

Klanttevredenheidsonderzoek 2021

Gemeentelijke Dienstverlening



Inhoud

Onderzoeksbeschrijving

Reden voor contact met de gemeente

Contact via de website

Contact via de balie

Telefonisch contact



Vergelijking tussen de contactvormen

Achtergrondvariabelen

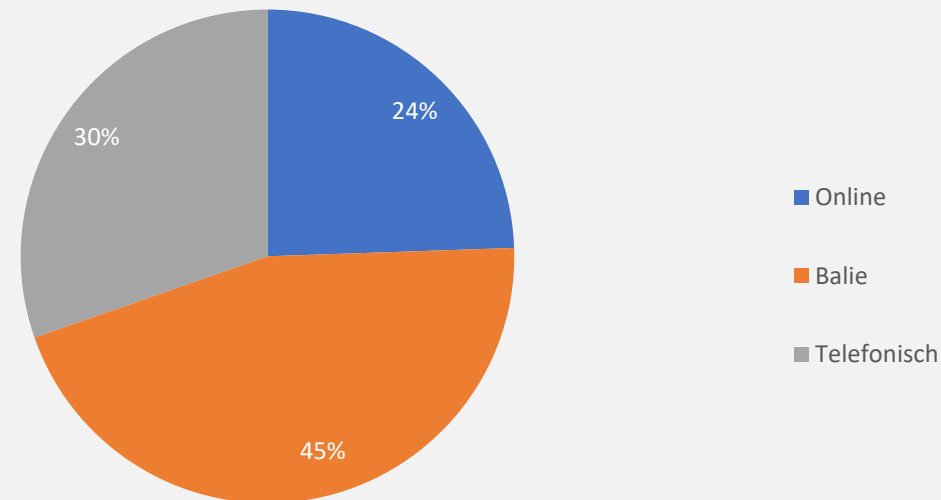
In november/december 2021 is voor de gemeente De Bilt het tweejaarlijkse klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Hiervoor zijn inwoners benaderd die aan de balie, telefonisch of via de website contact hebben gehad met de gemeente. In totaal hebben 323 respondenten meegewerkt aan het onderzoek.

Klanten die een bezoek brachten aan de balie Publiekszaken zijn in het gemeentehuis benaderd voor het invullen van de vragenlijst. Aan dit onderzoek hebben 146 baliebezoekers meegewerkt. Deze enquêtes zijn mondeling (face-to-face) afgenomen.

Daarnaast is telefonisch contact gezocht met klanten die het Klantencontactcentrum van de gemeente hebben gebeld met een vraag. In totaal hebben 98 personen hieraan meegewerkt. Deze telefonische interviews duurden ongeveer vijf minuten.

Tot slot hebben klanten die via het digitale loket contact hadden met de gemeente, een e-mail ontvangen om deel te nemen aan het klanttevredenheidsonderzoek. Uiteindelijk zijn 79 personen ingegaan op deze uitnodiging.

In de rapportage worden allereerst de resultaten per contactwijze behandeld. Daarna wordt een korte vergelijking gemaakt tussen de verschillende wijzen van contact.

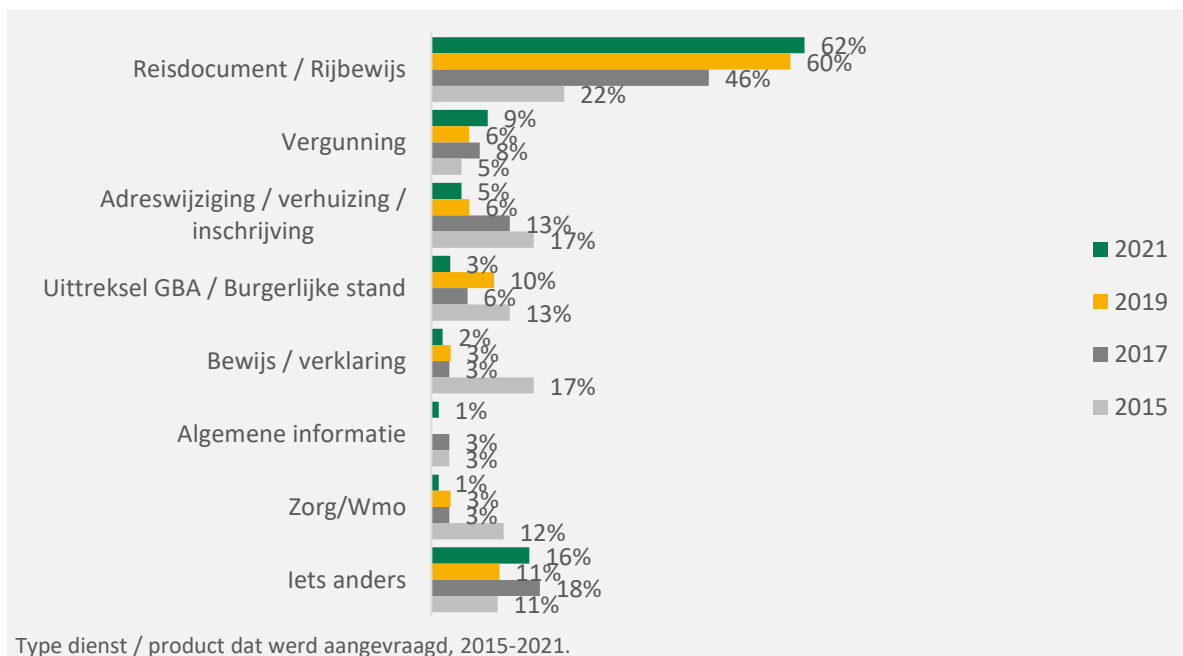
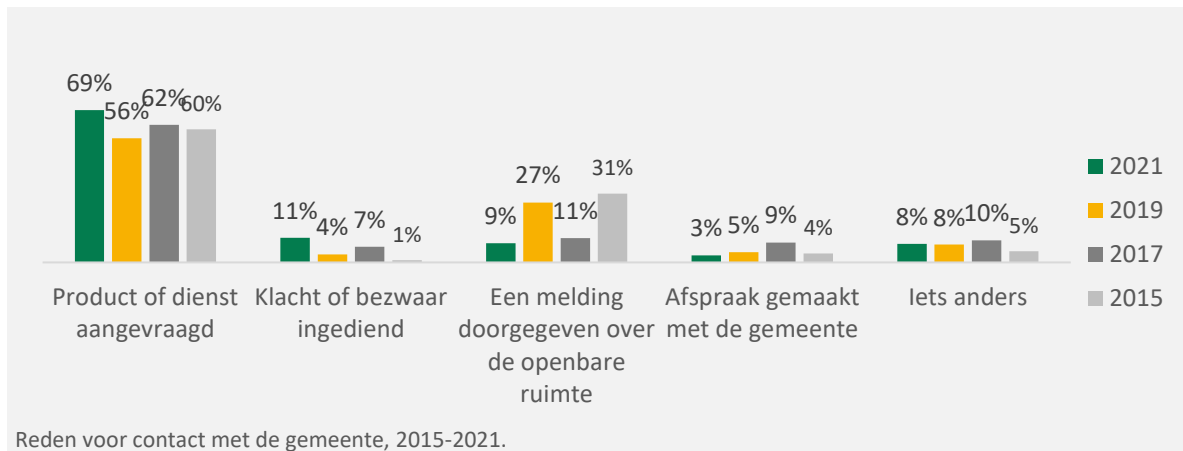


Wijze van enquêteren, 2021.



Reden voor contact opnemen met gemeente

Zeven op de tien inwoners hebben contact gehad met de gemeente voor het aanvragen van een product of dienst



Zeven van de tien inwoners hebben contact gehad met de gemeente om een product of dienst aan te vragen (69%), wat meer is in vergelijking met voorgaande jaren. Ongeveer een tiende heeft een klacht of bezwaar ingediend (11%) of een melding doorgegeven over de openbare ruimte (9%). Vergeleken met 2019 hebben meer mensen een klacht ingediend (van 4% naar 11%), maar veel minder mensen een melding over de openbare ruimte doorgegeven (van 27% naar 9%). Een kleiner aandeel inwoners heeft een afspraak gemaakt met de gemeente (3%). Dit aandeel is nagenoeg gelijk aan 2019. Iets minder dan een tiende noemt iets anders als reden voor het contact, zoals het vragen van informatie over de Sinterklaasintocht of het snoeien van bomen.

Wanneer men een product of dienst aanvraagt, gaat het vaak over een reisdocument of rijbewijs (62%). Een tiende heeft een vergunning aangevraagd (9%) en 5% heeft contact opgenomen voor een adreswijziging, verhuizing of inschrijving. Maximaal 3% heeft een ander type product of dienst aangevraagd en 16% noemt iets anders, zoals een milieupas of (invalide) parkeerkaart. Vergeleken met 2019 zijn de verschillen beperkt. Vergeleken met de jaren daarvoor is het aandeel dat contact heeft gehad voor een reisdocument of rijbewijs sterk toegenomen (van 22% in 2015, 46% in 2017 naar 60% in 2019 en 62% in 2021). Het aandeel inwoners dat contact had vanwege een adreswijziging, verhuizing of inschrijving is juist gedaald (van 17% in 2015, 13% in 2017 naar 6% in 2019 en 5% in 2021). In 2015 lag het aandeel inwoners dat vanwege een bewijs of verklaring contact had met de gemeente nog op 17%. Dit aandeel is in de jaren daarna gedaald naar 2% of 3%.

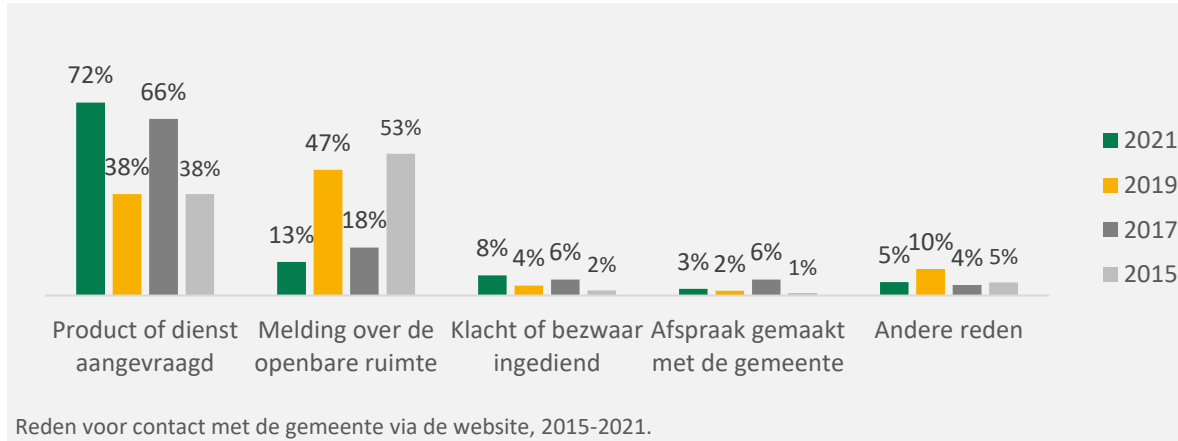
Contact via de website

- Reden van contact
- Oordeel over het contact via website
- (Extra) Contact via de website

