

Dienstverlening Stichting Monumentenhuis Brabant



Tevredenheids- en wensenonderzoek

2019

1. Onderzoeksopzet

Uitvoering onderzoek:

Januari 2019; uitwerking onderzoek voorjaar 2019.

Opdrachtgever:

Stichting Monumentenhuis Brabant.

De onderzoeksopzet is in samenspraak met de Provincie Noord-Brabant tot stand gekomen.

Doelgroep:

Gemeenteambtenaren verantwoordelijk voor het monumentenbeleid binnen de gemeente.

Opdracht – doel onderzoek:

Vernemen:

- a) in welke mate gemeenten tevreden zijn over de huidige dienstverlening van Stichting Monumentenhuis Brabant, dit is het provinciale steunpunt voor monumentenzorg en archeologie;
- b) of het huidige dienstenpakket van Stichting Monumentenhuis Brabant aansluit bij de behoeften van de gemeenten i.c. wordt daarmee een relevante bijdrage geleverd aan het gemeentelijke monumentenbeleid;
- c) of gemeenten bij de uitvoering van hun monumentenzorgtaak behoefte hebben aan nog andere dienstverlening door Stichting Monumentenhuis Brabant. Zo ja, wat zijn dan de wensen?

Reden onderzoek:

Op gezette tijden (om de 4 à 5 jaar) wordt het dienstverleningspakket van Stichting Monumentenhuis Brabant nader beoordeeld teneinde de tevredenheid en de ondersteuningsbehoefte te meten en eventuele wensen te vernemen.

Opzet onderzoek

Het onderzoek is uitgevoerd conform de onderzoeksopzet van 2014. Dat betekent dat, op enkele aanpassingen na, dezelfde vragen zijn gehanteerd. Het onderzoek van 2014 is te beschouwen als 0-meting.

Uitvoering onderzoek:

Kwantitatief; online en offline

Omvang:

62 Brabantse gemeenten

Response:

Er is een respons van 62,9%, 39 van de 62 Brabantse gemeenten hebbend enquête ingevuld. In 2014 was het aantal respondenten 38 (toen: 67 gemeenten), oftewel een percentage van 56,7%.

Rapportage:

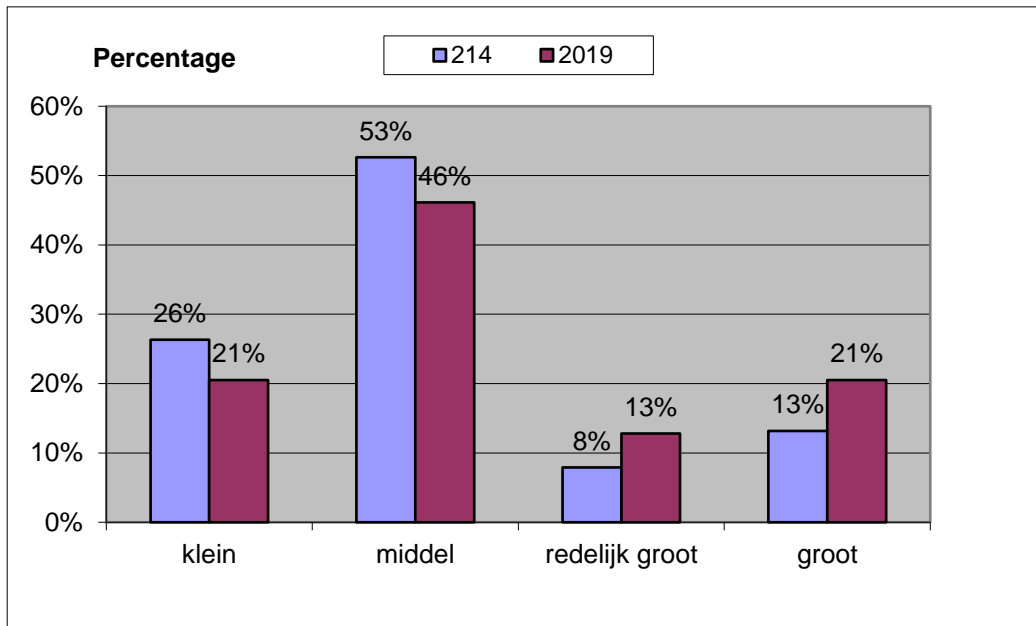
Om de vergelijking van de onderzoeksresultaten van 2014 en 2019 inzichtelijk te maken zijn in de tabellen beide uitkomsten verwerkt. Dit is gebeurd door middel van percentages. In enkele gevallen kan het zijn dat de opgetelde percentages op 101% of 99% uitkomen. Dit komt doordat de percentages naar boven of naar onder afgerond worden, waardoor de uitkomst niet altijd 100% is.

2. Algemene gegevens / profiel

2A. Tabellen

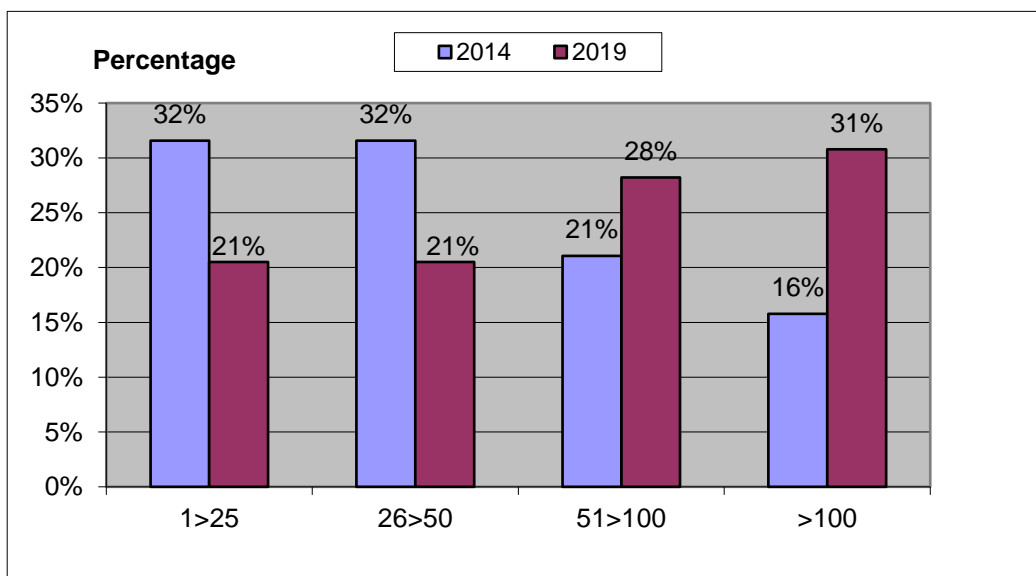
1. Hoeveel inwoners heeft uw gemeente?

- minder dan 20.000 inwoners
- 20.000 – 40.000 inwoners
- 40.000 – 60.000 inwoners
- meer dan 60.000 inwoners



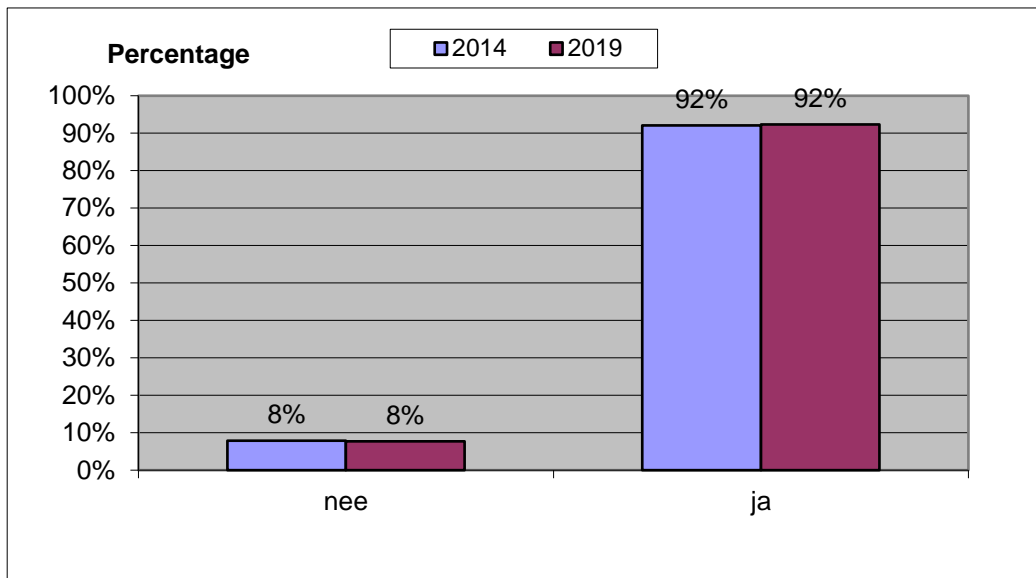
2. Hoeveel rijksmonumenten heeft uw gemeente?

- 1 - 25
- 26 - 50
- 51 - 100
- meer dan 100



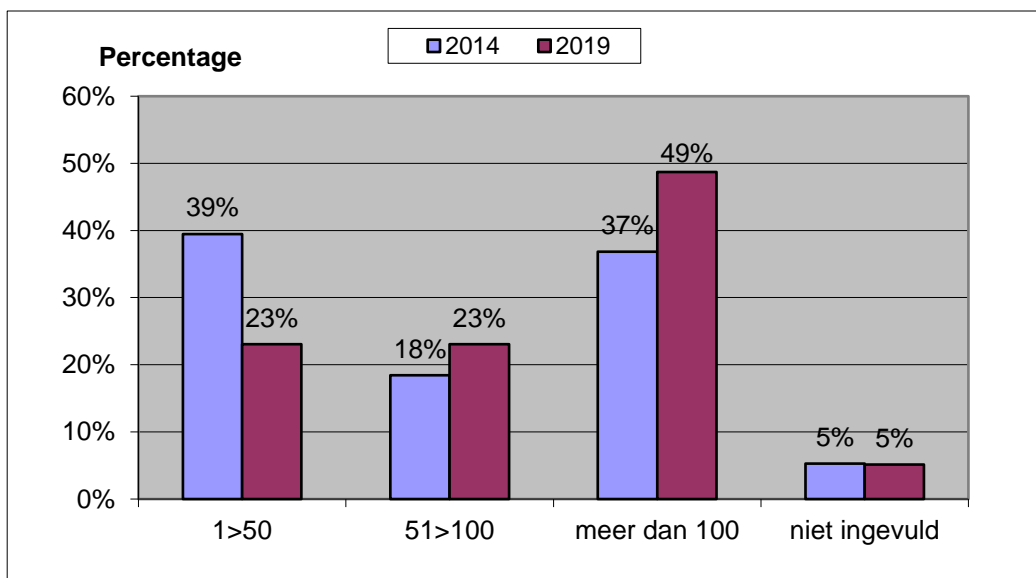
3. Heeft uw gemeente een gemeentelijke monumentenlijst?

- nee
- ja



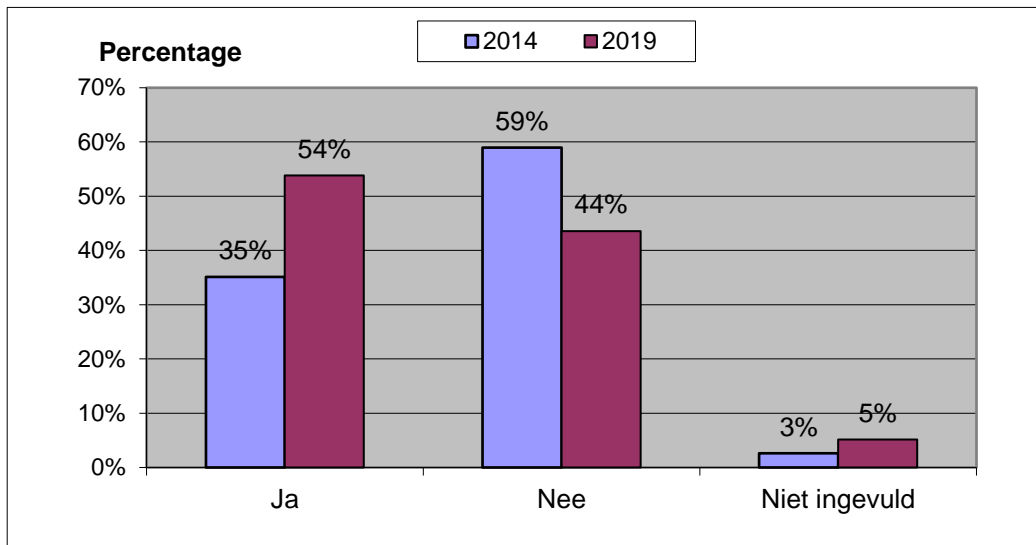
4. Hoeveel gemeentelijke monumenten bezit uw gemeente?

- 1-50
- 51-100
- Meer dan 100



5. Is uw gemeente voornemens de gemeentelijke monumentenlijst te actualiseren?

- Ja
- Nee
- Niet ingevuld



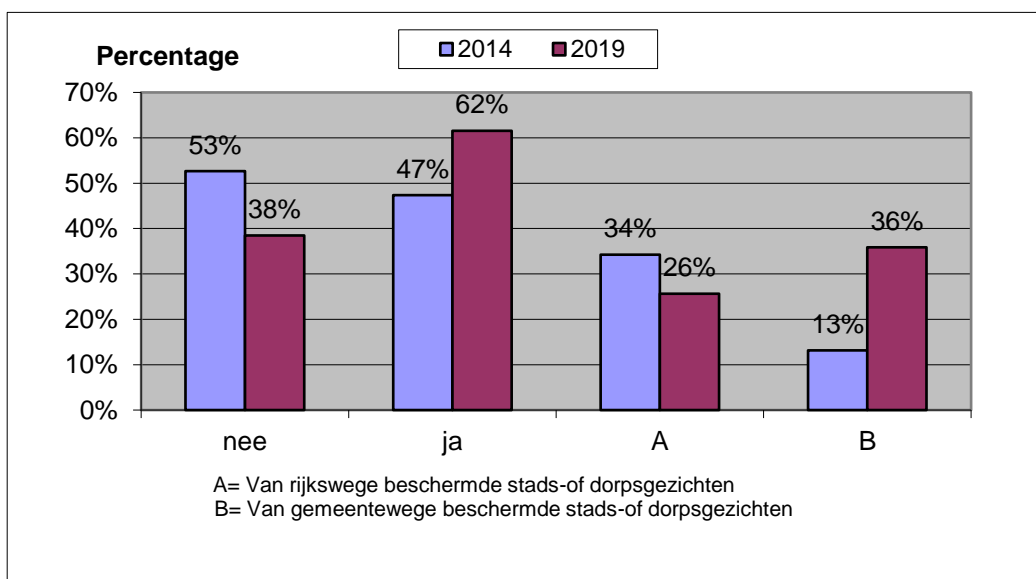
6. Heeft uw gemeente beschermde stads- of dorpsgezichten?

