

Rapport

BURGERPEILING WSJG

Gemeente Bergen (NH)

Mei 2016

COLOFON

Uitgave

I&O Research
Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam
Tel.nr.: 020-3330670

Rapportnummer

2016/concept

Datum

Mei 2016

Opdrachtgever

Gemeente Bergen

Auteurs

Drs. Marion Holzmann
Laurens Klein Kranenburg, MSc

Het overnemen uit deze publicatie is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.



INHOUDSOPGAVE

1. Samenvatting	5
2. Inleiding	8
3. Woon- en leefomgeving	11
3.1 Leefbaarheid.....	11
3.2 Onderhoud en voorzieningen	14
3.3 Inzet op het gebied van leefbaarheid en veiligheid.....	16
4. Relatie burger en gemeente	20
5. Gemeentelijke dienstverlening	24
5.1 Waardering gemeentelijke dienstverlening.....	24
5.2 Aanvraag van producten en diensten	25
5.3 Hostmanship.....	26
5.4 Informatievoorziening	27
6. Zorg en welzijn	30
7. Algemeen beeld	38
Bijlage 1. Stellingen	41



1

HOOFDSTUK

Samenvatting



1. Samenvatting

Bergen (NH) is verantwoordelijk voor veel verschillende taken. Om inzicht te krijgen in de sterke en minder sterke punten van de gemeentelijke prestaties heeft de gemeente in samenwerking met I&O Research een Waarstaatjegemeente onderzoek uitgevoerd. In totaal hebben 780 inwoners de vragenlijst volledig ingevuld. Deze samenvatting behandelt themagewijs de belangrijkste en opvallendste uitkomsten.

Algemeen beeld

De inwoners van Bergen zijn tevreden over de eigen woonbuurt; men vindt het doorgaans prettig wonen in de buurt en geeft hiervoor een rapportcijfer van een 8,1.

Daarnaast is men over het algemeen positief over de inspanningen van de gemeente op de diverse gebieden. Vooral de zorg vanuit de gemeente voor de leefomgeving en de digitale faciliteiten worden gewaardeerd. Deze aspecten scoren vrijwel gelijk aan het landelijk gemiddelde. Het betrekken van inwoners bij beleid scoren het laagst (5,9).

Tabel 1.1

Waardering inspanningen gemeente (rapportcijfer)

	GEMEENTE BERGEN	GEMIDDELDE BENCHMARK
Waardering inspanningen gemeente algemeen	6,3	6,5
Gemeentelijke dienstverlening	6,6	6,7
Digitale faciliteiten	6,7	6,7
Waardering communicatie/voorlichting gemeente	6,6	6,6
Waardering zorg van gemeente voor leefomgeving	6,7	6,7
Inspanningen gemeente om burgers volledig te laten deelnemen aan de maatschappij	6,2	6,3
Waardering betrekken inwoners bij beleid	5,9	6,0

Tevreden over woon- en leefomgeving

Inwoners van Bergen zijn tevreden over hun eigen woonbuurt; de buurtbewoners gaan op een prettige manier met elkaar om, ze voelen zich thuis en veilig en geven zelf aan dat ze niet zo snel weggaan uit de buurt. Men is hierover positiever dan gemiddeld in Nederland. Ook bestaat er relatief veel waardering voor de begaanbaarheid van straten en stoepen, de mate waarin de buurt schoon en heel is. De waardering van het groenonderhoud in Bergen blijft iets achter in vergelijking met de referentiegemeenten.

Men ervaart minder onveiligheidsgevoelens dan gemiddeld in Nederland en de verkeersveiligheid wordt beter gewaardeerd. Het voorzieningenniveau en dan met name het openbaar vervoer is een aandachtspunt, deze scoort relatief laag ten opzichte van het landelijk gemiddelde en de referentiegemeenten.

Inwoners bereid om bij te dragen aan leefbaarheid en veiligheid

Ruim zes op de tien inwoners is bereid om zich in de toekomst in te zetten om de leefbaarheid en veiligheid in de buurt te vergroten. Dit zijn betrokken buurtbewoners die de gemeente kan gebruiken om een bijdrage te leveren. Ook blijkt dat de mate waarin buurtbewoners voor elkaar klaar stonden (in de afgelopen 12 maanden) hoog is (67 procent, vrijwel gelijk aan landelijk). Daarnaast is een ruime meerderheid bereid om burenhulp te verlenen; 10% kan geen burenhulp geven en 5% wil dit niet.

Inspanningen gemeente voor verbeteren leefbaarheid en veiligheid

Aan de inwoners zijn drie stellingen voorgelegd over het verbeteren van de leefbaarheid en veiligheid met hulp van inwoners.

- Een derde is tevreden over de mate waarop de gemeente inwoners bij projecten op het gebied van leefbaarheid en veiligheid betreft. Dit scoort gelijk aan het landelijk gemiddelde.
- Ook is een kwart positief over de mate waarop de gemeente een beroep doet op de buurtbewoners, wat lager is dan het landelijk gemiddelde.
- En 28% over de wijze waarop buurtinitiatieven worden ondersteund, wat lager uitvalt dan de benchmark.

Ten opzichte van andere voorgelegde aspecten worden deze lager gewaardeerd door inwoners. Wel is de tevredenheid in Bergen hoger dan in de referentiegemeenten en in vergelijking met het landelijk gemiddelde. Het blijkt dat deze aspecten een relatief groot effect op het totaaloordeel hebben. Dit betekent dat als deze aspecten nog verder worden verbeterd, dit een positief effect zal hebben op de totaalwaardering van burgers voor Bergen.

Relatie inwoner en overheid positief beoordeeld, maar blijft aandachtspunt

In Bergen is het vertrouwen in het gemeentebestuur lager in vergelijking met landelijk niveau; respectievelijk 20 procent en 27 procent heeft (zeer veel) vertrouwen. In totaal 23 procent van de inwoners van Bergen vinden dat de gemeente haar afspraken nakomt, ten opzichte van 26 procent landelijk. De relatie tussen burger en de gemeente is (net als in veel andere gemeenten) een aandachtspunt en dan met name vanwege de relatief grote invloed dat zij hebben op het totaaloordeel. Als de waardering op deze aspecten toeneemt, zal ook het totaaloordeel hoger uitvallen.

Voldoende voor dienstverlening

Men geeft een ruime voldoende voor de individuele dienstverlening van Bergen (6,7)¹, vergelijkbaar met het landelijk gemiddelde. Zo vond driekwart het aanvragen van een product of dienst gemakkelijk en is een vergelijkbaar aandeel (zeer) tevreden over de juistheid en volledigheid van de ontvangen informatie, de afhandelingstijd en het eindresultaat ('kreeg wat men wilde').

In totaal 61% van de inwoners heeft in de afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente. Deze burgers hebben vooral via de balie contact met de gemeente (67%). Internet (35%) en e-mail (25%) worden minder gebruikt. De digitale faciliteiten van de gemeente worden beoordeeld met een 6,7, gelijk aan het landelijk gemiddelde (6,7).

¹ De individuele dienstverlening heeft betrekking op alle mogelijke vormen van contact.

2

HOOFDSTUK

Inleiding



2. Inleiding

Aanleiding

De gemeenten Bergen (NH), Uitgeest, Castricum en Heiloo (BUCH) zitten momenteel in een proces van het realiseren van een ambtelijke fusie per 1-1-2017. De gemeenten willen graag een gelijke nulmeting om inzicht te krijgen in de kwaliteit van hun dienstverlening, zowel voor de inwoners als voor de ondernemers in de gemeenten. In dat kader hebben de vier gemeenten zowel een Burgerpeiling als een Ondernemerspeiling volgens de standaard van KING (Waarstaatjegemeente.nl) laten uitvoeren. In deze rapportage staan de uitkomsten van de burgerpeiling in de gemeente Bergen centraal.

Door middel van het onderzoek krijgt de gemeente inzicht in de sterke en minder sterke punten van de gemeentelijke prestaties. Bovendien kan de gemeente in de toekomst met herhalingsmetingen trends waarnemen en ontdekken hoe de waardering van inwoners over de gemeente zich ontwikkelt.

De benchmark Waarstaatjegemeente

Voor de benchmark waarstaatjegemeente.nl vraagt KING de openbare gegevens op bij datapartners, zoals het CBS of de KLPD. Maar niet alle gegevens zijn via externe bronnen beschikbaar. Door het uitvoeren van drie onderzoeken, namelijk het zelfonderzoek, een ondernemerspeiling en een burgerpeiling, wordt de benchmark volledig gevuld. In deze rapportage worden de uitkomsten van de burgerpeiling behandeld.

Aan de hand van vier maatschappelijke thema's wordt periodiek gekeken in hoeverre de inwoners tevreden zijn over verschillende aspecten van de gemeente. De maatschappelijke thema's zijn:

- woon- en leefomgeving
- relatie tussen de inwoner en de gemeente
- gemeentelijke dienstverlening
- welzijn en zorg

Uitvoering van het onderzoek

In april 2016 hebben 2.000 inwoners van Bergen (van 18 jaar en ouder) een brief ontvangen met het verzoek deel te nemen aan het onderzoek. Bij de brief zat een schriftelijke vragenlijst en men had ook de gelegenheid om de vragenlijst online in te vullen. Na twee weken ontvingen de inwoners een herinneringsbrief. In totaal hebben 780 inwoners de vragenlijst volledig ingevuld, een respons van 39 procent. Driekwart van de respondenten hebben de vragenlijst schriftelijk ingevuld.

Tabel 2.1

Respons naar kern

	RESPONS	% DIGITAAL
Bergen (inclusief Bergen aan Zee)	332	21%
Egmond (de drie Egmondten)	256	29%
Schoorl (inclusief Groet)	162	24%
Niet bekend	30	3%
GEMEENTE BERGEN	780	24%

Eén van de voorwaarden van 'Waarstaatjegemeente.nl' is een respons van minstens 475. KING stelt een minimale respons in, om de groep respondenten voldoende groot te hebben om betrouwbare uitspraken over te doen. De behaalde respons voor Bergen zit dus ruim boven dit minimum.

Vragenlijst

De benchmark 'Waarstaatjegemeente.nl' werkt met een standaardvragenlijst. Deze vragenlijst is door KING vastgesteld en gevalideerd. De vragenlijst bestaat uit ongeveer 70 stellingen en vragen. Deelnemende gemeenten krijgen wel de kans vragen toe te voegen. De gemeente Bergen heeft ervoor gekozen enkele vragen op te nemen in de vragenlijst over de gemeentelijke dienstverlening en communicatie.

