

Rapportage  
*Informatievoorziening en  
dienstverlening tijdens corona*

Gemeente  
Bronckhorst

## Rapportage *Informatievoorziening en dienstverlening tijdens corona*

### Gemeente Bronckhorst

Concept 2  
21 oktober 2021  
Projectnummer: 20005

#### **Auteurs:**

Bianca Tuenter, Senior onderzoeker  
Michel Hartemink, Onderzoeker

#### **Movementem BV**

**T** 0575 84 3738  
**E** [info@movementem.nl](mailto:info@movementem.nl)  
**W** [www.movementem.nl](http://www.movementem.nl)

Movementem werkt conform de Gedragscode voor Onderzoek & Statistiek van de Nederlandse Marktonderzoek Associatie (MOA) en mag het Fair Data Keurmerk voeren, waarmee wordt aangetoond dat op verantwoorde wijze met data en persoonsgegevens wordt omgaan. Tevens is Movementem aangesloten bij de Europese Vereniging voor Marktonderzoek (ESOMAR) en wordt voldaan aan de Internationale Code voor Markt- en sociaalwetenschappelijk onderzoek. Dit rapport is met grote zorg samengesteld. Desondanks kan het voorkomen dat informatie fout en/of onvolledig is. Movementem is niet aansprakelijk voor enige directe of indirecte schade die zou kunnen ontstaan door het gebruik van de aangeboden informatie.

<b>Management Samenvatting</b>	<b>Pagina 4</b>
<b>1 Inleiding</b>	<b>Pagina 6</b>
1.1 Onderzoeksopzet	Pagina 7
<b>2 Resultaten</b>	<b>Pagina 8</b>
2.1 Informatievoorziening	Pagina 9
2.2 Dienstverlening	Pagina 12
2.3 Toekomstplannen	Pagina 13
2.4 Leegstand in het buitengebied	Pagina 16
2.5 Meepraten over thema's	Pagina 18
<b>3 Bijlagen</b>	<b>Pagina 19</b>
Bijlage I Achtergrondvariabelen	Pagina 20
Bijlage II Onderzoeksverantwoording	Pagina 23

**Management  
Samenvatting**

### **Informatievoorziening**

17% van de respondenten geeft aan dat de invloed van de Coronacrisis op de onderneming (heel) positief is. Voor 29% is het (heel) negatief. 53% geeft aan dat het niet negatief maar ook niet positief is. 22% van de respondenten geeft aan op de website van de gemeente Bronckhorst te hebben gekeken voor informatie, hulp en financiële steun. De overige 78% heeft dit niet gedaan.

De respondenten die op de website hebben gekeken hebben een rapportcijfer gegeven over de informatievoorziening op de website van gemeente Bronckhorst met betrekking tot de Coronacrisis. Het gemak van het vinden van de benodigde informatie is gemiddeld met een 7,0 beoordeeld. De duidelijkheid en de bruikbaarheid van de informatie zijn beide gemiddeld met een 6,8 beoordeeld.

Aan alle respondenten is gevraagd wat de gemeente (nog meer) kan doen om ze te ondersteunen tijdens/na de Coronacrisis. Het grootste deel van de respondenten heeft hier niks ingevuld of geeft aan niks nodig te hebben. Proactief reageren en maatwerk leveren wordt een aantal keer genoemd. Daarnaast is ook duidelijke Coronaregels een aantal keer genoemd.

### **Dienstverlening**

De dienstverlening van de gemeente Bronckhorst richting ondernemers rondom de Coronacrisis is gemiddeld met een 6,3 beoordeeld.

### **Toekomstplannen**

Een derde (33%) van de respondenten heeft (op dit moment) geen plannen voor de komende 2 jaar. 23% is van plan te investeren in optimalisatie van bedrijfsprocessen. Investeren in productontwikkeling en uitbreidingsplannen m.b.t. pand worden beide door 17% genoemd.

Bijna de helft van de respondenten die uitbreidings- of verhuisplannen hebben geeft aan geen nieuw bedrijfskavel of een nieuw pand nodig te hebben. 25% heeft een extra pand nodig als aanvulling op de huidige locatie en 16% als vervanging van de huidige locatie. 7% heeft een nieuw bedrijfskavel nodig als aanvulling op de huidige locatie en 4% als vervanging van de huidige locatie.

70% van de respondenten die uitbreidings- of verhuisplannen hebben geeft als reden groei/krimp van het bedrijf. 22% geeft als reden het verduurzamen van het bedrijfspand. Bij anders, namelijk zijn verschillende antwoorden genoemd zoals bijvoorbeeld wijzigende bestemming en kleiner wonen.

### **Leegstand in het buitengebied**

46% van de respondenten is (heel) geïnteresseerd in het vestigen van bedrijven in het buitengebied. Hier zijn veel verschillende redenen voor gegeven. Onder andere dat het buitengebied belangrijk is het en dat er al panden zijn die dan gebruikt kunnen worden. 39% is hier niet geïnteresseerd in. Als reden wordt onder andere gegeven dat het niet voor iedereen mogelijk is.

Aan de respondenten is ook gevraagd onder welke omstandigheden ze zelf zouden overwegen om het bedrijf in het buitengebied te vestigen. Hierbij geeft een groot deel aan er al gevestigd te zijn. Verder wordt een goede bereikbaarheid vaak genoemd. Een goede prijs en goede internetverbinding worden ook een aantal keer genoemd.



**Inleiding**

In opdracht van gemeente Bronckhorst heeft Movementem een onderzoek over de informatievoorziening en dienstverlening tijdens corona van de gemeente voor bedrijven uitgevoerd onder de 170 leden van het Bronckhorster bedrijvenpanel en de 331 ondernemers uit het panel Bronckhorst Spreekt.

