



Samenvatting onderzoeksrapport: Gemeentelijke dienstverlening & Gemeente Brummen als woon-, werk- en recreëromgeving, dinsdag 3 februari 2015

Geachte panellid,

Onlangs heeft u deelgenomen aan het eerste panelonderzoek over (A) de gemeentelijke dienstverlening en (B) de gemeente Brummen als woon-, werk- en recreëromgeving. Hartelijk dank voor uw deelname! Graag delen wij de belangrijkste resultaten met u. Voor alle resultaten zie het onderzoeksrapport op www.brummenspreekt.nl.

Brummen Spreekt

Het gemeentebestuur van Brummen hecht veel waarde aan de meningen, ideeën en denkracht van inwoners. Op dinsdag 12 augustus 2014 heeft het college van B&W daarom ingestemd met het opzetten van een inwonerspanel, genaamd: 'Brummen Spreekt'. Via het inwonerspanel wordt een brede groep inwoners regelmatig om input gevraagd, over allerlei onderwerpen die spelen in de gemeente. De leden van het (gratis) inwonerspanel worden in ieder geval vier keer per jaar gevraagd om feedback te geven. Het onafhankelijke onderzoek- & adviesbureau Moventem beheert het inwonerspanel.

Momenteel heeft Brummen Spreekt 657 leden. Het panel is groeiende en nagenoeg representatief over de kernen van de gemeente.

Respons en betrouwbaarheid

Ten tijde van het onderzoek waren er 498 panelleden. Met andere woorden, nadat dit onderzoek was afgerond, zijn nog meer mensen lid geworden. Echter, deze personen hebben niet kunnen deelnemen aan dit eerste panelonderzoek.

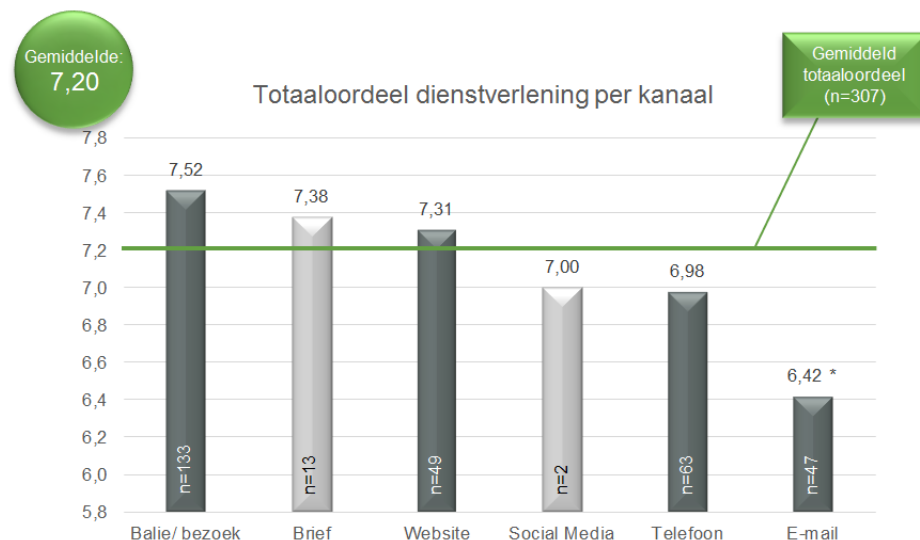
In totaal hebben 445 van de 498 respondenten aan het onderzoek deelgenomen. Een effectieve respons-rate van 89%.

Door het omvangrijke aantal personen dat heeft deelgenomen aan het onderzoek, kunnen statistisch met 95% betrouwbaarheid en ca. 5% nauwkeurigheid uitspraken worden gedaan over alle klanten/inwoners van de gemeente.

Rapportcijfers 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 7,20. De gemeentelijke dienstverlening is daarmee 'ruim voldoende' tot 'goed'.

De communicatiekanalen die het meest worden benut zijn Balie, Website, Telefoon en E-mail. Balie wordt het beste beoordeeld met een 7,52. Communicatiekanaal E-mail wordt het minst goed beoordeeld met een 6,42 (significant lager dan het gemiddelde).



