

BURGERPANEL OIRSCHOT
PEILING 5 2016

BUITENDIENST

Gemeente Oirschot
Oktober 2016

Gemeente Oirschot
Monument in het groen



Uitgave:	Research 2Evolve Tesselschadelaan 15A 1217 LG Hilversum Tel: (035) 623 27 89 info@research2evolve.nl www.research2evolve.nl
Datum:	Oktober 2016
Onderzoek:	Burgerpanel Oirschot Peiling 5 2016 Buitendienst
Projectnummer:	20160908.01
Opdrachtgever:	Gemeente Oirschot

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

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

2.1	Tevredenheid openbare ruimte	8
2.2	Melding van een storing	11

HOOFDSTUK 1

ONDERZOEKSVERANTWOORDING



1.1 Inleiding

In opdracht van gemeente Oirschot heeft het onderzoeksbureau Research 2Evolve een onderzoek uitgevoerd om de tevredenheid over de buitendienst in kaart te brengen. Het onderzoek is uitgevoerd onder de leden van het Burgerpanel Oirschot.

1.2 Uitvoering van het onderzoek

Steekproef	Burgerpanel Oirschot
Methode	Online
Uitnodiging	per e-mail
Veldwerkperiode	donderdag 6 oktober – zondag 30 oktober
Herinnering	1 keer

1.3 Responsoverzicht

	N
Bruto steekproef	681
Vers sample / niet gereageerd	213
Niet volledig ingevulde vragenlijsten	40
Complete vragenlijsten	428
Respons	63%

1.4 Weging en rapportage

Voor deze peiling hebben wij gecontroleerd of er een afwijking is op basis van de variabelen; geslacht, leeftijd, postcode en huishoudgrootte. De respons kijkt 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:

Geslacht	ONGEWOGEN		GEWOGEN	
	N	%	N	%
Man	265	61.9	224	52.3
Vrouw	163	38.1	204	47.7
Leeftijd	N	%	N	%
18 t/m 34 jaar	33	7.7	72	16.8
35 t/m 44 jaar	58	13.6	69	16.1
45 t/m 54 jaar	87	20.3	99	23.1
55 t/m 64 jaar	127	29.7	90	21.0
65 t/m 74 jaar	104	24.3	62	14.4
75 jaar en ouder	19	4.4	37	8.6
Huishoudgrootte	N	%	N	%
1	28	6.5	77	18.0
2	231	54.0	173	40.4
3	50	11.7	57	13.4
4	72	16.8	81	19.0
5 of meer	47	11.0	40	9.3

Postcode	ONGEWOGEN		GEWOGEN	
	N	%	N	%
5091	95	22.2	131	30.6
5688	319	74.5	291	67.9
5689	14	3.3	6	1.5

