

Rapport

BURGERPEILING WSJG

Gemeente Uitgeest

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 Uitgeest

Auteurs

Marion Holzmann
Mirna Feddema

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	13
3.3 Inzet op het gebied van leefbaarheid.....	15
4. Relatie burger en gemeente	19
5. Gemeentelijke dienstverlening	22
5.1 Waardering gemeentelijke dienstverlening.....	22
5.2 Aanvraag van producten en diensten	23
5.3 Hostmanship.....	24
5.4 Informatievoorziening	25
6. Zorg en welzijn	28
7. Algemeen beeld	36
Bijlage 1. Stellingen	39



1

HOOFDSTUK

Samenvatting



1. Samenvatting

Uitgeest 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 765 inwoners de vragenlijst volledig ingevuld. Deze samenvatting behandelt themagewijs de belangrijkste en opvallendste uitkomsten.

Algemeen beeld

De inwoners van Uitgeest zijn tevreden over de eigen woonbuurt; men vindt het doorgaans prettig wonen in de buurt en geeft hiervoor een rapportcijfer van een 8,0.

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. De overige aspecten liggen rond de benchmarkcijfers.

Tabel 1.1

Waardering inspanningen gemeente (rapportcijfer)

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

Tevreden over woon- en leefomgeving

Inwoners van Uitgeest zijn tevreden over hun eigen woonbuurt; de buurtbewoners gaan op een prettige manier met elkaar om, ze voelen zich thuis en veilig, geven zelf aan dat ze niet zo snel weggaan uit de buurt en vinden dat buurtbewoners altijd voor elkaar klaar staan. Men is hierover, net als in de referentiegemeenten, positiever dan gemiddeld in Nederland. Echter, een kwart van de inwoners geeft aan dat de eigen buurt achteruit gegaan is.

Ook bestaat er relatief veel waardering voor het groenonderhoud, de begaanbaarheid van straten en stoepen, de mate waarin de buurt schoon en heel is. Op al deze aspecten scoort Uitgeest aanzienlijk hoger dan de landelijke benchmark. In vergelijking met de referentiegemeenten is men in Uitgeest veel meer tevreden over het onderhoud aan perken en plantsoenen dan in Bergen en Heiloo.

Volgens de ruime meerderheid is er voldoende groen, winkels voor de dagelijkse boodschappen en basisonderwijs aanwezig. De aanwezigheid van parkeergelegenheden in de buurt is een klein aandachtspunt, dit punt scoort lager dan het landelijk gemiddelde en de referentiegemeenten. Alle voorzieningen in de gemeente Uitgeest worden hoger gewaardeerd dan de gemiddelde benchmark. De tevredenheid over het openbaar vervoer is het grootst in vergelijking met de referentiegemeenten. Maar liefst 80 procent van de inwoners uit Uitgeest geeft aan (zeer) tevreden te zijn over het openbaar vervoer, tegenover respectievelijk 50% in Bergen, 65% in Castricum en 71% in Heiloo.

Inwoners bereid om bij te dragen aan leefbaarheid en veiligheid

Driekwart van de 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. Daarnaast is een ruime meerderheid (65%) bereid om burenhulp te verlenen; 6 procent kan geen burenhulp geven en 4 procent wil dit niet.

Inspanningen gemeente voor verbeteren leefbaarheid en veiligheid

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

- Vier op de tien inwoners zijn tevreden over de mate waarop de gemeente inwoners betreft bij projecten op het gebied van leefbaarheid en veiligheid.
- Ook is bijna vier op de tien positief over de mate waarop de gemeente een beroep doet op de buurtbewoners.
- Van de inwoners is 37 procent tevreden over de wijze waarop buurtinitiatieven worden ondersteund.

De tevredenheid in Uitgeest is voor alle drie de aspecten hoger dan in de referentiegemeenten en in vergelijking met het landelijk gemiddelde. Het blijkt dat deze aspecten een relatief groot effect op het totaaloordeel hebben. Dit betekent dat als deze aspecten nog verder worden verbeterd (hoewel de gemeente hier al hoger op scoort dan andere gemeenten), dit een positief effect zal hebben op de totaalwaardering van burgers voor Uitgeest.

Relatie inwoner en overheid positief beoordeeld, maar blijft aandachtspunt

Ruim een kwart van de inwoners van Uitgeest heeft (heel) veel vertrouwen in de wijze waarop de gemeente wordt bestuurd. Dit is gelijk aan de gemiddelde benchmark.

Een derde van de inwoners vindt dat de gemeente voldoende toezicht houdt op het naleven van de regels. Dit is hoger dan het landelijk gemiddelde en hoger dan in Bergen en Castricum. Ook wat betreft de mate waarin de gemeente zich flexibel opstelt, oordeelt men in Uitgeest positiever dan in Bergen en Castricum. 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 Uitgeest (6,8)¹. In vergelijking met de gemiddelde benchmark scoort Uitgeest relatief hoog op alle aspecten van het aanvragen van een product of dienst. Het aspect 'het gemak van aanvragen' wordt met 81 procent het hoogst beoordeeld. Ook de menselijke kanten van de dienstverlening, vervat in het begrip 'hostmanship', worden in het algemeen relatief goed gewaardeerd, alhoewel Heiloo op alle aspecten hoger scoort. Wel is verbetering mogelijk door burgers nog meer te verrassen met het verlenen van service dan nu het geval is (46%).

In totaal 62% 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 (80%). Telefonisch contact (27%), internet (23%) en e-mail (21%) worden veel minder gebruikt. De digitale faciliteiten van de gemeente worden beoordeeld met een 6,6, 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 Uitgeest 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 Uitgeest (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 765 inwoners de vragenlijst volledig ingevuld, een respons van 38 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 Uitgeest 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 Uitgeest 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. De gemeente Castricum heeft het vernieuwde Waarstaatjegemeente onderzoek ook in 2014 uitgevoerd. Omdat deze uitkomsten wel vergelijkbaar zijn, hebben we deze opgenomen in de rapportage.

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

Prettig wonen in Uitgeest volgens inwoners

De inwoners van Uitgeest wonen prettig in de eigen buurt en geven hiervoor een 8,0. Dit cijfer is vergelijkbaar met de drie referentiegebieden en het landelijk gemiddelde. Slechts 3% van de inwoners geeft een onvoldoende rapportcijfer (lager dan 6).

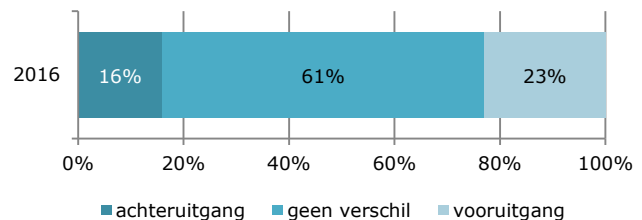
Tabel 3.1

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

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

Figuur 3.1

Ontwikkeling van de buurt afgelopen jaren



Merendeel bewoners ziet geen vooruit- of achteruitgang

Zes op de tien inwoners van Uitgeest 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, ziet 23 procent de eigen buurt vooruit gaan (tegenover 18% landelijk). Zestien procent van de inwoners van Uitgeest ervaart dat de eigen buurt achteruit gaat, dit is lager dan het landelijke gemiddelde (19%).

