

Inwonerspanel

Reusel-De Mierden

INWONERSPANEL REUSEL-DE MIERDEN
PEILING 1 2018

DIENSTVERLENING

Gemeente Reusel-De Mierden
November/december 2018

Uitgave:	Research 2Evolve Tesselschadelaan 15A 1217 LG Hilversum Tel: (035) 623 27 89 info@research2evolve.nl www.research2evolve.nl
Datum:	November/december 2018
Onderzoek:	Inwonerspanel Reusel-De Mierden Peiling 1 2018 Dienstverlening
Projectnummer:	20181011.01
Opdrachtgever:	Gemeente Reusel-De Mierden

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	Contact met gemeente	8
2.2	Waardering dienstverlening	9
2.3	Bezoekmomenten	10
2.4	Baliebezoek	11
2.5	Loket A tot Z	12
2.6	Vergunningaanvragen	13
2.7	Bezorging reisdocumenten	14
2.8	Tevredenheid dienstverlening	15

Inwonerspanel Reusel-De Mierden

HOOFDSTUK 1

ONDERZOEKSVERANTWOORDING

1.1 Inleiding

In opdracht van gemeente Reusel-De Mierden heeft het onderzoeksbureau Research 2Evolve een onderzoek, over de dienstverlening van de gemeente Reusel-De Mierden, uitgevoerd onder de leden van het inwonerspanel Reusel-De Mierden.

De uitkomsten van dit onderzoek gebruikt de gemeente om de dienstverlening af te stemmen op de wensen en behoeften van haar inwoners.

1.2 Uitvoering van het onderzoek

Steekproef	Inwonerspanel Reusel-De Mierden
Methode	Online
Uitnodiging	Per e-mail
Veldwerkperiode	Donderdag 1 november – zondag 25 november 2018
Herinnering	1 keer

1.3 Responsoverzicht

	N
Bruto steekproef	724
Vers sample / niet gereageerd	78
Niet volledig ingevulde vragenlijsten	243
Complete vragenlijsten (incl. open link)	402
Respons	56%

1.4 Weging en rapportage

Voor deze peiling hebben wij gecontroleerd of er een afwijking is op basis van de variabelen; geslacht, leeftijd, kern 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 'weet niet/geen mening'.

1.5 Steekproefsamenvatting

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

Geslacht	ONGEWOGEN		GEWOGEN	
	N	%	N	%
Man	272	67,7	212	52,8
Vrouw	115	28,6	172	42,9
Onbekend	15	3,7	17	4,3
Leeftijd	N	%	N	%
16 t/m 34 jaar	27	6,7	75	18,8
35 t/m 44 jaar	52	12,9	61	15,2
45 t/m 54 jaar	75	18,7	74	18,5
55 t/m 64 jaar	113	28,1	90	22,4
65 t/m 74 jaar	100	24,9	54	13,4
75 jaar en ouder	20	5,0	30	7,5
Onbekend	15	3,7	17	4,3

Huishoudgrootte	ONGEWOGEN		GEWOGEN	
	N	%	N	%
1	31	7,7	85	21,1
2	213	53,0	156	38,9
3	35	8,7	45	11,2
4	67	16,7	65	16,2
5 of meer	41	10,2	34	8,3
Onbekend	15	3,7	17	4,3
Kern	N	%	N	%
Hooge Mierde (5095)	48	11,9	52	13,0
Hulsel (5096)	31	7,7	45	11,2
Lage Mierde (5094)	63	15,7	22	5,4
Reusel (5541)	245	60,9	266	66,2
Onbekend	15	3,7	17	4,3

