Burgerpeiling en ondernemerspeiling 2023

Gemeente Geertruidenberg



L. van Riele, MSc

Presentatie offerte | november 2023

Partners in verbetering

Agenda

- Wat houdt burgerpeiling/ondernemerspeiling in?
- Overzicht resultaten burgerpeiling
- Overzicht resultaten ondernemerspeiling
- Vragen



Benieuwd of jullie beeld herkennen, wat opvalt, etc.

BMC
YACHT GROUP

Burgerpeiling en ondernemerspeiling

- VNG: waarstaatjegemeente.nl
- Standaard vragenlijsten en protocollen
- Deel van vragen behandelen
- In 2025 opnieuw beide peilingen uitvoeren



Onderwerpen

- Burgerpeiling:
  - woon- en leefomgeving
  - relatie inwoner-gemeente
  - ervaringen gemeentelijke dienstverlening
  - welzijn en zorg
- Ondernemerspeiling:
  - Bedrijfsomgeving
  - Gemeentelijke dienstverlening
  - Samenwerking, relatie ondernemer-gemeente
  - Gemeentelijke heffingen en regeldruk
  - Ondernemingsklimaat

BMC
YACHT GROUP

Burgerpeiling: methode

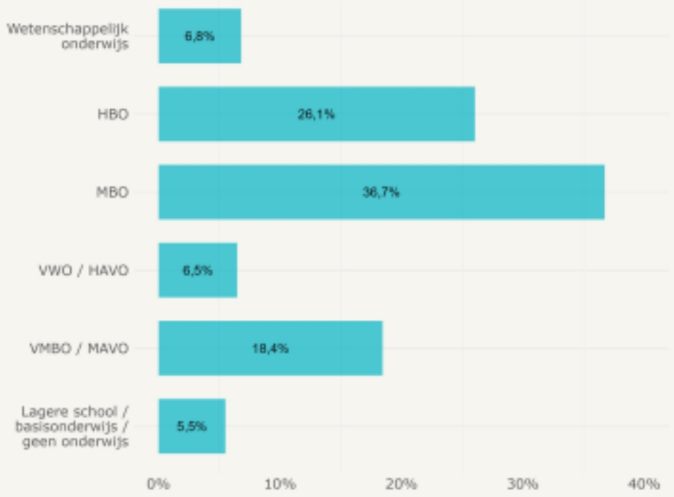
- Vragenlijst 110 open en gesloten vragen
- Steekproef 2.400 inwoners (18-85, 12 maanden in gemeente)
- Random steekproef
- Vragenlijst op papier (mogelijkheid online invullen)
- Herinneringsbrief
- Benodigde respons: 550
- Respons van 685 (28,5%)
- Verloten cadeaubonnen
- “Burgerpanel”



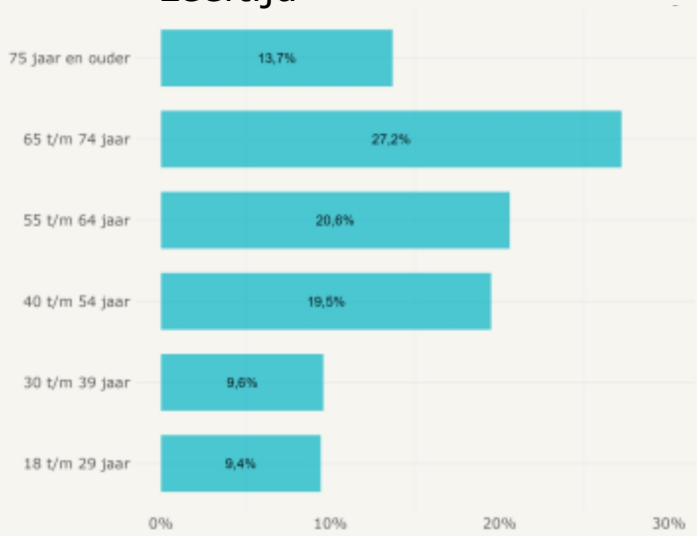
BMC
YACHT GROUP

Achtergrond respondenten

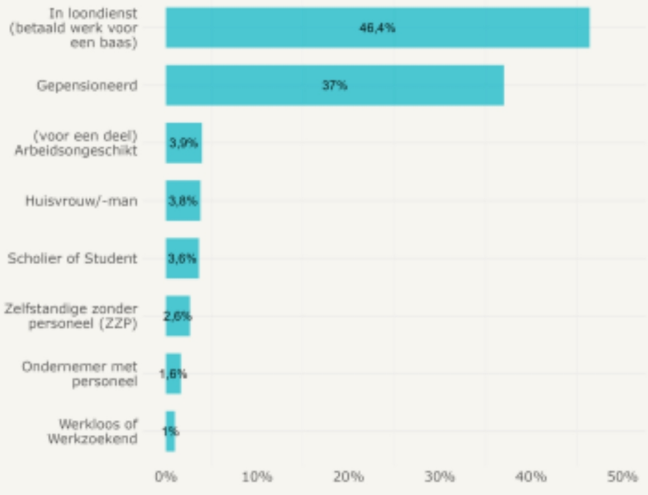
Opleidingsniveau



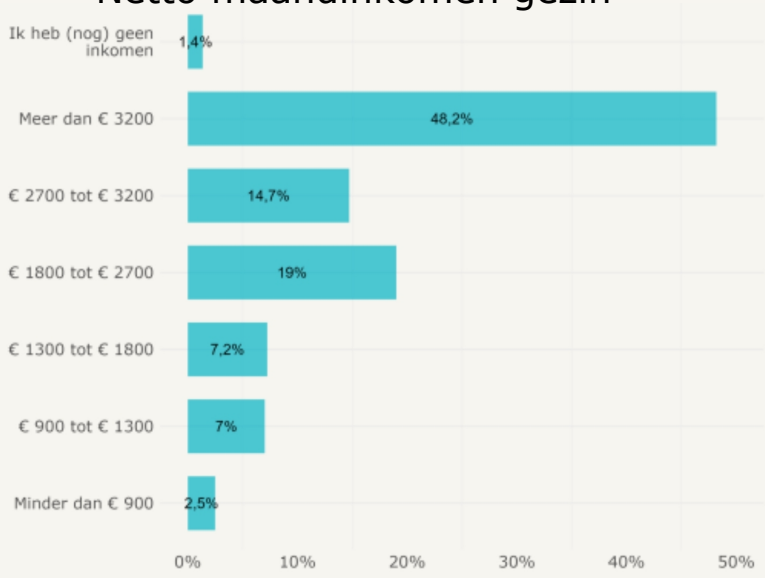
Leeftijd



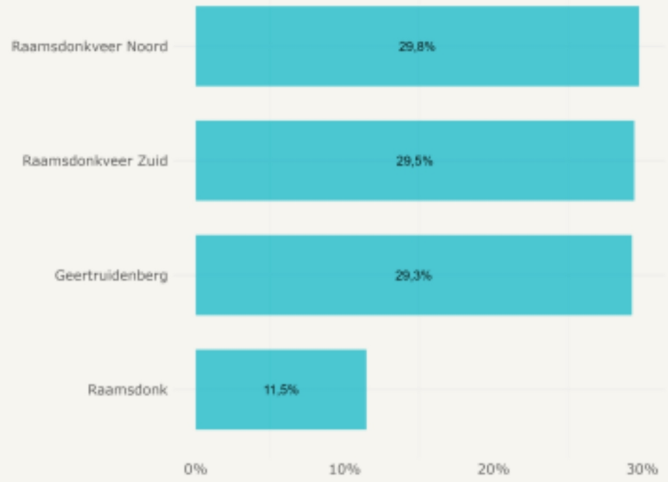
Werksituatie



Netto maandinkomen gezin



Woonplaats



BMC
YACHT GROUP

Woon- en leefomgeving: kwaliteit buurt

	Geertruidenberg	Raamsdonk	Raamsdonksveer Noord	Raamsdonksveer Zuid
Ik zou niet zo snel weggaan uit deze buurt	71%	79%	73%	75%
Ik woon in een huis dat past bij mijn situatie en wensen	80%	84%	80%	78%
Ik voel me thuis in deze buurt	83%	88%	81%	86%
Buurtbewoners zijn te vertrouwen	61%	74%	59%	66%
Buurtbewoners staan voor elkaar klaar	56%	65%	54%	63%
Buurtbewoners gaan op een prettige manier met elkaar om	70%	79%	67%	76%

% (helemaal) mee eens

	Geertruidenberg	<25.000 inwoners	Matig stedelijk
Hoe prettig vindt u het om in uw buurt te wonen?	7,9	8,0	8,0
Wat vindt u van de zorg van uw gemeente voor uw woon- en leefomgeving?	6,6	6,8	6,9

BMC
YACHT GROUP

Woon- en leefomgeving: betrokkenheid en veiligheid

Voelt u zich betrokken bij de mensen die in uw buurt wonen?

	Geertruidenberg	Raamsdonk	Raamsdonksveer Noord	Raamsdonksveer Zuid
Nee, bij (bijna) niemand	3,9%	2,8%	5,4%	5,6%
Nee, bij de meeste mensen niet	9,4%	5,6%	5,4%	7,8%
Bij sommigen wel, bij sommigen niet	48%	39%	50%	42%
Ja, bij de meeste mensen wel	33%	42%	34%	38%
Ja, bij (bijna) iedereen	5,5%	9,9%	5,4%	6,7%

Voelt u zich veilig in uw buurt?

	Geertruidenberg	Raamsdonk	Raamsdonksveer Noord	Raamsdonksveer Zuid
Ja, (bijna) altijd	37%	42%	34%	41%
Ja, meestal wel	55%	51%	54%	46%
Soms wel, soms niet	7,1%	5,6%	12%	14%
Nee, meestal niet	0,5%	1,4%	0%	0%
Nee, (bijna) nooit	0%	0%	0,5%	0%

BMC YACHT GROUP

Woon- en leefomgeving: onderhoud buurt

	Geertruiden-berg	Raamsdonk	Raamsdonks-veer Noord	Raamsdonks-veer Zuid
Straten en stoepen zijn goed begaanbaar	45%	51%	55%	61%
Mijn buurt is netjes en schoon	46%	42%	57%	58%
Er zijn genoeg parkeerplaatsen voor auto's	34%	55%	50%	57%
Er zijn (bijna) geen dingen kapot	61%	51%	70%	75%
Er is genoeg groen	57%	68%	74%	68%
Het groen is goed onderhouden	43%	47%	50%	55%

% (helemaal) mee eens

BMC
YACHT GROUP

Top 10 verbeteringen leefbaarheid en veiligheid

	Thema
1	Onderhoud van groen (onkruid wieden, bomen/heggen snoeien, behoefte aan meer groen)
2	Parkeeroverlast (te weinig parkeerplekken, vooral voor bewoners)
3	Snelheidsovertredingen/te hard rijden/onveilige verkeerssituaties (vooral meer en actievere controle hierop)
4	Onderhoud van wegen, stoepen, fietspaden en bermen (losliggende tegels, schuine stoepen)
5	Overlast van buurtbewoners/jongeren (voornamelijk geluidsoverlast, ook meer en actievere controle hierop)
6	Meer voorzieningen (met name openbaar vervoer)
7	Meer voorzieningen voor kinderen en jongeren (bijvoorbeeld speelplaatsen en ontmoetingsplaatsen)
8	Meer vuilnisbakken (vooral in verband met overlast van hondenpoep)
9	Contact onder buurtgenoten verbeteren
10	Meer laadpalen voor elektrische auto’s