De benchmark Waarstaatjegemeente.nl in ontwikkeling

De benchmark Waarstaatjegemeente.nl bestaat sinds 2007. Sinds 2009 beheert Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten (KING) de benchmark. Omdat de wereld van gemeenten in beweging is, heeft KING in 2014 een nieuwe vragenlijst ontwikkeld die beter aansluit bij de ontwikkelingen waar gemeenten mee te maken hebben. Waar in de oude standaard werd gesproken over burgerrollen, wordt in de WSJG 'nieuwe stijl' gesproken over thema's. Ook is de methode van onderzoek aangepast. Door deze wijzigingen zijn de uitkomsten van de oude en nieuwe standaard niet 1-op-1 vergelijkbaar met elkaar. De resultaten kunnen dus niet naast elkaar gezet worden. Wel kan er gekeken worden wat bijvoorbeeld aandachtspunten (laag scorende aspecten) waren binnen de gemeente met de oude standaard en kijken of dat met de nieuwe standaard nog het geval is.

Analyse

- Op de data is een weging toegepast naar leeftijd. Dit betekent dat de verhoudingen naar leeftijd worden teruggebracht naar de werkelijk bestaande verhouding in de populatie. Onder- en bovenvertegenwoordigde groepen worden dus opgehoogd en verlaagd. Op deze manier zijn de resultaten representatief voor de gehele gemeente.
- De antwoordcategorieën 'weet niet/n.v.t.' zijn (tenzij anders aangegeven) buiten de analyse gehouden. Indien de percentages niet optellen tot 100 procent, is dit het gevolg van afrondingsverschillen.
- We vergelijken de uitkomsten van Bergen waar mogelijk met de landelijke cijfers (gebaseerd op 36 deelnemende gemeenten in 2015) en de uitkomsten van de gemeenten Castricum, Heiloo en Uitgeest. Als de landelijke cijfers niet beschikbaar zijn, staat dit aangegeven met een streepje (-).
- Ook maken we onderscheid naar de drie kernen Bergen, Egmond en Schoorl.
- In elke tabel staat bij de gemiddelde benchmark een 'range'. Dit laat de spreiding zien van de uitkomsten van de 36 deelnemende gemeenten. In het gemiddelde van de landelijke benchmark en de 'range' zijn de uitkomsten van de gemeente Bergen nog niet verwerkt.
- Als de uitkomsten drie tienden of drie procent van elkaar afwijken, wordt er gesproken over een verschil.
- De uitkomsten van het onderzoek zijn gerapporteerd aan KING. KING heeft de resultaten opgenomen in de benchmark en gepubliceerd op de website van 'Waarstaatjegemeente.nl'. Op de website van 'Waarstaatjegemeente.nl' is het mogelijk om vergelijkingen te maken met andere gemeenten en landelijke cijfers.
- In de vragenlijst was het mogelijk voor de respondenten om toelichtingen te geven bij verschillende 'open vragen'. De uitkomsten op deze open vragen zijn verwerkt en aangeleverd in een apart document.

3

HOOFDSTUK

Woon- en leefomgeving



3. Woon- en leefomgeving

3.1 Leefbaarheid

In deze en de volgende hoofdstukken worden de resultaten weergegeven van de burgerpeiling. We vergelijken de uitkomsten van Bergen waar mogelijk met de landelijke cijfers (gebaseerd op 36 deelnemende gemeenten in 2015) en de uitkomsten van de gemeenten Castricum, Heiloo en Uitgeest. Als de landelijke cijfers niet beschikbaar zijn, staat dit aangegeven met een streepje (-). Ook maken we onderscheid naar de drie kernen Bergen, Egmond en Schoorl. De uitkomsten van 'gemeente Bergen' betreffen het gemiddelde van de gemeente zelf.

Prettig wonen in Bergen volgens inwoners

De inwoners van Bergen wonen prettig in de eigen buurt en geven hiervoor een 8,1. Dit is vergelijkbaar met het landelijk gemiddelde. Slechts 5 procent van de inwoners geeft een onvoldoende rapportcijfer (lager dan 6).

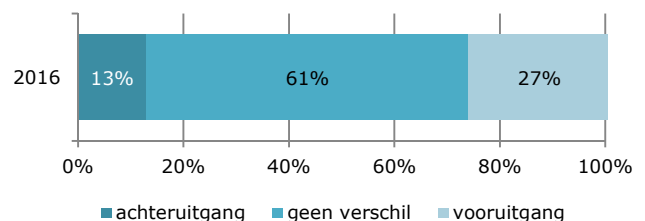
Tabel 3.1

Mate waarin men prettig woont in de buurt (rapportcijfer)²

	RAPPORTCIJFER	% VOLDOENDE
Castricum	8,2	98%
Uitgeest	8,0	97%
Heiloo	8,2	98%
Bergen	8,2	96%
Egmond	8,1	96%
Schoorl	8,1	93%
GEMEENTE BERGEN	8,1	95%
GEM. BENCHMARK	7,9	-
	RANGE: 7,6-8,2	

Figuur 3.1

Ontwikkeling van de buurt afgelopen jaren



Bewoners per saldo positief over ontwikkeling buurt

Zes op de tien inwoners van Bergen vinden dat de eigen woonbuurt de afgelopen jaren niet vooruit of achteruit is gegaan (zie figuur 3.1). Van de inwoners die wel een verandering ervaren, is het aandeel dat de eigen buurt vooruit zag gaan (27%) beduidend groter dan het aandeel dat de eigen buurt achteruit zag gaan (13%). Netto zijn inwoners van Bergen dus positief over de ontwikkeling van de buurt in de afgelopen jaren. Landelijk vindt 18 procent dat hun wijk enigszins of duidelijk vooruit is gegaan tegenover 19 procent die een achteruitgang ervaart.

² In de benchmark is het percentage inwoners dat een voldoende geeft voor deze aspecten niet opgenomen.

Velen zijn gehecht aan buurt

Negen op de tien inwoners van Bergen voelen zich thuis in de eigen buurt. Ook zouden acht op de tien inwoners niet zo snel weggaan en een vergelijkbaar aandeel is van mening dat buurtbewoners prettig met elkaar omgaan. Dit ligt hoger dan gemiddeld in de benchmark. Bijna tweederde van de inwoners vindt dat buurtbewoners altijd voor elkaar klaar staan. Ook dit aspect scoort hoger dan landelijk. Ten opzichte van de referentiegemeente (Castricum, Uitgeest en Heiloo) zijn de scores van Bergen goed vergelijkbaar.

Tabel 3.2

Gehechtheid en sociale cohesie (% (helemaal) mee eens)

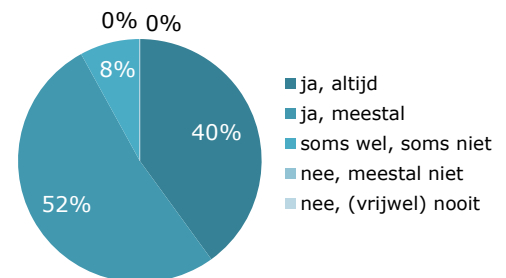
	THUIS VOELEN IN DE BUURT	NIET SNEL WEGGAAN UIT DE BUURT	BUURTBEWONERS GAAN PRETTIG MET ELKAAR OM	BUURTBEWONERS STAAN ALTIJD VOOR ELKAAR KLAAR
Castricum	96%	78%	81%	69%
Uitgeest	93%	77%	83%	68%
Heiloo	94%	80%	82%	63%
Bergen	94%	94%	81%	67%
Egmond	91%	82%	80%	66%
Schoorl	93%	81%	83%	59%
GEMEENTE BERGEN	92%	82%	81%	65%
GEM. BENCHMARK	86% RANGE: 82-95%	74% RANGE: 67-83%	76% RANGE: 70-86%	59% RANGE: 47-75%

Negen op de tien voelen zich meestal of altijd veilig

Negen op de tien inwoners voelen zich meestal of altijd veilig in de eigen woonbuurt. Acht procent ervaart wel eens onveiligheidsgevoelens (landelijk 14 procent). Verkeersonveilige situaties komen frequenter voor; zo maakt de helft van de inwoners van Bergen soms of vaak een dergelijke situatie mee in de eigen woonbuurt (tabel 3.3).

Figuur 3.2

Mate van veilig voelen in de buurt



Tabel 3.3

(Verkeers)onveilige situaties

	VERKEERSONVEILIGE SITUATIES (SOMS/VAAK)	MATE VEILIG VOELEN IN BUURT (MEESTAL/ALTIJD)
Castricum	52%	93%
Uitgeest	52%	88%
Heiloo	47%	93%
Bergen	49%	89%
Egmond	51%	94%
Schoorl	49%	94%
GEMEENTE BERGEN	51%	92%
GEM. BENCHMARK	54% RANGE: 46-62%	86% RANGE: 78-94%

Meerdere inwoners doen suggesties om verkeersonveilige situaties te verbeteren. Vooral snelheidsbeperkende maatregelen en het handhaven en het oplossen van parkeerproblemen wordt genoemd. Een aantal toelichtingen:

- "Verkeer dient zich echt te houden aan maximumsnelheid van 30 km/u. Misschien duidelijker aangeven (is zeer kinderrijke buurt)".
- "Parkeren voor derden en ook wel sommige bewoners is lastig."
- "Verkeersdrempels plaatsen. Er wordt behoorlijk had gereden. De Dirk Klompweg is een sluiproute naar de Nesdijk."
- "Snelheid Herenweg verminderen en graag bloembakken bijhouden. De aangelegde drempels werken negatief, doordat veel verkeer kort van te voren afremt en na de drempel weer veel gas geeft."
- "De verkeerssituatie moet worden aangepakt, er wordt veel te hard gereden."
- "Met name op het gebied van verkeersveiligheid parkeerruimte kan er nog veel gebeuren."
- "Maak verkeersdrempels tegen hard rijden!"
- "Op de Lijtweg dienen drempels te komen. In de buurt rondom zijn drempels, daarom gebruiken sommigen de Lijtweg als racebaan. Graag zo snel mogelijk enkele drempels, dan kunnen kleine kinderen veiliger spelen."
- "Meer optreden bij foutparkeerders, motiveren om in de parkeervakken te parkeren, Anders onoverzichtelijk in verband met kinderen."
- "Meer mogelijkheden om veilig over straat te lopen. Er zijn geen stoepen."
- "Het verkeer rijdt te hard door de 3e Oosterberg waardoor er een zeer onveilige situatie ontstaat op de kruising 3e Oosterberg- Dorus Rijkersplein- Julianastraat. Misschien kan een drempel op die kruising een oplossing zijn."
- "Meer handhaving van 30 km/p.u. door controle van politie."
- "Handhaving (door de politie) van het eenrichtingsverkeer en de maximum snelheid. Met name in het weekend rijden er auto's veel te hard in de verkeerde richting. Hebben dan zeer waarschijnlijk (te) veel gedronken in Nieuw Hestert."

