

Rapport

BURGERPEILING WSJG

Gemeente Heiloo

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 Heiloo

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..... | 17 |
| 4. Relatie burger en gemeente | 20 |
| 5. Gemeentelijke dienstverlening | 24 |
| 5.1 Waardering gemeentelijke dienstverlening..... | 24 |
| 5.2 Aanvraag van producten en diensten | 26 |
| 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

Heiloo 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 867 inwoners de vragenlijst volledig ingevuld. Deze samenvatting behandelt themagewijs de belangrijkste en opvallendste uitkomsten.

Algemeen beeld

De inwoners van Heiloo 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 en de gemeentelijke dienstverlening worden gewaardeerd. Deze aspecten scoren hoger dan gemiddeld in Nederland. Op alle gebieden blijkt de tevredenheid in Heiloo hoger dan gemiddeld. Relatief de minste waardering is er voor de mate waarin de gemeente inwoners betreft bij het beleid (6,2, tegen 6,0 landelijk).

Tabel 1.1

Waardering inspanningen gemeente (rapportcijfer)

| | GEMEENTE HEILOO | GEMIDDELDE BENCHMARK |
|--|------------------------|-----------------------------|
| Waardering inspanningen gemeente algemeen | 6,9 | 6,5 |
| Gemeentelijke dienstverlening | 7,1 | 6,7 |
| Digitale faciliteiten | 6,9 | 6,7 |
| Waardering communicatie/voorlichting gemeente | 6,9 | 6,6 |
| Waardering zorg van gemeente voor leefomgeving | 7,1 | 6,7 |
| Inspanningen gemeente om burgers volledig te laten deelnemen aan de maatschappij | 6,8 | 6,3 |
| Waardering betrekken inwoners bij beleid | 6,2 | 6,0 |

Tevreden over woon- en leefomgeving

Inwoners van Heiloo 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 de scores zijn in lijn met de referentiegemeenten Bergen, Castricum en Uitgeest. Alleen de stelling dat buurtbewoners altijd voor elkaar klaar staan (63%) wordt minder vaak onderschreven dan in Castricum (69%) en Uitgeest (68%).

Op alle aspecten die betrekking hebben op het onderhoud van de buurt (zoals netheid, onderhoud groen en begaanbaarheid van straten, paden en trottoirs) scoort Heiloo hoger dan de landelijke benchmark. Ook in vergelijking met de referentiegemeenten wordt Heiloo relatief goed beoordeeld, al is men in Castricum en Uitgeest meer tevreden over het onderhoud van perken en plantsoenen.

Verder zijn inwoners van Heiloo tevreden tot zeer tevreden over het aanbod van voorzieningen, zoals sport- en zorgvoorzieningen.

Inwoners bereid om bij te dragen aan leefbaarheid en veiligheid

Acht op de tien inwoners zijn 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 benaderen voor het leveren van een bijdrage. Daarnaast is een ruime meerderheid (69%) bereid om burenhulp te verlenen; 8 procent kan geen burenhulp geven en 3 procent wil dit niet.

Ondersteuning voor buurtinitiatieven kan beter

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

- Drie op de tien inwoners zijn tevreden over de mate waarin de gemeente inwoners bij projecten op het gebied van leefbaarheid en veiligheid betreft.
- Eveneens drie op de tien zijn positief over de mate waarin de gemeente een beroep doet op de buurtbewoners.
- Negentwintig procent is tevreden over de wijze waarop buurtinitiatieven worden ondersteund.

Voor de laatste twee stellingen geldt dat de waardering in Heiloo achterblijft bij het landelijke gemiddelde en de score van Uitgeest. 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 Heiloo.

Relatie inwoner en overheid positief beoordeeld, maar blijft aandachtspunt

In Heiloo is het vertrouwen in het gemeentebestuur groot in vergelijking met het landelijk niveau: 38 procent van de inwoners heeft (heel) veel vertrouwen, tegen 27 procent landelijk. Verder vindt 35 procent dat de gemeente haar afspraken nakomt, ten opzichte van 26 procent landelijk. Toch blijft (net als in veel andere gemeenten) de relatie tussen burger en de gemeente 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.

Aanvraagproces producten en diensten verloopt soepel

Men geeft een ruime voldoende voor de individuele dienstverlening van de gemeente Heiloo (7,1).¹ In vergelijking met de landelijke benchmark en de drie referentiegemeenten (Bergen, Castricum en Uitgeest) behaalt Heiloo de hoogste score op alle aspecten van het aanvragen van een product of dienst. Ook de menselijke kanten van de dienstverlening, vervat in het begrip 'hostmanship', worden in het algemeen relatief goed gewaardeerd. Wel is verbetering mogelijk door burgers nog meer te verrassen met het verlenen van service dan nu het geval is (51%).

In totaal heeft twee derde van de inwoners (66%) in de afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente. Het meeste contact vindt aan de balie plaats (77%), gevolgd door telefonisch contact (31%) en internet (20%). De digitale faciliteiten van de gemeente worden beoordeeld met een 6,9, vergelijkbaar met 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 Heiloo 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 Heiloo (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 867 inwoners de vragenlijst volledig ingevuld, een respons van 43 procent. Zeven op de tien respondenten hebben de vragenlijst schriftelijk ingevuld.

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 Heiloo 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 Heiloo 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 Heiloo waar mogelijk met de landelijke cijfers (gebaseerd op 36 deelnemende gemeenten in 2015) en de uitkomsten van de gemeenten Bergen, Castricum en Uitgeest. Als de landelijke cijfers niet beschikbaar zijn, staat dit aangegeven met een streepje (-).
- 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 Heiloo 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 Heiloo waar mogelijk met de landelijke cijfers (gebaseerd op 36 deelnemende gemeenten in 2015) en de uitkomsten van de gemeenten Castricum, Uitgeest en Bergen. Als de landelijke cijfers niet beschikbaar zijn, staat dit aangegeven met een streepje (-). De uitkomsten van 'gemeente Heiloo' betreffen het gemiddelde van de gemeente zelf.

Prettig wonen in Heiloo volgens inwoners

De inwoners van Heiloo wonen prettig in de eigen buurt en geven hiervoor een 8,2. Dit is hoger dan het landelijk gemiddelde. Slechts 2 procent van de inwoners geeft een onvoldoende rapportcijfer (lager dan 6). Dit is vergelijkbaar met het oordeel van inwoners van Bergen, Castricum en Uitgeest.

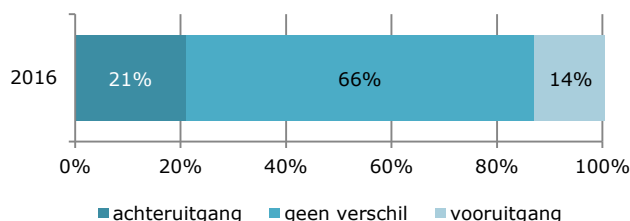
Tabel 3.1

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

| | RAPPORTCIJFER | % VOLDOENDE |
|------------------------|-------------------------------------|-------------|
| Bergen | 8,1 | 95% |
| Castricum | 8,2 | 98% |
| Uitgeest | 8,0 | 97% |
| GEMEENTE HEILOO | 8,2 | 98% |
| GEM. BENCHMARK | 7,9 RANGE: 7,6-8,2 | - |

Figuur 3.1

Ontwikkeling van de buurt afgelopen jaren



Inwoners Heiloo per saldo negatief over ontwikkeling buurt

Twee derde van de inwoners van Heiloo 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 (14 procent) kleiner dan het aandeel dat de eigen buurt achteruit zag gaan (21 procent). Netto ervaren inwoners de situatie in de woonbuurten dus als negatief. Landelijk vindt 18 procent dat hun wijk enigszins of duidelijk vooruit is gegaan tegenover 19 procent die een achteruitgang ervaart.

Velen zijn gehecht aan buurt

Ruim negen op de tien inwoners van Heiloo voelen zich thuis in de eigen buurt. Acht op de tien inwoners zullen niet zo snel weggaan en een vergelijkbaar percentage (82%) is van mening dat buurtbewoners prettig met elkaar omgaan. Dit ligt hoger dan gemiddeld in de benchmark. Ruim zes op de tien inwoners vinden dat buurtbewoners altijd voor elkaar klaar staan. Dit aspect scoort eveneens hoger dan landelijk, maar de score blijft achter bij die van Castricum (69%) en Uitgeest (68%).