Velen zijn gehecht aan buurt

Ruim negen op de tien inwoners van Uitgeest voelen zich thuis in de eigen buurt. Net als in de gemeenten Bergen, Castricum en Heiloo, ligt dit hoger dan gemiddeld in Nederland. Driekwart van de inwoners zal niet zo snel weggaan en ruim acht op de tien inwoners zijn van mening dat buurtbewoners prettig met elkaar omgaan en zeven op de tien inwoners vinden dat buurtbewoners altijd voor elkaar klaar staan. Ook op deze aspecten scoort de gemeente Uitgeest duidelijk hoger dan landelijk.

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%
Heiloo	94%	80%	82%	63%
GEMEENTE UITGEEST	93%	77%	83%	68%
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

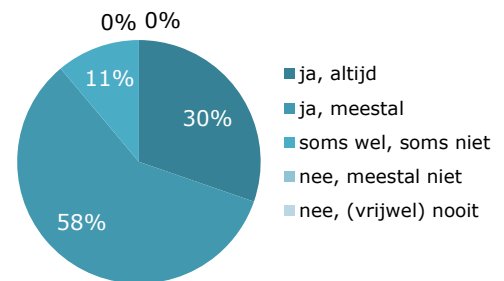
Negen op de tien inwoners voelen zich meestal of altijd veilig in de eigen woonbuurt. Elf procent ervaart wel eens onveiligheidsgevoelens (landelijk 14 procent).

In de drie referentiegebieden voelen ze zich nog veiliger in de eigen woonbuurt dan in Uitgeest.

Verkeersonveilige situaties komen frequenter voor; zo maakt de helft van de inwoners van Uitgeest soms of vaak een dergelijke situatie mee in de eigen woonbuurt (tabel 3.3).

Figuur 3.2

Mate van veilig voelen in de buurt

**Tabel 3.3**

(Verkeers)onveilige situaties

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

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

- "Verkeerscontrole op snelheden in woonwijken. Er wordt veel te hard gereden waar 30km mag."
- "Rotonde aanleggen in plaats van de kruising Geesterweg-Uitgeesterweg. Of hoge drempel of vaste flitskast. Er wordt gemiddeld eerder 100 dan 50 gereden. Eens in de zoveel tijd een mobiele flitsers neerzetten is totaal zinloos die zie je al kilometers van tevoren staan."
- "Parkeren beter regelen, nu onveilig!"
- "Zebrapad in de buurt opdat onze kinderen goed en veilig over kunnen steken. Heden is dit een onveilig verkeerspunt (punt vlak bij de huisarts/apotheek/bij de ronde woontoren en de plek waar eerst een speeltuin zou komen, waar nu planten komen). De oversteek richting school in combinatie met de bocht is zeer onveilig vanwege de vele auto's die 'de hoek om komen rijden'."

- “Parkeerhandhaving om onveilige situaties te verminderen.”
- “Het kruispunt Beatrixlaan/Geesterweg is onveilig. Al een paar keer een ongeluk gebeurd. Is het niet overzichtelijk genoeg?”
- “Het kruispunt Ariklaan/Geesterweg en kruispunt de Witstraat/Geesterweg leiden regelmatig tot onveilige situaties en ongelukken. Een rotonde zou dit kunnen verbeteren.”
- “Hard rijden op de gorskamplaan leidt regelmatig tot onveilige situaties. De weg wordt veel gebruikt door scholieren.”
- Hangjongeren en vervuiling daardoor aanpakken. Ik krijg een onveilig gevoel in de avond in de tunnel (spoor) en de Deen supermarkt. Graffiti op veel gebouwen waardoor de buurt achteruit gaat.”
- “Er ontbreken in sommige straten in De Kleis duidelijke stoepen. Dit vind ik vreemd en onveilig.”
- “Aub tijdens de zomermaanden de vuilnisbakken regelmatig leeg maken. Ik heb poepzakken rondom de bakken zien liggen.”

Twee op de tien inwoners ervaart weleens overlast van buurtbewoners

In de gemeente Uitgeest heeft ruim driekwart van de inwoners weinig tot geen overlast van hun buurtbewoners. Zestien procent ervaart wel eens overlast en zes procent ervaart (heel) veel overlast van buurtbewoners. Dit percentage is gelijk aan het landelijk gemiddelde.

Tabel 3.4

Mate van overlast (% (heel) veel)

	%
Bergen	6%
Castricum	6%
Heiloo	4%
GEMEENTE UITGEEST	6%
GEM. BENCHMARK	6% RANGE: 2-9%

Mate ervaren overlast buurtbewoners:

- (heel) veel overlast (6%)
- niet veel/niet weinig (16%)
- weinig/geen overlast (78%)

3.2 Onderhoud en voorzieningen

Buurten in Uitgeest goed onderhouden

Driekwart van de inwoners van Uitgeest zijn tevreden over het onderhoud aan perken en plantsoenen. Dit aspect scoort flink hoger dan in Bergen, Heiloo en het landelijk gemiddelde. Zeven op de tien inwoners zijn goed te spreken over de begaanbaarheid van straten, paden en trottoirs. Bijna negen op de tien inwoners vinden dat er vrijwel geen dingen kapot zijn in de buurt en driekwart van de inwoners vinden dat de buurt schoon is. Op alle aspecten scoort Uitgeest aanzienlijk hoger dan de landelijke benchmark.

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%
Heiloo	66%	74%	88%	83%
GEMEENTE UITGEEST	76%	70%	86%	75%
GEM. BENCHMARK	61% RANGE: 41-79%	66% RANGE: 48-77%	78% RANGE: 68-90%	66% RANGE: 51 – 84%



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

- "Het asfalt van de wandelpaden vernieuwen. De straatstenen komen hier en daar omhoog door wortels. Men kan daar over struikelen."
- "Er is erg veel zwerfvuil langs de polderwegen, illegale afvaldump en blikjes."
- "Meer afvalbakken en meer gelegenheid voor hondenbezitters om de poep op te ruimen."
- "Het zou fijn zijn als de plantsoenen beter bij gehouden zouden worden, zomers staat het onkruid metershoog. En de stoeptegels liggen scheef."
- "Bordjes op grasveldjes plaatsen: "wij spelen hier met veel plezier, maar niet in het hoopje van uw dier". Verplicht stellen zakjes voor hondenuitwerpsel voor hondeneigenaren."
- "Meer afvalbakken en meer gelegenheid voor hondenbezitters om de poep op te ruimen."
- "Betere en meer verlichting, voornamelijk bij de parkeerplaatsen. De verzakte straat opnieuw bestraten zodat er minder plassen blijven staan en de autodeur niet tegen de stoeprand aanloopt, omhoogstaande trottoirtegels aanpakken en de ondergrond in alle speeltuintjes verbeteren omdat het te drassig is."
- "Op sommige plekken meer verlichting tegen onveilig gevoel in de avond."
- "Meer controle en sancties door de gemeente op hondenuitwerpsel en troep en rommel in de goot, op straat en op de stoep."