Bijna een kwart van de inwoners ervaart weleens overlast van buurtbewoners

In de gemeente Bergen ervaart 76 procent van de inwoners weinig tot geen overlast van hun buurtbewoners. Achttien procent ervaart wel eens overlast en zes procent ervaart (heel) veel overlast van buurtbewoners. Bij de overige deelnemende gemeenten aan de benchmark is dit laatste cijfer ook gemiddeld 6 procent.

Tabel 3.4

Mate van overlast (% (heel) veel)

	%
Castricum	6%
Uitgeest	6%
Heiloo	4%
Bergen	7%
Egmond	5%
Schoorl	6%
GEMEENTE BERGEN	6%
GEM. BENCHMARK	6% RANGE: 2-9%

Mate ervaren overlast buurtbewoners:

- (heel) veel overlast (6%)
- niet veel/niet weinig (18%)
- weinig/geen overlast (76%)

3.2 Onderhoud en voorzieningen

Tevredenheid over onderhoud blijft (licht) achter bij referentiegemeenten

Ruim acht op de tien inwoners van Bergen vinden dat er vrijwel geen dingen kapot zijn in de buurt. Ook over de netheid van de buurt en de begaanbaarheid van straten, paden en trottoirs is een ruime meerderheid tevreden. Hierop scoort Bergen beter dan de landelijke benchmark. Wel is de tevredenheid over het onderhoud van de buurt in de referentiegemeenten gemiddeld hoger. Met name het onderhoud van perken en plantsoenen blijft achter. Vooral inwoners van Egmond zijn hierover ontevreden.

Tabel 3.5

Beoordeling onderhoud buurt (% (helemaal) mee eens met de stelling)

	PERKEN EN PLANTSOENEN ZIJN GOED ONDERHOUDEN	STRATEN, PADEN EN TROTTOIRS ZIJN GOED BEGAANBAAR	WEINIG TOT GEEN DINGEN KAPOT IN DE BUURT	BUURT IS SCHOON
Castricum	76%	73%	92%	85%
Uitgeest	76%	70%	86%	75%
Heiloo	66%	74%	88%	83%
Bergen	69%	74%	87%	79%
Egmond	44%	67%	78%	63%
Schoorl	70%	66%	82%	79%
GEMEENTE BERGEN	60%	69%	83%	73%
GEM. BENCHMARK	61% RANGE: 41-79%	66% RANGE: 48-77%	78% RANGE: 68-90%	66% RANGE: 51 – 84%

Inwoners hebben verschillende ideeën om de buurt te verbeteren. De suggesties hebben onder andere betrekking op ongelijke stoepen, het groenonderhoud, kwaliteit van het wegdek, de aanwezigheid van straatverlichting en het vergroten van het aantal parkeerplaatsen. Enkele reacties van buurtbewoners:

- “Perken en bloembakken opknappen. De te grote bomen zorgen voor overlast van bladeren en kunnen beter vervangen worden door een kleinere en bloeiende soort”.
- “Er moet meer en betere straatverlichting komen.”
- “Openbaar verlichting is summier. Te te ver uit elkaar zijn de lantaarnpalen geplaatst en geven weinig licht, LED lampen zijn neerwaarts gericht i.p.v. rondstralen. Tevens zijn de LED kleuren blauwachtig. Licht geeft een onveilig gevoel. Kleur 2700 is beter.”
- “Zorg voor meer parkeerplaatsen”.
- “De parkeergelegenheid is zorgwekkend, trottoirs, plantsoenen hebben achterstallig onderhoud.”
- “Het groen-onderhoud is beneden peil.”
- “Het onkruid beter bestrijden bij dorpskern de Brink en het groen in parkjes beter bijhouden. De struiken worden huizenhoog.”
- “Stoepen worden niet grasvrij gemaakt. Ze zitten vol met onkruid en gras.”
- “Tegels en steentjes van stoepen liggen vaak ongelijk.”
- “Zakjes voor hondenpoep aanbieden. Zodat hondenbezitters de poep kunnen opruimen. Er ligt zoveel poep op de stoep en gras. Heel onprettig als er kindjes spelen. Ook voor de deur zelfs!”

Tevredenheid over groenvoorzieningen en parkeergelegenheid in Egmond lager

De inwoners is gevraagd naar hun mening over de aanwezigheid van voorzieningen in hun omgeving. De beoordeling van inwoners van Bergen blijft licht achter bij de landelijke benchmark en de scores van de referentiegemeenten, al geldt voor de meeste aspecten dat een ruime meerderheid hierover tevreden is. Zo is 77 procent tevreden over de nabijheid van winkels voor dagelijkse boodschappen, tegen 83 procent landelijk. Op kernniveau valt op dat men in Egmond minder tevreden is over de aanwezigheid van (voldoende) groen en parkeergelegenheid.

Tabel 3.6

Beoordeling aanwezigheid voorzieningen (% (helemaal) mee eens)

	IN DE BUURT IS VOLDOENDE GROEN	IN DE BUURT IS VOLDOENDE PARKEERGELEGENHEID	WINKELS VOOR DAGELIJKSE BOODSCHAPPEN ZIJN VOLDOENDE DICHTBIJ	BASISONDERWIJS IS VOLDOENDE DICHTBIJ
Castricum	85%	62%	90%	92%
Uitgeest	78%	54%	86%	95%
Heiloo	85%	64%	92%	93%
Bergen	91%	67%	78%	83%
Egmond	67%	47%	75%	92%
Schoorl	90%	57%	79%	89%
GEMEENTE BERGEN	82%	57%	77%	88%
GEM. BENCHMARK	85% RANGE: 67-93%	60% RANGE: 51-71%	83% RANGE: 65-94%	92% RANGE: 80-96%

Meeste waardering voor gezondheids- en zorgvoorzieningen

Driekwart van de inwoners is tevreden over de gezondheids- en zorgvoorzieningen in de gemeente. Bij zorgvoorzieningen gaat het onder meer over de huisartsenpost, het consultatiebureau en verzorgingstehuizen. In de landelijke benchmark is de tevredenheid hoger (82%). Dit geldt ook voor de waardering voor andere typen voorzieningen: zo is de helft van de inwoners van Bergen tevreden over het openbaar vervoer, tegen 69 procent landelijk. Ook in de referentiegemeenten is de waardering voor het aanbod van voorzieningen groter, met name waar het gaat om speelvoorzieningen voor kinderen tot 12 jaar, sportvoorzieningen en openbaar vervoer.

Tabel 3.7

Waardering aanbod voorzieningen (% (zeer) tevreden)

	GEZONDHEIDS- EN ZORGVOORZIENINGEN	WELZIJNSVOORZIENINGEN	SPEELVOORZIENINGEN VOOR KINDEREN TOT 12 JAAR	SPORTVOORZIENINGEN	OPENBAAR VERVOER
Castricum	85%	57%	67%	86%	65%
Uitgeest	88%	64%	68%	85%	80%
Heiloo	86%	63%	68%	88%	71%
Bergen	85%	61%	59%	74%	54%
Egmond	66%	52%	51%	53%	44%
Schoorl	73%	53%	59%	66%	53%
GEMEENTE BERGEN	76%	56%	56%	64%	50%
GEM. BENCHMARK	82% RANGE: 67-92%	59% RANGE: 43-80%	63% RANGE: 49-77%	72% RANGE: 58-88%	69% RANGE: 44-86%

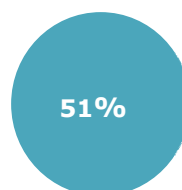
Sommige inwoners geven een toelichting op het voorzieningenniveau.

- "Ik wil winkels, openbaar vervoer en een pinautomaat terug."
- "Benut het stukje Egmond bij de slotkapel ten behoeve van inwoners Egmond en voor toerisme. Leuke winkeltjes met streekproducten. Mooi grand café. Geef het echte publiciteit. Waarom kan Kranenburg wel en de Slotkapel niet iets worden in Egmond? Leuke uitgaansgelegenheden voor de jeugd. Iets wat trendy is en niet zoals het huidige Rode Hert en Het Slotje."
- "Zwembad weg, mortuarium weg, wat volgt?"
- "Zorg voor voldoende (meer) parkeerplaatsen en zorg voor handhaving op alle vlakken. Verder wordt iets ruimdenkender voor wat betreft recreatiewoningen en toerisme."
- "Meer woonvoorzieningen ouderen en jongeren."
- "Parkeergeld heffen! Ook in Bergen aan Zee."
- "Vermindering van faciliteiten baart zorgen. Zeker voor een kustdorp dat afhankelijk is van toerisme."
- "Woningen beschikbaar maken voor jongeren met een modaal inkomen."
- "Het ondersteunen van lokale voorzieningen op het gebied van sport en beweging. Dat is goed voor de mentale en fysieke aspecten. Verstevt de onderlinge, maatschappelijke contacten. En helpt ook de jeugd in het gareel te houden."
- "Zorg voor busvervoer vanuit en naar Alkmaar tot laat in de avond. En ook voor een zwembad in de buurt. Niet voor toeristen, maar voor kinderen en volwassenen om baantjes te trekken."
- "Beter openbaar vervoer na 6 uur en voor 12 uur in het weekend."

3.3 Inzet op het gebied van leefbaarheid en veiligheid

Inwoners Bergen gematigd positief over rol gemeente

De helft van de inwoners vindt dat er voldoende wordt gedaan aan de leefbaarheid en veiligheid in de buurt. Ruim een derde heeft hier geen uitgesproken mening over en 14 procent vindt dat er onvoldoende wordt gedaan op dit gebied. De rol van de gemeente waardeert men gemiddeld met een rapportcijfer 6,7 (tabel 3.9). De waardering voor de rol van de gemeente is daarmee gelijk aan het landelijk gemiddelde, maar lager dan in Castricum, Uitgeest en Heiloo.



van de inwoners van Bergen vindt dat er voldoende wordt gedaan aan de leefbaarheid en veiligheid in de buurt

Tabel 3.8

Wordt voldoende gedaan aan leefbaarheid en veiligheid (% (zeer) tevreden)

	%
Castricum	55%
Uitgeest	53%
Heiloo	58%
Bergen	59%
Egmond	38%
Schoorl	55%
GEMEENTE BERGEN	51%
GEM. BENCHMARK	49% RANGE: 36-60%

Tabel 3.9

Waardering zorg van gemeente voor leefomgeving (rapportcijfer)³

	RAPPORTCIJFER	% VOLDOENDE
Castricum	7,0	89%
Uitgeest	7,0	89%
Heiloo	7,1	91%
Bergen	7,0	90%
Egmond	6,1	73%
Schoorl	6,8	83%
GEMEENTE BERGEN	6,7	82%
GEM. BENCHMARK	6,7 RANGE: 6,2-7,2	-

³ In de benchmark is het percentage inwoners dat een voldoende geeft voor dit aspect niet opgenomen.

