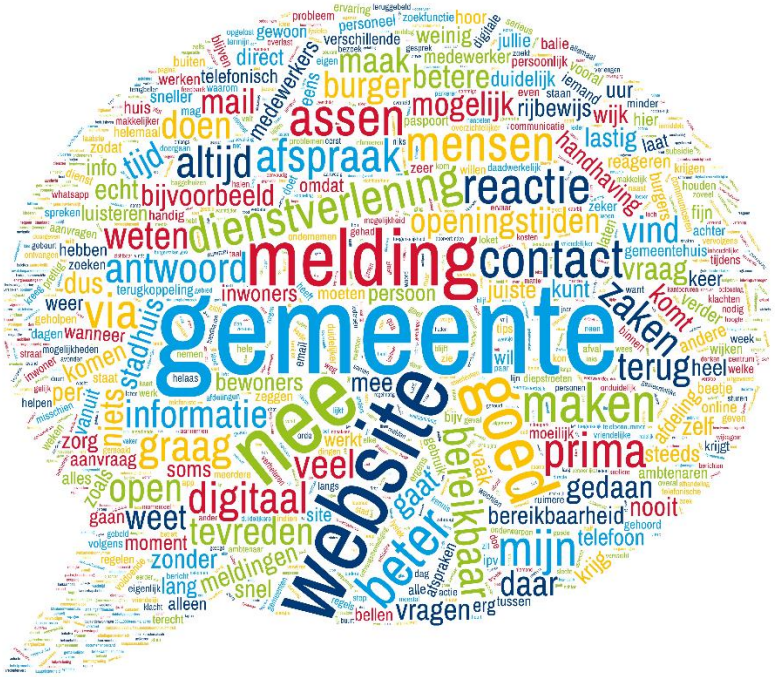
Stadspanelonderzoek dienstverlening



Gemeente Assen, oktober 2022

https://www.assen.nl/stadspanel

Gemeente Assen

Wat is het Stadspanel?

Gemeente Assen heeft een digitaal stadspanel, waar iedere inwoner aan kan deelnemen. Elk lid van het panel krijgt een aantal keer per jaar een korte vragenlijst over een actueel onderwerp in de stad voorgelegd. Dat kunnen de meest uiteenlopende onderwerpen zijn.

Met ruim 3.500 leden, in alle leeftijdsgroepen vanuit de hele gemeente, geeft het stadspanel een adequaat beeld van de mening van inwoners van de stad. Wel moet worden opgemerkt dat voor het stadspanel geen aselecte steekproef van alle bewoners is getrokken. Elke inwoner kan lid worden van het stadspanel. Het gevolg is dat sommige groepen inwoners oververtegenwoordigd waardoor de stadspanelonderzoeken niet representatief zijn voor de hele Asser bevolking.
Dit neemt niet weg dat het stadspanel een zeer bruikbaar instrument is om in korte tijd de mening van een aanzienlijke groep inwoners van Assen te peilen. De resultaten van de stadspanelonderzoeken vormen daardoor een soort thermometer van wat er leeft in de stad, maar wetenschappelijke conclusies kunnen er niet aan ontleend worden.

Waarom dit onderzoek naar de dienstverlening van de gemeente Assen?

Een aantal jaar geleden hebben we het stadspanel gevraagd mee te denken over de gemeentelijke dienstverlening. Hierin zijn vragen gesteld als: Hoe willen inwoners graag contact met de gemeente? Hoe kan de gemeente het beste contact zoeken met inwoners? Welke wensen rond dienstverlening zijn er? Mede op basis van de antwoorden op deze vragen hebben wij een visie op dienstverlening vastgesteld.