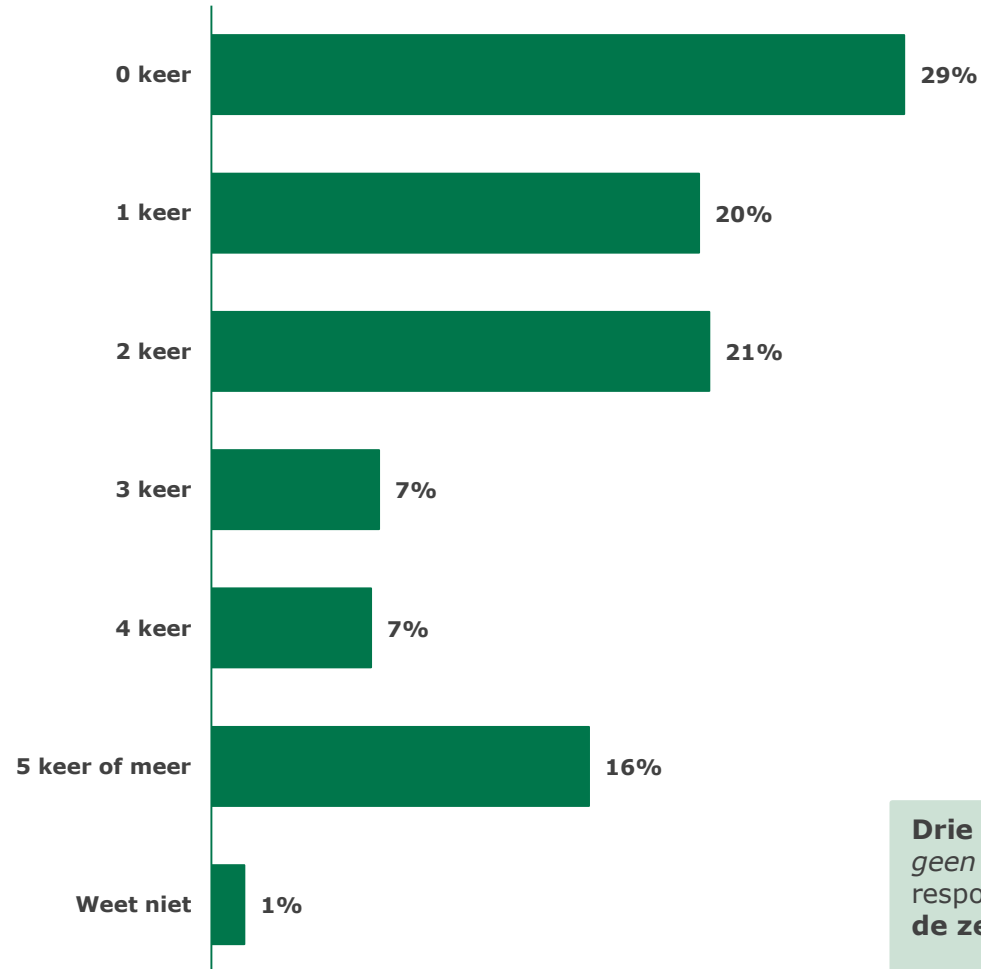
Inwonerspanel Reusel-De Mierden

HOOFDSTUK 2

RESULTATEN

2.1 Resultaten – Contact met gemeente

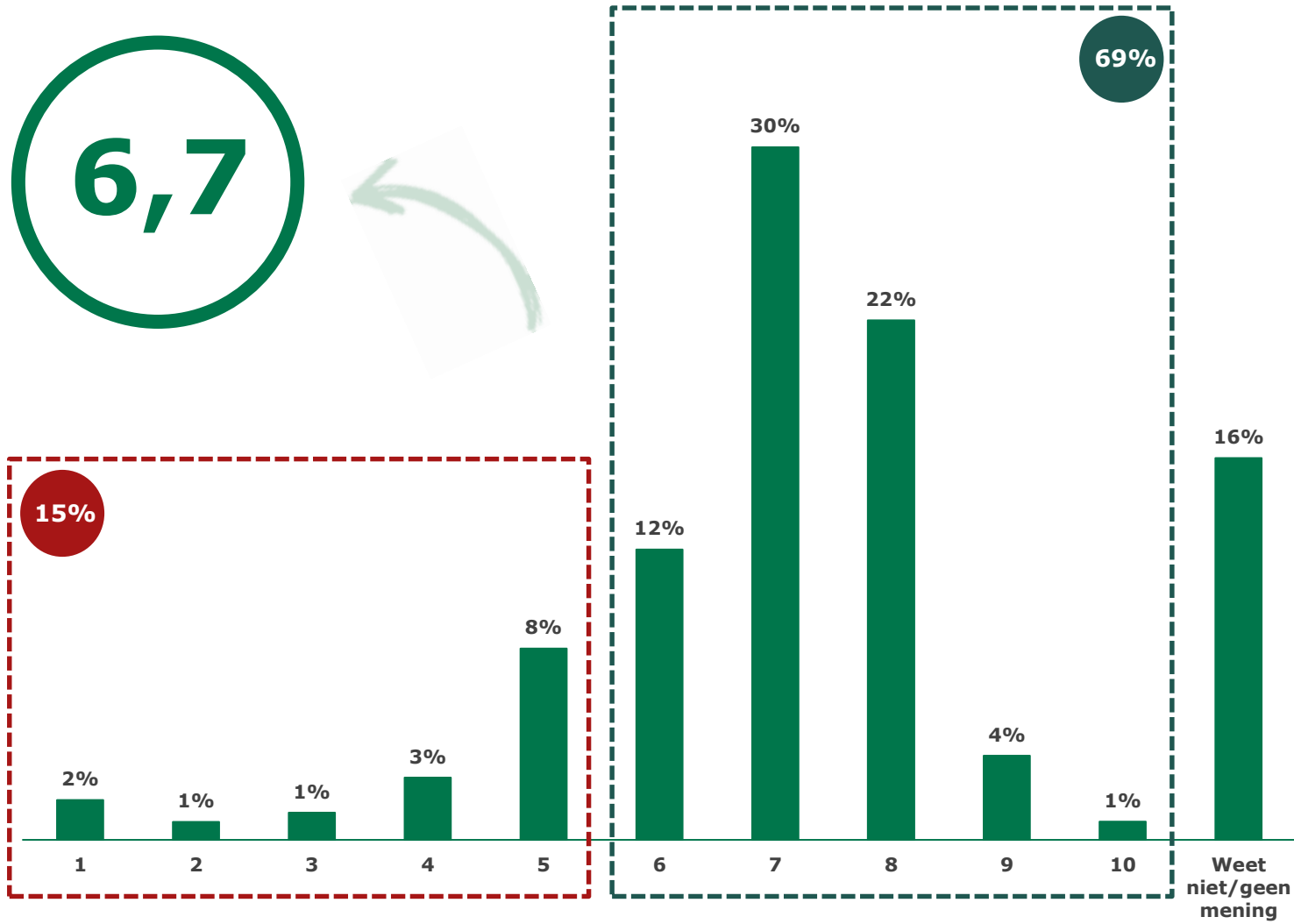
Hoe vaak heeft u de afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente (mondeling/telefonisch/mail/brief)? (N=402)



Drie op de tien respondenten heeft de afgelopen 12 maanden *geen* contact gehad met de gemeente. **Zeven op de tien** respondenten heeft één keer of vaker contact gehad. **Eén op de zes** heeft 5 keer of vaker contact gehad.

2.2 Resultaten – Waardering dienstverlening

Hoe waardeert u -over het algemeen- de dienstverlening van de gemeente Reusel-De Mierden? (N=402)



