten de laatste keer contact hebben gezocht met de gemeente.

In figuur 7 is te zien dat 35% van alle respondenten het liefst via de telefoon contact opneemt met gemeente Renkum indien ze een product of dienst nodig hebben of een vraag of probleem hebben. Vervolgens is de website ook een veelgebruikt kanaal om contact op te nemen met de gemeente (28%).

**Als u gemeentelijke producten/ diensten nodig heeft of indien u een vraag/ probleem heeft voor de gemeente, via welk kanaal neemt u dan het liefst contact op met gemeente Renkum? (n=776)**

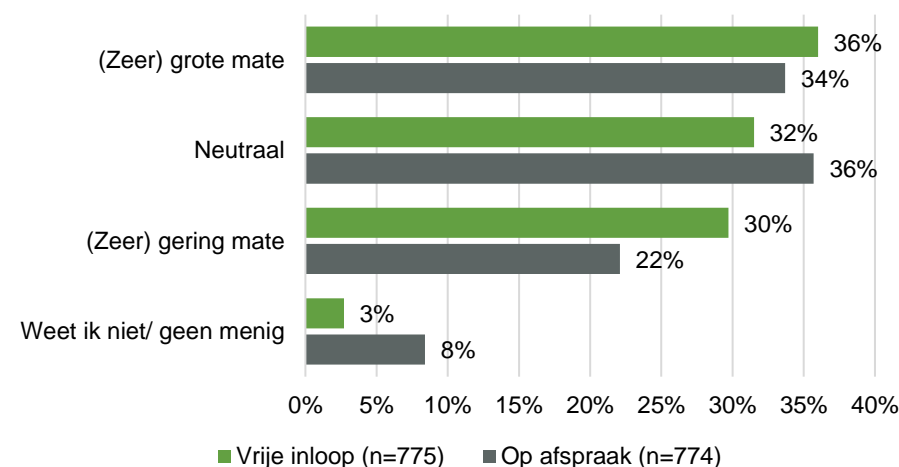


**Figuur 7:** Favoriete kanaal contact gemeente

Bijna de helft van alle respondenten (46%) geeft aan tevreden te zijn met de huidige openingstijden. 54% geeft andere openingstijden aan. Daarbij wordt vooral een verruiming van de avondopenstelling tot 20:00 uur genoemd (20%). 11% geeft aan 'tot 18:00 uur open' in plaats van de huidige sluitingstijd van 17:00 uur.

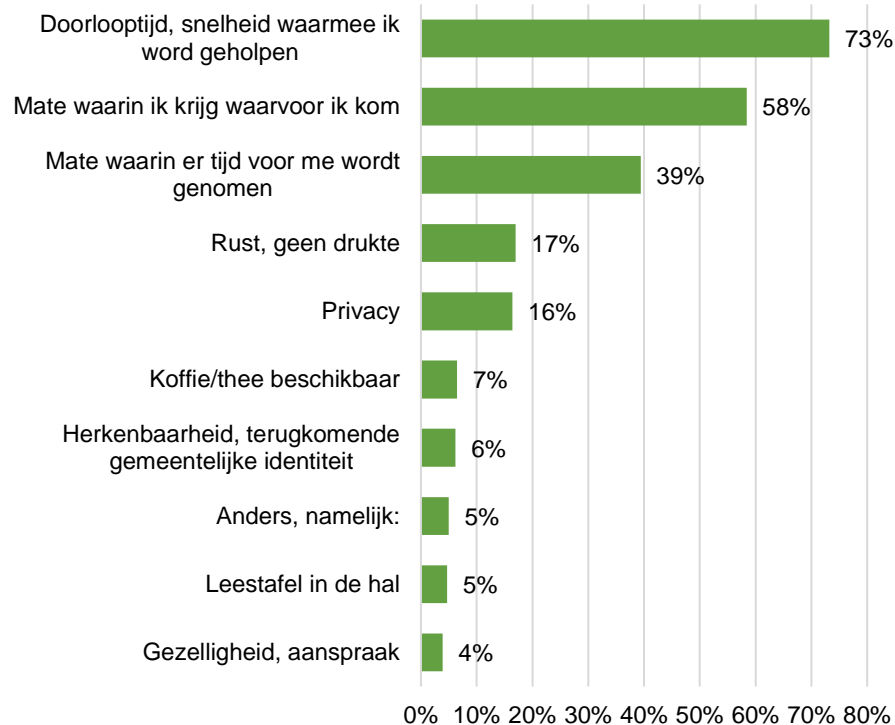
In figuur 8 staat weergegeven in welke mate de huidige openingstijden van het gemeentehuis aansluiten bij de behoeften. Voor 34% van alle respondenten sluiten de huidige openingstijden op afspraak in (zeer) grote mate aan bij de behoeften. De huidige openingstijden voor vrije inloop sluiten voor 36% in (zeer) grote mate aan. Respectievelijk 36% en 32% van alle respondenten is neutraal over de openingstijden op afspraak en voor vrije inloop. 30% van de respondenten geeft aan dat de openingstijden voor vrije inloop in (zeer) geringe mate aansluiten bij de behoeften. Voor de openingstijden op afspraak geldt dit voor 22% van de respondenten.