- nee
- ja

A: van rijkswege beschermde stads- of dorpsgezichten

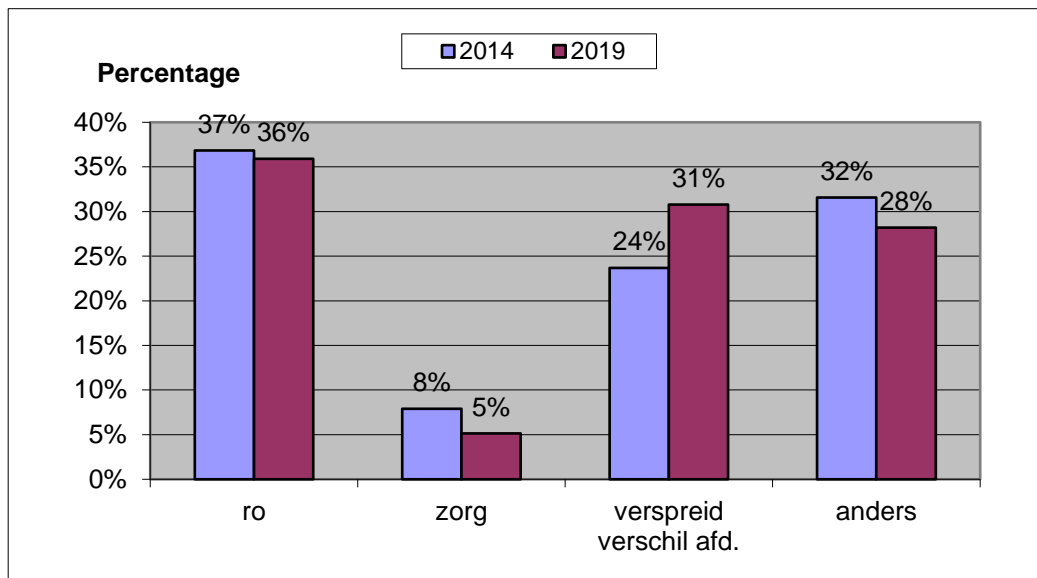
B: van gemeentewege beschermde stads- of dorpsgezichten

Dit is een tweeledige vraag. Het eerste gedeelte van de vraag gaat over of gemeenten beschermde stads- of dorpsgezichten bezitten? Het tweede gedeelte van de vraag maakt een onderscheid of dit beschermde stads- dan wel dorpsgezichten zijn.

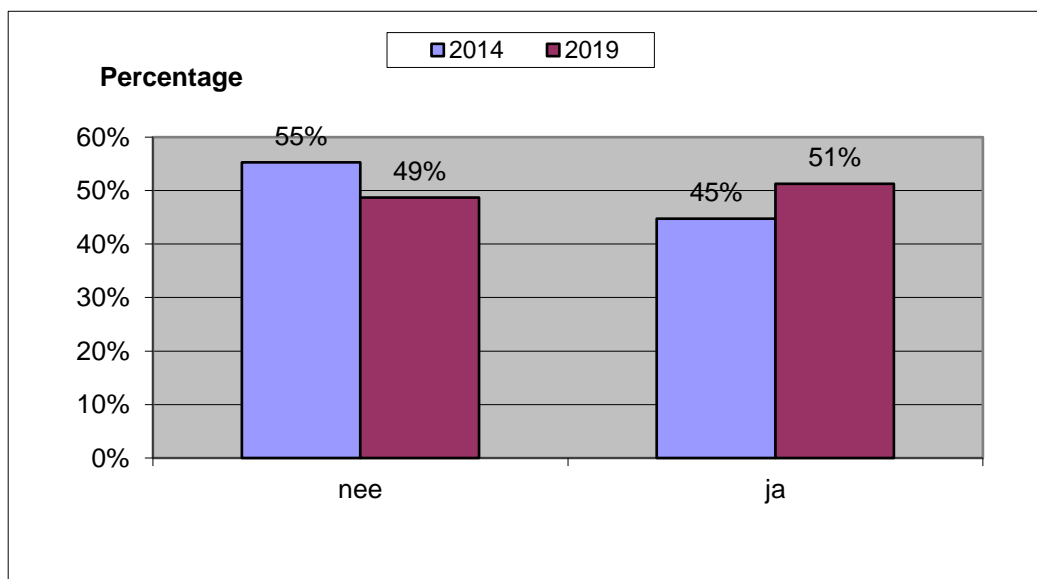


7. Monumentenzorg in uw gemeente is onderdeel van

- afdeling Ruimtelijke Ontwikkeling / Ordening
- afdeling Zorg / Welzijn / Cultuur
- is verspreid over verschillende afdelingen

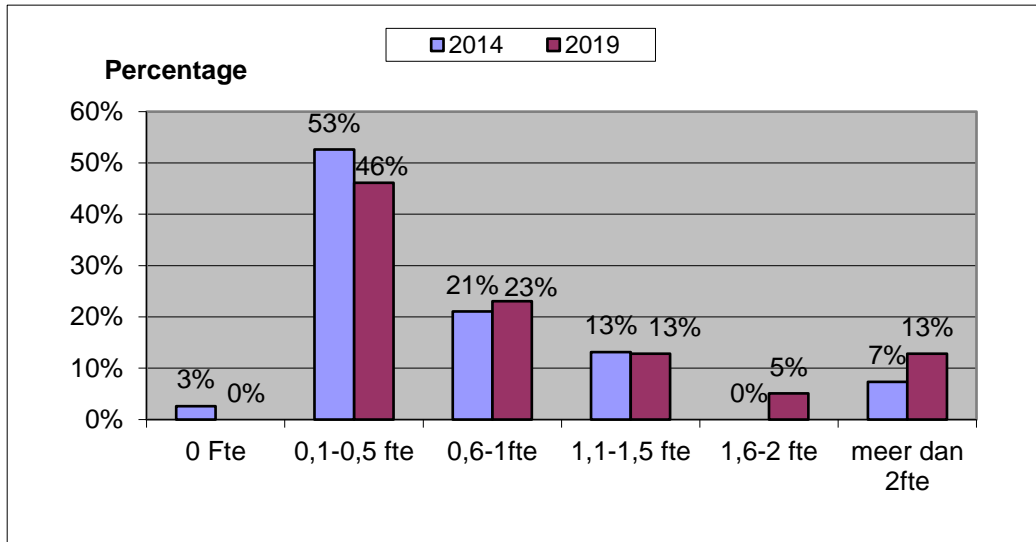


8. Kan naar uw mening voldoende tijd besteed worden aan de gemeentelijke monumentenzorgtaak?



9. Hoeveel fte is binnen uw gemeente beschikbaar voor het totale monumentenzorgwerkveld (incl. archeologie)?

- 0 fte
- 0,1 – 0,5 fte
- 0,6 – 1 fte
- 1,1 – 1,5 fte



10. Ervaart u dat de gemeentelijke monumentenzorgtaak de laatste jaren omvangrijker is geworden?

- nee
- ja

A: door decentralisatie van rijks- en provinciale taken naar de gemeentelijke overheid

B: ten gevolge van nieuwe werkterreinen die op de gemeente zijn afgekomen

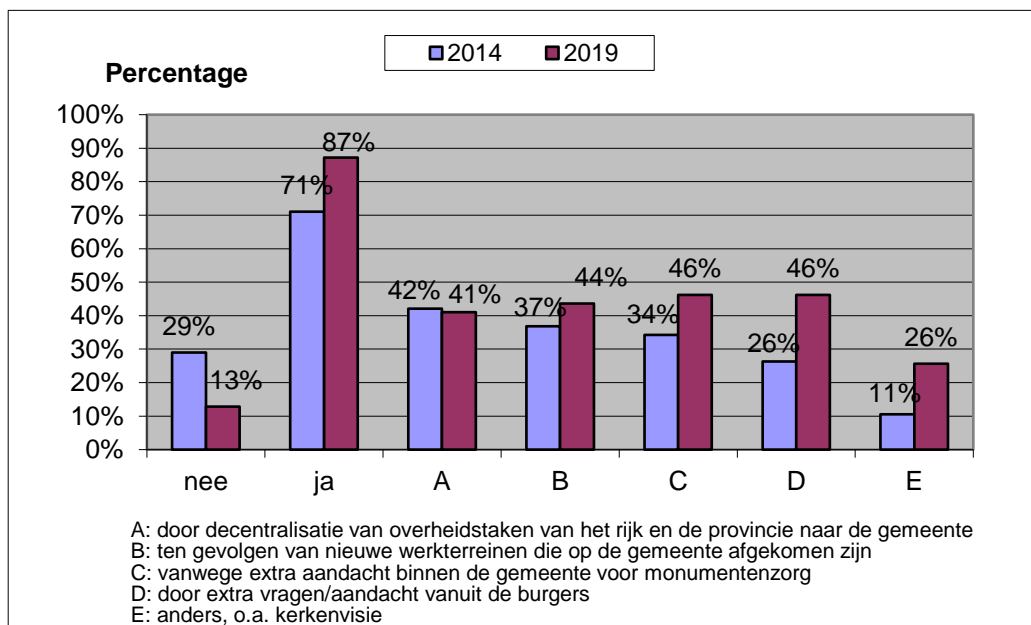
C: vanwege extra aandacht binnen de gemeente voor monumentenzorg

D: door extra vragen / aandacht vanuit de burgers

E anders, n.l.

Dit is een tweeledige vraag. Het eerste gedeelte van de vraag gaat over of gemeenten de monumentenzorgtaak omvangrijker ervaren dan vroeger. Het tweede deel gaat over de oorzaken van de toegenomen monumentenzorgtaak.

Bij het tweede deel van de vraag waren meerdere antwoorden mogelijk.



11. Is in uw gemeente voldoende kennis aanwezig voor de uitvoering van de gemeentelijke monumentenzorgtaak?

nee

A: op het gebied van beleid in het algemeen

B: op het gebied van gebiedsgerichte monumentenzorg

C: op het gebied van herbestemming

D: op het gebied van archeologie

E: op het gebied van monumentenzorg en duurzaamheidsmaatregelen

F: op het gebied van (de implementatie) van de Omgevingswet

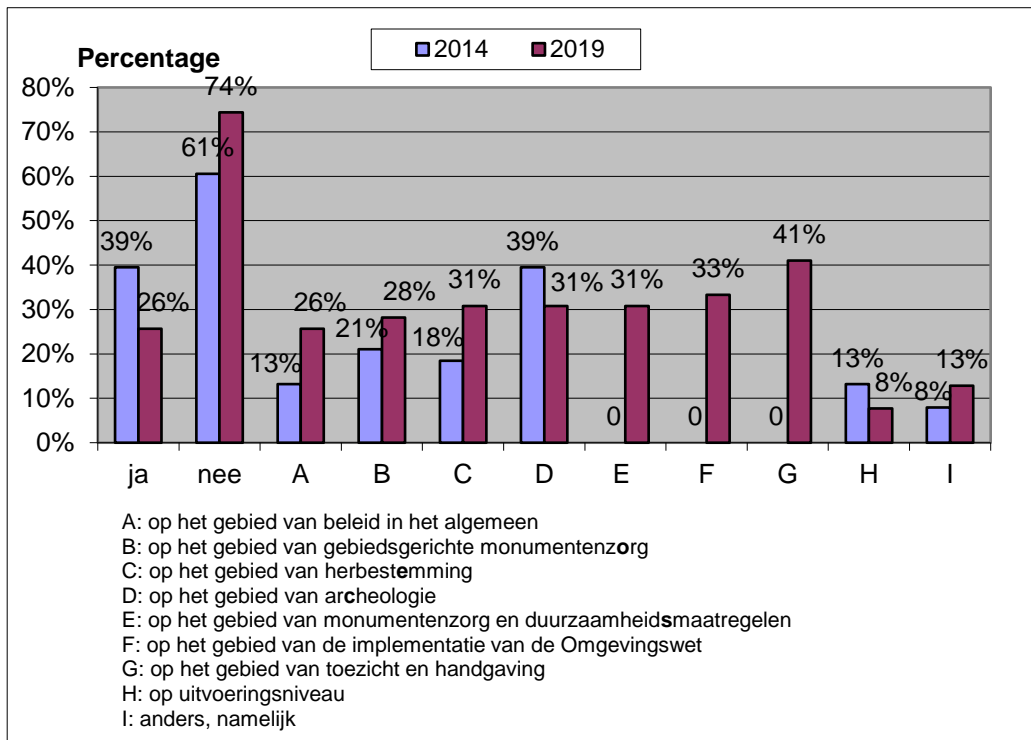
G: op het gebied van toezicht en handhaving

H: op uitvoeringsniveau

I: anders, n.l.

ja

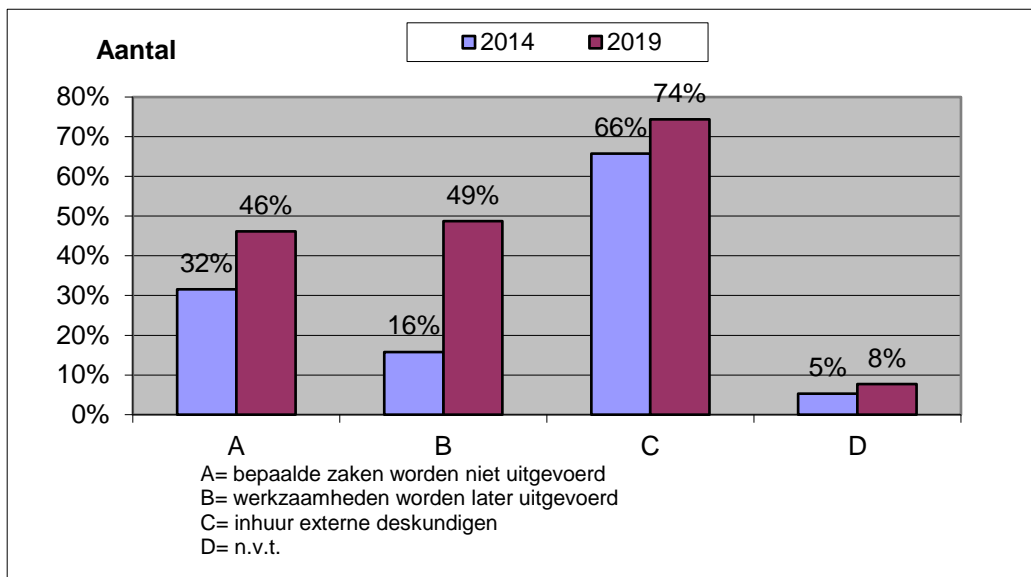
Dit is een tweeledige vraag. Het eerste deel van de vraag gaat over of er voldoende kennis aanwezig is voor de uitvoering van de monumentenzorgtaak. Voor degenen die 'nee' hebben ingevuld was het de bedoeling dat vervolgens werd aangegeven op welke gebieden er een tekort aan kennis is. Hier waren meerdere antwoorden mogelijk.