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

2.3 Resultaten – Bezoekmomenten

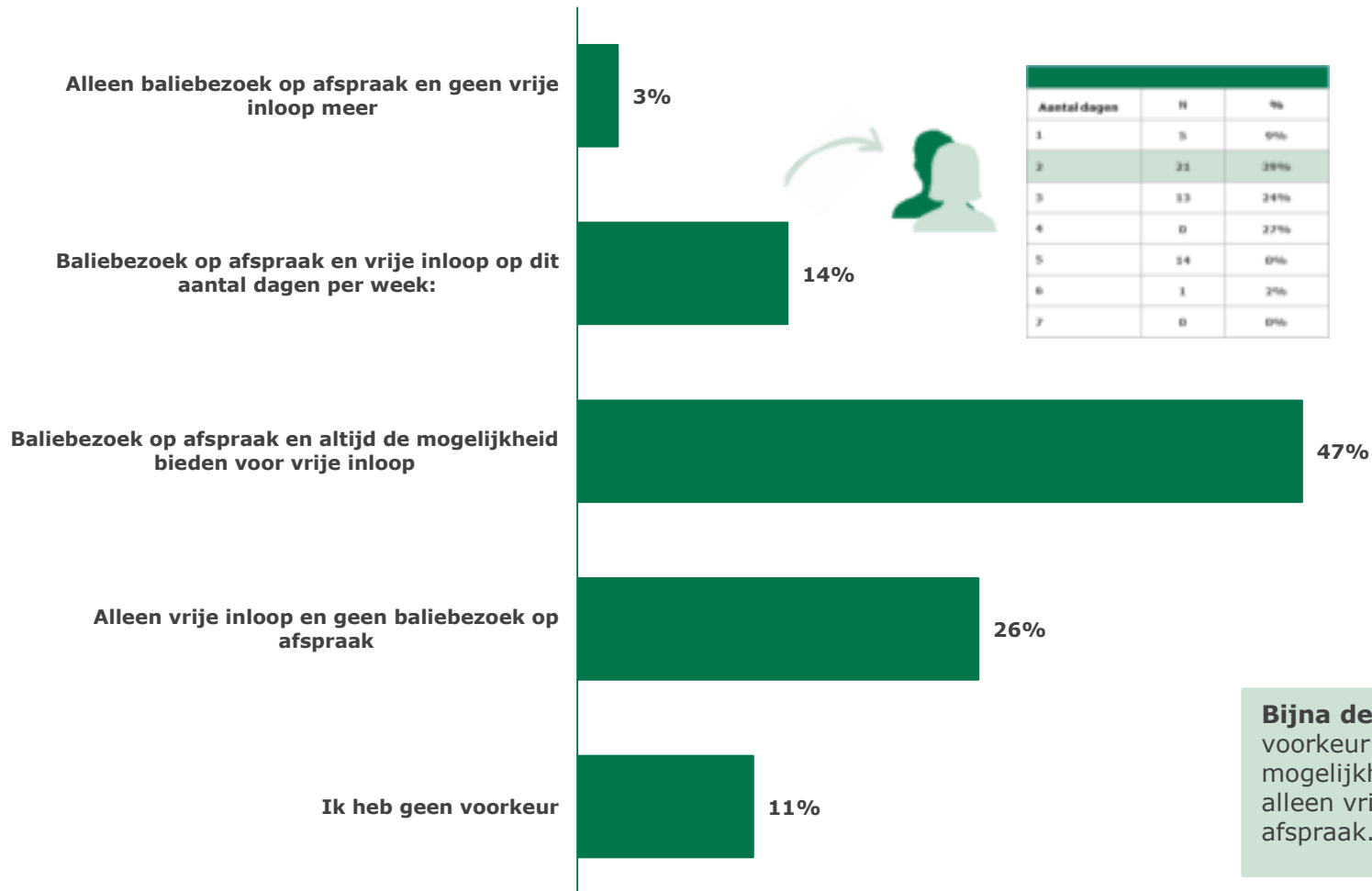
Welke dagdelen/momenten zijn voor u het meest geschikt om het gemeentehuis/de balie te bezoeken?

	N	Ik wil op deze dag geen bezoek brengen	Ochtend	Middag	Avond	Geen voorkeur
Maandag	402	8%	16%	20%	45%	28%
Dinsdag	402	4%	18%	22%	52%	28%
Woensdag	402	9%	19%	23%	42%	30%
Donderdag	402	7%	18%	21%	45%	30%
Vrijdag	402	10%	21%	27%	36%	31%

Het merendeel van de respondenten heeft de voorkeur om 's avonds het gemeentehuis/de balie te bezoeken. **Ruim de helft** noemt dinsdagavond als meest geschikt moment. **(Bijna) drie op de tien** respondenten heeft geen voorkeur.

