

RAADSINFORMATIEBRIEF – Nr. 2019-146

Aan de leden van de gemeenteraad

Datum 17 december 2019
Zaaknummer Z/19/347571 /INT/19/936065
Onderwerp Inwonerspanel gemeentelijke dienstverlening
Portefeuillehouder H. Winters

Contactpersoon Yvette Abbing
E-mail Y.Abbing@zevenaar.nl
Telefoon (0316) 595 358

Geachte leden van de gemeenteraad,

Inleiding

In november is het inwonerspanel gemeentelijke dienstverlening afgerond. In deze raadsinformatiebrief leest u de belangrijkste conclusies en de acties die we mede naar aanleiding van deze resultaten nemen.

Kernboodschap

De gemeente vindt een goede dienstverlening belangrijk en is daar volop mee bezig. Voorbeelden hiervan zijn de onlangs gelanceerde live chat waarbij inwoners real-time hun vraag kunnen stellen aan medewerkers van de gemeente, het verbeteren van de gastvrijheid en het herschrijven van brieven in taal die voor iedereen te begrijpen is. Dat deze inzet nodig is en voorlopig nodig blijft, bevestigt de uitslag van deze inwonerspeiling.

Context J

- ☒ Actueel maatschappelijk onderwerp/probleem
- ☐ Coalitieafpraak
- ☐ Motie/amendement/toezegging
- ☐ Anders, namelijk

Inhoudelijke boodschap

Zevenaar Verbindt is het inwonerspanel van onze gemeente via www.zevenaarverbindt.nl. Hoe meer we als gemeente weten wat onze inwoners belangrijk vinden, hoe beter we daarop kunnen inspelen. We willen graag van zoveel mogelijk verschillende mensen uit verschillende kernen weten hoe ze over bepaalde onderwerpen denken. Via Zevenaar Verbindt kunnen inwoners gemakkelijk en snel hun mening geven over actuele onderwerpen.

Resultaten

Het vierde inwonerspanel dat in oktober is gedaan, gaat over de tevredenheid over onze dienstverlening. Zoals bij eerdere peilingen kregen alle inwoners van de gemeente Zevenaar en het inwonerspanel Zevenaar Verbindt de gelegenheid hun mening te geven over onze dienstverlening. In totaal hebben 331 inwoners hun mening gegeven.

De belangrijkste uitkomsten zijn:

- 35% van de respondenten waardeert de inspanningen van de gemeente om inwoners volledig te laten deelnemen aan de maatschappij;
- 66% van de respondenten is over het algemeen tevreden over de dienstverlening van de gemeente;
- Van de respondenten is 47% ontevreden over de wijze waarop de gemeente inwoners en organisaties betreft en de samenwerking zoekt;
- Van de respondenten is 72% tevreden over de dienstverlening van de digitale faciliteiten van de gemeente;
- 39% van de respondenten is ontevreden over de communicatie en voorlichting van de gemeente;
- Van de respondenten is 57% tevreden over de kwaliteit van onze brieven en berichten via e-mail.

Communicatie en vervolgproces

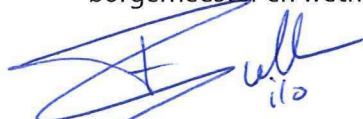
De deelnemers aan dit onderzoek ontvangen een bericht met de rapportage. Daarnaast wordt de rapportage op de website www.zevenaarverbindt.nl gepubliceerd. We berichten hier verder over op de gemeentepagina.

Vervolgproces

We blijven onverminderd werken aan de verbetering van de dienstverlening.

In 2020 kiezen we ervoor om in te zetten op het maken van een visie op email, het sturen op houding en gedrag medewerkers, het meer structureren van participatiebijeenkomsten, meer eenduidige communicatie met de gemeente Zevenaar als afzender en het maken van een verbeterplan voor de website.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Zevenaar,



Michel Tromp
secretaris



Lucien van Riswijk
burgemeester

Bijlagen

1. INK/19/936068 Rapportage Inwonerspanel gemeentelijke dienstverlening

Zevenaar **Verbindt**

ZEVENAAR VERBINDT
PEILING 2 2019

GEMEENTELIJKE DIENSTVERLENING

Gemeente Zevenaar
Oktober - November 2019

Uitgave:	Research 2Evolve Tesselschadelaan 15A 1217 LG Hilversum Tel: (035) 623 27 89 info@research2evolve.nl www.research2evolve.nl
Datum:	Oktober – november 2019
Onderzoek:	Zevenaar Verbindt Peiling 2 2019 Gemeentelijke dienstverlening
Projectnummer:	20190926.01
Opdrachtgever:	Gemeente Zevenaar

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	6
1.5	Betrouwbaarheid en nauwkeurigheid	6
1.6	Samenstelling respondenten	7
1.7	Leeswijzer	8
Hoofdstuk 2	Resultaten	9
2.1	Leefbaarheid en participatie	10
2.2	Gemeentelijke dienstverlening	14

Zevenaar **Verbindt**

HOOFDSTUK 1

ONDERZOEKSVERANTWOORDING

1.1 Inleiding

In opdracht van gemeente Zevenaar heeft het onderzoeksbureau Research 2Evolve een onderzoek, over de gemeentelijke dienstverlening van de gemeente Zevenaar, uitgevoerd onder de leden van het Zevenaar Verbindt. Niet panelleden van de gemeente Zevenaar hebben tevens de mogelijkheid gekregen om middels de open link de vragenlijst online in te vullen.

Gemeente Zevenaar wil graag weten wat haar inwoners van de winkeltijden van de winkels vindt. De uitkomsten van dit onderzoek gebruikt de gemeente bij het vaststellen van de regels die voor alle winkels (ook de Fashion Outlet) gelden.

