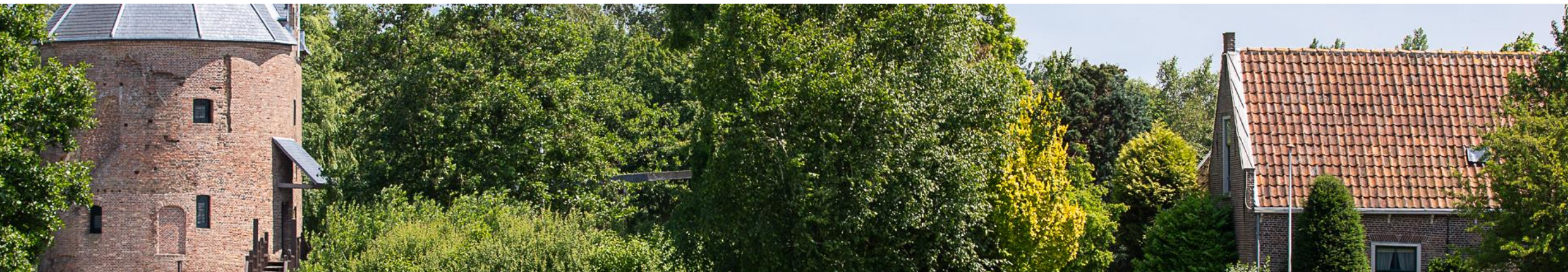




Rapportage Levendig Lisse

Onderzoek dienstverlening



Opdrachtgever: Levendig Lisse

Datum: april 2020

Projectnummer: 2020091

Auteurs: Benthe Spijkers, Roel Bruijn & Peter van de Vijver



Achtergrond

Aanleiding en doel

De Gemeente Lisse wil meer weten over de mening van inwoners omtrent de dienstverlening van de gemeente. DirectResearch heeft daarom in opdracht van de gemeente Lisse een onderzoek afgenomen onder leden van het digipanel 'Levendig Lisse', waarbij onder meer inzicht is verkregen in de mening van inwoners over het contact met de gemeente, het digitaal inplannen van afspraken en de openingstijden.

Methode

- Kwantitatief online onderzoek
- Online research tool van DirectResearch
- 8 vragen

Periode

17 maart 2020 t/m 31 maart 2020

Doelgroep

- De doelgroep bestaat uit inwoners van de gemeente Lisse.

Bron

- Digipanel Levendig Lisse

Respons

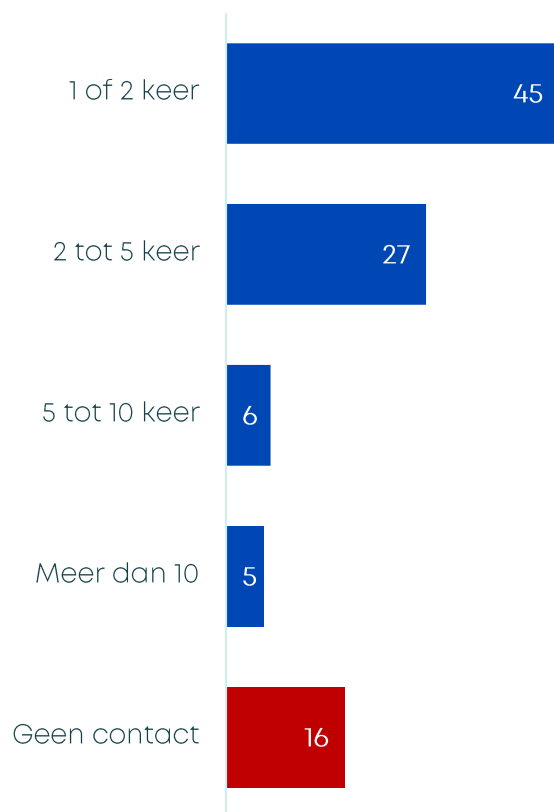
- Bruto steekproef: n=415
- Netto steekproef: n=260 (63%)
- De steekproef is voor leeftijd en geslacht gewogen naar een representatieve verdeling voor gemeente Lisse.



Meerderheid heeft tot 5 keer contact gehad met gemeente

Veel inwoners kijken op de website wanneer zij contact zoeken met of informatie zoeken van de gemeente. Een kwart van de inwoners maakt gebruik van het algemene telefoonnummer of stuurt een e-mail.