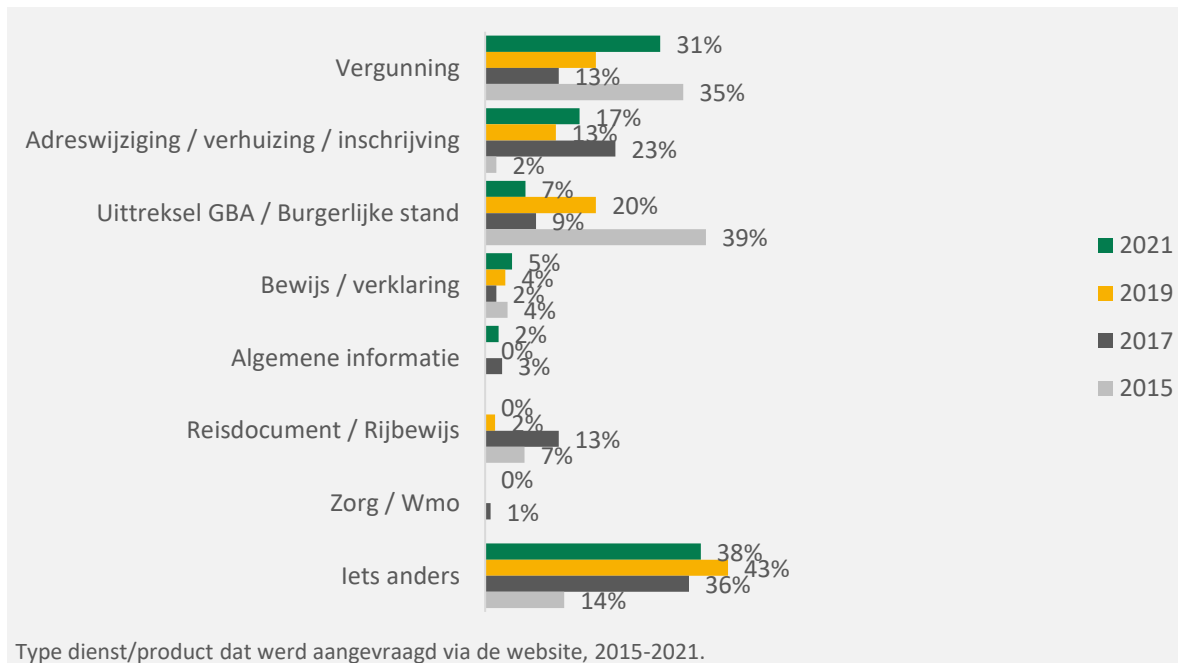


Contact via de website: reden van contact

Zeven op de tien inwoners nemen contact op om een product of dienst aan te vragen



Reden voor contact met de gemeente via de website, 2015-2021.



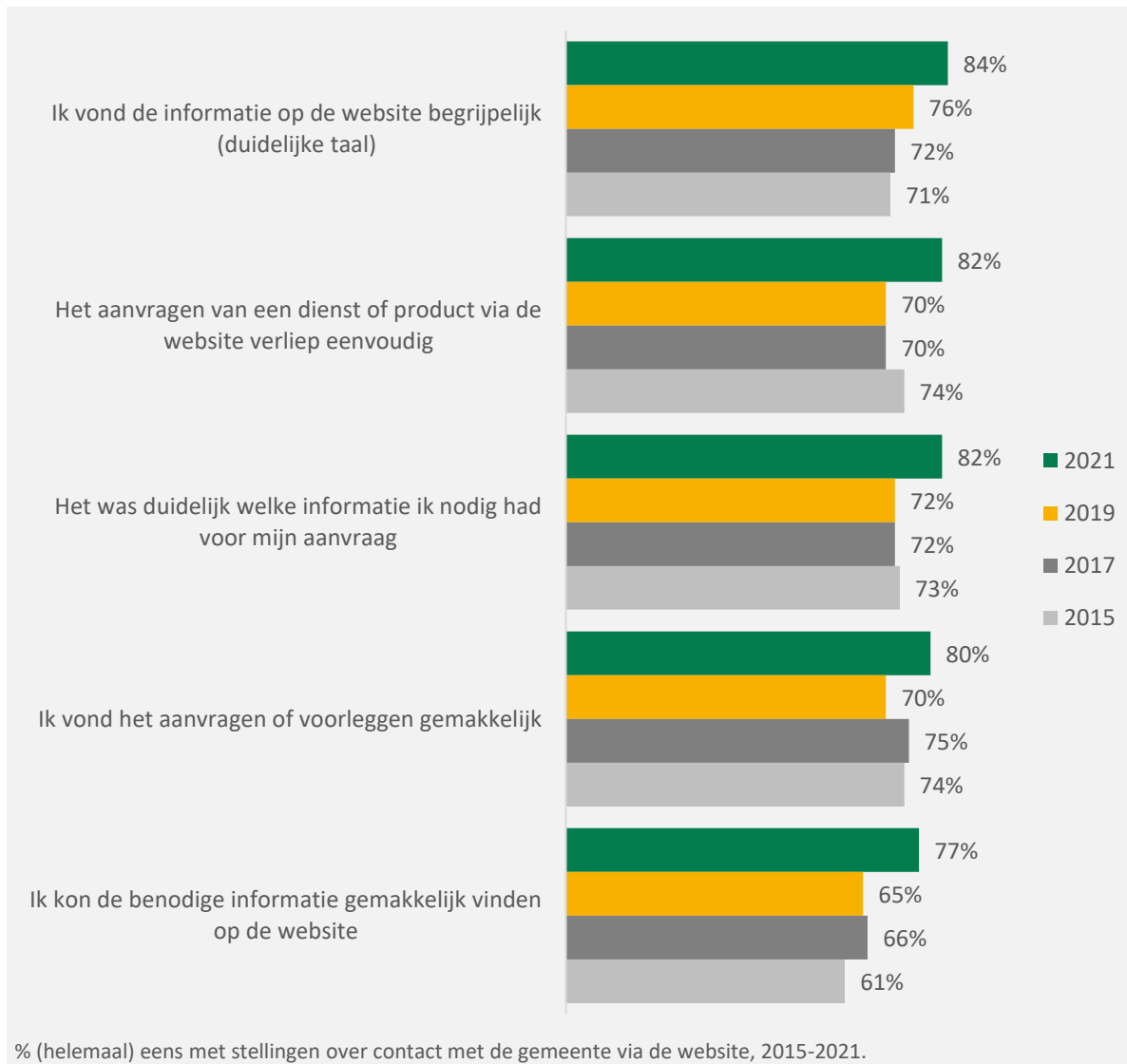
Type dienst/product dat werd aangevraagd via de website, 2015-2021.

Ruim zeven op de tien inwoners die digitaal contact hebben gehad met de gemeente, deden dit om een product of dienst aan te vragen (72%). Dit is een aanzienlijke stijging in vergelijking met 2019 en 2015 (beide 38%), maar ook vergeleken met 2017 (66%). Iets meer dan een tiende nam contact op voor een melding over de openbare ruimte (13%). Dit aandeel is flink gedaald in vergelijking met 2019 (47%) en 2015 (53%). Iets minder dan een tiende heeft een klacht of bezwaar ingediend (8%) en 3% heeft contact opgenomen om een afspraak te maken. Ongeveer 5% noemt een andere reden, zoals het bijwonen van de gemeenteraad.

Wanneer men een product of dienst aanvraagt, gaat dat in de meeste gevallen over een vergunning (31%) en in iets mindere mate om een adreswijziging, verhuizing of inschrijving (17%). Minder dan een tiende heeft contact opgenomen voor een uittreksel GBA of de burgerlijke stand (7%). Maximaal 5% heeft voor overige diensten of producten contact opgenomen. Bijna vier op de tien noemen iets anders, zoals de milieupas.

Oordeel over het contact via website

Circa acht op de tien inwoners zijn positief over het digitale contact met de gemeente

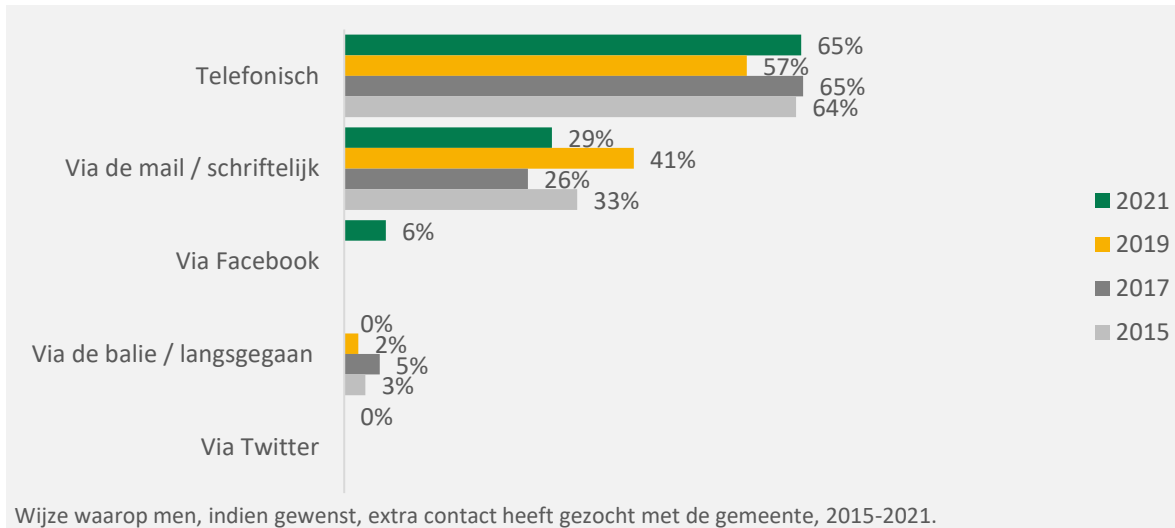
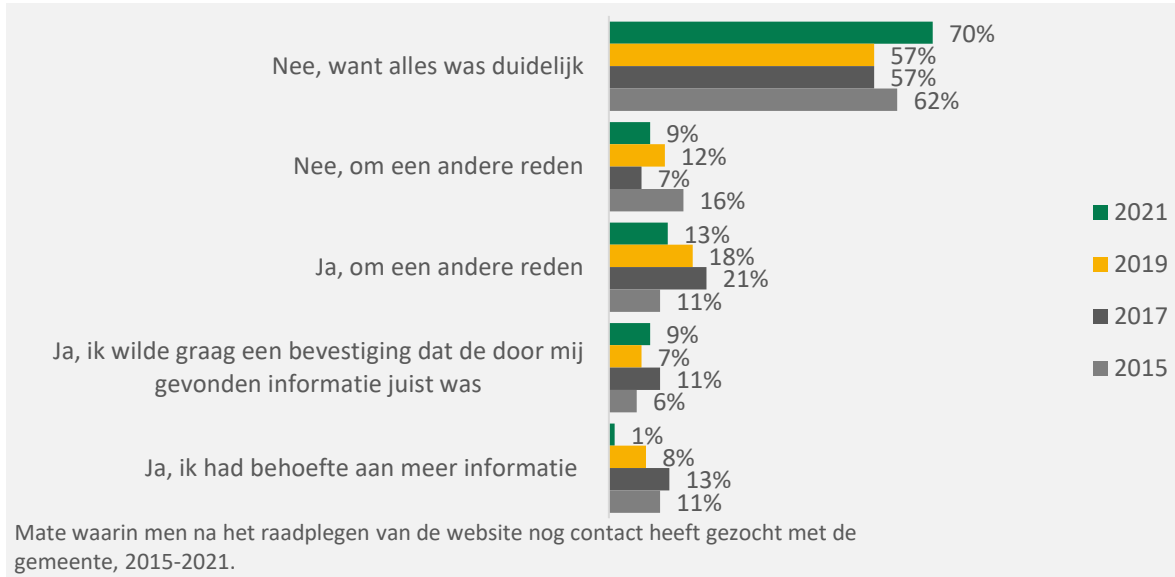


Inwoners die digitaal contact hebben opgenomen met de gemeente zijn over het algemeen tevreden over dit contact. Minstens drie kwart is het (helemaal) eens met stellingen die gaan over het contact met de gemeente. Men is het meest positief over de duidelijke taal op de website (84% (helemaal) eens), het gemak waarmee de aanvraag van een dienst of product verliep op de website en de informatie die men nodig had voor een aanvraag (beiden 82% (helemaal) eens). Daarnaast zijn circa acht op de tien inwoners het (helemaal) eens met de stelling dat het aanvragen of voorleggen gemakkelijk was (80%) en dat de benodigde informatie gemakkelijk te vinden was op de website (77%).

