



BURGERPANEL VEENENDAAL PEILING 2 2017

VEENSE SAMENLEVING

**Gemeente Veenendaal
Oktober/november 2017**



Uitgave:	Research 2Evolve Tesselschadelaan 15A 1217 LG Hilversum Tel: (035) 623 27 89 info@research2evolve.nl www.research2evolve.nl
Datum:	Oktober/november 2017
Onderzoek:	Burgerpanel Veenendaal Peiling 2 2017 Veense samenleving
Projectnummer:	20170824.01
Opdrachtgever:	Gemeente Veenendaal

Het onderzoek is uitgevoerd door Research 2Evolve. Het marktonderzoeksbureau neemt de richtlijnen van de MOA (MarktOnderzoekAssociatie) en ESOMAR (European Society for Opinion and Marketing Research) in acht. Deze richtlijnen zijn bij Research 2Evolve op te vragen.

Het overnemen uit deze publicatie is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.

Hoofdstuk 1	Onderzoeksverantwoording	4
1.1	Inleiding	5
1.2	Uitvoering van het onderzoek	5
1.3	Responsoverzicht	5
1.4	Weging en rapportage	6
1.5	Steekproefsamenstelling	6
Hoofdstuk 2	Resultaten	7
2.1	Laatste contact met gemeente	8
2.2	Samenwerking met gemeente	11
2.3	Relatie met Veenendaal	16

HOOFDSTUK 1

ONDERZOEKSVERANTWOORDING



1.1 Inleiding

In opdracht van gemeente Veenendaal heeft het onderzoeksbureau Research 2Evolve het tweede onderzoek in 2017 uitgevoerd onder de leden van het burgerpanel Veenendaal. De gemeente Veenendaal wil graag met de samenleving samenwerken aan oplossingen voor lokale vraagstukken, denk hierbij bijvoorbeeld aan: initiatieven vanuit de buurt, bestemmingsplannen, beheer groenvoorziening, veiligheid in de eigen wijk, maatschappelijke ondersteuning, zoals gehandicaptenzorg, jeugdzorg, ouderenzorg en Wmo, evenementen, werkgelegenheid en het continu verbeteren van de gemeentelijke dienstverlening. Daarbij vindt de gemeente een actieve betrokkenheid van zowel burgers, bedrijven, organisaties en de gemeente belangrijk. En ook de wijze waarop het contact met de samenleving plaats vindt. De gemeente is benieuwd in hoeverre inwoners vinden dat de gemeente de ruimte geeft om betrokken te zijn, invloed uit te oefenen, mee te denken en zich gehoord te voelen. De gemeente wil bij dit soort onderwerpen de samenwerking tussen de Veense samenleving en het gemeentehuis verder versterken. Middels dit onderzoek wil de gemeente dit inzichtelijk krijgen.

1.2 Uitvoering van het onderzoek

Steekproef	burgerpanel Veenendaal
Methode	online
Uitnodiging	per e-mail
Veldwerkperiode	woensdag 24 oktober – maandag 20 november
Herinnering	1 keer

1.3 Responsoverzicht

	N
Bruto steekproef	511
Vers sample / niet gereageerd	204
Niet volledig ingevulde vragenlijsten	53
Complete vragenlijsten	254
Respons	50%

1.4 Weging en rapportage

Voor deze peiling hebben wij gecontroleerd of er een afwijking is op basis van de variabelen; geslacht, leeftijd, huishoudgrootte en postcodegebied. De respons wijkt voor de desbetreffende variabelen af, waarmee wij een weging hebben toegevoegd, zodat de resultaten een juiste afspiegeling vormen van de werkelijke bevolking. In de rapportage wordt de ongewogen N weergegeven.

Daar waar de som van de resultaten niet precies op 100% uitkomt, wordt dit veroorzaakt door afrondingsverschillen of was meer dan één antwoord toegestaan. Waar in de grafieken ongelijke N-nen te zien zijn, wordt dit veroorzaakt door het uitsluiten van de antwoordcategorie 'geen mening/niet van toepassing'.

