

MEMO van college aan de raad

datum : 20 september 2011 (binnen gekomen bij de griffie op 25 oktober 2011)
aan : Gemeenteraad
van : College
onderwerp : Evaluatie Wmo beleid 2008- 2011
Portefeuillehouder : mevrouw J. Luttik - Swart
Inlichtingen bij : L. Hulskamp

Aanleiding

- De memo wordt opgesteld op initiatief van het college als onderdeel van de actieve informatieplicht

Kernboodschap

- Waar wil het college informatie over verschaffen?
College wil informatie verschaffen over: de resultaten van de evaluatie van het beleid Maatschappelijke Ontwikkeling en Volksgezondheid (MOV) 2008 – 2011).

Inleiding

In dit document wordt ingegaan op de evaluatie van het beleidsplan. Evaluatie is nodig om het beleid te kunnen verantwoorden. Evaluatie van beleid is een onderdeel van de beleidscyclus en is een manier om beleid te onderzoeken. Evalueren betekent bepalen of het beleid de vooraf bepaalde doelstellingen heeft gerealiseerd.

Het Wmo beleid kent een 4 jarige beleidscyclus. Het huidige plan is vastgesteld voor de periode 2008 – 2011 en draagt de naam “Maatschappelijke Ontwikkeling en Volksgezondheid”. Het beleidsplan kent vier thema’s te weten:

- Leefbaarheid, sociale samenhang en meedoen
- Opvoeden en opgroeien
- Vrijwilligers en Mantelzorgers
- Volksgezondheid

Verder heeft Bergen apart beleid voor het verstrekken van Individuele Wmo voorzieningen.

In het beleidsplan 2008- 2011 worden 57 acties benoemd. 56% van de genoemde doelstellingen is bereikt. 41% van de acties is gedeeltelijk uitgevoerd. 3% van de acties is helemaal niet uitgevoerd.

Het Wmo beleidsplan 2008 – 2011 is een overkoepelende nota waarbij sommige doelstellingen zijn gebaseerd op bestaand beleid. Sommige acties hebben een eenmalig karakter. Onderstaande tekst geeft per thema een beeld van de belangrijkste doelstellingen die **wel, niet of gedeeltelijk** bereikt zijn. Deze informatie is verkregen uit interviews met betrokken beleidsmedewerkers. Verder worden de uitkomsten van het tevredenheidsonderzoek onder inwoners die in de periode 2008 – 2011 gebruik hebben gemaakt van de Wmo voorzieningen weergegeven. De uitkomsten van dit onderzoek zijn verkregen via een fysiek enquête die verzonden is naar een steekproef van 4.000 inwoners. 979 personen hebben de enquête ingevuld, dit komt neer op een respons van 24,5%. Hiermee is voldoende respons behaald om betrouwbare uitspraken te kunnen doen. Voor betrouwbare uitspraken is een respons van 380 ingevulde vragenlijsten nodig.

De uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek zijn tevens vergeleken met de resultaten uit het Benchmark onderzoek dat is uitgevoerd door SGBO.

N.B: De resultaten uit de benchmark zijn als volgt tot stand gekomen. Gemeenten kunnen punten scoren per prestatieveld op het aantal voorzieningen en/of diensten dat de gemeente aanbiedt. De totaalscores zijn vervolgens omgezet in procenten. Gemeenten kunnen maximaal 100% scoren op de meetlat.

Algemene indruk

Wmo beleidsplan 2008 - 2011

Het Wmo beleidsplan 2008 – 2011 bevat twee bijlagen waarin doelen en beoogde effecten worden benoemd: “Bijlage 2 Maatschappelijke effecten en instrumenten” en “Bijlage 3 Prestatie indicatoren”. Hiermee is een eerste aanzet gemaakt om beleid te formuleren met doelen, resultaten, acties en prestatie indicatoren. In totaal zijn 34 doelen, 30 beoogde resultaten, 57 acties en 37 prestatie indicatoren geformuleerd.

In het beleidsplan is vastgelegd welk “instrument” (of prestatie) een bijdrage zou moeten leveren aan de realisatie van beoogde resultaten. In bepaalde gevallen is het mogelijk om een koppeling te maken tussen de in te zetten prestatie en beoogde resultaten. In andere gevallen zijn de instrumenten meer ‘globaal’ omschreven, zonder tijdspad of streefwaarden. De resultaten zijn echter niet altijd meetbaar geformuleerd. Dat wil zeggen dat bij de beoogde resultaten niet duidelijk is wanneer de effecten gerealiseerd moeten zijn en op welke wijze de effecten (zichtbaar) kunnen worden en te meten zijn. Verder is niet altijd duidelijk welke relatie beoogde resultaten hebben met geformuleerde beleidsdoelen. Ook is er geen verbinding te leggen tussen de geformuleerde beleidsdoelstellingen in het Wmo beleid en de doelen in de programmabegroting.

Daarnaast blijkt uit interviews met betreffende beleidsambtenaren dat er geen afspraken zijn gemaakt over de wijze waarop geleverde prestaties in beeld gebracht moeten worden en wie wat moet doen om het doel te bereiken, onder welke voorwaarden en met welke middelen.

Bovenstaande heeft invloed gehad op de resultaten van deze evaluatie. In de bijlage treft uw raad een overzicht aan van prestaties op die onderdelen waarvan het resultaat daadwerkelijk vastgesteld / gemeten kon worden.

Wmo uitgaven (2011)

Het bedrag dat Bergen aan Wmo inkomsten ontvangt is niet geormerkt. Dat betekent dat de gemeente een grote beleidsvrijheid heeft als het gaat om het invullen van het Wmo beleid en de wijze waarop de Wmo activiteiten worden gefinancierd. De middelen voor Wmo beleid worden jaarlijks door de gemeenteraad begroot in de programmabegroting.

Voor 2011 een bedrag van € 2.697.444 in het gemeentefonds aan niet geormerkte Wmo inkomsten gestort. Voor het Centrum van Jeugd en Gezin wordt voor 2011 een bedrag van € 566.735 ontvangen. Deze middelen zijn geormerkt. De inkomsten in het gemeentefonds bedragen voor de Wmo in 2011 tezamen € 3.264.179.

De uitvoering van het Wmo beleid 2008- 2011 wordt in 2011 gedeeltelijk uitgevoerd door externe partijen. Het totaalbedrag dat de gemeente Bergen betaalt aan subsidie voor het uitvoeren van Wmo activiteiten door externe partijen bedraagt in 2011 € 7.055.408.

Daarnaast voert de gemeente Bergen in 2011 zelf ook een gedeelte van het Wmo beleid uit, te bedrage van € 412.000. Het gaat dan bijvoorbeeld om het vormgeven van de netwerkbijeenkomsten voor het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG), het creëren van speelvoorzieningen voor jongeren of het faciliteren van timmerdorpen door openstellen van het netbeheer en elektrapunten in de gemeente.

De Wmo gelden voor de gemeente Bergen bedragen daarom in 2011 totaal € 7.467.408.

De uitgaven van de gemeente Bergen zijn niet te vergelijken met andere gemeenten van dezelfde gemeenteklasse. Het feit dat de Wmo zo verschillend per gemeente kan worden ingevuld leidt tot de conclusie dat dit een weinig zinvolle actie zal zijn.

Bergen langs de Wmo –meetlat

Thema 1. Leefbaarheid, samenleving en meedoen

(Wat hebben we gedaan versus: benchmark & tevredenheid van inwoners).

Bergen wilde het volgende bereiken in de periode 2008 – 2011:

- Een passend voorzieningenniveau creëren
- De openbare ruimte versterken
- Handhaven en bevorderen van de openbare veiligheid
- Voldoende woningaanbod voor starters en mensen met een beperking
- Maatschappelijke participatie bevorderen in dorpen, buurten en wijken
- Participatie van de inwoners bij de ontwikkeling en uitvoering van het gemeentelijke beleid ten aanzien van de vormgeving

Uitkomsten in het kort:

- Per jaar vervoert de stichting buurtbus gemiddeld 22.000 passagiers
- Er zijn 10 speelplaatsen/ speelmogelijkheden voor kinderen ontwikkeld
- Er wordt jaarlijks een aantrekkelijk doelgroepgericht activiteitenprogramma aangeboden op het gebied van wonen, welzijn, recreëren en sport
- Het jongerencentrum Frats is opgezet en ingericht
- De verenigingen zijn gefaciliteerd qua accommodaties en de dorpshuizen en buurthuizen zijn in stand gehouden
- De combinatiefunctionaris is voorbereid en ontwikkeld
- De bibliotheekvoorziening is in stand gehouden
- De wijkverenigingen zijn verder ontwikkeld en zullen zich in toenemende mate richten op versterking van wijken en buurten

Wat is gedeeltelijk /niet gerealiseerd

- Het project met de klusbus is stopgezet wegens het ontbreken van geschikte kandidaten met de 'klus- vaardigheden'.
- Actieplannen woonservices zones zijn ontwikkeld. Implementatie heeft nog niet plaats gevonden
- Accommodatiebeleid is in de planning. In verband met de demografische ontwikkelingen in Bergen heeft de Raad opdracht gegeven om te onderzoeken welke gevolgen dit heeft op onder andere onze voorzieningen (lees ook accommodaties). Intussen volgt er aparte besluitvorming over bepaalde accommodaties waaronder de bibliotheken. Vanwege de terugloop van leerlingen in het primair onderwijs wordt een plan van aanpak opgesteld voor de toekomst.

Uit de enquêtes: willen we wel de deur uit?

Voor het thema ‘leefbaarheid en sociale samenhang’ is de mate van tevredenheid uitgedrukt met het cijfer 7.0.

Uit het tevredenheidsonderzoek blijkt dat 47% maandelijks of vaker gebruikt maakt van zowel binnen als buitensport accommodaties. Daarnaast maakt 34% van de inwoners gebruik van jongerencentra, buurthuizen, culturele activiteiten en sportactiviteiten (in 2007 was dit nog 19%). De kwaliteit van sportmogelijkheden zijn tevens goed beoordeeld. Zowel over binnensport (66%), buitensport (77%) als het zwembad (70%) geven inwoners aan dit goed tot zeer goed te vinden. **Van** de mensen die geen lid zijn van een sport/ cultuurvereniging heeft het overgrote deel ook geen behoefte/ geen interesse.

Ook komt naar voren dat bijna 70% nooit een buurthuis of dorps huis bezoekt. Degenen die dat wel doen, komen er gemiddeld hooguit een aantal keer per jaar.

Bijna 40% geeft aan voldoende contacten te hebben in de wijk. De belangrijkste contacten onderhouden burgers met hun familie, gevolgd door vrienden en buren. 25,4% van de inwoners wil graag meer contacten met bewoners in de buurt. Het is niet duidelijk wat de belangrijkste reden is van het weerhouden van contacten voor deze groep mensen. **30%** van de inwoners geeft echter wel aan dat er onvoldoende plaatsen zijn waar buurtbewoners elkaar kunnen ontmoeten.

De groep mensen die zegt hun buurtgenoten goed te kennen (69%), zich verbonden voelt met de buurt (59%) en vindt dat er veel samenhang is (42%) is ten opzichte van 2007 (gem. 61%) niet gestegen. De sociale samenhang in de gemeente ten opzichte van het kalenderjaar 2007 is dan ook gelijk gebleven.

Daarnaast is 50% van mening dat er in de wijk geen/ weinig leuke buurtactiviteiten plaats vinden. 38% zegt zelfs dat zij de buurtactiviteiten soms / zelden bezoeken.

Tot slot komt naar voren dat het openbaar vervoer (28,6%), de speelmogelijkheden voor kinderen (19,4%) en trottoirs en stoepen (40.1%) als slecht tot zeer slecht worden ervaren. Deze laatste drie verbeterpunten zijn in 2007 reeds aangegeven als verbeterpunten.

De cijfers: hoe ver zijn we?

In de benchmark scoort Bergen op het thema leefbaarheid ruim boven het gemiddelde: 78 in plaats van 64 procent. De inzet van onze gemeentelijke activiteiten op het bevorderen van sociale klimaat, leefbaarheid en woon-service zones is in vergelijking tot andere gemeenten van dezelfde gemeenteklasse hoger. Ook leveren de beleidsvisies van sport, jeugd, en arbeidsparticipatie zoveel mogelijk een bijdrage aan sociale samenhang en leefbaarheid. Zo is bijvoorbeeld de sportnota 2008 vastgesteld met de slagroomparagraaf, zijn de combinatiefunctionaris en het Centrum voor Jeugd en Gezin vol op in ontwikkeling en is in 2011 het participatiebeleid voor uitkeringsgerechtigden ontwikkeld. Bergen heeft alleen nog geen verbinding gelegd tussen de beleidsterreinen onderwijs & educatie en kunst & cultuur in relatie tot het Wmo beleid.

In de benchmark scoort Bergen gemiddeld als het gaat om beleidsparticipatie en maatschappelijke participatie, gemiddeld 73 procent in plaats van 71 procent. In Bergen zijn de Wmo – Adviesraad en de Sportraad BES het meest betrokken bij de beleidsvorming. Daarnaast is er regelmatig overleg met politie en schoolbesturen. Bij de beleidsuitvoering zijn de belangrijkste externe partners betrokken. In de Benchmark gemeenten vervullen woningcorporaties een grotere rol dan de welzijnsinstellingen. Ook kunnen huisartsen, religieuze of levensbeschouwelijke organisaties nog meer worden betrokken bij de beleidsvorming.

Uit het inwoners tevredenheidsonderzoek blijkt dat 30% van de inwoners bekend is met de Wmo adviesraad. Van deze groep is slechts 2% ook echt bekend met het contact adres van de Wmo-adviesraad en 0,4% e-mailt de voorzitter rechtstreeks. Verder weet 46% van de inwoners dat er een wijkvereniging actief is in zijn of haar wijk en is 26% van de inwoners lid van een wijkvereniging en voelt zich op die manier vertegenwoordigd.

Korte samenvatting: Bergen scoort in vergelijking tot andere gemeente goed op het thema leefbaarheid, sociale samenhang en meedoen daar waar het gaat om het aanbod van Wmo voorzieningen en accommodaties in wijk en buurt. Echter inwoners gebruiken de voorzieningen nog onvoldoende of zijn minder tevreden over de kwaliteit ervan. Het gaat dan met name om het gebruik van ontmoetingsplaatsen, openbaar vervoer, speelmogelijkheden voor kinderen en voetpaden.

Thema 2: Opvoeden en opgroeien

(Wat hebben we gedaan versus: benchmark & tevredenheid van inwoners).

Bergen wilde het volgende bereiken in de periode 2008 – 2011:

- Jongeren ontwikkelen zich naar hun talent en potentie, maar behalen minimaal een startkwalificatie
- Jongeren gaan naar school en maken hun schoolloopbaan af
- Preventie en vermindering onderwijsachterstanden
- Jongeren ontwikkelen zich tot sociaal vaardige, weerbare en gezonde volwassenen
- Jongeren worden in staat gesteld zelf verstandige keuzes te maken in hun leefstijl
- Problemen bij het opvoeden en opgroeien worden vroegtijdig gesignaleerd en doorgeleid naar passende ondersteuning
- De gemeente stuurt op een sluitende ketenaanpak
- Ouders en verzorgers weten waar ze ondersteuning kunnen krijgen bij het opvoeden
- Ouders en verzorgers wie problemen met opvoeden boven het hoofd groeit, worden ondersteund

Uitkomsten in het kort:

- Volwasseneducatie ingezet voor jongeren die hun startkwalificatie willen behalen
- De vorming van het Centrum voor Jeugd en Gezin is ontwikkeld en wordt momenteel geïmplementeerd, waarmee de overkoepeling tussen organisaties aangebracht wordt en samenwerking tussen professionals jeugd aangebracht wordt
- In de periode 2009 – 2011 hebben 288 kinderen gebruikt gemaakt van het leerlingenvervoer
- Het School maatschappelijk werk (SMW) is ingezet en wordt geleverd door De Wering. Het SMW is een regionaal traject om professionals, ouders en leerkrachten te ondersteunen. Tevens is SMW onderdeel van het consultatiepunt Jeugdzorg. De Wering is kernpartner in de ontwikkeling van het Centrum voor Jeugd en Gezin (Centrum voor jeugd en gezin (CJG)). SMW wordt dan ingezet als informatie en adviespunt
- Het onderwijsachterstandenbeleid is uitgevoerd. Dit beleid was bedoeld om kinderen (van bv asielzoekerscentra) met een taalachterstand extra te ondersteunen. Tegenwoordig wordt onderwijsachterstandenbeleid veel meer ingezet voor het ontwikkelen van sociaal emotionele vaardigheden, omdat dit beter aansluit bij de leerbehoefte. Er worden projecten gefinancierd, waaronder taalstimuleringsprojecten op de basisscholen, sociale vaardigheidstraining onder jonge kinderen en sportstimuleringsactiviteiten gegeven door het jongerenwerk van Stichting Welzijn Bergen
- Het aantal uren voor ambulant jongerenwerk is uitgebreid
- Naast onderhoud aan schoolgebouwen is er ook aandacht voor een goed binnenklimaat en het milieu (subsidie van zonnepanelen)
- Er is een samenwerking opgestart tussen peuterspeelzalen, basisonderwijs en overige professionals jeugd die samenkomen in buurtnetwerken voor het signaleren van ontwikkelingsstoornissen
- Voor en Vroegschoolse Educatie wordt op alle peuterspeelzalen jaarlijks uitgevoerd.
- Kwaliteit van peuterspeelzalen, kinderopvang en onderwijs is gewaarborgd door inspecties GGD

Wat is gedeeltelijk /niet gerealiseerd

- De jeugdgezondheidszorg is een vast onderdeel van het CJG. Zij screenen jongeren in de leeftijdscategorie 5-9-12 jaar. De uitvoering van de JGZ is nog niet volledig geïmplementeerd in het CJG. De omslag naar het verstevigen van de positie van uitvoerend werkers binnen het CJG wordt nu gemaakt.
- De inzet van zorgteams gebeurt. Zij worden echter vaak te laat betrokken in het traject. Scholen denken nog te weinig na vanuit preventie en proberen zelf eerst veel op te lossen. Het belang van het preventief voorlichten, adviseren en begeleiden moet meer gestimuleerd worden. Hierdoor zal het onderwijs gemakkelijker de stap naar zorginstanties maken en de preventieve werking van de zorgteams kan op deze manier nog worden vergroot.
- Speeltheek in Schoorl is gesloten. Er werd geen gebruik meer van gemaakt.
- Ondanks sportstimuleringssubsidie neemt het aantal jongeren dat deelneemt aan sport niet toe. Hoogstens behoud van hetzelfde aantal jongeren.
- Jaarlijkse subsidies voor jongerenactiviteiten als het 'woodland festival', 'timmerdorpen' 'sport/cultuur voor kinderen onder de armoedegrens' en 2B-2Gether'.

Uit de enquêtes:

Voor het thema 'opgroeien en opvoeden' is de mate van tevredenheid uitgedrukt met het cijfer 6.0.

Uit het tevredenheidsonderzoek blijkt dat 100% van de ouders met uit- en thuiswonende kinderen weet waar hij terecht kan met vragen over opvoeden en opgroeien. 40% van de ouderen heeft daarbij wel eens gehoord van het Centrum voor Jeugd en Gezin. Op dit moment is 2% bekend met de website van het CJG. Ouders komen in contact met het CJG via het consultatiebureau (66%), het jongerenwerk (33%), peuterspeelzalen (24%), buitenschoolse opvang (23%) en via kinderdagverblijven (31%)¹. 30% van de ouders is tevreden tot zeer tevreden over de ontvangen opvoedondersteuning voor kinderen tot 12 jaar. Voor ouders met kinderen ouder dan 12 jaar is dit 17%. Gemiddeld maakt 20% van de ouders gebruik van voorzieningen die worden aangeboden door het CJG. Het overgrote deel van de ouders lost zijn / haar problemen op een andere manier op. Bijvoorbeeld zelf, met ondersteuning van het sociaal netwerk of met hulp van een andere instantie.

Ouders zijn tevreden tot zeer tevreden over de kwaliteit van buitenschoolse opvang (83%), het basisonderwijs (82%) en kinderdagverblijven (94%). 25% van de ouders maakt gebruik van voorzieningen gericht op lezingen en cursussen over opvoeden en opgroeien. 51% ervaart de kwaliteit van lezingen en cursussen over opvoeden en opgroeien als slecht tot zeer slecht.

Tot slot is 21% van de ouders bekend met het bestaan van het buurtnetwerk.

De cijfers: hoe ver zijn we?

In de benchmark scoort Bergen op het thema jeugd ruim boven het gemiddelde: 85 in plaats van 71 procent.

Er lijken genoeg voorzieningen in Bergen te zijn voor jongeren en gezinnen. De inzet van onze gemeentelijke activiteiten op het gebied van opvoedondersteuning, verzuimmeldingen, processen verbaal op verzuim, individuele begeleiding aan gezinnen, vragen opvoedtelefoon en het aanbod voor jeugd en gerichte doelgroepen zijn in vergelijking tot andere gemeente van dezelfde gemeenteklasse hoger. Opgemerkt wordt dat Bergen op alle onderdelen hoog scoort behalve op het onderdeel 'kinderen in tel'. (Op basis van 12 indicatoren wordt de leefsituatie van kinderen in gemeenten vergeleken met die van andere gemeenten. De score is zo opgebouwd dat de nummer 1

¹ Omdat bij deze vraag meerdere opties mogelijk waren is het niet mogelijk de scores bij elkaar op te tellen tot 100%.

de slechtst scorende gemeente is en nummer 443 de best scorende gemeente. Bergen is in plaats gezakt van plaats 304 naar plaats 289)².

Het gebruik van de voorzieningen opvoedondersteuning is laag te noemen. In vergelijking tot de benchmark scoort Bergen lager dan gemeenten van dezelfde gemeenteklasse. Het CJG zal de gemeenschappelijke visie op preventief jeugdbeleid in de toekomst moeten versterken en de samenhang in het uitgebreide aanbod en preventief jeugdbeleid en zorgstructuren moeten verstevigen. Dit zal ook de herkenbaarheid en het gebruik van voorzieningen voor Bergense ouders en jongeren ten goede komen

Korte samenvatting: Uit de Benchmark blijkt dat er voor jongeren genoeg voorzieningen zijn in de gemeente in vergelijking tot het aanbod in andere gemeenten. Inwoners zijn nog niet tevreden over de kwaliteit van lezingen en cursussen over opvoeden en opgroeien. Het Centrum voor Jeugd en Gezin zal verder moeten onderzoeken hoe dit aanbod kan worden verbeterd.

