

OPLEVELSEN AF HOLBÆK KOMMUNE

BORGERPANELUNDERSØGELSE - HIGHLIGHTS

MARTS 2019



**Holbæk
Kommune**



Om undersøgelsen

I februar 2019 bad Holbæk Kommune borgerne i panelet om at tilkendegive deres vurderinger af mødet med kommunens medarbejdere, af de breve de har modtaget og give en vurdering af hvordan de har oplevet udviklingen i Holbæk Kommune de seneste år

Undersøgelsen er en opfølgning på en lignende undersøgelse som blev gennemført i efteråret 2016.

Panelundersøgelsen løb i perioden 30. januar til 23. februar 2019. I alt blev der sendt spørgeskema ud til 1.007 borgere, hvoraf de 721 besvarede undersøgelsen. Det giver en svarprocent på 71,6%.

Blandt de deltagende i undersøgelsen, er der en underrepræsentation af unge i aldersgruppen 18-29 år og en underrepræsentation fra "Anden by/landsby/Landområde i Holbæk Kommune". Resultaterne giver dog en fin pejling og er udtryk for deltagernes holdning, men kan ikke umiddelbart generaliseres til alle borgere i Holbæk Kommune.



Om resultat og rapport

Denne rapport præsenterer en række af de mest interessante resultater fra borgerpanelsundersøgelse om oplevelsen af Holbæk Kommune. Rapporten og de øvrige resultater vil bl.a. indgå kommunens løbende indsats for at forbedre den skriftlige og mundtlige kommunikation og medarbejdernes møde med borgerne. Desuden vil resultaterne indgå i kommunalbestyrelsens og de politiske udvalgs arbejde, bl.a. i forbindelse med planer og prioriteringer.

Undersøgelsens samlede resultater kan ses på www.holbaek.dk/borgerpanel. Her findes også en fuldstændig oversigt over kommentarer fra borgerpaneldeltagerne(*). Har du spørgsmål til resultaterne eller borgerpanelet, kan du kontakte Holbæk Kommune, politik@holb.dk

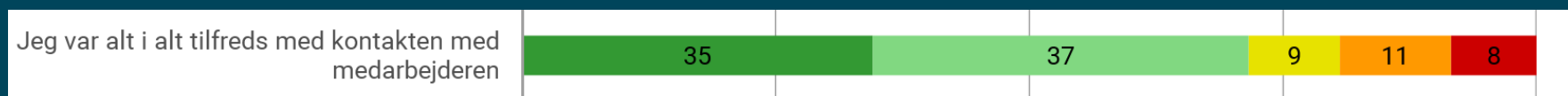
*(kommentarer som er personhenførbare eller indeholder fortrolige oplysninger er ikke medtaget)



Sammenfatning

Personlig kontakt

- 50% af deltagerne har haft personlig kontakt med en medarbejder i Holbæk Kommune i 2018. 3 ud af 4 tilfælde var det borgeren som selv tog kontakten.
- 23% synes ikke det var nemt at få fat i den rette medarbejder.
- 72% var samlet set tilfreds med kontakten til medarbejderen. Omvendt var 19%, altså næsten hver femte borger, ikke tilfreds med kontakten.

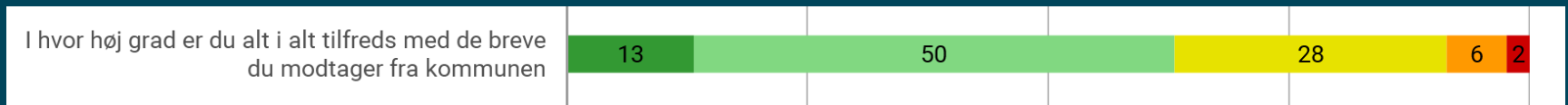




Sammenfatning

Breve modtaget

- 78% af deltagerne har svaret, at de har modtaget brev fra Holbæk Kommune i 2018. Heraf har 6% modtaget brev med fysisk post.
- Ca. 30% har svaret, at de kun i nogen grad eller slet ikke synes sproget er forståeligt, eller at hovedbudskabet generelt er tydeligt.
- 63% er i høj grad tilfredse med brevene fra kommunen, mens 8% kun i mindre grad eller slet ikke er tilfredse med brevene.





Sammenfatning

Oplevelsen af udviklingen i Holbæk Kommune

- På 8 af de 13 områder hvor der bliver spurgt til oplevelsen af udviklingen, er der flere som har svaret 'dårligere' end 'bedre'
- Især udviklingen på kommuneskolerne vurderes negativt. Her svarer 74% at de oplevet at udviklingen er gået mod 'dårligere', mens kun 5% svarer 'bedre'.
- Områderne den offentlige transport, forholdene for de ældre og børnepasningstilbud tegner samme billede med hhv. 57%, 53% og 50% som svarer at de oplever udviklingen er gået mod 'dårligere'. Kun hhv. 4%, 9% og 9% oplever udviklingen er gået mod bedre.
- I forhold til tallene fra 2016, der dog tale om en forbedring, i det en endnu større andel af deltagerne dengang svarede at oplevelsen af udviklingen var 'dårligere'.



Sammenfatning

Oplevelsen af udviklingen i Holbæk Kommune

- På 5 af de 13 områder hvor der bliver spurgt til oplevelsen af udviklingen, er der flere som har svaret 'bedre' end 'dårligere'
- Især områderne Kulturtilbud og kulturfaciliteter, Mulighed for spændende byliv samt Indkøbsmuligheder, vurderes positivt. Her svarer hhv. 37%, 34% og 38%, at de oplever at udviklingen er blevet 'bedre'. Kun 12-13% svarer 'dårligere'.
- I forhold til tallene fra 2016, er det på disse områder kun 'mulighed for et spændende byliv' som for flyttet sig nævneværdigt. Dengang svarede 29% at de oplevede udviklingen var bedre.
- Højdespringeren er 'Idrætsfaciliteterne', hvor 25% i denne undersøgelse svarer at de oplever udviklingen har været bedre, men tallet i 2016 kun var 8%.