

Gemeente Oudewater

0-meting klantbeleving dienstverlening
Concept rapport | Cris Donze & Thomas Hoogeboom
juni 2025



Inhoud

1. Onderzoeksopzet	3
2. Totaalbeeld werkorganisatie	6
3. Management samenvatting gemeente Oudewater	10
4. Onderzoekspopulatie	13
5. Algemene waardering	21
6. Afgenomen diensten	27
7. Contact met de gemeente	32
8. Stadskantoor	39
9. Bijlagen	42

Onderzoeksopzet



Onderzoeksopzet

Achtergrond en doelstelling

In dit rapport worden de resultaten van de 0-meting van het klantbelevingsonderzoek voor de gemeente Oudewater gepresenteerd. Het onderzoek is uitgevoerd in samenwerking met de gemeente Woerden. Het is de eerste keer dat een dergelijk onderzoek is uitgevoerd. Het onderzoek geeft inzicht in waar de gemeente prioriteiten voor verbetering dient te leggen en helpt daarmee in de ambitie om inwoners en andere belanghebbenden een klantgedreven dienstverlening te bieden.

De in dit rapport gepresenteerde resultaten geven een globaal beeld van de tevredenheid van klanten van de gemeente. Goede en minder goede aspecten van de dienstverlening kunnen in vervolgmetingen, die meer specifiek gericht zijn op ervaringen met de geboden diensten, nader uitgediept worden.

De vragenlijst

De vragenlijst voor dit onderzoek is gebaseerd op een model dat KCM Group vaker gebruikt voor de nulmeting van de klantbeleving voor gemeenten en verder toegespitst op de wensen van de gemeente Oudewater. De volgende thema's komen in de vragenlijst aan de orde:

1. Inventarisatie en waardering (rapportcijfer) van de in het afgelopen jaar afgenomen diensten;
2. Inventarisatie en waardering (rapportcijfer) van de in het afgelopen jaar gebruikte wijze van contact met de gemeente (het gebruikte kanaal);
3. Mate van instemming (5-puntsschaal helemaal oneens – helemaal eens) met een aantal dienstverleningswaarden die de gemeente Oudewater hanteert;
4. Waardering (rapportcijfer) van het Stadskantoor op een aantal relevante aspecten;
5. Algemene waardering (rapportcijfer) van de dienstverlening door de gemeente. Dit is de belangrijkste vraag in het onderzoek; aan de hand hiervan kunnen prioriteiten gesteld worden omtrent het vervolg;
6. Achtergrondkenmerken, die gebruikt kunnen worden om de resultaten te duiden: leeftijd, woonplaats, aantal jaren woonachtig in gemeente en type respondent.

De vragenlijst bood de respondenten uitgebreide mogelijkheden om de gegeven

antwoorden in eigen woorden verder toe te lichten. Hiervan is veel gebruik gemaakt; de geschreven teksten bieden zeer waardevolle informatie voor verbeteringen in het beleid en de dagelijkse uitvoering.

De vragenlijst is beschikbaar gesteld via het online platform van KCM Group, dat er voor zorgde dat de respondent op basis van de gegeven antwoorden alleen de relevante vragen diende te beantwoorden. De vragenlijst voldeed volledig aan de toegankelijkheidsrichtlijnen van de gemeente. Respondenten konden het onderzoek invullen via een desktop, smartphone of tablet. Voor respondenten met een visuele handicap bestond de mogelijkheid om de vragen voor te laten lezen.

De onderzoekspopulatie

De onderzoekspopulatie bestaat uit inwoners, ondernemers of contactpersonen van een raad, maatschappelijke organisatie of vereniging, die in het afgelopen jaar één of meerdere diensten bij de gemeente Oudewater hebben afgenomen en waarvan de gemeente beschikte over een e-mailadres. Deze e-mailadressen zijn afkomstig uit zaaksystemen (voornamelijk Burgerzaken, Melding Openbare Ruimte) en verzonden e-mails. Daarnaast bood de gemeente de mogelijkheid om het onderzoek in te vullen via een QR-code, gepubliceerd via een bericht in de lokale krant, in flyers een poster bij de balie en via social media.

Tussen 20 februari en 14 april 2025 zijn in totaal 1.466 uitnodigingen via e-mail verstuurd. In de e-mail was een link opgenomen, via welke de ontvanger direct toegang kreeg tot het onderzoek. Eén week na de verzending van de uitnodiging is een eenmalige herinnering verstuurd aan iedereen die op dat moment nog niet deelgenomen had. Uiteindelijk hebben 174 respondenten via de link in de e-mail de vragenlijst geopend; een respons van 11,9%. De onderzoekspopulatie is aangevuld met 49 respondenten die gebruik maakten van de publieke link. De laatste respons was op 28 april.

De netto onderzoekspopulatie komt daarmee op 233 respondenten. Dit is te weinig om betrouwbare uitspraken te doen over de dienstverlening van de gemeente – de resultaten in dit rapport geven een indicatie. Omdat iedere mening telt, zijn in deze rapportage ook de resultaten van 58 niet volledig ingevulde vragenlijsten meegenomen,

Opzet van het onderzoek

onder de voorwaarde dat tenminste de eerste vraag beantwoord is.

De samenstelling van de aldus verkregen onderzoekspopulatie komt op woonplaats in grote lijnen overeen met de werkelijke bevolkingssamenstelling van de gemeente. Op leeftijd is er sprake van een overververtegenwoordiging van oudere inwoners. De gemiddelde leeftijd van de deelnemers in het onderzoek is met 56 jaar iets aan de hoge kant.

De resultaten

In dit rapport worden de onderzoeksresultaten via grafieken weergegeven. In alle grafieken worden de gegeven antwoorden in afgeronde percentages weergegeven. Er wordt steeds aangegeven hoeveel respondenten de vraag hebben beantwoord. In grafieken, waarin waarderingen worden weergegeven, wordt gebruik gemaakt van de signaalkleuren rood, oranje en groen. Rood staat voor een onvoldoende prestatie, oranje voor een voldoende en groen voor een goede prestatie.

Waar mogelijk en relevant, wordt in de beschrijvingen aangegeven waar het resultaat op een achtergrondkenmerk afwijkt van het gemiddelde antwoord van alle respondenten. Dit wordt uitsluitend gedaan als er sprake is van een significante afwijking. Significantie is het resultaat van een statistische toets, waarbij het uitgangspunt is dat een gevonden verschil met 95% betrouwbaarheid overeenkomt met de werkelijkheid en niet aan toeval te wijten is. Als er sprake is van een significant verschil worden de percentages of de gemiddelden in de grafieken weergegeven met een kleur; groen indien het percentage/het gemiddelde hoger of beter is dan het gemiddelde voor alle respondenten en rood voor lager of slechter. Significantie is afhankelijk van het aantal waarnemingen (de 'n') en de spreiding (verdeling) van de antwoorden.

Naast dit rapport ontvangt gemeente Oudewater ook een tabellenset met daarin de resultaten vergeleken op een aantal achtergrondkenmerken en een overzicht van de gegeven open toelichtingen in de vragenlijst. Deze worden in separate Excel-bestanden aangeleverd. In dit rapport is ter illustratie een aantal van de open toelichtingen opgenomen.



Gemeente Oudewater

Goedendag,

Afgelopen maanden heeft u contact gehad met de gemeente Oudewater. Wij willen graag weten wat u van dat contact vond. Zo kunnen we onze dienstverlening verbeteren.

Wilt u meedoen aan ons onderzoek?

Het invullen duurt ongeveer 5 tot 10 minuten en is helemaal anoniem. We kunnen niet zien wie de antwoorden invult.

[Naar het online onderzoek](#)

Alvast heel hartelijk bedankt voor uw tijd!

Met vriendelijke groet,
Gemeente Oudewater

Disclaimer

Dit onderzoek wordt in opdracht van de gemeente Oudewater uitgevoerd door het onafhankelijke onderzoeksbureau KCM Survey. KCM Survey heeft van ons alleen uw e-mailadres ontvangen om u uit te nodigen voor dit onderzoek. Dat wordt door hen niet voor verdere doeleinden gebruikt. Heeft u vragen over dit onderzoek? Stuur dan een e-mail naar dienstverlening@oudewater.nl.

Wilt u niet meer worden benaderd voor online onderzoeken van ons? Meldt u zich dan [hier](#) af.

KCM

Totaalbeeld werkorganisatie



Totaalbeeld werkorganisatie

De resultaten in dit rapport hebben betrekking op de dienstverlening van de gemeente Woerden. Aangezien een groot deel van de dienstverlening voor gemeente Woerden en gemeente Oudewater door dezelfde werkorganisatie wordt uitgevoerd, wordt in dit hoofdstuk ingegaan op de resultaten van de totale werkorganisatie.

In beide gemeenten is gelijktijdig dit klantbelevingsonderzoek uitgevoerd. Het onderzoek was vrijwel exact gelijk van opzet in beide gemeenten. Alleen daar waar er een verschil is diensten of kanalen, waren enkele antwoordopties verschillend. Dat maakt het mogelijk de uitkomsten te vergelijken.

Ook de samenstelling van de onderzoekspopulatie is voor wat betreft leeftijd, opleiding en type respondent redelijk vergelijkbaar.

Algemene waardering

In het onderzoek is aan respondenten gevraagd een rapportcijfer te geven voor de totale dienstverlening. In de grafiek hieronder wordt dit rapportcijfer weergegeven voor de totale werkorganisatie en voor beide gemeenten afzonderlijk.

rapportcijfer algemene waardering dienstverlening



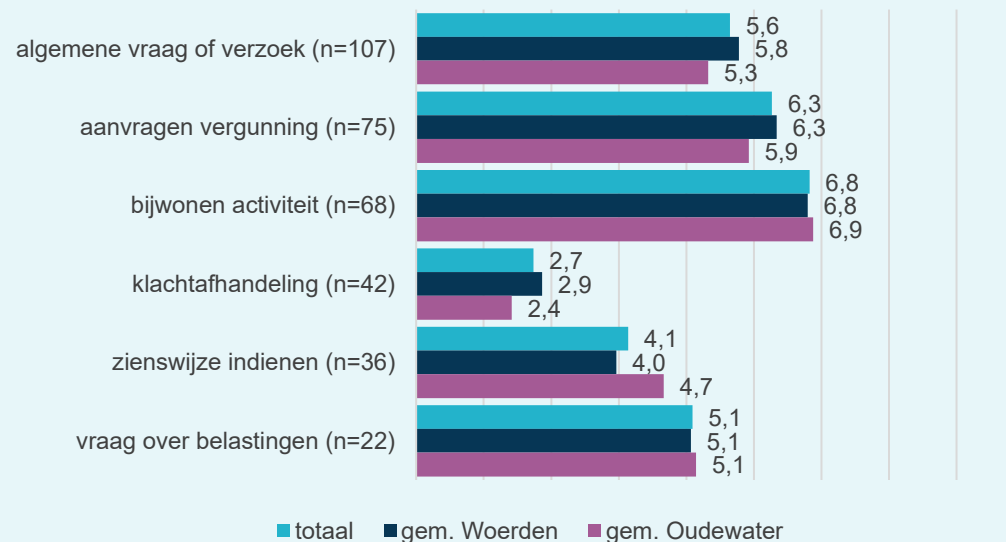
Het rapportcijfer voor de dienstverlening van de totale werkorganisatie komt uit op 6,8. Respondenten woonachtig in de gemeente Oudewater zijn met een rapportcijfer 6,3 significant minder tevreden dan respondenten die in de gemeente Woerden wonen (7,0). Dat is opvallend, omdat een groot deel van de dienstverlening van de totale werkorganisatie voor beide gemeenten hetzelfde is. Hier speelt mogelijk een verschil in de verwachtingen van respondenten in beide gemeenten, mede ingegeven door het verschil in aantal inwoners, een rol. Uit een aantal opmerkingen die door respondenten

gemaakt zijn, blijkt dat er bij sommige respondenten uit Oudewater een zeker negatief sentiment heerst ten aanzien van de grotere gemeente Woerden.

Waardering afgenomen diensten

In onderstaande grafiek worden de rapportcijfers voor de diensten, waarvoor geldt dat de dienstverlening volledig gelijk is voor beide gemeenten, weergegeven.

waardering afgenomen diensten, dienstverlening volledig gelijk



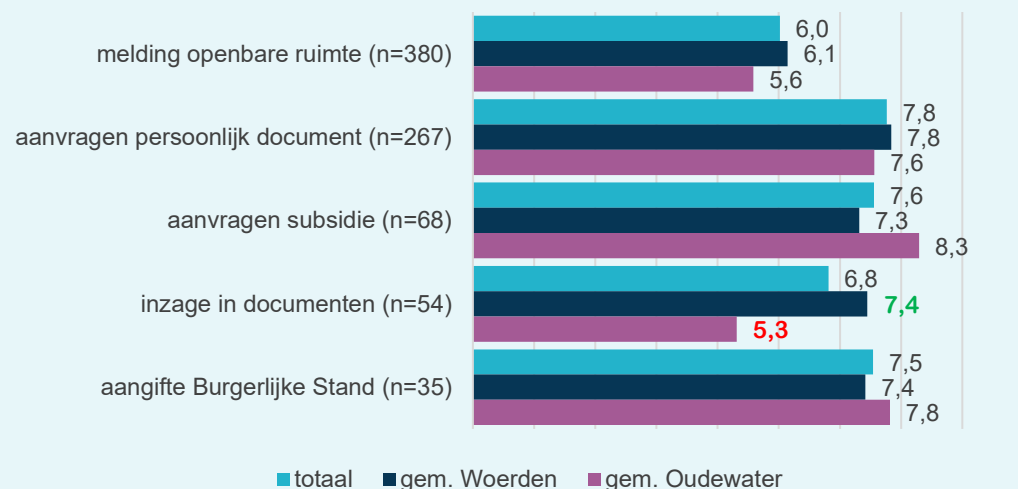
Op vier van de zes vergelijkbare afgenomen diensten zijn er duidelijke, maar niet-significante verschillen in de waarderingen tussen de beide gemeenten. Over de diensten algemene vraag of verzoek, aanvragen vergunning en klachtafhandeling zijn respondenten uit de gemeente Woerden meer tevreden dan die uit de gemeente

Totaalbeeld werkorganisatie

Oudewater; voor het indienen van een zienswijze geldt het tegenovergestelde. De verschillen tussen beide gemeenten laten zich niet direct verklaren door de inhoud van de dienstverlening of de medewerkers die erbij betrokken zijn; deze zijn immers voor beide gelijk. Het verschil in waardering voor de afgenomen diensten kan wel te maken hebben met het gegeven dat bij sommige van deze diensten verschillende teams betrokken zijn, afhankelijk van het onderwerp van de vraag, zienswijze, melding of activiteit. Het verschil in aanpak tussen de betrokken teams heeft mogelijk effect op de waardering.

