

**Rapport**

# BURGERPEILING WSJG

**Gemeente Castricum**

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 Castricum

**Auteurs**

Marion Holzmann  
Nora Löb

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



# INHOUDSOPGAVE

<b>1. Samenvatting .....</b>	<b>5</b>
<b>2. Inleiding .....</b>	<b>8</b>
<b>3. Woon- en leefomgeving .....</b>	<b>11</b>
3.1 Leefbaarheid.....	11
3.2 Onderhoud en voorzieningen .....	14
3.3 Inzet op het gebied van leefbaarheid.....	17
<b>4. Relatie burger en gemeente .....</b>	<b>21</b>
<b>5. Gemeentelijke dienstverlening .....</b>	<b>25</b>
5.1 Waardering gemeentelijke dienstverlening.....	25
5.2 Aanvraag van producten en diensten .....	27
5.3 Hostmanship.....	27
5.4 Informatievoorziening .....	28
<b>6. Zorg en welzijn .....</b>	<b>32</b>
<b>7. Algemeen beeld .....</b>	<b>40</b>
<b>Bijlage 1. Stellingen .....</b>	<b>43</b>



# 1

## HOOFDSTUK

### **Samenvatting**



## 1. Samenvatting

Castricum 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 720 inwoners de vragenlijst volledig ingevuld. Deze samenvatting behandelt themagewijs de belangrijkste en opvallendste uitkomsten.

### **Algemeen beeld**

De inwoners van Castricum zijn tevreden over de eigen woonbuurt; men vindt het doorgaans prettig wonen in de buurt en geeft hiervoor een rapportcijfer van een 8,2.

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 wordt gewaardeerd. Dit aspect scoort hoger dan gemiddeld in Nederland. Op de anderen gebieden scoort Castricum gelijk aan de benchmark.

**Tabel 1.1**

Waardering inspanningen gemeente (rapportcijfer)

	GEMEENTE CASTRICUM 2015	GEMEENTE CASTRICUM 2016	GEMIDDELDE BENCHMARK
Waardering inspanningen gemeente algemeen	6,7	6,5	6,5
Gemeentelijke dienstverlening	6,7	6,7	6,7
Digitale faciliteiten	6,6	6,6	6,7
Waardering communicatie/voorlichting gemeente	6,6	6,5	6,6
Waardering zorg van gemeente voor leefomgeving	7,0	7,0	6,7
Inspanningen gemeente om burgers volledig te laten deelnemen aan de maatschappij	6,4	6,2	6,3
Waardering betrekken inwoners bij beleid	6,1	6,1	6,0

### **Tevreden over woon- en leefomgeving**

Inwoners van Castricum 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 en in de referentiegemeenten. Ook bestaat er relatief veel waardering voor het groenonderhoud, de begaanbaarheid van straten en stoepen, de mate waarin de buurt schoon en heel is. Men ervaart ook minder onveiligheidsgevoelens dan gemiddeld in Nederland. Het openbaar vervoer is een aandachtspunt, deze scoort lager ten opzichte van het landelijk gemiddelde en Uitgeest.

### ***Inwoners bereid om bij te dragen aan leefbaarheid en veiligheid***

De meerderheid (55 procent) van de inwoners vindt dat er voldoende wordt gedaan aan de leefbaarheid en veiligheid in de buurt. 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.

### ***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.

- Zo is drie op de tien tevreden over de mate waarop de gemeente inwoners bij projecten op het gebied van leefbaarheid en veiligheid betreft.
- Ook is 26 procent positief over de mate waarop de gemeente een beroep doet op de buurtbewoners.
- Een kwart over de wijze waarop buurtinitiatieven worden ondersteund.

De tevredenheid in Castricum is op de laatste twee stellingen lager 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 (hoewel de gemeente hier al hoger op scoort dan andere gemeenten), dit een positief effect zal hebben op de totaalwaardering van burgers voor Castricum.

### ***Relatie inwoner en overheid is aandachtspunt***

In Castricum is het vertrouwen in het gemeentebestuur minder groot in vergelijking met heel Nederland; respectievelijk 12 procent en 27 procent heeft (zeer veel) vertrouwen. Bijna twee op de tien inwoners van Castricum vinden dat de gemeente haar afspraken nakomt, ten opzichte van 26 procent landelijk. Dit maakt (net als in veel andere gemeenten) de relatie tussen burger en de gemeente een aandachtspunt ook vanwege de relatief grote invloed dat zij hebben op het totaaloordeel. Als de waardering op deze aspecten toeneemt, zal ook het totaaloordeel hoger uitvallen.

### ***Waardering voor dienstverlening***

Men geeft een ruime voldoende voor de individuele dienstverlening van Castricum (6,7)<sup>1</sup>. Ook het proces en de medewerkers worden gewaardeerd. Driekwart van de inwoners dat ze gemakkelijk aan informatie komen.

In totaal 65% 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 (78%). Internet (24%) en e-mail (18%) worden minder gebruikt. De digitale faciliteiten van de gemeente worden beoordeeld met een 6,6 wat gelijk is aan het landelijk gemiddelde.

---

<sup>1</sup> 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 Castricum 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 Castricum (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 720 inwoners de vragenlijst volledig ingevuld, een respons van 36 procent. Zeven op de tien respondenten hebben de vragenlijst schriftelijk ingevuld.

**Tabel 2.1**

Respons naar kern

	RESPONS	% DIGITAAL
Akersloot	104	27%
Bakkum	47	28%
Castricum	424	31%
De Woude	2	0%
Limmen	137	25%
Onbekend	6	0%
<b>GEMEENTE CASTRICUM</b>	<b>720</b>	<b>28%</b>



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 Castricum 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 Castricum 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 Castricum waar mogelijk met de landelijke cijfers (gebaseerd op 36 deelnemende gemeenten in 2015) en de uitkomsten van de gemeenten Bergen, Uitgeest en Heiloo. Als de landelijke cijfers niet beschikbaar zijn, staat dit aangegeven met een streepje (-).
- De uitkomsten zijn ook uitgesplitst naar de vijf kernen: Akersloot (n=104), Bakkum (n=47), Castricum (n=424), De Woude (n=2) en Limmen (n=137).
- 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 Castricum 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 Castricum waar mogelijk met de landelijke cijfers (gebaseerd op 36 deelnemende gemeenten in 2015) en de uitkomsten van de gemeenten Bergen, Heiloo en Uitgeest. Als de landelijke cijfers niet beschikbaar zijn, staat dit aangegeven met een streepje (-). Ook maken we onderscheid naar de drie kernen Akersloot, Bakkum, Castricum, De Woude en Limmen. De uitkomsten van 'gemeente Castricum '16' betreffen het huidige gemiddelde van de gemeente zelf. Daarnaast zijn ook de resultaten van 2015 weergegeven.

#### **Prettig wonen in Castricum volgens inwoners**

De inwoners van Castricum wonen prettig in de eigen buurt en geven hiervoor een 8,2. Dit is hoger dan het landelijk gemiddelde. Slechts 2% van de inwoners geeft een onvoldoende rapportcijfer (lager dan 6). In de kernen van Castricum ligt de waardering rond het gemeentelijk gemiddelde.

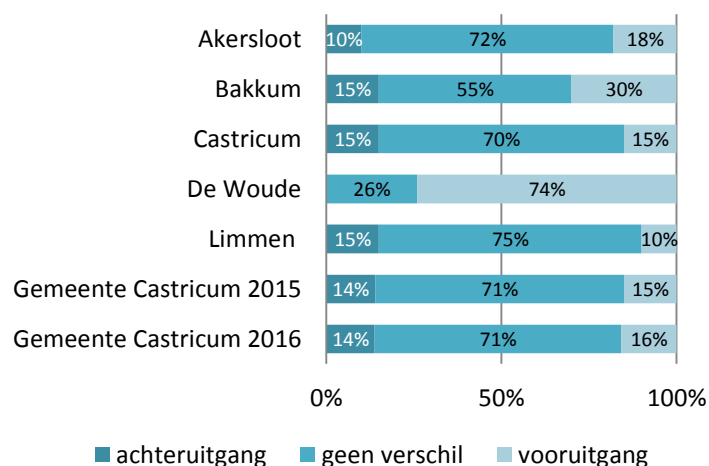
**Tabel 3.1**

Mate waarin men prettig woont in de buurt (rapportcijfer)<sup>2</sup>

	RAPPORTCIJFER	% VOLDOENDE
Bergen	8,1	95%
Uitgeest	8,0	97%
Heiloo	8,2	98%
Akersloot	8,2	97%
Bakkum	8,1	98%
Castricum	8,2	98%
De Woude	8,0	100%
Limmen	8,1	98%
GEM CASTRICUM '15	8,2	97%
<b>GEM CASTRICUM '16</b>	<b>8,2</b>	<b>98%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>7,9</b>	<b>-</b>
	<b>RANGE: 7,6-8,2</b>	

**Figuur 3.1**

Ontwikkeling van de buurt afgelopen jaren



#### **Merendeel bewoners ziet geen vooruit- of achteruitgang**

Zeven op de tien inwoners van Castricum 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 (16%) bijna even groot als het aandeel dat de eigen buurt achteruit zag gaan. Netto ervaren inwoners de situatie in de woonbuurten dus als stabiel. In Akersloot, Bakkum en Castricum zien inwoners per saldo een vooruitgang van de buurt. Landelijk vindt 18 procent dat hun wijk enigszins of duidelijk vooruit is gegaan tegenover 19 procent die een achteruitgang ervaart.