2.4 Resultaten - Baliebezoek

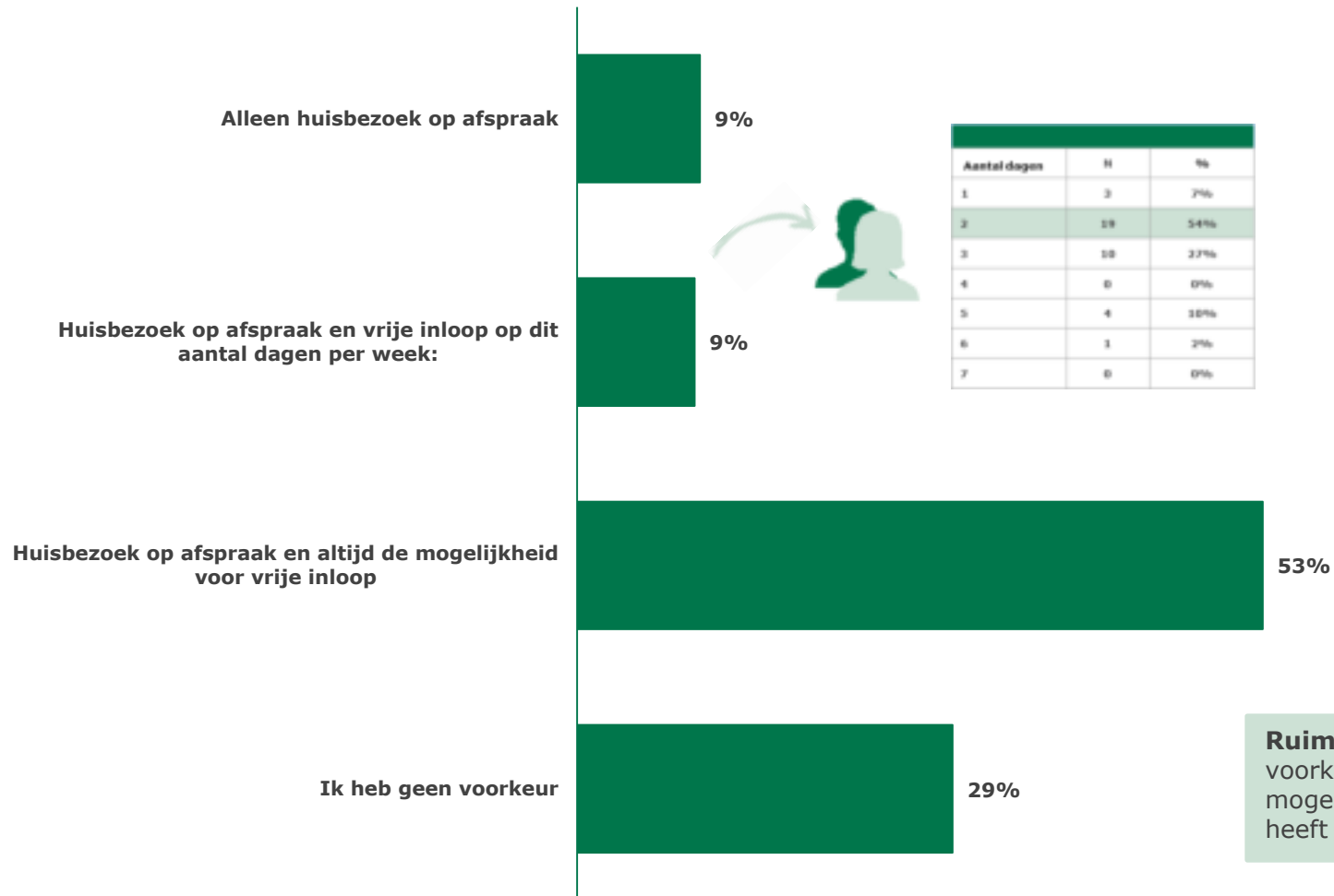
Bij de gemeente Reusel-De Mierden kunt u voor baliebezoek bij Burgerzaken terecht op vrije inloop. Waar bent u een voorstander van? (N=402)



Bijna de helft van de respondenten heeft de voorkeur voor baliebezoek op afspraak en de mogelijkheid voor vrije inloop. **Een kwart** wil alleen vrije inloop en geen balie bezoek op afspraak.