**In welke mate sluiten de huidige openingstijden van het Gemeentehuis aan bij uw behoeften?**



**Figuur 8:** Tevredenheid openingstijden

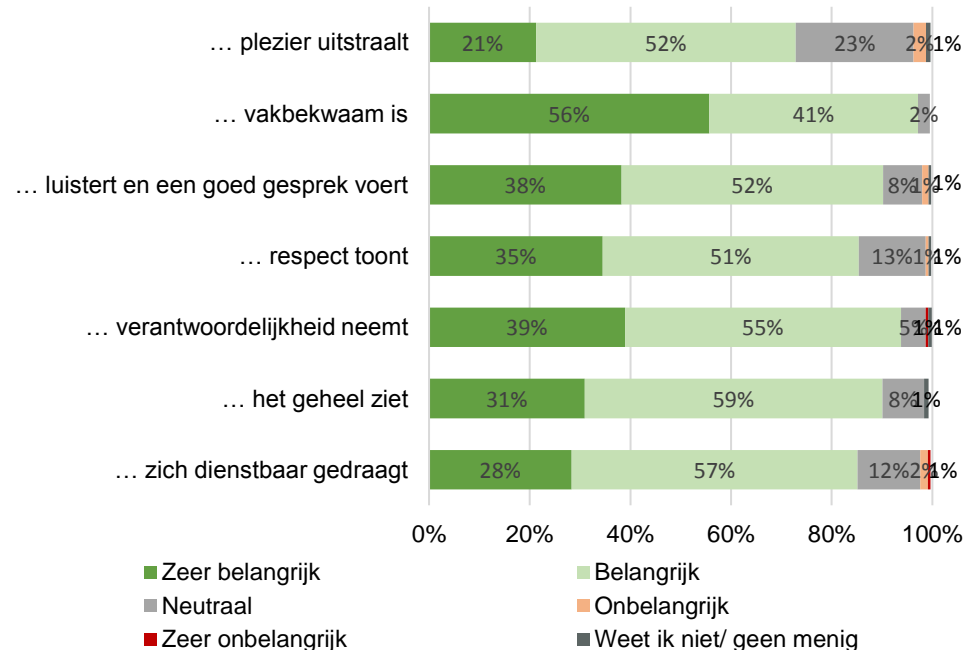
**Welke van de volgende aspecten zorgen ervoor dat een bezoek aan het gemeentehuis een prettige ervaring wordt? (n=776) (max. 3 antwoorden mogelijk)**



**Figuur 9:** Aspecten prettige ervaring bezoek gemeentehuis

Bijna drie kwart van de respondenten geeft aan dat de doorlooptijd, ofwel de snelheid waarmee respondenten geholpen worden, zorgt voor een prettig bezoek aan het gemeentehuis. Ook de mate waarin een respondent krijgt waarvoor hij of zij komt en de mate waarin er tijd voor een respondent wordt genomen zorgen voor een prettige ervaring. In figuur 9 staan alle aspecten genoemd die ervoor zorgen dat een bezoek aan het gemeentehuis een prettige ervaring wordt.

**De mate waarin de medewerker... (n=776)**



**Figuur 10:** Aspecten contact met een medewerker bij bezoek gemeentehuis

Naast deze aspecten hebben de respondenten ook aangegeven welke aspecten belangrijk zijn bij het contact met een medewerker bij een bezoek aan het gemeentehuis, zie bovenstaand figuur. De volgende aspecten zijn door bijna alle respondenten genoemd: de mate waarin een medewerker vakbekwaam is (97%), verantwoordelijkheid neemt (94%), luistert en een goed gesprek voert (90%) en het geheel ziet (90%).

Ook is aan de respondenten gevraagd wat zij direct zouden veranderen aan de dienstverlening van de gemeente Renkum als zij burgemeester zouden zijn. Daarbij werd veelal genoemd verruiming van de openingstijden (19%), klantvriendelijkere dienstverlening (11%) en verbetering aankleding/ inrichting van het gemeentehuis en de ontvangstbalie (7%).



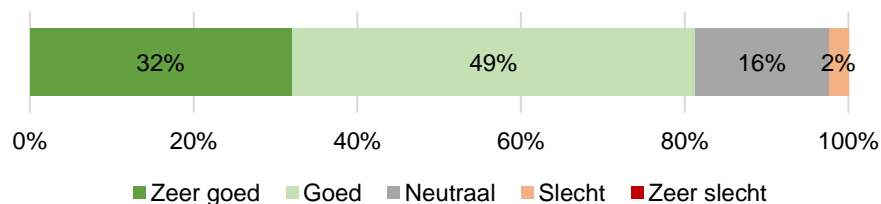
## 2.2 Dienstverlening balie/bezoek gemeentehuis

In deze paragraaf wordt ingegaan op de respondenten (200) die het gemeentehuis hebben bezocht in verband met een product, dienst, een vraag of probleem. Iets meer dan drie kwart (78%) heeft geen afspraak gemaakt voorafgaand aan het bezoek van het gemeentehuis. De overige 22% heeft wel een afspraak gemaakt.

