



Resultaten inwonerspanel

Resultaten inwonerspanel

Oktober 2023

Dienstverlening en communicatie



Inleiding

In de meting van het inwonerspanel van oktober 2023 vroegen we inwoners hoe zij het contact met en de informatie vanuit de gemeente ervaren, wat ze hierin het meest belangrijk vinden en wat ze eventueel missen of anders zouden willen. In dit rapport presenteren we de resultaten van deze meting. De resultaten van deze peiling worden gebruikt om de dienstverlening en informatievoorziening van de gemeente nog beter te maken. Inwoners konden de vragenlijst invullen van 21 september t/m 12 oktober 2023. 1.288 inwoners hebben de vragenlijst ingevuld.

Het inwonerspanel bestaat uit een groep inwoners uit Stichtse Vecht van 16 jaar of ouder die online vragenlijsten invullen. Deze vragenlijsten gaan over actuele onderwerpen die met Stichtse Vecht te maken hebben. Zo krijgen we snel een beeld van wat er leeft bij inwoners.





Samenvatting resultaten

Dienstverlening

In het afgelopen jaar hebben inwoners voornamelijk contact gehad met de gemeente over de openbare ruimte en/of over reizen (o.a. paspoorten, rijbewijzen).

Het contact over reizen wordt (zeer) goed beoordeeld (81% is positief). Dit is ook terug te zien aan de beoordeling van het bezoek aan het gemeentehuis: alle onderdelen van dit contact worden goed beoordeeld. Ook het contact via de website wordt goed beoordeeld.

Over het contact over de openbare ruimte is niet iedereen tevreden: 41% vond het (zeer) goed, terwijl 35% het als (zeer) slecht beoordeeld. Belangrijkste verbeterpunten voor het contact via de FixiApp is de behandeling van de melding en de duur van de melding. Inwoners geven onder andere aan dat hun melding sneller opgepakt had mogen worden en/of ze kregen geen terugkoppeling over de status en afhandeling van hun melding.

Ook bij het telefonisch contact en bij het contact via de e-mail is ruimte voor verbetering. Vooral de duur van de afhandeling en de volledige en duidelijke informatie worden wat minder goed beoordeeld. Inwoners noemen als verbeterpunt dat ze niet altijd worden teruggebeld en ook op de e-mails wordt niet altijd gereageerd. Over de vriendelijkheid van de medewerkers tijdens dit contact zijn inwoners wel heel positief.

Als het gaat om de dienstverlening van de gemeente vinden inwoners het belangrijkste dat vragen of aanvragen snel worden afgehandeld en dat de informatie die ze krijgen compleet is en in begrijpelijke taal. Dit zijn ook de onderdelen waar nog ruimte is voor verbetering.

Communicatie

De algemene website van de gemeente is goed bekend en krijgt ook een goede beoordeling. Er is nog wel ruimte voor verbetering als het gaat om de vindbaarheid van informatie op de website: 55% noemt dit als verbeterpunt. De meeste inwoners bezoeken de website een paar keer per jaar. Tijdens deze websitebezoeken ervaart 22% weleens problemen tijdens hun websitebezoek.

Bijna drie op de tien inwoners is geabonneerd op de nieuwsbrief. De groep die niet geabonneerd is, wist veelal niet van het bestaan van de nieuwsbrief af. Daarnaast volgt 29% de gemeente op social media. De groep die de gemeente niet volgt, wist niet dat de gemeente hier gebruik van maakt en/of leest het nieuws al op andere plekken. Nieuws en actualiteiten over de gemeente worden vooral geraadpleegd via lokale media zoals VARnws en RTV Stichtse Vecht.

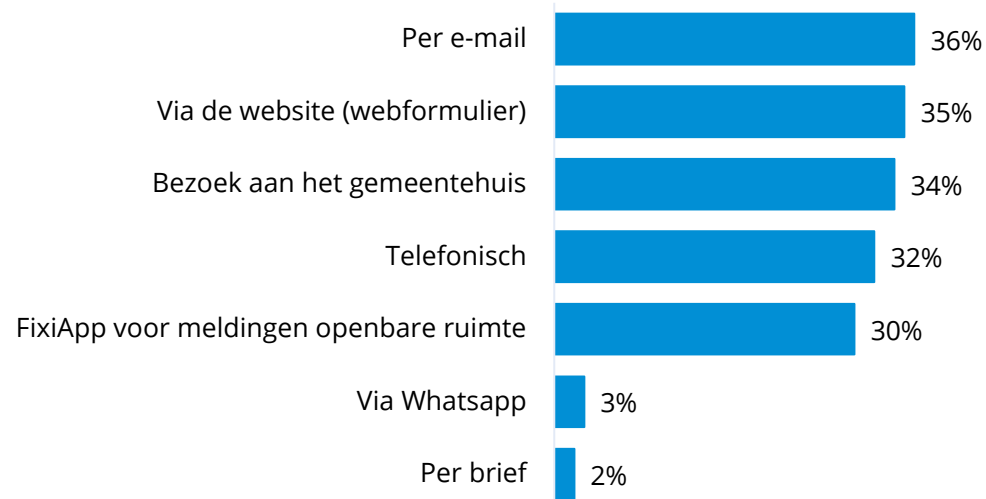
Contact met de gemeente

Ruim de helft van de inwoners heeft in de afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente. Dit contact was per e-mail, via de website, tijdens een bezoek aan het gemeentehuis, telefonisch en/of via de FixiApp.

In afgelopen 12 maanden contact gehad met gemeente



Op welke manier(en) heb je toen contact gehad met de gemeente?



Basis: alle respondenten (n=1.288); respondenten die contact hebben gehad met gemeente (n=685)

- Inwoners van 55 jaar of ouder hebben minder vaak contact gehad via de website (26%) of door een bezoek te brengen aan het gemeentehuis (25%). Binnen de groep jonger dan 54 heeft ongeveer 40% contact gehad via de website en/of door een bezoek te brengen aan het gemeentehuis.

Contact met de gemeente

Inwoners hadden met name contact met de gemeente over de openbare ruimte en/of over reizen (paspoorten, rijbewijzen, ID-kaarten).

Over welk onderwerp heb je contact gehad met de gemeente?



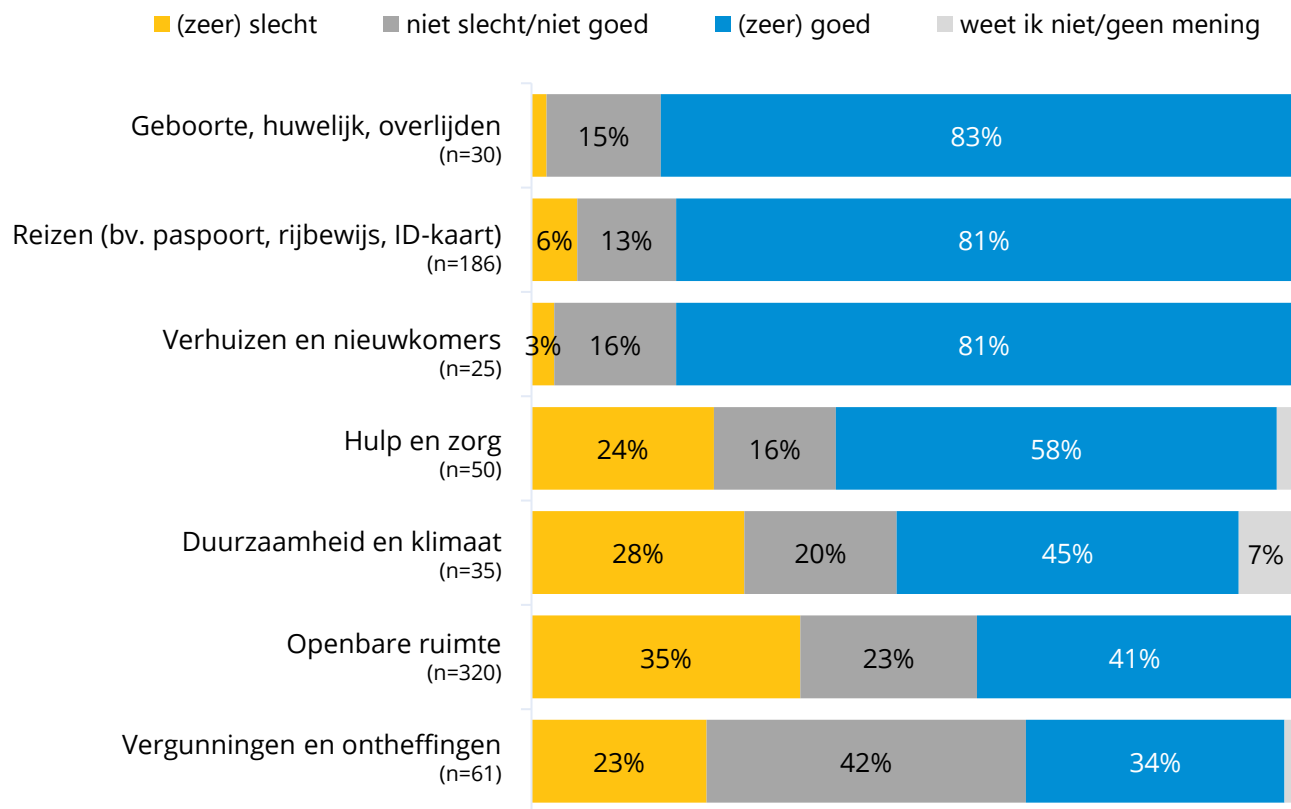
Basis: respondenten die contact hebben gehad met gemeente (n=685)

- In vergelijking met de andere leeftijdsgroepen hadden jongeren (16-34 jaar) vaker contact over geboorte, huwelijk en overlijden (19%) en over verhuizen en nieuwkomers (17%).
- 35 - 54-jarigen hadden vaker contact over reizen (40%) dan de andere leeftijdsgroepen.