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

Tabel 3.2

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

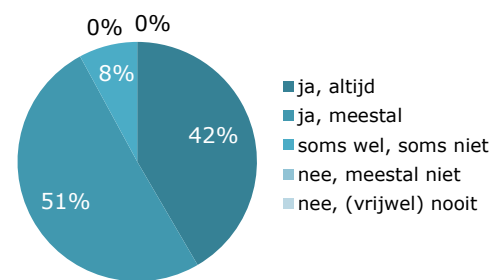
| | THUIS VOELEN IN DE BUURT | NIET SNEL WEGGAAN UIT DE BUURT | BUURTBEWONERS GAAN PRETTIG MET ELKAAR OM | BUURTBEWONERS STAAN ALTIJD VOOR ELKAAR KLAAR |
|------------------------|-----------------------------|--------------------------------|--|--|
| Bergen | 92% | 82% | 81% | 65% |
| Castricum | 96% | 78% | 81% | 69% |
| Uitgeest | 93% | 77% | 83% | 68% |
| GEMEENTE HEILOO | 94% | 80% | 82% | 63% |
| 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 bijna de helft van de inwoners van Heiloo soms of vaak een dergelijke situatie mee in de eigen woonbuurt (tabel 3.3). Zowel landelijk als in de referentiegemeenten komen verkeersonveilige situaties niettemin vaker voor.

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% |
| Castricum | 52% | 93% |
| Uitgeest | 52% | 88% |
| GEMEENTE HEILOO | 47% | 93% |
| GEM. BENCHMARK | 54% RANGE: 46-62% | 86% RANGE: 78-94% |

Meerdere inwoners doen suggesties om verkeersonveilige situaties te verbeteren. Vooral snelheidsbeperkende maatregelen worden genoemd (drempels, instellen 30 km-zone of woonerf), evenals het verminderen van de verkeersdrukke en intensiveren van de politiecontrole. Een aantal toelichtingen:

- "Ik woon op de Stationsweg en deze raakt steeds meer overbelast. Graag zou ik zien dat de gemeente eenrichtingsverkeer gaat toepassen."
- "In bochten de passages verlagen in verband met overzicht voor verkeer."
- "Mogelijk helpt een duidelijkere maximale snelheid gebod. De 30 km zone wordt vaak vergeten! Fietsstraat is voor sommige automobilisten nietszeggend."
- "Op de T-splitsing Rector Frederiklaan/Westerweg haaiantanden aanbrengen of voorrangsborden op de Westerweg. Wij zien daar regelmatig bijna-aanrijdingen omdat het verkeer op de Westerweg zich niet realiseert dat verkeer uit de R. Frederiklaan voorrang heeft."

- "Snelheid aanpassen van het verkeer. Er wordt momenteel erg hard gereden in de straat. Zou van mijn part een 30km/h zone mogen worden. Of een fietsstraat zoals de Holleweg."
- "Van de Holleweg (waar wij aan wonen) is een fietsstraat gemaakt. Dit heeft niet geresulteerd in langzamer rijdende auto's. De verkeersdrempels hadden een beter afremmend effect."
- Het verkeer op de Stationsweg is duidelijk te druk voor een woonstraat."
- "De verkeersstroom is abnormaal hoog door de wijk."
- "We wonen in een buitenwijk, er wordt te hard gereden. Autoluw maken of andere maatregelen zou de veiligheid voor de kinderen verbeteren."
- "Wij wonen aan een ventweg, zonder drempels, terwijl de hoofdweg die wel heeft. Wij hebben dus regelmatig sluipverkeer. Ik zou het prettig vinden als het een weg voor bestemmingsverkeer zou worden."

Daarnaast zien respondenten graag wat meer politie op straat, om te surveilleren en overlast direct aan te pakken.

- "Iets vaker politietoezicht in de buurt vooral 's avonds bij het winkelcentrum i.v.m. hangjongeren."
- "Ik mis toezicht. Dit zou alles optimaliseren."
- "Meer politie patrouille vooral in de weekends vanwege hangjongeren."
- "Meer politiecontrole i.v.m. snelheid van het verkeer. Controle i.v.m. overlast en vervuiling straat na cafébezoeken in het weekend."
- "Meer surveillance van politie 's avonds en in vakantietijd."
- "Meer wijkagenten, meer toezichthouders voor loslopende honden en hun ontlasting."
- "Soms een wijkagent laten patrouilleren in verband met schoolkinderen en foutief parkeren, of langcampers."
- "Wijkagenten laten rondkijken. Hondenoverlast aanpakken."
- "Zeer snel extra politietoezicht nodig vanwege de vele inbraken."
- "Ik zie nooit politie of stadswacht in mijn buurt."

Twee op de tien inwoners ervaren weleens overlast van buurtbewoners

In de gemeente Heiloo heeft 78 procent van de inwoners weinig tot geen overlast van hun buurtbewoners. Achttien procent ervaart wel eens overlast en vier procent ervaart (heel) veel overlast van buurtbewoners. In de referentiegemeenten en op landelijk niveau is het percentage dat (heel) veel overlast ervaart 6 procent. Dit verschil is verwaarloosbaar.

Tabel 3.4

Mate van overlast (% (heel) veel)

| | % |
|------------------------|---------------------------------|
| Bergen | 6% |
| Castricum | 6% |
| Uitgeest | 6% |
| GEMEENTE HEILOO | 4% |
| GEM. BENCHMARK | 6% RANGE: 2-9% |

Mate ervaren overlast buurtbewoners:

- (heel) veel overlast (4%)
- niet veel/niet weinig (18%)
- weinig/geen overlast (78%)

3.2 Onderhoud en voorzieningen

Buurten in Heiloo relatief goed onderhouden

Bijna negen op de tien inwoners 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. Op alle aspecten scoort Heiloo hoger dan de landelijke benchmark. Ten aanzien van het onderhoud van perken en plantsoenen valt op dat de tevredenheid in Castricum en Uitgeest hoger is, terwijl Bergen lager scoort dan Heiloo.

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% |
| Castricum | 76% | 73% | 92% | 85% |
| Uitgeest | 76% | 70% | 86% | 75% |
| GEMEENTE HEILOO | 66% | 74% | 88% | 83% |
| GEM. BENCHMARK | 61% RANGE: 41-79% | 66% RANGE: 48-77% | 78% RANGE: 68-90% | 66% RANGE: 51 – 84% |

Uit de toelichtingen blijkt dat men overlast ervaart van de huidige inzamelwijze van plastic afval. De zakken voor dit afval worden veelal aan haken aan lantaarnpalen op straat gehangen. Deze zakken hangen al lang voordat ze worden opgehaald aan de palen en nemen ruimte in zodat er geen goed gebruik van trottoir of parkeervakken kan worden gemaakt. Een aantal reacties:

- “De recente 'plastic' zakkenpalen hangen al dagen van te voren vol op de ophaaldagen zo vol dat er geen rollator meer langs kan. Stoepje af, stoepje op, dat kan de bedoeling niet zijn. Anders oplossen!”
- “Ik vind het gescheiden ophalen van plastic afval niet erg elegant, op z'n zachtst gezegd.”
- “Ik woon aan de Kerkkackers en heb schuin tegenover mij een lantaarn met ophanghaken. Wij zijn de enige die de zakken 1 dag voor de groene bak moeten ophangen. Steeds worden er dinsdag en woensdag zakken opgehangen. Met Pasen keken we op die zakken, zo lelijk! Ik zie het meer in andere gebieden van Heiloo. Het is niet duidelijk, er moet een bordje bij.”
- “Ik wil die stomme plastic vuilnis zakken niet meer buiten aan palen hangen.”
- “Plastic inzameling in gele vakken is een ramp. Zo lelijk voor een schone gemeente. Wat is er mis met de plastic containers?”
- “Ophalen van plastic afval aan straatlantaarns is geen fleurig gezicht.”
- “Plastic zakken voor plastic afschaffen. Deze hangen er continu.”