Een enkeling geeft een reactie over de afvalinzameling:

- "Helderheid geven over inzamelen plastic. Dat ook blik en drankenpakken erbij mogen of moeten."
- "Extra punten inzamelen plastic afval maken."
- "Ophalen plastic afval door middel van machetten aan de lantaarnpalen, zodat de zakken opgehangen kunnen worden ipv door/over de straat gooien."
- "Bij het verlaten van de wijk ondergrondse containers plaatsen voor papier, plastic etc."

De nabijheid van winkels en basisonderwijs scoren hoger dan landelijk

De inwoners is gevraagd over de aanwezigheid van voorzieningen in hun omgeving. Volgens een ruime meerderheid is er voldoende groen, winkels voor de dagelijkse boodschappen en basisonderwijs aanwezig. In mindere mate is er volgens de inwoners van Uitgeest voldoende parkeergelegenheid. Zowel de drie referentiegebieden als het landelijk gemiddelde scoren op dit aspect hoger. Wat betreft de nabijheid van winkels voor dagelijkse boodschappen en het basisonderwijs scoort de gemeente Uitgeest beter dan landelijk en de gemeente Bergen.

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%
Heiloo	85%	64%	92%	93%
GEMEENTE UITGEEST	78%	54%	86%	95%
GEM. BENCHMARK	85% RANGE: 67-93%	60% RANGE: 51-71%	83% RANGE: 65-94%	92% RANGE: 80-96%

Meeste waardering voor sport- en zorgvoorzieningen

Negen 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 en het openbaar vervoer is duidelijk hoger dan de gemiddelde benchmark. Dit geldt ook voor de welzijnsvoorzieningen in de buurt en de speelvoorzieningen voor kinderen tot 12 jaar. Het openbaar vervoer wordt door de inwoners van Uitgeest ook veel meer gewaardeerd dan in de drie referentiegebieden.

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%
Castricum	85%	57%	67%	86%	65%
Heiloo	86%	63%	68%	88%	71%
GEMEENTE UITGEEST	88%	64%	68%	85%	80%
GEM. BENCHMARK	82% RANGE: 67-92%	59% RANGE: 43-80%	63% RANGE: 49-77%	72% RANGE: 58-88%	69% RANGE: 44-86%

Een aantal inwoners aan het woord over voorzieningen in de wijk:

- "Schandalig dat het zwembad en de bieb weggaan."
- "Stop met het sluiten van culturele voorzieningen zoals de muziekschool en bieb."
- "Ze moeten niet openbare gelegenheden sluiten, zoals bibliotheek, zwembad e.d."
- "Stop met bezuinigen op de vereniging en het zwembad. Het is voor de toekomst belangrijk dat het zwembad blijft. Voor al met het oog op het overgewicht en de gezondheid van de jeugd."
- "Ik wil meer speelgelegenheid voor de allerkleinsten, met een glijbaantje."
- "Niet bezuinigen op speeltoestellen."
- "De Vrijburglaan heeft te weinig parkeerplaatsen voor auto's."
- "Meer parkeergelegenheid omdat er soms auto's op de stoep staan."
- "Het zou fijn zijn als er meer parkeerplekken zijn. Nu zijn er ook nog 2 plekken gereserveerd voor elektrische auto's. Dit past meer in een winkel of bedrijven gebied en niet in een woonwijk waar al bekend is dat er tekort parkeer plaatsen zijn. Met name als ik laat thuis kom is er vaak geen plek en moet ik door het donker een paar straten lopen, dit geeft mij een onveilig gevoel. Ik ga juist met de auto erop uit om niet in het donker over straat te hoeven."
- "Zorg dat jullie het winkelbestand op peil houden."

3.3 Inzet op het gebied van leefbaarheid en veiligheid

Inwoners Uitgeest positiever over rol gemeente dan landelijk

Een meerderheid van de inwoners (53%) vindt dat er voldoende wordt gedaan aan de leefbaarheid en veiligheid in de buurt. Ruim een derde heeft hier geen uitgesproken mening over en 11 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 Bergen.



van de inwoners van Uitgeest 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%
Castricum	55%
Heiloo	58%
GEMEENTE UITGEEST	53%
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%
Heiloo	7,1	91%
GEMEENTE UITGEEST	7,0	89%
GEM. BENCHMARK	6,7 RANGE: 6,2-7,2	-

De gemeente Uitgeest betreft de buurt meer dan in andere gemeenten

Vier op de tien inwoners van Uitgeest zijn van mening dat de gemeente de buurt voldoende betreft bij de aanpak van leefbaarheid en veiligheid. Hiermee scoort Uitgeest (flink) hoger dan de benchmark en de gemeenten Bergen, Castricum en Heiloo. Ook bij de andere twee stellingen scoort Uitgeest hoger dan de drie referentiegemeenten (tabel 3.10).

Niettemin is er ook een grote groep inwoners (40 à 45 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%
Heiloo	32%	31%	29%
GEMEENTE UITGEEST	41%	38%	37%
GEM. BENCHMARK	33% RANGE: 18-45%	36% RANGE: 17-54%	34% RANGE: 12-58%

Meerdere inwoners reageren op de inspanningen van de gemeente om inwoners te betrekken bij plannen en projecten. Men wil dat de gemeente meer op de hoogte moet zijn van wat er speelt in de buurt, 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:

- "Sneller opvolging van actiepunten na buurtbijeenkomsten. Niet nog maanden wachten met notulen. Geen zaken op zijn beloop laten. Bijvoorbeeld brug bij Kornakplantsoen Gorskamplan heeft jaren geduurd. Dijkje is nog steeds niet af. Strakkere opvolging dus."
- "Prikkel de bevolking om zelf hun leefomgeving schoon te gaan houden zoals onkruid op de stoepen en zwerfvuil."
- "Open staan voor de wensen van de mensen."
- "Op deze manier doorgaan. Luisteren naar de inwoners, hun eventuele ideeën en/of bezwaren serieus nemen."

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

- “Om daadwerkelijk eens naar de inwoners te luisteren, voordat er allerlei besluiten achter de rug om van inwoners worden gemaakt! Iets wat te vaak voorkomt en niet echt correct naar de inwoners is.”
- “Meer praten met betrokkenen en afspraken nakomen, zoals het hondenbeleid.”
- “Meer luisteren naar de mening van de bewoners, zij weten het beste wat er speelt in de wijk en hoe het er daadwerkelijk aan toe gaat (met name parkeren)”
- “Burgerinitiatieven mogelijk maken en ondersteunen en wellicht intern bezuinigen.”

