



Rapportage 1-meting klantbeleving Gemeente Noordwijk

Cris Donze, 11 april 2022



Inhoud

Onderzoeksopzet	3
Samenvatting	7
Beschrijving van de onderzoekspopulatie	11
Waardering dienstverlening	17
Afgenomen diensten	22
Contact met de gemeente	32
Gemeentehuis Noordwijk	45
Hostmanship	52
Communicatie	59
Tips en suggesties	65



Opzet van het onderzoek

Doelstelling en methode

Achtergrond en doelstelling

De gemeenteraad, het college van B & W en de directie van de gemeente Noordwijk hebben de ambitie en werken toe naar een rapportcijfer 8 door de gebruikers van de dienstverlening. Om deze ambitie te realiseren is er onder andere in juli 2020 een tweejarig programma dienstverlening vastgesteld door de gemeenteraad.

Het programma voorziet in een eerste meting (een 0-meting) in het laatste kwartaal van 2020 en een vervolgmeting (een 1-meting) in dezelfde periode in 2021. In de metingen wordt een groot aantal aspecten van de dienstverlening ter beoordeling aan de inwoners voorgelegd. Om de vergelijkbaarheid van beide metingen te borgen, is de vragenlijst voor de 1-meting zoveel mogelijk gelijk gehouden aan de vragenlijst van de eerste meting. Aan de inwoners van de gemeente wordt gevraagd een beoordeling te geven voor in 2021 afgenomen diensten, gebruikte manieren van contact en voor een aantal meer algemene aspecten van de dienstverlening.

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

De vragenlijst

De vragenlijst voor deze meting is gebaseerd op de vragenlijst van de 0-meting. De volgende thema's komen in de vragenlijst aan de orde:

1. Inventarisatie van alle afgenomen diensten in 2021;
2. Waardering van de afgenomen diensten door middel van een rapportcijfer;
3. Inventarisatie van de in 2021 gebruikte kanalen om met de gemeente in contact te komen;
4. Inventarisatie van de kanalen waarmee de inwoners bij voorkeur in contact met de gemeente komen; anders dan in de 0-meting is hier ook gevraagd naar de voorkeurskanalen voor de verschillende afgenomen diensten;
5. Waardering van de gebruikte kanalen door middel van een rapportcijfer;
6. Waardering van een aantal aspecten van het gemeentehuis aan de Voorstraat te Noordwijk;
7. Waardering van de dienstverlening – dit is de belangrijkste variabele, die ook gebruikt zal worden om de doelstelling te toetsen;
8. Mate van instemming met een aantal stellingen over hoe de gemeente Noordwijk zich opstelt ten opzichte van haar inwoners;
9. Achtergrondkenmerken, die gebruikt kunnen worden om de resultaten te duiden: woonplaats, aantal jaar woonachtig in de gemeente, leeftijd en opleiding.

Opzet van het onderzoek

Doelstelling en methode (vervolg)

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 door KCM Survey opengesteld 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 Noordwijk. 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

Deelnemers aan het onderzoek zijn afkomstig uit het Digipanel van de gemeente, aangevuld met inwoners die toegang tot het onderzoek konden krijgen via een door de gemeente ter beschikking gestelde publieke link naar de online vragenlijst.

De samenstelling van de aldus verkregen onderzoekspopulatie komt op een aantal relevante achtergrondkenmerken in grote lijnen overeen met de demografische samenstelling van de gemeente Noordwijk. Alle kernen zijn naar rato vertegenwoordigd. De gemiddelde leeftijd van de

respondenten is hoger dan het gemiddelde in Nederland en datzelfde geldt waarschijnlijk voor het opleidingsniveau.

Daarnaast lijkt het erop dat er relatief veel actieve en betrokken inwoners in de populatie zitten. Dat blijkt bijvoorbeeld aan het relatief hoge aantal respondenten dat meedeed aan een burgerparticipatie initiatief, gebruik maakte van de mogelijkheid tot inspraak, een raadsvergadering bijwoonde of een klacht heeft ingediend.

Deze hoge betrokkenheid laat zich verklaren door de wijze waarop de populatie is samengesteld. Het Digipanel bestaat uit inwoners, die regelmatig door de gemeente worden uitgenodigd om hun mening te geven over een actueel onderwerp. Deelnemers aan dit panel zijn waarschijnlijk meer dan gemiddeld op de hoogte van het gemeentelijk beleid en kunnen mede daardoor ook als meer betrokken en kritisch worden beschouwd.

De publieke link is onder de inwoners gedeeld via lokale media, de website van de gemeente, sociale media, bevestigingsmails vanuit het afsprakensysteem, iBurgerzaken en Fixi en persoonlijke uitnodigingen uitgegeven door medewerkers van de balies burgerzaken.

Opzet van het onderzoek

Respons en resultaten

Ook deze groep is waarschijnlijk niet helemaal representatief voor de gemiddelde inwoner. Het is aannemelijk dat deze groep op de open uitnodiging heeft gereageerd vanuit een meer dan gemiddelde algemene betrokkenheid met de gemeente, al dan niet ontstaan door één of meerdere positieve of negatieve ervaringen.

Respons

Op 21 december 2021 hebben 739 leden van het Digipanel een e-mail met uitnodiging naar de vragenlijst ontvangen. Op 28 december en 18 januari zijn herinneringen verstuurd aan leden van het panel, die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld. 270 panelleden hebben de vragenlijst volledig ingevuld, een respons van 37%. De publieke link is op 21 december 2021 opengesteld. Inwoners zijn meerdere malen via vooral sociale media gewezen op de mogelijkheid om aan het onderzoek mee te doen. Via de publieke link hebben 157 inwoners de vragenlijst ingevuld. De vragenlijst is op 31 januari 2022 gesloten. Uiteindelijk hebben 427 respondenten de vragenlijst volledig ingevuld. Dit is ruim voldoende om uitspraken te doen over de belangrijkste doelen van het onderzoek.

De resultaten

In dit rapport worden de onderzoeksresultaten via grafieken en tabellen weergegeven. Elke grafiek is voorzien van een beschrijvende tekst, die voldoet aan de toegankelijkheidseisen van de gemeente.

In alle grafieken worden de gegeven antwoorden in afgeronde percentages weergegeven. Er wordt steeds aangegeven hoeveel respondenten de vraag hebben beantwoord. Resultaten, waarvoor minder dan 10 respondenten de vraag beantwoord hebben, zijn gemarkeerd met een sterretje. Vanwege het kleine aantal respondenten dienen deze resultaten vooral als indicatief beschouwd te worden.

Waar mogelijk en relevant, wordt in de beschrijvingen aangegeven waar het resultaat op een achtergrondkenmerk afwijkt van het gemiddelde antwoord van alle respondenten of waar het resultaat op totaalniveau afwijkt van het resultaat uit de vorige meting. 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. Significante verschillen worden in de grafieken met een ^ voor hoger of v voor lager weergegeven.

Opzet van het onderzoek

Respons en resultaten (vervolg)

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.

Samenvatting

Waardering van de dienstverlening

Waardering van de dienstverlening

Inwoners van de gemeente Noordwijk waarderen de dienstverlening met een 6,4. Vorig jaar waardeerden de inwoners de dienstverlening met een 6,5. Er is dus geen sprake van een verbetering en de score blijft ook achter bij de ambitie.

Zoals eerder aangegeven hebben we te maken met een meer dan gemiddeld kritische onderzoekspopulatie. Om een gevoel te krijgen over de impact van deze grote betrokkenheid, is gekeken naar de relatie tussen de waardering voor de dienstverlening en het aantal afgenomen diensten in 2021. Dit geeft een indicatie van de 'ervarenheid' van de respondent. Uit de analyse blijkt dat het gegeven cijfer afneemt naarmate er meer diensten werden afgenomen. 15% nam in 2021 geen enkele dienst af; deze groep heeft met een 6,7 weliswaar een hoger cijfer gegeven, maar blijft daarmee toch nog ruim onder de doelstelling. Bovendien is de beoordeling ook lager dan de 6,8 die deze groep in de vorige meting gegeven heeft.

Ook zien we dit jaar weer dat de waarderingen van inwoners van de kernen van de voormalige gemeente Noordwijk over het algemeen hoger zijn dan die van de voormalige gemeente Noordwijkerhout. Zo geven inwoners van de kernen Noordwijk Binnen en Noordwijk aan Zee een 6,6 voor de dienstverlening, terwijl de inwoners van Noordwijkerhout en De

Zijk hiervoor een 6,2 over hebben. Uit de toelichting blijkt dat er nog steeds een verschil in beleving is tussen deze voormalige gemeenten.

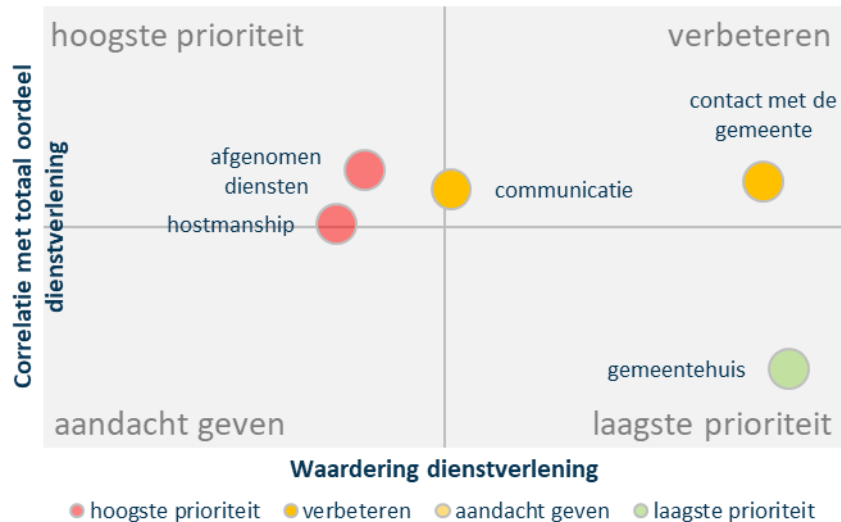
Op geen enkele van de uitgevraagde thema's wordt de doelstelling (een 8) gerealiseerd. Het best scorende thema is dit jaar het gemeentehuis met een 6,7. Ook het contact met de gemeente wordt met een 6,7 gewaardeerd. De in 2021 door de ondervraagden afgenomen diensten krijgen met een 6,3 het laagste rapportcijfer; dit is iets hoger dan in de vorige meting. Daarnaast konden respondenten aangeven in welke mate zij het eens waren met een aantal stellingen rondom de thema's 'hostmanship' en communicatie. Gemiddeld waardeerden de inwoners hostmanship negatief (meer oneens dan eens) en communicatie positief (meer eens dan oneens).

Verbeterprioriteiten

Door middel van een correlatieanalyse is gekeken naar de mate waarin de waardering op de thema's samenhangen met de waardering op de dienstverlening. Hoe hoger de correlatie, des te hoger de samenhang. De analyse maakt inzichtelijk welke thema's voor de gemeente Noordwijk het eerst voor verbetering in aanmerking komen. Het resultaat van deze analyse wordt weergegeven in de grafiek op de volgende pagina.

Samenvatting

Verbeterprioriteiten



In de grafiek hierboven wordt het resultaat van de correlatieanalyse weergegeven. Op de horizontale as staat de relatieve prestatie, verkregen door de score per thema te vergelijken met die voor de dienstverlening. Op de verticale as staat de correlatie met de dienstverlening.

Linksboven staan thema's, die de hoogste prioriteit voor verbetering hebben. De waardering op deze thema's is lager dan die voor de dienstverlening en de thema's hebben een relatief hoge correlatie met de dienstverlening. De *afgenomen diensten* en *hostmanship* komen het eerst voor verbetering in aanmerking.

Rechtsboven staan thema's, die relatief hoog gewaardeerd worden en relatief sterk samenhangen met de waardering van de dienstverlening. De thema's *communicatie* en *contact met de gemeente* komen voor verbetering in aanmerking, omdat dit kansen biedt om de waardering voor de dienstverlening te verbeteren.

Linksonder staan thema's, die relatief laag scoren, maar minder sterk van invloed zijn op de waardering van de dienstverlening. Dit jaar zijn er geen thema's in deze categorie.

Rechtsonder staan thema's, die op dit moment en met het oog op de dienstverlening de laagste prioriteit dienen te krijgen. De waardering is relatief hoog, maar de samenhang met de dienstverlening beperkt. Hierin valt het thema *gemeentehuis*.

Samenvatting

Aanbevelingen

Hoogste prioriteit: Afgenomen diensten

De afgenomen diensten waren ook in de vorige meting hoogste prioriteit. Zij worden gemiddeld met een 6,3 gewaardeerd. De waarderings per afgenomen dienst variëren van een 4,6 voor het indienen van een klacht tot een 7,7 voor de aangifte bij de Burgerlijke Stand. Het aanvragen van een document wordt als enige afgenomen dienst in vergelijking met de vorige meting hoger gewaardeerd: van 7,1 naar 7.5.

Veel van de afgenomen diensten komen voor verbetering in aanmerking. De meest gebruikte diensten met de hoogste prioriteit zijn: melding openbare ruimte (53% deed één of meerdere meldingen in 2021, meer dan het jaar ervoor), het stellen van een algemene vraag of verzoek om informatie (27% maakte hier gebruik van, deze dienst is in de vorige meting niet gemeten), het klachtenproces (11% had in 2021 een klacht) en inzageverzoeken (6% in 2021).

Hoogste prioriteit: Hostmanship

In de vragenlijst zijn stellingen opgenomen, die gezamenlijk het begrip 'hostmanship' beschrijven. Vorig jaar behoorde dit thema nog tot de categorie aandacht geven.

Respondenten konden hun mate van instemming met de stellingen weergeven. 31% heeft een negatief oordeel over dit thema, 20% was positief. Dit is vergelijkbaar met de vorige meting.

De verbeterpunten bij hostmanship gaan dit jaar weer over de mate waarin de inwoner zich gehoord voelt: ruimte voor initiatief, luisteren, inlevingsvermogen, flexibiliteit en doen wat je zegt.

Verbeteren: Contact met de gemeente

De waardering over het contact met de gemeente is met een 6,7 iets lager dan vorig jaar. Het meest gebruikte kanaal om contact met de gemeente te leggen is Fixi. Aangezien dit kanaal vorig jaar niet gemeten is, kan niet gezegd worden of hier sprake is van een significante toename van het gebruik. Fixi wordt met een 6,4 gewaardeerd en wordt vooral gebruikt voor het doen van een melding openbare ruimte.

Het daarna meest gebruikte kanaal is het algemene telefoonnummer. Dit kanaal is ook dit jaar één van de meest genoemde voorkeurskanalen en wordt met name gebruikt voor het stellen van een algemene vraag of informatieverzoek. Inwoners beoordelen het telefonisch contact net als vorig jaar met een 6,7.

Samenvatting

Aanbevelingen (vervolg)

Ook e-mail wordt vaak genoemd als voorkeurskanaal, met name voor het stellen van algemene vragen of voor het aanvragen van vergunningen. De waardering voor dit kanaal is significant gestegen van een 5,3 naar een 6,0. Door de hoge correlatie met de totale dienstverlening komt dit kanaal nog wel voor directe verbetering in aanmerking. Dat geldt ook voor brieven en sociale media.

De kanalen, waarbij er sprake is van fysiek contact, werden in 2021 significant minder gebruikt. Zij krijgen net als vorig jaar de hoogste waarderingen.

Verbeteren: Communicatie

De stellingen over communicatie worden over het algemeen net als vorig jaar door een kleine meerderheid van de respondenten onderschreven. 27% is het gemiddeld genomen eens met de stellingen, 26% oneens. De belangrijkste reden voor het positieve gevoel is de ervaren deskundigheid van de medewerkers, de duidelijke communicatie en het gemak om informatie te krijgen die nodig is.

Een verbeterpunt bij de communicatie is het op de hoogte houden van de inwoner van zaken die hem persoonlijk aangaan en het toezien op de naleving van de regels.

Laagste prioriteit: het gemeentehuis

Het gemeentehuis van Noordwijk krijgt een gemiddelde beoordeling van 6,7 (zelfde waardering als in de vorige meting). Veel inwoners van met name Noordwijkerhout en De Zilk hebben geen beoordeling gegeven, mede omdat ze er nooit of te weinig geweest zijn.

Het oordeel over het gemeentehuis hangt in beperkte mate samen met het oordeel over de dienstverlening. Verbetering van het gemeentehuis heeft daarom weinig effect op het behalen van de doelstelling, maar kan wel van grote invloed zijn op het algemene gevoel van de inwoners.

Inwoners, die het gemeentehuis wel beoordeeld hebben, zijn vooral tevreden over de medewerkers. De parkeergelegenheid scoort daarentegen een ruime onvoldoende.

