

Burgerpanel gemeente Oisterwijk

Resultaten onderzoek Dienstverlening en
(digitale) communicatie van de gemeente
Oisterwijk

HETPON

Burgerpanel gemeente Oisterwijk

Resultaten onderzoek Dienstverlening en
(digitale) communicatie van de gemeente
Oisterwijk

Loet Verhoeven MSc
Britte van Dalen MSc
ir. Jolanda Luijten

Colofon

Het PON heeft dit onderzoek verricht in opdracht van de gemeente Oisterwijk



Auteurs

L. Verhoeven MSc

B. van Dalen MSc

ir. J. Luijten

PON publicatienummer

18-21 / 71355

Datum

november 2018



© 2018 Het PON

Het auteursrecht van deze publicatie berust bij het PON. 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. Hoewel deze publicatie met de grootst mogelijke zorg is samengesteld, kan het PON geen enkele aansprakelijkheid aanvaarden voor eventuele fouten.

Meer informatie

www.hetpon.nl

Inhoudsopgave

1	Inleiding	1
2	Samenvatting resultaten	3
3	Resultaten	7
3.1	Informatie over de gemeente	7
3.2	Informatiekanalen	8
3.3	(Digitale) dienstverlening van de gemeente	12
4	Achtergrond onderzoek en respons	22

1 Inleiding

De gemeente Oisterwijk heeft in 2012 het Burgerpanel bevestigd over onder andere hun mening over en waardering van de communicatie en (digitale) dienstverlening van de gemeente Oisterwijk. In het najaar van 2018 heeft de gemeente opnieuw het Burgerpanel een aantal vragen voorgelegd in het kader van dit thema.

Panelleden zijn gevraagd naar hun interesse in de gemeentelijke informatie, bekendheid met verschillende kanalen en hun beoordeling hiervan. Ook is er gevraagd welk kanaal panelleden prefereren voor verschillende type informatie en hoe zij de gemeentepagina in de 'Nieuwsklok' beoordelen.

Er is een aantal vragen voorgelegd over de (digitale) dienstverlening van de gemeente, zoals de gemeentelijke website en contact per e-mail. Daarnaast is er gevraagd naar het al dan niet afnemen van diensten of producten en de ervaring en tevredenheid met andere vormen van contact met de gemeente.

Kortom deze rapportage bevat veel informatie over hoe de (digitale) dienstverlening en communicatie van de gemeente Oisterwijk door de panelleden wordt ervaren, wordt beoordeeld en waar behoefte aan is.

Leeswijzer

In hoofdstuk 2 vindt u een samenvatting van de resultaten. In hoofdstuk 3 worden de resultaten van het onderzoek per vraag weergegeven in een tabel met daaronder een korte beschrijving. De N in de tabel geeft het aantal respondenten weer dat de vraag daadwerkelijk heeft ingevuld. De percentages worden gewogen weergegeven (meer informatie hierover vindt u bij hoofdstuk 3 Achtergrond onderzoek en respons).

Dit onderzoek betreft een aantal vragen die alleen zijn gesteld aan panelleden die bepaalde kanalen of specifieke producten of diensten gebruiken. Omdat dit slechts een deel van de respondenten betreft is het aantal panelleden dat deze vraag heeft ingevuld kleiner dan het totale aantal panelleden (N=318). Hierdoor zijn de resultaten van bepaalde vragen minder betrouwbaar, simpelweg omdat minder panelleden deze vraag hebben kunnen invullen. De resultaten van de vragen die door minder dan 100 respondenten zijn ingevuld, zijn cursief weergegeven.

2 Samenvatting resultaten

Interesse in gemeentelijke informatie

Een ruime meerderheid van de panelleden is (zeer) geïnteresseerd in informatie van en over de gemeente. Men is veruit het meest geïnteresseerd in zaken die direct op hunzelf van invloed zijn. Informatie over de woonomgeving/wijk, activiteiten en evenementen, (weg-)werkzaamheden en bouwplannen en projecten. In informatie over subsidies en zorg is men minder geïnteresseerd.

Bekendheid met, gebruik en waardering van informatiekkanalen

De meer traditionele kanalen zoals de Nieuwsklok, huis-aan-huis brieven en informatie/inspraakavonden zijn het meest bekend bij de inwoners. Sociale mediakanalen zoals Twitter en Instagram zijn nog minder bekend. De gemeentelijke website is daarentegen wel bij vrijwel alle inwoners bekend. Het gebruik van deze kanalen komt overeen met de bekendheid ervan. De Nieuwsklok, huis-aan-huis brieven en de website worden het meest gebruikt. Sociale mediakanalen, met uitzondering van Facebook, blijven nog achter in gebruik.

Ten opzichte van de meting van 2012 geeft een groter percentage aan gebruik te maken van de gemeentelijke website en van informatie-/inspraakavonden.

Over het algemeen zijn panelleden (zeer) positief over de door hen gebruikte kanalen. De Nieuwsklok, Facebook en huis-aan-huis brieven worden het meest positief beoordeeld door de gebruikers van deze kanalen.

Alhoewel alle kanalen vrijwel positief beoordeeld worden, benoemen de panelleden ook een aantal punten van aandacht. Zo laat onder andere de gebruiksvriendelijkheid van de gemeentelijke website te wensen over. De website voorziet wel in nagenoeg alle informatie maar de informatie is niet altijd vindbaar. Informatie-/inspraakavonden worden positiever beoordeeld dan in 2012 maar er wordt ook de wens benoemd om na informatieavonden een betere terugkoppeling te krijgen dan op dit moment gebeurt.