Van de respondenten die wel een afspraak hebben gemaakt, hebben de meesten een afspraak via de telefoon gemaakt (43%), 32% heeft via de website van de gemeente een afspraak gemaakt en 25% op een andere manier, zoals aan de balie van het gemeentehuis of per e-mail.

In figuur 11 is zichtbaar dat 81% het (zeer) gemakkelijk vond om een afspraak te maken.

**Hoe beoordeelt u het gemak waarmee u een afspraak kon maken? (n=44)**



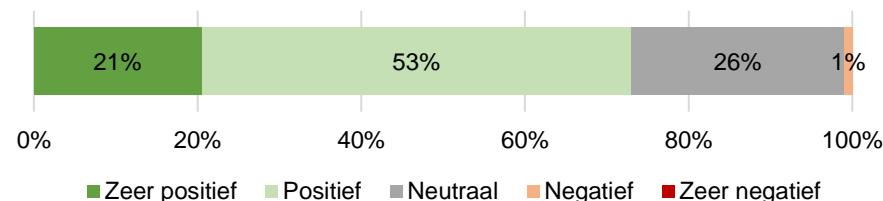
**Figuur 11: Gemak afspraak maken**

Ongeveer twee derde (68%) werd bij de afspraak direct geholpen. 27% geeft aan gewacht te hebben (variërend van 2 tot 30 minuten).

Van de respondenten die zonder afspraak het gemeentehuis hebben bezocht geeft 84% aan wel te weten dat een afspraak mogelijk was. Van de respondenten zonder afspraak geeft 78% aan snel genoeg geholpen te zijn, terwijl 7% vindt van niet. De overige 15% weet het niet (meer).

In figuur 12 is zichtbaar hoe de respondenten het klantgeleide systeem (de geleiding van de receptie naar de balie) hebben ervaren. Bijna drie kwart (73%) is hier (zeer) positief over.

**Hoe heeft u het klantgeleide systeem (de geleiding van de receptie naar de balie) ervaren? (n=200)**



**Figuur 12: Beoordeling klantgeleide systeem**

Van alle respondenten die het gemeentehuis hebben bezocht geeft 68% aan dat ze terug moesten komen naar het gemeentehuis om op te halen wat ze hadden besteld/aangevraagd (figuur 13). Van de respondenten die terug moesten komen om een andere reden dan om op te halen wat was besteld/aangevraagd, geeft 61% aan dat het terugkomen voorkomen had kunnen worden. Dit zijn echter 10 respondenten waardoor de resultaten indicatief zijn.

**Bent u tijdens uw laatste bezoek aan het gemeentehuis in 1 keer geholpen, of moest u nog een keer terugkomen? (n=200)**



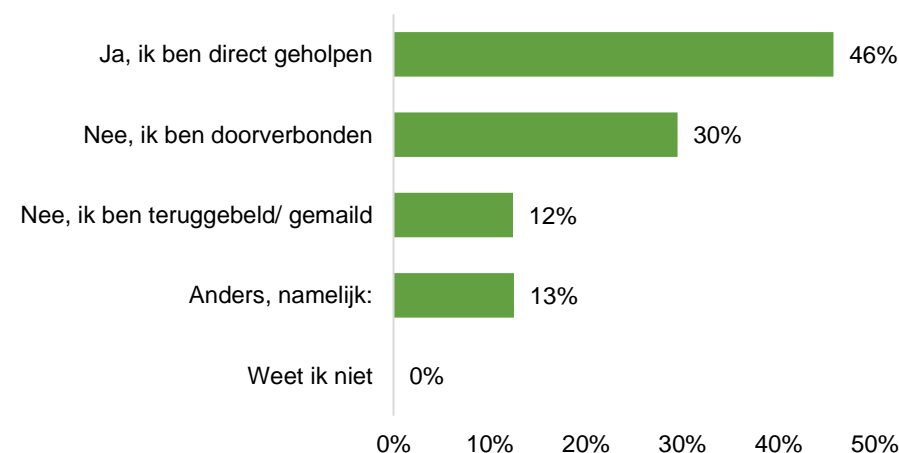
**Figuur 13: Meteen geholpen bezoek gemeentehuis**  
Pagina 12 van 20