Contact met de gemeente

Het contact over geboorte, huwelijk en overlijden (83%), over reizen (81%) en over verhuizen en nieuwkomers (81%) wordt (zeer) goed beoordeeld. Over het contact over de andere onderwerpen zijn niet alle inwoners positief. Zo is een derde van de inwoners die contact heeft gehad over de openbare ruimte hier niet tevreden over. Binnen de kleine groep inwoners die contact heeft gehad over hulp en zorg, duurzaamheid en klimaat en vergunningen en ontheffingen is ongeveer een kwart niet tevreden.

Hoe beoordeel je het contact dat je hebt gehad per onderwerp?

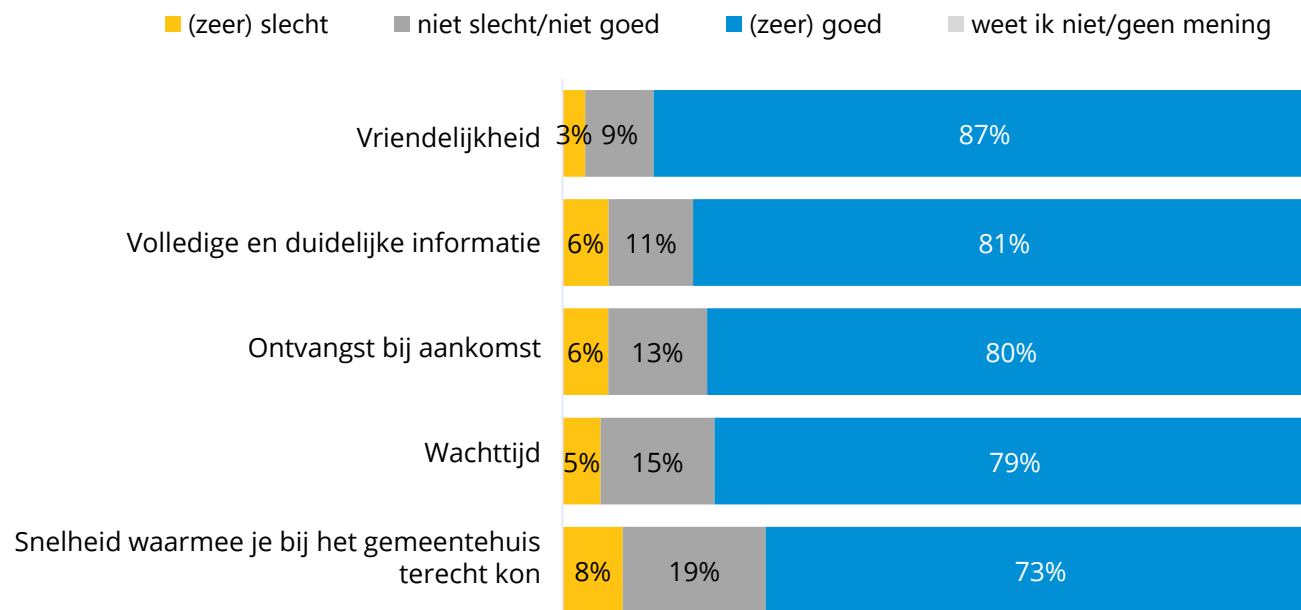


Basis: respondenten die contact hebben gehad over het onderwerp; onderwerpen waarvoor n<20 worden niet weergegeven; Percentages van 2% of lager zijn niet weergegeven, vanwege de leesbaarheid van de grafiek

Beoordeling bezoek aan het gemeentehuis

Inwoners zijn positief over de verschillende aspecten van hun bezoek aan het gemeentehuis.

Hoe zou je de volgende onderdelen van onze dienstverlening beoordelen? Bezoek aan gemeentehuis



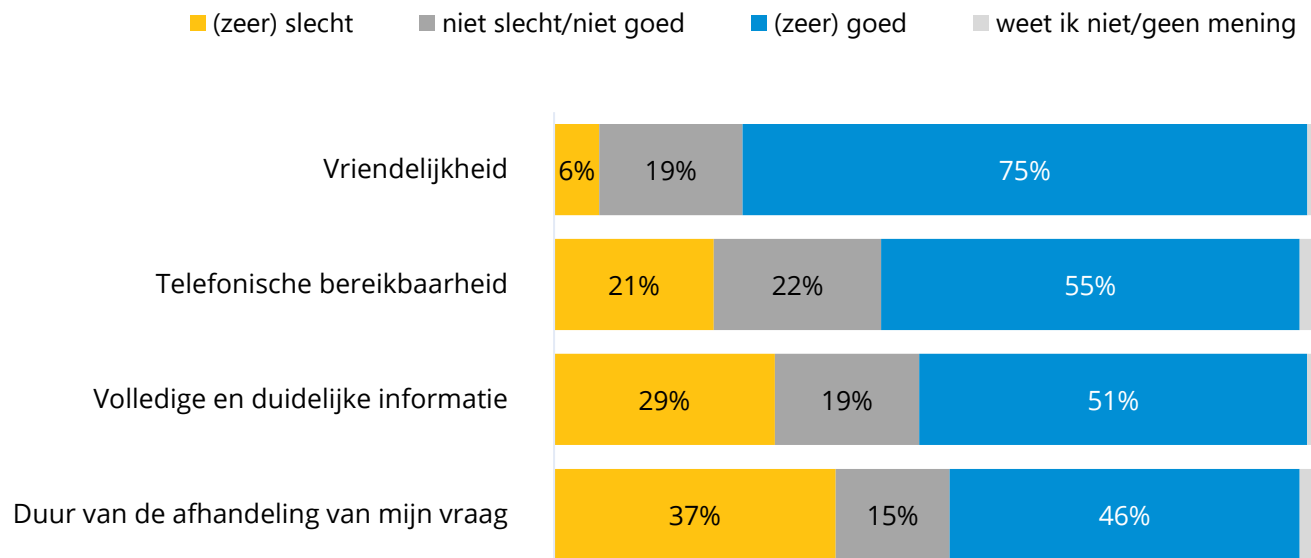
- Inwoners tussen 35 en 54 jaar zijn wat kritischer over de snelheid waarmee ze bij het gemeentehuis terecht konden: 13% vond dit (zeer) slecht.
- De snelheid waarmee inwoners op het gemeentekantoor terecht kunnen en de bereikbaarheid van het gemeentekantoor komen als verbeterpunten naar voren bij de open vraag wat er anders of beter had gekund in het contact met de gemeente.

Basis: respondenten die bezoek aan het gemeentehuis hebben gebracht (n=209); Percentages van 2% of lager zijn niet weergegeven, vanwege de leesbaarheid van de grafiek

Beoordeling telefonisch contact

Als het gaat om het telefonisch contact met de gemeente zijn inwoners vooral heel tevreden over de vriendelijkheid van de medewerkers: driekwart vond dit (zeer) goed. Ze zijn echter minder te spreken over de duur van de afhandeling van hun vraag: ruim een derde vindt dit (zeer) slecht, ook de volledigheid en duidelijkheid van de informatie kan worden verbeterd: 29% is hier niet tevreden over.