Ondersteuning voor buurtinitiatieven kan beter

Een derde van de inwoners van Bergen is van mening dat de gemeente de buurt voldoende betreft bij de aanpak van leefbaarheid en veiligheid. Deze score is in lijn met de gemiddelde benchmark. Bij de overige twee stellingen ligt de waardering onder het gemiddelde van de landelijke benchmark. Zo vindt 28 procent dat de gemeente voldoende ondersteuning biedt aan buurtinitiatieven op het gebied van leefbaarheid en veiligheid, tegen 34 procent landelijk (tabel 3.10). Als we een vergelijking maken met de referentiegemeenten is het beeld als volgt: Bergen wordt ongeveer hetzelfde beoordeeld als Castricum, terwijl Heiloo en met name Uitgeest beter scoren. Niettemin is er ook een grote groep inwoners (tussen 36 en 46 procent) die het eens noch oneens is met de stellingen over de inspanningen van de gemeente op het gebied van leefbaarheid en veiligheid.

Tabel 3.10

Beoordeling inzet gemeente (% (helemaal) mee eens)

DE GEMEENTE...	BETREKT BUURT VOLDOENDE BIJ AANPAK LEEFBAARHEID EN VEILIGHEID	DOET BEROEP OP BUURTBEWONERS VOOR BIJDRAGE LEEFBAARHEID EN VEILIGHEID	ONDERSTEUNT BUURTINITIATIEVEN LEEFBAARHEID EN VEILIGHEID VOLDOENDE
Castricum	31%	26%	26%
Uitgeest	41%	38%	37%
Heiloo	32%	31%	29%
Bergen	38%	29%	36%
Egmond	25%	23%	21%
Schoorl	37%	24%	31%
GEMEENTE BERGEN	33%	25%	28%
GEM. BENCHMARK	33% RANGE: 18-45%	36% RANGE: 17-54%	34% RANGE: 12-58%

Meerdere inwoners reageren op de inspanningen van de gemeente om inwoners te betrekken bij plannen en projecten. Men wil dat de gemeente meer op de hoogte moet zijn van wat er speelt in de buurt door rechtstreeks met burgers in contact te treden. Inwoners hebben daarnaast behoefte aan meer inspraak en willen graag meedenken. Als er inspraak is geweest, is het voor inwoners van belang dat zij op de hoogte worden gehouden van het vervolg en dat er daadwerkelijk iets met hun inbreng wordt gedaan. Een aantal reacties:

- "Meer meedenken met wat bewoners echt willen en/of bezighoudt".
- "Ga naast de burgers staan i.p.v. erboven".
- "De gemeente zou voordat zij plannen lanceert, eerst draagvlak onder haar inwoners kunnen creëren. Daartoe dient de gemeente zich kwetsbaar op te stellen."
- "Er wordt wel geluisterd naar wat er gezegd wordt, maar de burger merkt keer op keer dat er niets mee wordt gedaan uiteindelijk."
- "Beter communiceren met bewoners en niet altijd met werkgroepen e.d."
- "Rechtvaardigheid. De een mag bouwen en kappen wat hij wil, de ander mag niets."
- "Luister naar de inwoners. Nu worden alle burger initiatieven wel aangehoord, maar vervolgens onder tafel geveegd. Zelfs naar buurtcommissies wordt niet geluisterd."

Bijna tweederde van de inwoners ziet mogelijk een rol voor zichzelf

Ook de inwoners zelf willen een bijdrage leveren aan de aanpak van leefbaarheid en veiligheid in de eigen woonbuurt. Zo heeft 50 procent van de inwoners zich hier in de afgelopen twaalf maanden actief mee beziggehouden (landelijk: 30 procent), van wie de meesten dit in de toekomst willen voortzetten. Ook onder degenen die in het afgelopen jaar nog niets hebben gedaan, bestaat bereidheid om te helpen om de leefbaarheid en veiligheid te vergroten (24 procent). Dit betekent dat voor de toekomst een draagvlak bestaat van 63 procent onder de inwoners.

Tabel 3.11

(Potentieel) eigen bijdrage leveren aan de leefbaarheid en veiligheid in de buurt⁴

	CASTRICUM	HEILOO	UITGEEST	BERGEN
Actief ingezet in verleden, in toekomst (misschien) inzetten	36%	39%	36%	39%
Actief ingezet in verleden, in toekomst niet inzetten	10%	9%	11%	11%
Niet actief ingezet in verleden, maar in toekomst (misschien) inzetten	23%	24%	22%	24%
Niet actief ingezet in verleden en in toekomst niet inzetten	31%	28%	31%	25%

⁴ Er is geen landelijk gemiddelde voor deze uitkomsten beschikbaar.

4

HOOFDSTUK

Relatie burger en gemeente



4. Relatie burger en gemeente

Relatief weinig vertrouwen in gemeentebestuur

Twee op de tien inwoners van Bergen hebben (heel) veel vertrouwen in de wijze waarop de gemeente wordt bestuurd. Dit is lager dan in de landelijke benchmark (27%) en de referentiegemeenten Uitgeest en Heiloo. Ruim de helft van de inwoners heeft hier geen uitgesproken mening over en bij 28 procent bestaat weinig tot geen vertrouwen. In De kern Egmond is het vertrouwen het laagst.

Tabel 4.1

Mate vertrouwen in de manier waarop gemeente wordt bestuurd (% (heel) veel vertrouwen)

	%
Castricum	12%
Uitgeest	27%
Heiloo	38%
Bergen	25%
Egmond	14%
Schoorl	22%
GEMEENTE BERGEN	20%
GEM. BENCHMARK	27% RANGE: 7-51%

Mate vertrouwen in de manier waarop gemeente wordt bestuurd:

- (heel) veel vertrouwen (20%)
- neutraal (52%)
- weinig/geen vertrouwen (28%)

Beoordeling gemeente blijft achter bij landelijke benchmark

In Bergen vindt 28 procent van de inwoners dat de gemeente voldoende toezicht houdt op het naleven van de regels. Dit is iets lager dan in Heiloo en Uitgeest. Voor wat betreft de mate waarin de gemeente zich flexibel opstelt en doet wat ze zegt, oordeelt men in Bergen minder positief dan landelijk. Zo is 23 procent van mening dat de gemeente haar afspraken nakomt (landelijk: 26 procent). Van de drie kernen is men in Egmond het minst positief over de opstelling van de gemeente.

Tabel 4.2

Beoordeling gemeente (% (helemaal) mee eens)

DE GEMEENTE...	DOET WAT ZE ZEGT	HOUDT VOLDOENDE TOEZICHT OP HET NALEVEN VAN REGELS	STELT ZICH FLEXIBEL OP ALS DAT NODIG IS
Castricum	17%	24%	20%
Uitgeest	25%	34%	25%
Heiloo	35%	42%	29%
Bergen	30%	33%	24%
Egmond	17%	22%	15%
Schoorl	21%	29%	18%
GEMEENTE BERGEN	23%	28%	19%
GEM. BENCHMARK	26% RANGE: 14-44%	30% RANGE: 19-47%	24% RANGE: 10-43%

Waardering voor betrekken inwoners bij beleid scoort krappe voldoende

Inwoners kunnen op verschillende momenten betrokken worden bij gemeentelijke plannen; zoals bij het bedenken van een plan of bij de uitvoering. De inwoners van Bergen waarderen de wijze waarop de gemeente de burgers en organisaties betreft bij (de uitvoering van) het beleid met een 5,9. Tweeëndertig procent geeft de gemeente een onvoldoende hiervoor. Het rapportcijfer is vergelijkbaar met het landelijke cijfer, maar lager dan in Uitgeest en Heiloo. Inwoners van Egmond zijn van alle kernen het minst tevreden en geven een krappe voldoende (5,6). Uit de prioriteitenmatrix (zie pagina 37) blijkt dat deze aspecten veel invloed hebben op de totaalwaardering voor de gemeente.

Tabel 4.3

Waardering betrekken inwoners bij beleid (rapportcijfer)⁵

	RAPPORTCIJFER	% VOLDOENDE
Castricum	5,8	63%
Uitgeest	6,2	77%
Heiloo	6,2	75%
Bergen	6,1	72%
Egmond	5,6	64%
Schoorl	6,1	69%
GEMEENTE BERGEN	5,9	68%
GEM. BENCHMARK	6,0 RANGE: 5,3-6,7	-

Gemengd beeld ten aanzien van mogelijkheden participatie

In totaal vindt een kwart van de inwoners dat de gemeente voldoende luistert naar haar inwoners. Dit is beduidend lager dan de landelijke benchmark (31%). Daar staat tegenover dat inwoners van de gemeente Bergen positiever oordelen dan landelijk over de mate waarin de gemeente burgers betreft bij haar plannen, activiteiten en voorzieningen. Er is daarbij een aanzienlijk verschil tussen de kernen Bergen en Schoorl enerzijds en Egmond anderzijds. Dat geldt ook voor het derde aspect ('Burgers en organisaties krijgen voldoende ruimte om ideeën en initiatieven te realiseren'). Op gemeenteniveau is het aandeel tevreden inwoners op dit aspect lager dan in de landelijke benchmark.

Tabel 4.4

Beoordeling betrekken burgers en faciliteren participatie (% (helemaal) mee eens)

	GEMEENTE LUISTERT NAAR MENING BURGERS	GEMEENTE BETREKT BURGERS VOLDOENDE BIJ HAAR PLANNEN, ACTIVITEITEN EN VOORZIENINGEN	BURGERS EN ORGANISATIES KRIJGEN VOLDOENDE RUIMTE OM IDEEËN EN INITIATIEVEN TE REALISEREN
Castricum	25%	33%	28%
Uitgeest	33%	40%	40%
Heiloo	35%	40%	35%
Bergen	31%	44%	34%
Egmond	19%	31%	27%
Schoorl	26%	44%	37%
GEMEENTE BERGEN	25%	39%	31%
GEM. BENCHMARK	31% RANGE: 12-48%	36% RANGE: 19-53%	36% RANGE: 18-57%

⁵ In de benchmark is het percentage inwoners dat een voldoende geeft voor dit aspect niet opgenomen.

Uit de toelichtingen blijkt dat de inwoners willen dat de gemeente meer luistert naar haar inwoners om te horen wat er speelt in de samenleving en zodat zij kunnen meedenken in de gemeentelijke planning. Niet iedereen voelt zich serieus genomen. Een aantal reacties:

- "De bewoners meer proactief bij initiatieven en beleid betrekken."
- "Er wordt wel geluisterd naar wat er gezegd wordt, maar de burger merkt keer op keer dat er niets mee wordt gedaan uiteindelijk."
- "Luisteren naar de bewoners en iets proberen te doen met hun ideeën."
- "Luisteren naar de bewoners en ze niet het idee geven dat ze inspraak hebben terwijl de gemeente toch doet wat ze zelf wil."
- "Eerder en van tevoren relevante groepen rond mogelijke beslissingen erbij betrekken."
- "Luisteren naar bewoners! "Het grootste gedeelte van de raad woont niet in Bergen en hebben geen benadering met het dorp en denken dan te weten wat goed is voor Bergen? Bergen gaat steeds meer op Almere lijken."
- "Inwoners in een vroeger stadium betrekken bij bouwplannen."
- "Bewoners meer pro-actief bij initiatieven en beleid betrekken."
- "Participatie bewoners serieus nemen en echt luisteren. Wat er leeft. Bewoners en buurtverenigingen moeten meer serieus genomen worden in overlegsituaties."