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

### Velen voelen zich thuis in hun buurt

Ruim negen op de tien inwoners van Castricum voelen zich thuis in de eigen buurt. Acht op de tien inwoners zal niet zo snel weggaan en is van mening dat buurtbewoners prettig met elkaar omgaan. Zeven op tien inwoners vinden dat buurtbewoners altijd voor elkaar klaar staan. Op alle vier aspecten scoort Castricum duidelijk hoger dan de landelijke benchmark. In Bakkum zeggen inwoners vaker niet weg te willen uit hun buurt.

**Tabel 3.2**

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

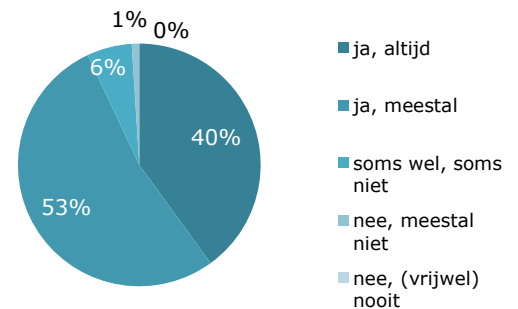
	THUIS VOELEN IN DE BUURT	NIET SNEL WEGGAAN UIT DE BUURT	BUURTBEWONERS GAAN PRETTIG MET ELKAAR OM	BUURTBEWONERS STAAN ALTIJD VOOR ELKAAR KLAAR
Bergen	92%	82%	81%	65%
Uitgeest	93%	77%	83%	68%
Heiloo	94%	80%	82%	63%
Akersloot	96%	76%	81%	81%
Bakkum	97%	92%	71%	67%
Castricum	96%	78%	81%	64%
De Woude	100%	26%	74%	74%
Limmen	95%	75%	86%	75%
GEM CASTRICUM '15	91%	82%	82%	65%
<b>GEM CASTRICUM '16</b>	<b>96%</b>	<b>78%</b>	<b>81%</b>	<b>69%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>86%</b> RANGE: 82-95%	<b>74%</b> RANGE: 67-83%	<b>76%</b> RANGE: 70-86%	<b>59%</b> 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. Zeven procent ervaart wel eens onveiligheidsgevoelens (landelijk 14 %). Verkeersonveilige situaties komen frequenter voor; zo maakt de helft van de inwoners van Castricum soms of vaak een dergelijke situatie mee in de eigen woonbuurt (tabel 3.3). Dit is in vergelijking met 2015 iets toegenomen. Inwoners van Akersloot komen verkeersonveilige situaties vaker tegen dan gemiddeld.

**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)
Bergen	51%	92%
Uitgeest	52%	88%
Heiloo	47%	93%
Akersloot	60%	89%
Bakkum	56%	93%
Castricum	50%	93%
De Woude	-	100%
Limmen	50%	95%
GEM CASTRICUM '15	48%	91%
<b>GEM CASTRICUM '16</b>	<b>52%</b>	<b>93%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>54%</b> <b>RANGE: 46-62%</b>	<b>86%</b> <b>RANGE: 78-94%</b>

Meerdere inwoners doen suggesties om verkeersonveilige situaties te verbeteren. Het gaat hier met name om snelheidsbeperkende maatregelen en ook het handhaven hiervan. Ook wil men dat parkeerproblemen en verkeerssituaties aangepakt worden. Een aantal toelichtingen:

- "De 30 km zone wordt totaal niet nageleefd, begin hiermee eens met handhaving."
- "Meer controle op snelheid, vooral op de Händelstraat en Offenbachstraat; dat zijn echt racebanen."
- "Meer parkeerplaatsen. Een tekort leidt tot onveilige situaties voor kinderen en parkeren op groenplaatsen."
- "Meer wijkagenten inzetten tegen veel te hard rijden in de 30 km zones."
- "Voor veiligheid meer politie of dorpswacht."
- "Verkeerssituatie rondom spoorweg overgang oplossen. Niets doen, zoals nu wordt gedaan is geen oplossing. Snelheidsbeperkende maatregelen in de straat, zodat kinderen veilig kunnen spelen."
- "Zorg voor meer parkeerplaatsen. Een tekort leidt tot onveilige situaties voor kinderen door parkeren op groenplaatsen."
- "Parkeerbeleid op de Lijdweg kan beter. Auto's staan nu op de stoep of aan beide zijden, wat het onveilig maakt. Een voorstel is parkeren aan een kant."
- "Oversteken naar Paulusschool is niet veilig in verband met de drukte van auto's en fietsers."
- "Zorg voor meer politie. De veiligheid gaat steeds meer achteruit. Er zijn veel meer inbraken."
- "Kruispunt bij de Pr. Beatrixstraat is onveilig, doordat het zicht slecht is door geparkeerde auto's."
- "Weinig parkeerplaats! Gevolg is dat de straat altijd vol staat met auto's. Geen overzicht op de weg en gevaarlijk voor het oversteken en fietsen."

### ***Twee op de tien inwoners ervaart weleens overlast van buurtbewoners***

In de gemeente Castricum heeft 81 procent van de inwoners weinig tot geen overlast van hun buurtbewoners. Dertien procent ervaart wel eens overlast en zes procent ervaart (heel) veel overlast van buurtbewoners. Dit is vergelijkbaar met de referentiegemeenten en het landelijk gemiddelde. De inwoners van Bakkum ervaren meer overlast dan de inwoners van de andere kernen.

**Tabel 3.4**

Mate van overlast (% (heel) veel)

	%
Bergen	6%
Uitgeest	6%
Heiloo	4%
Akersloot	7%
Bakkum	15%
Castricum	5%
De Woude	-
Limmen	7%
GEM CASTRICUM '15	5%
<b>GEM CASTRICUM '16</b>	<b>6%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>6%</b> <b>RANGE: 2-9%</b>

Mate ervaren overlast buurtbewoners:

- (heel) veel overlast (6%)
- niet veel/niet weinig (13%)
- weinig/geen overlast (81%)

## **3.2 Onderhoud en voorzieningen**

### ***Buurten in Castricum goed onderhouden***

Negen op de tien inwoners vinden dat er vrijwel geen dingen kapot zijn in de buurt. Ook over de netheid en het onderhoud aan perken en plantsoenen is een ruime meerderheid tevreden. Zeven op de tien inwoners zijn goed te spreken over de begaanbaarheid van straten, paden en trottoirs. Op alle aspecten scoort Castricum (flink) hoger dan de landelijke benchmark en ook veelal hoger dan de referentiegemeenten.

**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
Bergen	60%	69%	83%	73%
Uitgeest	76%	70%	86%	75%
Heiloo	66%	74%	88%	83%
Akersloot	82%	73%	91%	86%
Bakkum	58%	68%	95%	85%
Castricum	78%	77%	92%	84%
De Woude	100%	-	100%	100%
Limmen	70%	61%	89%	85%
GEM CASTRICUM '15	79%	71%	88%	84%
<b>GEM CASTRICUM '15</b>	<b>76%</b>	<b>73%</b>	<b>92%</b>	<b>85%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>61%</b> <b>RANGE: 41-79%</b>	<b>66%</b> <b>RANGE: 48-77%</b>	<b>78%</b> <b>RANGE: 68-90%</b>	<b>66%</b> <b>RANGE: 51 – 84%</b>



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

- "Voor meer buitenleven en meer sociale cohesie is het Mediterrane model van pleintjes waar 's avonds op een bankje nagepraat wordt - zonder autoverkeer vlakbij - een mooi plan."
- "De stoepen horizontaal laten lopen en niet zoals de zuidkant Wilhelminalaan, steeds schuin naar de straat aflopen richting auto's."
- "Niet nog meer plantsoenen vervangen door gras."
- "Meer fietsenrekken plaatsen zodat het loop gedeelte van de stoep vrij blijft en het er netter uitziet."
- "Een buurthuis en buurtbankjes neerzetten waar gezellig met elkaar gepraat kan worden. Een buurtcommissie oprichten."
- "Regelmatig stoepen controleren op onregelmatige tegels in verband met gebruik door veel bejaarden, kinderen en rolstoelers."
- "Meer aandacht voor onderhoud trottoirs, door wortels van bomen die stoeptegels optillen. Meer aandacht voor gaten in het asfalt na de winter."
- "Het gemeentegroen langs de Soomerweg bijhouden en onkruidvrij houden."
- "Beter onderhoud van de groenvoorziening. Dit is in 10 jaar tijd van een 10 naar 2 gegaan. De machines zijn te groot voor de kleine grasvelden en ze laten heel veel rotzooi achter."
- De Hoo camp, het stuk achter de Rembrandtschool met het speelpleintje vind ik ongezellig en onguur overkomen. Het geeft een verwaarloosde indruk."
- "Beter onderhoud van speeltuintjes. Zorgen voor vervanging van speeltuin bij Toonbeeld als deze verdwijnt voor nieuwbouw."

