

# Klantbeleving Gemeente Wijdmeren

0-meting

Rapport

Cris Donze & Thomas Hoogboom | februari 2024

Wijdmeren

The logo for Wijdmeren features the name in a blue, cursive-style font. Below the text are two overlapping, rounded green shapes that resemble leaves or a stylized 'W'.

**KCM** exposing opportunities

The KCM logo consists of the letters 'KCM' in a bold, dark blue, sans-serif font. To the right of the letters are five small, colored circles: orange, purple, blue, red, and green, arranged in a slightly curved line.

# Inhoud

<b>1. Opzet onderzoek</b>	<b>3</b>
<b>2. Management Samenvatting</b>	<b>6</b>
<b>3. Resultaten</b>	<b>9</b>
➤ Onderzoekspopulatie	10
➤ Algemene waardering dienstverlening	16
➤ Eigenschappen dienstverlening	20
➤ Afgenomen diensten	23
➤ Contact met de gemeente	28
➤ Gemeentehuis	34
<b>4. Bijlagen</b>	<b>37</b>





1

# Opzet onderzoek

# Opzet onderzoek (1/2)

## Achtergrond en doelstelling

In dit rapport worden de resultaten van de 0-meting van het klantbelevingsonderzoek voor de gemeente Wijdmeren gepresenteerd. Het is de eerste keer dat een dergelijk onderzoek is uitgevoerd. De gemeente Wijdmeren heeft de ambitie om te groeien naar een klantgedreven dienstverlening. De klantreis staat daarbij centraal: inzicht in de tevredenheid per afgenomen dienst of kanaal helpt de gemeente haar ambitie te realiseren.

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 meting van de klantbeleving voor gemeenten en verder toegespitst op de wensen van de gemeente Wijdmeren. 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). Per kanaal is ook gevraagd naar de reden voor het gebruik en de verwachting ten aanzien van de afhandeling.
3. Waardering (rapportcijfer) van het gemeentehuis op een aantal relevante aspecten;
4. 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;

5. Waardering (rapportcijfer) van een aantal door de gemeente opgestelde eigenschappen van de dienstverlening;
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 een online platform, 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 Wijdmeren.

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 vertegenwoordigers van een raad, maatschappelijke organisatie of vereniging, die in het afgelopen jaar één of meerdere diensten bij de gemeente Wijdmeren hebben afgenomen en waarvan de gemeente beschikte over een e-mail adres. Zij ontvingen een persoonlijke e-mail uitnodiging, waarin een link was opgenomen. Door op deze link te klikken kregen zij toegang tot het onderzoek. Daarnaast konden geïnteresseerden meedoen aan het onderzoek via een via QR-code verspreide publieke link.

Tussen 1 november en 22 december 2023 zijn in totaal 4.360 uitnodigingen verstuurd. Eén week nadat de uitnodiging verzonden is, is een eenmalige herinnering verstuurd aan iedereen die op dat moment nog niet

## Opzet onderzoek (2/2)

deelgenomen had. Uiteindelijk hebben 509 respondenten via de link in de e-mail de vragenlijst ingevuld; een respons van 11,7%. Aangevuld met 26 personen die gebruik gemaakt hebben van de publieke link bestaat de bruto onderzoekspopulatie uit 535 respondenten. 26 respondenten gaven in de eerste vraag geen contact met de gemeente gehad te hebben; aan hen zijn geen verdere vragen gesteld. Zo bestaat de netto populatie uit 509 respondenten.

De samenstelling van de aldus verkregen onderzoekspopulatie komt op een aantal relevante achtergrondkenmerken in grote lijnen overeen met de demografische samenstelling van de gemeente Wijdmeren. De gemiddelde leeftijd van de deelnemers in het onderzoek is met 59 aan de hoge kant, maar alle kernen zijn naar rato vertegenwoordigd.

### 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 goed.

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 gemiddelden in de grafieken weergegeven met een kleur; groen indien het gemiddelde hoger of beter is dan het gemiddelde voor alle respondenten en rood voor

lager of slechter.

Naast dit rapport ontvangt gemeente Wijdmeren 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.



# 2

## Management Samenvatting

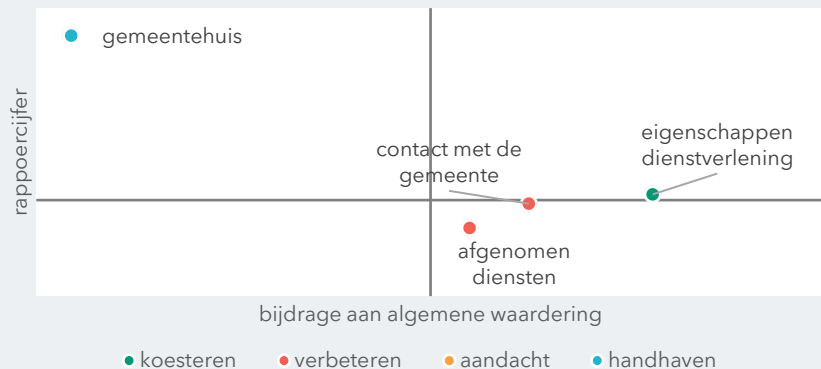
# Management Samenvatting

## Waardering dienstverlening

Inwoners van de gemeente Wijdemerem waarden de dienstverlening met een 6. Hiermee scoort de gemeente 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), het gemeentehuis en de eigenschappen van de dienstverlening.

## 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 dienstverlening te verbeteren. Het resultaat van deze analyse wordt in onderstaande matrix weergegeven.



Op de horizontale as staat de mate waarin de thema's bijdragen aan de algemene waardering. Thema's met de sterkste bijdrage 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 bijdragen aan de waardering van de dienstverlening en relatief goed gewaardeerd worden. Deze thema's dienen gekoesterd te worden, aangezien zij bijdragen aan een hogere waardering. Voor de gemeente Wijdemerem zijn dat de *eigenschappen van de dienstverlening*.

Rechtsonder staan thema's die voor verbetering in aanmerking komen. Zij bepalen in sterke mate de algemene waardering, maar scoren relatief slecht. Voor gemeente Wijdemerem zijn dat de *afgenomen diensten* en het *contact met de gemeente*. 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 Wijdemerem zijn er geen thema's in dit kwadrant. De prestatie op relatief goed scorende thema's dient op zijn minst gehandhaafd te worden. Voor de gemeente Wijdemerem is dit het *gemeentehuis*.

## Direct verbeteren: afgenomen diensten

De meest in het afgelopen jaar afgenomen dienst is *Melding Openbare Ruimte*. Deze dienst wordt gewaardeerd met een 5,4. Veel afgenomen diensten worden met een onvoldoende gewaardeerd. De best gewaardeerde diensten zijn *aanvragen persoonlijk document* en *aangifte Burgerlijke Stand*. Vergeleken met de benchmark Nederlandse gemeenten scoort Wijdemerem gemiddeld minder goed.

Directe verbetering is gewenst op de diensten *Melding Openbare Ruimte*, *aanvragen vergunning*, het stellen van een *algemene vraag of verzoek*, *bezwaar maken*, het *bijwonen van door de gemeente georganiseerde*

# Management Samenvatting

*activiteiten en inzage verzoeken*. De onvrede komt vooral voort uit de te lange afhandelingstijden.

## Direct verbeteren: contact met de gemeente

*Telefonie* en *e-mail* zijn in het afgelopen jaar de meest gebruikte kanalen. Beide kanalen zijn ook de meest genoemde voorkeurskanalen. Het telefonisch contact wordt gewaardeerd met een 6,1; e-mail scoort een onvoldoende. Ook hier heeft de meest genoemde reden voor ontevredenheid te maken met de lange reactietijd. Het best gewaardeerd zijn de face-to-face kanalen *publieksbalie* en het *dorpenteam*.

Contact via e-mail en per *brief* en *gesprekken in het gemeentehuis* (uitgezonderd de balie) komen voor verbetering in aanmerking. Uit de gegeven toelichtingen op de waarderingen blijkt dat e-mail en brieven voor de respondenten belangrijk zijn vanwege de dossierfunctie en omdat het kanaal te gebruiken is buiten de kantooruren.

## Koesteren: eigenschappen van de dienstverlening

De door de gemeente opgestelde eigenschappen van de dienstverlening dragen relatief sterk bij aan de algemene waardering en scores gemiddeld genomen iets hoger. Van deze eigenschappen scoort *klantvriendelijkheid* het best. De eigenschappen *verantwoordelijk* en *samenwerking* komen het meest voor verbetering in aanmerking.

De eigenschappen zeggen iets over de dienstverlening in het algemeen. Gemeente Wijdemeren doet er goed aan verder te onderzoeken hoe deze eigenschappen terugkomen in het contact met de gemeente en bij het afnemen van de verschillende diensten.

## Geen direct actie nodig: gemeentehuis

Respondenten zijn redelijk positief over het gemeentehuis. Aandachtspunten hier zijn de *openingstijden* en de *uitstraling*.

## Aanbevelingen

Deze 0-meting is er primair op gericht om te achterhalen op welke onderwerpen de gemeente Wijdemeren 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 Wijdemeren 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.

In het komende jaar zetten KCM Group en de gemeente Wijdemeren de samenwerking voort in een gedetailleerd onderzoekstraject, waarin in meer detail zal worden ingegaan op de verschillende thema's. Uitgaande van de verbeterpunten in dit rapport ligt het voor de hand om te beginnen met procesmetingen op de processen *Melding Openbare Ruimte* en *aanvragen van vergunningen*.

Met het oog op de lage waardering voor de *algemene vragen of verzoeken* en voor e-mail contact verdient het ook aanbeveling om het contact met de gemeente te evalueren, bijvoorbeeld via een *contactevaluatie op telefonie en e-mail* gecombineerd met een kwaliteitsanalyse van de gegeven antwoorden door een team van gespecialiseerde auditoren.