1.2 Uitvoering van het onderzoek

Steekproef	Inwonerspanel Zevenaar
Methode	Online
Uitnodiging	Per e-mail
Veldwerkperiode	Donderdag 10 oktober – zondag 3 november 2019
Herinnering	1 keer

1.3 Responsoverzicht

	N
Bruto steekproef	507
Complete vragenlijsten	300
Respons	59,2%
Open link	31

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.

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.

1.6 Samenstelling respondenten

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

Leeftijd	ONGEWOGEN		GEWOGEN	
	N	%	N	%
16 t/m 34 jaar	26	7,9	70	21,1
35 t/m 49 jaar	88	26,6	74	22,4
50 t/m 64 jaar	98	29,6	90	27,1
65 jaar en ouder	113	34,1	91	27,5
Onbekend	6	1,8	6	1,9
Kern	ONGEWOGEN		GEWOGEN	
	N	%	N	%
Aerd (6913)	6	1,8	7	2,0
Angerlo (6986)	5	1,5	11	3,2
Babberich (6909)	10	3,0	14	4,3
Giesbeek (6987)	9	2,7	18	5,5
Herwen (6914)	6	1,8	8	2,4
Lathum (6988)	2	0,6	6	1,9
Lobith (6915)	14	4,2	21	6,4
Pannerden (6911)	6	1,8	19	5,6
Spijk (6917)	6	1,8	5	1,6
Tolkamer (6916)	25	7,6	22	6,5
Zevenaar (6901,6902, 6903 of 6904)	202	61,0	172	52,0
Oud-Zevenaar (inclusief Ooy) (6905)	35	10,6	23	6,9
Onbekend	5	1,5	5	1,6

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 t/m 34 jaar ondervertegenwoordigd en krijgen hier een weegfactor groter dan 1.

De respondenten uit de kern Zevenaar zijn oververtegenwoordigd en krijgen een gewicht kleiner dan 1.

Met het aantal respondenten dat heeft deelgenomen (=331) kan met een betrouwbaarheid van 95% en een foutmarge van 5,4% uitspraken gedaan worden op totaalniveau.

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.

Zevenaar **Verbindt**

HOOFDSTUK 2

RESULTATEN

2.1 Resultaten – Leefbaarheid en participatie

Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de volgende stellingen?

	Total	(Helemaal) eens	Niet eens/niet oneens	(Helemaal) oneens
De gemeente betreft de buurt voldoende bij de aanpak van de leefbaarheid	288	18%	37%	46%
De gemeente doet een beroep op de buurtbewoners om zelf een bijdrage te leveren aan de leefbaarheid	281	33%	29%	39%
De gemeente ondersteunt buurtinitiatieven op het gebied van leefbaarheid voldoende	251	21%	42%	37%
De gemeente luistert voldoende naar de mening van haar inwoners	293	15%	37%	48%
De gemeente betreft inwoners voldoende bij haar plannen, activiteiten en voorzieningen	299	19%	31%	50%
Inwoners en organisaties krijgen voldoende ruimte om ideeën initiatieven te realiseren	263	23%	39%	37%

Let op: het percentage weet niet/geen mening is niet opgenomen in deze tabel

De helft van de respondenten (50%) vindt dat de gemeente inwoners onvoldoende betreft bij haar plannen, activiteiten en voorzieningen. Bijna de helft (46%) is van mening dat de gemeente hen onvoldoende betreft bij de aanpak van de leefbaarheid en onvoldoende luistert naar de mening van haar inwoners (48%). Bijna vier op de tien respondenten vindt dat de gemeente geen beroep doet op de buurtbewoners om zelf een bijdrage te leveren aan de leefbaarheid (39%), onvoldoende ondersteuning biedt bij buurtinitiatieven op het gebied van leefbaarheid (37%) en dat inwoners onvoldoende de ruimte krijgen om ideeën en initiatieven te realiseren (37%).

2.1 Resultaten – Leefbaarheid en participatie

Hoe waardeert u de wijze waarop uw gemeente inwoners en organisaties betreft en de samenwerking zoekt? (N=331)