Enkele inwoners geven ook een reactie over de plastic inzameling:

- "Verbetering van het ophalen van plastic."
- "Verbeter afvalscheiding. Bijvoorbeeld melkpakken en blik bij plastic zoals bij sommige andere gemeentes."
- "Plastic afval ophalen in zakken is smerig."
- "De plasticzakken die aan lantaarnpalen hangen. Weg ermee!"
- "Inzameling van glas, oud papier en plastic door een innamepunt in de straten."

### **Gemiddeld meer groen in buurt aanwezig dan landelijk**

De inwoners is gevraagd over de aanwezigheid van voorzieningen in hun omgeving. Volgens een ruime meerderheid is er voldoende groen, zijn er winkels voor de dagelijkse boodschappen aanwezig en is het basisonderwijs dichtbij. Op de aanwezigheid van winkels scoort Castricum beter dan landelijk. Met name in de kern Castricum is men hier het meest positief over. In de kern Bakkum is men hierover veel minder te spreken. Ook vinden hier minder inwoners dat basisonderwijs dichtbij is, dan in de andere kernen en landelijk. Gemeente Castricum scoort beter dan referentiegemeente Bergen.

**Tabel 3.6**

Beoordeling aanwezigheid voorzieningen (% (helemaal) mee eens)

	<b>IN DE BUURT IS VOLDOENDE GROEN</b>	<b>IN DE BUURT IS VOLDOENDE PARKEERGELEGENHEID</b>	<b>WINKELS VOOR DAGELIJKSE BOODSCHAPPEN ZIJN VOLDOENDE DICHTBIJ</b>	<b>BASISONDERWIJS IS VOLDOENDE DICHTBIJ</b>
Bergen	82%	57%	77%	88%
Uitgeest	78%	54%	86%	95%
Heiloo	85%	64%	92%	93%
Akersloot	82%	41%	85%	99%
Bakkum	87%	63%	36%	76%
Castricum	85%	68%	96%	93%
De Woude	100%	-	-	-
Limmen	86%	62%	91%	88%
GEM CASTRICUM '15	88%	63%	85%	88%
<b>GEM CASTRICUM '16</b>	<b>85%</b>	<b>62%</b>	<b>90%</b>	<b>92%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>85% RANGE: 67-93%</b>	<b>60% RANGE: 51-71%</b>	<b>83% RANGE: 65-94%</b>	<b>92% RANGE: 80-96%</b>

### **Sport- en zorgvoorzieningen hoog gewaardeerd**

Ruim acht op de tien inwoners zijn tevreden over de gezondheids- en zorgvoorzieningen in de gemeente. Bij zorgvoorzieningen gaat het onder meer over de huisartsenpost, het consultatiebureau en verzorgingstehuizen. De tevredenheid over de aanwezige sportvoorzieningen is duidelijk hoger dan de gemiddelde benchmark. Dit geldt ook voor de speelvoorzieningen voor kinderen tot 12 jaar. Minder tevreden zijn inwoners over het openbaar vervoer, als we Castricum vergelijken met de gemeentelijke benchmark en Uitgeest.

In Akersloot zijn inwoners over het algemeen iets minder te spreken over de voorzieningen zoals gezondheid- en zorg en openbaar vervoer. Over sportvoorzieningen zijn deze inwoners juist veel tevredener dan in de andere kernen.



**Tabel 3.7**

Waardering aanbod voorzieningen (% (zeer) tevreden)

	GEZONDHEIDS- EN ZORGVOORZIENINGEN	WELZIJNSVOORZIENINGEN	SPEELVOORZIENINGEN VOOR KINDEREN TOT 12 JAAR	SPORTVOORZIENINGEN	OPENBAAR VERVOER
Bergen	76%	56%	56%	64%	50%
Uitgeest	88%	64%	68%	85%	80%
Heiloo	86%	63%	68%	88%	71%
Akersloot	63%	55%	62%	90%	23%
Bakkum	83%	51%	66%	96%	61%
Castricum	91%	56%	70%	87%	80%
De Woude	-	-	26%	26%	-
Limmen	91%	61%	62%	79%	50%
GEM CASTRICUM '15	84%	57%	66%	85%	71%
<b>GEM CASTRICUM '16</b>	<b>85%</b>	<b>57%</b>	<b>67%</b>	<b>86%</b>	<b>65%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>82%</b> RANGE: 67-92%	<b>59%</b> RANGE: 43-80%	<b>63%</b> RANGE: 49-77%	<b>72%</b> RANGE: 58-88%	<b>69%</b> RANGE: 44-86%

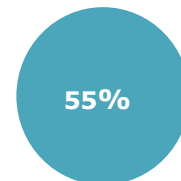
Enkele inwoners geven een reactie op de huidige voorzieningen. Dan gaat het met name om de parkeermogelijkheden en speelruimte voor kinderen.

- "Het zou fijn zijn als er meer parkeermogelijkheden zijn voor de bewoners.."
- "Voor kinderen is in deze buurt bijna geen speelruimte het enige stukje speeltuintje zijn ook al plannen voor om het te bebouwen. Voetballen etc. is in de buurt niet mogelijk als er gebouwd gaat worden."
- "Zorg voor meer speelgelegenheid voor kinderen."

### 3.3 Inzet op het gebied van leefbaarheid en veiligheid

#### *Inwoners Castricum positiever over rol gemeente dan landelijk*

Een meerderheid van de inwoners (55%) vindt dat er voldoende wordt gedaan aan de leefbaarheid en veiligheid in de buurt. Ruim een derde heeft hier geen uitgesproken mening over en negen procent vindt dat er onvoldoende wordt gedaan op dit gebied. De rol van de gemeente waardeert men gemiddeld met een rapportcijfer 7,0 (tabel 3.9). De waardering voor de rol van de gemeente is daarmee hoger dan het landelijk gemiddelde en referentiegemeente Bergen.



55% van de inwoners van Castricum vindt dat er voldoende wordt gedaan aan de leefbaarheid en veiligheid

**Tabel 3.8**

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

	%
Bergen	51%
Uitgeest	53%
Heiloo	58%
Akersloot	54%
Bakkum	62%
Castricum	55%
De Woude	10%
Limmen	54%
GEM CASTRICUM '15	55%
<b>GEM CASTRICUM '16</b>	<b>55%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>49%</b> <b>RANGE: 36-60%</b>

**Tabel 3.9**

Waardering zorg van gemeente voor leefomgeving (rapportcijfer)<sup>3</sup>

	RAPPORTCIJFER	% VOLDOENDE
Bergen	6,7	82%
Uitgeest	7,0	89%
Heiloo	7,1	91%
Akersloot	6,8	83%
Bakkum	6,8	89%
Castricum	7,2	92%
De Woude	8,0	100%
Limmen	6,9	85%
GEM CASTRICUM '15	7,0	90%
<b>GEM CASTRICUM '16</b>	<b>7,0</b>	<b>89%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>6,7</b> <b>RANGE: 6,2-7,2</b>	-

### **Ondersteuning voor buurtinitiatieven voldoende, maar kan beter**

Drie op de tien inwoners van Castricum is van mening dat de gemeente de buurt voldoende betreft bij de aanpak van leefbaarheid en veiligheid. Hiermee scoort Castricum lager dan Uitgeest. Een kwart ervaart dat de gemeente een beroep doet op buurtbewoners en een even groot deel vindt dat de gemeente buurtinitiatieven voldoende ondersteunt. Dit scoort wel lager dan de gemiddelde benchmark (tabel 3.10).

**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
Bergen	33%	25%	28%
Uitgeest	41%	38%	37%
Heiloo	32%	31%	29%
Akersloot	41%	35%	32%
Bakkum	24%	25%	36%
Castricum	30%	26%	27%
De Woude	-	-	-
Limmen	25%	19%	18%
GEM CASTRICUM '15	33%	32%	23%
<b>GEM CASTRICUM '16</b>	<b>31%</b>	<b>26%</b>	<b>26%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>33%</b> <b>RANGE: 18-45%</b>	<b>36%</b> <b>RANGE: 17-54%</b>	<b>34%</b> <b>RANGE: 12-58%</b>

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

Meerdere inwoners reageren op de inspanningen van de gemeente om inwoners te betrekken bij plannen en projecten. Inwoners willen meer inspraak, meer meedenken en als er inspraak is geweest de inwoners op de hoogte houden van het verloop en actie ondernemen. Een aantal reacties:

- “Luisteren naar de inwoners. Inwoners meningen mogen geven bij bijeenkomsten van gemeente.”
- “Luisteren naar de burgers, maar duidelijk maken wat de gemeente kan waarmaken. Geen loze beloften.”
- “Luister naar behoefte van de jongeren. Meer daadkracht voor het gemeentebestuur om de wensen van de bewoners te realiseren. Bijvoorbeeld tegen het beleid van het strand.”
- “Ga in gesprek met bewoners.”
- “Niet dicterend zijn, maar een open mind voor ideeën en initiatieven.”
- “Meer burgerinitiatieven faciliteren.”