Voor het onderhoud van de buurt doet men ook suggesties, ondanks men over het algemeen hierover tevreden is. De meeste opmerkingen gaan over onderhoud van wegen en paden (bestrating) en groenonderhoud (vaker gras maaien, beter onderhoud plantsoenen en meer groen terugplaatsen). Een aantal toelichtingen:

- “Vaker plantsoenendienst laten langskomen.”
- “De stoeptegels liggen te veel schots en scheef!”
- “De straat en het voetpad verbeteren voor rolstoelen.”
- “Stoepen met ongelijke tegels herstellen. Komt de veiligheid ten goede.”
- “Plantsoen beter onderhouden, door slecht onderhoud wordt het een plek om afval achter te laten of in te gooien.”
- “Plantsoenen beter van onkruid ontdoen. Planten die het niet doen ook vervangen, maar lege kale plekken is geen fraai gezicht.”
- “Er is onvoldoende onderhoud verzorging van groenvoorziening. Het is afgelopen jaren duidelijk achteruitgegaan.”
- “Beter onderhoud voetpaden, verbreden van voetpaden, groenperken fraaiër maken, kuilen en gaten in weg waar het water in blijft staan verbeteren.”
- “Het groen wat meer ongemoeid laten. Er is wel erg veel weggehaald.”
- “Het groen behouden i.p.v. weghalen en goed onderhouden. Liefst het groen uitbreiden.”
- Een keer per jaar gaan ze grasmaaien en dan nog zeer grof, echt slecht. De gemeente bellen heeft geen zin, ze doen er niets mee.”

Nabijheid winkels voor dagelijkse boodschappen scoort relatief goed

Volgens een ruime meerderheid is er voldoende groen in de buurt aanwezig. Daarnaast zijn negen op de tien inwoners van mening dat het basisonderwijs voldoende dichtbij is. In mindere mate is er volgens de inwoners van Heiloo voldoende parkeergelegenheid. Wel is dit hoger dan landelijk. De nabijheid van winkels voor de dagelijkse boodschappen wordt in Heiloo gemiddeld hoger gewaardeerd dan de landelijke benchmark en hoger dan in Bergen en Uitgeest. De waardering voor de nabijheid van het basisonderwijs en de aanwezigheid van groen is in lijn met de benchmark.

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 |
|------------------------|------------------------------------|---|--|--------------------------------------|
| Bergen | 82% | 57% | 77% | 88% |
| Castricum | 85% | 62% | 90% | 92% |
| Uitgeest | 78% | 54% | 86% | 95% |
| GEMEENTE HEILOO | 85% | 64% | 92% | 93% |
| GEM. BENCHMARK | 85% RANGE: 67-93% | 60% RANGE: 51-71% | 83% RANGE: 65-94% | 92% RANGE: 80-96% |

Meeste waardering voor sport- en zorgvoorzieningen

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 in Heiloo duidelijk hoger dan de gemiddelde benchmark en de score van Bergen. Dit geldt ook voor de welzijnsvoorzieningen in de buurt en de speelvoorzieningen voor kinderen tot 12 jaar. De tevredenheid over het openbaar vervoer is vergelijkbaar met de gemeentelijke benchmark. In Uitgeest zijn inwoners meer tevreden over het openbaar vervoer, terwijl inwoners van Bergen duidelijk minder tevreden zijn.

Tabel 3.7

Waardering aanbod voorzieningen (% (zeer) tevreden)

| | GEZONDHEIDS- EN ZORGVOORZIENINGEN | WELZIJSVOORZIENINGEN | SPEELVOORZIENINGEN VOOR KINDEREN TOT 12 JAAR | SPORTVOORZIENINGEN | OPENBAAR VERVOER |
|------------------------|--|------------------------------------|---|------------------------------------|------------------------------------|
| Bergen | 76% | 56% | 56% | 64% | 50% |
| Castricum | 85% | 57% | 67% | 86% | 65% |
| Uitgeest | 88% | 64% | 68% | 85% | 80% |
| GEMEENTE HEILOO | 86% | 63% | 68% | 88% | 71% |
| GEM. BENCHMARK | 82% RANGE: 67-92% | 59% RANGE: 43-80% | 63% RANGE: 49-77% | 72% RANGE: 58-88% | 69% RANGE: 44-86% |

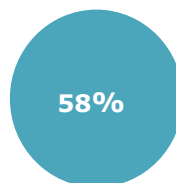
Op het gebied van voorzieningen in de buurt is vooral verlichting een veelgenoemd aandachtspunt. Niet alleen het aantal lantaarnpalen kan uitgebreid worden, maar ook de helderheid en de duur van het branden wordt genoemd. Behalve lantaarnpalen ziet men ook graag meer en beter onderhouden speelgelegenheid voor kinderen.

- "Meer verlichting in de steegjes plaatsen."
- "Lantaarnpalen vervangen voor de nieuwe led-lantaarnpalen. De huidige palen geven matig licht en geeft daardoor een onprettig gevoel."
- "Lantaarnpalen graag wat langer aanlaten. Ik voel me niet veilig met onvoldoende licht. Ik ben namelijk bang dat ik niet gezien wordt door het verkeer. Butterlaan was afgelopen winter erg donker."
- "De lantaarnpalen geven te kort licht."
- "Extra lantaarnpalen zouden welkom zijn. Het kan hier erg donker zijn. In het verleden zijn er al extra palen geplaatst."
- "De straatverlichting is te gedempt en geeft een sprookachtig beeld na een bepaalde tijd."
- "Meer en betere verlichting in stegen en donkere plaatsen in de wijk. Dit ook i.v.m. de vele inbraken in onze buurt.. Daarnaast het achterstallig onderhoud van het schoolplein tegenover ons huis. Daarnaast staat er vaak onnodig verlichting aan 's nachts in het schoolgebouw."
- "Speeltuintje goed gaan onderhouden. En bij gladheid strooien."
- "Speeltoestellen vervangen."
- "Een speelplek voor jonge kinderen ontbreekt in directe omgeving."
- "Speelgelegenheid voor kinderen waar honden los mogen op plekken waar ze veilig kunnen lopen en niet de weg op kunnen."
- "Meer speelmogelijkheid voor kinderen: speeltuintjes, maar ook in de natuur."

3.3 Inzet op het gebied van leefbaarheid en veiligheid

Inwoners Heiloo positiever over rol gemeente dan landelijk

Een meerderheid van de inwoners (58%) vindt dat er voldoende wordt gedaan aan de leefbaarheid en veiligheid in de buurt. Een derde heeft hier geen uitgesproken mening over en 10 procent vindt dat er onvoldoende wordt gedaan op dit gebied. De rol van de gemeente waardeert men gemiddeld met een rapportcijfer 7,1 (tabel 3.9). De waardering voor de rol van de gemeente is daarmee hoger dan het landelijk gemiddelde (6,7) en de score van Bergen (6,7).



van de inwoners van Heiloo 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)

| | % |
|------------------------|------------------------------|
| Bergen | 51% |
| Castricum | 55% |
| Uitgeest | 53% |
| GEMEENTE HEILOO | 58% |
| GEM. BENCHMARK | 49% RANGE: 36-60% |

Tabel 3.9

Waardering zorg van gemeente voor leefomgeving (rapportcijfer)³

| | RAPPORTCIJFER | % VOLDOENDE |
|------------------------|-------------------------------|-------------|
| Bergen | 6,7 | 82% |
| Castricum | 7,0 | 89% |
| Uitgeest | 7,0 | 89% |
| GEMEENTE HEILOO | 7,1 | 91% |
| GEM. BENCHMARK | 6,7 RANGE: 6,2-7,2 | - |

Ondersteuning voor buurtinitiatieven kan beter

Een derde van de inwoners van Heiloo is van mening dat de gemeente de buurt voldoende betreft bij de aanpak van leefbaarheid en veiligheid. Dit is in lijn met de landelijke benchmark en de score van Bergen en Castricum. Alleen Uitgeest scoort duidelijk hoger. Voor de overige twee stellingen geldt dat Heiloo achterblijft bij het landelijk gemiddelde. In Uitgeest is wederom meer waardering voor de inspanningen van de gemeente op dit gebied. Niettemin is er ook een grote groep inwoners (tussen 43 en 49 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 |
|------------------------|---|---|--|
| Bergen | 33% | 25% | 28% |
| Castricum | 31% | 26% | 26% |
| Uitgeest | 41% | 38% | 37% |
| GEMEENTE HEILOO | 32% | 31% | 29% |
| GEM. BENCHMARK | 33% RANGE: 18-45% | 36% RANGE: 17-54% | 34% RANGE: 12-58% |

³ 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. Zij vinden het belangrijk dat de gemeente tijdig communiceert over nieuwe plannen of de voortgang van projecten. Daarbij is het van belang dat gemaakte afspraken of beloften worden nagekomen. Verder is er behoefte aan meer inspraak en ruimte om mee te denken. Ook moet duidelijk zijn wat er met de input van bewoners gebeurt. Een aantal reacties:

- “Zeg wat je gaat doen, doe wat je zegt, zeg wat je hebt gedaan.”
- “Vooral bij elk belangrijk initiatief alle inwoners zoveel mogelijk betrekken.”
- “Een paar jaar terug is er vanuit de gemeente gevraagd om mee te denken aan oplossingen. Het was een drukke avond waar heel veel bewoners van Heiloo bepaalde dingen die ze veranderd/verbeterd wilden zien opgeschreven hebben. Teleurstellend is het dan als dat niet is uitgewerkt en gepubliceerd wordt. Je krijgt het gevoel dat er niets aan gedaan wordt. Als je iets gedaan wilt krijgen, duurt het veel te lang! Inmiddels na 5 jaar bv. wel blikvangers langs de wegen.”