In onderstaande grafiek worden de resultaten weergegeven voor de waardering van de afgenomen diensten die grotendeels op dezelfde manier worden afgehandeld, maar waarbij de aard van de dienst of de locatie waar de dienst wordt afgehandeld tussen beide gemeenten kan afwijken.

waardering afgenomen diensten, dienstverlening grotendeels gelijk



Hier zien we verschillen in de waardering voor melding openbare ruimte, aanvragen subsidie, inzage in documenten en aangifte Burgerlijke Stand. Het enige significante verschil geldt voor het inzien van documenten. Respondenten uit Gemeente Woerden zijn met een 7,4 significant tevredener dan die uit Oudewater (5,3). Hier speelt mogelijk de reden voor inzage een rol, die natuurlijk in Oudewater een heel andere kan zijn dan in Woerden. Mogelijk speelt ook de locatie van de ter inzagelegging een rol; sommige documenten zijn alleen in te zien in het in Woerden gevestigde Streekarchief.

De verschillen bij melding openbare ruimte zijn mogelijk te verklaren uit de aard van de melding, die in Oudewater anders kan zijn dan in Woerden. Daarnaast wordt de afhandeling in beide gemeenten door verschillende partijen gedaan.

Voor het aanvragen van subsidie wordt het grote, maar niet significante, verschil mogelijk verklaard uit het verschil in beschikbaarheid en/of werkwijze tussen beide gemeenten. Sommige subsidies zijn in beide gemeenten gelijk van proces en worden afgehandeld door dezelfde medewerkers. Andere subsidies zijn alleen beschikbaar in de ene gemeente en niet in de andere gemeente of kennen een andere werkwijze afhankelijk van de lokale context.

Voor het aanvragen van documenten of het doen van aangifte geldt dat het proces in principe gelijk is en dat dit door hetzelfde team wordt afgehandeld. Het rapportcijfer voor aanvragen persoonlijk document is daarom redelijk vergelijkbaar tussen beide gemeenten. Het hogere rapportcijfer voor aangifte Burgerlijke Stand in de gemeente Oudewater kan te maken hebben met de locatie zelf (gemeentehuis Woerden of Stadskantoor Oudewater) en de openingstijden per locatie.

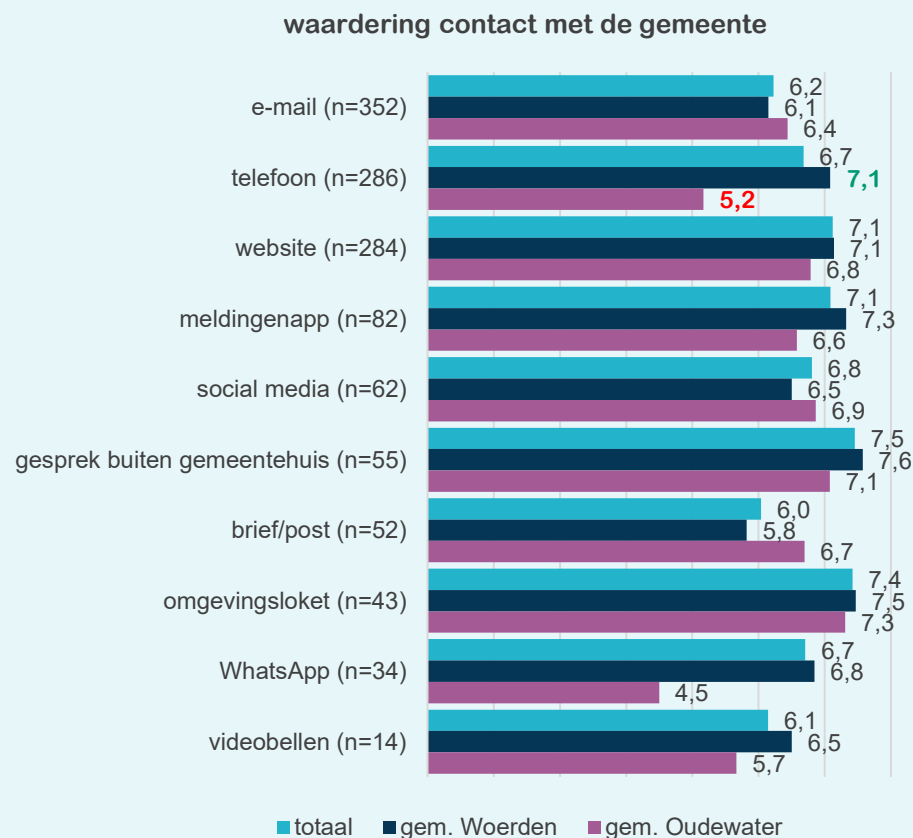
Voor de afgenomen diensten sociale ondersteuning, afval/grofvuil ophalen, bezwaar maken en het bijwonen van een (online) raadsvergadering geldt dat er sprake is van een verschil in dienstverlening tussen beide gemeenten. Het heeft om die reden geen zin om de rapportcijfers te vergelijken.

Waardering contact met de gemeente

De afhandeling van het contact met de gemeente wordt voor de meeste kanalen door de gezamenlijke werkorganisatie afgehandeld.

Totaalbeeld werkorganisatie

In de onderstaande grafiek worden de rapportcijfers voor de verschillende kanalen weergegeven voor de totale werkorganisatie en voor de respondenten uit beide gemeenten.



Ook hier geldt dat inwoners via deze kanalen contact kunnen hebben met verschillende teams of medewerkers en dat dit vrijwel altijd medewerkers of teams zijn die dit contact voor beide gemeenten afhandelen.

Opvallend is het grote verschil in waardering voor het telefonisch contact. Respondenten uit gemeente Woerden geven met een 7,1 een significant hoger rapportcijfer dan die uit gemeente Oudewater (5,2). Een verklaring voor dit verschil is mogelijk een verschil in sentiment tussen respondenten uit kleinere gemeenten versus een grotere gemeente. We zien dit bijvoorbeeld terug in de mate van instemming met de stelling "de medewerkers weten waar ze het over hebben en kennen onze gemeente goed" (Woerden 55% eens, Oudewater 43%) en "ik kan goed terecht bij de gemeente" (61% versus 44%). Dit komt het sterkst naar voren op die kanalen waarop er sprake is van rechtstreeks contact, zoals telefonie, WhatsApp en videobellen.

Bij kanalen waar er geen sprake is van rechtstreeks contact (e-mail, social media, brief/post) speelt dit minder. Toch zien we hier met name bij het contact via brief/post dat gemeente Oudewater met een 6,7 een veel hogere waardering krijgt dan gemeente Woerden. Hierbij speelt mogelijk een rol dat dit kanaal onder respondenten uit Oudewater een relatief grote voorkeur geniet.

Anders dan de hierboven genoemde kanalen, bevinden de milieustraat en het gemeentehuis/Stadskantoor zich op verschillende locaties met andere medewerkers. Het heeft om die reden geen zin om de rapportcijfers te vergelijken.

Management samenvatting

Gemeente Oudewater



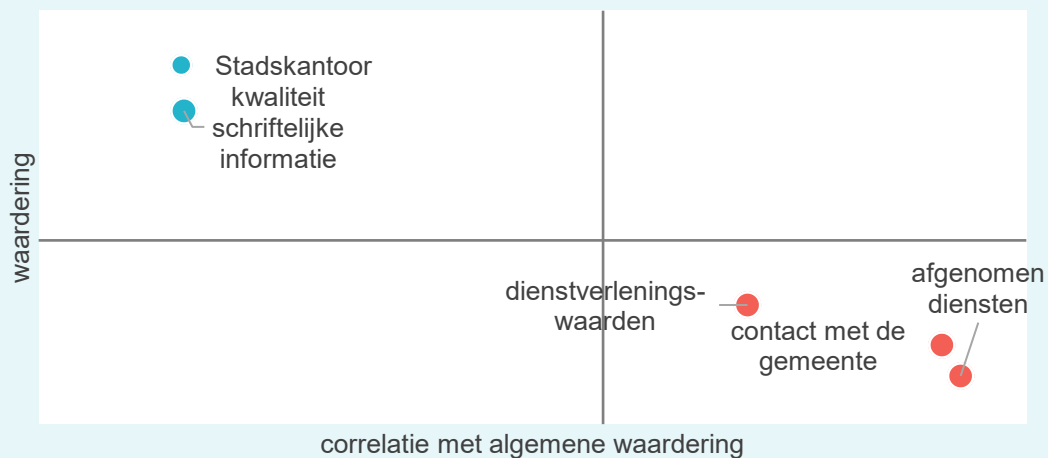
Management samenvatting

Waardering dienstverlening

Aan dit onderzoek hebben 223 respondenten meegedaan. Dit is te weinig om betrouwbare uitspraken te doen; de resultaten dienen als indicatief beschouwd te worden. Inwoners van de gemeente Oudewater waarderen de dienstverlening met een 6,3. Hiermee scoort de gemeente ruim onder het landelijke gemiddelde voor dit soort onderzoeken. De totale waardering van de dienstverlening wordt bepaald door de scores op de onderliggende thema's, die in dit onderzoek zijn uitgevraagd: de afgenomen diensten, het contact met de gemeente (de kanalen), de dienstverleningswaarden en het Stads kantoor.

Verbeterprioriteiten

Door middel van een correlatieanalyse is gekeken naar de mate waarin de waardering voor de prestatie van de gemeente op de thema's bijdraagt aan de algemene waardering. Zo ontstaat inzicht in waar de gemeente de meeste prioriteit dient te leggen om de waardering van de dienstverlening te verhogen.



Op de horizontale as staat de mate waarin de thema's samenhangen met de algemene waardering. Thema's met de sterkste samenhang of correlatie staan rechts in de matrix. Op de verticale as staat de relatieve prestatie, de waardering ten opzichte van de algemene waardering. Hoe hoger de positie, des te beter de prestatie.

Rechtsboven staan thema's, die relatief sterk samenhangen met de waardering van de dienstverlening en relatief goed gewaardeerd worden. Deze thema's dienen gekoesterd te worden, aangezien zij bijdragen tot een hogere waardering. Voor de gemeente Oudewater zijn er geen thema's die hieraan voldoen.

Rechtsonder staan thema's die voor verbetering in aanmerking komen. Zij bepalen in sterke mate de algemene waardering, maar scoren relatief slecht. Voor gemeente Oudewater zijn dit de dienstverleningswaarden, het contact met de gemeente en de afgenomen diensten.

Aan de linkerkant van de matrix staan thema's die minder sterk bijdragen aan de algemene waardering. Relatief slecht scorende thema's verdienen aandacht; voor de gemeente Oudewater zijn er geen thema's in deze categorie. De prestatie op relatief goed scorende thema's dient op zijn minst gehandhaafd te worden. Voor gemeente Oudewater zijn dat het Stads kantoor en de kwaliteit van de schriftelijke informatie.

Direct verbeteren: afgenomen diensten

De twee meest afgenomen diensten zijn de melding openbare ruimte en het aanvragen van een persoonlijk document. Deze diensten worden gewaardeerd met respectievelijk een 5,6 (vergelijkbaar met het landelijk gemiddelde) en een 7,6 (slechter dan het landelijk gemiddelde). De derde meest afgenomen dienst is het stellen van een algemene vraag of verzoek. Deze dienst krijgt een 5,3, ruim onder het landelijk gemiddelde.

Directe verbetering is gewenst op de diensten melding openbare ruimte en inzage in documenten.

Management samenvatting

Direct verbeteren: contact met de gemeente

Het contact met de gemeente scoort gemiddeld lager dan de algemene waardering. De website, e-mail en de telefoon zijn de meest gebruikte kanalen. E-mail en telefoon zijn de meest genoemde voorkeurskanalen.

Het contact via e-mail komt het meest voor verbetering in aanmerking. Dit kanaal wordt gewaardeerd met een 5,2, lager dan de totale waardering en onder het landelijk gemiddelde. Ook het telefonisch contact scoort met een 6,2 onder het gemiddelde. De best gewaardeerde kanalen zijn de milieustraat (7,7) en het contact aan de balie in het Stadskantoor (6,9, onder het landelijk gemiddelde).

Direct verbeteren: dienstverleningswaarden

Uit de beantwoording van de stellingen die de gemeente Oudewater hiervoor hanteert blijkt dat het meedenken, de tijdigheid van reageren en het serieus nemen van de persoon die contact had het meest voor verbetering in aanmerking komen. Medewerkers worden over het algemeen wel als vriendelijk en respectvol beoordeeld.

Geen directe actie nodig: Stadskantoor en kwaliteit schriftelijke informatie

Het Stadskantoor scoort gemiddeld genomen een ruime voldoende. Deze meting geeft geen aanleiding om hierop actie te ondernemen.

Ook de kwaliteit van de schriftelijke informatie behoeven op dit moment geen directe actie. De meeste ondervraagden begrijpen de door de gemeente verstrekte schriftelijke informatie goed en weten wat ze ermee kunnen doen.

Aanbevelingen

Deze 0-meting is er primair op gericht om te achterhalen op welke onderwerpen de gemeente Oudewater zich dient te richten om de dienstverlening te verbeteren. De hiervoor genoemde verbeterpunten zijn een eerste indicatie voor het inrichten van concrete verbeterplannen.

Verderop in dit rapport wordt in meer detail ingegaan op alle onderzoeksresultaten. Daarnaast is er een schat aan informatie beschikbaar in alle opmerkingen die respondenten in de open tekstvelden in de vragenlijst hebben gegeven.

Voor een gericht verbeterplan heeft de gemeente Oudewater echter meer gedetailleerde informatie nodig. Deze informatie is te achterhalen door voor elke aangeboden dienst of elk gebruikt kanaal de gebruiker te vragen wat er beter kan en wat er goed gaat.