### **Zes op de tien inwoners zien 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 46 procent 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 (23 procent). Dit betekent dat voor de toekomst een draagvlak bestaat van 59 procent onder de inwoners.

**Tabel 3.11**

(Potentieel) eigen bijdrage leveren aan de leefbaarheid en veiligheid in de buurt<sup>4</sup>

	BERGEN	HEILOO	UITGEEST	GEMEENTE CASTRICUM 2015	CASTRICUM
Actief ingezet in verleden, in toekomst (misschien) inzetten	39%	39%	36%	23%	<b>36%</b>
Actief ingezet in verleden, in toekomst niet inzetten	11%	9%	11%	4%	<b>10%</b>
Niet actief ingezet in verleden, maar in toekomst (misschien) inzetten	24%	24%	22%	38%	<b>23%</b>
Niet actief ingezet in verleden en in toekomst niet inzetten	25%	28%	31%	35%	<b>31%</b>

<sup>4</sup> Er is geen landelijk gemiddelde voor deze uitkomsten beschikbaar.

# 4

## HOOFDSTUK

### **Relatie burger en gemeente**

## 4. Relatie burger en gemeente

### ***Bijna helft van de inwoners is neutraal over gemeentebestuur***

Twaalf procent van de inwoners van Castricum heeft (heel) veel vertrouwen in de wijze waarop de gemeente wordt bestuurd. Bijna de helft heeft hier geen uitgesproken mening over en bij 39 procent bestaat weinig tot geen vertrouwen. Het vertrouwen is aanzienlijk lager dan in de referentiegemeenten en de gemiddelde benchmark. Ook is dit in vergelijking met 2013 gedaald.

**Tabel 4.1**

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

	%
Bergen	20%
Uitgeest	27%
Heiloo	38%
Akersloot	5%
Bakkum	7%
Castricum	14%
De Woude	-
Limmen	13%
GEM CASTRICUM '15	25%
<b>GEM CASTRICUM '16</b>	<b>12%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>27%</b> <b>RANGE: 7-51%</b>

Mate vertrouwen in de manier waarop gemeente wordt bestuurd:

- (heel) veel vertrouwen (12%)
- neutraal (49%)
- weinig/geen vertrouwen (39%)

### ***Een kwart vindt toezicht op het naleven van regels voldoende***

In Castricum vindt 24 procent van de inwoners dat de gemeente voldoende toezicht houdt op het naleven van de regels. Dit is lager dan de gemiddelde benchmark en referentiegemeenten. Ongeveer een vijfde van de inwoners is van mening dat de gemeente zich flexibel opstelt. Ook het aandeel inwoners dat vindt dat de gemeente haar afspraken nakomt ligt lager dan de referentiegebieden en 2015.

**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
Bergen	23%	28%	19%
Uitgeest	25%	34%	25%
Heiloo	35%	42%	29%
Akersloot	16%	20%	19%
Bakkum	15%	20%	6%
Castricum	19%	26%	23%
De Woude	-	-	-
Limmen	12%	21%	14%
GEM CASTRICUM '15	25%	29%	22%
<b>GEM CASTRICUM '16</b>	<b>17%</b>	<b>24%</b>	<b>20%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>26%</b> <b>RANGE: 14-44%</b>	<b>30%</b> <b>RANGE: 19-47%</b>	<b>24%</b> <b>RANGE: 10-43%</b>

### **Waardering voor betrekken inwoners bij beleid, dit wordt belangrijk gevonden**

Inwoners kunnen op verschillende momenten betrokken worden bij gemeentelijke plannen; zoals bij het bedenken van een plan of bij de uitvoering. De inwoners van Castricum waarderen de wijze waarop de gemeente de burgers en organisaties betreft bij (de uitvoering) het beleid met een 5,8, iets lager dan in 2013 en Uitgeest en Heiloo, maar vergelijkbaar met landelijk gemiddelde. Uit de prioriteitenmatrix (zie pagina 39) blijkt dat deze aspecten veel invloed hebben op de totaalwaardering voor de gemeente.

**Tabel 4.3**

Waardering betrekken inwoners bij beleid (rapportcijfer)<sup>5</sup>

	<b>RAPPORTCIJFER</b>	<b>% VOLDOENDE</b>
Bergen	5,9	68%
Uitgeest	6,2	77%
Heiloo	6,2	75%
Akersloot	5,7	54%
Bakkum	5,9	73%
Castricum	5,8	63%
De Woude	6,0	100%
Limmen	5,8	63%
GEM CASTRICUM '15	6,1	72%
<b>GEM CASTRICUM '16</b>	<b>5,8</b>	<b>63%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>6,0</b> <b>RANGE: 5,3-6,7</b>	-

Uit de toelichtingen van de inwoners komt naar voren dat men wil dat het bestuur eerst orde op zaken in eigen huis moet stellen. Specifieke beleidsideeën worden er vrij weinig genoemd, eerder een algemeen 'beter luisteren'. Een aantal reacties:

- "Zorg dat de wethouders weer door een deur kunnen."
- "Huidige crisis binnen de gemeente vind ik heel erg. Het kost veel geld waar de burgers niets aan hebben."
- "Eerst moet de gemeenteraad weer normaal functioneren. Het is nu een grote chaos."
- "Ga meer op pad, luister naar de burger. Ga actief aan de slag. Betrek de burgers bij initiatieven."
- "Maak actief gebruik van internet voor beleidsplannen, veel betere informatie over de lopende zaken in de gemeente. Houdt peilingen en luister niet alleen naar schreeuwers."

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

### ***Inwoners Castricum minder positief over participatie dan landelijk***

In totaal 25 procent vindt dat de gemeente voldoende luistert naar haar inwoners. Een iets groter deel is van mening dat de gemeente burgers voldoende betreft bij plannen, activiteiten en voorzieningen en de mate waarin burgers en organisaties de ruimte krijgen om ideeën te realiseren. Over deze aspecten zijn inwoners van Castricum iets minder positief dan inwoners van de benchmarkgemeenten en het landelijk gemiddelde.

**Tabel 4.4**

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

	<b>GEMEENTE LUISTERT NAAR MENING BURGERS</b>	<b>GEMEENTE BETREKT BURGERS VOLDOENDE BIJ HAAR PLANNEN, ACTIVITEITEN EN VOORZIENINGEN</b>	<b>BURGERS EN ORGANISATIES KRIJGEN VOLDOENDE RUIMTE OM IDEEËN EN INITIATIEVEN TE REALISEREN</b>
Bergen	25%	39%	31%
Uitgeest	33%	40%	40%
Heiloo	35%	40%	35%
Akersloot	19%	35%	28%
Bakkum	20%	21%	12%
Castricum	28%	34%	31%
De Woude	-	-	74%
Limmen	23%	31%	23%
GEM CASTRICUM '15	34%	39%	34%
<b>GEM CASTRICUM '16</b>	<b>25%</b>	<b>33%</b>	<b>28%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>31% RANGE: 12-48%</b>	<b>36% RANGE: 19-53%</b>	<b>36% RANGE: 18-57%</b>

# 5

## HOOFDSTUK

### **Gemeentelijke dienstverlening**





## 5. Gemeentelijke dienstverlening

### 5.1 Waardering gemeentelijke dienstverlening

#### **Ruim zes op de tien had contact met de gemeente**

Bijna tweederde van de inwoners (65%) heeft 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, was dit in ruim de helft van de gevallen maximaal twee contactmomenten. Het contact verloopt voornamelijk via de balie in het gemeentehuis, telefonisch en op afstand gevolgd door contact via de website.

#### **Ruime voldoende voor gemeentelijke dienstverlening**

De inwoners waarderen de dienstverlening gemiddeld met een 6,7, net als landelijk gemiddeld. Twaalf procent geeft de gemeente hiervoor een onvoldoende. De digitale faciliteiten van de gemeente krijgen een 6,6 en komt overeen met de referentiegemeenten en het landelijk gemiddelde.