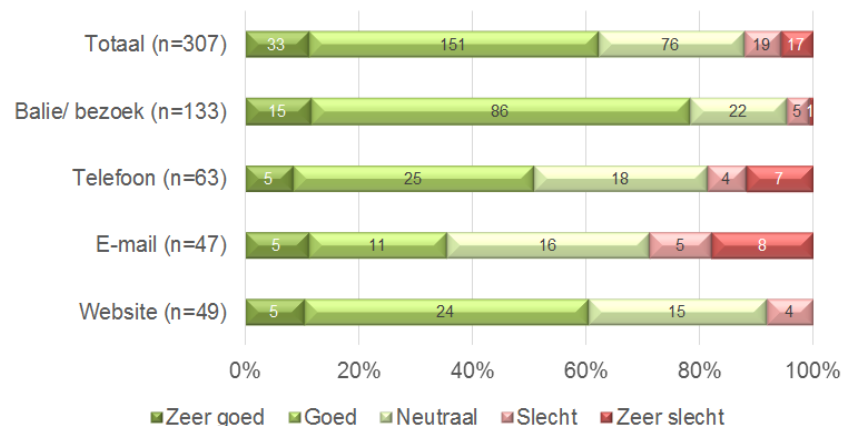
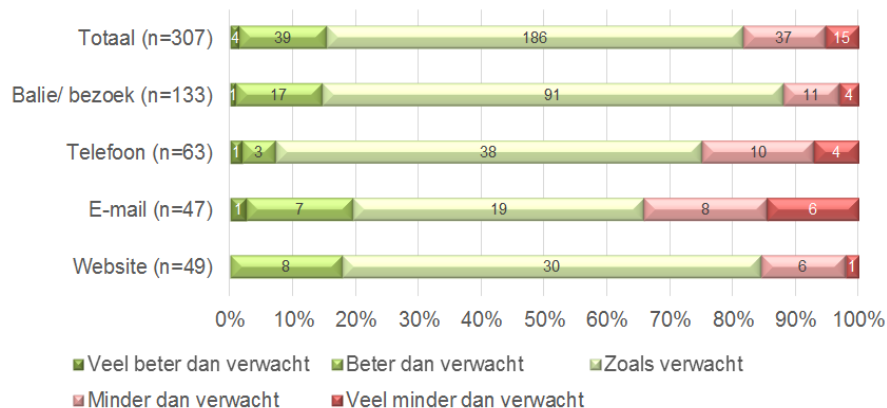


Samenvatting onderzoeksrapport: Gemeentelijke dienstverlening & Gemeente Brummen als woon-, werk- en recreëromgeving, dinsdag 3 februari 2015

De communicatiekanalen 'Brief' en 'Social Media' worden relatief weinig gebruikt. De resultaten van deze groepen zijn enkel indicatief en daarom licht grijs weergegeven. Vanwege de lage aantallen voor deze twee communicatiekanalen, wordt hier niet nader op in gegaan.

Prestatie t.o.v. verwachting

Ruim 60% van de respondenten op totaalniveau is van mening dat de prestatie van de gemeente is zoals vooraf verwacht. Het grootste verschil ('ontevredenheid') bestaat bij het communicatiekanaal 'E-mail', waar circa 30% de prestatie (veel) minder vindt dan verwacht.



Openingstijden gemeentehuis

Ruim 60% van de respondenten geeft aan op de hoogte te zijn van de huidige openingstijden voor de vrije inloop voor baliebezoek Burgerzaken. Daarnaast is 56% op de hoogte van de openingstijden voor baliebezoek Burgerzaken op afspraak.

De huidige openingstijden van de vrije inloop sluiten volgens 27% van de respondenten in (zeer) grote mate aan op de behoefte. Ruim 31% geeft aan dat dit in (zeer) geringe mate aansluit. Een vergelijkbaar beeld is te zien bij de openingstijden op afspraak waar de percentages op respectievelijk 27% en 28% liggen. Circa een derde van de respondenten heeft behoefte aan verruiming van de openingstijden voor de vrije inloop, terwijl een kwart behoefte heeft aan (ook) een verruiming van de tijden voor een afspraak. Slechts 7,5% van de respondenten is bereid om meer te betalen voor de verruiming van openingstijden.