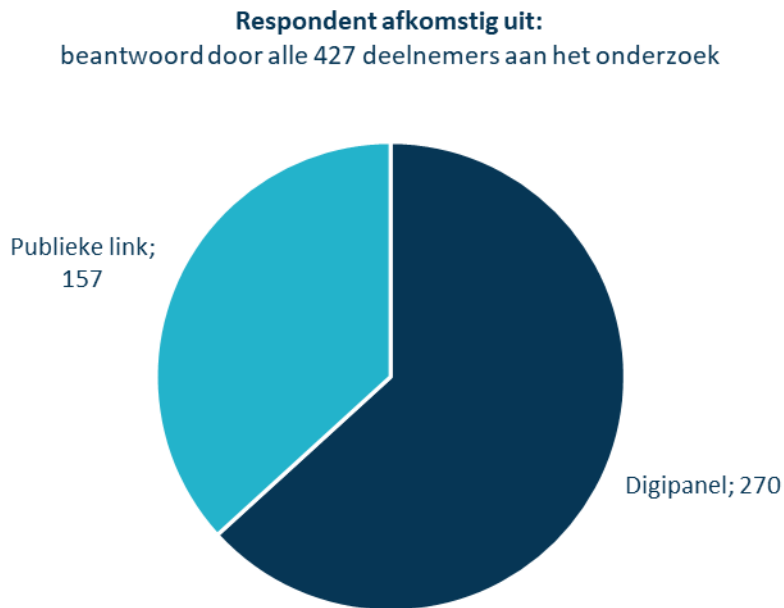
Tot besluit

De hiervoor genoemde verbeter- en pluspunten geven richting aan het bereiken van de ambitie om een rapportcijfer 8 te realiseren. Verderop in dit rapport wordt in meer detail ingegaan op alle onderzoeksresultaten. Daarnaast is er een schat aan informatie beschikbaar in alle opmerkingen die inwoners in de open tekstvelden hebben gegeven.



Beschrijving van de onderzoeks populatie

Beschrijving van de onderzoekspopulatie: Steekproefbron

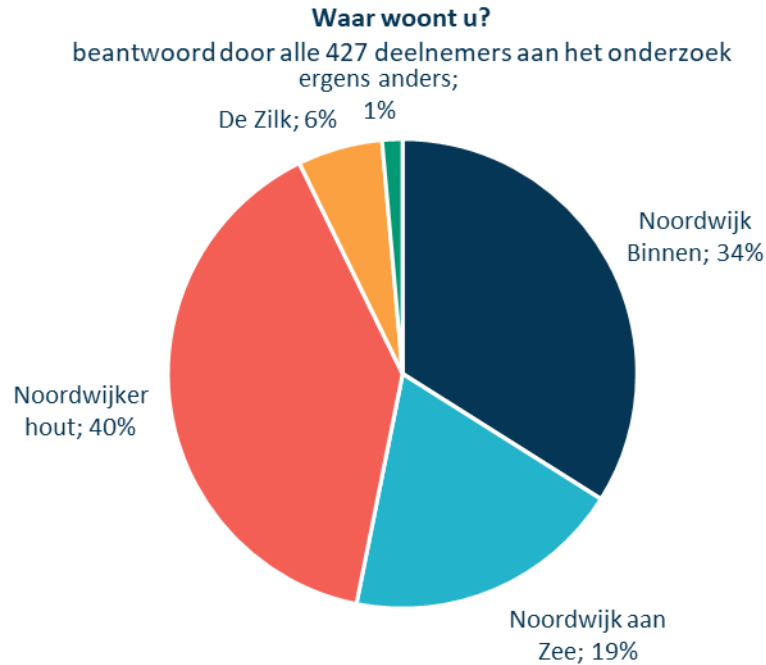


De gemeente Noordwijk beheert een panel van ruim 700 inwoners, die regelmatig via e-mail worden uitgenodigd voor onderzoek. Bijna twee van de drie deelnemers aan het onderzoek (270 van de 427 ondervraagde inwoners) bestaat uit leden van dit Digipanel. Dat is meer dan in de vorige meting, toen de helft van de deelnemers uit het Digipanel afkomstig waren. Het onderzoek is aangevuld met 157 respondenten, die gereageerd hebben op een publieke link. De publieke link is onder de inwoners gedeeld via lokale media, de website van de gemeente, sociale media, bevestigingsmails vanuit het afsprakensysteem, iBurgerzaken en Fixi en persoonlijke uitnodigingen uitgegeven door medewerkers van de balies burgerzaken.

Onder de respondenten, die via het Digipanel aan het onderzoek hebben deelgenomen, bevinden zich relatief veel inwoners van Noordwijkerhout en De Zilk. Zij zijn gemiddeld genomen ouder en hoger opgeleid dan de inwoners die via de publieke link hebben genomen.

Beschrijving van de onderzoekspopulatie:

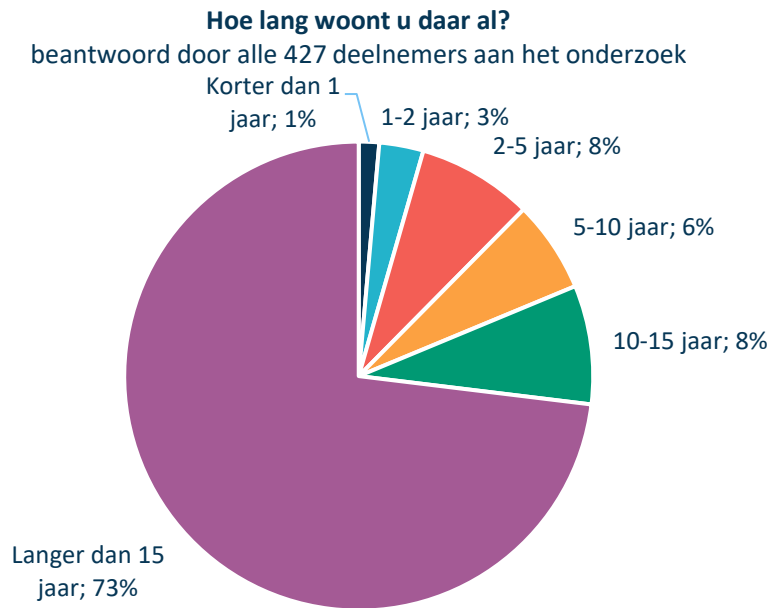
Woonplaats



De meeste deelnemers aan dit onderzoek wonen net als in de vorige meting in Noordwijkerhout (40%) en Noordwijk Binnen (34%). 19% komt uit Noordwijk aan Zee, 6% uit de Zilk (25 respondenten) en 1% (6 respondenten) is ergens anders woonachtig.

Uit een vergelijking met de werkelijke bewonersaantallen van de kernen in de gemeente Noordwijk (bron: kadastralekaart.com) blijkt dat de onderzoekspopulatie goed overeenkomt met de werkelijke situatie. Inwoners van Noordwijkerhout zijn iets oververtegenwoordigd, inwoners van Noordwijk Binnen iets ondervertegenwoordigd.

Beschrijving van de onderzoekspopulatie: Aantal jaar woonachtig in woonplaats

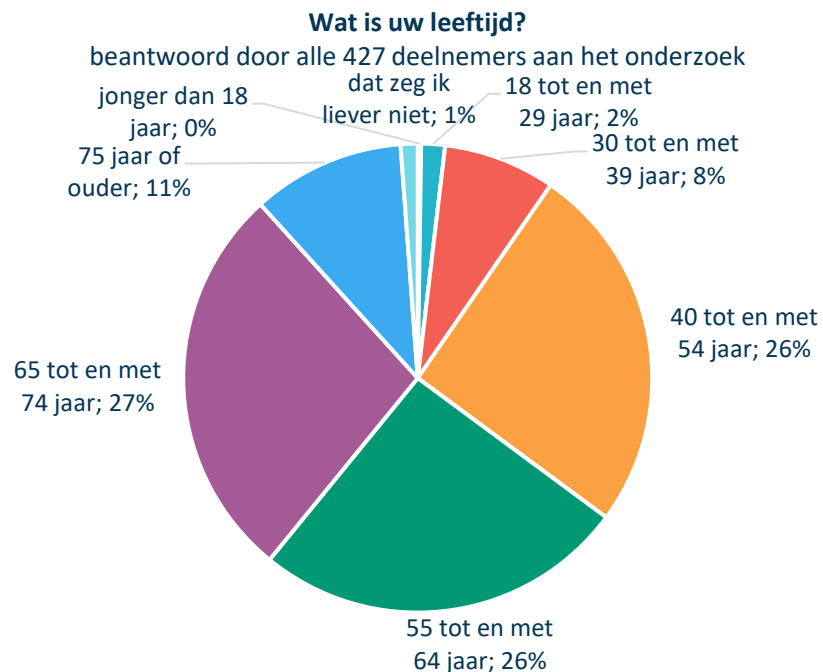


Deze vraag heeft betrekking op de gemeente Noordwijk, zoals die door de samenvoeging van de gemeenten Noordwijkerhout en Noordwijk is ontstaan. Verreweg de meeste respondenten (312, 73%) wonen meer dan 15 jaar in de gemeente. 8% woont er 10 tot 15 jaar, 6% 5 tot 10 jaar, 8% 2 tot 5 jaar, 3% 1 tot 2 jaar en 1% (6 respondenten) woonde op het moment van deelname korter dan 1 jaar in de gemeente.

Gemiddeld genomen wonen de deelnemers aan het onderzoek 16 jaar in de gemeente Noordwijk. Er is op deze vraag geen verschil ten opzichte van de vorige meting.

Beschrijving van de onderzoekspopulatie:

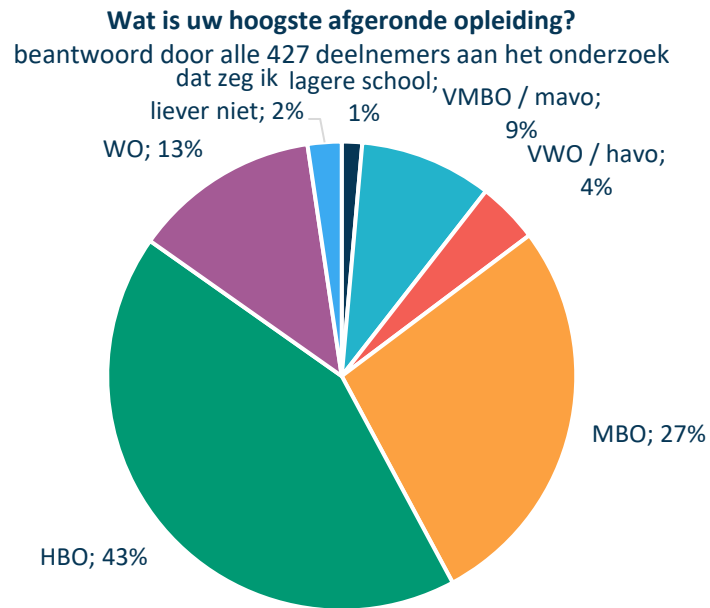
Leeftijd



Jongeren zijn ook dit jaar matig vertegenwoordigd: er is één deelnemer onder de 18 jaar en 7 deelnemers (2%) is tussen 18 en 29 jaar. 8% is tussen 30 en 39 jaar en 26% tussen 40 en 54 jaar. Twee van de drie ondervraagden zijn ouder dan 55 jaar: 26% tussen de 55 en 64 jaar, 27% tussen de 65 en 74 jaar en 11% ouder dan 75 jaar. De gemiddelde leeftijd van de deelnemers aan het onderzoek is 58 jaar, dit is gelijk aan de vorige meting. De onderzoeksgroep is daarmee ouder dan de gemiddelde inwoner van de gemeente Noordwijk in 2020 (51 jaar; bron CBS).

De oudste deelnemers wonen in Noordwijk aan Zee (gemiddeld 60 jaar), de jongste in Noordwijkerhout (56 jaar). Leeftijd speelt doorgaans een belangrijke rol in de waardering van de dienstverlening: oudere mensen geven vaak hogere beoordelingen dan jongeren.

Beschrijving van de onderzoekspopulatie: Hoogst genoten opleiding



Meer dan de helft van de onderzoekspopulatie heeft een hoogst genoten opleiding HBO of hoger. 43% heeft een HBO opleiding en 13% heeft een opleiding aan een universiteit (WO) afgerond. 27% heeft als hoogst genoten opleiding MBO, 4% VWO/havo, 9% VMBO/mavo en 1% heeft alleen lagere school. Het gemiddelde opleidingsniveau is daarmee iets hoger dan in de vorige meting.

Inwoners van Noordwijk aan Zee zijn iets hoger opgeleid dan inwoners van de andere kernen.



Waardering dienstverlening



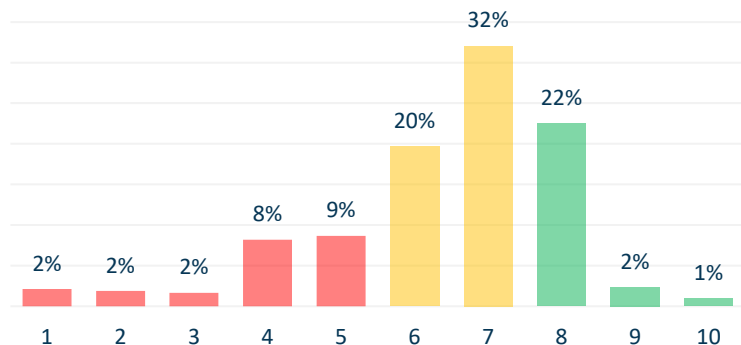
1-meting klantbeleving gemeente Noordwijk

Waardering dienstverlening

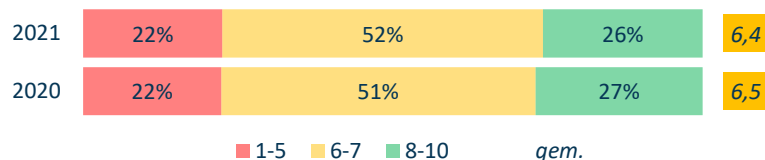
Rapportcijfer

Alles bij elkaar genomen, welk rapportcijfer geeft u voor de dienstverlening van de gemeente Noordwijk?

beantwoord door alle 427 deelnemers aan het onderzoek



Gemiddeld rapportcijfer



Aan de deelnemers van het onderzoek is gevraagd een rapportcijfer te geven voor de dienstverlening van de gemeente Noordwijk. Dit is het belangrijkste cijfer uit het onderzoek. De gemeente heeft de ambitie en werkt toe naar een rapportcijfer 8 door de gebruikers van de dienstverlening. De vraag is gesteld nadat er meerdere aspecten van de dienstverlening aan de orde zijn gekomen. Daarom begint de vraag met: 'alles bij elkaar genomen'. Alle 427 respondenten hebben deze vraag beantwoord.

22% geeft een onvoldoende. 2% geeft een 1, 2% een 2, 2% een 3, 8% een 4 en 9% een 5. 52% geeft een voldoende, waarvan 20% een 6 en 32% een 7. Afgerond 26% geeft de dienstverlening van de gemeente een 8 of hoger. 22% geeft een 8, 2% een 9 en 1% een 10.

Het gemiddelde rapportcijfer voor de dienstverlening van de gemeente Noordwijk komt daarmee uit op een 6,4. Dat is iets lager dan in de vorige meting, toen de gemeente nog een 6,5 scoorde.

Waardering dienstverlening

Rapportcijfer naar achtergrondkenmerk

Gemiddelde rapportcijfer dienstverlening naar achtergrond

woonplaats	Noordwijk Binnen	6,6
	Noordwijk aan Zee	6,6
	Noordwijkerhout	6,2
	De Zilk	6,2
	ergens anders*	6,6
aantal jaar in wpl	minder dan 5 jaar	6,5
	5 tot 15 jaar	6,3
	meer dan 15 jaar	6,4
leeftijd	jonger dan 29 jaar*	5,7
	30 tot 54 jaar	6,2
	55 jaar of ouder	6,6^
opleiding	VMBO of lager	6,8
	middelbaar	6,6
	HBO of hoger	6,3

In de grafiek hiernaast worden de rapportcijfers voor de dienstverlening voor de kenmerken woonplaats, aantal jaar woonachtig in woonplaats, leeftijd en hoogst genoten opleiding weergegeven. Door middel van een sterretje wordt in de grafiek weergegeven dat het om minder dan 10 respondenten gaat.

Inwoners van Noordwijk aan Zee en Noordwijk Binnen geven gemiddeld het hoogste rapportcijfer voor de dienstverlening: een 6,6. Inwoners van Noordwijkerhout en De Zilk geven een 6,2.

Inwoners, die minder dan 5 jaar woonachtig zijn in de gemeente Noordwijk, geven met een 6,5 het hoogste rapportcijfer voor de dienstverlening. Inwoners die tussen de 5 en 15 jaar woonachtig zijn geven een 6,3 en inwoners die langer dan 15 jaar woonachtig zijn een 6,4.