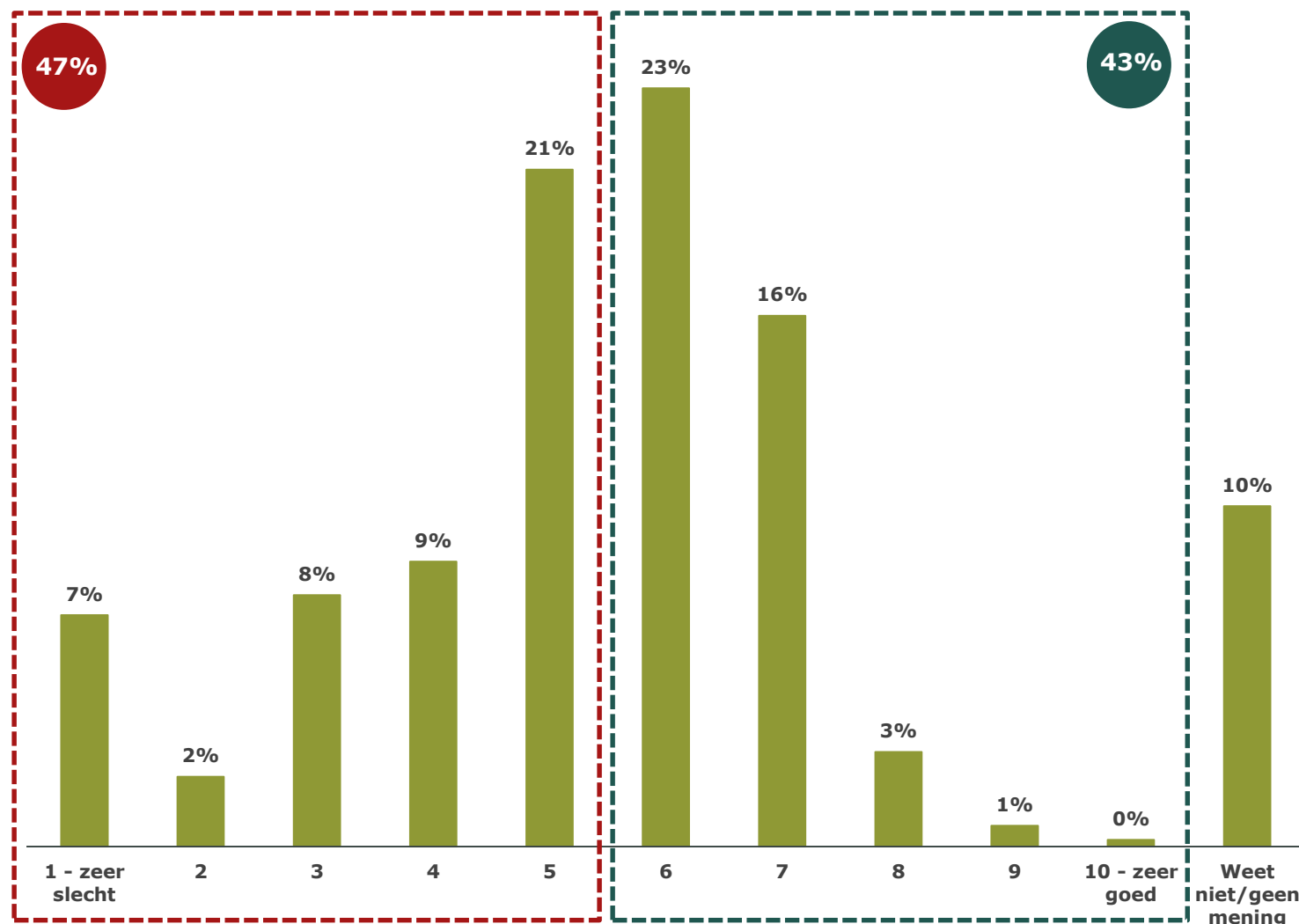
5,1



"Het zou wellicht nog meer effect sorteren als via de website van de gemeente (nog) meer informatie wordt gegeven"

"Het begin is er, maar er valt nog veel te doen om tot optimale betrokkenheid en samenwerking van inwoners en organisaties te komen. Klankbordgroepen en een dorpsraad zijn een mooie start en kan verder uitgroeien tot een prettige samenwerking met korte lijnen."

"Communicatie vanuit jullie kant is goed, maar doe aub iets aan de communicatie via de mail. Ik verwacht dat een gemeente, eventueel later, maar sowieso altijd reageert ipv niets laten horen."



Let op: weet niet/geen mening is niet meegenomen in het berekenen van het gemiddelde rapportcijfer.

2.1 Resultaten – Leefbaarheid en participatie

Hoe waardeert u de inspanningen van uw gemeente om inwoners volledig te laten deelnemen aan de maatschappij? (N=331)