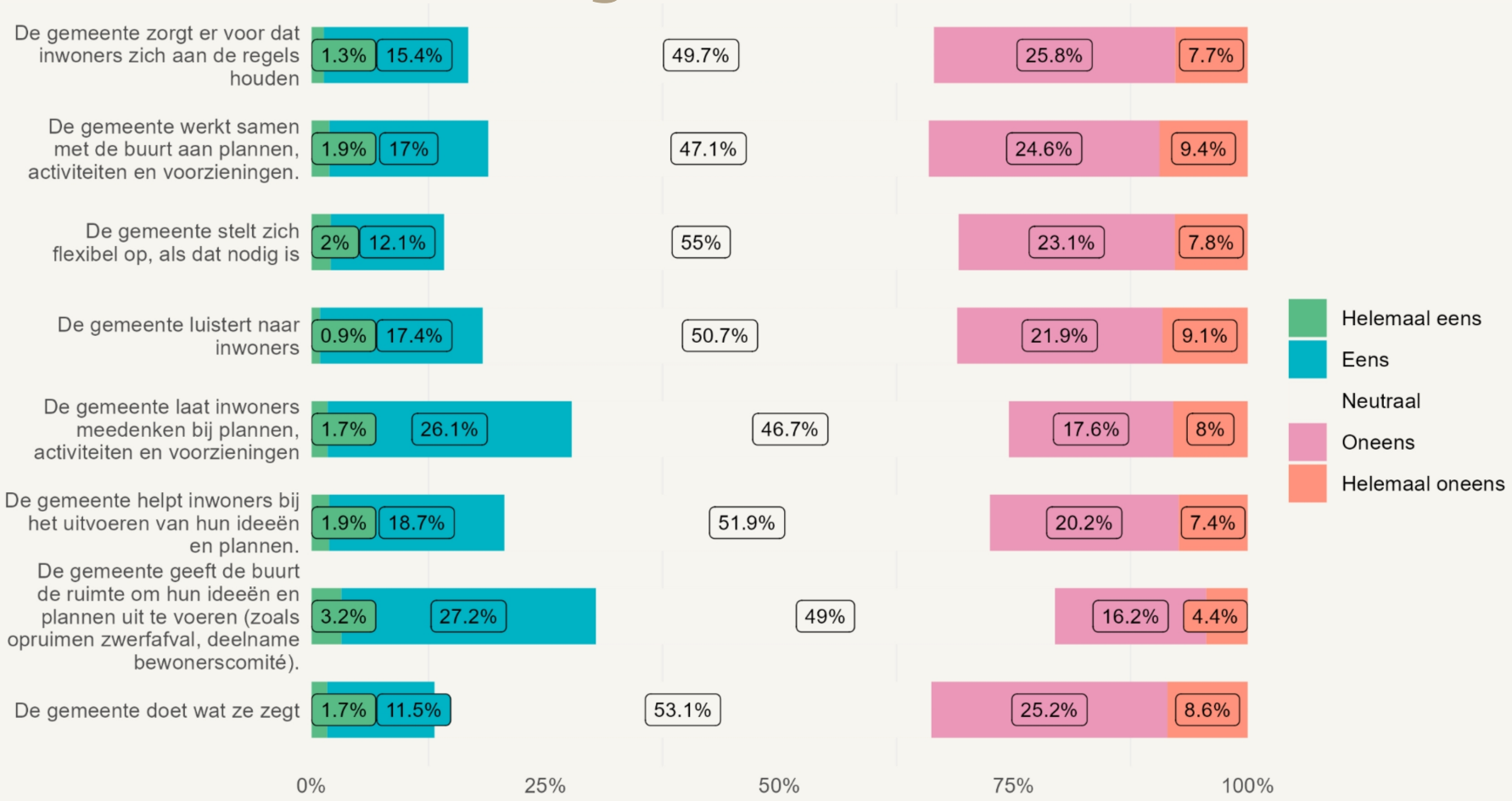
BMC
YACHT GROUP

Top 10 ideeën wat men zelf zou kunnen doen om buurt te verbeteren

	Thema
1	Zelf het groen onderhouden (stoepen vegen, onkruid wieden, brandgang netjes houden).
2	Actief contact zoeken met buurtbewoners (een praatje maken, een burendag organiseren, betrokkenheid tonen)
3	De buurt schoon houden (vuilnis van de straat oppakken en weggooien)
4	Actief contact met de gemeente zoeken (ideeën delen, hen vragen dingen op te pakken)
5	Buurtgenoten helpen wanneer nodig (vooral oogje in het zeil houden bij oudere buurtgenoten)
6	Vrijwilligerswerk doen in de buurt
7	Andere bewoners aanspreken op overlast
8	Veiligheid buurt bewaken (goed opletten, oogje in het zeil houden)
9	Zelf geen overlast veroorzaken
10	Plaatselijke producten kopen

BMC
YACHT GROUP

Relatie inwoner-gemeente



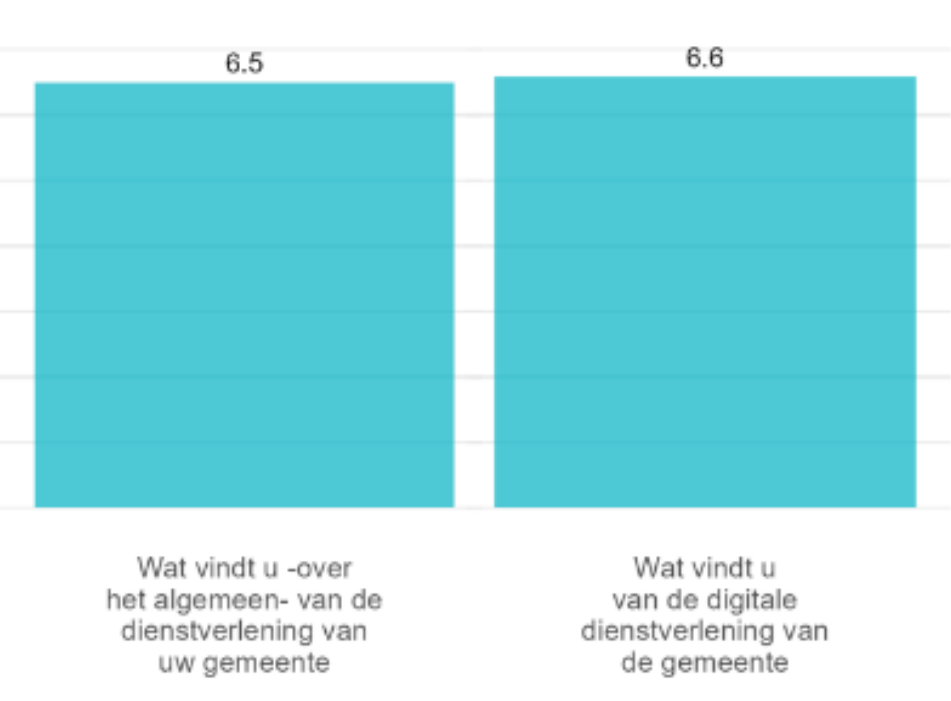


<25.000 inwoners	Matig stedelijk
6,2	6,2

- Meest tevreden over ruimte die gemeente de buurt geeft om hun ideeën en plannen uit te voeren
- Meeste verbeterruimte op flexibele instelling en gemeente doet wat ze zegt
- Jongere respondenten positiever over manier waarop gemeente inwoners betrekt bij beleidsvorming en -uitvoering dan oudere respondenten.

BMC
YACHT GROUP

Gemeentelijke dienstverlening: tevredenheid



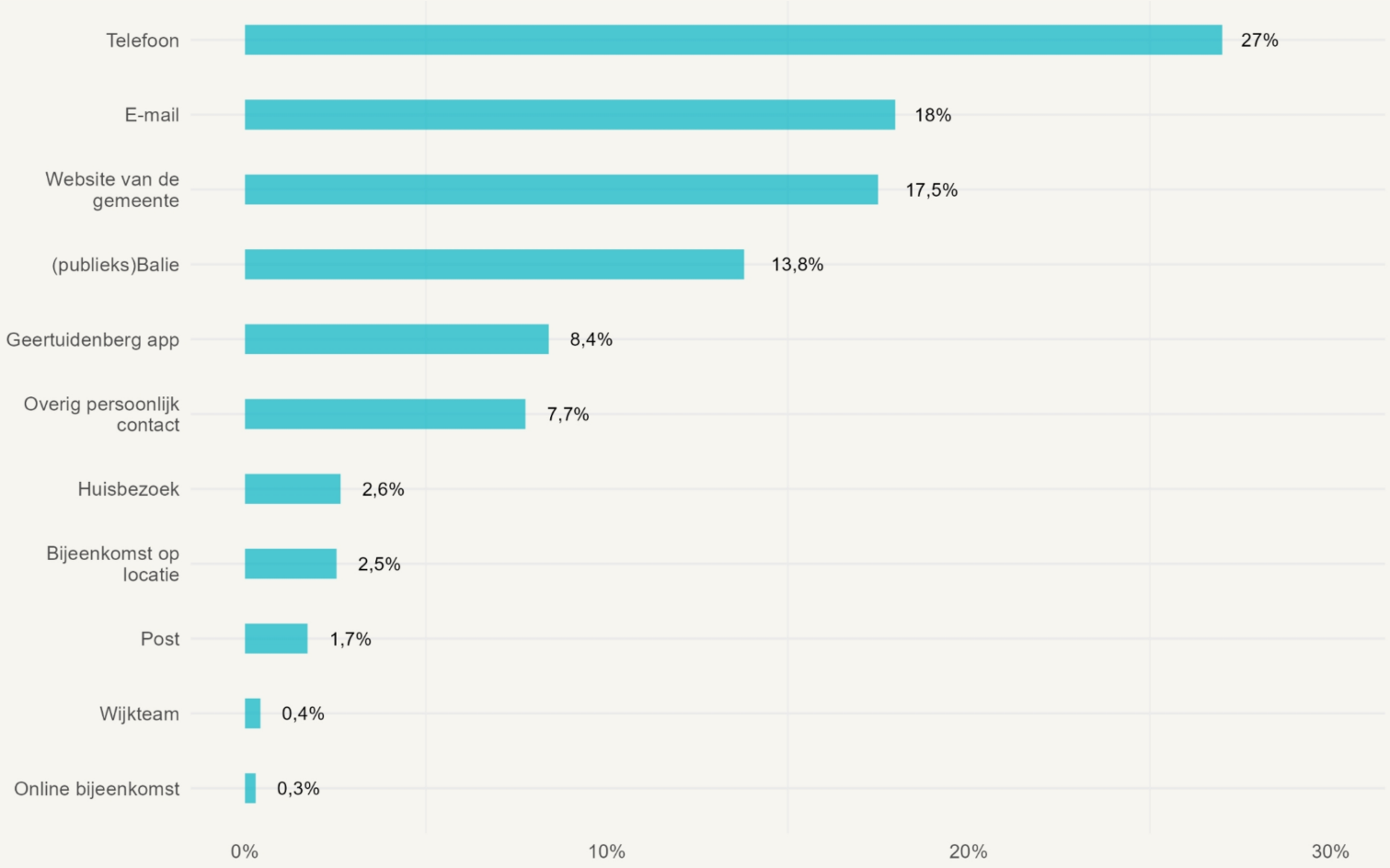


	<25.000 inwoners	Matig stedelijk
Algemene dienstverlening	6,7	6,9
Digitale dienstverlening	6,8	6,9

