

Resultaten enquête dienstverlening

Inwonerspeiling

Oktober 2023



Inleiding

Nieuwe visie dienstverlening

De gemeente Lelystad is bezig met een nieuwe visie over de dienstverlening. In deze nieuwe visie staat op welke manier de gemeente Lelystad met dienstverlening wil omgaan en wat de uitgangspunten van de dienstverlening zijn.

Wat is gemeentelijke dienstverlening?

Gemeenten verlenen diensten aan inwoners, ondernemers en organisaties. Als inwoner kun je bijvoorbeeld een paspoort aanvragen bij de gemeente, of een vergunning of subsidie. De gemeente zorgt er ook voor dat mensen uitkeringen krijgen, houdt toezicht op de veiligheid en zorgt voor onderhoud van groen in de stad. Dit alles en meer valt onder de gemeentelijke dienstverlening. Gemeentelijke dienstverlening gebeurt persoonlijk, maar ook steeds meer digitaal.

Inwonerspeiling

Bij het opstellen van de nieuwe visie is de mening van inwoners onmisbaar. In juli, augustus en september is onder de inwoners een enquête verspreid waarin onder andere gevraagd wordt naar de tevredenheid over de dienstverlening, het contact met de gemeente en eventuele klachten. In totaal hebben 721 inwoners de enquête ingevuld. De meeste inwoners die de enquête hebben ingevuld zijn lid van het LelyStadsPanel. Ook via sociale media is een link naar de enquête verspreid. Dit heeft 15 ingevulde enquêtes opgeleverd.

De resultaten van deze 721 ingevulde enquêtes wordt in deze rapportage besproken. In de enquête zijn ook open vragen gesteld waar inwoners zelf een antwoord konden typen. Deze antwoorden zijn in een apart document opgenomen.

Tevredenheid dienstverlening

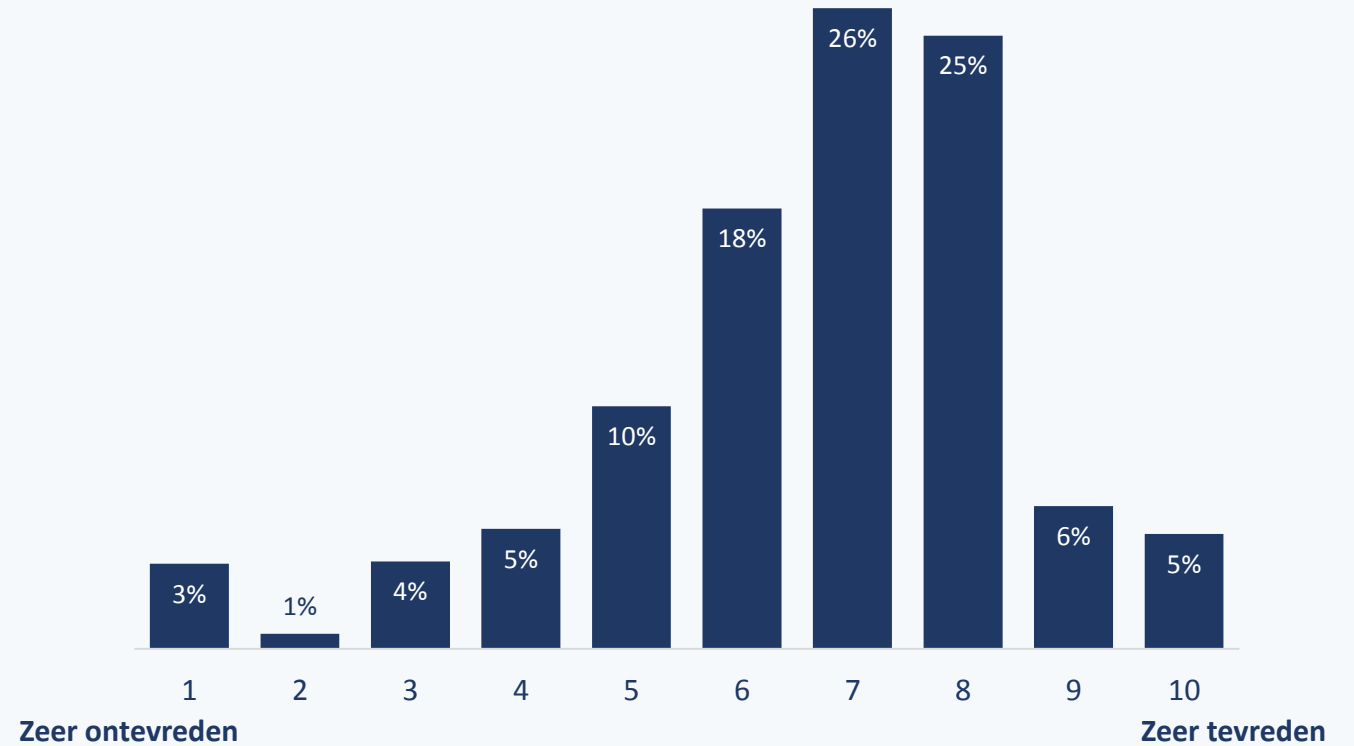
Hoe tevreden bent u over de dienstverlening van de gemeente Lelystad?

