

Burgerpanel gemeente Oisterwijk

Resultaten onderzoek: Kwaliteit van de
dienstverlening van gemeente Oisterwijk

Burgerpanel gemeente Oisterwijk

drs. K. du Long

J. Kroeze MSc.

D. van de Ven MSc.

Colofon

Het PON & Telos heeft dit onderzoek verricht in opdracht van gemeente Oisterwijk.

Auteur(s)

drs. K. du Long

J. Kroeze MSc.

D. van de Ven MSc.

Publicatienummer

25122-1

Datum

maart 2025



© 2025 Het PON & Telos

Het auteursrecht van deze publicatie berust bij Het PON & Telos. Gehele of gedeeltelijke overname van teksten is toegestaan, mits daarbij de bron wordt vermeld. Vermenigvuldiging en publicatie in een andere vorm dan dit rapport is slechts toegestaan na schriftelijke toestemming van Het PON & Telos. Hoewel deze publicatie met de grootst mogelijke zorg is samengesteld, kan Het PON & Telos geen enkele aansprakelijkheid aanvaarden voor eventuele fouten.

Meer informatie

www.hetpon-telos.nl

1 Inleiding

1.1 Aanleiding onderzoek

De gemeente Oisterwijk vindt het belangrijk dat ze een goede kwaliteit van de dienstverlening aan inwoners kunnen bieden. Om deze reden is de gemeente benieuwd naar wat inwoners van de huidige dienstverlening vinden en wat hun wensen voor de toekomst zijn. Wat gaat goed op het gebied van dienstverlening? Wat kan er beter? Wat hebben inwoners nodig op het gebied van digitale dienstverlening? Daarnaast komt er een nieuw gemeentekantoor. De gemeente is benieuwd naar wat de wensen zijn van inwoners voor het nieuwe gemeentekantoor.

1.2 Veldwerk(periode) en respons

Het onderzoek is uitgevoerd op twee verschillende manieren:

- **Burgerpanel Oisterwijk:** het inwonerspanel telt op dit moment 1.235 panelleden. **516 panelleden** vulden de vragenlijst van dit onderzoek in.
- **Oproep via open link:** via een oproep op social media-kanalen / huis-aan-huisblad van de gemeente zijn inwoners uitgenodigd de online vragenlijst in te vullen. **53 inwoners** vulden op deze manier de vragenlijst in.

In totaal hebben **569 inwoners** de vragenlijst ingevuld.

Op basis van dit aantal respondenten kunnen we betrouwbare uitspraken doen over de gehele gemeente. De resultaten zijn gecorrigeerd naar achtergrondkenmerken leeftijd, geslacht en woonplaats en voor deze kenmerken representatief voor de gehele bevolking. De respons naar achtergrondkenmerken is op de laatste pagina van deze rapportage weergegeven.

Respondenten konden aangeven via welke manier ze contact met de gemeente hebben gehad. Vervolgens werden er per kanaal vervolgvragen gesteld aan de respondenten die aangaven via dit kanaal contact te hebben gehad met de gemeente. Omdat de totale respons bij de kanalen Whatsapp (5), social media (1) en via brief/post (15) te klein is om betrouwbare uitspraken te kunnen doen,

hebben we deze kanalen niet meegenomen in de analyses en zijn de resultaten hiervan dus niet opgenomen in deze rapportage.

Respondenten konden op enkele vragen een toelichting geven. De gemeente heeft los van deze rapportage alle antwoorden ontvangen die respondenten in de toelichting gegeven hebben.

Opmerkingen bij de tabellen

- **Weergave in absolute aantallen bij lage respons:** vragen die in totaal door minder dan 100 ondernemers zijn ingevuld, hebben we in absolute (gewogen) aantallen in plaats van in percentages weergegeven.
- **Afrondingsverschillen:** door afrondingsverschillen komt het totaal in een tabel niet altijd exact op 100% uit maar soms op 99% en soms op 101%. Ook kan er door afronding een verschil zitten in het totaal van de gewogen absolute aantallen en de optelsom van zzp'ers en ondernemingen met 2 of meer werknemers.
- **Ongewogen aantal respondenten:** de 'n' in de tabellen staat voor het (ongewogen) aantal respondenten dat een bepaalde vraag heeft ingevuld. Respondenten die [weet niet / geen mening] hebben ingevuld of de vraag hebben overgeslagen, zijn hierin dus niet meegenomen.

2 Contact met de gemeente

We stelden allereerst een aantal vragen over het contact met de gemeente: wanneer de respondenten contact gehad hebben met de gemeente in de afgelopen twaalf maanden, op welke manier ze contact hebben gehad en over welk onderwerp dit contact ging.

Tabel 1. Vraag 1: Heb je de afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente? Zo ja, wanneer was dat? (n = 569)

	%
Afgelopen week	10
Een paar weken geleden	18
Een maand tot een half jaar geleden	26
Tussen een half jaar en een jaar geleden	19
Nee, langer dan een jaar geleden	8
Nee, ik heb geen contact gehad	26

66% van de respondenten heeft de afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente. Ruim een kwart (26%) van de respondenten heeft in de afgelopen 12 maanden geen contact gehad met de gemeente. 26% van de respondenten heeft in de afgelopen maand tot een half jaar geleden contact gehad met de gemeente, 1 op de 10 respondenten in de afgelopen week.

