

INWONERSPANEL

CUIJK

**DIENSTVERLENING - CUIJK
PEILING 2 2017**

Mei 2017



gemeente Cuijk



Uitgave:	Research 2Evolve Tesselschadelaan 15A 1217 LG Hilversum Tel: (035) 623 27 89 info@research2evolve.nl www.research2evolve.nl
Datum:	Mei 2017
Onderzoek:	Dienstverlening - CUIJK
Projectnummer:	20170420.01
Opdrachtgever:	Gemeente Cuijk

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	Kanalen dienstverlening	8
2.2	Berichtenbox mijn.overheid.nl	9
2.3	Informatiebronnen	10
2.4	Bezoek balie	11
2.5	Burgerzaken andere gemeenten	13
2.6	Bezorging reisdocument	14
2.7	Chat service en WhatsApp	15
2.8	Contact medewerkers	17
2.9	Monitoren dienstverlening	18

INWONERSPANEL

CUIJK

HOOFDSTUK 1

ONDERZOEKSVERANTWOORDING



1.1 Inleiding

In opdracht van gemeente Cuijk heeft het onderzoeksbureau Research 2Evolve een onderzoek, over de dienstverlening, uitgevoerd onder de leden van het Inwonerspanel Cuijk. De leden van het panel zijn op de gebruikelijke manier door Research 2Evolve, online uitgenodigd voor deelname aan het onderzoek. Middels een openlink hebben niet panelleden tevens de mogelijkheid gekregen de vragenlijst online in te vullen.

1.2 Uitvoering van het onderzoek

Steekproef	Inwonerspanel Cuijk
Methode	Online
Uitnodiging	per e-mail
Veldwerkperiode	Dinsdag 9 mei – zondag 28 mei 2017
Herinnering	1 keer

1.3 Responsoverzicht

	N
Bruto steekproef	641
Complete vragenlijsten	465
Respons	72,5%

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 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-nen te zien zijn, wordt dit veroorzaakt door het uitsluiten van de antwoordcategorie 'geen mening/niet van toepassing'.

1.5 Steekproefsamenstelling

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

	ONGEWOGEN		GEWOGEN	
	N	%	N	%
Geslacht				
Man	265	57.0	227	48.9
Vrouw	200	43.0	237	51.1
Leeftijd				
18 t/m 34 jaar	25	5.4	77	16.7
35 t/m 44 jaar	41	8.8	73	15.6
45 t/m 54 jaar	98	21.1	106	22.7
55 t/m 64 jaar	120	25.8	87	18.7
65 t/m 74 jaar	148	31.8	76	16.3
75 jaar en ouder	33	7.1	46	10.0
Huishoudgrootte				
1	42	9.0	107	23.0
2	275	59.1	189	40.7
3	52	11.2	64	13.7
4	73	15.7	75	16.2
5 of meer	23	4.9	30	6.5

	ONGEWOGEN		GEWOGEN	
	N	%	N	%
Postcode				
5431	243	52.3	209	45.0
5432	109	23.4	118	25.5
5433	9	1.9	9	1.9
5434	21	4.5	25	5.4
5435	12	2.6	11	2.3
5437	31	6.7	36	7.7
5439	5	1.1	6	1.2
5443	35	7.5	51	10.9

INWONERSPANEL

GUIJK

HOOFDSTUK 2

RESULTATEN



2.1 Resultaten – Kanalen dienstverlening

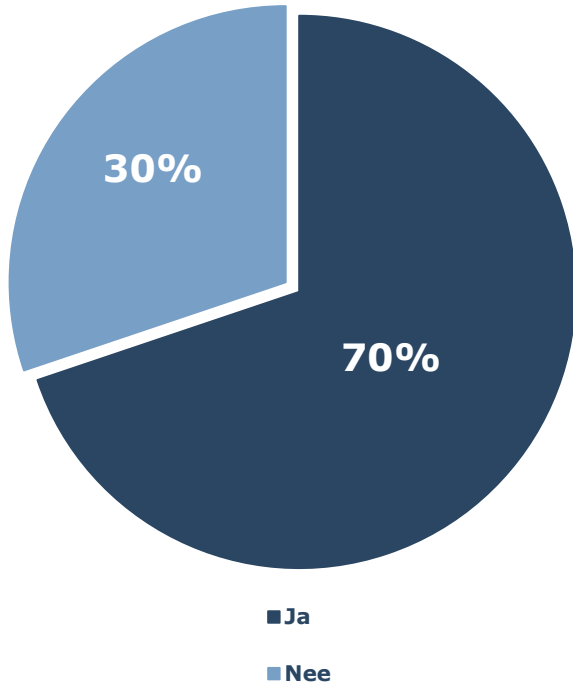
Op welke manier zou u in de toekomst het liefst zaken doen met de gemeente voor