BMC
YACHT GROUP

Gemeentelijke dienstverlening: contact

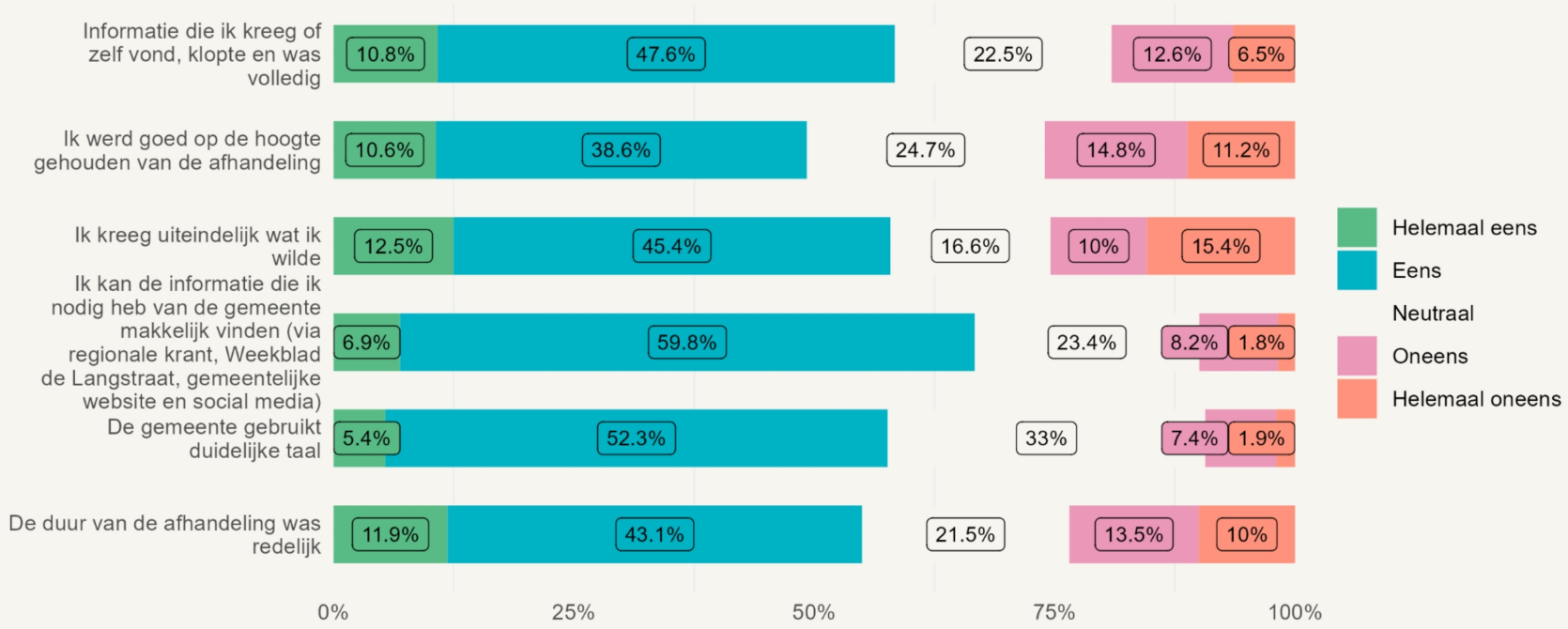
Op welke manier had u (meestal) contact met uw gemeente?



- Jongere inwoners zochten vaker digitaal contact (website, e-mail, app). Oudere inwoners hadden vaker contact via de post en huisbezoeken.

BMC
YACHT GROUP

Gemeentelijke dienstverlening: informatievoorziening

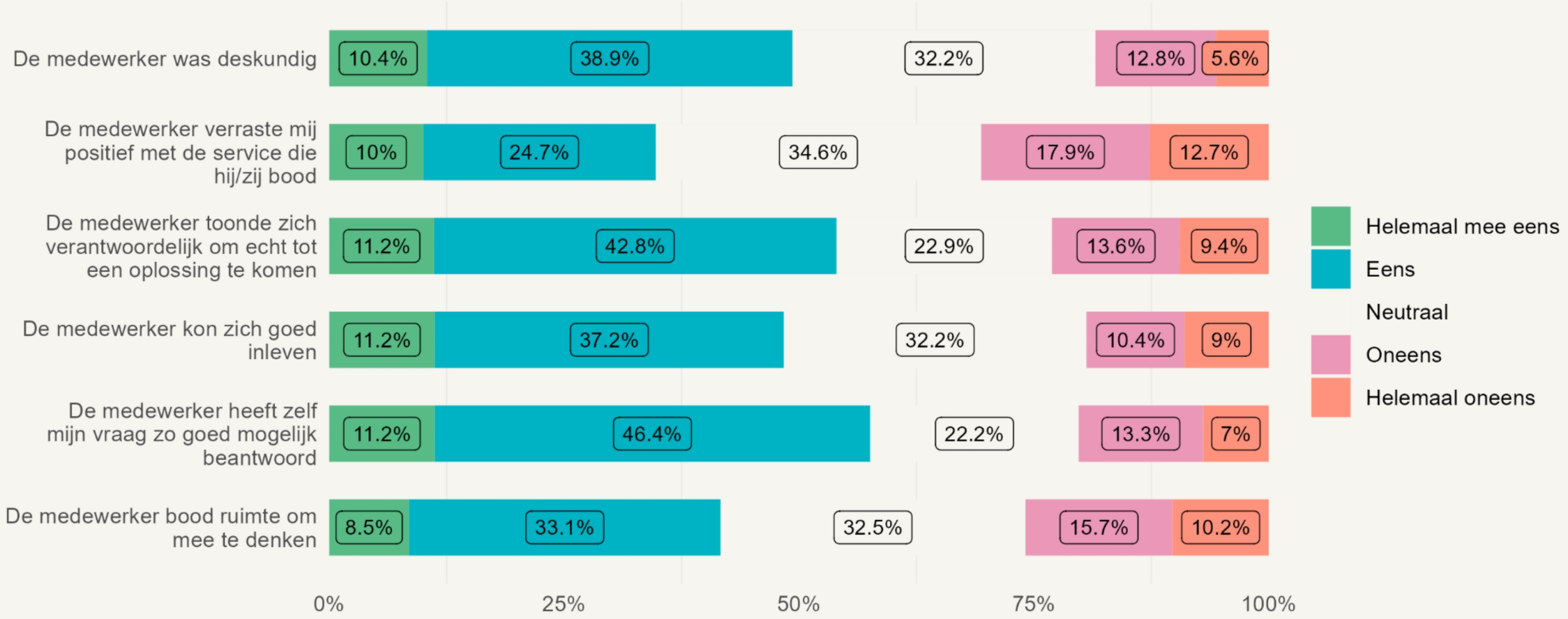


- Meest tevreden over vindbaarheid informatie (67%)
- Meeste verbeterruimte op op de hoogte worden gehouden van de afhandeling

	Geertruidenberg	<25.000 inwoners	Matig stedelijk
Communicatie en voorlichting vanuit de gemeente	6,2	6,5	6,6

BMC YACHT GROUP

Gemeentelijke dienstverlening: medewerkers



- Meest tevreden over vraag zo goed mogelijk beantwoord en toonde zich verantwoordelijk om echt tot een oplossing te komen
- Meeste verbeterruimte op verraste mij positief met de service die hij/zij bood

BMC
YACHT GROUP

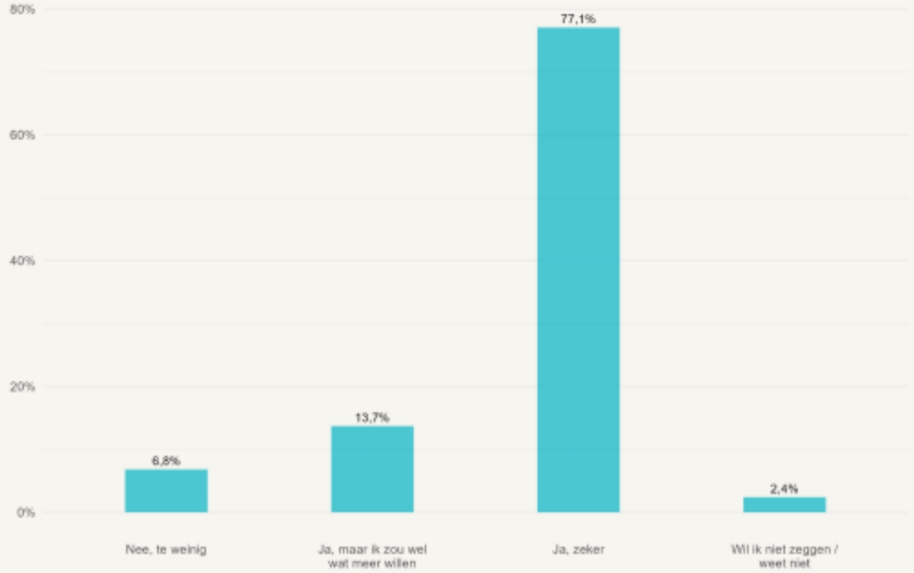
Top 10 ideeën voor verbeteren dienstverlening

	Thema
1	(Sneller) reageren op vragen van inwoners via mail, app of op de website.
2	Meer inspraak mogelijk maken, bijvoorbeeld via burgerpanels per wijk.
3	Een menselijker en open houding naar inwoners/inwoners minder zien als nummer.
4	In algemene zin meer informeren naar de buitenwereld toe via brieven, sociale media, eventueel gericht per buurt.
5	Vaker het aanbod aan inwoners doen om mee te denken aan gezamenlijke oplossingen, waarbij niet alleen een mening wordt opgehaald bij inwoners maar ook wordt uitgelegd wat er met hun mening wordt gedaan (en waarom).
6	Snelheid van handelen vergroten bij besluiten, klachtafhandeling versnellen.
7	Informatiestromen toegankelijk houden voor mensen die niet digitaal vaardig zijn. Hierbij hoort ook het minder ambtelijk maken van brieven voor laaggeletterden.
8	De website van de gemeente mag overzichtelijker/duidelijker.
9	Fysieke gesprekken op gemeentehuis mogelijk blijven maken voor mensen die zichzelf niet digitaal vaardig achten. Waarbij er bij sommige inwoners een wens bestaat om ook zonder afspraak te kunnen binnenlopen.
10	Opzetten (of beter bekend maken) van een nieuwsbrief. Een deel van de inwoners vindt informatievoorziening via sociale media als facebook niet passend, maar wil wel graag digitaal op de hoogte worden gehouden middels een nieuwsbrief.