Gemeentepagina in de Nieuwsklok

Vrijwel alle panelleden lezen weleens de gemeentepagina in de Nieuwsklok. Het aandeel panelleden dat deze pagina wekelijks leest is groter dan in 2012. De gemeentepagina wordt door veel van hen aangemerkt als zijnde informatief, begrijpelijk en goed leesbaar. Wat betreft de volledigheid en de mate waarin de pagina aantrekkelijk is vormgegeven, zijn de panelleden wat minder positief.

Digitale dienstverlening

Negen op de tien panelleden hebben het afgelopen jaar de website van de gemeente bezocht. Dit is een groter aandeel dan in 2012.

Zij bezochten de website om verschillende redenen, waaronder het opzoeken van informatie over regels met betrekking tot afval, voorzieningen en openingstijden van gemeentelijke voorzieningen. Veruit de meeste bezoekers van de website vonden wat zij nodig hadden. Enkele bezoekers van de website vonden de site te ingewikkeld of wilden iets regelen dat niet mogelijk was via de website.

Panelleden zijn over het algemeen positief over het regelen van verschillende items op de website. Over het maken van een afspraak en het aanvragen van een paspoort, id-kaart of rijbewijs is de overgrote meerderheid (zeer) tevreden. Men is gematigder positief over het doen van een melding via de website.

De verschillende aspecten die specifiek zijn voorgelegd over de gemeentelijke website worden vergelijkbaar of beter beoordeeld dan in 2012. De website wordt nog steeds door een groot aandeel van de panelleden als informatief beschouwd. Daarnaast geven panelleden vaker aan dat ze op de website goed konden vinden wat ze nodig hebben en dat de website begrijpelijk is. Minder panelleden zijn van mening dat de website een goed werkende zoekmachine heeft en dat de website aantrekkelijk is vormgegeven. Dit is vergelijkbaar met de resultaten in 2012. Ook is een kleiner aandeel van mening dat ze op de website snel konden vinden wat ze nodig hadden.

Whatsapp

Ruim twee derde van de inwoners zou gebruik maken van WhatsApp om vragen te stellen aan de gemeente als deze mogelijkheid er is. Echter zou de helft van hen dit niet doen voor alle onderwerpen. Inwoners zouden WhatsApp gebruiken voor het maken van afspraken en het stellen van vragen over regels voor bijv. afvalverwerking. Inwoners die WhatsApp niet willen gebruiken geven aan dit medium te vluchtig en beperkt te vinden.

Contact met de gemeente

Drie kwart van de panelleden heeft in het afgelopen jaar contact gehad met de gemeente. Dit contact verliep voornamelijk via de balie, telefoon en e-mail.

Ruim de helft van de panelleden had contact met de gemeente voor het aanvragen van een product (zoals een paspoort, id-kaart). Daarna volgen redenen als informatie opvragen, zaken regelen, een melding doen of een klacht of bezwaar indienen. Van de panelleden die een brief of mail naar de gemeente stuurden, heeft de helft een ontvangstbevestiging gehad.

Duidelijkheid over het contact

Voor de helft van de panelleden die contact met de gemeente hadden, was het geheel duidelijk wie hun vraag in behandeling zou nemen en hoe zij hun contactpersoon konden bereiken. Voor een derde was dit niet duidelijk.

Voor iets meer dan de helft van deze panelleden was het geheel duidelijk binnen welke termijn zij antwoord zouden krijgen. Voor een kwart was dit niet duidelijk.

Tevredenheid over het contact

Panelleden die contact hebben gehad met de gemeente zijn over het algemeen tevreden over de verschillende aspecten (o.a. doorlooptijd, snelheid reactie, duidelijkheid en juistheid van informatie) die hen zijn voorgelegd over de communicatie met en informatie van de gemeente. Het aspect waar de meeste panelleden (zeer) tevreden over zijn is de toonzetting van de communicatie (vriendelijk), gevolgd door de snelheid waarmee zij reactie kregen.

Kwaliteit communicatie

Panelleden waarderen de kwaliteit van de communicatie van de gemeente in zijn geheel gemiddeld met een 7,0. Bijna de helft van de panelleden waardeert de kwaliteit van de communicatie met een 8,0 of hoger.

3 Resultaten

3.1 Informatie over de gemeente

Tabel 1 In hoeverre bent u geïnteresseerd in informatie van en over de gemeente? (n=318)

	%
Zeer geïnteresseerd	32
Redelijk geïnteresseerd	58
Nauwelijks geïnteresseerd	6
Niet geïnteresseerd	0
Het hangt van het onderwerp af	3

Vrijwel alle panelleden zijn in zekere mate geïnteresseerd in informatie van en over de gemeente. Geen van de panelleden is niet geïnteresseerd en 32% van hen is zelfs zeer geïnteresseerd.

Tabel 2 In welke onderwerpen over de gemeente bent u geïnteresseerd? (meerdere antwoorden mogelijk) (n=312)

	%
Woonomgeving/wijk	78
Activiteiten en evenementen	65
(Weg)werkzaamheden	64
Bouwplannen en projecten	62
Laatste nieuws	57
Politiek en bestuur	50
Afval	49
Leuke wetenswaardigheden	46
Voorzieningen (onderwijs, sport etcetera)	45
Zorg	30
Subsidies	25
Vacatures	13
Anders	7

Panelleden zijn het meest geïnteresseerd in informatie over de eigen woonomgeving/wijk (78%), activiteiten en evenementen (65%), (weg)werkzaamheden (64%) en bouwplannen en projecten (62%). In vacatures (13%) en subsidies (25%) is men minder geïnteresseerd.