1.5 Steekproefsamenstelling

De steekproef is, uitgesplitst naar enkele achtergrondkenmerken, als volgt samengesteld:

	ONGEWOGEN		GEWOGEN	
	N	%	N	%
Geslacht				
Man	152	58,8	122	47,9
Vrouw	102	41,2	132	52,1
Leeftijd	N	%		
16 t/m 34 jaar	19	7,5	55	21,6
35 t/m 44 jaar	25	9,8	42	16,7
45 t/m 54 jaar	70	27,6	52	20,6
55 t/m 64 jaar	62	24,4	46	18,3
65 t/m 74 jaar	64	25,2	35	13,9
75 jaar en ouder	14	5,5	23	9,0
Huishoudgrootte	N	%	N	%
1	30	11,8	64	25,0
2	121	47,6	91	36,0
3	25	9,8	34	13,4
4	56	22,0	43	16,9
5 of meer	22	8,7	22	8,7

	ONGEWOGEN		GEWOGEN	
	N	%	N	%
Postcode				
3901	25	9,8	41	16,0
3902	47	18,5	43	17,1
3903	32	12,6	22	8,8
3904	55	21,7	54	21,1
3905	49	19,3	53	21,0
3906	39	15,4	35	13,9
3907	7	2,8	6	2,2

HOOFDSTUK 2

RESULTATEN



2.1 Resultaten – Laatste contact met gemeente

Wanneer heeft u voor het laatst contact gehad met de gemeente over de onderstaande onderwerpen?

	N	Ik heb hierover nooit contact gehad met de gemeente	Afgelopen maand	Afgelopen half jaar	Afgelopen jaar	Meer dan een jaar geleden	Ik weet niet meer wanneer dit was
Initiatieven vanuit de buurt	254	79%	3%	6%	3%	6%	4%
Bestemmingsplannen	254	69%	5%	5%	5%	10%	6%
Bovenwijkse voorzieningen, zoals parken, sportvelden en buurtcentra	254	84%	4%	3%	2%	5%	2%
Beheer groenvoorziening	254	56%	6%	13%	11%	11%	3%
Veiligheid in de eigen wijk	254	59%	5%	10%	6%	12%	8%
Maatschappelijke ondersteuning, zoals gehandicaptenzorg, jeugdzorg, ouderenzorg en Wmo	254	76%	4%	2%	6%	7%	5%
Aanvragen van een vergunning	254	63%	3%	4%	2%	20%	9%
Organiseren van evenementen	254	84%	0%	6%	1%	4%	5%
Ontwikkeling bedrijvigheid en werkgelegenheid	254	93%	0%	1%	0%	1%	4%
Continu verbeteren van de gemeentelijke dienstverlening	254	82%	2%	3%	3%	4%	6%

Panelleden hebben het meest contact gehad met de gemeente over het beheer van de groenvoorziening. **Drie op tien** panelleden heeft hier het afgelopen jaar contact over gehad. **Eén op de vijf** panelleden heeft het afgelopen jaar contact gehad met de gemeente betreffende de veiligheid in de buurt. Het **minst** is er contact geweest met de gemeente over de ontwikkeling bedrijvigheid en werkgelegenheid.

2.1 Resultaten – Laatste contact met gemeente

U heeft zojuist aangegeven contact gehad te hebben met de gemeente betreffende onderstaande onderwerpen. Kunt u hieronder per onderwerp aangeven met wie u het meest contact heeft gehad? *

	Initiatieven vanuit de buurt	Bestemmingsplannen	Bovenwijkse voorzieningen	Beheer groenvoorziening	Veiligheid in de eigen wijk
N	30	37	21	75	53
Wijkmanager	62%	11%	23%	8%	39%
Beleidsmedewerker	6%	45%	11%	6%	6%
Medewerker aan de balie	8%	10%	7%	9%	5%
Medewerker klantcontactcentrum (telefonisch)	7%	0%	4%	33%	4%
Gemeentelijke voorlichter/communicatie	4%	4%	17%	0%	3%
Buitengewoon opsporingsambtenaar (BOA) / controleur	0%	0%	0%	0%	8%
Medewerker buitendienst	0%	7%	4%	8%	1%
Afdelingsmanager/Leidinggevende	0%	0%	0%	1%	4%
Directeur/Gemeentesecretaris	0%	1%	0%	0%	0%
Burgemeester/Wethouder/College	2%	0%	1%	2%	0%
Raadslid / Griffier	0%	1%	0%	0%	1%
Iemand anders	0%	1%	4%	17%	19%
Weet ik niet meer	12%	21%	29%	16%	10%