	N	Website van de gemeente	www.mijn.overheid.nl	e-mail	Sociale media (twitter, facebook)	Chatservice (WhatsApp)	Telefoon	Balie	Post	Geen voorkeur
het opvragen /ontvangen van informatie	465	36%	13%	31%	1%	2%	5%	5%	4%	3%
het aanvragen /ontvangen van een product of dienst	465	40%	14%	23%	6%	11%	4%	1%		
het maken van een afspraak	465	57%	18%	20%	2%	2%	2%			
het melden van een klacht en/of opmerking	465	38%	24%	0%	5%	13%	15%	2%	1%	3%

De **meeste** panelleden willen het liefst zaken doen met de gemeente via de website van de gemeente. Daarnaast geeft men ook de voorkeur aan e-mail of www.mijn.overheid.nl.

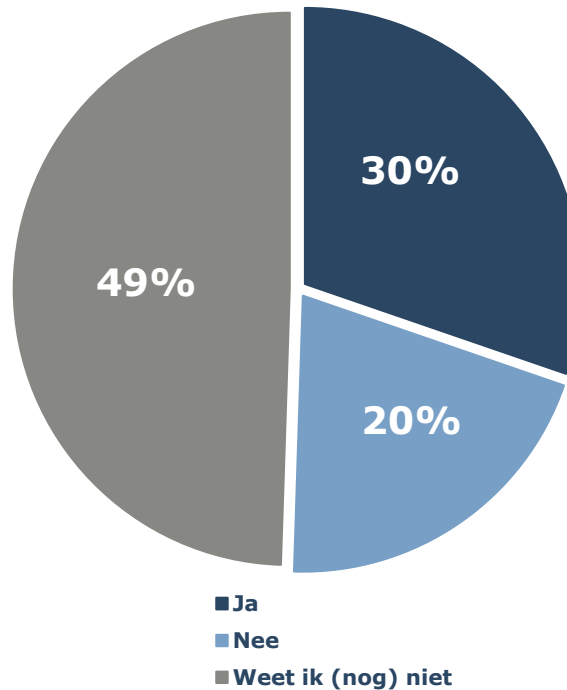
2.2 Resultaten – Berichtenbox mijn.overheid.nl

Bent u aangemeld op de Berichtenbox van de website www.mijn.overheid.nl? (N=465)



30%

Als u nog niet bent aangemeld bij de Berichtenbox bent u dan bereid om dit te doen? (N=134)