2.5 Resultaten – Loket A tot Z

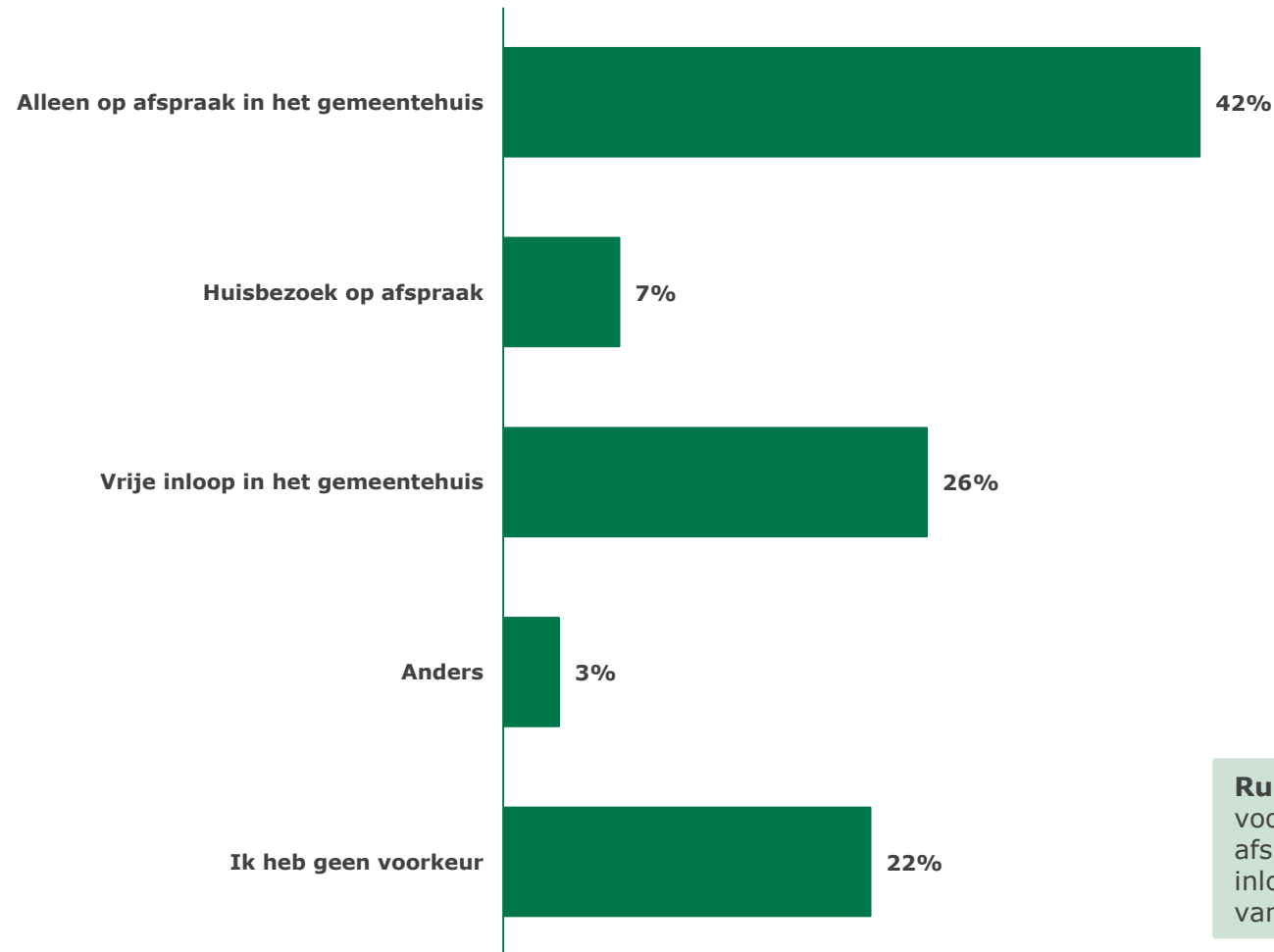
Bij de gemeente Reusel-De Mierden kunt bij het loket van A tot Z alleen terecht op afspraak. Waar bent u een voorstander van? (N=402)



Ruim de helft van de respondenten heeft de voorkeur voor huisbezoek op afspraak en de mogelijkheid voor vrije inloop. **Drie op de tien** heeft geen uitgesproken mening.