Aantal keer contact in afgelopen twaalf maanden:

- 1 keer (25%)
- 2 keer (33%)
- 3 keer (20%)
- 4 keer of vaker (19%)

Wijze contact (meerdere antwoorden mogelijk):

- balie (78%)
- telefonisch (32%)
- internetwebsite (24%)
- e-mail (18%)
- overig persoonlijk contact (17%)
- schriftelijk (12%)
- Sociale media (3%)

**Tabel 5.1**

Waardering gemeentelijke dienstverlening (rapportcijfer)<sup>6</sup>

	DIENSTVERLENING		DIGITALE FACILITEITEN	
	Rapportcijfer	% voldoende	Rapportcijfer	% voldoende
Bergen	6,6	84%	6,7	86%
Uitgeest	6,8	90%	6,6	86%
Heiloo	7,1	95%	6,9	89%
Akersloot	6,5	85%	6,5	83%
Bakkum	6,5	82%	6,1	74%
Castricum	6,9	91%	6,7	87%
De Woude	7,0	100%	7,5	100%
Limmen	6,4	82%	6,5	80%
GEM CASTRICUM '15	6,7	86%	6,6	85%
<b>GEM CASTRICUM '16</b>	<b>6,7</b>	<b>88%</b>	<b>6,6</b>	<b>84%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>6,7</b>	-	<b>6,7</b>	-
	<b>RANGE: 6,2-7,2</b>		<b>RANGE: 5,9-7,1</b>	

<sup>6</sup> 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 gaan met name in op de wens van ruimere openingstijden en een actuele en gebruiksvriendelijke website. Een greep uit de genoemde suggesties:

- "Betere communicatie. Nu is de communicatie te stug, niet alles staat duidelijk en volledig op de website. Betrek de burgers meer in de dienstverlening en innoveer op het gebied van communicatie."
- "Communicatie is op zich wel goed, maar het duurt te lang voor dat contact met je opgenomen wordt. Als je verteld wordt dat je morgen wordt teruggebeld, zorg dan dat het ook gebeurt en niet 2 dagen later."
- "De openingstijden van de balie aanpassen. Nu alleen tijdens werktijden open."
- "Website meer up-to-date en overzichtelijk houden, ook voor tablet/mobiel internet gebruik."
- "Jullie openingstijden slaan nergens op voor een werkende mens. Meer avonden, zaterdag tot 17.00 of desnoods zondag, maar de huidige tijden zijn typische ambtenarentijden waarbij een werkend mens vaak vrij moet nemen om iets te regelen. Niet meer van deze tijd!"
- "Meer loketten open op het gemeentehuis en ruimere openingstijden."
- "Meer avond inloopmogelijkheden ivm grote hoeveelheid forensen die niet voor 17 uur terug in Castricum zijn."
- "De openingstijden en wachttijden niet van deze tijd. Dat is niet meedenkende service."
- "Openingstijden van het gemeentehuis zijn onbegrijpelijk; halve dagen en slecht te benutten voor werkende mensen."
- "De openingstijden van de balie is onduidelijk, onhandig en onlogisch. Waarom niet gewoon kantoortijden aanhouden met een keer een avond."
- "Te ambtelijke taal in brieven maakt het voor veel mensen te moeilijk om er iets mee te doen."
- "Goed reageren op digitale vragen en verzoeken, zou fijn zijn. Interne communicatie opschroeven."
- "Website meer up-to-date en overzichtelijk houden, ook voor tablet/mobiel internet."
- "Als ik een milieu melding via de website doe, zou het fijn zijn als er ook een reactie op komt."
- "Wij horen niets van de gemeente. Het krantje met gemeente berichten word niet bezorgt."
- "Wenselijk dat de gemeente zich meer rechtstreeks via internet tot ons richt met plannen etc."
- "Als er gebouwd wordt, moeten we dat via internet te horen krijgen. Wij wonen er pal tegenover en krijgen er geen schrijven van."

## 5.2 Aanvraag van producten en diensten

### **Proces van aanvraag gelijk aan landelijk gemiddelde**

Acht op de tien inwoners vond het aanvragen van het product of dienst makkelijk. Driekwart is (zeer) tevreden over de juistheid en volledigheid van de ontvangen informatie. Over de informatievoorzieningen tijdens het verloop van de afhandeling is men relatief het minst positief, evengoed is de ruime meerderheid hierover tevreden. De beoordeling komt overeen met het landelijk gemiddelde. Over de juist- en volledigheid zijn inwoners uit de kernen Akersloot en Bakkum positiever dan in de andere kernen en Castricum.

**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
Bergen	75%	74%	74%	67%	74%
Uitgeest	81%	79%	73%	70%	79%
Heiloo	84%	83%	83%	76%	81%
Akersloot	79%	80%	72%	66%	75%
Bakkum	86%	83%	71%	72%	71%
Castricum	81%	74%	76%	71%	79%
De Woude	100%	36%	74%	74%	74%
Limmen	72%	72%	56%	53%	78%
GEM CASTRICUM '15	75%	75%	66%	65%	78%
<b>GEM CASTRICUM '16</b>	<b>79%</b>	<b>75%</b>	<b>71%</b>	<b>67%</b>	<b>77%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>77%</b> <b>RANGE:59-89%</b>	<b>74%</b> <b>RANGE:67-82%</b>	<b>73%</b> <b>RANGE: 61-82%</b>	<b>67%</b> <b>RANGE:57-79%</b>	<b>75%</b> <b>RANGE:69-83%</b>

## 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 Castricum een positieve indruk achtergelaten.

Bijna 8 op de 10 inwoners is van mening dat de medewerker zich verantwoordelijk toonde om tot een oplossing te komen, hun vraag zo goed mogelijk heeft beantwoord en voldoende deskundig was. Ook trof tweederde van de inwoners een medewerker die de ruimte bood om mee te denken en zich kon inleven. Vier op de tien inwoners werd aangenaam verrast met de verleende service (tabel 5.3).

**Tabel 5.3**Beoordeling medewerkers (% (zeer) eens) <sup>7</sup>

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
Bergen	76%	80%	74%	68%	62%	49%
Uitgeest	75%	77%	75%	68%	63%	46%
Heiloo	80%	82%	84%	75%	69%	51%
Akersloot	80%	83%	83%	72%	71%	45%
Bakkum	82%	71%	67%	59%	53%	34%
Castricum	76%	82%	75%	67%	61%	41%
De Woude	74%	74%	74%	74%	74%	74%
Limmen	75%	79%	78%	72%	57%	41%
GEM CASTRICUM '15	-	-	-	-	-	-
<b>GEM CASTRICUM '16</b>	<b>76%</b>	<b>81%</b>	<b>77%</b>	<b>68%</b>	<b>62%</b>	<b>41%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	-	-	-	-	-	-

## 5.4 Informatievoorziening

### *Ruim zeven op de tien inwoners vinden probleemloos gemeentelijke informatie*

Driekwart van de inwoners van Castricum vindt dat zij gemakkelijk aan gemeentelijke informatie kunnen komen, 20 procent heeft geen uitgesproken mening en zeven procent heeft hier moeite mee. Wel is de waardering hiervoor wat lager dan landelijk en in Bergen en Heiloo.

Ook is men goed te spreken over het taalgebruik, 62 procent is hierover tevreden en zeven procent ontevreden. Dit aspect scoort in Heiloo en Uitgeest nog hoger. Men waardeert de communicatie vanuit de gemeente gemiddeld met een 6,5. Zestien procent geeft een onvoldoende hiervoor.

**Tabel 5.4**Waardering communicatie/voorlichting gemeente<sup>8</sup>

	KAN GEMAKKELIJK AAN GEMEENTELIJKE INFORMATIE KOMEN	DE GEMEENTE GEBRUIKT HELDERE TAAL	WAARDERING COMMUNICATIE/VOORLICHTING GEMEENTE	
	% (helemaal) mee eens	% (helemaal) mee eens	Rapportcijfer	% voldoende
Bergen	76%	62%	6,6	82%
Uitgeest	75%	66%	6,7	87%
Heiloo	79%	71%	6,9	91%
Akersloot	71%	66%	6,3	83%
Bakkum	70%	52%	6,4	79%
Castricum	75%	64%	6,6	85%
De Woude	100%	26%	6,3	100%
Limmen	70%	58%	6,4	83%
GEM CASTRICUM '15	76%	60%	6,6	87%
<b>GEM CASTRICUM '16</b>	<b>73%</b>	<b>62%</b>	<b>6,5</b>	<b>84%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>76%</b> <b>RANGE: 63-88%</b>	<b>61%</b> <b>RANGE: 49-71%</b>	<b>6.6</b> <b>RANGE: 6,2-7,1</b>	-

<sup>7</sup> De landelijke cijfers zijn niet beschikbaar.

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

### 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. Een derde leest dit liever in een folder, brief of email en een even groot deel vindt de krant het meest geschikt.

**Tabel 5.5**

Informatie over publieksdienstverlening<sup>9</sup> (maximaal twee antwoorden mogelijk)

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

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 22 procent gebruikt liever de gemeentelijke website.

**Tabel 5.6**

Informatie over directe leefomgeving<sup>10</sup> (maximaal twee antwoorden mogelijk)

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

Als de gemeente de mening van inwoners wil weten over een bepaalde kwestie, dan willen de inwoners van Castricum dit vooral doen via een schriftelijke enquête, gevolgd door een poll op internet en een vragenlijst onder het online burgerpanel.

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

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

**Tabel 5.7**

Voorkeur als gemeente mening wil weten over bepaalde kwestie<sup>11</sup> (maximaal twee antwoorden mogelijk)

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

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

# 6

## HOOFDSTUK

### **Welzijn en zorg**



## 6. Zorg en welzijn

### **Ruime voldoende voor eigen gezondheid**

Gemiddeld waarderen inwoners de eigen gezondheid met een rapportcijfer van een 7,7. Acht procent van de inwoners geeft een rapportcijfer van een vijf of lager. Hoe inwoners van Castricum de eigen gezondheid beoordelen, wijkt niet af van de gemiddelde beoordeling van inwoners van de benchmarkgemeenten of de referentie gemeenten (tabel 6.1). De inwoners uit de kern Limmen beoordelen de eigen gezondheid beter dan inwoners uit Bakkum.