De panelleden hebben de mogelijkheid gehad om de vragenlijst in te vullen tussen 12 mei en 14 juni 2021. Er is 1 keer een reminder verstuurd, aan iedereen waarvan nog geen ingevulde vragenlijst was ontvangen.

In totaal hebben 218 panelleden de vragenlijst volledig ingevuld.

Met het aantal respondenten (218) kunnen met een betrouwbaarheid van 95% en een foutmarge van 6,60% uitspraken worden gedaan over de populatie.

De resultaten van dit onderzoek worden in het voorliggende document beschreven middels diagrammen en tabellen.

Door routes in de vragenlijst en vragen waarbij meerdere antwoorden mogelijk zijn, kan het voorkomen dat het aantal respondenten en/of het aantal antwoorden niet overal gelijk is in deze rapportage. Om deze redenen wordt ter volledigheid bij de resultaten aangegeven hoeveel respondenten ('n') de betreffende vraag hebben beantwoord. Door afrondingsverschillen telt niet alles op tot 100%. Bij sommige vragen konden respondenten meerdere antwoorden geven. Het totale percentage komt dan hoger dan 100% te liggen.

In bijlage 1 van deze rapportage staan de achtergrondgegevens van de respondenten weergegeven. Deze bijlage is aan het einde van deze rapportage te vinden.

In bijlage 2 van deze rapportage wordt nader ingegaan op de betrouwbaarheid en nauwkeurigheid van de resultaten. Deze bijlage is aan het einde van deze rapportage te vinden.

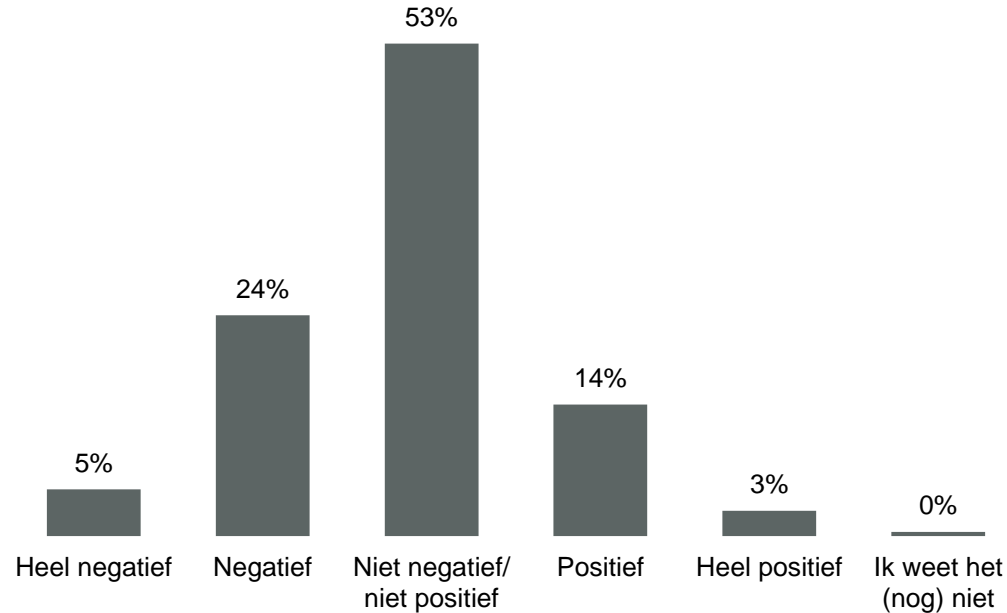
Er is een aantal open vragen gesteld aan de respondenten. Alle open antwoorden worden getoond in 'Bijlagenboek bij Rapportage informatievoorziening en dienstverlening tijdens corona'.



**Resultaten**



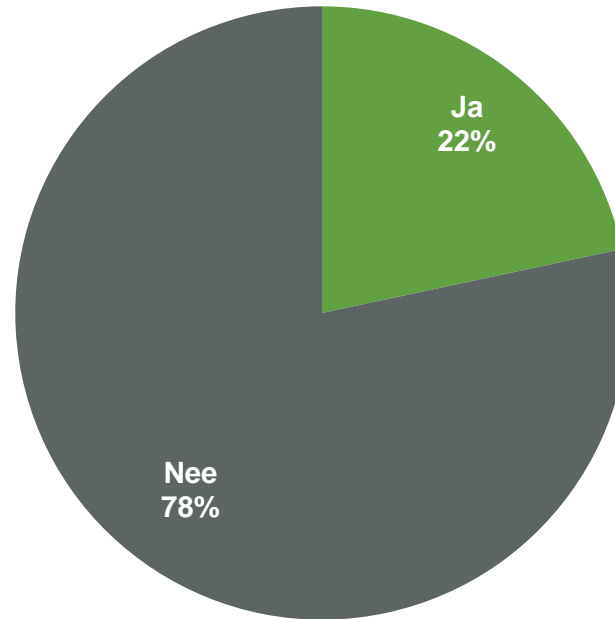
De invloed van de Coronacrisis op mijn onderneming is tot nu toe/ al met al: (n=218)



17% van de respondenten geeft aan dat de invloed van de Coronacrisis op de onderneming (heel) positief is. Voor 29% is het (heel) negatief. 53% geeft aan dat het niet negatief maar ook niet positief is.

Als er wordt gekeken naar de verschillen tussen de sectoren dan lijkt het dat met name bedrijven die in de financiële sector en de overheid werken overwegend een positief effect ervaren van de coronacrisis. Bedrijven werkzaam in de horeca, toerisme en recreatie, kunst en cultuur, detailhandel en landgoederen lijken een negatief effect van de coronacrisis te ervaren.