Hoe zou je de volgende onderdelen van onze dienstverlening beoordelen? Telefonisch contact



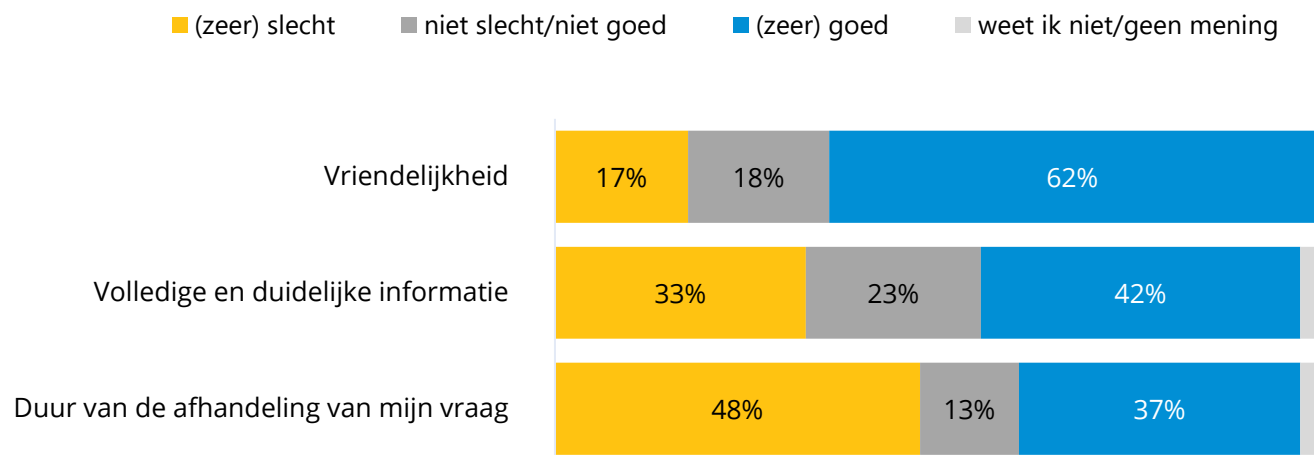
- Op de open vraag wat er beter of anders had gekund in hun contact met de gemeente geven inwoners aan dat de telefonische bereikbaarheid verbeterd kan worden en/of het teruggebeld worden.

Basis: respondenten die telefonisch contact hebben gehad (n=206); Percentages van 2% of lager zijn niet weergegeven, vanwege de leesbaarheid van de grafiek

Beoordeling contact per e-mail

Inwoners zijn positief over de vriendelijkheid van het contact dat ze per e-mail hebben gehad. Over de duur van de afhandeling van hun vraag zijn ze echter minder tevreden: bijna de helft vindt dit (zeer) slecht. Ook de volledigheid en duidelijkheid van de informatie kan worden verbeterd: een derde is hier niet tevreden over.

Hoe zou je de volgende onderdelen van onze dienstverlening beoordelen? Contact per e-mail



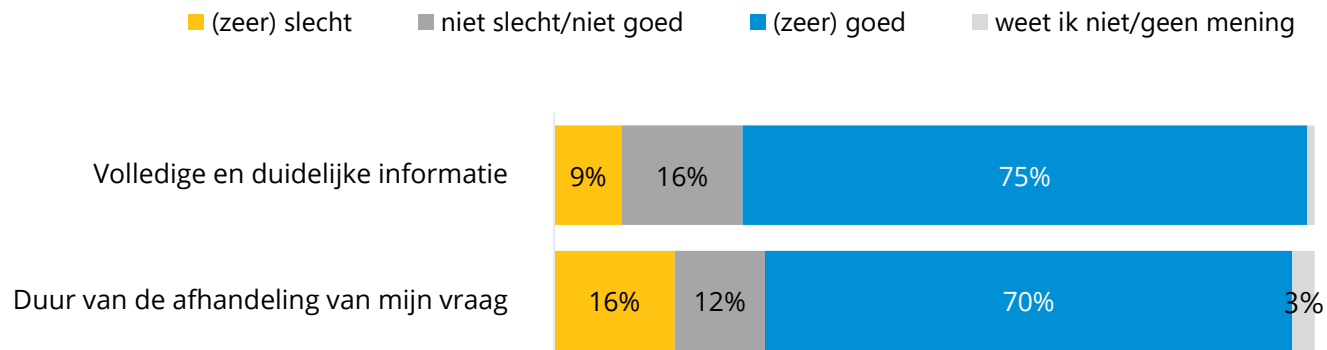
- Een belangrijk verbeterpunt wat ook naar voren komt in de open vraag aan inwoners over wat er beter of anders had gekund in hun contact met de gemeente is het op tijd reageren en beantwoorden van emailberichten.

Basis: respondenten die contact per e-mail hebben gehad (n=244); Percentages van 2% of lager zijn niet weergegeven, vanwege de leesbaarheid van de grafiek

Beoordeling contact via de website

De meerderheid van de inwoners die via de website contact hebben gehad zijn positief over dit contact. De informatie was volledig en duidelijk (75%) en de duur van de afhandeling van hun vraag was (zeer) goed (70%).

Hoe zou je de volgende onderdelen van onze dienstverlening beoordelen? Website

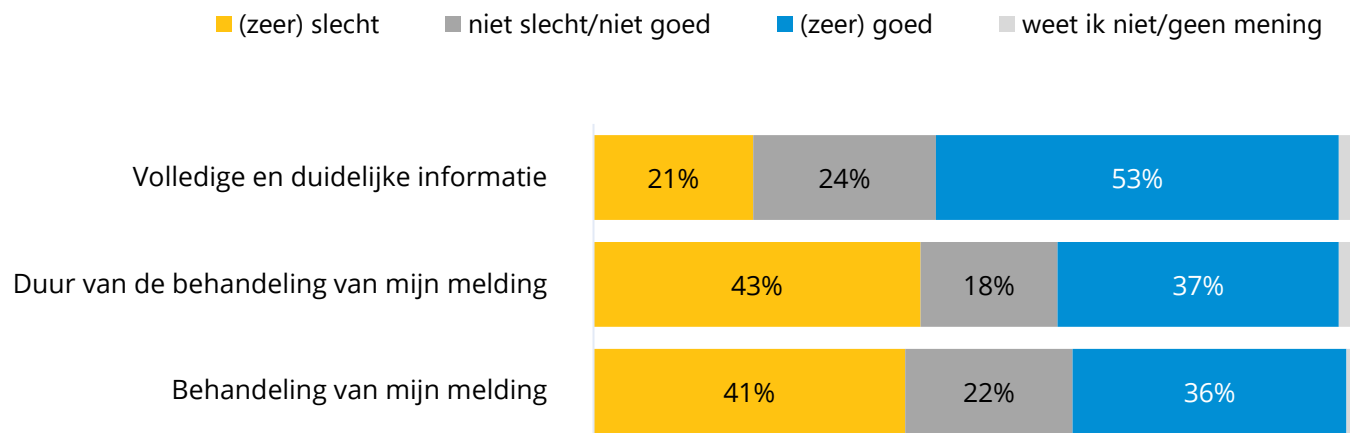


Basis: respondenten die via de website contact hebben gehad (n=217); Percentages van 2% of lager zijn niet weergegeven, vanwege de leesbaarheid van de grafiek

Beoordeling contact via de FixiApp

De helft van de inwoners die via de FixiApp contact heeft gehad, beoordeeld de volledigheid en duidelijkheid van de informatie als (zeer) goed. Minder positief zijn ze over de behandeling van hun melding: vier op de tien inwoners beoordelen zowel de behandeling van hun melding als duur ervan als (zeer) slecht.

Hoe zou je de volgende onderdelen van onze dienstverlening beoordelen? FixiApp



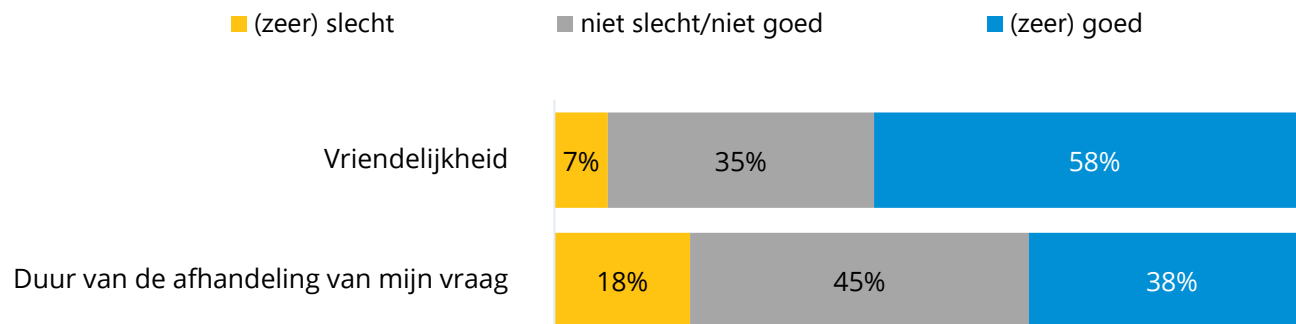
- Vooral 35-54 jarigen zijn kritisch over de behandeling van hun melding: 48% vindt dit (zeer) slecht. Tegenover circa een derde binnen de andere leeftijdsgroepen.
- In de open vraag wat er beter of anders had gekund in het contact met de gemeente worden de volgende verbeterpunten genoemd met betrekking tot de FixiApp: de snelheid waarmee hun melding wordt opgepakt en een terugkoppeling over de status en afhandeling van de melding.