**De antwoordmogelijkheden E, F en G waren niet opgenomen in het onderzoek van 2014*

12. Hoe lost uw gemeente capaciteits- of kennisproblemen op?

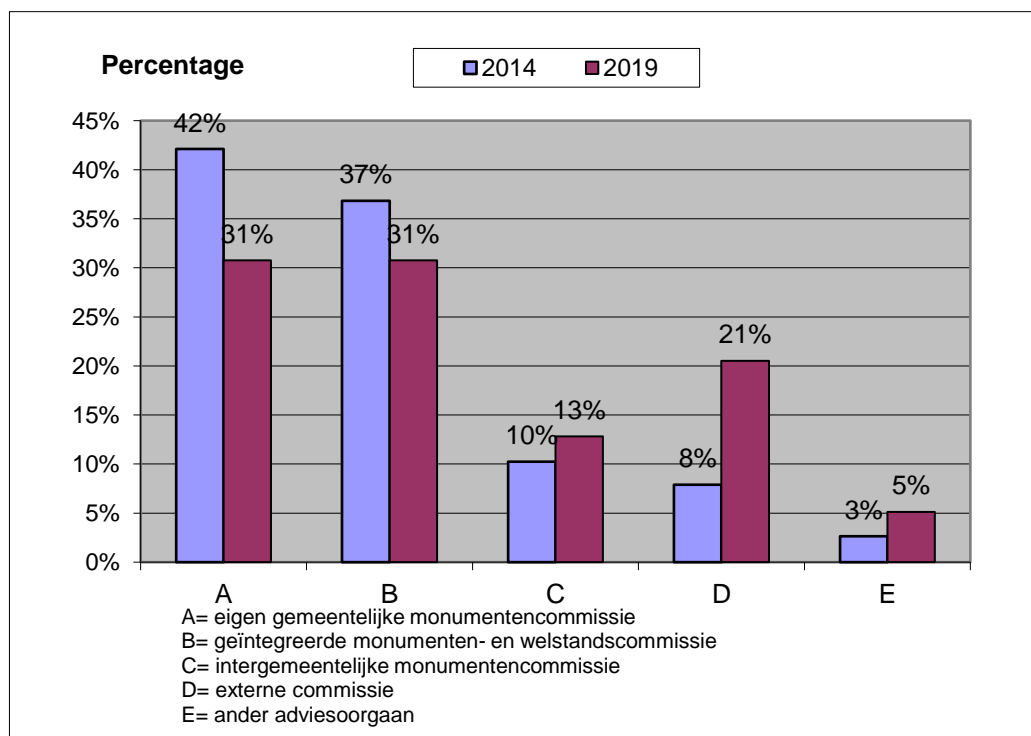
- A: bepaalde zaken worden niet uitgevoerd
- B: werkzaamheden worden later uitgevoerd
- C: inhuur externe deskundigen
- D: n.v.t.



* Bij deze vraag waren meerdere antwoorden mogelijk.

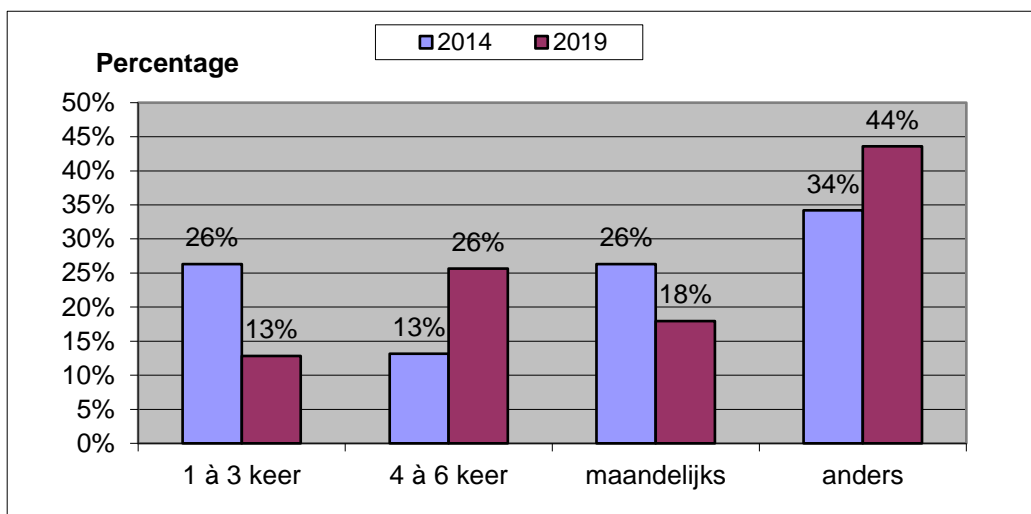
13. Beschikt uw gemeente over een

- A: eigen gemeentelijke monumentencommissie
- B: geïntegreerde monumenten- en welstandscommissie
- C: intergemeentelijke monumentencommissie
- D: externe commissie
- E: ander adviesorgaan



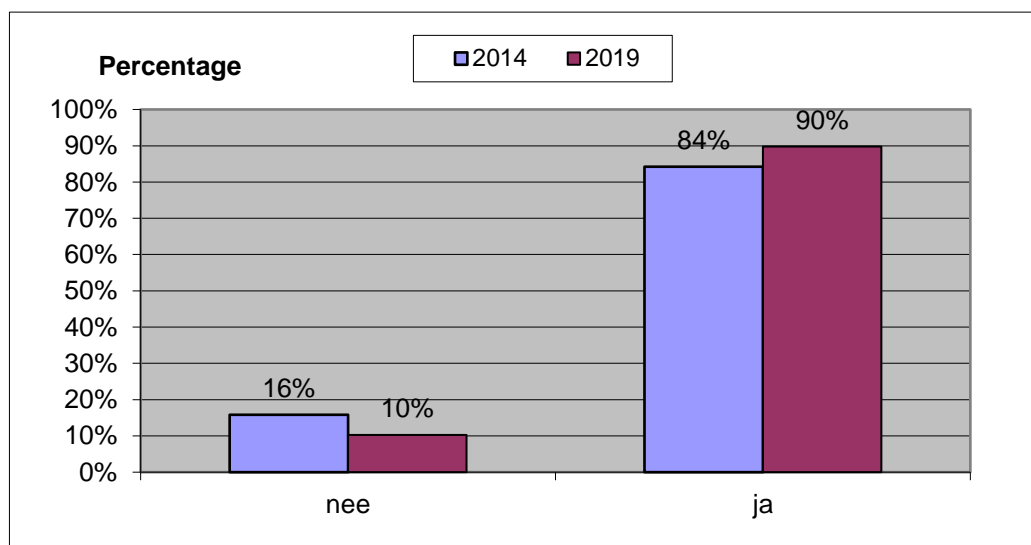
14. Hoe vaak komt de monumentencommissie bij elkaar?

- 1 à 3 keer per jaar
- 4 à 6 keer per jaar
- elke maand
- anders, namelijk.....



15. Bent u tevreden over het functioneren van de monumentencommissie?

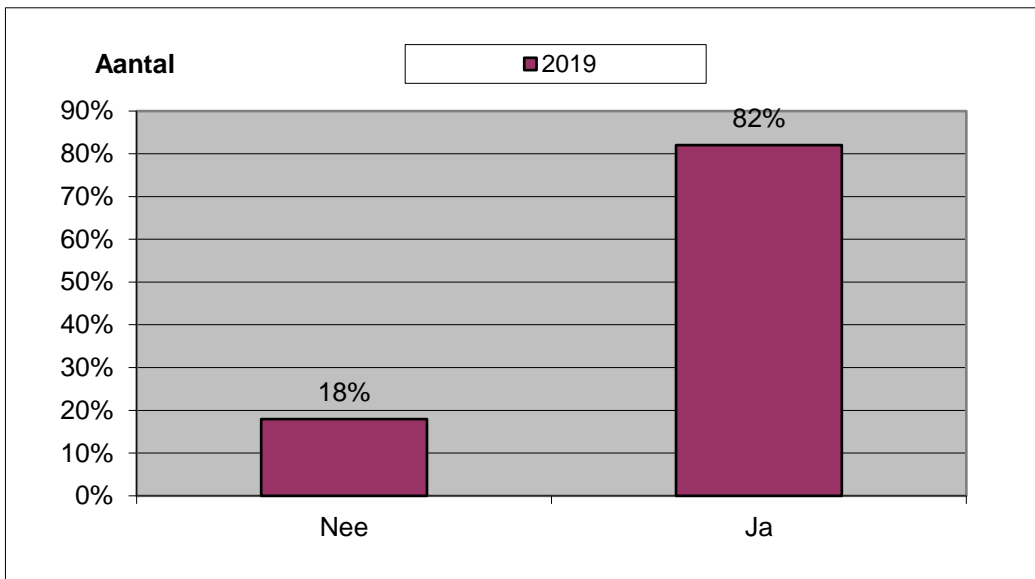
- nee, omdat
- ja



16. Zijn de vergaderingen van de monumentencommissie openbaar?

nee

ja

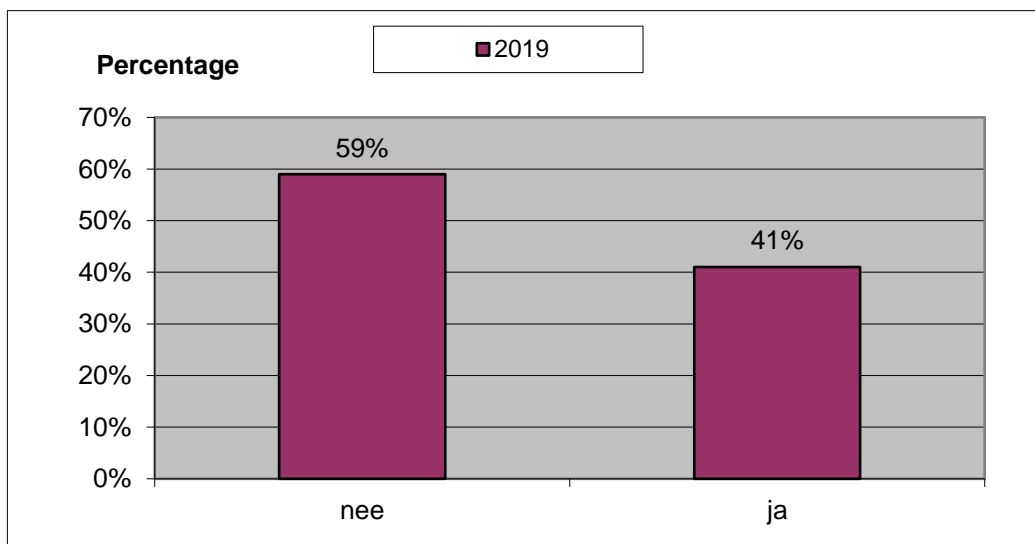


** Deze vraag maakte in 2014 geen deel uit van het onderzoek*

17. Zijn de verslagen van de gemeentelijke monumentencommissie openbaar toegankelijk?

nee

ja



** Deze vraag maakte in 2014 geen deel uit van het onderzoek*

2.