Onderzoekspopulatie



Onderzoekspopulatie

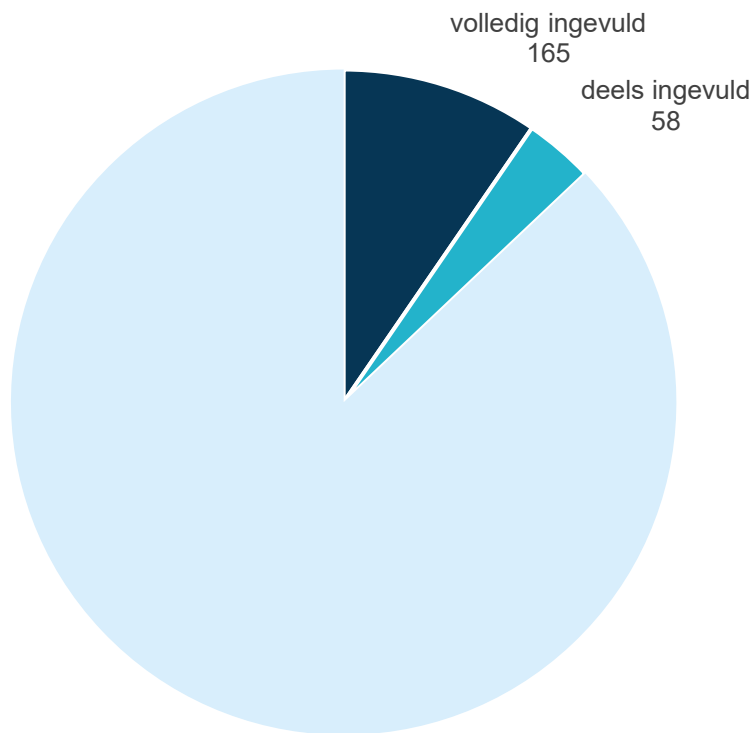
Respons

Verzonden e-mails: 1.466

Ingevuld (e-mail): 174

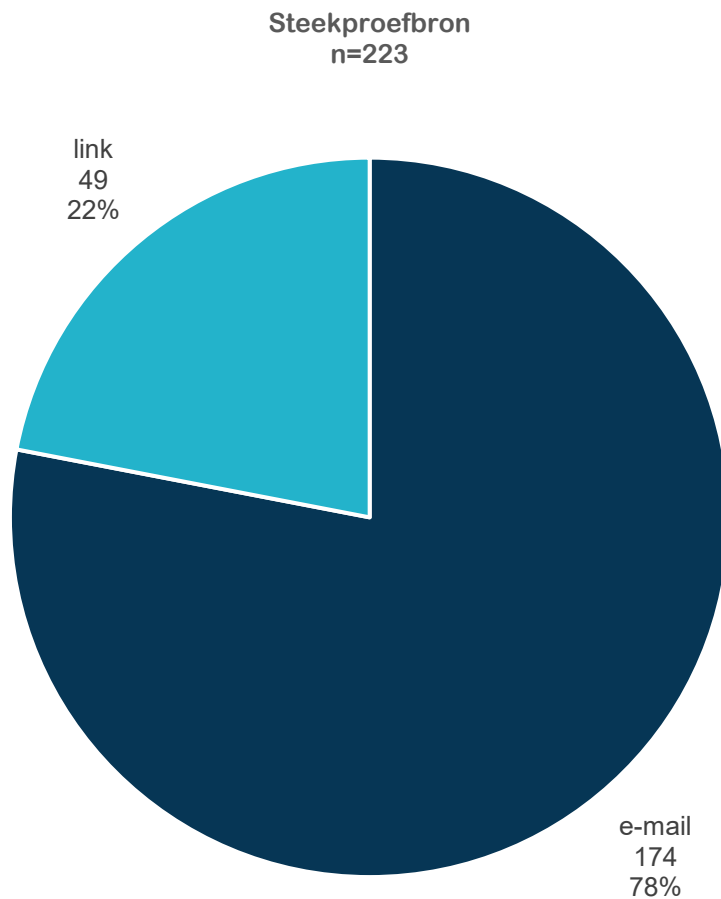
Ingevuld (link): 49

Respons: 11,9%



- Tussen 20 februari en 14 april 2025 zijn in totaal 1.466 uitnodigingen via e-mail verstuurd. Deze e-mailadressen zijn afkomstig uit zaaksystemen (voornamelijk Burgerzaken, Melding Openbare Ruimte) en aan de gemeente Oudewater verzonden e-mails.
- In de e-mail was een link opgenomen, via welke de ontvanger direct toegang kreeg tot het onderzoek. Eén week na de verzending van de uitnodiging is een eenmalige herinnering verstuurd aan iedereen die op dat moment nog niet deelgenomen had.
- Uiteindelijk hebben 174 respondenten via de link in de e-mail de vragenlijst geopend; een respons van 11,9%. De onderzoekspopulatie is aangevuld met 49 respondenten die gebruik maakten van de publieke link.
- De netto onderzoekspopulatie komt daarmee op 233 respondenten. 165 respondenten hebben de vragenlijst ingevuld; dit is aangevuld met 58 niet volledig ingevulde vragenlijsten (op voorwaarde dat ten minste één vraag is beantwoord).
- Dit is te weinig om betrouwbare uitspraken te doen over de dienstverlening van de gemeente, zeker als er gekeken wordt naar de uitsplitsing op achtergrondkenmerken. De resultaten in dit rapport geven derhalve een indicatie.

Onderzoekspopulatie Steekproefbron

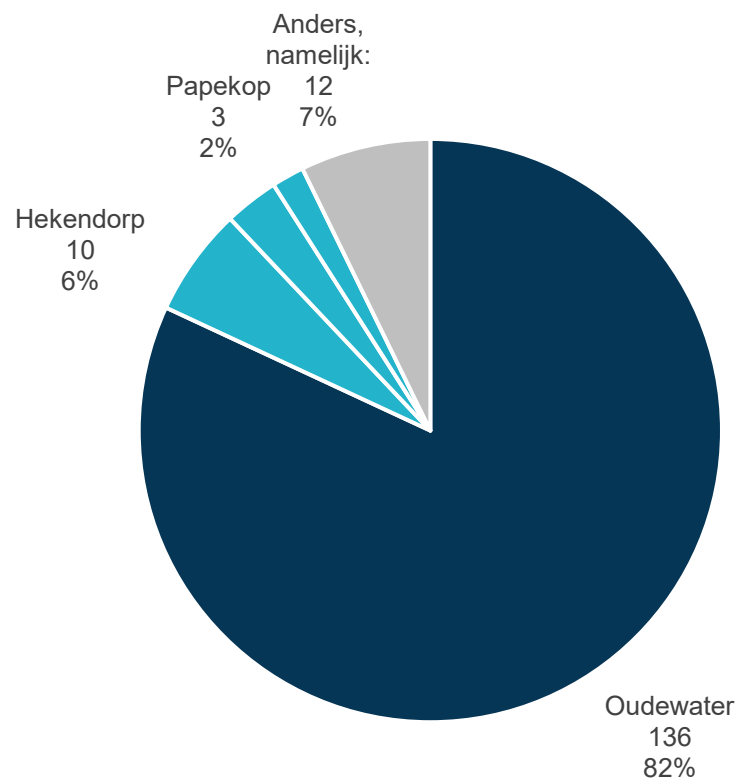


- De door de gemeente via een QR-code aangeboden link werd door 49 respondenten (22%) gebruikt. Deze respondenten zijn over het algemeen meer betrokken en vaak ook kritisch ten aanzien van de dienstverlening van de gemeente; zij nemen immers de moeite om de QR-code te scannen en op deze wijze hun mening te geven. Dit uit zich bijvoorbeeld in een bovengemiddelde afname van diensten als het bijwonen van een raadsvergadering of een door de gemeente georganiseerde activiteit, maar ook in een gemiddeld lagere waardering voor alle beoordeelde producten en diensten.
- De steekproefbron wordt in deze rapportage als uitsplitsingscriterium gebruikt.

Onderzoekspopulatie

Woonplaats

Waar woont u? (n=166)

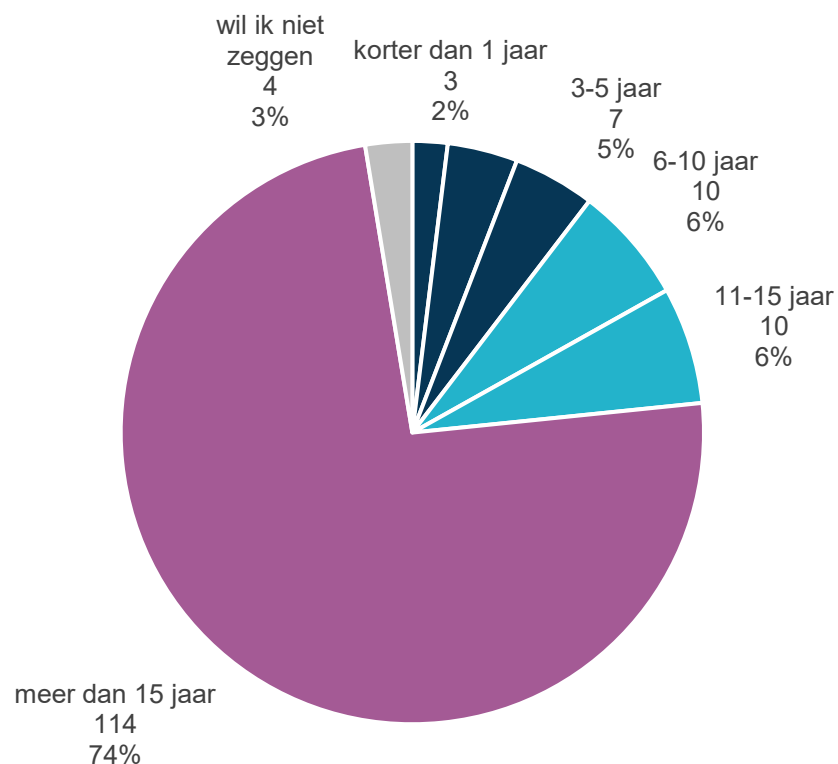


- Om een beeld te krijgen van de representativiteit van de resultaten voor de bevolking van de gemeente, is in het onderzoek gevraagd waar de respondent woont.
- Verreweg de meeste ondervraagden (82%) wonen in Oudewater. 18 respondenten zijn woonachtig in een andere kern (Hekendorp, Snelrewaard of Papekop). De categorie 'Anders, namelijk' bestaat voornamelijk uit respondenten die niet in de gemeente Oudewater woonachtig zijn.
- Een vergelijking van de verdeling over de kernen met de door de gemeente verstrekte werkelijke verdeling leert dat deze redelijk goed overeenkomt met de samenstelling in de gemeente.
- Dit kenmerk wordt gebruikt om de onderzoeksresultaten te duiden.

Onderzoekspopulatie

Aantal jaar woonachtig

Hoe lang woont u al in deze gemeente? (n=154)

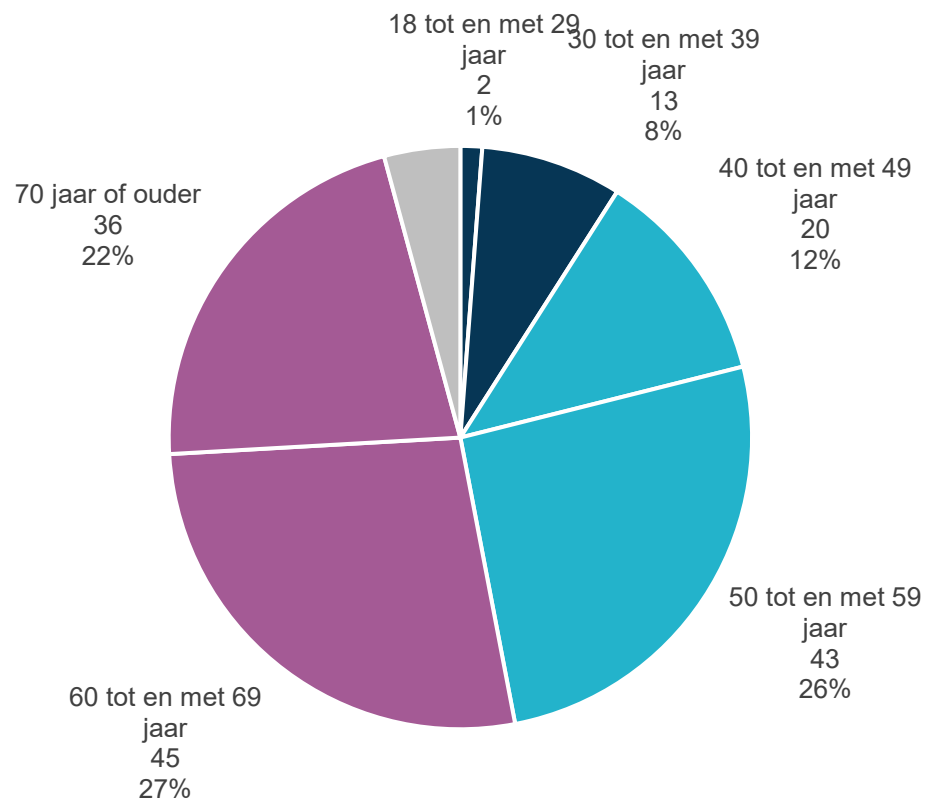


- Door te vragen naar hoe lang een respondent al woonachtig is in de gemeente, krijgen we een beeld van de 'ervaringsdeskundigheid'.
- Verreweg de grootste groep (74%) woont al meer dan 15 jaar in de gemeente Oudewater. De relatief 'nieuwe' inwoners zijn te kenmerken als respondenten die tot 6 jaar in de gemeente woonachtig zijn; dit geldt voor 7% van de deelnemers.
- Ook dit kenmerk wordt gebruikt om de resultaten te duiden; de categorieën zijn ingedikt volgens de kleuren in de grafiek.