5,4

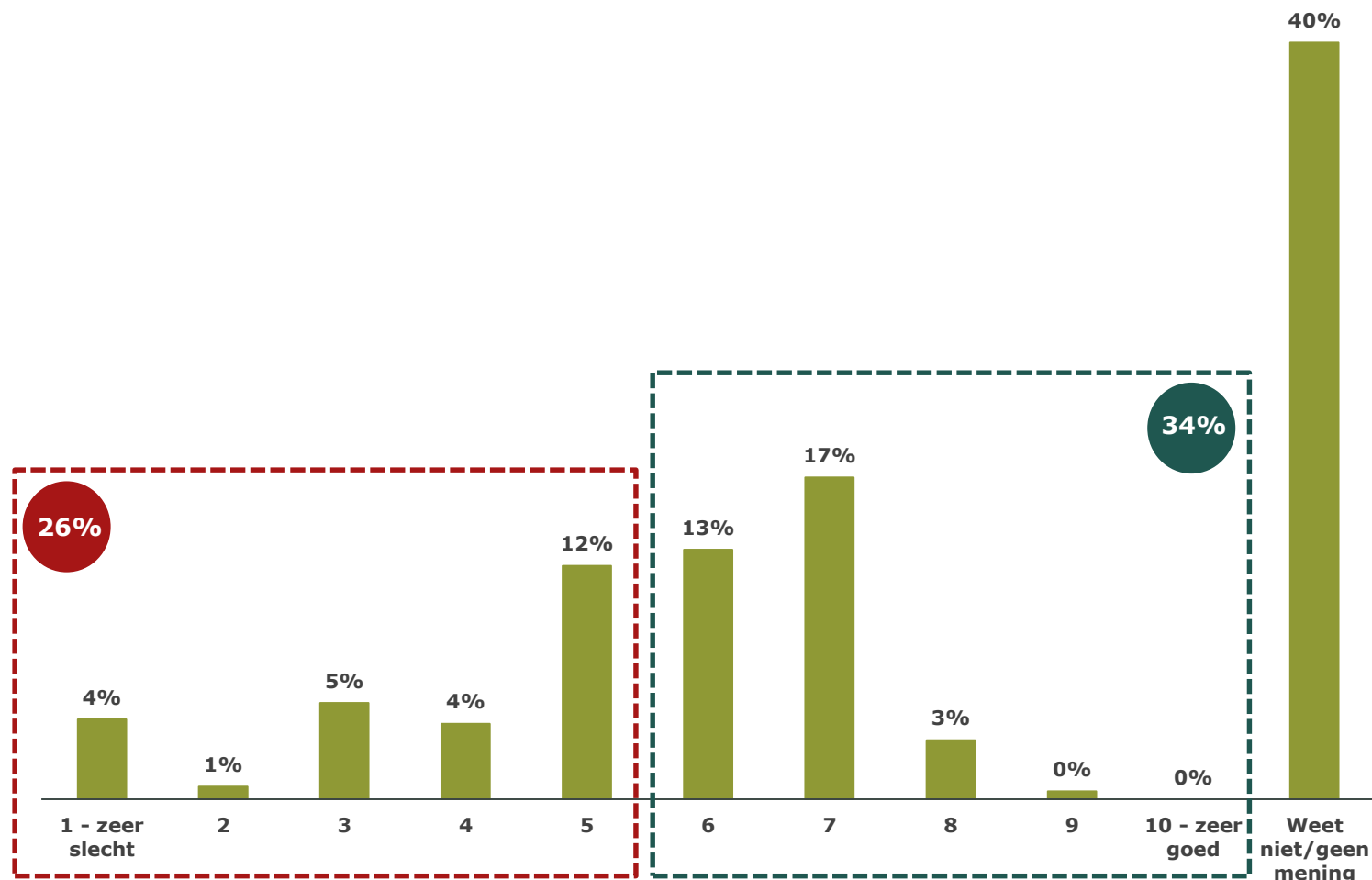


"Door bezuinigingen wordt het steeds moeilijker voor gemeenten om hier optimaal in te ondersteunen. Voor mensen die deze steun echter nodig hebben betekent dit dat zij niet of veel minder kunnen deelnemen aan de maatschappij."

"De gemeente is er druk mee bezig, maar er zijn nog aandachtspunten."

"In Zevenaar zijn vrij veel mogelijkheden."

"Niet uit ervaring, maar van horen zeggen, dat het maar zeer matig gesteld is met deze inspanningen."



Let op: weet niet/geen mening is niet meegenomen in het berekenen van het gemiddelde rapportcijfer.

2.1 Resultaten – Leefbaarheid en participatie

Hoe waardeert u alle inspanningen van uw gemeente voor haar inwoners? (N=331)