2.6 Resultaten – Vergunningaanvragen

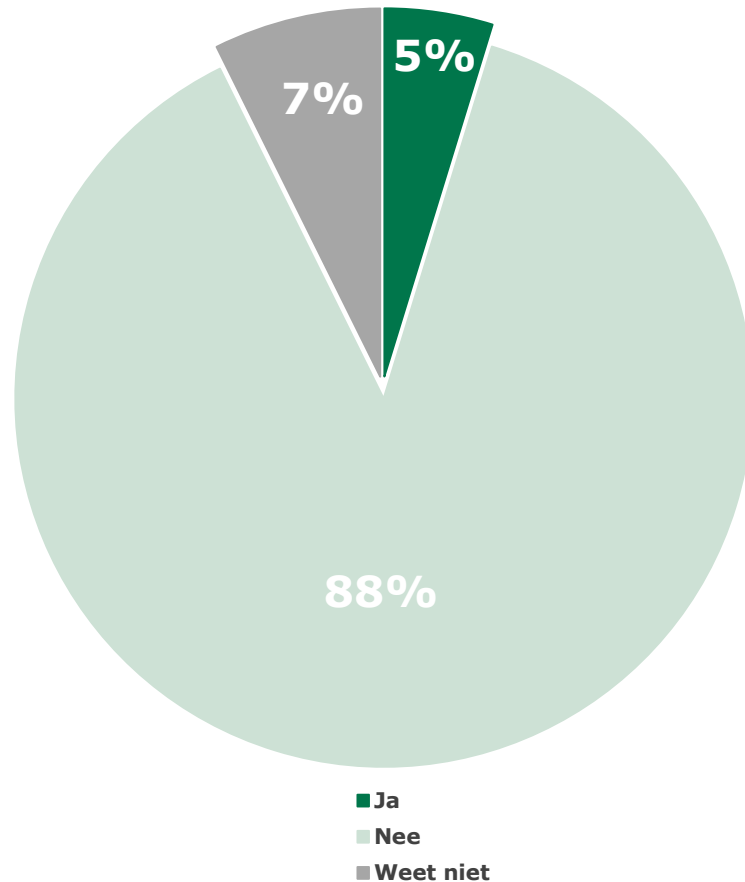
Bij de gemeente Reusel-De Mierden kunt u voor vergunningaanvragen alleen terecht op afspraak. Waar bent u een voorstander van? (N=402)



Ruim vier op de tien van de respondenten is voorstander van vergunningaanvragen alleen op afspraak. Een kwart is voorstander van vrije inloop in het gemeentehuis voor het aanvragen van vergunningen.

2.7 Resultaten – Bezorging reisdocumenten

De gemeente kan in de toekomst de dienstverlening uitbreiden door paspoorten en Nederlandse identiteitskaarten (thuis) bij de aanvrager te bezorgen. De kosten daarvan zijn ongeveer 15 euro. Zou u voor dit bedrag uw aangevraagde reisdocument willen laten bezorgen? (N=402)



88% is *niet* bereid 15 euro te betalen om een reisdocument thuis te laten bezorgen

2.8 Resultaten – Tevredenheid dienstverlening

In welke mate bent u tevreden of ontevreden over de onderstaande onderwerpen?

	N*	(Zeer) ontevreden	Niet tevreden/niet ontevreden	(Zeer) tevreden
De bereikbaarheid van het gemeentehuis	391	10%	17%	73%
De duidelijkheid van de informatie die aan u gegeven wordt	376	7%	26%	67%
De mate waarin de privacy in acht wordt genomen bij een bezoek aan het gemeentehuis	359	8%	27%	65%
De klantvriendelijkheid van de medewerker	377	3%	11%	86%
De deskundigheid van de medewerker	363	5%	16%	79%
Het nakomen van de afspraken door de medewerker	335	12%	17%	71%

Bijna negen op de tien respondenten is (zeer) tevreden over de klantvriendelijkheid van de medewerker. **Acht op de tien** is (zeer) tevreden over de deskundigheid van de medewerker. **(Ruim) zeven op de tien** is (zeer) tevreden over de bereikbaarheid van het gemeentehuis en het nakomen van de afspraken door de medewerker. **Twee derde** is (zeer) tevreden over de duidelijkheid van de gegeven informatie en de mate waarin de privacy in acht wordt genomen bij een bezoek aan het gemeentehuis.

* Let op: het percentage 'Weet niet/Geen mening' is niet opgenomen in deze tabel

Inwonerspanel

Reusel-De Mierden

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