Tabel 2. Vraag 2: Op welke manier heb je contact gehad met de gemeente? Meerdere antwoorden mogelijk (n = 368)

	%
Telefonisch contact	25
Persoonlijk contact aan de balie/receptie	47
Contact via Whatsapp*	1
Contact via social media zoals Facebook, X of LinkedIn*	0
Contact via e-mail	28
Contact via Fixi	30
Contact via een formulier op de website van de gemeente	16
Contact via een brief/post*	4
Op een andere manier	9

**Omdat de kanalen Whatsapp, social media en brief/post door relatief weinig respondenten zijn gebruikt als manier van contact met de gemeente, worden deze niet meegenomen in de aanvullende analyses.*

Van de respondenten die contact hebben gehad met de gemeente, hebben de meesten persoonlijk contact aan de balie/receptie gehad (47%). Anderen hebben contact gehad via Fixi (30%), e-mail (28%) en via telefonisch contact (25%). Contact via Whatsapp, social media en via brief/post vindt in mindere mate plaats. 9% van de respondenten heeft contact gehad met de gemeente op een andere manier. Hierbij zijn onder andere genoemd; via een persoonlijk gesprek aan huis of tijdens een bijeenkomst.

Tabel 3. Vraag 3: Over welk onderwerp, product of dienst had je contact? Meerdere antwoorden mogelijk (n = 368)

	%
Paspoort / identiteitskaart / rijbewijs / uittreksel	45
Fixi melding / Een melding over de openbare ruimte	35
Iets anders	18
Een klacht / bezwaar indienen	11
Ik had een algemene vraag voor de gemeente	8
Omgevingsvergunning/loket (Bouwaanvraag / bouwvergunning)	8
Loket wegwijs, zorg en ondersteuning (WMO)	4
Gemeentebelasting / WOZ aanslag	3
Verhuizing / Adreswijziging	2
Gehandicaptenparkeerkaart	2
Zakelijke vraag of probleem (ondernemersvragen)	2
Verklaring omtrent gedrag	1
Parkeerboete / parkeervergunning / parkeerplaats	1
Huwelijk / geregistreerd partnerschap / ondertrouw	0
Uitkering / toeslagen	0
Vacatures	0
Dat weet ik niet meer	0

Het contact met de gemeente gaat voornamelijk over het aanvragen van een paspoort/ identiteitskaart/ rijbewijs/ uittreksel (45%), over Fixi meldingen over de openbare ruimte (35%) of om een klacht/bezwaar in te dienen (11%). Er wordt minder contact opgenomen met de gemeente over huwelijk/ geregistreerd partnerschap/ ondertrouw, uitkeringen/ toeslagen of voor vacatures.

18% van de respondenten dat in de afgelopen 12 maanden contact heeft gehad met de gemeente, had dit over een ander onderwerp. Allerlei verschillende antwoorden zijn hierbij gegeven zoals bijzondere bijstand, bestemmingsplan, cultuursubsidies, overlast en bomen rooien.

2.1 Telefonisch contact met de gemeente

De volgende vragen zijn alleen gesteld aan de respondenten die in de afgelopen 12 maanden telefonisch contact hebben gehad met de gemeente.

Aan de respondenten is gevraagd hoe zij over het algemeen het telefonische contact dat zij hebben gehad met de gemeente beoordelen. Dit contact wordt gemiddeld beoordeeld met een **6,9**.

Respondenten konden hun oordeel toelichten. De gemeente heeft een integraal overzicht van alle antwoorden ontvangen. Deze zijn vanwege de diversiteit van de toelichtingen hier niet samengevat.

Tabel 4. Vraag 6: Hoe snel kreeg je een reactie/antwoord op je (aan)vraag of melding? (n = 87)

	%
Ik kreeg direct een reactie/antwoord op mijn vraag	37
Binnen 1 week	19
Binnen 1 tot 2 weken	13
Binnen 3 tot 4 weken	10
Later dan een maand na mijn telefonisch contact	10
Ik heb nog geen reactie gehad	7
Dat weet ik niet (meer)	4

Ruim een derde van de respondenten (37%) kreeg direct een reactie/antwoord op de vraag. Een vijfde (19%) van de respondenten ontving reactie/antwoord binnen een week, 13% binnen 1 tot 2 weken. 10% van de respondenten heeft later dan een maand na het telefonisch contact een reactie/antwoord gehad. 7% van de respondenten wacht nog steeds op een reactie op de gestelde (aan)vraag of melding.

Tabel 5. Vraag 7: In hoeverre ben je tevreden of ontevreden over de snelheid waarmee je een reactie/antwoord kreeg van de gemeente? (n = 76)

	%
Zeer tevreden	21
Tevreden	34
Niet tevreden/ niet ontevreden	18
Ontevreden	18
Zeer ontevreden	9

Een kleine meerderheid van de respondenten (55%) is (zeer) tevreden met de snelheid waarmee zij reactie/antwoord kregen van de gemeente. Ruim een kwart (27%) van de respondenten is (zeer) ontevreden met de reactiesnelheid van de gemeente bij telefonisch contact.