Panelleden die hebben aangegeven in een ander onderwerp geïnteresseerd te zijn noemen hierbij het AZC, sociaal domein, WMO, duurzaamheid en het milieu.

3.2 Informatiekanalen

Tabel 3 De gemeente zet verschillende kanalen in om u te informeren. Welke van onderstaande kanalen kent u en gebruikt u weleens? (%) (n=311)

	Ken ik niet	Ken ik, maar alleen van naam	Ken ik en gebruik ik weleens
De Nieuwsklok	0	5	94
Website www.oisterwijk.nl	2	15	83
Huis-aan-huis brieven	15	17	69
Facebook	20	35	45
Informatie/inspraakavonden	10	54	36
Instagram	38	45	16
LinkedIn	42	44	14
Twitter (@gem_oisterwijk)	34	56	9

Panelleden kennen en gebruiken de Nieuwsklok het vaakst, gevolgd door de gemeentelijke website. Respectievelijk 94% en 83% van de panelleden kent en gebruikt deze kanalen weleens. Instagram, LinkedIn en Twitter van de gemeente zijn het minst bekend en worden het minst vaak gebruikt.

Tabel 4 Hieronder ziet u de kanalen waarvan u heeft aangegeven dat u ze wel eens gebruikt. Kunt u per kanaal aangeven hoe u dit beoordeelt?* (%)

	n	Zeer positief	Positief	Zowel positief als negatief	Negatief	Zeer negatief
De Nieuwsklok	288	27	60	11	1	0
Website www.oisterwijk.nl	239	9	67	20	4	0
Huis-aan-huis brieven	216	14	70	16	1	0
Facebook	121	14	71	14	1	0
Informatie/inspraakavonden	117	22	45	25	4	4
Instagram	62	10	51	36	3	0
LinkedIn	42	17	53	24	6	0
Twitter (@gem_oisterwijk)	24	23	50	18	9	0

* Deze vraag is alleen gesteld aan panelleden die hebben aangegeven het desbetreffende kanaal te gebruiken.

De Nieuwsklok (87%), Facebook (85%) en huis-aan-huis brieven (84%) worden het meest positief beoordeeld door de gebruikers van deze kanalen.

Alhoewel alle kanalen vrijwel positief beoordeeld worden, benoemen de panelleden ook een aantal punten van aandacht. Zo laat de gebruiksvriendelijkheid van de gemeentelijke website te wensen over. De website voorziet wel in nagenoeg alle informatie maar de informatie is slecht vindbaar. Ook is de wens om na informatieavonden een betere terugkoppeling te krijgen dan op dit moment gebeurt.

De behoefte aan een papieren versie van de Nieuwsklok is verdeeld bij de panelleden. Sommige panelleden vinden het juist fijn om een papieren krant te krijgen, anderen hebben meer behoefte aan een digitale nieuwsbrief. Van enkele panelleden horen we terug dat de Nieuwsklok bij hen niet structureel wordt bezorgd.

Tabel 5 Leest u de wekelijkse gemeentepagina in de Nieuwsklok? Zo ja, hoe vaak? (n=290)

	%
Ja, (bijna) iedere week	59
Ja, regelmatig maar niet iedere week	20
Ja, af en toe	19
Nee, ik lees deze nooit	2

Zes op de tien panelleden (59%) lezen (bijna) iedere week de wekelijkse gemeentepagina in de Nieuwsklok. Slechts 2% van de panelleden leest deze pagina nooit. Degenen die hebben aangegeven de gemeentepagina niet te lezen of überhaupt de Nieuwsklok niet lezen, geven als voornaamste reden dat ze de Nieuwsklok niet ontvangen of dat ze niet wisten dat er gemeenteberichten in de Nieuwsklok staan.

Tabel 6 Wat vindt u van de gemeentepagina in de Nieuwsklok? Ik vind de gemeentepagina ... (%)

	n	Mee eens	Deel eens, deel oneens	Mee oneens
Informatief	280	77	21	2
Interessant	281	41	52	7
Begrijpelijk	280	67	29	4
Volledig	239	36	52	12
Aantrekkelijk vormgeven	264	30	42	28
Goed leesbaar	278	58	34	8

Drie vierde van de panelleden (77%) vindt de gemeentepagina in de Nieuwsklok informatief, 67% vindt de pagina daarnaast begrijpelijk en 41% vindt de gemeentepagina interessant.

Panelleden zijn minder te spreken over de vormgeving van de gemeentepagina. 30% is van mening dat de gemeentepagina aantrekkelijk is vormgegeven, 28% vindt van niet.

Tabel 7 Bent u in het algemeen tevreden of ontevreden over de manier waarop de gemeente Oisterwijk u informeert? (n=303)

	%
Zeer tevreden	2
Tevreden	64
Niet tevreden maar ook niet ontevreden	27
Ontevreden	4
Zeer ontevreden	2

Twee derde van de panelleden (66%) is over het algemeen (zeer) tevreden over de manier waarop de gemeente Oisterwijk hen informeert. 27% is neutraal en 6% is hier (zeer) ontevreden over.

De panelleden die aangeven (zeer) ontevreden te zijn over de manier waarop de gemeente Oisterwijk hen informeert, geven onder andere als reden hiervoor dat de communicatie onduidelijk is en brieven/e-mails aan de gemeente niet worden beantwoord.