Meerderheid 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 48 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

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

⁴ Er is geen landelijk gemiddelde voor deze uitkomsten beschikbaar.

4

HOOFDSTUK

Relatie burger en gemeente



4. Relatie burger en gemeente

Relatief veel inwoners hebben vertrouwen in gemeentebestuur

Bijna vier op de tien inwoners van Heiloo hebben (heel) veel vertrouwen in de wijze waarop de gemeente wordt bestuurd. De helft heeft hier geen uitgesproken mening over en bij twaalf procent bestaat weinig tot geen vertrouwen. Het vertrouwen is aanzienlijk hoger dan in de referentiegemeenten en de gemiddelde benchmark.

Tabel 4.1

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

| | % |
|------------------------|-----------------------------------|
| Bergen | 20% |
| Castricum | 12% |
| Uitgeest | 27% |
| GEMEENTE HEILOO | 38% |
| GEM. BENCHMARK | 27% RANGE: 7-51% |

Mate vertrouwen in de manier waarop gemeente wordt bestuurd:

- (heel) veel vertrouwen (38%)
- neutraal (50%)
- weinig/geen vertrouwen (12%)

Ruim vier op de tien inwoners vindt toezicht op het naleven van regels voldoende

In Heiloo vindt 42 procent van de inwoners dat de gemeente voldoende toezicht houdt op het naleven van de regels. Dit is hoger dan gemiddeld in de benchmark en de referentiegemeenten. Ook wat betreft de mate waarin de gemeente zich flexibel opstelt en zich aan afspraken houdt, oordeelt men positiever in vergelijking met de referentiegebieden.

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% |
| Castricum | 17% | 24% | 20% |
| Uitgeest | 25% | 34% | 25% |
| GEMEENTE HEILOO | 35% | 42% | 29% |
| GEM. BENCHMARK | 26% RANGE: 14-44% | 30% RANGE: 19-47% | 24% RANGE: 10-43% |

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 Heiloo waarderen de wijze waarop de gemeente de burgers en organisaties betreft bij (de uitvoering) het beleid met een 6,2. Een kwart van de inwoners geeft de gemeente een onvoldoende hiervoor. In Heiloo is de waardering voor het betrekken van inwoners bij het beleid goed vergelijkbaar met het beeld in Uitgeest. De overige twee referentiegemeenten scoren duidelijk lager. Uit de prioriteitenmatrix (zie pagina 36) 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 |
|------------------------|-------------------------------------|-------------|
| Bergen | 5,9 | 68% |
| Castricum | 5,8 | 63% |
| Uitgeest | 6,2 | 77% |
| GEMEENTE HEILOO | 6,2 | 75% |
| GEM. BENCHMARK | 6,0 RANGE: 5,3-6,7 | - |

Inwoners Heiloo relatief positief over bereidheid tot luisteren

Van de inwoners is 35 procent van mening dat de gemeente voldoende luistert naar haar inwoners. Eenzelfde percentage onderschrijft de stelling dat burgers en organisaties voldoende ruimte krijgen om ideeën en initiatieven te realiseren. Verder zijn vier op de tien inwoners van mening dat de gemeente burgers voldoende betreft bij haar plannen, activiteiten en voorzieningen. Als de scores van Heiloo worden afgezet tegen de landelijke benchmark, worden twee van de drie aspecten beter beoordeeld en is de waardering voor het derde aspect in lijn met het landelijke benchmarkcijfer ('burgers en organisaties krijgen voldoende ruimte om ideeën en initiatieven te realiseren'). In vergelijking met referentiegemeenten ligt de score van Heiloo op of boven het gemiddelde.

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 |
|------------------------|---------------------------------------|--|--|
| Bergen | 25% | 39% | 31% |
| Castricum | 25% | 33% | 28% |
| Uitgeest | 33% | 40% | 40% |
| GEMEENTE HEILOO | 35% | 40% | 35% |
| 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.

De meeste beleidsideeën of –initiatieven die zijn genoemd, hebben betrekking op het luisteren naar de inwoners. De respondenten vinden het belangrijk dat de gemeente de mening van haar inwoners serieus neemt, hen een rol geeft in besluitvorming en goed peilt wat er leeft onder de bevolking en daar ook wat mee doet. Dit hangt nauw samen met het tijdig en duidelijk informeren van de inwoners bij (ingrijpende) veranderingen in de buurt of in de gemeente, en het nakomen van gemaakte afspraken. Daarnaast wordt ook genoemd dat het bestuur zich meer zou moeten inzetten om Heiloo een groene gemeente te houden, goed de begroting van de gemeente in het ook moet blijven houden en dat het tijd wordt dat er een beslissing wordt genomen over de aansluiting met de A9. Een aantal reacties:

- "Samenwerking zoeken over het beleid en uit de ivoren torens. Burgers zijn niet gek."
- "Nog eerder de bewoners betrekken bij planontwikkelingen. bv bouwplannen, aansluiting afslag A9 bij en naar Heiloo."
- "Luister naar wat de inwoners willen en organiseer insprekavonden. Samen sta je sterk."
- "Inwoners echt een rol geven en geen poppenkast waarbij de gemeente toch gewoon doet wat ze ervoor al zelf bedacht heeft."
- "Eerst onderzoeken wat werkelijk bij de mensen leeft en niet te veel leven van aannames."
- "De inspraak is goed, maar daar naar luisteren en handelen kan veel beter."
- "Beter luisteren. Minder partijpolitiek. Luister naar de praktijk/buiten. De mensen weten veel beter wat er leeft dan de beleidsmensen op kantoor."
- "Het naleven van besluiten"
- "Handhaven van regels (zichzelf ook houden aan wetten en regels). Meer duidelijkheid over kosten en meer transparantie naar burger toe."
- "Doe wat zegt te doen. En schiep kleine minderheden niet af kritisch luisteren."
- "Zorg voor goede communicatie en zorg voor het tijdig inplannen van projecten en dito vergunningen! Scheelt een hoop gezeur."
- "Vooraf omwonenden informeren als er een bedrijfssituatie gaat veranderen, dan worden beide, zowel de nieuwe ondernemer als de omwonende niet teleurgesteld."
- "Meer informatie vooraf aan de dingen die gaan gebeuren."
- "Indien er plannen zijn van welke aard ook, graag de bewoners zo spoedig mogelijk informeren."
- "Heldere communicatie, voldoende inzicht geven in (financiële) zaken."
- "Zorg dat Heiloo weer 'fijn wonen in 't groen' wordt."
- "Heiloo was een prima groene gemeente met veel verschillende soorten groen, helemaal wegbezuinigd, jammer!"
- "Heiloo is een groene gemeente. Bezuinig er maar niet op, zorg dat het een mooie gemeente blijft!"
- "Zorg voor een sluitende begroting. Neem niet teveel hooi op de vork(en)."
- "Zich houden aan de begroting, meer een open gesprek met de inwoners."
- "Let op de financiën en kom terug op eerdere besluiten als blijkt dat het financieel onvoorspelbaar wordt. (de te realiseren afslag A9 voor Heiloo)."
- "De financiële situatie van de gemeente baart mij zorgen. Een grotere openheid zou welkom zijn. Bijvoorbeeld een financieel overzicht in de lokale krant."
- "Er is veel discussie over het aansluiten van de A9, hoe meer discussie er is hoe meer tijd en geld dit kost. Stop na jaren eens met twijfelen en bouw de afrit!"
- "Aansluiting A9. Een beslissing nemen, niet alleen praten maar doen."
- "Aansluiting A9 gaat voor nog meer verkeersdrukke en dus onveiligheid zorgen."