Inwoners van 55 jaar of ouder geven met een 6,6 van alle leeftijdscategorieën het hoogste rapportcijfer. Er is sprake van een significant verschil met het gemiddelde. Inwoners tussen 30 en 54 jaar geven een 6,2 en inwoners jonger dan 29 jaar een 5,7 (minder dan 10 respondenten).

Waardering dienstverlening

Rapportcijfer naar achtergrondkenmerk (vervolg)

Gemiddelde rapportcijfer dienstverlening naar achtergrond

woonplaats	Noordwijk Binnen	6,6
	Noordwijk aan Zee	6,6
	Noordwijkerhout	6,2
	De Zilk	6,2
	ergens anders*	6,6
aantal jaar in wpl	minder dan 5 jaar	6,5
	5 tot 15 jaar	6,3
	meer dan 15 jaar	6,4
leeftijd	jonger dan 29 jaar*	5,7
	30 tot 54 jaar	6,2
	55 jaar of ouder	6,6^
opleiding	VMBO of lager	6,8
	middelbaar	6,6
	HBO of hoger	6,3

Inwoners met een hoogst genoten opleiding VMBO of lager zijn met een 6,8 het meest tevreden over de dienstverlening. Inwoners met een middelbare opleiding geven een 6,6 en inwoners met een opleiding HBO of hoger een 6,3.

Waardering dienstverlening

Toelichting rapportcijfer

Noordwijkerhout, 55-64 jaar, rapportcijfer 1

Noordwijkerhout valt buiten de boot. Er word slecht geluisterd. Weinig gevraagd aan de inwoners. Bij activiteiten te veel gevraagd. Vuil word slecht opgehaald. Schandalig dat WMO geld word weg geboekt word naar andere posten. Het is zorggeld. Nee ben er niet trost op om bij Noordwijk te horen.

Noordwijk Binnen, 65-74 jaar, rapportcijfer 10

Altijd vriendelijke meewerkende medewerkers.

Noordwijkerhout, 55-64 jaar, rapportcijfer 3

Omdat ik niet ervar dat de gemeente er voor mij is. Ik wil graag mijn huis gaan verbouwen maar knap af op de OWDH, mijn volwassen dochters willen graag in hun dorp blijven wonen maar kunnen zich niet eens inschrijven op een woning (...)

Noordwijk aan Zee, 30-39 jaar, rapportcijfer 8

Alles is prima en wat gedigitaliseerd moet worden, staat al op de website. Alleen parkeren is lastig en de grote stenen op de stoep maken het lastig om met de kinderwagen rond het gemeentehuis te lopen, maar voor de rest top!

Respondenten is gevraagd een toelichting te geven op het gegeven rapportcijfer voor de dienstverlening. Hiernaast worden enkele toelichtingen ter illustratie weergegeven.

De meeste toelichtingen voor een cijfer van 5 of lager hebben te maken met één of meerdere negatieve ervaringen met de door de gemeente aangeboden diensten. Hieronder vallen opmerkingen, die te maken hebben met het te lang moeten wachten op antwoord bij een aanvraag of melding, of het gevoel niet welkom te zijn of niet gehoord te worden. Inwoners van Noordwijkerhout en De Zilk hebben het, even als in de vorige meting, in hun toelichtingen relatief vaak over de negatieve effecten van de samenvoeging van hun gemeente met Noordwijk. De dienstverlening van de gemeente is volgens deze inwoners teveel gericht op Noordwijk. Ook signaleren zij een verschil in de behandeling tussen inwoners van de kernen.

De toelichtingen van inwoners, die een 8 of hoger gaven, gaan vooral over de medewerkers van de gemeente. De vriendelijkheid, de behulpzaamheid en de deskundigheid worden in de gegeven toelichtingen vaak genoemd.



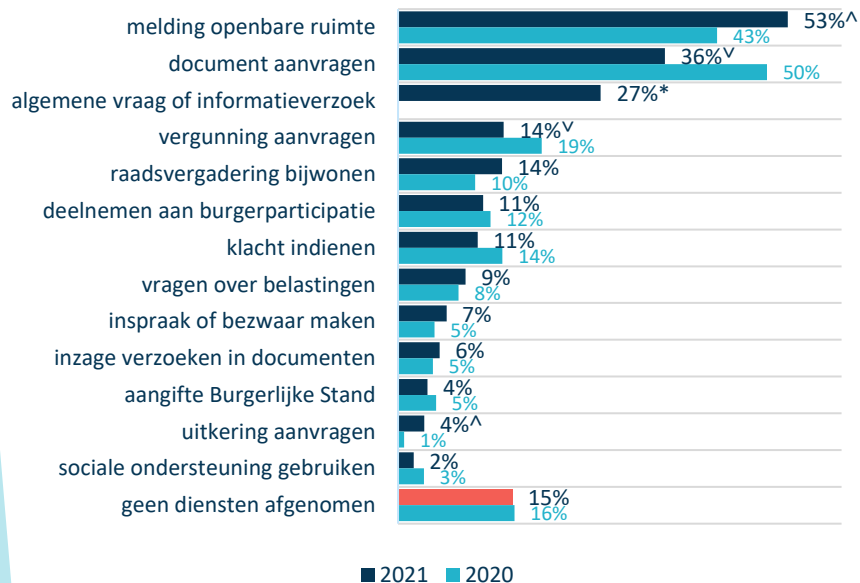
Afgenomen diensten

Afgenomen diensten

Afgenomen diensten in 2021

Van welke van onderstaande diensten heeft u in het afgelopen jaar gebruik gemaakt?

beantwoord door alle 427 deelnemers aan het onderzoek



* Deze dienst was niet in de 0-meting opgenomen

In de grafiek hiernaast worden de door de respondenten in 2021 en 2020 afgenomen diensten weergegeven, de meest afgenomen diensten eerst. De bovenste donkergekleurde balk geeft het percentage voor 2021 weer, de onderste lichtgekleurde voor 2020. Respondenten konden meer dan één dienst invullen. De vraag is door alle 427 respondenten beantwoord. Meer informatie over de in 2021 afgenomen diensten is te vinden in de bijlage.

53% van de ondervraagden heeft in 2021 een melding openbare ruimte gedaan, dat is significant meer dan in 2020 (43%). Er werden minder meldingen gedaan over gewenst onderhoud en relatief veel meldingen over wateroverlast, vooral in Noordwijkerhout en De Zilk.

36% heeft in 2021 een document (paspoort, identiteitskaart, rijbewijs, uittreksel of verklaring) aangevraagd, dat is significant minder dan vorig jaar. 27% heeft in 2021 een algemene vraag of informatieverzoek gehad. Deze dienst was in 2020 niet in de vragenlijst opgenomen.

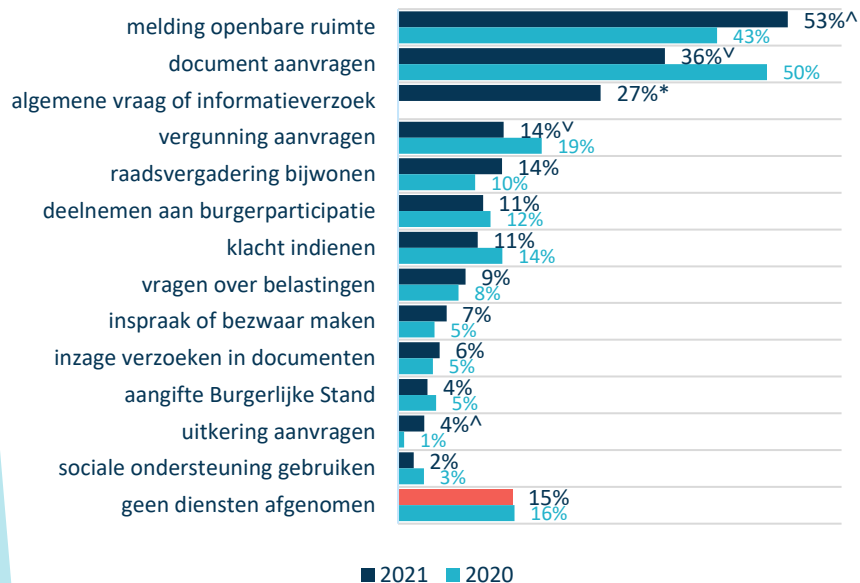
14% heeft in het afgelopen jaar een vergunning aangevraagd, minder dan het jaar ervoor. Het betrof hier in twee van de drie gevallen een parkeervergunning.

Afgenomen diensten

Afgenomen diensten in 2021 (vervolg)

Van welke van onderstaande diensten heeft u in het afgelopen jaar gebruik gemaakt?

beantwoord door alle 427 deelnemers aan het onderzoek



* Deze dienst was niet in de 0-meting opgenomen

14% heeft in 2021 een raadsvergadering bijgewoond, dat is iets meer dan in 2020. 11% deed mee aan een burgerparticipatie-initiatief. De inwoners, die gebruik maakten van deze diensten, zijn net als vorig jaar oververtegenwoordigd in het Digipanel.

11% diende een klacht in en 9% had een vraag over belastingen (voornamelijk over de WOZ-waarde). 7% maakte gebruik van de mogelijkheid tot inspraak of bezwaar, 6% deed een inzageverzoek en 4% deed in 2021 een aangifte bij de Burgerlijke Stand.

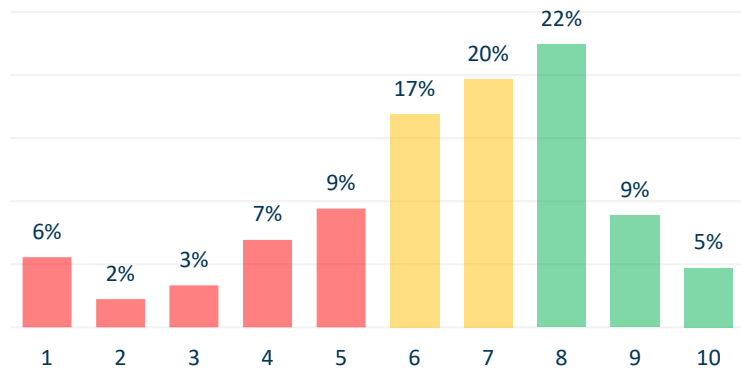
4% heeft in 2021 een uitkering aangevraagd (significant meer dan het jaar ervoor) en 2% maakte gebruik van sociale ondersteuning.

15% heeft in 2021 geen enkele dienst afgenomen. Gemiddeld werden door de respondenten 2 diensten afgenomen, dat is significant meer dan het gemiddelde in 2020. Inwoners van de kernen Noordwijk aan Zee en De Zilk namen de meeste diensten af, in Noordwijkerhout worden significant minder diensten afgenomen.

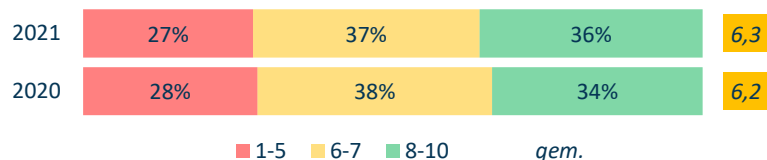
Afgenomen diensten

Rapportcijfer, gemiddeld over alle afgenomen diensten

Rapportcijfer diensten, gemiddeld over alle afgenomen diensten
beantwoord door 361 deelnemers die in 2021 ten minste één dienst afgenomen hebben



Gemiddeld rapportcijfer



Alle door de respondenten in 2021 afgenomen diensten zijn in het onderzoek door middel van een rapportcijfer gewaardeerd. In de grafiek hiernaast zijn deze waarderingen samengevat in één rapportcijfer. In de grafiek staan de resultaten van de 361 respondenten, die in 2021 ten minste één dienst hebben afgenomen. Voor meer informatie over de waardering van de afgenomen diensten wordt verwezen naar de bijlage.

27% waardeert de afgenomen diensten met een onvoldoende. 6% geeft een 1 gemiddeld, 2% een 2, 3% een 3, 7% een 4 en 9% een 5. 37% geeft een voldoende: 17% een 6 en 20% een 7. 36% geeft een 8 of hoger. 22% een 8, 9% een 9 en 5% een 10. Het gemiddelde rapportcijfer voor de afgenomen diensten komt daarmee uit op een 6,3, dat is iets hoger dan in de vorige meting.

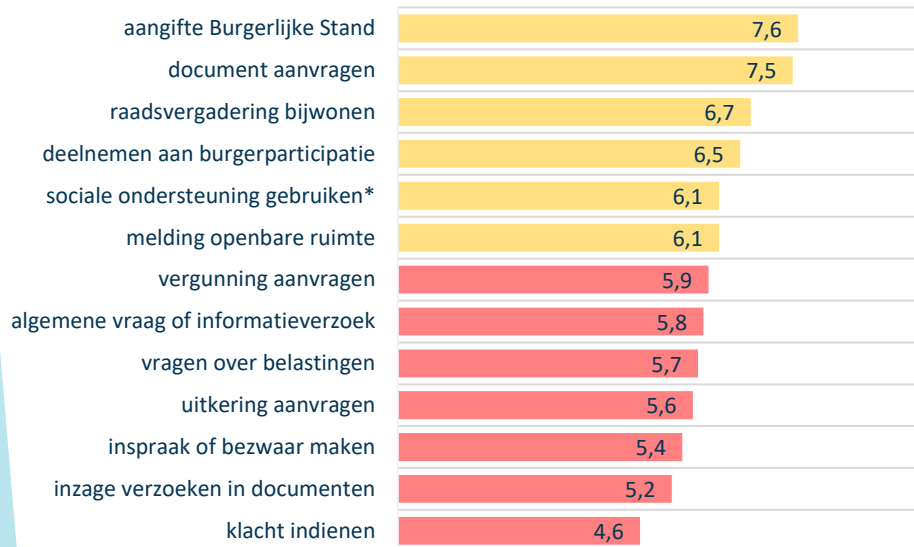
Hoe meer diensten de respondent afgenomen heeft, des te groter de ontevredenheid. Respondenten, die in 2021 meer dan één dienst afnamen, geven een 6,3. Respondenten die slechts één dienst afnamen, geven een 6,4.

Respondenten in het Digipanel zijn met een 6,5 gemiddeld genomen meer tevreden dan deelnemers, die de vragenlijst via de publieke link ingevuld hebben.

Afgenomen diensten

Rapportcijfer per afgenomen dienst

Kunt u door middel van een rapportcijfer per dienst aangeven hoe tevreden u over de dienstverlening was?



* Deze dienst is door minder dan 10 respondenten beoordeeld.

In de grafiek hiernaast worden de rapportcijfers voor de door de respondenten in 2021 afgenomen diensten in afnemende volgorde van waardering weergegeven. Door middel van een sterretje is aangegeven dat het aantal respondenten, dat de dienst beoordeelde, lager dan 10 is. Respondenten konden de gegeven waardering in hun eigen woorden verder toelichten. Meer informatie over de beoordeling van afgenomen diensten is te vinden in de bijlage.

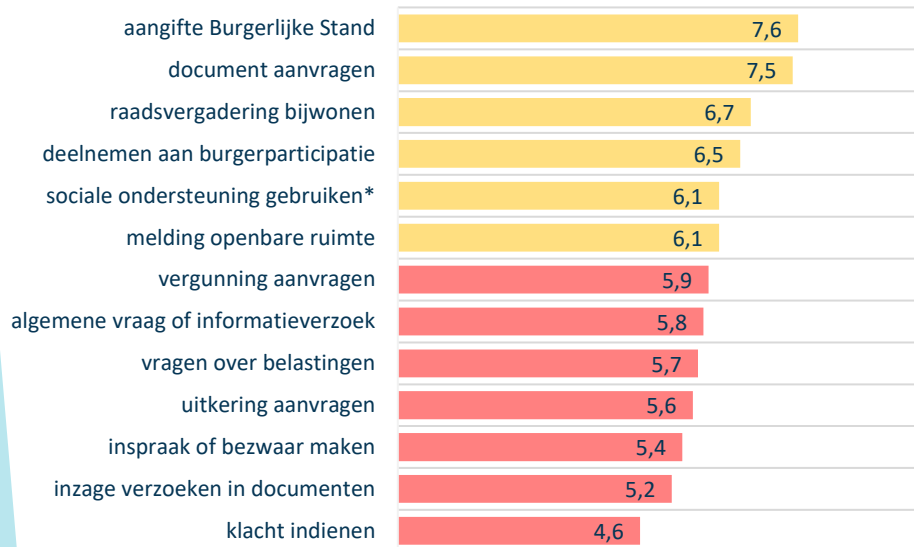
Het doen van aangifte bij de Burgerlijke Stand wordt met een 7,6 het hoogst gewaardeerd. Ook het aanvragen van een document, zoals een paspoort, rijbewijs, vergunning of verklaring krijgt met een 7,5 een ruime voldoende. Deze score is bovendien significant beter dan vorig jaar.