Respondenten die ontevreden waren, konden hun antwoord toelichten. 16 van hen gaven een toelichting. Hierbij is onder andere aangegeven dat een reactie lang op zich liet wachten of er niet teruggebeld werd.

Tabel 6. Vraag 8: In hoeverre ben je het eens of oneens met de volgende uitspraken? (%)

Gesorteerd naar % (helemaal eens)	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
De medewerker was deskundig	75	66	19	15
De medewerker heeft mijn vraag zo goed mogelijk beantwoord	79	64	16	20
De medewerker bood mij de service die ik verwachtte	77	58	10	32
De medewerker kon zich goed inleven	76	56	22	22
De medewerker toonde zich verantwoordelijk	76	53	26	21
De gemeente is telefonisch goed bereikbaar	78	52	30	18
De medewerker bood de ruimte om mee te denken	72	50	19	31
Ik werd goed op de hoogte gehouden van de afhandeling	70	48	14	38

Twee derde van de respondenten (respectievelijk 66% en 64%) is het (helemaal) eens met de stellingen 'De medewerker was deskundig' en 'De medewerker heeft mijn vraag zo goed mogelijk beantwoord'. Minder dan de helft van de

respondenten (48%) is het (helemaal) eens met de stelling 'Ik werd goed op de hoogte gehouden van de afhandeling'. Ruim een derde (38%) van de respondenten is het met deze stelling oneens.

Tabel 7. Vraag 9: Wat vind je belangrijk als je telefonisch contact met de gemeente opneemt? *Maximaal 3 antwoorden mogelijk* (n = 81)

	%
Dat ik goed word doorverbonden als mijn vraag niet direct beantwoord kan worden	62
Dat de medewerker deskundig is	58
Dat ik snel antwoord krijg of snel word teruggebeld	54
Dat de medewerker vriendelijk is	50
Dat ik niet lang in de wacht hoeft te staan	34
Dat ik het telefoonnummer snel kan vinden	7
Iets anders*	6

** bijvoorbeeld dat de inwoner rechtstreeks met de verantwoordelijke medewerker telefonisch contact op kan nemen of dat de inwoner direct antwoord op zijn/haar vraag krijgt in plaats van de mededeling dat het antwoord uitgezocht gaat worden.*

62% van de respondenten vindt het belangrijk dat zij goed doorverbonden worden als de vraag niet direct beantwoord kan worden bij het telefonisch contact met de gemeente. 58% van de respondenten vindt het belangrijk dat de medewerker deskundig is en 54% vindt het belangrijk om snel antwoord te krijgen of snel teruggebeld te worden.

Tabel 8. Vraag 10: Welke van deze aspecten vind je het belangrijkste? Kan je een top 3 maken van de onderwerpen die jij het belangrijkste vindt als je telefonisch contact met de gemeente opneemt? (n = 59)

Top 3 aspecten telefonische dienstverlening
1. Dat de medewerker deskundig is
2. Dat ik goed word doorverbonden als mijn vraag niet direct beantwoord kan worden
3. Dat ik snel antwoord krijg of snel word teruggebeld

Respondenten konden in de vorm van een top 3 aangeven wat zij het meest belangrijk vinden aan de telefonische dienstverlening van de gemeente. De deskundigheid van de medewerker wordt als meest belangrijke aspect van de telefonische dienstverlening gezien, gevolgd door het goed worden doorverbonden en het snel antwoord krijgen.

2.2 Persoonlijk contact met de gemeente via de receptie of balie

De volgende vragen zijn alleen gesteld aan de respondenten die in de afgelopen 12 maanden contact hebben gehad met de gemeente via de receptie of balie.

Aan de respondenten is gevraagd hoe zij over het algemeen het contact dat zij hebben gehad met de gemeente via de receptie of balie beoordelen. Dit contact wordt gemiddeld beoordeeld met een **7,9**.

Respondenten konden hun oordeel toelichten. De gemeente heeft een integraal overzicht van alle antwoorden ontvangen. Deze zijn vanwege de diversiteit van de toelichtingen niet samengevat.

Tabel 9. Vraag 13: Hoe snel kreeg je een reactie/antwoord op je (aan)vraag of melding? (n = 161)

	%
Ik kreeg direct een reactie/antwoord op mijn vraag	54
Binnen 1 week	22
Binnen 1 tot 2 weken	13
Binnen 3 tot 4 weken	5
Later dan een maand na mijn bezoek aan de receptie of balie van de gemeente	0
Ik heb nog geen reactie gehad	2
Dat weet ik niet (meer)	3

Meer dan de helft van de respondenten (54%) kreeg direct reactie/antwoord op de gestelde (aan)vraag bij de receptie of balie van de gemeente. Eén op de vijf respondenten (22%) kreeg binnen 1 week reactie, 13% binnen 1 tot 2 weken. 2% heeft nog geen reactie gehad.