Basis: respondenten die via de FixiApp contact hebben gehad (n=210);
 Percentages van 2% of lager zijn niet weergegeven, vanwege de leesbaarheid van de grafiek

Beoordeling contact via Whatsapp

Ruim de helft van de inwoners die contact via de Whatsapp hebben gehad zijn positief over de vriendelijkheid. Over de duur van de afhandeling is een grote groep 'neutraal'.

Hoe zou je de volgende onderdelen van onze dienstverlening beoordelen? Whatsapp



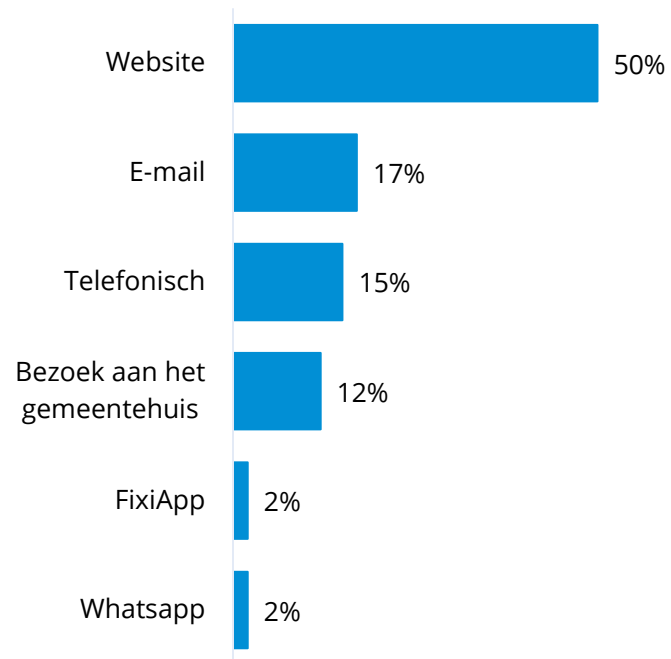
Basis: respondenten die via de Whatsapp contact hebben gehad (n=21); Percentages van 2% of lager zijn niet weergegeven, vanwege de leesbaarheid van de grafiek

Voorkeur contact met de gemeente

Voor het aanvragen van producten of diensten van de gemeente hebben inwoners het liefst contact via de website.

Op welke manier heb je het liefst contact met de gemeente?

Aanvragen van producten of diensten van de gemeente



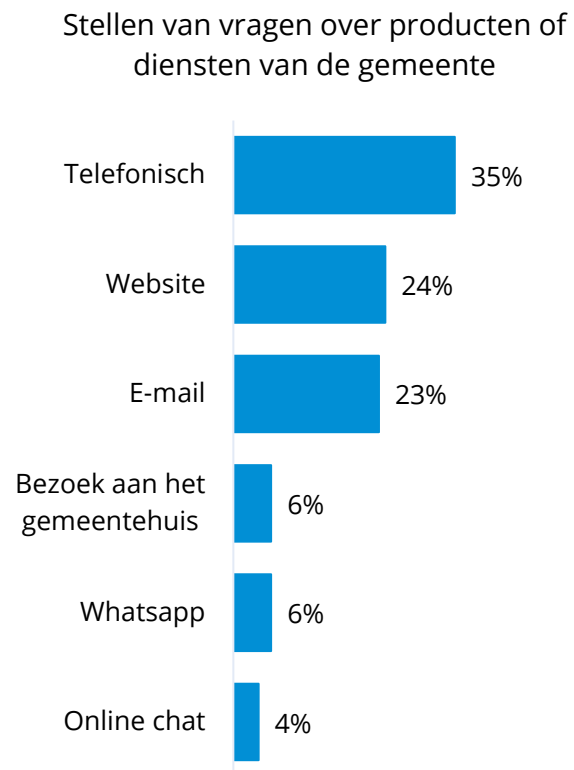
Basis: alle respondenten (n=1.288)

- Een opvallend verschil tussen de leeftijdsgroepen is dat de meerderheid van de inwoners tussen de 16-54 jaar het liefst contact heeft via de website voor het aanvragen van producten of diensten. Terwijl ouderen (55+) hier meer verdeeld over zijn: een derde geeft de voorkeur aan de website, 23% aan de e-mail en 22% geeft de voorkeur aan telefonisch contact.

Voorkeur contact met de gemeente

Voor het stellen van vragen over producten of diensten van de gemeente heeft een derde van de inwoners het liefst telefonisch contact. Bijna een kwart heeft liever via de website of via de e-mail contact.

Op welke manier heb je het liefst contact met de gemeente?



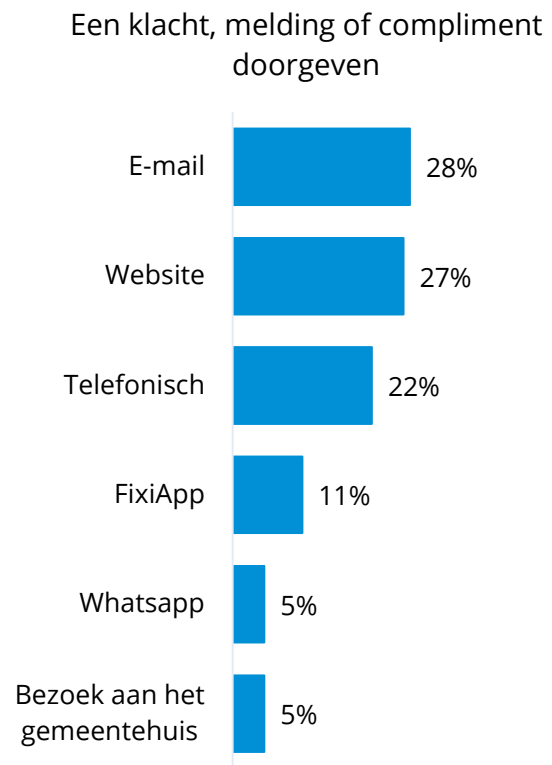
Basis: alle respondenten (n=1.288)

- De groep die de voorkeur geeft aan Whatsapp en de online chat bestaat voornamelijk uit jongeren. 11% van de 16-34 jarigen stelt graag hun vragen via de Whatsapp en 9% via een online chat.

Voorkeur contact met de gemeente

Voor het doorgeven van een klacht, melding of compliment hebben inwoners het liefst contact via de e-mail, via de website of telefonisch.

Op welke manier heb je het liefst contact met de gemeente?

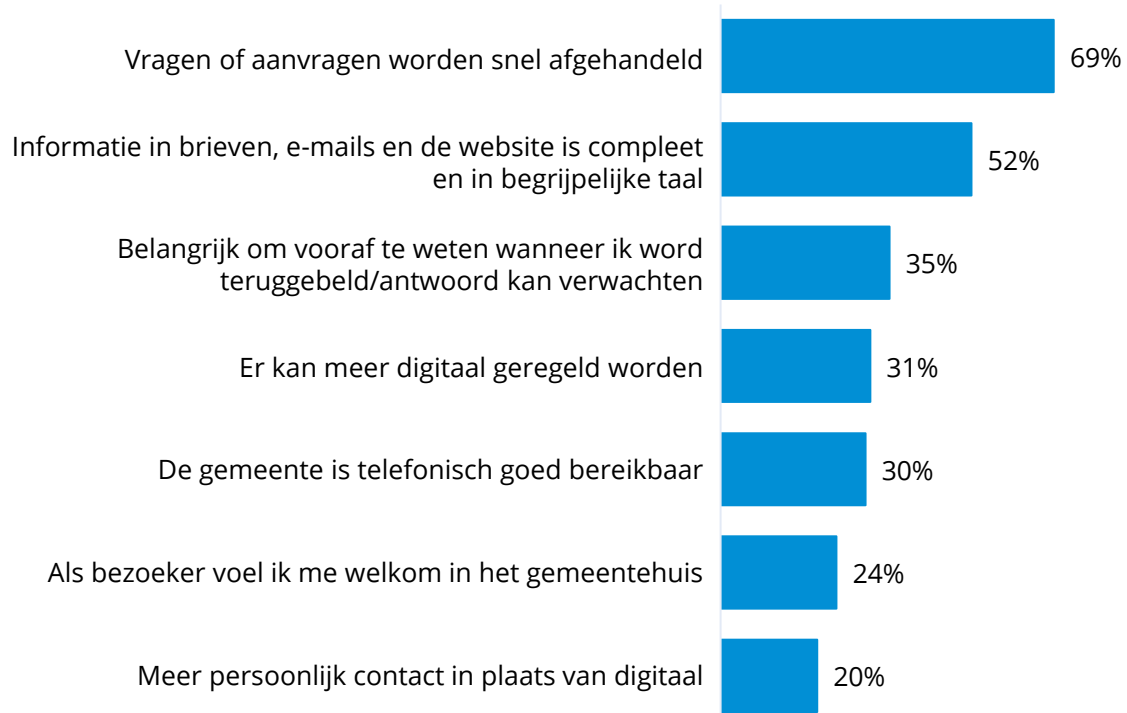


Basis: alle respondenten (n=1.288)

Belangrijkste aan dienstverlening

De ruime meerderheid van inwoners vindt een snelle afhandeling van vragen of aanvragen het meest belangrijk als het gaat om de dienstverlening van de gemeente. Daarnaast vindt de helft het ook belangrijk dat informatie in brieven, e-mails en op de website compleet is en in begrijpelijke taal.