Thema 3: Vrijwilligers en Mantelzorgers

(Wat hebben we gedaan versus: benchmark & tevredenheid van inwoners).

Bergen wilde het volgende bereiken in de periode 2008 – 2011:

- Stimuleren en ondersteunen vrijwilligerswerk
- Ondersteunen mantelzorgers en voorkomen overbelasting

Uitkomsten in het kort:

- De vrijwilligersdag heeft 2 keer plaats gevonden in 2008 en 2009. Ook is de vrijwilligersprijs uitgereikt
- De Vrijwilligerscentrale Alkmaar bemiddelt tussen vraag en aanbod voor de inwoners van de gemeente Bergen
- Jaarlijkse subsidie aan Humanitas, Mantelzorgcentrum en Stichting Welzijn Bergen voor deeltaken van mantelzorgondersteuning. Respijtzorg wordt ingezet door Stichting Welzijn Bergen
- De beleidsnotitie mantelzorgwoningen is in ontwikkeling.
- Stichting Welzijn Bergen heeft het welzijnsaanbod voor vrijwilligers vorm gegeven

Wat is gedeeltelijk /niet gerealiseerd

- Er is geen vrijwilligersbeleid ontwikkeld. Een aantal geïnterviewden geven aan dat vrijwilligers nog te weinig opgeleid om specifieke problematiek onder jongeren te kunnen aanpakken en dat er onvoldoende professionele begeleiding voor hen is
- Er is onvoldoende onderzocht hoe uitkeringsgerechtigden als vrijwilliger kunnen worden ingezet
- Ook geven een aantal geïnterviewden aan dat vrijwilligers nog te weinig worden ingezet om individuele klanten te ondersteunen
- Gemeente promoot vrijwilligersvacature bank niet. Van inwoners wordt verwacht dat zij dit zelf uit zoeken of een vacature aanmelden
- De subsidie mantelzorgondersteuning wordt verstrekt zonder duidelijke beleidslijn. De activiteiten voor mantelzorgondersteuning vinden wel plaats.
- In het Zorgplusloket vindt nog geen intake naar respijtzorg plaats

Uit de enquêtes:

Voor het thema “vrijwilligers en mantelzorg” is de mate van tevredenheid uitgedrukt met het cijfer 7.0.

² Bergen is op drie onderdelen te weten: zuigelingensterfte, kinderen in uitkeringsgerechtigde gezinnen, meldingen kindermishandeling gedaald in haar score. Op 5 onderdelen, te weten tienermoeders, achterstandsleerlingen, speelruimte, werkeloze jongeren, met delict voor rechter is Bergen gestegen in score. Echter andere gemeente score op deze onderdelen beter.

Mannen én vrouwen verlenen mantelzorg. Bijna de helft van de mantelzorgers valt in de categorie 'ouder': 42% is ouder dan 65 en een kwart (26%) van de mantelzorgers is ouder dan 75 (!). Mantelzorgers combineren vaak de zorg met betaalde arbeid (42%) en/of vrijwilligerswerk (43%).

De meeste zorgvragers hebben zorg en hulp nodig omdat ze algemene, lichamelijke beperkingen ondervinden door ouderdom (57%) of dementie (22%). Mantelzorg bestaat in ruim de helft van de gevallen uit (een combinatie van) administratieve hulp (62%), vervoer en begeleiding bij bezoeken (65%), gezelschap, troost en afleiding (57%) en/of het aanvragen en regelen van voorzieningen.

19% van de mantelzorgers ervaart vaak beperkingen bij de vrijetijdsbesteding buitenshuis en 58% soms. 22% ervaart beperkingen in aandacht, tijd voor zichzelf. Op een schaal van 0 t/m 9, die de mate van belasting meet, is de gemiddelde score van alle respondenten in Bergen: 5,1. Hoe hoger de score, hoe hoger de belasting. De mantelzorgers met een inwonende zorgvrager (bijv. mantelzorger die voor een partner zorgt) ervaren gemiddeld een druk van 6,5.

77% van de mantelzorgers weet dat zij ondersteuning kunnen krijgen als zij daaraan behoefte hebben. Meer dan de helft kent het Wmo-loket (68%) en het Steunpunt mantelzorg (56%).

- 30% zegt behoefte te hebben aan materiële hulp, 32% heeft materiële hulp ontvangen (bijv. woningaanpassing, ten behoeve van mantelzorger, parkeerpas). Van hen is 89% tevreden tot zeer tevreden.
- 19% zegt behoefte te hebben aan respijtzorg, 8% heeft respijtzorg ontvangen, van hen is 84% tevreden tot zeer tevreden.
- 33% zegt behoefte te hebben aan informatie, advies en begeleiding, 25% heeft deze ondersteuning ontvangen; van hen is 80% tevreden tot zeer tevreden.
- 12% zegt behoefte te hebben aan emotionele steun, 6% heeft emotionele steun ontvangen, van hen is 69 % tevreden.

De cijfers: hoe ver zijn we?

In de benchmark scoort Bergen op het thema vrijwilligers en mantelzorg ruim boven het gemiddelde: 81 in plaats van 70 procent. De inzet van onze gemeentelijke activiteiten op het gebied van informele hulp aan vrijwilligers en mantelzorgers is in vergelijking tot andere gemeenten van dezelfde gemeenteklasse hoger. Het klimaat voor mantelzorgers en vrijwilligers in onze gemeente is dus gunstig. Er zijn veel voorzieningen in de gemeente aanwezig om mantelzorgers en vrijwilligers te ondersteunen. Echter de vraag is of het aanbod overeenkomt met de behoefte.

Het gemeentelijk beleid ten aanzien van mantelzorg staat in de kinderschoenen. Dat wil zeggen dat de gemeente Bergen (regionaal) wel zorgt voor voldoende steunpunten mantelzorg, maar geen duidelijke (locale) beleidslijn hanteert. Verder dient onderzocht te worden op welke wijze het bedrijfsleven betrokken kan worden om mantelzorgers te ondersteunen.

Het vrijwilligersbeleid is nog niet ontwikkeld. Hiervoor is een nadere verkenning nodig van de vraag of een meer wijkgerichte benadering van het vrijwilligerswerk meer vrijwilligers kan opleveren. Naar aanleiding van het inwoners tevredenheidsonderzoek hebben er 62 mensen zich aangemeld om als vrijwilliger binnen de gemeente Bergen aan de slag te gaan! Er zal verder onderzoek gedaan moeten worden over hoe maatschappelijke ondersteuning in de wijk meer gericht kan worden op het bieden van noodzakelijke hulp bijvoorbeeld voor mantelzorgers, of het bieden van nieuwe arrangementen (bijvoorbeeld bij sport/cultuurverenigingen) waarin vrijwilligers een rol spelen.

Korte samenvatting: Het klimaat voor mantelzorgers en vrijwilligers in onze gemeente is dus gunstig ten opzichte van gemeente uit dezelfde gemeenteklasse. De vraag is alleen of het aanbod aansluit bij de ondersteuningsbehoefte van de mantelzorger en/of hoe de drempel tot het verzoek om mantelzorgondersteuning kan worden verkleind.

Thema 4: Volksgezondheid

(Wat hebben we gedaan versus: benchmark & tevredenheid van inwoners).

Bergen wilde het volgende bereiken in de periode 2008 – 2011:

- Inzicht geven in gezondheid en gezonde leefstijlen
- Opsporen en bestrijden gevaarlijke stoffen
- Opsporen onhygiënische situaties bij instellingen en advisering t.b.v. verbeteren hygiëne
- Signaleren en bestrijden van infectieziekten
- Bewaking fysieke en psychische ontwikkeling van jeugdigen en voorkomen en bestrijden van gezondheidsproblemen bij jeugdigen
- In gemeentelijk beleid gezondheid mee laten wegen
- Bevorderen van gezonde leefstijlen en voorkomen van risicovol gedrag, waaronder verslavingen
- Bestrijden van verslavingen
- Bevorderen van een compleet zorgaanbod en aanpak van de zorg die aansluit bij de lokale situatie

Uitkomsten in het kort:

- De gezondheidsbevorderende maatregelen worden door de GGD uitgevoerd en vallen onder de basistaken van de GGD. De basistaken GGD zijn via afspraken Gemeenschappelijke Regeling Noord Holland Noord tot stand gekomen.
- Ook is uitvoering gegeven aan het uniforme deel van de taken van jeugdgezondheidszorg. Risico's bij kinderen, jongeren en opvoeders worden zo vroeg mogelijk gesignaleerd en bij de juiste instelling gelegd.

Wat is gedeeltelijk /niet gerealiseerd

- Het is onduidelijk welk effect de regionale afspraken voor gezondheidsbevorderende maatregelen hebben op de lokale situatie, of dit aansluit bij Bergense problematiek of hoe het GGD aanbod wordt afgestemd met de lokale basisscholen.
- Er is uitvoering gegeven aan het project Sporthero (richt zich op kinderen met overgewicht). Dit project heeft twee jaar gedraaid. Omdat er te weinig kinderen waren (voor Bergen slechts 2) is het project stopgezet.

Uit de enquêtes:

Er heeft in de afgelopen vier jaar geen onderzoek naar tevredenheid plaats gevonden over het thema Volksgezondheid onder de inwoners van de gemeente Bergen

De cijfers: hoe ver zijn we?

Er heeft in de afgelopen vier jaar geen Benchmark onderzoek plaats gevonden over het thema Volksgezondheid.

Wel heeft de GGD een EMOVO (Elektronische MOonitor en Voorlichting) uitgevoerd in de regio Noord Holland Noord tussen oktober 2009 en maart 2010. 504 scholieren van de gemeente Bergen hebben de vragenlijsten beantwoord. Het gaat daarbij om jongeren die in Bergen wonen en zowel in als buiten Bergen op school zitten.

Lichamelijke gezondheid

Uit dit onderzoek blijkt dat 87% van de jongeren in Bergen de eigen gezondheid als goed tot heel goed ervaart. 12% van de jongeren ervaart zijn gezondheid als 'gaat wel' en 1% van de jongeren vindt de eigen gezondheid niet zo best of slecht (dit percentage is vergelijkbaar met NK 2% en NHN 3%).

Welzijn

16% van de jongeren heeft een lage score voor psychische gezondheid; meisjes (22%) zijn vaker psychisch ongezond dan jongens (10%). Van de jongeren in Bergen heeft 15% het afgelopen jaar serieuze gedachten gehad over zelfdoding (dit percentage komt overeen met NK (17%), maar is lager dan in NHN (19%). 1% van de jongeren heeft het afgelopen jaar daadwerkelijk een poging tot zelfdoding ondernomen.

Bewegen

Van de jongeren beweegt 24% onvoldoende (dit wijkt in positieve zin af van NK (31%) en NHN (32%). Meisjes bewegen vaker onvoldoende dan jongens. 23% van de jongeren is geen lid van een sportvereniging (in NK en NHN zijn dit meer kinderen, namelijk 27% en 30% in NHN).

Genotmiddelen

15% van de jongeren in Bergen rookt regelmatig (dit komt overeen met de regio). Van de jongeren in Bergen heeft 62% wel eens alcohol gebruik (in NHN eveneens 62%) en 50% van de jongeren heeft actueel alcohol gebruikt. 39% van de jongeren heeft in de afgelopen maand overmatig alcohol gebruikt (> 5 glazen per gelegenheid).

20% van de jongeren heeft wel eens softdrugs gebruikt en 10% heeft de afgelopen maand softdrugs gebruikt. Deze percentages komen overeen met NHN en NK.

10% van de jongeren gebruikt op één avond zowel alcohol als drugs.

Seksualiteit

50% van de jongeren vrijt niet altijd met een condoom (in NK is dat 45% en in NHN 46%). Van deze groep denkt 78% ten onrecht geen risico te lopen op een soa. 7% van de jongeren heeft wel eens een ongewenste seksuele ervaring gehad. 48% van de jongeren staat negatief ten opzichte van homoseksualiteit. Ook regionaal is 50% negatief ten opzichte van homoseksualiteit.

Omgeving

Van de jongeren in Bergen voelt 37% zich wel eens onveilig.

In Bergen vindt meer dan de helft van de jongeren (62%) dat er onvoldoende wordt georganiseerd en mist men een ontmoetingsplek in de buurt.

Korte samenvatting:

Hoewel de meerderheid van de jongeren in Bergen zich overwegend gezond gedraagt, is de leefwijze van de jongeren in Bergen voor verbetering vatbaar. Vooral waar het gaat om het gebruik van genotmiddelen (roken, alcoholgebruik en druggebruik), seksueel risicogedrag, psychische gezondheid, voedingsgewoonten en beweging. Er is een aanzienlijke gezondheidswinst te boeken met preventie, onder andere via het bevorderen van gezond gedrag. Uit de resultaten van EMOVO onderzoek onder jongeren in Bergen volgen de volgende aanbevelingen:

- het terugdringen van het gebruik van genotmiddelen, met name het alcoholgebruik en het gebruik van softdrugs;
- het stimuleren van een gezond voedingspatroon en voldoende beweging;
- het terugdringen van seksueel risicogedrag door het stimuleren van veilig vrijen en condoomgebruik;
- het verbeteren van de relatief ongunstige psychische gezondheid, met name bij meisjes.

Thema 5: informatie, advies en cliëntondersteuning (Individuele voorzieningen)

(Wat hebben we gedaan versus: benchmark & tevredenheid van inwoners).

Het Zorgplusloket moest in 2008 hét loket worden voor welzijn, zorg en bijzondere bijstand. Wat is er in de periode 2008- 2011 aan gedaan om dit te bereiken?

Bergen wilde het volgende bereiken in de periode 2008 – 2011:

- De doelgroep in staat stellen om aanspraak te kunnen maken op voorzieningen die hen in staat kunnen stellen zelfstandig te blijven wonen of deel te kunnen blijven nemen aan het maatschappelijke verkeer

- De toegankelijkheid voor de doelgroep en het gebruik door de doelgroep van lokale voorzieningen bevorderen
- De toegankelijkheid voor en de deelname van lokale sociale activiteiten stimuleren
- Voorkomen dat inwoners van de gemeente Bergen zorg of individuele maatschappelijke ondersteuning nodig hebben zodat het voorzieningenniveau kan worden gehandhaafd of uitgebreid

Uitkomsten in het kort:

- Stichting Welzijn Bergen heeft 'huisbezoeken 75+' afgelegd. Inwoners van 75 jaar en ouder zijn geïnterviewd en geïnformeerd naar hun behoefte, doorverwezen naar het zorgplusloket
- Het loket heeft een netwerk tot haar beschikking (GGZ en Stichting Mee) met wie wordt samengewerkt en overlegd
- Er is een eenmalige regeling "opplussen koopwoningen" in 2010 gerealiseerd. Er is er een provinciale subsidie waarvan onderzocht wordt of deze ingezet kan worden om de regeling opplussen van woningen nogmaals uit te voeren in 2012. De regeling "opplussen" moet meer in overeenstemming komen met het beleid voor individuele voorzieningen. In de beleidsregel beheermaatregelen zijn er een aantal woonvoorzieningen algemeen gebruikelijk verklaard
- Er zijn diverse activiteiten voor kwetsbare burgers gesubsidieerd. Zie hiervoor het overzicht prestaties in de Voorjaarsnota 2010
- Het Zorgplusloket verstrekt individuele voorzieningen aan inwoners met beperkingen, waaronder: hulp bij het huishouden, woonvoorzieningen, vervoersvoorzieningen, rolstoelvoorzieningen, maaltijdvoorziening

Wat is gedeeltelijk /niet gerealiseerd

- Het zorgplusloket is in naam opgericht en heeft zich in het begin gericht op het doorvoeren van wettelijke taken. Uitgangspunt was een groei-model waarin ook een plaats zou moeten zijn voor een multidisciplinair team waarin professionals over 'multiproblematiek' spreken. Door de toeloop van aanvragen (in 2010 naar circa 400 individuele aanvragen) en te weinig capaciteit is het brede loket met multidisciplinaire teams (op strategisch, tactisch en operationeel niveau) niet van de grond gekomen. Het zorgplusloket en het bijstandloket voor minima zouden één geheel vormen. Ook dit is niet gebeurd
- Geïnterviewden geven aan dat de preventieve huisbezoeken en clientondersteuningsfunctie van Stichting Welzijn Bergen niet werken zoals dit de bedoeling was. Vrijwilligers wijzen nog te weinig op eigen verantwoordelijkheid van burgers en verwijzen nog te veel door naar het Zorgplusloket of bieden zelfs hulp bij het indienen van een aanvraag voor een Wmo voorziening. Hierdoor wordt de druk op het Zorgplusloket opgevoerd. Nader onderzoek bij Stichting Welzijn Bergen is nodig om te beoordelen of deze bevindingen kloppen. Stichting Welzijn Bergen houdt zich aan de afspraken die hierover zijn gemaakt.
- Het toegankelijkheidsfonds wordt ingezet door wijkgericht werken. Echter er is geen duidelijke beleidslijn aanpassing openbare ruimte. Aanpassingen gebeuren op ad-hoc basis
- Het Zorgplusloket weet nog niet goed wat de gemeente Bergen aan activiteiten organiseert. Er is nog onvoldoende afstemming tussen het Zorgplusloket en het subsidieloket. Een heldere sociale kaart zal hier een fundamentele bijdrage aan moeten leveren.

Uit de enquêtes:

<p>Voor het thema 'Individuele Wmo voorzieningen' is de mate van tevredenheid uitgedrukt met het cijfer 7.0.</p>

Bergen heeft ieder jaar een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder cliënten die in 2008 – 2011 een aanvraag hebben gedaan voor hulp bij het huishouden en/of een andere individuele voorziening. In 2011 heeft het klanttevredenheidsonderzoek plaatsgevonden onder de mantelzorgers van deze cliënten. De onderzoeken in 2008 en 2009 zijn uitgevoerd door SGBO. Voor deze onderzoeken is het mogelijk om de resultaten te vergelijken met 2007. Bovendien is het mogelijk om Bergen te vergelijken met 196 andere gemeenten. Dit is de referentiegroep. De percentages betreffen de cliënten die (zeer) tevreden zijn. (Zie hiervoor bijlage 2).

Van alle aangeboden Wmo voorzieningen wordt het meest gebruikt gemaakt van Zorgplus-steunpunten. 74% maakt maandelijks of vaker gebruik van deze voorziening. Verder maakt 38% gebruik van het Zorgplusloket (voor de Zorgplus steunpunten en het Zorgplusloket was dit in 2007 1%). Ook het gebruik van de maaltijdvoorziening is toegenomen: 45% maakt nu maandelijks of vaker gebruik van deze voorziening (in 2007 was dit slechts 2%).

Ook over de kwaliteit van de individuele Wmo voorzieningen is men tevreden tot zeer tevreden (28%). 56% van de inwoners staat 'neutraal' tegenover de kwaliteit van de voorziening. Slechts 16% van de inwoners ervaart de kwaliteit van de individuele Wmo voorzieningen als slecht tot zeer slecht.

Tot slot is aan cliënten gevraagd bij wie zij zullen aankloppen als zij een vraag hebben op het gebied van zorg en welzijn die zij zelf niet kunnen beantwoorden. 40% van de inwoners zal in eerste instantie bij familie of vrienden om hulp vragen. Verder vraagt 36% van de inwoners om hulp bij de huisarts. 23% van de inwoners klopt aan bij de gemeente.

De cijfers: hoe ver zijn we?

In de benchmark scoort Bergen op het thema 'loket' ruim boven het gemiddelde: 84% tegenover 71% gemiddeld.

Bergen scoort goed qua inzet van gemeentelijke activiteiten op het gebied van Wmo diensten. Alle diensten zijn in één loket aanwezig. Zo worden onder andere faciliteiten voor cliëntondersteuning aangeboden, is er inzicht in aantallen vragen, aanvragen voorzieningen en ondersteunde cliënten. Ook zijn inwoners ruim voldoende tevreden over het loket en het aanvraagproces. Hoewel cliënten niet ontevreden zijn is er nog geen sprake van een digitaal Wmo loket. Ook de presentatie en actualiteit van Bergense informatie is nog niet naar wens en kan beter.

In de benchmark scoort Bergen op het thema 'individuele voorzieningen' rond het gemiddelde: 65% tegenover 62% gemiddeld. **Individuele voorzieningen** laten zich definiëren als: het verlenen van voorzieningen aan mensen met een beperking, of chronisch psychisch, of psychosociaal probleem. Het gaat hierbij om de inzet van gemeentelijke activiteiten die gericht zijn op afstemming hulp bij het huishouden met zorgfuncties in het kader van AWBZ, huisbezoeken, tevredenheid over hulp bij huishouden en overige individuele voorzieningen. Bergen scoort op alle onderdelen gelijk als gemeenten van dezelfde grootteklasse.

Bergen heeft nog geen specifiek beleid ten aanzien van sociaal kwetsbare mensen. Op een oppervlakkig niveau zijn de gevolgen van de AWBZ pakketmaatregel gevolgd. (Van de 90 personen die onder deze maatregel vielen, kozen er 6 voor een individuele Wmo voorziening). Daarin zou Bergen veel meer moeten kiezen voor een outreachende aanpak en het welbevinden van mensen specifiek moeten toetsen en /of het monitoren van gezinnen die tussen wal en schip dreigen te raken. Een andere mogelijkheid is om meer aan te sluiten bij regionale initiatieven. Bijkomend probleem is dat Bergen alleen rijksgeld heeft gekregen voor de begeleiding van ontregelde gezinnen. De centrumgemeente Alkmaar heeft geld ontvangen voor de begeleiding van mensen die tot de doelgroep van de maatschappelijke opvang /OGGZ behoren. De gemeente ontvangt nu regelmatig een verslag van de gemeente Alkmaar over de ontwikkelingen op dit gebied. Verbeterpunt voor de gemeente Bergen is ervoor te zorgen dat de doelgroep goede begeleiding krijgt. Dit vereist regelmatig overleg met de gemeente Alkmaar. Daarnaast kan de gemeente de OGGZ-monitor van de GGD in gaan zetten om de behoefte onder de doelgroep te onderzoeken. De gemeente zou voor deze doelgroep ook op lokaal niveau een netwerk kunnen organiseren en/of faciliteren waar zij op terug kan vallen (bijvoorbeeld schuldhelpverlening en voorkomen van huisuitzettingen). Tot slot zou er een methode ontwikkeld kunnen worden om in beeld te brengen wat de ondersteuningsbehoefte is van sociaal kwetsbare mensen.