Contact opgenomen met gemeente (%)



Manier contact met gemeente (%)

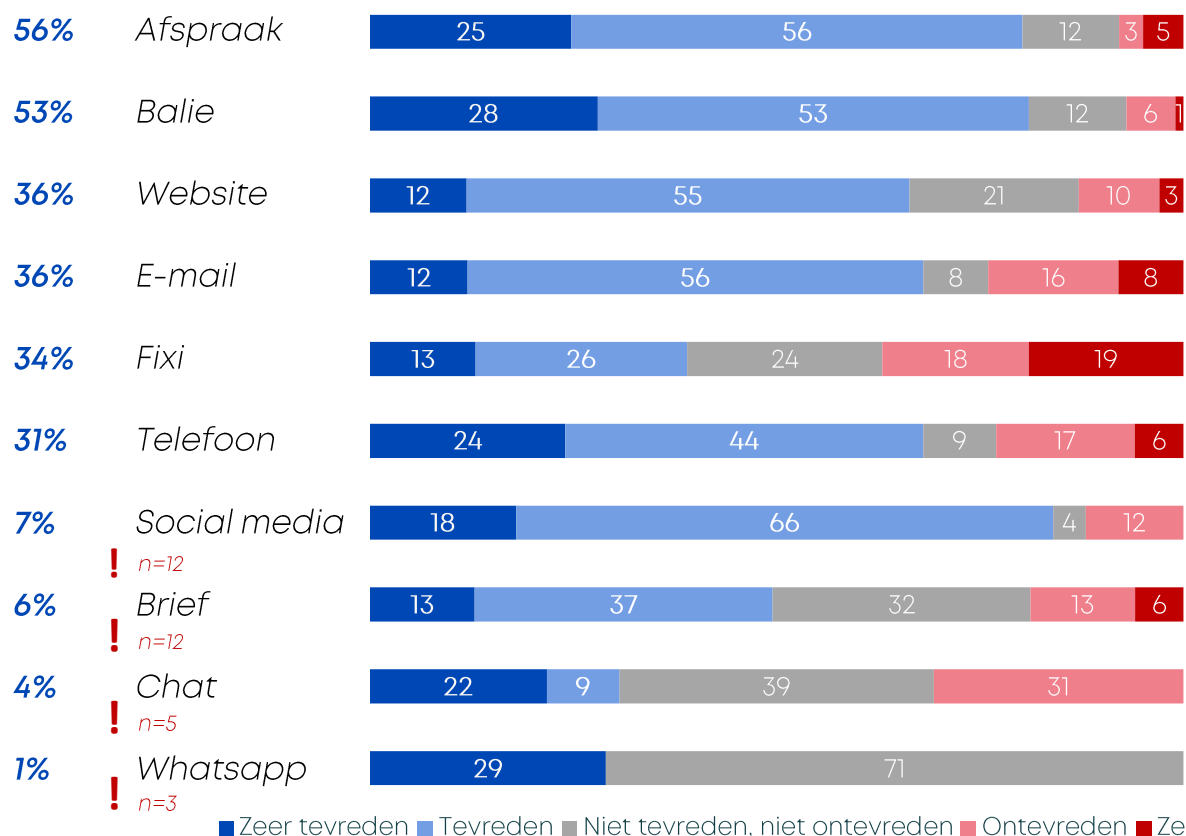




Inwoners grotendeels tevreden over contact met gemeente

Men heeft het vaakst contact gehad via een afspraak en de balie. De tevredenheid over dit contact is groot, met name door de meedenkende en dienstverlenende medewerkers. Het contact via e-mail, telefoon en Fixi kan worden verbeterd.

Gebruik en tevredenheid communicatiemiddelen contact (%)



Toelichting

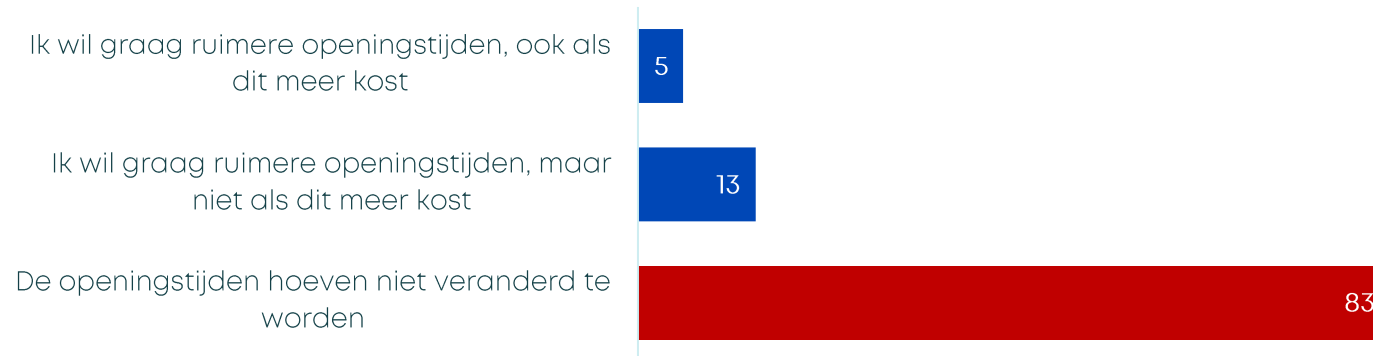
- "Het maken van een afspraak is prima verlopen."
- "Balie is dienstverlenend en word ik als zodanig ook behandeld."
- "De website is voor het maken van een afspraak prima, voor het vinden van informatie wat matig."
- "Ik heb nooit antwoord gekregen op mijn mail."
- "Via fixi wordt niet altijd duidelijk gecommuniceerd wat er is gedaan."
- Telefonisch werd ik bij een klacht slecht geholpen."
- "Over het geheel tevreden. Geen bijzonderheden."
- "Briefwisseling met de gemeente vind ik soms wat traag."
- "Correcte antwoorden gekregen."
- "Via whatsapp kan eigenlijk maar weinig beantwoord worden."