Hoofdaspect	Hierbij kunt u denken aan:	n	Gem	Std.
Professionaliteit	De vakkennis van de medewerker, de mate waarin bruikbare informatie is gegeven en de mate waarin de medewerker u serieus behandeld heeft.	197	7,97	1,36
Klantgerichtheid	De mate waarin de medewerker u begrijpt, de mate waarin de medewerker zijn/haar best doet en de mate waarin de medewerker actief met u meedenkt.	198	7,96	1,45
Betrouwbaarheid	De mate waarin de medewerker afspraken nakomt en de mate waarin de medewerker de verwachtingen waarmaakt.	185	8,22	1,27
Toegankelijkheid	De toegankelijkheid van de balies in de centrale hal, de toegankelijkheid van de balie van het Sociaal Team, de toegankelijkheid van de spreekkamers en de toegankelijkheid van het toilet.	185	7,95	1,37
Communicatie	De mate waarin de medewerker netjes is, de klantvriendelijkheid van de medewerker en de mate waarin de medewerker goed verstaanbaar is.	195	8,00	1,34
<b>Balie / bezoek gemeentehuis</b>	<b>Algemeen cijfer balie/bezoek gemeentehuis</b>	<b>197</b>	<b>8,03</b>	<b>1,22</b>

In figuur 14 staat weergegeven hoe de respondenten de verschillende aspecten met betrekking tot de balie/bezoek gemeentehuis hebben beoordeeld. Alle aspecten zijn ongeveer gemiddeld met een 8 beoordeeld. Het hoofdaspect betrouwbaarheid is met een 8,22 gemiddeld het hoogst beoordeeld. Ook is de respondenten gevraagd om een algemeen cijfer te geven over de balie/bezoek gemeentehuis. Het algemene cijfer over de balie/bezoek gemeentehuis is gemiddeld met een 8,03 beoordeeld.

**Figuur 14:** Beoordeling aspecten balie/bezoek gemeentehuis

#### Bent u direct geholpen? (n=142)



**Figuur 15:** Direct geholpen



### 2.3 Dienstverlening telefoon

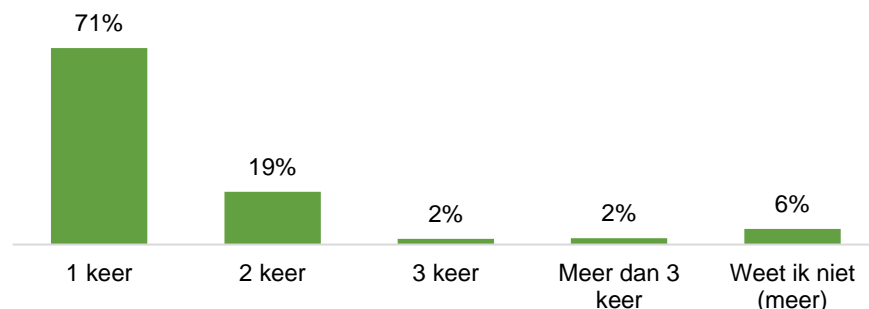
In deze paragraaf wordt ingegaan op de respondenten (142) die telefonisch contact op hebben genomen met de gemeente Renkum. Van deze respondenten geeft 87% aan dat de telefoon snel genoeg werd opgenomen, terwijl 10% aangeeft dat er niet op tijd werd opgenomen.

In figuur 15 is zichtbaar dat ongeveer de helft van de respondenten die telefonisch contact hebben opgenomen direct is geholpen.

30% van de respondenten met telefonisch contact werd doorverbonden. Hiervan geeft 86% aan dat het doorverbinden voldoende snel ging, terwijl 8% aangeeft dat het niet voldoende snel ging. De overige 7% weet het niet (meer).

In figuur 16 staat weergegeven hoe vaak de respondenten zijn doorverbonden. Het grootste deel (71%) is 1 keer doorverbonden.

#### Hoe vaak bent u doorverbonden? (n=42)



**Figuur 16:** Aantal keer doorverbonden

Van de respondenten die zijn doorverbonden geeft drie kwart (74%) aan dat ze na het doorverbinden helemaal opnieuw moesten uitleggen waarvoor ze belden. 21% hoefde het niet opnieuw uit te leggen en de overige respondenten wisten het niet (meer).

Van de respondenten die zijn teruggebeld of teruggemaïld (n=17) naar aanleiding van het telefonische contact geeft 30% aan dezelfde dag te zijn teruggebeld of teruggemaïld. 42% geeft aan dat er binnen een redelijke termijn werd teruggebeld of teruggemaïld (gemiddeld binnen 1 tot 4 werkdagen). 17% vond dat gemeente Renkum niet binnen een redelijke

termijn heeft teruggebeld of gemaïld, namelijk binnen 4 tot 10 werkdagen. Deze vraag is door een laag aantal respondenten (17) beantwoord. De gegeven antwoorden zijn hierdoor indicatief.

In figuur 17 staan de gemiddelde beoordelingen van de stellingen met betrekking tot het telefonische contact weergegeven. De stellingen zijn gemiddeld beoordeeld variërend van een 7,0 tot een 7,2. Het hoofdaspect communicatie, ofwel de mate waarin de medewerker goed verstaanbaar is en de klantvriendelijkheid van de medewerker wordt gemiddeld het hoogst beoordeeld door de respondenten, namelijk met een gemiddeld cijfer van 7,23. Het algemene cijfer over de telefoon is gemiddeld met een 7,16 beoordeeld.