Bergen heeft nog geen specifiek beleid voor levensloopbestendig bouwen. De kosten voor het verstrekken van een voorziening zijn nog relatief hoog omdat er veel woonvoorzieningen werden verstrekt. Dit komt onder andere doordat er is sprake van onvoldoende geschikte woningen voor mensen met beperkingen. Door de ingevoerde beleidsmaatregel 'beheermaatregelen 2011' wordt getracht deze kosten omlaag te brengen.

Korte samenvatting: Het algemeen voorzieningenniveau voor ouderen en gehandicapten is redelijk op orde. Veel mensen komen in aanmerking voor een voorziening en men is redelijk tevreden over de mate waarin een voorziening bijdraagt aan het meedoen in de samenleving. Aandachtspunt is de aanpak van sociaal kwetsbare mensen (mensen met multiproblematiek en/of de doelgroep OGGZ).

Voorlopige conclusies

Bergen mag tevreden zijn over het Wmo –beleid en de voorzieningen in Bergen. Stil zitten is er echter niet bij. Het is een uitdaging om het Wmo- beleid verder te ontwikkelen zodat alle burgers meedoen in de samenleving. Op basis van deze evaluatie over de inzet van de Wmo voorzieningen wordt geconcludeerd dat:

- De Wmo voorzieningen voor leefbaarheid, sociale samenhang en meedoen in de wijk zijn in voldoende mate aanwezig in deze gemeente. Inwoners zijn nog onvoldoende bekend met- en/of zijn minder tevreden over deze voorzieningen.
- Er zijn genoeg voorzieningen voor jongeren. Inwoners zijn nog niet tevreden over de kwaliteit van de lezingen en cursussen over opvoeden en opgroeien. Verder gedraagt een meerderheid van de jongeren in Bergen zich overwegend gezond. Voor een aantal jongeren in Bergen is de leefwijze voor verbetering vatbaar. Vooral waar het gaat om het gebruik van genotmiddelen (roken, alcoholgebruik en druggebruik), seksueel risicogedrag, psychische gezondheid, voedingsgewoonten en beweging. Er is een aanzienlijke gezondheidswinst te boeken met preventie, onder andere via het bevorderen van gezond gedrag.
- Het klimaat voor mantelzorgers en vrijwilligers in onze gemeente is dus gunstig. De vraag is alleen of het aanbod aansluit bij de ondersteuningsbehoefte van de mantelzorger en/of hoe de drempel tot het verzoek om mantelzorgondersteuning kan worden verkleind.
- Het algemeen voorzieningenniveau voor ouderen en gehandicapten is redelijk op orde. Veel mensen komen in aanmerking voor een voorziening en men is redelijk tevreden over de mate waarin een voorziening bijdraagt aan het meedoen in de samenleving. Aandachtspunt is de aanpak van sociaal kwetsbare mensen (mensen met multiproblematiek en/of de doelgroep OGGZ).

Op basis van bovenstaande voorlopige conclusies worden de volgende (mogelijke) speerpunten voor het nieuwe Wmo beleid 2011 – 2015 geformuleerd.

- **Inzetten van een basispakket aan Wmo voorzieningen per kern.**
Omdat uit de evaluatie is gebleken dat inwoners nog onvoldoende bekend zijn met de ontmoetingsplekken in de wijk en is aangegeven dat de wijksteunpunten alleen nog doorverwijzen naar het Zorgplusloket wordt voorgesteld ontmoetingsplekken bekend te maken onder de inwoners en de wijksteunpunten te professionaliseren. De informatiefunctie in wijksteunpunten dienen te worden verbeterd door vrijwilligers te trainen en beter te begeleiden.
- **Aandacht voor jeugd:**
Ook blijkt uit de evaluatie dat inwoners ontevreden zijn over de speelmogelijkheden voor kinderen en dat het gebruik van opvoedondersteuning (waaronder het cursusaanbod van het CJG) nog niet optimaal is. In het nieuwe beleid zal aandacht moeten zijn voor het creëren van goede speelmogelijkheden voor kinderen en het stimuleren van het gebruik van opvoedondersteuning. Daarnaast dient er aandacht te

zijn voor de kwaliteit van het cursusaanbod dat door de GGD wordt aangeboden. Het CJG zal de gemeenschappelijke visie op preventief jeugdbeleid in de toekomst moeten versterken en de samenhang in het uitgebreide aanbod en preventief jeugdbeleid en zorgstructuren moeten verstevigen. Als voorliggende voorziening zullen de activiteiten en voorzieningen voor jongeren verbeteren door te onderzoeken welke ondersteuningsbehoefte jongeren hebben. Dan zal ook de herkenbaarheid en het gebruik van voorzieningen voor Bergense ouders en jongeren verbeteren.

Daarnaast blijkt uit de evaluatie dat een deel van de jongeren in de gemeente Bergen een ongezond leefpatroon heeft. In het nieuwe Wmo beleid zal aandacht moeten zijn voor het ontwikkelen van alcoholmatigingsbeleid, stimuleren van een gezond voedingspatroon en voldoende beweging en het terugdringen van seksueel risicogedrag onder jongeren.

➤ **Ontwikkelen van een duidelijke lokale beleidslijn voor mantelzorgers en vrijwilligers**

Uit de evaluatie blijkt ook dat het klimaat voor vrijwilligers en mantelzorgers gunstig is. Toch zal Bergen, gezien de nieuwe ontwikkelingen (Welzijn nieuwe Stijl / De Kanteling) en het feit dat mantelzorgers in de toekomst onmisbaar worden voor de samenleving beleid moeten ontwikkelen voor vrijwilligers en mantelzorgers, om hen zoveel mogelijk te ondersteunen.

➤ **Ontwikkelen van -en regie pakken op lokaal beleid van sociaal kwetsbare mensen (voor de volledige Wmo doelgroep incl. OGGZ).**

Uit de evaluatie blijkt dat Bergen nog geen specifiek beleid heeft voor sociaal kwetsbare mensen. Onderzocht dient te worden of Bergen aansluit bij regionale initiatieven of kiest voor een meer outreachende aanpak om de doelgroep die tussen wal en schip dreigt te raken te monitoren, op te vangen en te ondersteunen.

➤ **Communicatie met burgers verbeteren.**

Uit de evaluatie blijkt dat burgers nog onvoldoende op de hoogte zijn van de mogelijkheden rondom de Wmo. Daarom zal in het nieuwe Wmo beleid aandacht moeten zijn voor de wijze waarop burgers worden betrokken en geïnformeerd over de mogelijkheden binnen de Wmo ook over datgene wat van de burgers zelf verwacht wordt én van de instellingen.

Tot slot wordt in de Wmo uitgegaan van eigen kracht en verantwoordelijkheid van burgers en van de lokale samenleving. Deze 'Kanteling' in denken en in de aanpak moet nog verder ontwikkeld worden. Hier komt innovatie bij kijken, onder andere bij de inrichting van het Wmo loket.

Bovenstaande speerpunten zijn ter toetsing voorgelegd aan professionals van Welzijnsinstellingen, vrijwilligersverenigingen en aan inwoners van de gemeente Bergen en konden door hen nog worden aangevuld. De speerpunten zijn dus een eerste aanzet voor nieuw beleid maar zijn zeker geen afgetimmerd geheel.

Tot slot geven we nog enkele organisatorische aanbevelingen voor een goede uitvoering en verantwoording van het Wmo beleid.

Aanbevelingen voor beleidsverantwoording en beleidsuitvoering

- Ontwikkel duidelijke prestatie-indicatoren, formuleer duidelijk beoogde resultaten (inclusief tijdspad) en omschrijf op welke wijze de effecten meetbaar (zichtbaar) kunnen worden gemaakt. Leg een duidelijke relatie tussen beleidsdoelen en beoogde resultaten en maak afspraken onder welke voorwaarden en met welke middelen dit dient te worden uitgevoerd. Er dient een duidelijke relatie gelegd te worden met de

beschikbaar gestelde middelen in de programmabegroting. Leg een verbinding tussen doelstellingen in de programma begroting en het Wmo beleid en maak beoogde maatschappelijke effecten meetbaar door deze SMART (specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden) te formuleren. Dit kan bijvoorbeeld worden bereikt door de methodiek van Beleidsgestuurde Contract Financiering volledig in de organisatie te implementeren.

- Er dient een instrument te komen voor bewaking en coördinatie van de beleidsdoelstellingen zoals wordt vastgelegd in de Wmo Kadernota 2012 – 2015. Het instrument dient de relaties te bewaken tussen de verschillende beleidsvisies en het stimuleren van integrale beleidskeuzes bijvoorbeeld op het gebied van de decentralisatie AWBZ, Jeugdzorg en Wet Werken naar Vermogen.

Hoe nu verder?

Op 20 en 22 september zijn twee bijeenkomsten georganiseerd met welzijnsinstellingen en vrijwilligersorganisaties om bovenstaande speerpunten te bespreken. Van deze bijeenkomst wordt een verslag gemaakt en aan de deelnemers voorgelegd. Deelnemers kunnen het verslag nog aanvullen om te borgen dat alle input uit deze bijeenkomsten wordt meegenomen bij het ontwikkelen van het nieuwe Wmo beleid. Aan hen is gevraagd of zij zich kunnen herkennen in genoemde speerpunten en zo mogelijk wilden aanvullen. Vervolgens hebben wij aan de deelnemers tips gevraagd voor de beleidsontwikkeling en beleidsuitvoering van genoemde speerpunten. Deze tips worden meegenomen bij het ontwikkelen van het nieuwe Wmo beleid.

Op 27 september jl., is een burgeravond geweest met 50 inwoners. Ook aan hen is gevraagd of zij zich konden vinden in genoemde speerpunten en/of mogelijk wilden aanvullen. Ook van deze bijeenkomst is een verslag gemaakt. Aan inwoners wordt gevraagd op dit verslag te reageren indien zij nog opmerkingen hebben die nog niet zijn benoemd. Ook inwoners zijn gevraagd tips te geven voor de beleidsontwikkeling en beleidsuitvoering. Deze tips worden meegenomen bij het ontwikkelen van het nieuwe Wmo beleid. Op 12 oktober volgt een tweede bijeenkomst.

Op 3 oktober is een interactieve bijeenkomst geweest met een aantal gemeenteraadsleden. Dit om uw raad te informeren over de nieuwe ontwikkelingen die rondom de Wmo spelen en kennis te nemen van specifieke dilemma's die doelgroepen van de Wmo ervaren. Ook werd hen de mogelijkheid geboden met elkaar na te denken over de kaders van het Wmo beleid. De input van deze bijeenkomst wordt meegenomen in de ontwikkeling van het nieuwe Wmo beleid.

Op dit moment is de planning erop gericht uw raad op 17 november te informeren over de Concept Kadernota Wmo 2011- 2015. Uw raad wordt dan geïnformeerd over de beleidskeuzes van het nieuwe Wmo beleid. Het college streeft ernaar een Concept Kadernota in het eerste kwartaal 2012 aan uw raad aan te bieden ter vaststelling en besluitvorming.

Bijlagen

- Bijlage 1: Rapportage Klanttevredenheidsonderzoek Linkin Business adviesbureau september 2011.
- Bijlage 2: Resultaten klanttevredenheid loket
- Bijlage 3: van het MOV beleid 2008 – 2011: Prestatie overzicht



“Klanttevredenheidsonderzoek Wmo”
ten behoeve van
gemeente Bergen

Alkmaar, september 2011



Colofon

Titel: Klanttevredenheidsonderzoek Wmo 2011
gemeente Bergen

Datum: september 2011
Opdrachtgever: gemeente Bergen
Auteurs: Reinoud Bliet, Pim Bomas, Kevin Roos van Raadshoven
Adres: Linkin Business

Van der Kaaijstraat 64
1815 VM Alkmaar

Postbus 1099
1810 KB Alkmaar

(T) 072-711 27 30
(F) 072-518 17 51

info@linkinbusiness.nl
www.linkinbusiness.nl

Alle rechten voorbehouden. Niets uit dit rapport mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder vooraf schriftelijke toestemming van Linkin Business.

Copyright © 2011 Linkin Business BV

Inhoudsopgave

Voorwoord	4
Samenvatting	5
1. Inleiding	7
1.1 Aanleiding tot onderzoek	7
1.2 Onderzoeksopzet en verantwoording	7
1.3 Leeswijzer	7
1.4 Tabellen	8
2. Achtergrond van de respondenten	9
3. Leefbaarheid en sociale samenhang	10
3.1 Voorzieningen	11
3.2 Buurtbeleving	12
3.3 Buurtontwikkeling	15
3.4 Buurtveiligheid	17
3.5 Verenigingsleven en buurtactiviteiten	18
3.6 Wijkvereniging	20
3.7 Tips en tevredenheid	22
3.8 Samenvatting	23
4. Opgroeien en opvoeden	24
4.1 Vragen over opvoeding	24
4.2 Voorzieningen	24
4.3 Centrum voor Jeugd en Gezin	27
4.4 Tips en tevredenheid	30
4.5 Samenvatting	31
5. Vrijwilligers en mantelzorg	32
5.1 Mantelzorgers	32
5.2 Vrijwilligers	34
5.3 Tips en tevredenheid	35
5.4 Samenvatting	36
6. Individuele Wmo-voorzieningen	37
6.1 Voorzieningen	37
6.2 Tips en tevredenheid	39
6.3 Samenvatting	40
7. Wmo-beleid	41
7.1 Wmo-adviesraad	41
7.2 Onderzoek	42
7.3 Uitnodiging vervolgonderzoek	43
7.4 Tips en suggesties Wmo	43
7.5 Samenvatting	44
8. Conclusies en aanbevelingen	45
8.1 Leefbaarheid en sociale samenhang	45
8.2 Opgroeien en opvoeden	45
8.3 Vrijwilligers en mantelzorg	46
8.4 Individuele Wmo-voorzieningen	46
8.5 Wmo-beleid	46

Voorwoord

Geachte lezer,

Voor u ligt het rapport "Klanttevredenheidsonderzoek Wmo 2011: gemeente Bergen". Het rapport handelt over de mate van de tevredenheid van inwoners van de gemeente Bergen inzake de Wet maatschappelijk ondersteuning.

Linkin Business heeft het werken aan dit onderzoek en de samenwerking met de opdrachtgever als plezierig ervaren en hoopt dat de opdrachtgever na het lezen van het rapport dit project als geslaagd beoordeelt.

We willen alle betrokkenen graag bedanken voor hun medewerking aan de totstandkoming van dit rapport.

Wij wensen u veel plezier bij het lezen!

Namens het team van Linkin Business

Reinoud Blik

Samenvatting

Dit rapport is geschreven in opdracht van Gemeente Bergen en gaat over de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). In 2007 is een nulmeting verricht waarop nieuw beleid is ontwikkeld. Deze rapportage toont de huidige mate van tevredenheid van inwoners over de Wmo en vergelijkt dit met resultaten uit 2007.

De uitkomsten van dit onderzoek zijn verkregen via een fysieke enquête die verzonden is naar een steekproef van 4.000 inwoners. 979 personen hebben een vragenlijst ingevuld, dit komt neer op een respons van 24,5%. Hiermee is voldoende respons behaald om betrouwbare uitspraken te kunnen doen. De enquêtes zijn verwerkt met behulp van het statistiekprogramma SPSS en Excel. Vervolgens zijn de resultaten verwerkt in deze rapportage.

De resultaten zijn in kaart gebracht aan de hand van de centrale doelstelling:

“Vaststellen in hoeverre inwoners van de gemeente Bergen tevreden zijn over de Wet maatschappelijke ondersteuning en hoe zij presteert ten opzichte van 2007”

De mate van tevredenheid over het huidige Wmo-beleid wordt door de inwoners beoordeeld met een 6.

In de onderstaande tabel is per thema de mate van tevredenheid uitgedrukt in een cijfer, vervolgens is er een samenvattende opsomming per thema uiteengezet.

Tabel 1: tevredenheid per thema

Tevredenheid per thema	Gemeente Bergen		Bergen		De Egmondten		Schoorl	
	#	gem.	#	gem.	#	gem.	#	gem.
Leefbaarheid en sociale samenhang	906	7,0	479	7,2	161	7,0	266	6,8
Lezingen, cursussen en workshop van het CJG	43	5,7	20	5,8	12	6,1	11	5,1
Inloopspreekuur en opvoedsteunpunten van het CJG	45	5,6	20	6,0	15	5,7	10	5,1
Functioneren van de wijkvereniging in uw wijk	379	6,4	160	6,3	61	6,3	158	6,6
Klimaat om als vrijwilliger of mantelverzorger actief te zijn	296	6,8	134	7,0	57	6,9	105	6,6
Geboden dienstverlening van individuele Wmo-voorzieningen	133	6,7	55	6,8	36	7,0	42	6,2
Totale indruk en tevredenheid van het huidige Wmo-beleid	157	6,0	71	6,2	42	6,2	44	5,7

Leefbaarheid en sociale samenhang

- 85,3% blijft graag in de huidige buurt wonen
- 11,5% geeft aan dat de buurt vooruit is gegaan het afgelopen jaar, 12,5% denkt dat de buurt de komende jaren vooruit zal gaan
- 5,5% voelt zich overdag soms tot vaak onveilig, 's avonds is dat 15,6%
- 49% van de inwoners is lid van een vereniging, 26,4% is lid van een wijkvereniging
- 20,3% heeft het afgelopen jaar een buurtbijeenkomst bijgewoond

- De algemene tevredenheid over het functioneren van de wijkvereniging wordt beoordeeld met een 6,4
- De leefbaarheid en sociale samenhang wordt beoordeeld met een 7

Opgroeien en opvoeden

- 59,7% vindt dat ouders terecht moeten kunnen voor vragen over opvoeden en opgroeien bij locaties waar zij al komen
- 40,8% van de ouders zijn bekend met het CJG
- 22,4% wilt graag anoniem geholpen worden
- 21,1% is op de hoogte van het bestaan van het buurtnetwerk
- 59% geeft aan tevreden te zijn over de opvoedsteunpunten van het CJG
- De lezingen, cursussen en workshops van het CJG worden gemiddeld beoordeeld met een 5,7, het inloopsprekuur en opvoedsteunpunten met een 5,6.

Vrijwilligers en mantelzorg

- 91,6% is bekend met het begrip mantelzorger
- 26,4% is het afgelopen jaar actief geweest als mantelzorger
- 7,9% ontvangt momenteel mantelzorg
- 57,9% is maximaal vier uur per week actief als mantelzorger
- 37,8% is het afgelopen jaar actief geweest als vrijwilliger

Individuele Wmo-voorzieningen

- Bij vragen over zorg en welzijn raadplegen inwoners het eigen netwerk (familie, vrienden, kennissen) met 40% of de huisarts (36%)
- De geboden Wmo-voorzieningen voor individuele gebruikers worden beoordeeld met een 6,7

Wmo-adviesraad

- 29,8% heeft weleens van de Wmo-adviesraad gehoord

1. Inleiding

In dit hoofdstuk wordt de achtergrond en verantwoording van dit onderzoek uiteengezet.

1.1 Aanleiding tot onderzoek

De Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) is bedoeld om ervoor te zorgen dat iedereen kan meedoen aan de maatschappij en zelfstandig kan blijven wonen. Als meedoen of zelfstandig wonen niet lukt zonder hulp, kunnen inwoners de gemeente vragen om ondersteuning. De benodigde ondersteuning verschilt van persoon tot persoon.

Dit rapport toont de mate van tevredenheid van inwoners van de gemeente Bergen over de Wmo. Waar mogelijk, is een vergelijking gemaakt met de resultaten van het onderzoek uit 2007. De centrale doelstelling luidt dan ook:

“Vaststellen in hoeverre inwoners van de gemeente Bergen tevreden zijn over de Wet maatschappelijke ondersteuning en hoe zij presteert ten opzichte van 2007”

1.2 Onderzoeksopzet en verantwoording

Het onderzoek is gehouden in de periode juni tot en met augustus 2011. Er is in samenwerking met de gemeente een vragenlijst ontwikkeld. Dit is gedaan aan de hand van het onderzoek uit 2007. Vervolgens is er een representatieve streekproef van 4.000 personen benaderd. De totale respons bedraagt 24,5%, oftewel 979 vragenlijsten. Zestien enquêtes zijn geretourneerd maar niet ingevuld. Deze zijn niet meegenomen in de resultaten. De respons op het onderzoek in 2007 was met 29% (of 1.190 enquêtes) hoger.

Om betrouwbare uitspraken te kunnen doen zijn, is er een respons van 380 enquêtes nodig. Belangrijk om te weten is dat de respons hoog genoeg is om betrouwbare uitspraken te doen over de meeste onderdelen. In dit rapport worden echter ook uitsplitsingen gemaakt, bijvoorbeeld naar dorpskern of specifieke voorzieningen. De resultaten zijn dan een indicatie. De aantallen worden bij uitsplitsingen veelal te klein om harde uitspraken te kunnen doen.

Na afloop van het ‘veldwerk’ zijn de geretourneerde vragenlijsten verwerkt met behulp van het statistiekprogramma SPSS, versie 19.0. De opgebouwde datafile is vervolgens gecontroleerd en geschikt gemaakt voor statistische analyse. De onderzoeksresultaten zijn in deze rapportage verwerkt met begeleidend schrijven.

1.3 Leeswijzer

Deze rapportage bestaat uit 8 hoofdstukken en is ingedeeld op basis van de enquête. Het rapport begint met een samenvatting van de belangrijkste resultaten. Hoofdstuk 1 bevat de achtergrond en verantwoording van het onderzoek. Hoofdstuk 2 legt uit welk type respondenten mee hebben gewerkt. Hoofdstuk 3 handelt over de leefbaarheid en sociale samenhang.