Op alle stellingen is positiever gereageerd in vergelijking met voorgaande jaren. De grootste stijging is te zien bij de stellingen dat het aanvragen van een product of dienst via de website eenvoudig was evenals het vinden van de benodigde informatie hierover (beiden een stijging van 12%). Bij de overige stellingen neemt het aandeel dat het (helemaal) eens is met de stelling toe met 8% tot 10%.

Extra contact via de website

Twee op de tien inwoners hebben na het raadplegen van de website (extra) contact gezocht met de gemeente



Aan inwoners is gevraagd of zij, na hun bezoek aan de website, contact met de gemeente hebben gezocht voor verdere informatie. Bijna acht op de tien inwoners hebben dit niet gedaan (79%). De voornaamste reden dat ze dit niet hebben gedaan was omdat voor hen alles duidelijk was (70%). Dit is een stijging in vergelijking met voorgaande jaren (57% in 2019 en 2017, 62% in 2015). Ongeveer een tiende (9%) heeft om een andere reden geen contact meer gezocht, onder andere omdat de gemeente met hen contact op zou nemen.

Twee op de tien inwoners hebben na het bezoek aan de gemeentewebsite wel contact gezocht met de gemeente. Eén op de tien inwoners deed dit om een bevestiging te krijgen of de gekregen informatie juist was (9%), 13% noemt een andere reden om nogmaals contact op te nemen, zoals de behoefte aan een terugkoppeling of de noodzaak om een afspraak te maken. Slechts 1% had behoefte aan meer informatie.

Wanneer inwoners extra contact zochten met de gemeente, deden zij dit vooral telefonisch (65%). In 2019 ging dit nog om 57%, maar in de jaren daarvoor is dit vergelijkbaar met 2021. Daarnaast zochten drie op de tien inwoners extra contact via de mail of schriftelijk (29%). Dit aandeel is fors gedaald in vergelijking met 2019 (41%), maar is vergelijkbaar met 2017 (26%). De overige 6% heeft via Facebook extra contact opgenomen met de gemeente. Niemand heeft dit via de balie of via Twitter gedaan (beide 0%).

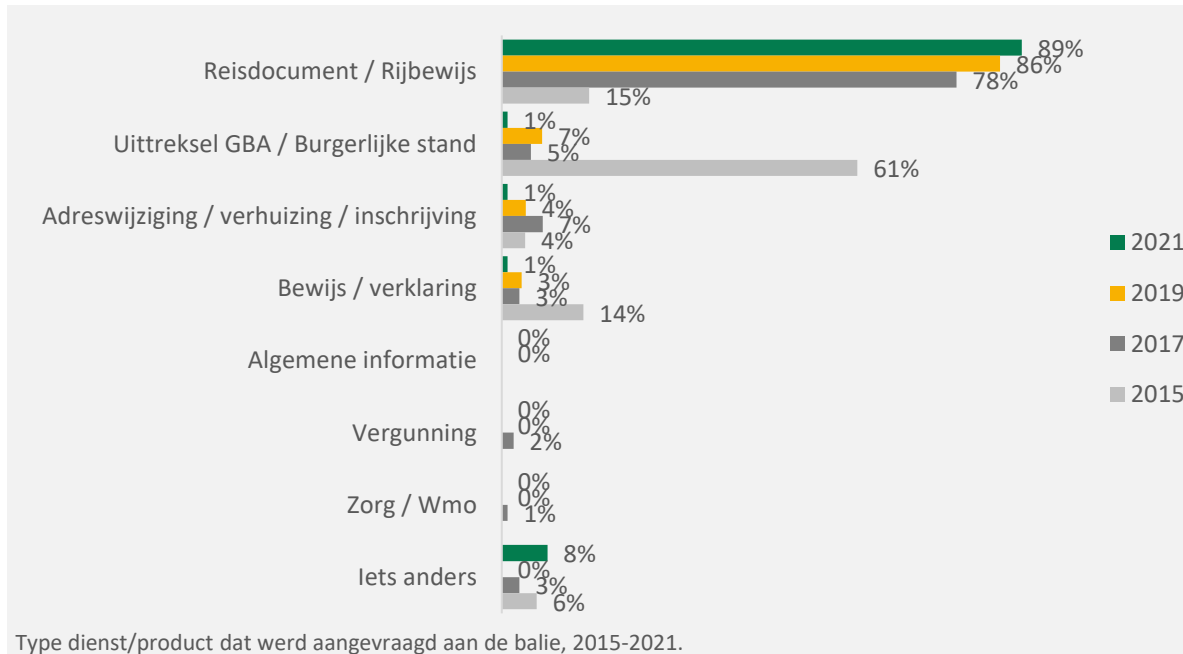
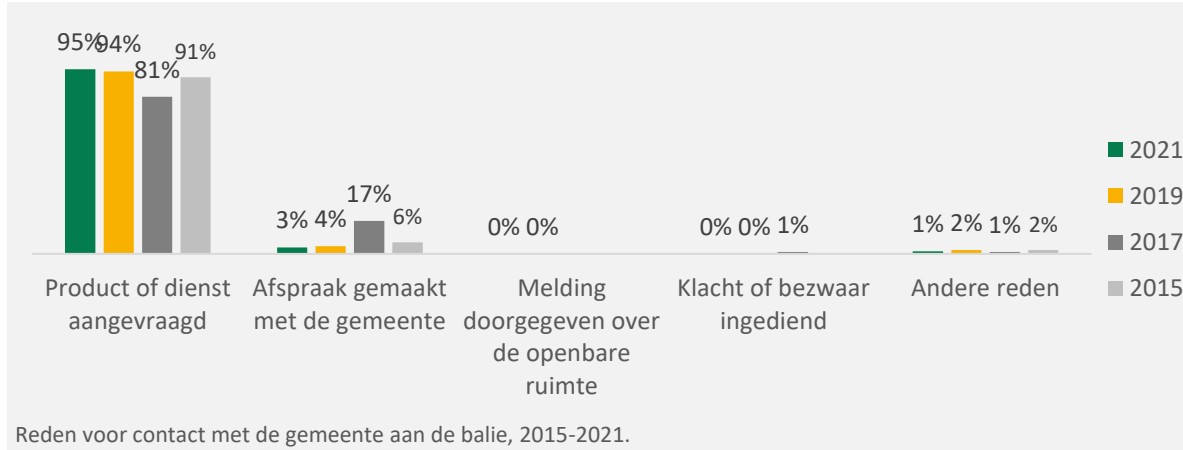
Contact via de balie

- Reden van contact
- Afspraak voor baliebezoek
- Tevredenheid baliebezoek
- Tevredenheid alle jaren



Contact via de balie: Reden van contact

Inwoners bezochten de balie voor het overgrote deel voor het aanvragen van een product of dienst



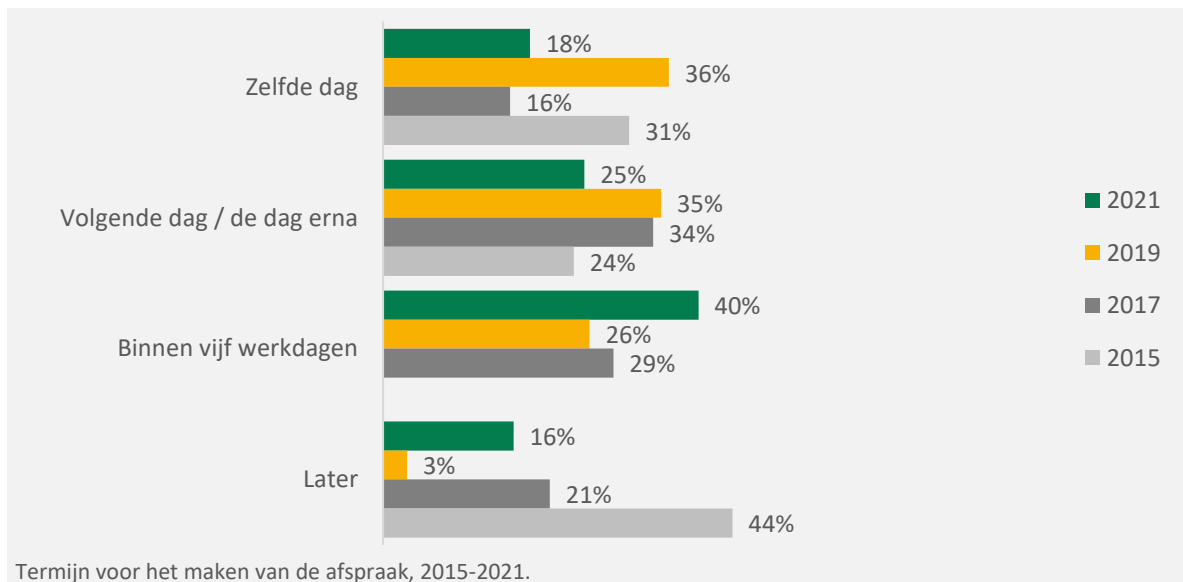
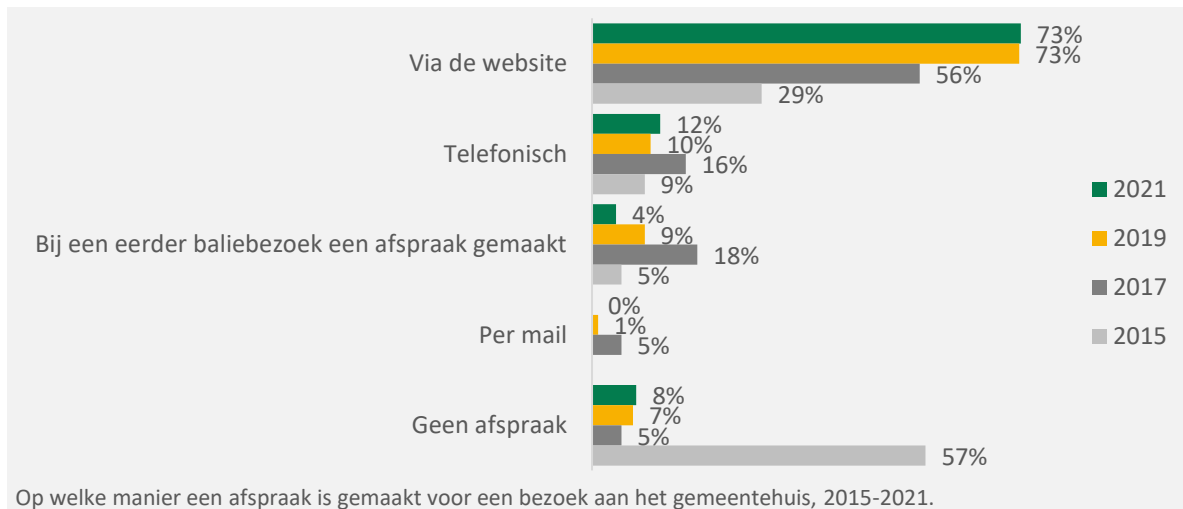
Bijna alle inwoners die de balie bezochten hebben dit gedaan om een product of dienst aan te vragen (95%), wat vrijwel gelijk is aan de voorgaande jaren. Van de bezoekers is 3% aan de balie geweest om een afspraak te maken met de gemeente. Er is niemand die een melding over de openbare ruimte heeft doorgegeven of een klacht of bezwaar heeft ingediend via de balie (beiden 0%).