In vergelijking met de vorige meting worden het bijwonen van een raadsvergadering en het deelnemen aan burgerparticipatie met een 6,7 respectievelijk 6,5 duidelijk hoger gewaardeerd. Het verschil is echter niet significant. Wel worden er nog steeds opmerkingen gemaakt over de slechte kwaliteit van de online verbinding.

Afgenomen diensten

Rapportcijfer per afgenomen dienst (vervolg)

Kunt u door middel van een rapportcijfer per dienst aangeven hoe tevreden u over de dienstverlening was?



* Deze dienst is door minder dan 10 respondenten beoordeeld.

Ondervraagden, die in het jaar 2021 gebruik maakten van sociale ondersteuning (9 respondenten), beoordelen deze dienst met een 6,1. Het doen van een melding openbare ruimte wordt met een 6,1 beoordeeld.

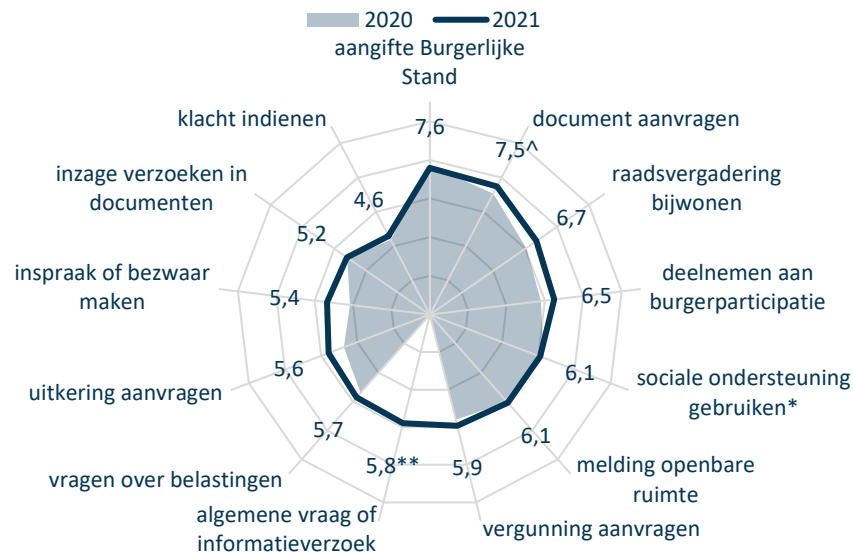
Alle andere diensten scoren lager dan een 6. Het aanvragen van een vergunning wordt met een 5,9 beoordeeld, de dit jaar voor het eerst uitgevraagde dienst algemene vraag of informatieverzoek krijgt een 5,8, vragen over belastingen een 5,7 en het aanvragen van een uitkering een 5,6. Op deze diensten is er wel sprake van een verbetering ten opzichte van 2020.

Even als in de vorige meting scoren de diensten, waarvoor de aanleiding voor het gebruik negatief was, een onvoldoende. Inspraak of bezwaar maken scoort een 5,4 en het indienen van een klacht een 4,6. Op beide diensten is wel sprake van een niet-significante verbetering. Inzageverzoeken scoort met een 5,2 gelijk aan vorig jaar.

Afgenomen diensten

Rapportcijfer per afgenomen dienst (vergeleken met de vorige meting)

Kunt u door middel van een rapportcijfer per dienst aangeven hoe tevreden u over de dienstverlening was?



* Deze dienst is door minder dan 10 respondenten beoordeeld.

** Deze dienst is niet in de 0-meting opgenomen.

In de grafiek hiernaast worden de waarderingen voor de diensten in 2021 (de donkere lijn) vergeleken met die van 2020 (lichtgekleurde vlak). Op vrijwel alle diensten, uitgezonderd het gebruik van sociale ondersteuning, is de waardering hoger dan in 2020. De waardering over het aanvragen van een document is significant toegenomen van een 7,1 in de vorige meting naar een 7,5 nu.

Ook de diensten bijwonen van een raadsvergadering, deelnemen aan burgerparticipatie, aanvragen van een uitkering en inspraak of bezwaar maken verzoeken laten een toename van de waardering zien, maar door het beperkte aantal respondenten dat van deze diensten gebruik maakten, is deze toename niet significant.

Aangifte Burgerlijke Stand, melding openbare ruimte, aanvragen vergunning, vragen over belastingen, inzageverzoeken en klacht indienen scoren ongeveer gelijk aan de vorige meting. Het stellen van een algemene vraag of informatieverzoek wordt in deze meting voor het eerst gemeten.

Afgenomen diensten

Toelichting rapportcijfer per afgenomen dienst

Noordwijk Binnen, 40-54 jaar, algemene vraag of verzoek om informatie, cijfer 1

2x een algemene vraag gesteld per mail. Op de ene nooit antwoord ontvangen. Op een heel andere vraag pas máánden later! Ik heb zelf bij n gemeente gewerkt en heb dit nog nooit zo ervaren! Men is volgens mij verplicht om binnen gestelde termijn te antwoorden.

Noordwijk aan Zee, 40-54 jaar, aanvragen vergunning, cijfer 2

Referentiegegevens voor parkeervergunningen zijn niet actueel en niet betrouwbaar. Daardoor is sprake van rechtsongelijkheid, er worden foutieve vergunningen toegepast en onjuiste tarieven toegerekend. WOZ waarde berekening (oppervlakteberekening) van woning kon niet worden toegelicht door de ambtenaar, behalve het toegeven dat de berekening niet deugde.

Noordwijk aan Zee, 55-64 jaar, aanvragen document, cijfer 10

Alles verliep goed tot uitstekend. Vooral direct contact met medewerkers was erg prettig en behulpzaam

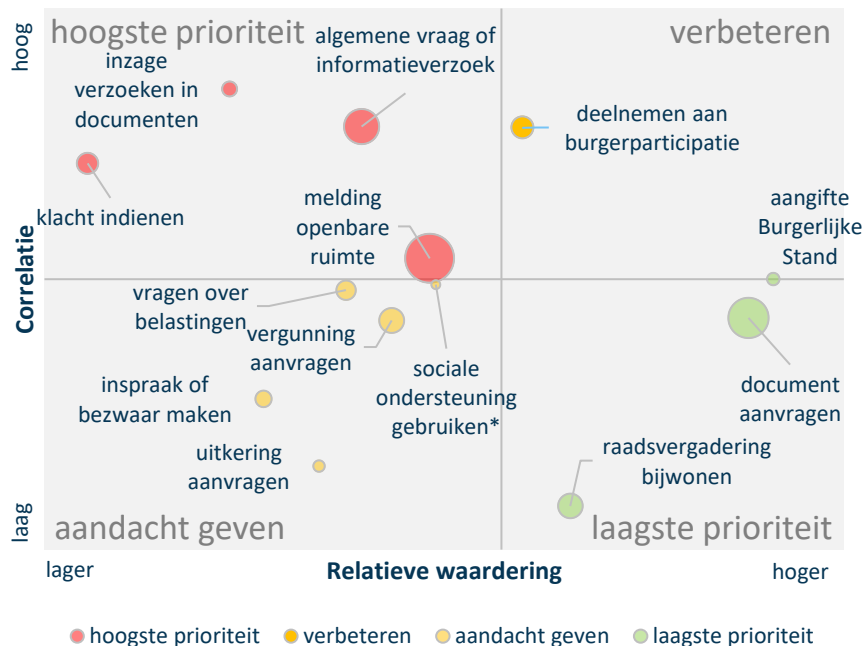
Respondenten is gevraagd een toelichting te geven op het gegeven rapportcijfer per in 2021 afgenomen dienst. Hiernaast worden enkele toelichtingen ter illustratie weergegeven.

Respondenten, die een afgenomen dienst met een rapportcijfer 5 of lager beoordelen, noemen in hun toelichting net als in de vorige meting vooral de trage reactie van de gemeente. Het duurt in de ogen van de inwoner veel te lang voordat er gereageerd wordt. Een andere bron van onvrede vormt de wijze waarop de gemeente omgaat met participatie en inspraak. Respondenten geven aan dat er niet of te weinig geluisterd wordt. Anderen zeggen dat niets met de input van de burger gedaan wordt.

Uit de positieve reacties valt op te maken dat Fixi qua toegankelijkheid relatief goed gewaardeerd wordt. Snel en handig zijn veel voorkomende kwalificaties.

Afgenomen diensten

Verbeterprioriteiten



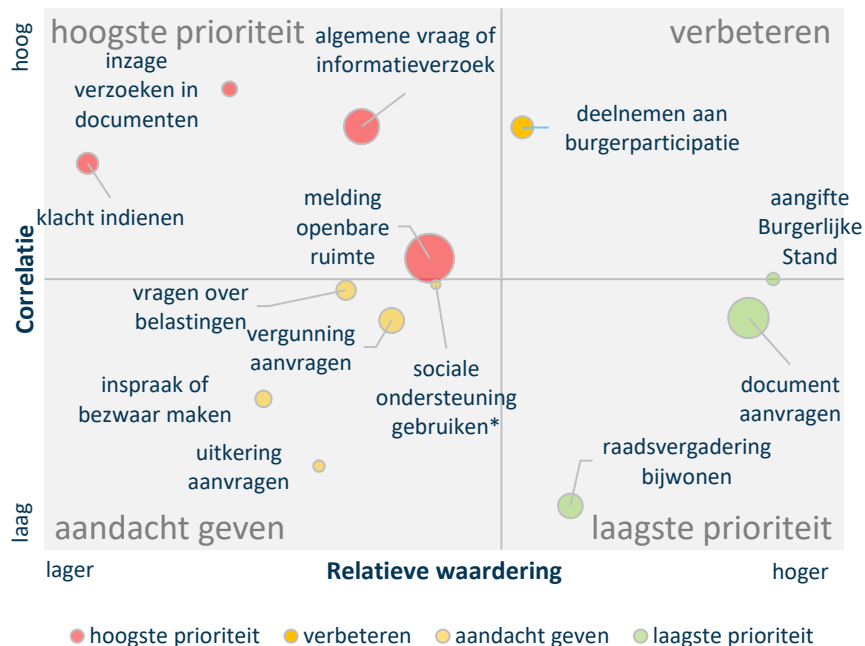
Door middel van een correlatieanalyse is gekeken naar de mate waarin de waardering voor de afgenomen diensten samenhangt met de waardering van de totale dienstverlening. Door de correlatie te combineren met de waardering per afgenomen dienst, ontstaat inzicht in waar de gemeente Noordwijk prioriteiten dient te leggen om de waardering van de dienstverlening te verhogen.

In de grafiek hiernaast wordt de correlatie van de score voor de afgenomen dienst met de totale dienstverlening verticaal weergegeven. De relatieve waardering, de waardering voor de afgenomen dienst ten opzichte van de waardering voor de totale dienstverlening staat op de horizontale as en de ervaring, het aantal inwoners dat de dienst afgenomen heeft, wordt inzichtelijk gemaakt door de omvang van de bol.

In het kwadrant linksboven staan diensten met de hoogste verbeterprioriteit. In volgorde van het aantal afnemers zijn dit: melding openbare ruimte, het stellen van een algemene vraag of informatieverzoek, het indienen van een klacht en inzageverzoeken.

Afgenomen diensten

Verbeterprioriteiten (vervolg)



Rechtsboven staan de diensten die vanwege een relatief hoge score en relatief hoge correlatie met de dienstverlening kansen voor verbetering bieden. Dat is voor 2021 het deelnemen aan burgerparticipatie.

Linksonder staan diensten die enige aandacht behoeven: vragen over belastingen, vergunning aanvragen, inspraak of bezwaar maken, sociale ondersteuning gebruiken en het aanvragen van een uitkering.

Rechtsonder staan de diensten die op dit moment de laagste verbeterprioriteit hebben. Dit zijn document aanvragen, aangifte Burgerlijke Stand en raadsvergadering bijwonen.

○ ervaring



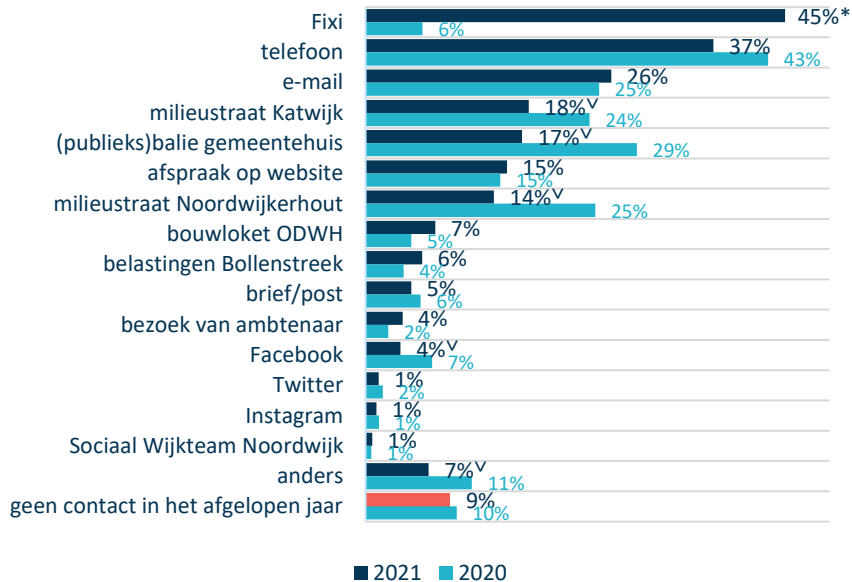
Contact met de gemeente

Contact met de gemeente

Gebruikte kanalen in 2021

Op welke van onderstaande manieren heeft u in het afgelopen jaar contact met de gemeente gehad?

Beantwoord door alle 427 deelnemers aan het onderzoek



* Fixi was vorig jaar niet in de antwoordenlijst opgenomen

In de grafiek hiernaast worden de door de respondenten in 2021 gebruikte manieren om contact met de gemeente te hebben in volgorde van gebruik weergegeven. Respondenten konden meer dan één kanaal invullen. De vraag is door alle 427 respondenten beantwoord. Voor meer informatie over de in 2021 gebruikte kanalen wordt verwezen naar de bijlage.

De meeste inwoners (45%) hebben in 2021 via Fixi contact gehad. Deze antwoordmogelijkheid was in de vorige meting niet opgenomen in de lijst met mogelijke antwoorden, maar werd toen veel genoemd in de categorie 'anders'. Dit verklaart mogelijk de sterke toename van het gebruik ervan. Het is denkbaar dat respondenten in de vorige meting niet de moeite genomen hebben dit kanaal als aparte optie te benoemen.

37% had in 2021 contact via telefoon via het algemene telefoonnummer, dat is iets minder van vorig jaar. 26% gebruikte het algemene e-mailadres van de gemeente, vergelijkbaar met vorig jaar.

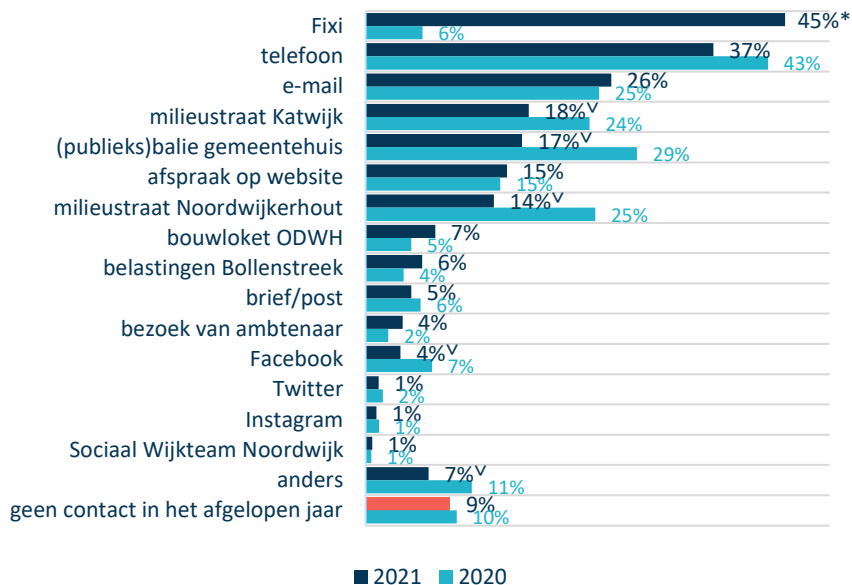
Van de fysiek toegankelijke kanalen milieustraat Katwijk (18%) en Noordwijkerhout (14%) en de (publieks)balie in het gemeentehuis (17%) is in vergelijking met de vorige meting en waarschijnlijk als gevolg van de Coronamaatregelen significant minder gebruik gemaakt.

Contact met de gemeente

Gebruikte kanalen in 2021 (vervolg)

Op welke van onderstaande manieren heeft u in het afgelopen jaar contact met de gemeente gehad?