De dienstverlening van de gemeente Lelystad wordt door de inwoners gemiddeld gewaardeerd met een 6,6. Hierbij moet wel worden opgemerkt dat 22% van de panelleden geen cijfer heeft toegekend.

Van de deelnemers die de dienstverlening wel een waardering hebben gegeven, geeft 60% een 7 of hoger en 12% een 4 of lager.

Hoe ouder de inwoner, hoe hoger het rapportcijfer. Inwoners tussen de 25 en 34 jaar geven gemiddeld een 6,0, terwijl voor 65-plussers het gemiddelde rapportcijfer een 6,9 is.

Grafiek: Cijfer tevredenheid dienstverlening



Dienstverlening gemeente

U krijgt een aantal stellingen over onze dienstverlening. In hoeverre bent u het eens of oneens met deze stellingen?

De meeste inwoners (79%) zijn het eens met de stelling dat de gemeente altijd bereikbaar moet zijn. Ook het willen weten waarom iets langer duurt dan verwacht (73%) wordt door veel mensen onderschreven.

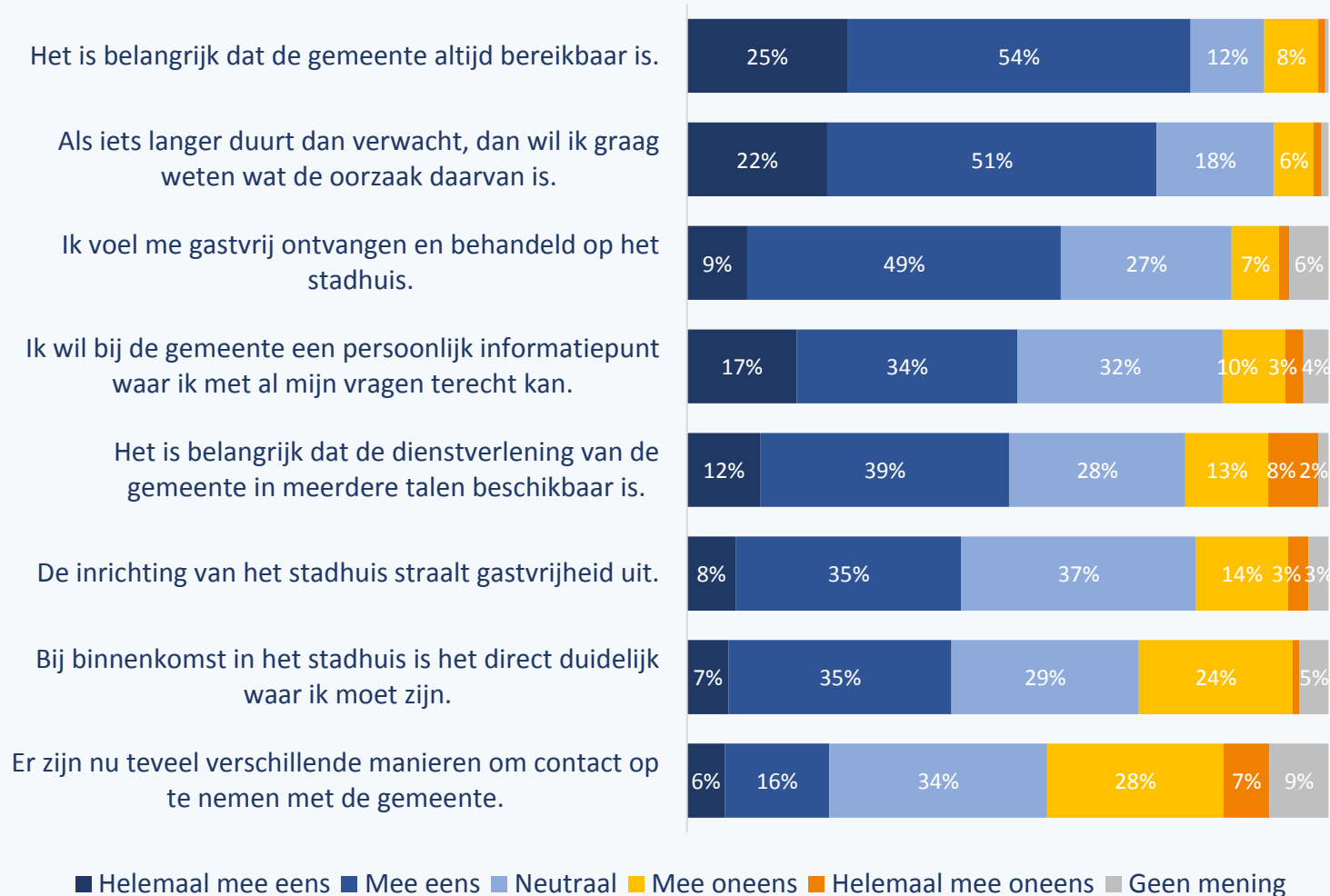
Meer dan de helft (58%) voelt zich gastvrij ontvangen en behandeld op het stadhuis.