5

HOOFDSTUK

Gemeentelijke dienstverlening



5. Gemeentelijke dienstverlening

5.1 Waardering gemeentelijke dienstverlening

Twee derde had contact met de gemeente

Twee derde van de inwoners (66%) 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, gaat het in ruim de helft van de gevallen om maximaal twee contactmomenten. Het contact verloopt voornamelijk via de balie in het gemeentehuis en – in mindere mate – telefonisch en via internet.

Ruime voldoende voor gemeentelijke dienstverlening

De inwoners waarderen de dienstverlening van de gemeente gemiddeld met een 7,1, hetgeen ruim boven het landelijke gemiddelde ligt. Ook is de waardering hoger dan in de drie referentiegemeenten. Vijf procent geeft de gemeente een onvoldoende voor haar dienstverlening. De digitale faciliteiten van de gemeente worden gemiddeld met een 6,9 beoordeeld.

Aantal keer contact in afgelopen twaalf maanden:

- 1 keer (26%)
- 2 keer (33%)
- 3 keer (19%)
- 4 keer of vaker (21%)

Wijze contact (meerdere antwoorden mogelijk):

- balie (77%)
- telefonisch (31%)
- internet (website) (20%)
- e-mail (17%)
- overig persoonlijk contact (17%)
- schriftelijk (14%)
- sociale media (1%)

Tabel 5.1

Waardering gemeentelijke dienstverlening (rapportcijfer)⁶

| | DIENSTVERLENING | | DIGITALE FACILITEITEN | |
|------------------------|-----------------------|-------------|-----------------------|-------------|
| | Rapportcijfer | % voldoende | Rapportcijfer | % voldoende |
| Bergen | 6,6 | 84% | 6,7 | 86% |
| Castricum | 6,7 | 88% | 6,6 | 84% |
| Uitgeest | 6,8 | 90% | 6,6 | 86% |
| GEMEENTE HEILOO | 7,1 | 95% | 6,9 | 89% |
| GEM. BENCHMARK | 6,7 | - | 6,7 | - |
| | RANGE: 6,2-7,2 | | 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. Uit de toelichtingen blijkt dat men wil dat de openingstijden van de gemeentelijke balies verruimd worden met een extra avondopenstelling. Ook de communicatie kan verder verbeterd worden, burgers worden graag tijdig geïnformeerd over veranderingen/besluiten in hun gemeente, en dan het liefst persoonlijk via e-mail of brief en niet via een artikel op de website of in een krant. Verder zou men eerder een reactie willen ontvangen op een email of vraag die gesteld is. En sommige inwoners geven aan dat de website gebruiksvriendelijker kan. Enkele reacties van inwoners:

- "Ik wil andere openingstijden voor de balie. Voor werkende mensen kan je alleen maandagavond geholpen worden. Graag tweede dag bv. donderdagavond open."
- "Beperkte openingstijden ('s ochtends) is niet meer van deze tijd."
- "Gemeente moet hele dag open voor de burgers."
- "Op meer praktische tijden de loketten open."
- "Open gaan op de wekelijkse koopavond, zowel gemeentehuis en afvalcentrale en de werf openhouden tussen de middag."
- "De gemeentebalie is alleen 's morgens open of op maandagavond. Dit is niet meer van deze tijd. Dat moet gewoon dagelijks kunnen en de gehele dag."
- "De beantwoorden van e-mail mag wel wat sneller. Ik wacht al weken op een antwoord."
- "Bellen gaat soms sneller, ik kom niet vaak bij de desbetreffende persoon. Mailen gaat helemaal niet, je krijgt geen antwoord! Persoonlijk contact gaat beter."
- "Betere informatie per email bijvoorbeeld via een nieuwsbrief."
- "Communicatie kan duidelijk en er zou meer digitaal mogelijk moeten zijn."
- "Communiqueer meer en helder met de inwoners over plannen en ideeën. Betrek de inwoners bij beslissingen bij belastingen die veel invloed hebben."
- "De website is aan een verbetering toe. Veel informatie is hier niet voorhanden. Bijvoorbeeld het online inschrijven bij de gemeente en het aanvragen van rolemmers als nieuwe inwoner waren zaken waar ik tegen aan liep. Telefonisch en per email uiteindelijk wel gelukt en tevreden over afhandeling."
- "De website is er niet gemakkelijker op geworden. Ik zou graag willen dat je beter op zoekwoorden de informatie zou kunnen krijgen."
- "Gemeentelijke website vernieuwen en gebruiksvriendelijker maken".
- "Ik begrijp de logica van de opbouw van de website niet. Ik kan alleen antwoorden vinden via de zoekmachine. Bij een melding van problemen rondom de container heb ik gevraagd om op de hoogte gehouden te worden. Maar nooit iets gehoord. Probleem is wel opgelost. De adviezen bij de afvalstortplaats waren top."
- "Op de website kan ik nog niet alles vinden, zoek b.v. een op APV, dan krijg ik een document over bijhouden."
- "De website beter maken! Logische stappen voor zoeken/vinden van de benodigde informatie en er dan ook iets mee kunnen doen. Het zijn nu vaak doodlopende wegen."
- "Een brief of email komt beter aan dan een algemeen stukje in de uitkijkpost of op de website."
- "Het emailverkeer is te ambtelijk. Bevestiging email ontvangen en daarna lang wachten is 'anno 1900'."
- "Wil graag eerder teruggebeld worden en niet twee weken later."

5.2 Aanvraag van producten en diensten

Hoogste waardering voor gemeente Heiloo op alle aspecten

De tevredenheid over het aanvragen van een product of dienst is op alle aspecten duidelijk hoger dan de gemeentelijke benchmark. Zo vindt 84 procent het aanvragen van een product of dienst gemakkelijk en is 83 procent van mening dat de ontvangen of beschikbare informatie juist en volledig was. Eveneens 83 procent is tevreden over de afhandelingstijd. In vergelijking met referentiegemeenten behaalt Heiloo op alle aspecten ook de hoogste score.

Tabel 5.2

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

| | AANVRAGEN PRODUCT/DIENST MAKKELIJK | ONTVANGEN/BESCHIKBARE INFORMATIE WAS JUIST EN VOLLEDIG | AFHANDELINGSTIJD WAS ACCEPTABEL | INFORMATIE OVER VERLOOP AFHANDELING VOLDOENDE | KREEG WAT MEN WILDE |
|------------------------|------------------------------------|--|---------------------------------|---|----------------------------|
| Bergen | 75% | 74% | 74% | 67% | 74% |
| Castricum | 79% | 75% | 71% | 67% | 77% |
| Uitgeest | 81% | 79% | 73% | 70% | 79% |
| GEMEENTE HEILOO | 84% | 83% | 83% | 76% | 81% |
| 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 kant van de gemeentelijke dienstverlening (hostmanship) 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 Heiloo een positieve indruk achtergelaten. Acht op de tien inwoners zijn 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 driekwart van de inwoners een medewerker die zich goed kon inleven en bijna zeven op de tien inwoners kregen de ruimte om mee te denken. En de helft werd aangenaam verrast met de verleende service (tabel 5.3). De waardering voor de verschillende aspecten van hostmanship is gemiddeld hoger dan in de referentiegemeenten.

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 |
|------------------------|--|---|-------------------------|-----------------------|---------------------------------|--|
| Bergen | 76% | 80% | 74% | 68% | 62% | 49% |
| Castricum | 76% | 81% | 77% | 68% | 62% | 41% |
| Uitgeest | 75% | 77% | 75% | 68% | 63% | 46% |
| GEMEENTE HEILOO | 80% | 82% | 84% | 75% | 69% | 51% |
| GEM. BENCHMARK | - | - | - | - | - | - |

⁷ De landelijke cijfers zijn niet beschikbaar.