Meerderheid ziet mogelijk een rol voor zichzelf

Ook de inwoners zelf willen een bijdrage leveren aan de aanpak van leefbaarheid en veiligheid in de eigen woonbuurt. Zo heeft 47 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 (22 procent). Dit betekent dat voor de toekomst een draagvlak bestaat van 58 procent onder de inwoners.

Tabel 3.11

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

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

⁴ Er is geen landelijk gemiddelde voor deze uitkomsten beschikbaar.

4

HOOFDSTUK

Relatie burger en gemeente



4. Relatie burger en gemeente

Relatief veel inwoners vertrouwen in gemeentebestuur

Ruim een kwart van de inwoners van Uitgeest heeft (heel) veel vertrouwen in de wijze waarop de gemeente wordt bestuurd. Iets meer dan de helft heeft hier geen uitgesproken mening over en bij één op de vijf bestaat weinig tot geen vertrouwen. Het vertrouwen in Uitgeest is gelijk aan de gemiddelde benchmark. In Heiloo is er (veel) meer vertrouwen en in Castricum en Bergen minder.

Tabel 4.1

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

	%
Bergen	20%
Castricum	12%
Heiloo	38%
GEMEENTE UITGEEST	27%
GEM. BENCHMARK	27% RANGE: 7-51%

Mate vertrouwen in de manier waarop gemeente wordt bestuurd:

- (heel) veel vertrouwen (27%)
- neutraal (53%)
- weinig/geen vertrouwen (19%)

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

In Uitgeest vindt 34 procent van de inwoners dat de gemeente voldoende toezicht houdt op het naleven van de regels. Dit is hoger dan het landelijk gemiddelde en de gemeenten Bergen en Castricum. Ook wat betreft de mate waarin de gemeente zich flexibel opstelt, oordeelt men in Uitgeest positiever dan in Bergen en Castricum. Een kwart van de inwoners is van mening dat de gemeente haar afspraken nakomt.

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%
Heiloo	35%	42%	29%
GEMEENTE UITGEEST	25%	34%	25%
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 Uitgeest waarderen de wijze waarop de gemeente de burgers en organisaties betreft bij (de uitvoering) het beleid met een 6,2. Bijna een kwart geeft de gemeente een onvoldoende hiervoor. De waardering in de gemeente Uitgeest is hoger dan in Bergen en Castricum. 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%
Heiloo	6,2	75%
GEMEENTE UITGEEST	6,2	77%
GEM. BENCHMARK	6,0 RANGE: 5,3-6,7	-

Inwoners Uitgeest positiever over participatie dan landelijk

Een derde van de inwoners 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 dit laatste aspect zijn inwoners van Uitgeest positiever dan inwoners van de referentiegemeenten en het landelijk 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%
Heiloo	35%	40%	35%
GEMEENTE UITGEEST	33%	40%	40%
GEM. BENCHMARK	31% RANGE: 12-48%	36% RANGE: 19-53%	36% RANGE: 18-57%

Uit de toelichtingen blijkt dat de inwoners willen dat de gemeente (nog) meer luistert naar haar inwoners om te horen wat er speelt in de samenleving. Ook hun mening serieus nemen, terugkoppelen wat er met de resultaten wordt gedaan en verder betrekken in het proces wordt genoemd. Een aantal reacties:

- "Luister naar bewoners en wimpel ze niet af. Als een hele wijk aangeeft dat er te weinig parkeergelegenheid is, is dat ook zo."
- "Begin met zeer goed te luisteren naar de burgers. Ambtenaren moeten niet hautein optreden."
- "Ze moeten luisteren naar hun inwoners en dan bedoel ik echt luisteren."
- "Gezond verstand gebruiken bij besluiten en niet van achter een bureau besluiten nemen, maar ter plekke kijken en contact hebben met buurt bewoners."
- "Mensen meer betrekken bij het voeren en beheren van de gemeente."
- "Het goed profileren van de gemeente bij de herindeling van gemeenten uit de regio en haar inwoners hier nadrukkelijker in betrekken en desnoods via referendum besluiten met welke gemeenten wij straks gaan samenwerken."
- "Bij nieuwe plannen door verschillende varianten de burgers mee laten beslissen."
- "Stop met plannen maken en uitvoeren en dan doen alsof de burgers inspraak hebben."

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

5

HOOFDSTUK

Gemeentelijke dienstverlening



5. Gemeentelijke dienstverlening

5.1 Waardering gemeentelijke dienstverlening

Ruim zes op de tien had contact met de gemeente

Ruim zes op de tien inwoners (62%) 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 de meerderheid van de gevallen maximaal twee contactmomenten. Het contact verloopt voornamelijk via de balie in het gemeentehuis, op afstand gevolgd door telefonisch contact.

Aantal keer contact in afgelopen twaalf maanden:

- 1 keer (25%)
- 2 keer (33%)
- 3 keer (21%)
- 4 keer of vaker (20%)

Wijze contact (meerdere antwoorden mogelijk):

- balie (80%)
- telefonisch (27%)
- internetwebsite (23%)
- e-mail (21%)
- overig persoonlijk contact (12%)
- schriftelijk (11%)
- Sociale media (1%)

Ruime voldoende voor gemeentelijke dienstverlening

De inwoners waarderen de dienstverlening gemiddeld met een 6,8. Eén op de tien geeft de gemeente hiervoor een onvoldoende. De digitale faciliteiten van de gemeente krijgen een 6,6. Beide aspecten zijn vergelijkbaar met het landelijke gemiddelde. Heiloo scoort op beide aspecten hoger dan Uitgeest.

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%
Heiloo	7,1	95%	6,9	89%
GEMEENTE UITGEEST	6,8	90%	6,6	86%
GEM. BENCHMARK	6,7	-	6,7	-
	RANGE: 6,2-7,2		RANGE: 5,9-7,1	

Verskillende inwoners geven suggesties om de gemeentelijke dienstverlening te verbeteren. Men noemt vooral ruimere openingstijden, een meer actuele en gebruiksvriendelijke website en het nakomen van afspraken. Een greep uit de genoemde suggesties:

- "Betere voorlichting op de website wat betreft aanvragen van documenten."
- "De website kan echt veel beter. Je kan bijna niks vinden als je niet precies weet wat je zoekt."
- "Ik vind de website onoverzichtelijk, veel tekst."
- "Meer balie medewerkers op donderdagavond om rijen te beperken bij paspoort aanvragen."
- "Langere openingstijden voor bijv. paspoort aanvragen."