Ongeveer de helft (52%) van de inwoners wil een persoonlijk informatiepunt en de helft (50%) vindt het belangrijk dat de dienstverlening van de gemeente in meerdere talen beschikbaar is.

43% vindt dat de inrichting van het stadhuis gastvrijheid uitstraalt. Bij binnenkomst in het stadhuis is het voor minder dan de helft van de inwoners (41%) direct duidelijk waar ze moeten zijn.

Het aantal manieren waarop er contact opgenomen kan worden met de gemeente vindt 22% teveel. 9% heeft er geen mening over.

Grafiek: Resultaten stellingen dienstverlening



Informatie, diensten en producten

We vinden het belangrijk dat onze informatie, diensten en producten makkelijk vindbaar, toegankelijk en te begrijpen zijn. In hoeverre voldoen onze diensten en producten hieraan?

Voor zowel de e-mail, brieven, Flevopost en de website vindt ruim meer dan de helft dat de teksten makkelijk te begrijpen zijn. Voor de informatie in de Flevopost wordt het minst vaak ingestemd met de stelling dat de informatie makkelijk te begrijpen is.

De begrijpelijkheid van de brieven en e-mails wordt het meest onderschreven. Voor zowel de brieven als de e-mail is 66% het (helemaal) eens met de stelling. Voor de brieven is slechts 7% het oneens of helemaal oneens met de stelling dat deze makkelijk te begrijpen zijn. Voor e-mails is dit 3%.

Het minste instemming is er met de stelling dat de gezochte informatie snel gevonden wordt op de website. 24% is het hier (helemaal) mee oneens en 45% is het hier (helemaal) mee eens.

Grafiek: Resultaten stellingen informatie, diensten en producten



Contact gemeente

U kunt op verschillende manieren contact hebben met de gemeente. Wat heeft in het algemeen uw voorkeur? U kunt niet meer dan drie antwoorden kiezen.

Drie vormen van contact hebben duidelijk de voorkeur: via de telefoon, via de e-mail en persoonlijk op een locatie van de gemeente.

Contact via sociale media en het spreekuur van het sociaal wijkteam worden het minst vaak genoemd als voorkeurscontactmoment.

De verschillende leeftijdsgroepen hebben in hun top 3 staan: contact via de telefoon, contact via de e-mail en persoonlijk contact op een locatie van de gemeente. Toch zijn er wel wat verschillen tussen de leeftijdsgroepen.

De leeftijdsgroep 35-49 jaar heeft een relatief hoge voorkeur voor contact via een app (34%).

De leeftijdsgroepen 35-49 jaar en 50-64 jaar scoren hoger op contact via het contactformulier (28%) en via het aanvraagformulier op de website (16%).

65+ heeft een relatief hoge voorkeur voor persoonlijk contact op een locatie bij mij in de buurt (22%) en tijdens het spreekuur van het sociaal wijkteam (10%).