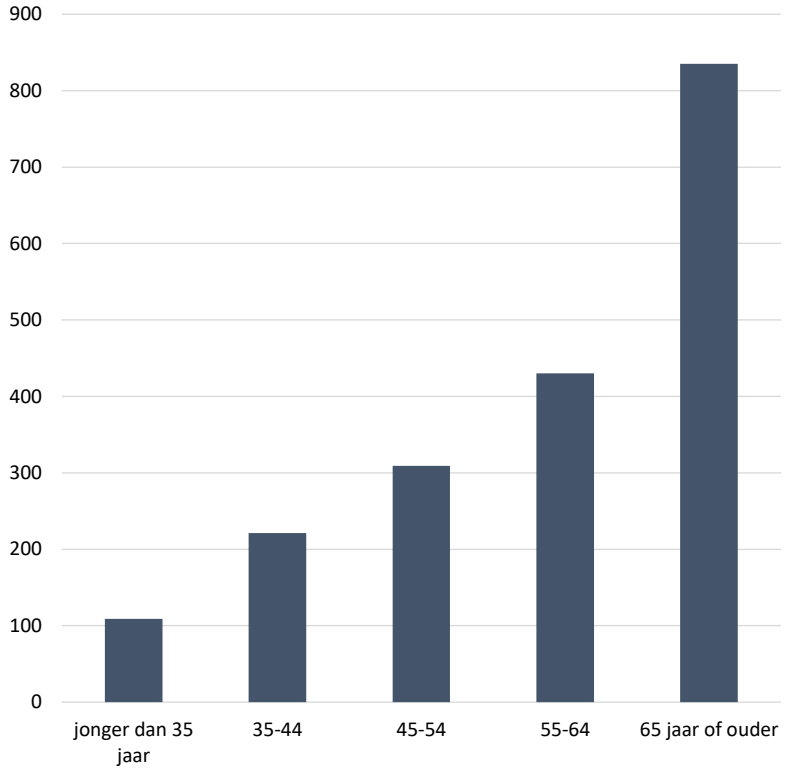
Als gemeente zijn we benieuwd of deze wensen en behoeften zijn veranderd de afgelopen jaren en of de coronapandemie ook invloed heeft op de manier waarop de panelleden dienstverlening vanuit ons verwacht.

Inhoudsopgave

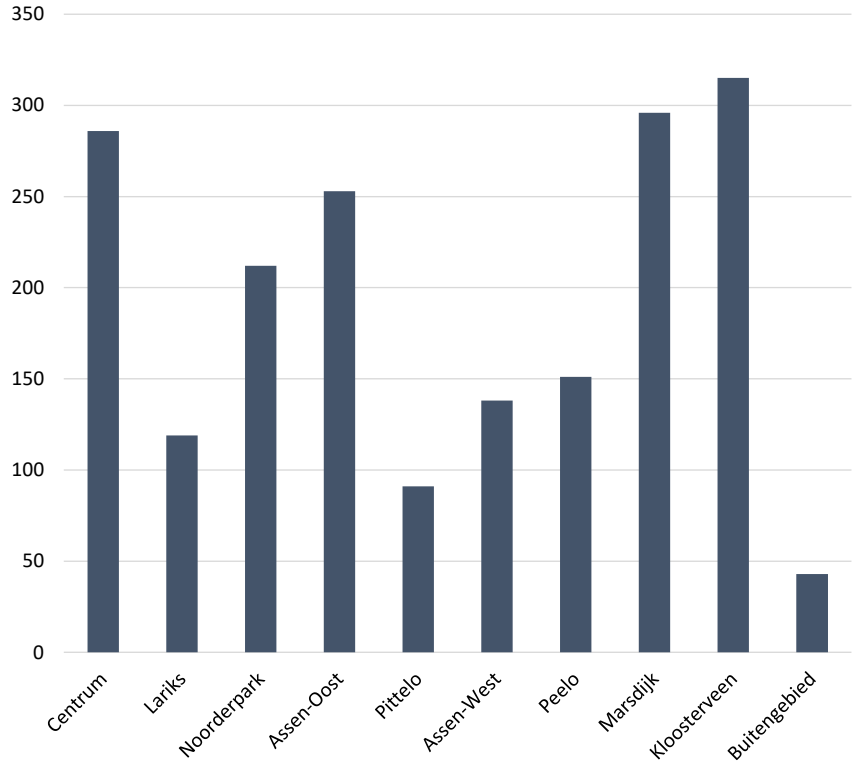
Deelname onderzoek toegelicht	4
Samenvatting	5
Contact met de gemeente	6
Een aanvraag doen	7
Telefonische bereikbaarheid	8
Bezoek website	8
Openingstijden van het stadhuis	9

Deelname onderzoek toegelicht

Van de 3.569 respondenten deden 1.904 mee aan dit onderzoek; dat is een respons van 53%. Net als bij alle voorgaande stadspanelonderzoeken zijn de oudere leeftijdsgroepen oververtegenwoordigd (44% is 65 jaar of ouder tegenover 21% van alle Assenaren) (figuur 1).