Er wordt het **meest** contact opgenomen met de wijkmanager voor initiatieven in de buurt, bovenwijkse voorzieningen en de veiligheid in de wijk.

Voor het beheer van de groenvoorziening wordt het meest - door **één op de drie** - telefonisch contact opgenomen met het klantcontactcentrum.

Voor bestemmingsplannen wordt het meest - door **bijna de helft** - overleg gevoerd met een beleidsmedewerker.

* Let op: N is < 50 houdt hier rekening mee bij het interpreteren van de resultaten

2.1 Resultaten – Laatste contact met gemeente

U heeft zojuist aangegeven contact gehad te hebben met de gemeente betreffende onderstaande onderwerpen. Kunt u hieronder per onderwerp aangeven met wie u het meest contact heeft gehad? *

	Maatschappelijke ondersteuning	Aanvragen van een vergunning	Organiseren van evenementen	Ontwikkeling bedrijvigheid en werkgelegenheid	Continu verbeteren van de gemeentelijke dienstverlening
N	32	21	16	5	20
Wijkmanager	3%	17%	34%	0%	20%
Beleidsmedewerker	21%	2%	27%	20%	10%
Medewerker aan de balie	27%	53%	3%	9%	14%
Medewerker klantcontactcentrum (telefonisch)	11%	12%	0%	0%	23%
Gemeentelijke voorlichter/communicatie	1%	0%	23%	71%	0%
Buitengewoon opsporingsambtenaar (BOA) / controleur	0%	0%	0%	0%	0%
Medewerker buitendienst	1%	1%	0%	0%	2%
Afdelingsmanager/Leidinggevende	1%	0%	0%	0%	0%
Directeur/Gemeentesecretaris	0%	0%	0%	0%	0%
Burgemeester/Wethouder/College	7%	0%	0%	0%	9%
Raadslid / Griffier	1%	0%	0%	0%	0%
Iemand anders	20%	12%	13%	0%	7%
Weet ik niet meer	8%	3%	0%	0%	16%

Voor maatschappelijke ondersteuning en het aanvragen van een vergunning gaat men **veelal** naar het gemeentehuis en is er contact met een medewerker aan de balie.

Voor het verbeteren van de gemeentelijke dienstverlening wordt het meest - door **bijna een kwart** - telefonisch contact gezocht met het klantcontactcentrum.

Panelleden geven zelf nog aan het afgelopen jaar contact gehad te hebben met de gemeente betreffende het onderhoud van de openbare ruimte en het parkeerbeleid. Zij hebben hiertoe **met name** telefonisch contact gezocht met de gemeente via het klantcontactcentrum.

Vanwege het kleine aantal respondenten dat contact heeft gehad met de gemeente betreffende het organiseren van evenementen en de ontwikkeling van bedrijvigheid en werkgelegenheid betrachten we voorzichtigheid met de opvallende percentages van respectievelijk 34% en 71%.

* Let op: N is < 50 houdt hier rekening mee bij het interpreteren van de resultaten

2.2 Resultaten – Samenwerking met gemeente

In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen?

