

Behoeftepeiling gemeente Medemblik

Rapport
februari 2025



Inhoud

Management samenvatting	3
Onderzoekspopulatie	5
Algemene waardering	10
Kernwaarden dienstverlening	13
Bijlagen	16

Management samenvatting

Inleiding en achtergrond

In opdracht van de gemeente Medemblik heeft KCM Survey een behoeftepeiling onder inwoners en ondernemers uitgevoerd. Doel van deze behoeftepeiling is het onderzoeken in hoeverre de doelgroepen van de gemeente de in het beleidsplan opgenomen kernwaarden van de dienstverlening herkennen en waarderen:

- Inwoner centraal;
- Contact op maat;
- Begrijpelijk voor iedereen;
- Efficiënt en Transparant;
- Betrokken en Samen;
- Voorbereid op morgen.

Onderzoeksopzet

De kernwaarden van de dienstverlening zijn geoperationaliseerd door respondenten een aantal positief geformuleerde stellingen voor te leggen. Aan de hand van een 5-puntsschaal (helemaal oneens – helemaal eens) konden zij aangeven in welke mate zij met de stelling instemmen. Indien de respondenten over een stelling zich geen mening kon vormen, kon er gebruik gemaakt worden van de antwoordoptie 'weet ik niet'. Daarnaast is aan respondenten gevraagd hun algemene waardering voor de dienstverlening van de gemeente uit te drukken in een rapportcijfer.

Om een zo representatief mogelijk beeld te krijgen, zijn personen, die in de afgelopen 2 jaar contact hadden met de gemeente én waarvan de gemeente beschikt over een e-mail adres, via een persoonlijke e-mail benaderd om aan het onderzoek mee te doen (zie de bijlage voor een voorbeeld). Daarnaast konden respondenten de vragenlijst invullen via een door de gemeente gedeelde publieke link, te openen via een QR-code. De link is gedeeld op de website, social media, in e-mails, streekbladen en tijdens door de gemeente georganiseerde bijeenkomsten.

De validiteit van de antwoorden is geborgd door aan het begin van de vragenlijst een aantal selectievragen op te nemen. Respondenten, die aangaven geen inwoner en/of ondernemer in de gemeente Medemblik zijn, nooit contact te hebben gehad of nooit op een andere manier van de dienstverlening gebruik gemaakt hebben, zijn van het onderzoek uitgesloten.

Om een beeld van de representativiteit te krijgen, is aan het eind van de vragenlijst gevraagd naar leeftijd en de woonplaats en/of de vestigingsplaats van de onderneming.

Het onderzoek is uitgevoerd in november en december van 2024. De eerste uitnodigingen zijn op 28 november 2024 verstuurd. De laatste ingevulde vragenlijst is op 2 januari 2025 binnengekomen.

Onderzoekspopulatie

Er zijn in totaal 3.495 e-mail uitnodigingen verzonden. Na ongeveer één week is een herinnering verstuurd aan e-mail ontvangers die nog aan het onderzoek hadden deelgenomen. Uiteindelijk hebben 333 ontvangers van de e-mail aan het onderzoek deelgenomen (een respons van 9,5%). De publieke link is in totaal 157 keer aangeklikt, resulterend in 55 ingevulde vragenlijsten. Van de aldus verkregen 388 respondenten voldeden 322 respondenten (83%) aan de validatiecriteria. Niet alle respondenten hebben het onderzoek helemaal volbracht: een kleine groep van 45 respondenten is afgehaakt bij de vragen over de achtergrondkenmerken.

Het overgrote deel van de onderzoekspopulatie bestaat uit inwoners van de gemeente Medemblik. Het aantal ondernemers, dat een oordeel heeft gegeven over de dienstverlening is beperkt. Jongere inwoners zijn ondervertegenwoordigd. De meeste respondenten hebben Medemblik als woonplaats. Er is daarnaast een opvallend grote vertegenwoordiging van respondenten in Andijk, wat naar alle waarschijnlijkheid te maken heeft met de werving van deelnemers aan activiteit in deze kern. Voor vergelijkingsdoeleinden zijn de verschillende kernen van de gemeente onderverdeeld naar aantal inwoners: minder dan 2.000, 2.000 tot 5.000, 5.000 tot 8.000 en meer dan 8.000.

Waardering dienstverlening

De deelnemers aan het onderzoek waarderen de dienstverlening van de gemeente met een 6,5. Bijna één op de drie geeft een 8 of hoger, een kwart geeft een onvoldoende. Ondernemers zijn met een 5,7 significant minder tevreden dan inwoners (significante verschillen worden weergegeven met een kleur). Verder zien we dat jongeren (tot 30 jaar) de dienstverlening hoger waarderen dan ouderen.

Management samenvatting

Respondenten in de grotere kernen (8.000 of meer inwoners) geven met een 6,8 een hoger cijfer dan inwoners van de kleinste kernen (2.000 of minder inwoners (6,2).

Over het algemeen waren acht van de tien ondervraagden in staat om een mening te geven op de stellingen over de dienstverlening. Uitzondering daarop zijn stellingen over persoonlijke ondersteuning bij het aanvragen en invullen van formulieren en het verbeteren van de dienstverlening als dat beter is voor de burger; hier geeft 29% aan het niet te weten. De percentages 'weet ik niet' verschillen in beperkte mate tussen inwoners en ondernemers en op leeftijd, opleiding of aantal inwoners.

Een hoge mate van instemming is te beschouwen als een positieve waardering (de stellingen waren allemaal positief geformuleerd). Gemiddeld genomen stemt ongeveer de helft van de deelnemers in met de stellingen (berekend als percentage van het totaal aantal gegeven antwoorden exclusief 'weet ik niet'). De meeste instemming geldt voor de stelling over digitale mogelijkheden (59%), de minste instemming voor het verbeteren van de dienstverlening als dat beter is voor de burger (22%). Deze resultaten variëren niet of nauwelijks op de achtergrondkenmerken.

Verschillen op achtergrondkenmerken zijn te zien in de bijlage van dit rapport. Zo kan slechts 7% van de ondernemers zich vinden in de stelling dat de gemeente leert van ervaringen en zijn jongeren (tot 30 jaar) juist positief over het aangeven van verwachtingen, begrijpelijk en toegankelijk communiceren en het houden aan afspraken. Inwoners van de kleinere kernen zijn dan weer minder tevreden over het bieden van een consistente kwaliteit van dienstverlening.