# 3

## Resultaten

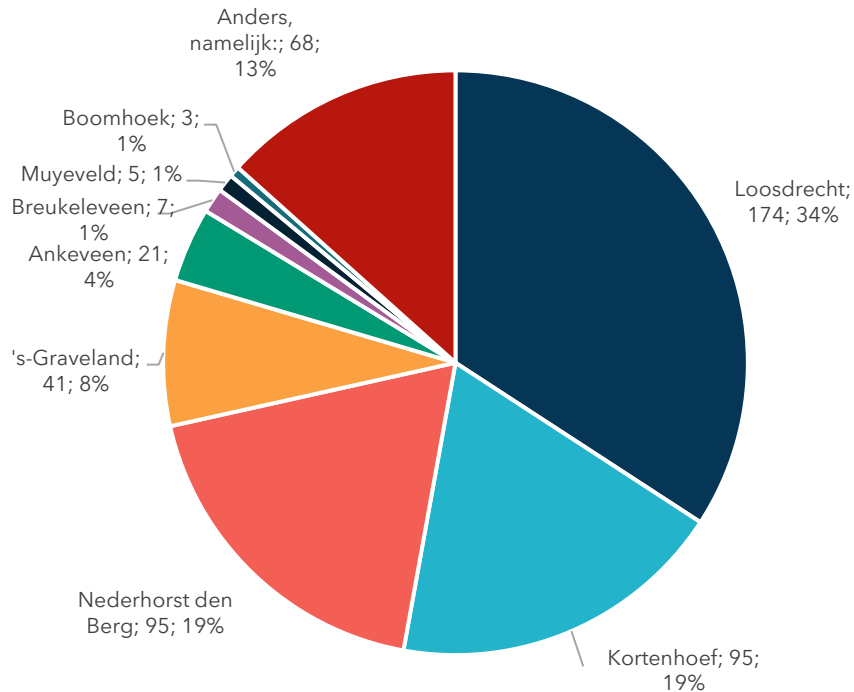


## Onderzoeks populatie

# Onderzoekspopulatie

## Woonplaats

Waar woont u? (n=509)



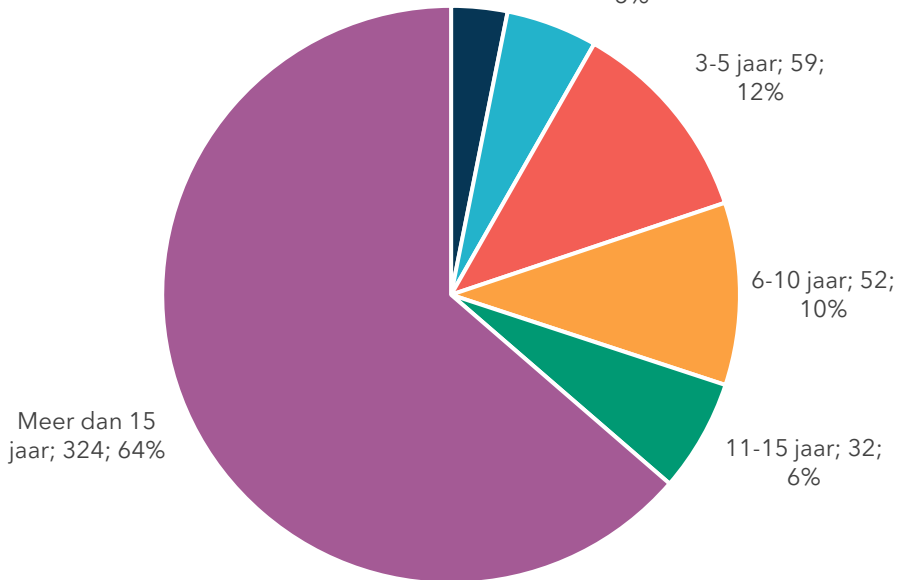
- Eén van de drie respondenten in dit onderzoek woont in Loosdrecht. Kortenhoef en Nederhorst den Berg worden beiden door 19% vertegenwoordigd. 8% is woonachtig in 's-Graveland. De rest van de onderzoekspopulatie komt uit kleinere kernen als Breukeleveen, Muyevelde of Boomhoek of is niet in de gemeente Wijdemerem woonachtig. Uit gegevens van de gemeente blijkt dat van de grotere kernen Loosdrecht over- en Kortenhoef ondervertegenwoordigd is.
- Dit kenmerk wordt in dit rapport gebruikt om de onderzoeksresultaten te duiden.

## Onderzoekspopulatie

### Aantal jaar woonachtig

Hoe lang woont u daar al? (n=509)

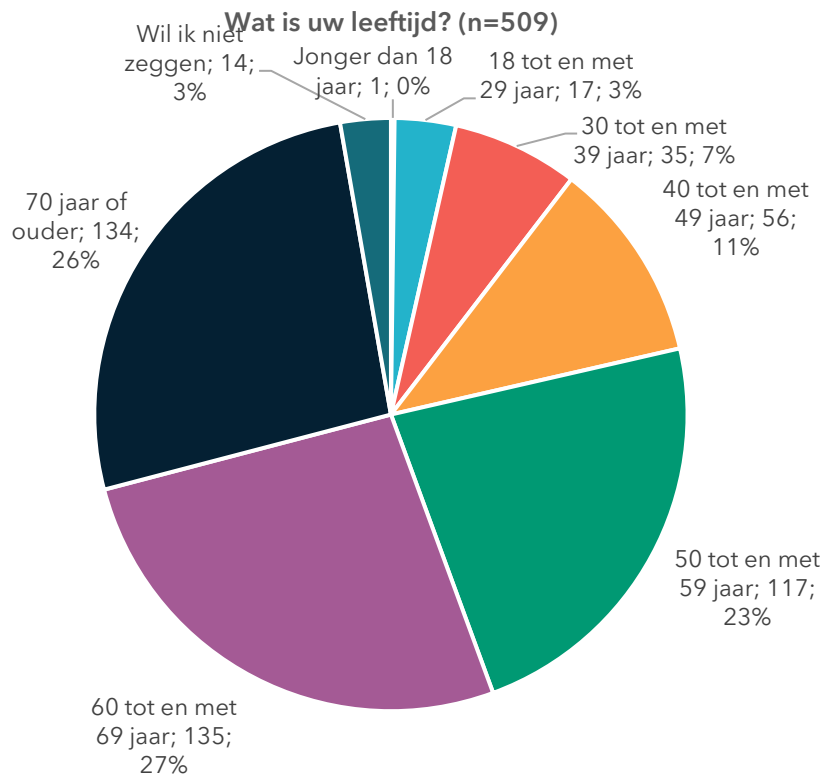
Korter dan 1 jaar; 16; 3% 1-2 jaar; 26; 5%



- Om een idee te krijgen van de ervaring die inwoners met de gemeente hebben, is gevraagd naar hoe lang men al in de gemeente woonachtig is. Twee van de drie deelnemers wonen meer dan 15 jaar in de gemeente. De 'nieuwkomers' in de gemeente (tot 2 jaar woonachtig) vormen met 8% een relatief kleine groep.
- Dit kenmerk wordt in dit rapport gebruikt om de onderzoeksresultaten te duiden.

# Onderzoekspopulatie

## Leeftijd

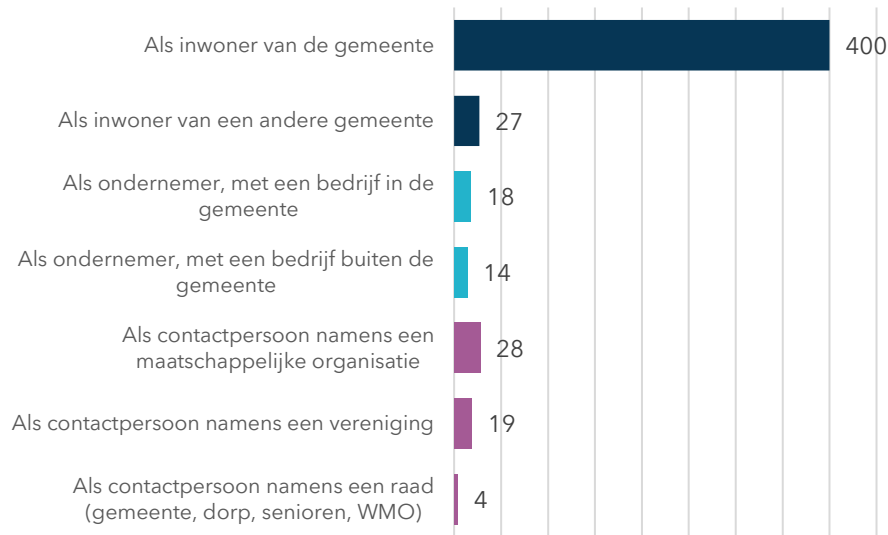


- De verdeling van de leeftijd over de onderzoekspopulatie laat zien dat de oudere inwoners zijn oververtegenwoordigd: 78% is ouder dan 50 jaar, 54% is ouder dan 60, 26% ouder dan 70 jaar. De gemiddelde leeftijd van alle deelnemers aan het onderzoek is 59 jaar.
- De vergelijking met de door de gemeente zelf geleverde leeftijdsopbouw in de gemeente Wijdemerem leert dat de onderzoekspopulatie veel ouder is dan de gemiddelde inwoner van de gemeente.
- Om te onderzoeken in hoeverre de leeftijd van invloed is op de resultaten, worden de waarderingscijfers in dit onderzoek op dit kenmerk uitgesplitst.

# Onderzoekspopulatie

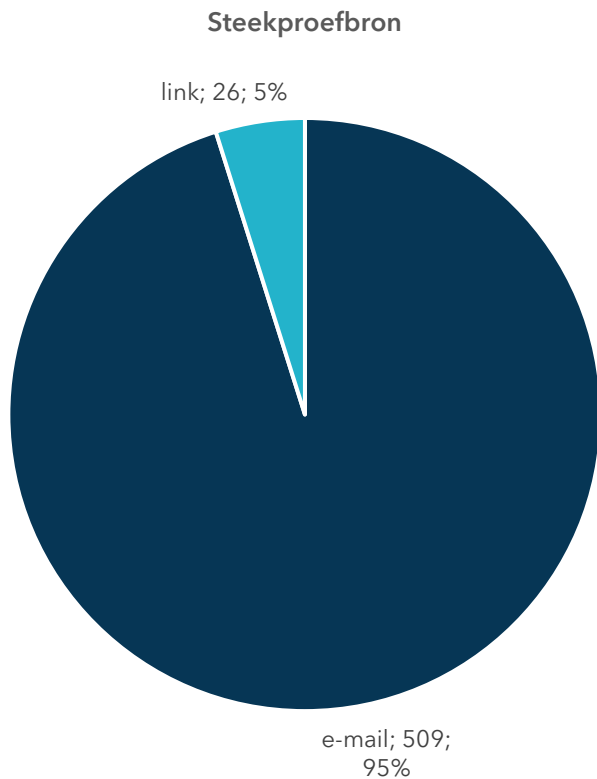
## Type respondent

In welke rol heeft u afgelopen jaar contact met de gemeente gehad? (n=510)



- Aan respondenten is gevraagd in welke hoedanigheid zij in het afgelopen jaar contact met de gemeente gehad hebben.
- Vrijwel alle respondenten hebben de vragenlijst ingevuld als 'burger', inwoner van de gemeente Wijdmeren of een andere gemeente. 32 vulden de vragenlijst in als ondernemer; 51 deden dit als vertegenwoordiger van een maatschappelijke organisatie, raad of vereniging.
- Let op: gevraagd is naar de rol die de respondent zichzelf toekeende bij het invullen van de vragenlijst. Dat betekent niet in alle gevallen dat deze rol ook past bij zijn achtergrond: onder de 427 inwoners die de vragenlijst als inwoner hebben ingevuld, kunnen de andere rollen ook vertegenwoordigd zijn.
- De rollen inwoner, ondernemer en contactpersoon/vertegenwoordiger van een maatschappelijke organisatie, vereniging of raad worden in dit rapport gebruikt als achtergrondkenmerk.