Wanneer men aan de balie komt voor het aanvragen van een product of dienst, betreft dit voor het overgrote deel een reisdocument of rijbewijs (89%). Slechts 1% komt naar de balie voor een uittreksel GBA, een adreswijziging of een bewijs of verklaring. Iets minder dan een tiende (8%) noemt een andere reden, zoals een (invalide) parkeerkaart.

Het aandeel inwoners dat voor een reisdocument of rijbewijs aan de balie komt is de afgelopen jaren steeds verder toegenomen (15% in 2015, 78% in 2017, 86% in 2019 naar 89% in 2021). Het aandeel respondenten dat aan de balie komt voor een uittreksel GBA of burgerlijke stand is tussen 2015 en 2017 fors gedaald (van 61% in 2015, 5% in 2017, 7% in 2019 naar 1% in 2021).

Contact via de balie

Drie kwart van de respondenten heeft via de website een afspraak gemaakt voor het bezoek aan het gemeentehuis

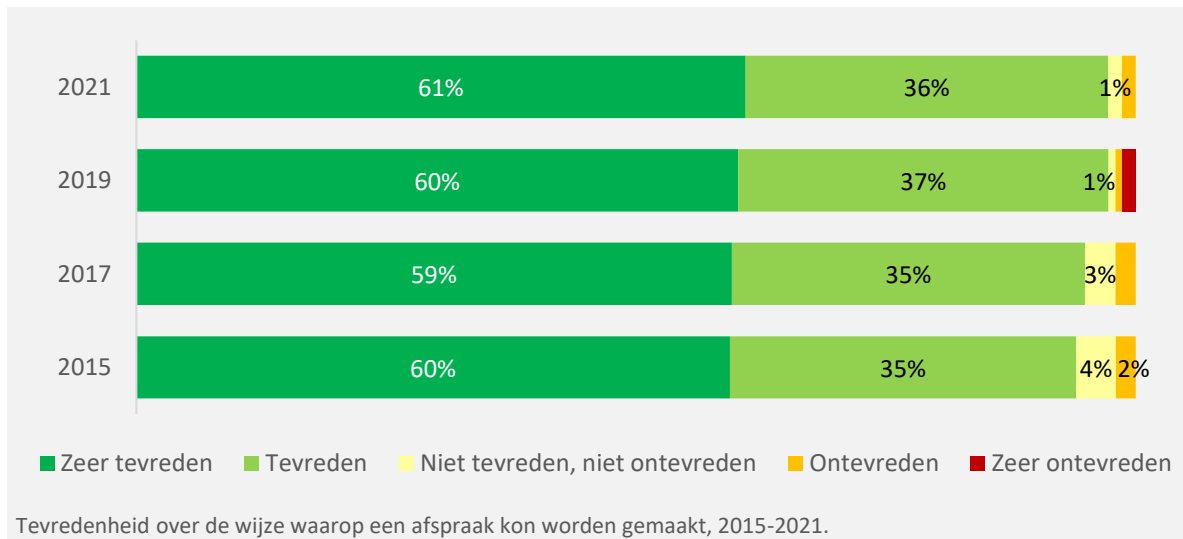


Om een bezoek te brengen aan het gemeentehuis, maakt drie kwart van de inwoners een afspraak via de gemeentewebsite (73%). Dit is gelijk aan 2019 (73%), maar fors gestegen in vergelijking met 2017 (56%) en 2015 (29%). Daarnaast heeft een tiende telefonisch een afspraak gemaakt (12%) en 4% bij een eerder bezoek aan de balie. Het aandeel inwoners dat via een eerder baliebezoek een afspraak heeft gemaakt, blijft bij iedere meting verder dalen (18% in 2017 en 9% in 2019). Iets minder dan een tiende heeft geen afspraak gemaakt maar is “gewoon” naar binnen gelopen (8%). Dit aandeel is vergeleken met de afgelopen metingen nauwelijks veranderd. Alleen in 2015 lag dit aandeel met 57% nog veel hoger.

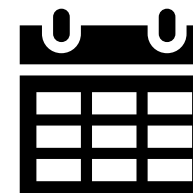
Eén op de vijf respondenten kon dezelfde dag nog terecht (18%), een kwart de volgende dag of de dag erna (25%) en vier op de tien wat later maar binnen vijf werkdagen (40%). Voor één op de zes respondenten duurde het langer (16%). Vergeleken met 2019 konden inwoners nu minder snel terecht voor een afspraak. Met name het aandeel dat dezelfde dag nog terecht kon is gedaald (van 36% naar 18%). Dit aandeel komt meer overeen met dat in 2017 (16%). Ditzelfde geldt voor respondenten die langer dan vijf werkdagen moesten wachten. Dit is gestegen van 3% in 2019 naar 16% in 2021. In 2017 lag dit aandeel met 21% echter nog iets hoger.

Contact via de balie

Vrijwel alle respondenten zijn tevreden over de wijze waarop een afspraak kon worden gemaakt.

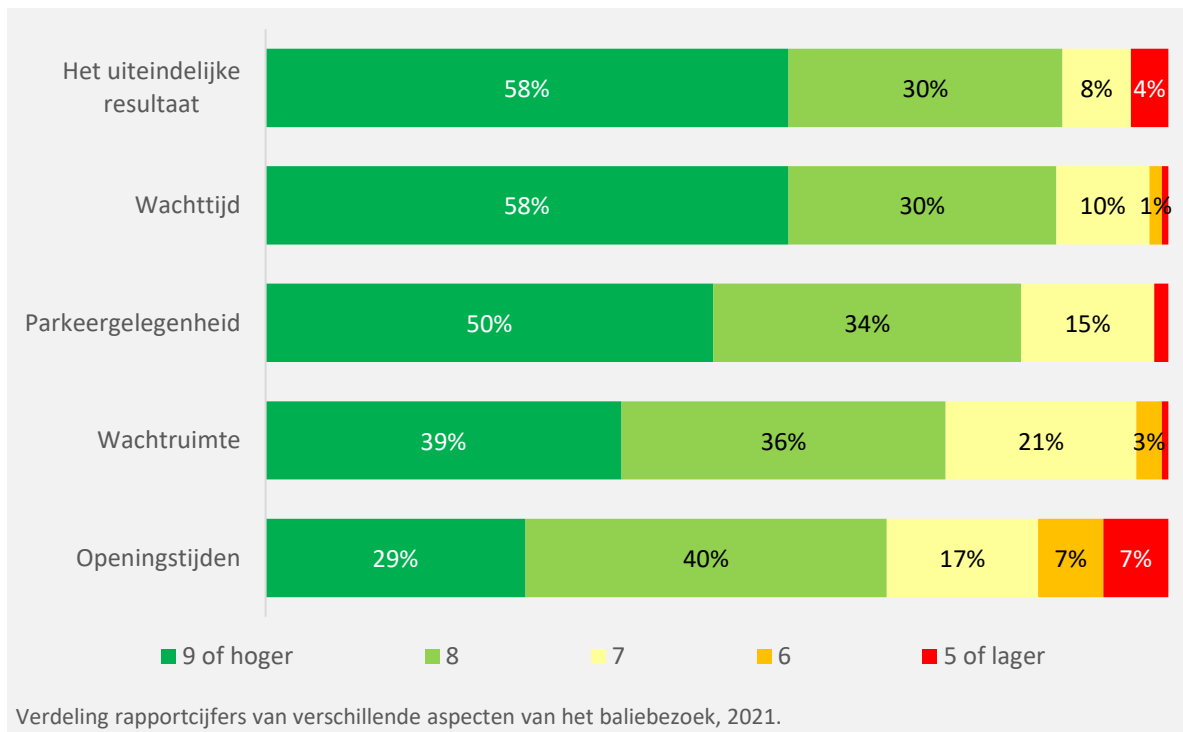


Nagenoeg alle respondenten zijn tevreden over de wijze waarop een afspraak kon worden gemaakt: 97% is hierover tevreden tot zeer tevreden. Dit is niet veranderd in vergelijking met 2019 en eerder nog iets positiever dan in 2017 (94%) en 2015 (95%).