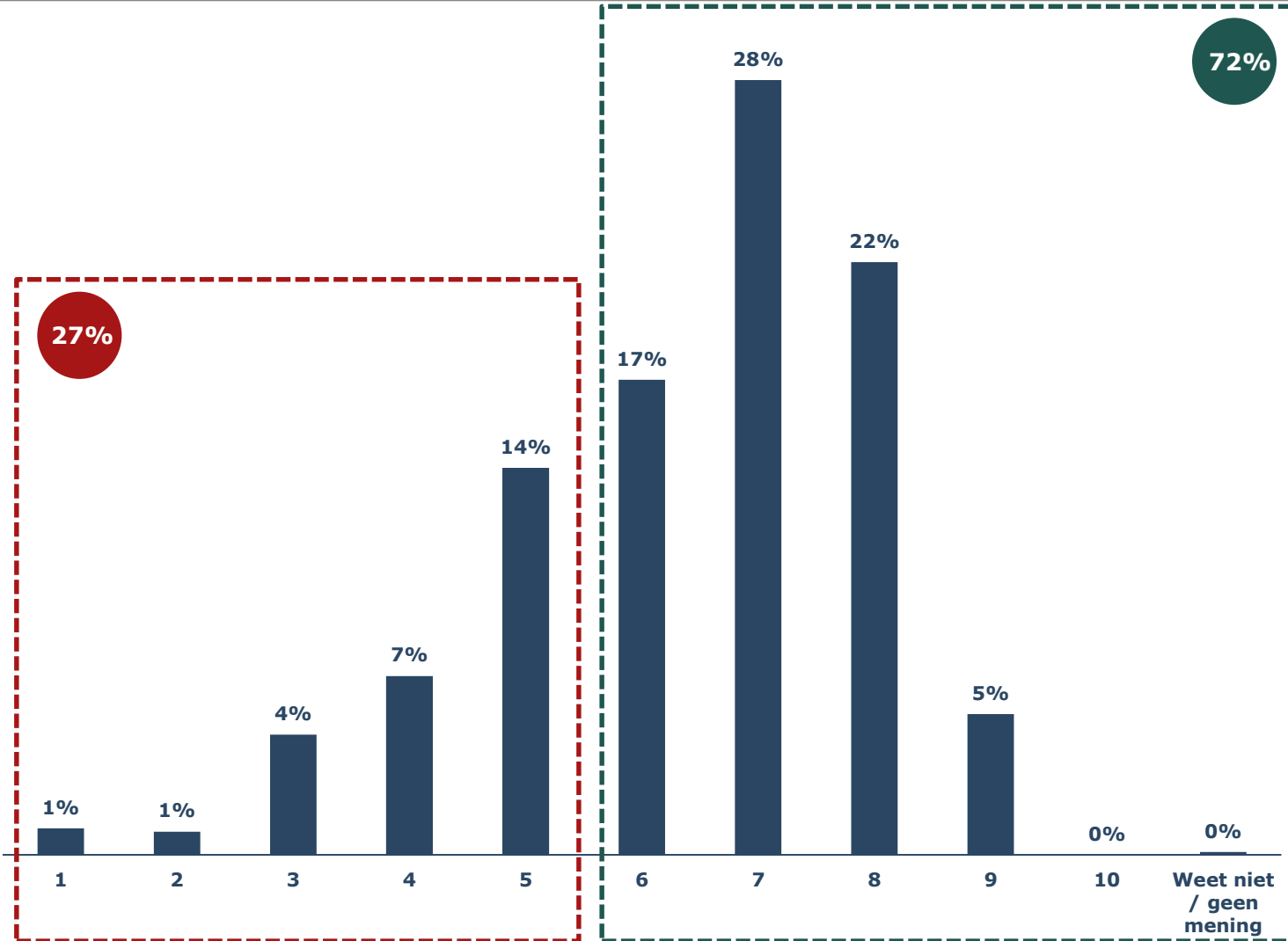
HOOFDSTUK 2

RESULTATEN



2.1 Resultaten – Tevredenheid openbare ruimte

Als u een rapportcijfer mag geven aan de manier waarop uw directe leefomgeving wordt onderhouden, welke zou dat dan zijn? (N=428)



6,4

* Let op: het percentage weet niet/geen mening is niet meegenomen in het gemiddelde

2.1 Resultaten – Tevredenheid openbare ruimte

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

	N	(Helemaal) mee eens	Neutraal	(Helemaal) mee oneens
Ik ben tevreden met het onderhoud van de openbare ruimte	420	55%	20%	25%
Ik voel me veilig door het onderhoud van de openbare ruimte	403	61%	27%	12%
Ik weet welke werkzaamheden er in het onderhoud van de openbare ruimte worden uitgevoerd	400	39%	23%	38%
De openbare ruimte wordt op een juiste manier onderhouden	398	41%	32%	28%
Ik word op een goede manier betrokken bij het onderhoud van de openbare ruimte	386	11%	34%	55%