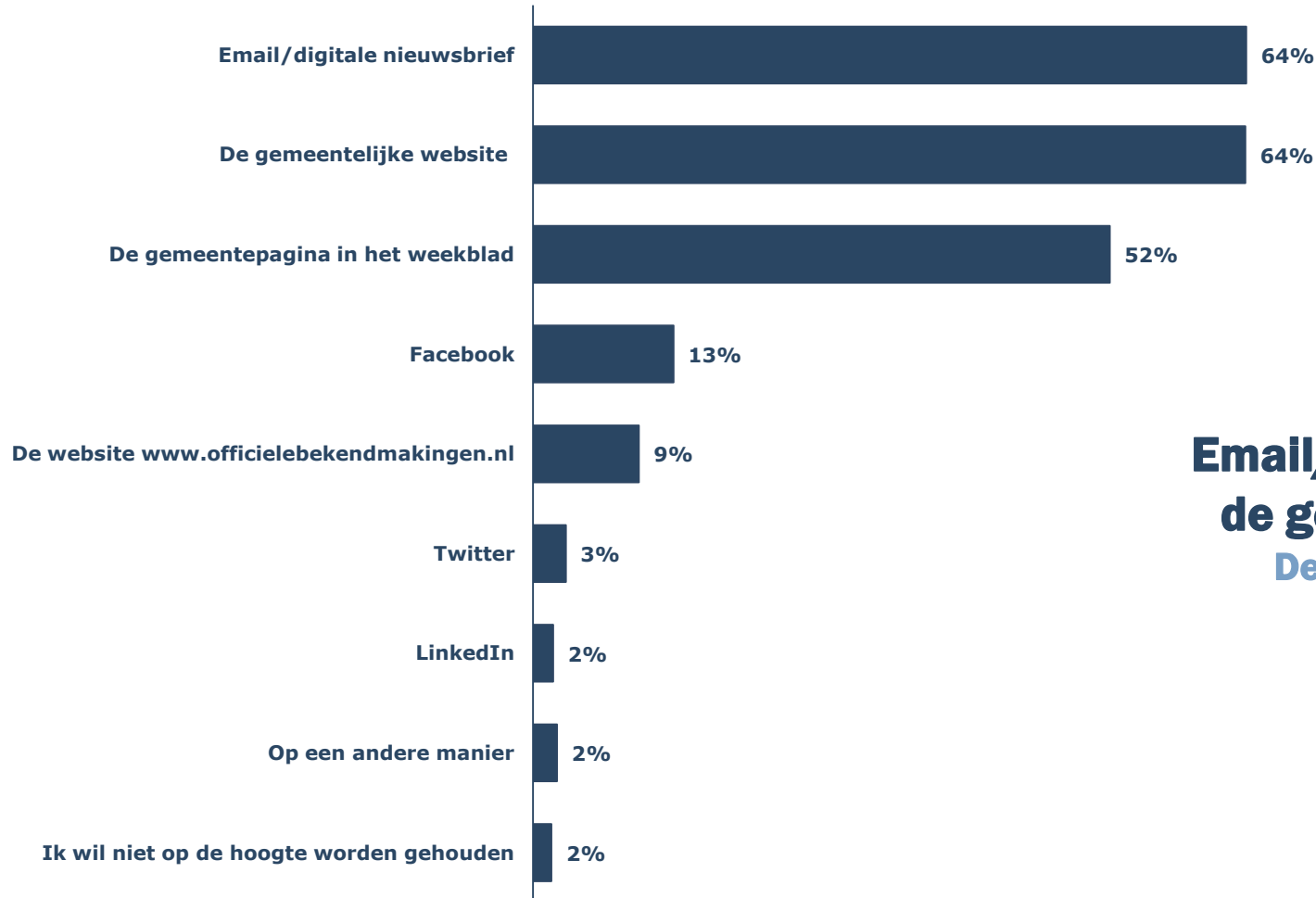
70% heeft zich aangemeld op de Berichtenbox

Drie op de tien panelleden geeft aan zich nog niet te hebben aangemeld op de Berichtenbox van de website www.mijn.overheid.nl. Zij geven aan dat dit **vooral** komt omdat ze hier nog niet bekend mee waren.

Van deze panelleden geeft **drie op de tien** aan dit alsnog te doen, **de helft** weet het nog niet en **één op de vijf** geeft aan dit niet te doen.

2.3 Resultaten – Informatiebronnen

Via welke bron(nen) wilt u het liefst op de hoogte worden gehouden van algemene gemeentelijke informatie? (N=465)



TOP 2

**Email/digitale nieuwsbrief /
de gemeentelijke website**
De gemeentelijke website

2.4 Resultaten – Bezoek balie

Welke dagdelen hebben uw voorkeur voor een bezoek aan de balie?

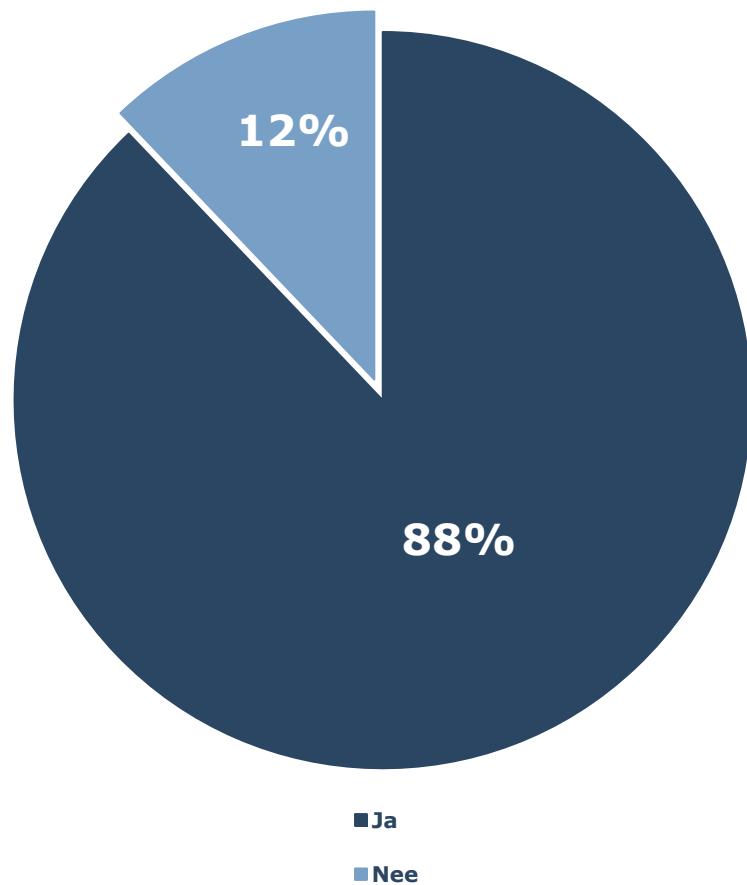
	N	Ochtend	Middag	Avond
Maandag	378	41%	38%	55%
Dinsdag	365	42%	35%	52%
Woensdag	398	43%	40%	58%
Donderdag	371	40%	33%	56%
Vrijdag	354	46%	38%	48%