5

HOOFDSTUK

Gemeentelijke dienstverlening



5. Gemeentelijke dienstverlening

5.1 Waardering gemeentelijke dienstverlening

Zes op de tien contact met de gemeente

Zes op de tien inwoners (61%) hebben in de afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente in verband met een product, dienst, vraag of probleem. Als men contact heeft gehad met de gemeente, gaat het in ruim de helft van de gevallen om maximaal twee contactmomenten. Het contact verloopt voornamelijk via de balie in het gemeentehuis, op afstand gevolgd door telefonisch contact en contact via de website.

Ruime voldoende voor gemeentelijke dienstverlening

De inwoners waarderen de dienstverlening gemiddeld met een 6,6, dat vergelijkbaar is met het landelijke gemiddelde (6,7). Zestien procent geeft de gemeente hiervoor een onvoldoende. De digitale faciliteiten van de gemeente krijgen een 6,7, op hetzelfde niveau als de landelijke benchmark.

Aantal keer contact in afgelopen twaalf maanden:

- 1 keer (26%)
- 2 keer (31%)
- 3 keer (17%)
- 4 keer of vaker (26%)

Wijze contact (meerdere antwoorden mogelijk):

- balie (67%)
- telefonisch (40%)
- internetwebsite (33%)
- e-mail (25%)
- overig persoonlijk contact (19%)
- schriftelijk (13%)
- sociale media (1%)

Tabel 5.1

Waardering gemeentelijke dienstverlening (rapportcijfer)⁶

	DIENSTVERLENING		DIGITALE FACILITEITEN	
	Rapportcijfer	% voldoende	Rapportcijfer	% voldoende
Castricum	6,7	88%	6,6	84%
Uitgeest	6,8	90%	6,6	86%
Heiloo	7,1	95%	6,9	89%
Bergen	6,9	90%	7,0	88%
Egmond	6,4	78%	6,4	81%
Schoorl	6,6	85%	6,8	89%
GEMEENTE BERGEN	6,6	84%	6,7	86%
GEM. BENCHMARK	6,7 RANGE: 6,2-7,2	-	6,7 RANGE: 5,9-7,1	-

⁶ In de benchmark is het percentage inwoners dat een voldoende geeft voor deze aspecten niet opgenomen.

Verschillende inwoners geven suggesties om de gemeentelijke dienstverlening te verbeteren. Deze reacties gaan met name om de openingstijden, de bereikbaarheid van het gemeentehuis en een actuele en gebruiksvriendelijke website. Een greep uit de genoemde suggesties:

- "Gemeentezaken op centraal punt in eigen gemeente."
- "Het digitale loket werkt slecht het zit vol doorverwijzingen en komt uiteindelijk in een cirkel uit waardoor de gezochte info niet te vinden is."
- "Het proces van het aanvragen van een paspoort/rijbewijs verloopt prima, maar soms wat te lang. De openingstijden zijn verkort, dus vraagt om meer vooronderzoek van de bewoner zelf."
- "Ik heb een paar keer een uitdraai willen maken via de website. Uiteindelijk niet gelukt omdat twee keer de website niet goed werkte. Aan de balie kreeg ik alles wat ik moet hebben. Ik heb twee keer aangegeven dat er iets fout was met de site."
- "Ruimere openingstijden en betere bereikbaarheid."
- "Een aanspreekpersoon/punt die je kunt mailen om dingen te melden zodat he sneller opgelost kan worden. Of een inloop spreekuur om punten te bespreken."
- "Afspraken afronden, terugkoppelen of je ook na afloop tevreden bent met het antwoord."
- "De gemeente zou kunnen overwegen voor alle bewoners een digitale nieuwsbrief in het leven te roepen, waarin met een vaste frequentie wetenswaardigheden m.b.t. de gemeente gepubliceerd worden. Voor die bewoners, die niet over een emailaccount beschikken zou een andere verschijningsvorm gekozen moeten worden."
- "Jammer dat het gemeentehuis vooral de ouderen slecht bereikbaar is als ze afhankelijk zijn van openbaar vervoer!"
- "Men moet niet alles via het internet willen afhandelen. Een baliemedewerker heeft duidelijke meerwaarde! En de openingstijden verruimen!"

5.2 Aanvraag van producten en diensten

Beoordeling aanvraagproces in lijn met benchmark

Op alle vijf aspecten die betrekking hebben op het aanvragen van een product of dienst is de tevredenheid in de gemeente Bergen in lijn met de landelijke benchmark. Zo vond driekwart het aanvragen van een product of dienst gemakkelijk en is een vergelijkbaar aandeel (zeer) tevreden over de juistheid en volledigheid van de ontvangen informatie, de afhandelingstijd en het eindresultaat ('kreeg wat men wilde'). Ten slotte vindt tweederde dat de informatie over het verloop van de afhandeling voldoende was.

Tabel 5.2

Beoordeling proces van aanvraag (% (helemaal) mee eens)

	AANVRAGEN PRODUCT/DIENST MAKKELIJK	ONTVANGEN/BESCHIK- BARE INFORMATIE WAS JUIST EN VOLLEDIG	AFHANDELINGS- TIJD WAS ACCEPTABEL	INFORMATIE OVER VERLOOP AFHANDELING VOLDOENDE	KREEG WAT MEN WILDE
Castricum	79%	75%	71%	67%	77%
Uitgeest	81%	79%	73%	70%	79%
Heiloo	84%	83%	83%	76%	81%
Bergen	77%	78%	79%	72%	77%
Egmond	74%	72%	69%	64%	72%
Schoorl	76%	72%	71%	62%	72%
GEMEENTE BERGEN	75%	74%	74%	67%	74%
GEM. BENCHMARK	77% RANGE:59-89%	74% RANGE:67-82%	73% RANGE: 61-82%	67% RANGE:57-79%	75% RANGE:69-83%

5.3 Hostmanship

Het handelen van medewerkers speelt een belangrijke rol bij de dienstverlening aan inwoners. Juist de menselijke (hostmanship) kant van gemeentelijke dienstverlening kan bijdragen aan hogere tevredenheid onder burgers. Hostmanship uit zich onder andere in het willen dienen, verantwoordelijkheid tonen, het echt willen oplossen van een probleem, het geheel zien, dialoog aangaan in plaats van debat, deskundigheid en inlevingsvermogen. Over het algemeen hebben de medewerkers van de gemeente bij de meerderheid van de inwoners van Bergen een positieve indruk achtergelaten.

Acht op de tien inwoners zijn het eens met de stelling dat de medewerker zelf de vraag zo goed mogelijk heeft beantwoord. Verder is driekwart van mening dat de medewerker zich verantwoordelijk toonde om tot een oplossing te komen en voldoende deskundig was. Ook troffen (ruim) zes van de tien inwoners een medewerker die de ruimte bood om mee te denken en zich kon inleven. En de helft werd aangenaam verrast met de verleende service (tabel 5.3). Op dit laatste aspect is er ruimte voor verbetering; de ervaring van de klant/burger kan hiermee worden overtroffen.

Tabel 5.3

Beoordeling medewerkers (% (zeer) eens) ⁷

DE MEDEWERKER ...	TOONDE ZICH VERANTWOORDELIJK OM DAADWERKELIJK TOT EEN OPLOSSING TE KOMEN	HEEFT ZELF MIJN VRAAG ZO GOED MOGELIJK BEANTWOORD	WAS VOLDOENDE DESKUNDIG	KON ZICH GOED INLEVEN	BOOD DE RUIMTE OM MEE TE DENKEN	VERRASTE MIJ AANGENAAM MET DE VERLENDE SERVICE
Castricum	76%	81%	77%	68%	62%	41%
Uitgeest	75%	77%	75%	68%	63%	46%
Heiloo	80%	82%	84%	75%	69%	51%
Bergen	82%	83%	81%	74%	67%	53%
Egmond	69%	76%	69%	62%	58%	43%
Schoorl	74%	76%	71%	68%	63%	50%
GEMEENTE BERGEN	76%	80%	74%	68%	62%	49%
GEM. BENCHMARK	-	-	-	-	-	-

⁷ De landelijke cijfers zijn niet beschikbaar.

5.4 Informatievoorziening

Driekwart van de inwoners vindt probleemloos gemeentelijke informatie

In totaal vindt 76 procent van de inwoners van Bergen dat zij gemakkelijk aan gemeentelijke informatie kunnen komen, 18 procent heeft geen uitgesproken mening en vijf procent heeft hier moeite mee. De beoordeling op dit aspect past in het beeld van de landelijke benchmark en de referentiegemeenten. Ook is men goed te spreken over het taalgebruik; 62 procent is hierover tevreden en acht procent ontevreden. De waardering komt overeen met de landelijke benchmark, maar is lager dan in Heiloo (71%). Inwoners waarderen de communicatie vanuit de gemeente gemiddeld met een 6,6, overeenkomstig het landelijke cijfer. Achttien procent geeft een 5 of lager.

Tabel 5.4

Waardering communicatie/voorlichting gemeente⁸

	KAN GEMAKKELIJK AAN GEMEENTELIJKE INFORMATIE KOMEN	DE GEMEENTE GEBRUIKT HELDERE TAAL	WAARDERING COMMUNICATIE/VOORLICHTING GEMEENTE	
	% (helemaal) mee eens	% (helemaal) mee eens	Rapportcijfer	% voldoende
Castricum	73%	62%	6,5	84%
Uitgeest	75%	66%	6,7	87%
Heiloo	79%	71%	6,9	91%
Bergen	78%	64%	6,8	85%
Egmond	72%	59%	6,4	79%
Schoorl	79%	67%	6,6	85%
GEMEENTE BERGEN	76%	62%	6,6	82%
GEM. BENCHMARK	76% RANGE: 63-88%	61% RANGE: 49-71%	6.6 RANGE: 6,2-7,1	-

Zoeken van gemeentelijke informatie

Afhankelijk van het soort onderwerp hebben inwoners hun voorkeur voor een bepaald kanaal. Zo zoekt men informatie over de publieksdienstverlening het liefst zelf op de gemeentelijke website. Vier op de tien inwoners van Bergen leest dit graag in een folder, brief of email en 29 procent vindt de krant het meest geschikt.