Grafiek: Voorkeur contact gemeente



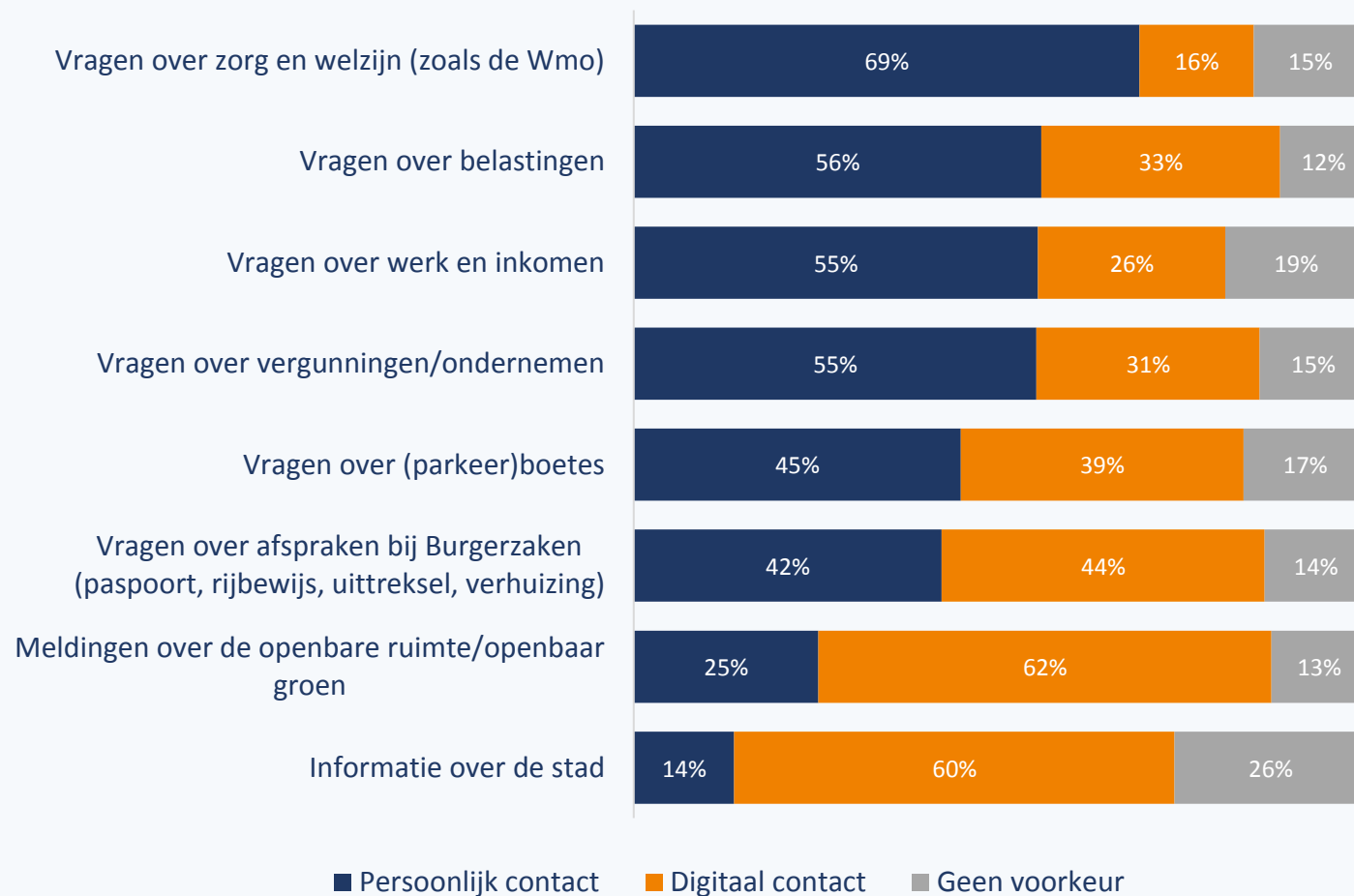
Contact en onderwerpen

Over welke onderwerpen heeft u liever persoonlijk contact (via de telefoon of persoonlijk) of digitaal contact (via e-mail, social media, een app of contactformulier op de website)?

De voorkeur voor persoonlijk of digitaal contact heeft slechts gedeeltelijk met het onderwerp te maken, maar heeft meer te maken met de manier van communicatie. Wanneer interactie verwacht wordt, is er meer behoefte aan persoonlijk contact. Indien het onderwerp meer persoonlijk is, is de behoefte aan persoonlijk contact daarbij ook groter.

Voor eenrichtingsverkeer is er juist een veel grotere behoefte aan digitaal contact.

Grafiek: Voorkeur contact gemeente voor verschillende onderwerpen



Klachten over de dienstverlening

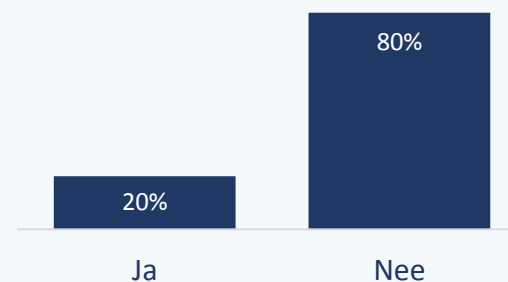
Heeft u weleens een klacht ingediend over de dienstverlening van de gemeente Lelystad?