Het merendeel van de inwoners geeft de voorkeur aan de doordeweekse avonden voor een bezoek aan het gemeentehuis/balie.

* Let op: de N-nen wijken af van het totaal, de respondent heeft geen voorkeur aangegeven voor het desbetreffende dagdeel.

2.4 Resultaten – Bezoek balie

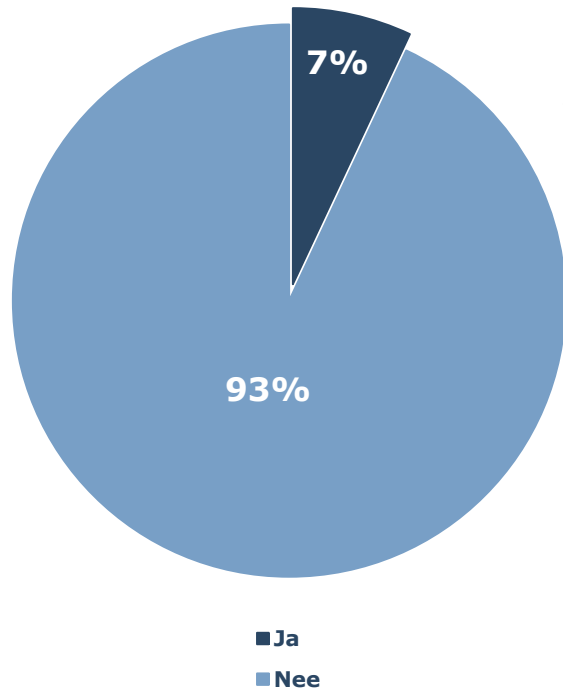
Bent u een voorstander van baliebezoek op afspraak? (N=465)



88% is een voorstander van baliebezoek op afspraak

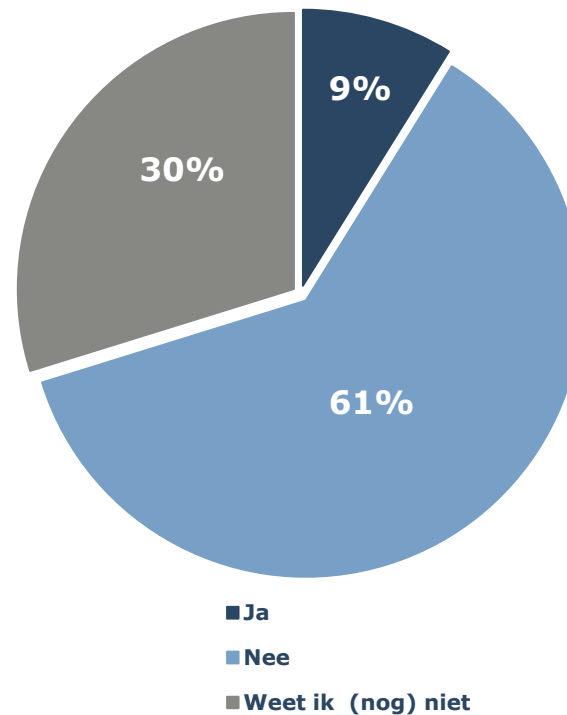
2.4 Resultaten – Burgerzaken andere gemeenten

Sinds ruim een jaar kunt voor rijbewijzen, paspoorten, Nederlandse identiteitskaarten en overige producten van burgerzaken, voor hetzelfde tarief, ook in de gemeenten Mill en Sint Hubert en Grave terecht. Heeft u hiervan al gebruik gemaakt? (N=465)



93%

Zou u in de toekomst hiervan gebruik maken? (N=423)