Welk kanaal heeft uw voorkeur om op de hoogte gebracht te worden van gemeentelijke zaken?

Er is per onderwerp aan de panelleden gevraagd via welk kanaal zij het liefst geïnformeerd willen worden door de gemeente. In de volgende vier tabellen ziet u telkens vier onderwerpen aangegeven en de verschillende nieuwskanalen.

Tabel 8 Welk kanaal heeft uw voorkeur om op de hoogte gebracht te worden van gemeentelijke zaken? (%) (meerdere antwoorden mogelijk)

	Woonomgeving/ wijk	Subsidies	Zorg	Afval
n	295	285	284	291
De Nieuwsklok	68	48	57	66
Website www.oisterwijk.nl	41	52	54	56
Twitter (@gem_oisterwijk)	6	2	2	3
Facebook	19	7	7	18
Instagram	5	2	2	5
LinkedIn	0	0	1	0
Huis-aan-huis brieven	49	9	18	30
Informatie/inspraakavonden	34	8	14	5
Ik hoef hier geen informatie over	1	20	12	3

De Nieuwsklok en de gemeentelijke website zijn kanalen die door veel panelleden worden geprefereerd om hen op de hoogte te brengen van zaken als de eigen woonomgeving, subsidies, zorg, en afval. 49% van de panelleden geeft daarnaast aan dat zij een voorkeur hebben voor huis-aan-huis brieven om hen op de hoogte te brengen van zaken in de eigen woonomgeving. De verschillende sociale media platforms (Twitter, Facebook, Instagram, en LinkedIn) worden door aanzienlijk minder panelleden geprefereerd.

Tabel 9 Welk kanaal heeft uw voorkeur om op de hoogte gebracht te worden van gemeentelijke zaken? (%) (meerdere antwoorden mogelijk)

	Activiteiten en evenementen	Laatste nieuws	Wetenswaardigheden	Bouwplannen en projecten
n	290	292	292	293
De Nieuwsklok	78	69	60	79
Website www.oisterwijk.nl	51	52	41	58
Twitter (@gem_oisterwijk)	10	13	9	6
Facebook	37	32	34	20
Instagram	14	11	17	7
LinkedIn	2	3	5	3
Huis-aan-huis brieven	11	4	4	24
Informatie/inspraakavonden	4	1	2	27
Ik hoef hier geen informatie over	4	3	9	3

Ook voor activiteiten en evenementen, het laatste nieuws, wetenswaardigheden, en bouwplannen en projecten zijn de Nieuwsklok en de gemeentelijke websitekanalen die door veel panelleden worden geprefereerd om hen op de hoogte te brengen. Bij deze onderwerpen wordt daarnaast ook Facebook door vrij veel panelleden als voorkeur aangegeven (20%-37%).

Tabel 10 Welk kanaal heeft uw voorkeur om op de hoogte gebracht te worden van gemeentelijke zaken? (%) (meerdere antwoorden mogelijk)

	Politiek en bestuur	(Weg)werkzaamheden	Vacatures	Voorzieningen (onderwijs, sport, et cetera)
n	291	295	281	289
De Nieuwsklok	78	77	34	64
Website www.oisterwijk.nl	54	55	47	54
Twitter (@gem_oisterwijk)	6	10	6	5
Facebook	18	35	17	21
Instagram	5	11	4	7
LinkedIn	5	4	14	2
Huis-aan-huis brieven	8	32	3	9
Informatie/inspraakavonden	16	10	2	10
Ik hoef hier geen informatie over	5	2	31	15

Voor zaken als politiek en bestuur (78%), (weg)werkzaamheden (77%) en voorzieningen geven de panelleden voornamelijk de voorkeur aan de Nieuwsklok. Ook de gemeentelijke website en Facebook worden door vrij veel panelleden geprefereerd als kanaal. 32% van de panelleden geeft daarnaast aan dat zij voor (weg)werkzaamheden graag op de hoogte worden gebracht door middel van huis-aan-huis brieven. Informatie over vacatures ontvangt men het liefst via de website, maar ook geeft ongeveer één derde van de panelleden (31%) aan hierover helemaal geen informatie te hoeven ontvangen.

Hebt u nog behoefte aan een ander kanaal waarmee de gemeente Oisterwijk kan informeren?

Veel panelleden geven aan dat een nieuwsbief per e-mail een goede toevoeging zou zijn. Reden hiervoor is dat iedere doelgroep (bijvoorbeeld inwoners van een bepaalde wijk, of inwoners met een bepaalde interesse) op een gemakkelijke manier dan specifieke informatie kan ontvangen.

Ook wordt een tv-kanaal (Lovo, MTV) en het gebruik van WhatsApp door een deel van de panelleden genoemd als goede toevoeging.

3.3 (Digitale) dienstverlening van de gemeente

Tabel 11 Heeft u in de afgelopen twaalf maanden de website van de gemeente www.oisterwijk.nl bezocht? (meerdere antwoorden mogelijk) (N=296)

	%
Ja, om informatie op te zoeken	69
Ja, om een afspraak te maken	39
Ja, om een verhuizing door te geven	5
Ja, om een paspoort, id-kaart of rijbewijs aan te vragen	48
Om geboorteaangifte te doen	1
Om een uittreksel aan te vragen	5
Ja, om een melding te doen (bijvoorbeeld zwerfafval, stoeptegels los et cetera)	26
Anders	6
Nee	10

Negen op de tien panelleden heeft in de afgelopen twaalf maanden de website van de gemeente bezocht. Informatie opzoeken (69%), een paspoort, id-kaart of rijbewijs aanvragen en een afspraak maken (39%) worden het vaakst genoemd als redenen voor het bezoeken van de gemeentelijke website. Redenen die onder 'anders, namelijk' genoemd worden zijn subsidie aanvragen of het stellen van een vraag.