Figuur 1 Respondenten per leeftijdsgroep N = 1.904

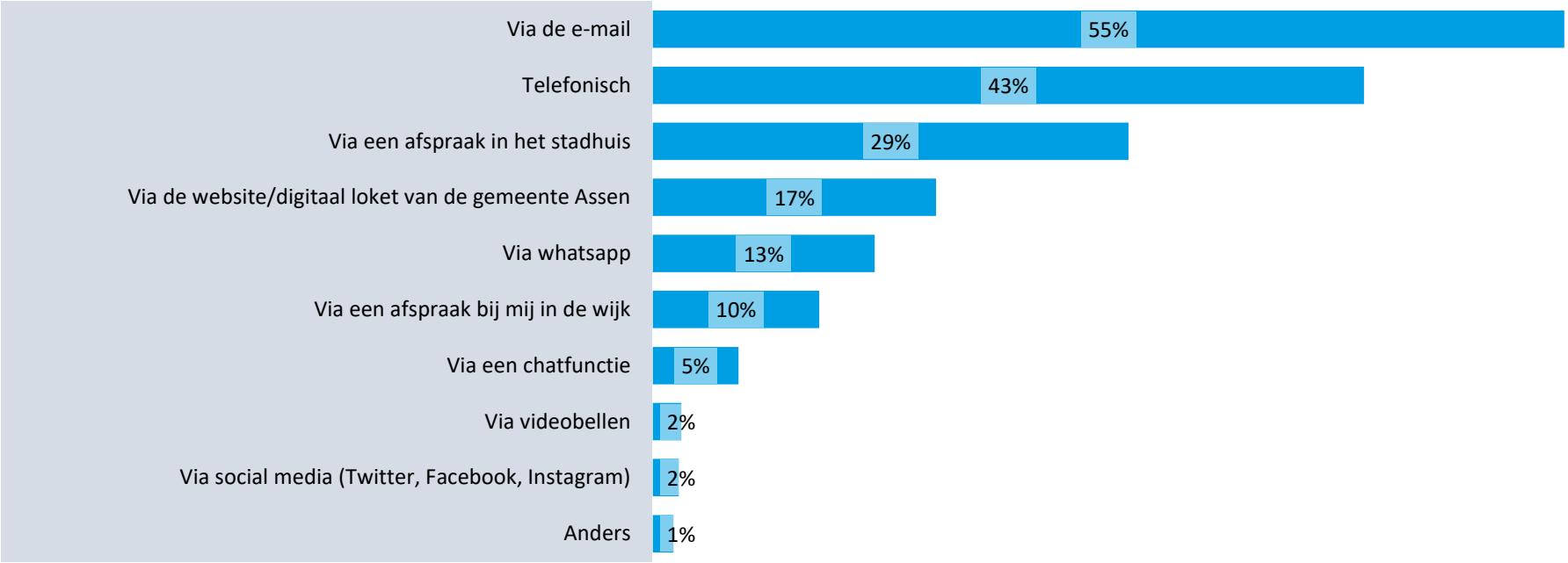


Figuur 2 Respondenten per wijk N = 1.904

Samenvatting

- Respondenten hebben het liefst via e-mail of telefoon contact met de gemeente Assen.
- Respondenten doen een aanvraag het liefst op het stadhuis of via het digitale loket.
- 43% vindt dat de gemeente telefonisch goed bereikbaar is.
- Ruim driekwart heeft de website bezocht.
- 70% is tevreden over de openingstijden van het stadhuis.