BMC
YACHT GROUP

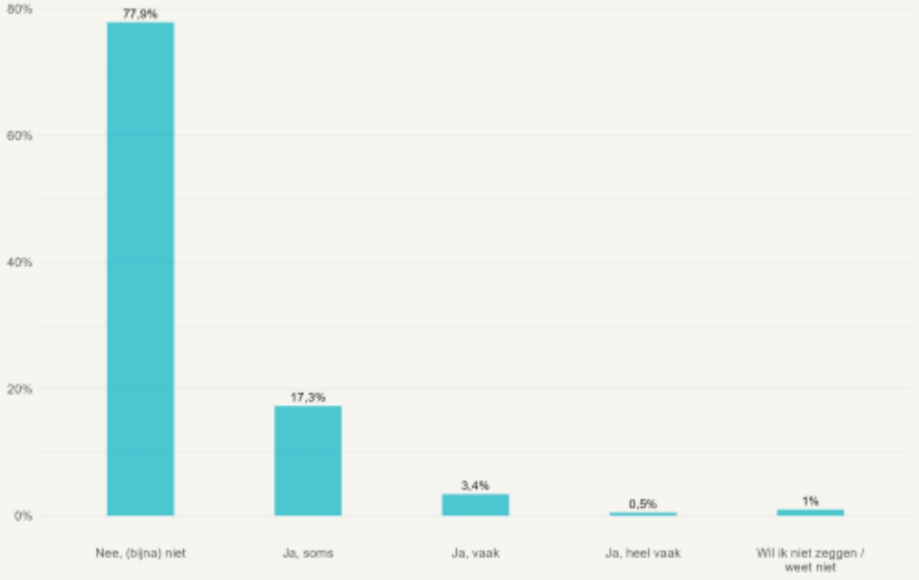
Welzijn en Zorg: eenzaamheid

Heeft u voldoende contacten met andere mensen?



	Geertruidenberg	<25.000 inwoners	Matig stedelijk
Niet voldoende contacten	21%	19%	19%

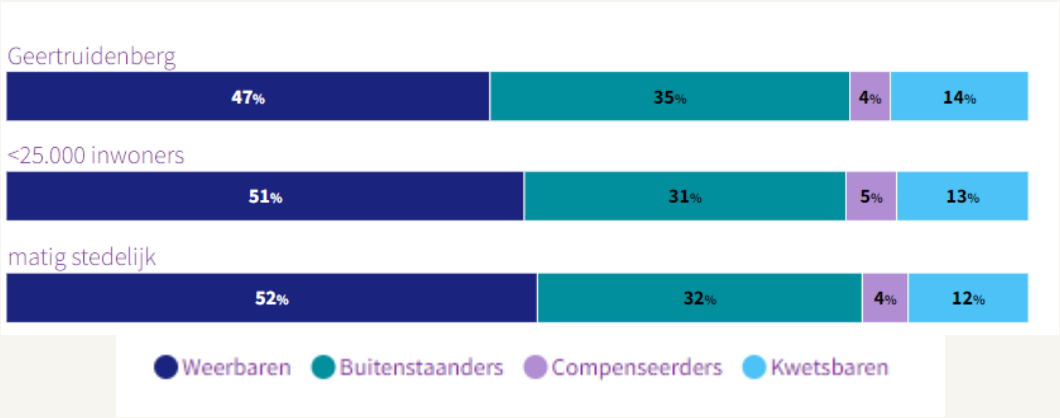
Voelt u zich wel eens eenzaam?



- Jongere respondenten zijn minder tevreden over het aantal contacten en voelen zich vaker eenzaam.

BMC
YACHT GROUP

Welzijn en zorg: weerbaarheid



- Weerbaren: hoge participatie en hoog individueel welzijn
- Buitenstaanders: lage participatie, hoog individueel welzijn
- Compenseerders: hoge participatie, laag individueel welzijn
- Kwetsbaren: lage participatie, laag individueel welzijn

	Geertruiden-berg	Raamsdonk	Raamsdonks-veer Noord	Raamsdonks-veer Zuid
Ik sla me makkelijk door moeilijke tijden heen	74%	68%	64%	71%
Ik regel makkelijk zelf hulp als dat nodig is	74%	68%	76%	75%
Ik raak snel van slag als iets tegenzit of onduidelijk is	13%	16%	17%	18%
Ik pak de draad makkelijk op als het even tegen heeft gezeten	83%	80%	74%	78%
Ik heb vertrouwen in de toekomst	57%	63%	60%	57%

- Jongere respondenten minder positief over weerbaarheid dan oudere respondenten.

BMC YACHT GROUP

Welzijn en zorg: inzet gemeente

	Geertruidenberg	<25.000 inwoners	Matig stedelijk
Wat vindt u van de moeite die uw gemeente neemt om inwoners te laten meedoen en meetellen in de gemeente?	6,2	6,7	6,6

	Geertruidenberg	Raamsdonk	Raamsdonksveer Noord	Raamsdonksveer Zuid
Wat vindt u van de moeite die uw gemeente neemt om inwoners te laten meedoen en meetellen in de gemeente?	6,4	6,2	5,9	6,5

BMC
YACHT GROUP

Ondernemerspeiling: methode

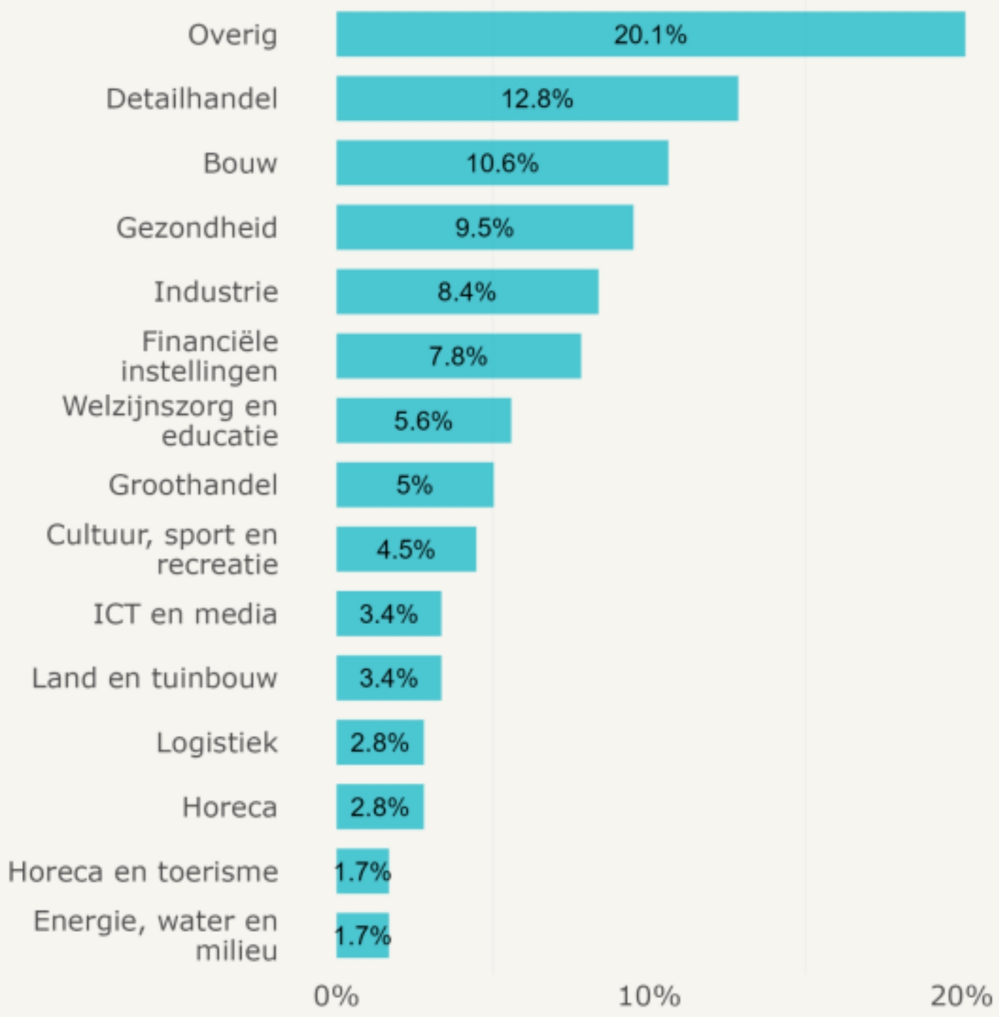
- Vragenlijst 65 open en gesloten vragen
- 2.200 ondernemers (alle bedrijven opgenomen in vestigingsregister 2021)
- Vragenlijst op papier (mogelijkheid online invullen)
- Herinneringsbrief
- Respons van 240 (11%)
- Geen online dashboard VNG dus geen vergelijking
- Specifieke aandacht voor jongere ondernemers (<40 jaar)



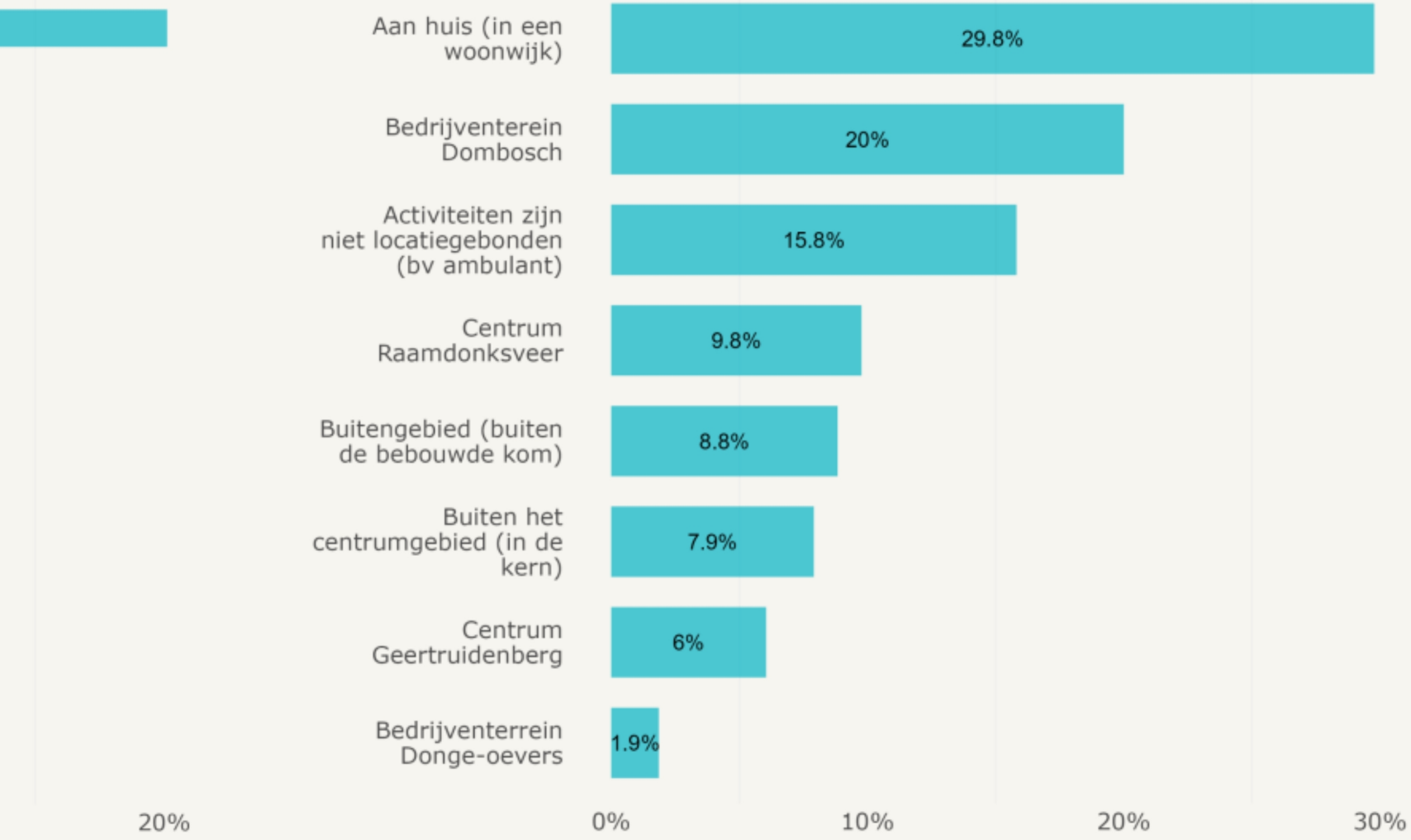
BMC
YACHT GROUP

Achtergrond respondenten

In welke sector is uw bedrijf(svesting) hoofdzakelijk actief?