	N	(Helemaal) mee eens	Neutraal	(Helemaal) mee oneens
De gemeente toont lef en pro-activiteit.	219	19%	51%	30%
De gemeente heeft een onbevangen houding.	206	17%	52%	31%
De gemeente stelt zich dienstverlenend op.	231	39%	39%	22%
De gemeente werkt integraal samen bij verschillende thema's of vakgebieden.	169	32%	56%	12%
De gemeente zoekt actief contact.	229	30%	36%	33%
De gemeente luistert goed naar wat er zich in de samenleving afspeelt.	217	27%	43%	30%
De gemeente toont creativiteit in de zoektocht naar hoe iets wel kan.	207	27%	45%	28%
De gemeente vraagt door en snapt wat de samenleving wil.	208	15%	49%	36%
De gemeente communiceert helder.	230	39%	36%	25%
De gemeente reageert snel.	220	29%	37%	34%

In het algemeen staat men **neutraal** ten opzichte van de samenwerking met de gemeente op te onderscheiden houding en gedrag. **Overwegend positief** is men over de dienstverlenende houding en communicatie. Een **gematigd positieve** houding ervaart men op het vlak van integraal samenwerken bij verschillende thema's of vakgebieden. Op het vlak van doorvragen en snappen wat de samenleving wenst en op de terreinen van tonen van lef en een onbevangen houding ervaart men dat het nog wat **achterblijft**.

2.2 Resultaten – Samenwerking met gemeente

Over welke onderwerpen wilt u het liefst in de toekomst samenwerken met de gemeente? (N=254)



TOP 3

Veiligheid in de eigen wijk

Beheer groenvoorziening

Initiatieven vanuit de buurt

Meer dan de helft hiervan heeft betrekking op de samenwerking op ruimtelijke terreinen: parkeergelegenheid, verkeersveiligheid, beheer ruimtelijke omgeving, levensfase bestendige woningbouw, afvalinzameling en bestemmingsplannen

2.2 Resultaten – Samenwerking met gemeente

U heeft zojuist aangegeven in de toekomst samen te willen werken over onderstaande onderwerpen . Hoe kan de gemeente het beste met u in contact komen om over dit onderwerp met u te spreken? *

Deel I (zie pagina 14 voor deel II)					
	Initiatieven vanuit de buurt	Bestemmingsplannen	Bovenwijkse voorzieningen	Beheer groenvoorziening	Veiligheid in de eigen wijk
Totaal	61	35	34	76	129
Persoonlijk/Face-to-face	18%	6%	15%	6%	9%
Bijeenkomst op het gemeentehuis of in de wijk	27%	18%	23%	15%	26%
Bezoek aan huis	0%	10%	0%	3%	2%
Gemeentepagina in de lokale krant	7%	3%	1%	9%	6%
Telefonisch	3%	3%	4%	6%	4%
Via de post	0%	14%	14%	5%	3%
Per e-mail	35%	37%	34%	44%	35%
Via Social Media (bijv. Facebook, LinkedIn, Whatsapp)	0%	0%	6%	6%	3%
Persoonlijke chat-sessie	3%	0%	0%	1%	2%
Via het burgerpanel	4%	10%	2%	5%	7%
Op een andere manier	4%	0%	0%	1%	0%
Weet niet	0%	0%	0%	0%	2%

* Let op: N is < 50 houdt hier rekening mee bij het interpreteren van de resultaten

2.2 Resultaten – Samenwerking met gemeente

U heeft zojuist aangegeven in de toekomst samen te willen werken over onderstaande onderwerpen. Hoe kan de gemeente het beste met u in contact komen om over dit onderwerp met u te spreken? *

Deel II					
	Maatschappelijke ondersteuning	Aanvragen van een vergunning	Organiseren van evenementen	Ontwikkeling bedrijvigheid en werkgelegenheid	Continu verbeteren van de gemeentelijke dienstverlening
Totaal	49	10	16	3	33
Persoonlijk/Face-to-face	26%	34%	2%	14%	8%
Bijeenkomst op het gemeentehuis of in de wijk	16%	0%	42%	23%	32%
Bezoek aan huis	4%	3%	3%	0%	2%
Gemeentepagina in de lokale krant	10%	0%	0%	0%	1%
Telefonisch	9%	0%	0%	0%	3%
Via de post	0%	0%	0%	0%	0%
Per e-mail	27%	63%	53%	54%	21%
Via Social Media (bijv. Facebook, LinkedIn, Whatsapp)	3%	0%	0%	0%	2%
Persoonlijke chat-sessie	3%	0%	0%	0%	0%
Via het burgerpanel	1%	0%	0%	9%	24%
Op een andere manier	1%	0%	0%	0%	1%
Weet niet	0%	0%	0%	0%	6%

De samenwerking met de gemeente wordt het **liefst** vormgegeven per mail, gevolgd door bijeenkomsten op het gemeentehuis of in de wijk en in mindere mate (als derde) face-to-face.