Kernwaarden van de dienstverlening

De kernwaarde 'Efficiënt en transparant' heeft de meeste impact op de waardering van de dienstverlening. Deze impact is berekend door de samenhang van de gemiddelde mate van instemming en de algemene waardering met een correlatieanalyse te berekenen. Ook 'Inwoner centraal' heeft een relatief hoge impact op de algemene waardering.

In de actiematrix op pagina 15 zijn de impact (de horizontale as) en de mate van instemming (verticale as) gecombineerd. Zo wordt inzichtelijk gemaakt waar voor gemeente Medemblik de prioriteiten en de kansen liggen.

Uit de analyse blijkt dat 'Inwoner centraal' het meest voor verbetering in aanmerking komt: de mate van instemming met de onderliggende stellingen is relatief laag, maar zij dragen wel relatief sterk bij aan de waardering van de dienstverlening. Verbetering op deze aspecten levert relatief de meeste winst op: meedenken in mogelijkheden, leren van ervaringen om de dienstverlening te verbeteren en duidelijk aangeven wat de burger van de gemeente kan verwachten.

Voor de kernwaarde 'Efficiënt en transparant' is het beeld iets diffuser. Efficiency wordt gewaardeerd: het houden aan afspraken en snel reageren op vragen en verzoeken kan op relatief veel instemming rekenen en maakt de burger relatief tevreden. Het bieden van consistente kwaliteit en de openheid over voor de burger relevante besluiten komen voor verbetering in aanmerking.

De overige kernwaarden worden relatief minder belangrijk gevonden. Dat wil niet zeggen dat hier geen aandacht nodig is; de mate van instemming met de stellingen hangen onderling ook sterk samen (zie pagina 18).

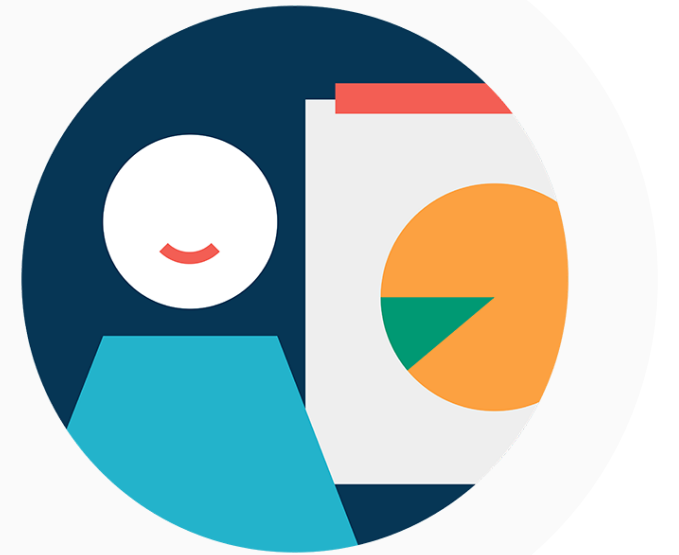
Tips of suggesties

Respondenten is in een open vraag gevraagd naar tips of suggesties ten aanzien van de dienstverlening van de gemeente. Van deze mogelijkheid hebben ruim 100 respondenten gebruik gemaakt. De antwoorden variëren van heel kort tot zeer uitgebreid en bevatten vaak de persoonlijke ervaringen van de respondent. Een compleet overzicht van deze antwoorden is in een Excel file met de gemeente gedeeld.

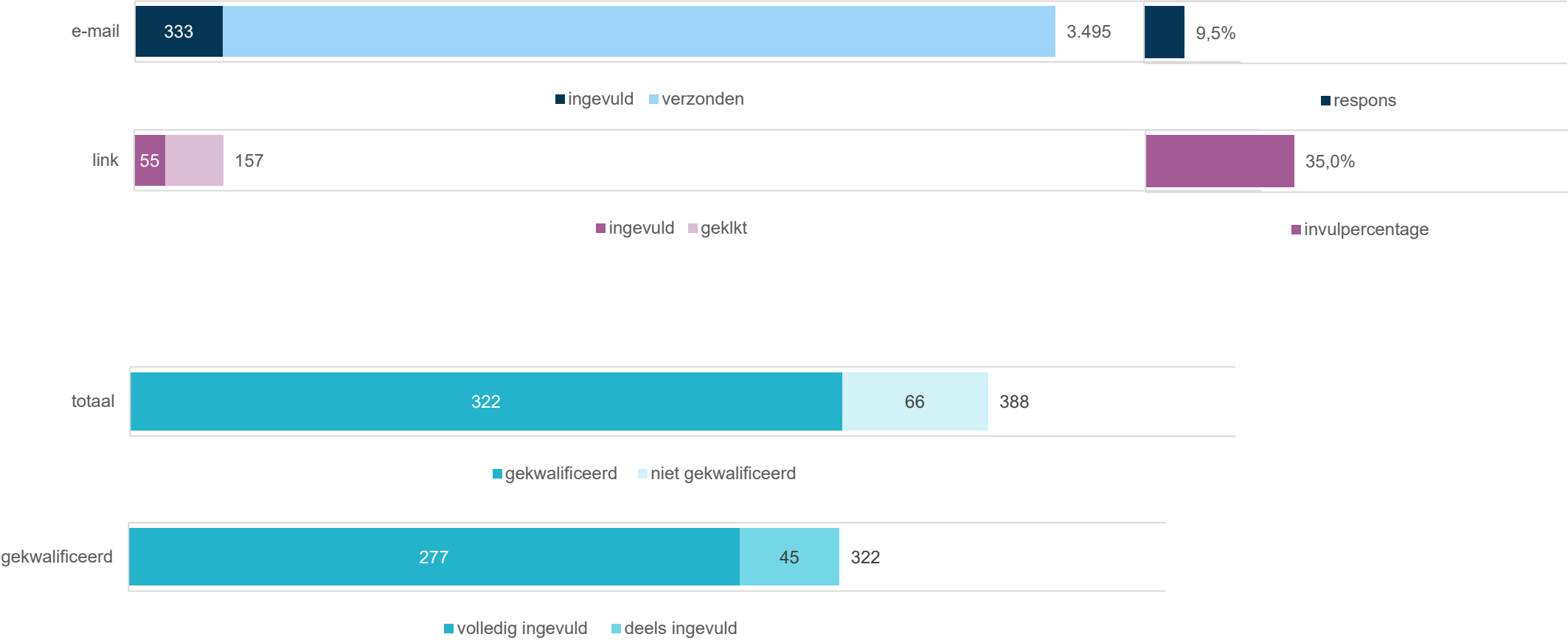
Onderstaande opsomming geeft een beeld van de belangrijkste onderwerpen:

- sneller reageren op meldingen, vragen of verzoeken
- communiceren in begrijpelijke 'Jip en Janneke' taal
- als gemeente beter zichtbaar zijn, met name in de kleinere kernen
- beter afspraken nakomen, doen wat je belooft
- burgers betrekken bij besluitvorming
- beter luisteren, persoonlijk waar dat kan

Onderzoekspopulatie

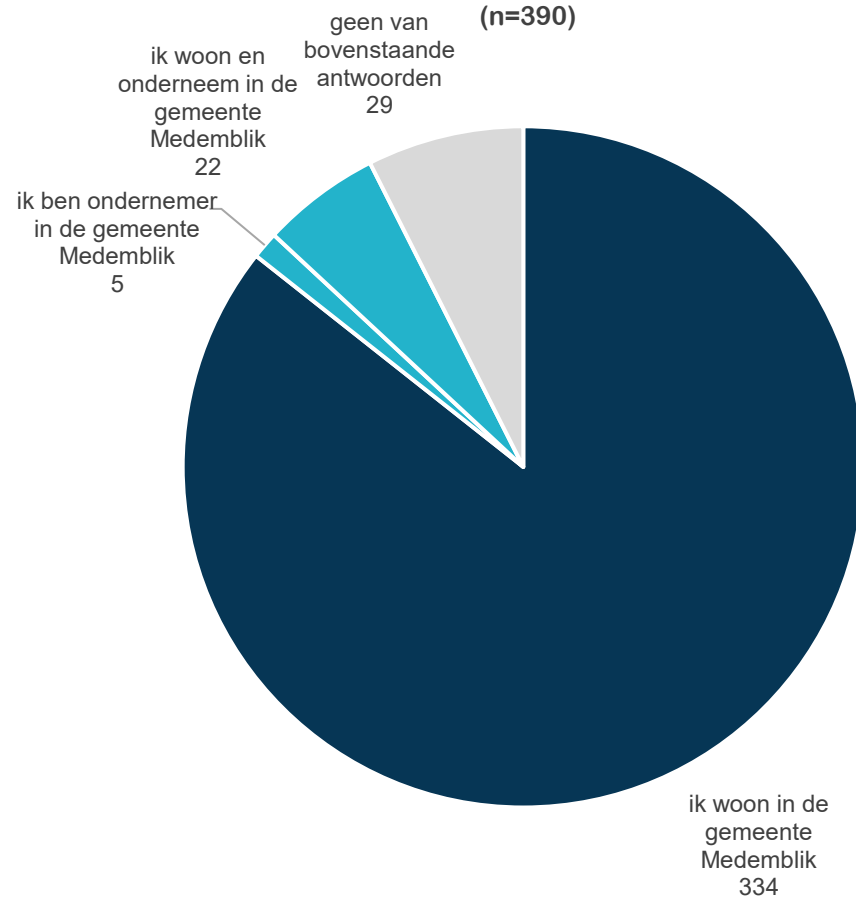


Respons

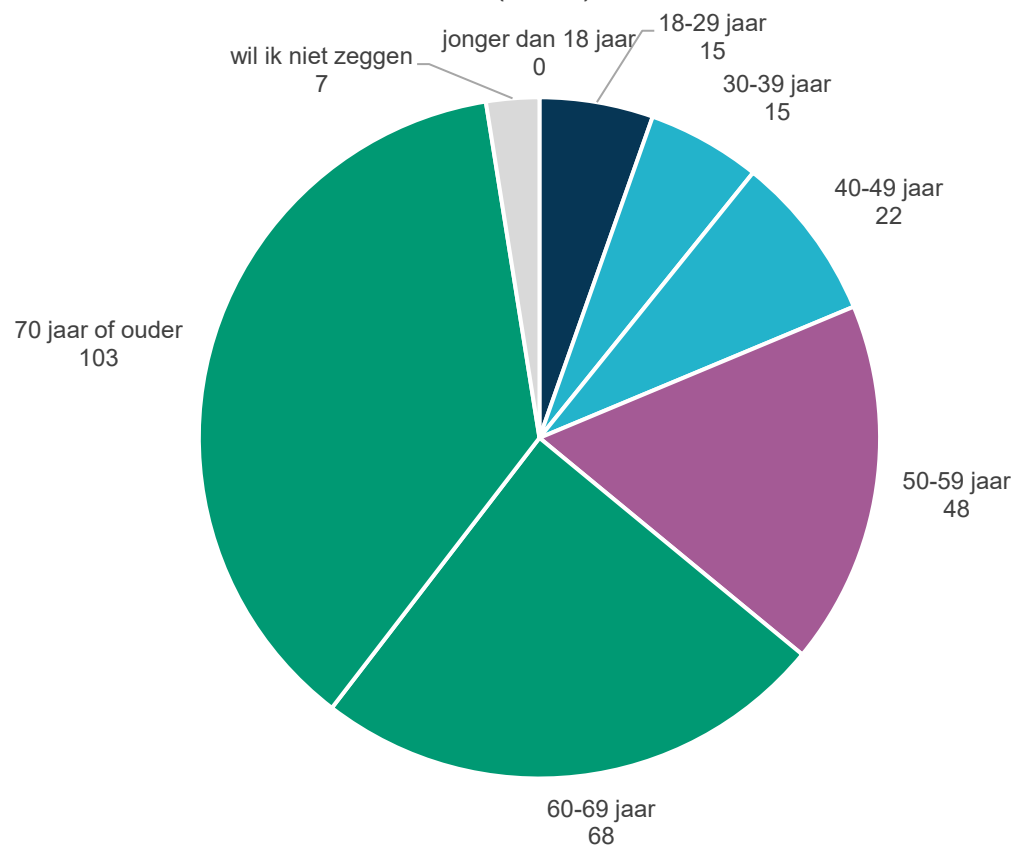


Onderzoekspopulatie

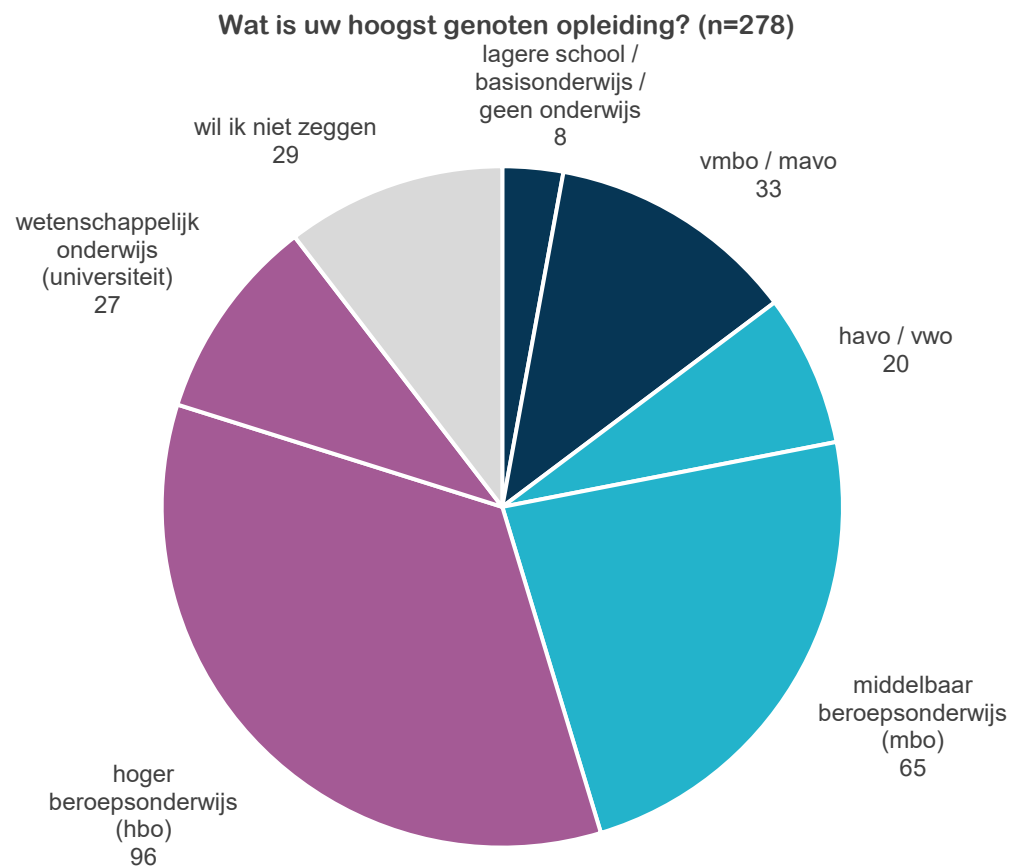
Bent u inwoner van of ondernemer in de gemeente Medemblik? (n=390)



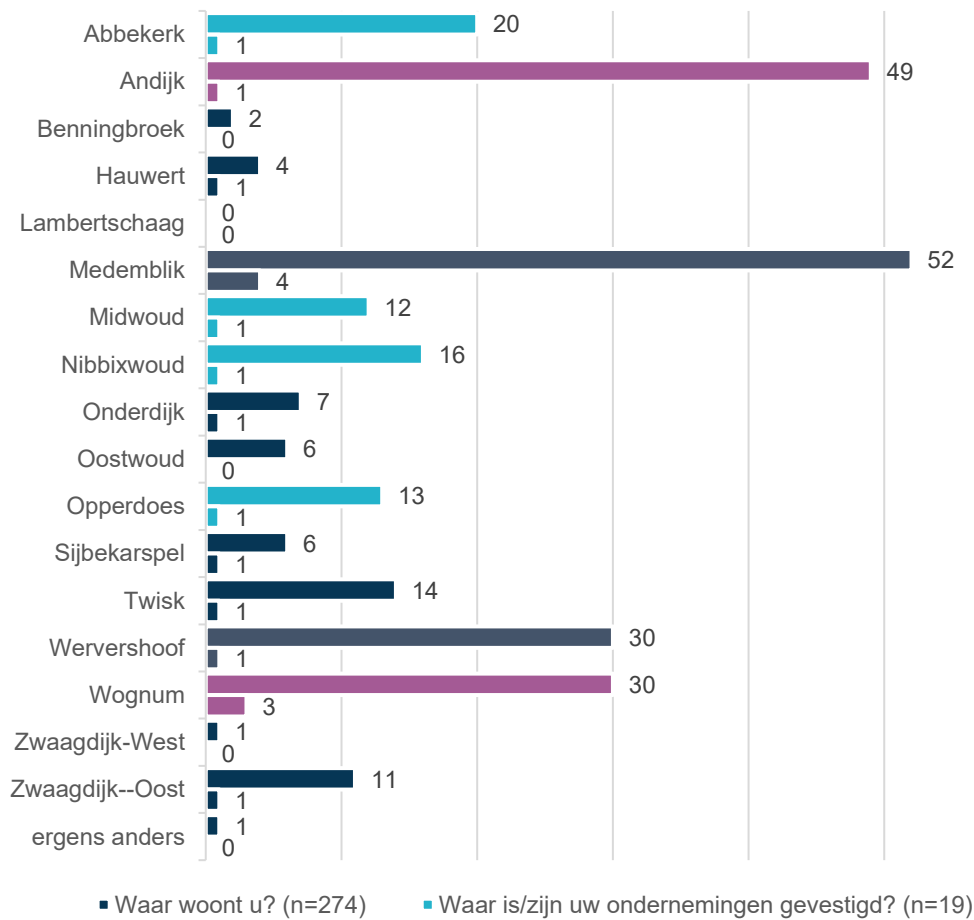
Tot slot nog een paar vragen voor de statistiek. Wat is uw leeftijd? (n=278)