Wat vind je het meest belangrijk als het gaat om de dienstverlening vanuit de gemeente?



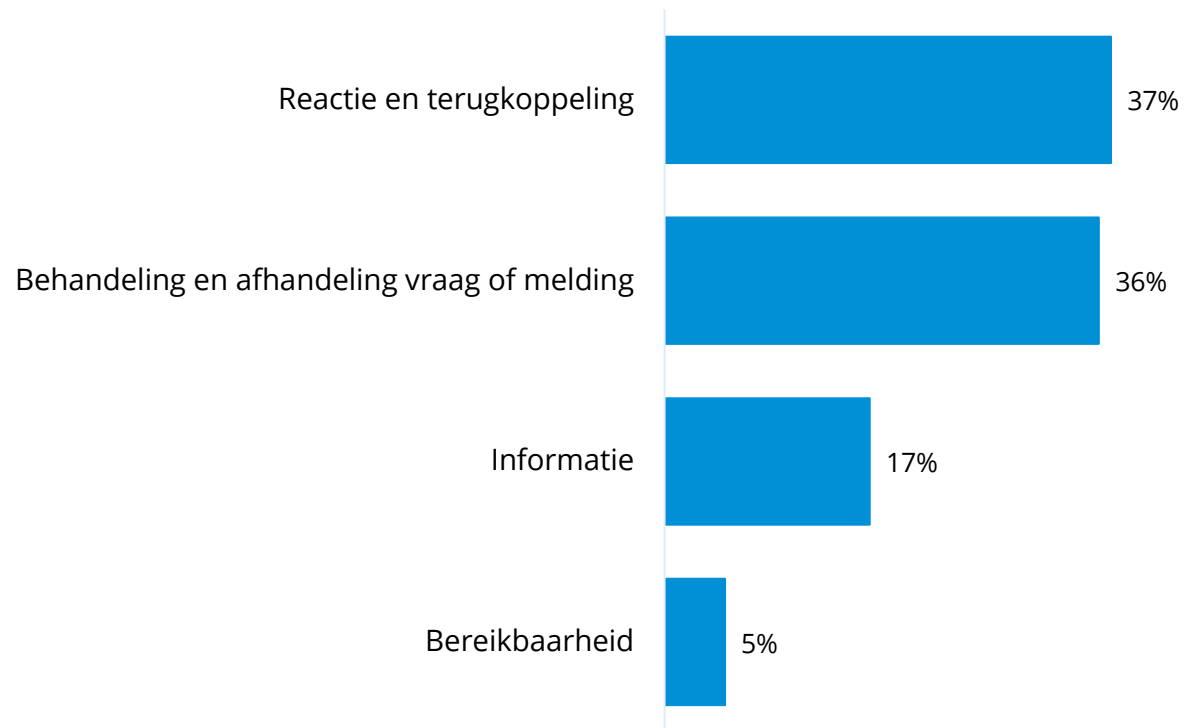
Basis: alle respondenten (n=1.288)

- De helft van de jongeren (16-34 jaar) vindt het belangrijk dat er meer digitaal geregeld kan worden.
- Een kwart van de ouderen (55+) wil juist meer persoonlijk contact in plaats van digitaal.

Verbeterpunten contact met de gemeente

De belangrijkste verbeterpunten die inwoners noemen is de reactie en terugkoppeling vanuit de gemeente: een reactie op hun mails, het teruggebeld worden en een terugkoppeling over de status en/of afhandeling van hun melding. Ook de behandeling en afhandeling van hun vraag of melding kan beter: de snelheid waarmee hun vraag of melding wordt opgepakt en het gevoel krijgen dat ze serieus worden genomen. Daarnaast worden ook de duidelijkheid en volledigheid en de vindbaarheid van informatie als verbeterpunten genoemd.

Wat had je anders of beter gewild in je contact met de gemeente?



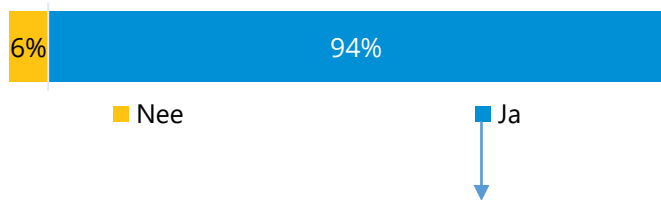
- Een kleine groep noemt ook de bereikbaarheid als verbeterpunt: de bereikbaarheid van het gemeentekantoor, de telefonische bereikbaarheid en de snelheid waarmee ze een afspraak kunnen krijgen op het gemeentekantoor.

Basis: respondenten die verbeterpunten aandroegen in hun contact met de gemeente (n=384); gebaseerd op open antwoorden

Beoordeling website

Inwoners zijn positief over de website www.stichtsevecht.nl. Bijna twee derde vindt de website (zeer) goed, 32% is 'neutraal' en slechts 5% vindt de website (zeer) slecht.

Ken je onze algemene website: www.stichtsevecht.nl?



Wat voor beoordeling zou je de website www.stichtsevecht.nl geven?*

■ (zeer) slecht
 ■ niet slecht/niet goed
 ■ (zeer) goed
 ■ weet ik niet/geen mening

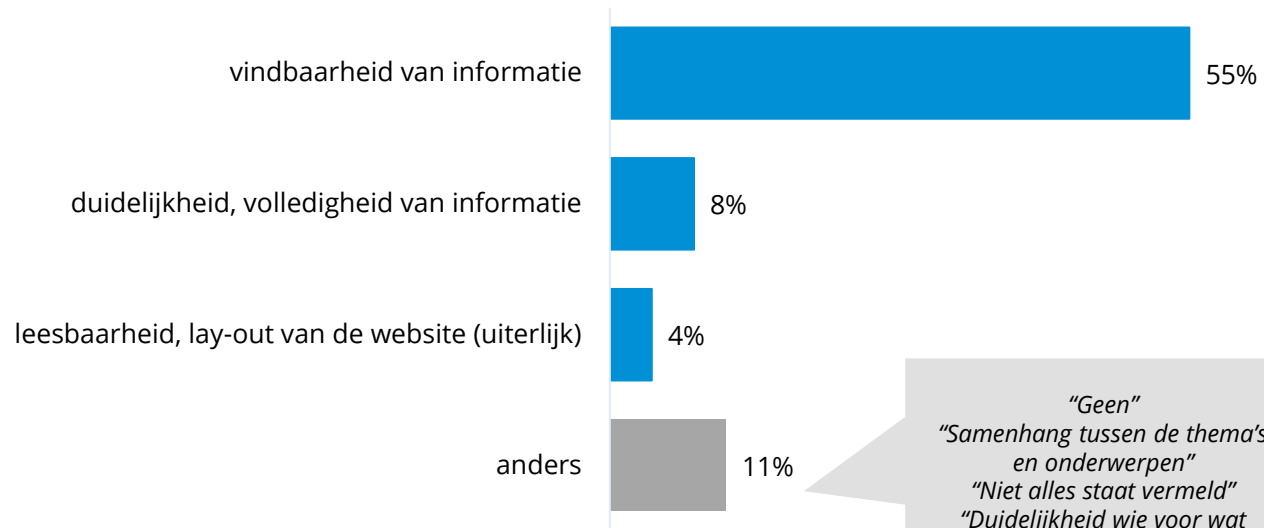


Basis: alle respondenten (n=1.288); *respondenten die de website kennen (n=1.207)

Beoordeling website

Vooral de vindbaarheid van de informatie kan nog verbeterd worden op de website: 55% vindt dit een verbeterpunt.

Wat kunnen we verbeteren aan de website?