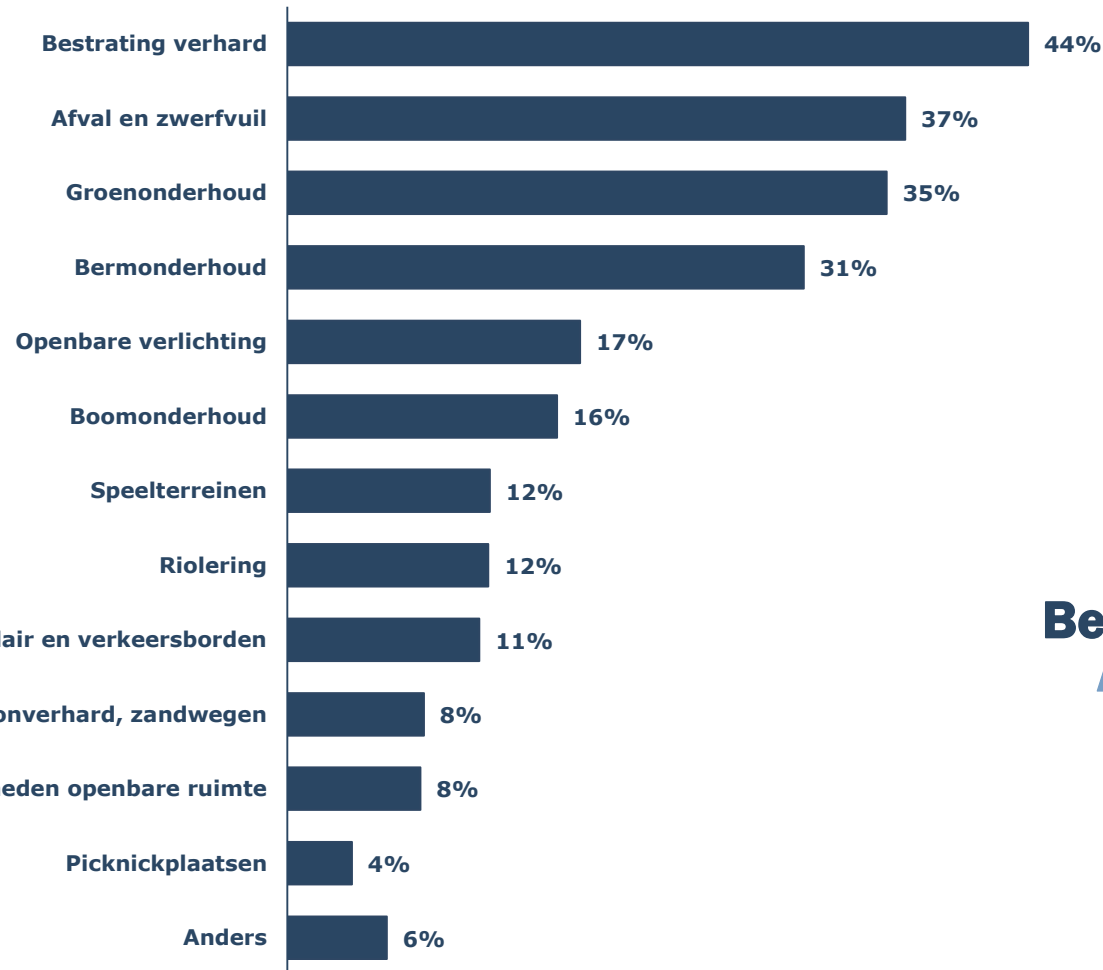
De meeste inwoners zijn tevreden over het onderhoud van de openbare ruimte en voelen zich hier veilig door. Ook vinden zij dat de openbare ruimte op een juiste manier wordt onderhouden.

Het percentage inwoners dat weet welke werkzaamheden er in het onderhoud van de openbare ruimte worden uitgevoerd is **nagenoeg gelijk** aan het percentage die dat niet weet.