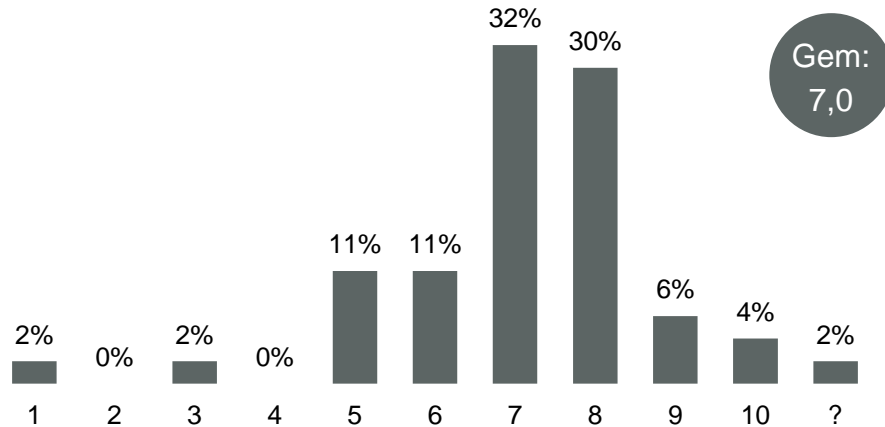
Heeft u tijdens de Coronacrisis op de website van de gemeente Bronckhorst gekeken voor informatie, hulp en financiële steun? (n=218)



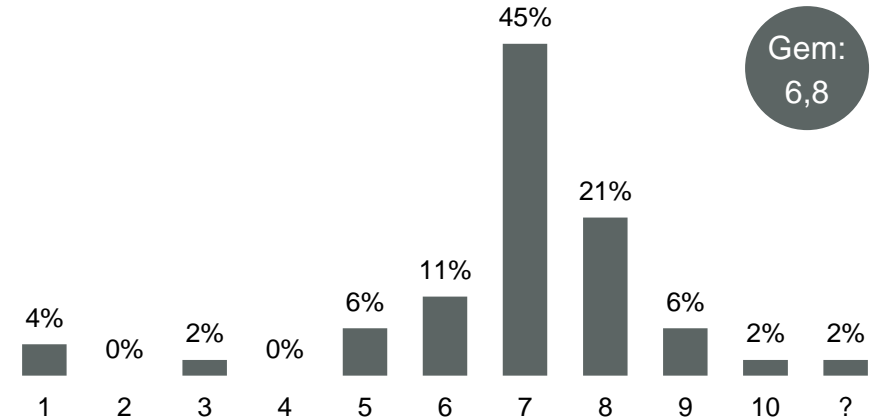
22% van de respondenten geeft aan op de website van de gemeente Bronckhorst te hebben gekeken voor informatie, hulp en financiële steun. De overige 78% heeft dit niet gedaan.

Hoe beoordeelt u de informatievoorziening op de website van de gemeente Bronckhorst met betrekking tot de Coronacrisis? Geef a.u.b. een rapportcijfer voor de volgende onderdelen. (n=47) Deze vragen zijn alleen gesteld aan de respondenten die op de website hebben gekeken.

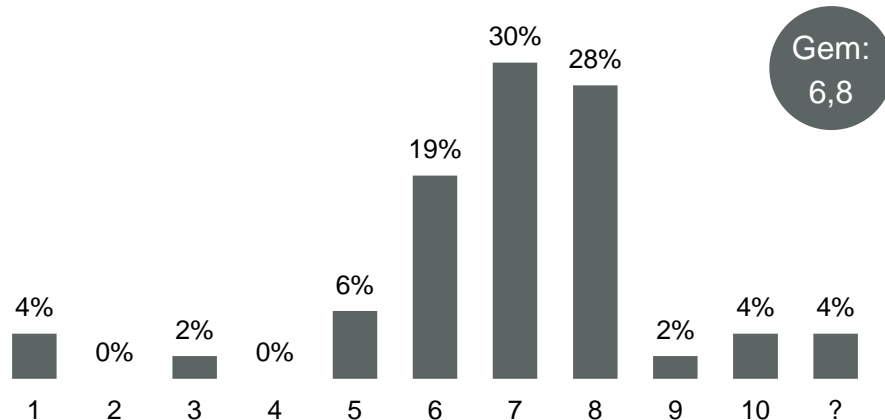
Gemak van het vinden van de benodigde informatie



Duidelijkheid van de informatie



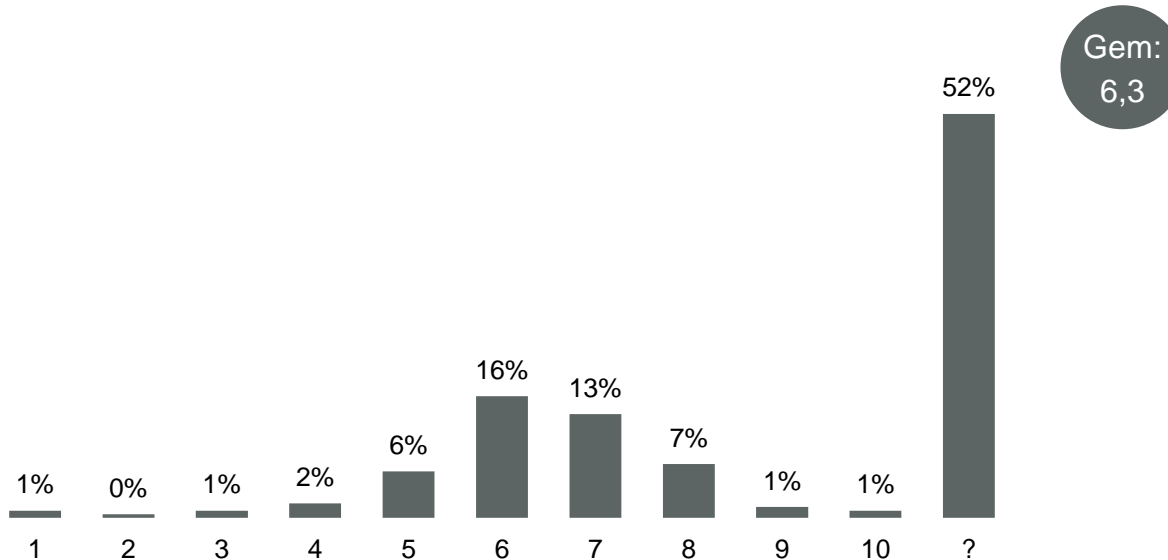
Bruikbaarheid van de informatie



De respondenten die op de website hebben gekeken hebben een rapportcijfer gegeven over de informatievoorziening op de website van gemeente Bronckhorst met betrekking tot de Coronacrisis. Het gemak van het vinden van de benodigde informatie is gemiddeld met een 7,0 beoordeeld. De duidelijkheid en de bruikbaarheid van de informatie zijn beide gemiddeld met een 6,8 beoordeeld.