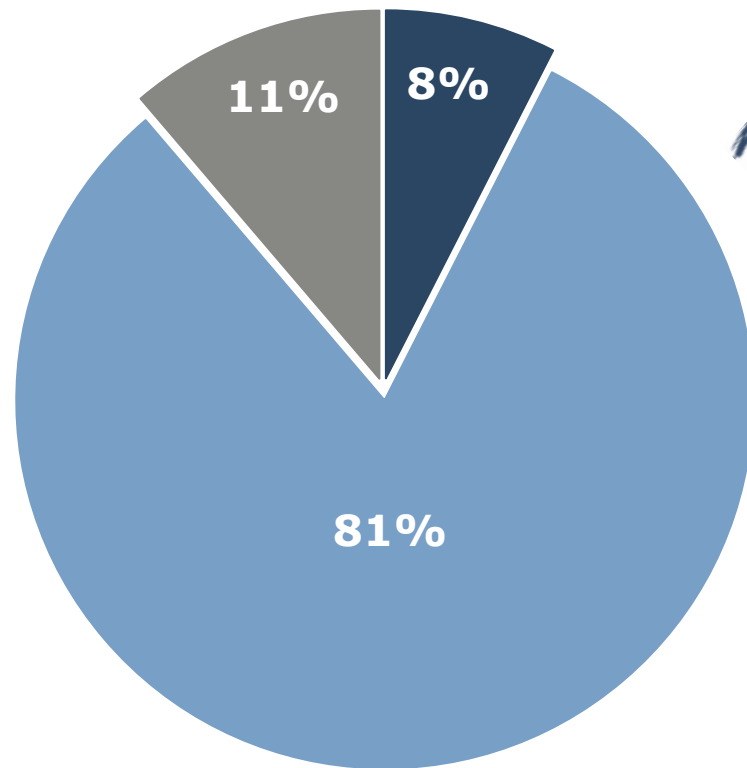


Bijna alle panelleden hebben nog geen gebruik gemaakt van de twee andere gemeenten om producten van burgerzaken aan te vragen.

Van deze panelleden geeft **zes op de tien** aan hier in de toekomst ook geen gebruik van te willen maken. Hun voorkeur gaat uit naar het aanvragen van producten van burgerzaken in de gemeente waar zij woonachtig zijn. **Drie op de tien** weet het nog niet en een klein deel geeft aan hier wel gebruik van te gaan maken.

2.6 Resultaten – Bezorging reisdocument

Zou u voor € 14,95 uw aangevraagde reisdocument willen laten bezorgen? (N=465)