Beantwoord door alle 427 deelnemers aan het onderzoek



* Fixi was vorig jaar niet in de antwoordenlijst opgenomen

Net als vorig jaar maakte 15% van de respondenten een afspraak via de website. 5% had contact via een brief en 4% kreeg bezoek van een ambtenaar. Sociale media worden ook dit jaar maar in zeer beperkte mate gebruikt als manier om met de gemeente in contact te komen. Facebook zelfs significant minder dan vorig jaar.

De speciale loketten ODWH en belastingen Bollenstreek werden in 2021 door 7% respectievelijk 6% gebruikt. 1% (3 respondenten) maakte gebruik van het Sociaal Wijkteam Noordwijk.

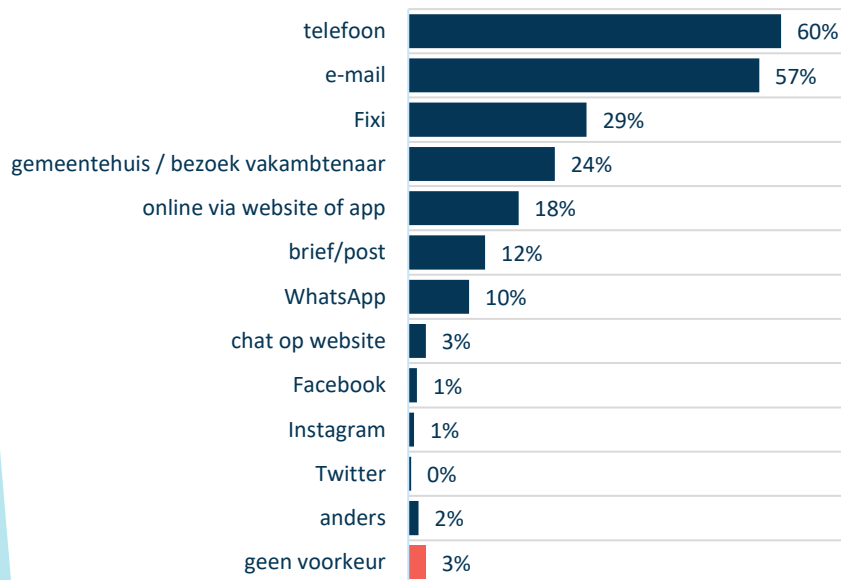
9% had in het afgelopen jaar geen contact met de gemeente Noordwijk. Gemiddeld maakten de deelnemers aan het onderzoek gebruik van iets meer dan 2 verschillende kanalen. Inwoners van Noordwijk aan Zee en De Zilk gebruikten iets meer kanalen dan inwoners van de andere kernen.

Contact met de gemeente

Voorkeurskanalen

Op welke manier heeft u het liefst contact met de gemeente?

Beantwoord door alle 427 respondenten



In de grafiek hiernaast worden de manieren van contact weergegeven, die de respondenten bij voorkeur zouden gebruiken, in afnemende voorkeursvolgorde. Omdat deze vraag ten opzichte van de vorige meting gewijzigd is, kan hiermee geen vergelijking gemaakt worden. Er kon op deze vraag maximaal drie antwoorden gegeven worden. De vraag is door alle 427 respondenten beantwoord. Per voorkeurskanaal is gevraagd naar de diensten waarvoor men het kanaal zou willen gebruiken. Voor meer informatie over de voorkeurskanalen wordt verwezen naar de bijlage.

De meeste respondenten (60%) hebben het liefst contact via de telefoon. Dit kanaal wordt vooral gebruikt voor het stellen van een algemene vraag of verzoek om informatie en iets mindere mate voor het doen van een melding.

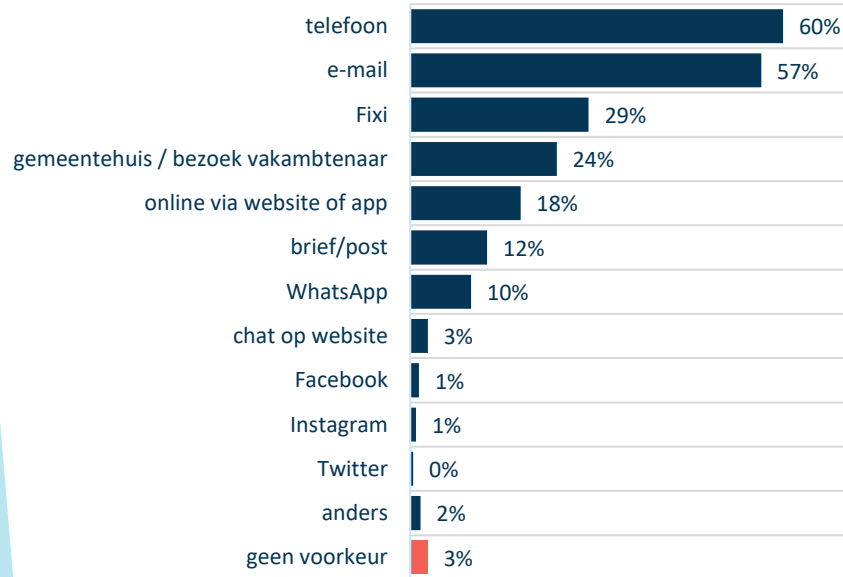
57% geeft de voorkeur aan e-mail. Ook dit kanaal wordt gebruikt voor het stellen van een vraag, maar ook voor het aanvragen van een vergunning en het indienen van een klacht.

Contact met de gemeente

Voorkeurskanalen (vervolg)

Op welke manier heeft u het liefst contact met de gemeente?

Beantwoord door alle 427 respondenten



29% noemt Fixi als het voorkeurskanaal, vooral voor het doen van een melding openbare ruimte en soms ook voor het indienen van een klacht. Fixi is vooral populair onder respondenten die nog niet zo lang in de gemeente wonen

Een kwart van de ondervraagden geeft de voorkeur aan persoonlijk contact in het gemeentehuis of via bezoek van een ambtenaar aan huis. Het is het voorkeurskanaal voor het aanvragen van een document, het aanvragen van een vergunning en het doen van een aangifte bij de Burgerlijke Stand.

18% geeft de voorkeur aan online contact via de website of app. Dit kanaal wordt vooral gebruikt voor het aanvragen van een document, het doen van een Melding Openbare Ruimte en het stellen van een algemene vraag of informatieverzoek. Vooral hoger opgeleiden maken van dit kanaal gebruik.

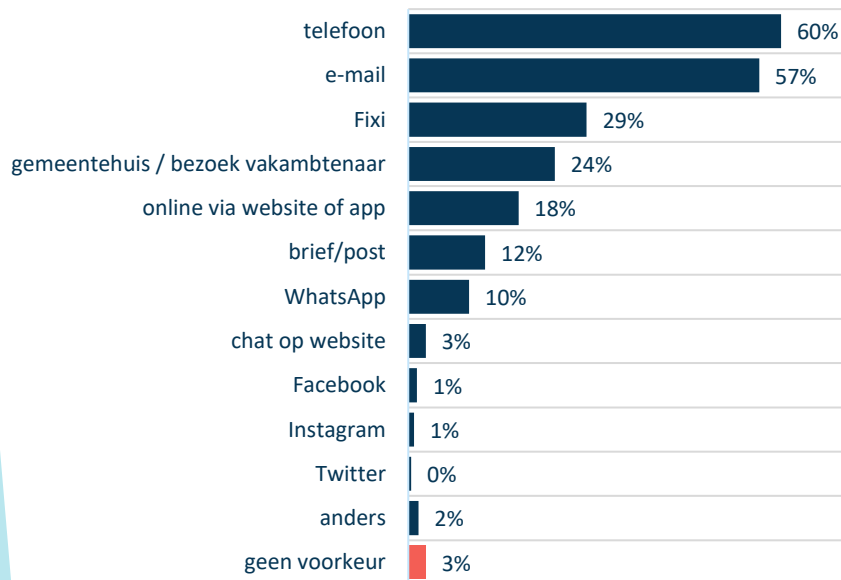
Ongeveer één op de acht respondenten geeft de voorkeur aan contact via een brief, met name voor het aanvragen van een vergunning, maar ook voor het stellen van een algemene vraag of informatieverzoek.

Contact met de gemeente

Voorkeurskanalen (vervolg 2)

Op welke manier heeft u het liefst contact met de gemeente?

Beantwoord door alle 427 respondenten



Contact via WhatsApp wordt door 10% als voorkeurskanaal genoemd, bij voorkeur voor het stellen van een algemene vraag of informatieverzoek. 3% geeft chat op de website als voorkeurskanaal aan; ook en vooral voor het stellen van algemene vragen. Sociale media wordt vrijwel niet genoemd als voorkeurskanaal. 3% heeft geen voorkeur.

Contact met de gemeente

Voorkeurskanalen per dienst

	telefoon	e-mail	Fixi	gemeente huis	Website	brief/post	WhatsApp	chat op website	sociale media
aantal	257	242	123	101	76	53	42	12	12
melding openbare ruimte	42%	43%	96%	14%	53%	9%	57%	67%	36%
document aanvragen	16%	34%	2%	60%	62%	11%	31%	8%	18%
algemene vraag of informatieverzoek	84%	60%	6%	23%	46%	23%	74%	92%	73%
vergunning aanvragen	15%	53%	3%	50%	43%	38%	31%	25%	27%
klacht indienen	25%	45%	28%	14%	37%	36%	43%	50%	27%
vragen over belastingen	13%	26%	1%	14%	22%	17%	24%	33%	18%
inspraak of bezwaar maken	5%	28%	1%	18%	18%	17%	21%	17%	0%
inzage verzoeken in documenten	7%	24%	2%	32%	24%	13%	14%	25%	18%
aangifte Burgerlijke Stand	2%	12%	0%	38%	29%	9%	19%	17%	9%
uitkering aanvragen	2%	12%	0%	17%	14%	9%	7%	8%	0%
anders	3%	5%	1%	4%	3%	21%	12%	0%	27%

Deelnemers konden in het onderzoek aangeven welke kanalen het liefst per dienst gebruikt worden. De resultaten staan in de grafiek hiernaast. De donkergekleurde cel geeft aan dat het kanaal door meer dan de helft van de deelnemers gegeven is.

Het meest genoemde voorkeurskanaal, de telefoon, wordt vooral gebruikt voor het stellen van een algemene vraag of informatieverzoek (84% geeft hiervoor de voorkeur aan dit kanaal). Ook WhatsApp (74%), chat (92%) en social media (73%) worden vaak genoemd als voorkeurkanaal voor deze dienst. Chat en WhatsApp worden ook relatief vaak genoemd als voorkeurkanaal voor de melding openbare ruimte. Daarnaast noemen relatief veel respondenten chat als voorkeurskanaal voor het indienen van een klacht.

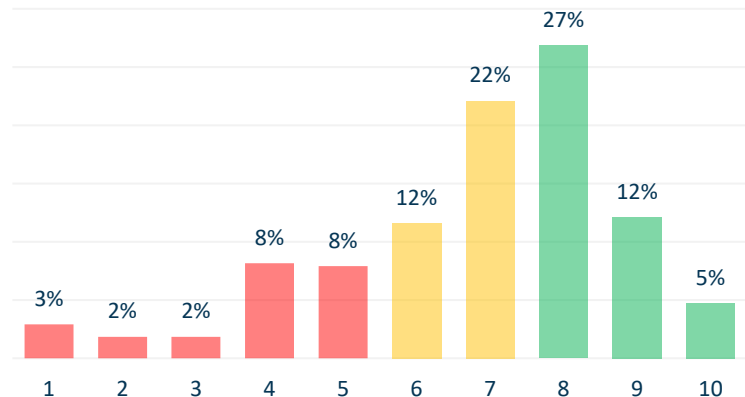
E-mail wordt bij voorkeur gebruikt voor het stellen van een vraag (60%) en het aanvragen van een vergunning (53%). Fixi is bij uitstek het voorkeurkanaal voor het doen van een melding openbare ruimte (96% gebruikt dit kanaal hiervoor).

Voor het aanvragen van een document geven zes van de tien respondenten de voorkeur aan het gemeentehuis, 50% doet dit ook voor het aanvragen van een vergunning.

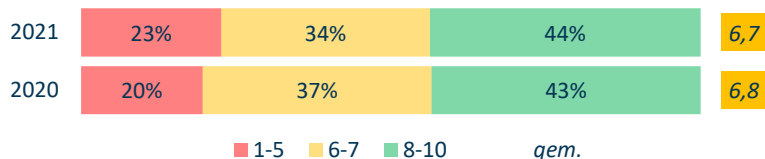
Contact met de gemeente

Rapportcijfer, gemiddeld over alle kanalen

Rapportcijfer contact, gemiddeld over alle kanalen
(Beantwoord door 380 respondenten die in het afgelopen jaar contact met de gemeente hadden)



Gemiddeld rapportcijfer



Alle door de respondenten in 2021 gebruikte kanalen zijn in het onderzoek door middel van een rapportcijfer gewaardeerd. In de grafiek hiernaast zijn deze waarderingen samengevat in één rapportcijfer voor het contact met de gemeente. In de grafiek staan de resultaten van de 380 respondenten, die in 2021 contact met de gemeente hadden. Voor meer informatie over de waardering van het contact met de gemeente wordt verwezen naar de bijlage.

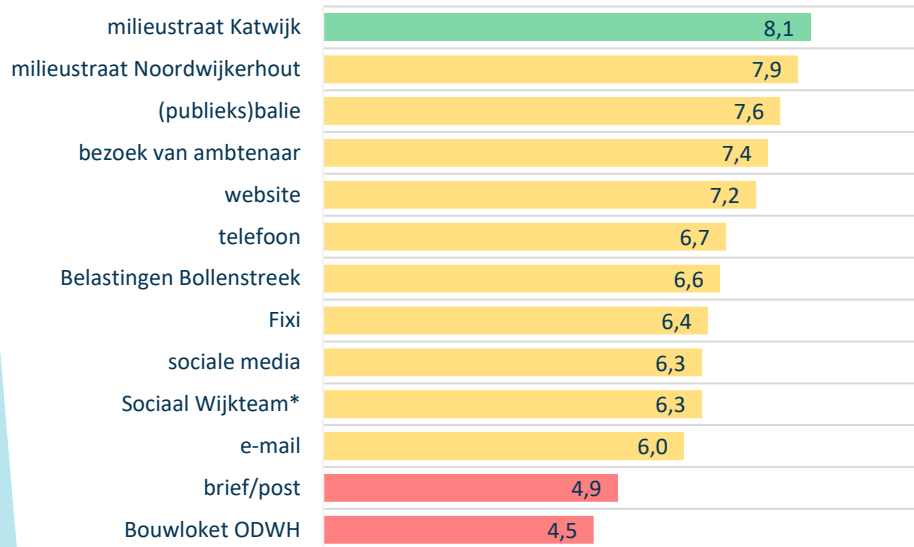
23% waardeert het contact met de gemeente met een onvoldoende. 3% geeft een 1 gemiddeld, 2% een 2, 2% een 3, 8% een 4 en 8% een 5. 34% geeft een voldoende: 12% een 6 en 22% een 7. 44% geeft een 8 of hoger. 27% een 8, 12% een 9 en 5% een 10. Het gemiddelde rapportcijfer voor het contact met de gemeente komt daarmee uit op een 6,7, dat is iets lager dan in de vorige meting..

Het oordeel over het contact met de gemeente is net als in de vorige meting duidelijk hoger onder inwoners die in het afgelopen jaar geen diensten hebben afgenomen (7,5). Daarnaast blijkt dat met name oudere inwoners en respondenten uit het Digipanel meer tevreden zijn .

Contact met de gemeente

Rapportcijfer per kanaal

Geeft u een rapportcijfer voor uw tevredenheid met de meest recente keer dat u contact had.



* Dit kanaal is door minder dan 10 respondenten beoordeeld.

In de grafiek hiernaast worden de rapportcijfers voor een selectie van de door de respondenten in 2020 gebruikte kanalen in afnemende volgorde van waardering weergegeven. Door middel van een sterretje is aangegeven dat het aantal respondenten, dat het kanaal beoordeelde, lager dan 10 is. Voor meer informatie over de gegeven waarderingen wordt verwezen naar de bijlage.

Persoonlijke contacten worden ook in 2021 het best gewaardeerd. Het bezoek aan de milieustraten Katwijk en Noordwijkerhout worden met een 8,1 respectievelijk 7,9 het hoogst gewaardeerd. De score op beide contacten is hoger dan in de vorige meting; de toename bij de milieustraat in Noordwijkerhout is significant.