Tabel 12 Waarover heeft u informatie opgezocht?* (n=211)

	%
Openingstijden	58
Afval	47
Contactgegevens	27
Voorzieningen	21
Activiteiten	18
Subsidies	14
Vergunningen	13
Anders	16

* Deze vraag is alleen voorgelegd aan respondenten die bij de vorige vraag hebben aangegeven in de afgelopen twaalf maanden via de website van de gemeente informatie te hebben opgezocht.

Panelleden die in de afgelopen twaalf maanden informatie hebben opgezocht op de website van de gemeente, waren op zoek naar verschillende onderwerpen. De meeste panelleden zochten naar openingstijden (58%) en 47% zocht naar informatie over (het ophalen van) afval. Een kwart (27%) was op zoek naar contactgegevens. 16% van de panelleden geeft aan informatie te hebben opgezocht over iets anders. Onder andere wordt genoemd: het maken van een afspraak, raadsinformatie (besluiten, vergaderingen, notities), trouwen, regelingen en bestemmingsplannen.

Tabel 13 Waarom heeft u in de afgelopen twaalf maanden niet op de website van de gemeente gekeken?* (meerdere antwoorden mogelijk) (n=26)

	%
Ik heb de website nooit nodig gehad	58
Het is nog nooit in me opgekomen	31
Ik verkrijg de informatie die ik nodig heb liever op een andere manier	15
Ik wist niet dat er een website was	2
Anders	4

* Deze vraag is alleen voorgelegd aan respondenten die bij de voorgaande vraag hebben aangegeven in de afgelopen 12 maanden de website van de gemeente niet te hebben bezocht.

De panelleden die de afgelopen twaalf maanden niet op de website van de gemeente hebben gekeken, geven als voornaamste reden dat zij de website nooit nodig hebben gehad (58%). Daarnaast geeft ongeveer één derde (31%) aan dat het nog nooit in ze is opgekomen.

Tabel 14 Vond u op de website wat u nodig had? (n=269)

	%
Ja	88
Nee	9
Weet ik niet meer	3

Bijna negen op de tien panelleden (88%) vonden op de website wat zij nodig hadden. Slechts 9% van de panelleden geeft aan dat zij niet vonden wat ze nodig hadden.

Tabel 15 Waarom vond u niet wat u nodig had?* (meerdere antwoorden mogelijk) (n=24)

	%
Ik kon niet vinden wat ik nodig had	78
Ik vond het te ingewikkeld	26
Hetgeen ik wilde kon niet via de website geregeld worden	18
Ik moest inloggen met mijn DigiD en deze had ik niet bij de hand	0
De verbinding werkte niet	0
Ik moest online betalen en dit is mij niet gelukt	0
Anders	23
Ik weet het niet meer	0

* Deze vraag is alleen voorgelegd aan respondenten die de vorige vraag met 'nee' hebben beantwoord.

Van de panelleden die niet vonden wat zij nodig hadden, geeft 78% simpelweg aan dat ze het niet konden vinden op de gemeentelijke website. 26% vond het te ingewikkeld en 18% geeft aan dat hetgeen wat zij wilden regelen niet via de website geregeld kon worden.

De 23% van de panelleden die om een andere reden niet vonden wat zij nodig hadden, geven onder meer als reden dat zij geen reactie kregen van de gemeente en dat informatie onvolledig was.

Tabel 16 Kunt u per item aangeven in hoeverre u tevreden of ontevreden was over het regelen van dit item via de website? (%)

	n	Zeervrededen	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Zeervrededen
Een afspraak maken	112	38	53	3	3	3
Een paspoort, id-kaart of rijbewijs aanvragen	135	34	51	11	3	1
Een verhuizing doorgeven	11	32	65	3	0	0
Geboorteaangifte doen	3	66	34	0	0	0
Een uittreksel maken	12	38	54	9	0	0
Een melding doen	76	18	38	21	13	11

Panelleden zijn over alle genoemde items over het algemeen (zeer) tevreden. Over het maken van een afspraak is 91% (zeer) tevreden, 85% is tevreden over het aanvragen van een paspoort, ID-kaart of rijbewijs. Degenen die een geboorteaangifte hebben gedaan (3 personen) zijn allen (zeer) tevreden (100%) en degenen die een verhuizing hebben doorgegeven (11) zijn ook nagenoeg allen (zeer) tevreden (97%).

Over het doen van een melding via de website is men iets minder tevreden. 56% is (zeer) tevreden tegenover 24% die hier (zeer) ontevreden over is.

Tabel 17 Hieronder staan zeven stellingen voor de website www.oisterwijk.nl. Hoe denkt u over deze stellingen? (%)

	n	Mee eens	Deel eens, deel oneens	Mee oneens
Ik vind dat er begrijpelijke teksten staan op de website	249	77	19	4
Ik vind de website informatief	248	66	31	3
Ik vind de website duidelijk	250	54	39	7
Ik kan op de website goed vinden wat ik nodig heb	247	44	43	13
Ik vind de website aantrekkelijk vormgegeven	239	40	50	10
Ik vind snel wat ik nodig heb	253	40	39	21
Ik vind dat de website een goed werkende zoekmachine heeft	212	39	43	18

Meer dan drie vierde van de panelleden (77%) vindt dat er begrijpelijke teksten op de website staan, 66% vindt de website informatief.