- Ja
- Nee
- Weet ik (nog) niet

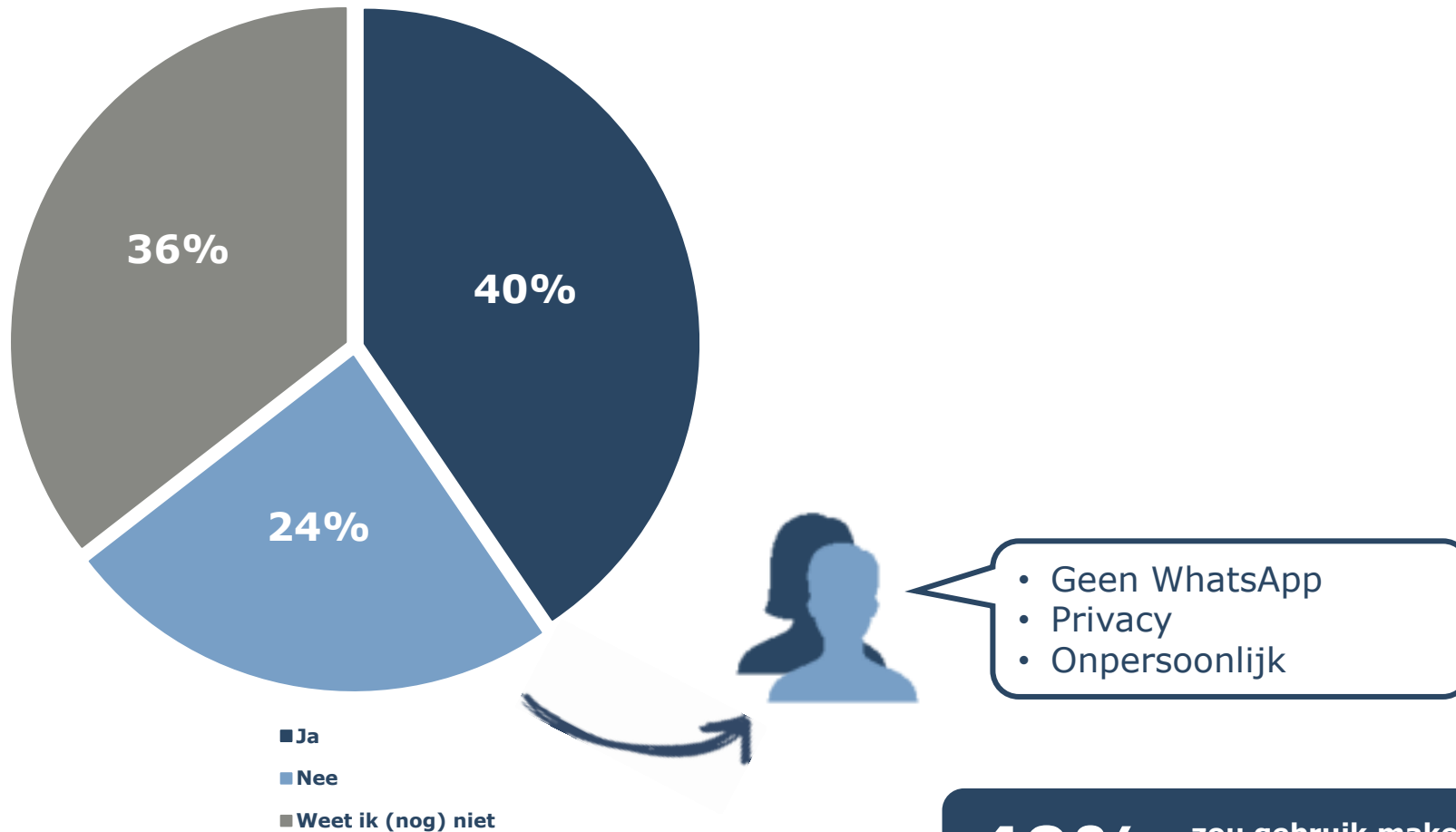


- Te duur
- Ik haal het zelf wel op
- Veiligheid

81% zou zijn aangevraagde reisdocument niet willen laten bezorgen voor € 14,95

2.7 Resultaten – Chat service en WhatsApp

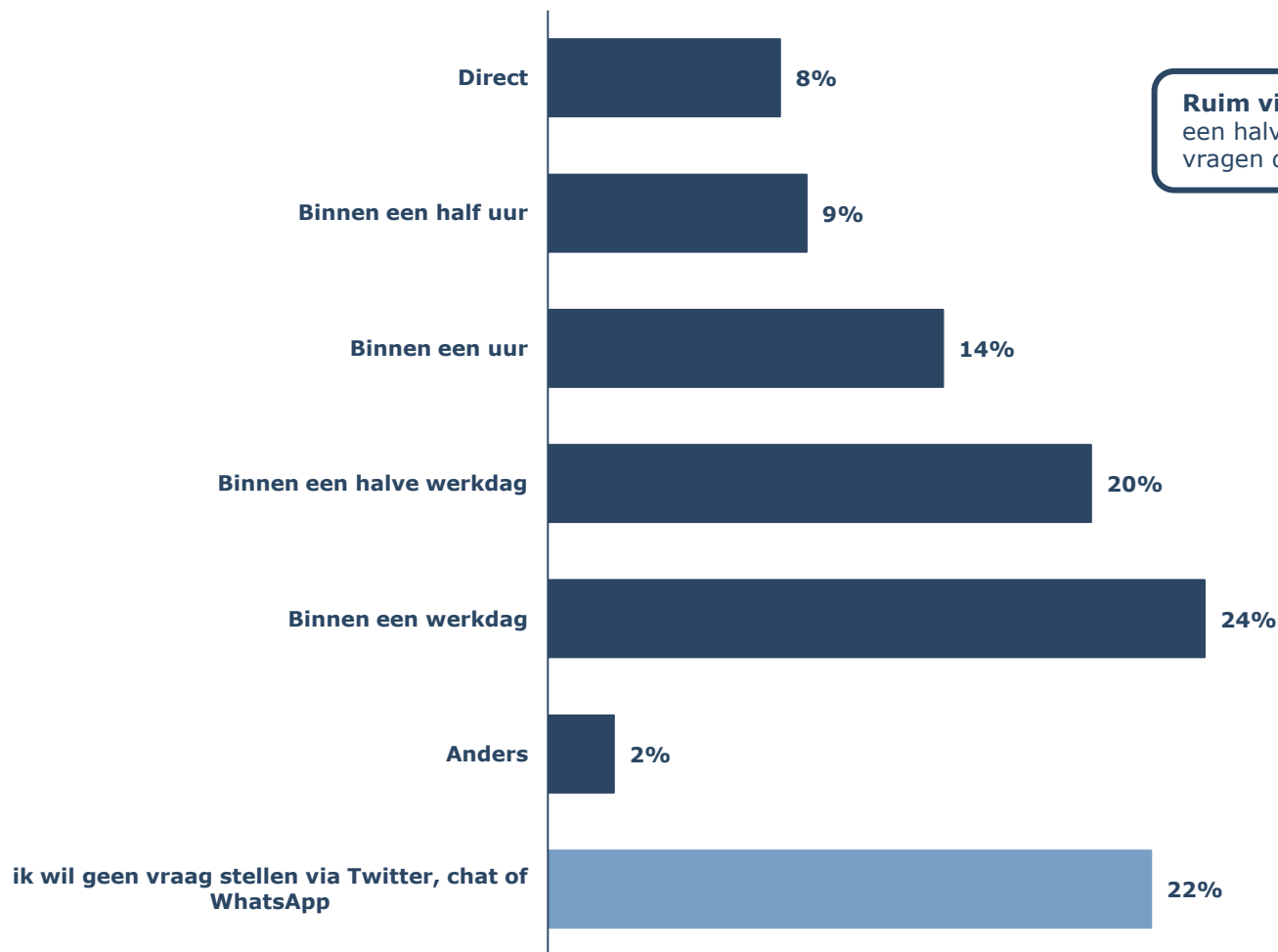
Als de gemeente de chat service/ WhatsApp functie gaat aanbieden, gaat u hiervan gebruik maken? (N=465)