## Onderzoekspopulatie Steekproefbron



- De onderzoekspopulatie is tot stand gekomen door aan personen, die in het afgelopen jaar op één of andere manier contact met de gemeente Wijdemeren hebben gehad, via een persoonlijke e-mail te benaderen. Daarnaast is via openbare ruimten, op de website en in het huis-aan-huis blad een QR-code gedeeld die geïnteresseerden konden gebruiken om deel te nemen.
- Slechts 5% van de onderzoekspopulatie heeft dit onderzoek via deze QR-code ingevuld. De ervaring leert dat respondenten, die van deze link gebruik maken, deze moeite over het algemeen nemen omdat zij er belang bij hebben. De groep kenmerkt zich door een iets kritischer houding, maar ook door een grotere betrokkenheid.
- Dit komt onder andere tot uiting in het feit dat de link-gebruiker veel meer diensten dan de e-mail invuller gebruikte (2,1 vs. 1,5 gemiddeld), maar ook in een lagere gemiddelde waardering.



## Algemene waardering

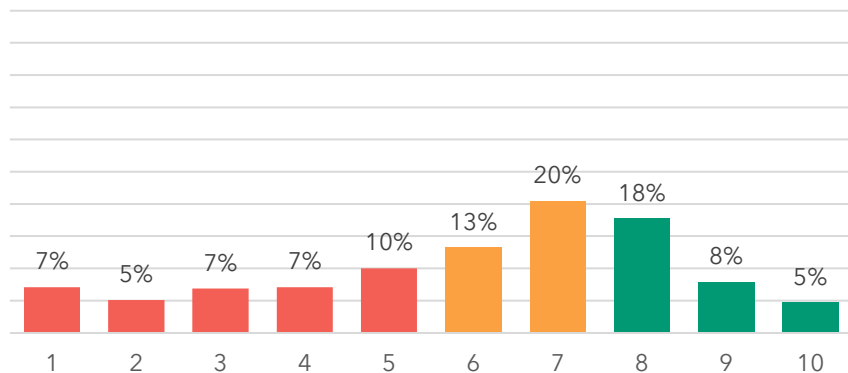




# Algemene waardering

## Totaaloordeel dienstverlening

Welk rapportcijfer geeft u voor de totale dienstverlening van de gemeente Wijdemerem? (n=509)

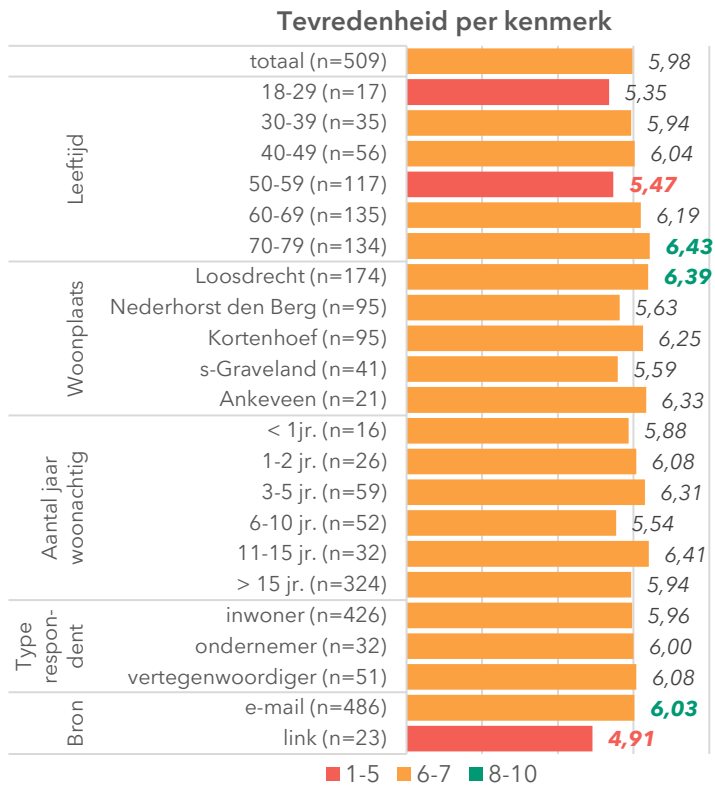


■ % 1-5 ■ % 6-7 ■ % 8-10 **rapportcijfer**

- Aan alle respondenten is gevraagd naar een totaaloordeel voor de dienstverlening van de gemeente Wijdemerem 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 respondent gedurende het jaar met de gemeente gehad heeft.
- Het gemiddelde totaaloordeel voor de gemeente Wijdemerem komt uit op een 5,98. De meningen zijn verdeeld: 36% geeft een onvoldoende, 34% een 6 of 7 en 30% een 8 of hoger
- Met dit cijfer scoort de gemeente Wijdemerem beduidend minder goed dan het landelijk gemiddelde voor dit soort onderzoeken (in 2023: 7,2).

# Algemene waardering

## Overzicht



- 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 tussen 50 en 59 jaar zijn significant minder tevreden, tussen 70 en 79 zien we juist significant meer tevredenheid. Jongeren tussen 18 en 29 jaar zijn het minst tevreden, maar het verschil is niet significant.
- Inwoners van Loosdrecht zijn meer tevreden dan die van de andere kernen. Ten aanzien van de verblijfsduur zijn er geen significante verschillen, maar we zien wel een relatief lage tevredenheid bij respondenten die nog maar net in de gemeente woonachtig zijn.
- Er zijn weinig verschillen tussen de respondent typen inwoners, ondernemers en vertegenwoordigers van een raad, maatschappelijke organisatie of vereniging.
- Op de volgende pagina wordt ter illustratie een aantal toelichtingen op het algemene waarderingcijfer getoond. Dit is slechts een greep uit de vele gegeven toelichtingen; een compleet overzicht van alle gegeven toelichtingen wordt in een separaat bestand aangeleverd.

# Algemene waardering

## Bloemlezing toelichting

  
Kortenhoef  
50-59 jr.

De manier waarop het glasvezelproject uitbesteed is, stemt mij zeer triest. Geen enkele communicatie met de glasvezelmannen mogelijk, alles gebeurt onaangekondigd, geen toezicht of contactpersoon of opzichter van de gemeente, het straatbeeld in de wijk is compleet veruineerd en het lijkt de gemeente maar weinig te kunnen schelen.

  
Loosdrecht  
40-49 jr.

De keren dat ik contact heb gehad was zeer onvriendelijk. Vaak met de uitleg personeelstekort. Maar dan kunnen we wel vriendelijk blijven.

  
Nederhorst  
den Berg  
40-49 jr.

Onvoldoende meegenomen in de fusieplannen, niet eerlijk geweest over het voorgenomen besluit / te laat gecommuniceerd. Begroting was / is lang niet op orde, ondanks de enorm hoge belastingen die geheven worden t.o.v. andere gemeenten is Nederland. Trage besluitvorming.

  
Nederhorst  
den Berg  
60-69 jr.

Ik weet dat het momenteel daar niet leuk is vanwege de leegloop en de financiële situatie van de gemeente, maar ik had me wel gehoord gevoeld als er gereageerd was op mijn e-mail. Ze verwijzen voor ander zaken naar Fixie (oid) en dat gaat wel snel.

  
Kortenhoef  
leeftijd  
onbekend

Ze lijken erg hun best te doen er wat van te maken. Maar dat vreselijke slappe onbetrouwbare bestuur in Den Haag maken er zo een bende van dat alsmat die belastingen moeten stijgen terwijl er geen oplossingen komen.

De informatievoorziening voor wat er in mijn wijk speelt is beperkt. Omtrent de overlast van het lindeplein moest ik via de buurtapp te horen krijgen dat de gemeente in combinatie met de politie een goed plan heeft opgesteld, maar nog steeds is niet duidelijk wat dat inhoudt. Tevens was de communicatie over de afvalcontainers en of bewoners van huizen deze ook mochten gebruiken verwarrend (weet het antwoord nog steeds niet). Verder zijn wij in het ongewisse wanneer er verwacht wordt dat onze straat onderhouden wordt m.b.t. gas/riolering/asfalt en verkeersplannen om het bv 30 te maken.

  
Loosdrecht  
18-29 jr.

Geen controle door boa's. Geen politie, geen controle voor hardrijders, verkeersshuften, geen controle op foutparkeerders. De goten liggen vol met blad en breke-zand, als gevolg van het leggen van glasvezel enne.. ga zo maar door.

  
's-Graveland  
60-69 jr.

De contacten die ik in de afgelopen jaren met de gemeente (de ambtenaren) heb gehad zijn goed tot zeer goed verlopen. Ik ben inmiddels volwassen en weet dat dingen niet altijd gaan zoals ik wil en wanneer ik wil. Daarom was ik heel erg verbaasd om te horen hoe met de aanvraag voor een verbouwing bij mijn zoon is omgesprongen: nodeloos extra kosten veroorzaken zonder behoorlijke inhoudelijke argumentatie.

  
Ankeveen  
70-79 jr.

correcte behandeling en afhandeling van zaken, er is altijd wel iets te verbeteren, maar er wordt al genoeg gezeurd, dus wat mij betreft een dikke voldoende.

  
Loosdrecht  
60-69 jr.

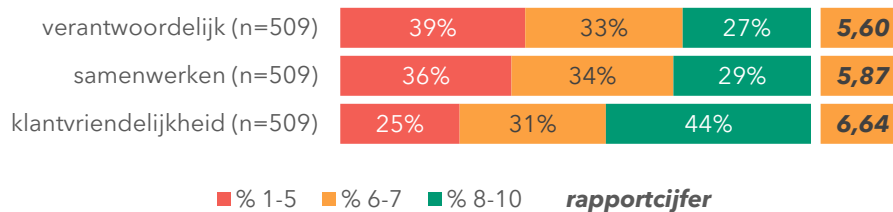
Eigenschappen  
dienstverlening



# Eigenschappen dienstverlening

## Waardering

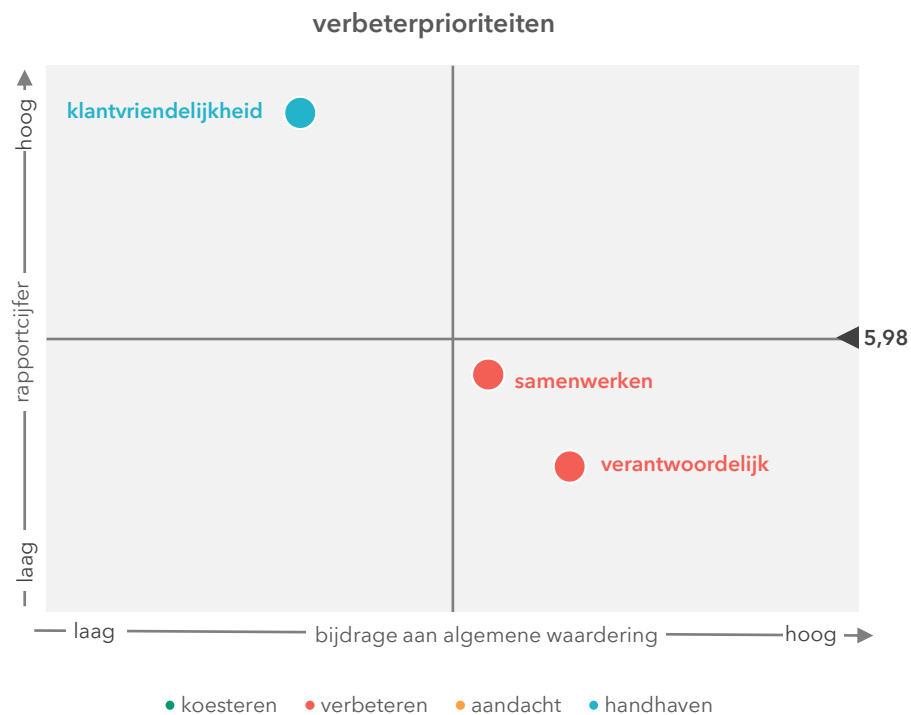
### Hoe tevreden bent u over deze eigenschappen?