Contact met de gemeente

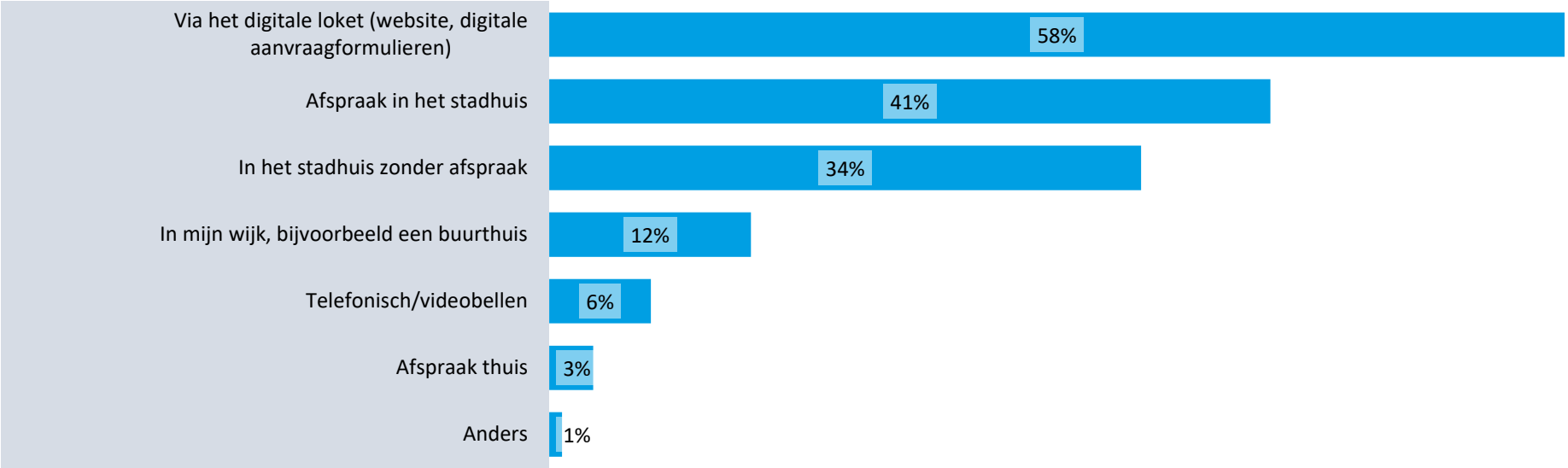


Figuur 3 Hoe heb je het liefst contact met ons?

N = 1.904

In figuur 3 is te zien dat respondenten het liefst via e-mail of telefoon contact met de gemeente Assen hebben (respondenten konden maximaal twee antwoorden geven). Bij de vorige peiling (in 2018) was de telefoon voor respondenten nog het belangrijkste middel om contact te hebben met de gemeente, gevolgd door een bezoek aan het stadhuis. Dat laatste is dus een stuk minder populair geworden.
Er zijn geen grote verschillen zichtbaar tussen de leeftijdsgroepen.

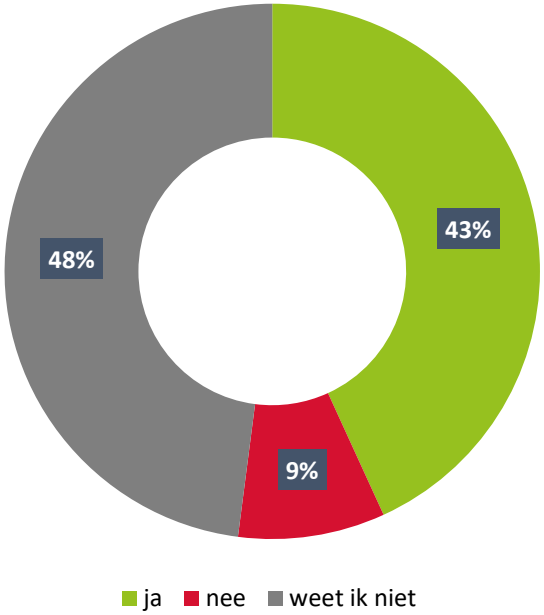
Een aanvraag doen



Figuur 4 Hoe zou je het liefst een aanvraag van bijvoorbeeld een rijbewijs of vergunning doen? N = 1.904