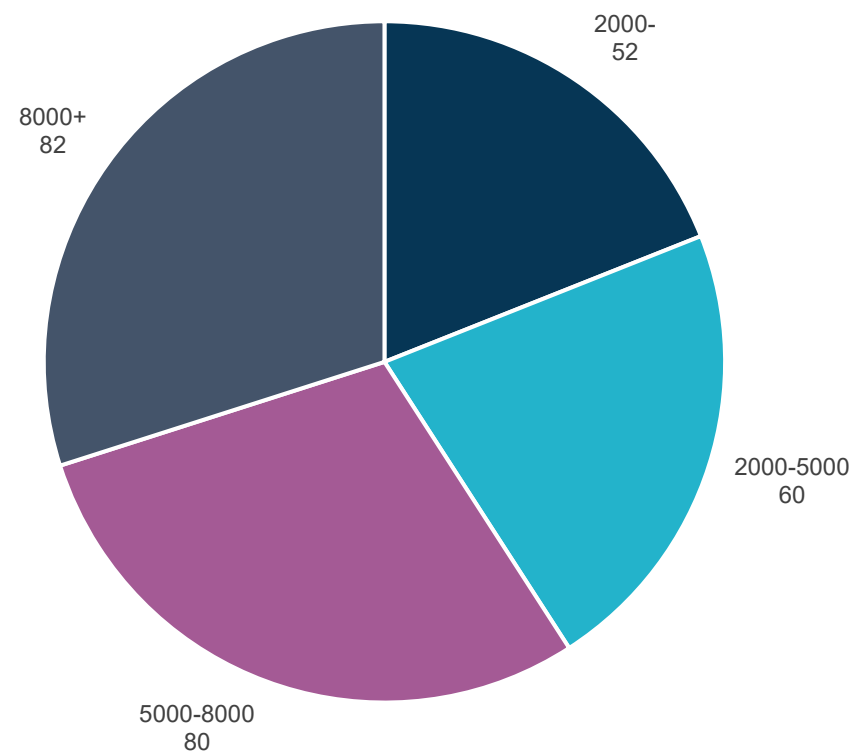
Onderzoekspopulatie



Onderzoekspopulatie



Aantal inwoners woon- of vestigingsplaats (n=274)

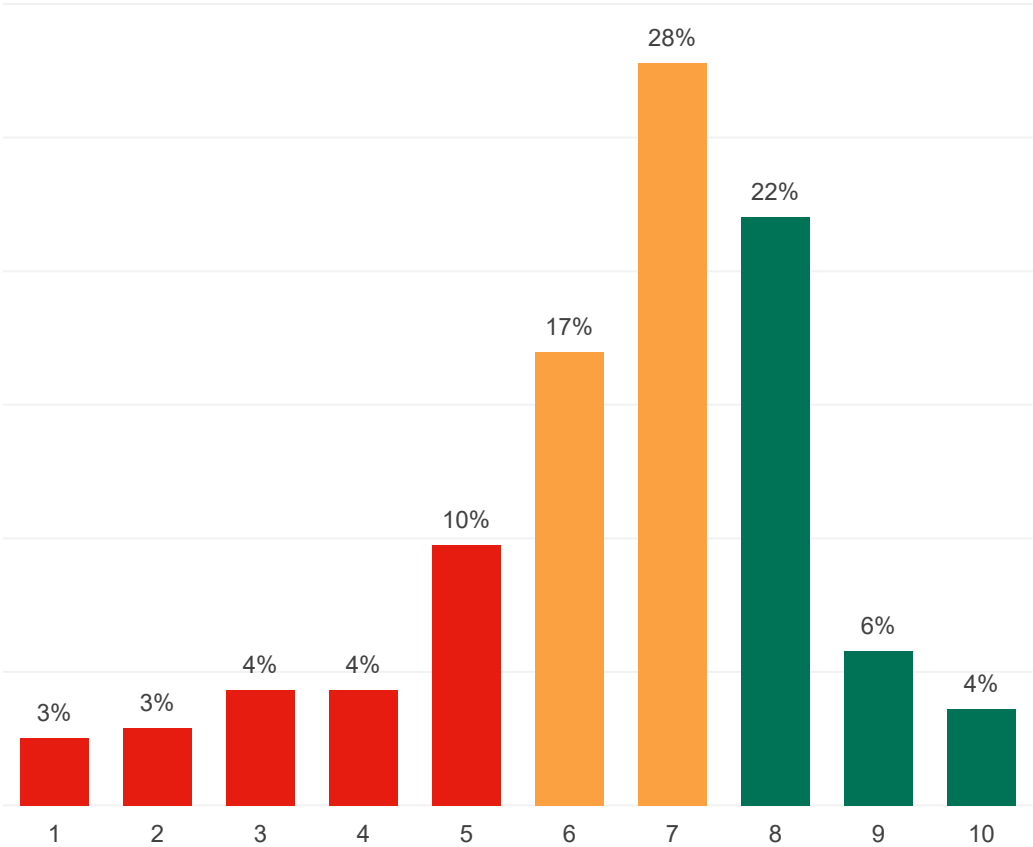


Algemene waardering



Algemene waardering

Alles bij elkaar genomen, hoe waardeert u op dit moment de dienstverlening van de gemeente Medemblik? (n=277)



type	allen (n=277)	24%	45%	31%	6,5
	inwoner (n=257)	23%	44%	33%	6,5
	ondernemer (n=19)	32%	58%	11%	5,7
leeftijd	jonger dan 30 (n=14)	29%	14%	57%	6,5
	30 tot 50 (n=37)	30%	32%	38%	6,6
	50 tot 60 (n=48)	31%	46%	23%	6,2
opleiding	ouder dan 60 (n=170)	19%	51%	30%	6,5
	lager (n=39)	28%	38%	33%	6,5
	middelbaar (n=85)	20%	44%	36%	6,7
aantal inwoners	hoger (n=123)	23%	48%	29%	6,4
	2000- (n=52)	23%	60%	17%	6,2
	2000-5000 (n=60)	22%	47%	32%	6,6
	5000-8000 (n=80)	29%	39%	33%	6,3
	8000+ (n=82)	22%	40%	38%	6,8