Aan alle respondenten is gevraagd wat de gemeente (nog meer) kan doen om ze te ondersteunen tijdens/na de Coronacrisis. Het grootste deel van de respondenten heeft hier niks ingevuld of geeft aan niks nodig te hebben. Proactief reageren en maatwerk leveren wordt een aantal keer genoemd. Daarnaast is ook duidelijke Coronaregels een aantal keer genoemd.

Welk rapportcijfer (tussen 1 en 10) geeft u de dienstverlening van de gemeente Bronckhorst richting ondernemers rondom de Coronacrisis? (n=218)



De dienstverlening van de gemeente Bronckhorst richting ondernemers rondom de Coronacrisis is gemiddeld met een 6,3 beoordeeld.

De ondernemers die een 6 of lager hebben gegeven, geven aan dat ze een meer proactieve benadering van de gemeente hadden verwacht en dat dit wordt gemist. In het bijlagenboek staan alle gemaakt opmerkingen.

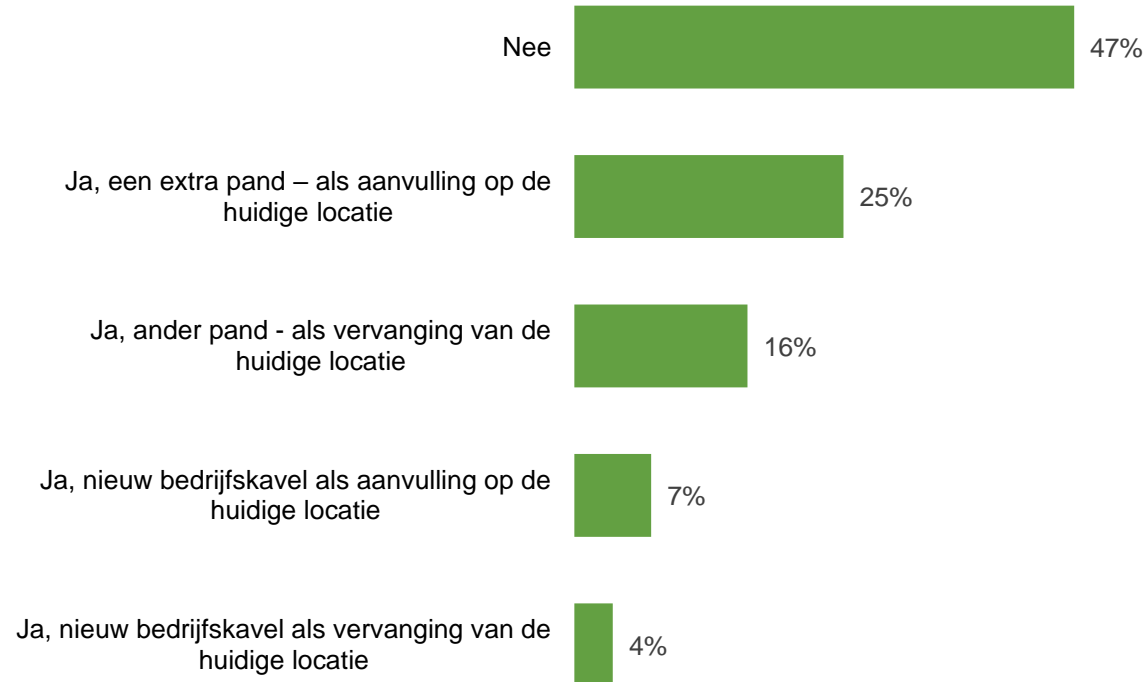
Welke van de volgende plannen heeft u (op dit moment) voor de komende 2 jaar? *Meerdere antwoorden mogelijk*  
(n=218)



Een derde (33%) van de respondenten heeft (op dit moment) geen plannen voor de komende 2 jaar. 23% is van plan te investeren in optimalisatie van bedrijfsprocessen. Investeren in productontwikkeling en uitbreidingsplannen m.b.t. pand worden beide door 17% genoemd.