Meer dan de helft van de inwoners geeft aan dat zij niet op een goede manier betrokken worden bij het onderhoud van de openbare ruimte.

2.1 Resultaten – Tevredenheid openbare ruimte

In welke werkzaamheden in de openbare ruimte is naar uw mening de meeste verbetering te realiseren? (N=428)

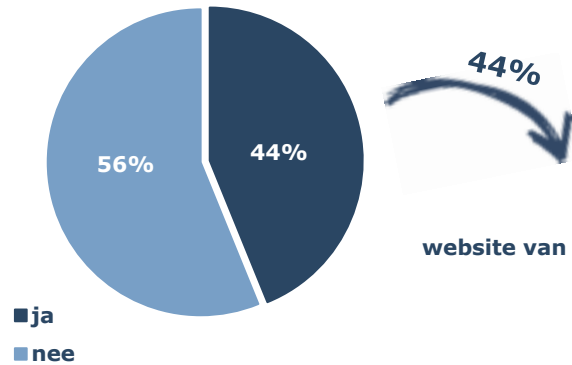


TOP 3

Bestrating verhard
Afval en zwerfvuil
Groenonderhoud

2.2 Resultaten – Melding van een storing

Storing gemeld (N=428)

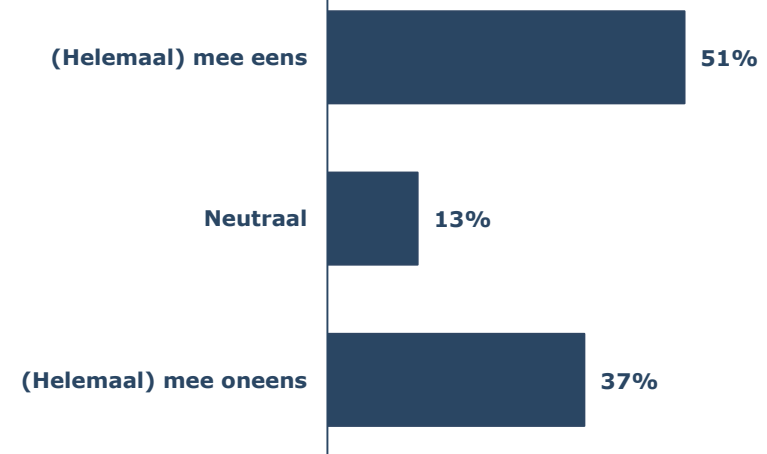


Vier op de tien inwoners heeft in de afgelopen 12 maanden een storing geconstateerd in de openbare ruimte en deze ook gemeld. Men heeft deze melding **voornamelijk** via de website van de gemeente of telefonisch gemeld. De **helft** van deze meldingen is naar tevredenheid opgelost.

Wijze van melding (N=194)