## 2.4 Dienstverlening e-mail

In deze paragraaf wordt ingegaan op de respondenten (76) die een e-mail naar de gemeente Renkum hebben gestuurd in verband met een product, dienst, een vraag of probleem. 49% van de respondenten die contact hebben opgenomen met de gemeente via e-mail deed dit via het algemene e-mailadres. 51% deed dit via een direct e-mailadres van een medewerker.

Respondenten die het algemene e-mailadres hebben gebruikt, kregen in 61% van de gevallen een ontvangstbevestiging. Bijna een kwart (23%) zegt deze niet te hebben ontvangen en de rest van de respondenten weet het niet meer. De ontvangstbevestiging is door 39% dezelfde dag ontvangen. 47% geeft aan

Hoofdaspect	Hierbij kunt u denken aan:	n	Gem	Std.
Professionaliteit	De vakkennis van de medewerker, de mate waarin bruikbare informatie is gegeven en de mate waarin de medewerker u serieus behandelt.	140	7,06	1,62
Klantgerichtheid	De mate waarin de medewerker u begrijpt, de mate waarin de medewerker zijn/haar best doet en de mate waarin de medewerker actief met u meedenkt.	142	7,06	1,85
Betrouwbaarheid	De mate waarin de medewerker afspraken na komt, de mate waarin de medewerker de verwachtingen waarmaakt en de mate waarin er duidelijke informatie is gegeven.	130	6,99	2,10
Bereikbaarheid	De mate waarin gemeente Renkum telefonisch goed bereikbaar is, de mate waarin makkelijk contact kan worden opgenomen met een persoon/afdeling en de mate waarin de tijden van de telefonische bereikbaarheid van gemeente Renkum aansluiten bij uw behoeften.	142	7,06	1,63
Communicatie	De mate waarin de medewerker goed verstaanbaar is en de klantvriendelijkheid van de medewerker.	141	7,23	1,72
<b>Telefoon</b>	<b>Algemeen cijfer telefoon</b>	<b>140</b>	<b>7,16</b>	<b>1,59</b>

**Figuur 17:** Beoordeling aspecten telefoon

Hoofdaspect	Hierbij kunt u denken aan:	n	Gem	Std.
Professionaliteit	De vakkennis van de medewerker, de mate waarin het mailcontact met de gemeente uw vraag/ vragen beantwoord heeft en de mate waarin de medewerker u serieus behandelt.	72	5,95	2,50
Klantgerichtheid	De mate waarin de medewerker u begrijpt, de mate waarin de medewerker zijn/haar best doet en de mate waarin de medewerker actief met mij meedenkt.	72	5,91	2,67
Betrouwbaarheid	De mate waarin de medewerker afspraken na komt, de mate waarin de medewerker de verwachtingen waarmaakt en de mate waarin er duidelijke informatie is gegeven.	72	5,91	2,57
Bereikbaarheid	De mate waarin het e-mailadres van de gemeente goed vindbaar is en de mate waarin het mailen met de gemeente foutloos functioneert (zonder foutmeldingen).	75	7,05	1,86
Communicatie	De mate waarin het bericht/antwoord in de mail begrijpelijk is, de klantvriendelijkheid van de medewerker en de manier waarop u tijdens de behandeling van uw vraag op de hoogte werd gehouden over de afhandeling(termijn).	71	6,39	2,30
<b>E-mail</b>	<b>Algemeen cijfer e-mail</b>	<b>75</b>	<b>6,51</b>	<b>2,25</b>

de ontvangstbevestiging binnen een redelijke termijn te hebben gekregen, variërend van 1 tot 5 werkdagen. 4% geeft aan (n=1) niet binnen een redelijke termijn een ontvangstbevestiging te hebben gekregen, namelijk binnen 40 werkdagen. De overige 10% weet het niet meer. Alle respondenten die contact op hebben genomen via het algemene e-mailadres geven aan dat een ontvangstbevestiging een meerwaarde heeft.

Van de respondenten die via e-mail contact hebben gehad geeft 73% aan dat ze een inhoudelijke reactie hebben ontvangen. 27% geeft aan helemaal geen inhoudelijke reactie te hebben gekregen. Een groot deel van de respondenten die een inhoudelijke reactie hebben gehad, vindt dat ze deze reactie binnen een redelijke termijn hebben ontvangen, 7% binnen een dag en 67% gemiddeld binnen 3 tot 4 werkdagen. 17% geeft aan niet binnen een redelijk termijn een inhoudelijke reactie te hebben ontvangen, variërend van 5 werkdagen tot 2 maanden.