Totale tijd behandeling

Respondenten die zijn geholpen bij de balie zijn het meest positief over de tijd van behandeling van een vraag, probleem, product of dienst. Circa 28% van de respondenten van kanaal 'E-mail' beoordeelt de totale tijd als (zeer) slecht.



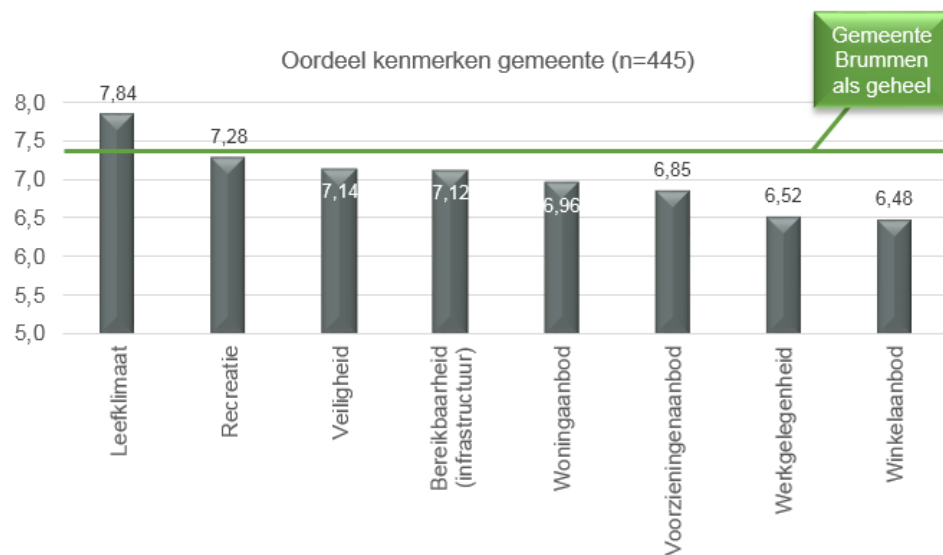
Samenvatting onderzoeksrapport: Gemeentelijke dienstverlening & Gemeente Brummen als woon-, werk- en recreëromgeving, dinsdag 3 februari 2015

Gemeente als woon-, werk- en recreëromgeving

De beoordeling van de gemeentelijke organisatie is in de voorgaande paragrafen aan de orde geweest. Naast vragen over de gemeente als organisatie, zijn aan alle respondenten enkele vragen gesteld over gemeente Brummen als woon-, werk- en recreëromgeving. De resultaten hierover worden op deze pagina weergegeven.

Kenmerken gemeente

Aan alle respondenten is gevraagd rapportcijfers toe te kennen aan een aantal kenmerken van de gemeente. Daarnaast is gevraagd om de gemeente in algemene zin, als woon-, werk- en recreëromgeving te beoordelen. In de volgende diagram worden de resultaten weergegeven.

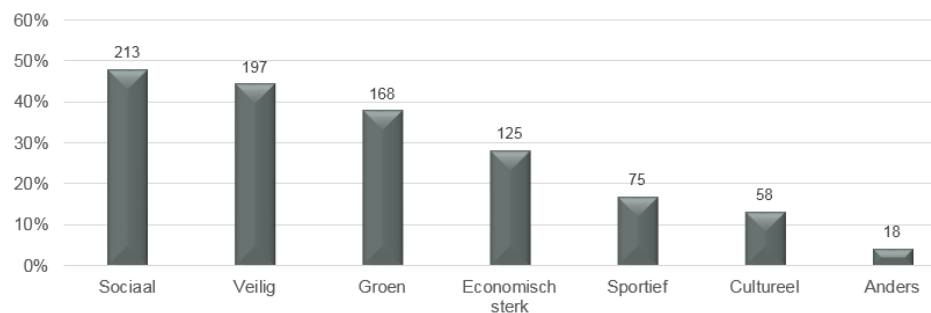


Het aspect leefklimaat wordt het hoogste beoordeeld met een 7,84. Daarnaast geeft men recreatie een 7,28. Een drietal kenmerken is onder de 7,00 beoordeeld, waarbij het winkelaanbod het laagst beoordeeld wordt met een rapportcijfer 6,48.