Indien ja: Hoe tevreden bent u over de afhandeling van uw klacht?

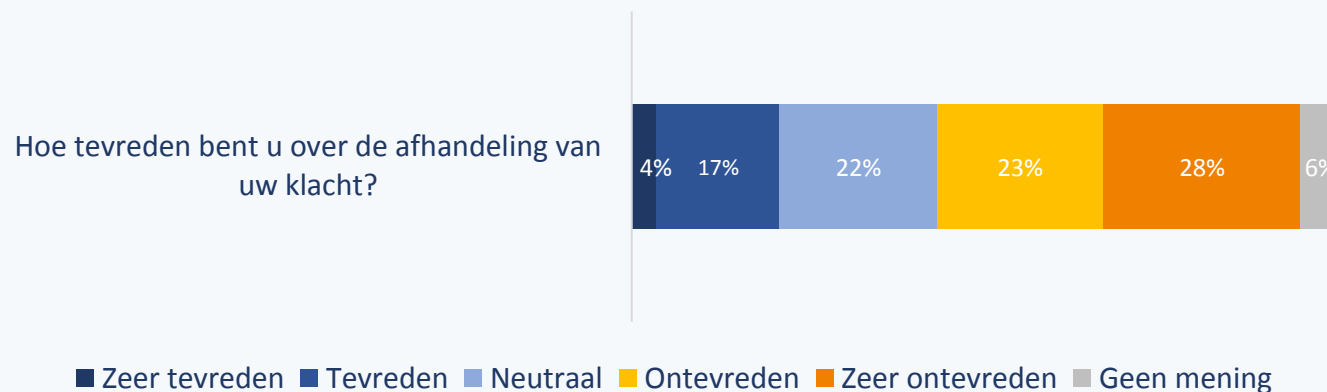
Van de inwoners geeft 20% aan wel eens een klacht ingediend te hebben over de dienstverlening van de gemeente.

De helft van de mensen die een klacht heeft ingediend is niet tevreden over de afhandeling hiervan.

Grafiek: Klacht ingediend over de dienstverlening van de gemeente Lelystad



Grafiek: Tevredenheid afhandeling klacht



Bijlage 1: Onderzoeksverantwoording

Weging, nauwkeurigheid en betrouwbaarheid

Om de onderzoeksresultaten representatief te maken voor de Lelystedelingen is gewogen op de volgende drie kenmerken: geslacht, leeftijd en woningklasse (op basis van de WOZ-waarde). Om te voorkomen dat bepaalde respondenten een te hoge weegfactor krijgen, is bij de weging een maximum van 4,0 toegepast. Dit zorgt ervoor dat ook na weging de verdeling van de steekproef over de kenmerken niet helemaal overeenkomt met de populatie van Lelystad.

De uitkomsten van een peiling kennen een bepaalde mate van onzekerheid, omdat slechts een deel van de inwoners de vragenlijst heeft ingevuld.

De mate waarin de werkelijke waarde kan afwijken van de steekproefschatting is afhankelijk van het aantal respondenten dat heeft deelgenomen aan het onderzoek. De foutmarge wordt groter naarmate het aantal respondenten lager is en/of de schatting de 50% nadert.

Bij 721 respondenten en een betrouwbaarheidsniveau van 95% is de maximale foutmarge 4%. Dit betekent dat wanneer de uitkomst in de peiling 50% is, de werkelijke waarde tussen de 46% en 54% zal liggen.

De kans bestaat dat de werkelijke waarde buiten de steekproefschatting met de foutmarges valt. De foutmarges zijn zo vastgesteld dat 95% van de steekproefschattingen binnen de foutmarge valt. Deze zekerheid wordt de betrouwbaarheid genoemd; het betrouwbaarheidsniveau van dit onderzoek is 95%.

Tabel: Weging naar kenmerken (2023)

		Respons		Populatie Lelystad 18+
		Ongewogen	Gewogen	
Geslacht	Mannen	52%	47%	50%
	Vrouwen	48%	53%	50%
Leeftijd	18-34 jaar	5%	19%	27%
	35-49 jaar	13%	27%	26%
	50-64 jaar	33%	28%	25%
	65 jaar en ouder	49%	26%	23%
Woning-klasse (WOZ) *	Klasse 1: tot €164.000	5%	10%	11%
	Klasse 2: €164.001 tot €207.000	12%	17%	20%
	Klasse 3: €207.001 tot €244.000	19%	22%	22%
	Klasse 4: €244.001 tot €333.000	31%	26%	23%
	Klasse 5: €333.001 of hoger	33%	25%	23%

* Peildatum en indeling 1 januari 2021