Tabel 10. Vraag 14: In hoeverre ben je tevreden of ontevreden over de snelheid waarmee je een reactie/antwoord kreeg van de gemeente? (n = 155)

	%
Zeer tevreden	36
Tevreden	47
Niet tevreden/ niet ontevreden	7
Ontevreden	10
Zeer ontevreden	0

Vier op de vijf respondenten (83%) zijn (zeer) tevreden met de snelheid waarmee zij reactie/antwoord kregen van de gemeente. Eén op de tien (10%) is ontevreden met de reactiesnelheid van de gemeente. Zij konden hun antwoord toelichten. Hierbij is bijvoorbeeld aangegeven dat de reactietermijn is overschreden of er niets met een klacht gedaan is.

Tabel 11. Vraag 15: In hoeverre ben je het eens of oneens met de volgende uitspraken? (%)

Gesorteerd naar % (helemaal) eens	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
De wachttijd voordat ik geholpen werd, was goed	146	90	5	4
Ik vond het makkelijk om mijn vraag te stellen of mijn aanvraag te regelen	141	89	5	6
De medewerker toonde zich verantwoordelijk	132	84	8	8
De duur van de afhandeling was goed	144	84	6	10
De medewerker heeft mijn vraag zo goed mogelijk beantwoord	140	84	5	11
De informatie die ik kreeg of zelf vond, klopte en was volledig	141	83	9	8
De medewerker bood mij de service die ik verwachtte	147	83	7	10
De medewerker was deskundig	141	82	11	8
Ik werd goed op de hoogte gehouden van de afhandeling	137	76	10	13
De medewerker kon zich goed inleven	134	67	15	18
De medewerker bood de ruimte om mee te denken	120	62	20	18

Negen op de tien (respectievelijk 90% en 89%) respondenten zijn het (helemaal) eens met de stellingen 'De wachttijd voordat ik geholpen werd, was goed' en 'Ik vond het makkelijk om mijn vraag te stellen of mijn aanvraag te regelen'. Met de stellingen 'De medewerker kon zich goed inleven' (67%) en 'De medewerker bood de ruimte om mee te denken' (62%) is minder dan 70% het (helemaal) eens. 18% van de respondenten is het met deze beide stellingen (helemaal) oneens.

Tabel 12. Vraag 16: De gemeente werkt alleen op afspraak. Op welke manier heb je je afspraak bij de gemeente gemaakt? (n = 151)

	%
Telefonisch	17
Website van de gemeente	64
Bij een eerder baliebezoek	8
Op een andere manier	11

Tabel 13. Vraag 18: In hoeverre ben je tevreden of ontevreden over gemak waarmee je een afspraak via de website van de gemeente kon maken? (n = 87)

	%
Zeervrededen	46
Tevreden	47
Niet tevreden/ niet ontevreden	5
Ontevreden	2
Zeervrededen	0

64% van de respondenten heeft een afspraak bij de gemeente gemaakt via de website van de gemeente. 17% deed dit telefonisch en 8% bij een eerder baliebezoek. 11% heeft 'Op een andere manier' aangekruist. Hierbij is onder andere genoemd dat een afspraak niet nodig was omdat de inwoner bij de balie is binnengelopen en toen meteen geholpen kon worden.

Het merendeel van de respondenten is (zeer) tevreden over het gemak waarmee een afspraak via de website van de gemeente gemaakt kon worden. 2% van de respondenten is hierover ontevreden, 5% is niet tevreden/ niet ontevreden.

Tabel 14. Vraag 20: Heb je, voorafgaande aan je bezoek aan de receptie of balie van de gemeente, informatie opgezocht? Zo ja, op welke manier was dat?
Meerdere antwoorden mogelijk (n = 147)

	%
Ja, via de website van de gemeente	52
Ja, via een andere website	6
Ja, ik heb ergens anders informatie opgezocht*	5
Ja, telefonisch	3
Ja, schriftelijk	2
Ja, via e-mail	0
Weet ik niet meer	4
Nee	32

*onder andere genoemd zijn de brief/folder die de inwoner kreeg om een pas te vernieuwen en bij de balie van het gemeentehuis

Eén derde van de respondenten heeft voorafgaand aan het baliebezoek bij de gemeente geen informatie opgezocht (32%). De respondenten die dit wel deden, deden dit voornamelijk via de website van de gemeente (52%), via een andere website (6%) of op een andere manier (5%).

2.3 Contact met de gemeente via e-mail

De volgende vragen zijn alleen gesteld aan de respondenten die in de afgelopen 12 maanden contact hebben gehad met de gemeente via e-mail.

Aan de respondenten is gevraagd hoe zij over het algemeen het contact via de e-mail dat zij hebben gehad met de gemeente beoordelen. Dit contact wordt gemiddeld beoordeeld met een **6,8**.

Respondenten konden hun oordeel toelichten. De gemeente heeft een integraal overzicht van alle antwoorden ontvangen. Deze zijn vanwege de diversiteit van de toelichtingen niet samengevat.