Onderzoekspopulatie

Leeftijd

Wat is uw leeftijd? (n=166)

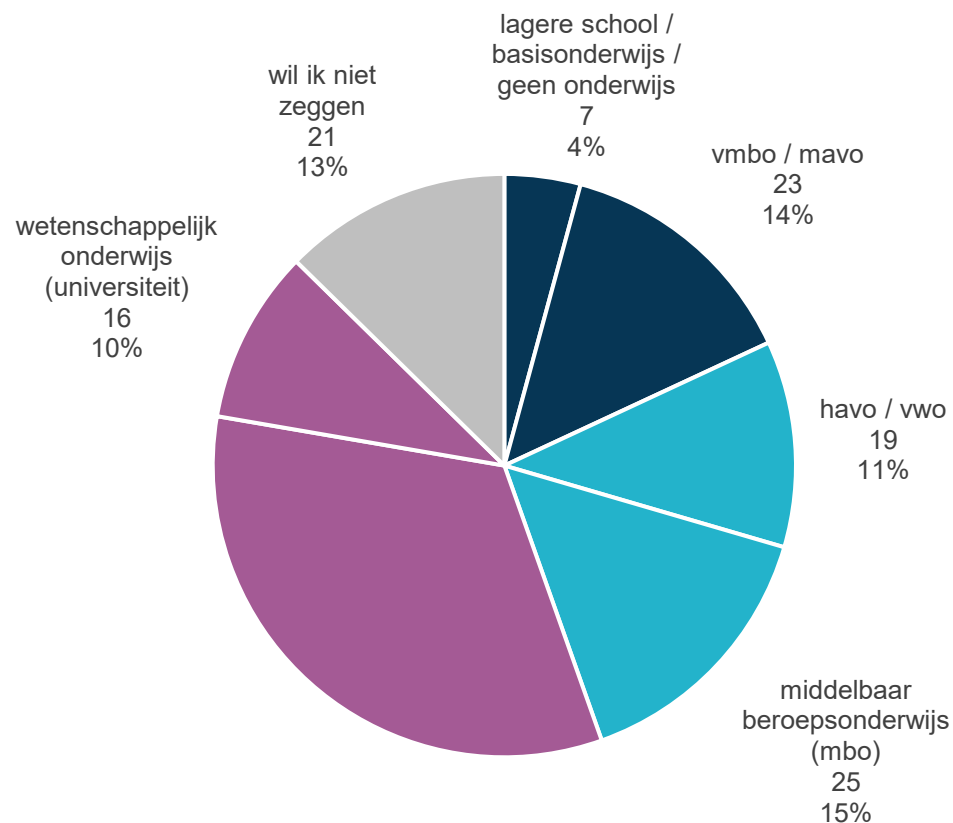


- Ook de leeftijdsverdeling van de onderzoekspopulatie geeft een indicatie over hoe de resultaten de werkelijke inwoners van de gemeente representeren.
- Een vergelijking met de leeftijdsopbouw in het onderzoek met die van de gemeente zelf, laat zien dat de oudere inwoners iets oververtegenwoordigd zijn. Ongeveer de helft van de ondervraagden is 60+; in werkelijkheid is dat 39% (berekend op het aantal inwoners van 20 jaar of ouder). De gemiddelde leeftijd in dit onderzoek is met 56 jaar dan ook aan de hoge kant.
- Dit is een bekend fenomeen in dit soort onderzoeken en kan verklaard worden uit het gegeven dat oudere mensen in het algemeen meer tijd kunnen vrijmaken om dit soort onderzoek in te vullen.
- Het kenmerk leeftijd wordt gebruikt om de resultaten verder te duiden. De categorieën zijn ingedikt volgens de kleuren in de grafiek.

Onderzoekspopulatie

Opleiding

Wat is uw hoogst afgeronde opleiding? (n=166)

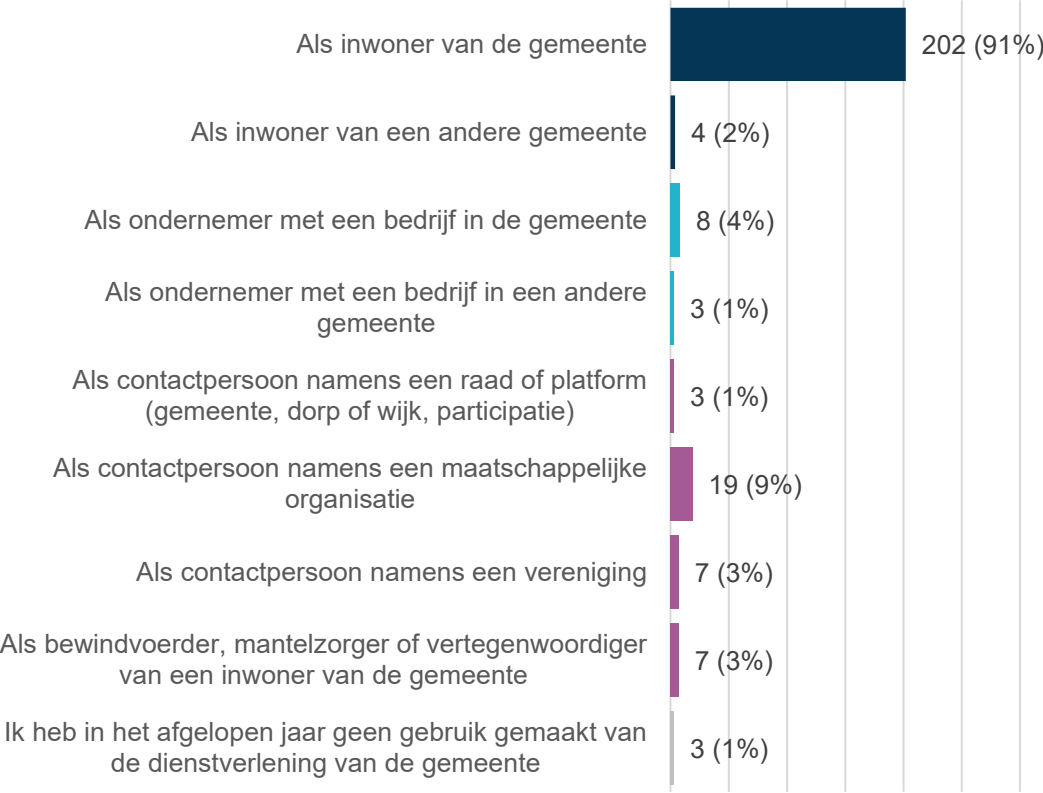


- Een andere relevant kenmerk is de hoogst genoten opleiding. Het opleidingsniveau kan bijvoorbeeld een rol spelen bij het begrip van de gemeentelijke communicatie.
- 43% heeft een hogere opleiding genoten (hbo of wetenschappelijk onderwijs). 26% heeft ten minste middelbaar onderwijs (havo/vwo of mbo) en 18% is lager opgeleid (basisonderwijs of vmbo/mavo).
- Het kenmerk opleiding wordt gebruikt om de onderzoeksresultaten te duiden. De categorieën zijn ingedikt volgens de kleuren in de grafiek.

Onderzoekspopulatie

Type respondent

Op welke van onderstaande manieren heeft u in het afgelopen jaar gebruik gemaakt van de dienstverlening van de gemeente? (n=223)



- Aan respondenten is gevraagd in welke hoedanigheid zij in het afgelopen jaar contact met de gemeente hebben gehad. Dit is een manier om onderscheid te maken tussen particuliere of 'gewone' inwoners, ondernemers of contactpersonen van een maatschappelijke organisatie, raad, vereniging of bewindvoerder.
- Vrijwel alle respondenten hebben de vragenlijst ingevuld als 'burger', inwoner van de gemeente. De andere categorieën zijn in beperkte mate vertegenwoordigd.
- Let op: gevraagd is naar de rol die de respondent zichzelf toekende bij het invullen van de vragenlijst. Dat betekent niet in alle gevallen dat deze rol ook past bij zijn achtergrond: onder de ruim 200 inwoners die de vragenlijst als inwoner hebben ingevuld, kunnen de andere rollen ook vertegenwoordigd zijn.
- Het kenmerk 'type respondent' wordt gebruikt om de onderzoeksresultaten te duiden.

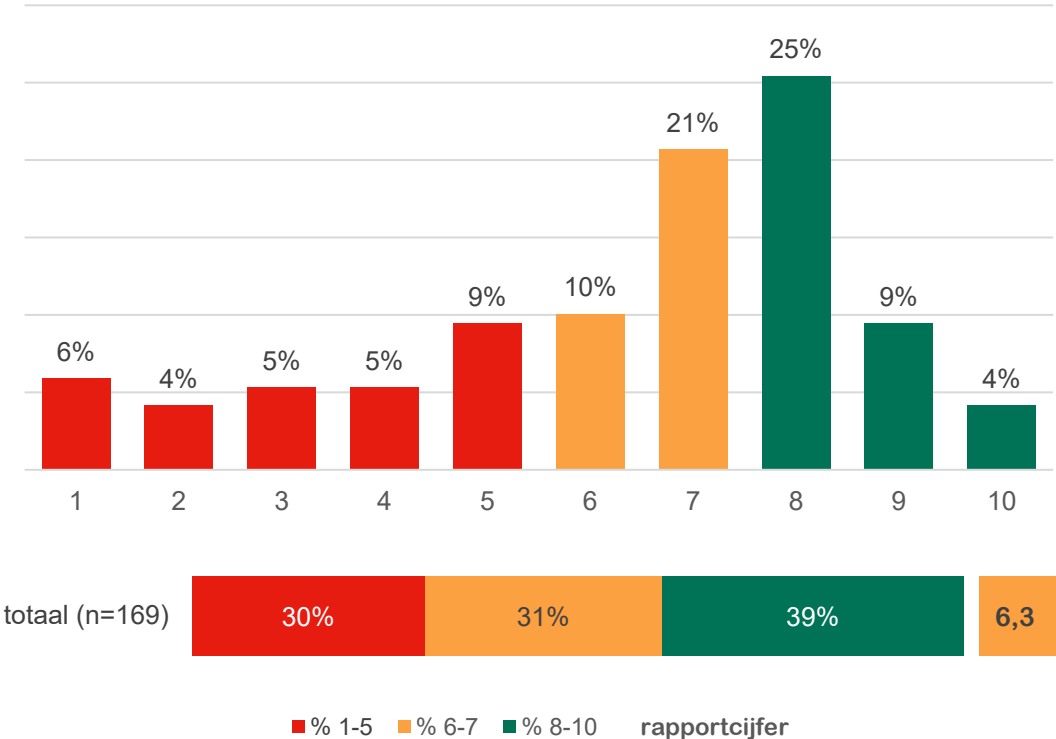
Algemene waardering



Algemene waardering

Rapportcijfer dienstverlening

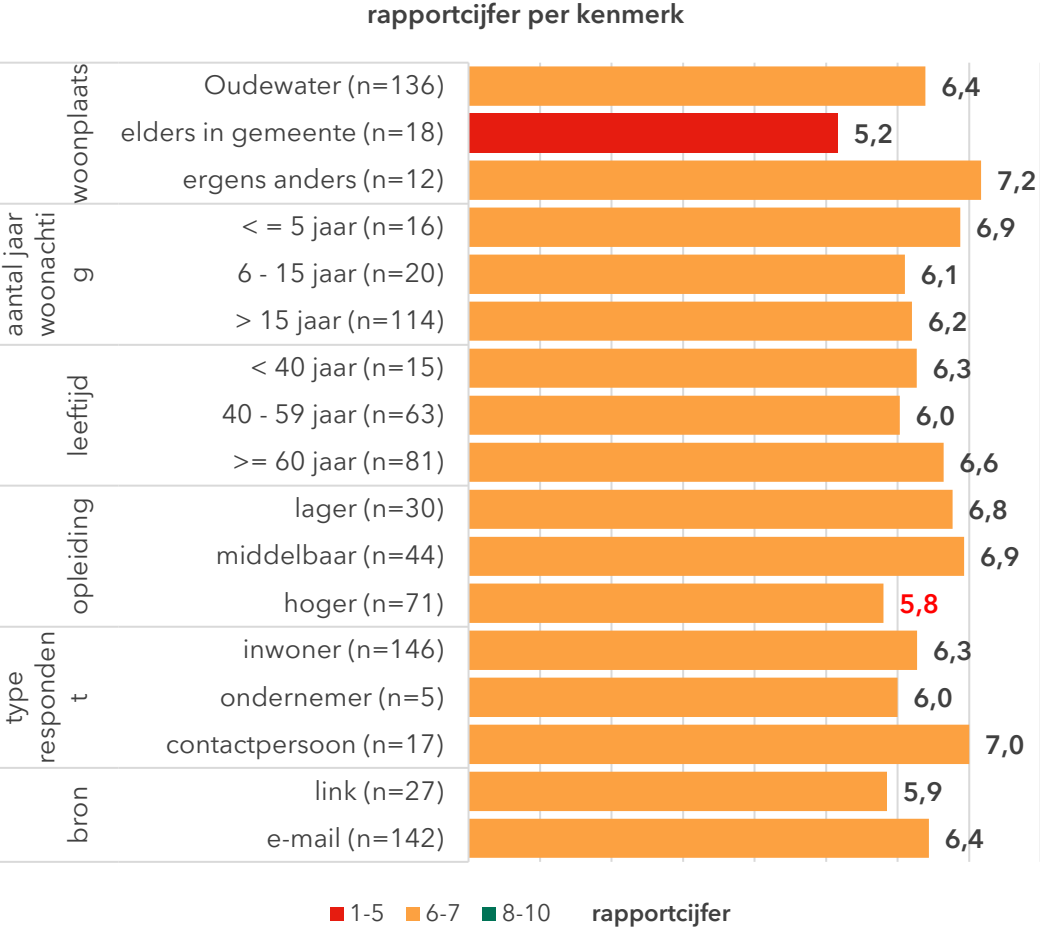
Alles bij elkaar genomen, welk rapportcijfer geeft u voor de dienstverlening van de gemeente? (n=169)



- Aan alle respondenten is gevraagd naar een totaaloordeel voor de dienstverlening van de gemeente Oudewater over het afgelopen jaar. Dit is het belangrijkste cijfer uit het onderzoek.
- De vraag is gesteld nadat er meerdere aspecten van de dienstverlening en gebruikte kanalen aan de orde gekomen zijn. Hierdoor is bereikt dat het gegeven cijfer gefundeerd is door alle ervaringen die de respondenten gedurende het jaar met de gemeente gehad heeft.
- Het gemiddelde totaaloordeel voor de gemeente Oudewater komt uit op een 6,3. 39% geeft een 8 of hoger, 30% geeft een onvoldoende.
- Met dit cijfer scoort de gemeente Oudewater ruim onder het landelijk gemiddelde voor dit soort onderzoeken (in 2024: 7,2).