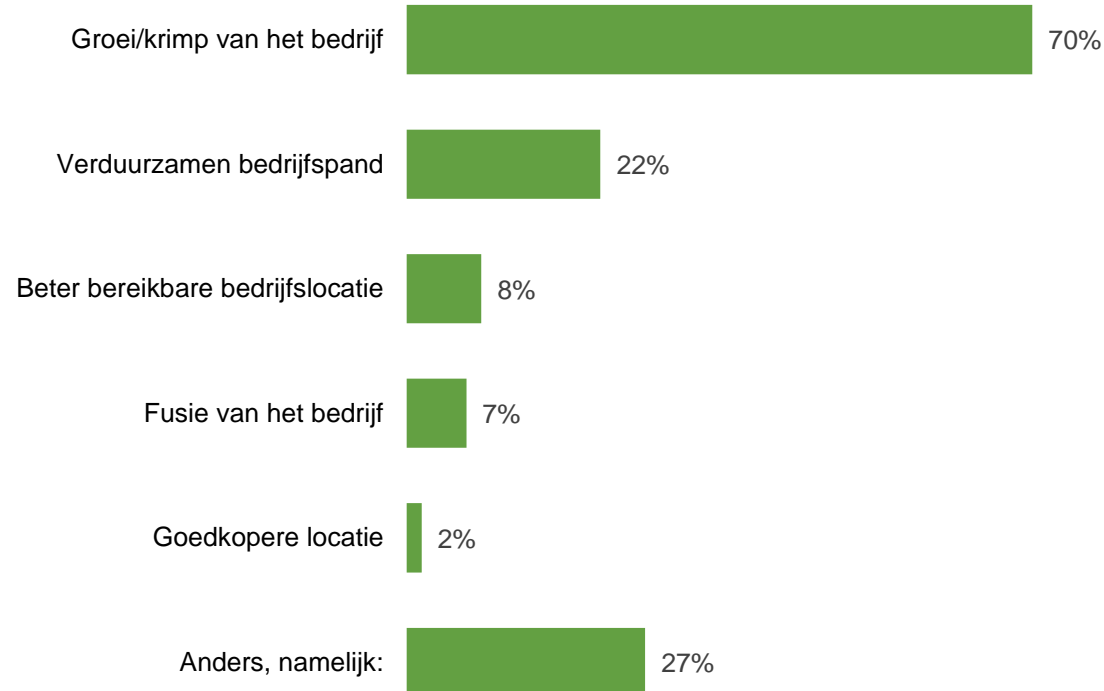
Wat betreft verschillen in sectoren lijkt het erop dat voornamelijk bedrijven werkzaam in de transport, informatie en communicatie, kunst en cultuur, zorg en de dienstverlening geen plannen hebben voor de komende 2 jaar. Respondenten die een bedrijf hebben in de bouw en detailhandel lijken vaker aan te geven dat ze uitbreidingplannen hebben met betrekking tot het pand en respondenten die een bedrijf hebben in de landbouw, landgoederen en financiële instellingen lijken vaker plannen te hebben om te investeren in de optimalisatie van bedrijfsprocessen. Bedrijven werkzaam in de landgoederen en recreatie en toerisme lijken vaker te willen investeren in productontwikkeling.

Heeft u voor uw uitbreidingsplannen of verhuisplannen een nieuw bedrijfskavel of een nieuw pand nodig binnen de gemeente?  
(n=55) *Deze vraag is alleen gesteld aan de respondenten die uitbreidings- of verhuisplannen hebben binnen de gemeente.*



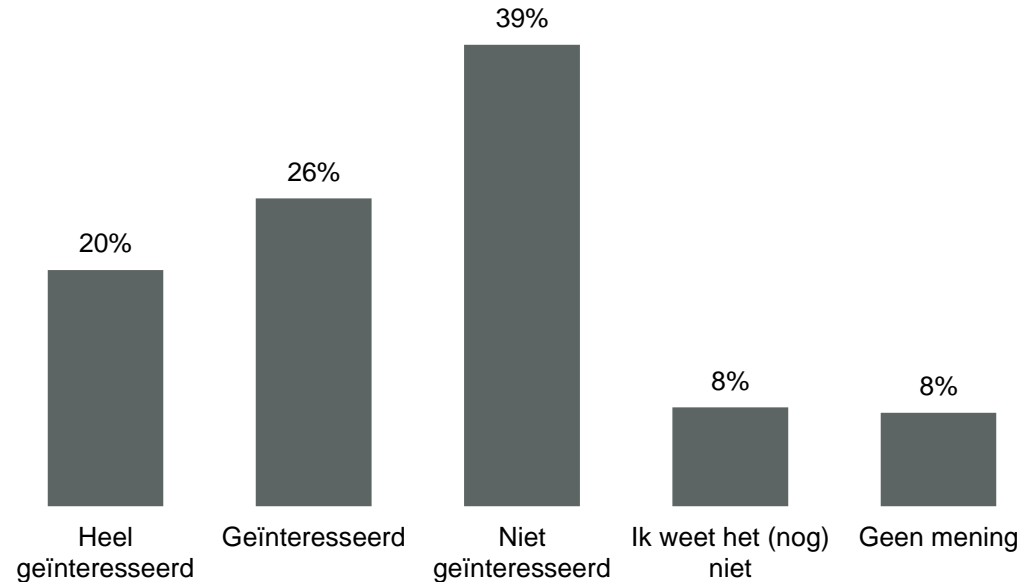
Bijna de helft van de respondenten die uitbreidings- of verhuisplannen hebben geeft aan geen nieuw bedrijfskavel of een nieuw pand nodig te hebben. 25% heeft een extra pand nodig als aanvulling op de huidige locatie en 16% als vervanging van de huidige locatie. 7% heeft een nieuw bedrijfskavel nodig als aanvulling op de huidige locatie en 4% als vervanging van de huidige locatie.

**Wat is de reden voor de uitbreidings-/verhuisplannen? *Meerdere antwoorden mogelijk (n=60) Deze vraag is alleen gesteld aan de respondenten die uitbreidings- of verhuizingsplannen hebben binnen of buiten de gemeente.***



70% van de respondenten die uitbreidings- of verhuisplannen hebben geeft als reden groei/krimp van het bedrijf. 22% geeft als reden het verduurzamen van het bedrijfspand. Bij anders, namelijk zijn verschillende antwoorden genoemd zoals bijvoorbeeld wijzigende bestemming en kleiner wonen.

Bent u geïnteresseerd in dit idee? (het vestigen van bedrijven in het buitengebied) (n=218)



46% van de respondenten is (heel) geïnteresseerd in het vestigen van bedrijven in het buitengebied. Hier zijn veel verschillende redenen voor gegeven. Onder andere dat het buitengebied belangrijk is het en dat er al panden zijn die dan gebruikt kunnen worden. 39% is hier niet geïnteresseerd in. Als reden wordt onder andere gegeven dat het niet voor iedereen mogelijk is.