2A

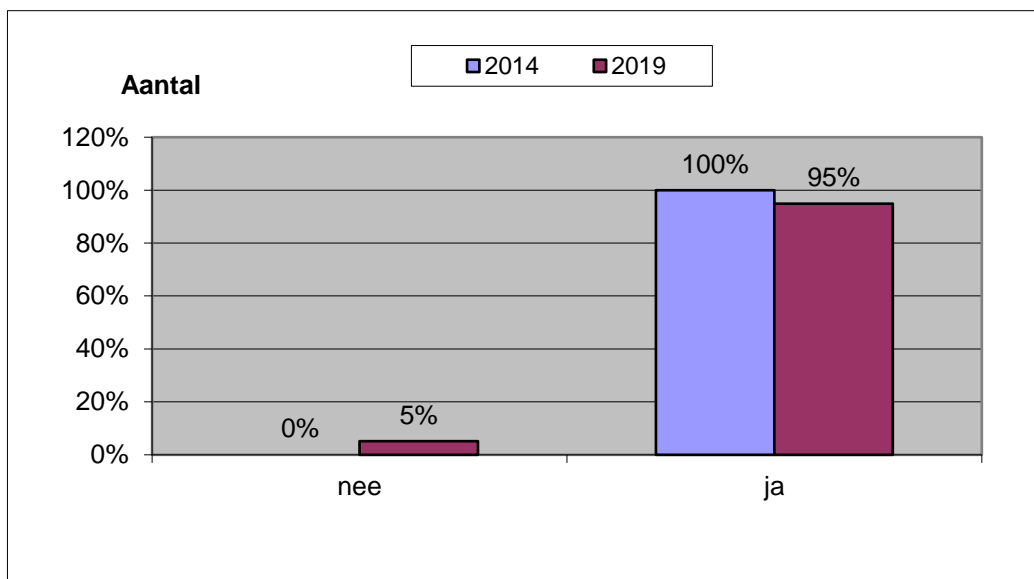
Stichting Monumentenhuis Brabant

Tabellen

18. Kent u de activiteiten van Stichting Monumentenhuis Brabant?

nee

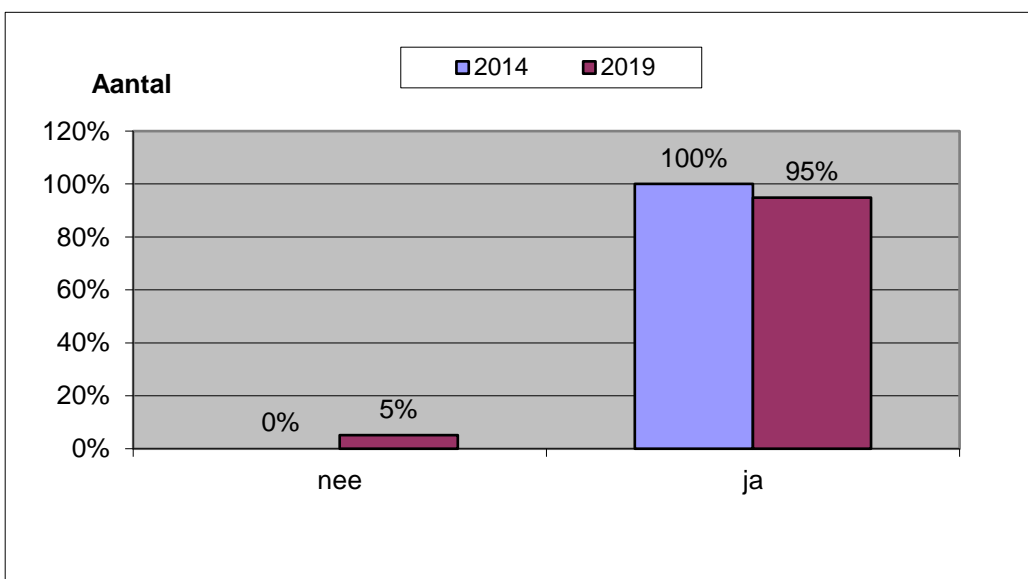
ja



19. Hebt u wel eens contact gehad met het Monumentenhuis Brabant?

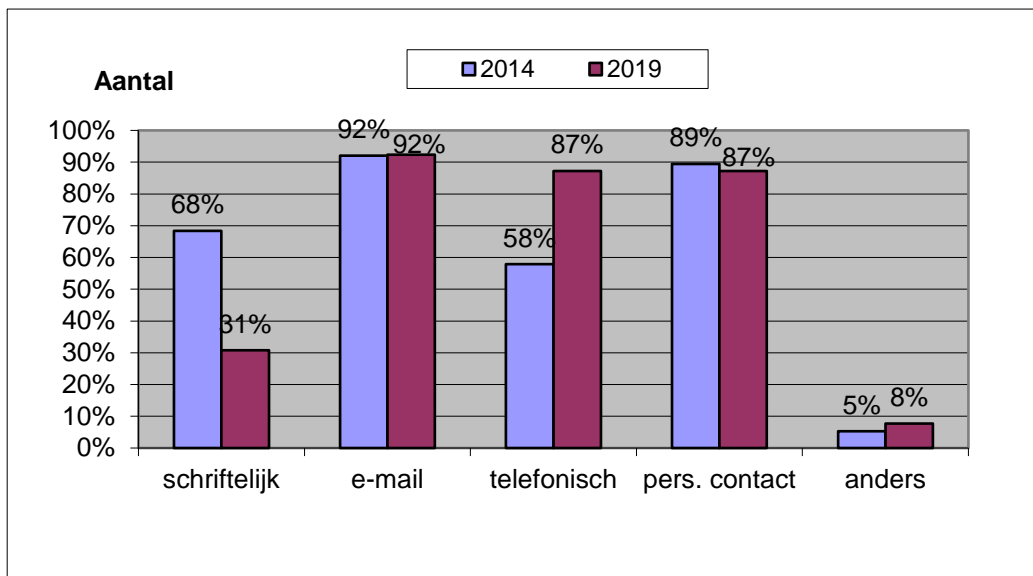
nee

ja



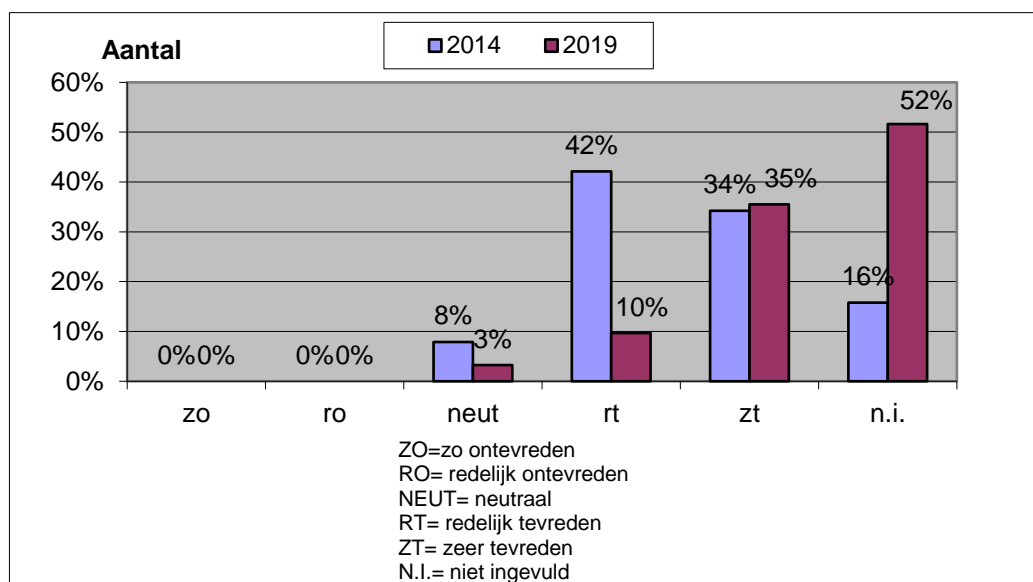
20. Waaruit bestond dit contact?

- schriftelijk contact
- e-mail contact
- telefonisch contact
- persoonlijk contact
- anders, n.l.

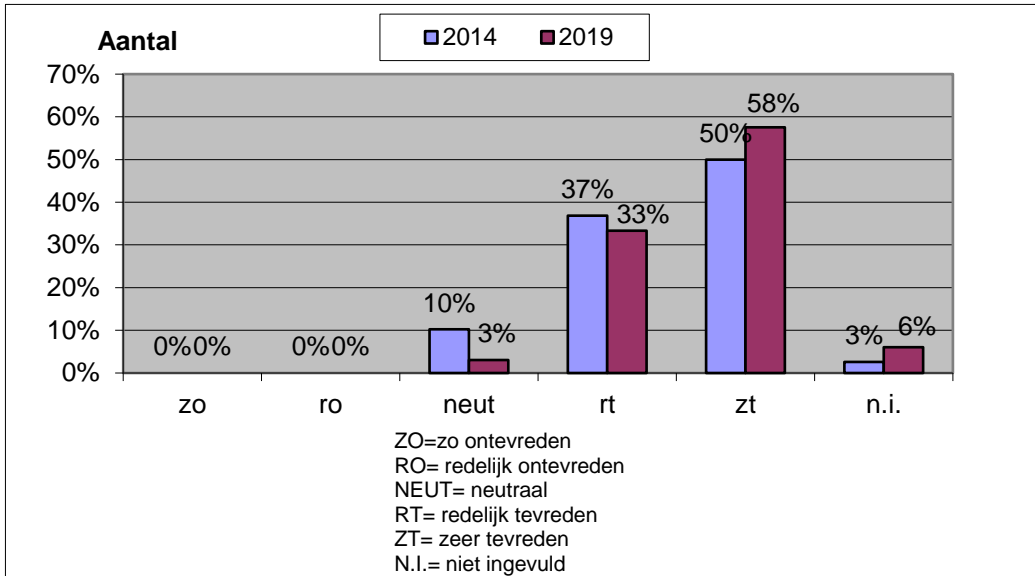


* Bij deze vraag waren meerdere antwoorden mogelijk.

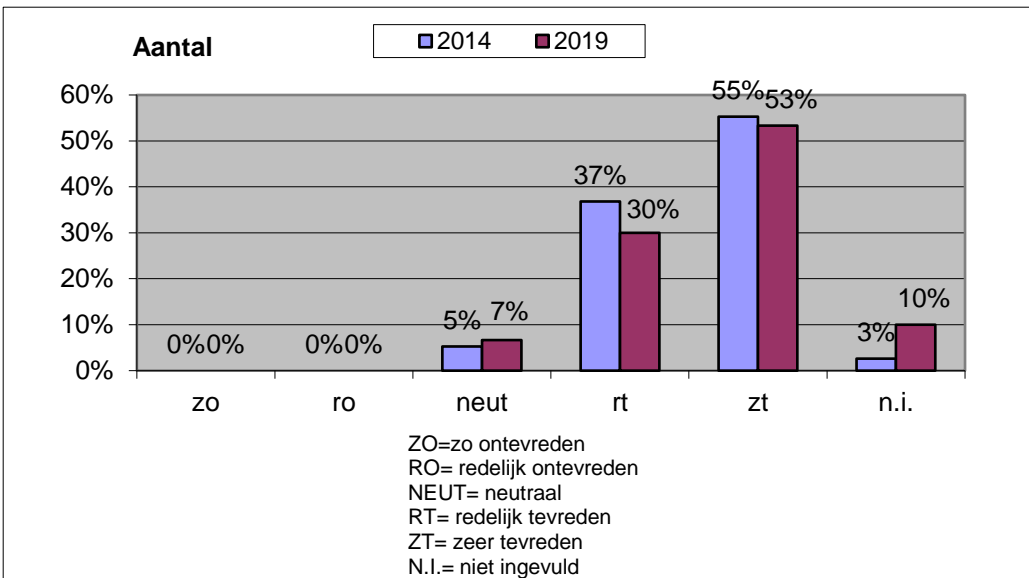
21a. Bent u tevreden over het antwoord op uw schrijven?



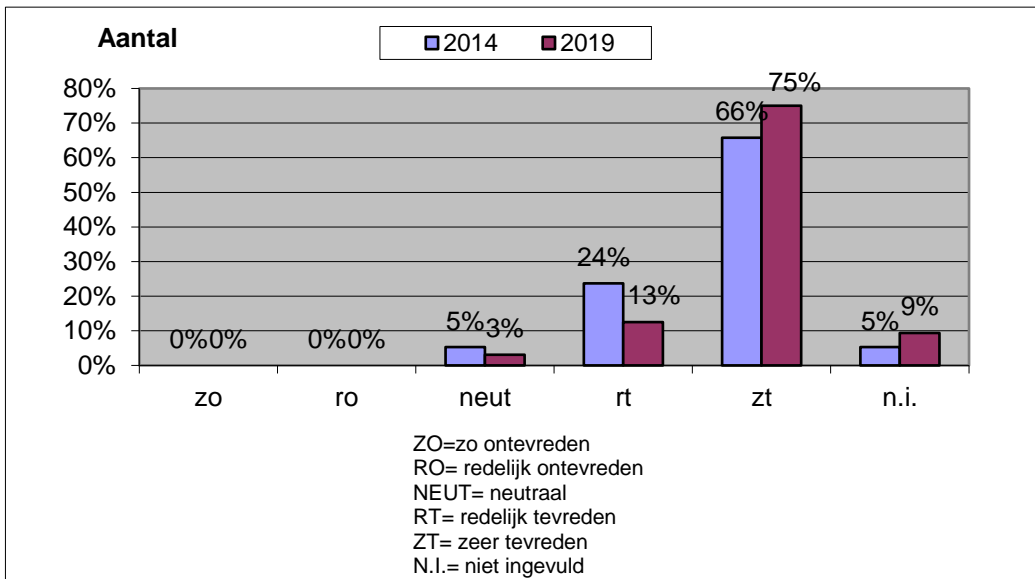
21b. Bent u tevreden over het antwoord op uw mail?



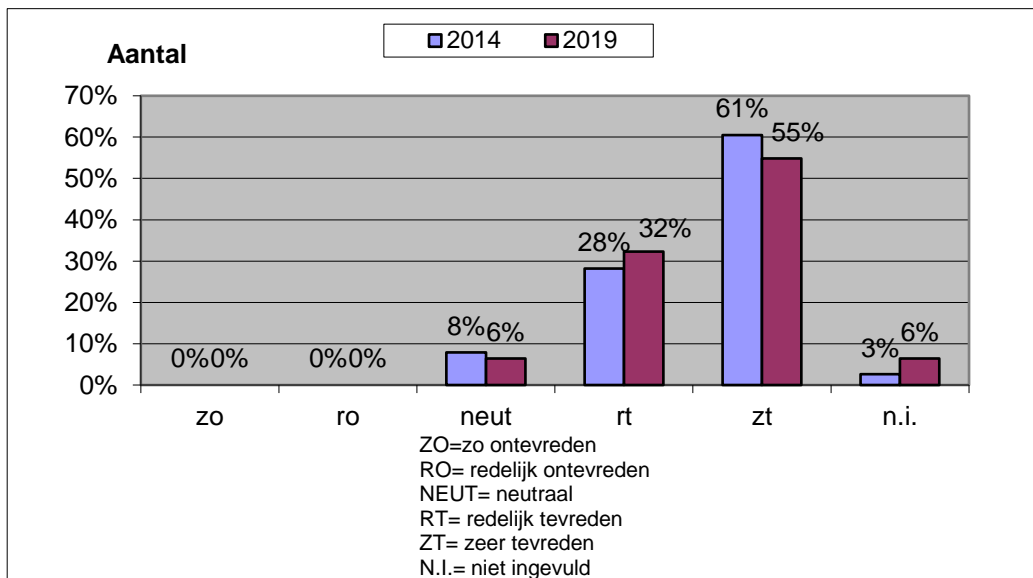
21c. Bent u tevreden over de beschikbaarheid van informatie?



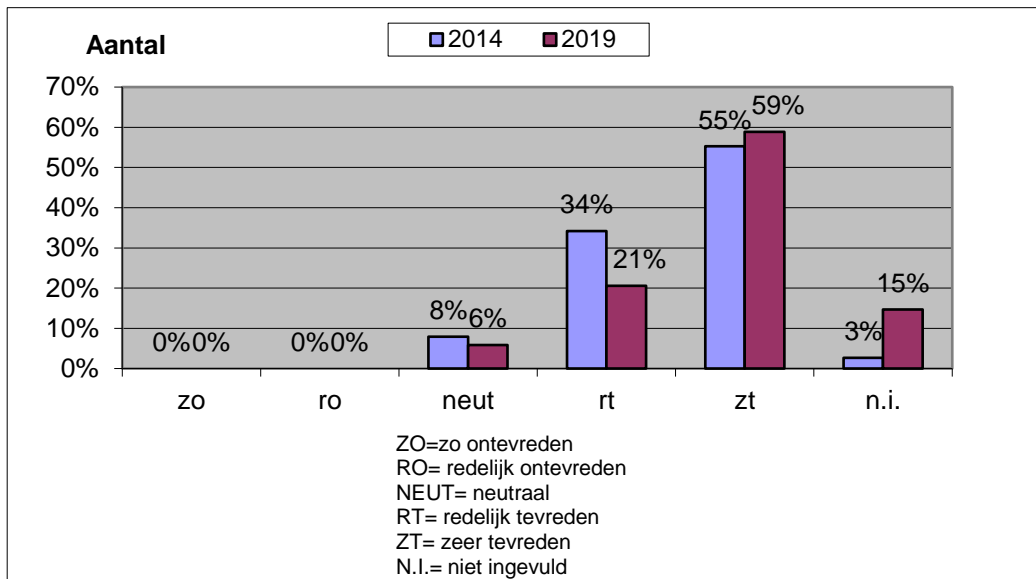
21d. Bent u tevreden over de vriendelijkheid waarmee u tijdens het spreekuur of bezoek te woord bent gestaan?



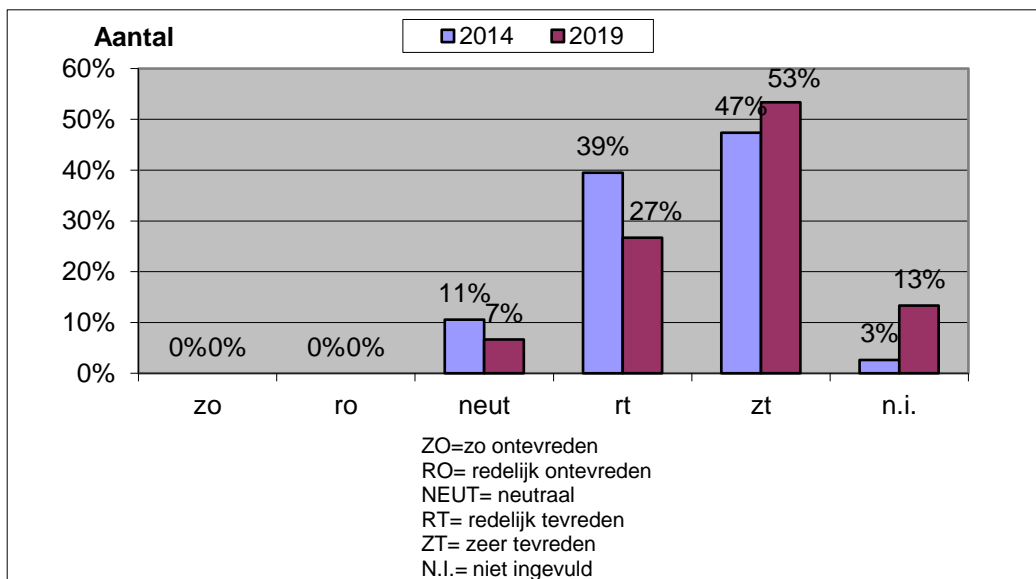
21e. Bent u tevreden over de deskundigheid van de persoon die u te woord heeft gedaan?