- Aan respondenten zijn drie eigenschappen voorgelegd, die de gemeente belangrijk vindt voor een goede dienstverlening. De deelnemers aan het onderzoek konden per eigenschap op een schaal van 1 (zeer ontevreden) tot 10 (zeer tevreden) hun tevredenheid aangeven.
- De deelnemers waarden de klantvriendelijkheid het meest. Respondenten tussen 50 en 59 jaar zijn hierover relatief minder tevreden; inwoners van Kortenhoef en Loosdrecht en 70 tot 79 jarigen geven hiervoor een significant hoger cijfer.
- Verantwoordelijk en samenwerken scoren beide een krappe voldoende. Over beide eigenschappen zijn de Loosdrechters en de 70 tot 79 jarigen relatief tevreden. Over verantwoordelijk zien we significant meer onvrede onder 50 tot 59 jarigen en onder inwoners van Nederhorst den Berg.
- Gemeente Wijdmeren doet er goed aan te onderzoeken hoe deze eigenschappen terugkomen in de dienstverlening en het contact met de burger.

# Eigenschappen dienstverlening

## Prioriteitenmatrix



- Door middel van een correlatieanalyse is bepaald in welke mate de eigenschappen samenhangen met de algemene waardering. Door deze correlatie (horizontale as) te combineren met het rapportcijfer (verticale as), ontstaat inzicht in waar de gemeente prioriteiten dient te leggen.
- Rechtsboven staan eigenschappen die relatief sterk samenhangen met de algemene waardering en waarvoor geldt dat relatief veel respondenten hier tevreden over zijn. Er zijn voor gemeente Wijdemeren geen eigenschappen die bijdragen aan een positief gevoel over de gemeente.
- Rechtsonder staan de eigenschappen, die relatief sterk samenhangen met de algemene waardering en waarover respondenten relatief ontevreden zijn. De eigenschappen samenwerken en verantwoordelijkheid komen direct voor verbetering in aanmerking.
- Aan de linkerkant van de matrix staan de eigenschappen die relatief minder sterk bijdragen aan de algemene waardering. Links onder staan de kernwaarden waarover respondenten relatief ontevreden zijn. Linksboven staan de eigenschappen waarover relatief veel respondenten tevreden zijn: klantvriendelijkheid.
- De eigenschappen spelen een belangrijke rol in hoe de gemeente Wijdemeren in haar dienstverlening wil overkomen.



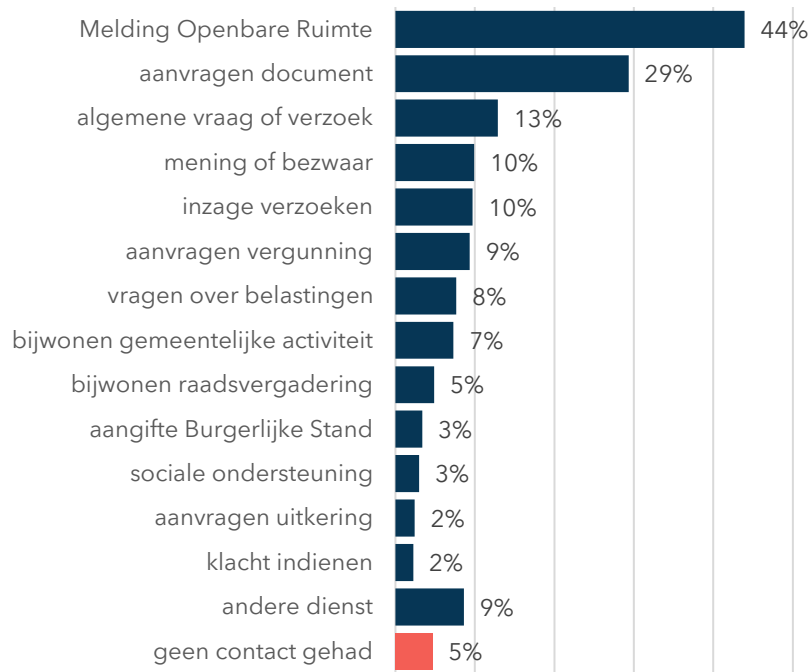


## Afgenomen diensten

# Afgenomen diensten

## Overzicht

Waarvoor heeft u afgelopen jaar contact gehad met de gemeente? (n=535)



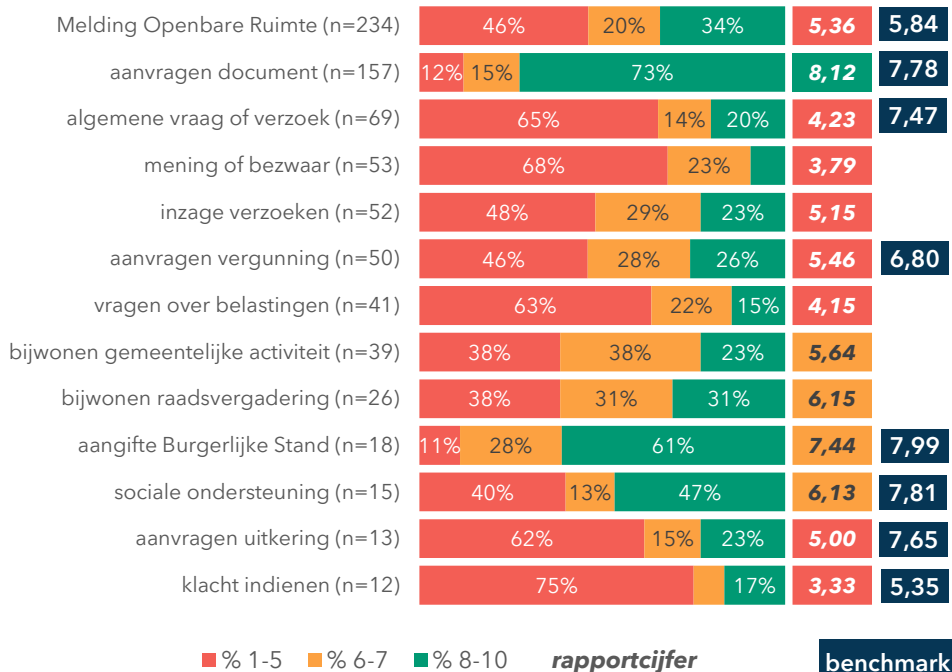
- Eén van de eerste vragen in het onderzoek heeft betrekking op de ervaring van de respondent met de gemeente. Er is gevraagd naar welke diensten in het afgelopen jaar zijn afgenomen. Respondenten konden uit een lijst met voorgelegde diensten meer dan één antwoord kiezen; als dienst van hun keuze er niet tussen stond konden zij deze invullen in de 'anders, namelijk' categorie. Voor respondenten, die aangaven geen enkele dienst te hebben afgenomen, eindigde het onderzoek met deze vraag.
- De meest afgenomen dienst in het afgelopen jaar was de Melding Openbare Ruimte. In de meeste gevallen ging het over openbaar groen, wegen, fiets- of voetpaden en openbare verlichting. Inwoners van Kortenhoef en 's-Graveland deden relatief veel meldingen.
- 29% heeft in het afgelopen jaar een persoonlijk document (paspoort, ID-kaart, rijbewijs, uittreksel of verklaring) aangevraagd. In Ankeveen was dit de meest gebruikte dienst.
- Ongeveer één van de acht deelnemers had in het afgelopen jaar een algemene vraag of verzoek aan de gemeente. Onder hen relatief veel vertegenwoordigers van een raad, maatschappelijke organisatie of vereniging.
- 10% van de ondervraagden had een mening over of bezwaar tegen besluiten van de gemeente. Een ongeveer even grote groep verzocht om inzage in documenten. In deze groep bevinden zich relatief veel respondenten die de vragenlijst via de openbare link hebben ingevuld. Het bijwonen van een raadsvergadering is in deze groep de meest afgenomen dienst.
- 9% deed een aanvraag voor een vergunning; in veel gevallen ging het hier om een bouw- of omgevingsvergunning. Het is de meest afgenomen dienst bij ondernemers.
- 5% geeft aan geen contact te hebben gehad; voor deze groep eindigt het onderzoek hier.