Respondenten hebben verschillende aspecten van het contact via e-mail beoordeeld (figuur 18). Het hoofdaspect bereikbaarheid, ofwel de mate waarin het e-mailadres van de gemeente goed vindbaar is en de mate waarin het mailen met de gemeente foutloos functioneert (zonder foutmeldingen), wordt met een 7,05 gemiddeld het beste beoordeeld. Zowel het aspect klantgerichtheid en betrouwbaarheid worden gemiddeld het laagst beoordeeld met een 5,91. Het algemene cijfer over de e-mail is gemiddeld met een 6,51 beoordeeld.

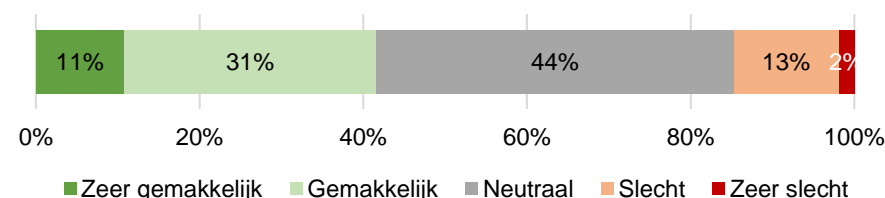
Figuur 18: Beoordeling aspecten e-mail



## 2.5 Dienstverlening website

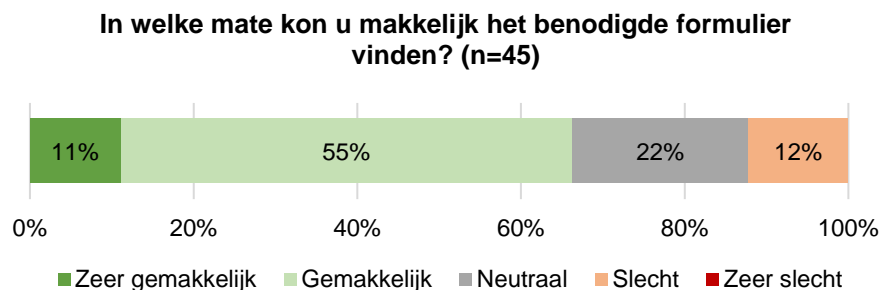
In deze paragraaf wordt ingegaan op de respondenten (56) die de website van de gemeente Renkum hebben bezocht in verband met een product, dienst, vraag of probleem. 82% van de websitebezoekers heeft naar informatie gezocht. In figuur 19 is te zien dat 42% (zeer) gemakkelijk kon vinden wat men zocht. 15% geeft aan dat ze de informatie (zeer) slecht konden vinden. De overige 44% is neutraal over de mate waarin informatie makkelijk te vinden was.

### In welke mate kon u makkelijk vinden wat u zocht? (n=56)



Figuur 19: Vindbaarheid

Het overgrote deel van de websitebezoekers (81%) heeft een online formulier ingevuld met betrekking tot een melding, product of dienst. In figuur 20 is zichtbaar dat ongeveer twee derde (zeer) gemakkelijk het benodigde formulier kon vinden.



**Figuur 20:** Vindbaarheid formulier

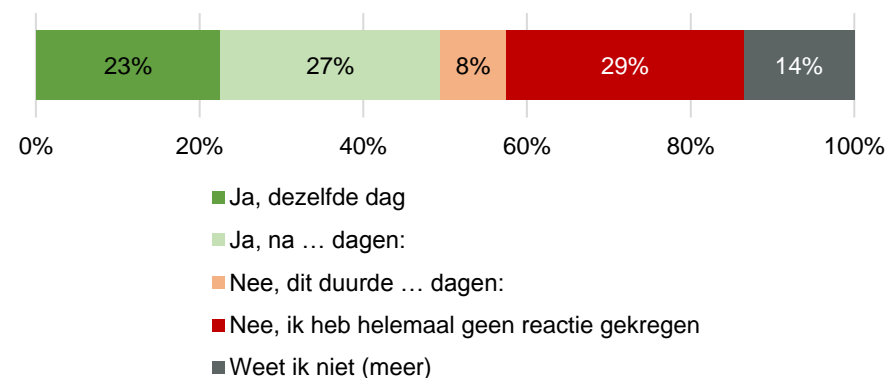
Bijna iedereen (98%) die het formulier heeft ingevuld heeft dat online via de website gedaan. De overige 2% heeft het formulier uitgeprint en per post opgestuurd.

72% geeft aan dat het invullen van het formulier goed verliep. 22% heeft een voldoende gegeven en 7% gaf aan dat het slecht verliep.

In figuur 21 staat weergegeven dat 49% van de websitebezoekers die een online formulier hebben ingevuld aangeven dat zij binnen een redelijke termijn een inhoudelijke reactie hebben ontvangen. Daarvan heeft 23% binnen dezelfde dag een reactie gekregen en 27% gemiddeld binnen 3-4 dagen. 8% geeft aan niet binnen een redelijke termijn een inhoudelijke reactie te hebben gekregen, variërend van 10 tot 35 dagen. 29% geeft aan nooit reactie te hebben gekregen.

65% van de respondenten die de website hebben bezocht geeft aan behoefte te hebben aan een contactformulier op de website.