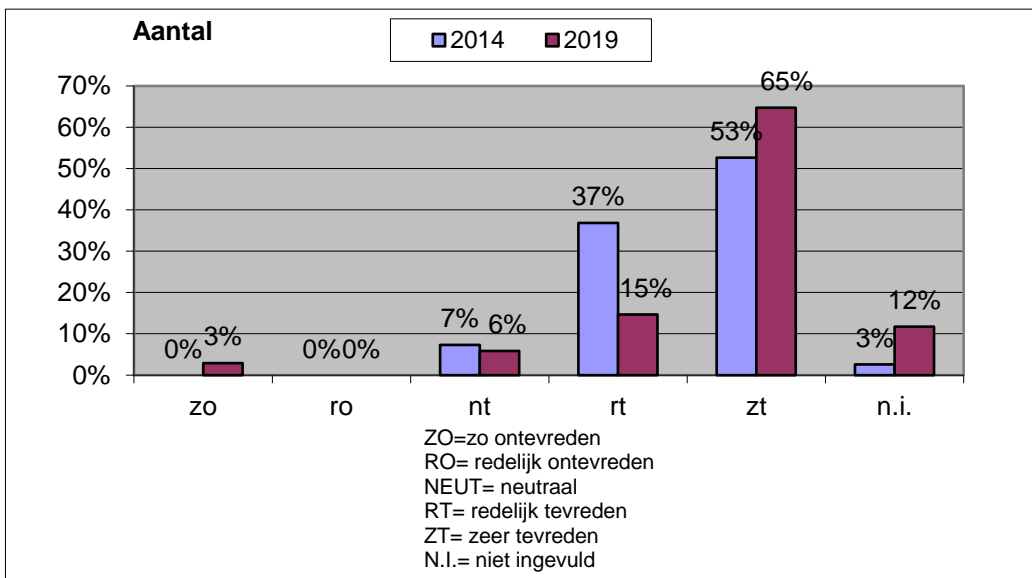
21f. Bent u tevreden over de wijze van afhandeling van uw vraag op uw verzoek?



21g. Bent u tevreden met de snelheid waarmee uw vraag of verzoek is afgehandeld?



21h. Bent u tevreden over de zorgvuldigheid waarmee uw vraag of verzoek is omgegaan?

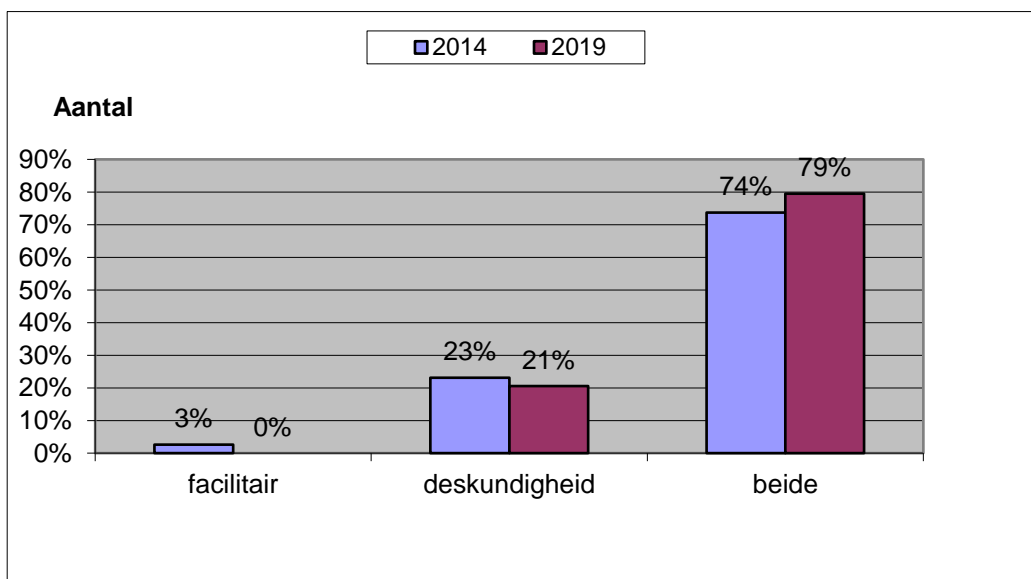


22. Indien u ontevreden bent, kunt u dit dan toelichten?

Er zijn geen klachten binnengekomen.

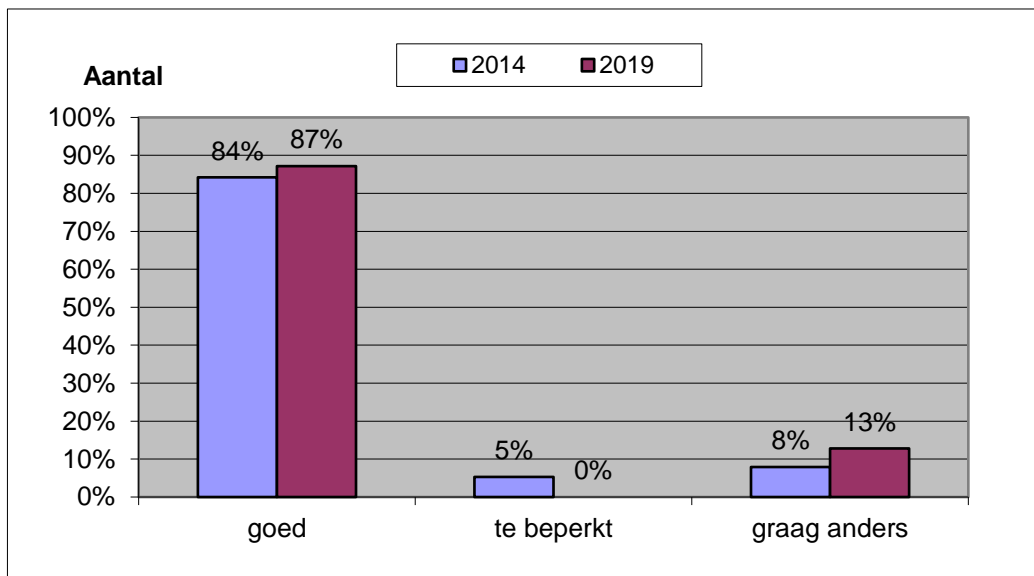
23. Vindt u dat het steunpunt vooral een faciliterende organisatie zou moeten zijn (doorverwijsfunctie, coördineren en organiseren), of verwacht u ook inhoudelijke deskundigheid en kennis?

- facilitair
- deskundigheid en kennis
- beide

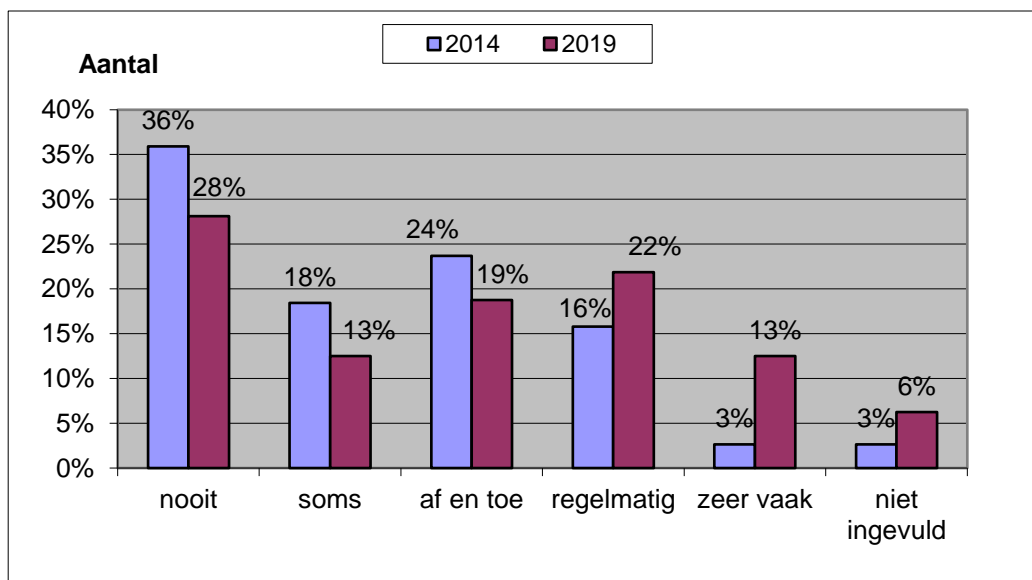


24. Hoe waardeert u het dienstverleningspakket van Stichting Monumentenhuis Brabant?

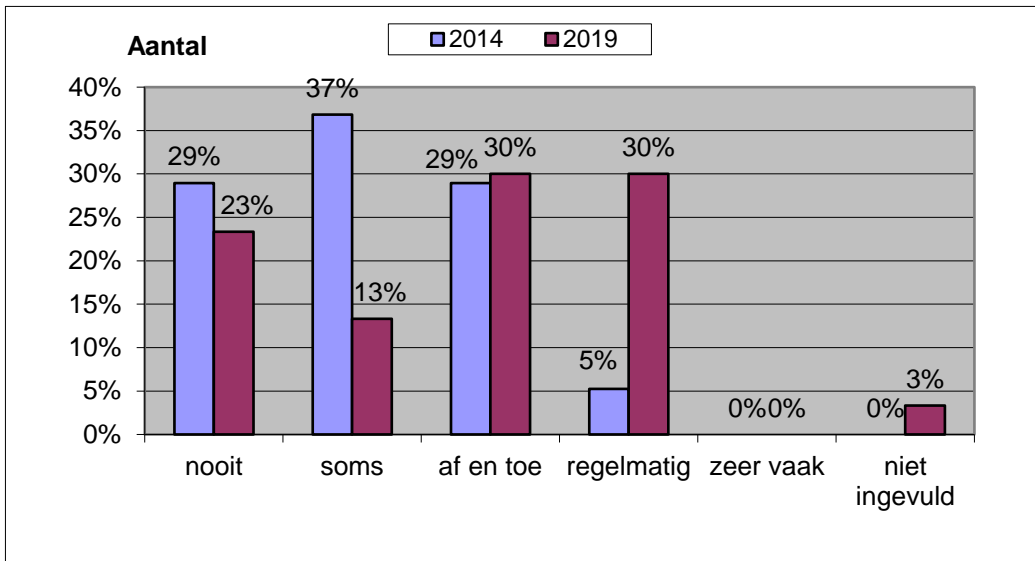
- goed
- te beperk
- dienstenpakket graag anders en/of uitbreiden (s.v.p. concrete diensten benoemen):



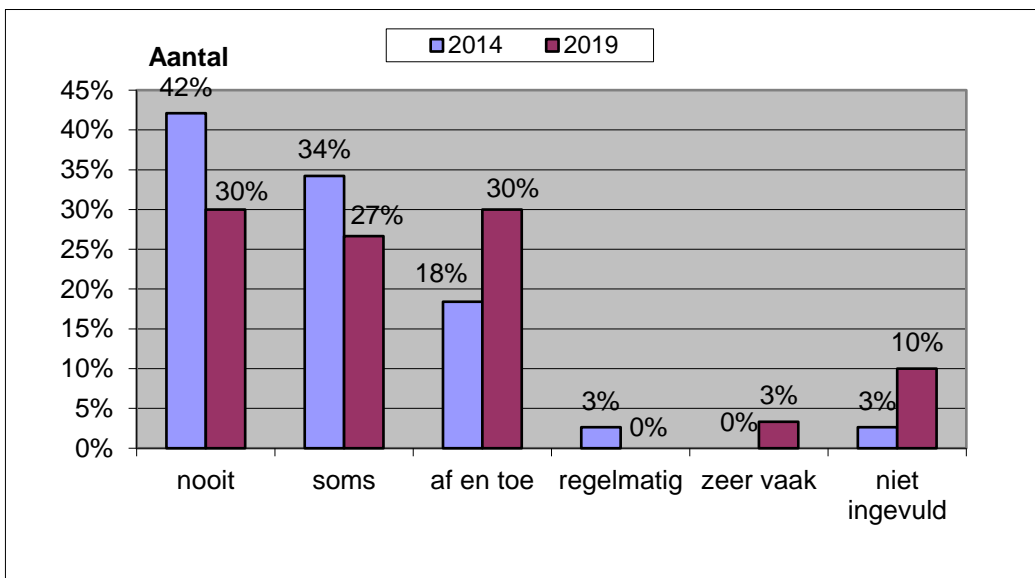
25a. In welke mate maakt u gebruik van de Helpdesk?



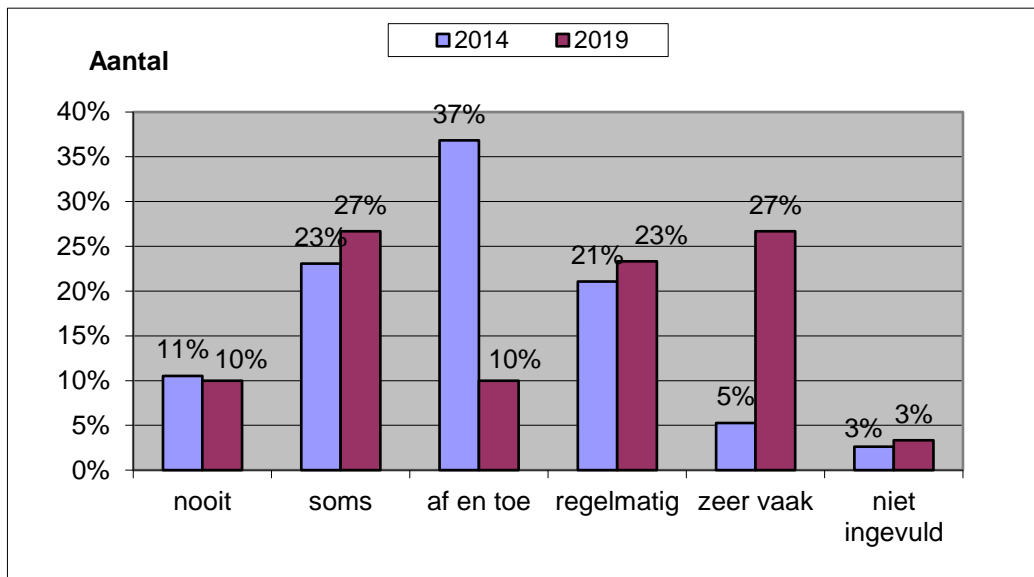
25b. In welke mate maakt u gebruik van het planoverleg ?



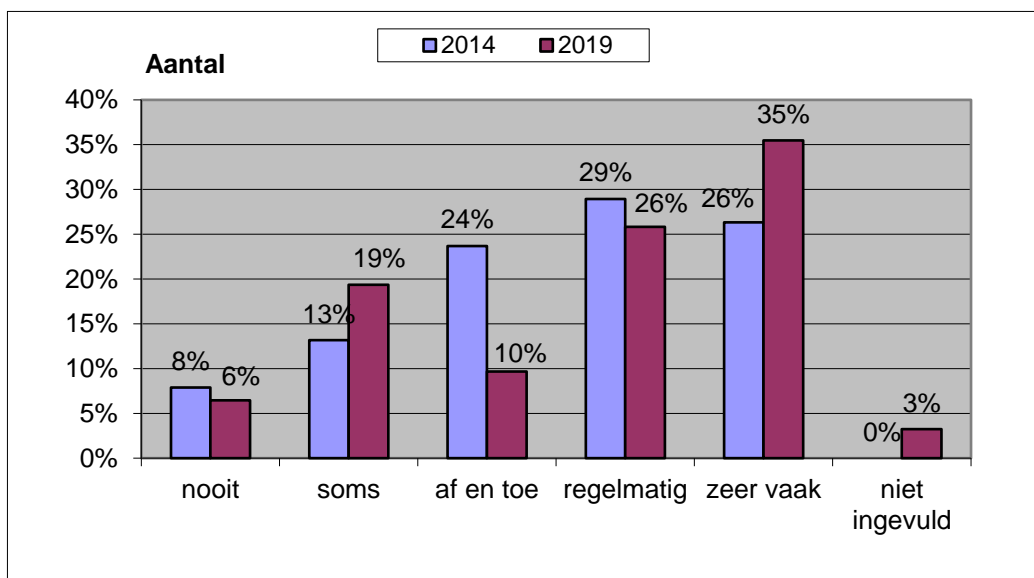
25c. In welke mate maakt u gebruik van het spreekuur/consult op locatie?