# Afgenomen diensten

## Waardering

### Kunt u aangeven hoe tevreden u was over...

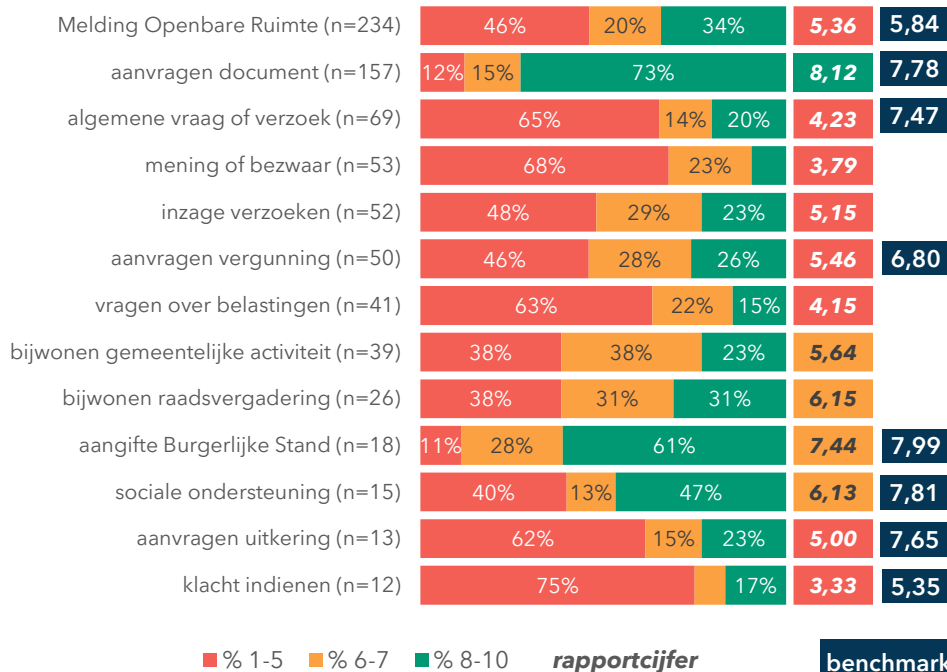


- Hiernaast worden de waarderingen voor de afgenomen diensten in aflopende volgorde van gebruik weergegeven. Waar mogelijk wordt een vergelijking met een benchmark van gemeenten in Nederland. Deze benchmark is gebaseerd op door KCM Group in 2023 uitgevoerde onderzoeken bij meer dan 50 gemeenten in Nederland. 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.
- De best gewaardeerde diensten hebben te maken met Burgerzaken: aanvragen documenten en aangifte Burgerlijke Stand. Beide diensten scoren lager dan de benchmark. Ook de diensten bijwonen gemeentelijke activiteit, bijwonen raadsvergadering en sociale ondersteuning worden met een krappe voldoende gewaardeerd.
- De meest afgenomen dienst, de Melding Openbare Ruimte, wordt gewaardeerd met een 5,4. Dit is lager dan wat we meestal bij gemeenten aantreffen. De MOR wordt vooral laag gewaardeerd door inwoners van Nederhorst den Berg (4,3). Het lage cijfer heeft vooral te maken met overlastmeldingen en handhaving.
- Inzage verzoeken, aanvragen vergunningen en aanvragen uitkering scoren rond de 5. De lage waardering geldt voor alle achtergrondkenmerken en ligt ook duidelijk onder het landelijk gemiddelde. Aanvragers van een evenementenvergunning zijn minder tevreden dan aanvragers van een bouw- of omgevingsvergunning.
- Het stellen van een algemene vraag of verzoek en de vragen over belastingen scoren iets boven de 4. De afhandeling van vragen over de WOZ worden iets hoger gewaardeerd.
- De laagste waarderingen zijn voor diensten waarvoor geldt dat er al een grond voor onvrede bij afname aanwezig is: bezwaar maken tegen gemeentelijke besluiten en klachtafhandeling.

# Afgenomen diensten

## Waardering (vervolg)

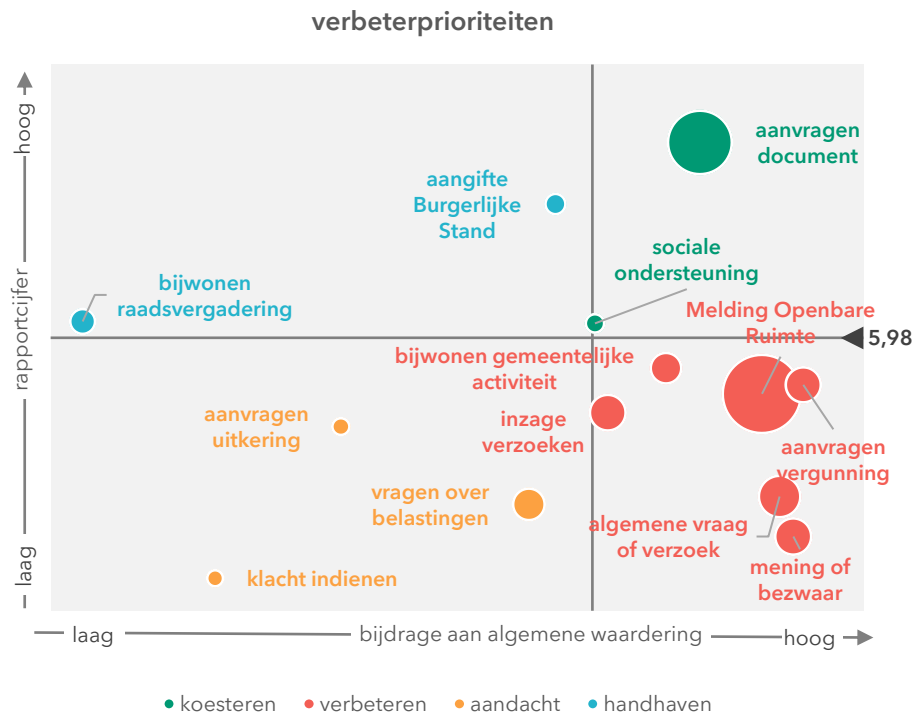
Kunt u aangeven hoe tevreden u was over...



- Respondenten konden hun waardering per afgenomen dienst in hun eigen woorden toelichten. Veel van de ontevredenheid komt voort uit het feit dat het te lang duurt voordat de melding of de aanvraag in behandeling genomen wordt. Dit leidt ertoe dat men zich niet gehoord of serieus genomen voelt.

# Afgenomen diensten

## Prioriteitenmatrix



- 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 Wijdemeren 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 (5,98). De ervaring hier leidt tot een positief gevoel; voor de gemeente Wijdemeren zijn dat de diensten aanvragen documenten en sociale ondersteuning.
- 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, aanvragen vergunning, algemene vraag of verzoek, bijkomen gemeentelijke activiteiten, inzage verzoeken en bezwaar maken.
- 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: vragen over belastingen, aanvragen uitkering en klacht indienen. Linksboven staan diensten die relatief goed scoren, maar relatief weinig bijdragen aan de algemene waardering: aangifte Burgerlijke Stand en bijkomen raadsvergadering.

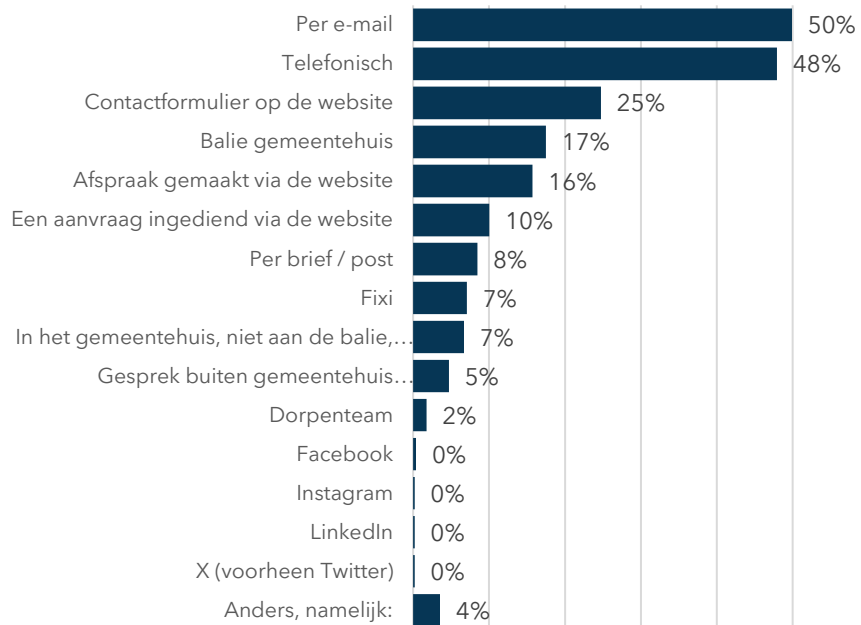


## Contact met de gemeente



## Contact met de gemeente Kanaal

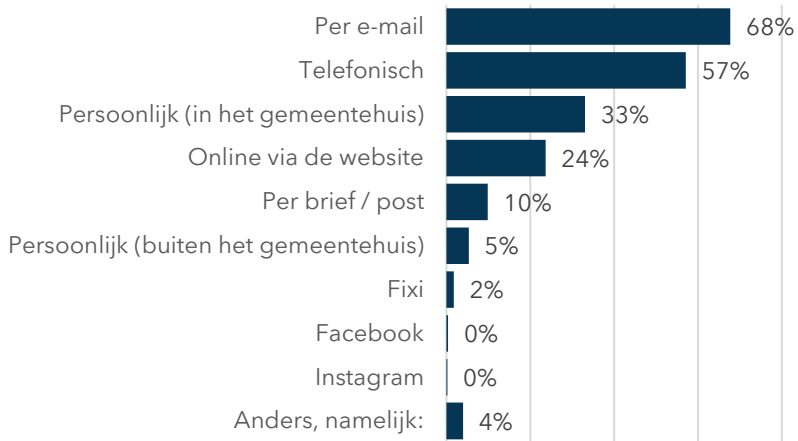
Op welke van onderstaande manieren heeft u het afgelopen jaar contact met de gemeente Wijdemeren gehad? (n=509)



- 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.
- E-mail en telefoon werden ongeveer evenveel gebruikt. E-mail werd, opvallend genoeg, relatief vaak gebruikt door jongeren tot 29 jaar en relatief weinig door ouderen van 70 jaar en ouder. Daarnaast gebruikten ondernemers en vertegenwoordigers van een raad, maatschappelijke organisatie of vereniging dit kanaal relatief vaak. Voor het gebruik van de telefoon zijn er geen opvallende verschillen tussen de achtergrondkenmerken.
- Een kwart van de ondervraagden maakte gebruik van het contactformulier op de website. Eén op de zes maakte een afspraak via dit kanaal en één op de tien deed een aanvraag via de website. Met name respondenten in de leeftijd tussen 30 en 50 maakten relatief veel gebruik van dit kanaal. 17% gaf aan de informatie op de website niet gemakkelijk te kunnen vinden. Desgevraagd geeft men aan dat de zoekfunctie niet goed werkt en dat het onduidelijk was welke optie gekozen moest worden. Een ongeveer even grote groep zegt informatie te missen, bijvoorbeeld hoe in contact met de gemeente te komen.
- 17% bezocht de publieksbalie in het gemeentehuis, 7% bracht een bezoek aan het gemeentehuis, maar niet aan de balie. Dit werd relatief veel door inwoners van Loosdrecht gedaan.
- Het kanaal Fixi was niet opgenomen in de vragenlijst, maar werd wel relatief vaak in de 'anders, namelijk' categorie genoemd. Fixi-gebruikers vinden we vooral in Loosdrecht en onder respondenten die 11 tot 15 jaar in de gemeente woonachtig zijn.
- De overige kanalen worden weinig gebruikt. Opvallend is het geringe gebruik van de social media kanalen.

