Factsheet Onderzoeksrapport Bronckhorst Spreekt

Augustus 2013

Gemeentelijke dienstverlening &
Gemeente Bronckhorst als woon-, werk- en recreëeromgeving

Geacht panellid,

Onlangs heeft u deelgenomen aan een onderzoek over (A) de gemeentelijke dienstverlening en (B) de gemeente Bronckhorst als woon-, werk- en recreëeromgeving. Hartelijk dank voor uw deelname! Graag delen wij de belangrijkste onderzoeksresultaten met u.

Bronckhorst Spreekt

In samenwerking met en in opdracht van de gemeente Bronckhorst heeft onderzoeks- & adviesbureau Moventem (uit Hengelo Gld.) het panel Bronckhorst Spreekt opgezet. Via het panel wordt drie tot vier keer per jaar naar de mening gevraagd van inwoners, ondernemers, instellingen en verenigingen, zodat de gemeente een goed beeld krijgt van wat er leeft en daarvan kan leren. Voor meer informatie zie: www.bronckhorstspreekt.nl.

Momenteel heeft Bronckhorst Spreekt 1.167 leden. Daarmee behoort Bronckhorst Spreekt tot de grootste gemeentelijke panels van Nederland. Het panel is nog steeds groeiende en nagenoeg representatief over de kernen van de gemeente.

Respons en betrouwbaarheid

Aan het onderzoek hebben 1.086 panelleden deelgenomen. Dit betekent dat maar liefst 93% van alle panelleden heeft meegedaan aan het onderzoek. Door het omvangrijke aantal personen dat heeft deelgenomen aan het onderzoek, kunnen op hoofdniveau statistisch met 95% betrouwbaarheid en 2,89% nauwkeurigheid uitspraken worden gedaan over alle inwoners van de gemeente.

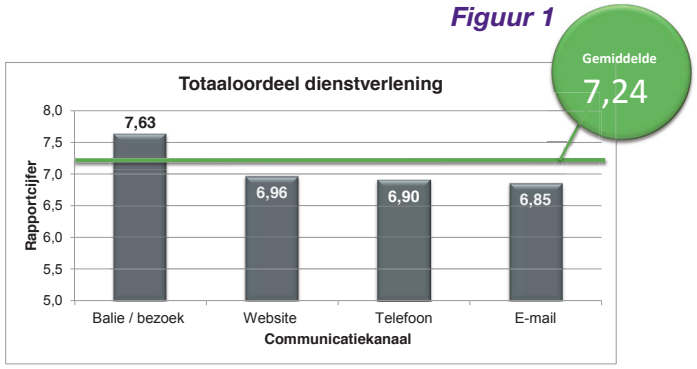
Beoordeling gemeentelijke dienstverlening

Inwoners die de afgelopen 12 maanden contact hebben gehad met de gemeente over een product, dienst, vraag of probleem beoordelen de gemeente gemiddeld met het rapportcijfer 7,24. De gemeentelijke dienstverlening is daarmee ‘ruim voldoende’ tot ‘goed’.

De communicatiekanalen die het meest worden benut zijn Balie/ bezoek, Website, Telefoon en E-mail. Het communicatiekanaal Balie wordt met een 7,63 significant hoger beoordeeld dan de overige kanalen en het gemiddelde totaalcijfer. De communicatiekanalen Website, Telefoon, en E-mail worden beoordeeld met respectievelijk de rapportcijfers 6,96, 6,90 en 6,85. Zie figuur 1 voor een visuele weergave van de beoordelingen.

De belangrijkste verbeterpunten hebben betrekking op de informatieverstrekking van de gemeente. Per communicatiekanaal verschillen de verbeterpunten die zijn aangegeven. Zo is een verbeterpunt van het kanaal Website dat de overzichtelijkheid voor verbetering vatbaar is. De panelleden geven bij het kanaal Telefoon aan dat duidelijkere informatie gewenst is. Voor het kanaal E-mail geldt dat inwoners graag meer op de hoogte willen worden gehouden van de afhandeling (termijn).