Over de aantrekkelijkheid van de vormgeving op de website (40%) en het vinden op de website wat men nodig heeft (44%) is men gematigder positief. Daarnaast geeft 40% aan snel te vinden wat ze nodig hebben, voor 21% is dit niet het geval. Ook geeft 39% aan dat de website een goed werkende zoekmachine heeft, 18% vindt van niet.

Welke informatie en/of mogelijkheden zou www.oisterwijk.nl sowieso moeten hebben?

Panelleden hebben behoefte aan verschillende soorten informatie op de website van de gemeente. Vaakst genoemd is de mogelijkheid om documenten (paspoort, rijbewijs) aan te vragen. Ook de mogelijkheid om afspraken te maken met de gemeente wordt door veel panelleden genoemd.

Daarnaast is er behoefte aan informatie. Zoals actueel nieuws wat er speelt in de gemeente Oisterwijk, informatie over afvalinzameling, bouwplannen, bestemmingsplannen, zorg, verkeer en vergunningen.

De contactgegevens van de gemeente mogen niet ontbreken op de website. Daarnaast zouden ook openingstijden van zowel de gemeente als andere voorzieningen in Oisterwijk (bijv. milieustraat of Staalbergen) op de website moeten staan.

Ook hier wordt een goed werkende zoekmachine genoemd.

Tabel 18 Wat is de reden waarom u geen product of dienst heeft afgenomen of afspraak hebt gemaakt via de website?* (meerdere antwoorden mogelijk) (n=67)

	%
Ik heb het (nog) niet nodig gehad	93
Ik kon het niet vinden op de website van de gemeente Oisterwijk	3
Ik heb dat nooit in overweging genomen	1
Het werkt niet gemakkelijk	2
Ik heb niet altijd toegang tot internet	0
Ik ken het niet goed genoeg	2
Ik heb liever persoonlijk contact	6
Anders, namelijk	4

De panelleden, die geen product of dienst hebben afgenomen of een afspraak hebben gemaakt via de website, geven aan dat zij dit (nog) niet nodig hebben gehad (93%).

Tabel 19 Zou u gebruik maken van WhatsApp om vragen te stellen aan de gemeente? (n=291)

	%
Ja	35
Ja, maar niet voor alle onderwerpen	34
Nee	30

Meer dan twee derde van de panelleden (69%) zou gebruik maken van WhatsApp om vragen te stellen aan de gemeente. 34% zou dit echter niet voor alle onderwerpen doen. Daarnaast geeft 30% van de panelleden aan geen gebruik te maken van WhatsApp om vragen te stellen.

Panelleden die WhatsApp zouden gebruiken om vragen te stellen aan de gemeente, geven aan dit te zullen doen voor algemene vragen over allerlei onderwerpen. Zo worden onder andere genoemd het maken van afspraken, afval en gebeurtenissen in de wijk of straat. Daarnaast zouden ook veel panelleden WhatsApp gebruiken om meldingen te doen van verscheidene problematieken in de eigen buurt/wijk en om informatie in te winnen over tal van voor hen relevante onderwerpen (vergunningen, subsidies, veiligheid).

Panelleden die aangeven geen gebruik te willen maken van WhatsApp, geven als voornaamste reden hiervoor dat zij geen mobiele telefoon hebben en/of geen WhatsApp gebruiken en dat er genoeg andere kanalen zijn. Daarnaast zijn vrij veel panelleden van mening dat WhatsApp een te vluchtig en beperkt medium is. Een aantal panelleden geeft ook aan dit te onpersoonlijk te vinden.

Tabel 20 Heeft u in de afgelopen twaalf maanden contact gehad met de gemeente anders dan bezoek aan de website? (meerdere antwoorden mogelijk) (n=288)

	%
Nee	24
Ja, telefonisch contact	31
Ja, via bezoek aan de balie	51
Ja, via een bezoek aan een andere afdeling binnen het gemeentekantoor	17
Ja, schriftelijk contact	8
Ja, contact per e-mail	30
Ja, contact via sociale media (Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram)	5
Ja, tijdens een informatiebijeenkomst	19
Ja, via een andere manier	5

Drie vierde van de panelleden (76%) heeft in de afgelopen twaalf maanden contact gehad met de gemeente anders dan bezoek aan de website. Ruim de helft van de panelleden (51%) bezocht de balie. Daarnaast had 31% telefonisch contact en had 30% dit via e-mail.

Tabel 21 Wat was de reden van dit contact? (meerdere antwoorden mogelijk) (n=212)

	%
Om een product aan te vragen (paspoort, id-kaart et cetera)	56
Om informatie op te vragen	32
Om zaken te regelen (aanvraag vergunning, subsidie, uitkering en dergelijke)	22
Om een melding te doen	21
Om een klacht of bezwaar in te dienen	18
Om een afspraak te maken (bij de balie)	11
Om een verhuizing door te geven	4
Om een afspraak te maken (bij de balie)	11
Anders	15
Dat weet ik niet meer	3

De meerderheid van de panelleden (56%) had contact met de gemeente om een product aan te vragen (paspoort, id-kaart, et cetera). 32% had contact om informatie op te vragen. Daarnaast had één op de vijf panelleden contact om zaken te regelen (22%), een melding te doen (21%) of om een klacht in te dienen (18%).