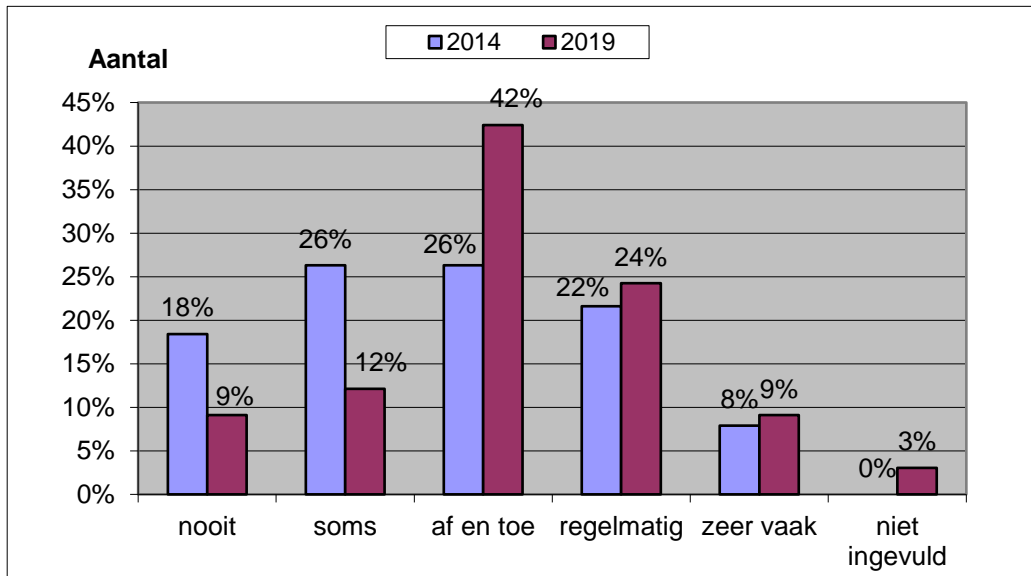
25d. In welke mate maakt u gebruik van de Website?



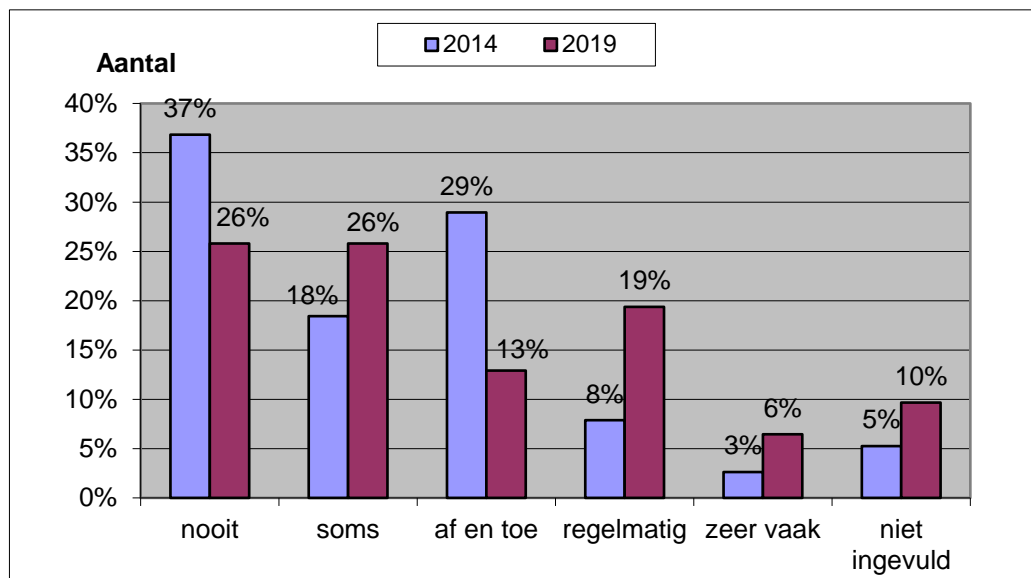
25e. In welke mate maakt u gebruik van de Nieuwsbrief en digitale specials?



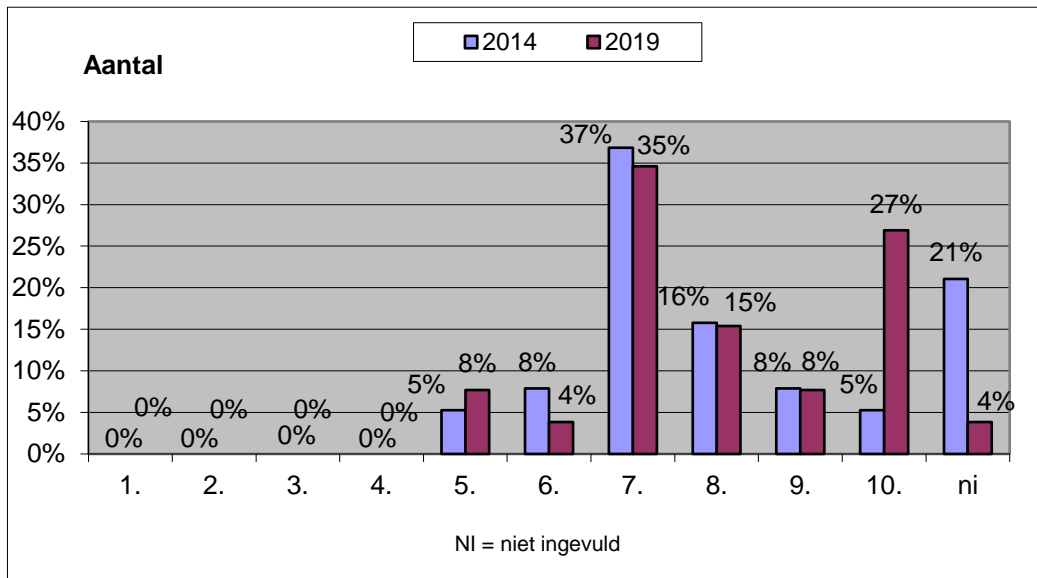
25f. Neemt u deel aan Scholingsbijeenkomsten en cursussen?



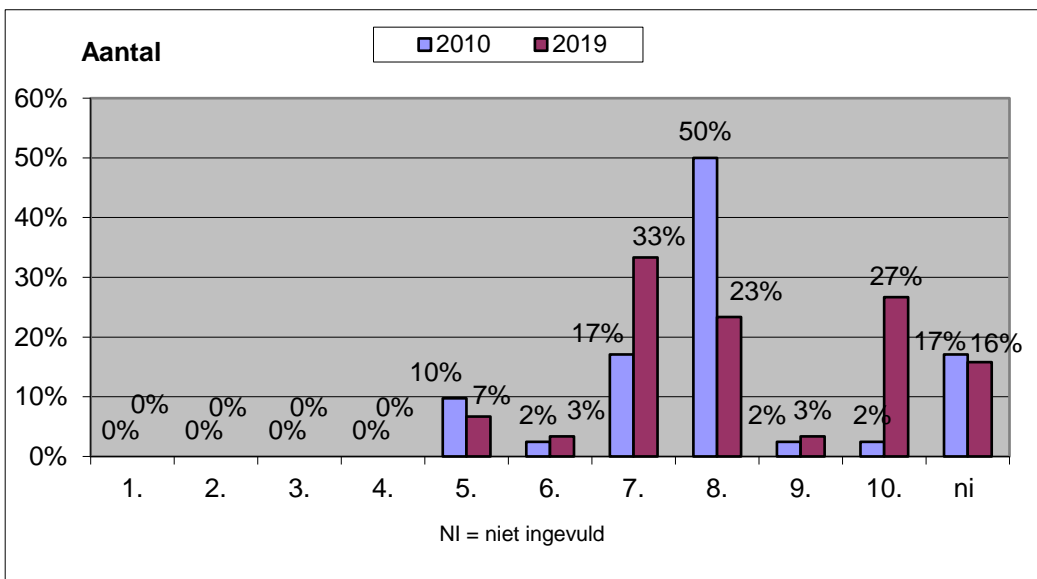
25g. Neemt u deel aan activiteiten t.b.v. gemeenten gericht op gebiedsgerichte monumentenzorg en herbestemming?



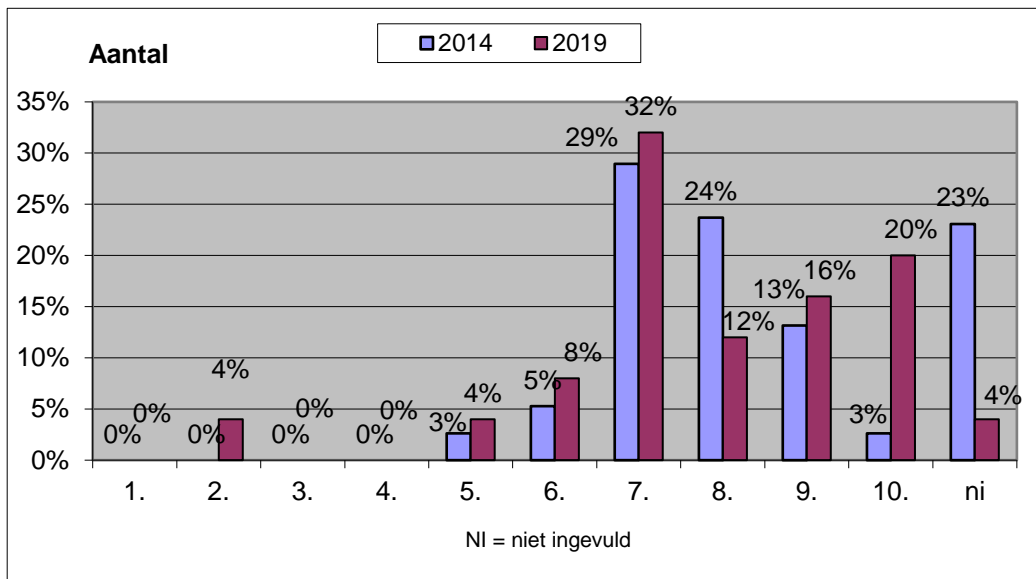
26a. Hoe beoordeelt u de dienstverlening van het Monumentenhuis m.b.t. de helpdesk?



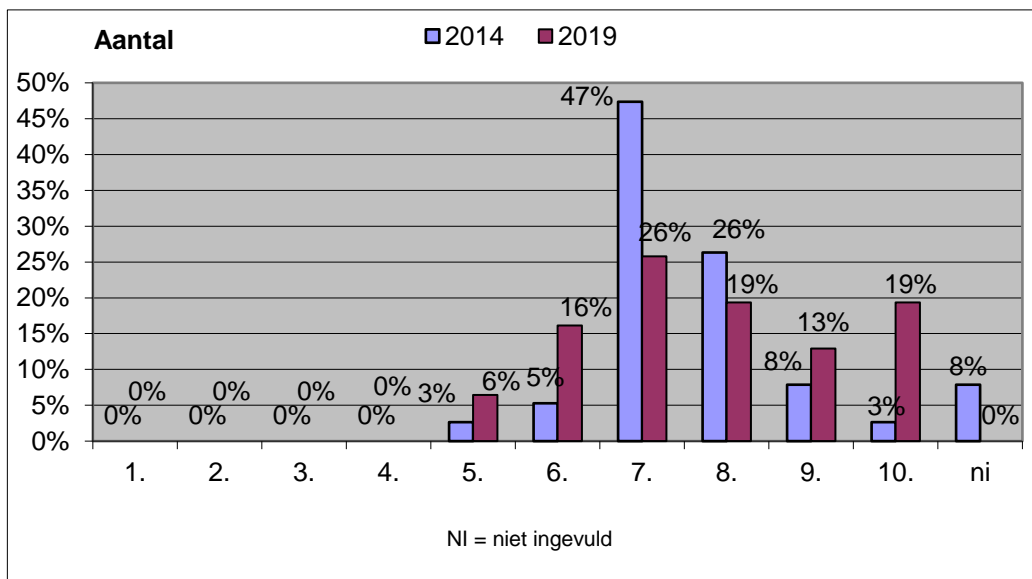
26b. Hoe beoordeelt u de dienstverlening van het Monumentenhuis m.b.t. het planoverleg?



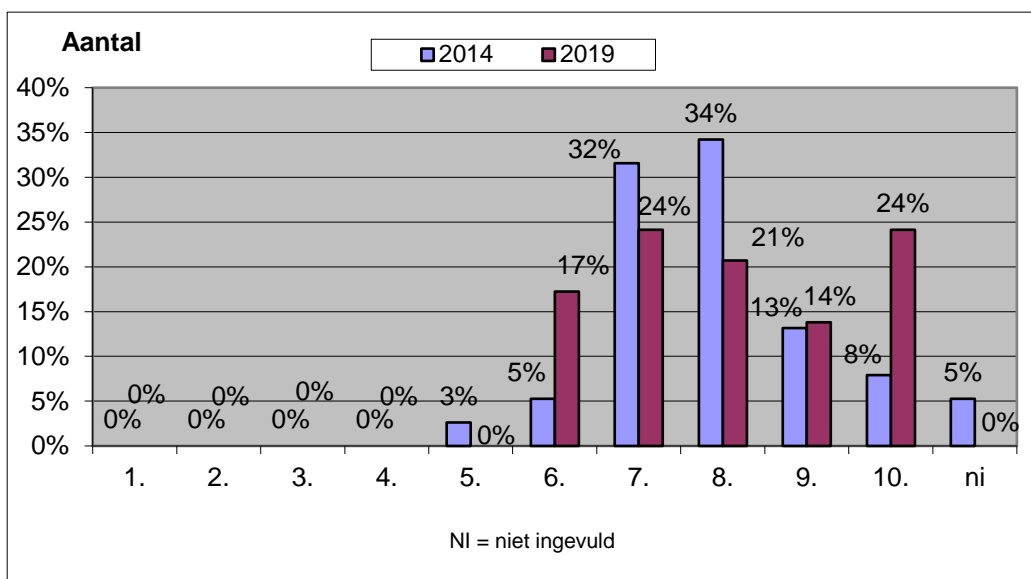
26c. Hoe beoordeelt u de dienstverlening van het Monumentenhuis m.b.t. het spreekuur /consult op locatie?