Algemene waardering

Rapportcijfer dienstverlening



- Door het rapportcijfer te vergelijken op een aantal relevante achtergrondkenmerken ontstaat inzicht in de verschillen tussen groepen respondenten. Indien een rapportcijfer significant verschilt van het gemiddelde, kleurt het cijfer rood indien lager en groen indien hoger.
- Respondenten woonachtig in één van de kernen Hekendorp, Snelrewaard of Papekop geven met een 5,2 een lager rapportcijfer dan respondenten uit Oudewater of uit een andere gemeente. Het verschil is niet significant.
- Respondenten die 5 jaar of korter in de gemeente woonachtig zijn, geven een hoger rapportcijfer dan zij die langer in de gemeente wonen. Het verschil is echter niet significant.
- Oudere respondenten (vanaf 60 jaar) geven met een 6,6 een hoger rapportcijfer dan jongere. Ook dit verschil is niet significant.
- Respondenten met hoger onderwijs als hoogst genoten opleiding zijn met een 5,8 significant minder tevreden.
- Bij de rol die de respondent zich toebedeelde bij het invullen van de vragenlijst zien we dat contactpersonen van een raad, maatschappelijke organisatie of vereniging met een 7,0 iets tevredener zijn dan de andere rollen. Het verschil is, vanwege het beperkte aantal respondenten die zichzelf deze rol toegekend heeft, niet significant.
- Daarnaast blijkt dat respondenten, die de vragenlijst via de publieke link hebben ingevuld met een 5,9 minder tevreden dan zij die gebruik maakten van de link in de persoonlijke e-mail. Dit verschil is niet significant.
- Op de volgende pagina wordt een aantal illustratieve gegeven toelichtingen op de gegeven score getoond.

Algemene waardering

Bloemlezing toelichtingen



Inwoner Oudewater, 50-59 jaar

Tot twee keer toe in 3 jaar heeft de gemeente een door mij gestarte bezwaarprocedure gegrond moeten verklaren. Door vooraf de zaak goed door te nemen en kundig op basis van feiten te oordelen hadden deze trajecten voorkomen kunnen worden. Dit had de gemeente (en mij) een hoop tijd, ergernis en geld bespaard.

Inwoner Hekendorp, 40-49 jaar

De slechte service bij principeverzoeken, of aanvragen omgevingsvergunning heeft geen relatie tot onderbezetting ambtelijk apparaat. Als andere gemeenten het met dezelfde problematiek wel klantgericht op orde heeft en ordelijk kan communiceren, dan schort het structureel aan de interne organisatie in onze eigen gemeente.

Inwoner Oudewater, leeftijd onbekend

Omdat de gemeente vaak geen inhoudelijke antwoorden kan geven en met name het collega van B&W zodanig op afstand staat dat het burgers behandeld als 'minder'. Het gebrek aan deskundigheid probeert men te compenseren met procedurele en persoonlijke punten wat het ongemak alleen maar groter maakt.



Inwoner Hekendorp, 50-59 jaar

Ik krijg (en heb serieus veel contact gehad het afgelopen jaar) het gevoel dat ik, als er al iets wordt opgepakt, daar enorm dankbaar voor moet zijn i.p.v. dat het de normaalste zaak van de wereld is als de ambtenaren gewoon hun werk doen op een normale manier en zoals het hoort en beter nog, wat we als burgers mogen verwachten. Als zelfstandig ondernemer is het frustrerend telkens weer met mensen te maken te hebben die duidelijk niet het algemeen belang voorop hebben terwijl dat wel hun taak in de maatschappij is.

Inwoner Papekop, leeftijd onbekend

De gemeente zou veel meer moeten controleren en handhaven. Er vindt nu illegale bewoning plaats, illegale verhuur vakantiehuizen, aanbieden van afvalklike's zonder code (is mijn ervaring als inwoner in het buitengebied van Oudewater).

Inwoner Oudewater, 30-39 jaar

Het stads kantoor is echt een verarming. We willen ook heel graag dat Oudewater zelfstandig blijft!! En dat burgers mee mogen praten alvorens er een plan op tafel komt of er beslissingen genomen worden.

Inwoner Oudewater, 70+ jaar

Omdat je voor diverse dingen naar Woerden moet, dat is voor mijn zeer lastig. Ik vind dat alles in Oudewater geregeld moet worden.



Inwoner Oudewater, 50-59 jaar

Wij wonen nog geen drie jaar in deze gemeente en naar mijn idee is de gemeente zeer betrokken bij de gemeenschap en is zeer goed benaderbaar.

Inwoner Oudewater, 40-49 jaar

Niks te klagen, alles duidelijk. Klachten worden opgepakt, de één wat vlotter dan de ander maar zelfs dan wordt het opgepakt. Meiden van het stadsteam zijn fantastisch en doen wat ze kunnen. Klacht over parkeren op Tappersheul is heel vlot opgepakt en ook opgelost.

Inwoner Oudewater, 60-69 jaar

Prima opvolging van vragen en meldingen. Wel lastig om te weten bij welke persoon je moet zijn. En bellen via het 0348 nummer vind ik een complete ramp.

Inwoner Oudewater, 70+ jaar

Tot nu toe nog geen slechte ervaringen opgedaan met de dienstverlening van de gemeente met uitzondering van het Stadserf waar de bureaucratie hoogtij viert!

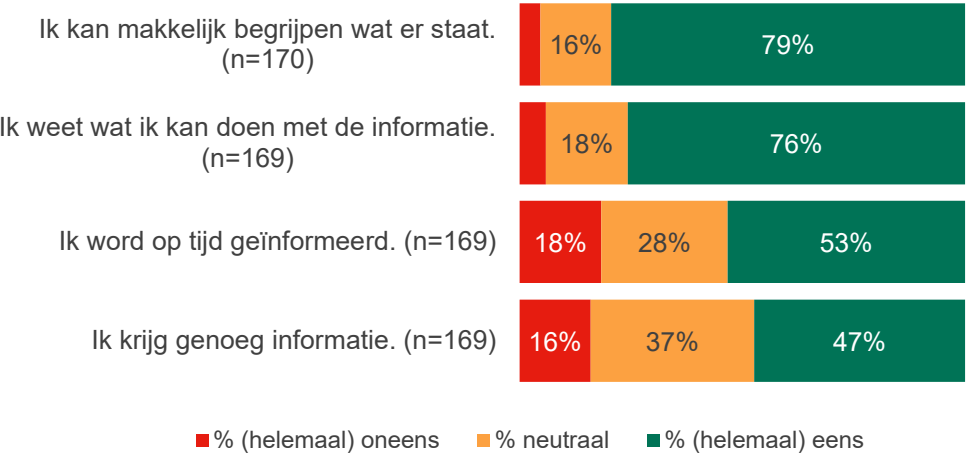
Inwoner buiten de gemeente, 70+ jaar

Gezien de kritiek in mijn vorige antwoorden en de wetenschap dat de financiële positie van een gemeente altijd een precair punt is en dat er afwegingen moeten worden gemaakt. Nu er een nieuw gemeentehuis op stapel staat is er wellicht een mogelijkheid voor een andere opzet.

Algemene waardering

Kwaliteit schriftelijke informatie

In hoeverre bent u het eens met...

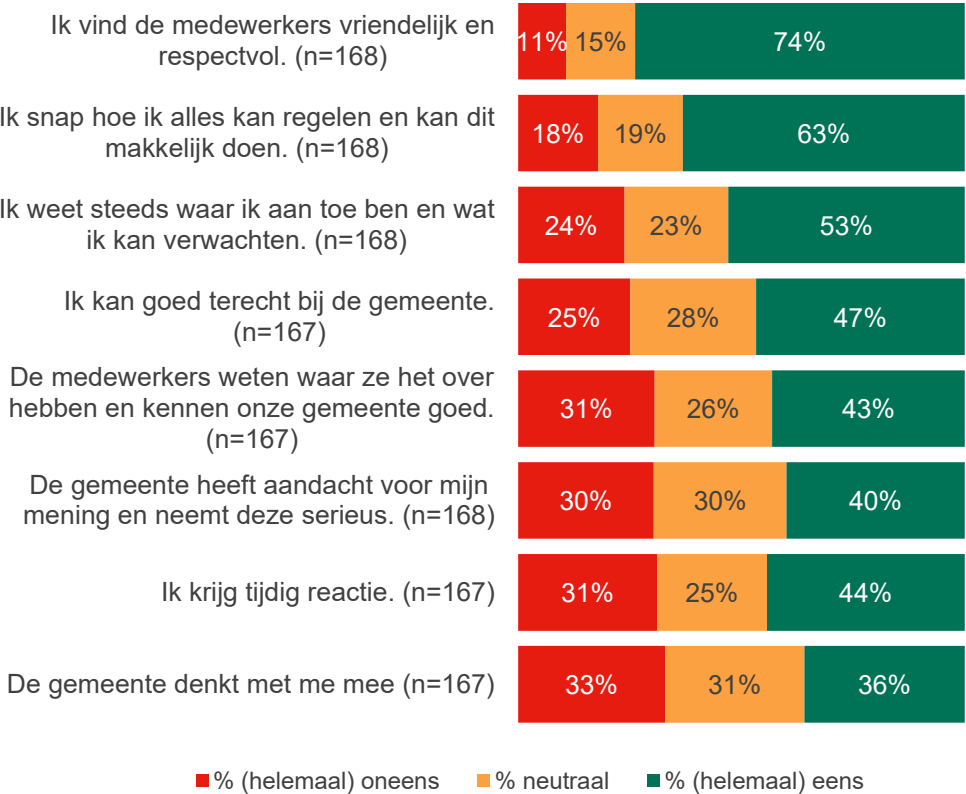


- Respondenten is gevraagd aan te geven in hoeverre zij het eens zijn met een aantal stellingen over de kwaliteit van de schriftelijke informatie door de gemeente. Zij konden dit doen met behulp van een 5-puntsschaal (helemaal mee oneens – helemaal eens). Met behulp van een correlatieanalyse is gekeken naar de mate waarin deze stellingen van invloed zijn op de algemene waardering en de waarderingen voor de afgenomen diensten en de kanalen.
- Iets minder dan acht van de tien ondervraagden kunnen zich vinden in de stellingen 'ik kan gemakkelijk begrijpen wat er staat' en 'ik weet wat ik kan doen met de informatie'. Respondenten met een lagere opleiding zijn het met de eerste stelling minder eens. De correlatieanalyse toont aan dat 'weet wat ik kan doen' met name belangrijk is bij het contact aan de balie van het Stadskantoor.
- Over de stellingen 'ik word op tijd geïnformeerd' en 'ik krijg genoeg informatie' zijn de meningen iets meer verdeeld. Ongeveer de helft is het met deze stellingen eens; 16-18% is het met beide stellingen oneens. Hoger opgeleiden kunnen zich minder vinden in de stelling over de tijdigheid van informeren. Dit aspect speelt een belangrijke rol bij de melding openbare ruimte, het stellen van algemene vragen of verzoeken en het contact via telefoon en e-mail.

Algemene waardering

Dienstverleningswaarden

In hoeverre bent u het eens met...



- Ook over de dienstverleningswaarden hebben respondenten een aantal stellingen beantwoord. Met behulp van een correlatieanalyse is gekeken naar de mate waarin deze stellingen van invloed zijn op de algemene waardering en de waarderingen voor de afgenomen diensten en de kanalen.
- Over het algemeen vinden de respondenten 'medewerkers vriendelijk en respectvol' (74% (helemaal) eens). Dit aspect is van invloed op het contact aan de telefoon en via de balie. Iets minder dan twee van de drie respondenten geven aan dat zij 'snappen hoe zij zaken gemakkelijk kunnen regelen'.
- Een kleine meerderheid (53%) 'weet steeds waar ik aan toe ben en wat ik kan verwachten'. Bij inwoners van de kleinere kernen is dat slechts 28%; ook hoger opgeleiden zijn het in mindere mate met deze stelling eens. Iets minder dan de helft (47%) 'kan goed terecht bij de gemeente'. Oudere respondenten zijn het meer met deze stelling eens, hoger opgeleiden minder. Beide stellingen hangen sterk samen met de waardering over het contact per telefoon en e-mail, het goed terecht kunnen ook met melding openbare ruimte.
- Over de overige stellingen zijn de meningen verdeeld. Een kleine meerderheid kan zich erin vinden, maar er is ook een vrij grote groep die het met de stellingen oneens is. Bij alle stellingen zien we dat hoger opgeleiden het significant vaker oneens zijn. Over de stelling over de kennis van de gemeente zijn ook respondenten die al langer in de gemeente wonen het vaker niet eens. Er is sprake van een sterke correlatie tussen deze stellingen en de waarderingen voor melding openbare ruimte en het contact via telefoon en e-mail. De relatie tussen tijdigheid van de reactie en het contact via e-mail is zelfs bijzonder sterk.