"Geen"
"Samenhang tussen de thema's en onderwerpen"
"Niet alles staat vermeld"
"Duidelijkheid wie voor wat verantwoordelijk is"
"Regelmatig 'dode' links of doorverwijzingen op de website"

**Selectie van gegeven antwoorden*

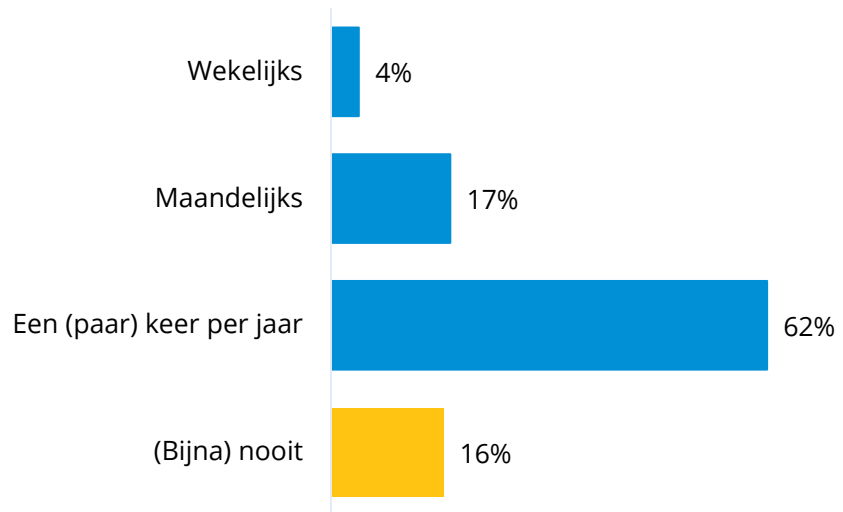
Basis: respondenten die de website kennen (n=1.207)

- De vindbaarheid van de informatie op de website komt ook terug als verbeterpunt in de open vraag wat er beter of anders kan in het contact met de gemeente.

Bezoek website

De meeste inwoners komen maandelijks of een paar keer per jaar op de website van de gemeente. 16% bezoekt de website (bijna) nooit.

Hoe vaak bezoek je onze website?

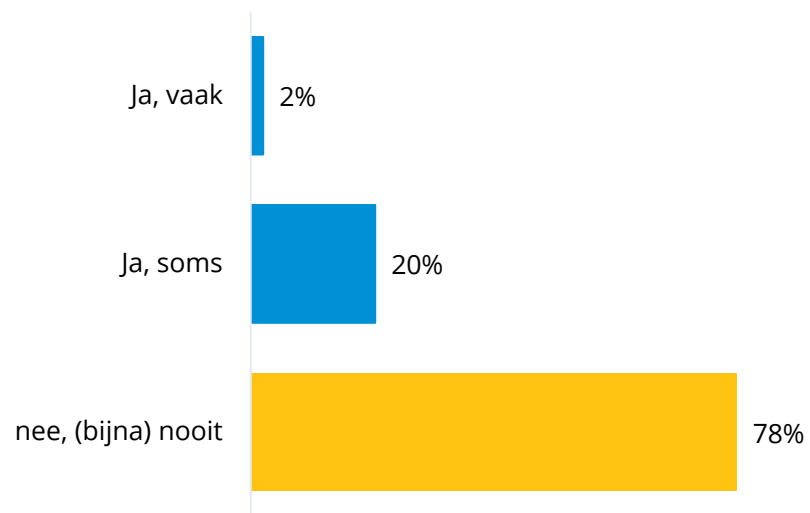


Basis: respondenten die de website kennen (n=1.207)

Bezoek website

Twee op de tien inwoners ervaart weleens problemen tijdens hun websitebezoek.

Ervaar je weleens problemen tijdens je websitebezoek, zoals een missende pagina, niet werkende zoekbalk of een storing?



Basis: respondenten die de website kennen (n=1.207)

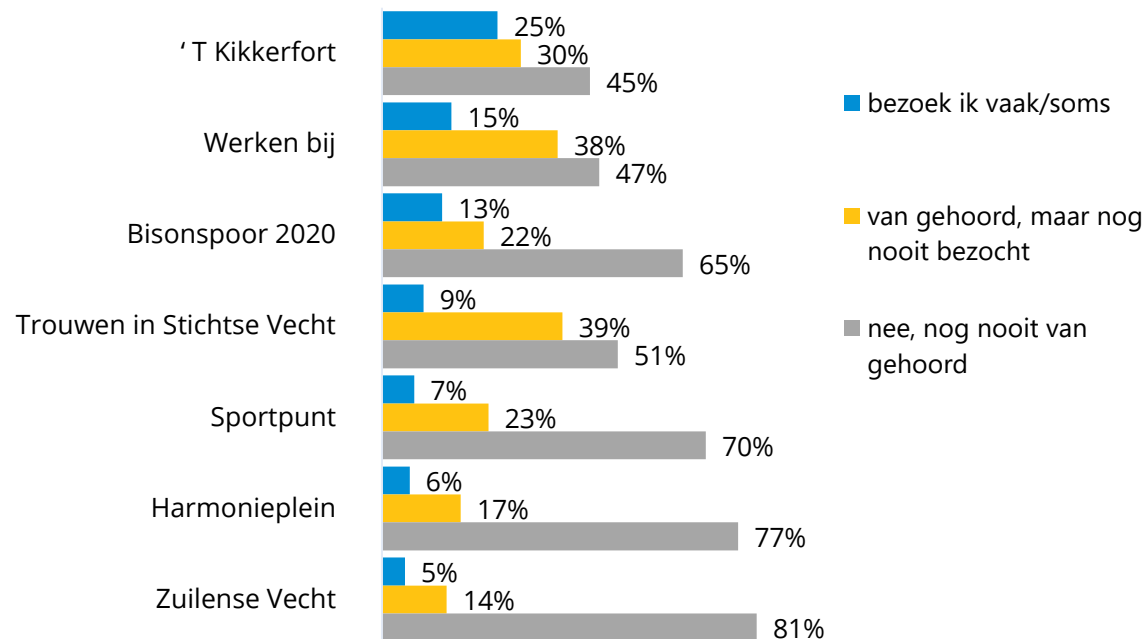
- Ouderen (55+) ervaren wat vaker problemen tijdens hun websitebezoek (25%) dan jongeren (16-34 jaar) (13%).



Andere websites van de gemeente

De helft van de inwoners kent de websites 'T Kikkerfort en 'Werken bij', de andere websites zijn wat minder bekend. Vooral 'Zuilense Vecht', 'Harmonieplein en 'Sportpunt' zijn relatief onbekend: een grote meerderheid van de inwoners heeft nog nooit van deze websites gehoord.

Als gemeente hebben we naast onze algemene website ook een aantal andere websites. Ken jij onderstaande websites?



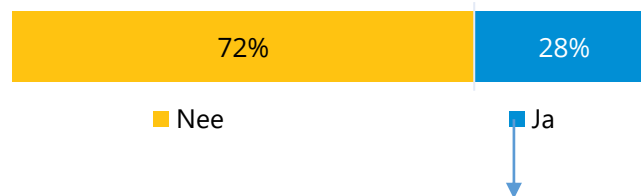
Basis: alle respondenten (1.288)

- Trouwen in Stichtse Vecht wordt vooral bezocht door jongeren (16-34 jaar): 21% bezoekt de website weleens.
- De website van 'T Kikkerfort (gelegen in Breukelen) wordt vooral bezocht door 35 – 54 jarigen (35%) en inwoners uit Breukelen (46%) en Nieuwer Ter Aa en Nieuwersluis (43%).
- De websites over de herontwikkelingsgebieden worden vooral bezocht door inwoners die er in de buurt wonen:
 - Bisonspoor 2020: vooral door inwoners uit Maarssenbroek (23%)
 - Harmonieplein: vooral door inwoners uit Maarssen (10%)
 - Zuilense Vecht: vooral door inwoners uit Maarssen & Oud Zuilen (11%).

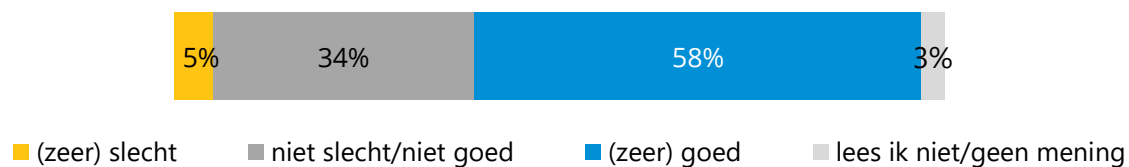
Nieuwsbrief

Ruim een kwart van de inwoners is geabonneerd op de nieuwsbrief van de gemeente. Ruim de helft hiervan vindt de nieuwsbrief (zeer) goed, een derde vindt het niet slecht/niet goed, 5% vindt de nieuwsbrief (zeer) slecht.

Ben je geabonneerd op onze nieuwsbrief?