Maatschappelijke ondersteuning is daarop een uitzondering, panelleden hebben hierover het **liefste** contact met de gemeente per mail en/of face-to-face, bijeenkomsten volgen als derde optie.

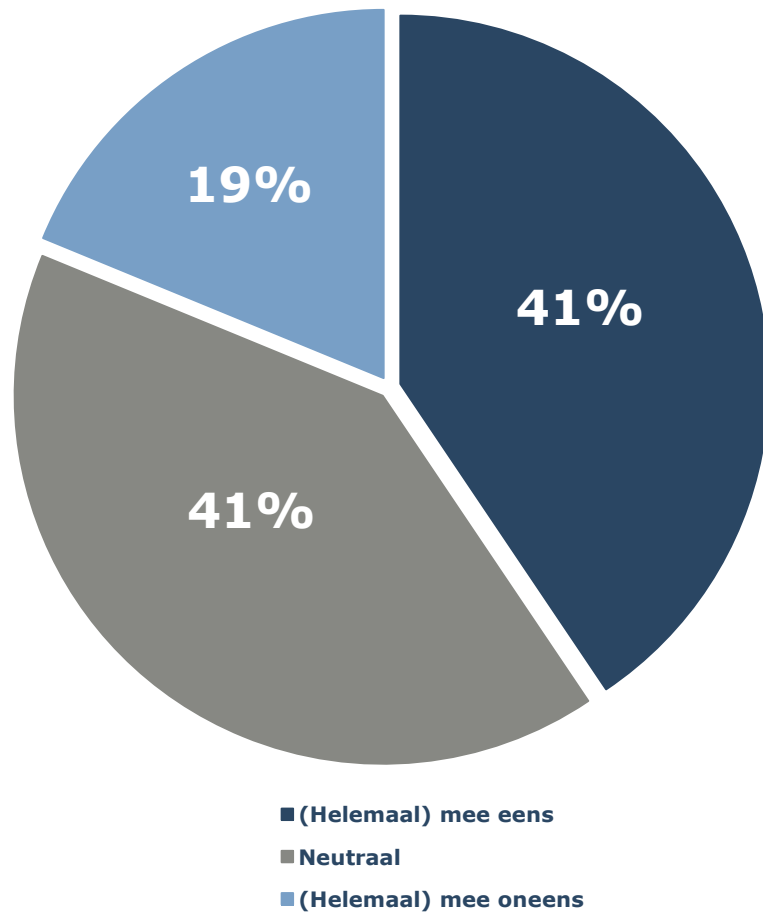
Ook het burgerpanel wordt door **een kwart** van de panelleden gezien als een middel om de dienstverlening te verbeteren.

Vanwege het kleine aantal respondenten betrachten we voorzichtigheid met de opvallende percentages van het aanvragen van vergunningen, het organiseren van evenementen en het ontwikkelen van bedrijvigheid en werkgelegenheid, per e-mail.

* Let op: N is < 50 houdt hier rekening mee bij het interpreteren van de resultaten

2.2 Resultaten – Samenwerking met gemeente

In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stelling? "Er is een goede samenwerking van de gemeente met de samenleving."