Aan de respondenten is ook gevraagd onder welke omstandigheden ze zelf zouden overwegen om het bedrijf in het buitengebied te vestigen. Hierbij geeft een groot deel aan er al gevestigd te zijn. Verder wordt een goede bereikbaarheid vaak genoemd. Een goede prijs en goede internetverbinding worden ook een aantal keer genoemd.

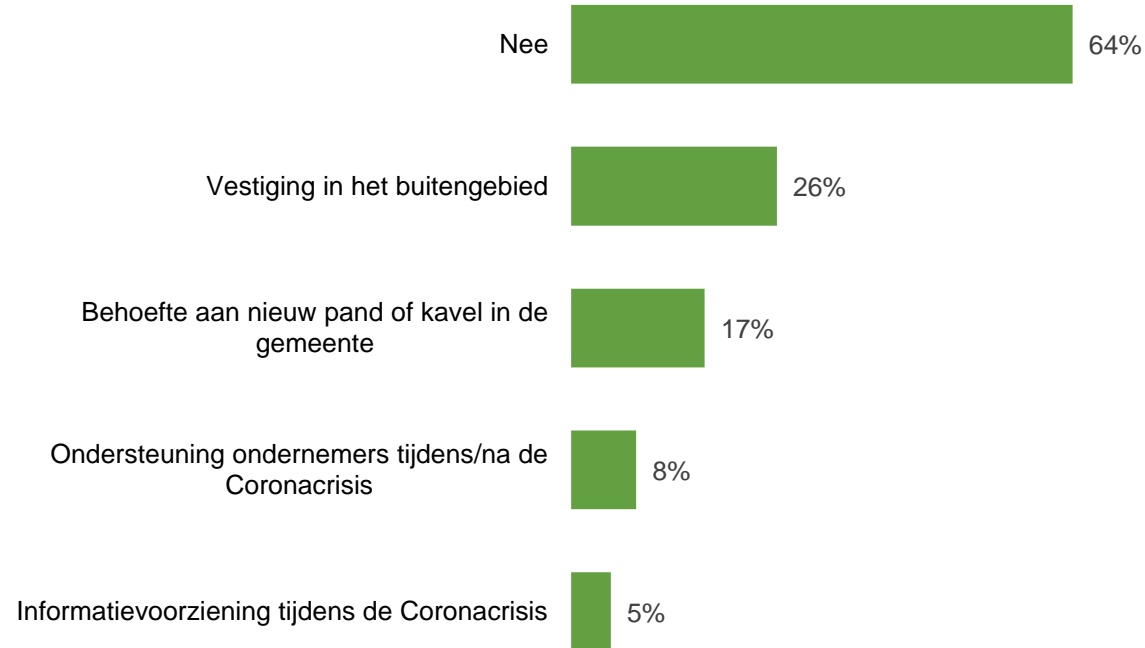


Onder welke voorwaarden zou u zelf overwegen om uw bedrijf in het buitengebied te vestigen? (n=218)



41% van de respondenten wil onder geen enkele voorwaarde overwegen om het bedrijf in het buitengebied te vestigen. 59% zou dit wel overwegen onder bepaalde voorwaarden.

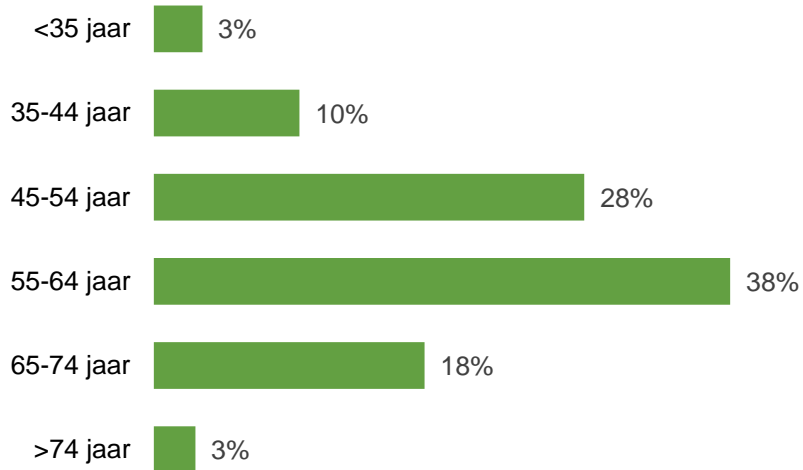
Mogen wij contact met u opnemen om met u door te praten over (één van) de thema's van deze vragenlijst? *Meerdere antwoorden mogelijk (n=218)*



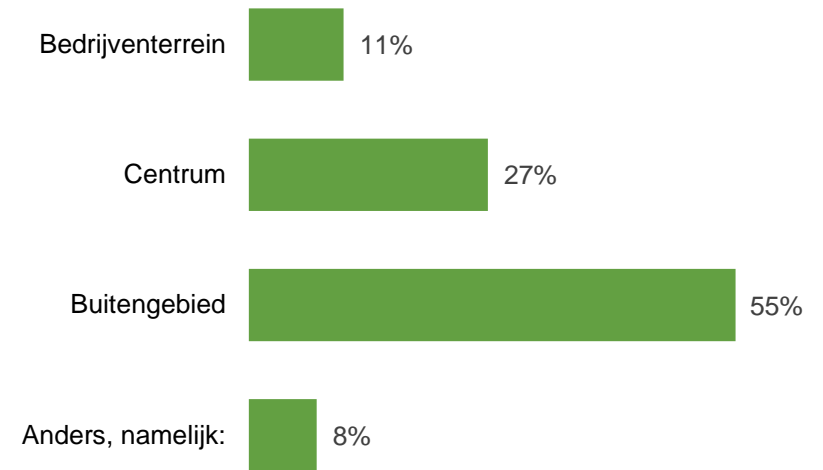
Bijna 80 respondenten heeft aangegeven dat er contact met ze mag worden opgenomen om door te praten over de thema's van de vragenlijst. 26% wil meepraten over vestiging in het buitengebied.