Afgenomen diensten



Afgenomen diensten

Overzicht

Van welke van onderstaande diensten van de gemeente heeft u in het afgelopen jaar gebruik gemaakt? (n=204)

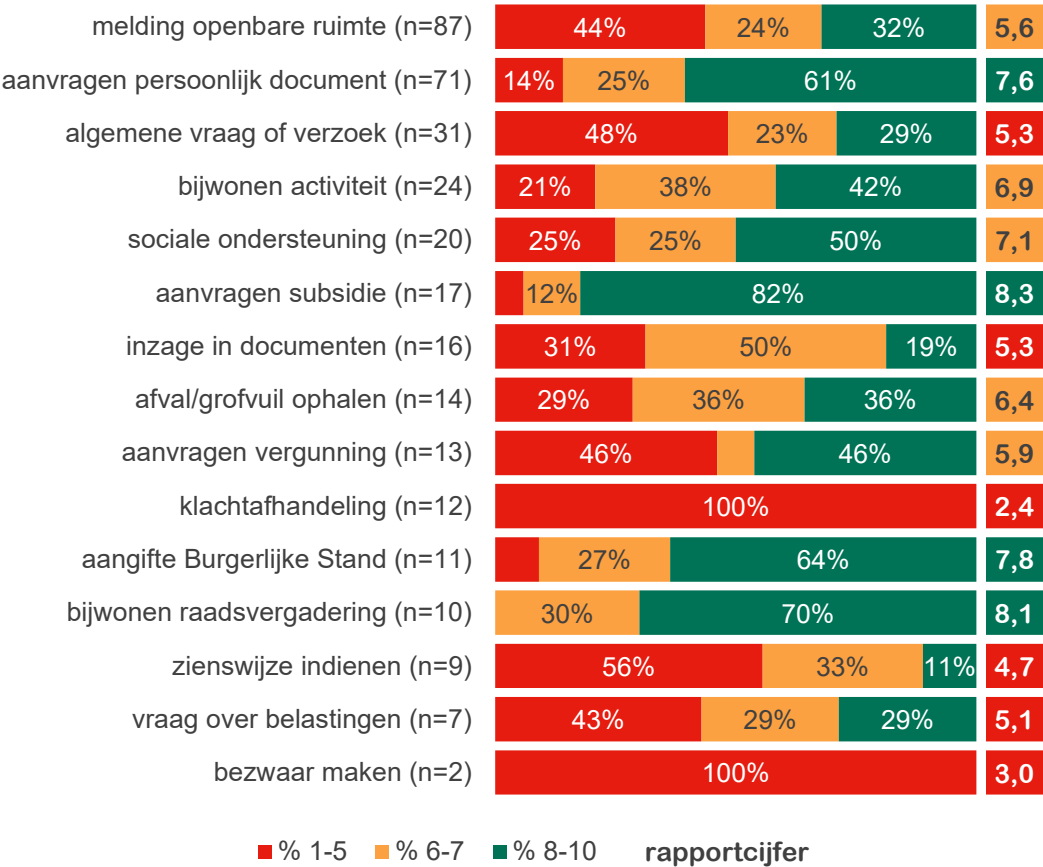


- Eén van de eerste vragen in het onderzoek heeft betrekking op de ervaring van de respondent met de gemeente. Er is gevraagd naar welke diensten in het afgelopen jaar zijn afgenomen. Respondenten konden uit een lijst met voorgelegde diensten meer dan één antwoord kiezen; als de dienst van hun keuze er niet tussen stond konden zij deze invullen in de 'anders, namelijk' categorie. De vraag is niet beantwoord door respondenten die eerder aangegeven hebben geen gebruik gemaakt te hebben van de dienstverlening van de gemeente.
- De meest afgenomen dienst is de melding openbare ruimte, het vaakst genoemd door respondenten in de leeftijdscategorie 40 tot 59 jaar. De meeste meldingen hadden betrekking op openbare verlichting.
- 38% vroeg het afgelopen jaar een persoonlijk document (een paspoort, ID-kaart, rijbewijs, uittreksel of verklaring) aan, 18% heeft in het afgelopen jaar een algemene vraag of verzoek om informatie gedaan (relatief veel hoger opgeleiden) en 12% was aanwezig bij een door de gemeente georganiseerde activiteit (relatief veel hoger opgeleiden en inwoners van de kleinere kernen).
- Eén op de tien ondervraagden maakte gebruik van zorg en ondersteuning, uitgevoerd door het Stadsteam Oudewater. Onder hen relatief veel respondenten tussen 40 en 59 jaar – in de meeste gevallen ging het om WMO.
- Van de overige diensten werd door minder dan 10% van de ondervraagden gebruik gemaakt. In de categorie 'anders, namelijk' worden diensten genoemd die niet in de voorgelegde lijst stonden.
- 2% geeft aan van geen enkele dienst gebruik gemaakt te hebben.

Afgenomen diensten

Waardering

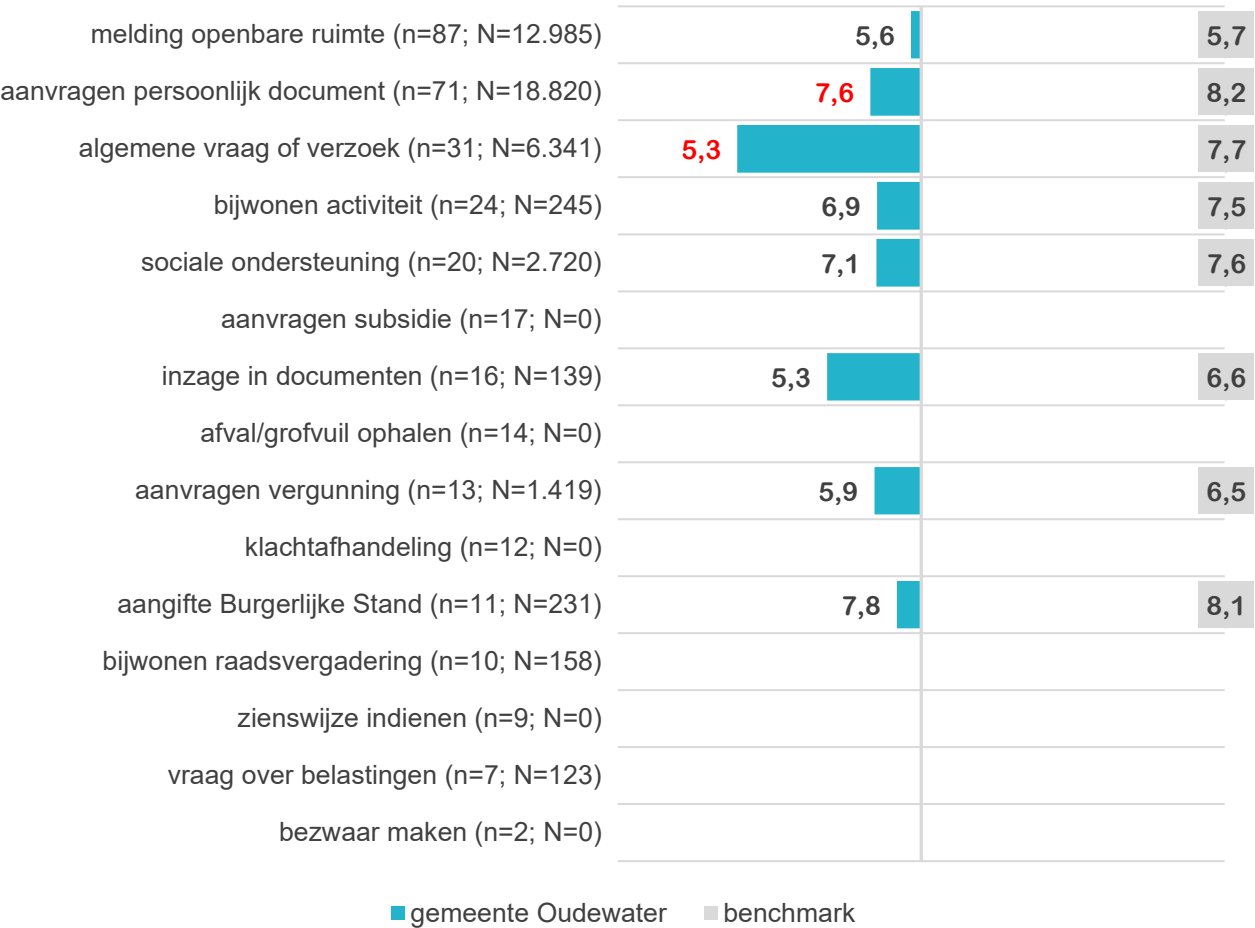
Welk rapportcijfer geeft u voor...



- Hiernaast worden de waarderingen voor de afgenomen diensten in aflopende volgorde van gebruik weergegeven. De best gewaardeerde diensten zijn het aanvragen van subsidie (8,3) en het bijwonen van een raadsvergadering (8,1). Ook het aanvragen van een persoonlijk document (7,6) en de aangifte Burgerlijke Stand (7,8) worden relatief hoog gewaardeerd.
- De meest afgenomen dienst, de melding openbare ruimte, wordt gewaardeerd met een 5,6. Uit de gegeven toelichtingen blijkt dat de onvrede vooral voortkomt uit het gevoel dat er niets, weinig of te laat iets met de melding gedaan wordt: *"Late reactie op melding, pas ná interventie door de burgemeester. Na afhandelen van de melding was er géén terugkoppeling dat de melding was afgehandeld."*
- Respondenten die in het afgelopen jaar een algemene vraag of verzoek hadden, beoordelen de dienstverlening met een 5,3. De onvrede komt voort uit het niet of niet tijdig krijgen van een antwoord: *"Werd afgeserveerd met de mededeling dat de vraag niet bij de afdeling hoorde. Had netjes geweest als de betreffende ambtenaar de vraag had doorspeeld naar de juiste persoon/afdeling. Nu ging de hoorn erop. Terwijl in de brief die we ontvangen hadden deze meneer als contactpersoon stond."*
- Het bijwonen van een door de gemeente georganiseerde activiteit (6,9) en het gebruik maken van sociale ondersteuning (7,1) scoren een voldoende. Het aanvragen van een vergunning (5,9) en het ophalen van afval/grofvuil krijgen een klein zesje.
- Het inzien van documenten krijgt een onvoldoende (5,3). Diensten, waarbij de aanleiding om af te nemen al zorgen voor onvrede, worden met een onvoldoende gewaardeerd: klachtafhandeling (2,4), zienswijze indienen (4,7) en bezwaar maken (3,0 – 2 respondenten). Ook vragen over belastingen (7 respondenten) scoren met een 5,1 een onvoldoende.

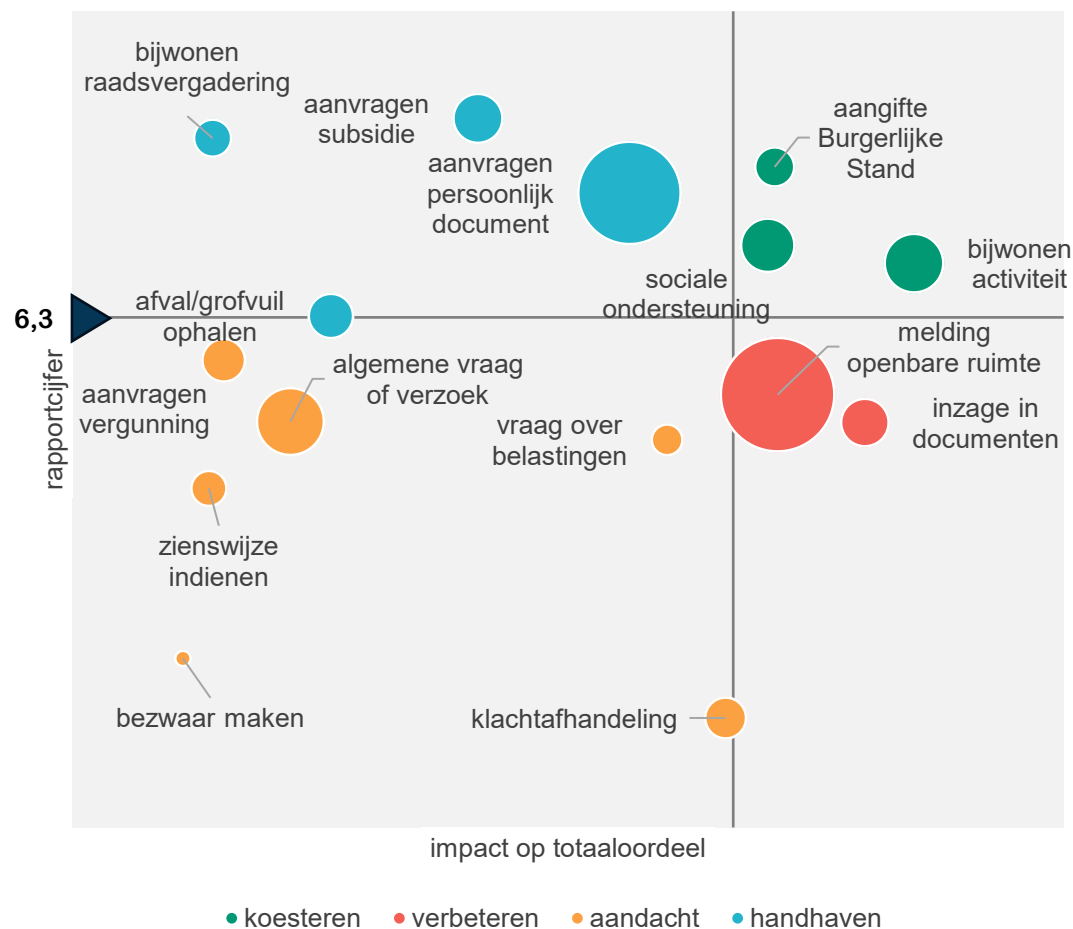
Afgenomen diensten

Vergeleken met benchmark



- Voor afgenomen diensten, waarover 10 of meer respondenten een oordeel hebben gegeven (de kleine 'n'), wordt een vergelijking met een benchmark van gemeenten in Nederland gemaakt. Deze benchmark is gebaseerd op door KCM Group in 2024 uitgevoerde onderzoeken bij meer dan 50 gemeenten in Nederland. De vergelijking wordt alleen gemaakt als er 100 of meer waarnemingen in de benchmark zitten (de grote 'N'). De vergelijking is indicatief: de meeste onderzoeken die wij voor gemeenten uitvoeren zijn gericht op een enkel proces of contact waarvoor respondenten direct na afronding via e-mail worden uitgenodigd.
- Vergeleken met de benchmark scoort gemeente Oudewater significant slechter op aanvragen persoonlijk document en algemene vragen of verzoeken.
- Op de overige vergelijkbare processen komt de prestatie van de gemeente overeen met de benchmark.

Afgenomen diensten Actiematrix



- Door middel van een correlatieanalyse is bepaald in welke mate de waardering per afgenomen dienst samenhangt met de algemene waardering. Door deze correlatie (horizontale as) te combineren met de waardering (verticale as), ontstaat inzicht in waar de gemeente Oudewater voor wat betreft de afgenomen diensten prioriteiten dient te leggen. De grootte van de bol geeft aan om hoeveel respondenten het gaat.
- Rechtsboven staan de diensten die relatief sterk bijdragen aan de algemene waardering en waarvoor geldt dat het rapportcijfer hoger is dan de gemiddelde waardering (6,3). De ervaring hier leidt tot een positief gevoel; voor de gemeente Oudewater zijn dat het bijwonen van door de gemeente georganiseerde activiteiten, de sociale ondersteuning en de aangifte Burgerlijke Stand.
- Rechtsonder staan de diensten, die relatief sterk bijdragen aan de algemene waardering, maar relatief laag gewaardeerd worden. Deze diensten komen direct voor verbetering in aanmerking. Het gaat hier om de diensten: melding openbare ruimte en inzage in documenten.
- Aan de linkerkant van de matrix staan de diensten die relatief minder sterk bijdragen aan de algemene waardering. Linksonder staan de diensten die aandacht behoeven: stellen van algemene vragen of verzoeken, het aanvragen van vergunningen, zienswijze indienen, vraag over belastingen, klachtafhandeling en bezwaar maken. Linksboven staan diensten die relatief goed scoren, maar relatief weinig bijdragen aan de algemene waardering: aanvragen persoonlijk document, aanvragen subsidie, het ophalen van afval of grofvuil en het bijwonen van een raadsvergadering.