5,4

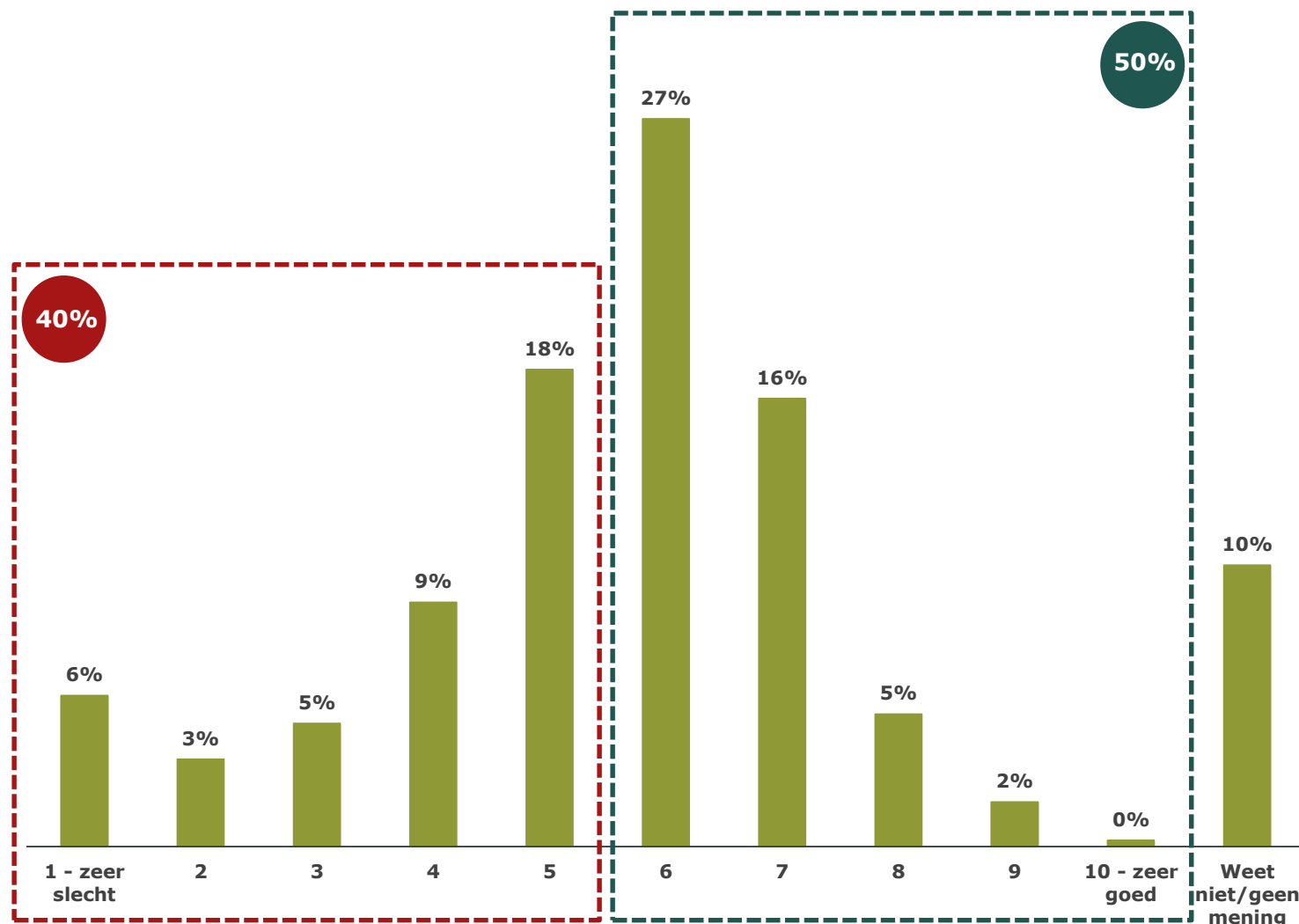


"Ben niet ontevreden, maar er is wel meer mogelijk denk ik. Moet ook wel wisselwerking zijn tussen de gemeente en de inwoners. Ik kan mij voorstellen dat de inwoners hier ook veel laten liggen (kleine actieve(re) groep)."

"Voorzieningen kregen voldoende (financiële) steun, dit lijkt minder te worden op veel vlakken."

"Gemeente zal best goed haar werk vervullen maar ik zie hoor daar niet veel van alleen negatieve dingen krijgen de inwoners te horen."

"Positief gevoel over de zorg vanuit de gemeente voor het zorgen voor goede voorzieningen, resulteert in plezierig wonen."



Let op: weet niet/geen mening is niet meegenomen in het berekenen van het gemiddelde rapportcijfer.

2.2 Resultaten – Gemeentelijke dienstverlening

Hoe waardeert u – over het algemeen – de dienstverlening van uw gemeente? (N=331)

6,0

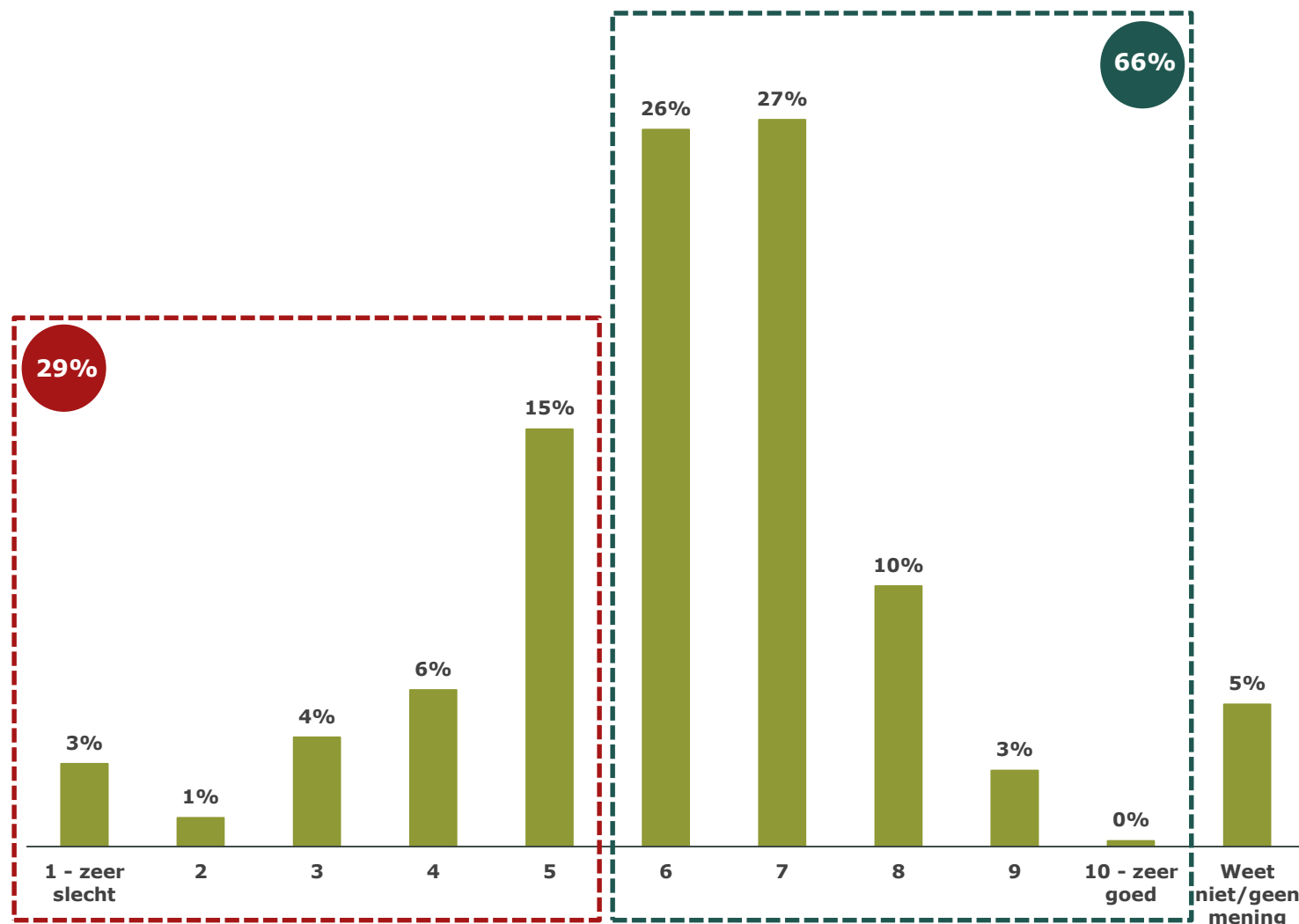


"Als je zelf contact hebt gezocht bij de gemeente en je hebt contact gekregen met een juiste medewerker (dat is best lastig) dan word je goed geholpen."