## Bijlagen

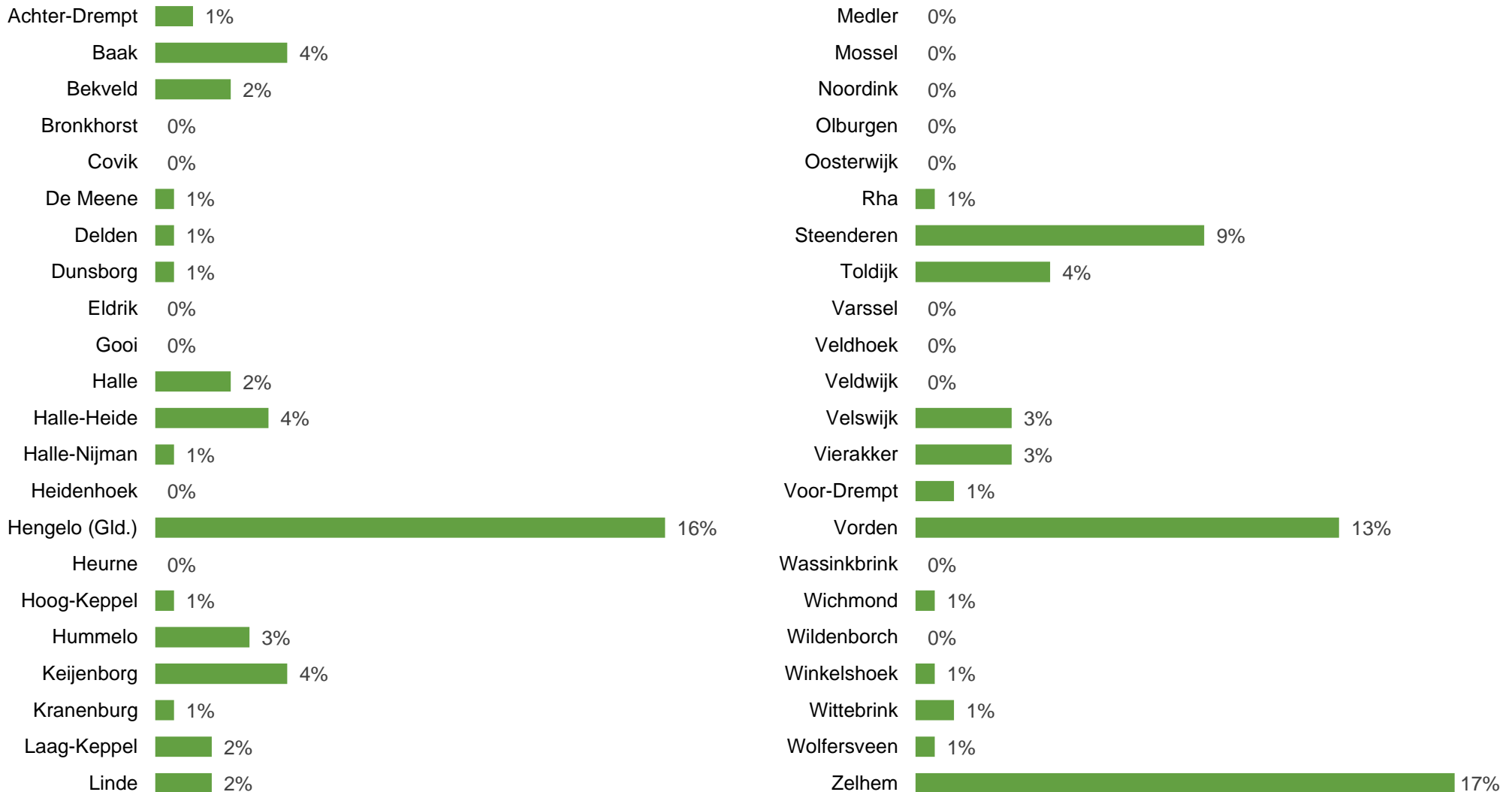
**Leeftijd (n=218)**



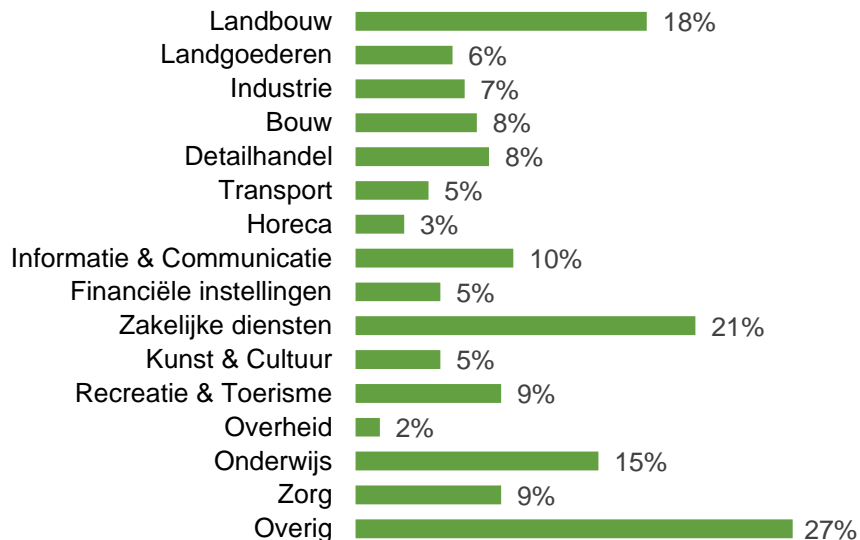
**Waar is uw onderneming gevestigd? (n=197)**