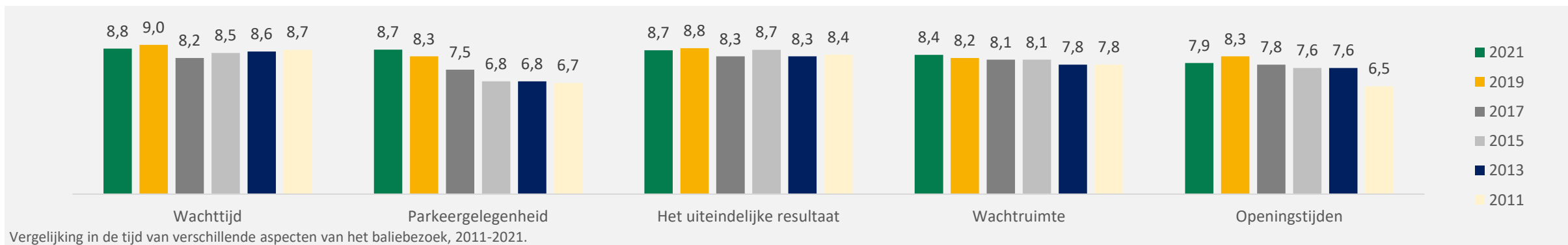
Bezoek aan de balie

Inwoners zijn over het algemeen (zeer) tevreden over het bezoek aan de balie



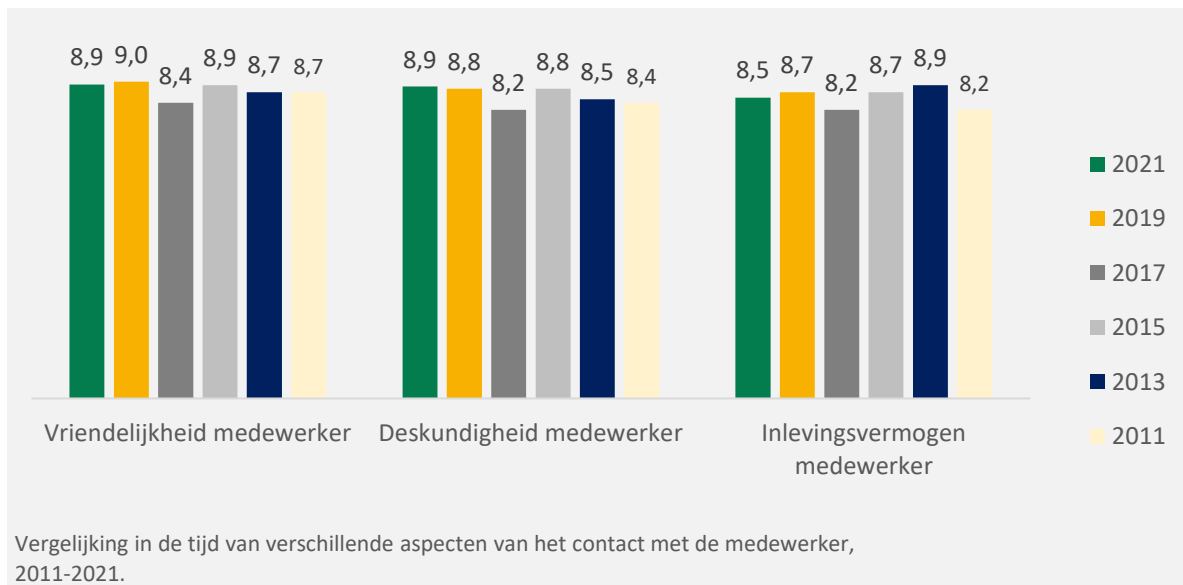
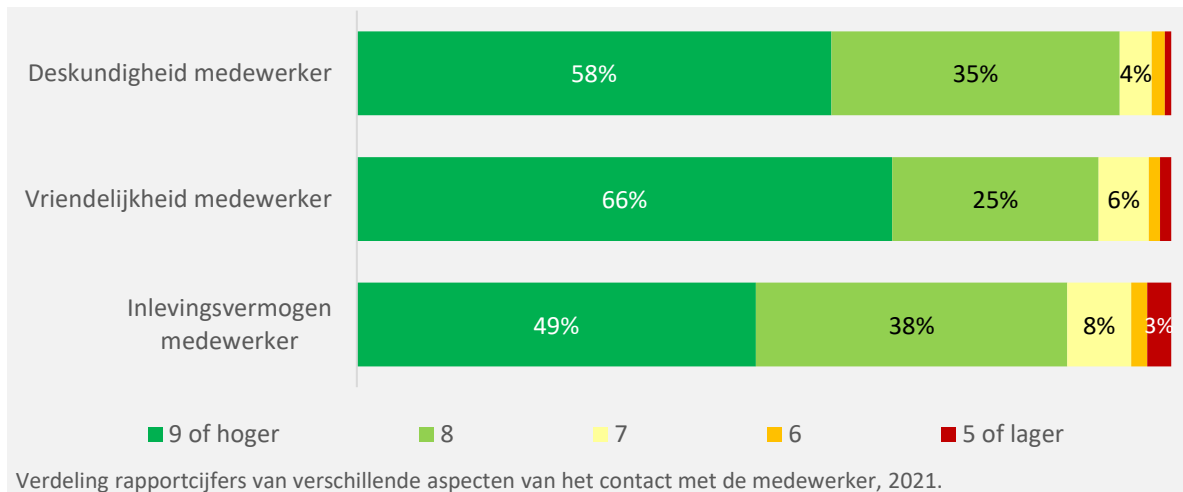
Aan de inwoners is gevraagd om verschillende aspecten van het bezoek aan de balie te beoordelen met een rapportcijfer. Inwoners zijn over het algemeen (zeer) tevreden over hun bezoek aan de balie. Men is het meest positief over het uiteindelijke resultaat en de wachttijd (88% minstens een 8). Daarnaast geven ruim acht op de tien inwoners minimaal een 8 voor de parkeergelegenheid (84%) en drie kwart voor de wachtruimte (75%). Iets minder tevreden is men over de openingstijden, maar ook dit beoordelen bijna zeven op de tien met minimaal een 8 (69%). Van de respondenten vindt 7% dit onvoldoende (5 of lager).

De gemiddelde rapportcijfers zijn het hoogst voor de wachttijd (8,8), de parkeergelegenheid en het uiteindelijke resultaat (beide 8,7). Ook de wachtruimte wordt met een 8,4 zeer gewaardeerd. De openingstijden krijgen met een 7,9 het laagste cijfer. De rapportcijfers schommelen voor de meeste aspecten enigszins tussen de jaren. Over de parkeergelegenheid laten inwoners zich echter bij iedere meting iets positiever uit (van 6,7 in 2011 naar 8,7 in 2021).



Contact met de medewerker

De respondenten zijn zeer positief over het contact met de medewerker aan de balie



Eveneens zijn de inwoners positief als hen wordt gevraagd een rapportcijfer te geven voor de verschillende aspecten van het contact met de medewerker aan de balie. Het meest tevreden is men over de deskundigheid van de medewerker. Ruim negen op de tien inwoners beoordelen dit met minimaal een 8 (93%). Eveneens negen op de tien inwoners geven een 8 of hoger voor de vriendelijkheid van de medewerker (91%). Over het inlevingsvermogen van de medewerker is men iets meer verdeeld, maar nog steeds zeer positief (87% minimaal een 8 en 5% maximaal een 6).

De vriendelijkheid en de deskundigheid krijgen beiden een 8,9 als gemiddelde rapportcijfer en het inlevingsvermogen een 8,5. De cijfers variëren enigszins tussen de verschillende metingen, maar vergeleken met 2019 zijn de verschillen beperkt.

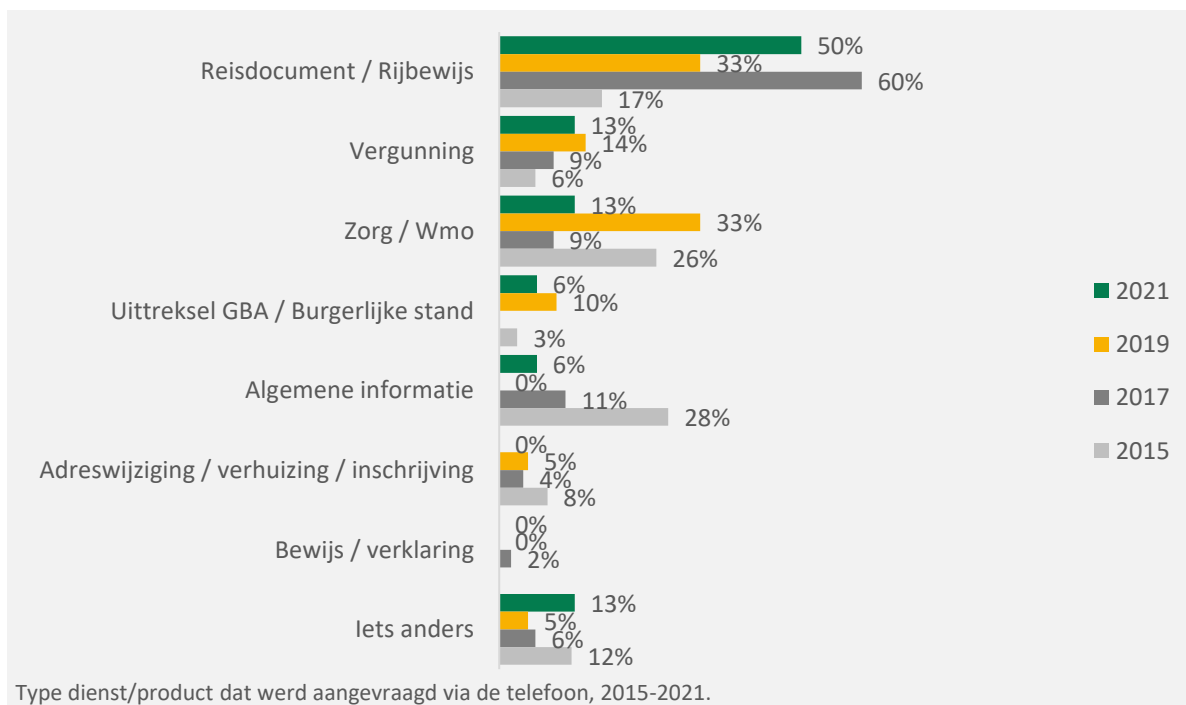
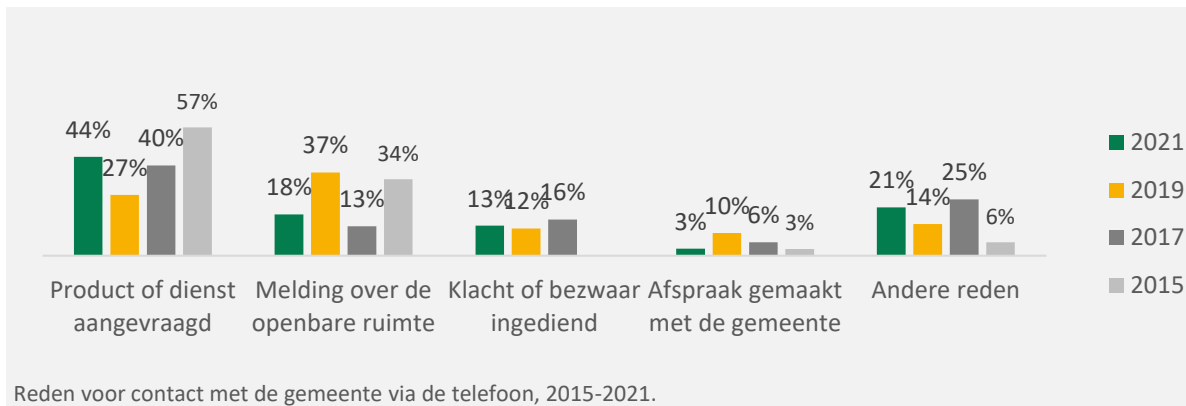
Telefonisch contact

- Beoordeling telefonisch contact
- Beoordeling alle jaren



Telefonisch contact

Inwoners hebben voornamelijk telefonisch contact met de gemeente voor het aanvragen van een product of dienst

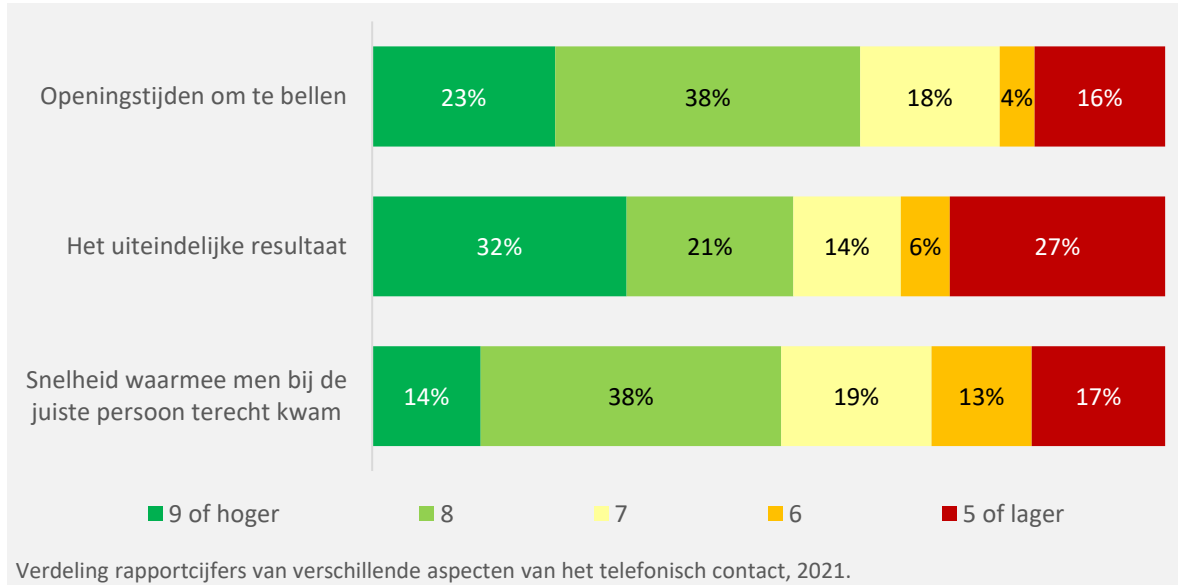


Wanneer inwoners telefonisch contact opnemen met de gemeente, is dit met name om een product of dienst aan te vragen (44%) of voor een melding over de openbare ruimte (18%). Het aandeel inwoners dat telefonisch een melding doorgeeft over de openbare ruimte lijkt sterk gedaald in vergelijking met 2019 (van 37% in 2019 naar 18% in 2021) en is iets hoger dan in 2017 (13%). Iets meer dan een tiende heeft daarnaast een klacht of bezwaar ingediend (13%) en 3% heeft telefonisch een afspraak met de gemeente gemaakt. Een vijfde van de inwoners (21%) noemt andere redenen om telefonisch contact op te nemen met de gemeente, zoals vragen over vaccinatie- en testlocaties.