**Tabel 6.1**

Beoordeling eigen gezondheid<sup>12</sup>

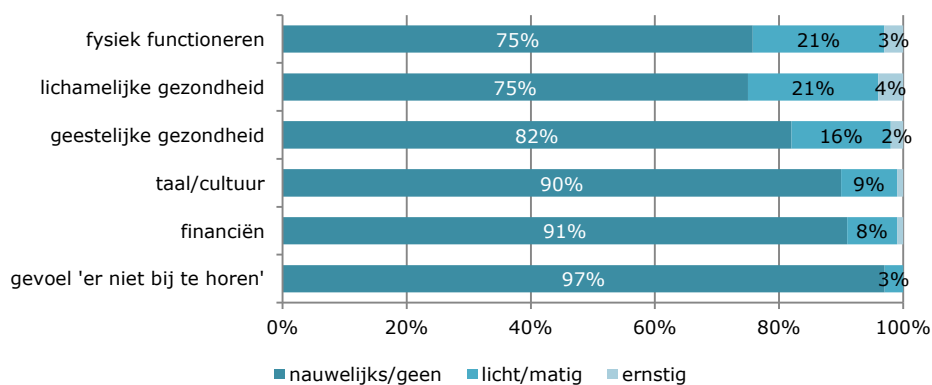
	RAPPORTCIJFER	% VOLDOENDE
Bergen	7,6	92%
Uitgeest	7,8	95%
Heiloo	7,8	95%
Akersloot	7,6	90%
Bakkum	7,5	85%
Castricum	7,7	93%
De Woude	7,7	100%
Limmen	7,8	94%
GEM CASTRICUM '15	7,6	92%
<b>GEM CASTRICUM '16</b>	<b>7,7</b>	<b>92%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>7.6</b> <b>RANGE: 7,4-8,0</b>	-

### **Acht procent voelt zich ernstig belemmerd in deelname maatschappij**

In totaal vindt acht procent van de inwoners van Castricum dat ze op de één of andere manier ernstig belemmerd worden 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. Taal, financiën 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



<sup>12</sup> 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. Zes op de tien inwoners voelen zich (vrijwel) nooit eenzaam. Ongeveer één op de tien heeft hier soms of zelfs vaak mee te maken. Dit is iets minder dan landelijk (18 procent).

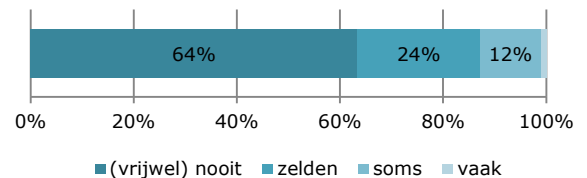
**Tabel 6.2**

Sociale contacten

	ZOU MEER CONTACTEN WILLEN	MATE WARIN MEN ZICH SOMS/VAAK EENZAAM VOELT
Bergen	19%	15%
Uitgeest	18%	11%
Heiloo	22%	15%
Akersloot	16%	10%
Bakkum	22%	9%
Castricum	18%	15%
De Woude	-	-
Limmen	19%	8%
GEM CASTRICUM '15	19%	13%
<b>GEM CASTRICUM '16</b>	<b>18%</b>	<b>13%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>23%</b> RANGE: 16-28%	<b>18%</b> RANGE: 10-27%

**Figuur 6.2**

Mate waarin men zich wel eens eenzaam voelt



Voldoende contact met andere mensen:

- zeker voldoende (82%)
- voldoende, maar zou meer willen (13%)
- te weinig (5%)

### Zes op de tien inwoners actief bij vereniging

Ongeveer tweederde van de inwoners van Castricum nemen deel aan activiteiten bij een vereniging. Dit is hoger dan het landelijk gemiddelde, maar lager dan in Heiloo. In de kern Akersloot zijn de inwoners vaker actief bij een vereniging dan in Castricum of Bakkum. Het vaakst is men actief bij een sportvereniging, gevolgd door overige verenigingen.

**Tabel 6.3**

Actief bij vereniging in afgelopen 12 mnd.

	%
Bergen	63%
Uitgeest	61%
Heiloo	68%
Akersloot	69%
Bakkum	63%
Castricum	61%
De Woude	100%
Limmen	67%
GEM CASTRICUM '15	62%
<b>GEM CASTRICUM '16</b>	<b>64%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>56%</b> RANGE: 43-70%

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

- niet actief (36%)
- sportvereniging (42%)
- overige verenigingen (22%)
- gezelligheidsvereniging (10%)
- religieuze/maatschappelijke vereniging (11%)

### Ongeveer vier op de tien inwoners doet aan vrijwilligerswerk

Vier op de tien inwoners van Castricum doen intensief aan vrijwilligerswerk en een iets groter deel incidenteel. Het aantal vrijwilligers is gelijk aan de benchmark. In de wijk Limmen is het aantal vrijwilligers hoger dan in Akersloot, Bakkum en Castricum.

Onder de 40-64 jarigen en 65-plussers ligt het percentage vrijwilligers hoger dan onder 18-39 jarigen. 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.

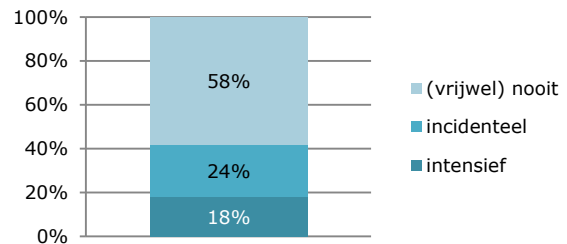
**Tabel 6.4**

Vrijwilligerswerk in afgelopen 12 maanden

	%
Bergen	45%
Uitgeest	42%
Heiloo	44%
Akersloot	38%
Bakkum	32%
Castricum	42%
De Woude	100%
Limmen	47%
GEM CASTRICUM '15	48%
<b>GEM CASTRICUM '16</b>	<b>42%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>44%</b> <b>RANGE: 32-57%</b>

**Figuur 6.3**

Mate vrijwilligerswerk afgelopen 12 maanden



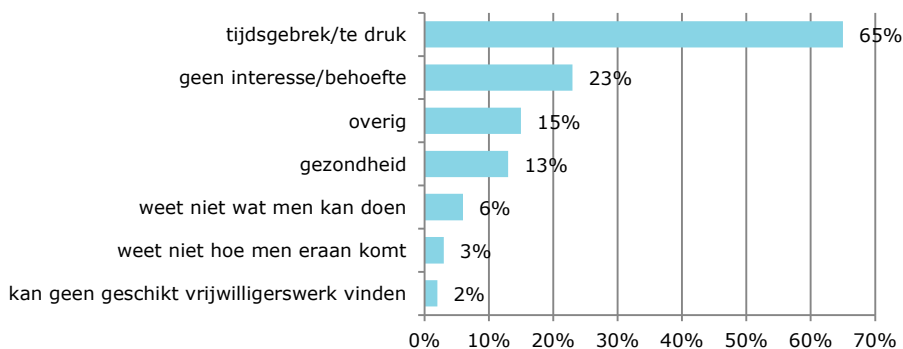
De bereidheid om in de toekomst vrijwilligerswerk te doen, ligt aanzienlijk hoger onder de huidige vrijwilligers (86%) dan inwoners die in de afgelopen 12 maanden geen vrijwilligerswerk hebben gedaan (30%).

Draagvlak vrijwilligerswerk (blijven) doen:

- zeker (22%)
- misschien (30%)
- nee (30%)
- weet niet (18%)

**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, zeven op de tien inwoners helpen de burens weleens. Landelijk is dit 65 procent. Wel is deze vorm van hulp doorgaans minder intensief dan het vrijwilligerswerk. Aandacht voor burens in een zorgwekkende situatie komt beduidend minder voor. Hier heeft uiteraard ook niet iedere inwoner van Castricum mee te maken. De mate waarin inwoners van Castricum burenhulp verlenen, is hoger dan het landelijk gemiddelde en de referentiegemeenten. De aandacht voor zorgwekkende situaties is wat lager in vergelijking met de benchmark.