## Contact met de gemeente Kanaalvoorkeur

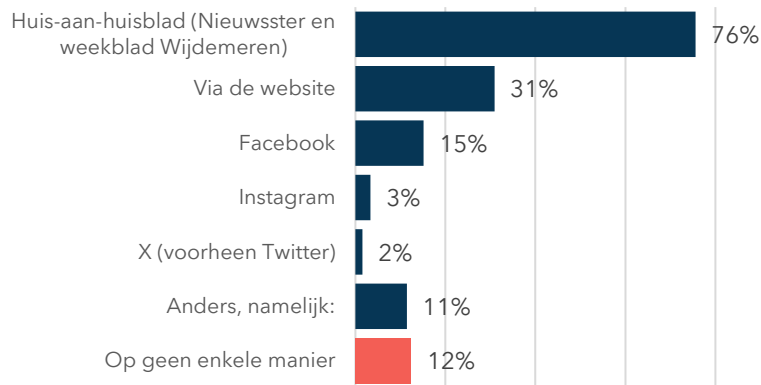
Op welke van onderstaande manieren zou u het liefst contact hebben met de gemeente Wijdemeren? (n=508)



- Gevraagd naar de wijze waarop men het liefst contact met de gemeente zou hebben, geven de meeste respondenten aan dat via e-mail of telefoon te willen. Bij respondenten tussen 40 en 49 jaar wordt het kanaal e-mail nog iets vaker als voorkeurskanaal genoemd; voor inwoners van Kortenhoef is de telefoon het meest genoemde voorkeurskanaal.
- Eén op de drie heeft het liefst persoonlijk contact in het gemeentehuis (5% daarbuiten). In deze groep bevinden zich relatief veel Loosdrechters en relatief weinig inwoners van 's-Graveland.
- Een kwart van de ondervraagden geeft de voorkeur aan online contact via de website. Onder hen relatief veel 40 tot 49 jarigen, inwoners van Kortenhoef en respondenten die 6 tot 10 jaar in de gemeente woonachtig zijn. 70 tot 79 jarigen hebben een relatief sterke voorkeur voor contact via brieven.
- De overige kanalen genieten relatief beperkte voorkeur. Fixi werd nog relatief vaak genoemd in de 'anders, namelijk' categorie. Vrijwel niemand heeft social media als voorkeurskanaal.
- Uit de gegeven toelichting op de kanaalvoorkeuren komt naar voren dat men e-mail graag gebruikt omdat dat alles 'zwart-op-wit' staat en dat je dit kanaal ook kunt gebruiken buiten kantooruren. Telefonisch contact geniet de voorkeur omdat dit snel en interactief is. De keuze voor persoonlijk contact wordt vooral ingegeven door de wens om iemand 'recht in de ogen te kunnen aankijken'.

## Contact met de gemeente Informatievoorziening

Op welke van onderstaande manieren volgt u  
nieuws en ontwikkelingen van de gemeente  
Wijdemeren? (n=508)

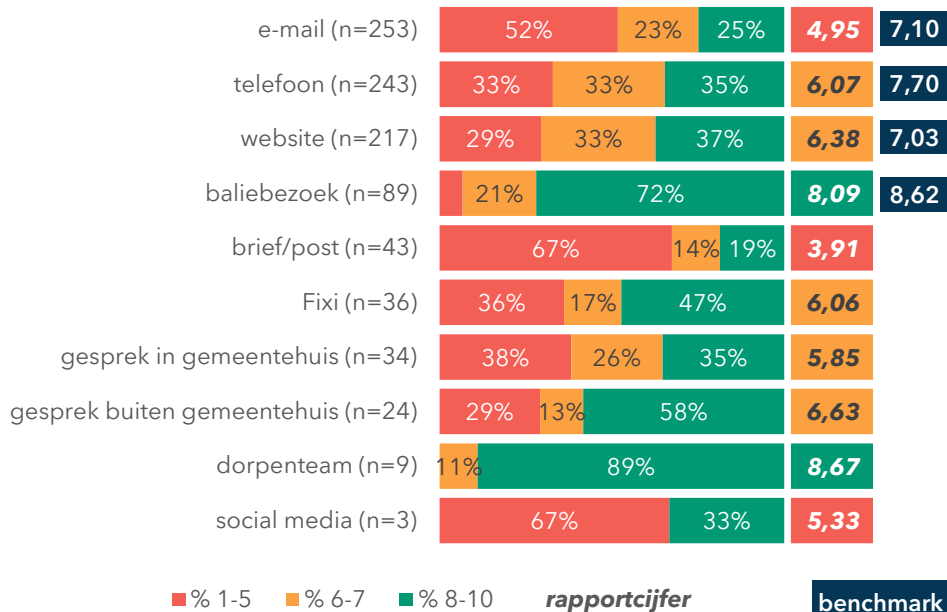


- Verreweg de meeste respondenten volgen nieuws en ontwikkelingen van de gemeente via het huis aan huis blad. Dat geldt met name voor de oudere (60+) respondent.
- 31% gebruikt de website als informatiebron en 15% gebruikt Facebook (vooral 30 tot 39 jarigen). De sociale media kanalen Instagram en X worden niet of nauwelijks gebruikt (onder jongeren tot 29 jaar wordt Instagram wel relatief vaak genoemd).
- Eén op de acht deelnemers aan dit onderzoek volgt de gemeente op geen enkele manier; onder jongeren is dat een kwart en van de inwoners die nog geen jaar in de gemeente wonen is dat 38%.

# Contact met de gemeente

## Waardering

Kunt u aangeven hoe tevreden u was over...

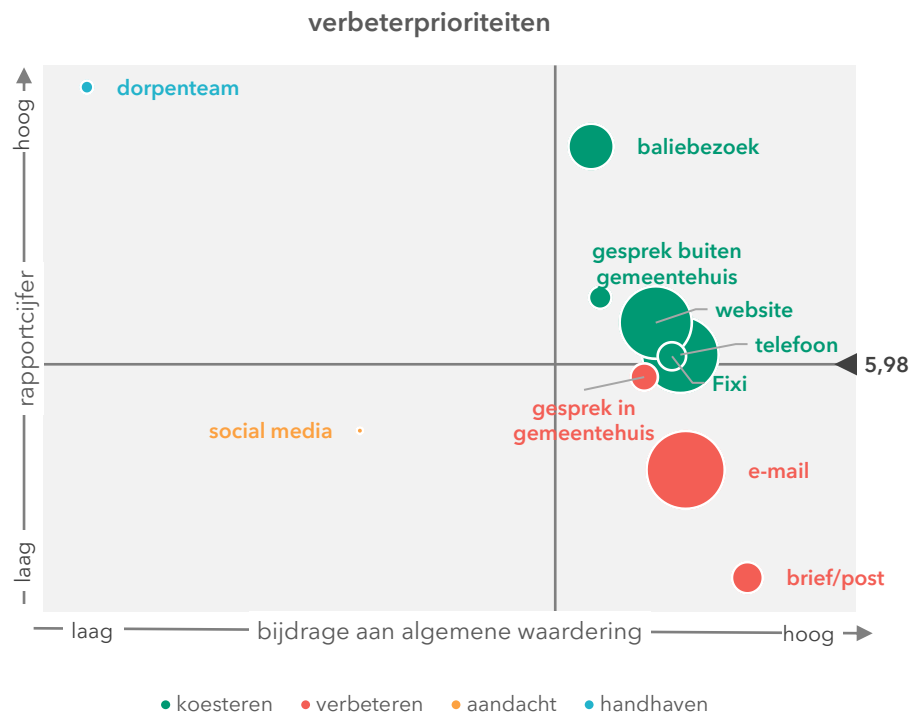


- Hiernaast wordt de waardering voor de kanalen in aflopende volgorde van gebruik weergegeven. Waar mogelijk wordt de waardering vergeleken met een benchmark van gemeenten in Nederland. Deze benchmark is gebaseerd op door KCM Group in 2023 uitgevoerde onderzoeken bij meer dan 50 gemeenten in Nederland. 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.
- Het best gewaardeerd wordt het persoonlijke contact tijdens een bezoek aan de publieksbalie of met het dorpen team. Als reden voor een waardering hoger dan 7 worden de vriendelijkheid en de snelheid van reageren genoemd. Het contact in het gemeentehuis, maar niet aan de balie en het gesprek buiten het gemeentehuis worden lager gewaardeerd. De gemeente Wijdemeren blijft daarmee achter bij het landelijk gemiddelde.
- Het contact via telefoon en via de website worden met een klein zesje gewaardeerd. De meest genoemde reden voor ontevredenheid over het telefonisch contact is het gegeven antwoord. Voor het contact via de website komt daar de afhandelingssnelheid bij. 59% verwacht na websitecontact binnen 2 werkdagen een antwoord.
- E-mail contact scoort een onvoldoende. Hiervoor geldt naast het gegeven antwoord ook de snelheid van reageren als belangrijke reden voor onvrede. De helft van de ondervraagden verwacht binnen twee werkdagen een antwoord op een verzonden e-mail; uit de antwoorden op de open vragen blijkt dat in de meeste gevallen niet aan deze verwachting voldaan wordt. Ook het contact per brief/post scoort slecht; de meeste respondenten verwachten binnen 1 week een antwoord op een brief.
- Het via de anders categorie toegevoegde kanaal Fixi scoort een kleine voldoende. Uit de gegeven toelichting blijkt dat het melden via de app heel gemakkelijk gaat, maar dat de afhandeling ervan veel te lang duurt.



## Contact met de gemeente

### Prioriteitenmatrix



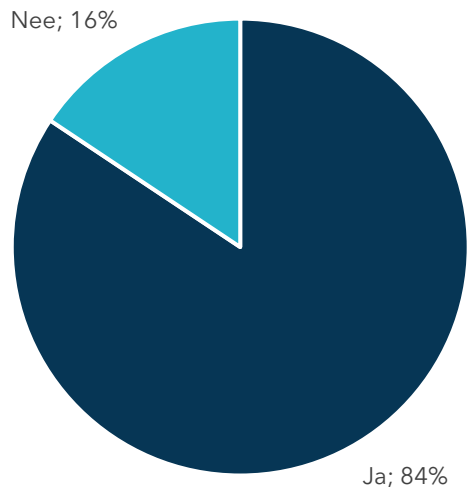
- Door middel van een correlatieanalyse is bepaald in welke mate de waardering per kanaal samenhangt met de algemene waardering. Door deze correlatie (horizontale as) te combineren met de waardering (verticale as), ontstaat inzicht in waar de gemeente Wijdemerem voor wat betreft de kanalen prioriteiten 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 (5,98). De ervaring hier leidt tot een positief gevoel; voor de gemeente Wijdemerem zijn dat de kanalen telefonie, de website, de publieksbalie in het gemeentehuis, gesprekken buiten het gemeentehuis en Fixi.
- Rechtsonder staan de kanalen, die relatief sterk bijdragen aan de algemene waardering, maar relatief laag gewaardeerd worden. Deze kanalen komen direct voor verbetering in aanmerking. Het gaat hier om e-mail, brieven/post en gesprekken in het gemeentehuis, niet aan de balie.
- 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. Linksboven staan kanalen die relatief goed scoren, maar relatief weinig bijdragen aan de algemene waardering: het Dorpenteam.