Figuur 1

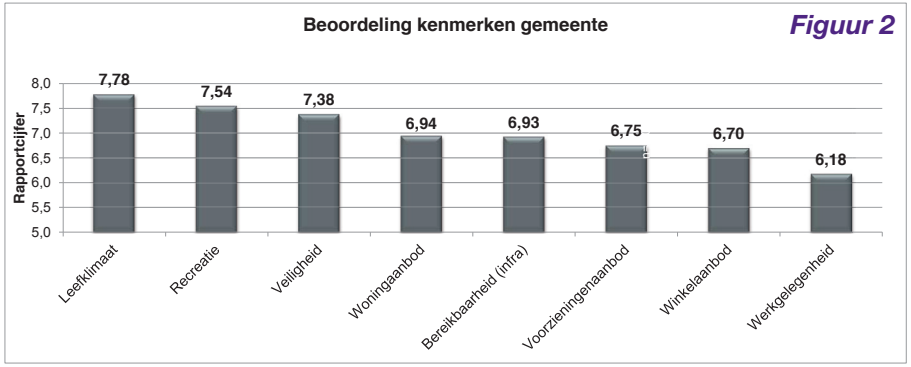


Gemeentelijke dienstverlening &
Gemeente Bronckhorst als woon-, werk- en recreëeromgeving

Beoordelingen kenmerken gemeente als woon-, werk- en recreëeromgeving

De panelleden is gevraagd om rapportcijfers toe te kennen aan een aantal kenmerken van de gemeente als woon-, werk- en recreëeromgeving. In figuur 2 de resultaten.

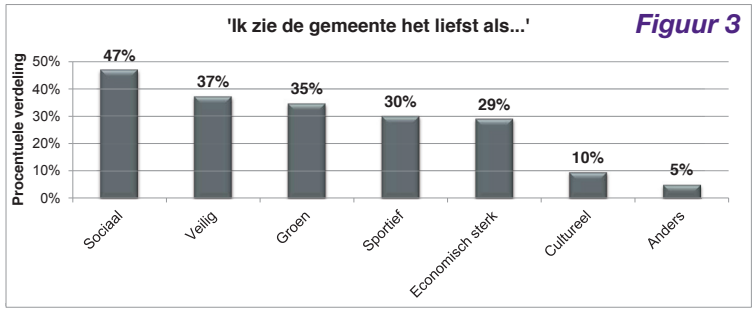
Het leefklimaat in de gemeente wordt het hoogst beoordeeld met een rapportcijfer 7,78. De top drie bestaat verder uit de kenmerken Recreatie (7,54) en Veiligheid (7,38). De overige kenmerken zijn allemaal onder de 7,00 beoordeeld. Het kenmerk Werkgelegenheid wordt het minst goed beoordeeld met een rapportcijfer 6,18.



Voorkeur karakteristieken gemeente als woon-, werk- en recreëeromgeving

De panelleden is gevraagd twee voorkeuren aan te geven voor wenselijke karakteristieken voor de gemeente als woon-, werk- en recreëeromgeving. Hierbij konden ook zelf karakteristieken worden aangedragen.

In figuur 3 de resultaten. De top drie van hoe de panelleden de gemeente het liefst zien: Sociaal (47%), Veilig (37%) en Groen (35%).



Mooiste plekje voor het Nederlandse koningspaar

Iedereen is de volgende hypothetische vraag gesteld: ‘Stel dat koning Willem-Alexander en koningin Máxima op bezoek komen en u krijgt de kans om ze te vergezellen naar de mooiste locatie in de gemeente Bronckhorst, waar neemt u ze dan mee naartoe?’. De antwoorden die zijn gegeven zijn zeer divers. Ter illustratie volgen enkele typerende quotes van respondenten.

“Waar ik mijn eigen kinderen het vaakst mee naar toe neem: naar Het Zand en de zandpaden eromheen, waar je prachtig kunt wandelen en fietsen, en sleeën in de winter. En naar een ‘Uutbloashuusken’ als dat in de buurt is.”