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

- "Openingstijden van burgerzaken zijn niet ingesteld op werkende inwoners. Ik moest vrij nemen om een paspoort aan te vragen. Een extra avond openstelling zou mooi zijn."
- "Openingstijden loket verruimen, vooral in de avond of middag. Als je niet dichtbij werkt, moet je altijd vrij nemen en dan gelijk twee dagen (aanvragen en ophalen). De opening op donderdagavond is dan ook niet altijd haalbaar en is zo druk dat je er 2 uur wachttijd hebt, zelfs buiten het seizoen van vakanties. Gemeentewerf ook af en toe in de avond open houden."
- "De openingstijden van het gemeentehuis (loket voor burgerzaken als paspoort e.d.) is zeer beperkt geopend. Dat is soms lastig, maar wel begrijpelijk."
- "De bereikbaarheid van de ambtenaren vergroten door middel van bijvoorbeeld een open spreekuur."
- "Dat een ambtenaar gewoon terug belt als je dat met elkaar afgesproken hebt. Lijkt makkelijk, schijnt moeilijk te zijn."
- "Als een ambtenaar iets belooft, geef dan aan op welke termijn er follow-up komt en communiceer dan ook voor dat die termijn gepasseerd is."
- "Telefonisch zijn medewerkers slecht bereikbaar en ze bellen niet terug. Je maakt afspraken, maar die worden niet nagekomen. Duurt allemaal erg lang."
- "Veel ouderen kunnen niet of nauwelijks met computers overweg. Blijf naast digitalisering de huis aan huis mail leveren."
- "De website overzichtelijker maken in handigere klikopties."
- "De mogelijkheden tot contact via internet of andere digitale kanalen in stand houden maar liever uitbreiden."
- "Medewerkers buiten de traditionele openingstijden in wisseldiensten bereikbaar laten zijn via een chatservice zoals bij de bank of KLM."
- "Medewerkers kunnen hun kennis op specifieke gebieden meer verdiepen."
- "Gebruik geen moeilijke taal en met alleen maar verwijzingen naar internetlinks."

5.2 Aanvraag van producten en diensten

De ontvangen en beschikbare informatie is beter dan in andere gemeenten

Acht op de tien is (zeer) tevreden over de ontvangen informatie en een iets kleiner deel over de afhandelingstijd. Over het gemak van aanvragen is men het meest positief. Acht op de tien beoordeelt dit als voldoende, 12 procent oordeelt neutraal en 6 procent is ontevreden. Daarmee is de waardering hoger dan landelijk en de gemeente Bergen. Over de informatievoorziening tijdens het verloop van de afhandeling en de volledigheid van de informatie zijn de inwoners ook positiever dan gemiddeld in Nederland.

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%
Castricum	79%	75%	71%	67%	77%
Heiloo	84%	83%	83%	76%	81%
GEMEENTE UITGEEST	81%	79%	73%	70%	79%
GEM. BENCHMARK	77% RANGE:59-89%	74% RANGE:67-82%	73% RANGE: 61-82%	67% RANGE:67-79%	75% RANGE:69-83%

5.3 Hostmanship

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

Over het algemeen hebben de medewerkers van de gemeente bij de meerderheid van de inwoners van Uitgeest een positieve indruk achtergelaten. Driekwart van de 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 twee derde van de inwoners een medewerker die de ruimte bood om mee te denken en zich kon inleven. Bijna de helft werd aangenaam verrast met de verleende service (tabel 5.3).

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 VERLEENDE SERVICE
Bergen	76%	80%	74%	68%	62%	49%
Castricum	76%	81%	77%	68%	62%	41%
Heiloo	80%	82%	84%	75%	69%	51%
GEMEENTE UITGEEST	75%	77%	75%	68%	63%	46%
GEM. BENCHMARK	-	-	-	-	-	-

⁷ De landelijke cijfers zijn niet beschikbaar.

5.4 Informatievoorziening

Driekwart van de inwoners vinden probleemloos gemeentelijke informatie

Driekwart van de inwoners van Uitgeest vindt dat zij gemakkelijk aan gemeentelijke informatie kunnen komen, 18 procent heeft geen uitgesproken mening en zeven procent heeft hier moeite mee. Ook is men goed te spreken over het taalgebruik, twee derde is hierover tevreden en zes procent ontevreden. Dit aspect scoort hoger dan het landelijk gemiddelde en de gemeenten Bergen en Castricum. Men waardeert de communicatie vanuit de gemeente gemiddeld met een 6,7. Dertien procent geeft een onvoldoende hiervoor.

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%
Heiloo	79%	71%	6,9	91%
GEMEENTE UITGEEST	75%	66%	6,7	87%
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. Een derde van de inwoners van Uitgeest ontvangt hierover graag een folder, brief of email en een kwart vinden de kranten het juiste medium.

Tabel 5.5

Informatie over publieksdienstverlening⁹ (maximaal twee antwoorden mogelijk)

	BERGEN	CASTRICUM	HEILOO	UITGEEST
zelf opzoeken gemeentelijke website	60%	67%	63%	67%
lezen in folder, brief of email	39%	35%	38%	32%
lezen in krant	29%	33%	31%	26%
ontvangen via mijnoverheid.nl	10%	9%	10%	9%
lezen op social media	4%	5%	4%	7%
uitgelegd in filmpje	2%	3%	3%	4%
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. Een derde leest dit het liefst in de krant en twee op de tien zal hierover informatie opzoeken op de gemeentelijke website.

Tabel 5.6

Informatie over directe leefomgeving¹⁰ (maximaal twee antwoorden mogelijk)

	BERGEN	CASTRICUM	HEILOO	UITGEEST
lezen in folder, brief of email	70%	70%	70%	75%
lezen in krant	41%	41%	40%	35%
zelf opzoeken gemeentelijke website	24%	22%	23%	22%
aangekondigd op social media	9%	11%	11%	14%
ontvangen in bijeenkomsten	9%	10%	9%	6%
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 willen de inwoners van Uitgeest dit vooral middels een schriftelijke enquête kenbaar maken. Respectievelijk 29 en 22 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	HEILOO	UITGEEST
schriftelijke enquête	55%	51%	54%	54%
poll op internet	21%	26%	28%	29%
vragenlijst online burgerpanel	18%	22%	21%	22%
bijeenkomst	29%	21%	23%	19%
werkbezoek/ buurtbezoek/schouw	17%	14%	11%	14%
referendum/volksraadpleging	9%	9%	11%	11%
discussie sociale media	3%	6%	5%	5%
werkgroep	4%	4%	2%	3%
anders	4%	4%	4%	3%

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

Welzijn en zorg



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 Uitgeest 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