Opgroeien en opvoeden komt aan bod in hoofdstuk 4 en in hoofdstuk 5 staan vrijwilligers en de mantelzorg centraal. Hoofdstuk 6 staat in het teken van individuele Wmo-voorzieningen. Hoofdstuk 7 richt zich op de Wmo-adviesraad en dit Wmo-onderzoek. Tot slot zijn er op basis van dit onderzoek conclusies en aanbevelingen geformuleerd.

1.4 Tabellen

De onderzoeksresultaten zijn weergegeven in tabellen. Tenzij anders aangegeven, zijn deze uitgesplitst naar de dorpskernen Bergen, De Egmonden en Schoorl, alsmede voor de gemeente Bergen totaal.

De enquête is in een aantal thema's verdeeld. Hierdoor zijn er verschillen in het aantal antwoorden per vraag. Er is daarom voor gekozen om het aantal ingevulde enquêtes per vraag te vermelden door middel van het “#” teken. In de tabellen is gebruik gemaakt van percentages.

Per thema is gevraagd naar de mate van tevredenheid. Hierbij is gebruik gemaakt van de schaal van 1 tot en met 10, waarin 1 het laagst is en 10 het hoogst.

Naast kwantificeerbare kengetallen zijn er kwalitatieve citaten van burgers toegevoegd. Op deze manier is de stem van inwoners meegenomen in de uitkomsten van dit onderzoek.

Er zijn vragen waarbij een beoordeling betreffende het onderwerp is gegeven.

2. Achtergrond van de respondenten

In het onderzoek is gevraagd naar de achtergrond van de respondenten.

Tabel 2: respons per dorpskern en geslacht

Respons totaal en per dorpskern								
Geslacht	Gemeente Bergen		Bergen		De Egmond		Schoorl	
	#	%	#	%	#	%	#	%
Man	289	29,5%	162	16,5%	48	4,9%	79	8,1%
Vrouw	669	68,3%	349	35,6%	123	12,6%	197	20,1%
Niet ingevuld	21	2,1%	14	1,4%	3	0,3%	6	0,6%
Totaal	979	100,0%	525	53,6%	171	17,5%	282	28,8%

De respons van het Wmo-onderzoek is 979 ofwel 24,5%. 53,6% van de respondenten is afkomstig uit de dorpskern Bergen. Voor De Egmond en Schoorl is dit respectievelijk 17,5% en 28,8%. Vrouwen hebben de enquête vaker ingevuld dan mannen, 68,3% ten opzichte van 29,5%. 2,1% heeft deze vraag niet ingevuld.

Er is verder gevraagd naar de kenmerken leeftijd en de samenstelling van het huishouden, zie onderstaande tabellen.

Tabel 3: respons naar leeftijdscategorie

Respons naar leeftijdscategorie								
Leeftijdscategorie	Gemeente Bergen		Bergen		De Egmond		Schoorl	
	#	%	#	%	#	%	#	%
18 tot 55 jaar	347	35,4%	163	31,1%	96	54,5%	88	31,5%
55 tot 65 jaar	238	24,3%	135	25,8%	38	21,6%	65	23,3%
65 tot 75 jaar	199	20,3%	103	19,7%	18	10,2%	78	28,0%
75 jaar of ouder	177	18,1%	112	21,4%	19	10,8%	46	16,5%
Niet ingevuld	18	1,8%	11	2,1%	5	2,8%	2	0,7%
Totaal	979	100,0%	524	100,0%	176	100,0%	279	100,0%

Tabel 4: respons naar samenstelling van huishouden

Respons naar samenstelling van huishoudens								
Huishoudens	Gemeente Bergen		Bergen		De Egmond		Schoorl	
	#	%	#	%	#	%	#	%
Alleenstaand	149	15,2%	84	16,5%	39	22,4%	26	9,3%
Alleenstaand met kinderen	80	8,2%	36	7,1%	32	18,4%	12	4,3%
Samenwonend	472	48,2%	268	52,5%	33	19,0%	171	60,9%
Samenwonend met kinderen	255	26,0%	122	23,9%	66	37,9%	67	23,8%
Niet ingevuld	23	2,3%	14	2,7%	4	2,3%	5	1,8%
Totaal	979	100,0%	510	100,0%	174	100,0%	281	100,0%

3. Leefbaarheid en sociale samenhang

Dit onderdeel betreft resultaten over de leefbaarheid en de sociale samenhang.

3.1 Voorzieningen

Hieronder is de mate van gebruik en tevredenheid over de algemene Wmo-voorzieningen in een vijftal tabellen uiteengezet.

Tabel 5: gebruik voorzieningen

In hoeverre maakt u gebruik of heeft u de gebruik gemaakt van de onderstaande voorzieningen?						
Voorzieningen	#	%	Wekelijks	Maandelijks	Aantal keer per kwartaal	Aantal keer per jaar
Jongerencentra (zoals Frats / Joeb / De Oorsprong / De Wal)	161	16,4%	23,6%	10,6%	11,2%	54,7%
Buurthuizen en dorpshuizen	290	29,6%	27,2%	7,2%	8,6%	56,9%
Culturele activiteiten (amateurkunst, muziek- / toneelverenigingen)	246	25,1%	24,4%	7,7%	13,4%	54,5%
Sportaccomodaties voor binnensport (sporthallen, gymzalen, tennishal)	317	32,4%	60,9%	7,9%	5,4%	25,9%
Sportmogelijkheden voor buitensport (sportvelden)	261	26,7%	67,8%	6,1%	6,5%	19,5%
Zwembad	339	34,6%	34,5%	10,9%	13,0%	41,6%
Speelmogelijkheden voor kinderen	268	27,4%	42,2%	16,0%	13,4%	28,4%
Openbaar vervoer	441	45,0%	18,8%	15,2%	12,5%	53,5%
Gehandicaptenparkeerplaatsen	92	9,4%	75,0%	8,7%	4,3%	12,0%
Winkels voor de dagelijkse boodschappen	923	94,3%	96,6%	1,3%	0,9%	1,2%

In 2007 maakte 6% maandelijks of vaker gebruikt van jongerencentra. Nu is dat 34,2% (23,6% en 10,6%). Bij buurthuizen is het gebruik ook 34,2% (27,2% en 7,2), in 2007 gaf 19% dit maandelijks of vaker te gebruiken. Het gebruik van culturele activiteiten en sportactiviteiten zijn ook toegenomen. Van respectievelijk 20% en 49% naar 32,1% (24,4 en 68,8%).

Tabel 6: gebruik voorzieningen

Wat vindt u van de toegankelijkheid van de voorzieningen?							
Voorzieningen	#	%	Zeer slecht	Slecht	Neutraal	Goed	Zeer goed
Jongerencentra (zoals Frats / Joeb / De Oorsprong / De Wal)	161	16,4%	0,6%	4,3%	0,0%	83,2%	11,8%
Buurthuizen en dorpshuizen	290	29,6%	0,3%	4,8%	10,7%	73,1%	11,0%
Culturele activiteiten (amateurkunst, muziek- / toneelverenigingen)	246	25,1%	0,4%	7,7%	7,3%	75,2%	9,3%
Wandelpaden, fietspaden en autowegen	677	69,2%	2,1%	17,4%	23,6%	52,7%	4,1%
Trottoirs en stoepen	682	69,7%	10,6%	34,0%	22,9%	30,4%	2,2%
Zwembad	339	34,6%	7,4%	6,8%	2,9%	74,9%	8,0%
Speelmogelijkheden voor kinderen	268	27,4%	7,5%	19,0%	8,2%	56,3%	9,0%
Openbaar vervoer	441	45,0%	5,4%	15,4%	24,7%	49,9%	4,5%
Gehandicaptenparkeerplaatsen	92	9,4%	4,3%	16,3%	0,0%	55,4%	23,9%
Winkels voor de dagelijkse boodschappen	923	94,3%	1,3%	5,7%	26,8%	57,6%	8,6%

Onder toegankelijkheid wordt verstaan of de voorzieningen goed begaanbaar/bereikbaar zijn voor kinderwagens, rolstoelen en/of scootmobielen. Hier is geen eerder onderzoek naar gedaan. De voorzieningen die goed worden beoordeeld door

degenen die er gebruik van maken zijn; jongerencentra, buurt- en dorpshuizen, culturele activiteiten en het zwembad. Minder goed zijn trottoirs, stoepen en speelmogelijkheden voor kinderen.

Uit antwoorden op open vragen is gebleken dat inwoners boven de 65 jaar de bereikbaarheid van het gemeentehuis als 'slecht' ervaren.

Tabel 7: kwaliteit voorzieningen

Wat vindt u van de kwaliteit van de voorzieningen?							
Voorzieningen	#	%	Zeer slecht	Slecht	Neutraal	Goed	Zeer goed
Jongerencentra (zoals Frats / Joeb / De Oorsprong / De Wal)	161	16,4%	0,6%	6,2%	24,8%	64,0%	4,3%
Buurthuizen en dorpshuizen	290	29,6%	0,3%	4,8%	42,1%	51,0%	1,7%
Culturele activiteiten (amateurkunst, muziek- / toneelverenigingen)	246	25,1%	0,4%	6,9%	32,1%	56,9%	3,7%
Sportaccomodaties voor binnensport (sporthallen, gymzalen, tennishal)	317	32,4%	0,6%	5,7%	28,1%	63,1%	2,5%
Sportmogelijkheden voor buitensport (sportvelden)	261	26,7%	0,8%	4,6%	17,2%	73,6%	3,8%
Zwembad	339	34,6%	5,6%	6,5%	17,4%	67,8%	2,7%
Speelmogelijkheden voor kinderen	268	27,4%	4,5%	14,9%	29,5%	47,8%	3,4%
Openbaar vervoer	441	45,0%	7,5%	21,1%	29,5%	41,0%	0,9%
Winkels voor de dagelijkse boodschappen	923	94,3%	1,3%	5,7%	26,8%	57,6%	8,6%

Met kwaliteit van de voorziening wordt bedoeld: de telefonische bereikbaarheid, openingstijden en mogelijke wachttijden. Hier is geen eerder onderzoek naar gedaan.

De kwaliteit van sportmogelijkheden wordt goed beoordeeld. Zowel over binnensport (65,6%), buitensport (77,4%) als het zwembad (70,5%) geeft men aan dit goed tot zeer goed te vinden.

Het openbaar vervoer en de speelmogelijkheden voor kinderen worden met respectievelijk 41,9% en 51,2% goed tot zeer goed ervaren. Echter, zijn er ook inwoners die deze voorzieningen als slecht tot zeer slecht ervaren. Voor het openbaar vervoer is dit 28,6% en voor de speelmogelijkheden voor kinderen is dit 19,4%.

Tabel 8: kwaliteit en professionaliteit van de medewerkers van de voorzieningen

Wat vindt u van de kwaliteit en professionaliteit van de medewerkers?							
Voorzieningen	#	%	Zeer slecht	Slecht	Neutraal	Goed	Zeer goed
Jongerencentra (zoals Frats / Joeb / De Oorsprong / De Wal)	161	16,4%	0,6%	3,1%	13,7%	76,4%	6,2%
Buurthuizen en dorpshuizen	290	29,6%	0,3%	1,7%	35,2%	59,3%	3,4%
Culturele activiteiten (amateurkunst, muziek- / toneelverenigingen)	246	25,1%	0,0%	2,0%	31,7%	60,6%	5,7%
Sportaccomodaties voor binnensport (sporthallen, gymzalen, tennishal)	317	32,4%	0,0%	0,9%	32,8%	63,7%	2,5%
Sportmogelijkheden voor buitensport (sportvelden)	261	26,7%	0,4%	1,5%	30,7%	64,4%	3,1%
Zwembad	339	34,6%	3,2%	2,1%	25,7%	66,1%	2,9%
Openbaar vervoer	441	45,0%	1,1%	5,7%	38,3%	52,8%	2,0%
Winkels voor de dagelijkse boodschappen	923	94,3%	0,2%	2,0%	27,6%	64,2%	6,0%

Medewerkers van jongerencentra worden goed tot zeer goed beoordeeld (82,6%).

Tabel 9: tevredenheid over de voorzieningen

In hoeverre bent u tevreden over de voorziening?							
Voorzieningen	#	%	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden
Jongerencentra (zoals Frats / Joeb / De Oorsprong / De Wal)	161	16,4%	0,0%	4,3%	0,0%	87,0%	8,7%
Buurthuizen en dorpshuizen	290	29,6%	1,4%	4,5%	19,3%	69,0%	5,9%
Culturele activiteiten (amateurkunst, muziek- / toneelverenigingen)	246	25,1%	0,0%	6,1%	14,6%	68,3%	11,0%
Wandelpaden, fietspaden en autowegen	677	69,2%	3,0%	18,5%	21,4%	53,2%	4,0%
Trottoirs en stoepen	682	69,7%	8,7%	31,4%	24,0%	34,2%	1,8%
Sportaccomodaties voor binnensport (sporthallen, gymzalen, tennishal)	317	32,4%	2,5%	9,5%	10,7%	74,4%	2,8%
Sportmogelijkheden voor buitensport (sportvelden)	261	26,7%	1,5%	5,7%	0,8%	84,3%	7,7%
Zwembad	339	34,6%	10,9%	10,0%	2,4%	70,5%	6,2%
Speelmogelijkheden voor kinderen	268	27,4%	10,8%	26,5%	0,0%	57,5%	5,2%
Openbaar vervoer	441	45,0%	7,9%	23,8%	17,5%	48,5%	2,3%
Gehandicaptenparkeerplaatsen	92	9,4%	5,4%	18,5%	0,0%	63,0%	13,0%
Winkels voor de dagelijkse boodschappen	923	94,3%	1,3%	3,9%	16,4%	67,1%	11,4%

Als laatste onderdeel is gevraagd naar de algemene tevredenheid van de voorzieningen. Het percentage dat momenteel tevreden tot zeer tevreden is over jongerencentra is 95,7%. De tevredenheid is hiermee groter dan de 17% in 2007. Ten opzichte van 2007 zijn de inwoners meer tevreden over buitensport (92% ten opzichte van 69% in 2007), binnensport (77,2% was 69%) en culturele activiteiten (79,3% was 53%).

Trottoirs, stoepen (40,1%) en speelmogelijkheden voor kinderen (37,3%) worden het laagst beoordeeld. Deze voorzieningen zijn in 2007 reeds als verbeterpunten aangegeven.

3.2 Buurtbeleving

Deze paragraaf richt zich op de beleving van inwoners in hun buurt.

Tabel 10: bekendheid van mensen in de buurt

Ik ken de mensen in deze buurt nauwelijks						
Gebied	#	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens
Bergen	502	19,9%	45,6%	19,5%	13,1%	1,8%
De Egmond	168	31,0%	44,0%	14,9%	7,7%	2,4%
Schoorl	271	21,0%	46,1%	18,8%	12,5%	1,5%
Gemeente Bergen	941	24,0%	45,2%	17,7%	11,1%	1,9%

69,2% is niet eens met de bovenstaande stelling en geeft hiermee aan dat zij de mensen in hun buurt kennen. 13% kent de mensen in de buurt nauwelijks.

Tabel 11: wonen in de buurt

Ik blijf graag in mijn buurt wonen						
Gebied	#	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens
Bergen	504	1,8%	2,8%	8,9%	38,5%	48,0%
De Egmond	170	1,8%	4,7%	10,0%	34,7%	48,8%
Schoorl	271	1,1%	4,1%	8,8%	36,5%	49,4%
Gemeente Bergen	945	1,6%	3,9%	9,2%	36,6%	48,7%

85,3% blijft graag in de huidige buurt wonen, 9,2% is neutraal en 5,5% blijft niet graag in de huidige buurt wonen. In 2007 gaf 84% aan graag in zijn of haar buurt te blijven wonen.

Tabel 12: verbonden met de buurt

Ik voel mij verbonden met mijn buurt						
Gebied	#	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens
Bergen	508	0,8%	7,7%	31,3%	43,5%	16,7%
De Egmond	168	1,2%	7,7%	22,0%	52,4%	16,7%
Schoorl	275	1,8%	6,9%	27,6%	45,8%	17,8%
Gemeente Bergen	951	1,3%	7,4%	27,0%	47,2%	17,1%

64,2% voelt zich verbonden met zijn of haar buurt. Dit is ruim 5 procent hoger dan de 59% uit 2007. 8,7% voelt zich momenteel niet verbonden met de buurt waar zij nu wonen.

Tabel 13: gezellige buurt

Ik woon in een gezellige buurt waar veel saamhorigheid is						
Gebied	#	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens
Bergen	507	2,4%	17,0%	40,4%	31,8%	8,5%
De Egmond	169	3,6%	10,7%	34,3%	38,5%	13,0%
Schoorl	273	4,4%	17,9%	43,2%	27,1%	7,3%
Gemeente Bergen	949	3,5%	15,2%	39,3%	32,5%	9,6%

42,1% zijn van mening dat zij in een gezellige buurt wonen waar veel saamhorigheid is, in 2007 was dit 44%. 39,3% heeft hier geen mening over en 18,7% is het niet met de stelling eens dat hun buurt gezellig is.

Tabel 14: problemen

Als ik echt in de problemen zit, sta ik er alleen voor						
Gebied	#	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens
Bergen	504	21,0%	48,6%	20,0%	7,5%	2,8%
De Egmond	167	28,1%	44,9%	17,4%	9,0%	0,6%
Schoorl	271	19,6%	44,3%	21,0%	11,8%	3,3%
Gemeente Bergen	942	22,9%	45,9%	19,5%	9,4%	2,2%

11,6% geeft aan er alleen voor te staan wanneer zij echt in de problemen komen, in 2007 gaf 20% aan bij problemen er alleen voor te staan.

Tabel 15: contact met de buurtbewoners

Ik ga prettig om met de mensen in mijn buurt						
Gebied	#	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens
Bergen	509	0,8%	3,1%	18,9%	58,2%	19,1%
De Egmond	169	1,1%	3,0%	15,4%	59,8%	20,7%
Schoorl	274	0,1%	2,9%	18,6%	62,8%	16,6%
Gemeente Bergen	952	0,7%	3,0%	17,6%	60,3%	18,8%

79,1% geeft aan prettig met buurtbewoners om te gaan, 17,6% is neutraal en een relatief klein gedeelte van 3,7% geeft aan dat het contact met buurtbewoners niet prettig is.

Tabel 16: contact bij behoefte aan hulp

Ik kan altijd wel bij iemand in de buurt aankloppen als ik hulp nodig heb						
Gebied	#	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens
Bergen	508	0,8%	6,5%	19,3%	57,9%	15,6%
De Egmond	169	2,4%	8,3%	16,6%	57,4%	15,4%
Schoorl	275	1,5%	7,3%	21,8%	56,7%	12,7%
Gemeente Bergen	952	1,6%	7,4%	19,2%	57,3%	14,6%

71,9% kan altijd wel bij iemand 'aankloppen' wanneer hij of zij hulp nodig heeft. Dit is lager dan de 81% uit het vorige onderzoek.

Tabel 17: behoefte aan contacten

Ik heb weinig behoefte aan meer sociale contacten in de buurt						
Gebied	#	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens
Bergen	508	2,8%	19,5%	34,3%	40,9%	2,6%
De Egmond	167	7,2%	24,0%	34,1%	32,3%	2,4%
Schoorl	274	4,7%	17,9%	39,4%	35,0%	2,9%
Gemeente Bergen	949	4,9%	20,5%	35,9%	36,1%	2,6%

25,4% wil graag meer sociale contacten met bewoners in hun buurt. Zij geven dan ook aan het niet met de stelling eens te zijn. 35,9% heeft hier geen duidelijke mening over. 38,7% is het wel eens met de stelling en geeft aan weinig behoefte aan meer sociale contacten in de buurt te hebben, in 2007 was dit 35%.

Tabel 18: ontmoetingsplaatsen

In de buurt zijn voldoende plaatsen waar buurtbewoners elkaar kunnen ontmoeten						
Gebied	#	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens
Bergen	484	18,4%	18,2%	51,0%	9,9%	2,5%
De Egmond	164	10,4%	25,0%	45,7%	17,1%	1,8%
Schoorl	262	9,2%	20,2%	48,9%	16,4%	5,3%
Gemeente Bergen	910	12,7%	21,1%	48,5%	14,5%	3,2%

48,5% geeft aan neutraal te zijn op dit gebied. 33,8% is het niet eens met de stelling en is van mening dat er onvoldoende ontmoetingsplaatsen zijn. Vooral inwoners van de dorpskern Bergen geven dit aan. 17,7% vindt dat er momenteel wel voldoende plaatsen om elkaar te ontmoeten.

Tabel 19: tuinonderhoud

Als u uw tuin niet meer zou kunnen onderhouden, bij wie zou u dan aankloppen?						
Gebied	#	Bij de gemeente	Bij de burens	Bij familie	Bij vrienden	Bij een hovenier
Bergen	441	10,9%	11,3%	46,0%	26,6%	5,2%
De Egmondens	161	4,3%	7,5%	68,3%	18,6%	1,2%
Schoorl	238	16,0%	6,3%	53,8%	19,3%	4,6%
Gemeente Bergen	840	10,4%	8,4%	56,0%	21,5%	3,7%

De familie is het meest belangrijk wanneer men de eigen tuin niet meer zelf kan onderhouden, een meerderheid van 56% geeft dit aan. Vrienden volgen met 21,5% en 10,4% geeft aan de gemeente te raadplegen. In Schoorl ligt dat het percentage dat bij de gemeente aan klopt hoger met 16%. Door een aantal inwoners is tevens aangegeven dat zij zouden overwegen om te gaan verhuizen indien zij de tuin niet meer kunnen onderhouden.

Tabel 20: boodschappen

Als u uw boodschappen niet meer zelf kunt doen, bij wie zou u dan aankloppen?						
Gebied	#	Bij de gemeente	Bij de burens	Bij familie	Bij vrienden	Bij een boodschappen service
Bergen	482	6,0%	22,2%	46,7%	23,7%	1,5%
De Egmondens	166	2,4%	20,4%	63,3%	12,7%	1,2%
Schoorl	262	14,9%	17,9%	52,3%	14,1%	0,8%
Gemeente Bergen	910	7,8%	20,2%	54,1%	16,8%	1,2%

7,8% geeft aan bij de gemeente aan te kloppen, wanneer men zelf geen boodschappen kan doen. De verschillen per dorpskern zijn groot. In Schoorl is dit namelijk 14,9%, en voor Bergen en De Egmondens ligt dit lager met 6% en 2,4%.