5.4 Informatievoorziening

Negen op de tien inwoners geven voldoende voor communicatie vanuit gemeente

In totaal vinden bijna acht op de tien inwoners van Heiloo dat zij gemakkelijk aan gemeentelijke informatie kunnen komen, 15 procent heeft geen uitgesproken mening en zes procent heeft hier moeite mee. Ook is men goed te spreken over het taalgebruik; 71 procent is hierover tevreden en zeven procent ontevreden. Voor beide aspecten geldt dat de beoordeling van de gemeente Heiloo hoger is dan landelijk en in de referentiegemeenten. De communicatie en voorlichting vanuit de gemeente krijgt gemiddeld van inwoners een 6,9 (landelijk 6,6). Negen op de tien inwoners geven hiervoor een voldoende.

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 |
| Bergen | 76% | 62% | 6,6 | 82% |
| Castricum | 73% | 62% | 6,5 | 84% |
| Uitgeest | 75% | 66% | 6,7 | 87% |
| GEMEENTE HEILOO | 79% | 71% | 6,9 | 91% |
| 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 Heiloo ontvangt hierover graag een folder, brief of email en drie op de tien vindt de krant hiervoor een geschikt medium.

Tabel 5.5

Informatie over publieksdienstverlening⁹ (maximaal twee antwoorden mogelijk)

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

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. Veertig procent leest dit het liefst in de krant en ongeveer een kwart zal hierover informatie opzoeken op de gemeentelijke website.

Tabel 5.6

Informatie over directe leefomgeving¹⁰ (maximaal twee antwoorden mogelijk)

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

Als de gemeente de mening van inwoners wil weten over een bepaalde kwestie, dan hebben de inwoners van Heiloo de voorkeur voor een schriftelijke enquête, evenals in de referentiegemeenten. Respectievelijk 28 en 21 procent vinden een poll op internet of een vragenlijst in een online burgerpanel het meest geschikt.

Tabel 5.7

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

| | BERGEN | CASTRICUM | UITGEEST | HEILOO |
|--------------------------------|--------|-----------|----------|------------|
| schriftelijke enquête | 55% | 51% | 54% | 54% |
| poll op internet | 21% | 26% | 29% | 28% |
| vragenlijst online burgerpanel | 18% | 22% | 22% | 21% |
| bijeenkomst | 29% | 21% | 19% | 23% |
| werkbezoek/ buurtbezoek/schouw | 17% | 14% | 14% | 11% |
| referendum/volksraadpleging | 9% | 9% | 11% | 11% |
| discussie sociale media | 3% | 6% | 5% | 5% |
| werkgroep | 4% | 4% | 3% | 2% |
| anders | 4% | 4% | 3% | 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 7,8. Vijf procent van de inwoners geeft een rapportcijfer van een vijf of lager. Hoe inwoners van Heiloo de eigen gezondheid beoordelen, wijkt niet af van de gemiddelde beoordeling van inwoners van de benchmarkgemeenten (tabel 6.1).

Tabel 6.1

Beoordeling eigen gezondheid¹²

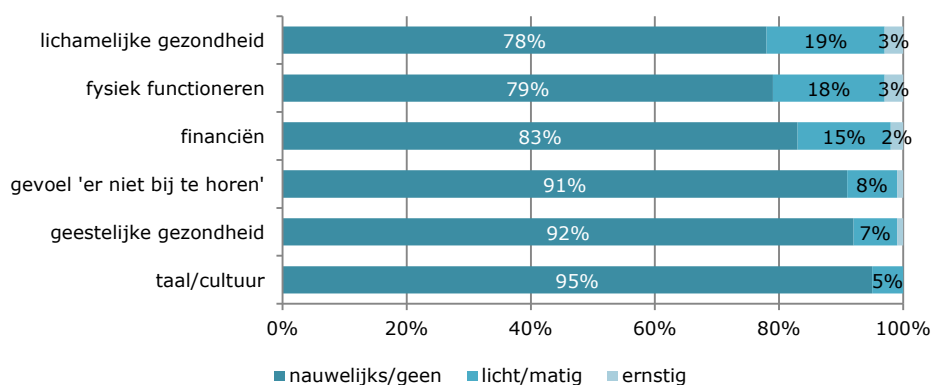
| | RAPPORTCIJFER | % VOLDOENDE |
|------------------------|-------------------------------------|-------------|
| Bergen | 7,6 | 92% |
| Castricum | 7,7 | 92% |
| Uitgeest | 7,8 | 95% |
| GEMEENTE HEILOO | 7,8 | 95% |
| GEM. BENCHMARK | 7.6 RANGE: 7,4-8,0 | - |

Vijf procent voelt zich ernstig belemmerd in deelname maatschappij

In totaal vindt vijf procent van de inwoners van Heiloo 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, 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 ruim driekwart van de inwoners 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 van Heiloo 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), maar hoger dan in Uitgeest (11 procent).

Voldoende contact met andere mensen:

- zeker voldoende (78%)
- voldoende, maar zou meer willen (15%)
- te weinig (7%)

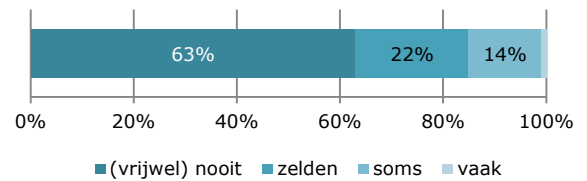
Tabel 6.2

Sociale contacten

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

Figuur 6.2

Mate waarin men zich wel eens eenzaam voelt



Twee derde inwoners actief bij vereniging

Twee derde van de inwoners van Heiloo (68%) nemen deel aan activiteiten bij een vereniging. Dit is hoger dan het landelijk gemiddelde en de referentiegemeenten. Het vaakst is men actief bij een sportvereniging, gevolgd door overige verenigingen. 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.

| | % |
|------------------------|-----------------------------|
| Bergen | 63% |
| Castricum | 64% |
| Uitgeest | 61% |
| GEMEENTE HEILOO | 68% |
| GEM. BENCHMARK | 56% RANGE: 43-70% |

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

- niet actief (32%)
- sportvereniging (50%)
- overige verenigingen (21%)
- gezelligheidsvereniging (9%)
- religieuze/maatschappelijke vereniging (11%)

Ruim vier op de tien inwoners doen aan vrijwilligerswerk

Twee op de tien inwoners van Heiloo doen intensief aan vrijwilligerswerk en een iets groter deel incidenteel. Het aandeel vrijwilligers in Heiloo is daarmee vergelijkbaar met de landelijke benchmark en de referentiegemeenten. 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. De gezondheidsredenen spelen met name onder de 65-plussers en tijdgebrek komt vooral voor onder personen jonger dan 65 jaar.

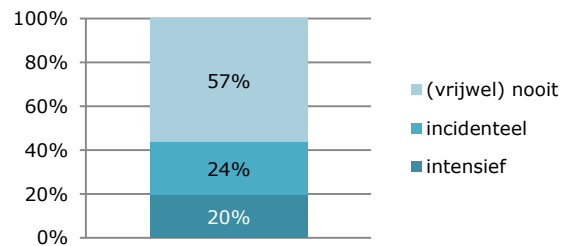
Tabel 6.4

Vrijwilligerswerk in afgelopen 12 maanden

| | % |
|------------------------|------------------------------------|
| Bergen | 45% |
| Castricum | 42% |
| Uitgeest | 42% |
| GEMEENTE HEILOO | 44% |
| GEM. BENCHMARK | 44% RANGE: 32-57% |

Figuur 6.3

Mate vrijwilligerswerk afgelopen 12 maanden



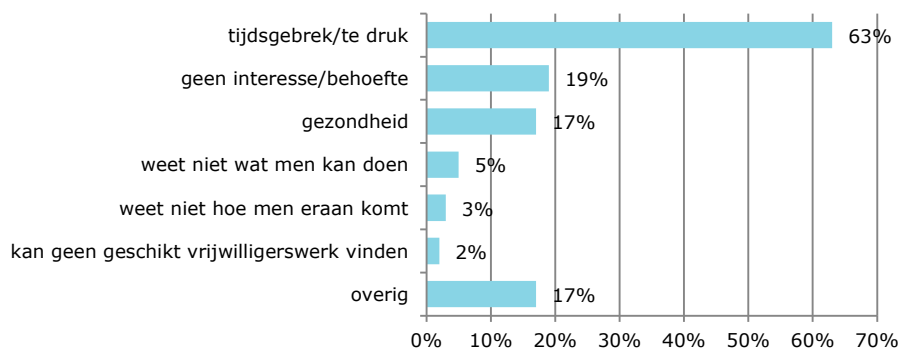
De bereidheid om in de toekomst vrijwilligerswerk te doen, ligt aanzienlijk hoger onder de huidige vrijwilligers (90%) dan inwoners die in de afgelopen 12 maanden geen vrijwilligerswerk hebben gedaan (32%).