## Gemeentehuis

## Gemeentehuis Beleving

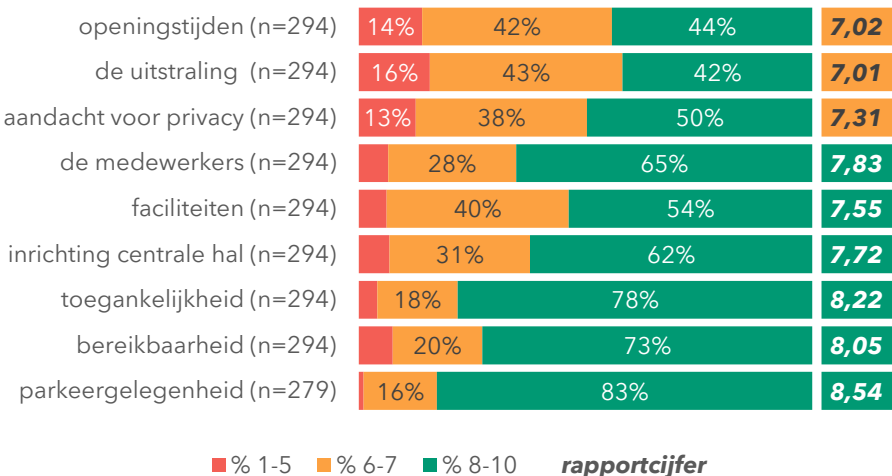
Heeft u het gevoel welkom te zijn als u het gemeentehuis binnenkomt? (n=294)



- In het onderzoek is een aantal vragen opgenomen over het gemeentehuis. 58% van de ondervraagden bezocht het afgelopen jaar het gemeentehuis in Loosdrecht. Onder hen relatief veel 70-79 jarigen.
- Van deze groep voelt 87% zich welkom in het gemeentehuis. Bij inwoners van Nederhorst den Berg is dat slechts 73%.
- Respondenten, die zeggen zich niet welkom te voelen, gebruiken in de toelichting woorden als onpersoonlijk, steriel en kil. Medewerkers van de receptie worden over het algemeen wel vriendelijk gevonden, maar sommige medewerkers aan de balie of in het gemeentehuis komen afstandelijk over. Daarnaast is er vaak sprake van onderbezetting, waardoor de wachttijden als te lang ervaren worden.

# Gemeentehuis Waardering

## Hoe beoordeelt u het gemeentehuis op de volgende punten?



- Respondenten konden hun waardering geven op een aantal punten, dat met het gemeentehuis te maken heeft. De bereikbaarheid, de toegankelijkheid en de parkeergelegenheid worden met cijfers hoger dan 8 gewaardeerd. Het oordeel over de bereikbaarheid is wel sterk afhankelijk van de woonplaats; inwoners van Nederhorst den Berg en s'-Graveland zijn hier significant minder tevreden over.
- Ook de medewerkers, de faciliteiten en de inrichting van de centrale hal scoren een ruime voldoende. Ook hier zien we significant lagere waarderingen bij inwoners van 's-Graveland.
- De openingstijden, de uitstraling en de aandacht voor privacy worden iets minder goed gewaardeerd. Over de uitstraling is al het nodige gezegd bij de toelichting op de vraag of men zich welkom voelt.
- Over de openingstijden geeft men aan dat deze wat ruimer zouden kunnen, met name in de middag. Het moeten maken van een afspraak wordt niet door iedereen gewaardeerd. Ten aanzien van de aandacht voor privacy wordt gezegd dat gesprekken aan de balie voor iedereen te volgen zijn.



4

Bijlagen

# Bijlagen

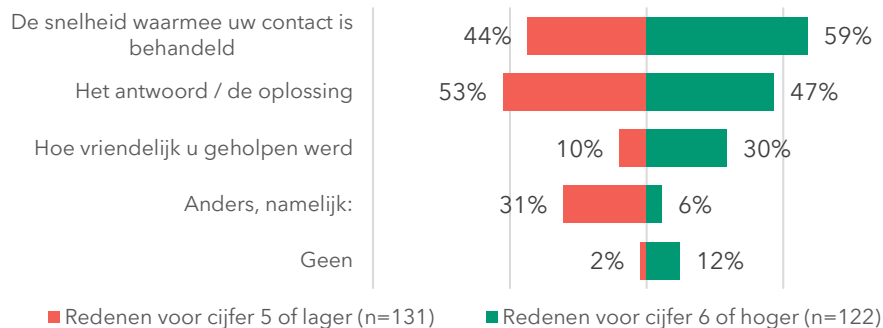
- **Details contact met de gemeente**
- **Separaat aangeleverd:**
  - Tabellenset van alle vragen uitgesplitst naar achtergrondkenmerken: leeftijd, woonplaats, aantal jaar woonachting, type respondent en steekproefbron
  - Overzicht van alle toelichtingen op afgenomen diensten, contact met de gemeente, gemeentehuis en tips en suggesties



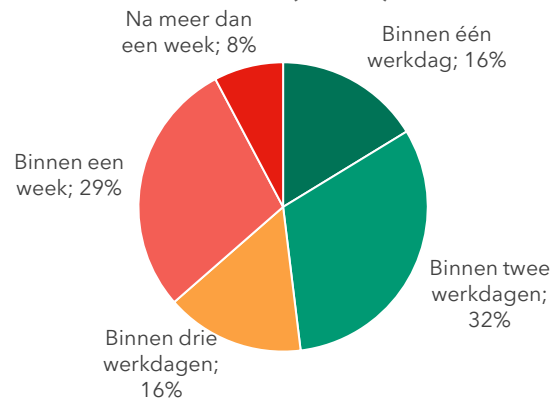
# E-mail contact

## Reden beoordeling en verwachting antwoord

Wat is de reden dat u dit cijfer geeft?  
(n=253)



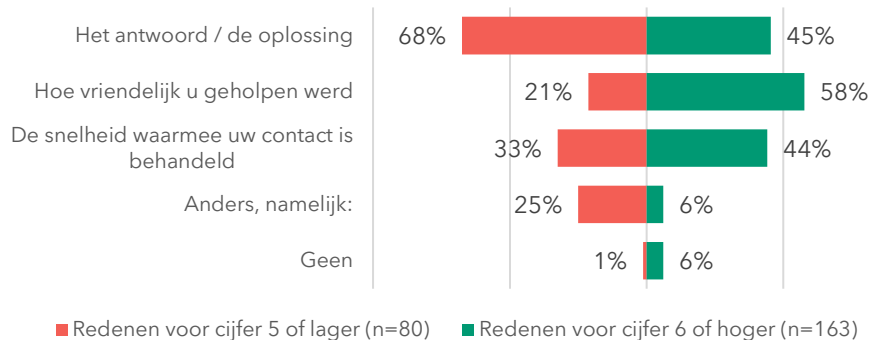
Hoe snel verwacht u een antwoord na e-mailcontact van ons? (n=129)



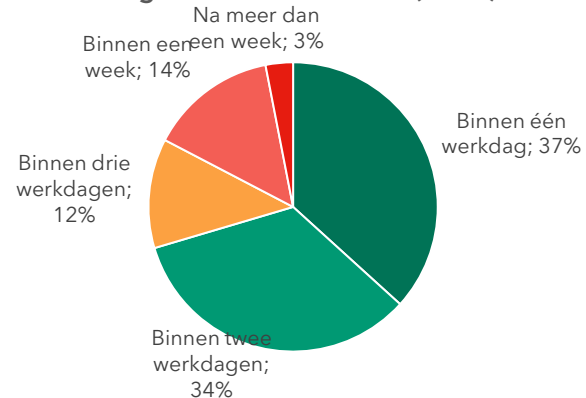
# Telefonisch contact

## Reden beoordeling en verwachting antwoord

Wat is de reden dat u dit cijfer geeft?  
(n=243)



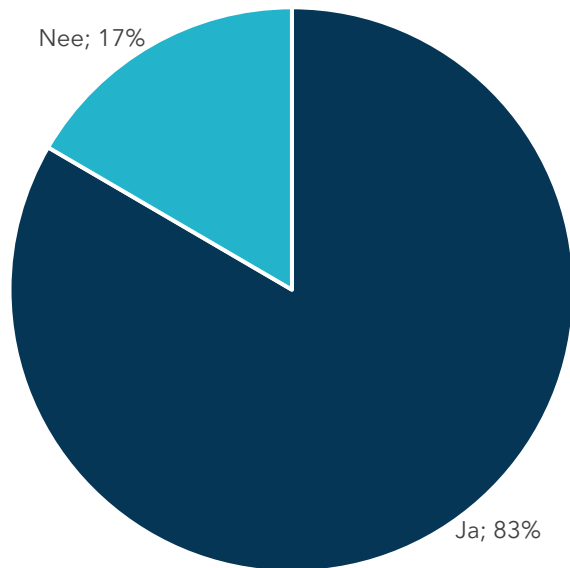
Hoe snel verwacht u een antwoord na een terugbelverzoek van ons? (n=98)



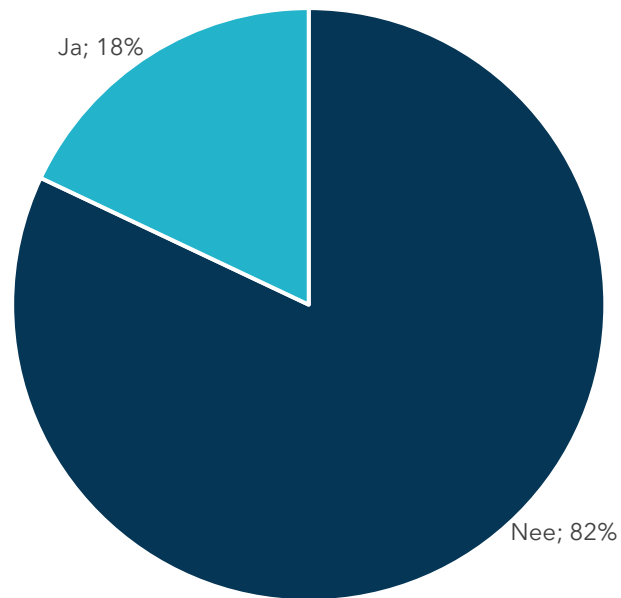


## Website contact Vindgemak

Kon u de informatie op de website makkelijk vinden?  
(n=217)



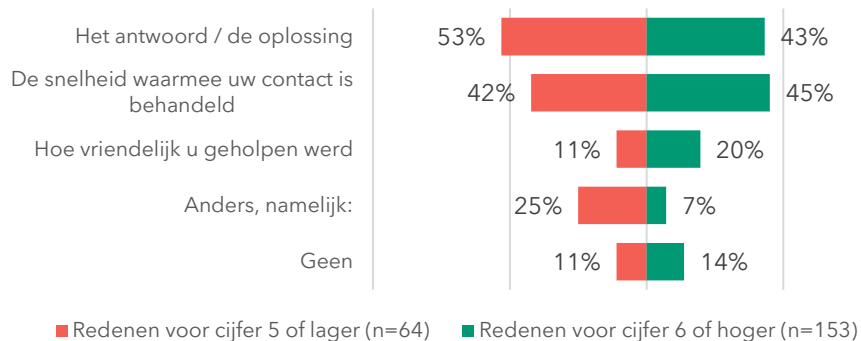
Mist u nog informatie? (n=217)