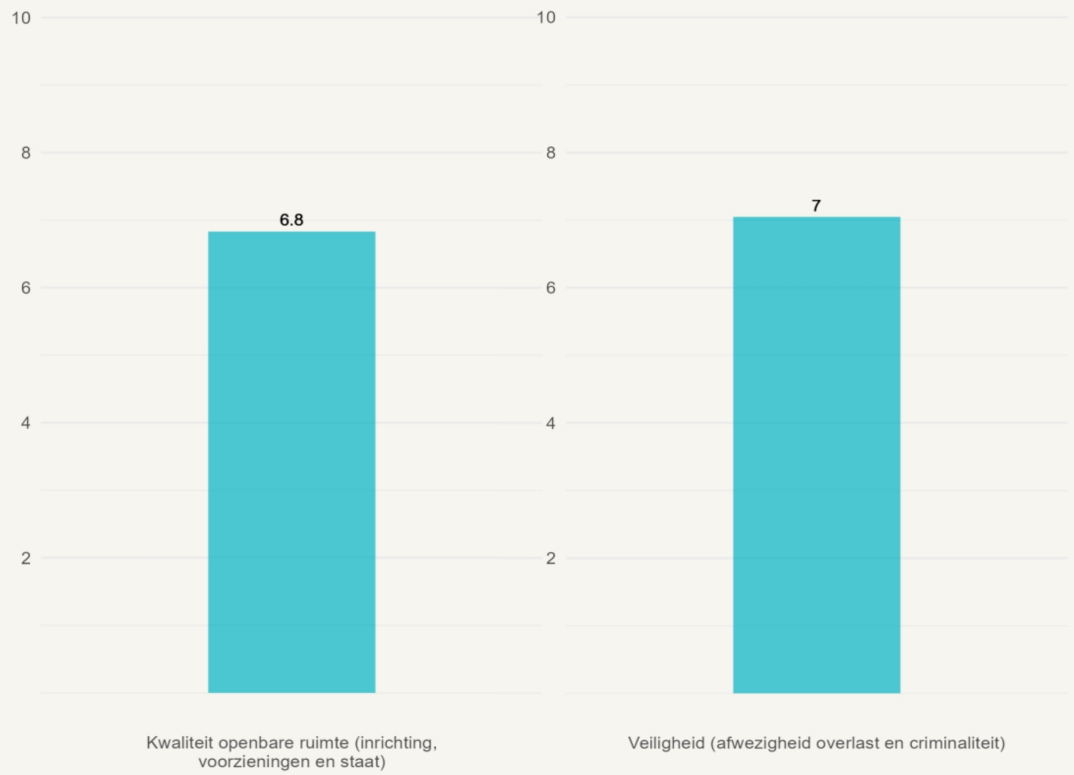


Waar vinden de bedrijfsactiviteiten hoofdzakelijk plaats?

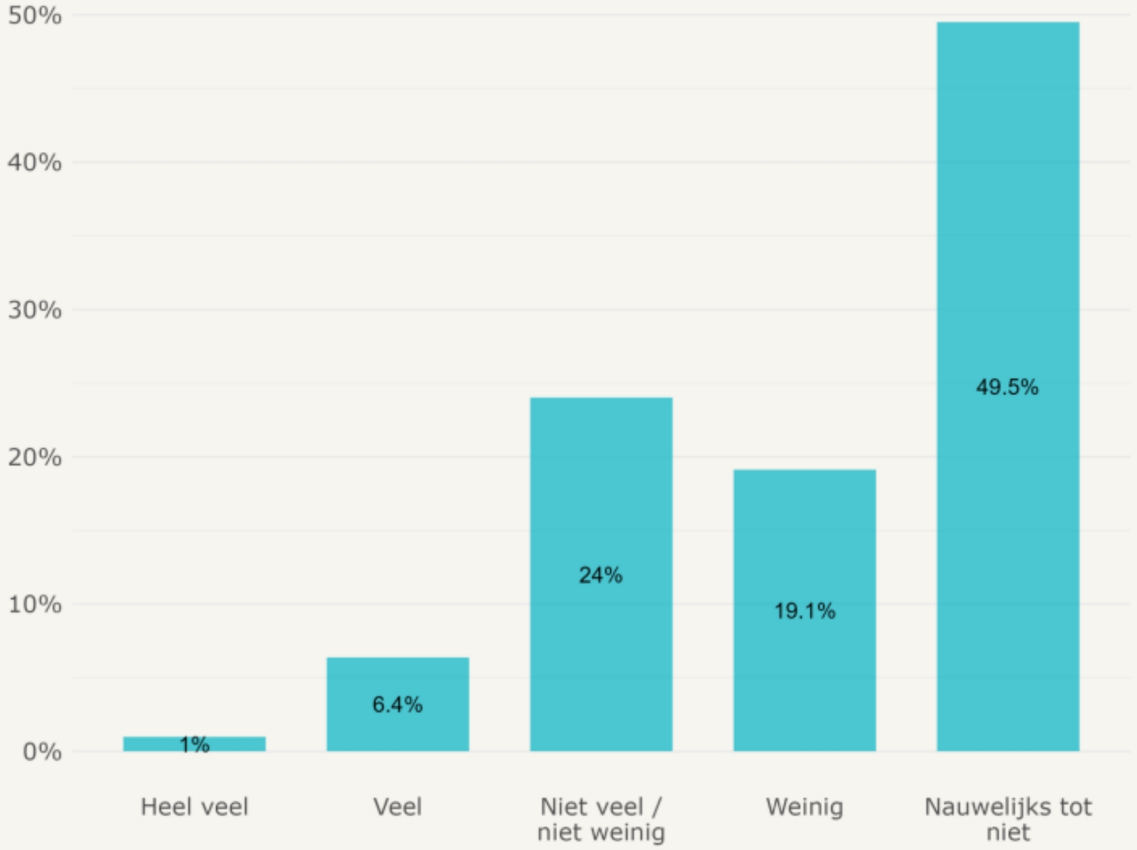


BMC
YACHT GROUP

Bedrijfsomgeving: veiligheid



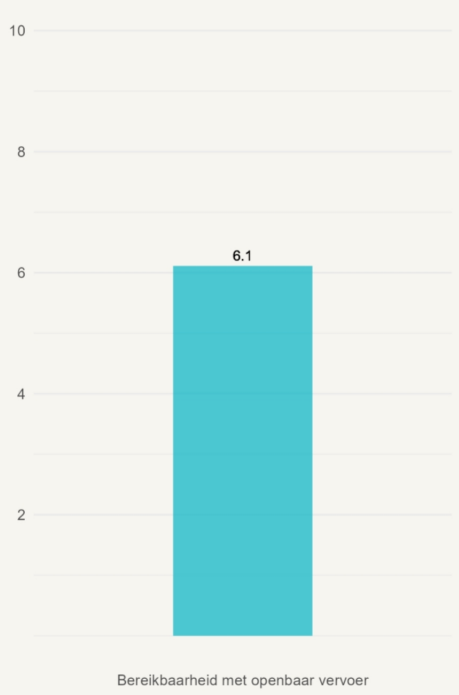
In welke mate heeft uw bedrijfslocatie te maken met overlast en criminaliteit?