Karakteristieken Brummen

De respondenten is gevraagd een tweetal voorkeuren aan te geven over hoe men de gemeente het liefst ziet. Hierbij kon men kiezen uit de wenselijke karakteristieken voor de gemeente als woon-, werk- en recreëromgeving of kon een eigen karakteristiek worden aangedragen.

'Ik zie de gemeente het liefst als ...' (n=443)
(respondenten konden maximaal twee voorkeuren aangeven)



De top drie van hoe de respondenten de gemeente het liefst zien: Sociaal (48%), Veilig (44%) en Groen (38%).



Samenvatting onderzoeksrapport: Gemeentelijke dienstverlening & Gemeente Brummen als woon-, werk- en recreëromgeving, dinsdag 3 februari 2015

Wat gebeurt er met de onderzoeksresultaten?

Dit is een veel gestelde en terechte vraag. Onderzoek- & adviesbureau Moventem stelt rapportage op over de resultaten. Gemeente Brummen gaat hier vervolgens mee aan de slag. Het gemeentebestuur neemt de resultaten van onderzoek onder het inwonerspanel erg serieus. De resultaten van dit eerste onderzoek worden betrokken bij de verdere ontwikkeling van de gemeentelijke dienstverlening.

Niet alle acties die de gemeente onderneemt naar aanleiding van het onderzoek zijn direct merkbaar, maar er wordt wel degelijk iets gedaan met de onderzoeksresultaten. Mede op basis van uw input kan de gemeente als organisatie verbeteren en kan beleid worden vormgegeven. Bedankt voor uw nuttige inbreng en betrokkenheid!

Lunchen met de burgemeester

Uit de deelnemers aan het onderzoek, worden vijf personen geselecteerd via een loting. Deze personen worden uitgenodigd voor een lunch met (waarnemend) burgemeester Alex van Hedel, om in een informeel gesprek nog eens van gedachten te wisselen over de resultaten. Iedere deelnemer maakt vanzelfsprekend evenveel kans op deze lunch. Als u wordt geselecteerd, dan wordt er contact met u opgenomen en een afspraak gemaakt.

Agenda

- *Nieuw panelonderzoek naar kerntaken:* Eind februari '15 ontvangt u hiervan een uitnodiging om mee te doen. Welke taken moet gemeente Brummen volgens u uitvoeren en hoe? Waar kan het wel een tandje minder of juist meer? Wat vindt u bijvoorbeeld van het onderhoudsniveau van onze wegen en van het openbaar groen in onze dorpen? Maar ook: wat kunnen inwoners zelf doen?
- *Uitnodiging inwonersbijeenkomsten over kerntaken:* Voordat u de enquête ontvangt over de kerntaken van gemeente Brummen, worden twee bijeenkomsten georganiseerd. U bent als panellid van harte uitgenodigd deel te nemen! De bijeenkomsten zijn op maandag 16 februari in het Tjark Rikscentrum in Eerbeek, en op dinsdag 17 februari in de hal van het gemeentehuis in Brummen. Beide bijeenkomsten beginnen om 20:00 uur. Vanaf 19:30 kunt u inlopen en staat de koffie klaar. Meld u wel even van te voren aan via deze link: www.moventem.nl/brummen zodat wij weten hoeveel mensen we kunnen verwachten en het programma daarop aan kunnen passen.

Contact

Heeft u nog vragen of opmerkingen? Zie www.brummenspreekt.nl of neem contact op met Luc Oonk van Moventem. Hij staat u graag te woord. Luc is te bereiken via telefoonnummer (0575) 84 3738 of per mail via info@brummenspreekt.nl.