Conclusie buurtbeleving

Geconcludeerd kan worden dat de inwoners van Schoorl het meest tevreden zijn over de buurtbeleving. Zij scoren met name hoog op samenhang, verbondenheid en het hebben van een sociaal netwerk. De dorpskern De Egmondens en Bergen zijn het meest ontevreden over de ontmoetingsplaatsen.

3.3 Buurtontwikkeling

Om te achterhalen hoe de buurt zich ontwikkeld heeft en hoe dit naar de toekomst zal gaan zijn de twee volgende stellingen voorgelegd.

Tabel 21: ontwikkeling van de buurt

Vindt u dat uw buurt het afgelopen jaar vooruit of achteruit is gegaan?				
Gebied	#	Vooruit	Achteruit	Gelijk gebleven
Bergen	502	15,1%	13,9%	70,9%
De Egmondens	165	7,9%	24,2%	67,9%
Schoorl	271	11,4%	22,1%	66,4%
Gemeente Bergen	938	11,5%	20,1%	68,4%

11,5% geeft aan dat hun buurt vooruit is gegaan, in 2007 was dit 8,3%. 68,4% geeft aan dat de buurt hetzelfde is gebleven. 20,1% is van mening dat de buurt achteruit is gegaan. Inwoners van De Egmondens en Schoorl hebben hierin groot aandeel met respectievelijk 24,2% en 22,1%.

Tabel 22: toekomst van de buurt

Denkt u dat uw buurt de komende jaren vooruit of achteruit zal gaan?				
Gebied	#	Vooruit	Achteruit	Gelijk gebleven
Bergen	490	14,3%	13,5%	72,2%
De Egmond	162	8,0%	21,6%	70,4%
Schoorl	265	15,1%	16,2%	68,7%
Gemeente Bergen	917	12,5%	17,1%	70,4%

De mening hoe de buurt zich naar de toekomst zal gaan ontwikkelen geeft een positiever beeld. 12,5% is van mening dat de buurt vooruit zal gaan, in 2007 had 9,4% de mening dat de buurt vooruit zou gaan. 17,1% denkt dat de buurt achteruit zal gaan, dit is minder dan de 18,7% uit het vorige onderzoek.

In De Egmond is het aandeel dat denkt dat de buurt vooruit zal gaan het kleinst met 8%. In Bergen is men positiever met 14,3% en in Schoorl is dit 15,1%.

De algemene strekking is dat er weinig zal veranderen. Dit is ook in de toelichting aangegeven.

Conclusie buurtontwikkeling

24,2% van de inwoners van De Egmond vinden dat hun buurt het afgelopen jaar het meest is achteruit gegaan, gevolgd door Schoorl met 22,1%. De inwoners uit de dorpskern Bergen zijn het meest tevreden over de buurtontwikkeling in hun wijk of buurt, 13,9% geeft aan dat hun wijk is achteruit gegaan.

Hier volgen per kern uitspraken die de gedachten van de inwoners weergeven over de ontwikkeling van hun buurt.

Bergen

"Het wordt spannend met de nieuwbouw, mogelijk nieuwe nieuwbouwplannen en wat er wel of niet mag van de gemeente"

"Het is goed dat meerdere huizen en tuinen worden opgeknapt, dit komt de omgeving ten goede"

"Werkeloosheid, echtscheidingen waardoor financiële problemen ontstaan. loslopende honden en hondenpoep"

"Als het groenonderhoud verbetert en hier en daar de bestrating dan komt het goed"

"Meer auto's in de straat en drukker. Meer verkeer, minder parkeerplaatsen"

"Oudere bewoners overlijden of verhuizen en je moet maar weer afwachten wat voor bewoners er dan komen"

De Egmond

"Er is al vaker bij gemeente gevraagd om beter onderhoud van groen voorziening. bewoners merken geen verschil"

"Asociaal gedrag neemt overal toe dus de kans dat de leegstaande huizen bewoont worden door zulke mensen neemt ook toe"

"Ik vrees nog minder busverbinding"

"Crisis heeft effect op werkgelegenheid en dit werkt door op de buurt"

"Achteruit door komst van umts mast en weinig nieuwbouw"

Schoorl

"Hopelijk worden de toegezegde werkzaamheden eindelijk uitgevoerd"

"Meer positieve ontwikkelingen (verbeteringen in de wijk) dan negatieve"

"Steeds meer voorzieningen gaan weg, komen centraal in bergen dat maakt wonen in de buiten dorpen onpraktisch"

"Ik zie hier weinig controle op over aanspreken van mede burgers, men lijkt zijn mond niet open te durven doen"

"Gemeente doet niets aan veroudering bevolking daardoor keert het tij nooit"

3.4 Buurtveiligheid

Dit onderdeel spitst zich toe of men de buurt als veilig of onveilig beschouwd.

Tabel 23: veiligheid overdag

Hoe vaak voelt u zich overdag op straat in uw buurt onveilig?					
Gebied	#	Nooit	Zelden	Soms	Vaak
Bergen	506	75,7%	19,2%	4,3%	0,8%
De Egmond	168	78,6%	17,9%	3,6%	0,0%
Schoorl	275	71,6%	20,4%	6,9%	1,1%
Gemeente Bergen	949	75,3%	19,2%	4,9%	0,6%

Overdag voelt 4,9% van de inwoners zich soms onveilig, 0,6% voelt zich vaak onveilig. Het gevoel van veiligheid is toegenomen ten opzichte van 2007. Toentertijd gaf 3% aan dat zij zich soms onveilig voelden, 8% had dit vaak.

Tabel 24: veiligheid 's avonds

Hoe vaak voelt u zich 's avonds op straat in uw buurt onveilig?					
Gebied	#	Nooit	Zelden	Soms	Vaak
Bergen	501	54,9%	29,7%	13,8%	1,6%
De Egmond	167	54,5%	34,7%	10,2%	0,6%
Schoorl	272	48,9%	30,5%	19,1%	1,5%
Gemeente Bergen	940	52,8%	31,6%	14,4%	1,2%

14,4% voelt zich 's avonds soms onveilig en 1,2% vaak. Het gevoel van veiligheid in de avond is ook toegenomen. Inwoners gaven in 2007 aan dat zij zich soms (20%) tot vaak (3%) 's avonds onveilig voelden.

Conclusie Buurtveiligheid

De inwoners van Schoorl voelen zich het meest onveilig op straat (met 28,6%), gevolgd door de inwoners uit de dorpskern Bergen (met 20,5%). De inwoners uit de dorpskern Egmond voelen zich het minst onveilig op straat met 14,4%.

Personen die ouder zijn dan 65 jaar geven aan 's avonds niet (meer) buiten te komen. Redenen die genoemd worden zijn op de volgende bladzijde samengevat.

Bergen

"Te tolerant beleid en te weinig controle. Ik zie weinig politie op straat"

"Ligt aan mezelf, ik word ouder en minder vlug"

"Door de vele insluipingen (berichten uit dagbladen) overdag ook deuren gesloten houden zodra het schemert deuren op slot"

"Baldadige jongenlui op straat, veel te hard rijdende scooters"

"Te weinig straatverlichting"

De Egmond

"Jongeren die dronken of stoned zijn, weten niet meer wat ze doen of zeggen en vernielen de boel"

"Er is een paar keer ingebroken in de buurt en al een keer eerder bij ons zelf"

"Bewoners van met name de huurwoningen vertonen gedrag waar ik me soms onveilig door voel"

Schoorl

"Is al een paar keer in de buurt ingebroken"

"Door dronken mensen of andere voorbijgangers met een slok op"

"De verlichting is op sommige stukken slecht en kan verbeterd worden"

3.5 Verenigingsleven en buurtactiviteiten

Hoe staat het met het verenigingsleven en met de buurtactiviteiten? Dat wordt in dit gedeelte uiteengezet.

Tabel 25: lid vereniging

Bent u lid van een vereniging?			
Gebied	#	Ja	Nee
Bergen	450	50,7%	49,3%
De Egmond	154	38,3%	61,7%
Schoorl	243	58,0%	42,0%
Gemeente Bergen	847	49,0%	51,0%

49% van de inwoners is lid van een vereniging. In Schoorl ligt het aantal mensen hoger (58%). De dorpskern Bergen is gemiddeld te noemen met 50,7%, De Egmond blijven achter met 38,3%.

Tabel 26: redenen om geen lid te zijn

Wat is voornamelijk de reden om geen lid te zijn van een vereniging?						
Gebied	#	Geen interesse / geen behoefte	Vanwege de hoge reiskosten	Het lidmaatschap is te duur	Ik weet niet welke verenigingen er zijn	Er zijn in de buurt geen verenigingen
Bergen	235	83,8%	1,7%	3,0%	7,7%	3,8%
De Egmondend	99	83,8%	2,0%	6,1%	6,1%	2,0%
Schoorl	110	83,6%	3,6%	3,6%	2,7%	6,4%
Gemeente Bergen	444	83,7%	2,4%	4,2%	5,5%	4,1%

De belangrijkste reden om niet te lid te zijn van een vereniging is omdat men er geen interesse in of behoefte aan heeft (83,7%). Als tweede reden wordt aangegeven dat men niet op de hoogte is van de verenigingen in de buurt (5,5%).

Het lidmaatschap is te duur wordt genoemd door 4,2% en het 4,1% geeft dat er geen verenigingen in de buurt zijn. Een relatief kleine gedeelte van 2,4% geeft aan dat zij geen lid zijn vanwege de hoge reiskosten.

Tabel 27: buurtactiviteiten in uw buurt

Vinden er in uw buurt leuke buurtactiviteiten plaats?				
Gebied	#	Ja, vaak	Ja, soms	Nee, bijna nooit
Bergen	498	4,8%	25,9%	69,3%
De Egmondend	169	11,2%	41,4%	47,3%
Schoorl	265	14,3%	54,3%	31,3%
Gemeente Bergen	932	10,1%	40,5%	49,3%

Bijna de helft van de inwoners (49,3%) geeft aan dat er bijna nooit leuke buurtactiviteiten plaatsvinden. Met name in de kern Bergen is dit percentage hoog met 69,3%.

Een op de vier (40,5%) vindt dat er soms leuke buurtactiviteiten plaatsvinden, een op de tien geeft aan dat dit vaak het geval is. In Schoorl zijn verhoudingsgewijs de meeste activiteiten, door de ogen van bewoners.

Tabel 28: bezoek buurtactiviteiten

Hoe vaak bezoekt u buurtactiviteiten?				
Gebied	#	Vaak	Soms	(bijna) nooit
Bergen	249	11,6%	34,5%	53,8%
De Egmondend	110	20,0%	54,5%	25,5%
Schoorl	207	18,8%	45,9%	35,3%
Gemeente Bergen	566	16,8%	45,0%	38,2%

Of de vraag of men buurtactiviteiten bezoekt geeft 16,8% dit vaak te doen en 45% soms. Bijna een op de vier (38,2%) geeft aan nooit of bijna nooit een buurtactiviteit te bezoeken.

Conclusie verenigingsleven en buurtactiviteiten

De inwoners uit Schoorl scoren hoog als het gaat om deelname aan verenigingsleven en georganiseerde buurtactiviteiten (58% en 64,7%), gevolgd door de Egmondend (met 38,3% en 74,5%). In de dorpskern Bergen neemt men in verhouding tot de andere dorpskernen minder deel aan het verenigingsleven of georganiseerde buurtactiviteiten (met 50,7% en 46,1%).

3.6 Wijkvereniging

Hieronder zijn de resultaten uiteengezet aangaande de bekendheid van wijkgericht werken en ervaringen rondom de wijkvereniging.

Tabel 29: bekendheid wijkgericht werken

Bent u bekend met wijkgericht werken?			
Gebied	#	Ja	Nee
Bergen	484	41,3%	58,7%
De Egmond	166	34,3%	65,7%
Schoorl	259	65,6%	34,4%
Gemeente Bergen	909	47,1%	52,9%

Bijna de helft (47,1%) is bekend met wijkgericht werken, ruim de helft (52,9%) van de inwoners van de gemeente Bergen is hier niet bekend mee. In Schoorl is men relatief goed op de hoogte 65,6% in vergelijking met de kernen Bergen (41,3%) en De Egmond (34,3%).

Tabel 30: wijkvereniging actief

Is er in uw wijk een wijkvereniging actief?				
Gebied	#	Ja	Nee	Weet niet
Bergen	487	32,4%	18,9%	48,7%
De Egmond	165	36,4%	5,5%	58,2%
Schoorl	267	70,4%	4,1%	25,5%
Gemeente Bergen	919	46,4%	9,5%	44,1%

Bijna de helft (46,4%) geeft aan dat er in zijn of haar wijk een wijkvereniging actief is, een op de tien (9,5%) geeft aan dat dit niet geval is. Een relatief groot gedeelte van 44,1% weet niet of er in de wijk een wijkvereniging actief is. In Schoorl is men relatief goed op de hoogte, 25,5% geeft aan niet te weten of er een wijkvereniging actief is. In Bergen en De Egmond ligt dat aantal aanzienlijk hoger met respectievelijk 48,7% en 58,2%.

Tabel 31: lid wijkvereniging

Bent u lid van een wijkvereniging?			
Gebied	#	Ja	Nee
Bergen	482	24,5%	75,5%
De Egmond	162	12,3%	87,7%
Schoorl	265	42,3%	57,7%
Gemeente Bergen	909	26,4%	73,6%

Van de personen die de vragenlijst hebben ingevuld is 26,4% is lid van een wijkvereniging, 73,6% is dit niet. In Schoorl ligt het aantal leden relatief hoog met ruim een op de vier (42,3%). De dorpskern Bergen is gemiddeld te noemen met 24,5%, De Egmond blijven achter met 12,3%.

Tabel 32: vertegenwoordiging wijkvereniging

Voelt u zich vertegenwoordigd door de wijkvereniging?				
Gebied	#	Ja	Nee	Weet niet
Bergen	466	19,5%	38,6%	41,8%
De Egmond	162	15,4%	36,4%	48,1%
Schoorl	257	34,6%	25,7%	39,7%
Gemeente Bergen	885	23,2%	33,6%	43,2%

Van de personen die de vragenlijst hebben ingevuld voelt 23,2% zich vertegenwoordigd door de wijkvereniging. 33,6% heeft dit gevoel niet en 43,2% weet het niet.

Tabel 33: informatieverstrekking van de wijkvereniging

Wordt u geïnformeerd door de wijkvereniging over zaken die in uw wijk spelen?			
Gebied	#	Ja	Nee
Bergen	459	31,8%	68,2%
De Egmond	156	34,6%	65,4%
Schoorl	255	69,0%	31,0%
Gemeente Bergen	870	45,1%	54,9%

Een meerderheid van 54,9% geeft aan niet geïnformeerd te worden over zaken die er in de wijk spelen, het andere gedeelte van 45,1% geeft aan dat dit wel gebeurt.

Tabel 34: deelname buurtbijeenkomst

Heeft u het afgelopen jaar aan een buurtbijeenkomst deelgenomen?			
Gebied	#	Ja	Nee
Bergen	480	17,9%	82,1%
De Egmond	163	19,6%	80,4%
Schoorl	267	23,2%	76,8%
Gemeente Bergen	910	20,3%	79,7%

20,3% heeft het afgelopen jaar een buurtbijeenkomst bijgewoond, 79,7% niet. In 2007 bezocht 31,5% bijeenkomsten.

Tabel 35: waarde bijeenkomst deelnemers afgelopen jaar

In hoeverre vindt u een dergelijke bijeenkomst van waarde?						
Gebied	#	Helemaal niet van waarde	Niet van waarde	Enigszins van waarde	Van veel waarde	Van zeer veel waarde
Bergen	141	1,4%	7,1%	52,5%	33,3%	5,7%
De Egmond	52	3,8%	5,8%	40,4%	46,2%	3,8%
Schoorl	168	3,0%	3,6%	58,9%	30,4%	4,2%
Gemeente Bergen	361	2,7%	5,5%	50,6%	36,6%	4,6%

Van de personen die het afgelopen jaar aan een buurtbijeenkomst hebben deelgenomen, is 41,2% van mening dat deze bijeenkomst(en) van veel waarde tot zeer veel waarde zijn. 50,6% vindt dat een dergelijke bijeenkomst enigszins van waarde is, 8,2% is van mening dat buurtbijeenkomsten niet tot helemaal niet van waarde zijn.

Tabel 36: onderwerpen wijkvereniging

Met welk onderwerp moet een wijkvereniging zich volgens u bezig houden?						
Gebied	#	Inrichting van de openbare ruimte	Veiligheid in de wijk	Het organiseren van burenhulp	Organiseren van wijk-bijeenkomsten	Anders
Bergen	394	65,7%	57,4%	24,9%	28,4%	7,6%
De Egmond	137	61,3%	56,9%	30,7%	26,3%	10,2%
Schoorl	217	75,1%	59,4%	28,6%	32,3%	9,2%
Gemeente Bergen	748	67,4%	57,9%	28,0%	29,0%	9,0%

De inrichting van de openbare ruimte is volgens burgers het onderwerp waar een wijkvereniging zich mee bezig moet houden. Op nummer twee staat de veiligheid in de wijk. Onderwerpen drie en vier liggen dicht bij elkaar. Het organiseren van wijkbijeenkomsten en burenhulp volgen met respectievelijk 29% en 28%. 9% heeft andere onderwerpen aangegeven. De antwoorden hierbij bestrijken veelal een combinatie van de reeds genoemde.

Tabel 37: interesse in vrijwilligersfunctie voor een wijkvereniging

Bent u geïnteresseerd in een vrijwilligersfunctie voor een wijkvereniging?				
	Ja		Nee	
Gebied	#	%	#	%
Bergen	38	7,4%	475	92,6%
De Egmond	8	4,7%	163	95,3%
Schoorl	15	5,4%	262	94,6%
Gemeente Bergen	61	5,8%	900	94,2%

In het onderzoek is de vraag ingevoegd of men interesse heeft in een functie als vrijwilliger bij een wijkvereniging. Hiermee is het onderzoek tevens gebruikt als wervingstool. Uiteindelijk hebben 61 personen zich aangemeld.

Conclusie wijkvereniging

De inwoners uit Schoorl scoren hoog als het gaat om deelname aan wijkverenigingen en deelname aan buurtbijeenkomsten (42,3% en 23,2%). In De Egmond en Bergen is de deelname aan buurtbijeenkomsten kleiner (19,6% en 17,9%). Van de personen die de vragenlijst hebben ingevuld, zijn er meer personen in Bergen lid van een wijkvereniging dan in de Egmond (24,5% en 12,3%).

3.7 Tips en tevredenheid

De mate van tevredenheid voor wat betreft de wijkvereniging, van leefbaarheid en sociale samenhang in het algemeen is hieronder uiteengezet. Aanvullend worden per kern tips en suggesties gegeven.

Tabel 38: tevredenheid functioneren wijkvereniging

Tevredenheid	Gemeente Bergen		Bergen		De Egmond		Schoorl	
	#	gem.	#	gem.	#	gem.	#	gem.
Functioneren van de wijkvereniging in uw wijk	379	6,4	160	6,3	61	6,3	158	6,6

De algemene tevredenheid over het functioneren van de wijkvereniging wordt beoordeeld met een 6,4. In Schoorl is de tevredenheid het hoogst met een 6,6. In zowel Bergen als De Egmond wordt er 6,3 gegeven.

Tabel 39: tevredenheid leefbaarheid en sociale samenhang

Tevredenheid	Gemeente Bergen		Bergen		De Egmond		Schoorl	
	#	gem.	#	gem.	#	gem.	#	gem.
Leefbaarheid en sociale samenhang	906	7,0	479	7,2	161	7,0	266	6,8

Het thema 'leefbaarheid en sociale samenhang' heeft de meeste respons gekregen, voor wat betreft het geven van een cijfer. Dit geeft aan dat dit onderdeel als erg belangrijk wordt ervaren. Gemiddeld scoort gemeente Bergen op dit onderdeel een 7. In de dorpskern Bergen ligt het cijfers het hoogst met een 7,2, gevolgd door De Egmond met een 7 en Schoorl met een 6,8.

3.8 Samenvatting

- 85,3% blijft graag in de huidige buurt wonen
- 11,5% geeft aan dat de buurt vooruit is gegaan het afgelopen jaar, 12,5% denkt dat de buurt de komende jaren vooruit zal gaan
- 5,5% voelt zich overdag soms tot vaak onveilig, 's avonds is dat 15,6%
- 49% van de inwoners is lid van een vereniging, 26,4% is lid van een wijkvereniging
- 20,3% heeft het afgelopen jaar een buurtbijeenkomst bijgewoond
- 61 personen hebben zich aangemeld als vrijwilliger voor een wijkvereniging
- De algemene tevredenheid over het functioneren van de wijkvereniging wordt beoordeeld met een 6,4
- De leefbaarheid en sociale samenhang wordt beoordeeld met een 7

4. Opgroeien en opvoeden

Dit onderdeel betreft resultaten over het onderwerp opgroeien en opvoeden.

4.1 Vragen over opvoeding

Bij de vraag waar men terecht kan voor vragen over de opvoeding is er onderscheid gemaakt tussen personen met thuis- en/of uitwonenden kinderen. De doelgroep bestaat uit 436 personen.

Tabel 40: vragen over opvoeding

Weet u waar u terecht kunt met vragen over de opvoeding?			
Gemeente Bergen	#	Ik heb thuis-wonende kinderen	Ik heb uithuis-wonende kinderen
Ja	233	36,5%	17,0%
Nee, maar ik kan er achter komen	194	23,4%	21,1%
Nee, en ik kan er niet achter komen	9	0,7%	1,4%
Gemeente Bergen	436	60,6%	39,4%

53,5% van ouders/ verzorgers van thuis- of uitwonende kinderen is op de hoogte waar zij terecht kan voor vragen over opvoeding. 44,5% weet het niet direct maar geeft aan hier achter te kunnen komen. Respectievelijk 0,7% en 1,4% weten niet waar zij met vragen heen kunnen en hebben niet het gevoel dit te kunnen achterhalen.

4.2 Voorzieningen opgroeien en opvoeden

In de gemeente zijn er verschillende voorzieningen op het gebied van opgroeien en opvoeden. Hieronder is het gebruik en de mate van tevredenheid op diverse onderdelen in kaart gebracht. In de tweede kolom is het percentage van het gebruik ingevoegd ten opzichte van de doelgroep; mensen met thuis- en/of uitwonende kinderen.