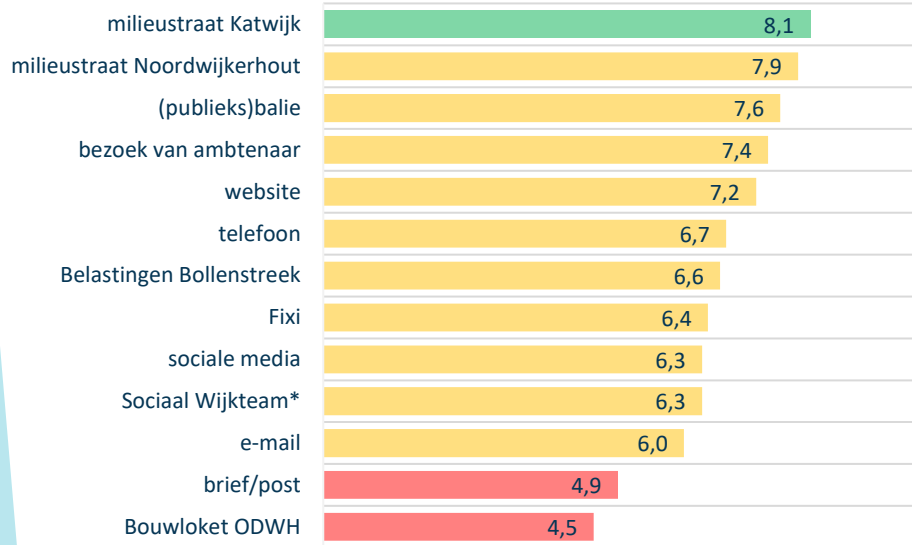
Het bezoek aan de (publieks)balie van het gemeentehuis wordt met een 7,6 gewaardeerd. Het dit jaar voor het eerst gemeten bezoek van een ambtenaar aan huis krijgt een 7,4.

Contact via de website scoort een 7,2 en telefonisch contact een 6,7. Er is geen of weinig verschil ten opzichte van de vorige meting. Het dit jaar voor het eerst gemeten Fixi krijgt een 6,4.

Contact met de gemeente

Rapportcijfer per kanaal (vervolg)

Geeft u een rapportcijfer voor uw tevredenheid met de meest recente keer dat u contact had.



* Dit kanaal is door minder dan 10 respondenten beoordeeld.

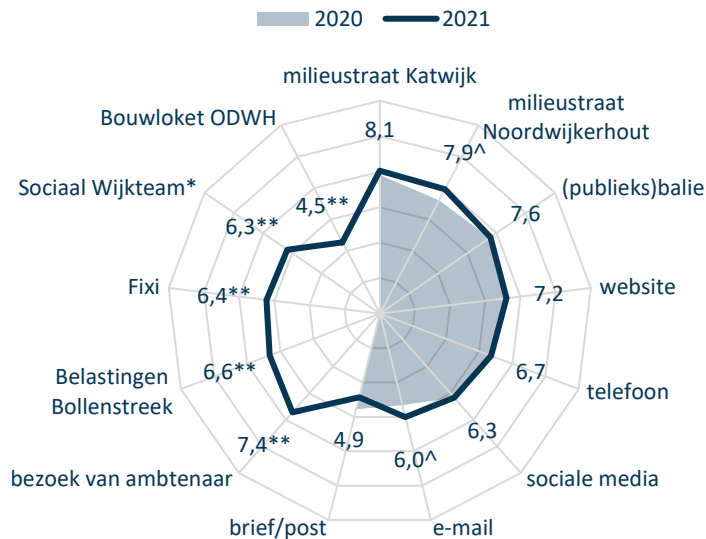
Contact via sociale media scoort dit jaar een 6,3. De waardering voor het contact via e-mail is significant gestegen van een 5,3 in de vorige meting naar een 6,0 nu. Contact via een brief laat juist een sterk afgenomen waardering zien: van 5,6 naar 4,9. Door het geringe aantal respondenten dat van dit kanaal gebruik maakte is dit verschil niet significant.

Dit jaar zijn is ook voor het eerst de waardering voor de speciale loketten gemeten. Belastingen Bollenstreek krijgt een 6,6, het Sociaal Wijkteam een 6,3 (beoordeeld door minder dan 10 respondenten) en het Bouwloket ODWH krijgt met een 4,5 de laagste beoordeling.

Contact met de gemeente

Rapportcijfer per kanaal (vergeleken met de vorige meting)

Geef u een rapportcijfer voor uw tevredenheid met de meest recente keer dat u contact had.



* Dit kanaal is door minder dan 10 respondenten beoordeeld.

** Dit kanaal is niet in de 0-meting opgenomen.

In de grafiek hiernaast worden de waarderingen voor de kanalen in 2021 (de donkere lijn) vergeleken met die van 2020 (lichtgekleurde vlak).

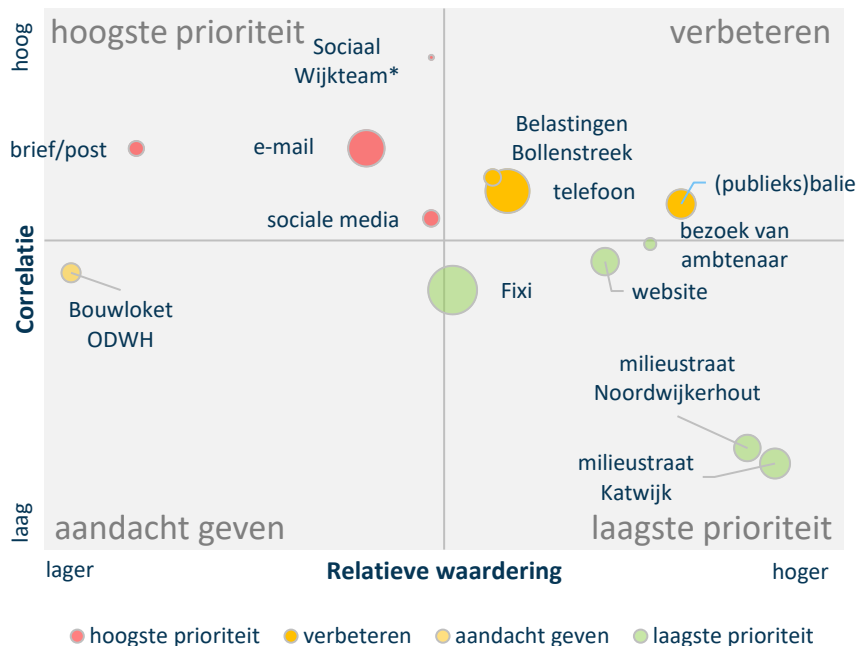
Er zijn dit jaar veel meer kanalen gemeten dan in de vorige meting. Op de kanalen, die ook in de vorige meting aanwezig waren, is de waardering hoger op de milieustraten in Katwijk en Noordwijkerhout (hier zien we ook een significante toename) en op het e-mail contact (ook significant).

Ten opzichte van de vorige meting zijn er vrijwel geen verschillen in waardering van de publieksbalie, de website, telefonisch contact en de sociale media. Het contact via brief/post wordt vergeleken met de vorige meting met een 4,9 duidelijk lager gewaardeerd.

De kanalen bezoek van ambtenaar aan huis, Belastingen Bollenstreek, Fixi, Sociaal Wijkteam en het Bouwloket ODWH worden dit jaar voor het eerst gemeten.

Contact met de gemeente

Verbeterprioriteiten



Door middel van een correlatieanalyse is gekeken naar de mate waarin de waardering voor de kanalen samenhangt met de waardering van de totale dienstverlening. Door de correlatie te combineren met de waardering per kanaal, ontstaat inzicht in waar de gemeente Noordwijk prioriteiten dient te leggen om de waardering van de dienstverlening te verhogen.

In de grafiek hiernaast wordt de correlatie van de score voor het kanaal met de totale dienstverlening verticaal weergegeven. De relatieve waardering, de waardering voor het kanaal ten opzichte van de waardering voor de totale dienstverlening staat op de horizontale as en de ervaring, het aantal inwoners dat het kanaal in 2021 gebruikt heeft, wordt inzichtelijk gemaakt door de omvang van de bol.

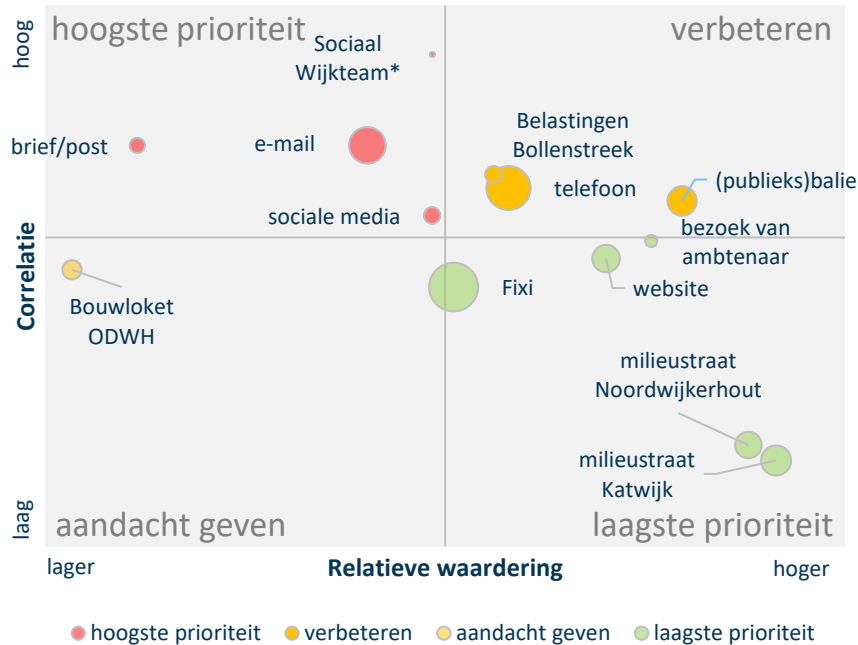
In het kwadrant linksboven staan de grootste verbeterprioriteiten. In volgorde van het aantal gebruikers zijn dit: e-mail, contact via sociale media, contact via brief/post en het Sociaal Wijkteam.

Rechtsboven staan kanalen die kansen voor verbetering van de dienstverlening bieden: telefonisch contact, de publieksbalie van het gemeentehuis in Noordwijk en Belastingen Bollenstreek.

ervaring

Contact met de gemeente

Verbeterprioriteiten (vervolg)



Kanalen die relatief minder belangrijk zijn, maar ook relatief slecht beoordeeld worden staan linksonder. Tot deze categorie behoort het Bouwloket ODWH.

Rechtsonder staan de kanalen die de minste verbeterprioriteit hebben. Het gaat hier om de milieustraten in Katwijk en Noordwijkerhout, Fixi, de website en het bezoek van een ambtenaar aan huis.

○ ervaring



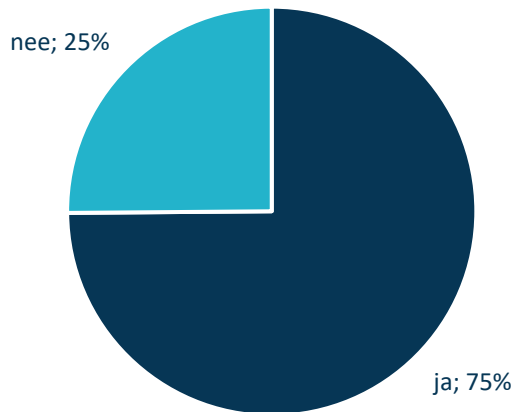
Gemeentehuis Noordwijk

Gemeentehuis Noordwijk

Welkom gevoel

Heeft u het gevoel welkom te zijn als u het gemeentehuis binnenkomt?

Beantwoord door 394 respondenten die ooit in het gemeentehuis geweest zijn



Respondenten is gevraagd of zij een welkom gevoel ervaren bij het binnenkomen van het gemeentehuis te Noordwijk. Zij konden in een open vraag in hun eigen woorden het gegeven antwoord toelichten. Uit de toelichting blijkt dat veel respondenten nog nooit in het gemeentehuis geweest waren. Hun antwoorden zijn in deze resultaten buiten beschouwing gelaten. De vragen over het gemeentehuis zijn door in totaal 394 respondenten beantwoord.

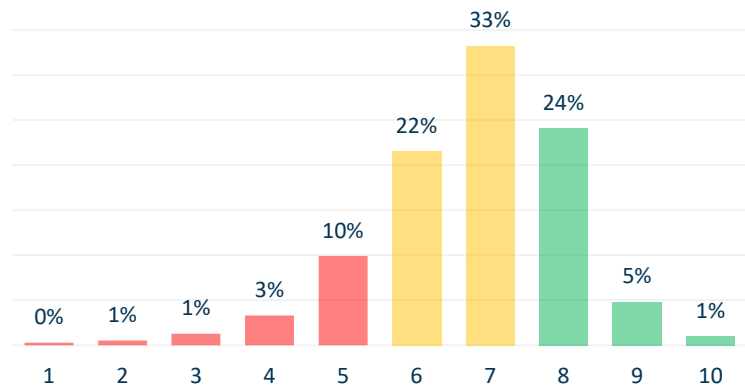
Evenals in de vorige meting voelt driekwart zich welkom. 25% zegt zich niet welkom te voelen. Anders dan in de vorige meting is er geen verschil tussen de inwoners van de verschillende kernen. Jongere inwoners voelen zich minder welkom.

Gemeentehuis Noordwijk

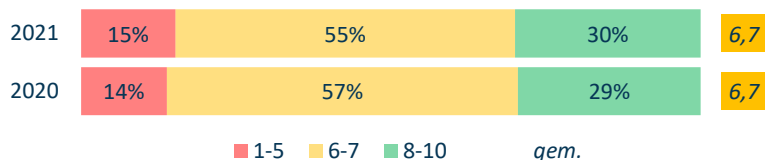
Rapportcijfer, gemiddeld over alle aspecten

Rapportcijfer gemeentehuis, gemiddeld over alle aspecten

Beantwoord door 394 respondenten die ooit in het gemeentehuis geweest zijn



Gemiddeld rapportcijfer



In het onderzoek is een aantal aspecten over het gemeentehuis in Noordwijk door middel van een rapportcijfer gewaardeerd. In de grafiek hiernaast zijn deze waarderingen samengevat in één rapportcijfer. De resultaten zijn gebaseerd op de antwoorden van 394 respondenten. Voor meer informatie over de waardering van deze aspecten wordt verwezen naar de bijlage.

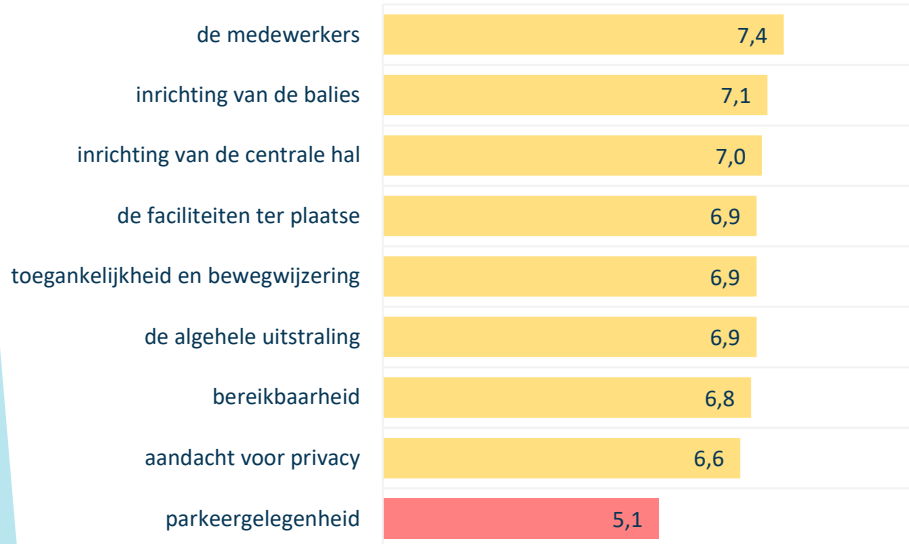
15% waardeert het gemeentehuis met een onvoldoende. 0% geeft een 1 gemiddeld, 1% een 2, 1% een 3, 3% een 4 en 10% een 5. 55% geeft een voldoende: 22% een 6 en 33% een 7. 30% geeft een 8 of hoger: 24% een 8, 5% een 9 en 1% een 10. Het gemiddelde rapportcijfer voor het gemeentehuis komt daarmee net als vorig jaar uit op een 6,7.

Inwoners, die zeggen zich welkom te voelen, waarderen het gemeentehuis met een 7,1, zij die dat niet hebben geven een 5,6. Inwoners van Noordwijk Binnen en Noordwijk aan Zee geven een 7,0 respectievelijk 6,9, inwoners van Noordwijkerhout een 6,4 en van De Zilk een 6,4.

Gemeentehuis Noordwijk

Rapportcijfer per aspect

Hoe beoordeelt u het gemeentehuis van Noordwijk op de volgende aspecten?



In de grafiek hiernaast worden de rapportcijfers voor een aantal aspecten van het gemeentehuis in Noordwijk in afnemende volgorde van waardering weergegeven.

De hoogste waardering wordt gegeven voor de medewerkers van het gemeentehuis: een 7,4.