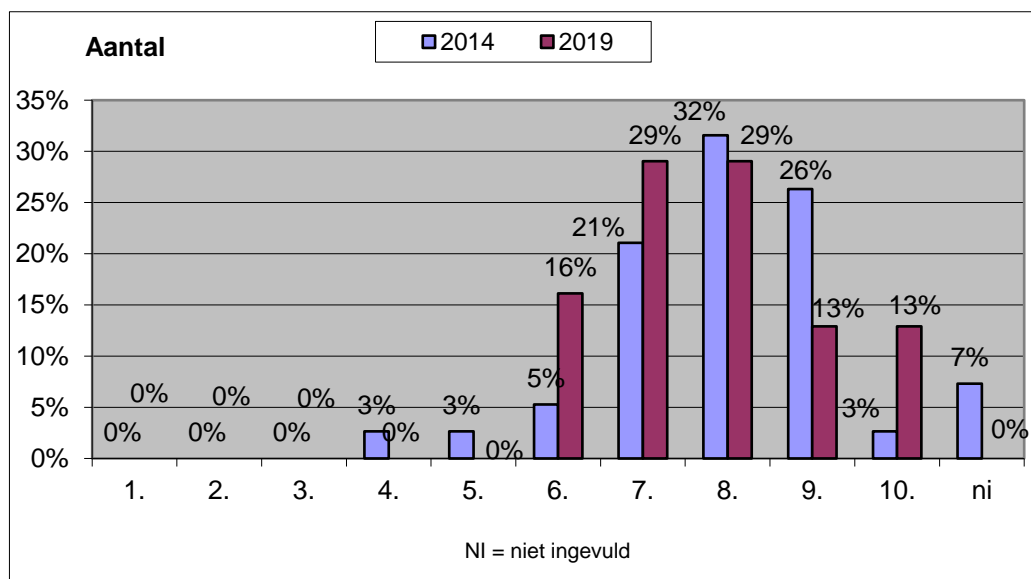
26d. Hoe beoordeelt u de dienstverlening van het Monumentenhuis m.b.t. de website?



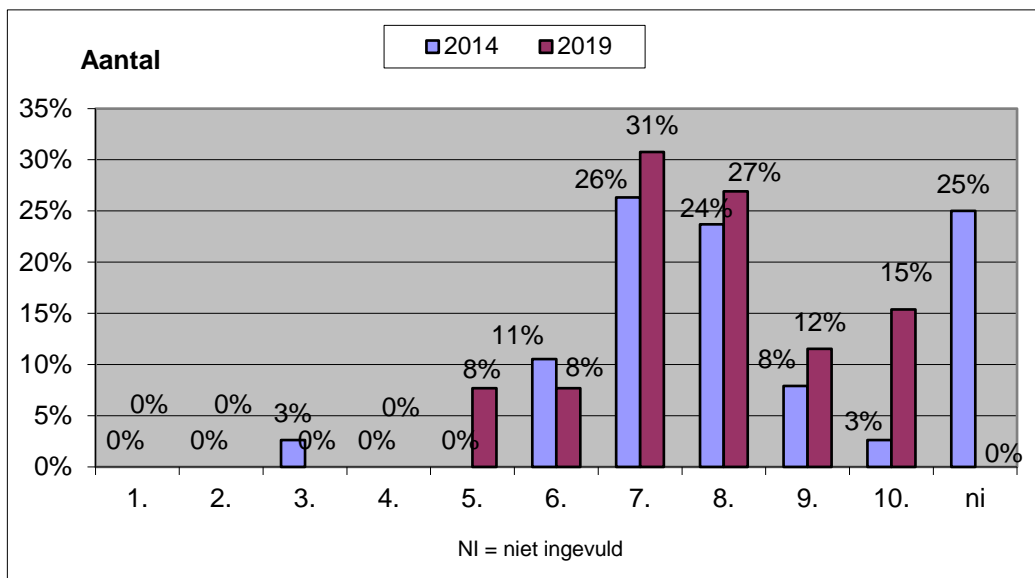
26e. Hoe beoordeelt u de dienstverlening van het Monumentenhuis m.b.t. de nieuwsbrief?



26f. Hoe beoordeelt u de dienstverlening van het Monumentenhuis m.b.t. de scholingsbijeenkomsten en cursussen?

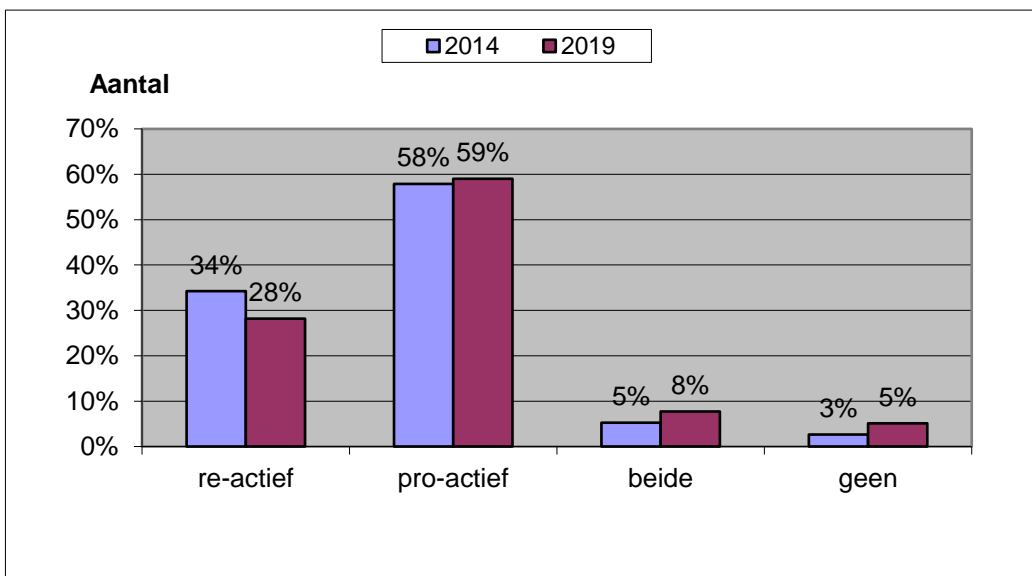


26g. Hoe beoordeelt u de dienstverlening van het Monumentenhuis m.b.t. het activeren van gemeenten m.b.t. gebiedsgerichte monumentenzorg en herbestemming?



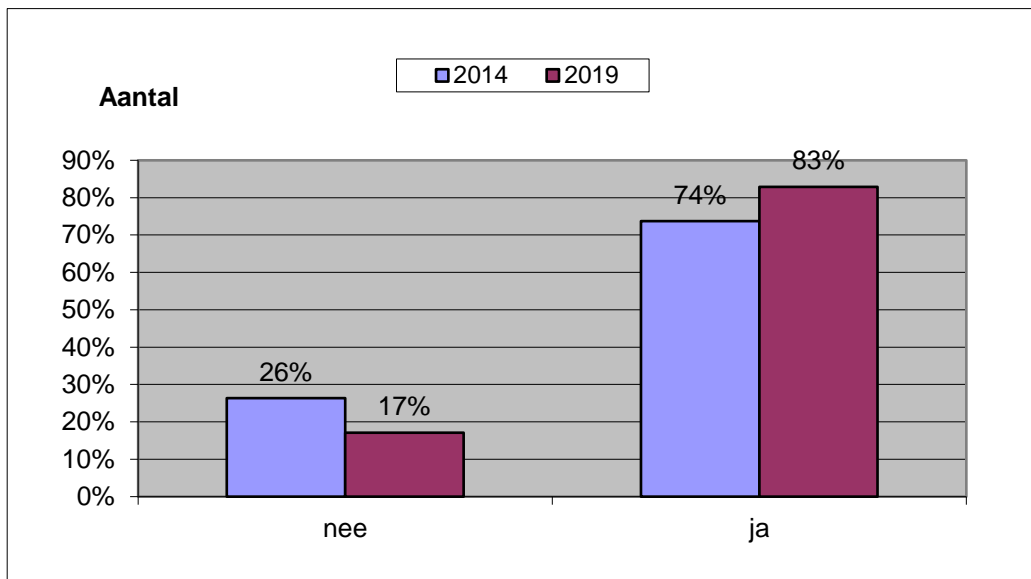
27. Aan wat voor soort dienstverlening heeft u het meest behoefte?

- pro-actief (Monumentenhuis neemt het initiatief naar gemeenten vanwege in algemene zin gesignaleerde problemen).
- re-actief (Monumentenhuis ontwikkelt activiteiten n.a.v. concrete vragen van gemeenten; initiatief ligt bij gemeente).
- beide
- geen



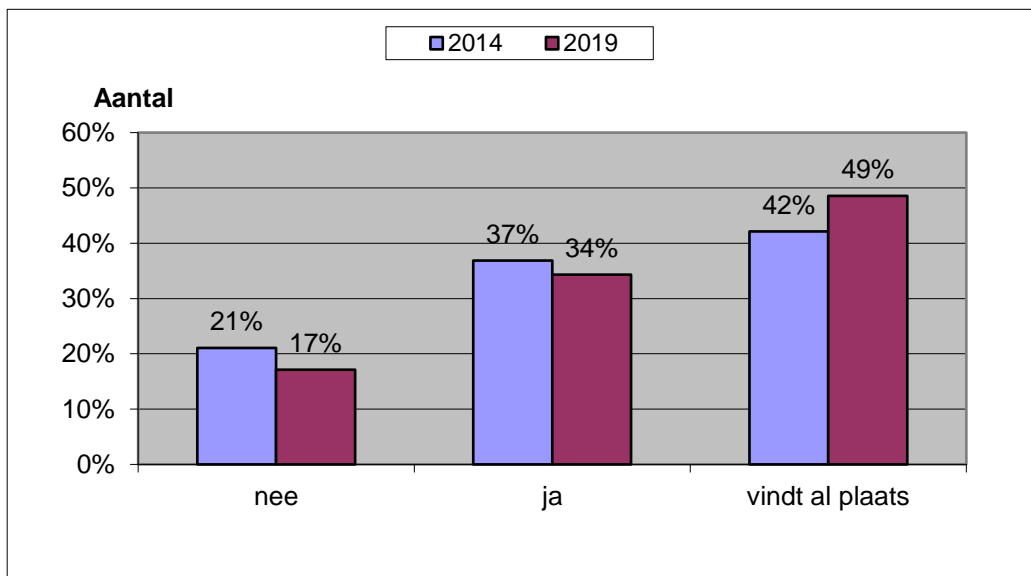
28. Maakt u bij de uitvoering van de gemeentelijke monumentenzorgtaak gebruik van de kennis van andere gemeenten?

- nee
- ja



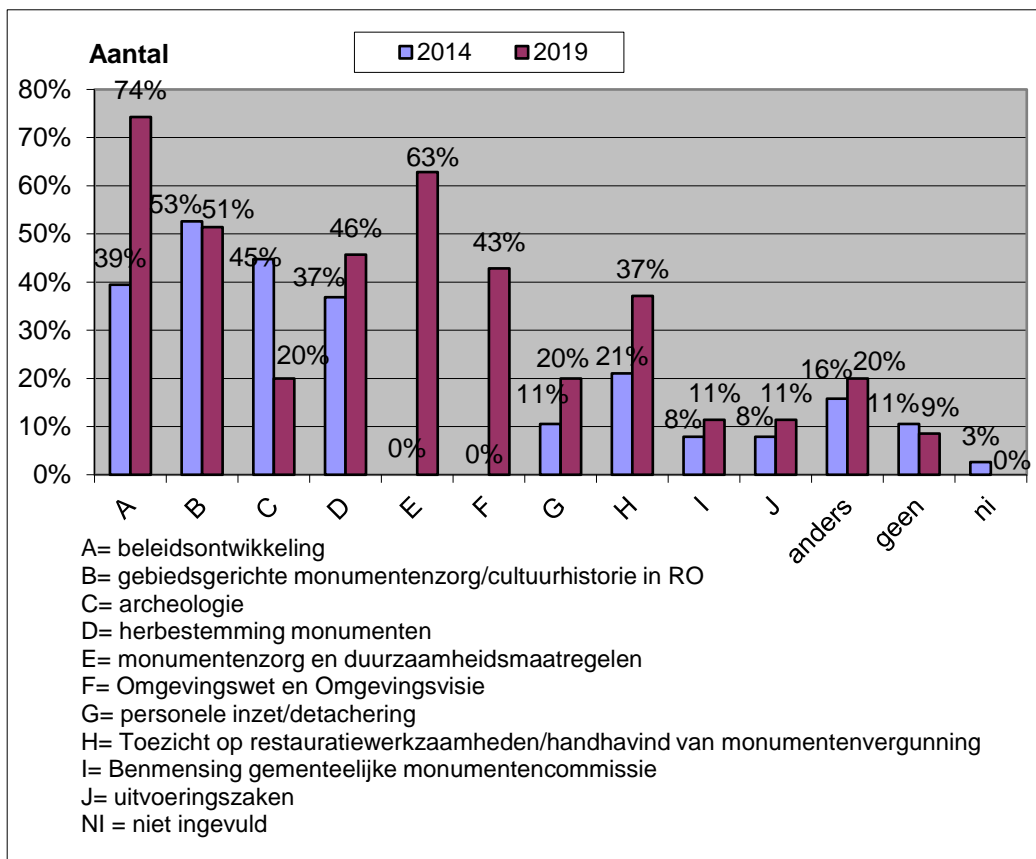
29. Heeft u bij de uitvoering van de gemeentelijke monumentenzorgtaak behoefte aan (meer) samenwerking met andere (buur)gemeenten?

- nee
- ja
- vindt al plaats



30. Op welke terreinen binnen de gemeentelijke monumentenzorg heeft u behoefte aan ondersteuning? (meerdere antwoorden zijn mogelijk).

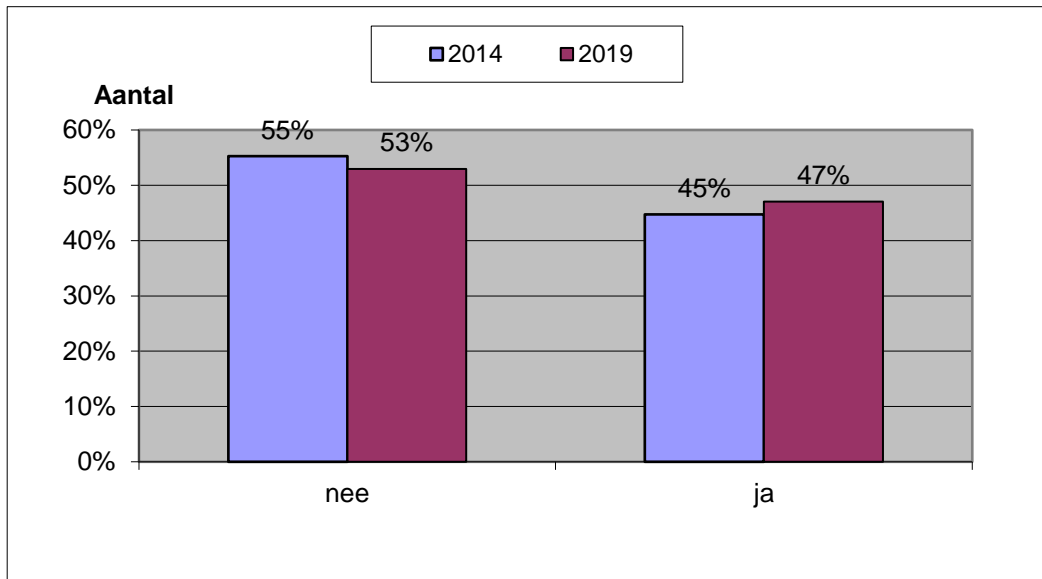
- A: beleidsontwikkeling
- B: gebiedsgerichte monumentenzorg / cultuurhistorie in RO
- C: archeologie
- D: herbestedding monumenten
- E: monumentenzorg en duurzaamheidsmaatregelen
- F: Omgevingswet en Omgevingsvisie
- G: personele inzet / detachering
- H: toezicht op restauratiewerkzaamheden / handhaving van monumentenvergunning
- I: bemensing gemeentelijke monumentencommissie
- J: uitvoeringszaken, namelijk
- anders, n.l.



