



citizens

Laagdrempelig, toegankelijk en open.

Dat is de insteek bij elke Burgerpeiling die we organiseren. Daarbij combineren we het beste van online en offline onderzoek met een ijzersterke geo-campagne.

HANDELINGSPERSPECTIEF ALS RESULTAAT VAN DE **BURGERPEILING**

Het is misschien wel de meest voorkomende manier om de gemeentelijke dienstverlening te verbeteren: het organiseren van een Burgerpeiling. Veel gemeenten voeren dan ook periodiek een Burgerpeiling uit om inzicht te krijgen in de waardering van inwoners naar de verschillende onderdelen van dienstverlening van de gemeente. Voornaamste doel? Het verzamelen van bruikbare uitkomsten mét handelingsperspectief. En laat dat nou precies zijn waar wij bij Citizens goed in zijn.

Citizens kan voor u een Burgerpeiling uitvoeren. Bij de stappen die we nemen houden we rekening met de richtlijnen zoals opgesteld door VNG-Realisatie. Dat neemt niet weg dat we onze eigen ervaring met goed en klantvriendelijk onderzoek hebben verwerkt in onze aanpak.

Iedere Burgerpeiling voeren wij uit volgens het protocol van VNG-Realisatie, zodat de resultaten kunnen worden aangeleverd bij Waarstaatjegemeente.nl

WAAROM EEN **BURGERPEILING** DOOR CITISENS?

- Dankzij onze unieke open-link-methode wordt iedere inwoner uitgenodigd om deel te nemen aan de Burgerpeiling.
- In de analyse wordt rekening gehouden met de representativiteit van de respondenten. Zo nodig wordt daarvoor een weging toegepast zodat de uitkomst altijd een representatieve vertaling is van de mening van alle inwoners.
- Extra fijn: de kosten per respondent via de open-link-methode liggen ruim € 1 lager dan de kosten per respondent via een steekproef.
- Samen bouwen we aan langetermijnbetrokkenheid: iedere Burgerpeiling sluiten we af met de vraag of mensen vaker hun mening willen geven over actuele onderwerpen in hun gemeente. Dat maakt toekomstig onderzoek een stuk goedkoper!
- Ons uitgangspunt bij het opnieuw vormgeven van de Burgerpeiling is dat deze in zichzelf moet bijdragen tot een positief beeld van u als gemeente: wat fijn dat ik de gelegenheid krijg om een bijdrage te leveren aan het verbeteren van mijn gemeente! Om dat te bewerkstelligen hebben wij 6 vuistregels geformuleerd.

6 VUISTREGELS VOOR ELKE BURGERPEILING

- 1 Iedereen mag meedoen**
Laagdrempelig en aantrekkelijk. Dat is het uitgangspunt bij iedere Burgerpeiling die we doen. We vinden dat je niet moet selecteren in wie je wel vraagt naar zijn mening en wie niet. Daarom werken we niet (alleen) met een steekproef maar ook met een open link. Via een communicatiecampagne zorgen we ervoor dat zoveel mogelijk mensen bereikt worden, of we nodigen alle inwoners uit per ansichtkaart. Met diverse verificatiemethoden filteren we mensen eruit die de vragenlijst meerdere keren invullen of van buiten de gemeente komen.
- 2 Mensen ontmoeten, daar waar ze al zijn**
Gewoon thuis, onderweg of op hun werk. In apps en op sites die ze toch al bekijken. Daar gaan we voor en dat betekent heel wat voor onze Burgerpeilingen. Dat de vragenlijst er goed uitziet en eenvoudig in te vullen is, juist ook op mobiel en tablet. Dat mensen voor onze Burgerpeiling niet naar een website hoeven maar deze kunnen invullen daar waar ze al zijn.



- 3 Alles wat je al weet moet je niet vragen**
Aan mensen wordt een boel gevraagd. Om een product te reviewen na een aankoop, een restaurant te waarderen na een etentje, een gemeente te liken op Facebook of om lid te worden van een buurt-whatsapp groep. Er zijn heel veel organisaties die 'iets' van mensen willen.

Daarom stellen we geen overbodige vragen. We halen steeds meer informatie uit andere databronnen die we kunnen gebruiken in de routing van vragen. We ontwerpen vragenlijsten die waardevolle inzichten bieden aan klanten en daarnaast ook gewoon prettig zijn om aan mee te doen als deelnemer.
- 4 Neem respondenten serieus**
Tijd is kostbaar en aandacht schaars. Daarom is het belangrijk om mensen die moeite nemen op de Burgerpeiling te reageren te bedanken door te communiceren over de resultaten. Om hieraan invulling te geven, vragen we aan het einde van iedere bevraging of een deelnemer interesse heeft in de resultaten. Die presenteren we op beeldende wijze, bijvoorbeeld in een infographic of een kort filmpje.

- 5 De Burgerpeiling is kans voor participatie**
We zeiden het al, aandacht is niet vanzelfsprekend. Dus als je die aandacht eenmaal hebt, wil je dat kunnen meenemen naar een volgende keer. Iedere Burgerpeiling sluiten wij daarom af met de mogelijkheid om inwoners te vragen vaker hun mening te geven. Zo bouwen wij aan lange termijn betrokkenheid rondom thema's die mensen zelf kiezen. En dat werkt! Gemiddeld geeft zo'n 50% van de respondenten aan vaker benaderd te willen worden.
- 6 De gemiddelde Nederlander bestaat niet**
65-plussers vullen de Burgerpeiling graag op de bank in met een tablet op schoot. 80-plussers helpen we aan de telefoon. Gamers zijn alleen te porren als je er een beloning tegenover stelt. En jonge gezinnen doen alleen mee als het invullen weinig tijd kost en mobiel kan. Zo heeft iedere groep inwoners zijn eigen voorkeursstijl. Afhankelijk van de inwonerssamenstelling van de gemeente, bepalen we de aanpak.

De kosten per respondent via de open-link-methode liggen ruim €1 lager dan de kosten per respondent via een steekproef.

BUDGET EN TIJDSPAD VAN DE BURGERPEILING

De burgerpeiling is er voor uw gemeente al vanaf € 3.500,-

Uitbreidingsmogelijkheden

- Uitsplitsing naar wijken en kernen.
- Vergelijking resultaten met gemeente van vergelijkbare inwonerssamenstelling.
- Belangrijkste resultaten in een infographic of grafisch filmpje.

Tijdspad

We maakten voor u een voorbeeldplanning met een doorlooptijd van 9 weken. Dat is vanaf de voorbereiding van het onderzoek tot aan de oplevering van de rapportage, uitgaande van zowel een open-link-methode als de steekproef-methode.

Een definitieve planning en livegang van het onderzoek bepalen we uiteraard altijd in overleg met u.



CONTACT MET CITISENS

Heeft u interesse in de Burgerpeiling voor uw gemeente en wilt u een offerte ontvangen, of heeft u nog vragen? Neem dan contact op met onze expert Nicolette Ouwering. Zij is bereikbaar via 06-26512770 of nicolette@citizens.nl.

Nieuwsgierig naar Citisens? Zie dan ook onze website: www.citizens.nl