Respondenten komen het liefst naar het stadhuis voor een aanvraag: 67% gaf dit (met of zonder afspraak) aan.
Ook gaf meer dan de helft van de respondenten aan hiervoor vraag het digitale loket te gebruiken. Respondenten konden bij deze vraag maximaal twee antwoorden geven). (figuur 4).
Er is een verschuiving te zien in vergelijking met de vorige peiling. In 2018 gaf 83% van de respondenten aan een aanvraag voor een omgevingsvergunning het liefst op het stadhuis te doen. Kanttekening hierbij is dat respondenten toen niet konden kiezen voor het digitale loket.

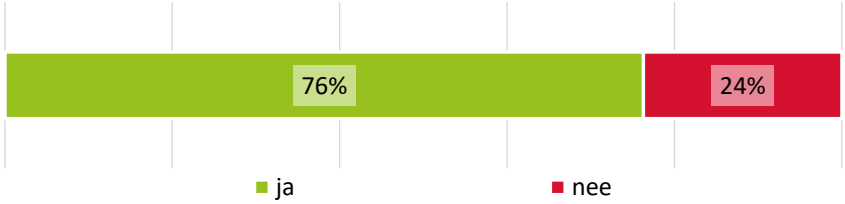
Telefonische bereikbaarheid



Figuur 5 Zijn we telefonisch goed bereikbaar? N = 1.904

43% van de respondenten vindt dat de gemeente telefonisch goed bereikbaar is (figuur 5). Opvallend is dat bijna de helft van de respondenten 'weet ik niet' antwoordde. Een verklaring hiervoor zou kunnen zijn dat veel respondenten de afgelopen tijd geen telefonisch contact hebben gehad met de gemeente. Hier hebben we echter niet naar gevraagd.

Bezoek website



Figuur 6 Heb je de afgelopen 12 maanden onze website bezocht? N = 1.904

Voor informatie	75%
Voor een melding	25%
Voor een afspraak	9%
Voor een aanvraag	17%
Anders	5%

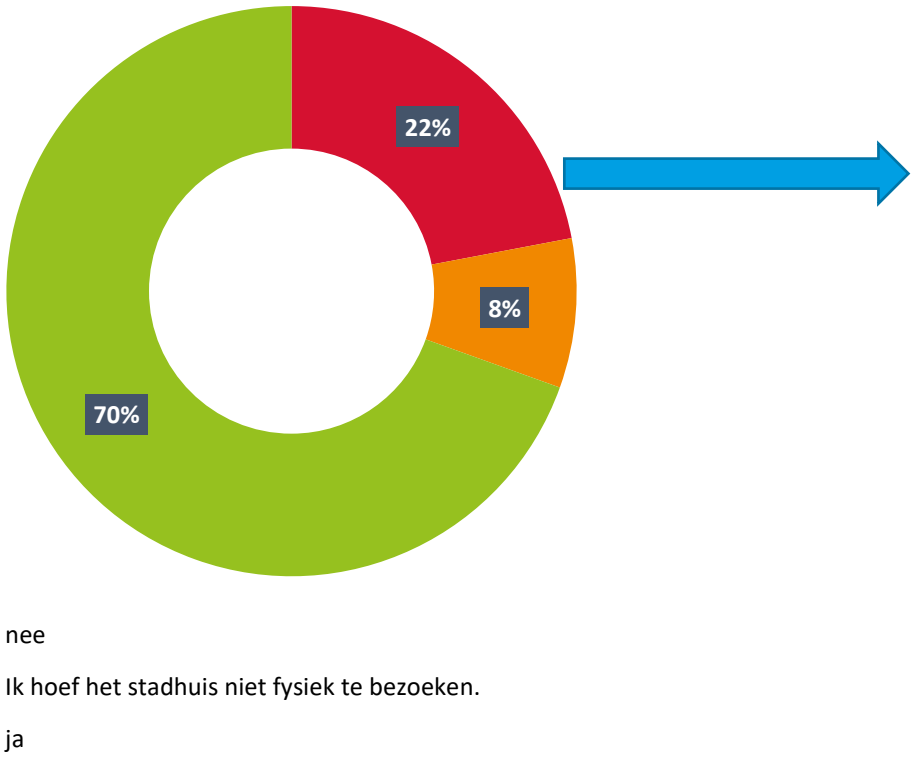
Tabel 1: Waarom bezocht je de website? *N= 1.453*