Wat vind je van de nieuwsbrief?*

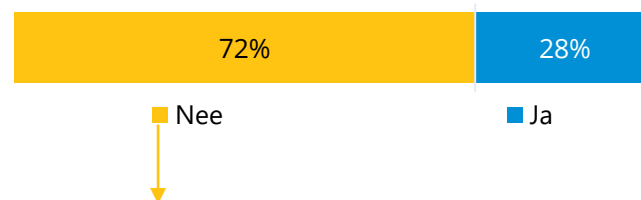


- Ruim een derde (37%) van de ouderen (55+) is geabonneerd op de nieuwsbrief. Binnen de andere leeftijdsgroepen ligt dit lager en is ongeveer 2 op de 10 inwoners geabonneerd.

Nieuwsbrief

72% van de inwoners is niet geabonneerd op de nieuwsbrief. Belangrijkste reden hiervoor is dat ze niet van het bestaan van de nieuwsbrief afwisten. Daarnaast geeft een kleine groep (15%) aan dat ze al genoeg nieuwsbrieven ontvangen en/of geen interesse hebben (11%).

Ben je geabonneerd op onze nieuwsbrief?



Waarom ben je niet geabonneerd op de nieuwsbrief?*



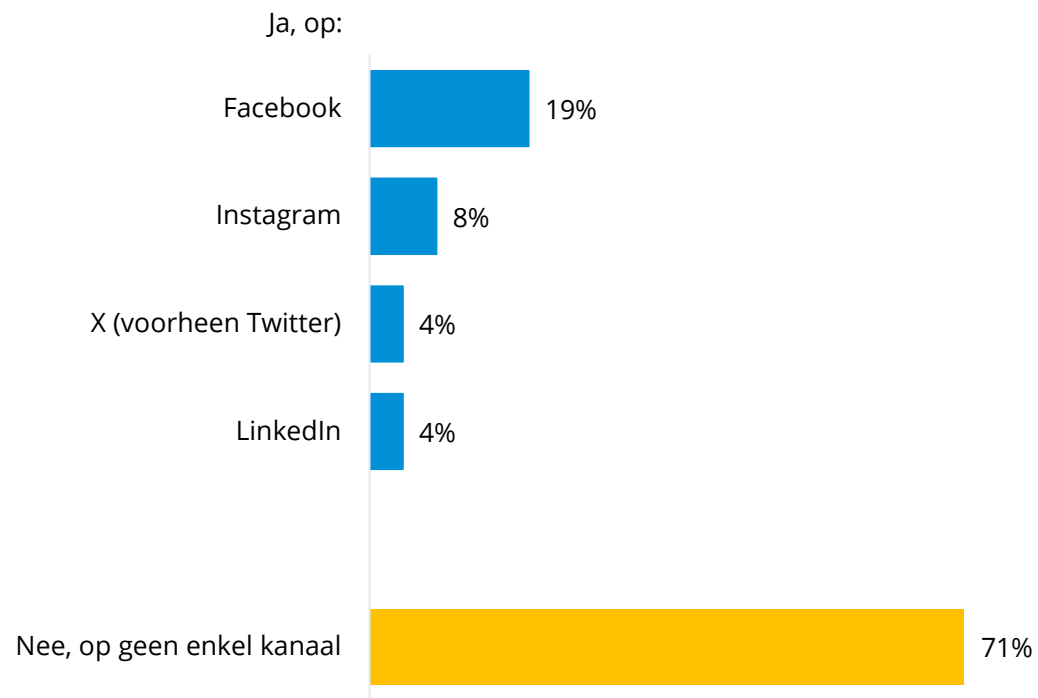
Basis: alle respondenten (n=1.288); * respondenten die niet geabonneerd zijn op de nieuwsbrief (n=866)

- Binnen alle leeftijdsgroepen is de belangrijkste reden voor het niet geabonneerd zijn op de nieuwsbrief dat ze niet van de nieuwsbrief afwisten.
- Inwoners tussen de 16 en 54 jaar geven daarnaast aan dat ze al genoeg nieuwsbrieven krijgen (18-20%) en/of ze hebben geen interesse (14-16%). Ouderen (55+) geven vaker als reden dat ze het nieuws al op andere plekken hebben gelezen (11%).

Social media

Bijna drie op de tien inwoners volgen de gemeente op social media. Ze volgen de gemeente vooral op Facebook.

Volg je de gemeente op onderstaande social media?



Basis: alle respondenten (n=1.288)

- Vooral inwoners van 35 tot 54 jaar volgen de gemeente op social media: 37% volgt de gemeente waarvan 27% op Facebook, 10% op Instagram en 11% op X of LinkedIn.
- Onder jongeren (16-34 jaar) volgt 30% de gemeente op social media. Dit is vooral op Instagram (16%) of op Facebook (12%).
- Een kwart van de ouderen (55+) volgt de gemeente op social media. Dit is vooral op Facebook (19%).
- 11% van de inwoners is geabonneerd op de nieuwsbrief én volgt de gemeente op social media.

Social media

Belangrijkste redenen waarom inwoners de gemeente niet volgen op social media is omdat ze niet wisten dat de gemeente hier ook gebruik van maakt, inwoners lezen het nieuws al op andere plekken of hebben geen social media.

Waarom volg je de gemeente niet?



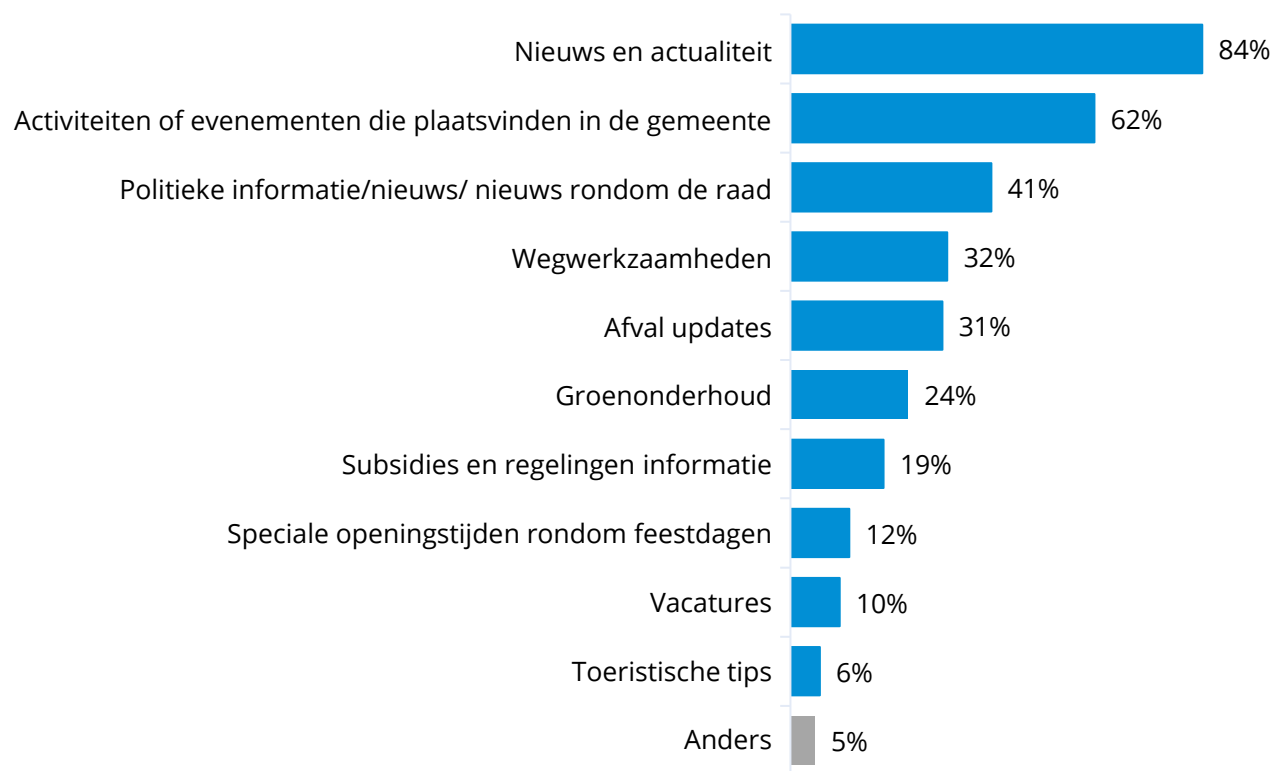
Basis: respondenten die de gemeente niet volgen op social media (n=954)

- Ouderen (55+) die de gemeente niet volgen op social media lezen het nieuws al op andere plekken (36%), wisten niet van het bestaan van social media (24%) en/of hebben geen social media (22%).
- Jongeren (16-34 jaar) die de gemeente niet volgen hebben geen interesse (33%) en/of wisten niet dat de gemeente hier gebruik van maakt (31%).

Social media

Inwoners volgen de gemeente op social media vooral voor informatie over nieuws en actualiteiten en over activiteiten of evenementen die plaatsvinden in de gemeente.