40% zou gebruik maken van de chat service/
Whatsapp

2.7 Resultaten – Chat service en WhatsApp

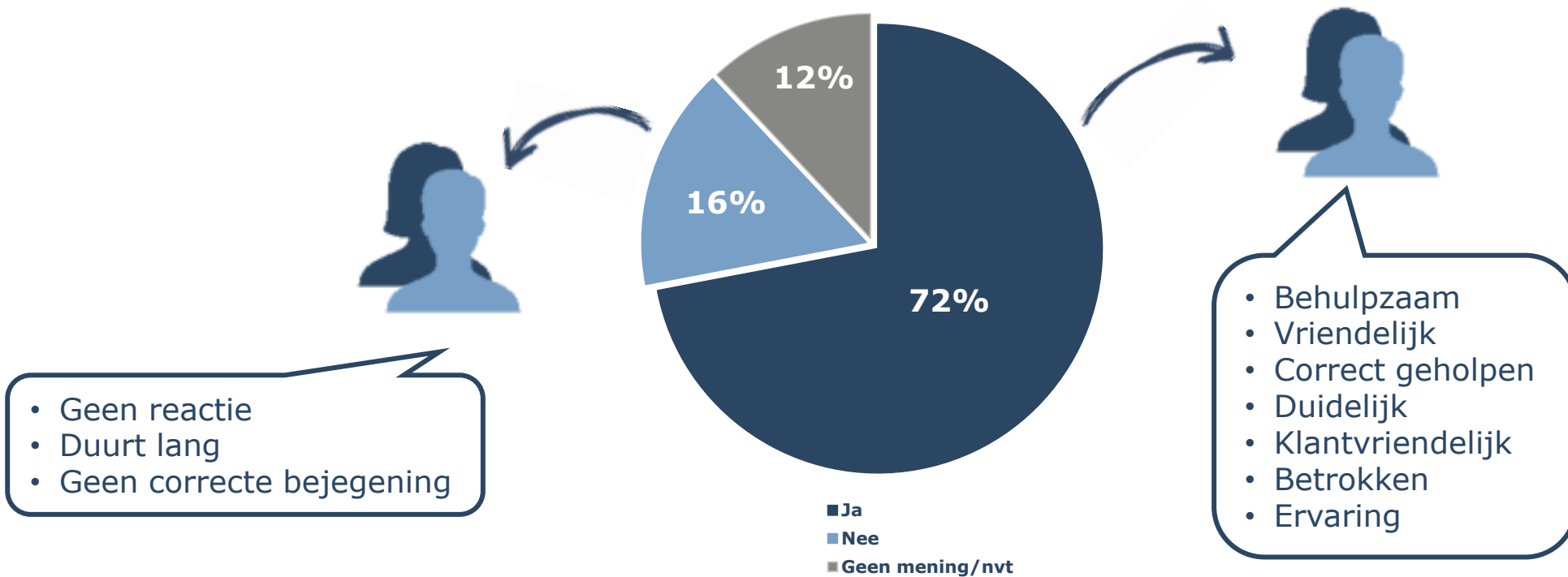
Wanneer u via Twitter, chat of WhatsApp een vraag aan de gemeente stelt, binnen welke termijn verwacht u dan een reactie? (N=465)