Tabel 41: gebruik voorzieningen opgroeien en opvoeden

In hoeverre maakt u gebruik of heeft u de gebruik gemaakt van de onderstaande voorzieningen?						
Voorzieningen	#	%	Wekelijks	Maandelijks	Aantal keer per kwartaal	Aantal keer per jaar
Ondersteuning bij opvoeding	52	11,9%	7,7%	3,8%	21,2%	67,3%
Lezingen en cursussen over opvoeden en opgroeien	43	9,9%	2,3%	2,3%	11,6%	83,7%
Inloopsprekuren opvoeden en opgroeien	23	5,3%	0,0%	8,7%	26,1%	65,2%
Voorzieningen voor jongeren (zoals jongerenactiviteiten, sport en spel en knutselactiviteiten)	146	33,5%	30,8%	8,9%	16,4%	43,8%
Peuterspeelzalen	85	19,5%	68,2%	12,9%	9,4%	9,4%
Kinderdagverblijven/ dagopvang	67	15,4%	89,6%	3,0%	3,0%	4,5%
Buitenschoolse of naschoolse opvang	55	12,6%	80,0%	3,6%	3,6%	12,7%
Basisonderwijs	169	38,8%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Voortgezet onderwijs	126	28,9%	87,3%	1,6%	2,4%	8,7%
Consultatiebureau	124	28,4%	12,1%	15,3%	24,2%	48,4%

Van de 436 ouders / verzorgers die dit onderdeel van de vragenlijst hebben ingevuld maakt 60% gebruik van het aanbod opvoedondersteuning. 40% van de gebruikers maakt zelfs wekelijks gebruik van het aanbod opvoedondersteuning. In 2007 maakte 7% van de ouders/ verzorgers gebruik van de ondersteuning bij opvoeding. Van de voorzieningen voor jongeren wordt eveneens meer gebruik gemaakt. Van 8% in 2007 naar 30,8%

Tabel 42: toegankelijkheid voorzieningen opgroeien en opvoeden

Wat vindt u van de toegankelijkheid van de voorzieningen?							
Voorzieningen	#	%	Zeer slecht	Slecht	Neutraal	Goed	Zeer goed
Peuterspeelzalen	85	19,5%	2,4%	0,0%	0,0%	83,5%	14,1%
Kinderdagverblijven/ dagopvang	67	15,4%	0,0%	4,5%	0,0%	80,6%	14,9%
Buitenschoolse of naschoolse opvang	55	12,6%	3,6%	0,0%	0,0%	81,8%	14,5%
Basisonderwijs	169	38,8%	3,0%	7,1%	7,7%	72,2%	10,1%
Voortgezet onderwijs	126	28,9%	2,4%	7,9%	15,1%	68,3%	6,3%
Consultatiebureau	124	28,4%	2,4%	11,3%	14,5%	66,1%	5,6%
Locaties waar lezingen en cursussen worden gehouden	86	19,7%	2,3%	10,5%	12,8%	72,1%	2,3%

Onder toegankelijkheid wordt verstaan of de voorzieningen goed begaanbaar/ bereikbaar zijn voor kinderwagens, rolstoelen en/of scootmobielen. Hier is geen eerder onderzoek naar gedaan. Over peuterspeelzalen (97,6%), de buitenschoolse opvang (96,3%) en kinderdagverblijven (95,5%) is men erg tevreden op het gebied van de toegankelijkheid.

Het consultatiebureau en locaties waar lezingen en cursussen worden als minder toegankelijk ervaren ten opzichte van de andere voorzieningen. Daarentegen is 66,1% (consultatiebureau) en 72,1% (locaties van lezingen) wel tevreden over de toegankelijkheid.

Tabel 43: kwaliteit van voorzieningen opgroeien en opvoeden

Wat vindt u van de kwaliteit van de voorzieningen?							
Voorzieningen	#	%	Zeer slecht	Slecht	Neutraal	Goed	Zeer goed
Ondersteuning bij opvoeding	52	11,9%	3,8%	5,8%	30,8%	57,7%	1,9%
Lezingen en cursussen over opvoeden en opgroeien	43	9,9%	2,3%	9,3%	37,2%	48,8%	2,3%
Inloopspreekuur opvoeden en opgroeien	23	5,3%	0,0%	17,4%	0,0%	78,3%	4,3%
Voorzieningen voor jongeren (zoals jongerenactiviteiten, sport en spel en knutselactiviteiten)	146	33,5%	0,7%	4,8%	45,9%	45,9%	2,7%
Peuterspeelzalen	85	19,5%	0,0%	4,7%	17,6%	63,5%	14,1%
Kinderdagverblijven/ dagopvang	67	15,4%	0,0%	7,5%	9,0%	65,7%	17,9%
Buitenschoolse of naschoolse opvang	55	12,6%	1,8%	1,8%	0,0%	78,2%	18,2%
Basisonderwijs	169	38,8%	0,0%	4,1%	10,1%	75,1%	10,7%
Voortgezet onderwijs	126	28,9%	1,6%	1,6%	19,8%	71,4%	5,6%
Consultatiebureau	124	28,4%	1,6%	7,3%	25,8%	61,3%	4,0%

Ook is er gevraagd naar de kwaliteit van de voorzieningen. Met kwaliteit van de voorziening wordt bedoeld: de telefonische bereikbaarheid, openingstijden en mogelijke wachttijden. Hier is geen eerder onderzoek naar gedaan.

Men is op dit onderdeel het meest tevreden over de buitenschoolse opvang (96,4%), basisonderwijs (85,8%) en kinderdagverblijven (83,6%).

De kwaliteit van lezingen en cursussen over opvoeden en opgroeien (51,1%) en voorzieningen voor jongeren (48,6%) worden van de bovenstaande voorzieningen minder beoordeeld ten opzichte van de voorzieningen peuterspeelzalen,

kinderdagverblijven, buitenschoolse opvang . Daarentegen wordt de kwaliteit van lezingen en cursussen over opvoeden en opgroeien (51,1%) en voorzieningen voor jongeren (47,9%) als goed tot zeer goed ervaren.

Tabel 44: kwaliteit en professionaliteit van medewerkers van voorzieningen opgroeien en opvoeden

Wat vindt u van de kwaliteit en professionaliteit van de medewerkers?							
Voorzieningen	#	%	Zeer slecht	Slecht	Neutraal	Goed	Zeer goed
Ondersteuning bij opvoeding	52	11,9%	0,0%	1,9%	36,5%	59,6%	1,9%
Lezingen en cursussen over opvoeden en opgroeien	43	9,9%	0,0%	2,3%	41,9%	53,5%	2,3%
Inloopspreekuur opvoeden en opgroeien	23	5,3%	0,0%	4,3%	21,7%	69,6%	4,3%
Voorzieningen voor jongeren (zoals jongerenactiviteiten, sport en spel en knutselactiviteiten)	146	33,5%	1,4%	0,0%	50,7%	45,9%	2,1%
Peuterspeelzalen	85	19,5%	1,2%	2,4%	15,3%	65,9%	15,3%
Kinderdagverblijven/ dagopvang	67	15,4%	0,0%	3,0%	6,0%	64,2%	26,9%
Buitenschoolse of naschoolse opvang	55	12,6%	0,0%	1,8%	10,9%	70,9%	16,4%
Basisonderwijs	169	38,8%	0,0%	5,3%	13,0%	72,2%	9,5%
Voortgezet onderwijs	126	28,9%	0,0%	1,6%	25,4%	67,5%	5,6%
Consultatiebureau	124	28,4%	1,6%	0,8%	25,0%	69,4%	3,2%

De kwaliteit en professionaliteit van medewerkers is ook voorgelegd aan de doelgroep. Medewerkers van kinderopvang (91,1%), buitenschoolse opvang (87,3%) en peuterspeelzalen (81,2%) worden van de genoemde voorzieningen het best beoordeeld.

De kwaliteit en professionaliteit van medewerkers die jongerenactiviteiten, sport en spel organiseren worden eveneens als goed tot zeer goed beschouwd (48%).

Tabel 45: tevredenheid voorzieningen opgroeien en opvoeden

In hoeverre bent u tevreden over de voorziening?							
Voorzieningen	#	%	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden
Ondersteuning bij opvoeding	52	11,9%	0,0%	7,7%	30,8%	53,8%	7,7%
Lezingen en cursussen over opvoeden en opgroeien	43	9,9%	0,0%	9,3%	39,5%	46,5%	4,7%
Inloopspreekuur opvoeden en opgroeien	23	5,3%	4,3%	8,7%	0,0%	82,6%	4,3%
Voorzieningen voor jongeren (zoals jongerenactiviteiten, sport en spel en knutselactiviteiten)	145	33,3%	1,4%	8,3%	45,5%	43,4%	1,4%
Peuterspeelzalen	85	19,5%	1,2%	2,4%	21,2%	57,6%	17,6%
Kinderdagverblijven/ dagopvang	67	15,4%	0,0%	6,0%	0,0%	64,2%	29,9%
Buitenschoolse of naschoolse opvang	55	12,6%	1,8%	3,6%	12,7%	72,7%	9,1%
Basisonderwijs	169	38,8%	1,2%	3,6%	13,0%	71,6%	10,7%
Voortgezet onderwijs	126	28,9%	0,0%	1,6%	19,8%	74,6%	4,0%
Consultatiebureau	124	28,4%	0,0%	2,4%	32,3%	61,3%	4,0%

Tot slot is er gevraagd naar de tevredenheid van de voorzieningen. Men is op dit onderdeel het meest tevreden over de buitenschoolse opvang (96,4%), basisonderwijs (85,8%) en kinderdagverblijven (83,6% was 14%).

De tevredenheid van lezingen en cursussen over opvoeden en opgroeien (50,1%) en voorzieningen voor jongeren (44,8%) ligt lager ten opzichte van de andere voorzieningen. Alhoewel de tevredenheid van voorzieningen voor jongeren is toegenomen, in 2007 was 34% tevreden, wordt in de open vragen aangegeven dat dit onderdeel verbeterd kan worden.

4.3 Centrum voor Jeugd en Gezin

Het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG) is er voor iedereen met vragen over opvoeden en opgroeien van kinderen en jongeren in de leeftijd van 0 tot 23 jaar. In Bergen werken verschillende organisaties op het gebied van jeugd, zorg en onderwijs zo goed mogelijk met elkaar samen om vragen te kunnen beantwoorden en, waar nodig, te ondersteunen. Sinds 2010 is het CJG actief.

Tabel 46: bekendheid CJG

Heeft u wel eens gehoord van het CJG?			
Gemeente Bergen	#	Ja	Nee
Ik heb thuiswonende kinderen	226	22,8%	29,0%
Ik heb uithuiswonende kinderen	210	18,0%	30,3%
Gemeente Bergen	436	40,8%	59,3%

40,8% van de ouders zijn bekend met het CJG, 59,2% is niet bekend met dit centrum. De bekendheid van het CJG is iets groter onder ouders met thuiswonende kinderen.

Tabel 47: bekendheid website CJG

Bent u bekend met de website van het CJG?		
Gemeente Bergen	#	Bekend met CJG
Ja, dat is: www.cjgbergen.nl	6	2,1%
Ja, dat is: www.cjgbergen-nh.nl	12	4,2%
Nee	269	93,7%
Gemeente Bergen	287	100,0%

Aan degene die bekend zijn met CJG is gevraagd of zij ook bekend zijn met de website. 6,3% geeft aan bekend te zijn met de website. Echter, heeft 2,1% niet de goede url op het netvlies, de toevoeging '-nh' ontbreekt hier namelijk. 4,2% is wel bekend met de goede url. Een meerderheid van 93,7% is niet bekend met de website.

Tabel 48: manier van contact CJG

Hoe kunt u in contact komen met het CJG?			
Gemeente Bergen	#	Ik heb thuiswonende kinderen	Ik heb uithuiswonende kinderen
Via het consultatiebureau	116	66,4%	19,8%
Via jongerenwerk	114	33,3%	18,4%
Via peuterspeelzalen	113	24,8%	5,3%
Via buitenschoolse opvang	111	23,4%	7,2%
Via kinderdagverblijven	111	31,5%	5,4%

Dé manier om met het CJG in contact komen is voor ouders met thuiswonende kinderen, het consultatiebureau (66,3%). Jongerenwerk (33,3%) en kinderdagverblijven (31,5%) complementeren de top 3. Voor ouders met uitwonende kinderen bestaat de top 3 uit het consultatiebureau (19,8%), jongerenwerk (18,4%) en de buitenschoolse opvang.

Aan ouders met thuis- en uitwonende kinderen zijn de volgende stellingen voorgesteld.

Tabel 49: aanspreekpunt opgroeien en opvoeden

Voor vragen over het opgroeien en opvoeden van kinderen moet ik terecht kunnen op plekken waar ik als ouder al kom zoals scholen, peuterspeelzalen en kinderopvang						
Gebied	#	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens
Bergen	216	3,7%	8,3%	29,6%	45,8%	12,5%
De Egmond	101	3,0%	7,9%	26,7%	49,5%	12,9%
Schoorl	117	0,9%	15,4%	25,6%	41,0%	17,1%
Gemeente Bergen	434	2,5%	10,5%	27,3%	45,5%	14,2%

59,7% vindt dat ouders terecht moeten kunnen voor vragen over opvoeden en opgroeien bij locaties waar zij al komen, 27,3% is neutraal en voor 13% hoeft dit niet.

Tabel 50: telefonisch spreekuur

Ik zou gebruik maken van een telefonisch spreekuur voor mijn vragen over het opvoeden en opgroeien van kinderen						
Gebied	#	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens
Bergen	216	9,7%	12,0%	39,8%	32,9%	5,6%
De Egmond	101	7,9%	17,8%	34,7%	33,7%	5,9%
Schoorl	116	5,2%	17,2%	37,9%	36,2%	3,4%
Gemeente Bergen	433	7,6%	15,7%	37,5%	34,2%	5,0%

39,2% geeft aan gebruik te willen maken van een telefonisch spreekuur over opvoeden en opgroeien. 23,3% geeft aan hier geen gebruik van te maken.

Tabel 51: anoniem geholpen worden

Ik wil graag anoniem geholpen worden						
Gebied	#	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens
Bergen	216	7,4%	18,5%	52,3%	17,1%	4,6%
De Egmond	101	9,9%	19,8%	53,5%	14,9%	2,0%
Schoorl	118	1,7%	19,5%	50,8%	21,2%	6,8%
Gemeente Bergen	435	6,3%	19,3%	52,2%	17,7%	4,5%

22,4% wilt graag anoniem geholpen worden, 52,2% is neutraal. Inwoners van Schoorl scoren hier hoger op (28%) dan Bergen (21,7%) en De Egmond (16,9%).

Tabel 52: opvoedondersteuning kosteloos

De opvoedondersteuning en geboden hulp moet kosteloos zijn						
Gebied	#	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens
Bergen	215	4,2%	12,1%	32,6%	41,4%	9,8%
De Egmond	101	2,0%	7,9%	28,7%	47,5%	13,9%
Schoorl	120	3,3%	9,2%	28,3%	43,3%	15,8%
Gemeente Bergen	436	3,2%	9,7%	29,9%	44,1%	13,2%

57,3% zien graag dat opvoedondersteuning kosteloos is, 13,4% is het hier niet mee eens.

Tabel 53: verhaal

Ik wil maar één keer mijn verhaal te hoeven doen						
Gebied	#	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens
Bergen	219	0,0%	8,2%	32,4%	47,9%	11,4%
De Egmond	100	2,0%	7,0%	24,0%	53,0%	14,0%
Schoorl	117	0,0%	7,7%	35,0%	44,4%	12,8%
Gemeente Bergen	436	0,7%	7,6%	30,5%	48,5%	12,7%

66,2% vindt het prettig om zijn of haar verhaal één keer te doen, voor 9,1% hoeft dit niet.

Tabel 54: tevredenheid opvoedondersteuning voor kinderen tot 12 jaar

Hoe tevreden bent u over de ontvangen opvoedondersteuning voor kinderen tot 12 jaar?						
Gebied	#	Zeervredevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeervredevreden
Bergen	96	1,0%	2,1%	63,5%	28,1%	5,2%
De Egmond	50	2,0%	0,0%	62,0%	26,0%	10,0%
Schoorl	61	1,6%	6,6%	72,1%	19,7%	0,0%
Gemeente Bergen	207	1,6%	2,9%	65,9%	24,6%	5,1%

33,3% geeft aan tevreden tot zeer tevreden te zijn over de ontvangen opvoedondersteuning, 3,1% is hierover ontevreden tot zeer ontevreden.

Tabel 55: tevredenheid opvoedondersteuning voor kinderen ouder dan 12 jaar

Hoe tevreden bent u over de ontvangen opvoedondersteuning voor kinderen ouder dan 12 jaar?						
Gebied	#	Zeervredevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeervredevreden
Bergen	85	1,2%	5,9%	68,2%	16,5%	8,2%
De Egmond	36	5,6%	0,0%	80,6%	8,3%	5,6%
Schoorl	54	3,7%	7,4%	77,8%	5,6%	5,6%
Gemeente Bergen	175	3,5%	4,4%	75,5%	10,1%	6,4%

16,5% is tevreden over de ontvangen opvoedondersteuning voor kinderen boven de 12 jaar. 75,5% geeft aan neutraal te zijn, 7,9% is ontevreden tot zeer ontevreden.

Ook hier is gekeken naar resultaten zonder de 'neutrale' personen. Conclusie is dan dat 66,4% tevreden tot zeer tevreden is en 33,6% ontevreden tot zeer ontevreden is.

Tabel 58: tevredenheid opvoedsteunpunten

Ik ben erg tevreden over de opvoedsteunpunten van het CJG						
Gebied	#	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens
Bergen	165	0,0%	2,4%	93,3%	3,0%	1,2%
De Egmond	77	1,3%	0,0%	93,5%	5,2%	0,0%
Schoorl	87	1,1%	3,4%	93,1%	2,3%	0,0%
Gemeente Bergen	329	0,8%	2,0%	93,3%	3,5%	0,4%

3,9% is erg tevreden over de opvoedsteunpunten van het CJG. 93,3% heeft neutraal aangegeven.

Tabel 60: bekendheid buurtnetwerk

Bent u op de hoogte van het bestaan van een 'buurtnetwerk'?			
Gebied	#	Ja	Nee
Bergen	148	16,9%	83,1%
De Egmond	89	22,5%	77,5%
Schoorl	71	23,9%	76,1%
Gemeente Bergen	308	21,1%	78,9%

21,1% is op de hoogte van het bestaan van het buurtnetwerk, 78,9% is dit niet.

Conclusie Centrum voor Jeugd en Gezin

In De Egmond is men het meest tevreden over het aanbod opvoedondersteuning van het CJG, gevolgd door inwoners uit de dorpskern Bergen. In Schoorl zijn inwoners het minst tevreden over het CJG. 93,3% van de ouders / verzorgers is neutraal als het gaat om de mate van tevredenheid over de opvoedsteunpunten. Momenteel zijn er opvoedsteunpunten in Egmond Binnen, Egmond aan Zee en in Bergen. Geconcludeerd kan worden dat de mate van tevredenheid afhangt van de aanwezigheid van opvoedsteunpunten in de desbetreffende dorpskern.

4.4 Tips en tevredenheid

Hier volgt de tevredenheid over het CJG en suggesties en tips van inwoners over dit onderdeel.

Tabel 61: tevredenheid CJG

Tevredenheid	Gemeente Bergen		Bergen		De Egmond		Schoorl	
	#	gem.	#	gem.	#	gem.	#	gem.
Lezingen, cursussen en workshops van het CJG	43	5,7	20	5,8	12	6,1	11	5,1
Inloopsprekuren en opvoedsteunpunten van het CJG	45	5,6	20	6,0	15	5,7	10	5,1

De lezingen, cursussen en workshops van het CJG worden gemiddeld beoordeeld met een 5,7. In de Egmond en Bergen wordt een voldoende behaald met respectievelijk een 6,1 en een 5,8. In Schoorl wordt gemiddeld een 5,1 gegeven.

Het inloopsprekuren en opvoedsteunpunten van het CJG worden beoordeeld met een 5,6. Bergen geeft het hoogste cijfer, namelijk een 6. De Egmond beoordeelt dit onderdeel met een 5,7 en Schoorl geeft ook hier een 5,1. Aanvullende tips en opmerkingen zijn hieronder per dorpskern uiteengezet.

Bergen

"Meer doen voor jongeren 12-18 jaar; doe-het-zelf-kunstlocaties, spelen met muziekspeeltuin, koken-met-kok workshop, sportevenementen"

"Handhaving van niet drinken onder de 16. Dit gebeurt nu helemaal niet. Zorgen dat de drugdealers het dorp uitgaan"

"Ouders moeten gaan opvoeden en minder werken zodat ze weten wat hun kinderen uitspoken"

De Egmond

“Goede samenwerking tussen de verschillende instanties. die moeten op een lijn gaan zitten zodat weerstand/ frustratie bij ouders tot min. beperkt blijft”

“Pak de scooterjeugd aan zodat de straten in het dorp prettiger wonen. zodat je kinderen geen gevaar lopen”

“Ouders moeten meer zelf de verantwoordelijkheid gaan dragen”

“Jongeren stimuleren door positieve benadering ipv bij voorbaat de overlast die ze geven als schuld bij hun neer te leggen terwijl ze in Egmond gewoon nergens heen kunnen”

School

“Ouders moeten zelf meer tijd aan hun kinderen besteden”

“Niet alleen in Egmond en Bergen maar ook in School/ Groet meer voorzieningen”

“Faciliteiten voor de jeugd zijn in School erg beperkt. Geen sporthal, geen zwembad, straks geen jongerencentrum meer. wat is er nog wel?”

“Voor preventieve aanpak alcohol- en drugsgebruik bij jongeren”

4.5 Samenvatting

- 59,7% vindt dat ouders terecht moeten kunnen voor vragen over opvoeden en opgroeien bij locaties waar zij al komen
- 40,8% van de ouders zijn bekend met het CJG
- 22,4% wilt graag anoniem geholpen worden
- 21,1% is op de hoogte van het bestaan van het buurtnetwerk
- 59% geeft aan tevreden te zijn over de opvoedsteunpunten van het CJG
- De lezingen, cursussen en workshops van het CJG worden gemiddeld beoordeeld met een 5,7, het inlooppreekuur en opvoedsteunpunten met een 5,6.