**Heeft u binnen een redelijke termijn een inhoudelijke reactie (niet de ontvangstbevestiging) op uw aanvraag gekregen? (n=45)**



**Figuur 21:** Termijn reactie aanvraag

Respondenten hebben verschillende aspecten van de website beoordeeld (figuur 22). Het hoofdaspect dat het beste wordt beoordeeld is de bereikbaarheid (gemiddeld cijfer 7,5), ofwel de mate waarin de website foutloos functioneert (zonder storingen) en de mate waarin via de website makkelijk contact kan worden opgenomen met de gemeente.

De klantgerichtheid, ofwel de mate waarin de website overzichtelijk is en de mate waarin de website gebruiksvriendelijk is, wordt met een 6,5 gemiddeld het minst goed beoordeeld. Het algemene cijfer over de website is gemiddeld met een 6,7 beoordeeld.



Hoofdaspect	Hierbij kunt u denken aan:	n	Gem	Std.
Professionaliteit	De mate waarin bruikbare informatie wordt gegeven op de website, de mate waarin de website duidelijk maakt wat de gemeente voor mij kan betekenen en de mate waarin de website een goed alternatief is voor andere kanalen, zoals een bezoek aan de balie of telefonisch contact.	56	6,73	1,11
Klantgerichtheid	De mate waarin de website overzichtelijk is en de mate waarin de website gebruiksvriendelijk is.	55	6,48	1,35
Betrouwbaarheid	De mate waarin de informatie op de website volledig is en de mate waarin de informatie op de website actueel is.	53	6,85	1,20
Bereikbaarheid	De mate waarin de website foutloos functioneert (zonder storingen) en de mate waarin via de website makkelijk contact kan worden opgenomen met de gemeente.	55	7,48	1,30
Communicatie	De mate waarin de informatie op de website begrijpelijk is, de mate waarin de vormgeving van de website aanspreekt en de toon op de website (klantvriendelijkheid).	55	6,56	1,56
<b>Website</b>	<b>Algemeen cijfer website</b>	<b>55</b>	<b>6,73</b>	<b>1,04</b>

Figuur 22: Beoordeling aspecten website



## 2.6 Dienstverlening brief

Er zijn 8 respondenten die hebben aangegeven dat ze in de afgelopen 12 maanden voor het laatst contact hebben gehad met de gemeente via een brief. Hierdoor zijn de resultaten van dit kanaal indicatief.

35% van de respondenten die een brief heeft verstuurd heeft een ontvangstbevestiging gekregen naar aanleiding van de verstuurd brief. 52% heeft geen ontvangstbevestiging gekregen en de overige 13% weet het niet meer. 30% geeft aan deze ontvangstbevestiging binnen een redelijke termijn te hebben gekregen, namelijk binnen 8 dagen. 33% geeft aan deze ontvangstbevestiging niet binnen een redelijke termijn te hebben gekregen. Na telefonisch verzoek ontving deze respondent na 5 weken een bevestiging. De overige 37% weet het niet meer. Voor de meerderheid van de respondenten (87%) heeft een ontvangstbevestiging meerwaarde. De overige 13% weet het niet.

Van de respondenten heeft 24% wel een inhoudelijke reactie op de brief gekregen, 63% heeft geen inhoudelijke reactie gekregen en 13% weet het niet meer. De respondenten geven op algemeen niveau gemiddeld een 4,0 aan het contact met de gemeente via brief.



## 2.7 Dienstverlening social media

Er zijn 4 respondenten die hebben aangegeven dat ze in de afgelopen 12 maanden voor het laatst contact hebben gehad met de gemeente via social media. Hierdoor zijn de resultaten van dit kanaal indicatief.

Een drietal van deze respondenten blijkt tevreden over het contact met gemeente Renkum via social media. Men zou social media met name willen gebruiken om een vraag te stellen aan de gemeente of om het nieuws te volgen.



## 2.8 Verdere uitwerking

Ten slotte is aan de respondenten gevraagd of zij betrokken willen worden bij de verdere uitwerking van dit onderzoek om o.a. een nieuwe visie/werkwijze op te stellen over de gemeentelijke dienstverlening. Meer dan de helft (57%) heeft aangegeven graag op de hoogte te worden gehouden over de voortgang, 41% wil graag een paar keer per jaar met de gemeente meedenken, 10% zou graag structureel willen bijdragen als lid van een werkgroep, 15% wil geen rol spelen, 8% weet het niet en 2% geeft een andere reden aan.

# Movementem

Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

**Bijlagen**

## Bijlage 1 – Respons en betrouwbaarheid

In deze bijlage wordt ingegaan op de statistische betrouwbaarheid van het onderzoek.