"De dienstverlening is voor mij goed."

"Als je de gemeente belt (bijvoorbeeld over takken, volle prullenbakken, gevaarlijke situaties) wordt er meestal wel meteen actie ondernomen. Je moet dit wel net weten. Misschien is het een idee om een centraal meldnummer voor tips te openen."

"Als ik denk aan de reiniging, mijn ervaring met de afgifte rijbewijs, de wekelijkse informatiepagina's in de krant, het onderhoud van de stad ben ik tevreden."



Let op: weet niet/geen mening is niet meegenomen in het berekenen van het gemiddelde rapportcijfer.

2.2 Resultaten – Gemeentelijke dienstverlening

Hoe waardeert u de dienstverlening via de digitale faciliteiten van de gemeente? (N=331)

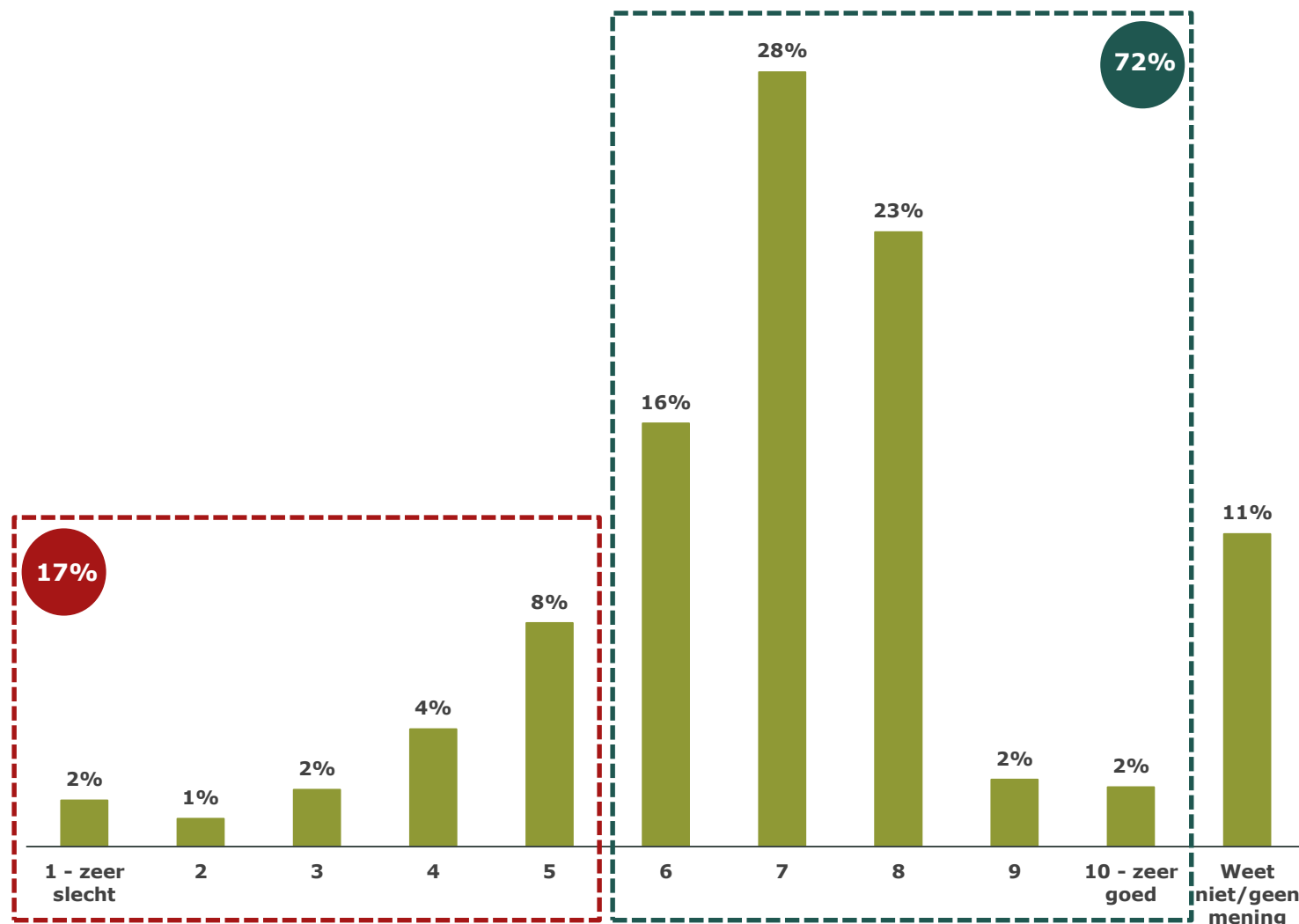


"Ik vind de website niet goed. Kost mij vaak veel moeite om te vinden wat ik nodig heb. Voorbeeld: aanvragen subsidie van zonnepanelen (in 2018, weet niet of het al is verbeterd). Had gevoel van kastjes en muren, bleek op verkeerde manier mijn aanvraag te hebben gedaan, wat veel vertraging heeft opgeleverd."

"Niet helemaal gebruiksvriendelijk voor ouderen."

"Erg goed dat er zoveel digitaal geregeld kan worden. Mensen die niet digitaal kunnen regelen, hebben weer meer moeite te doen."

"Paspoort, maken afspraak leverde goede ervaringen."



Let op: weet niet/geen mening is niet meegenomen in het berekenen van het gemiddelde rapportcijfer.

2.2 Resultaten – Gemeentelijke dienstverlening

Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de volgende stellingen?