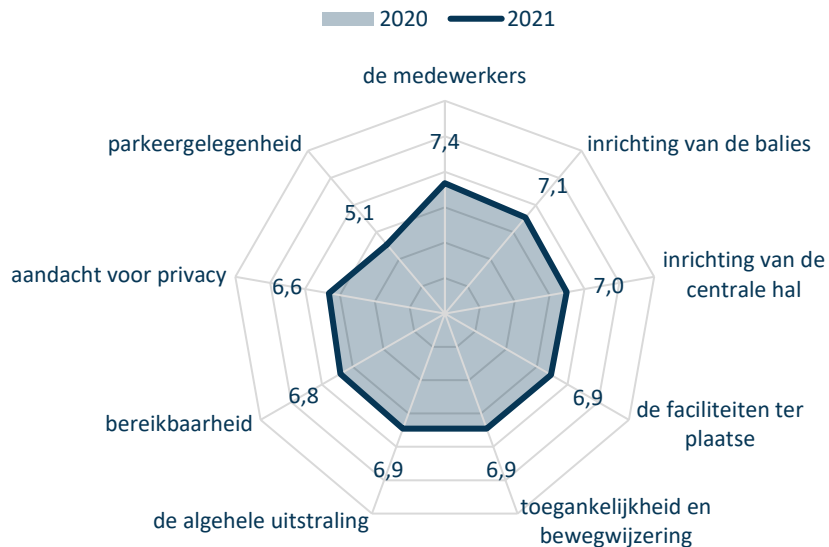
De inrichting van de balies wordt met een 7,1 gewaardeerd. De inrichting van de centrale hal krijgt een 7,0. De faciliteiten, de toegankelijkheid en bewegwijzering en de algehele uitstraling krijgen een 6,9. Bereikbaarheid en aandacht voor privacy scoren een 6,8 respectievelijk 6,6.

De laagste score is voor de parkeergelegenheid (een 5,1).

Gemeentehuis Noordwijk

Rapportcijfer per aspect (vergeleken met de vorige meting)

Hoe beoordeelt u het gemeentehuis van Noordwijk op de volgende aspecten?

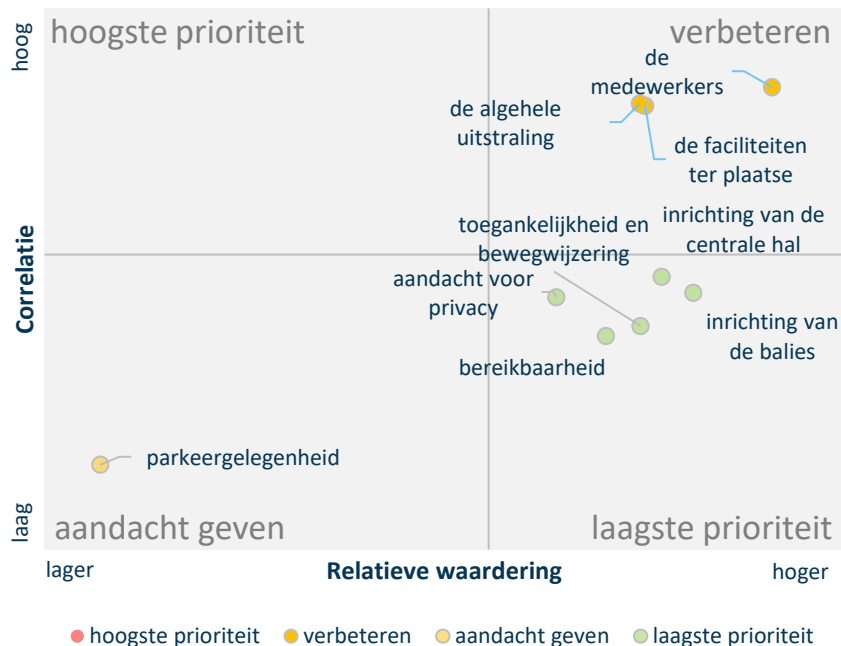


In de grafiek hiernaast worden de waarderingen voor de aspecten van het gemeentehuis in 2021 (de donkere lijn) vergeleken met die van 2020 (lichtgekleurde vlak).

Er is ten opzicht van de vorige meting vrijwel niets gewijzigd in de waarderingen. Minimale verschillen zijn zichtbaar voor de bereikbaarheid (van 6,9 naar 6,8), aandacht voor privacy (van 6,7 naar 6,6) en parkeergelegenheid (van 5,0 naar 5,1).

Gemeentehuis Noordwijk

Verbeterprioriteiten



Door middel van een correlatieanalyse is gekeken naar de mate waarin de waardering voor de verschillende aspecten van het gemeentehuis samenhangt met de waardering van de totale dienstverlening. Door de correlatie te combineren met de waardering per aspect, ontstaat inzicht in waar de gemeente Noordwijk prioriteiten dient te leggen om de waardering van de dienstverlening te verhogen.

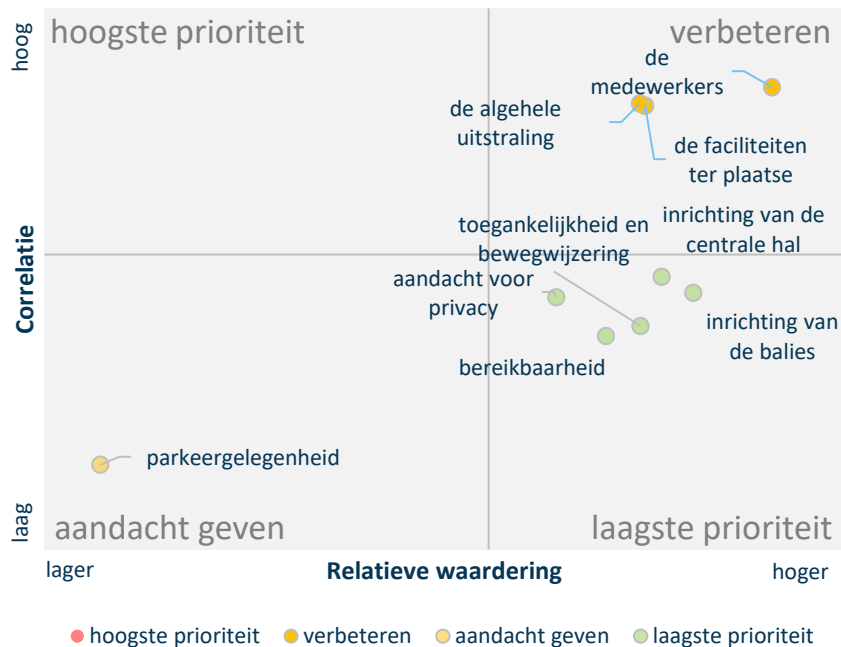
In de grafiek hiernaast wordt de correlatie van de score voor een aspect met de totale dienstverlening verticaal weergegeven. De relatieve waardering, de waardering voor het aspect ten opzichte van de waardering voor de totale dienstverlening staat op de horizontale as.

Er zijn geen aspecten die op dit moment de hoogste prioriteit genieten. Rechtsboven staan aspecten, die vanwege een hoge correlatie met de waardering van de dienstverlening en een relatief hoge waardering kansen voor verbetering bieden. Dit zijn de medewerkers, de faciliteiten ter plaatse en de algehele uitstraling

Linksonder staan aspecten die aandacht behoeven. De parkeergelegenheid valt in deze categorie.

Gemeentehuis Noordwijk

Verbeterprioriteiten (vervolg)



Rechtsonder staan aspecten op dit moment de laagste prioriteit voor verbetering hebben. Het gaat hier om de inrichting van de centrale hal, de toegankelijkheid en bewegwijzering, aandacht voor privacy, de inrichting van de balies en de bereikbaarheid.



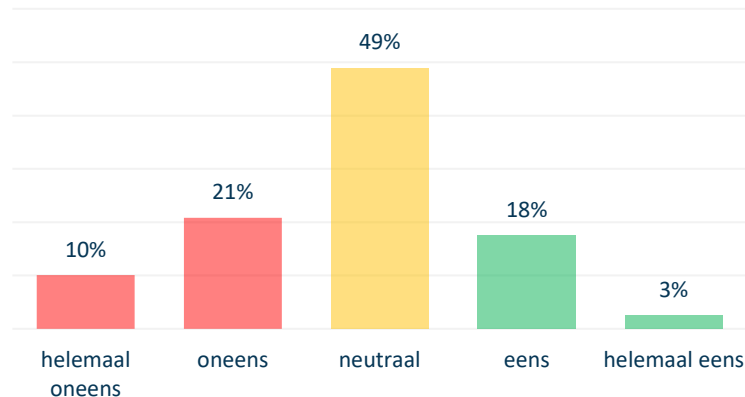
Hostmanship

Hostmanship

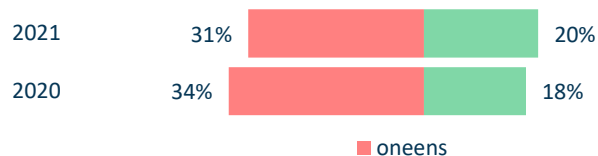
Mate van instemming met stellingen, gemiddeld over alle stellingen

Stellingen hostmanship, gemiddeld over alle stellingen

Beantwoord door alle 427 respondenten



% eens en oneens



In het onderzoek is een aantal stellingen over de mate waarin de gemeente Noordwijk zich gastvrij opstelt opgenomen. Binnen de gemeente wordt dit met 'hostmanship' aangeduid. De ondervraagden konden aangeven in welke mate zij het met de stellingen eens waren. In de grafiek hiernaast wordt de gemiddelde mate van instemming met deze stellingen gepresenteerd. De resultaten zijn gebaseerd op de antwoorden van alle 427 respondenten. Voor meer informatie over de beantwoording van deze stellingen wordt verwezen naar de bijlage.

10% is het helemaal oneens met de stellingen over hostmanship. 21% is het oneens. 49% heeft een neutrale houding. 18% is het eens met de stellingen en 3% is het er helemaal mee eens.

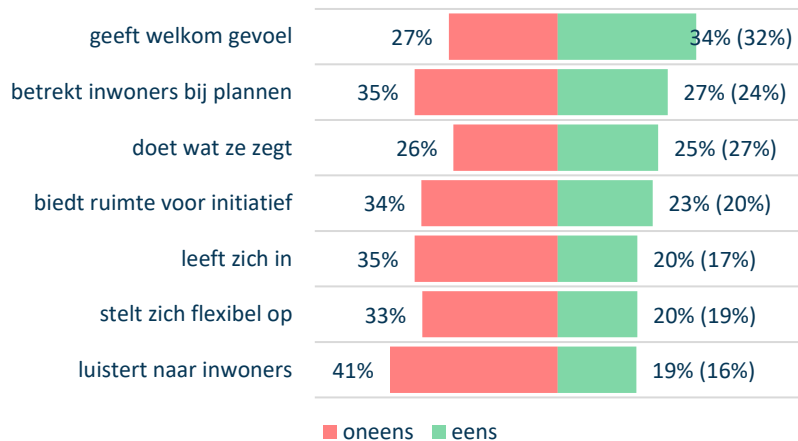
Vergeleken met de vorige meting zijn er iets meer respondenten die zich kunnen vinden in de stellingen over hostmanship.

Hostmanship

Mate van instemming per stelling

In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen? De gemeente Noordwijk...

Beantwoord door alle 427 respondenten



Hiernaast wordt de mate van instemming met de stellingen, die samen de score op hostmanship bepalen, weergegeven. Links in de grafiek wordt het percentage 'oneens' weergegeven, rechts het percentage 'eens'. Tussen haakjes staat het percentage 'eens' uit de vorige meting. Het percentage 'neutraal' is omwille van de leesbaarheid weggelaten. De stellingen zijn door alle 427 respondenten beoordeeld. Voor meer informatie over de beantwoording van deze stellingen wordt verwezen naar de bijlage.

Een zeer kleine meerderheid van de inwoners vindt dat de gemeente Noordwijk inwoners een welkom gevoel geeft (34% eens, 27% oneens). Voor de overige stellingen geldt dat er meer inwoners ermee oneens dan eens zijn. 27% vindt dat de gemeente Noordwijk inwoners betreft bij plannen en initiatieven. 35% is het oneens met de stelling.

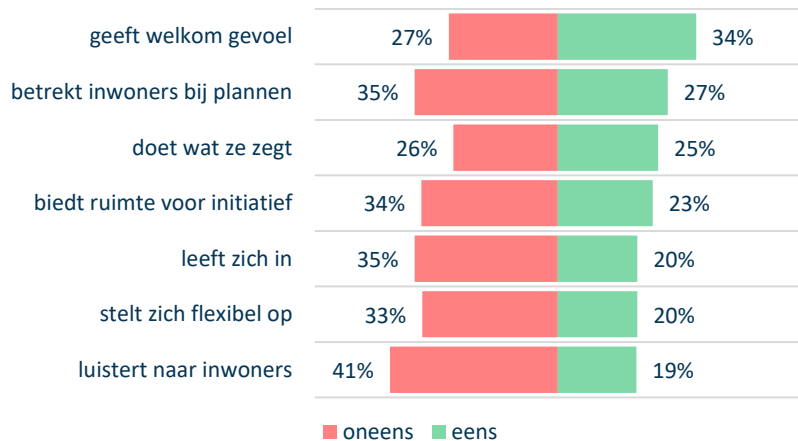
25% vindt dat gemeente Noordwijk doet wat ze zegt, 26% vindt van niet. In Noordwijk aan Zee zijn de inwoners het minder met deze stelling eens.

Hostmanship

Mate van instemming per stelling (vervolg)

In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen? De gemeente Noordwijk...

Beantwoord door alle 427 respondenten



23% vindt dat de gemeente voldoende ruimte biedt om ideeën en initiatieven te realiseren, 34% denkt van niet. Inwoners, die langer dan 15 jaar woonachtig zijn in één van de kernen, zijn het minder met deze stelling eens.

20% vindt dat de gemeente zich voldoende inleeft in de persoonlijke situatie. Een zelfde percentage denkt dat de gemeente zich flexibel opstelt als dat nodig is. Oudere inwoners zijn het meer met deze stelling eens dan anderen.

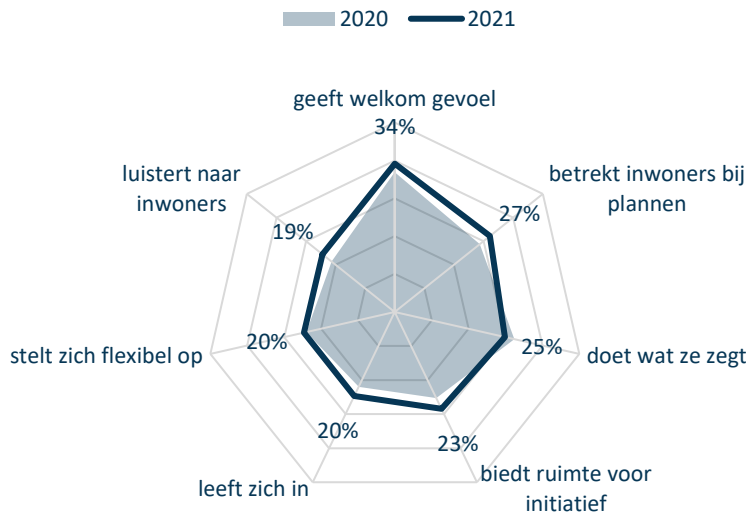
19% vindt dat de gemeente voldoende luistert naar de mening van haar inwoners. 41 is het niet met deze stelling eens. Ook hier zien we een grotere mate van instemming bij de oudere inwoners.

Hostmanship

Mate van instemming per stelling (vergeleken met de vorige meting)

In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen?

De gemeente Noordwijk...



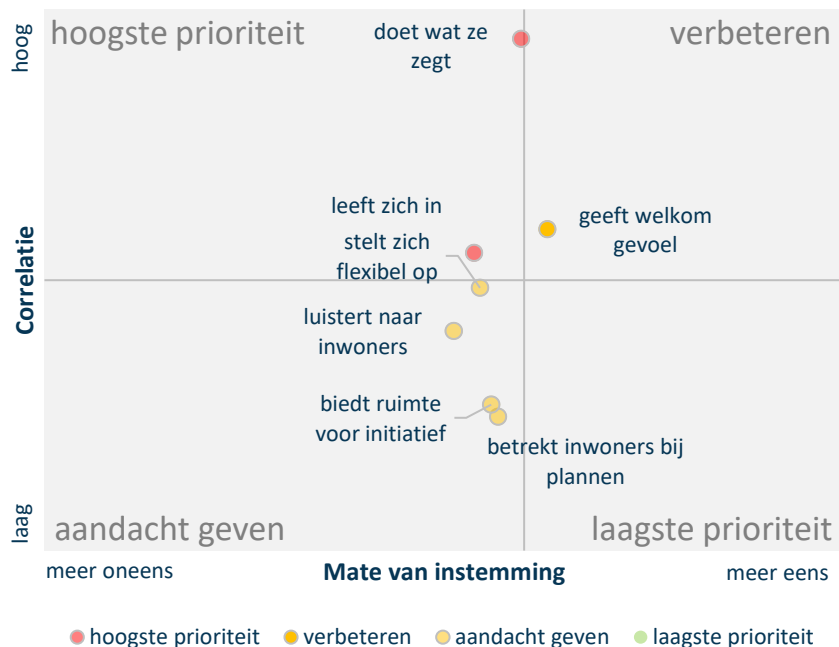
In de grafiek hiernaast wordt de mate van instemming met de stellingen die te maken hebben met hostmanship in 2021 (de donkere lijn) vergeleken met die van 2020 (lichtgekleurde vlak).