We hebben wel gevraagd hoeveel respondenten de website van de gemeente Assen hebben bezocht, driekwart van de respondenten antwoordde bevestigend (figuur 6).Hierbij zijn geen grote verschillen zichtbaar tussen oudere en jongere respondenten.

De belangrijkste reden om de website te bezoeken is het vinden van informatie (75% van de respondenten die de website bezochten noemde dit, tabel 1). Respondenten konden meerdere antwoorden geven.

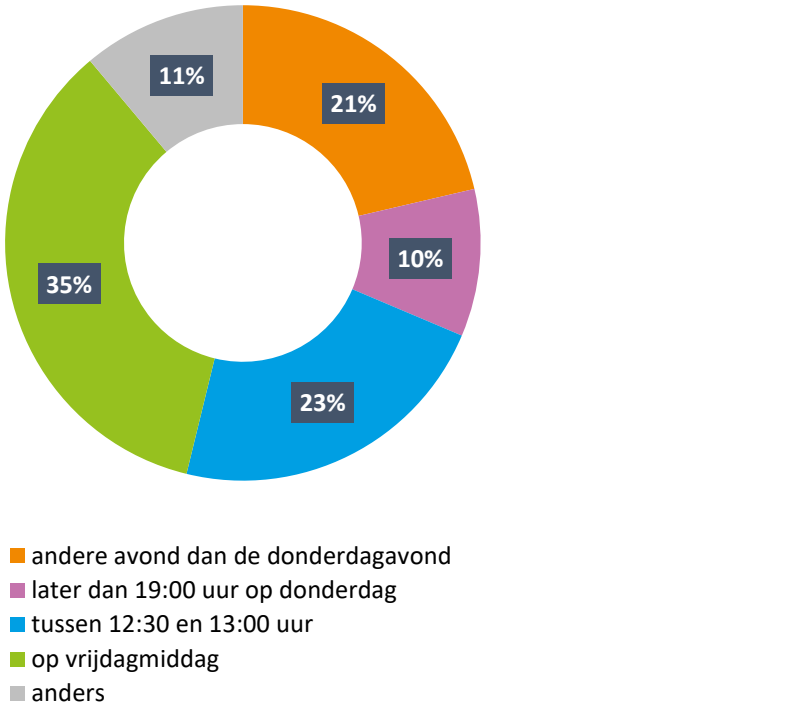
Opvallend hierbij is dat respondenten uit Kloosterveen veel vaker (11%) de website bezochten voor het maken van een afspraak dan die uit Pittelo (1%).

Openingstijden van het stadhuis



Figuur 7 Ben je tevreden over de openingstijden van het stadhuis N = 1.904

Ruim twee derde van de respondenten is tevreden over de openingstijden van het stadhuis. Dit is een kleine daling ten opzichte van 2018, toen 78% aangaf tevreden te zijn.



Figuur 8 Andere openingstijden gewenst door de respondenten N = 459

In deze peiling gaf 8% aan het stadhuis niet fysiek te hoeven bezoeken. De rest (22%) is niet tevreden over de openingstijden (figuur 7). De respondenten willen vooral op een andere avond op tussen 12:30 en 13:00 het stadhuis kunnen bezoeken (figuur 8).

Opvallend hierbij is dat respondenten van 65 jaar of ouder vaker tevreden zijn (80%) over de openingstijden dan respondenten jonger dan 65 (58%).

Gemeente Assen

Stadhuis

Noordersingel 33
9401 JW Assen

Postadres

Postbus 30018
9400 RA Assen