Tabel 15. Vraag 33: Heb je een ontvangstbevestiging gehad? (n = 84)

	%
Ja	42
Nee	26
Dat weet ik niet (meer)	32

42% van de respondenten heeft een ontvangstbevestiging gehad van het contact via e-mail met de gemeente. 26% heeft geen ontvangstbevestiging ontvangen, 32% weet dit niet meer.

Tabel 16. Vraag 34: Hoe snel kreeg je een reactie/antwoord op je (aan)vraag of melding? (we bedoelen hiermee niet de ontvangstbevestiging) (n = 83)

	%
Ik kreeg direct een reactie/antwoord op mijn vraag	14
Binnen 1 week	41
Binnen 1 tot 2 weken	21
Binnen 3 tot 4 weken	6
Later dan een maand na mijn contact via e-mail	6
Ik heb nog geen reactie gehad	4
Dat weet ik niet (meer)	8

Twee op de vijf (41%) respondenten ontvingen binnen 1 week reactie op de gestelde vraag per e-mail. 21% ontving binnen 1 tot 2 weken reactie, 14% ontving dit direct. 4% van de respondenten heeft nog geen reactie ontvangen op de gestelde (aan)vraag per e-mail.

Tabel 17. Vraag 35: In hoeverre ben je tevreden of ontevreden over de snelheid waarmee je een reactie/antwoord kreeg van de gemeente? (n = 70)

	%
Zeervrededen	18
Tevrededen	55
Niet tevrededen/ niet ontevrededen	10
Ontevrededen	10
Zeervrededen	7

Bijna driekwart (73%) van de respondenten is (zeer) tevreden met de snelheid waarmee zij reactie/antwoord kregen van de gemeente. Bijna één op de vijf (17%) is (zeer) ontevreden met de reactiesnelheid van de gemeente. Zij konden hun

reactie toelichten, 10 respondenten hebben dat gedaan. Zij hebben onder andere genoemd dat een reactie na herhaald mailen uitbleef of dat een reactie op een ogenschijnlijk eenvoudige vraag langer duurde dan verwacht.

Tabel 18. Vraag 36: In hoeverre ben je het eens of oneens met de volgende uitspraken? (%)

Gesorteerd naar % (helemaal) eens	n	(helemaal) eens	Niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Ik vond het makkelijk om via e-mail mijn vraag te stellen of mijn aanvraag te regelen	78	77	13	10
De duur van de afhandeling was goed	74	56	17	27
De medewerker bood mij de service die ik verwachtte	76	52	16	31
De medewerker heeft mijn vraag zo goed mogelijk beantwoord	73	51	19	30
De medewerker toonde zich verantwoordelijk	71	50	21	29
De medewerker was deskundig	64	48	34	18
De medewerker kon zich goed inleven	68	46	25	29
Ik werd goed op de hoogte gehouden van de afhandeling	68	41	16	43
De medewerker bood de ruimte om mee te denken	69	33	30	37

Driekwart (77%) van de respondenten is het (helemaal) eens met de stelling 'Ik vond het makkelijk om via e-mail mijn vraag te stellen of mijn aanvraag te regelen'. Een minderheid van de respondenten is het (helemaal) eens met de stellingen 'De medewerker was deskundig' (48%), 'De medewerker kon zich goed inleven' (46%), 'Ik werd goed op de hoogte gehouden van de afhandeling' (41%) en 'De medewerker bood de ruimte om mee te denken' (33%).

2.4 Contact via Fixi

De volgende vragen zijn alleen gesteld aan de respondenten die in de afgelopen 12 maanden contact hebben gehad met de gemeente via Fixi.

Tabel 19. Vraag 37: Op welke wijze heb je je melding via Fixi gedaan? (n = 100)

	%
Via de app	61
Via de website	39
Dat weet ik niet meer	0

Het merendeel van de respondenten heeft een Fixi-melding gedaan via de app (61%). De overige respondenten hebben dit via de website gedaan (39%).

Aan de respondenten is gevraagd hoe zij over het algemeen het contact dat zij hebben gehad met de gemeente via Fixi beoordelen. Dit contact wordt gemiddeld beoordeeld met een **5,9**.

Respondenten konden hun oordeel toelichten. De gemeente heeft een integraal overzicht van alle antwoorden ontvangen. Deze zijn vanwege de diversiteit van de toelichtingen niet samengevat.

Tabel 20. Vraag 40: Heb je een ontvangstbevestiging gehad? (n = 100)

	%
Ja	83
Nee	7
Dat weet ik niet (meer)	9

83% van de respondenten heeft een ontvangstbevestiging gehad van de Fixi-melding. 7% heeft dit niet ontvangen en 9% weet dit niet meer.