De meeste inwoners die telefonisch contact hebben opgenomen met de gemeente vragen een reisdocument of rijbewijs aan (50%). Voor iets meer dan een tiende betreft dit de aanvraag van een vergunning of zorg/Wmo (beiden 13%). Eveneens 13% noemt een ander type dienst of product dat telefonisch werd aangevraagd, zoals de klikeo.

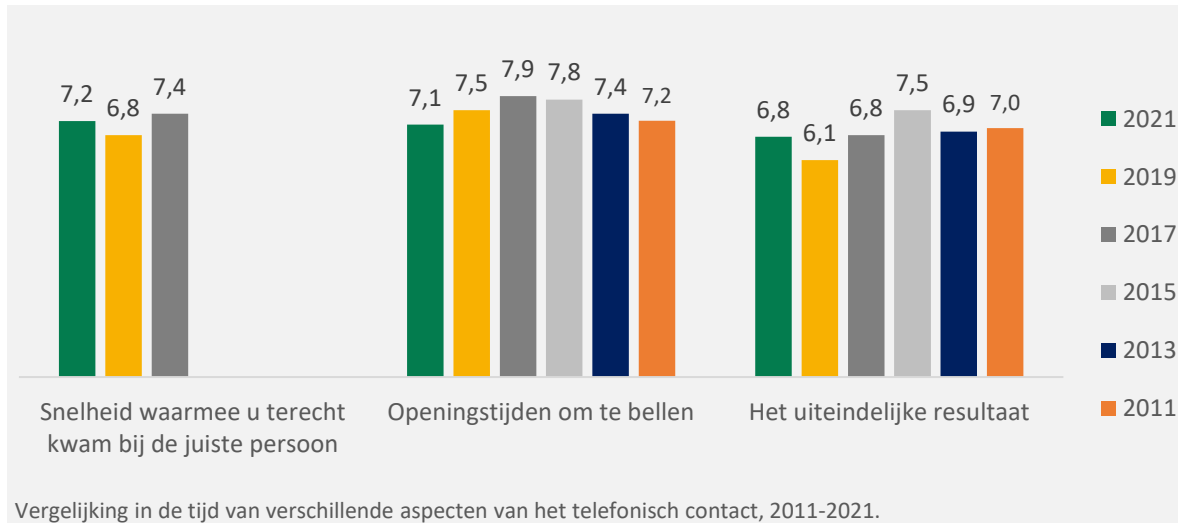
Telefonisch contact

Inwoners zijn iets meer verdeeld bij de beoordeling van het telefonisch contact



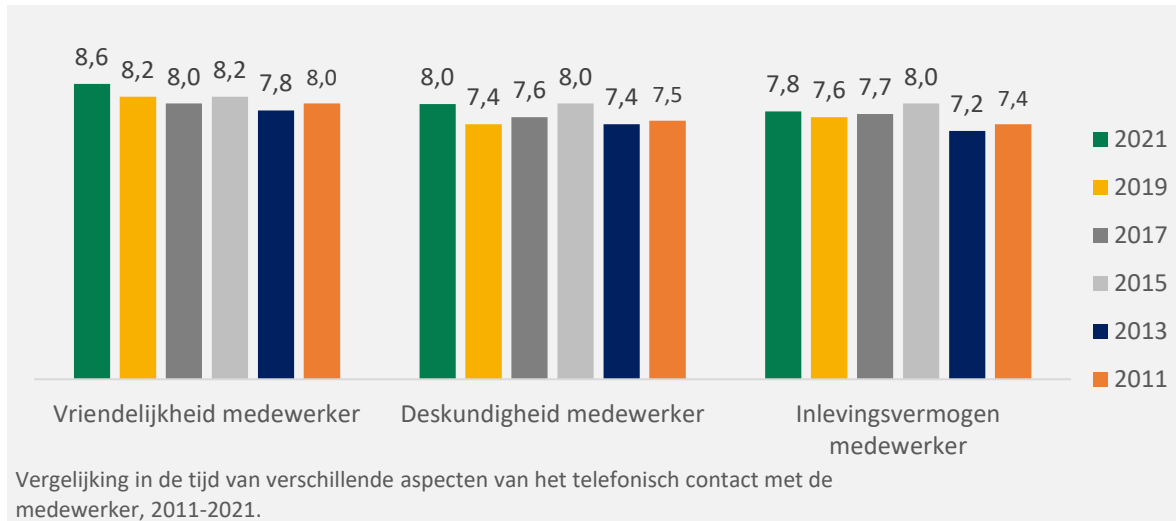
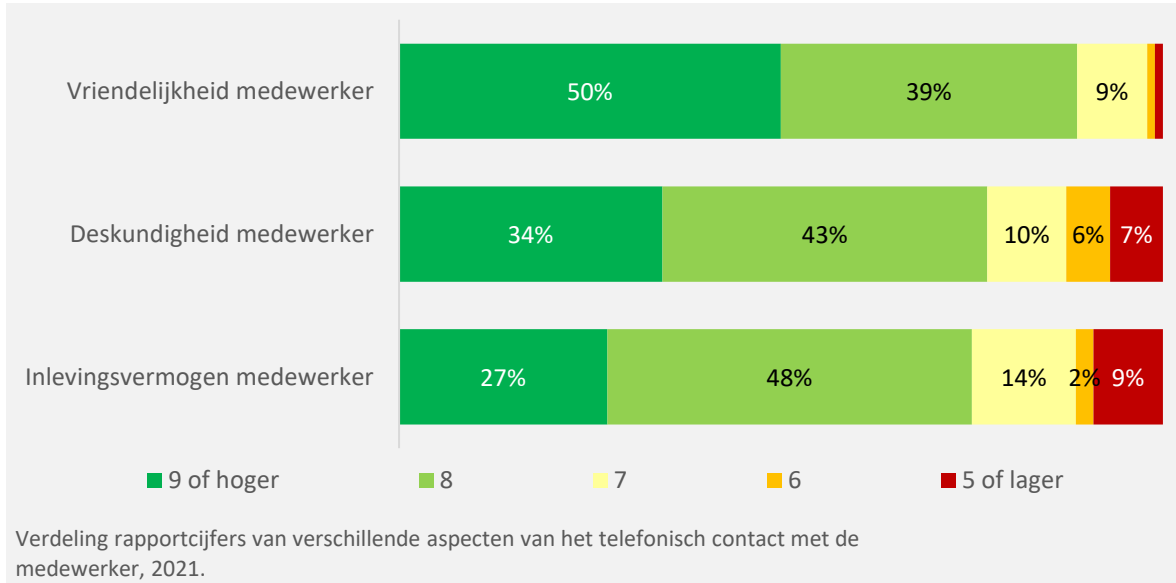
Inwoners is gevraagd de verschillende aspecten van het telefonisch contact te beoordelen aan de hand van een rapportcijfer. Het meest positief is men over de openingstijden om te bellen. Ruim zes op de tien inwoners geven hiervoor een 8 of hoger (61%). Desalniettemin geeft 16% hiervoor een 5 of lager. Ongeveer de helft geeft een 8 of hoger voor het uiteindelijke resultaat (53%), een kwart beoordeelt het uiteindelijke resultaat daarentegen met een 5 of lager (27%). De snelheid waarmee men bij de juiste persoon terecht kwam wordt ook door de helft met een 8 of hoger beoordeeld (52%), een zesde geeft hiervoor een 5 of lager (17%).

De gemiddelde rapportcijfers komen uit op een 7,2 voor de snelheid waarmee men terecht kwam bij de juiste persoon, een 7,1 voor de tijden waarop men telefonisch contact kan opnemen met de gemeente en een 6,8 voor het uiteindelijke resultaat. Het gemiddelde cijfer voor het uiteindelijke resultaat is gestegen in vergelijking met 2019 (van 6,1 naar 6,8) en is hiermee gelijk aan het cijfer in 2017 (6,8). Ook het cijfer voor de snelheid waarmee men terecht kwam bij de juiste persoon is gestegen, van 6,8 in 2019 naar 7,2 in 2021. Daarentegen is het cijfer voor de tijden waarop men telefonisch contact kan opnemen met de gemeente gedaald van 7,5 in 2019 naar 7,1 in 2021.



Telefonisch contact met de medewerker

Men is het meest te spreken over de vriendelijkheid van de medewerker aan de telefoon

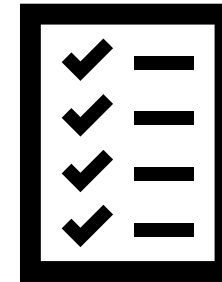


Inwoners zijn positiever als zij een rapportcijfer moeten geven voor de medewerker die zij telefonisch gesproken hebben. Zo geven negen op de tien inwoners minstens een 8 voor de vriendelijkheid van de medewerker (89%) en ruim drie kwart voor de deskundigheid (77%). Voor deze deskundigheid geeft 6% een 6 en 7% lager dan een 5. Voor het inlevingsvermogen van de medewerker geeft drie kwart een 8 of hoger (75%) en 14% een 7, maar tegelijkertijd beoordeelt een tiende dit met een 5 of lager (9%).

De gemiddelde rapportcijfers komen uit op een 8,6 voor de vriendelijkheid van de medewerker, een 8,0 voor de deskundigheid en een 7,8 voor het inlevingsvermogen. In vergelijking met 2019 zijn inwoners over alle aspecten meer te spreken. Dit geldt met name voor de deskundigheid van de medewerker (van 7,4 naar 8,0). Daarnaast neemt het cijfer voor de vriendelijkheid van de medewerker toe van een 8,2 naar 8,6 en voor het inlevingsvermogen van een 7,6 naar een 7,8.