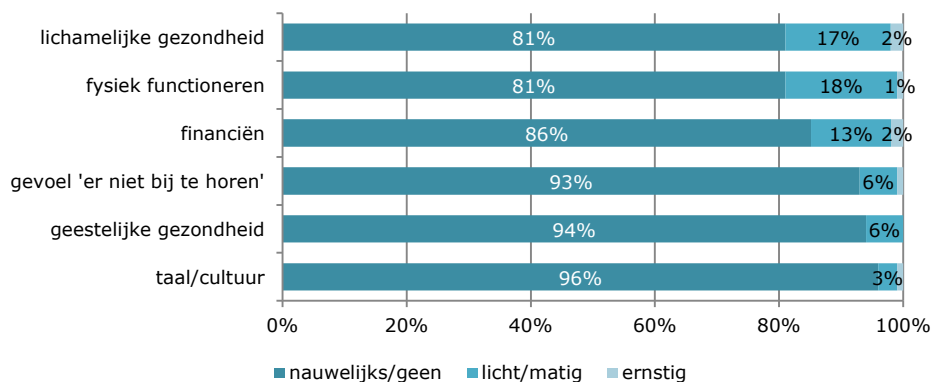
	RAPPORTCIJFER	% VOLDOENDE
Bergen	7,6	92%
Castricum	7,7	92%
Heiloo	7,8	95%
GEMEENTE UITGEEST	7,8	95%
GEM. BENCHMARK	7.6 RANGE: 7,4-8,0	-

Zeven procent voelt zich ernstig belemmerd in deelname maatschappij

In totaal vindt zeven procent van de inwoners van Uitgeest 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 en fysieke 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.

18 procent wil meer sociaal contact

Hoewel ruim acht op de tien inwoners zeggen voldoende contact met andere mensen te hebben, is er bij één op de vijf behoefte aan meer sociale contacten. Twee derde voelt zich (vrijwel) nooit eenzaam. Eén op de tien heeft hier soms of zelfs vaak mee te maken. Dit is minder dan het landelijk gemiddelde en de referentiegebieden.

Voldoende contact met andere mensen:

- zeker voldoende (82%)
- voldoende, maar zou meer willen (14%)
- te weinig (4%)

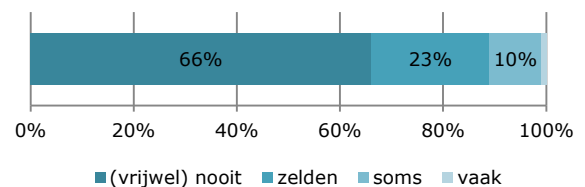
Tabel 6.2

Sociale contacten

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

Figuur 6.2

Mate waarin men zich wel eens eenzaam voelt



Zes op de tien inwoners actief bij vereniging

Zes op de tien inwoners van Uitgeest nemen deel aan activiteiten bij een vereniging. Dit is hoger dan het landelijk gemiddelde, maar lager dan in Castricum en Heiloo. Het vaakst is men actief bij een sportvereniging, gevolgd door overige verenigingen.

Tabel 6.3

Actief bij vereniging in afgelopen 12 mnd.

	%
Bergen	63%
Castricum	64%
Heiloo	68%
GEMEENTE UITGEEST	61%
GEM. BENCHMARK	56% RANGE: 43-70%

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

- niet actief (39%)
- sportvereniging (45%)
- overige verenigingen (20%)
- gezelligheidsvereniging (8%)
- religieuze/maatschappelijke vereniging (8%)

Vier op de tien doet aan vrijwilligerswerk

Twee op de tien inwoners van Uitgeest doen intensief aan vrijwilligerswerk en een iets groter deel incidenteel. 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 of behoefte wordt relatief vaak genoemd. De gezondheidsredenen spelen met name onder de 65-plussers en tijdgebrek komt vooral voor onder personen jonger dan 65 jaar.

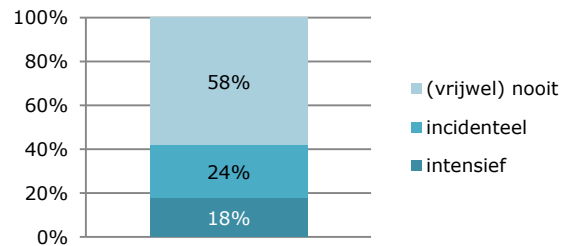
Tabel 6.4

Vrijwilligerswerk in afgelopen 12 maanden

	%
Bergen	45%
Castricum	42%
Heiloo	44%
GEMEENTE UITGEEST	42%
GEM. BENCHMARK	44% RANGE: 32-57%

Figuur 6.3

Mate vrijwilligerswerk afgelopen 12 maanden



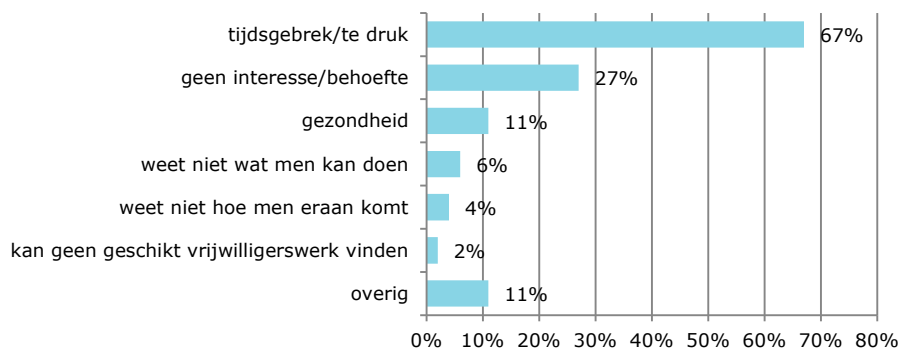
De bereidheid om in de toekomst vrijwilligerswerk te doen, ligt aanzienlijk hoger onder de huidige vrijwilligers (87%) dan inwoners die in de afgelopen 12 maanden geen vrijwilligerswerk hebben gedaan (32%).

Draagvlak vrijwilligerswerk (blijven) doen:

- zeker (23%)
- misschien (31%)
- nee (25%)
- weet niet (20%)

Figuur 6.4

Reden om geen vrijwilligerswerk te doen (meerdere antwoorden mogelijk)



Burenhulp frequenter, maar minder intensief dan vrijwilligerswerk

Burenhulp komt vaker voor dan vrijwilligerswerk; twee op de drie inwoners helpen de 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 Uitgeest mee te maken. De mate waarin inwoners van Uitgeest burenhulp verlenen, is vergelijkbaar met het landelijk gemiddelde. De aandacht voor zorgwekkende situaties is wat lager in vergelijking met de benchmark.

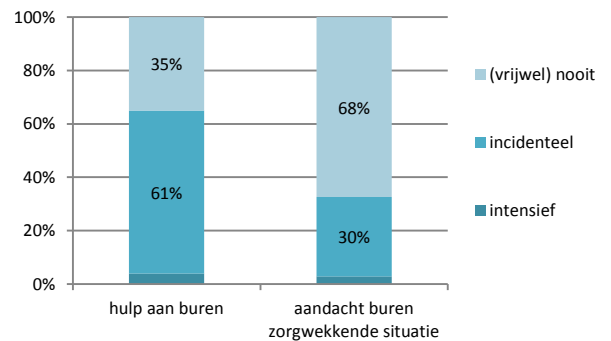
Tabel 6.5

Burenhulp in afgelopen 12 maanden

	HULP AAN BUREN	AANDACHT VOOR BUREN IN ZORGWEKKENDE SITUATIE LAATSTE 12 MAANDEN
Bergen	67%	38%
Castricum	71%	35%
Heiloo	69%	35%
GEMEENTE UITGEEST	65%	33%
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 of kan dit niet wegens omstandigheden. Ruim zeven op de tien inwoners vinden het geen probleem om een oogje in het zeil te houden. Maar ook voor hulp bij boodschappen, vervoer en opvang van kinderen is een relatief groot deel bereid te helpen.