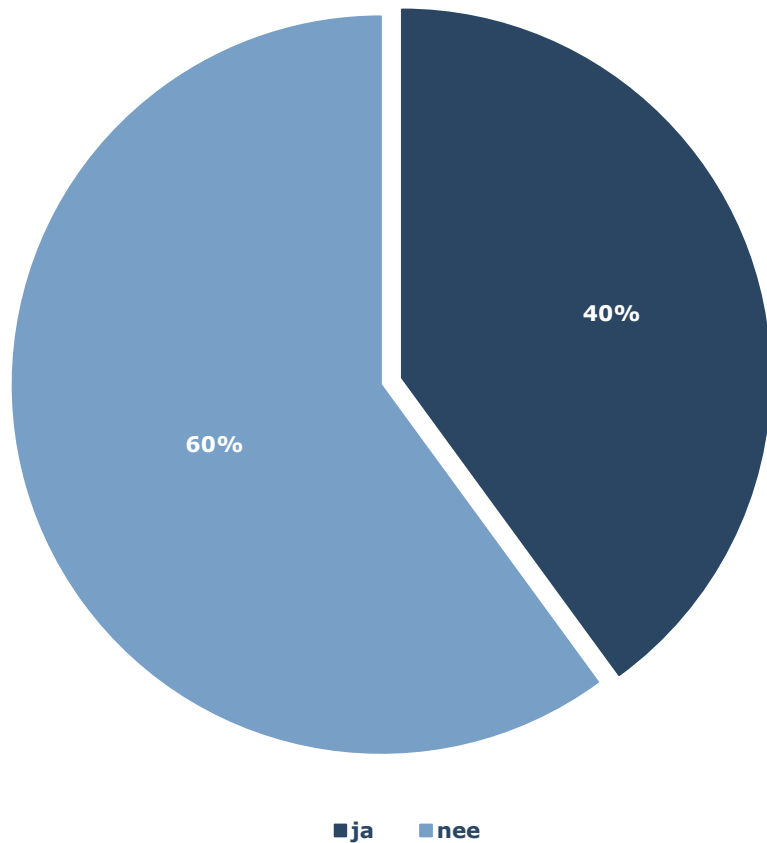


Naar tevredenheid opgelost (N=194)



2.2 Resultaten – Melding van een storing

Heeft u naar aanleiding van de storing contact gehad met medewerker(s) van de buitendienst van de gemeente? (N=194)



40%

heeft naar aanleiding van een storing contact gehad met een medewerker van de buitendienst

2.2 Resultaten – Melding van een storing

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

	N	(Helemaal) mee eens	Neutraal	(Helemaal) mee oneens
De medewerker was herkenbaar als een medewerker van de gemeente	78	76%	11%	13%
De medewerker toonde zich verantwoordelijk	83	72%	14%	14%
De medewerker heeft mijn vraag zo goed mogelijk beantwoord	84	71%	18%	11%
De medewerker was deskundig en professioneel	84	75%	18%	7%
De medewerker was vriendelijk en beleefd (bejegening)	84	95%	5%	0%
De medewerker kon zich goed inleven	80	79%	14%	7%
De medewerker dacht met mij mee	79	73%	12%	15%
De medewerker gaf de service die ik nodig had	79	61%	15%	24%
De medewerker heeft duidelijk met mij gecommuniceerd	82	80%	14%	6%
De medewerker heeft mijn probleem goed opgelost	81	57%	7%	36%
De medewerker heeft mij goed op de hoogte gehouden van het verloop	74	33%	22%	45%
De medewerker heeft mij tijdig op de hoogte gehouden	73	33%	21%	45%

De inwoners die contact hebben gehad met een medewerker van de buitendienst naar aanleiding van een storing, vinden **vooral** dat de medewerker hen vriendelijk en beleefd te woord heeft gestaan. Daarnaast heeft de medewerker duidelijk gecommuniceerd en kon zich goed inleven. **Minder** tevreden is men over de communicatie rond het verloop van de melding en het tijdig hiervan op hoogte houden.