Contact met de gemeente



Contact met de gemeente

Overzicht

Op welke van onderstaande manieren heeft u het afgelopen jaar contact met de gemeente gehad? (n=190)



- In de grafiek hiernaast worden de verschillende wijzen waarop respondenten contact met de gemeente gehad hebben in afnemende volgorde van gebruik weergegeven. Respondenten konden hier meerdere antwoorden kiezen.
- De meeste ondervraagden hebben in het afgelopen jaar een aanvraag of melding gedaan via de website (36% - vooral veel respondenten van de kleinere kernen en/of jonger dan 40 jaar) of contact via e-mail (33%, 40 tot 59 jaar) of telefoon (32%, 5 jaar of korter woonachtig in de gemeente).
- 28% bezocht de publieksbalie in het Stads Kantoor (veel respondenten jonger dan 40 jaar) en 8% had een gesprek in het Stads Kantoor, niet aan de balie. 21% maakte een afspraak via de website. Een kwart van de ondervraagden bezocht daarnaast de milieustraat. 14% had contact via een meldingenapp.
- De overige kanalen werden door minder dan één van de tien ondervraagden gebruikt.
- Gemiddeld maakten de respondenten van iets meer dan twee kanalen gebruik. Hoger opgeleiden gebruikten in het afgelopen jaar relatief veel kanalen.
- 2% heeft in het afgelopen jaar op geen enkele wijze contact met de gemeente gehad.

Contact met de gemeente

Voorkeurskanaal

Op welke van onderstaande manieren zou u het liefst contact hebben met de gemeente? (n=179)

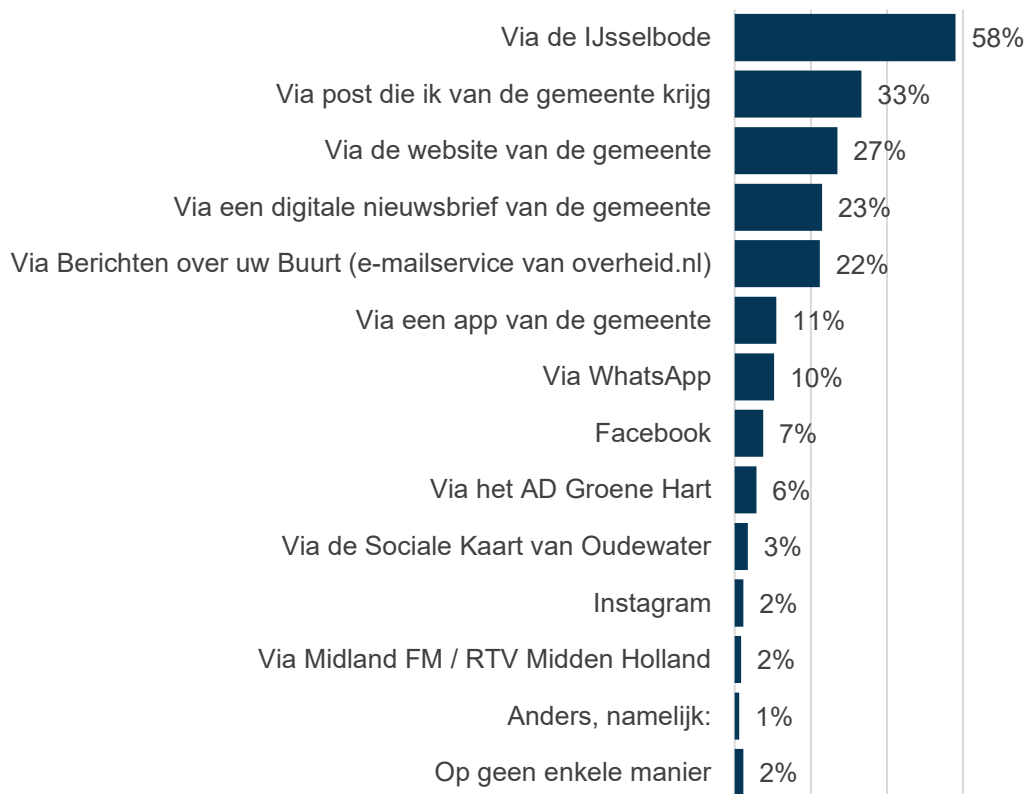


- Gevraagd naar de wijze waarop men het liefst contact met de gemeente zou hebben, geeft 45% aan dat via e-mail en een even grote groep dat via telefoon te willen. 30% geeft de voorkeur aan persoonlijk contact in het Stads Kantoor. Dit zijn relatief veel respondenten onder 40 jaar, die juist minder vaak de telefoon als voorkeurskanaal noemen.
- 21% geeft de voorkeur aan online contact via de website (vooral veel inwoners van de kleinere kernen). De overige digitale kanalen als WhatsApp, chat, videobellen en sociale media genieten beperkte voorkeur. De meeste voorkeur geniet nog het contact via WhatsApp (13%), met name bij respondenten jonger dan 40 jaar.
- De overige kanalen genieten relatief beperkte voorkeur. 8% heeft geen voorkeur.
- Ondervraagd is gevraagd naar een toelichting op de kanaalvoorkeur. De voorkeur voor telefonisch contact heeft te maken met de directheid: *"Dan heb je direct de juiste informatie en het is gewoon prettig om iemand te spreken."*
- Bij e-mail contact is de dossierfunctie van belang: *"Het liefst op een manier die terug gelezen kan worden zodat je weet wat er afgesproken is een je daar altijd op terug kunt kijken. Iets met vertrouwen dat er niet altijd is"*. Voor meer ingewikkelde vragen gaat de voorkeur uit naar persoonlijk contact: *"Persoonlijk is altijd het beste, en dan wel met mensen die iets mogen en niet zijn lamgeslagen door processen en procedures"*.

Contact met de gemeente

Informatievoorziening

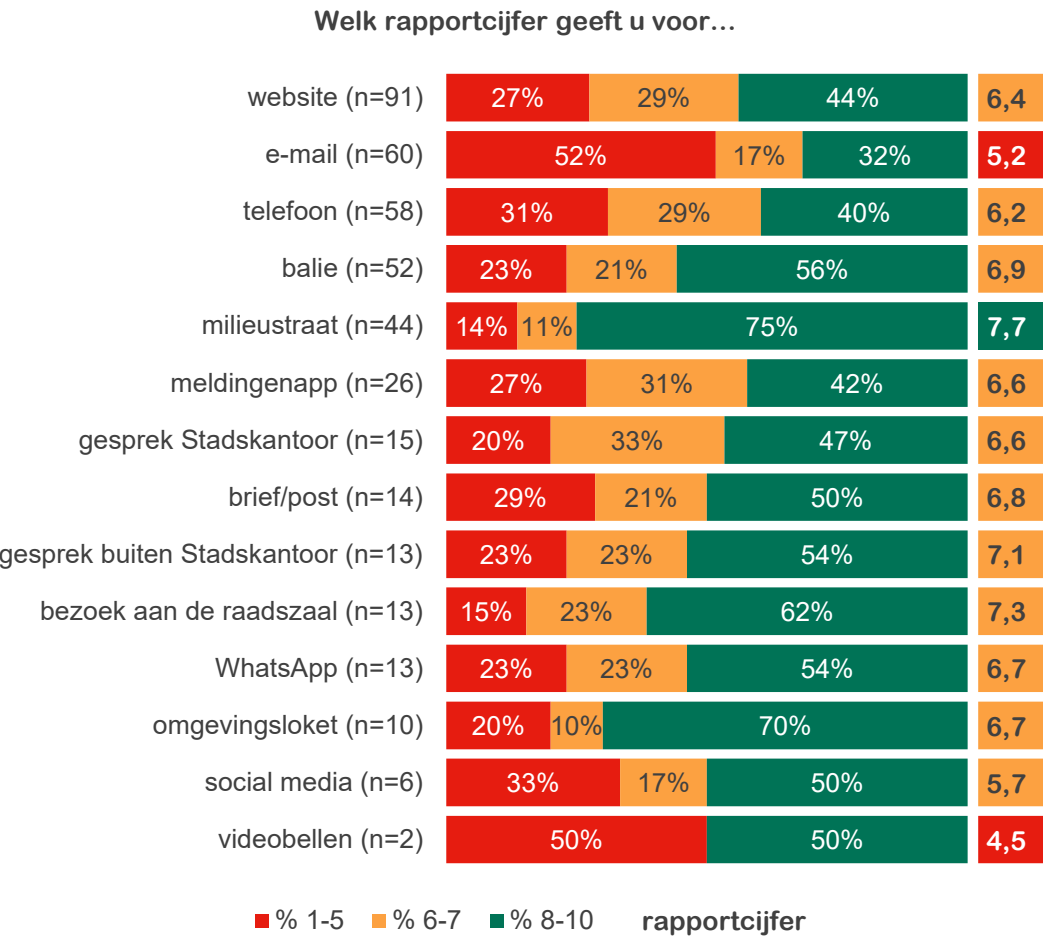
Op welke van onderstaande manieren wilt u het liefst op de hoogte blijven van nieuws en activiteiten van de gemeente? (n=174)



- Als het gaat om nieuws en ontwikkelingen, dan wordt het huis-aan-huis blad de IJsselbode het meest genoemd (58%). Het wordt vooral gebruikt door respondenten die al wat langer in de gemeente wonen.
- Eén op de drie respondenten informeert zich via post van de gemeente. Iets meer dan een kwart gebruikt de website van de gemeente als informatiebron (vooral respondenten onder 40 jaar). 23% maakt gebruik van de digitale nieuwsbrief van de gemeente; voor respondenten die 5 jaar of korter in de gemeente woonachtig zijn is dit samen met Berichten over uw Buurt de belangrijkste informatiebron. De app van de gemeente wordt door 11% gebruikt.
- De overige kanalen worden door minder dan 10% gebruikt als informatiebron. Facebook is voor respondenten van middelbare leeftijd een relatief veel gebruikte bron.
- 2% informeert zich op geen enkele manier. Bij ondernemers is dat 10 keer zoveel.

Contact met de gemeente

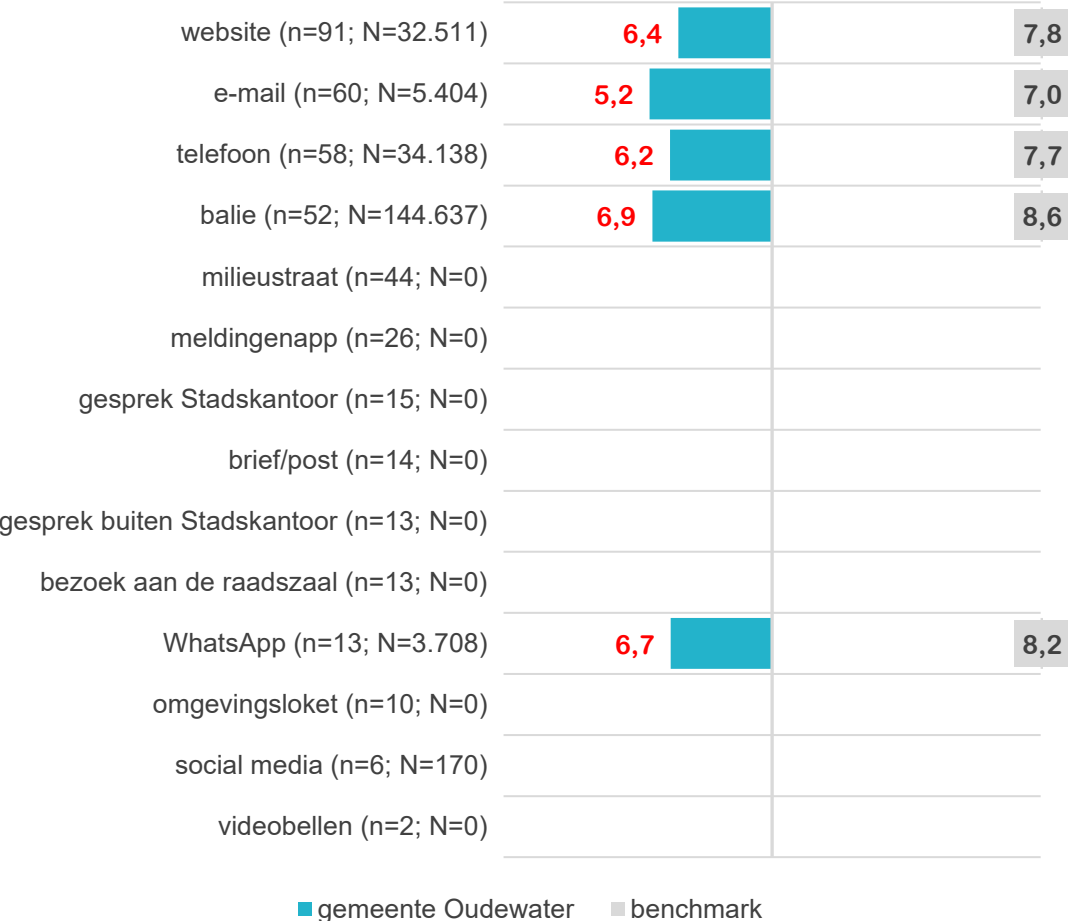
Waardering



- Hiernaast worden de waarderingen voor gebruikte kanalen in aflopende volgorde van gebruik weergegeven. Het best scorende kanaal is de milieustraat (7,7). Ook het bezoek aan de raadszaal (7,3) en het gesprek buiten het Stads kantoor (7,1) krijgen een ruime voldoende.
- Respondenten, die in het afgelopen jaar via de website van de gemeente contact hadden, geven dit kanaal met een 6,4 een voldoende. Ook de meldingen-app krijgt met een 6,6 een voldoende.
- De meest genoemde voorkeurskanalen e-mail en telefoon krijgen respectievelijk een 5,2 en een 6,2. De overige, relatief weinig gebruikte kanalen worden gewaardeerd met een voldoende, uitgezonderd het door twee respondenten gebruikte kanaal videobellen.