“Als eerste naar de Langenberg in Zelhem. Op deze hoogte heb je een grandioos uitzicht van Duitsland tot Arnhem en overzicht over de hele gemeente Bronckhorst.”

Factsheet Onderzoeksrapport Bronckhorst Spreekt

Augustus 2013

Gemeentelijke dienstverlening &
Gemeente Bronckhorst als woon-, werk- en recreëeromgeving

"Vorden. Met een levendige middenstand en een rijke historie en mooie natuur met prachtige kastelen."

"Het plaatsje Bronkhorst (oude gebouwen) en om te laten zien hoe de landbouw/veeteelt en de wijnbouw/kaasmakerij ook anders kan (biologisch dynamisch), dus met oog voor de natuur, hart voor de dieren en goed voor de mensen zelf. Kortom: het is genieten in de gemeente!"

"Ik zou ze meenemen op een toertocht (huifkar met trekker ervoor o.i.d., iets echt Achterhoeks) door een aantal kleine kernen waarmee de gemeente groot is geworden, zodat ze het karakteristieke van de kleine dorpen en het unieke hiervan kunnen ervaren."

Wat gebeurt er met de onderzoeksresultaten?

Dit is een veel gestelde en terechte vraag. Onderzoeks- & adviesbureau Moventem stelt samen met de gemeente een uitgebreide rapportage op van de onderzoeksresultaten. Op grond hiervan worden aanbevelingen gedaan. De aanbevelingen worden vertaald naar een praktisch actieplan gericht op verbeteringen. Op deze manier wordt er concreet wat met de inbreng van de panelleden gedaan. Niet alles is direct zichtbaar of mogelijk, maar er wordt wel degelijk iets gedaan met de onderzoeksresultaten. Als er iets in de gemeentelijke dienstverlening wijzigt, dan worden de inwoners hierover uiteraard geïnformeerd.

Mede op basis van uw input kan de gemeente als organisatie verbeteren en kan beleid worden vormgegeven. Bedankt voor uw nuttige inbreng en betrokkenheid!

Onderzoek naar Zorg & Leefbaarheid (september 2013)

We hebben aan u gevraagd welke thema's u belangrijk vindt voor toekomstig onderzoek. Bijna 40% van de panelleden heeft een suggestie gedaan. Hieruit kwamen onder andere de thema's 'Zorg' en 'Leefbaarheid' duidelijk naar voren. Dit sluit goed aan bij hetgeen waarmee de gemeente bezig is. Daarom wordt er medio/ eind september 2013 een volgend panelonderzoek gehouden naar deze thema's. Wij hopen dan weer te mogen rekenen op uw waardevolle input!

Lunchen met de (loco) burgemeester

Na ieder onderzoek worden vijf deelnemers aan Bronckhorst Spreekt uitgenodigd voor een lunch met de (loco) burgemeester, om nog eens van gedachten te wisselen over onderzoeken en uw mening. Iedere deelnemer maakt vanzelfsprekend evenveel kans op deze lunch. Als u wordt geselecteerd, dan wordt er contact met u opgenomen en een afspraak gemaakt.

Contact

Heeft u nog vragen of opmerkingen? Zie www.bronckhorstspreekt.nl of neem contact op met Bianca Tuenter of Luc Oonk van Moventem, zij staan u graag te woord. Ze zijn te bereiken via info@bronckhorstspreekt.nl of telefoonnummer (0575) 84 58 27.

U kunt ook contact opnemen met Gert Jan Mugge, de onderzoekscoördinator van gemeente Bronckhorst. Hij is bereikbaar via telefoonnummer (0575) 75 02 50.

Deze factsheet is met de grootste zorg samengesteld. Ondanks deze uiterste zorgvuldigheid kan het voorkomen dat informatie fout en/ of onvolledig is. Moventem en de gemeente Bronckhorst zijn niet aansprakelijk voor enige directe of indirecte schade die zou kunnen ontstaan door het gebruik van de aangeboden informatie.

Moventem
partners in onderzoek & advies
T 0575 84 3738 | E info@moventem.nl | W www.moventem.nl