Waarom volg je de gemeente op social media? Voor informatie over:



Basis: respondenten die de gemeente volgen op social media (n=334)

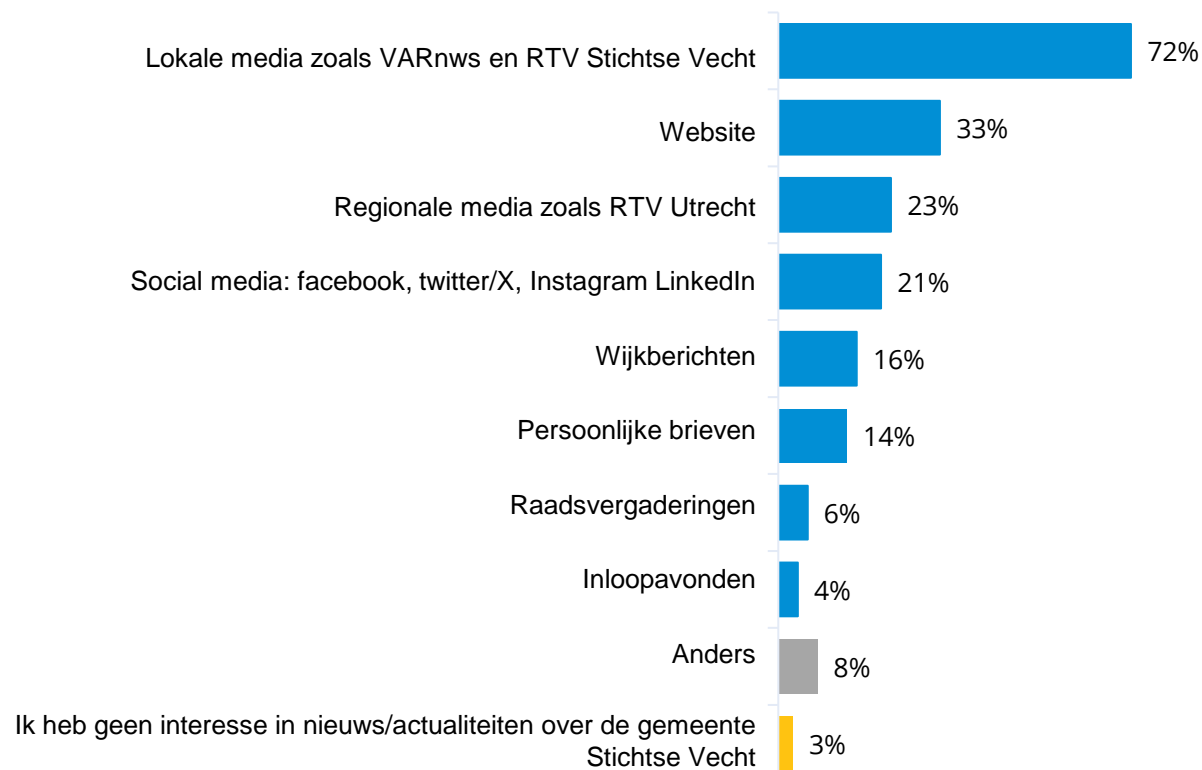
- Inwoners uit alle leeftijdsgroepen volgen de gemeente vooral voor informatie over nieuws en actualiteit en voor informatie over activiteiten en evenementen.
- Daarnaast zijn jongeren (16-34 jaar) ook op zoek naar politieke informatie/nieuws op de social media van de gemeente (48%).
- Ouderen (55+) zijn daarentegen meer geïnteresseerd in afvalupdates (40%)



Nieuws en actualiteiten over de gemeente

De meeste inwoners raadplegen lokale media zoals VARnws en RTV Stichtse Vecht voor nieuws en actualiteiten over de gemeente Stichtse Vecht.

Waar haal je nieuws/actualiteiten over de gemeente Stichtse Vecht vandaan?



Basis: alle respondenten (n=1.288)

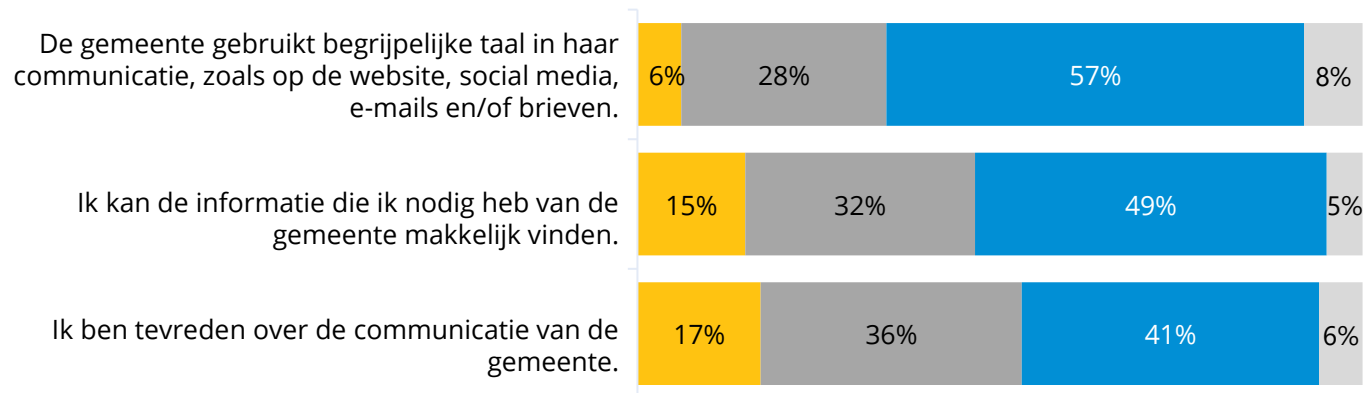


Communicatie vanuit de gemeente

Ruim de helft van de inwoners vindt dat de gemeente begrijpelijke taal gebruikt in haar communicatie. Ook de informatie die ze nodig hebben van de gemeente vindt de helft makkelijk te vinden. Vier op de tien inwoners is tevreden over de communicatie van de gemeente, een derde is 'neutraal'.

In hoeverre ben je het eens met onderstaande stellingen?

■ (helemaal) niet mee eens ■ neutraal ■ (helemaal) mee eens ■ weet ik niet/geen mening



Basis: alle respondenten (n=1.288)



Onderzoeksverantwoording

- De resultaten uit dit onderzoek zijn gebaseerd op de meting van oktober 2023 van het online inwonerspanel.
- Inwoners die al lid waren van het inwonerspanel hebben per e-mail een unieke link ontvangen waarmee ze de online vragenlijst konden invullen. Inwoners die nog geen lid waren van het inwonerspanel konden via een open link de vragenlijst invullen. Deze open link is verspreid via onder andere de website van de gemeente en social media.
- De online vragenlijst kon van 21 september t/m 12 oktober 2023 ingevuld worden. De vragenlijst is ingevuld door 1.288 inwoners:
 - Panelleden: 1.245 van de 1.879 (respons 66%)
 - Open link: 43 inwoners
- Om betrouwbare, representatieve uitspraken te kunnen doen over de totale groep inwoners van de gemeente Stichtse Vecht is een weging toegepast op geslacht en leeftijd. Op de volgende pagina is een overzicht te vinden van de achtergrondkenmerken van de inwoners die de vragenlijst hebben ingevuld.



Achtergrondkenmerken van de respondenten

Geslacht

	Aantal	% in steekproef	% daadwerkelijke bevolking
Man	698	54%	49%
Vrouw	580	45%	51%
Anders	3		
wil ik liever niet zeggen	7	1%	
Totaal	1.288	100%	100%

Leeftijd

	Aantal	% in steekproef	% daadwerkelijke bevolking
16 - 34 jaar	85	7%	26%
35 - 54 jaar	321	25%	31%
55+	882	68%	43%
Totaal	1.288	100%	100%

Woonkern

	Aantal	% in steekproef	% daadwerkelijke bevolking
Breukelen	226	18%	18%
Kockengen	69	5%	5%
Loenen aan de Vecht	73	6%	5%
Loenersloot	14	1%	1%
Maarsenbroek	381	30%	30%
Maarsse	381	30%	30%
Maarssebroek	17	1%	1%
Nieuwer Ter Aa	10	1%	1%
Nieuwersluis	11	1%	1%
Nigtevecht	27	2%	2%
Oud Zuilen	18	1%	1%
Tienhoven	32	2%	2%
Vreeland	29	2%	2%
Totaal	1.288	100%	100%

De verhouding naar geslacht en woonkern komen goed overeen met de daadwerkelijke verhouding binnen de totale groep inwoners binnen de gemeente. Wat betreft leeftijd is er een ondervertegenwoordiging van inwoners tussen de 16 en 34 jaar en een oververtegenwoordiging van inwoners van 55 jaar en ouder. Om betrouwbare uitspraken te kunnen doen over de totale groep inwoners is er gewogen op geslacht en leeftijd.