Contact met de gemeente

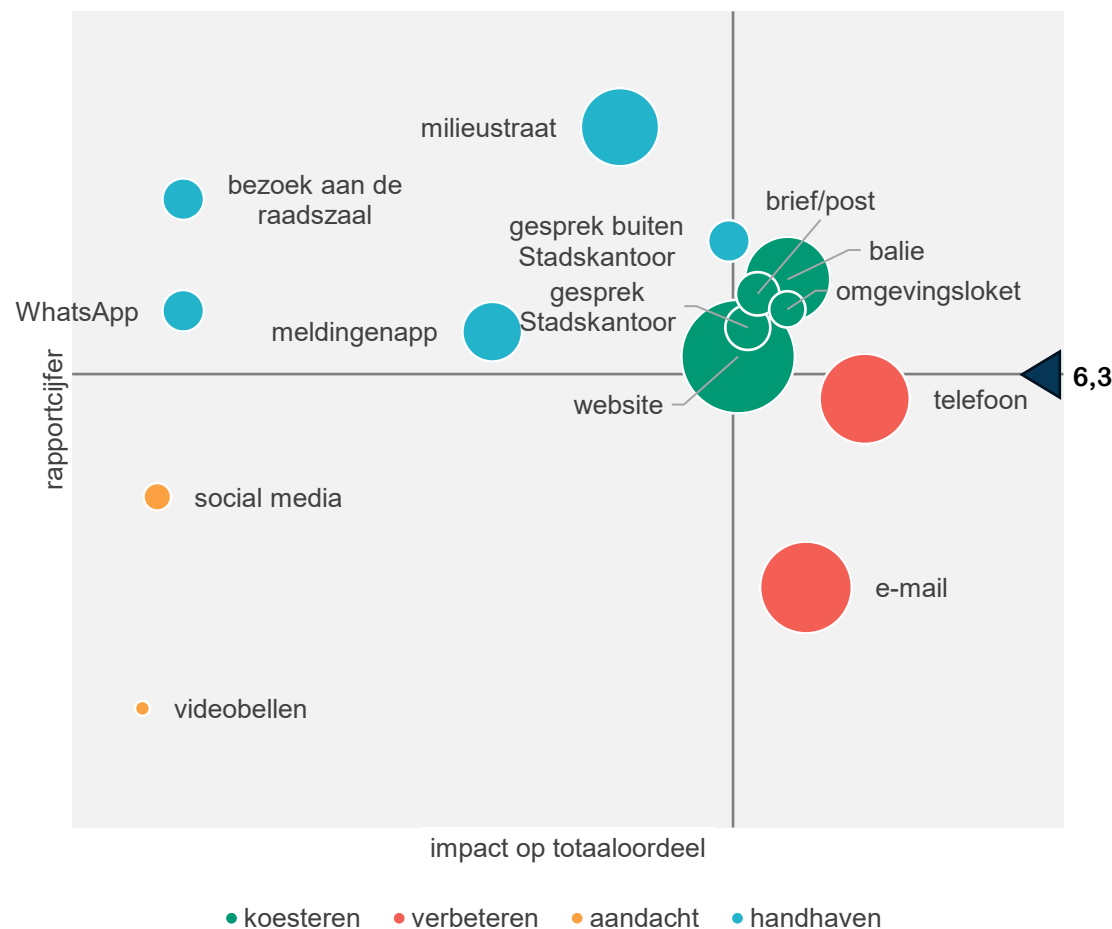
Vergeleken met benchmark



- Voor kanalen, waarover 10 of meer respondenten een oordeel hebben gegeven (de kleine 'n'), wordt een vergelijking met een benchmark van gemeenten in Nederland gemaakt. Deze benchmark is gebaseerd op door KCM Group in 2024 uitgevoerde onderzoeken bij meer dan 50 gemeenten in Nederland. De vergelijking wordt alleen gemaakt als er 100 of meer waarnemingen in de benchmark zitten (de grote 'N'). De vergelijking is indicatief: de meeste onderzoeken die wij voor gemeenten uitvoeren zijn gericht op een enkel proces of contact waarvoor respondenten direct na afronding via e-mail worden uitgenodigd.
- Gemeente Oudewater scoort vergeleken met de benchmark significant minder goed op alle kanalen.

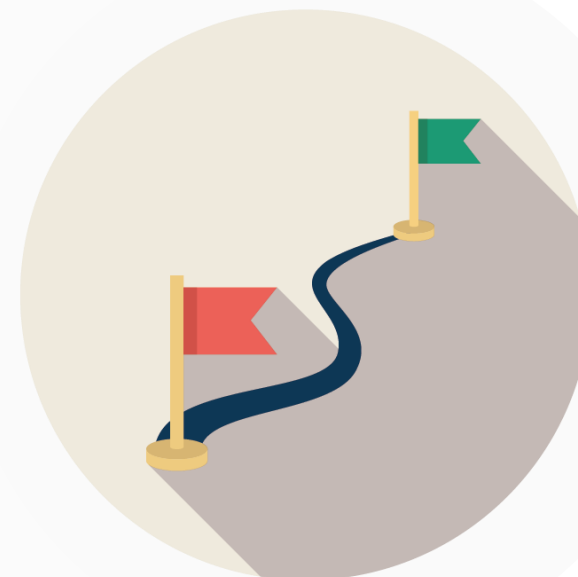
Contact met de gemeente

Actiematrix



- Door middel van een correlatieanalyse is bepaald in welke mate de waardering per kanaal samenhangt met de algemene waardering. Door deze correlatie (horizontale as) te combineren met de waardering (verticale as), ontstaat inzicht in waar de gemeente Oudewater voor wat betreft de kanalen prioriteiten dient te leggen. De grootte van de bol geeft aan om hoeveel respondenten het gaat.
- Rechtsboven staan de kanalen die relatief sterk bijdragen aan de algemene waardering en waarvoor geldt dat het rapportcijfer hoger is dan de gemiddelde waardering (6,3). De ervaring hier leidt tot een positief gevoel; voor de gemeente Oudewater zijn dat de website, het contact via de balie, het gesprek in het Stadskantoor (niet aan de balie), het contact via brief/post en het omgevingsloket.
- Rechtsonder staan de kanalen, die relatief sterk bijdragen aan de algemene waardering, maar relatief laag gewaardeerd worden. Deze komen direct voor verbetering in aanmerking. Het gaat hier om de kanalen telefoon en e-mail.
- Aan de linkerkant van de matrix staan de kanalen die relatief minder sterk bijdragen aan de algemene waardering. Linksonder staan kanalen die aandacht behoeven: social media en videobellen. Linksboven staan kanalen die relatief goed scoren, maar relatief weinig bijdragen aan de algemene waardering: de milieustraat, de meldingenapp, het gesprek buiten het Stadskantoor, het bezoek aan de raadszaal en het contact via WhatsApp.

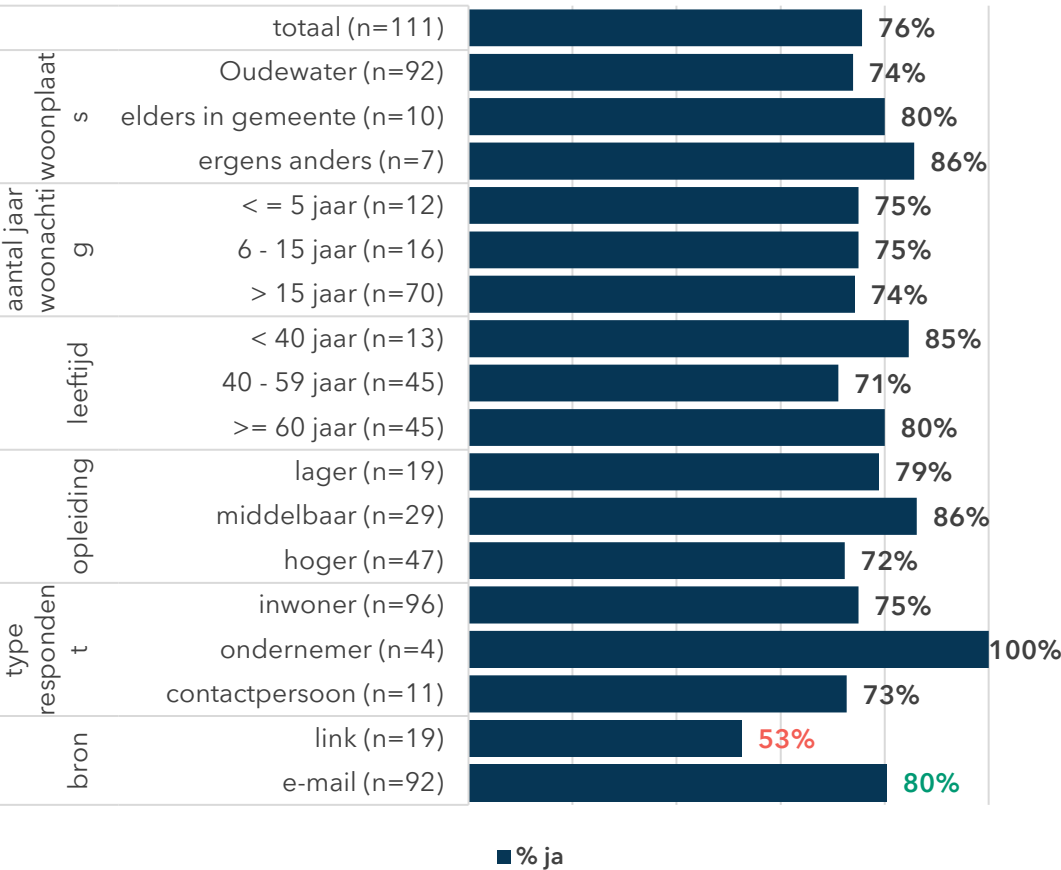
Stadskantoor



Stadskantoor

Welkom gevoel

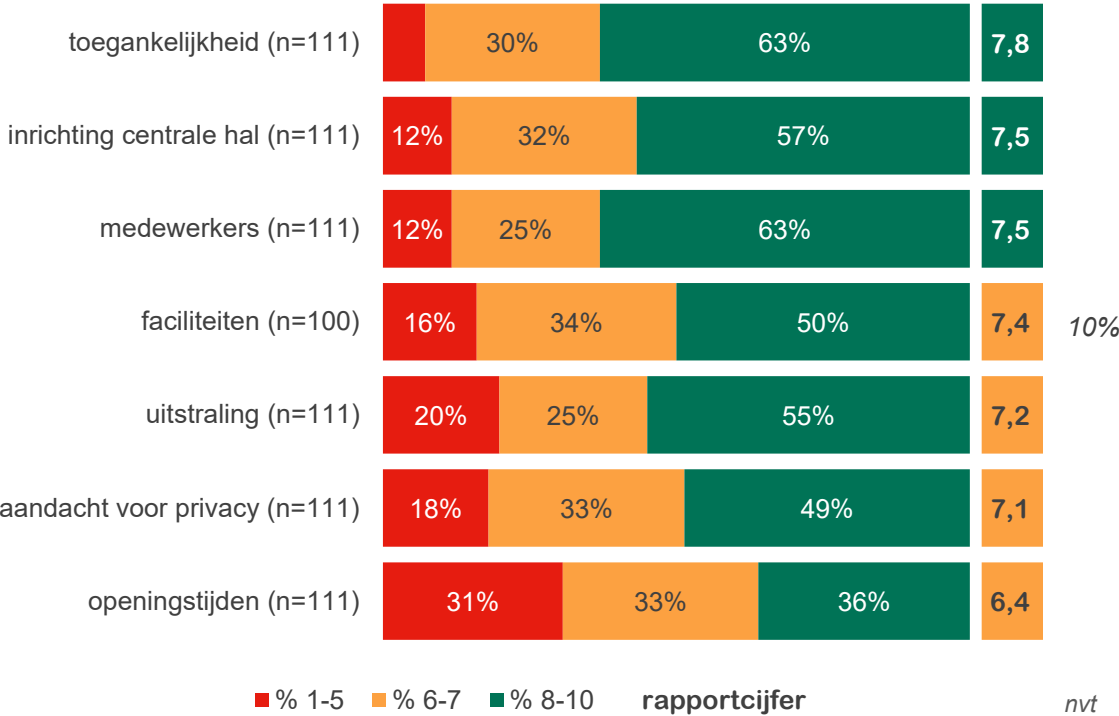
% welkom gevoel per kenmerk



- In het onderzoek is een aantal vragen opgenomen over het Stadskantoor. 76% van de respondenten, die het Stadskantoor bezochten, voelt er zich welkom. Er zijn wel verschillen tussen de achtergrondkenmerken, maar deze zijn, uitgezonderd voor respondenten die de vragenlijst via de publieke link ingevuld hebben, niet significant.
- Respondenten die zeggen zich niet welkom te voelen noemen in de gegeven toelichting op het antwoord vooral de ontvangst (*“Als receptie niet bemand is en de medewerkers achter hun glazen wand zitten is het niet echt een welkom”*) en de uitstraling (*“Ziet er koud en kil uit, ziet er niet uit alsof mensen je willen helpen. Is niet gezellig, wam en welkom”*).

Stadskantoor Waardering

Welk rapportcijfer geeft u voor...



- Respondenten konden hun waardering geven op een aantal aspecten, dat met het Stadskantoor te maken heeft. Over het algemeen is men redelijk tevreden: de meeste aspecten worden met een (ruime) voldoende gewaardeerd.
- Enige aandachtspunt zijn de openingstijden: *“Bijzonder dat het niet tijdens kantoortijden open is.”, “lets meer zit gelegenheid zou fijn zijn. Ik ben van mening dat een instelling zoals een stadskantoor altijd toegankelijk moet zijn voor burgers. Niet alleen maar op afspraak.”*

Bijlagen

Separaat aangeleverd:

- Tabellenset van alle vragen uitgesplitst naar achtergrondkenmerken: leeftijd, woonplaats, aantal jaar woonachtig, type respondent en bron.
- Overzicht van alle toelichtingen op de algemene waardering, afgenomen diensten, contact met de gemeente en het Stadskantoor.