1-5

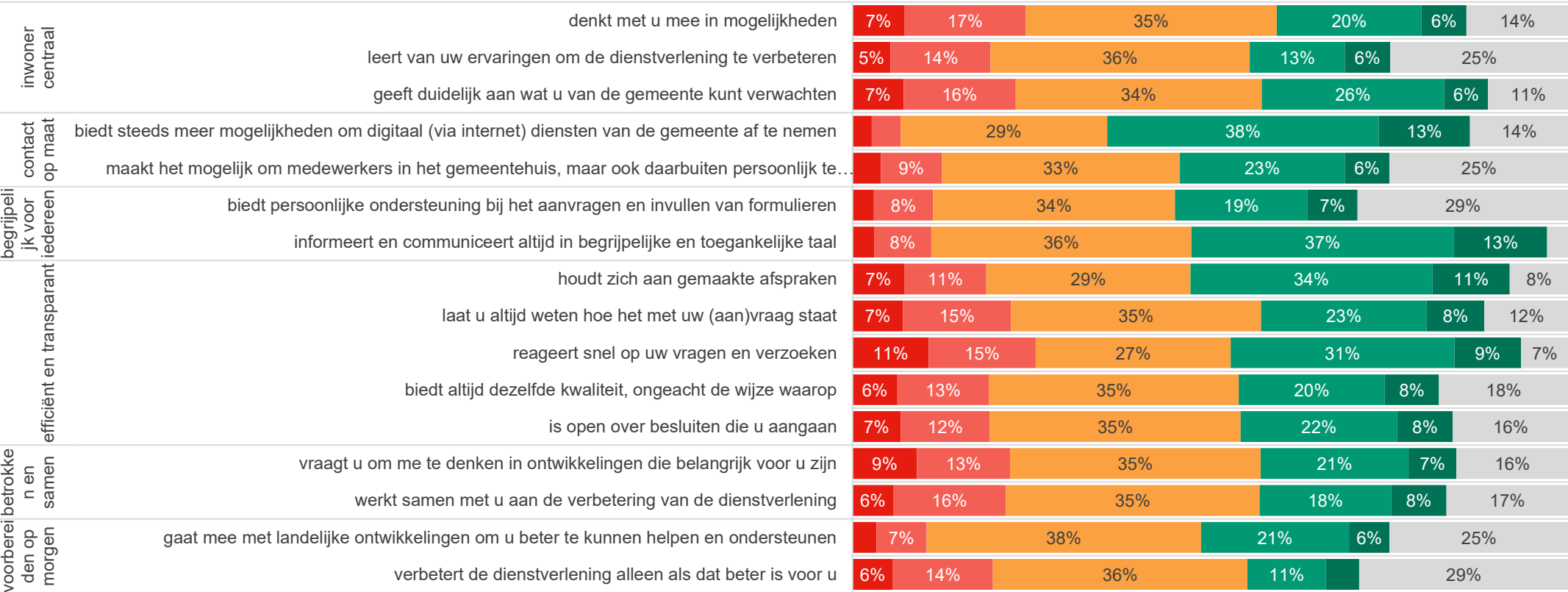
6-7

8-10

rapportcijfer

Kernwaarden

In hoeverre bent u het eens met onderstaande stellingen? De gemeente Medemblik...



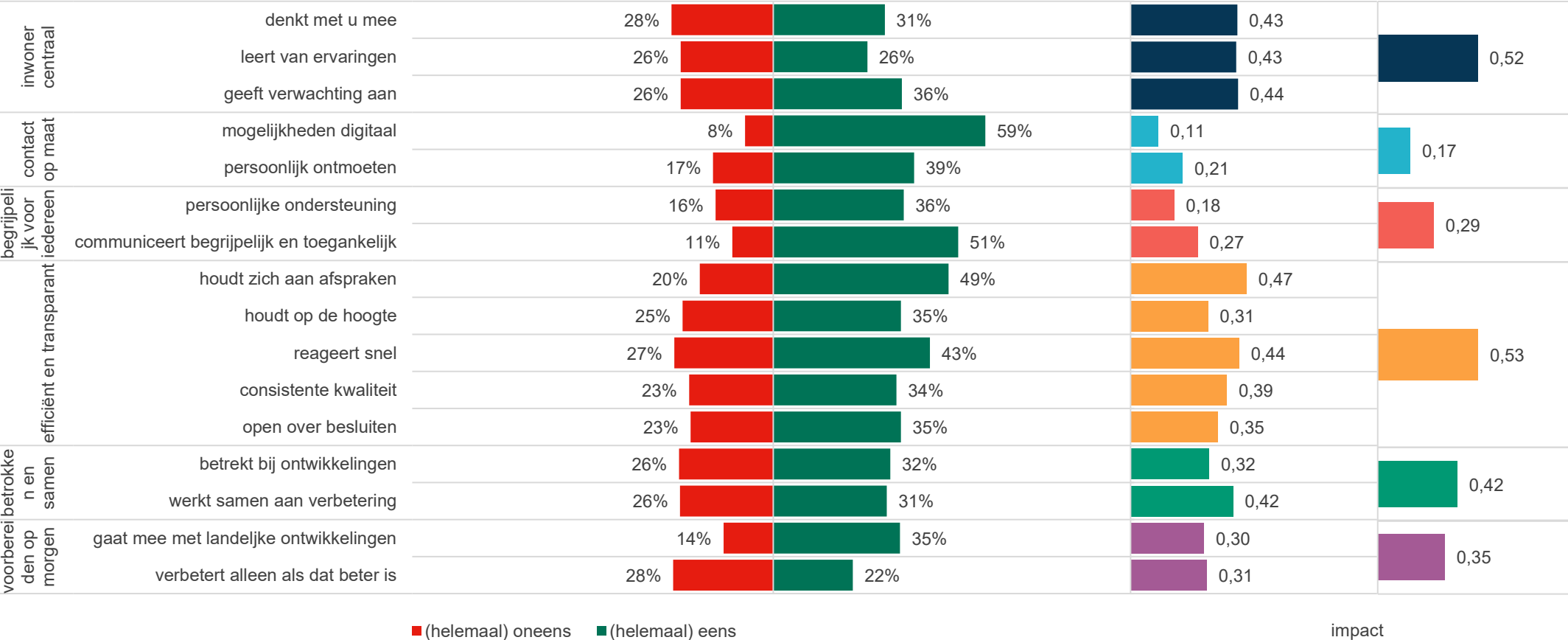
helemaal oneens oneens neutraal eens helemaal eens weet niet