5. Mantelzorg en Vrijwilligers

Dit hoofdstuk handelt over vrijwilligers en mantelzorgers.

5.1 Mantelzorgers

In de onderstaande tabellen is uiteengezet of men bekend is met het begrip mantelzorger of men actief is als mantelzorger en hoe vaak dit dan is.

Tabel 62: begrip mantelzorger

Bent u bekend met het begrip mantelzorger?			
Gebied	#	Ja	Nee
Bergen	485	91,1%	8,9%
De Egmond	164	90,2%	9,8%
Schoorl	261	93,5%	6,5%
Gemeente Bergen	910	91,6%	8,4%

91,6% is bekend met het begrip mantelzorger, 8,4% is niet bekend met dit begrip. In Schoorl zijn de inwoners het meest bekend met het begrip met 93,5%. In De Egmond en Bergen ligt dat lager met respectievelijk 90,2% en 91,1%.

Tabel 63: actief als mantelzorger

Bent u het afgelopen jaar actief geweest als mantelzorger?			
Gebied	#	Ja	Nee
Bergen	481	25,4%	74,6%
De Egmond	166	24,7%	75,3%
Schoorl	260	29,2%	70,8%
Gemeente Bergen	907	26,4%	73,6%

26,4% is het afgelopen jaar actief geweest als mantelzorger. In Schoorl is men relatief het meest actief met 29,2%, gevolgd door Bergen (25,4%) en De Egmond met 24,7%.

Tabel 64: frequentie als mantelzorger

Hoe vaak bent u gemiddeld actief als mantelzorger?						
Gebied	#	0-4 uur per week	5-8 uur per week	9-16 uur per week	17-24 uur per week	Meer dan 25 uur per week
Bergen	118	57,6%	26,3%	3,4%	22,1%	12,7%
De Egmond	47	51,1%	12,8%	12,8%	6,4%	17,0%
Schoorl	66	65,2%	21,2%	9,1%	4,5%	22,7%
Gemeente Bergen	231	57,9%	20,1%	8,4%	11,0%	17,5%

Een meerderheid van 57,9% is maximaal vier uur per week actief als mantelzorger. Naarmate het aantal uren van de mantelzorg toe neemt in de categorieën (5-8 uur; 9-16 uur; 17-24 uur), neemt het percentage van af. Bij meer dan 25 uur per week is het percentage relatief hoger. In Schoorl is men relatief het meest actief als mantelzorger (36,2%), in De Egmond het minst (32,9%).

Tabel 65: ontvangst mantelzorg

Ontvangt u momenteel mantelzorg voor klussen in en om het huishouden?					
Gebied	#	Ja, van familie/ vrienden	Ja, van mijn buren	Nee, ik maak van een huishoudelijke hulp van de gemeente	Nee, ik ontvang geen huishoudelijk hulp. Dit is niet nodig
Bergen	454	7,9%	0,9%	4,4%	86,8%
De Egmond	155	7,7%	0,6%	5,8%	85,8%
Schoorl	240	6,3%	0,4%	4,6%	88,8%
Gemeente Bergen	849	7,3%	0,6%	4,9%	87,1%

Een meerderheid van 87,1% heeft geen huishoudelijk hulp nodig. 7,9% ontvangt momenteel mantelzorg. Hiervan wordt 7,3% ondersteund door familie of vrienden en 0,6% door de burens. Bijna vijf procent maakt gebruik van een huishoudelijk hulp.

Tabel 67: bekendheid mantelzorgcompliment

Bent u bekend met het 'mantelzorgcompliment'?			
Gebied	#	Ja	Nee
Bergen	454	20,9%	79,1%
De Egmond	158	20,9%	79,1%
Schoorl	238	18,5%	81,5%
Gemeente Bergen	850	20,1%	79,9%

Bijna acht op de tien (79,9%) zijn niet op de hoogte van het 'mantelzorgcompliment', 20,1% geeft aan hiervan wel op de hoogte te zijn.

5.2 Vrijwilligers

Dit onderdeel richt zich op vrijwilligers in de gemeente Bergen.

Tabel 68: actief als vrijwilliger

Bent u het afgelopen jaar actief geweest als vrijwilliger?			
Gebied	#	Ja	Nee
Bergen	482	32,6%	67,4%
De Egmond	165	37,0%	63,0%
Schoorl	255	43,9%	56,1%
Gemeente Bergen	902	37,8%	62,2%

37,8% is het afgelopen jaar actief geweest als vrijwilliger. In Schoorl is men relatief het meest actief met 43,9%, gevolgd door De Egmond met 37% en Bergen met een derde (32,6%). In 2007 gaf 47% op actief te zijn als vrijwilliger.

Tabel 69: frequentie als vrijwilliger

Hoe vaak bent u gemiddeld actief als vrijwilliger?						
Gebied	#	0-4 uur per week	5-8 uur per week	9-16 uur per week	17-24 uur per week	Meer dan 25 uur per week
Bergen	159	69,2%	23,3%	4,4%	2,5%	0,6%
De Egmond	56	73,2%	21,4%	5,4%	0,0%	0,0%
Schoorl	114	68,4%	19,3%	9,6%	0,0%	2,6%
Gemeente Bergen	329	70,3%	21,3%	6,5%	0,8%	1,1%

Hoe meer uren, hoe minder personen actief zijn. Bij meer dan 25 uur per week neem het percentage vrijwilliger in Schoorl toe. Hier is men relatief het meest actief als vrijwilliger (47,7%), in Bergen het minst met ruim een op de drie (35,7%).

Tabel 70: bekendheid vrijwilligersvacaturebank

Bent u bekend met de vrijwilligersvacaturebank?			
Gebied	#	Ja	Nee
Bergen	476	24,4%	75,6%
De Egmond	164	22,0%	78,0%
Schoorl	254	22,0%	78,0%
Gemeente Bergen	894	22,8%	77,2%

22,8% is bekend met de vrijwilligersvacaturebank, is 77,2% hier niet bekend mee. Dit is een toename ten opzichte van 2007. Er werd toen aangegeven dat maandelijks 1% de vacaturebank bekeek.

Tabel 71: bekendheid vrijwilligersavonden

Bent u bekend met vrijwilligersavonden?			
Gebied	#	Ja	Nee
Bergen	477	13,8%	86,2%
De Egmond	162	18,5%	81,5%
Schoorl	254	26,8%	73,2%
Gemeente Bergen	893	19,7%	80,3%

Acht van de tien inwoners (80,3%) is niet bekend met vrijwilligersavonden, bijna een vijfde (19,7%) is hier wel bekend mee.

Conclusie mantelzorg en vrijwilligers

Vrijwilligers en mantelzorgers zijn het meest actief in de dorpskern Schoorl. In Bergen en Egmond zijn er minder vrijwilligers en mantelzorgers actief. Dit is opvallend omdat de buurtbeleving in Egmond hoger scoort dan in Schoorl.

5.3 Tips en tevredenheid

In dit laatste onderdeel van dit hoofdstuk is er een cijfer, van 1 t/m 10, gegeven over hoe inwoners het ervaren om als vrijwilliger en/of mantelzorger actief te zijn.

Tabel 72: tevredenheid als vrijwilliger en mantelzorger

Tevredenheid	Gemeente Bergen		Bergen		De Egmond		Schoorl	
	#	gem.	#	gem.	#	gem.	#	gem.
Klimaat om als vrijwilliger of mantelverzorger actief te zijn	296	6,8	134	7,0	57	6,9	105	6,6

Vrijwilliger en mantelzorgers beoordelen het klimaat in de gemeente met een 6,8. In Bergen geeft men een 7, in De Egmond een 6,9 en in Schoorl 6,6.

Mantelzorgers

Bergen

"Intervisie voor mantelzorgers om hen tips te geven en te ondersteunen in hun mooie, zware taak"

"Een betaalde consulent, voor de ondersteuning en adviezen"

De Egmond

"Pgb behouden, betaalbaar houden thuiszorg, informatie verstrekken mantelzorgers om last te verlichten (m.n. gericht op partners)"

"Regel een goede opvang/vervanging zodat de mantelzorger ook eens aan zichzelf toe kan komen en bijvoorbeeld met een gerust hart op vakantie kan"

Schoorl

"Betere informatievoorziening, het is niet duidelijk waar en welke ondersteuning te krijgen is"

Vrijwilligers

Bergen

“Doe het alleen als je het zelf leuk vindt, zo hou je er plezier in!”

De Egmond

“Waarderen en belonen. En organiseer mogelijkheden zodat zij ervaringen kunnen uitwisselen om trainingen kunnen volgen”

“Een reiskostenvergoeding en de organisatie kan meer respect tonen voor de vrijwilligers”

Schoorl

“Vrijwilligers moet je ‘koesteren’, ze zijn zo belangrijk. Verzorg eens een leuk avondje uit. Een woordje van dank is vaak genoeg”

“Zorg voor bekendheid van de vrijwilligersvacaturebank of verspreid folders”

5.4 Samenvatting

- 91,6% is bekend met het begrip mantelzorger
- 26,4% is het afgelopen jaar actief geweest als mantelzorger
- Mantelzorgers zijn met 57,9% maximaal vier uur per week actief
- 7,9% ontvangt momenteel mantelzorg
- 37,8% is het afgelopen jaar actief geweest als vrijwilliger
- Vrijwilligers zijn met 70,3% maximaal vier uur per week actief
- Vrijwilliger en mantelzorgers beoordelen het klimaat in de gemeente met een 6,8

6. Individuele Wmo-voorzieningen

In dit hoofdstuk staan individuele Wmo-voorzieningen centraal. Van de 976 respondenten geven 51 personen aan dit gedeelte van de vragenlijst te hebben ingevuld. De volgende resultaten zijn hiermee een goede indicatie maar niet representatief voor de gehele doelgroep.

6.1 Individuele Wmo-voorzieningen

De gemeente voert een ouderenbeleid waarin belangen van en voorzieningen voor ouderen centraal staan. Vaak zijn dit specifieke, individuele voorzieningen. Hieronder is gevraagd naar het gebruik en tevredenheid over deze voorzieningen.

Tabel 73: gebruik individuele Wmo-voorzieningen

In hoeverre maakt u gebruik of heeft u de afgelopen jaren gebruik gemaakt van de onderstaande voorzieningen?					
Voorzieningen	#	Wekelijks	Maandelijks	Aantal keer per kwartaal	Aantal keer per jaar
ZorgPlus-Steunpunten	35	14,3%	60,0%	8,6%	17,1%
ZorgPlusLoket	36	16,7%	22,2%	22,2%	38,9%
Mantelzorgondersteuning	37	27,0%	32,4%	24,3%	16,2%
Alarmering	32	3,1%	9,4%	31,3%	56,3%
Tafeltje Dekje	37	21,6%	24,3%	32,4%	21,6%
WonenPlus	51	2,0%	13,7%	23,5%	60,8%

Van de bovenstaande voorzieningen wordt mantelzorgondersteuning wekelijks het meest gebruikt gemaakt met 27%. ZorgPlus-Steunpunten worden door 74,3% maandelijks of vaker gebruikt, dit was in 2007 1%.

Voor het ZorgPlusLoket was dit ook 1%, nu is dat 38,9%. Voor Tafeltje Dekje is het gebruik toegenomen van 2% die maandelijks of vaker gebruikte tot de het huidige gebruik van 45,9%.

Tabel 74: toegankelijkheid individuele Wmo-voorzieningen

Wat vindt u van de toegankelijkheid van de voorzieningen?						
Voorzieningen	#	Zeer slecht	Slecht	Neutraal	Goed	Zeer goed
ZorgPlus-Steunpunten	35	0,0%	2,9%	65,7%	22,9%	8,6%
ZorgPlusLoket	36	0,0%	2,8%	66,7%	25,0%	5,6%
Mantelzorgondersteuning	37	0,0%	5,4%	70,3%	21,6%	2,7%
WonenPlus	51	0,0%	5,9%	54,9%	29,4%	9,8%

Bij de toegankelijkheid van de voorziening wordt bedoeld of de voorzieningen goed begaanbaar en bereikbaar zijn voor bijvoorbeeld kinderwagens, rolstoelen of scootmobielen.

Bij de meeste voorzieningen ligt de tevredenheid rond een derde of hoger, een relatief groot gedeelte geeft aan neutraal te zijn. WonenPlus wordt als minst toegankelijk beoordeeld, 5,9% geeft aan dit slecht te vinden.

Tabel 75: kwaliteit van individuele Wmo-voorzieningen

Wat vindt u van de kwaliteit van de voorzieningen?						
Voorzieningen	#	Zeer slecht	Slecht	Neutraal	Goed	Zeer goed
ZorgPlus-Steunpunten	35	0,0%	5,7%	65,7%	25,7%	2,9%
ZorgPlusLoket	36	0,0%	2,8%	69,4%	22,2%	5,6%
Mantelzorgondersteuning	37	2,7%	5,4%	64,9%	24,3%	2,7%
Alarmering	32	0,0%	3,1%	78,1%	15,6%	3,1%
WonenPlus	51	0,0%	2,0%	58,8%	31,4%	7,8%

Onder de kwaliteit van de voorziening behoren de telefonische bereikbaarheid, openingstijden en mogelijke wachttijden. Over WonenPlus is men het meest tevreden, 39,2% geeft aan de kwaliteit goed tot zeer goed te vinden. Over mantelzorgondersteuning is men het minst tevreden, 8,1% geeft aan de kwaliteit slecht tot zeer slecht te vinden.

Tabel 76: kwaliteit en professionaliteit van de medewerkers van de individuele Wmo-voorzieningen

Wat vindt u van de kwaliteit en professionaliteit van de medewerkers?						
Voorzieningen	#	Zeer slecht	Slecht	Neutraal	Goed	Zeer goed
ZorgPlus-Steunpunten	35	0,0%	2,9%	68,6%	20,0%	8,6%
ZorgPlusLoket	36	0,0%	2,8%	66,7%	25,0%	5,6%
Mantelzorgondersteuning	37	0,0%	5,4%	64,9%	24,3%	5,4%
Alarmering	32	0,0%	3,1%	75,0%	18,8%	3,1%
WonenPlus	51	0,0%	2,0%	58,8%	29,4%	9,8%

De kwaliteit en professionaliteit van de medewerkers van WonenPlus worden met 39,2% als goed tot zeer goed ervaren, over mantelzorgondersteuning is men het minst tevreden. 5,4% geeft aan de kwaliteit en professionaliteit van de medewerkers als slecht te ervaren.

Tabel 77: tevredenheid individuele Wmo-voorzieningen

In hoeverre bent u tevreden over de voorziening?						
Voorzieningen	#	Zeer ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Zeer tevreden
ZorgPlus-Steunpunten	35	0,0%	2,9%	65,7%	28,6%	2,9%
ZorgPlusLoket	36	0,0%	2,8%	63,9%	30,6%	2,8%
Mantelzorgondersteuning	37	2,7%	2,7%	64,9%	24,3%	5,4%
Alarmering	32	3,1%	0,0%	71,9%	21,9%	3,1%
Tafeltje Dekje	37	5,4%	5,4%	67,6%	18,9%	2,7%
WonenPlus	51	2,0%	0,0%	51,0%	37,3%	9,8%

Bij de algemene tevredenheid is het relatief grootste gedeelte tevreden over WonenPlus, 47,1% is tevreden tot zeer tevreden. Over de ZorgPlus-Steunpunten is 31,5% tevreden tot zeer tevreden, dit was 16% in 2007. Over het ZorgPlusLoket was in 2007 13% tevreden, nu is dat 33,4%.

Over Tafeltje Dekje is men minder tevreden. 10,8% is ontevreden tot zeer ontevreden. In 2007 was 14% hier nog tevreden over.

Tabel 78: vraag zorg en welzijn

Indien u een vraag heeft op het gebied van zorg en welzijn die u niet kunt beantwoorden, bij wie of welke instantie zou u dan als eerst aankloppen?							
Gebied	#	Vrienden, familie en/of kennissen	Bij het Centrum voor Jeugd en Gezin	Bij mijn huisarts	Bij het ZorgPlus-Loket	Bij ZorgPlus-steunpunten	Anders
Bergen	387	34,9%	0,0%	45,0%	5,4%	2,8%	11,9%
De Egmond	128	48,4%	2,3%	28,1%	7,8%	3,1%	10,2%
Schoorl	201	36,8%	0,5%	34,8%	11,4%	6,0%	10,4%
Gemeente Bergen	716	40,0%	0,9%	36,0%	8,2%	4,0%	10,8%

Er is gevraagd wie of welke instantie wordt benaderd, indien men een vraag heeft op het gebied van zorg en welzijn. Bij een dergelijke vraag klopt men als eerst aan bij vrienden, familie en/of bekenden. Vier op de tien geeft dit aan, op de voet gevolgd door de huisarts met 36%. De top drie wordt gecombineerd door het antwoordkeuze "anders" met ruim een op de tien (10,8%).

Onder anders zijn de resultaten 'via internet', 'via de gemeente' of een combinatie van de eerder genoemde antwoorden genoemd.

Alle drie de kernen kiezen familie en huisarts boven het ZorgPlusLoket. 11,4% van de inwoners uit Schoorl geven aan dat zij steun zoeken bij het ZorgPlusLoket. Dit is meer dan bij de dorpskernen Bergen (5,4%) en De Egmond (7,8%). Inwoners uit Bergen geven de voorkeur aan de huisarts boven het eigen netwerk. In De Egmond en Schoorl kiest men voor het eigen netwerk.

Conclusie individuele Wmo-voorzieningen

In vergelijking met onderzoek van 2007 is de mate van tevredenheid over individuele Wmo-voorzieningen toegenomen op alle onderdelen, behoudens de maaltijdvoorziening Tafeltje Dekje.

6.2 Tips en tevredenheid

Tevredenheid, tips en suggesties worden hieronder uiteengezet.

Tabel 79: tevredenheid individuele Wmo-voorzieningen

Tevredenheid	Gemeente Bergen		Bergen		De Egmond		Schoorl	
	#	gem.	#	gem.	#	gem.	#	gem.
Geboden dienstverlening van individuele Wmo-voorzieningen	133	6,7	55	6,8	36	7,0	42	6,2

De geboden Wmo-voorzieningen voor individuele gebruikers worden beoordeeld met een 6,7. In De Egmond is men het meest tevreden met een 7. In de dorpskern Bergen geeft men een 6,8, in Schoorl is de score het laagst met een 6,2.

De volgende suggesties op dit gebied zijn:

Bergen

"Aparte bijeenkomsten voor ouderen met informatie over allerlei zaken die voor hen misschien te ingewikkeld worden"

"Een soort SRV-wagen die als rijdend zorgloket de hele gemeente door rijdt en op vaste dagen/ tijden op vaste plekken komt. Is toegankelijk voor iedereen zonder vervoer/ mantelzorger of die slecht ter been is"

"Elke cliënt zou een contactpersoon toegewezen moeten krijgen die alles regelt"

De Egmond

"Proactief geïnformeerd worden wat de mogelijkheden zijn voor bijvoorbeeld gebruik maken van een invalide kaart, een boodschappenservice etc."

"Bekender maken van contact punten waar mensen terecht kunnen of af en toe een advertentie of artikel in de Duinstreek"

"Aandachtspunten: OV, trottoirs, fysieke bereikbaarheid gemeentehuis, sneller beslissen en reageren op aanvraag"

Schoorl

"Beter verbindingen in het algemeen; specifiek tussen centrum Bergen en Groet"

"Het wegvallen van de apotheek Elkerlijck is een zeer slechte zaak. Kwaliteit adequaat handelen en professionaliteit is weggevallen. Veel ouderen en andere inwoners worden hierdoor onaangenaam getroffen"

"Meer voorlichting, lagere drempel"

6.3 Samenvatting

- Bij vragen over zorg en welzijn raadplegen inwoners het eigen netwerk (familie, vrienden, kennissen) met 40% of de huisarts (36%)
- De geboden Wmo-voorzieningen voor individuele gebruikers worden beoordeeld met een 6,7

7. Algemeen

In dit hoofdstuk wordt de bekendheid van Wmo-adviesraad en suggesties omtrent de Wmo toegelicht.

7.1 Wmo-adviesraad

De adviesraad heeft als taak de gemeente gevraagd en ongevraagd te adviseren over het Wmo-beleid. Ook heeft zij als taak ontwikkelingen te signaleren over zaken die van belang zijn voor inwoners in het algemeen en cliënten en kwetsbare burgers in het bijzonder.

Tabel 80: bekendheid Wmo-adviesraad

Heeft u wel eens gehoord van de Wmo-adviesraad?			
Gebied	#	Ja	Nee
Bergen	456	28,7%	71,3%
De Egmond	154	26,0%	74,0%
Schoorl	250	34,8%	65,2%
Gemeente Bergen	860	29,8%	70,2%

70,2% zijn niet bekend met de Wmo-adviesraad, 29,8% heeft er wel eens van gehoord. Ook zijn er specifieke opmerkingen over de bekendheid van de Wmo-adviesraad genoteerd, waaronder:

"Ik vraag mij af of er wel een goeie mix van de bevolking in zo'n adviesraad zit. Kortom of het geen erebaantjes zijn" en "Waar bestaat de Wmo-adviesraad uit? Zitten hier ook burgers in? Ik heb hier nog nooit van gehoord!"

Tabel 81: bereikbaarheid Wmo-adviesraad

Wat vindt u van de bereikbaarheid van de Wmo-adviesraad?						
Gebied	#	Zeer slecht	Slecht	Matig	Goed	Zeer goed
Bergen	102	6,9%	21,6%	34,3%	36,3%	1,0%
De Egmond	38	10,5%	18,4%	26,3%	44,7%	0,0%
Schoorl	59	15,3%	23,7%	35,6%	23,7%	1,7%
Gemeente Bergen	199	10,9%	21,2%	32,1%	34,9%	0,9%

Van de personen die van de Wmo-adviesraad hebben gehoord, geeft 35,8% aan de bereikbaarheid goed tot zeer goed te vinden. 32,1% vindt de bereikbaarheid matig en eenzelfde percentage geeft aan dit slecht tot zeer slecht te vinden.