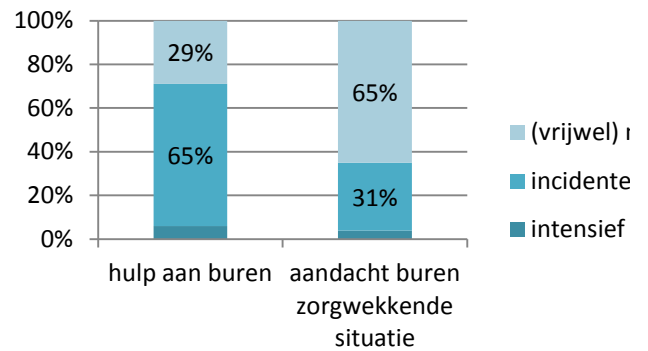
**Tabel 6.5**

Burenhulp in afgelopen 12 maanden

	HULP AAN BUREN	AANDACHT VOOR BUREN IN ZORGWEKKENDE SITUATIE LAATSTE 12 MAANDEN
Bergen	67%	38%
Uitgeest	65%	33%
Heiloo	69%	35%
Akersloot	63%	33%
Bakkum	69%	48%
Castricum	74%	36%
De Woude	100%	100%
Limmen	72%	29%
GEM CASTRICUM '15	71%	37%
<b>GEM CASTRICUM '16</b>	<b>71%</b>	<b>35%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>65%</b> <b>RANGE: 60-74%</b>	<b>38%</b> <b>RANGE: 29-53%</b>

**Figuur 6.5**

Mate waarin men het afgelopen jaar burenhulp heeft verricht



### Groot draagvlak voor burenhulp

De bereidheid om burenhulp 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 of kan dit niet wegens omstandigheden. Een kwart van de inwoners vindt 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)

	BERGEN	UITGEEST	HEILOO	CASTRICUM '15	CASTRICUM '16
Oogje in het zeil houden	69%	73%	70%	71%	<b>73%</b>
Hulp bij boodschappen	55%	54%	54%	54%	<b>56%</b>
Helpen bij vervoer	40%	39%	43%	44%	<b>44%</b>
Opvangen van kinderen	17%	32%	21%	21%	<b>25%</b>
Klusjes in of rond het huis	24%	26%	28%	27%	<b>25%</b>
Ondersteuning bij een aanvraag, administratie of computer	20%	21%	25%	24%	<b>28%</b>
Medicijnen toedienen of persoonlijke verzorging	7%	10%	8%	9%	<b>8%</b>
Huis schoonhouden of koken	7%	7%	7%	6%	<b>7%</b>
Anders	8%	6%	7%	9%	<b>7%</b>
Kan geen burenhulp geven	10%	6%	8%	7%	<b>7%</b>
Wil geen burenhulp geven	5%	4%	3%	5%	<b>5%</b>

### Vier op de tien geven structurele mantelzorg

Vier op de tien inwoners verlenen zorg aan hulpbehoevende vrienden of familie, van wie 16 procent intensief. Onder de groep die deze mantelzorg verleent voelt 40 procent zich hierdoor soms/vaak belemmerd (35 procent landelijk). Het verlenen van mantelzorg gebeurt minder dan in Bergen en in totaal Nederland.

Mate belemmerd door mantelzorg:

- (vrijwel) nooit (35%)
- zelden (24%)
- soms (32%)
- vaak (8%)

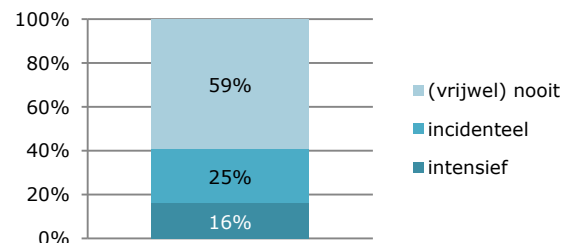
**Tabel 6.7**

Mantelzorg in afgelopen 12 maanden

	%
Bergen	49%
Uitgeest	36%
Heiloo	40%
Akersloot	38%
Bakkum	40%
Castricum	42%
De Woude	100%
Limmen	42%
GEM CASTRICUM '15	47%
<b>GEM CASTRICUM '16</b>	<b>41%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>44%</b>
	<b>RANGE: 32-50%</b>

**Figuur 6.6**

Mate waarin men zich de afgelopen jaar aan mantelzorg heeft gedaan

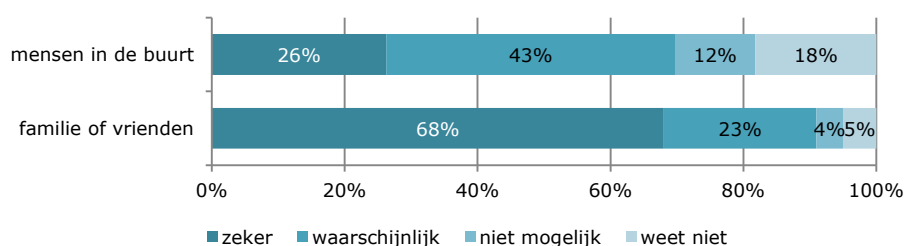


### Meeste inwoners denken steun te ontvangen indien noodzakelijk

Mocht men zelf hulp of zorg nodig hebben, dan denken de meeste inwoners van Castricum dat er voldoende mensen zijn op wie men kan terugvallen. Met name familie of vrienden spelen hier een belangrijke rol. Bijna zeven op de tien inwoners weten zeker dat zij kunnen bijschieten in geval van nood. Ruim een kwart acht het waarschijnlijk dat dit gebeurt. Circa één op de tien denkt dat dit niet gebeurt, of weet het niet zeker. De mensen in de buurt worden minder vaak als vangnet gezien. Een kwart denkt zeker hulp van de buurtbewoners te kunnen ontvangen, maar drie op de tien 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 Castricum 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. Inwoners uit de kern Bakkum zijn iets tevredener dan inwoners uit Akersloot en Castricum.

**Tabel 6.8**

Tevredenheid over het leven<sup>13</sup>

	TEVREDEN LEVEN ALGEMEEN	TEVREDEN LEVEN MOMENTEEL	DINGEN MOEITE WAARD	GELUKKIG GISTEREN	ANGSTIG GISTEREN
Bergen	9,3	9,2	9,3	9,1	3,4
Uitgeest	9,4	9,3	9,2	9,2	3,1
Heiloo	9,1	9,1	9,3	9,2	3,2
Akersloot	9,1	9,0	9,3	9,0	3,0
Bakkum	9,7	9,6	9,9	9,8	3,4
Castricum	9,2	9,1	9,2	9,0	3,0
De Woude	10,0	10,0	8,5	9,7	1,0
Limmen	9,3	9,3	9,2	9,1	3,3
GEM CASTRICUM '15	-	-	-	-	-
<b>GEM CASTRICUM '16</b>	<b>9,3</b>	<b>9,2</b>	<b>9,3</b>	<b>9,1</b>	<b>3,1</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	-	-	-	-	-

<sup>13</sup> In de benchmark is het gemiddelde landelijke cijfer niet opgenomen.

### **Voldoende voor inspanningen**

De gemeentelijke inspanningen om burgers te laten deelnemen in de maatschappij worden gemiddeld met een 6,2 beoordeeld. Drieëntwintig procent is ontevreden en geeft een onvoldoende. De inspanningen van de gemeente Castricum komen overeen met het landelijk gemiddelde. De referentiegemeenten Uitgeest en Heiloo hebben een hoger rapportcijfer.

**Tabel 6.9**

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

	<b>RAPPORTCIJFER</b>	<b>% VOLDOENDE</b>
Bergen	6,2	72%
Uitgeest	6,5	82%
Heiloo	6,8	86%
Akersloot	6,0	69%
Bakkum	6,0	70%
Castricum	6,3	70%
De Woude	3,0	0%
Limmen	6,4	79%
GEM CASTRICUM '15	6,4	77%
<b>GEM CASTRICUM '16</b>	<b>6,2</b>	<b>73%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>6,3</b> <b>RANGE: 5,9-7,1</b>	-

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:

- Meer ondersteuning ouderen (opvang), mantelzorgers bestaan voor de meesten niet.”
- “Ik denk dat de gemeente m.n. faciliteiten zou kunnen verzorgen om mensen elkaar te laten leren kennen. Overigens denk ik dat er voldoende sociale media is, maar wie weet zou de gemeente daar wat specifiek in kunnen doen.”
- “Buurtzorg heb ik laatst via excursie gezien en dat lijkt me een goede zaak, wijkverpleging zoals vroeger (van consultatiebureau tot ouderenzorg). Zij kunnen heel goed signaleren wanneer mensen meer hulp nodig hebben.”
- “Bezuinig niet op de bejaarde huizen en de thuiszorg.”
- “Betrek ondernemers bij dagactiviteiten en dagbesteding voor ouderen.”
- Zorg voor genoeg woningen binnen de gemeente waar men oud kan worden en voor zichzelf kan blijven zorgen. Appartementen of woningen met beneden slapen. Verzorging die nodig is als het haalbaar is per wijk/buurt organiseren.”
- “Ouderenzorg is niet voor de jongere generatie. Zij gaan al de financiële last dragen van de vergrijzing.”
- “Stop (zo veel mogelijk) tijd, aandacht en geld in verenigingsleven. Verenigingen (en soortgelijke organisaties) zijn de beste methode om ongewenste maatschappelijke uitval (variërend van radicalisme tot eenzaamheid) vroegtijdig op te sporen en aan te pakken.”
- “Steun burgerinitiatieven tegen eenzaamheid. Steun culturele burgerinitiatieven.”