Tabel 21. Vraag 41: Hoe snel kreeg je een reactie/antwoord op je (aan)vraag of melding? (we bedoelen hiermee niet de ontvangstbevestiging van jouw Fixi-melding) (n = 100)

	%
Ik kreeg direct een reactie/antwoord op mijn vraag	11
Binnen 1 week	54
Binnen 1 tot 2 weken	15
Binnen 3 tot 4 week	2
Later dan een maand na mijn Fixi-melding	3
Ik heb nog geen reactie gehad	10
Dat weet ik niet (meer)	4

11% van de respondenten ontving direct reactie op de gestelde vraag via Fixi. Een meerderheid (54%) ontving binnen 1 week reactie, 15% ontving binnen 1 tot 2 weken een reactie van de gemeente. 10% van de respondenten heeft nog geen reactie van de gemeente ontvangen.

Tabel 22. Vraag 42: In hoeverre ben je tevreden of ontevreden over de snelheid waarmee je een reactie/antwoord kreeg van de gemeente? (n = 87)

	%
Zeer tevreden	25
Tevreden	41
Niet tevreden/ niet ontevreden	14
Ontevreden	12
Zeer ontevreden	9

Een meerderheid van de respondenten (65%) is (zeer) tevreden met de snelheid waarmee zij reactie/antwoord kregen van de gemeente. Eén op de vijf (21%) is (zeer) ontevreden met de reactiesnelheid van de gemeente. Respondenten die ontevreden zijn konden hun antwoord toelichten. 16 respondenten gaven een toelichting op hun antwoord. Ze gaven onder andere aan dat er niets met de melding is gedaan of dat een reactie erg laat kwam.

Tabel 23. Vraag 43: In hoeverre ben je het eens of oneens met de volgende uitspraken? (%)

Gesorteerd naar % (helemaal) eens	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Ik vond het makkelijk om mijn melding te maken via de website of app	96	90	5	5
De duur van de afhandeling was goed	91	52	16	32
Ik werd goed op de hoogte gehouden van de afhandeling	90	44	19	37
De medewerker toonde zich verantwoordelijk	67	43	18	38
De medewerker heeft mijn vraag zo goed mogelijk beantwoord	81	41	22	38
De medewerker was deskundig	59	38	27	36
De medewerker bood mij de service die ik verwachtte	82	36	15	50
De medewerker kon zich goed inleven	62	27	27	46
De medewerker bood de ruimte om mee te denken	66	25	17	58

90% van de respondenten is het (helemaal) eens met de stelling 'Ik vond het makkelijk om mijn melding te maken via de website of app'. Ruim de helft (respectievelijk 50% en 58%) is het (helemaal) oneens met de stellingen 'De medewerker bood mij de service die ik verwachtte' en 'De medewerker bood de ruimte om mee te denken'.

2.5 Contact via een formulier op de website van de gemeente

In dit hoofdstuk rapporteren we in verband met de lage respons (minder dan 50 respondenten) de gewogen absolute aantallen in plaats van percentages.

De volgende vragen zijn alleen gesteld aan de respondenten die in de afgelopen 12 maanden contact hebben gehad met de gemeente via een formulier op de website van de gemeente.

Aan respondenten is gevraagd hoe zij over het algemeen het contact dat zij hebben gehad met de gemeente via een formulier op de website van de gemeente beoordelen. Dit contact wordt gemiddeld beoordeeld met een **8,0**.

10 respondenten gaven een toelichting op hun oordeel variërend van 'het is soms lastig de juiste formulieren te vinden' tot 'het werkt supersnel, handig en is duidelijk'. Een overzicht van alle antwoorden is verstrekt aan de gemeente.

Tabel 24. Vraag 46: Heb je een ontvangstbevestiging gehad? (n = 38)

	Gewogen absolute aantallen
Ja	39
Nee	2
Dat weet ik niet (meer)	10

39 respondenten hebben een ontvangstbevestiging gehad van de melding die ze hebben gedaan/ vraag die ze hebben gesteld via het contactformulier op de website van de gemeente. 2 respondenten hebben geen ontvangstbevestiging gehad en 10 respondenten weten dit niet meer.

Tabel 25. Vraag 47: Hoe snel kreeg je een reactie/antwoord op je (aan)vraag of melding? (we bedoelen hiermee niet de ontvangstbevestiging) (n = 38)

	Gewogen absolute aantallen
Ik kreeg direct een reactie/antwoord op mijn vraag	27
Binnen 1 week	9
Binnen 1 tot 2 weken	5
Binnen 3 tot 4 week later dan een maand na mijn Fixi-melding	1
Later dan een maand na mijn contact via een formulier op de website van de gemeente	10
Ik heb nog geen reactie gehad	0
Dat weet ik niet (meer)	10

Het merendeel van de respondenten (27) kreeg direct reactie/antwoord op de vraag. 9 respondenten kregen binnen 1 week reactie, 10 respondenten moesten langer dan een maand wachten voordat zij reactie van de gemeente kregen.

Tabel 26. Vraag 48: In hoeverre ben je tevreden of ontevreden over de snelheid waarmee je een reactie/antwoord kreeg van de gemeente? (n = 30)

	Gewogen absolute aantallen
Zeervrededen	28
Tevreden	11
Niet tevreden/ niet ontevreden	1
Ontevreden	0
Zeervrededen	1

39 respondenten zijn (zeer) tevreden over de reactiesnelheid waarmee zij antwoord kregen van de gemeente. 1 respondent is niet tevreden/niet ontevreden en 1 respondent is zeer ontevreden.