Draagvlak vrijwilligerswerk (blijven) doen:

- zeker (25%)
- misschien (31%)
- nee (26%)
- weet niet (17%)

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 buren weleens. Wel is deze vorm van hulp doorgaans minder intensief. Aandacht voor buren in een zorgwekkende situatie komt beduidend minder voor. Hier heeft uiteraard ook niet iedere inwoner van Heiloo mee te maken. De mate waarin inwoners van Heiloo burenhulp verlenen, is hoger dan het landelijk gemiddelde. De aandacht voor zorgwekkende situaties is wat lager in vergelijking met de benchmark.

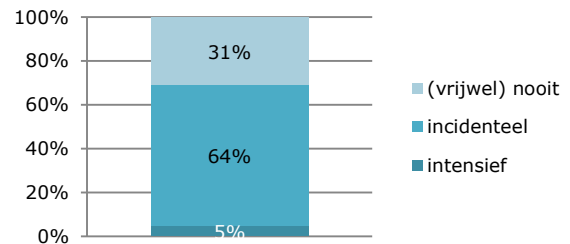
Tabel 6.5

Burenhulp in afgelopen 12 maanden

| | HULP AAN BUREN | AANDACHT VOOR BUREN IN ZORGWEKKENDE SITUATIE LAATSTE 12 MAANDEN |
|------------------------|-----------------------------|---|
| Bergen | 67% | 38% |
| Castricum | 71% | 35% |
| Uitgeest | 65% | 33% |
| GEMEENTE HEILOO | 69% | 35% |
| 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 buren 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 (3%) of kan dit niet wegens omstandigheden (8%). 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)

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

Vier op de tien geven structurele mantelzorg

Vier op de tien inwoners verlenen zorg aan hulpbehoevende vrienden of familie, van wie 14 procent intensief. Onder de groep die deze mantelzorg verleent, voelt 36 procent zich hierdoor soms/vaak belemmerd (40 procent landelijk). Het verlenen van mantelzorg gebeurt verhoudingsgewijs met name door 40-plussers.

- Mate belemmerd door mantelzorg:
- (vrijwel) nooit (40%)
 - zelden (24%)
 - soms (25%)
 - vaak (11%)

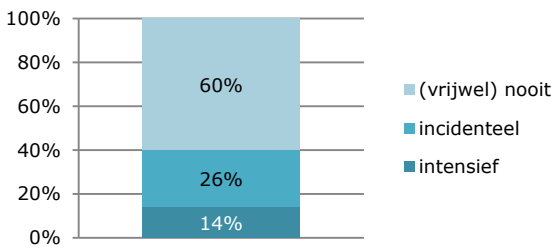
Tabel 6.7

Mantelzorg in afgelopen 12 maanden

| | % |
|------------------------|------------------------------------|
| Bergen | 49% |
| Castricum | 41% |
| Uitgeest | 36% |
| GEMEENTE HEILOO | 40% |
| GEM. BENCHMARK | 44% RANGE: 32-50% |

Figuur 6.6

Mate waarin men zich de afgelopen jaar aan mantelzorg heeft gedaan

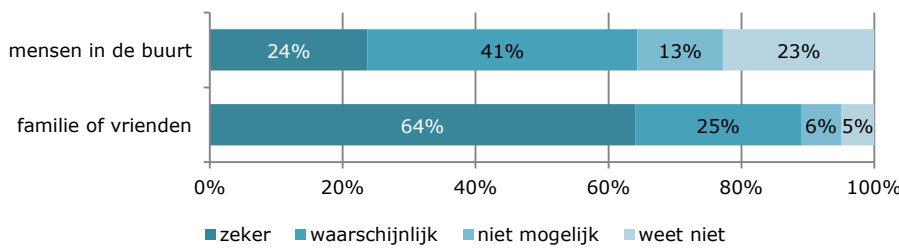


Meeste inwoners denken steun te ontvangen van familie of vrienden

Mocht men zelf hulp of zorg nodig hebben, dan denken de meeste inwoners van Heiloo dat er voldoende mensen zijn op wie men kan terugvallen. Met name familie of vrienden spelen hier een belangrijke rol. Ruim zes op de tien inwoners weten zeker dat zij kunnen bijschieten in geval van nood. 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. Bijna een kwart 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 Heiloo 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. Wat betreft angstgevoelens kijken inwoners van Heiloo niet af van andere referentiegemeenten.

Tabel 6.8

Tevredenheid over het leven¹³

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

Ruime voldoende voor inspanningen

De gemeentelijke inspanningen om burgers te laten deelnemen in de maatschappij worden gemiddeld met een 6,8 beoordeeld. Veertien procent is ontevreden en geeft een onvoldoende. De inspanningen van de gemeente Heiloo worden hoger beoordeeld dan het landelijk gemiddelde en die van de referentiegemeenten.

Tabel 6.9

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

| | RAPPORTCIJFER | % VOLDOENDE |
|---------------------------|-------------------------------------|-------------|
| Bergen | 6,2 | 72% |
| Castricum | 6,2 | 73% |
| Uitgeest | 6,5 | 82% |
| GEMEENTE HEILOO | 6,8 | 86% |
| 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.

Zorg voor ouderen, het bevorderen van contact tussen inwoners om eenzaamheid tegen te gaan en het meer ondersteunen in de zorg (om mantelzorgers te ontlasten) zijn de belangrijkste ideeën die zijn genoemd op het gebied van zorg en welzijn. Ook het financieel ondersteunen van sport, cultuur en welzijn wordt genoemd. Daarnaast zouden er meer voorzieningen of activiteiten kunnen worden georganiseerd, voor jongeren maar ook voor andere doelgroepen.

- "Vooraf doorgaan met het aanbieden van sportfaciliteiten en creatieve dingen voor de jeugd."
- "Subsidies op welzijn, sport, muziek en dans zoveel mogelijk handhaven."
- "Vrienden en familie niet met mantelzorg te belasten. De kwaliteit van hun relatie hoog houden en niet veranderen in nare klussen die ten koste van de relatie gaan."
- "Stimuleer en ondersteun de vrijwilligers meer die een steentje bijdragen voor de samenleving."
- "Ouderen en eigenlijk iedereen gratis laten deelnemen aan activiteiten."
- "Niet alleen ouderen hebben behoefte aan meer contacten. Organiseer eens buurtactiviteiten om eenzaamheid op te heffen."
- "Niet alleen lintjes knippen en bruidsparen feliciteren, maar echt iets doen."
- "Misschien een hulpbehoevende loket openen voor mensen die dit graag willen. Ik zie hier eenzame mannen alleen in hun huizen wonen en voel me ook niet geroepen om hen te bezoeken of hulp te verlenen. Ik zie dat zij dit zelf niet opzoeken. Misschien actiever zoeken/bezoeken van iemand van 't Trefpunt?"
- "Meer hulp in de thuiszorg bij hulpbehoevende."
- "Meer festiviteiten met actieve participatie, niet perse alcohol gerelateerd."
- "Ik werk in de thuiszorg, sommige mensen zijn erg onzeker over de toekomstige hulp die ze krijgen. Doorgaan met kennismakingsavond voor nieuwe inwoners; dat vond ik erg goed."
- "Het is zeer vernederend dat een oudere tegenwoordig bij zijn burens moet gaan bedelen om de noodzakelijke hulp te krijgen. Die hebben er toch geen tijd voor, ze werken!"
- "Een goede plek maken voor hangjongeren. Ze 'zwerven' en voor sommigen roept dat veel irritatie op."
- "Ga de wijk in en vind de personen die eenzaam zijn en of zorg nodig hebben. Deze zijn vaak onzichtbaar, en degene die goed contact met burens hebben regelen het wel onderling. Stel vragen en men wijst zo degene aan die onder deze groep vallen."
- "Het faciliteren van een bibliotheek en muziekschool en ouderenwerk voor sociaal contact en zingeving."
- "Een punt (app) waar mensen kunnen vragen om hulp of gezelschap om zo met elkaar in contact te komen."
- "Denk meer om de oudere inwoner m.b.t. huishoudelijke hulp."
- "Buurthuisactiviteiten richten op een bredere groep dan alleen ouderen."
- "Blijf Stichting Welzijn financieel ondersteunen. Al die vrijwilligers nemen u veel werk uit handen!"
- "Meer voor de jeugd tussen 14-18 jaar, die kunnen nu alleen op straat rondhangen en ze worden overal weggestuurd. Het dorp aantrekkelijk maken voor jongeren, over het algemeen luisteren we misschien iets te veel naar de inwoners op leeftijd."
- "Bewoners betrekken bij vrijwilligerswerk."