Tabel 5.5

Informatie over publieksdienstverlening⁹ (maximaal twee antwoorden mogelijk)

	CASTRICUM	UITGEEST	HEILOO	BERGEN
zelf opzoeken gemeentelijke website	67%	67%	63%	60%
lezen in folder, brief of email	35%	32%	38%	39%
lezen in krant	33%	26%	31%	29%
ontvangen via mijnoverheid.nl	9%	9%	10%	10%
lezen op social media	5%	7%	4%	4%
uitgelegd in filmpje	3%	4%	3%	2%
anders	3%	3%	3%	4%

⁸ In de benchmark is het percentage inwoners dat een voldoende geeft voor de communicatie niet opgenomen.

⁹ Deze vraag maakt geen deel uit van de benchmark. Er zijn dan ook geen landelijke cijfers beschikbaar.

Voor informatie over de directe leefomgeving is een folder, brief of email het meest bruikbaar, aldus de inwoners. Vier op de tien lezen dit het liefst in de krant en een kwart kiest voor de gemeentelijke website.

Tabel 5.6

Informatie over directe leefomgeving¹⁰ (maximaal twee antwoorden mogelijk)

	CASTRICUM	UITGEEST	HEILOO	BERGEN
lezen in folder, brief of email	70%	75%	70%	70%
lezen in krant	41%	35%	40%	41%
zelf opzoeken gemeentelijke website	22%	22%	23%	24%
aangekondigd op social media	11%	14%	11%	9%
ontvangen in bijeenkomsten	10%	6%	9%	9%
uitgelegd in filmpje	1%	1%	1%	1%
anders	3%	2%	2%	3%

Als de gemeente de mening van inwoners wil weten over een bepaalde kwestie, dan wensen de inwoners van Bergen dit vooral te doen via een schriftelijke enquête, gevolgd door een bijeenkomst of een poll op internet.

Tabel 5.7

Voorkeur als gemeente mening wil weten over bepaalde kwestie¹¹ (maximaal twee antwoorden mogelijk)

	CASTRICUM	UITGEEST	HEILOO	BERGEN
schriftelijke enquête	51%	54%	54%	55%
poll op internet	26%	29%	28%	21%
vragenlijst online burgerpanel	22%	22%	21%	18%
bijeenkomst	21%	19%	23%	29%
werkbezoek/ buurtbezoek/schouw	14%	14%	11%	17%
referendum/volksraadpleging	9%	11%	11%	9%
discussie sociale media	6%	5%	5%	3%
werkgroep	4%	3%	2%	4%
anders	4%	3%	4%	4%

¹⁰ Deze vraag maakt geen deel uit van de benchmark. Er zijn dan ook geen landelijke cijfers beschikbaar.

¹¹ Deze vraag maakt geen deel uit van de benchmark. Er zijn dan ook geen landelijke cijfers beschikbaar.

6

HOOFDSTUK

Zorg en welzijn



6. Zorg en welzijn

Ruime voldoende voor eigen gezondheid

Gemiddeld waarderen inwoners de eigen gezondheid met een rapportcijfer van een 7,6. Acht procent van de inwoners geeft een rapportcijfer van een vijf of lager. Hoe inwoners van Bergen de eigen gezondheid beoordelen, bevindt zich iets onder het gemiddelde van de benchmarkgemeenten (tabel 6.1).

Tabel 6.1

Beoordeling eigen gezondheid¹²

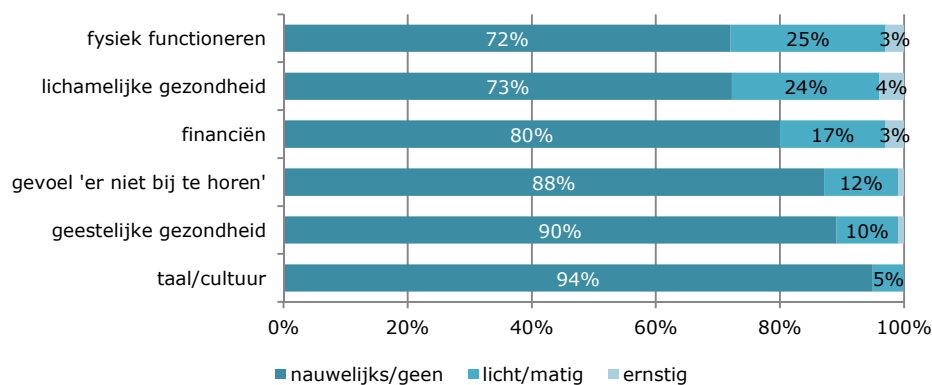
	RAPPORTCIJFER	% VOLDOENDE
Castricum	7,7	92%
Bergen	7,6	92%
Uitgeest	7,8	95%
Heiloo	7,8	95%
Bergen	7,6	91%
Egmond	7,8	94%
Schoorl	7,4	90%
GEMEENTE BERGEN	7,6	92%
GEM. BENCHMARK	7.6	-
	RANGE: 7,4-8,0	

Acht procent voelt zich ernstig belemmerd in deelname maatschappij

In totaal vindt acht procent van de inwoners van Bergen dat ze op de één of andere manier ernstig worden belemmerd om deel te nemen aan het maatschappelijk leven. Bij de inwoners die zich in lichte of ernstige mate belemmerd voelen, spelen vooral lichamelijke aspecten een rol. Dit komt met name voor onder 65-plussers. Ook financiële belemmeringen worden door twee van de tien inwoners genoemd. Taal, de geestelijke gezondheid en het gevoel 'er niet bij te horen' spelen een minder grote rol bij de inwoners.

Figuur 6.1

Mate waarin men beperkt wordt om deel te nemen aan het maatschappelijk leven



¹² In de benchmark is het percentage inwoners dat een voldoende geeft voor dit aspect niet opgenomen.

Eén op de vijf wil meer sociaal contact

Hoewel ongeveer tachtig procent zegt voldoende contact met andere mensen te hebben, is er bij één op de vijf behoefte aan meer sociale contacten. Dat geldt in mindere mate voor inwoners van Egmond. Zes op de tien inwoners van Bergen voelen zich (vrijwel) nooit eenzaam. Ongeveer één op de zeven heeft hier soms of zelfs vaak mee te maken. Dit is iets minder dan landelijk (18 procent).

Voldoende contact met andere mensen:

- zeker voldoende (81%)
- voldoende, maar zou meer willen (13%)
- te weinig (6%)

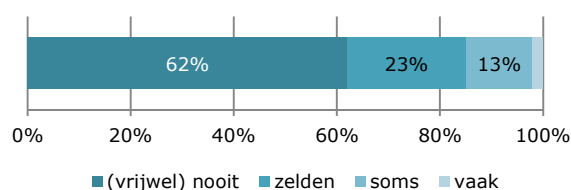
Tabel 6.2

Sociale contacten

	ZOU MEER CONTACTEN WILLEN	MATE WARIN MEN ZICH SOMS/VAAK EENZAAM VOELT
Castricum	18%	13%
Uitgeest	18%	11%
Heiloo	22%	15%
Bergen	23%	15%
Egmond	13%	11%
Schoorl	21%	18%
GEMEENTE BERGEN	19%	15%
GEM. BENCHMARK	23% RANGE: 16-28%	18% RANGE: 10-27%

Figuur 6.2

Mate waarin men zich wel eens eenzaam voelt



Zes op de tien inwoners actief bij vereniging

Ruim zes op de tien inwoners van de gemeente Bergen (63%) nemen deel aan activiteiten bij een vereniging. Dit is hoger dan het landelijk gemiddelde. In Castricum en Uitgeest is een vergelijkbaar percentage inwoners actief, terwijl de deelname aan het verenigingsleven in Heiloo nog iets hoger ligt. Kijken we naar het type vereniging waarvoor men zich inzet, dan wordt duidelijk dat de meeste inwoners actief zijn bij een sportvereniging of een overige (vrijtijds-)vereniging. Inwoners van 18-39 jaar zijn van alle leeftijdsgroepen het vaakst actief in een sportvereniging, terwijl 65-plussers naar verhouding meer actief zijn in gezelligheidsverenigingen en religieuze of maatschappelijke verenigingen.

Tabel 6.3

Actief bij vereniging in afgelopen 12 mnd.

	%
Castricum	64%
Uitgeest	61%
Heiloo	68%
Bergen	65%
Egmond	59%
Schoorl	64%
GEMEENTE BERGEN	63%
GEM. BENCHMARK	56% RANGE: 43-70%

Actief bij vereniging afgelopen 12 maanden:
(meerdere antwoorden mogelijk)

- niet actief (37%)
- sportvereniging (37%)
- overige verenigingen (26%)
- gezelligheidsvereniging (10%)
- religieuze/maatschappelijke vereniging (14%)

Ruim vier op de tien inwoners doen aan vrijwilligerswerk

Twee op de tien inwoners van Bergen doen intensief aan vrijwilligerswerk en een iets groter deel incidenteel. Het percentage vrijwilligers is daarmee in lijn met de landelijke benchmark en de referentiegemeenten. Tussen leeftijdsgroepen zijn geen verschillen zichtbaar in het percentage vrijwilligers. Tijdgebrek is veruit de voornaamste reden dat men niet aan vrijwilligerswerk toekomt (figuur 6.4), maar ook geen interesse hebben en gezondheidsredenen worden relatief vaak genoemd. De gezondheidsredenen spelen met name onder de 65-plussers en tijdgebrek komt vooral voor onder personen jonger dan 65 jaar.

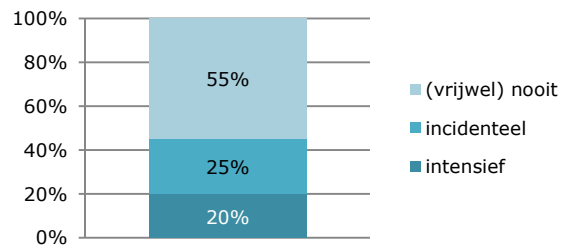
Tabel 6.4

Vrijwilligerswerk in afgelopen 12 maanden

	%
Castricum	42%
Uitgeest	42%
Heiloo	44%
Bergen	40%
Egmond	44%
Schoorl	57%
GEMEENTE BERGEN	45%
GEM. BENCHMARK	44%
	RANGE: 32-57%

Figuur 6.3

Mate vrijwilligerswerk afgelopen 12 maanden



De bereidheid om in de toekomst vrijwilligerswerk te doen, ligt aanzienlijk hoger onder de huidige vrijwilligers (83%) dan inwoners die in de afgelopen 12 maanden geen vrijwilligerswerk hebben gedaan (30%).