	Total	(Helemaal) eens	Niet eens/niet oneens	(Helemaal) oneens
De medewerker toonde zich verantwoordelijk om daadwerkelijk tot een oplossing te komen	250	51%	23%	26%
De medewerker heeft zelf mijn vraag zo goed mogelijk beantwoord	254	56%	23%	21%
De medewerker was voldoende deskundig	248	55%	23%	22%
De medewerker kon zich goed inleven	244	44%	37%	19%
De medewerker bood de ruimte om mee te denken	240	38%	37%	26%
De medewerker verraste mij aangenaam met de service die hij / zij verleende	244	25%	42%	34%

Let op: het percentage weet niet/geen mening is niet opgenomen in deze tabel

Het merendeel van de respondenten is ook positief over het contact met de medewerker van de gemeente. Zij vinden met name dat de medewerker zelf de vraag goed kon beantwoorden (56%), voldoende deskundig was (55%) en zich verantwoordelijk toonde om daadwerkelijk tot een oplossing te komen (51%).

2.2 Resultaten – Gemeentelijke dienstverlening

Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de volgende stellingen?

	Total	(Helemaal) eens	Niet eens/niet oneens	(Helemaal) oneens
Ik kan gemakkelijk aan de benodigde gemeentelijke informatie komen (via lokale krant, website etc.)	322	63%	21%	16%
De gemeente gebruikt heldere taal	322	54%	31%	15%
De gemeente heeft een eenduidige en herkenbare uitstraling	323	57%	29%	14%

Let op: het percentage weet niet/geen mening is niet opgenomen in deze tabel

Ruim zes op de tien respondenten (63%) kan gemakkelijk aan de benodigde gemeentelijke informatie komen. Bijna zes op de tien (57%) is van mening dat de gemeente een eenduidige en herkenbare uitstraling heeft. Respondenten tot en met 34 jaar kunnen zich meer in deze uitstraling vinden dan respondenten van 50 jaar en ouder. Ruim de helft (54%) vindt dat de gemeente heldere taal gebruikt.

2.2 Resultaten – Gemeentelijke dienstverlening

Hoe waardeert u de communicatie en voorlichting vanuit de gemeente? (N=331)

5,6

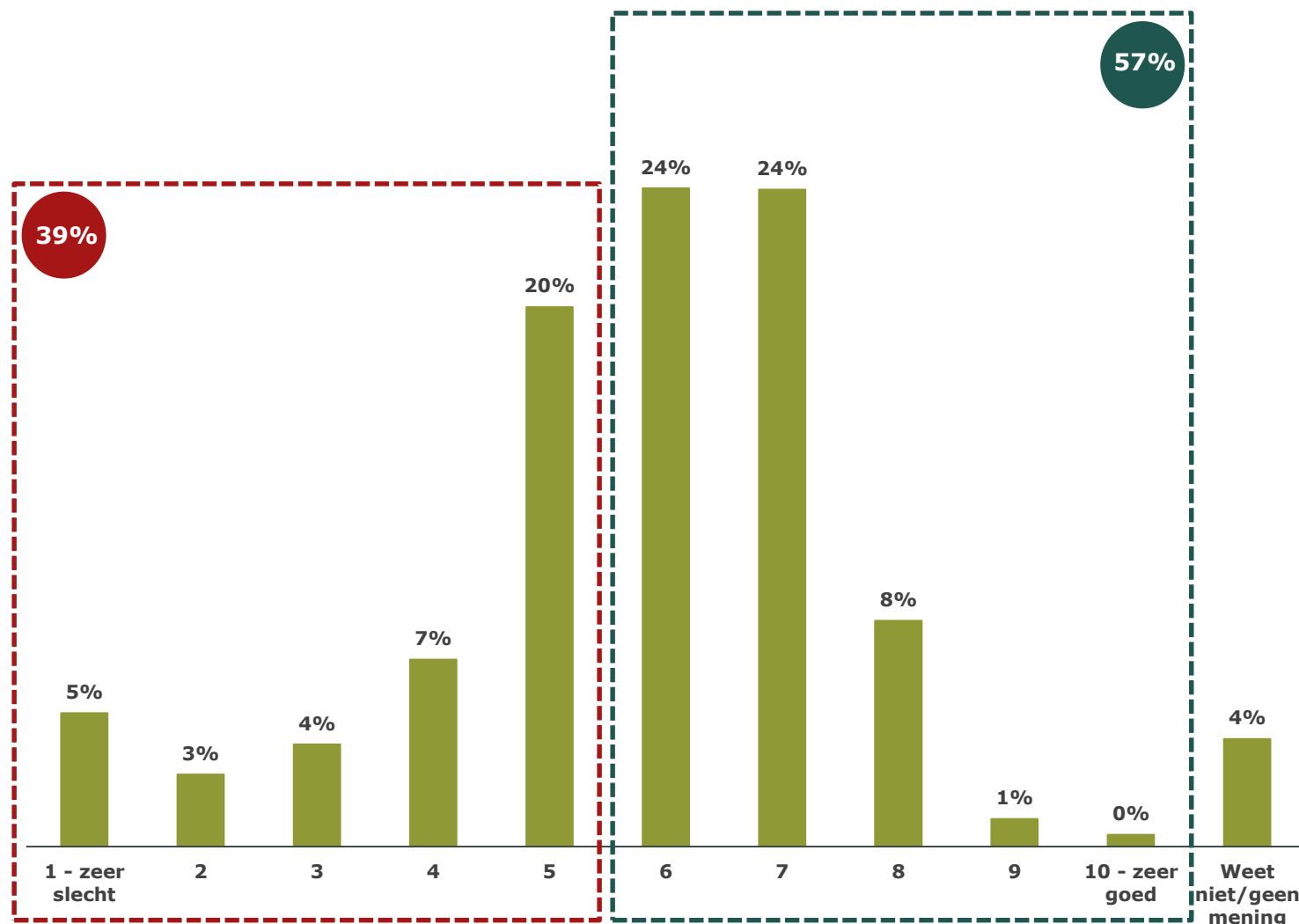


"Kan altijd beter. Oudere mensen maken geen gebruik van apps of Facebook. Dan geeft de krant weinig informatie denk aan Hengelder of Babberich wegwerkzaamheden."