Er zijn ten opzichte van de vorige meting kleine, niet-significante, verschillen in de mate van instemming. Zo voelen inwoners zich in vergelijking met 2020 iets meer welkom, heeft men het idee dat inwoners iets meer betrokken worden en meer ruimte krijgen voor initiatief. Ook denkt de respondent dat de gemeente zich iets beter inleeft in de persoonlijke situatie en iets beter luistert naar de inwoners.

In vergelijking met de vorige meting zijn minder respondenten het eens met de stelling dat de gemeente doet wat ze zegt. Op de stelling dat de gemeente zich flexibel opstelt is er geen verschil ten opzichte van de vorige meting.

Hostmanship

Verbeterprioriteiten



Door middel van een correlatieanalyse is gekeken naar de mate waarin de mate van instemming met een aantal stellingen, die met hostmanship te maken hebben, samenhangt met de waardering van de totale dienstverlening. Door de correlatie te combineren met de mate van instemming per stelling, ontstaat inzicht in waar de gemeente Noordwijk prioriteiten dient te leggen om de waardering van de dienstverlening te verhogen.

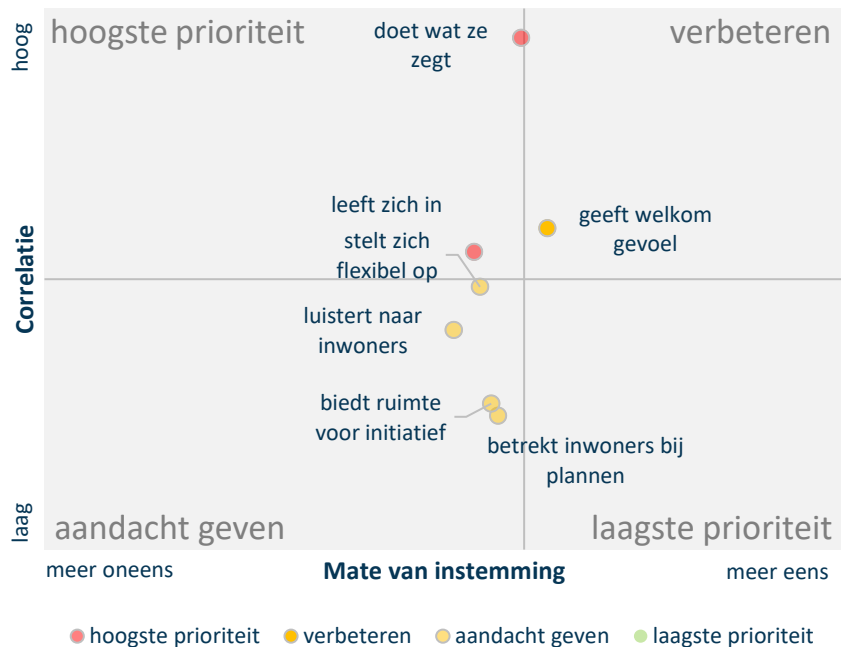
In de grafiek hiernaast wordt de correlatie van de score op een stelling met de totale dienstverlening verticaal weergegeven. De mate van instemming, berekend door het percentage 'eens' te verminderen met het percentage 'oneens', staat op de horizontale as.

In het kwadrant linksboven staan de grootste verbeterprioriteiten. Voor hostmanship zijn dat, in volgorde van afnemend belang: 'doet wat ze zegt' en 'leeft zich in in mijn situatie'.

Aspecten, die relatief sterk samenhangen met de dienstverlening en relatief goed scoren, bieden kansen voor verbetering van de waardering van de dienstverlening. In deze categorie valt 'geeft inwoners een welkom gevoel'.

Hostmanship

Verbeterprioriteiten (vervolg)



Linksonder staan aspecten die enige aandacht vragen. Het gaat hier om 'stelt zich flexibel op', 'luistert naar haar inwoners', 'betreft inwoners bij plannen en activiteiten' en 'biedt ruimte voor initiatief'.

Rechtsonder staan de aspecten die op dit moment minder prioriteit hebben. Er zijn voor hostmanship geen stellingen die aan dit criterium voldoen.



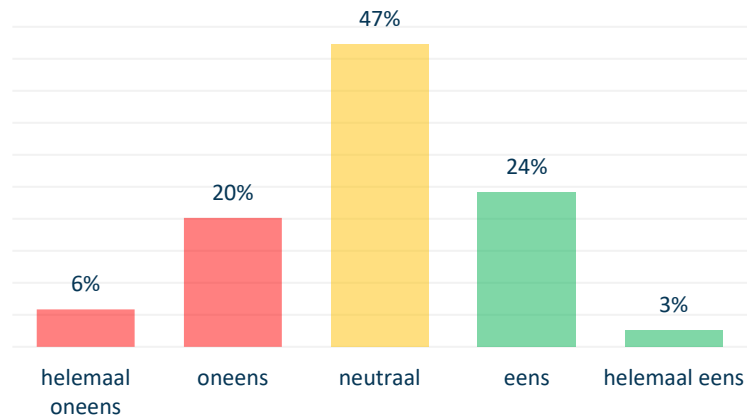
Communicatie

Communicatie

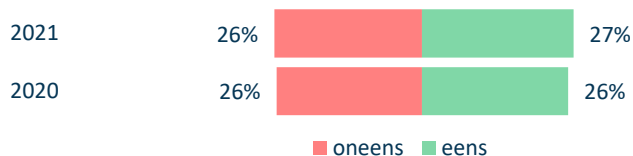
Mate van instemming met stellingen, gemiddeld over alle stellingen

Stellingen communicatie, gemiddeld over alle stellingen

Beantwoord door alle 427 respondenten



% eens en oneens



Respondenten kregen in de vragenlijst een aantal stellingen over de communicatie door de gemeente Noordwijk voorgelegd. Zij konden aangeven in welke mate zij het met de stellingen eens waren. In de grafiek hiernaast wordt de gemiddelde mate van instemming met alle stellingen gepresenteerd. De resultaten zijn gebaseerd op de antwoorden van alle 427 respondenten. Voor meer informatie over de beantwoording van deze stellingen wordt verwezen naar de bijlage.

6% van de respondenten is het helemaal oneens met de stellingen over communicatie. 20% is het oneens. 47% heeft een neutrale houding ten opzichte van de stellingen. 24% is het ermee eens en 3% is het er helemaal mee eens.

Er is vrijwel geen verschil in de mate van instemming ten opzichte van de vorige meting.

Communicatie

Mate van instemming per stelling

In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen?

De gemeente Noordwijk...

Beantwoord door alle 427 respondenten



Hiernaast wordt de mate van instemming met de stellingen, die samen de score op communicatie bepalen, weergegeven. Links in de grafiek wordt het percentage 'oneens' weergegeven, rechts het percentage 'eens'. Het percentage 'neutraal' is omwille van de leesbaarheid weggelaten. De stellingen zijn door alle 427 respondenten beoordeeld. Voor meer informatie over de beantwoording van deze stellingen wordt verwezen naar de bijlage.

36% oordeelt dat de gemeente deskundige medewerkers heeft. Inwoners van Noordwijk aan Zee zijn het minder met deze stelling eens. Een zelfde percentage is van mening dat de gemeente duidelijk communiceert.

33% vindt dat de gemeente het makkelijk maakt om op de website informatie te vinden en 31% vindt dat de gemeente het gemakkelijk maakt om informatie te krijgen.

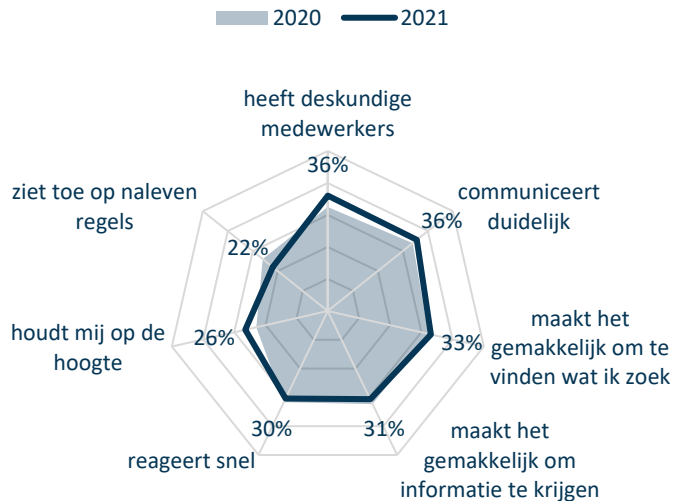
Over de stellingen 'reageert snel', houdt mij op de hoogte' en 'ziet toe op naleving regels' zijn er meer respondenten het niet eens dan eens. 30% vindt de gemeente snel reageert, 26% voelt zich voldoende op de hoogte gehouden en 22% denkt de gemeente voldoende toeziet op de naleving van regels.

Communicatie

Mate van instemming per stelling (vergeleken met de vorige meting)

In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen?

De gemeente Noordwijk...



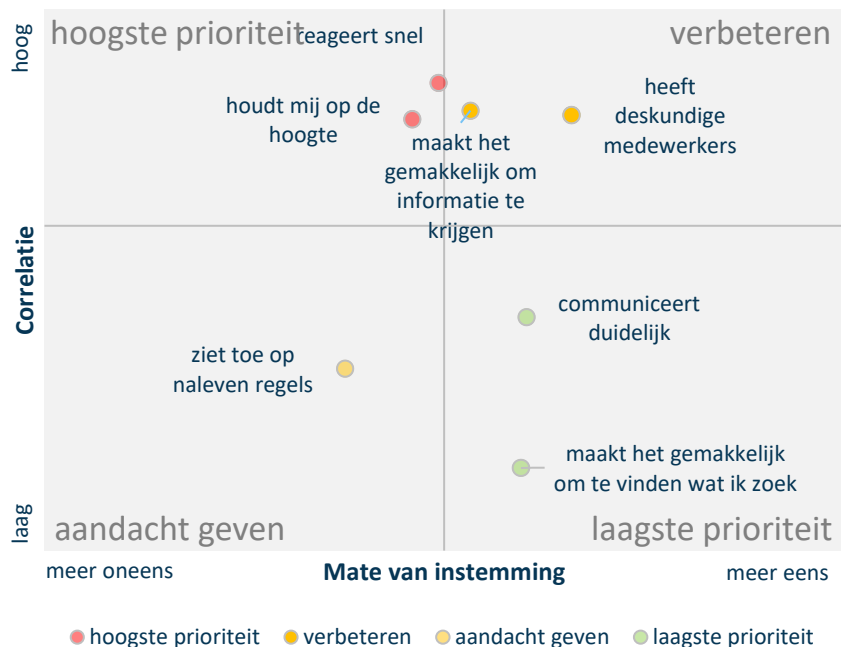
In de grafiek hiernaast wordt de mate van instemming met de stellingen die te maken hebben met communicatie in 2021 (de donkere lijn) vergeleken met die van 2020 (lichtgekleurde vlak).

Er zijn ten opzichte van de vorige meting kleine, niet-significante, verschillen in de mate van instemming. In vergelijking met de vorige meting vinden iets meer inwoners dat de gemeente beschikt over deskundige medewerkers en voldoende op de hoogte houdt.

Over de stellingen 'ziet toe op naleven regels' zijn inwoners vergeleken met de vorige meting iets minder positief. Op de overige stellingen 'communiceert duidelijk', 'maakt het gemakkelijk om te vinden wat ik zoek', 'maakt het gemakkelijk om informatie te krijgen' en 'reageert snel' zijn er geen verschillen ten opzichte van de vorige meting.

Communicatie

Verbeterprioriteiten



Door middel van een correlatieanalyse is gekeken naar de mate waarin de mate van instemming met een aantal stellingen, die met communicatie te maken hebben, samenhangt met de waardering van de totale dienstverlening. Door de correlatie te combineren met de mate van instemming per stelling, ontstaat inzicht in waar de gemeente Noordwijk prioriteiten dient te leggen om de waardering van de dienstverlening te verhogen.

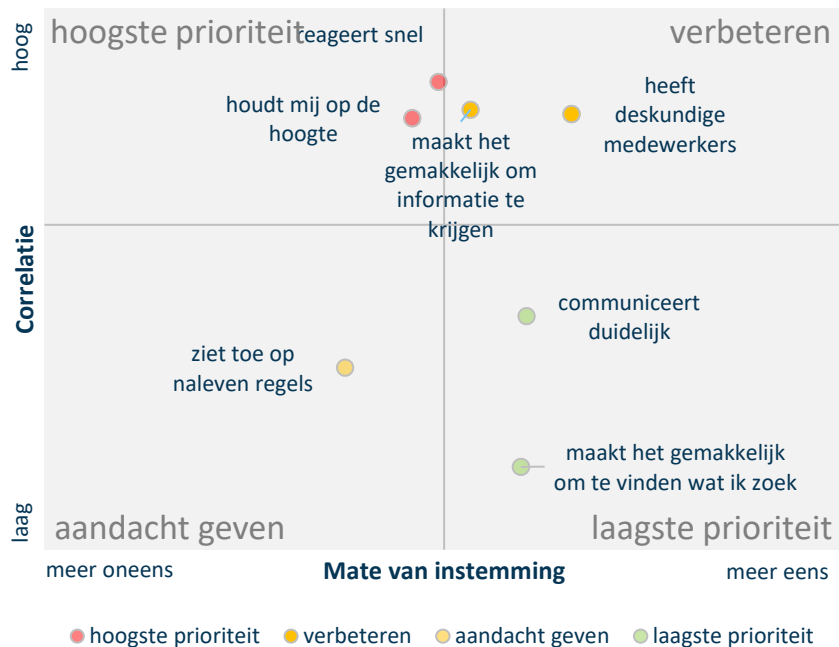
In de grafiek hiernaast wordt de correlatie van de score op een stelling met de totale dienstverlening verticaal weergegeven. De mate van instemming, berekend door het percentage 'eens' te verminderen met het percentage 'oneens', staat op de horizontale as.

In het kwadrant linksboven staan de grootste verbeterprioriteiten. Voor communicatie is dat 'reageert snel op vragen en verzoeken' en 'houdt mij op de hoogte'.

Rechtsboven staan aspecten die kansen bieden om de waardering van de dienstverlening te vergroten. Dit zijn voor communicatie 'heeft deskundige medewerkers', 'maakt het gemakkelijk om informatie te krijgen'.

Communicatie

Verbeterprioriteiten (vervolg)



Linksonder staan aspecten, die enige aandacht verdienen. Het gaat hier om 'ziet toe op naleven van regels'.

Rechtsonder staan de aspecten met de minste prioriteit. Dat zijn 'communiceert duidelijk' en 'maakt het gemakkelijk om te vinden wat ik zoek op de website'.



Tips en suggesties

Tips en suggesties

Noordwijk Binnen, 65-74 jaar, rapportcijfer 5

Ga eens eindelijk aan de gang vóór Noordwijk en de inwoners i.p.v. alleen maar met jezelf. Het is toch van de gekke dat er afsplitsingen van partijen zijn omdat het je niet zint. De gemeente wordt/is zo onbestuurbaar . Stop daar mee. Je bent voor een partij gekozen.

Noordwijk aan Zee, 40-54 jaar, rapportcijfer 7

Personeel beter opleiden, proberen te denken in mogelijke oplossing en niet vasthouden aan regels die niet realiseerbaar zijn!

Noordwijk Binnen, 40-54 jaar, rapportcijfer 8

App maken waar je voorkeuren qua interesse kan aangeven en daar regelmatig nieuws over ontvangt. Knoppen voor contactpersonen zodat je weet waar en bij wie je moet zijn.

Noordwijkerhout, 65-74 jaar, rapportcijfer 7

Zorg dat Noordwijkerhouters ook welkom zijn in Noordwijk. Ik proef veel dat wij een opgedrongen kindje zijn

Aan het eind van de vragenlijst hebben inwoners de gelegenheid gekregen om tips en suggesties voor verbetering te geven. Hiervan is zeer veel gebruik gemaakt. De geplaatste opmerkingen bieden zeker aanknopingspunten voor aanpassing van het beleid. Hiernaast zijn ter illustratie enkele voorbeelden gegeven.