Kernwaarden dienstverlening

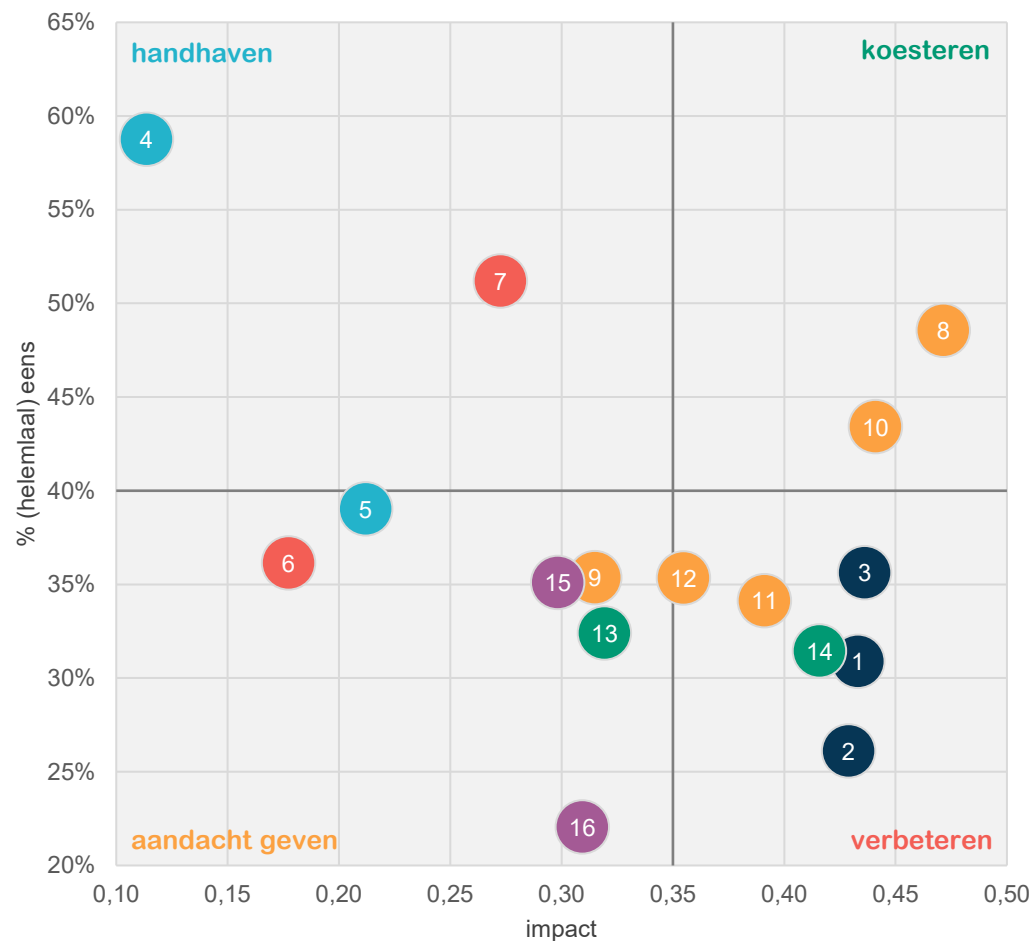


Kernwaarden

In hoeverre bent u het eens met onderstaande stellingen? De gemeente Medemblik...



Actiematrix



- 1 denkt met u mee in mogelijkheden
- 2 leert van uw ervaringen om de dienstverlening te verbeteren
- 3 geeft duidelijk aan wat u van de gemeente kunt verwachten
- 4 biedt steeds meer mogelijkheden om digitaal (via internet) diensten van de gemeente af te nemen
- 5 maakt het mogelijk om medewerkers in het gemeentehuis, maar ook daarbuiten persoonlijk te ontmoeten
- 6 biedt persoonlijke ondersteuning bij het aanvragen en invullen van formulieren
- 7 informeert en communiceert altijd in begrijpelijke en toegankelijke taal
- 8 houdt zich aan gemaakte afspraken
- 9 laat u altijd weten hoe het met uw (aan)vraag staat
- 10 reageert snel op uw vragen en verzoeken
- 11 biedt altijd dezelfde kwaliteit, ongeacht de wijze waarop
- 12 is open over besluiten die u aangaan
- 13 vraagt u om me te denken in ontwikkelingen die belangrijk voor u zijn
- 14 werkt samen met u aan de verbetering van de dienstverlening
- 15 gaat mee met landelijke ontwikkelingen om u beter te kunnen helpen en ondersteunen
- 16 verbetert de dienstverlening alleen als dat beter is voor u

Bijlagen



Voorbeeld uitnodiging en vragenlijst



Uw mening is belangrijk voor ons!

Geachte mevrouw, heer,

Denk mee over onze dienstverlening

Wij werken continu aan onze dienstverlening. Graag horen we van u wat u belangrijk vindt en wat u graag verbeterd zou willen zien. Daarom hebben we een enquête opgesteld. Dit helpt ons om keuzes te maken die de dienstverlening verbeteren. We beschrijven dit in de Visie op Dienstverlening. Begin 2025 leest u op onze website terug welke afspraken we met elkaar maken. Helpt u ons?

We vragen u vriendelijk om een korte vragenlijst in te vullen. Meedoen is anoniem, tenzij u anders aangeeft in de vragenlijst, en neemt slechts enkele minuten van uw tijd in beslag.

Naar de vragenlijst

Met vriendelijke groet,

Gemeente Medemblik

NB: Voor het uitsenden van deze enquête hebben wij gebruik gemaakt van een e-mailadressenbestand dat niet gekoppeld is aan personen of bedrijven. Daardoor kan het voorkomen dat wij gebruik hebben gemaakt van niet actuele e-mailadressen en gedateerde gegevens. Excuses als u hier hinder van ondervindt.

Dit onderzoek wordt in opdracht van Gemeente Medemblik uitgevoerd door het onafhankelijke onderzoeksbureau KCM Survey. Heeft u vragen over dit onderzoek? Stuur dan een e-mail naar info@medemblik.nl. Wilt u niet meer worden benaderd voor online onderzoeken van ons? Klik dan [hier](#).