HOOFDSTUK

Algemeen beeld

7. Algemeen beeld

Ruime voldoende voor inspanningen op diverse gebieden

Inwoners uit Heiloo geven gemiddeld een 6,9 voor alle inspanningen die de gemeente doet voor haar burgers. Dit ligt hoger dan de huidige benchmark (6,5) en de drie referentiegemeenten. Acht procent geeft een onvoldoende en de ruime meerderheid (92 procent) een voldoende.

Tabel 7.1

Waardering inspanningen gemeente (rapportcijfer, 1-10)

| | RAPPORTCIJFER | % VOLDOENDE |
|------------------------|-------------------------------------|-------------|
| Bergen | 6,3 | 76% |
| Castricum | 6,5 | 82% |
| Uitgeest | 6,7 | 89% |
| GEMEENTE HEILOO | 6,9 | 92% |
| GEM. BENCHMARK | 6,5 RANGE: 6,0-7,3 | - |

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

Leeswijzer bij prioriteitenmatrix:

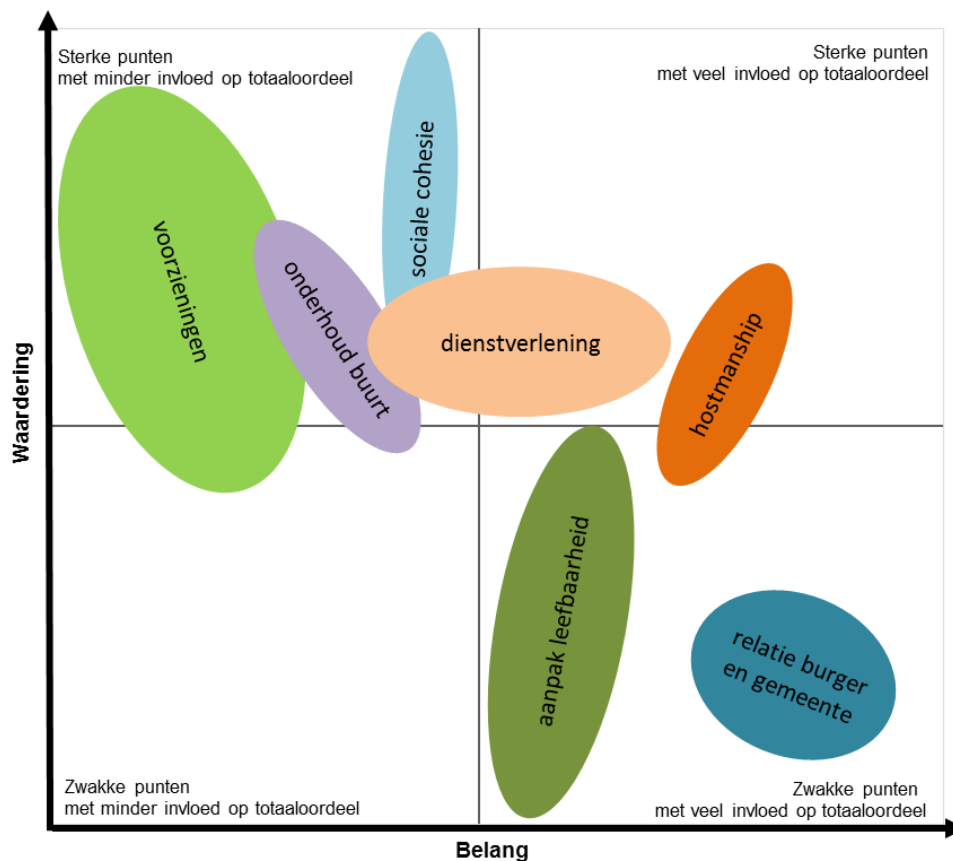
- Op de verticale dimensie (waardering) zien we de tevredenheid: hoe hoger het aspect in de figuur, hoe hoger de tevredenheid over dit aspect. Deze as loopt over de gemiddelde waarde van de waardering van de aspecten.
- Als een aspect boven de verticale as staat, betekent dat er over dit aspect relatief veel tevredenheid bestaat, ten opzichte 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. In vergelijking met referentiegemeenten en het landelijk gemiddelde vallen deze aspecten in de gemeente Heiloo juist positiever uit.

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 (en hostmanship) is hoger dan de andere aspecten en dit heeft meer invloed op de totaalwaardering.

Figuur 7.1
Prioriteitenmatrix (van gemeente Heiloo)



1

BIJLAGE

Stellingen



Bijlage 1. Stellingen

| STELLINGEN | (HELEMAAL) MEE EENS | NIET EENS/ NIET ONEENS | (HELEMAAL) ONEENS |
|--|---------------------|------------------------|-------------------|
| thuis voelen in de buurt | 94% | 4% | 1% |
| niet snel weggaan uit de buurt | 80% | 13% | 6% |
| buurtbewoners gaan prettig met elkaar om | 82% | 14% | 3% |
| buurtbewoners staan altijd voor elkaar klaar | 63% | 29% | 7% |
| perken, plantsoenen en parken zijn goed onderhouden | 66% | 20% | 15% |
| straten, paden en trottoirs zijn goed begaanbaar | 74% | 15% | 12% |
| in mijn buurt zijn weinig tot geen dingen kapot | 88% | 9% | 3% |
| mijn buurt is schoon | 83% | 13% | 5% |
| er wordt voldoende gedaan aan de leefbaarheid en veiligheid in de buurt | 58% | 32% | 10% |
| gemeente betreft de buurt voldoende bij de aanpak van leefbaarheid en veiligheid | 32% | 43% | 25% |
| de gemeente doet een beroep op de buurtbewoners om zelf een bijdrage te leveren aan leefbaarheid en veiligheid | 31% | 43% | 26% |
| de gemeente ondersteunt buurtinitiatieven op het gebied van leefbaarheid en veiligheid voldoende | 29% | 49% | 22% |
| in mijn buurt is voldoende groen | 85% | 8% | 7% |
| in mijn buurt is voldoende parkeergelegenheid | 64% | 15% | 21% |
| winkels voor dagelijkse boodschappen zijn dichtbij | 92% | 5% | 3% |
| basisonderwijs is voldoende dichtbij | 93% | 5% | 3% |
| voldoende aanbod van gezondheidsvoorzieningen | 86% | 11% | 2% |
| voldoende aanbod van welzijnsvoorzieningen | 63% | 27% | 10% |
| voldoende aanbod van speelvoorzieningen | 68% | 18% | 14% |
| voldoende aanbod van sportvoorzieningen | 88% | 9% | 3% |
| voldoende aanbod van openbaar vervoer | 71% | 17% | 12% |
| gemeente doet wat ze zegt | 35% | 48% | 17% |
| gemeente houdt voldoende toezicht op het naleven van regels | 42% | 38% | 20% |
| de gemeente stelt zich flexibel op als dat nodig is | 29% | 45% | 26% |
| de gemeente luistert naar de mening van haar burgers | 35% | 43% | 22% |
| de gemeente betreft burgers bij haar plannen, activiteiten en voorzieningen | 40% | 40% | 20% |
| burgers en organisaties krijgen voldoende ruimte om ideeën en initiatieven te realiseren | 35% | 49% | 16% |
| aanvragen of voorleggen makkelijk | 84% | 12% | 4% |
| ontvangen en/of beschikbare informatie was juist en volledig | 83% | 10% | 7% |
| de tijd de afhandeling in beslag nam was acceptabel | 83% | 9% | 9% |
| ik werd voldoende op de hoogte gesteld of gehouden van het verloop van de afhandeling | 76% | 11% | 14% |
| ik kreeg uiteindelijk wat ik wilde | 81% | 8% | 10% |
| kan gemakkelijk aan benodigde gemeentelijke informatie komen | 79% | 15% | 6% |
| de gemeente gebruikt heldere taal | 71% | 22% | 7% |