Tabel 82: bekendheid e-mailadres Wmo-adviesraad

Bent u bekend met het e-mailadres van de Wmo-adviesraad?					
Gebied	#	Ja, dat is: wmo-adviesraad@bergen-nh.nl	Ja, dat is: wmo-adviesraad@bergen.nl	Ik mail de voorzitter rechtstreeks	Nee
Bergen	387	2,1%	1,6%	0,5%	95,9%
De Egmond	138	0,0%	0,7%	0,7%	98,4%
Schoorl	215	4,2%	0,5%	0,0%	95,3%
Gemeente Bergen	740	2,1%	0,9%	0,4%	96,5%

Het e-mailadres is bij 95,6% niet bekend, 2,1% kent het mailadres van de Wmo-adviesraad wel. 0,9% denkt het te weten, echter is dit adres foutief. De toevoeging '-nh' ontbreekt. 0,4% geeft aan de voorzitter direct te benaderen.

7.2 Onderzoek

De reacties op het onderzoek zijn uiteenlopend van: *"de enquête is nogal lang en niet alle vragen zijn voor mij relevant"* tot *"leuke en nuttige vragen"*.

Uit de notities van personen en de verschillen in respons op vragen uit de enquête blijkt dat de Wmo en de onderdelen die in dit onderzoek zijn behandeld, niet altijd even bekend zijn bij de burgers. Hier volgen een aantal kwalitatieve uitspraken van inwoners:

Bergen

"Ik ben met de meeste voorzieningen onbekend om dat ik er (nog) geen aanspraak op heb moeten doen"

"Wmo geeft weinig duidelijkheid aan haar mensen toe in de gemeente Bergen"

"Ik heb behoefte aan voorlichting op dit gebied"

De Egmond

"Als ik als burger hier niet niets van weet, vraag ik mij af hoeveel nut dit heeft"

"Nog nooit van WMO gehoord"

Schoorl

"De vragen die ik stelde i.v.m. revalidatie konden niet worden beantwoord: "is ook nog nieuw voor ons" werd er gezegd. daarna heb ik alle hulp privé geregeld en dus ook niet meer nodig gehad"

"Het feit dat het onbekend is zegt genoeg"

"Veel onderwerpen uit de vragenlijst ken ik niet. gemeente moet actief informeren. ik ben benieuwd naar de uitslag"

Ook zijn er positieve reacties en ervaringen omtrent de Wmo:

Bergen

"Wij zijn vorig jaar subliem geholpen, adequaat en meedenken. In voorgaande jaren erg slecht, nu een 10!"

De Egmond

"Met het beleid specifiek ben ik niet bekend. Met Wmo-voorzieningen wel, dat wordt keurig geregeld"

"Ik heb een huishoudelijke hulp en ben zeer tevreden"

Schoorl

"De voorzieningen die wij gebruiken zijn goed. Ik heb een goed contact met de medewerkers van WMO Bergen"

7.3 Uitnodiging vervolgonderzoek

Om mee te doen aan vervolgonderzoek is er gevraagd of men actief zou willen deelnemen aan vervolgonderzoek. Een aantal van 119 inwoners (12,2%) heeft zich hiervoor aangemeld middels een e-mailadres. In het verlengde hiervan zou er een start gemaakt kunnen worden met de opbouw van een digitaal panel. Hierdoor kan er sneller, efficiënter en gericht onderzoek worden verricht. Respondenten krijgen dan namelijk alleen de vragen die voor hen van toepassing zijn. De suggesties van inwoners sluiten hierbij aan, te weten:

"Volgende keer graag digitaal" en "Minder lange enquête maken"

"Er zijn teveel vragen die op mijn leeftijdscategorie geen betrekking hebben"

7.4 Tips en suggesties Wmo

De algemene tevredenheid aangaande het Wmo-beleid wordt beoordeeld met een 6. In Bergen en De Egmond is men positiever (beide 6,2) dan de inwoners van Schoorl die het Wmo-beleid met een 5,7 beoordelen. De relatief lage respons geeft een indicatie van de onbekendheid van de Wmo bij de burgers, zie 7.2.

Tabel 83: tevredenheid huidige Wmo-beleid

Tevredenheid	Gemeente Bergen		Bergen		De Egmond		Schoorl	
	#	gem.	#	gem.	#	gem.	#	gem.
Totale indruk en tevredenheid van het huidige Wmo-beleid	157	6,0	71	6,2	42	6,2	44	5,7

Hieronder volgen reacties, tips en suggesties van inwoners over de Wmo.

Bergen

"Schrijf is in de Duinstreek over de WMO niemand weet; wie wat waar of hoe? er zou meer informatie verstrekt kunnen worden aan jongeren, zeker om hen geïnteresseerd te maken"

"Voorzieningen voor kinderen mogen uitgebreid worden in plan Mosselaan"

"Meer communicatie aan dorpsleden"

"Betere woonvoorzieningen voor jeugd en ouderen"

"Als de hulp uitvalt komt er geen vervanging. Dit zou beter kunnen (moeten)"

De Egmond

"Ik zou graag zien dat de woningvoorziening voor ouderen verbeterd wordt! oud worden in omgeving is minder stress en mantelzorg kan dan gegeven worden en het sociale netwerk blijft in tact"

"M.b.t. Wmo-voorzieningen aanvragen en eventuele toekenning tevreden. De weg er naar toe kan mijn inziens helderder"

"Meer bekendheid geven aan het bestaan van de mogelijkheden van de Wmo voorzieningen"

"Via mijn werk heb ik wel eens te maken gehad met WMO. Maar privé ev.t voor mijn kinderen heb ik daar nooit aan gedacht. maar misschien wel willen weten dat het bestaat"

Schoorl

"Ik heb daar geen gebruik van gemaakt. Heb wel drie dagen per week thuiszorg voor mijn man die een hersenbloeding heeft gehad 3 inmiddels"

"Voorlichting over WMO voor Zonnebloem cliënten komt maar moeizaam tot stand"

"Ik denk dat het goed is alle burgers op de hoogte te brengen in een duidelijke folder dat die voorzieningen bestaan en hoe ze te bereiken"

"Zorg dat voorzieningen over de gehele gemeente verspreid blijven en niet alles naar bergen verhuisd"

"Het is heel erf afhankelijk van de persoon die hulp werk verleent. Strengere selectie"

7.5 Samenvatting

- 29,8% heeft weleens van de Wmo-adviesraad gehoord
- 119 personen hebben zich aangemeld voor vervolgonderzoek
- De algemene tevredenheid aangaande het Wmo-beleid wordt beoordeeld met een 6.

8. Conclusies en aanbevelingen

Op basis van het onderzoek zijn conclusies en aanbevelingen geformuleerd. Deze zijn gesplitst naar de prestatievelden van de gemeente Bergen.

8.1 Leefbaarheid en sociale samenhang

a) Algemene voorzieningen: over het algemeen is men tevreden over de geboden voorzieningen. Het gebruik en de mate van tevredenheid zijn ten opzichte van 2007 toegenomen.

Een aantal voorzieningen zijn in de ogen van de burgers voor verbetering vatbaar, te weten; de huidige verbindingen van het Openbaar Vervoer en de bereikbaarheid van het gemeentehuis, trottoirs en stoepen en de speelmogelijkheden voor kinderen. Hiernaast wordt aangegeven dat de groenvoorziening beter kan en geeft men aan dat voorzieningen voor kinderen in de leeftijd 12-18 beperkt zijn.

b) Gemeente Bergen: uit antwoorden op diverse vragen lijkt of er een spanningsveld aanwezig is tussen de kern Bergen en de andere kernen. Inwoners uit de andere kernen geven aan dat Bergen de meeste en beste voorzieningen heeft. En als er voorzieningen of activiteiten worden gecentreerd, heeft men het gevoel dat dit dan met name in Bergen plaatsvindt.

c) Toekomst: uit het onderzoek geven inwoners aan dat de toekomst van de buurt afhangt van de nieuwe bewoners. Vaak wordt aangegeven dat dit samenhangt met de nieuwbouwplannen en andere ontwikkelingen waar de gemeente een rol in speelt. De dialoog met burgers op dit gebied kan worden geïntensiveerd.

d) Buurtbeleving: In De Egmond is men het meest tevreden over de buurtbeleving. Zij scoren met name hoog op samenhang, verbondenheid en het hebben van een sociaal netwerk.

Voor de dorpskernen Bergen en Schoorl is het aan te bevelen een activiteitenplan op te zetten om (het gevoel van) samenhang, verbondenheid en het sociaal netwerk te activeren waardoor men zich prettiger voelt en waardoor men zich mogelijk ook voor de eigen buurt wilt inzetten (zie ook 8.3 a). Hierbij kan geleerd worden van de activiteiten die in De Egmond reeds zijn ontplooid. Hiernaast kan er ook worden gekeken naar succesvolle activiteiten van andere gemeenten.

8.2 Opgroeien en opvoeden

a) Centrum voor Jeugd en Gezin: de bekendheid van het CJG kan worden verhoogd. Het centrum bestaat uit een samenwerking van diverse organisaties op het gebied van jeugd, zorg en onderwijs. Het Centrum is sinds 2010 actief maar het is geen fysiek centrum. Mede hierdoor kan het zo zijn dat de doelgroep wel in aanraking is gekomen met het Centrum of haar diensten is geweest maar dat het niet bekend is dat het onderdeel van het CJG is.

b) Effecten: de uitgaven op het gebied van kinderopvang en op het persoonsgebonden budget staan onder druk en bezuinigingen zijn op komst. Effect van een niet vindbaar CJG is dat ouders niet in staat zijn hun kinderen met opgroei problemen te kunnen ondersteunen bij de opvoeding. Dat heeft als gevolg dat het ontwikkelingsniveau van kinderen achteruit kan gaan.

8.3 Vrijwilligers en mantelzorg

a) Actief als vrijwilliger en/of mantelzorger: Vrijwilligers en mantelzorgers zijn het meest actief in de dorpskern Schoorl. In Bergen en De Egmondten zijn er minder vrijwilligers en mantelzorgers actief. Dit is opvallend omdat de buurtbeleving in De Egmondten hoger scoort dan in Schoorl.

b) Aanmeldingen: vanuit dit onderzoek hebben 61 personen aangegeven interesse hebben om als vrijwilliger bij een wijkvereniging aan de slag te gaan. Hiermee heeft het onderzoek gefungeerd als wervingstool. Het is aan te bevelen deze personen uiterlijk in september na te bellen om informatie te verstrekken en te koppelen aan desbetreffende wijkverenigingen.

c) Beloning: een groot gedeelte van de burgers geeft aan dat mantelzorgers en vrijwilligers meer erkenning en waardering verdienen. Zij doen nuttig werk maar doen dit vaak naast eigen activiteiten en werkzaamheden. Er kan gedacht worden om hen te faciliteren in het uitwisselen van ervaringen en het aanbieden van trainingen of coaching zodat zij hun 'werk' als vrijwilliger en/of mantelzorgers optimaal kunnen (blijven) uitvoeren. Dit kan enerzijds worden gezien als beloning, anderzijds draagt dit bij aan een betere kwaliteit van geleverde werkzaamheden.

8.4 Individuele Wmo-voorzieningen

a) Individuele Wmo-voorzieningen: de voorzieningen voor individuele gebruikers worden goed ervaren. Echter, blijkt er op dit vlak ook nog een leemte te zijn van welke specifieke voorzieningen aanwezig zijn en wat de voorwaarden hiervan zijn.

Zeker met de bevolkingsopbouw van de gemeente zou een gerichte en proactieve informatieverstrekking op de juiste doelgroep, vraag en aanbod nog beter bij elkaar kunnen brengen. Als men weet waar men moet zijn en waar men aanspraak op kan maken, kunnen misverstanden en misvattingen worden voorkomen of beperkt.

8.5 Wmo-beleid

a) Wmo: het is aan te bevelen meer bekendheid te geven aan de Wmo, het beleid en de onderdelen waaruit de Wmo bestaat. Voor veel inwoners is dit niet duidelijk of is de Wmo erg breed en daarom nietszeggend.

In het verlengde hiervan is aan te bevelen te communiceren welke specifieke voorzieningen er voor de verschillende doelgroepen zijn, het Wmo-beleid en de Wmo-adviesraad en haar contactgegevens. Aanvullend kan er worden bekeken of de samenstelling van de Wmo-adviesraad nog representatief is voor de gemeente. Dit omdat de Wmo de hele samenleving aanspreekt.

Een eerste stap om bekendheid te vergroten is om de resultaten (met mogelijke actiepunten) van dit onderzoek terug te koppelen naar de inwoners. Dit kan bijvoorbeeld middels een persbericht of een samenvatting in de lokale media en op de website van de gemeente.

b) Wmo-onderzoek: het onderzoek heeft geleid tot bekendheid over Wmo en de onderliggende onderdelen hiervan. Hiermee heeft het onderzoek, naast het verkrijgen van data, ook een informatieve functie gehad. Echter, is het een optie om bij een volgend onderzoek nog gericht desbetreffende doelgroepen te benaderen met een meer compacte, gerichte vragenlijst. Uiteraard is dit in te richten afhankelijk van de doelstelling.

c) Digitaal Burgerpanel: gemeenten verrichten jaarlijks een of meerdere onderzoeken. Hierdoor is het aantrekkelijk om een digitaal burgerpanel op te zetten en in te richten. Enerzijds om snel relevante doelgroepen te kunnen benaderen en te betrekken bij (nieuw) beleid en andere vraagstukken. Anderzijds bespaart dit direct kosten en past deze efficiënte, gebruiksvriendelijke vorm van onderzoek in dit digitale tijdperk. Via dit onderzoek hebben 119 personen aangegeven actief te willen meedoen aan vervolgonderzoek. Deze groep zou als pilot groep kunnen fungeren.

Bijlage 2: Ontwikkeling Klanttevredenheid per thema van het loket: informatie, advies en cliëntondersteuning (Individuele voorzieningen), onderzoek gehouden door SGBO. De percentages betreffen de cliënten die (zeer) tevreden zijn.

HULP BIJ HET HUISHOUDEN

Vraag	Tevredenheid Cliënten Wmo 2009 (in %) () = referentiegroep van anderen gemeenten	Tevredenheid Cliënten Wmo 2008 (in %)
Tevredenheid aanvraag en afhandeling		
Behandeling bij aanvraag	92 (93%)	94 (91%)
Deskundigheid medewerker	91 (91%)	91 (89%)
Tijd voor aanvraag	91 (91%)	95 (92%)
Informatieafhandeling	88 (89%)	92 (86%)
Indicatiestelling	88 (88%)	90 (78%)
Wachttijd aanvraag – hulpverlening	86 (86%)	81 (85%)
Rapportcijfer aanvraagprocedure	7.5 (7.4)	7.5 (7.1)
Ontvangt hulp bij het huishouden		
1 tot 9 uur	62 (65%)	72 (75%)
1 tot 9 uur	17 (12%)	21 (13%)
2 tot 3,9 uur	68 (62%)	65 (62%)
4 tot 6,9 uur	14 (23%)	12 (22%)
7 tot 9,9 uur	0 (2%)	0 (2%)
Meer dan 10 uur	0 (0%)	1 (1%)
PGB voor hulp bij het huishouden	11 (21%)	24 (27%)
Tevredenheid over organisatie die hulp bij huishouden levert		
Telefonische bereikbaarheid	85 (90%)	82 (88%)
Informatievoorziening	89 (89%)	86 (87%)
Vervanging bij ziekte	77 (81%)	62 (74%)
Vervanging bij vakantie	77 (81%)	
Wisselingen van medewerkers	88 (84%)	83 (82%)
Inzet van medewerkers	97 (96%)	96 (82%)
Behandeling met respect	99 (98%)	98 (98%)
Aandacht en interesse van medewerkers	99 (98%)	96 (97%)
Kwaliteit van schoonmaakwerk	94 (94%)	87 (n.b.)
Rapportcijfer hulp bij het huishouden	8.0 (7.8)	7.9 (7.9)
Hulp bij huishouden voldoet aan verwachtingen	99 (98%)	-
Hulp bij huishouden voorziet in behoefte	96 (97%)	-
Ontvangt mantelzorg	35 (n.b.)	35 (n.b.)
Samenhang met anderen die helpen en overleg tussen hulp bij het huishouden	-	98 (n.b)

WMO HULPMIDDELEN

Vraag	Tevredenheid Cliënten Wmo 2009 (in %)	Tevredenheid Clienten Wmo 2008 (in %)
Heeft een woningaanpassing	33 (28%)	-
Tevredenheid over dienstverlening leverancier woningaanpassing	96 (94%)	94 (87%)
Tevredenheid over kwaliteit woningaanpassing	94 (95%)	
Heeft een woonvoorziening	39 (35%)	-
Tevredenheid over dienstverlening leverancier woonvoorziening	94 (96%)	96 (92%)
Tevredenheid over kwaliteit woonvoorziening	94 (95%)	
Ontvangt verhuiskostenvergoeding	2% (4%)	-
Tevredenheid over de hoogte verhuiskostenvergoeding	71 (89%)	50 (68%)
Heeft een rolstoel	19 (24%)	-
Tevredenheid over dienstverlening leverancier rolstoel	90 (92%)	87% (92%)
Tevredenheid over kwaliteit rolstoel	88 (89%)	
Tevredenheid over keuzemogelijkheid assortiment rolstoelen	75 (78%)	
Heeft een scootmobiel	19 (20%)	-
Tevredenheid over dienstverlening leverancier scootmobiel	92 (93%)	98 (92%)
Tevredenheid over kwaliteit scootmobiel	86 (88%)	
Tevredenheid over keuzemogelijkheid assortiment scootmobiel	73 (72%)	
Ontvang tegemoetkoming vervoerskosten	12 (24%)	-
Tevredenheid over hoogte tegemoetkoming vervoerskosten	89 (88%)	81% (79%)
Totaal rapportcijfer Wmo Hulpmiddelen	7.3 (7.3)	7.6 (7.4)

COLLECTIEF VERVOER

Vraag	Tevredenheid Cliënten Wmo 2009 (in %)	Tevredenheid Clienten Wmo 2008 (in %)
Gebruikt collectief vervoer	28 (39%)	48 (59%)
Gemak bestellen	86 (92%)	81 (86%)
Contact met centrale	84 (92%)	79 (85%)
Wachttijden voordat opgehaald	49 (68%)	45 (58%)
Behulpzaamheid chauffeur	83 (92%)	83 (91%)
Omrijtijden	54 (65%)	59 (58%)
Te bereizen afstand	85 (85%)	88 (81%)
Prijs per rit	96 (93%)	97 (93%)

Rapportcijfer collectief vervoer	6.3 (6.9)	6.3 (6.6)
---	------------------	------------------

Rapportcijfer geboden dienstverlening van individuele Wmo voorzieningen (n.a.v. klanttevredenheidsonderzoek Linkin Business 2011)

Vraag	Tevredenheid Cliënten Wmo 2011	Tevredenheid Cliënten Wmo 2007
Totale indruk geboden dienstverlening van Wmo voorzieningen	6.0	Geen rapportcijfer aanwezig.

Bijlage 3 Prestatie-indicatoren

Indicator	Target	2007	2008	2009	2010	2011
Leefbaarheid en sociale samenhang						
Rapportcijfer voor het woon- en leefklimaat	7,6	7,6				7,0
Tevredenheid over het winkelaanbod	76%	76%				78%
Gewogen gemiddelde tevredenheid voorzieningen	61%	61%				71%
Rangnummer index kindvriendelijke gemeenten Verweij-Jonker	107	304				289
Percentage van minimaal maandelijks gebruik openbaar of collectief vervoer	35%	30%				
Rapportcijfer onderhoud van de openbare ruimte	7,0	6,4				7,0
Aantal delicten	950	954				
Percentage dat zich overdag wel eens onveilig voelt op straat	10%	11%				4,9%
Aantal opgeleverde levensloopbestendige (bestaand en nieuwbouw) woningen	400	-				91
Aantal opgeleverde nieuwbouw starterswoningen (target 2009)	170	-				178
Sociale kwaliteit	35	28				
Sociale binding	60	54				
Dekkingsgraad wijkverenigingen die minimaal jaarlijks gesprek hebben met gemeente	100%	67%				100%
Opgroeien en opvoeden						
Percentage voortijdige schoolverlaters	30%	30%				3,34%
Percentage leerlingen dat VMBO doet	42%	42%				34%
Percentage jongeren	5%	5%				5%
Gemiddeld aantal glazen per alcoholdrinker afgelopen week	10	11,4				> 5
Jongeren die wel eens drugs gebruiken	10	12				20
Jongeren die onvoldoende assertief zijn	8%	10%				
Verwacht binnen 5 jaar alcohol te drinken	20%	24%				
Index op basis van Verweij-Jonker instituut	25%	34%				
Georganiseerd danwel ongeorganiseerd sport	85%	85%				76%
Percentage van de ouders dat weet wat het opvoedingssteunpunt is	90%					36%
Percentage van de ouders dat weet wat het consultatiebureau is	95%					100%
Vrijwilligers en mantelzorg						
Percentage dat vrijwilligerswerk doet	43%	43%				37%
Percentage dat mantelzorg verricht	25%	22%				43%
Volksgezondheid						
Rangorde GGD Hollands Noorden in inspectieonderzoeken	-	-				
Percentage jongeren met overgewicht	6%					
Participatie mensen met een beperking & Zorgplusloket (ZPL)						
Bekendheid ZPL onder doelgroep	90%	-				33%
Percentage cliënten ZPL dat tevreden is over de dienstverlening	-	-				31%
Percentage cliënten dat vanuit ZPL moet worden doorverwezen	-25%	-				
Percentage van de cliënten van het ZPL dat regelmatig gebruik maakt van winkelveorzieningen in Bergen	-	-				
Percentage van de cliënten van het ZPL dat regelmatig gebruik maakt van gemeentelijke voorzieningen in Bergen	-	-				26%
Percentage van de gesubsidieerde activiteiten dat toegankelijk is voor mensen met een fysieke beperking	-	-				
Percentage van de gesubsidieerde activiteiten dat toegankelijk is voor mensen met een geestelijke beperking	-	-				
Eenzaamheid ouderen en mensen met een beperking	-	20%				27%
percentage van de cliënten van het ZPL dat zich regelmatig eenzaam voelt	-20%	-				3%