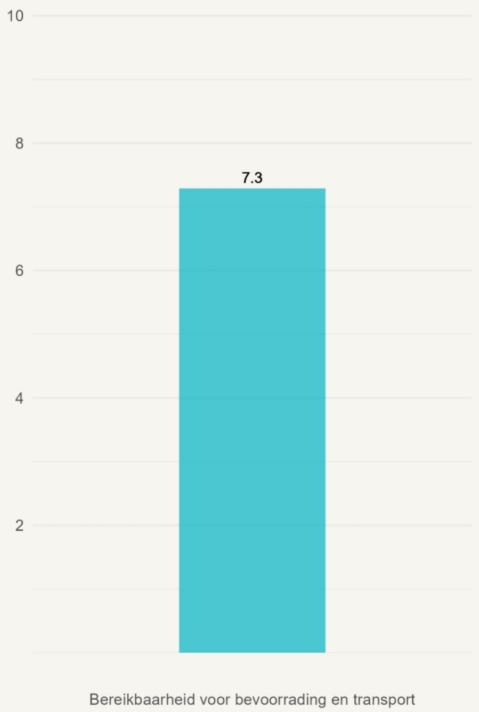


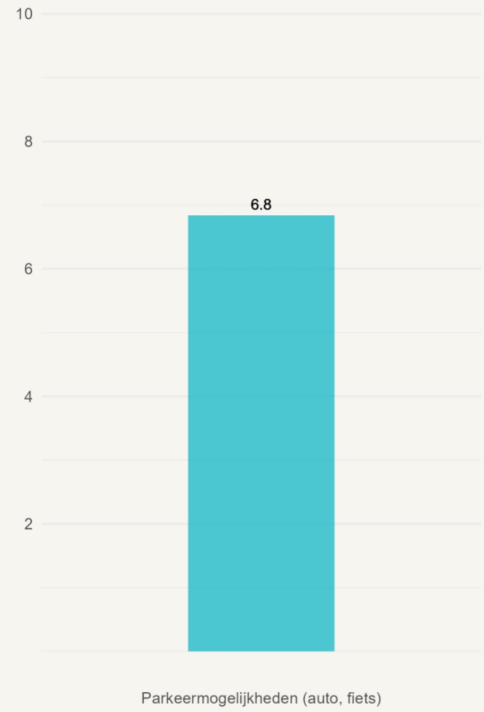
- Verdeeld over verschillende locaties

BMC
YACHT GROUP

Bedrijfsomgeving: bereikbaarheid





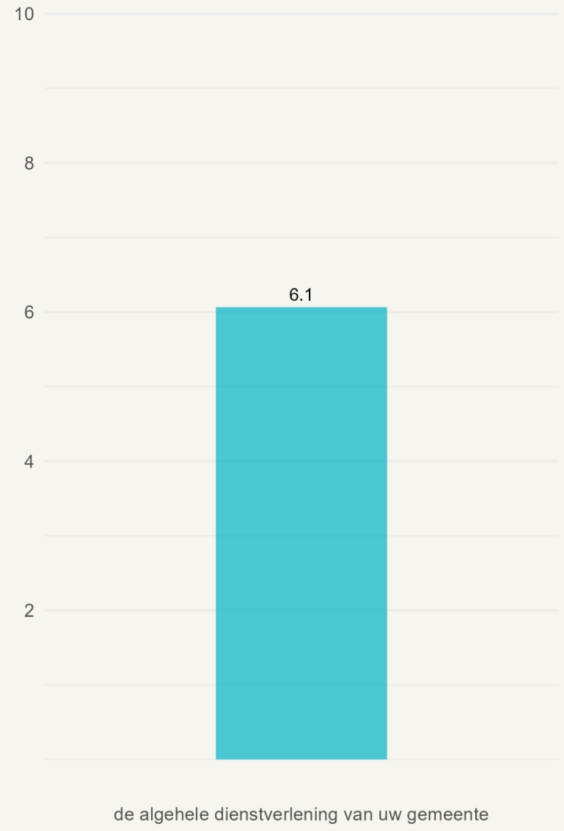


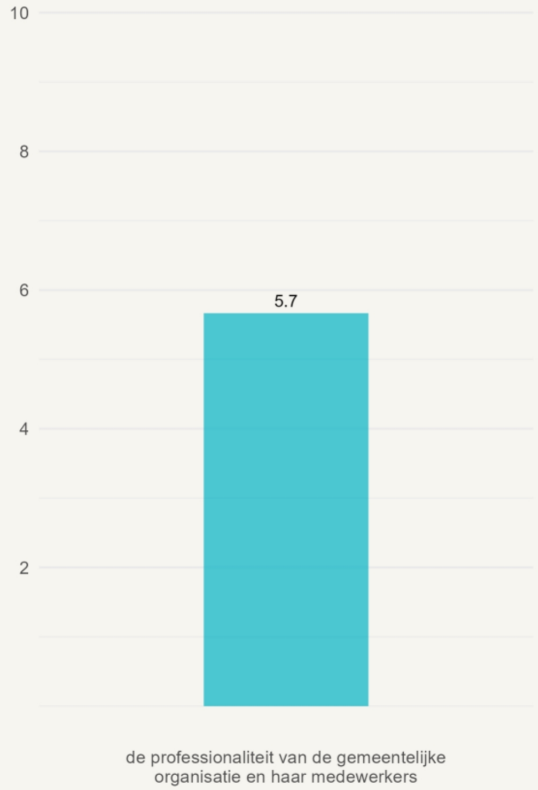


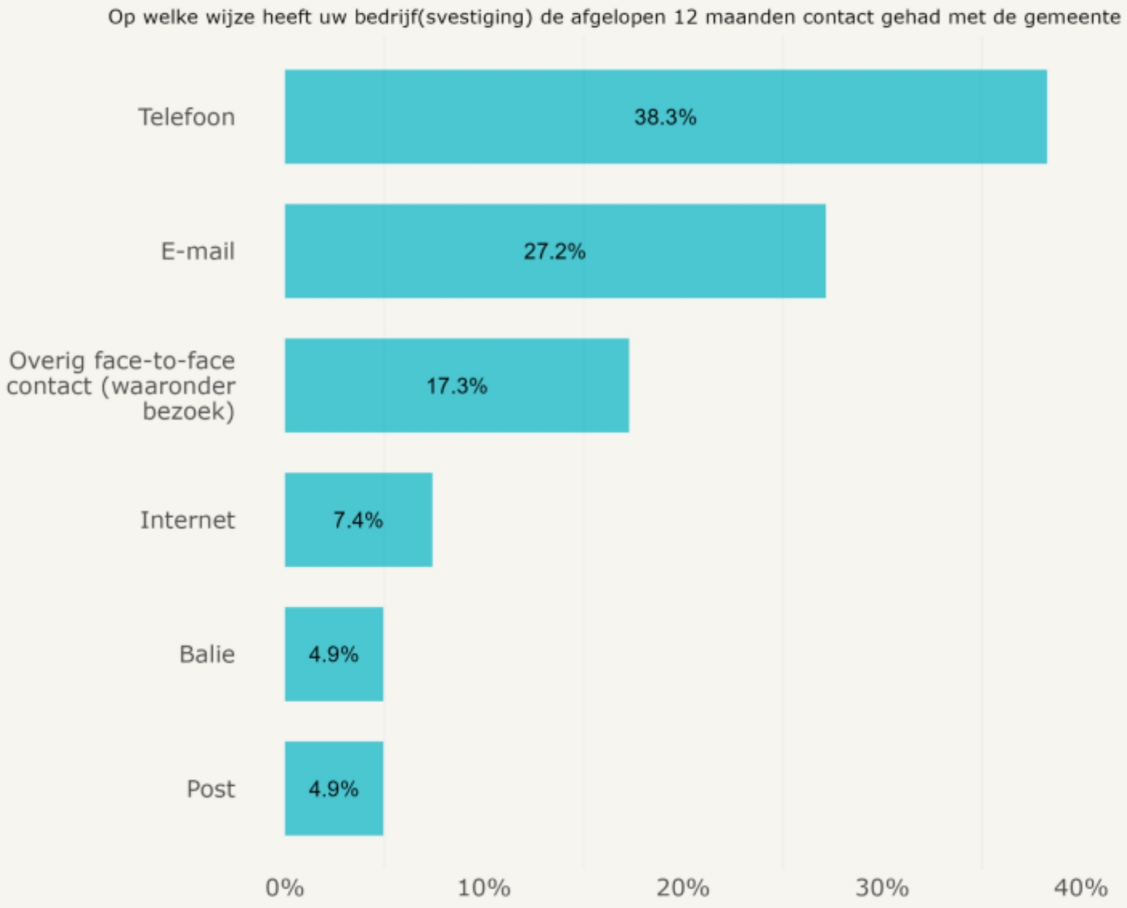
- Respondenten met een bedrijfslocatie op bedrijventerrein Dombosch, in het centrum van Geertruidenberg en in het buitengebied zijn het minst tevreden over de bereikbaarheid met het openbaar vervoer. Respondenten met een bedrijfslocatie in het centrum van Raamsdonksveer zijn hierover het meest tevreden.