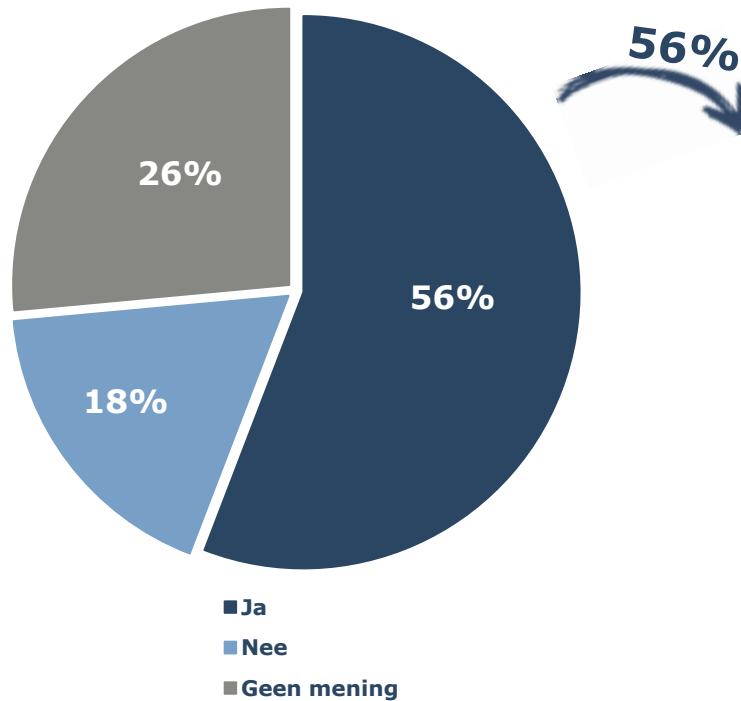
Ruim vier op de tien panelleden vindt dat gemeente binnen een halve tot een hele werkdag een reactie moet geven op vragen die via Twitter, chat of WhatsApp zijn gesteld.

2.8 Resultaten – Contact medewerkers

In onze organisatie hebben we afgesproken dat we in ons handelen open, zakelijk en burgergericht zijn. Herkent u dit in het contact met de medewerkers? (N=465)

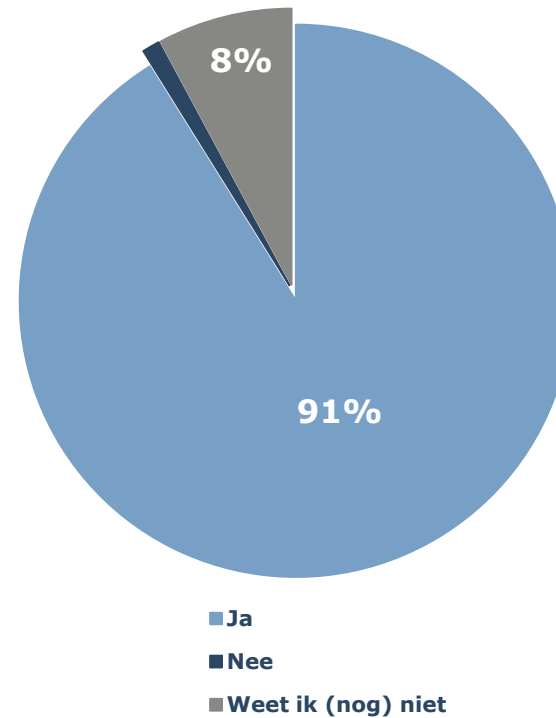


Wij overwegen om in de toekomst onze dienstverlening doorlopend en breed te gaan monitoren. Dit willen doen door na het afnemen van een dienst bij de gemeente u een paar vragen te stellen. Vindt u dit een goede ontwikkeling?(N=465)



Meer dan de helft van de panelleden vindt het continue en breed monitoren van de tevredenheid ten aanzien van de dienstverlening een goede ontwikkeling. Van deze panelleden geeft **negen op de tien** aan hier wel aan mee te willen werken.

Dit betekent dat u hooguit drie vragen moet beantwoorden. Deze vragen kunnen online, telefonisch of schriftelijk aan u worden gesteld. Bent u bereid om hieraan mee te werken?(N=264)



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