Degenen die om een andere reden contact hadden met de gemeente geven onder andere aan dat het om een zakelijk contact ging, een product kwamen ophalen of in het kader van een bouwaanvraag.

Tabel 22 Wat was de reden van uw laatste contact met de gemeente?* (n=109)

	%
Om informatie op te vragen	21
Om een product aan te vragen (paspoort, id-kaart et cetera)	21
Om zaken te regelen (aanvraag vergunning, subsidie, uitkering en dergelijke)	20
Om een melding te doen	19
Om een klacht of bezwaar in te dienen	11
Om een verhuizing door te geven	0
Om een afspraak te maken (bij de balie)	1
Anders	6

* Deze vraag is gesteld aan panelleden die contact hebben gehad met de gemeente in het kader van verschillende redenen.

De redenen die panelleden geven voor hun laatste contact met de gemeente zijn vrij divers. 21% deed dit om informatie op te vragen en ook 21% vroeg een product aan (paspoort, id-kaart, et cetera). Zaken regelen (20%) en een melding doen (19%) worden door ongeveer eenzelfde aantal panelleden genoemd als reden van hun laatste contact met de gemeente.

De volgende vragen gaan het over het **laatste**, meest recente contact met de gemeente.

Tabel 23 Heeft u een ontvangstbevestiging gehad toen u de gemeente een brief of mail stuurde? (n=82)

	%
Ja	51
Nee	36
Dat weet ik niet (meer)	13

82 panelleden hebben een brief of mail gestuurd naar de gemeente. De helft (51%) hiervan heeft daarop een ontvangstbevestiging ontvangen. Ruim één derde van hen (36%) ontving geen ontvangstbevestiging.

Tabel 24 In hoeverre was het voor u duidelijk ... (%)

	n	Geheel duidelijk	Een beetje duidelijk	Niet duidelijk
Binnen welke termijn u antwoord zou krijgen?	184	58	16	25
Wie uw vraag in behandeling zou nemen?	173	51	15	35
Hoe u uw contactpersoon kon bereiken?	168	50	16	34

Het was voor tenminste de helft van de panelleden geheel duidelijk binnen welke termijn zij antwoord zouden krijgen (58%), wie hun vraag in behandeling zou nemen (51%) en hoe zij hun contactpersoon konden bereiken (50%). Toch was het voor een kwart (25%) ook niet duidelijk binnen welke termijn men antwoord zou krijgen, en voor een derde was het niet duidelijk wie de vraag in behandeling zou nemen (35%) of hoe men een contactpersoon kan bereiken (34%).

Tabel 25 Kunt u per aspect aangeven in hoeverre u hier tevreden of ontevreden over bent? (n=199)

	Zeer tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Zeer ontevreden
De snelheid waarmee u een reactie kreeg	17	56	14	8	5
De toonzetting van de communicatie (vriendelijk)	26	52	16	3	2
De totale doorlooptijd van uw vraag, dat wil zeggen de totale tijd die de gemeente nodig heeft gehad om uw vraag helemaal af te handelen	17	46	16	12	9
De duidelijkheid en begrijpelijkheid van de informatie die u heeft gekregen	22	50	16	9	4
De juistheid van de informatie	23	45	21	7	4
De mate waarin er naar u is geluisterd	28	36	19	6	10
De wijze waarop de communicatie met de gemeente is verlopen	23	43	19	10	6

Panelleden zijn over het algemeen tevreden over de verschillende aspecten die hen zijn voorgelegd over de communicatie en informatie. Over elk bevraagd aspect is circa twee derde van de panelleden (63+%) (zeer) tevreden. Het aspect waar de meeste panelleden (zeer) tevreden over zijn, is de toonzetting van de communicatie (vriendelijk) (78%), gevolgd door de snelheid waarmee zij reactie kregen (73%).

Tabel 26 Als u een rapportcijfer zou mogen geven 1 t/m 10 voor de kwaliteit van de communicatie van de gemeente in zijn geheel, welk cijfer zou u dan geven? (n=202)

	Gemiddelde cijfer (1-10)	8 of hoger (%)	6/7 (%)	5 of lager (%)
Kwaliteit communicatie gemeente	7,0	45	39	16

Panelleden waarderen de kwaliteit van de communicatie van de gemeente in zijn geheel gemiddeld met een 7,0. Bijna de helft van de panelleden (45%) waardeert de kwaliteit van de communicatie met een 8,0 of hoger. Een aanzienlijk kleiner deel van de panelleden (16%) geeft een 5 of lager.

De toelichtingen die panelleden geven over het door hun gegeven rapportcijfer komen deels overeen. Opmerkingen die vaak terugkomen zijn dat de algemene informatievoorziening goed gaat, maar dat de persoonlijkere communicatie vaak moeizaam verloopt.

Heeft u ideeën waarmee de communicatie van de gemeente Oisterwijk verbeterd kan worden?