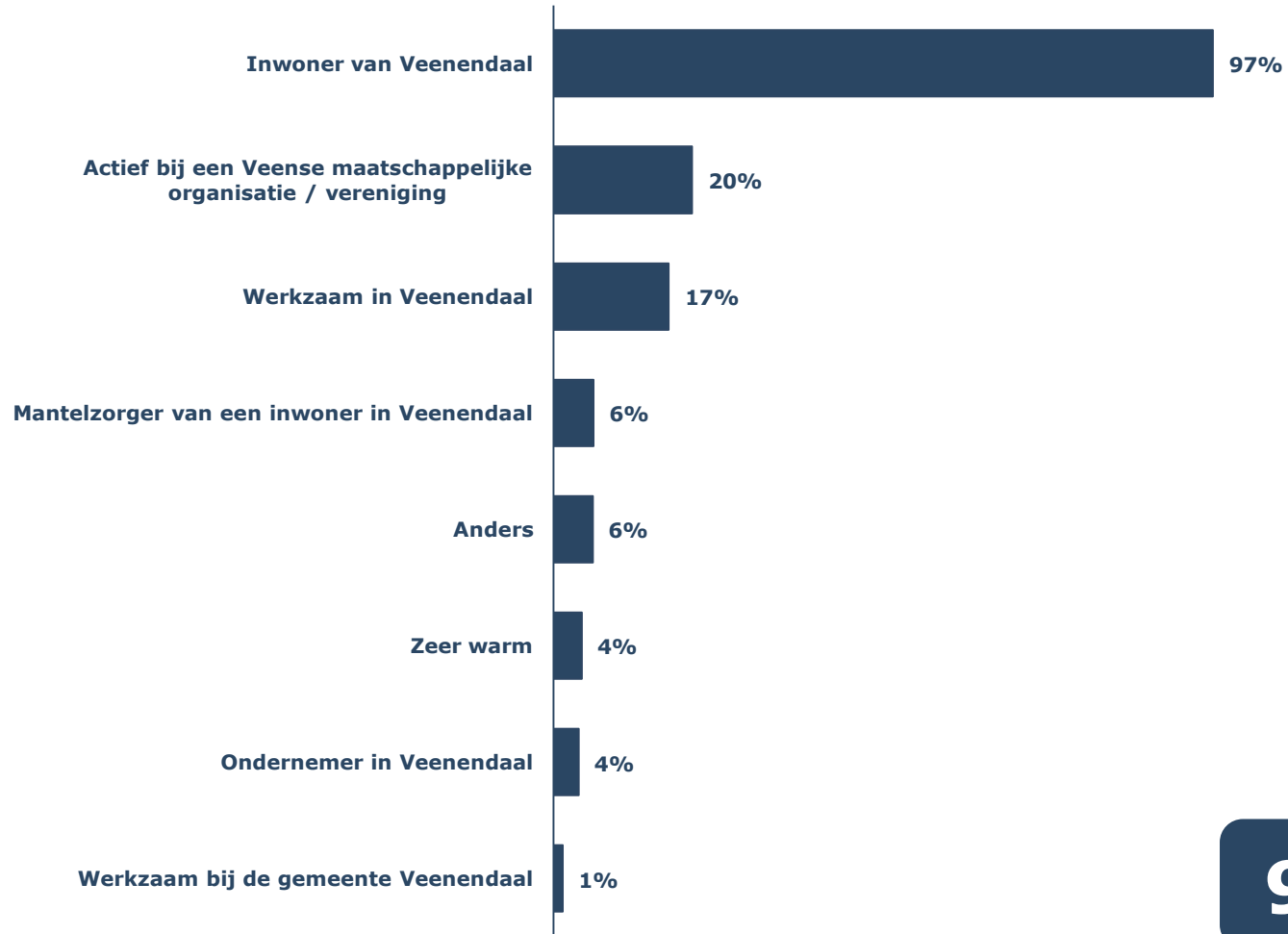


41% vindt dat de gemeente een goede samenwerking heeft met de samenleving

* Let op: het percentage n.v.t./weet niet is niet opgenomen in deze grafiek

2.3 Resultaten – Relatie met Veenendaal

Wat is uw relatie met Veenendaal? (N=254)



97% is woonachtig in Veenendaal

postadres

Postbus 918

1200 AX Hilversum

bezoekadres

Tesselschadelaan 15A

1217 LG Hilversum

telefoon

035 623 27 89

e-mail

info@research2evolve.nl

website

www.research2evolve.nl