Tabel 27. Vraag 49: In hoeverre ben je het eens of oneens met de volgende uitspraken? (%)

Gesorteerd naar meeste respondenten (helemaal) eens	Gewogen resultaten in absolute aantallen	(helemaal) eens	niet eens/niet oneens	(helemaal) oneens
Ik vond het makkelijk om via het formulier op de website mijn vraag te stellen of mijn aanvraag te regelen	37	47	2	2
De duur van de afhandeling was goed	35	44	3	2
Ik werd goed op de hoogte gehouden van de afhandeling	32	44	0	2

47 respondenten zijn het (helemaal) eens met de stelling 'Ik vond het makkelijk om via het formulier op de website mijn vraag te stellen of mijn aanvraag te regelen'. 44 respondenten zijn het (helemaal) eens met de stellingen 'De duur van de afhandeling was goed' en 'Ik werd goed op de hoogte gehouden van de afhandeling'.

3 Ondersteuning bij digitaal contact met de gemeente

Er is een nieuwe wet (de wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (WMEBV) op komst die ervoor zorgt dat je voor elke (aan)vraag digitaal bij de gemeente terecht moet kunnen. De gemeente wil ondersteuning bieden aan inwoners die het lastig vinden om de gemeente digitaal te benaderen. We hebben daarover enkele vragen gesteld.

Tabel 28. Vraag 56: Als je iets van de gemeente ontvangt wat je niet snapt of wat niet duidelijk genoeg is, wie zou je dan om hulp vragen? *Meerdere antwoorden mogelijk* (n = 532)

	%
Ik bel naar de gemeente om een medewerker te spreken	45
Mijn familie (partner, kinderen, andere familieleden)	39
Niet van toepassing, ik heb geen hulp nodig	21
Mijn vrienden of kennissen	15
Ik ga naar het gemeentekantoor om een medewerker te spreken	12
Mijn burens	4
Ik vraag het aan iemand van het Digitaal informatie Punt in de bibliotheek	3
Ik vraag het aan iemand anders	3
Ik vraag het toch per post aan	2
Dat weet ik niet, ik weet niet waar ik terecht kan	1

Aan respondenten is gevraagd, aan wie zij hulp vragen wanneer ze bericht van de gemeente ontvangen wat ze niet snappen of wat niet duidelijk genoeg is. 45% van de respondenten belt naar de gemeente om een medewerker te spreken. 39% vraagt een familielid, 15% vrienden of kennissen en 12% gaat naar het gemeentekantoor om een medewerker te spreken. 21% heeft geen hulp nodig en 1% weet niet waar zij terecht kunnen voor hulp.

Tabel 29. Vraag 57: Veel zaken kun je bij de gemeente digitaal regelen. Vind je dat eenvoudig of misschien juist lastig? Kun je dat hieronder op een schaal van 1 tot 5 aangeven, waarbij 1 staat voor heel eenvoudig en 5 voor heel lastig? (n = 477)

	%
1 – Ik vind dat heel eenvoudig	35
2	28
3	20
4	9
5 – Ik vind dat heel lastig	7

Het merendeel van de respondenten vindt het heel eenvoudig om digitaal zaken bij de gemeente te regelen (35%). 7% van de respondenten vindt dit heel lastig.

Tabel 30. Vraag 58: Als je hulp nodig hebt bij het digitaal stellen van jouw vraag aan de gemeente of als je digitaal een aanvraag in moet dienen, wie zou je dan om hulp vragen? *Meerdere antwoorden mogelijk* (n = 523)

	%
Mijn familie (partner, kinderen, andere familieleden)	38
Ik bel naar de gemeente om een medewerker te spreken	36
Niet van toepassing, ik heb geen hulp nodig	32
Mijn vrienden of kennissen	14
Ik ga naar het gemeentekantoor om een medewerker te spreken	10
Mijn burens	3
Ik vraag het aan iemand van het Digitaal informatie Punt in de bibliotheek	2
Ik vraag het toch per post aan	1
Ik vraag het aan iemand anders	1
Dat weet ik niet, ik weet niet waar ik terecht kan	1

Wanneer respondenten hulp nodig hebben bij het digitaal regelen van (aan)vragen bij de gemeente, gaat 38% naar familie. 36% van de respondenten belt de gemeente en 10% gaat naar het gemeentekantoor toe om iemand te spreken. 14% gaat naar vrienden of kennissen en 3% gaat naar de burens. 32% van de respondenten heeft geen hulp nodig en 1% weet niet waar zij terecht kunnen.

4 Verhuizing gemeentekantoor

Het gemeentekantoor gaat volgend jaar verhuizen naar het huidige pand van de Rabobank in Oisterwijk. De gemeente is benieuwd naar wat inwoners belangrijk vinden voor het nieuwe gemeentekantoor.