Wat vindt u van onze dienstverlening?

De volgende stellingen zeggen iets over de dienstverlening van de gemeente Medemblik aan haar inwoners en ondernemers.

Kunt u aangeven in welke mate u het met de stelling eens bent?

De gemeente Medemblik... *

	helemaal oneens	oneens	neutraal	eens	helemaal eens	weet ik niet
leert van uw ervaringen om de dienstverlening te verbeteren	☐	☐	☐	☐	☐	☐
houdt zich aan gemaakte afspraken	☐	☐	☐	☐	☐	☐
laat u altijd weten hoe het met uw (aan)vraag staat	☐	☐	☐	☐	☐	☐
biedt persoonlijke ondersteuning bij het aanvragen en invullen van formulieren	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Correlaties kernwaarden

inwoner centraal	inwoner centraal				
contact op maat	0,49	Contact op maat			
begrijpelijk voor iedereen	0,64	0,54	Begrijpelijk voor iedereen		
efficiënt en transparant	0,81	0,51	0,64	Efficiënt en transparant	
betrokken en samen	0,77	0,51	0,61	0,74	Betrokken en samen
voorbereid op morgen	0,77	0,58	0,61	0,71	0,71 Voorbereid op morgen

Kernwaarden

% (helemaal) eens	Allen	type		leeftijd				opleiding			aantal inwoners			
		inwoner	ondernemer	jonger dan 30	30 tot 50	50 tot 60	ouder dan 60	lager	middelbaar	hoger	2000-	2000-5000	5000-8000	8000+
denkt met u mee	31%	32%	17%	62%	42%	26%	30%	33%	39%	30%	22%	30%	36%	36%
leert van ervaringen	26%	27%	7%	58%	19%	23%	28%	32%	34%	24%	26%	24%	25%	32%
geeft verwachting aan	36%	35%	39%	64%	31%	29%	37%	37%	44%	34%	29%	33%	33%	43%
mogelijkheden digitaal	59%	60%	47%	77%	79%	63%	54%	51%	62%	67%	53%	65%	61%	60%
persoonlijk ontmoeten	39%	39%	33%	73%	45%	29%	38%	27%	45%	43%	45%	36%	35%	37%
persoonlijke ondersteuning	36%	36%	36%	64%	56%	19%	37%	40%	40%	42%	34%	39%	36%	38%
communiceert begrijpelijk en toegankelijk	51%	52%	43%	79%	57%	61%	46%	58%	57%	49%	41%	59%	49%	53%
houdt zich aan afspraken	49%	49%	39%	83%	58%	49%	47%	58%	53%	53%	35%	57%	44%	59%
houdt op de hoogte	35%	36%	27%	67%	41%	36%	32%	45%	37%	33%	33%	37%	37%	33%
reageert snel	43%	45%	26%	64%	50%	41%	43%	53%	44%	45%	37%	53%	39%	46%
consistente kwaliteit	34%	34%	31%	73%	37%	24%	35%	32%	40%	37%	23%	42%	35%	39%
open over besluiten	35%	36%	19%	58%	28%	29%	38%	47%	40%	36%	27%	39%	32%	42%
betrekt bij ontwikkelingen	32%	33%	21%	64%	24%	28%	34%	34%	38%	32%	35%	37%	32%	28%
werkt samen aan verbetering	31%	32%	19%	62%	28%	20%	37%	31%	36%	37%	24%	37%	33%	36%
gaat mee met landelijke ontwikkelingen	35%	36%	20%	67%	44%	26%	34%	31%	44%	38%	34%	41%	33%	35%
verbetert alleen als dat beter is	22%	23%	13%	67%	21%	16%	21%	26%	28%	20%	21%	19%	20%	27%

Kernwaarden

% weet niet	Allen	type		leeftijd				opleiding			aantal inwoners			
		inwoner	ondernemer	jonger dan 30	30 tot 50	50 tot 60	ouder dan 60	lager	middelbaar	hoger	2000-	2000-5000	5000-8000	8000+
denkt met u mee	14%	14%	10%	7%	16%	13%	13%	10%	11%	16%	6%	17%	18%	12%
leert van ervaringen	25%	24%	29%	14%	27%	27%	23%	23%	20%	28%	17%	37%	21%	22%
geeft verwachting aan	11%	11%	10%	0%	14%	13%	9%	13%	8%	11%	2%	15%	16%	7%
mogelijkheden digitaal	14%	12%	29%	7%	11%	17%	13%	8%	11%	16%	10%	18%	14%	12%
persoonlijk ontmoeten	25%	24%	40%	21%	22%	29%	22%	25%	19%	24%	10%	35%	19%	28%
persoonlijke ondersteuning	29%	29%	30%	21%	32%	33%	27%	25%	29%	33%	21%	37%	26%	30%
communiceert begrijpelijk en toegankelijk	3%	3%	0%	0%	0%	4%	2%	5%	1%	2%	2%	2%	4%	4%
houdt zich aan afspraken	8%	7%	14%	14%	3%	10%	6%	5%	8%	6%	2%	10%	11%	5%
houdt op de hoogte	12%	11%	21%	14%	8%	8%	11%	18%	11%	9%	2%	13%	15%	12%
reageert snel	7%	6%	5%	0%	3%	4%	6%	5%	5%	4%	2%	3%	10%	4%
consistente kwaliteit	18%	18%	20%	21%	19%	23%	14%	15%	18%	18%	10%	28%	18%	13%
open over besluiten	16%	16%	16%	14%	22%	13%	14%	15%	14%	15%	8%	10%	23%	17%
betrekt bij ontwikkelingen	16%	15%	26%	21%	22%	19%	10%	20%	13%	12%	6%	13%	14%	22%
werkt samen aan verbetering	17%	17%	20%	7%	22%	15%	16%	10%	14%	20%	13%	18%	14%	19%
gaat mee met landelijke ontwikkelingen	25%	25%	25%	14%	27%	29%	24%	20%	26%	28%	10%	32%	25%	31%
verbetert alleen als dat beter is	29%	29%	29%	14%	35%	35%	26%	23%	25%	36%	17%	40%	25%	33%

Meer weten?

E-mail: cris.donze@kcmgroup.eu

Telefoon: +31 (0) 6 5120 3970