Draagvlak vrijwilligerswerk (blijven) doen:

- zeker (23%)
- misschien (29%)
- nee (28%)
- weet niet (20%)

Figuur 6.4

Reden om geen vrijwilligerswerk te doen (meerdere antwoorden mogelijk)



Burenhulp frequenter, maar minder intensief dan vrijwilligerswerk

Burenhulp komt vaker voor dan vrijwilligerswerk; twee op de drie inwoners helpen de burens weleens. Wel is deze vorm van hulp doorgaans minder intensief. Aandacht voor burens in een zorgwekkende situatie komt beduidend minder voor. Hier heeft uiteraard ook niet iedere inwoner van Bergen mee te maken. De mate waarin inwoners van Bergen burenhulp verlenen, ligt iets boven het landelijk gemiddelde. De aandacht voor zorgwekkende situaties komt overeen met de benchmark en is frequenter dan in de drie referentiegemeenten. Met name inwoners van Schoorl (41%) hebben naar eigen zeggen relatief vaak aandacht voor burens in een zorgwekkende situatie.

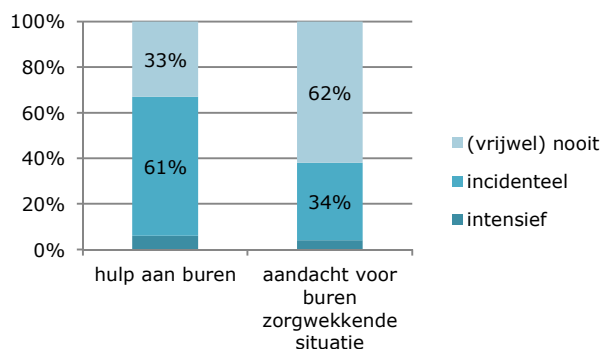
Tabel 6.5

Burenhulp in afgelopen 12 maanden

	HULP AAN BUREN	AANDACHT VOOR BUREN IN ZORGWEKKENDE SITUATIE LAATSTE 12 MAANDEN
Castricum	71%	35%
Uitgeest	65%	33%
Heiloo	69%	35%
Bergen	69%	38%
Egmond	67%	36%
Schoorl	66%	41%
GEMEENTE BERGEN	67%	38%
GEM. BENCHMARK	65% RANGE: 60-74%	38% RANGE: 29-53%

Figuur 6.5

Mate waarin men het afgelopen jaar burenhulp heeft verricht



Groot draagvlak voor burenhulp

De bereidheid om burens te ondersteunen is groot. Dit kan uit eigen beweging zijn of als dit wordt gevraagd door een buurtbewoner. Een klein deel van de inwoners wil geen burenhulp geven (5%) of kan dit niet wegens omstandigheden (10%). Zeven op de tien inwoners vinden het geen probleem om een oogje in het zeil te houden. Maar ook voor hulp bij boodschappen en vervoer is een relatief groot deel bereid te helpen.

Tabel 6.6

Bereid tot burenhulp (meerdere antwoorden mogelijk)

	CASTRICUM	HEILOO	UITGEEST	BERGEN
Oogje in het zeil houden	73%	70%	73%	69%
Hulp bij boodschappen	56%	54%	54%	55%
Helpen bij vervoer	44%	43%	39%	40%
Opvangen van kinderen	25%	21%	32%	17%
Klusjes in of rond het huis	25%	28%	26%	24%
Ondersteuning bij een aanvraag, administratie of computer	28%	25%	21%	20%
Medicijnen toedienen of persoonlijke verzorging	8%	8%	10%	7%
Huis schoonhouden of koken	7%	7%	7%	7%
Anders	7%	7%	6%	8%
Kan geen burenhulp geven	7%	8%	6%	10%
Wil geen burenhulp geven	5%	3%	4%	5%

Helpt inwoners geeft structurele mantelzorg

Vrijwel de helft van alle inwoners verleent zorg aan hulpbehoevende vrienden of familie, van wie 20 procent intensief. Onder de groep die deze mantelzorg verleent, voelt 35 procent zich hierdoor soms of vaak belemmerd (tegen 40 procent landelijk). Het verlenen van mantelzorg gebeurt verhoudingsgewijs met name door personen tussen 40 en 64 jaar.

- Mate belemmerd door mantelzorg:
- (vrijwel) nooit (36%)
 - zelden (28%)
 - soms (27%)
 - vaak (8%)

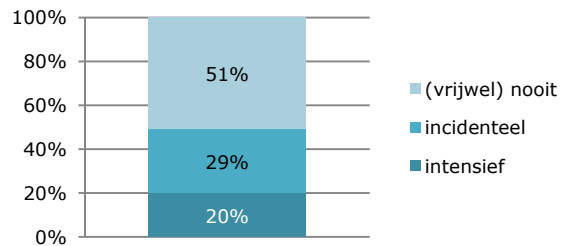
Tabel 6.7

Mantelzorg in afgelopen 12 maanden

	%
Castricum	41%
Uitgeest	36%
Heiloo	40%
Bergen	50%
Egmond	48%
Schoorl	49%
GEMEENTE BERGEN	49%
GEM. BENCHMARK	44% RANGE: 32-50%

Figuur 6.6

Mate waarin men zich de afgelopen jaar aan mantelzorg heeft gedaan

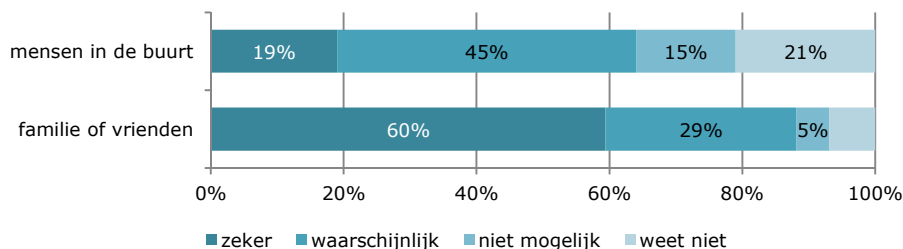


Meeste inwoners denken steun te ontvangen van familie of vrienden

Mocht men zelf hulp of zorg nodig hebben, dan denken de meeste inwoners van Bergen dat er voldoende mensen zijn op wie men kan terugvallen. Met name familie of vrienden spelen hierin een belangrijke rol. Zes op de tien inwoners weten zeker dat zij kunnen bijspringen in geval van nood. Ruim een kwart acht het waarschijnlijk dat dit gebeurt. Twaalf procent denkt dat dit niet gebeurt, of weet het niet zeker. De mensen in de buurt worden minder vaak als vangnet gezien. Eén op de vijf denkt zeker hulp van de buurtbewoners te kunnen ontvangen, maar ruim een derde denkt dat dit niet gebeurt of weet het niet zeker.

Figuur 6.7

Mate waarin men terug kan vallen op omgeving wanneer men hulp of zorg nodig heeft



Tevredenheid met het leven

Sinds maart 2016 zijn er extra vragen over 'geluksbeleving' toegevoegd aan de vragenlijst van de benchmark. Deze scores kunnen variëren tussen 0 en 10. Hoe hoger de score, des te tevredener/gelukkiger de inwoners zijn. Met uitzondering van de mate waarin men de dag voor het invullen van het onderzoek 'angstig' was. Hier geldt: hoe hoger, hoe angstiger.

Over het algemeen zijn de inwoners van Bergen zeer tevreden over het leven in het algemeen en op dit moment. Men vindt de dingen die ze doen de moeite waard en de dag voor deelname aan het onderzoek waren ze ook gelukkig.

Tabel 6.8

Tevredenheid over het leven¹³

	TEVREDEN LEVEN ALGEMEEN	TEVREDEN LEVEN MOMENTEEL	DINGEN MOEITE WAARD	GELUKKIG GISTEREN	ANGSTIG GISTEREN
Castricum	9,3	9,2	9,3	9,1	3,1
Uitgeest	9,4	9,3	9,2	9,2	3,1
Heiloo	9,1	9,1	9,3	9,2	3,2
Bergen	9,4	9,3	9,4	9,1	3,4
Egmond	9,2	9,1	9,2	9,1	3,4
Schoorl	9,1	9,2	9,4	9,1	3,3
GEMEENTE BERGEN	9,3	9,2	9,3	9,1	3,4
GEM. BENCHMARK	-	-	-	-	-

Rapportcijfer voor stimulerende rol gemeente voldoende

De gemeentelijke inspanningen om burgers te laten deelnemen in de maatschappij worden gemiddeld met een 6,2 beoordeeld. Achtentwintig procent is ontevreden en geeft een onvoldoende. Inwoners van Egmond en Schoorl zijn gemiddeld minder positief dan inwoners van de kern Bergen. De inspanningen van de gemeente Bergen worden in lijn met het landelijke gemiddelde beoordeeld, maar de waardering van inwoners van Uitgeest en Heiloo is groter.

Tabel 6.9

Inspanningen van de gemeente om burgers volledig te laten deelnemen aan de maatschappij (rapportcijfer)¹⁴

	RAPPORTCIJFER	% VOLDOENDE
Castricum	6,2	73%
Uitgeest	6,5	82%
Heiloo	6,8	86%
Bergen	6,5	83%
Egmond	6,1	69%
Schoorl	6,0	63%
GEMEENTE BERGEN	6,2	72%
GEM. BENCHMARK	6,3 RANGE: 5,9-7,1	-

¹³ In de benchmark is het gemiddelde landelijke cijfer niet opgenomen.

¹⁴ In de benchmark is het percentage inwoners dat een voldoende geeft voor dit aspect niet opgenomen.

Verschillende inwoners geven het advies aan de gemeente om het zorgaanbod ook in de toekomst op orde te houden of nog verder te verbeteren. Een aantal reacties:

- "Is het een idee om mensen boven 80 jaar 1x per jaar op te zoeken om te kijken hoe of het met hen gaat en of ze hulp nodig hebben!"
- "Mensen meer en op een positieve manier benaderen voor vrijwilligerswerk."
- "Meer geld vrijmaken voor mensen die wel cursussen willen doen, maar er geen geld voor hebben. Mensen met een klein pensioen hebben nergens meer recht op."
- "In het buurthuis wordt veel gedaan voor ouderen, 55 tot 68 sluit zich daar niet bij aan. Iets voor jonge ouderen organiseren."
- "Houd de verzorging van ouderen op peil, gezinnen worden steeds kleiner, beginnen later met de vervulling van de kinderswens en verzorging van de ouders wordt als werkende al gauw te zwaar."
- "Vrijwilligers blijven vrijwilligers, je kunt er een beroep op doen, maar geen eisen stellen. Teveel op vrijwilligers leunen is een gevaar, bijv. dat ze afhaken, professionals blijven nodig."
- "Stichting Welzijn daar ben ik heel blij mee."
- "Zorg voor meer hulp in de huishouding."
- "Maak de juiste afwegingen in het ondersteunen wat de inwoners bezighoudt en waar behoefte aan is. Qua belang sport en beweging stellen voor kunst bijvoorbeeld. Er gaat mijns inziens verhoudingsgewijs teveel geld naar kunst."
- "Jeugd initiatieven stimuleren via scholen inventariseren wat de jeugd bezighoudt en wil."
- "In Heiloo zijn er WhatsApp groepen per buurt. Daarin kunnen buurtbewoners berichtjes sturen bij nare situaties. Zo kunnen inbraken voorkomen worden (hopelijk). Ook staan er waarschuwborden die dit aangeven. Wellicht een idee?"
- "Goede ondersteuning aan ouderen die het nodig hebben"."
- "Mensen met een beperking de kans geven op werk met wat ze aankunnen."
- "Stimuleren van mantelzorg en vrijwilligerswerk."