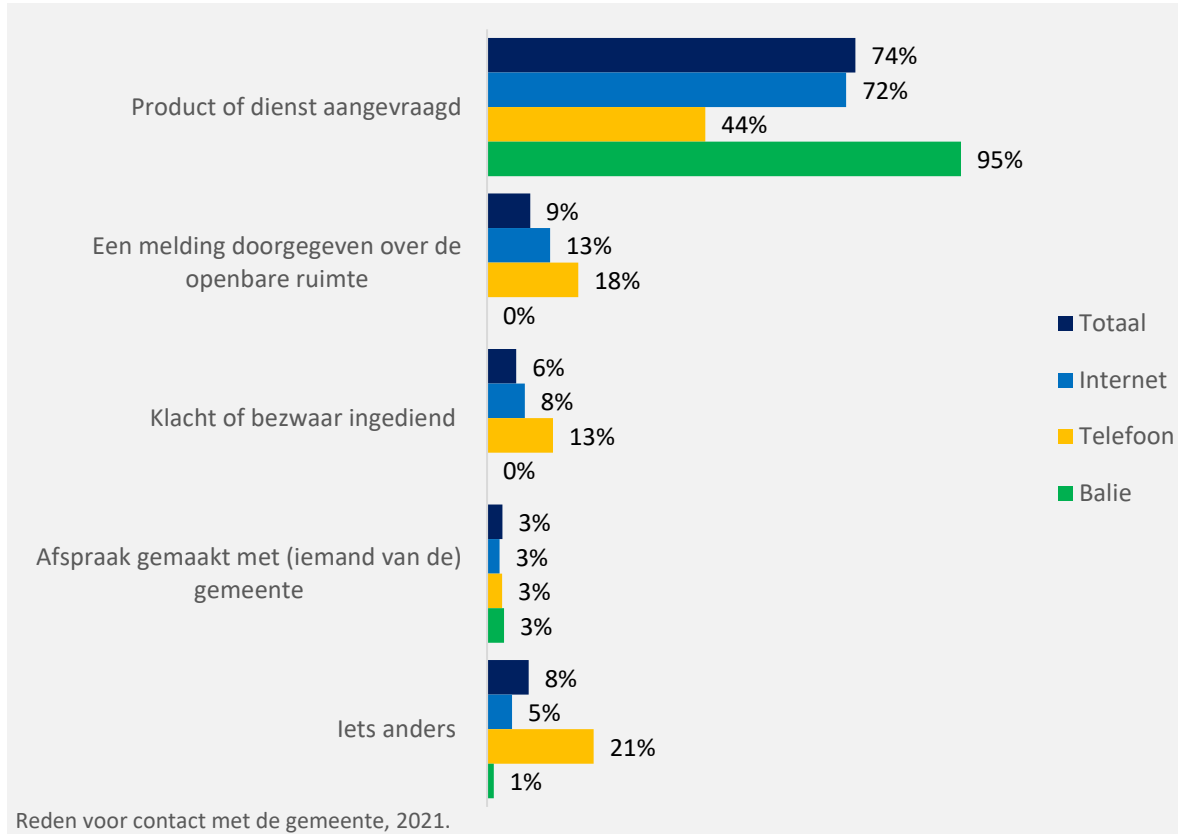
Vergelijking tussen de contactvormen

- Reden van contact
- Rapportcijfer contact
- Voorkeur contact



Vergelijking tussen de contactvormen: reden van contact

Inwoners nemen vooral contact op met de gemeente om een product of dienst aan te vragen

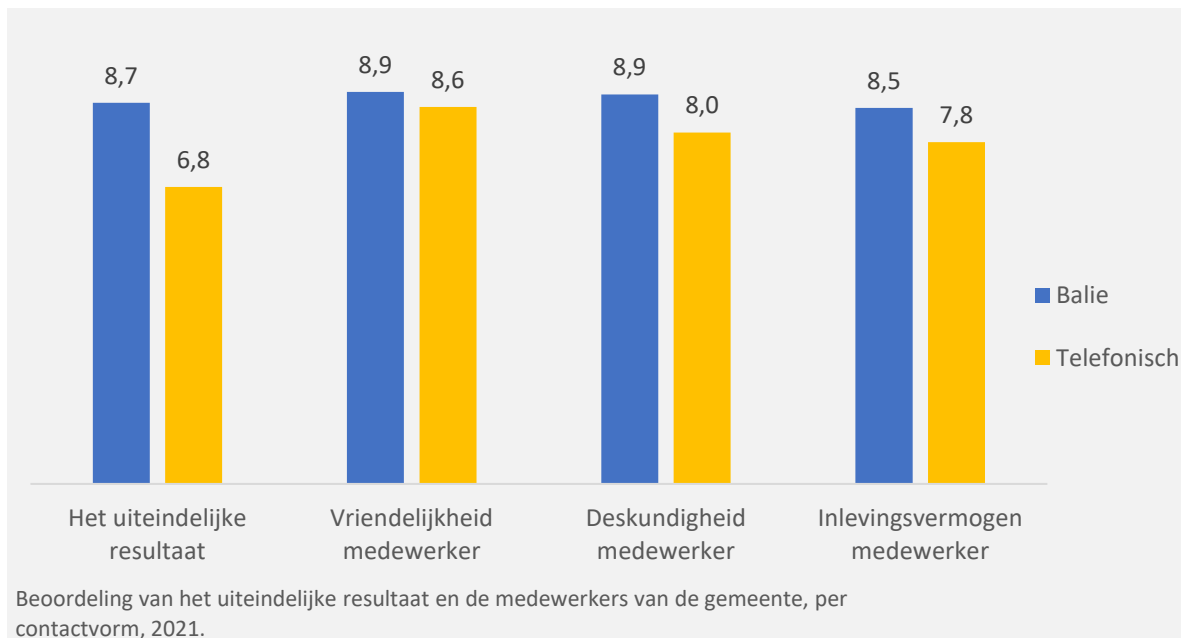


Inwoners hadden het vaakst contact met de gemeente om een product of dienst aan te vragen (74%). Dit werd het meest gedaan aan de balie (95%). Online deed 72% dit en telefonisch ging het in 44% van de gevallen over het aanvragen van een product of dienst.

Iets minder dan een tiende van de inwoners heeft een melding doorgegeven over de openbare ruimte (9%). Men deed dit vooral telefonisch (18%) of online (13%). Minder mensen hebben contact opgenomen om een klacht of bezwaar in te dienen (6%). Dit werd vooral telefonisch gedaan (13%) of online (8%). Slechts 3% heeft een afspraak gemaakt met iemand van de gemeente. Dit werd zowel aan de balie, online als telefonisch aangevraagd (allemaal 3%).

Vergelijking tussen de contactvormen

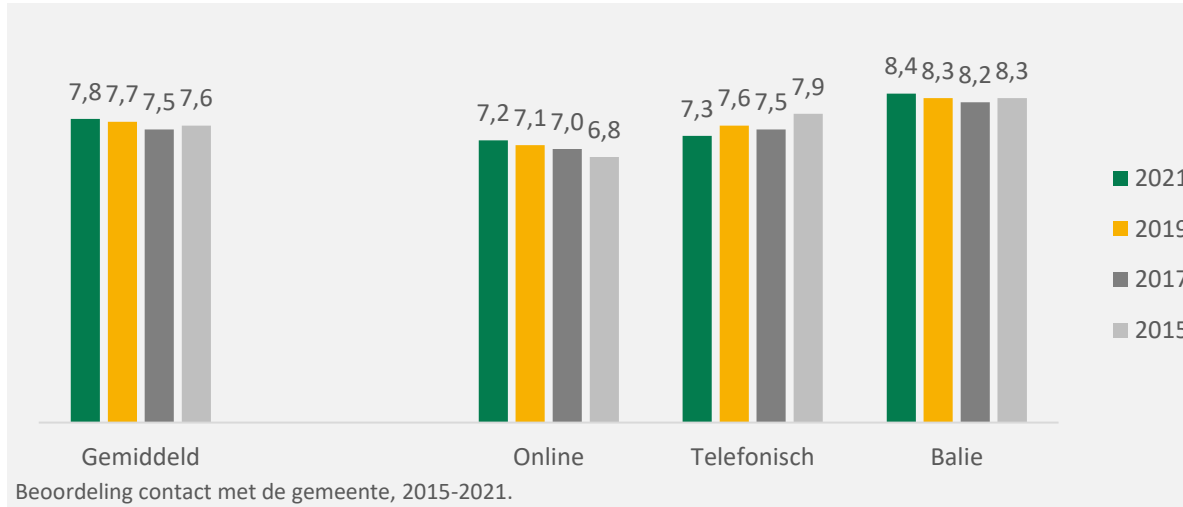
Baliebezoekers zijn positiever over het contact met de gemeente dan respondenten die telefonisch contact hadden



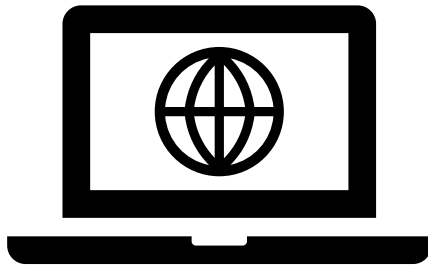
Wanneer de gemiddelde rapportcijfers voor het telefonisch contact en het contact aan de balie met elkaar worden vergeleken, dan blijkt dat bezoekers aan de balie vaker tevreden zijn. Dit geldt het meest voor het uiteindelijke resultaat. Inwoners die telefonisch contact hebben gehad, geven hiervoor een 6,8 terwijl inwoners die naar de balie zijn geweest hiervoor een 8,7 geven. Ook is het verschil aanzienlijk bij de cijfers voor de deskundigheid (8,9 aan de balie tegenover 8,0 telefonisch) en het inlevingsvermogen van de medewerker (resp. 8,5 en 7,8). Het verschil is kleiner bij het rapportcijfer voor de vriendelijkheid van de medewerker (resp. 8,9 en 8,6). Hierbij moet wel worden opgemerkt dat het verschil in rapportcijfer ook kan samenhangen met de reden waarom men contact opneemt met de gemeente. Aan de balie komen inwoners voor het overgrote deel voor een product of dienst, terwijl inwoners die telefonisch contact opnemen ook om andere reden contact opnemen zoals een vergunning of een Wmo of zorgvoorziening.

Vergelijking tussen de contactvormen

Het contact met de gemeente scoort gemiddeld een ruime voldoende (7,8)