De panelleden hebben zeker genoeg ideeën waarmee de communicatie van de gemeente Oisterwijk verbeterd kan worden. De volgende suggesties worden onder andere genoemd:

- Er mag nog beter geluisterd worden naar de inwoners en beter ingespeeld worden op de behoeften van de inwoners.
- Terugkoppelen aan inwoners wat er met opgehaalde informatie op een (inspraak)-avond gedaan wordt.
- Altijd een reactie geven. Er wordt niet altijd op e-mails gereageerd. Een ontvangstbevestiging of terugkoppeling is gewenst.
- Snellere reacties zijn daarbij ook gewenst.
- Zeker wanneer een proces langer duurt, is het fijn om tussentijds op de hoogte gehouden te worden.
- Zoekmachine verbeteren op de gemeentelijke website.
- Het wordt soms als lastig ervaren om per onderwerp te achterhalen bij wie je precies terecht kunt en hoe je contact kan leggen.
- Klantvriendelijkheid vooropstellen.

Ook horen we van enkele panelleden terug dat er sinds de vorige enquête over (digitale) dienstverlening en communicatie weinig is veranderd, terwijl anderen aangeven dat er de laatste tijd juist het een en ander is verbeterd.

4 Achtergrond onderzoek en respons

Burgerpanel Oisterwijk

De vragenlijst over de communicatie en (digitale) dienstverlening van de gemeente Oisterwijk stond uit van dinsdag 2 oktober tot en met dinsdag 16 oktober 2018. 852 leden van het Burgerpanel Oisterwijk hebben een uitnodiging ontvangen om mee te werken aan het onderzoek. 318 panelleden vulden de vragenlijst (volledig) in. Dit is een respons van 37%.

Achtergrondkenmerken

In de tabellen hieronder is de verdeling te zien van de respondenten naar de achtergrondkenmerken geslacht, leeftijd en woonplaats.

Tabel 27 Geslacht

	n	%
Vrouw	146	46
Man	162	51
<i>Onbekend</i>	10	3
Totaal	318	100

Tabel 28 Leeftijd

	n	%
16-29 jaar	15	5
30-39 jaar	25	8
40-54 jaar	82	26
55-54 jaar	76	24
65-74 jaar	86	27
75 jaar en ouder	24	8
<i>Onbekend</i>	10	3
Totaal	318	100

Tabel 29 Woonplaats

	n	%
Oisterwijk	263	83
Moergestel	52	16
Heukelom	2	1
Totaal	318	100

Representativiteit en betrouwbaarheid

Om de resultaten voor dit onderzoek in ieder geval voor deze achtergrondkenmerken representatief te maken voor de totale populatie van de gemeente Oisterwijk zijn de antwoorden gewogen naar deze achtergrondvariabelen. Een kanttekening die hierbij moet worden gemaakt is dat het Burgerpanel Oisterwijk bijna geen panelleden uit Heukelom heeft. Het aantal respondenten dat de vragenlijst volledig heeft ingevuld is nagenoeg voldoende om betrouwbare¹ uitspraken over te doen.

Omdat dit onderzoek zowel brede vragen over de algehele communicatie van de gemeente Oisterwijk bevat die gesteld zijn aan het hele panel, als een aantal specifieke vragen die slechts aan een deel van het panel gesteld zijn, verschilt de respons per vraag. Afhankelijk van de ingevulde antwoorden zijn bepaalde vragen wel voorgelegd aan een deel van de panelleden en andere vragen niet. Zoals in de leeswijzer is aangegeven geeft de N het daadwerkelijke aantal panelleden dat de vraag heeft ingevuld weer. De resultaten van de vragen met een kleinere N zijn hierdoor minder betrouwbaar, simpelweg omdat minder panelleden deze vraag hebben ingevuld.

¹ Uitgaande van een betrouwbaarheidspercentage van 95% komen we bij een aantal van 318 respondenten uit op een marge van 5,5%. Dit ligt net iets hoger dan de gewenste maximale betrouwbaarheid van 5,0%

HETPON



OPGERICHT IN
1947



GEVESTIGD IN
TILBURG

KENNISONDERNEMING

STICHTING ZONDER WINSTOOGMERK

AANTAL MEDEWERKERS

20



INTENSIEVE SAMENWERKINGEN

MET UNIVERSEITEN EN ANDERE
KENNISINSTELLINGEN

SPECIFIEKE THEMA'S

- > VEERKRACHT
- > RUIMTE EN MILIEU
- > OMGEVINGSVRAAGSTUKKEN
- > ARBEID
- > CULTUUR
- > ERFGOED
- > MIGRATIE
- > PARTICIPATIE
- > STURING

ONZE OPDRACHTGEVERS

- > PROVINCIES
- > GEMEENTEN
- > ZORG- EN WELZIJNSINSTELLINGEN
- > FONDSEN

**HET
PON**

Over het PON

Passie voor samen leven

Het PON is een kennisonderneming in het hart van de samenleving. We halen meningen en voorkeuren uit de samenleving op over alles wat mensen bezighoudt. Bij de mensen zelf, in nauwe samenwerking met die mensen. Die voorkeuren en meningen onderzoeken we, analyseren we en duiden we. Met prikkelende aanpakken en innovatieve methodieken. Emoties verbinden we aan feiten, kennis koppelen we aan beleving. We leggen dwarsverbanden die op het eerste gezicht niet zo vanzelfsprekend zijn. En soms ontwrichten we.

Met die uitkomsten en inzichten adviseren we beleidsmakers en bestuurders. Of ze nu bij een gemeente, provincie, woningcorporatie of zorginstelling werken. Zodat ze afgewogen keuzes kunnen maken. Zodat ze bestuurlijk kunnen vernieuwen. En zodat ze een positieve impuls kunnen geven aan de samenleving van morgen.

Stationsstraat 20c
5038 ED Tilburg
+31 (0)13 535 15 35
info@hetpon.nl
www.hetpon.nl