HOOFDSTUK

Algemeen beeld

7. Algemeen beeld

Voldoende voor inspanningen op diverse gebieden

Inwoners uit Bergen geven gemiddeld een 6,3 voor alle inspanningen die de gemeente doet voor haar burgers. Dit is vrijwel gelijk aan de huidige benchmark (6,5, maar lager dan Uitgeest en Heiloo.

Vierentwintig procent geeft een onvoldoende en driekwart (76 procent) een voldoende.

Tabel 7.1

Waardering inspanningen gemeente (rapportcijfer, 1-10)

	RAPPORTCIJFER	% VOLDOENDE
Castricum	6,5	82%
Uitgeest	6,7	89%
Heiloo	6,9	92%
Bergen	6,5	82%
Egmond	6,1	71%
Schoorl	6,4	78%
GEMEENTE BERGEN	6,3	76%
GEM. BENCHMARK	6,5 RANGE: 6,0-7,3	-

Om te bepalen welke factoren de tevredenheid van de inspanningen van de gemeente Uitgeest voor de inwoners bepalen, hebben we een prioriteitenmatrix ontwikkeld (zie figuur 7.1).

Leeswijzer bij prioriteitenmatrix:

- Op de verticale dimensie (waardering) zien we de tevredenheid: hoe hoger het aspect in de figuur, hoe hoger de tevredenheid over dit aspect. Deze e as loopt over de gemiddelde waarde van de waardering van de aspecten.
- Als een aspect boven de verticale as staat, betekent er over dit aspect relatief veel tevredenheid bestaat, ten opzicht van de andere aspecten (dus niet ten opzichte van referentiegemeenten of het landelijk gemiddelde).
- De horizontale dimensie (belang) geeft aan in hoeverre het aspect van invloed is op de totaalwaardering¹⁵. De as loopt over de gemiddelde correlatiewaarde van de aspecten.
- Als het aspect rechts van de verticale as staat, heeft het een relatief grote invloed op het totaaloordeel (ten opzichte van andere aspecten).
- De impact is in de prioriteitenmatrix afgezet tegen de waardering. De prioriteitenmatrix bestaat uit vier segmenten, zodat de gemeente haar prioriteiten kan bepalen. Aspecten die zich in (of nabij) het kwadrant rechtsonder bevinden, dienen met voorrang te worden verbeterd. Deze zijn voor burgers belangrijk en worden relatief laag gewaardeerd.

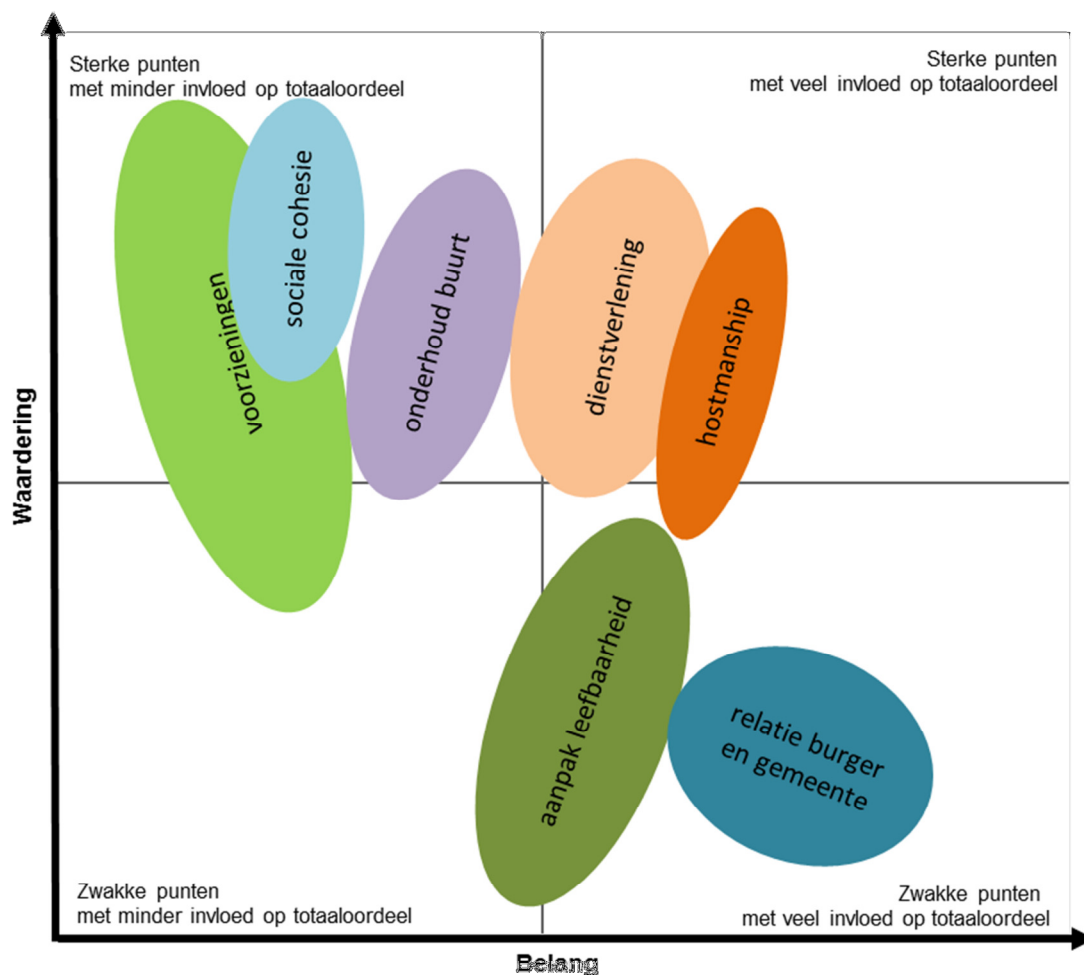
¹⁵ Door middel van het berekenen van de samenhang (correlatie) tussen het betreffende aspect en het totaaloordeel is het bepaald. Hoe groter de samenhang, hoe groter de invloed van het aspect op het totaaloordeel is.

Uit figuur 7.1 komt naar voren dat aspecten die te maken hebben met de relatie burger en gemeente (participatie en vertrouwen in het gemeentebestuur) en de aanpak van leefbaarheid veel invloed hebben op de totaalwaardering en daarnaast een lagere waardering krijgen dan de andere aspecten die aan de burgers zijn voorgelegd. Dit beeld is in veel Nederlandse gemeenten zichtbaar.

Aspecten die betrekking hebben op de wijk (voorzieningen, sociale cohesie en fysieke onderhoud van de buurt) krijgen een relatief hoge waardering, maar hiervan is het belang niet zo groot, waardoor ze minder invloed hebben op het eindoordeel. Enkele aspecten van voorzieningen in de gemeente scoren wat lager dan gemiddeld. De tevredenheid van de dienstverlening is wat hoger dan de andere aspecten en dit heeft meer invloed op de waardering over de gemeente.

Figuur 7.1

Prioriteitenmatrix (van gemeente Bergen)



BIJLAGE

Stellingen

Bijlage 1. Stellingen

STELLINGEN	(HELEMAAL) MEE EENS	NIET EENS/ NIET ONEENS	(HELEMAAL) ONEENS
thuis voelen in de buurt	92%	6%	2%
niet snel weggaan uit de buurt	82%	11%	7%
buurtbewoners gaan prettig met elkaar om	81%	14%	5%
buurtbewoners staan altijd voor elkaar klaar	65%	27%	9%
perken, plantsoenen en parken zijn goed onderhouden	60%	19%	21%
straten, paden en trottoirs zijn goed begaanbaar	69%	15%	16%
in mijn buurt zijn weinig tot geen dingen kapot	83%	11%	6%
mijn buurt is schoon	73%	17%	10%
er wordt voldoende gedaan aan de leefbaarheid en veiligheid in de buurt	51%	36%	14%
gemeente betreft de buurt voldoende bij de aanpak van leefbaarheid en veiligheid	33%	36%	31%
de gemeente doet een beroep op de buurtbewoners om zelf een bijdrage te leveren aan leefbaarheid en veiligheid	25%	41%	34%
de gemeente ondersteunt buurtinitiatieven op het gebied van leefbaarheid en veiligheid voldoende	28%	46%	26%
in mijn buurt is voldoende groen	82%	10%	8%
in mijn buurt is voldoende parkeergelegenheid	57%	15%	28%
winkels voor dagelijkse boodschappen zijn dichtbij	77%	9%	14%
basisonderwijs is voldoende dichtbij	88%	8%	4%
voldoende aanbod van gezondheidsvoorzieningen	76%	16%	8%
voldoende aanbod van welzijnsvoorzieningen	56%	31%	13%
voldoende aanbod van speelvoorzieningen	56%	25%	19%
voldoende aanbod van sportvoorzieningen	64%	21%	15%
voldoende aanbod van openbaar vervoer	50%	28%	22%
gemeente doet wat ze zegt	23%	50%	27%
gemeente houdt voldoende toezicht op het naleven van regels	28%	40%	32%
de gemeente stelt zich flexibel op als dat nodig is	19%	42%	39%
de gemeente luistert naar de mening van haar burgers	25%	47%	28%
de gemeente betreft burgers bij haar plannen, activiteiten en voorzieningen	39%	35%	26%
burgers en organisaties krijgen voldoende ruimte om ideeën en initiatieven te realiseren	31%	46%	23%
aanvragen of voorleggen makkelijk	75%	16%	9%
ontvangen en/of beschikbare informatie was juist en volledig	74%	11%	14%
de tijd de afhandeling in beslag nam was acceptabel	74%	10%	16%
ik werd voldoende op de hoogte gesteld of gehouden van het verloop van de afhandeling	67%	16%	17%
ik kreeg uiteindelijk wat ik wilde	74%	10%	15%
de medewerker toonde zich verantwoordelijk om daadwerkelijk tot een oplossing te komen	76%	11%	13%
de medewerker heeft zelf mijn vraag zo goed mogelijk beantwoord	80%	10%	10%

STELLINGEN	(HELEMAAL) MEE EENS	NIET EENS/ NIET ONEENS	(HELEMAAL) ONEENS
de medewerker was voldoende deskundig	74%	16%	10%
de medewerker kon zich goed inleven	68%	17%	15%
de medewerker bood de ruimte om mee te denken	62%	20%	17%
de medewerker verraste mij aangenaam met de verleende service	49%	30%	21%
kan gemakkelijk aan benodigde gemeentelijke informatie komen	76%	18%	5%
de gemeente gebruikt heldere taal	62%	30%	8%