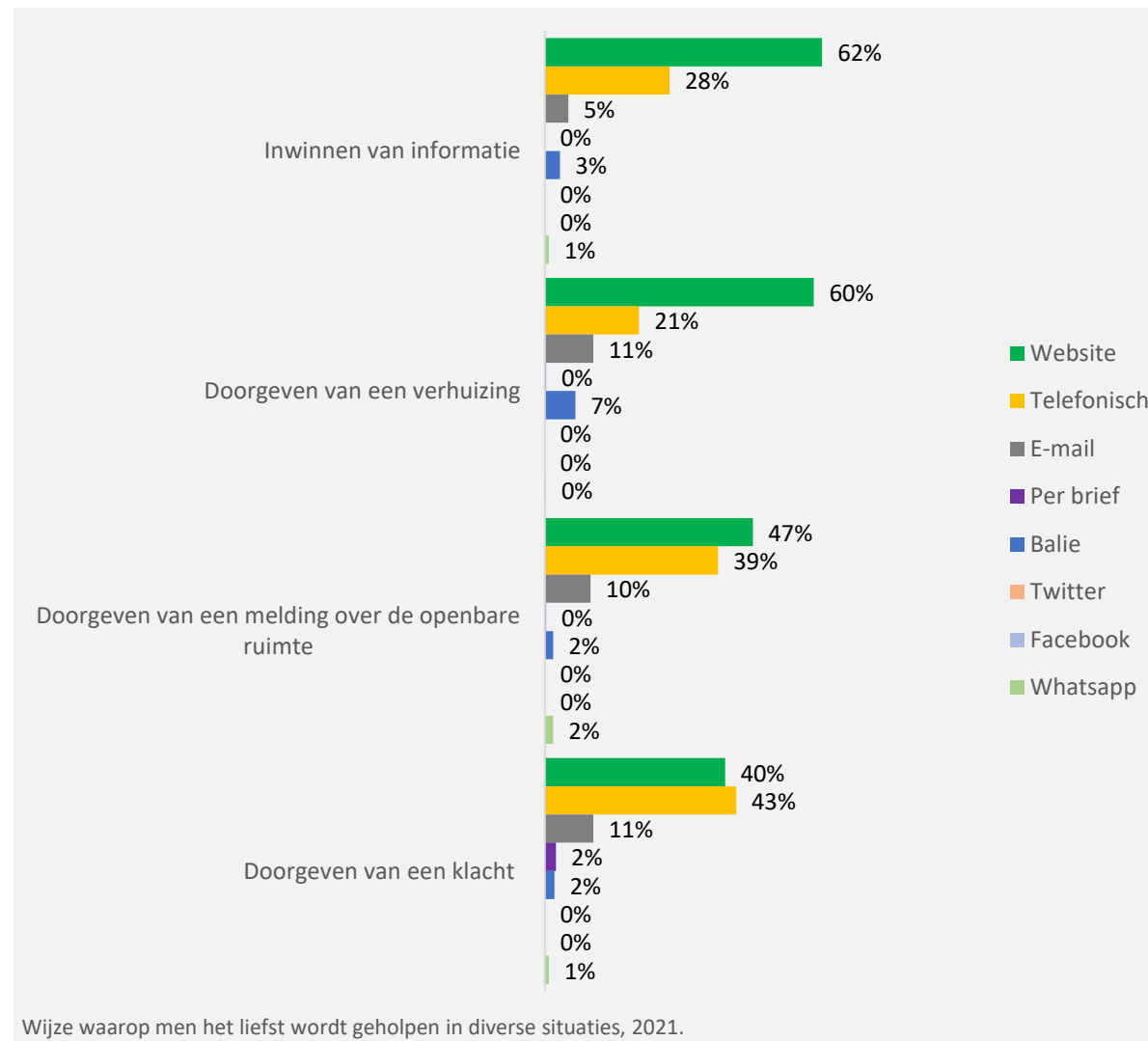


Gemiddeld beoordelen de inwoners het contact met de gemeente met een 7,8. Dit is het hoogste gemiddelde sinds 2015 (7,6). Men is daarbij het meest positief over het contact aan de balie (8,4). Over het telefonische (7,3) en het online contact (7,2) is men iets minder positief, maar de gemiddelde rapportcijfers zijn nog steeds ruim voldoende. Het cijfer voor het online contact is sinds 2015 (6,8) steeds iets gestegen. Het cijfer voor het telefonisch contact is daarentegen gedaald in vergelijking met voorgaande jaren. In 2015 werd dit contact beoordeeld met een 7,9 en in 2021 met een 7,3.



Vergelijking tussen de contactvormen

De meeste respondenten hebben het liefst via de website contact met de gemeente



Er is aan inwoners gevraagd op welke wijze zij het liefst worden geholpen in diverse situaties. Het blijkt dat zij vooral via de website geholpen willen worden. Dit geldt met name bij het inwinnen van informatie (62%) en het doorgeven van een verhuizing (60%). Daarnaast geeft 47% aan een melding over de openbare ruimte het liefst via de website door te geven en 40% als het gaat om een klacht.

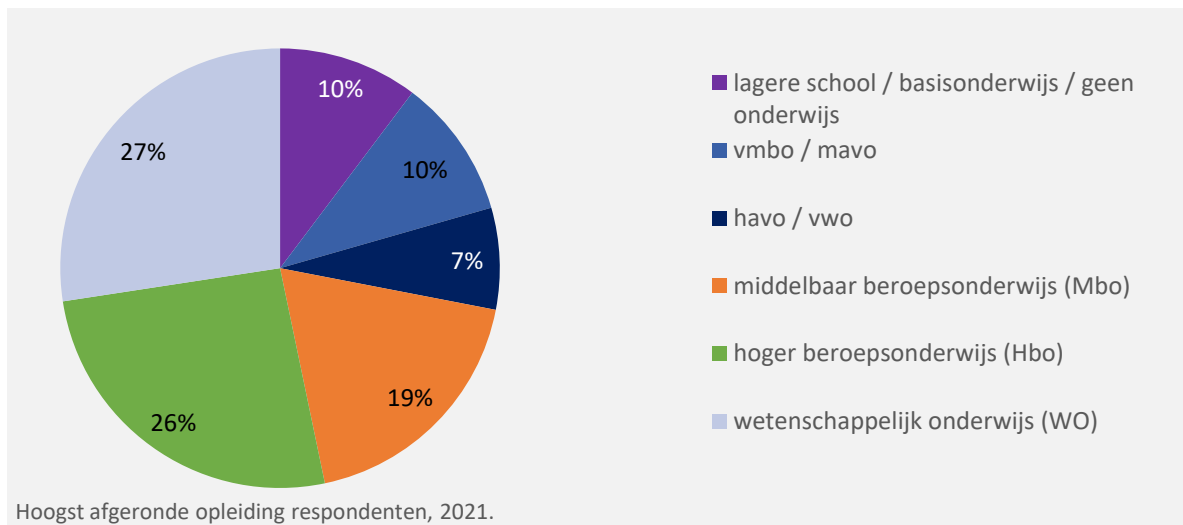
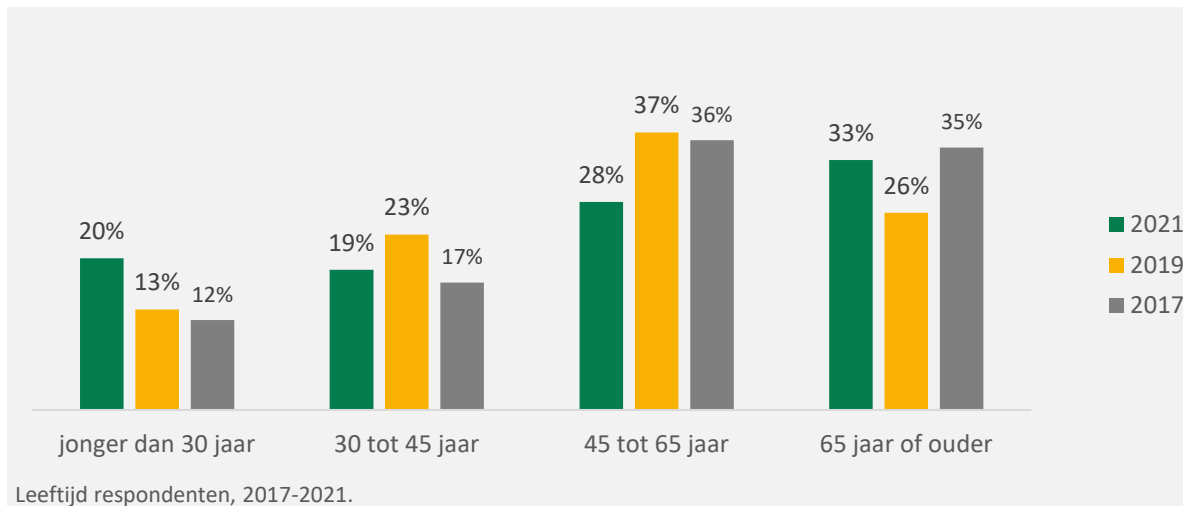
Wanneer inwoners een klacht of melding over de openbare ruimte moeten doorgeven doet een deel dit ook graag telefonisch (resp. 43% en 39%). Daarnaast heeft telefonisch contact bij een kwart de voorkeur wanneer men informatie wil inwinnen (28%) en bij een vijfde als men een verhuizing wil doorgeven (21%).

Ongeveer een tiende gebruikt het liefst e-mail om een verhuizing of klacht door te geven (beide 11%) of een melding te maken over de openbare ruimte (10%). Slechts 5% geeft de voorkeur aan e-mail om informatie in te winnen.

De balie geniet van maar weinig inwoners de voorkeur om contact te hebben met de gemeente om iets door te geven of om informatie in te winnen. Maximaal 7% verkiest dit nog voor het doorgeven van een verhuizing. Voor het inwinnen van informatie (3%) of het doorgeven van klachten of meldingen over de openbare ruimte (beiden 2%) geniet de balie de voorkeur van slechts heel weinig inwoners.

Het opnemen van contact per brief wordt slechts door 2% van de inwoners als voorkeur op gegeven. Het gaat daarbij om het doorgeven van een klacht. Eveneens 2% geeft de voorkeur aan Whatsapp bij meldingen over de openbare ruimte en 1% bij het inwinnen van informatie en het doorgeven van klachten.

Geen enkele inwoner geeft de voorkeur aan Facebook of Twitter.



Een derde van de respondenten is 65 jaar of ouder (33%) en 28% is tussen de 45 en 65 jaar. Daarnaast is een vijfde jonger dan 30 (20%) of tussen de 30 en 45 jaar (19%). Vergeleken met 2019 zijn er minder respondenten in de leeftijdsgroep 45 tot 65 (van 37% in 2019 naar 28% in 2021) en van 30 tot 45 jaar (van 23% in 2019 naar 19% in 2021). Juist meer respondenten zijn jonger dan 30 (van 13% in 2019 naar 20% in 2021) of zijn 65 jaar of ouder (van 26% in 2019 naar 33% in 2021).

De meerderheid van de respondenten heeft een wetenschappelijke of Hbo-opleiding afgerond (resp. 27% en 26%). Daarnaast heeft een vijfde een Mbo-diploma (19%), 7% de havo of het vwo afgerond en is 10% in het bezit van een vmbo/mavo diploma. Eveneens 10% heeft de lagere (basis) school afgerond of geen onderwijs gevolgd.

Dimensus en Companen: Bundeling van kennis, kunde en kracht

Dimensus helpt opdrachtgevers bij het vinden van passende antwoorden op hun beleidsvraagstukken op het brede maatschappelijke werkkterrein. Dit doen wij vanuit een bevlogenheid en passie voor sociaal-wetenschappelijk onderzoek. U bent daarbij partner in het proces; een goed resultaat komt namelijk niet tot stand zonder goede input. De onderzoeken van Dimensus richten zich op thema's als leefbaarheid en veiligheid, wonen, zorg en welzijn, cultuur, sport en recreatie, klanttevredenheid.

Companen helpt gemeenten, regio's, woningcorporaties en zorginstellingen, onder andere door onderzoek naar vraag en aanbod op de woningmarkt; op het niveau van de regionale woningmarkt, op locatieniveau, op het niveau van uw vastgoedportefeuille. In de onderzoeken is er aandacht voor de kwaliteit van de leefomgeving en voor zorg en diensten aan huis. Het onderzoek van Companen biedt een praktische opmaat voor advies, beleidsplannen en samenwerking.

Dimensus en Companen bundelen de krachten om u nog beter van dienst te kunnen zijn met innovatief onderzoek, passend bij uw vraag. Wij koppelen deskundigheid en logistieke ervaring, kwaliteit, flexibiliteit en een plezierige samenwerking aan een betaalbare prijs. In gezamenlijkheid ontwikkelen we producten. Voorbeeld hiervan is de GemeenteBeleidsMonitor (GBM) die inzicht geeft in waar uw gemeente staat op het gebied van leefbaarheid, veiligheid en sociale kracht. En ook het WoonWaardeModel, waarmee gericht informatie wordt verkregen voor gebiedsmarketing rond nieuwe woonbestemmingen, samen met potentiële bewoners.

Zo gaan Dimensus en Companen samen op zoek naar antwoorden op uw vragen!