Acht op de tien geen behoefte aan ruimere openingstijden

Ongeveer een vijfde zou ruimere openingstijden wenselijk vinden, maar slechts een kleine groep inwoners zou hier ook meer voor willen betalen.

Behoeft openingstijden (%)





Verdeeldheid over gevoel centraal te staan bij contact

Van de inwoners die een mening hebben over dit onderwerp (74%), geeft een kleine meerderheid aan het gevoel te hebben centraal te staan bij contact met de gemeente. Dit komt met name vanwege het vriendelijke personeel en het gevoel dat er geluisterd wordt. Echter, een groot deel geeft aan dit gevoel niet te hebben, doordat ze het voel krijgen een last te zijn en er te weinig tijd wordt genomen.

Gevoel centraal staan bij contact gemeente (%)

53%

heeft het gevoel centraal te staan bij contact met gemeente

Toelichting

"Het personeel is uitermate vriendelijk en hulpvaardig."

"In de regel nette, persoonlijke en vlotte afhandeling."

"Er wordt naar mij geluisterd en meegedacht."

"Ze zijn zeer behulpzaam, vriendelijk en oplossend."

"Altijd tijd genoeg genomen voor antwoord."

"Wat beloofd werd is gedaan."

"Omdat ik kan regelen wat ik wil regelen."

47%

heeft niet het gevoel centraal te staan bij contact met gemeente

Toelichting

"Ik het gevoel heb dat ze liever niet helpen. Je bent maar lastig.."

"Ik soms het gevoel krijg dat men alleen zijn werk doet en zich niet verplaatst in de klant."

"Er weinig tijd staat per afspraak. Je loopt snel uit."

"Omdat je als er iets echt nodig is je niet meteen terecht kan. Achter de schermen werken wel mensen maar voor de fysieke klant is er geen tijd."

"Langere wachttijden, zie soms dat mensen staan praten(kletsen?) met elkaar waar wachtenden dat kunnen zien. Dat is nogal irritant."



Tips: betrokkenheid, servicegerichtheid en communicatie

De tips die inwoners geven op het gebied van dienstverlening gaan vooral over het vergroten van de betrokkenheid van de gemeente, waarbij het luisteren naar de inwoners zeer belangrijk is. Ook geeft men tips voor het verbeteren van de servicegerichtheid en de communicatie(middelen).

Tips dienstverlening

Vergroten betrokkenheid

“Ambtenaren moeten zich meer bewust zijn van wat er leeft in het dorp. Door HLT is er meer afstand tussen de inwoners en ambtelijk apparaat.”

“Luister naar de inwoners en toon belangstelling.”

“Luister naar lokale geluiden van bewoners en ondernemers. En duw geen beleid door als er geen draagvlak is.”

Servicegericht

“Geef een antwoord als er een vraag wordt gesteld en geef informatie wanneer dat moet. Geen ‘daar gaan wij niet over’ antwoorden. Daar heb je als inwoner niets aan.”

“Wees klantvriendelijk, beleefd en behulpzaam.”

Verbeteren communicatie(middelen)

“Duidelijker op de website vermelden wie waarvoor benaderd kan worden met mailadres en tel. nummer. En meer en betere informatie/advies verstrekken op het gebied van te nemen maatregelen voor het verduurzamen van woningen.”

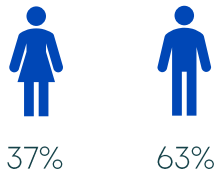
“Belangrijk is communicatiespecialisten en technische ingenieurs in huis; goede ontwerpen en beleid openbare ruimte en goede communicatie hierover naar burgers. Breidt dit uit. Dat lijkt me alleen mogelijk door HLT-samen.”



Bijlage: Profiel respons (n=260)

Hieronder staan de ongewogen kenmerken van geslacht, leeftijd en opleidingsniveau weergegeven. In de rapportage zijn de resultaten gewogen naar een representatieve afspiegeling voor de gemeente Lisse, op basis van geslacht en leeftijd.

Geslacht



Leeftijd (%)



Opleidingsniveau (%)