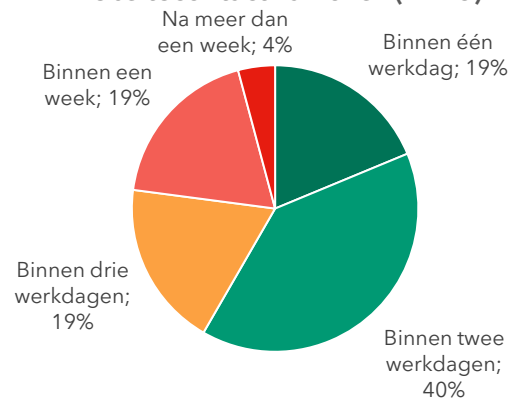
## Website contact

### Reden beoordeling en verwachting antwoord

Wat is de reden dat u dit cijfer geeft?  
(n=217)



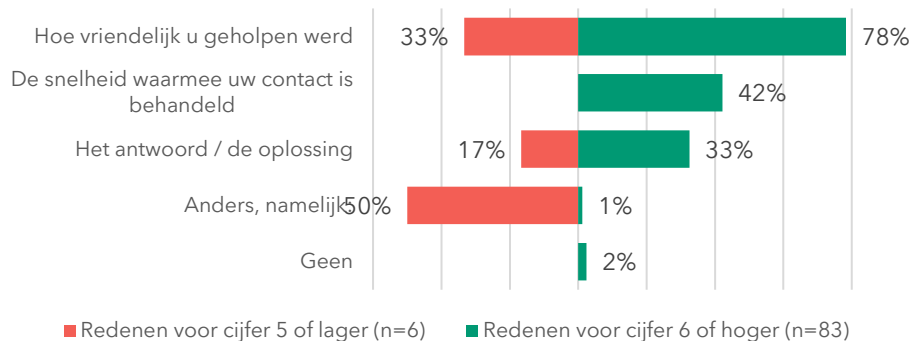
Hoe snel verwacht u een antwoord na  
websitecontact van ons? (n=96)



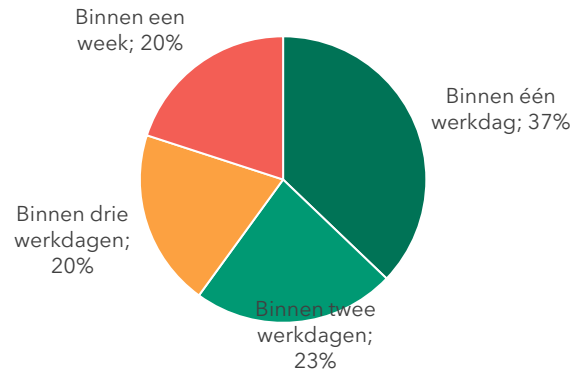
# Bezoek aan de balie

## Reden beoordeling en verwachting antwoord

Wat is de reden dat u dit cijfer geeft?  
(n=89)



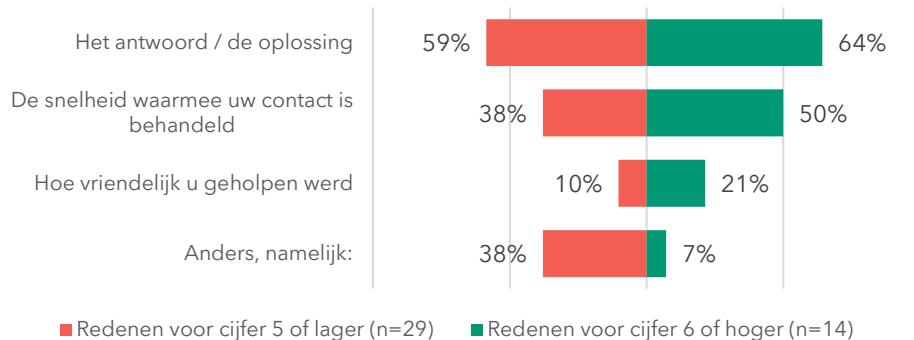
Hoe snel verwacht u een antwoord na een bezoek aan de balie van ons? (n=35)



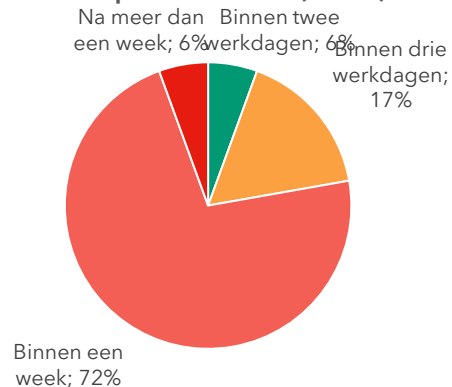
# Contact per brief / post

## Reden beoordeling en verwachting antwoord

Wat is de reden dat u dit cijfer geeft?  
(n=43)



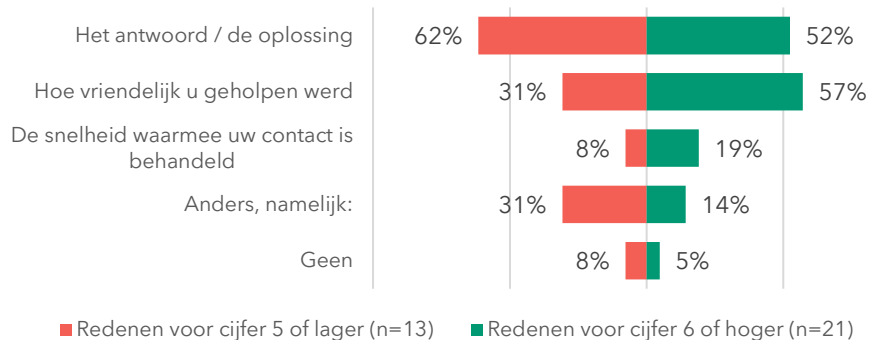
Hoe snel verwacht u een antwoord na contact per brief / post van ons? (n=18)



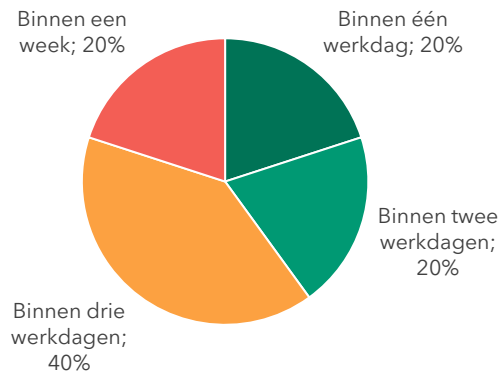
# Gesprek in het gemeentehuis

## Reden beoordeling en verwachting antwoord

Wat is de reden dat u dit cijfer geeft?  
(n=34)



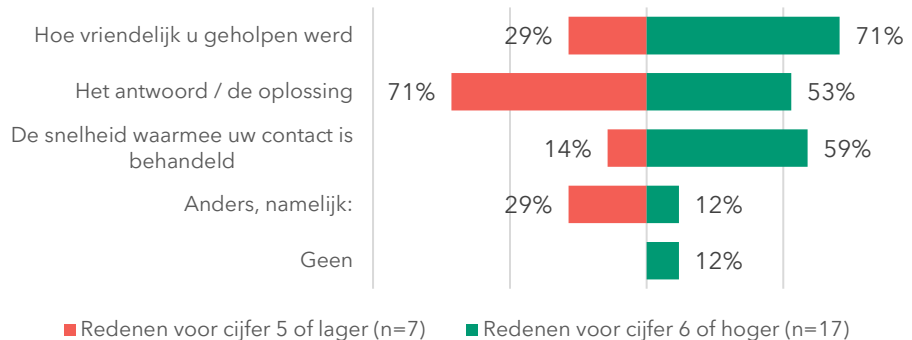
Hoe snel verwacht u een antwoord na een gesprek  
in het gemeentehuis van ons? (n=5)



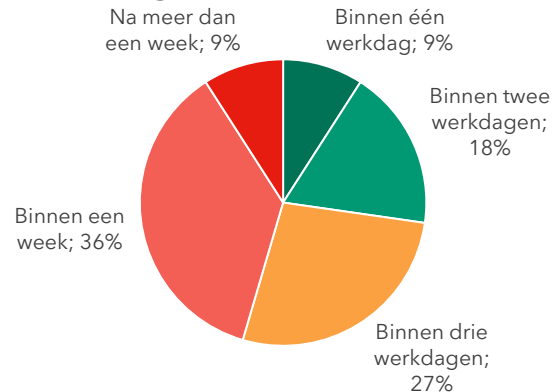
# Gesprek buiten het gemeentehuis

## Reden beoordeling en verwachting antwoord

Wat is de reden dat u dit cijfer geeft?  
(n=24)



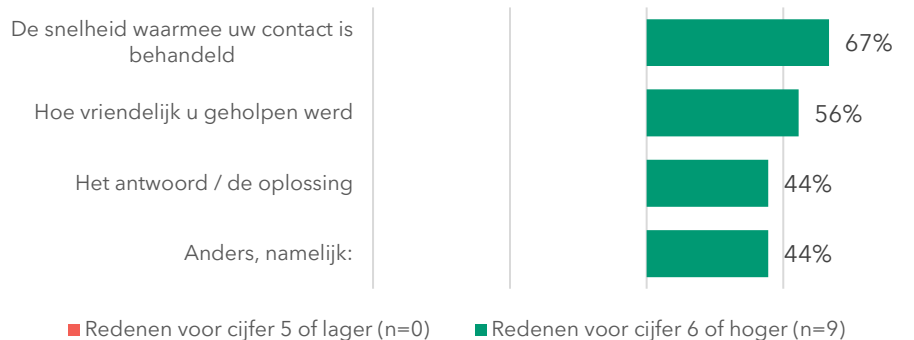
Hoe snel verwacht u een antwoord na een gesprek  
buiten het gemeentehuis van ons? (n=11)



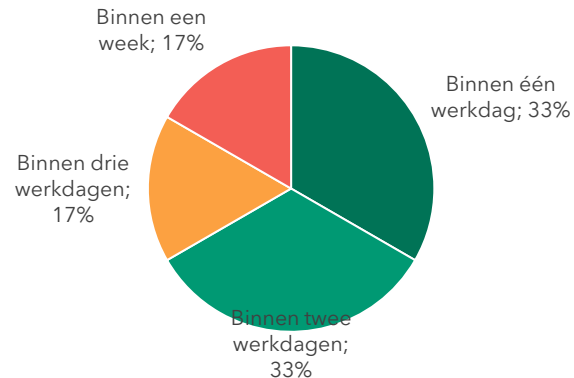
# Dorpenteam

## Reden beoordeling en verwachting antwoord

Wat is de reden dat u dit cijfer geeft?  
(n=9)



Hoe snel verwacht u een antwoord na contact met het dorpenteam van ons? (n=6)



## Sociale media Reden beoordeling

Wat is de reden dat u dit cijfer geeft? (n=3)





# Klantbeleving Gemeente Wijdmeren

0-meting

Rapport

Cris Donze & Thomas Hoogboom | februari 2024

Wijdmeren

The logo for Wijdmeren features the name in a blue, cursive-style font. Below the text are two overlapping green leaf-like shapes.

**KCM** exposing opportunities

The KCM logo consists of the letters 'KCM' in a bold, dark blue sans-serif font. To the right of the letters are five small circles in a row, colored orange, purple, blue, red, and green from left to right.