BMC
YACHT GROUP

Gemeentelijke dienstverlening: algemeen en wijze contact

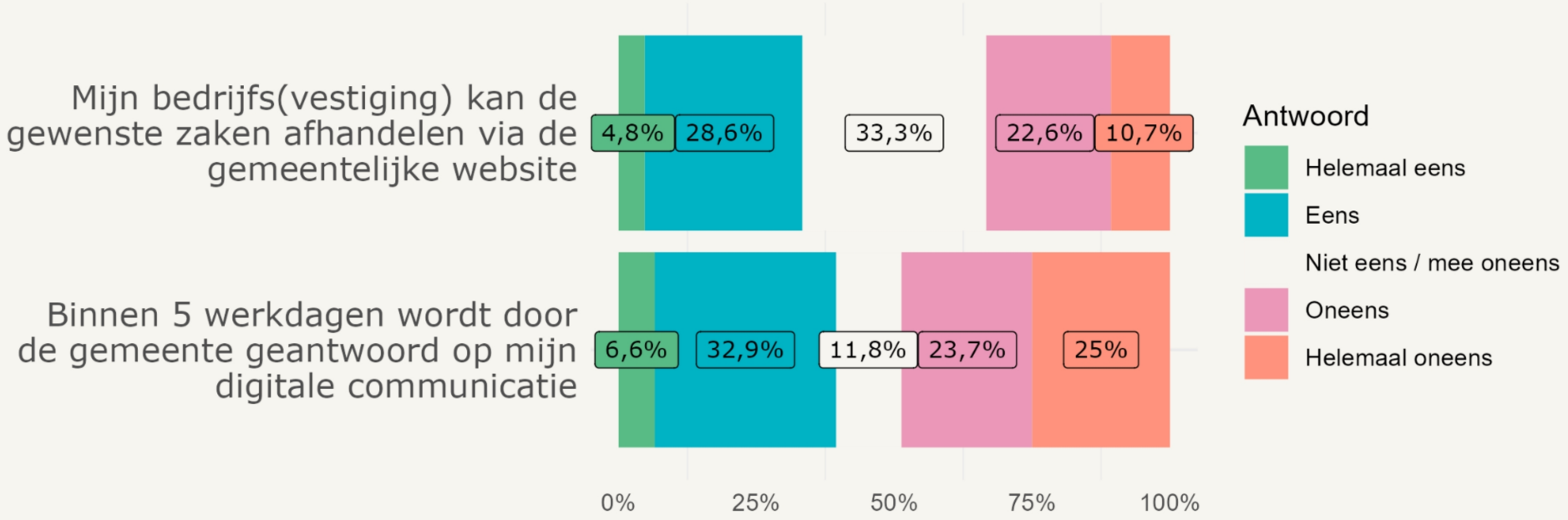


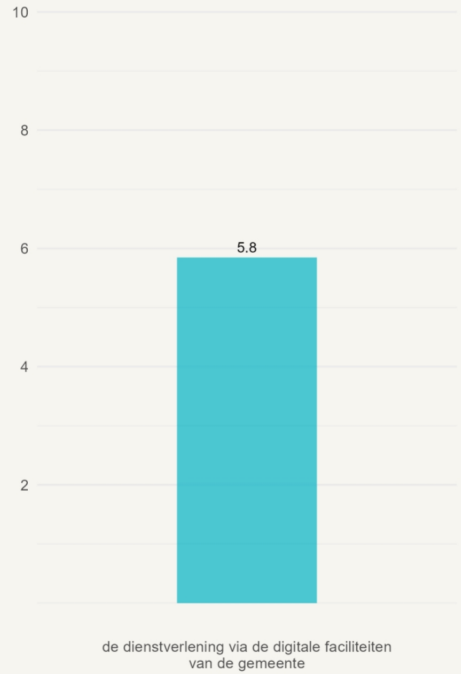




BMC
YACHT GROUP

Gemeentelijke dienstverlening: digitale dienstverlening

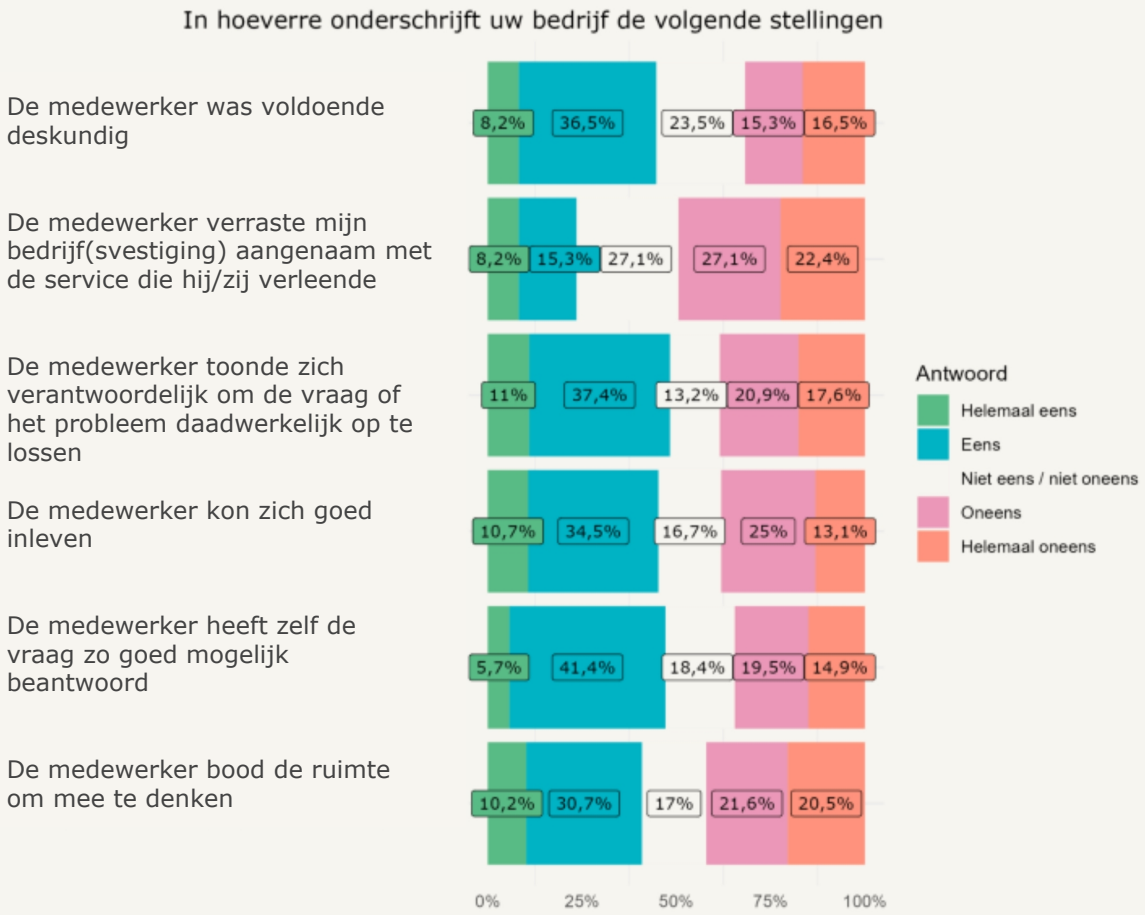




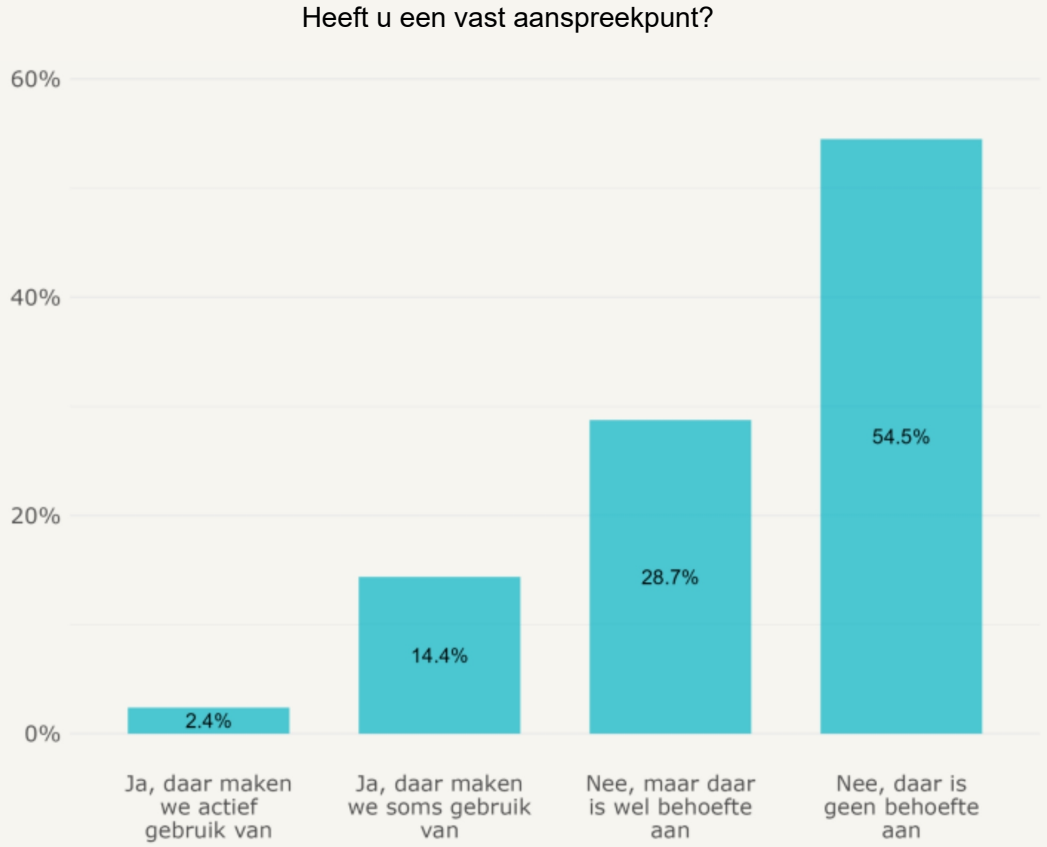
- 33%: gewenste zaken kunnen niet afgehandeld worden via de gemeentelijke website
- 49%: gemeente reageert (altijd) binnen 5 werkdagen op digitale communicatie
- Aandachtspunt; meer aandacht voor digitale dienstverlening

BMC
YACHT GROUP

Gemeentelijke dienstverlening: medewerkers



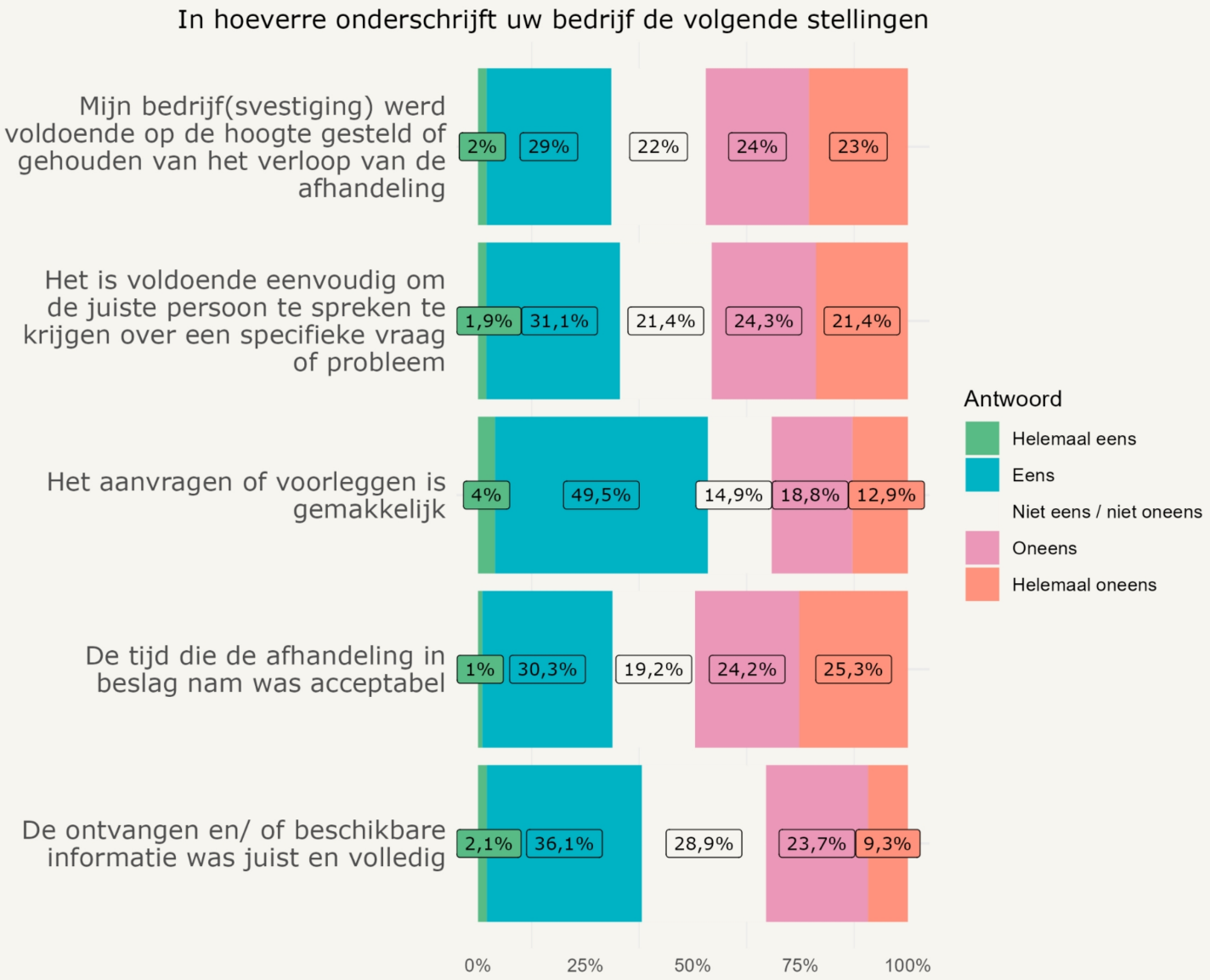
- Respondenten in de horeca en in de groothandel zijn bovengemiddeld positief over hun ervaring met de medewerker van de gemeente.
- Respondenten uit de ‘welzijnszorg en educatie’ en ‘cultuur, sport en recreatie’ minder tevreden over ervaring met de medewerker van de gemeente.