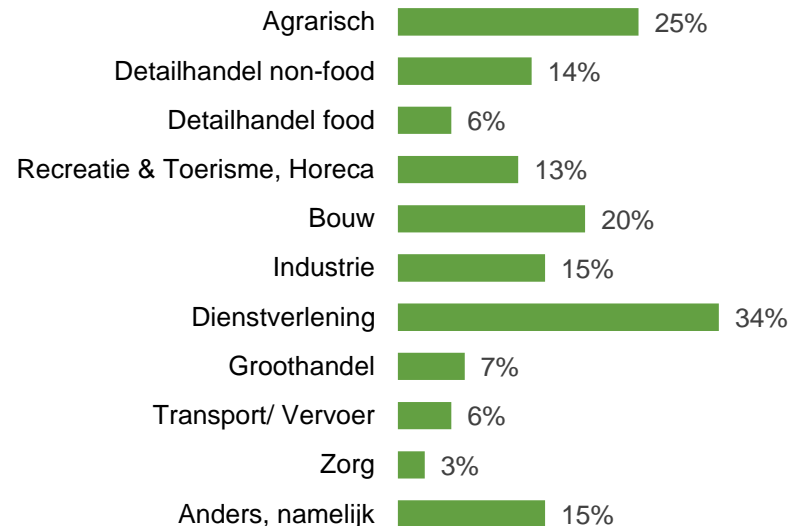
**In welke kern is uw onderneming gevestigd? (n=164)**



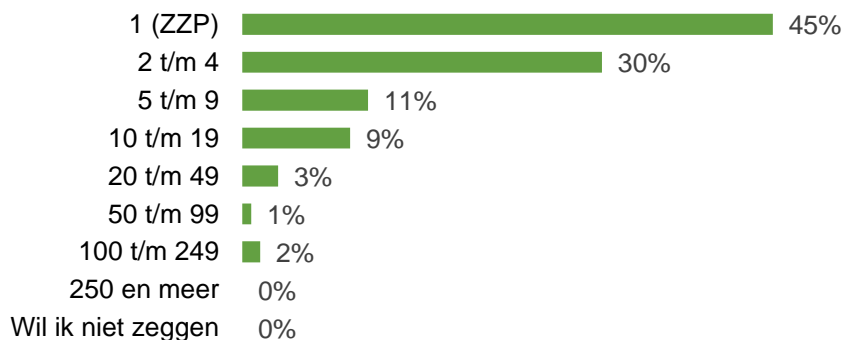
**In welke sector(en) is uw onderneming/bedrijf actief?  
(ondernemerspanel) (n=132)**



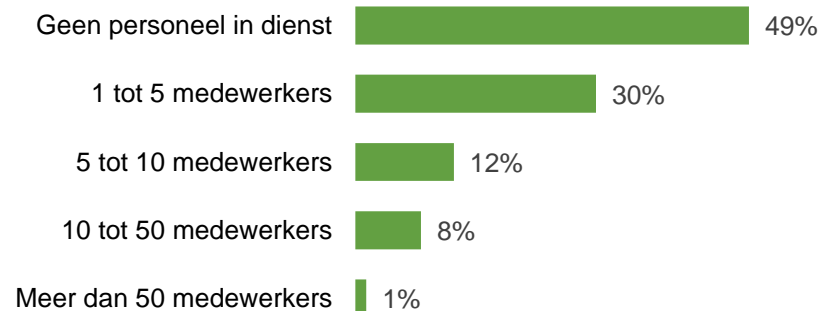
**In welke sector(en) is uw onderneming/bedrijf actief?  
(ondernemers uit het inwonerspanel) (n=71)**



**Hoeveel werkzame personen telt uw onderneming/bedrijf,  
inclusief uzelf? (ondernemerspanel) (n=132)**



**Hoeveel medewerkers telt uw bedrijf (fte)? (ondernemers uit  
het inwonerspanel) (n=74)**



**Betrouwbaarheid en nauwkeurigheid**

Elke steekproef geeft afwijkingen ten opzichte van de werkelijkheid, maar de uitkomsten moeten een zo goed mogelijk beeld geven van de populatie. In kwantitatief onderzoek is het gebruikelijk om te spreken van een statistisch betrouwbaar verschil, als de afwijking zo groot is dat deze niet door toeval wordt veroorzaakt. Het betrouwbaarheidsniveau is gedefinieerd als 1 (100%) minus het significantieniveau. Het is gangbaar uit te gaan van een significantieniveau van 5%. Dan is er sprake van een betrouwbaarheidsniveau van 95%. Dat wil zeggen dat, als het onderzoek op dezelfde wijze en op hetzelfde moment zou worden herhaald, de uitkomsten in 95% van de gevallen hetzelfde beeld zouden geven.

De nauwkeurigheid (uitgedrukt in foutmarge) geeft het gebied van waarden aan, waarbinnen de werkelijke waarde in de populatie ligt. Een foutmarge van bijvoorbeeld 5%, betekent dat de werkelijke waarde van de totale populatie 5% hoger of lager kan liggen dan de waarde van de steekproef. Concreet: indien een onderzoeksuitkomst van de steekproef aangeeft dat 50% van de respondenten een rapportcijfer 8 geeft voor een bepaald aspect, dan ligt dit percentage in werkelijkheid maximaal 5% boven of 5% onder deze 50%, ofwel tussen de 45% en 55%. Een foutmarge van 5% is gangbaar en algemeen geaccepteerd bij (statistisch) kwantitatief onderzoek.

Met het omvangrijke aantal respondenten dat heeft deelgenomen (218) kunnen met 95% betrouwbaarheid en 6,60% nauwkeurigheid uitspraken worden gedaan op een algemeen niveau. De hoge betrouwbaarheid en nauwkeurigheid maken de data geschikt voor verdere analyses.