Tabel 6.6

Bereid tot burenhulp (meerdere antwoorden mogelijk)

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

Ruim een derde geeft structurele mantelzorg

In totaal 36 procent van de inwoners geeft zorg aan hulpbehoevende vrienden of familie, van wie 13 procent intensief. In andere gemeenten in Nederland en in de referentiegemeenten wordt meer mantelzorg gegeven.

Onder de groep die deze mantelzorg verleent voelt een kwart 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 (44%)
 - zelden (29%)
 - soms (17%)
 - vaak (10%)

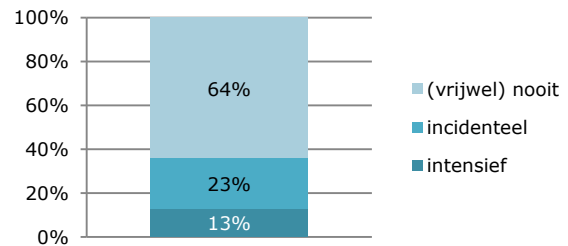
Tabel 6.7

Mantelzorg in afgelopen 12 maanden

	%
Bergen	49%
Castricum	41%
Heiloo	40%
GEMEENTE UITGEEST	36%
GEM. BENCHMARK	44% RANGE: 32-50%

Figuur 6.6

Mate waarin men zich de afgelopen jaar aan mantelzorg heeft gedaan

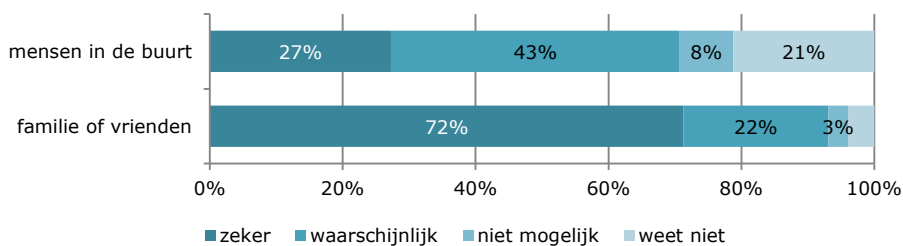


Meeste inwoners denken steun te ontvangen indien noodzakelijk

Mocht men zelf hulp of zorg nodig hebben, dan denken de meeste inwoners van Uitgeest dat er voldoende mensen zijn op wie men kan terugvallen. Met name familie of vrienden spelen hier een belangrijke rol. Ruim zeven op de tien inwoners weten zeker dat zij op hen kunnen terug vallen in geval van nood. Twee op de tien acht het waarschijnlijk dat dit gebeurt. Zeven procent 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 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 Uitgeest zeer tevreden over het leven in het algemeen en op dit moment. Men vindt de dingen die ze doen de moeite waard en de dag voor deelname aan het onderzoek waren ze ook gelukkig.

Tabel 6.8

Tevredenheid over het leven¹³

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

Ruime voldoende voor inspanningen

De gemeentelijke inspanningen om burgers te laten deelnemen in de maatschappij worden gemiddeld met een 6,5 beoordeeld. Twee op de tien is ontevreden en geeft een onvoldoende. In vergelijking met de referentiegebieden, worden de inspanningen in Uitgeest meer gewaardeerd dan in Bergen en Castricum.

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%
Heiloo	6,8	86%
GEMEENTE UITGEEST	6,5	82%
GEM. BENCHMARK	6,3 RANGE: 5,9-7,1	-

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

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

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

- "Wat meer activiteiten om mensen in de buurt samen te laten komen."
- "Wellicht komt het omdat ik nog niet op zoek ben naar vrijwilligerswerk maar een overzicht van de vrijwilligerstaken in een plaatselijk krantje met daarin de taakomschrijvingen en het aantal mensen die men daarvoor zoekt zou mensen tot nadenken kunnen aanzetten."
- "Verwacht niet teveel van burenhulp. Mensen willen best een keer wat doen voor een buurtgenoot, maar structureel en jarenlang, dat zie ik niet zo gauw gebeuren. Iedereen heeft het al druk en geeft vaak al mantelzorg aan hun beide ouders en schoonouders. Het is dus geen onwil, maar eerder overbelasting waardoor mensen nee zeggen."
- "Probeer als gemeente om de voorzieningen voor de dorpingen te behouden. Een mens leeft niet van brood alleen!"
- "Een prikbord in de hal van het gemeentehuis en een digitaal prikbord op de site van de gemeente waar hulpvraag en aanbod uitgewisseld kunnen worden. Moet laagdrempelig zijn, kan mensen echt snel iets bieden."
- "De oudere inwoners van Uitgeest kunnen meer hulp gebruiken. Nu krijgen ze 2 uur hulp(wat ze vast een deel zelf betalen) en dit is voor sommigen veel te weinig! als je zelf niet zoveel geld hebt en niet veel familie in de buurt is dit een groot probleem."
- "Zorg voor laagdrempelige jeugdhulp."
- "Geef meer informatie over bijvoorbeeld vrijwilligerswerk."
- "Doe een onderzoek naar de eenzaamheid van ouderen."
- "Zorg ervoor dat er meer voor ouderen te doen is. Er wordt nu maar vanuit gegaan dat kinderen dit doen gratis en voor niks terwijl zij ook moeten werken om hun kop boven water te houden. Dit is zeer vermoeiend. Het zijn je ouders, maar vergt zoveel van je."
- "Meer voorzieningen creëren en dan niet alleen voor ouderen, maar zich meer richten op effectief jongerenwerk (12-20 jaar) Nu kunnen ze alleen maar buiten hangen."

HOOFDSTUK

Algemeen beeld

7. Algemeen beeld

Ruime voldoende voor inspanningen op diverse gebieden

Inwoners uit Uitgeest geven gemiddeld een 6,7 voor alle inspanningen die de gemeente doet voor haar burgers. Dit cijfer is vergelijkbaar met de gemiddelde benchmark en de referentiegemeenten. Elf procent geeft een onvoldoende en de ruime meerderheid (89 procent) een voldoende.

Tabel 7.1

Waardering inspanningen gemeente (rapportcijfer, 1-10)

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

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

Leeswijzer bij prioriteitenmatrix:

- Op de verticale dimensie (waardering) zien we de tevredenheid: hoe hoger het aspect in de figuur, hoe hoger de tevredenheid over dit aspect. Deze 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.