*De antwoordmogelijkheden E en F waren niet opgenomen in het onderzoek van 2014

31. Wilt u na afronding van dit onderzoek een samenvatting van de uitkomsten ontvangen?

- ja
- nee



3A. Samenvatting - conclusies

- Noord-Brabant telde 62 gemeenten in 2019, waarvan
 - er 18 minder dan 20.000 inwoners hebben (klein)
 - er 28 tussen 20.000 – 40.000 inwoners hebben (middel)
 - er 7 tussen 40.000 – 60.000 inwoners hebben (redelijk groot)
 - er 9 meer dan 60.000 inwoners hebben (groot)

Daarvan hebben de enquête ingevuld:

8 van de 18 kleine gemeente hebben de enquête ingevuld, 44%

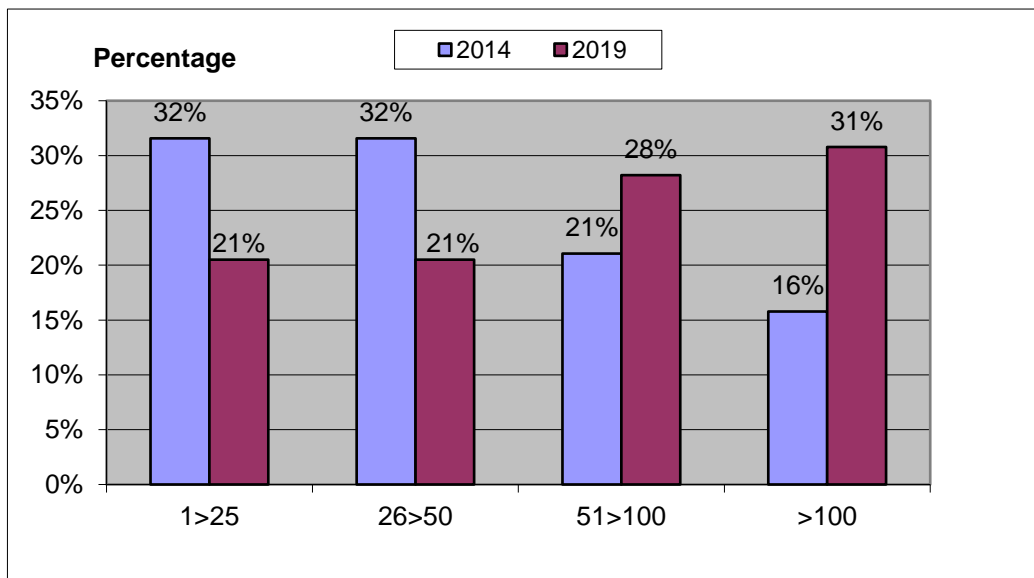
18 van de 28 gemiddelde gemeente hebben de enquête ingevuld, 64%

5 van de 7 redelijke grote gemeente hebben de enquête ingevuld, 71%

8 van de 9 grote gemeente hebben de enquête ingevuld, 89%

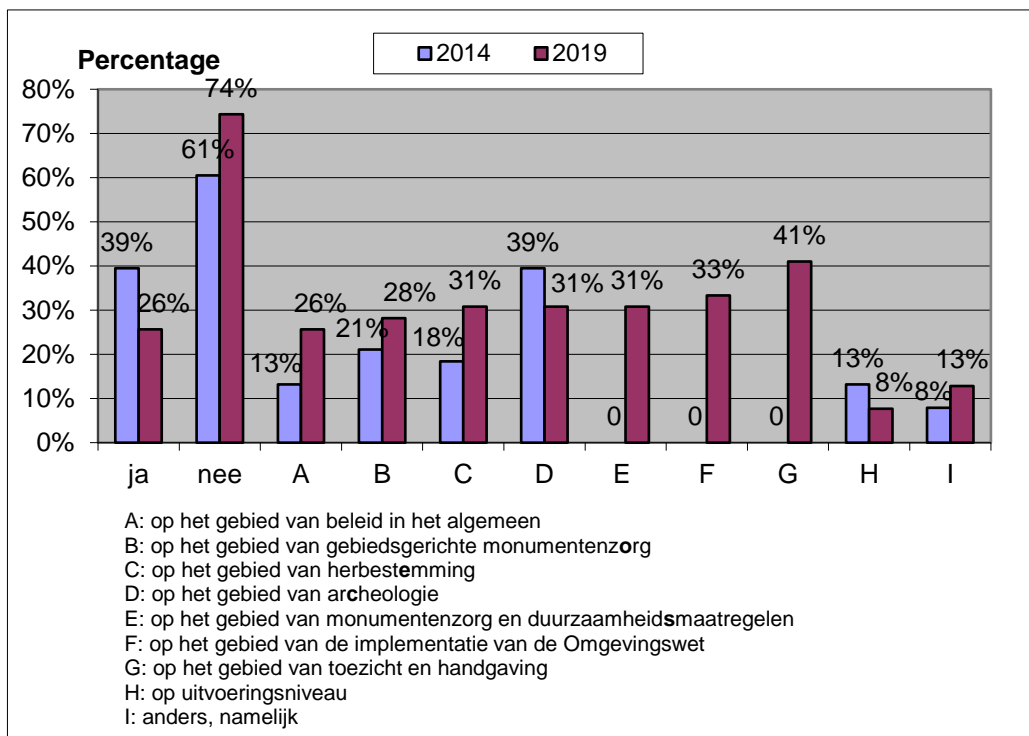
In totaal hebben 39 van de 62 gemeenten meegedaan aan de enquête, dit is een respons van 62,9%.

- Van de respondenten hebben 8 gemeenten (21%) 1>25 rijksmonumenten en 8 gemeenten (21%) 26>50 rijksmonumenten. Dit zijn de (zeer) kleine monumentengemeenten. In totaal dus 42% van de respondenten.



- 92% van de gemeenten geeft aan te beschikken over een gemeentelijke monumentenlijst
- 38% van de gemeenten heeft geen beschermd stads- of dorpsgezicht (van rijkswege of van gemeentewege beschermd).
- Monumentenzorg blijkt bij de Brabantse gemeenten heel divers te zijn georganiseerd. In 36% van de gemeenten maakt het deel uit van de afdeling Ruimtelijke Ontwikkeling, bij 5% is het ondergebracht bij Zorg/Welzijn/Cultuur, bij 31% is het verspreid over verschillende afdelingen (bouw-/woningtoezicht, volkshuisvesting, subsidieverlening); bij 28% van de respondenten is het weer anders georganiseerd.

- 49% van de gemeenten geeft aan dat er niet voldoende tijd besteed kan worden aan de gemeentelijke monumentenzorgtaak. In 2014 was dit 55%
- Bij 46% van de gemeenten is voor het monumentenzorgwerkveld incl. archeologie niet meer beschikbaar dan 0,1 à 0,5 fte (in 2014 was dit 52,6%); zo'n 23% heeft tussen de 0,6-1 fte ter beschikking.
- Met betrekking tot de vraag of de gemeentelijke monumentenzorgpraktijk de laatste jaren omvangrijker is geworden, is 87% van de gemeenten van mening dat deze omvangrijker is geworden.
In 2014 was door 71% ervaren dat de monumentenzorgtaak ten opzichte van voorgaande jaren was verzwaaard, maar in 2019 wordt dit opnieuw door 87% zo ervaren. Al met al dus een voortschrijdende verzwaring.
- Van de ondervraagden gemeenten geeft 74% aan te weinig kennis in huis te hebben voor de uitvoering van de gemeentelijke monumentenzorgtaak. In 2014 was dit percentage 61%.



**De antwoordmogelijkheden E, F en G waren niet opgenomen in het onderzoek van 2014*

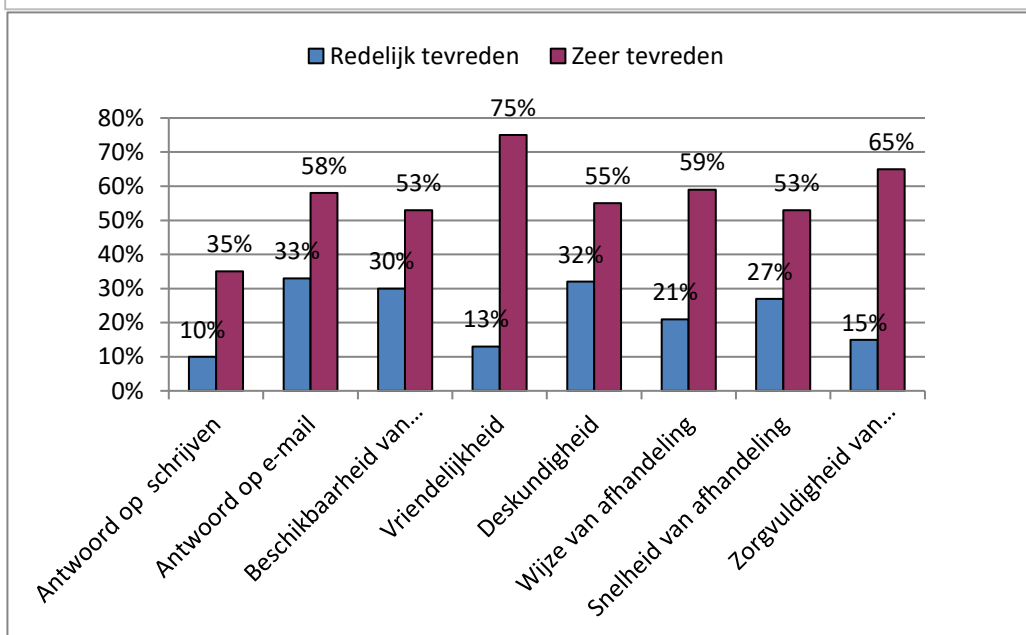
Ten opzichte van 2014 is de ondersteuningsbehoefte op het gebied van beleid gestegen van 13% naar 26%. Klaarblijkelijk vindt er meer beleidsontwikkeling plaats. Daarnaast is het duidelijk dat de nieuwe aandacht voor energie en duurzaamheid en de (implementatie van de) Omgevingswet tot extra uitvoeringstaken van de gemeentelijke monumentenzorgtaak leidt. Op deze gebieden hebben de gemeenten dan ook een grote behoefte aan extra ondersteuning.

- Bij de vraag hoe gemeenten capaciteitsproblemen oplossen valt op dat 46% aangeeft dat bepaalde zaken dan niet worden uitgevoerd. Dit is een vrij forse stijging ten opzichte van 2014, aangezien het toen nog 32% was.

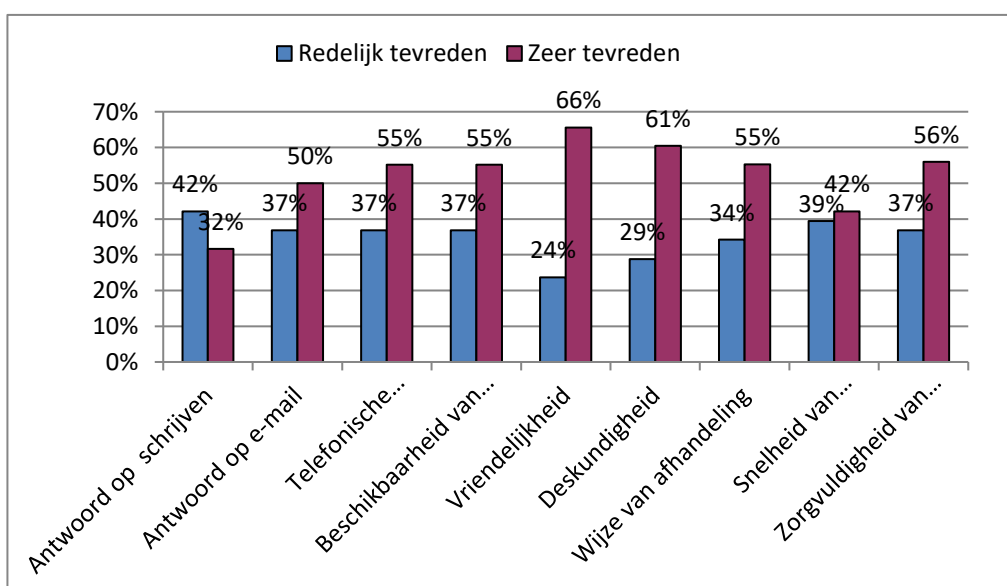
3B Samenvatting - conclusies

- Er is slechts één gemeente die de activiteiten van het Monumentenhuis Brabant niet kent. Dat is ook de enige gemeente die nog geen contact heeft gehad met het Monumentenhuis Brabant.
- De meeste gemeenten gebruiken meerdere communicatie middelen.
Van de respondenten geeft 92% aan contact te hebben gehad via e-mail verkeer, gevolgd door persoonlijk contact (89%), telefonisch contact (87%) en schriftelijk contact (31%) of anderszins (5%).

Figuur A: Bent u tevreden over de volgende aspecten van uw contact met Monumentenhuis Brabant?



*Deze grafiek beschrijft de situatie uit 2019.



*Deze grafiek beschrijft de situatie uit 2014.

** niet alle gemeenten hebben met al deze aspecten van doen gehad; in dat geval werd veelal niet van toepassing / weet niet ingevuld.

- Ruim 79% van de gemeenten geeft aan dat het wenselijk is dat steunpunt zowel een faciliterende organisatie (doorverwijsfunctie, coördinerend en organiserend) als ook een kennisorganisatie is; zo'n 21% vindt dat de nadruk moet liggen bij deskundigheid en kennis.
- Het dienstverleningspakket van Stichting Monumentenhuis Brabant wordt door ruim 87% als goed ervaren.
- Wat betreft het dienstverleningspakket van Stichting Monumentenhuis Brabant kan worden geconstateerd dat er een veelvuldig gebruik is van de verschillende onderdelen.
Het effectief bereik van de diensten varieert tussen de 70% (spreekuur/consult op locatie) en 94% (nieuwsbrief en digitale specials). Ook de scholingsbijeenkomsten en cursussen hebben een hoge score (91%), gevolgd door de website (90%), planoverleg (77%), activeren gemeenten m.b.t. gebiedsgerichte monumentenzorg (74%) en de helpdesk (72%),.
- 59% van de gemeenten geeft aan behoefte te hebben aan een pro-actieve dienstverlening, 28% kiest voor een re-actieve dienstverlening.
- Voor de uitvoering van de gemeentelijke monumentenzorg maakt 83% van de respondenten gebruik van de kennis van andere gemeenten; 49% van de gemeenten geeft al aan samen te werken met andere gemeenten bij de uitvoering van de gemeentelijke monumentenzorgtaak.