2.2 Resultaten – Melding van een storing

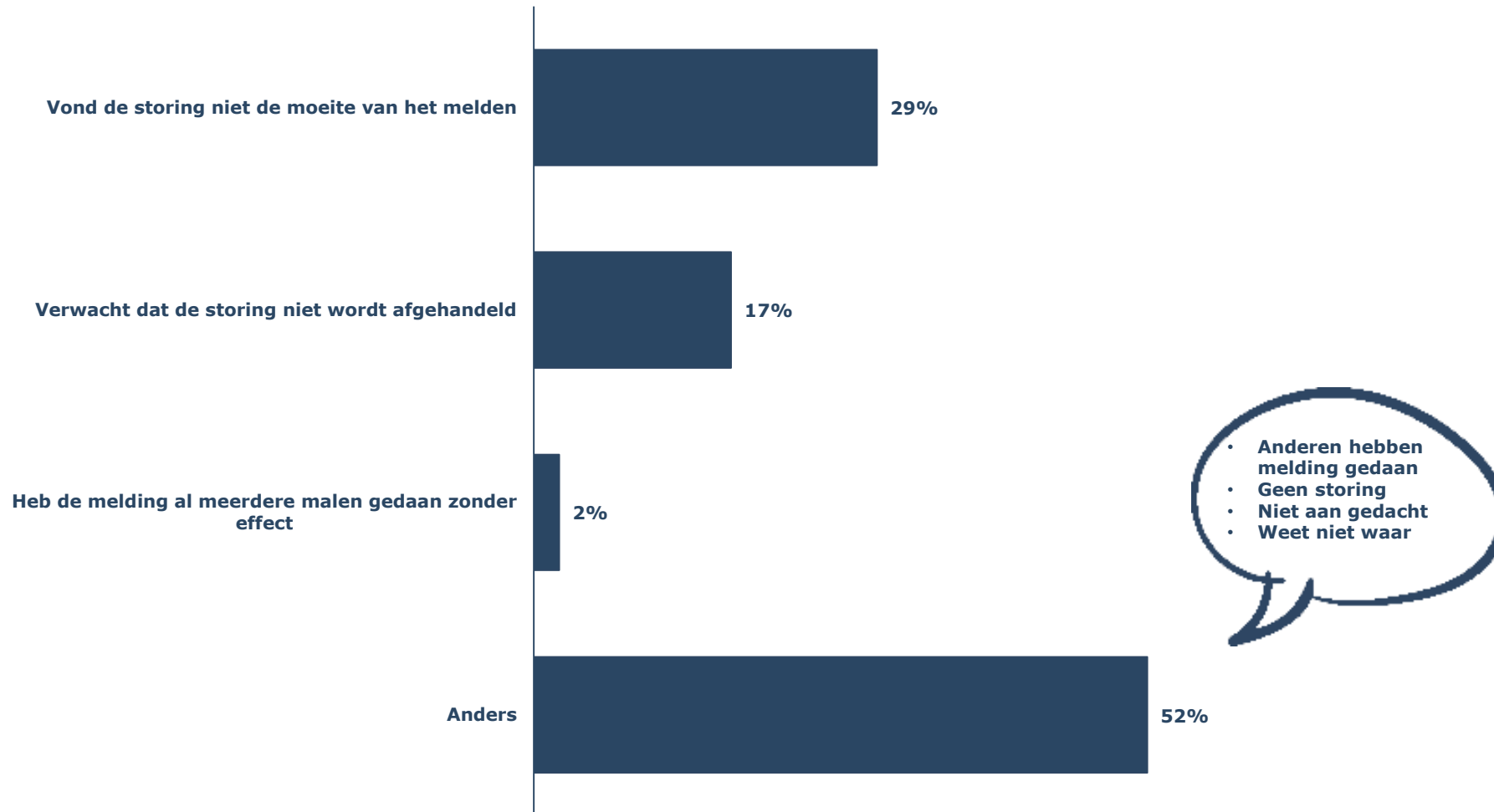
In hoeverre herkent u de volgende waarden in de dienstverlening van de buitendienst van de gemeente Oirschot?

	N	(Zeer) passend	Neutraal	(Helemaal) niet passend
Respect	81	53%	46%	1%
Vertrouwen	82	40%	41%	19%
Lef	76	16%	56%	27%
Bevlogenheid	79	17%	60%	23%
In contact zijn	80	51%	39%	10%
Netwerken	69	30%	57%	14%

De inwoners vinden **vooral** de kernwaarden 'respect' en 'in contact zijn' (zeer) passend bij de dienstverlening van de buitendienst. Het **minst** passend vinden zij 'lef' en 'bevlogenheid'.

2.2 Resultaten – Melding van een storing

Waarom heeft u de storing niet gemeld bij de gemeente? (N=234)



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