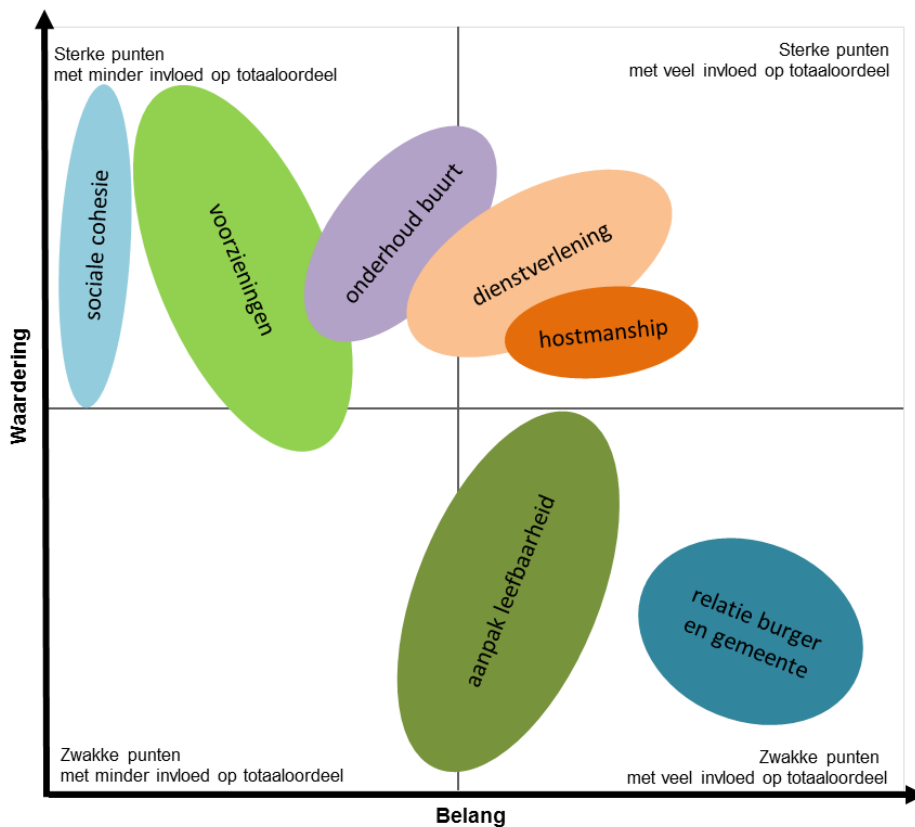
Uit figuur 7.1 komt naar voren dat aspecten die te maken hebben met de relatie burger en gemeente (participatie en vertrouwen in het gemeentebestuur) en de aanpak van leefbaarheid veel invloed hebben op de totaalwaardering en daarnaast een lagere waardering krijgen dan de andere aspecten die aan de burgers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

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 totaaloordeel.

Ook de tevredenheid van de dienstverlening is wat hoger dan de andere aspecten en dit heeft meer invloed op de totaalwaardering. Dit geldt ook voor de hostmanship; dienstverlening met de menselijke maat.

Figuur 7.1

Prioriteitenmatrix (van gemeente Uitgeest)



1

BIJLAGE

Stellingen



Bijlage 1. Stellingen

STELLINGEN UITGEEST	(HELEMAAL) MEE EENS	NIET EENS/ NIET ONEENS	(HELEMAAL) ONEENS
Thuis voelen in de buurt	93%	5%	3%
Niet snel weggaan uit de buurt	77%	13%	10%
Buurtbewoners gaan prettig met elkaar om	83%	12%	4%
Buurtbewoners staan altijd voor elkaar klaar	68%	25%	7%
perken, plantsoenen en parken zijn goed onderhouden	76%	16%	9%
straten, paden en trottoirs zijn goed begaanbaar	70%	13%	16%
in mijn buurt zijn weinig tot geen dingen kapot	86%	10%	4%
mijn buurt is schoon	75%	18%	7%
er wordt voldoende gedaan aan de leefbaarheid en veiligheid in de buurt	53%	35%	11%
gemeente betreft de buurt voldoende bij de aanpak van leefbaarheid en veiligheid	41%	40%	19%
de gemeente doet een beroep op de buurtbewoners om zelf een bijdrage te leveren aan leefbaarheid en veiligheid	38%	39%	23%
de gemeente ondersteunt buurtinitiatieven op het gebied van leefbaarheid en veiligheid voldoende	37%	43%	20%
in mijn buurt is voldoende groen	78%	10%	11%
in mijn buurt is voldoende parkeergelegenheid	54%	13%	33%
winkels voor dagelijkse boodschappen zijn dichtbij	86%	8%	6%
basisonderwijs is voldoende dichtbij	95%	3%	2%
voldoende aanbod van gezondheidsvoorzieningen	88%	10%	2%
voldoende aanbod van welzijnsvoorzieningen	64%	27%	8%
voldoende aanbod van speelvoorzieningen	68%	18%	13%
voldoende aanbod van sportvoorzieningen	85%	11%	4%
voldoende aanbod van openbaar vervoer	80%	12%	8%
gemeente doet wat ze zegt	25%	56%	18%
gemeente houdt voldoende toezicht op het naleven van regels	34%	42%	25%
de gemeente stelt zich flexibel op als dat nodig is	25%	49%	26%
de gemeente luistert naar de mening van haar burgers	33%	46%	21%
de gemeente betreft burgers bij haar plannen, activiteiten en voorzieningen	40%	41%	19%
burgers en organisaties krijgen voldoende ruimte om ideeën en initiatieven te realiseren	40%	44%	16%
aanvragen of voorleggen makkelijk	81%	12%	6%
ontvangen en/of beschikbare informatie was juist en volledig	79%	11%	11%
de tijd de afhandeling in beslag nam was acceptabel	73%	12%	15%
ik werd voldoende op de hoogte gesteld of gehouden van het verloop van de afhandeling	70%	14%	16%
ik kreeg uiteindelijk wat ik wilde	79%	8%	13%



STELLINGEN UITGEEST	(HELEMAAL) MEE EENS	NIET EENS/ NIET ONEENS	(HELEMAAL) ONEENS
de medewerker toonde zich verantwoordelijk om daadwerkelijk tot een oplossing te komen	75%	13%	12%
de medewerker heeft zelf mijn vraag zo goed mogelijk beantwoord	77%	14%	8%
de medewerker was voldoende deskundig	75%	17%	8%
de medewerker kon zich goed inleven	68%	21%	11%
de medewerker bood de ruimte om mee te denken	63%	23%	14%
de medewerker verraste mij aangenaam met de verleende service	46%	35%	19%
kan gemakkelijk aan benodigde gemeentelijke informatie komen	75%	18%	7%
de gemeente gebruikt heldere taal	66%	28%	6%