"Actieve voorlichting over belangrijke zaken in de directe omgeving laat de gemeente na."

"Belangrijke zaken zijn soms via een omweg te vinden. Belangrijke zaken dienen ook volledig uitgeschreven gepubliceerd te worden en niet via een omweg. Werkt niet bevorderlijk en ik vind dat niet open."

"Alle informatie is beschikbaar, maar vaak niet eenvoudig bereikbaar."



Let op: weet niet/geen mening is niet meegenomen in het berekenen van het gemiddelde rapportcijfer.

2.2 Resultaten – Gemeentelijke dienstverlening

Hoe waardeert u de kwaliteit van onze brieven en berichten via e-mail? (N=331)

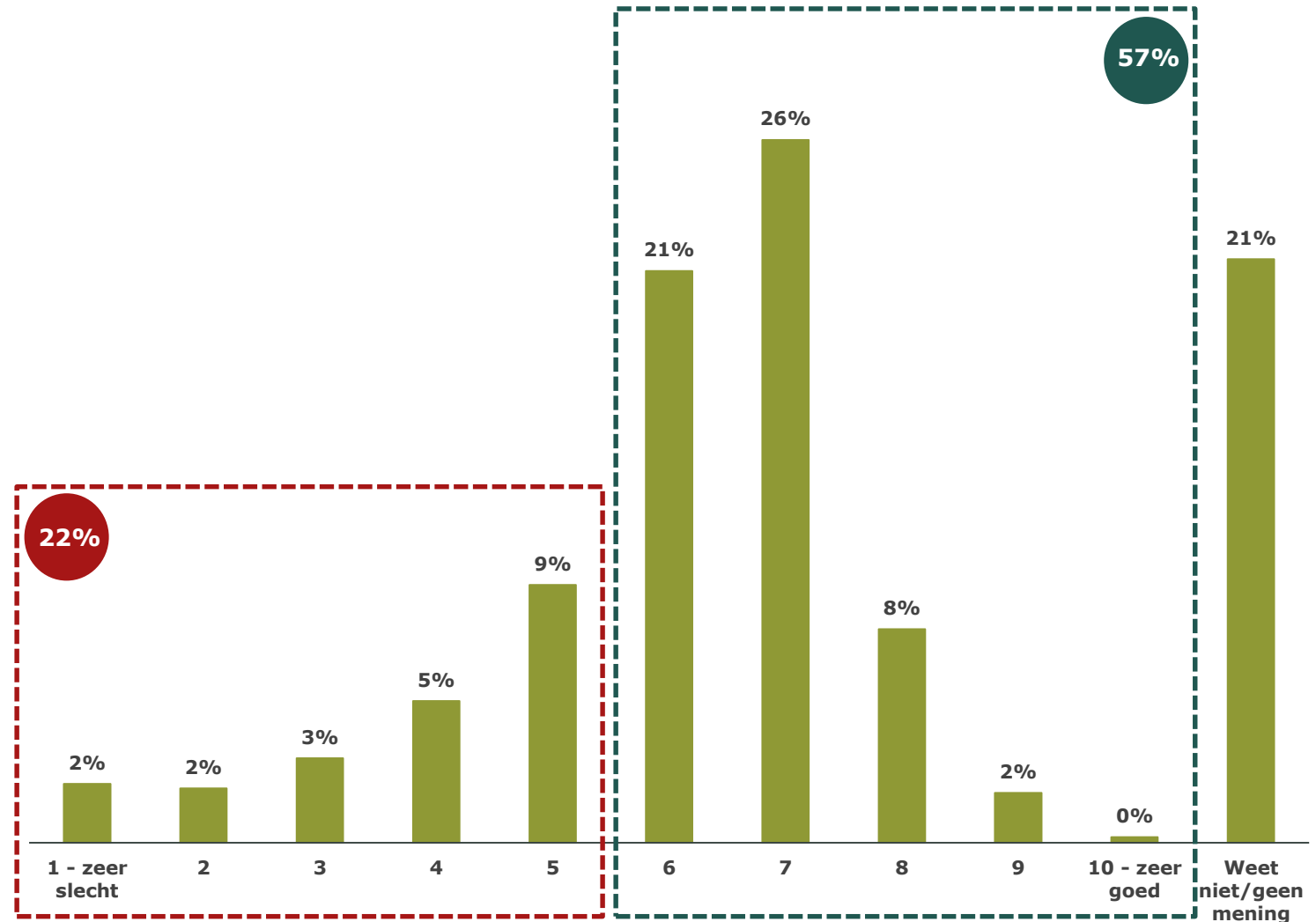
6,0



"Krijg te weinig mail of brieven om me een oordeel te vormen. Wat ik krijg vind ik voldoende."

"Kan vaak duidelijker en voor iedereen in begrijpelijke taal."

"Zouden vaker verzonden moeten worden. Voor een groter gebied rondom een gebeuren."



Let op: weet niet/geen mening is niet meegenomen in het berekenen van het gemiddelde rapportcijfer.

Zevenaar **Verbindt**

Research 2Evolve

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