### Betrouwbaarheid en nauwkeurigheid

Elke steekproef geeft afwijkingen ten opzichte van de werkelijkheid, maar de uitkomsten moeten een zo goed mogelijk beeld geven van de populatie. In kwantitatief onderzoek is het gebruikelijk om te spreken van een statistisch betrouwbaar verschil, als de afwijking zo groot is dat deze niet door toeval wordt veroorzaakt. Een betrouwbare meting zal bij een herhaling op dezelfde wijze en op hetzelfde moment een sterk vergelijkbare score opleveren. Het betrouwbaarheidsniveau is gedefinieerd als 1 (100%) minus het significantieniveau. Het is gangbaar uit te gaan van een significantieniveau van 5%. Dan is er sprake van een betrouwbaarheidsniveau van 95%. Dat wil zeggen dat, als het onderzoek op dezelfde wijze en op hetzelfde moment zou worden herhaald, de uitkomsten in 95% van de gevallen hetzelfde beeld zouden geven.

De nauwkeurigheid (uitgedrukt in foutmarge) geeft het gebied van waarden aan, waarbinnen de werkelijke waarde in de populatie ligt. Een foutmarge van bijvoorbeeld 5%, betekent dat de werkelijke waarde van de totale populatie 5% hoger of lager kan liggen dan de waarde van de steekproef. Concreet: indien een onderzoeksuitkomst van de steekproef aangeeft dat 50% van de respondenten een rapportcijfer 8 geeft voor een bepaald aspect, dan ligt dit percentage in werkelijkheid maximaal 5% boven of 5% onder deze 50%, ofwel tussen de 45% en 55%. Een foutmarge van 5% is gangbaar en algemeen geaccepteerd bij (statistisch) kwantitatief onderzoek.

Met het omvangrijke aantal respondenten dat heeft deelgenomen (776) kunnen met 95% betrouwbaarheid en 3,5% nauwkeurigheid uitspraken worden gedaan op algemeen niveau. De hoge betrouwbaarheid en nauwkeurigheid maken de data geschikt voor verdere analyses.

### Kenmerken panel & steekproef

Uit de volgende tabel kan worden afgeleid hoe de verdeling over kernen is van de gemeente Renkum in de steekproef en hoe deze zich verhoudt tot de verdeling van de bevolking.

Kern	Gemeente		Respons	
Doorwerth	4.261	16%	112	14%
Heelsum	2.970	11%	75	10%
Heveadrop	610	2%	21	3%
Oosterbeek	9.350	35%	292	38%
Renkum	7.614	29%	224	29%
Wolfheze	1.542	6%	50	6%
Buiten de gemeente	-	-	2	0%
<b>Totaal</b>	<b>26.347</b>	<b>100%</b>	<b>776</b>	<b>100%</b>

Uit de analyse van de representativiteit<sup>1</sup> over kernen blijkt dat de steekproef nagenoeg representatief is. In de resultaten is het Waterkwartier enigszins ondervertegenwoordigd. De gemiddelde leeftijd van de respondenten is 55,7 jaar en circa 49,48% is vrouw. De leeftijdsverdeling van het inwonerspanel en de steekproef komt nog onvoldoende overeen. Er is sprake van een ondervertegenwoordiging in de leeftijdscategorieën <20, 20-29 en 30-39 jaar, en een oververtegenwoordiging in de categorie 60-69 jaar en 70-79 jaar.

### Weging

Binnen dit panelonderzoek zijn de resultaten gewogen naar wijk en geslacht. Hiermee zijn de resultaten gecorrigeerd om de mogelijke invloed van de niet geheel representatieve steekproef weg te nemen. 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.

<sup>1</sup> De representativiteitsanalyses zijn verricht aan de hand van de chi-kwadraattoets.

Vanwege de ondervertegenwoordiging van inwoners uit Heesum, krijgt een mannelijke respondent uit deze kern bijvoorbeeld weegfactor 1,13 en een man uit Hevedrop weegfactor 0,85. Aangezien weegfactoren niet te groot mogen zijn (een groep in een steekproef met een aandeel van bijvoorbeeld 5%, kan niet worden 'opgeblazen' tot 50%), zijn de resultaten niet gewogen over de leeftijdsverdeling.

Door de weging zijn de resultaten **representatief over wijken en geslacht**. De representativiteit over leeftijd is (nog) onvoldoende. Hiermee dient rekening te worden gehouden bij de interpretatie van de data, nadere analyses en de (door)ontwikkeling van 'Renkum Spreekt'. De uitkomst van dit onderzoek is weliswaar statistisch gezien niet volledig representatief over leeftijd, het biedt nog steeds een indicatief waarheidsgetrouw inzicht in hoe inwoners in de verschillende kernen van Renkum over dit onderwerp denken.

De inzet van dit panel heeft nog een aantal positieve neveneffecten met een groot bereik: het heeft ervoor gezorgd dat er een groep inwoners in beeld is gebracht die met de gemeente wil meedenken over het opstellen van een nieuwe visie/werkwijze over gemeentelijke dienstverlening. Daarnaast wordt de inzet van het panel een andere groep inwoners benaderd geactiveerd, dan via de gebruikelijke kanalen die de gemeente kan inzetten.