- 83% heeft geen vast aanspreekpunt. 29% heeft hier wel behoefte aan.
- Deze behoefte vooral in sectoren land- en tuinbouw, cultuur, sport en recreatie en gezondheid
- Aandachtspunt; stappen zetten

BMC
YACHT GROUP

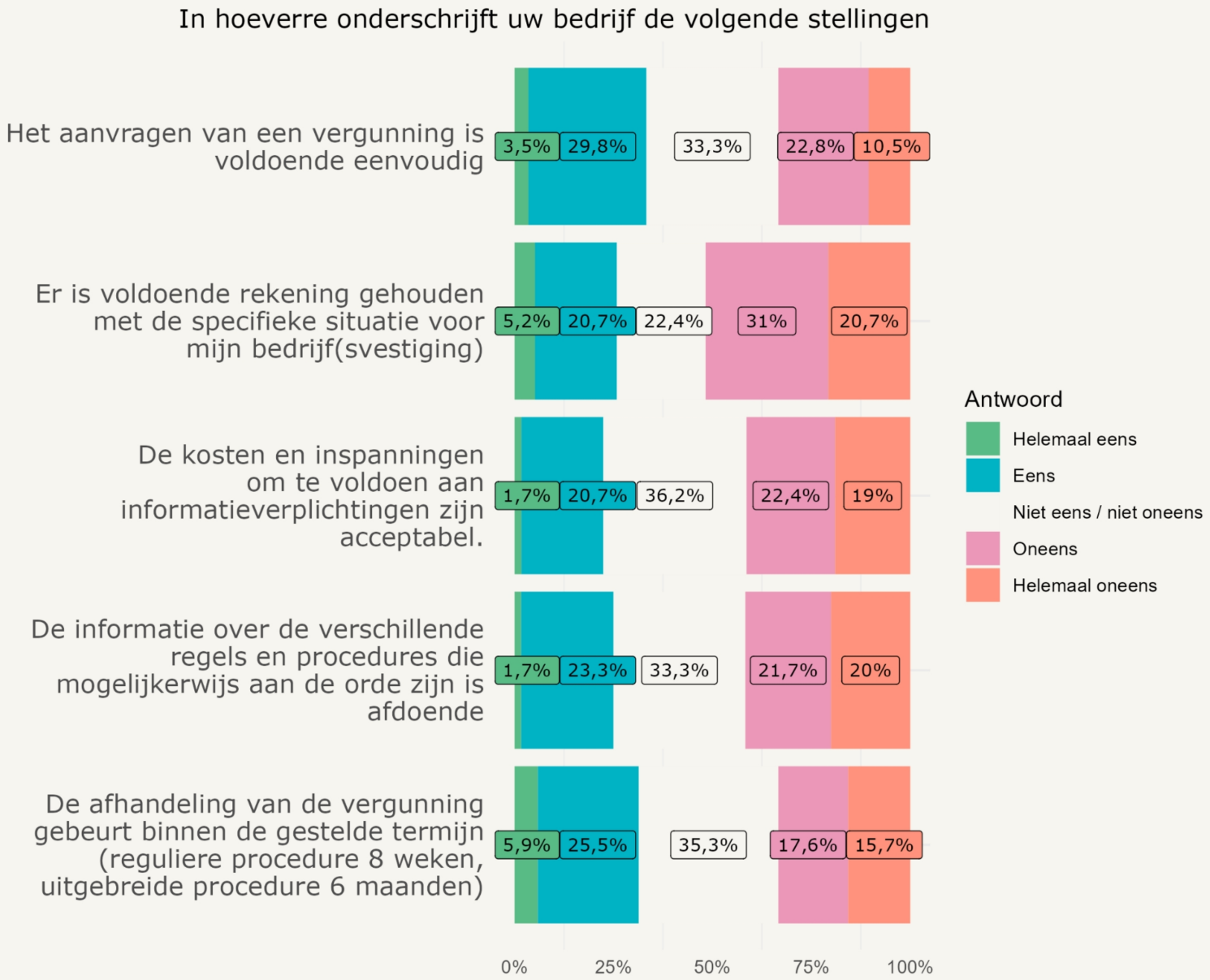
Gemeentelijke dienstverlening: voorleggen vraag



- 47% werd onvoldoende op de hoogte gesteld of gehouden van het verloop van de afhandeling
- 46% vindt het niet eenvoudig om de juiste persoon te spreken over een specifieke vraag of probleem
- 50% vindt de afhandeling van het aanvragen van product of dienst niet acceptabel

BMC
YACHT GROUP

Vergunningverlening

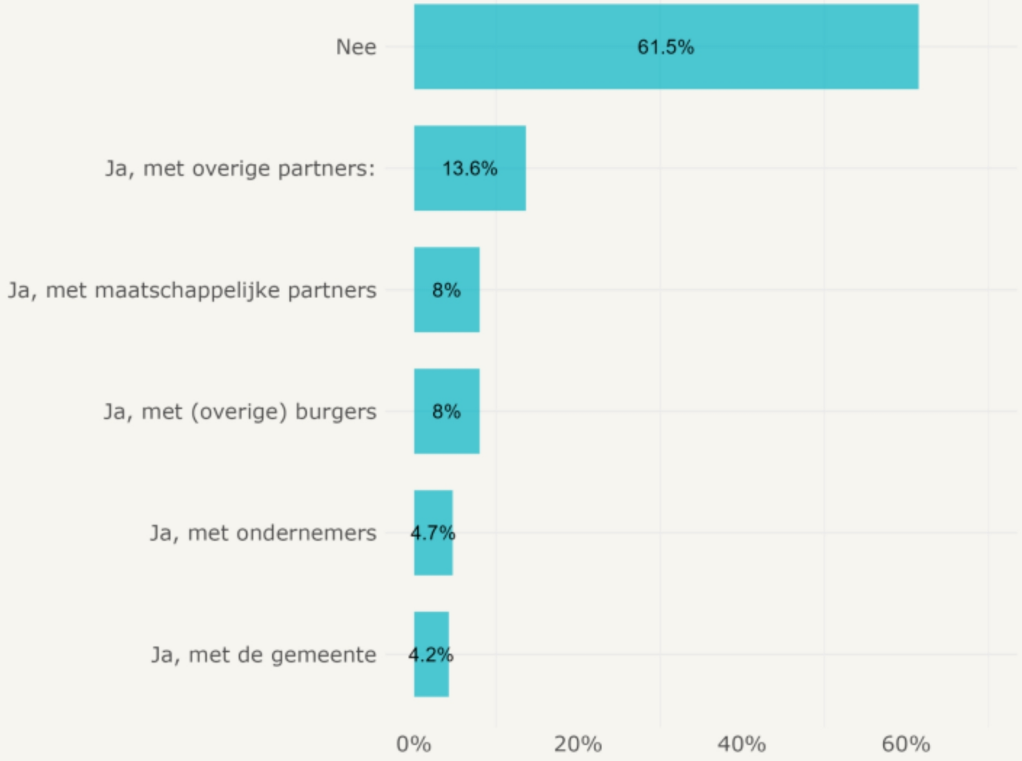


- Het minst tevreden is men over in hoeverre rekening gehouden wordt met de specifiek situatie vandoor het bedrijf (52%).
- Afhandeling vergunningsaanvraag krijgt gemiddeld een 5,5.

BMC
YACHT GROUP

Relatie ondernemer-gemeente

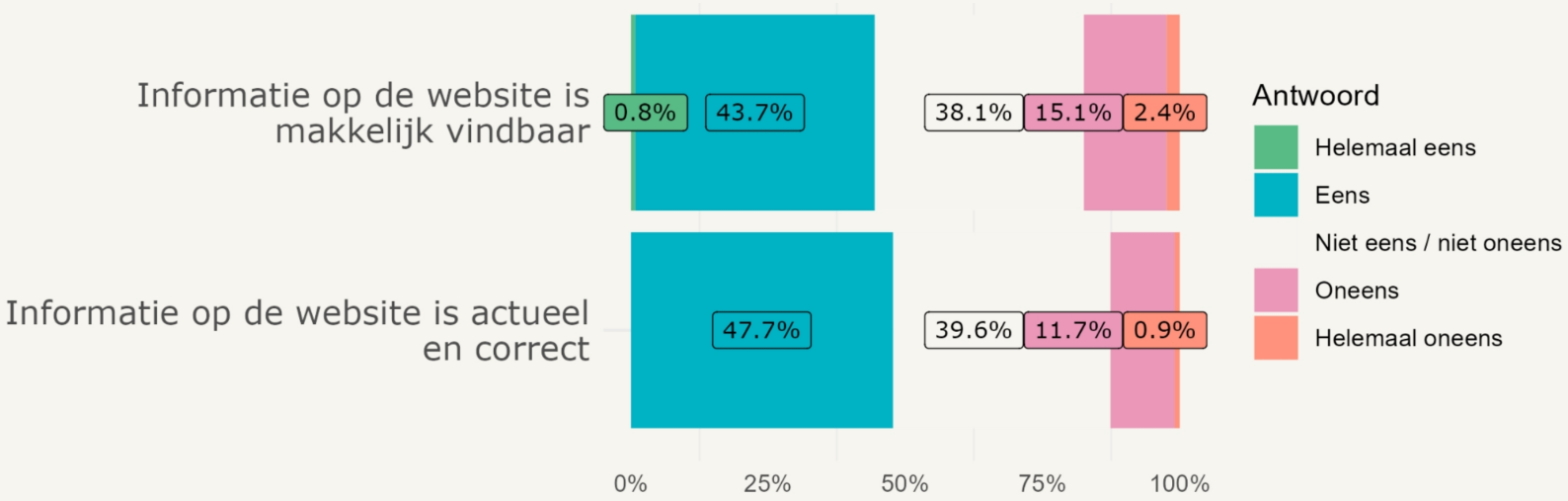
Heeft uw bedrijf(svestiging) zich de afgelopen 12 maanden actief ingezet voor (beleids)initiatieven? Denk aan initiatieven voor de buurt, lokale economie of op het gebied van duurzame ontwikkeling.

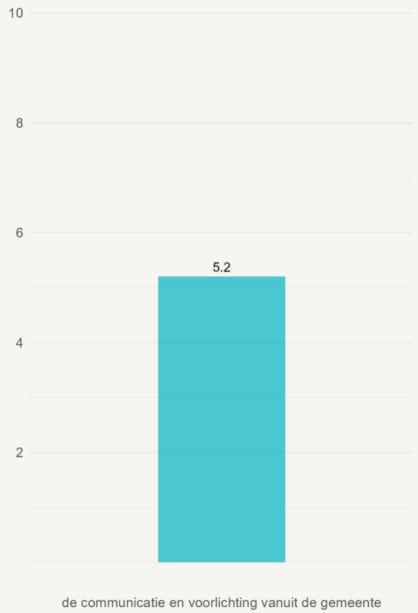


- Cijfer: de wijze waarop de gemeente ondernemers betrekt en de samenwerking zoekt bij de totstandkoming en de uitvoering van het beleid krijgt gemiddeld een 4,6.
- 38% van de respondenten zegt zich actief ingezet te hebben voor (beleids)initiatieven.
- 71% wil zich in de nabije toekomst zeker of misschien (blijven) inzetten voor (beleids)initiatieven.

BMC
YACHT GROUP

Communicatie en voorlichting





BMC
YACHT GROUP

Vragen?



BMC
YACHT GROUP

Vervolgacties

- Resultaten beleidsindicator voor de verschillende programma's (monitoren)
- Acties vanuit programma dienstverlening:
  - Servicenormen vaststellen
  - Doorontwikkeling KCC (verder verbeteren digitale dienstverlening)
  - Burgerparticipatie
  - Implementatie wet openbaarheid overheid →actieve informatieplicht
- Acties vanuit programma Economie en Toerisme
  - Vast aanspreekpunt bij gemeente
  - Uitbreiding digitale dienstverlening aan ondernemers (evenementenvergunning)
- Acties programma Leefbaarheid
  - Verbreden wijkgericht samenwerken
  - Als één gemeente communiceren
  - Interne samenwerking voor jeugdoverlast en criminaliteit.

BMC
YACHT GROUP

BMC

Databankweg 26D
3821 AL Amersfoort

Postbus 490
3800 AL Amersfoort

(033) 496 52 00
info@bmc.nl
www.bmc.nl

KvK BMC Advies 32078667
IBAN NL91ABNA0504035754
BTW NL80.86.63.598 B.01

Dit document (inclusief eventuele bijlagen) is opgesteld door BMC en de (auteurs)rechten met betrekking tot de inhoud en het format van dit document berusten bij BMC. Dit document is uitsluitend bedoeld voor gebruik door de opdrachtgever en mag niet worden gepubliceerd of aan anderen ter beschikking worden gesteld zonder uitdrukkelijke voorafgaande toestemming van BMC.

Kijk voor meer info op onze website: bmc.nl

BMC
YACHT GROUP