Tabel 31. Vraag 59: Wat vind je belangrijk voor jouw bezoek aan het nieuwe gemeentekantoor? Maximaal 3 antwoorden mogelijk (n = 522)

	%
Voldoende privacy bij de balies	52
Duidelijke verwijzing naar de juiste balie	50
Goede toegankelijkheid van het gebouw	49
Voldoende parkeergelegenheid voor de auto	44
Prettige sfeer in de ruimte	22
Iets anders*	15
De inrichting van de wachtruimte	6

*Bij iets anders is onder andere genoemd gratis parkeren. Ook zijn antwoorden gegeven over de eigenschappen waaraan medewerkers zouden moeten voldoen (bijvoorbeeld deskundige medewerkers) in plaats van wensen ten aanzien van fysieke eigenschappen van het kantoor zelf en geven enkele respondenten aan dat ze een verhuizing zonder van het geld vinden.

Aan de respondenten is gevraagd wat zij belangrijk vinden voor hun bezoek aan het nieuwe gemeentekantoor. Voldoende privacy bij balies wordt door ruim de helft van de respondenten genoemd (52%). Ook duidelijke verwijzingen naar de juiste balie (50%), goede toegankelijkheid van het gebouw (49%) en voldoende parkeergelegenheid (44%) worden veel genoemd. De inrichting van de wachtruimte wordt door 6% van de respondenten genoemd.

Tabel 32. Vraag 60: Welke van deze aspecten vind je het belangrijkste? Kan je een top 3 maken van de onderwerpen die jij het belangrijkste vindt als je het nieuwe gemeentekantoor bezoekt? (n = 459)

Top 3 aspecten nieuwe gemeentekantoor
1. Voldoende privacy bij de balies
2. Goede toegankelijkheid van het gebouw
3. Voldoende parkeergelegenheid voor de auto

Respondenten konden in de vorm van een top 3 aangeven wat zij het meest belangrijk vinden voor hun bezoek aan het nieuwe gemeentekantoor. Voldoende privacy bij de balies wordt het belangrijkste gevonden door de respondenten.

Gevolgd door goede toegankelijkheid van het gebouw en voldoende parkeergelegenheid.

Tot slot konden respondenten in een open vraag aangegeven welke Ideeën of tips zij hebben voor de verbetering van de dienstverlening waar de gemeente Oisterwijk het eerst mee aan de slag moet. 218 hebben een idee of tip beschreven. De antwoorden zijn in zijn geheel aan de gemeente verstrekt.

5 Achtergrondkenmerken

Hieronder geven we in tabellen de achtergrondkenmerken van de **569 respondenten** van dit onderzoek weer. De gegevens zijn ongewogen.

Tabel 33. Respons naar achtergrondkenmerken (ongewogen).

Geslacht	n	%
Vrouw	236	41
Man	277	49
Anders	0	0
Niet bekend	56	10
Totaal	569	100
Leeftijd	n	%
18 t/m 29 jaar	13	2
30 t/m 39 jaar	39	7
40 t/m 54 jaar	108	19
55 t/m 54 jaar	105	18
65 t/m 74 jaar	159	28
75 jaar en ouder	89	16
Niet bekend	56	10
Totaal	569	100
Woonplaats	n	%
Oisterwijk	356	63
Moergestel	71	12
Haaren	82	14
Heukelom	5	1
Niet bekend	55	10
Totaal	569	100

6 Onderzoeksverantwoording

In februari 2025 heeft de gemeente Oisterwijk via Het PON & Telos een onderzoek uitgezet over de kwaliteit van de dienstverlening van de gemeente. De gemeente heeft het onderzoek verstuurd aan de leden van het Burgerpanel (1.235 leden in totaal). 516 panelleden vulden de vragenlijst in. Daarnaast konden inwoners via een open link ook deelnemen aan het onderzoek. Deze link is verspreid via een oproep op social media-kanalen / huis-aan-huisblad van de gemeente. Daarnaast heeft de gemeente in de voorgaande maand e-mail adressen verzameld van inwoners die contact opnamen met de gemeenten. De open link is ook aan hen verspreid om ze te vragen deel te nemen aan het onderzoek. 53 inwoners vulden op deze manier de vragenlijst in. In totaal vulden **569 respondenten** de vragenlijst in.

Betrouwbaarheid en representativiteit

De resultaten van dit onderzoek zijn representatief voor de achtergrondkenmerken leeftijd, geslacht en woonplaats. We hebben de resultaten gewogen naar deze achtergrondvariabelen. Dit houdt in dat de antwoorden die gegeven worden door deelnemers uit een ondervertegenwoordigde groep iets zwaarder meetellen dan die uit een oververtegenwoordigde groep. Op die manier wordt onder- en oververtegenwoordiging van bepaalde groepen in de respons gecorrigeerd.

Het aantal respondenten dat de vragenlijst heeft ingevuld (569) is voldoende om betrouwbare uitspraken te doen over de gemeente Oisterwijk.

Uitgaande van een betrouwbaarheidspercentage van 95% komen we bij een aantal van 569 respondenten uit op een maximale foutenmarge van 4,1%. Dat wil zeggen dat een in de steekproef gevonden percentage van 50% in de werkelijkheid ligt tussen de 45,9% en 54,1%.

HET **pon | telos**