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

# HOOFDSTUK

## Algemeen beeld

## 7. Algemeen beeld

### Voldoende voor inspanningen op diverse gebieden

Inwoners uit Castricum geven gemiddeld een 6,5 voor alle inspanningen die de gemeente doet voor haar burgers. Dit is gelijk aan de huidige benchmark (6,5) en de referentiegemeenten Bergen en Uitgeest. Achttien procent geeft een onvoldoende en de ruime meerderheid (82 procent) een voldoende.

**Tabel 7.1**

Waardering inspanningen gemeente (rapportcijfer, 1-10)

	<b>RAPPORTCIJFER</b>	<b>% VOLDOENDE</b>
Bergen	6,3	76%
Uitgeest	6,7	89%
Heiloo	6,9	92%
Akersloot	6,3	79%
Bakkum	6,5	87%
Castricum	6,6	84%
De Woude	6,0	100%
Limmen	6,3	74%
GEM CASTRICUM '15	6,7	89%
<b>GEM CASTRICUM '16</b>	<b>6,5</b>	<b>82%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>6,5</b> <b>RANGE: 6,0-7,3</b>	-

Om te bepalen welke factoren de tevredenheid van de inspanningen van de gemeente Castricum 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 totaalwaardering<sup>15</sup>. 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.

<sup>15</sup> 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.

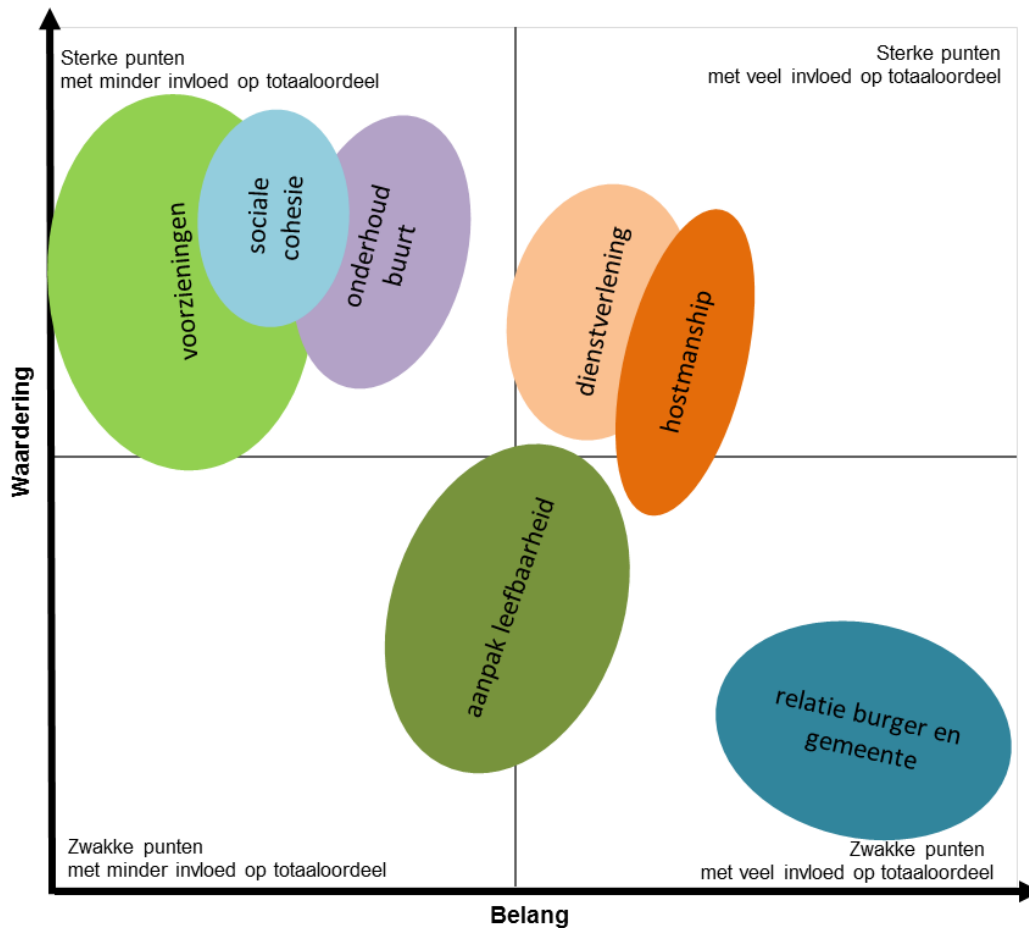


Uit figuur 7.1 komt naar voren dat aspecten die te maken hebben met de relatie burger en gemeente (participatie en vertrouwen in het gemeentebestuur) en de aanpak van leefbaarheid veel invloed hebben op de totaalwaardering en daarnaast een lagere waardering krijgen dan de andere aspecten die aan de burgers zijn voorgelegd. Dit beeld is in veel Nederlandse gemeenten zichtbaar. In vergelijking met referentiegemeenten en het landelijk gemiddelde vallen deze aspecten in de gemeente Castricum ook lager uit. Voor de aanpak van de leefbaarheid en veiligheid is de samenhang met het totaaloordeel lager, maar ook hier is de waardering lager dan op andere aspecten in de gemeente.

Andere aspecten die betrekking hebben op de wijk (voorzieningen, sociale cohesie en fysieke onderhoud van de buurt) krijgen een hoge waardering, maar hiervan is het belang niet zo groot, waardoor ze minder invloed hebben op het eindoordeel. Ook 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 Castricum)



# 1

## BIJLAGE

### Stellingen



## Bijlage 1. Stellingen

STELLINGEN	(HELEMAAL) MEE EENS	NIET EENS/ NIET ONEENS	(HELEMAAL) ONEENS
Thuis voelen in de buurt	96%	3%	1%
Niet snel weggaan uit de buurt	78%	14%	8%
Buurtbewoners gaan prettig met elkaar om	81%	15%	3%
Buurtbewoners staan altijd voor elkaar klaar	69%	25%	6%
perken, plantsoenen en parken zijn goed onderhouden	76%	14%	11%
straten, paden en trottoirs zijn goed begaanbaar	73%	15%	12%
in mijn buurt zijn weinig tot geen dingen kapot	92%	5%	3%
mijn buurt is schoon	85%	11%	4%
er wordt voldoende gedaan aan de leefbaarheid en veiligheid in de buurt	55%	36%	9%
gemeente betreft de buurt voldoende bij de aanpak van leefbaarheid en veiligheid	31%	39%	30%
de gemeente doet een beroep op de buurtbewoners om zelf een bijdrage te leveren aan leefbaarheid en veiligheid	26%	40%	34%
de gemeente ondersteunt buurtinitiatieven op het gebied van leefbaarheid en veiligheid voldoende	26%	46%	28%
in mijn buurt is voldoende groen	85%	8%	7%
in mijn buurt is voldoende parkeergelegenheid	62%	14%	24%
winkels voor dagelijkse boodschappen zijn dichtbij	90%	3%	7%
basisonderwijs is voldoende dichtbij	92%	4%	5%
voldoende aanbod van gezondheidsvoorzieningen	85%	11%	3%
voldoende aanbod van welzijnsvoorzieningen	57%	32%	11%
voldoende aanbod van speelvoorzieningen	67%	18%	15%
voldoende aanbod van sportvoorzieningen	86%	10%	4%
voldoende aanbod van openbaar vervoer	65%	20%	16%
gemeente doet wat ze zegt	17%	54%	29%
gemeente houdt voldoende toezicht op het naleven van regels	24%	47%	30%
de gemeente stelt zich flexibel op als dat nodig is	20%	50%	31%
de gemeente luistert naar de mening van haar burgers	25%	50%	25%
de gemeente betreft burgers bij haar plannen, activiteiten en voorzieningen	33%	38%	29%
burgers en organisaties krijgen voldoende ruimte om ideeën en initiatieven te realiseren	28%	49%	23%
aanvragen of voorleggen makkelijk	79%	12%	8%
ontvangen en/of beschikbare informatie was juist en volledig	75%	13%	12%
de tijd de afhandeling in beslag nam was acceptabel	71%	11%	18%
ik werd voldoende op de hoogte gesteld of gehouden van het verloop van de afhandeling	67%	15%	18%
ik kreeg uiteindelijk wat ik wilde	77%	11%	12%
de medewerker toonde zich verantwoordelijk om daadwerkelijk tot een oplossing te komen	76%	14%	10%
de medewerker heeft zelf mijn vraag zo goed mogelijk beantwoord	81%	12%	8%



STELLINGEN	(HELEMAAL) MEE EENS	NIET EENS/ NIET ONEENS	(HELEMAAL) ONEENS
de medewerker was voldoende deskundig	77%	16%	7%
de medewerker kon zich goed inleven	68%	21%	11%
de medewerker bood de ruimte om mee te denken	62%	25%	14%
de medewerker verraste mij aangenaam met de verleende service	41%	36%	23%
kan gemakkelijk aan benodigde gemeentelijke informatie komen	73%	20%	7%
de gemeente gebruikt heldere taal	62%	30%	8%

