

Sector	: Concernstaf	Openbaar: <input checked="" type="checkbox"/>
Afdeling	: Concernstaf	Niet openbaar: <input type="checkbox"/>
Zaaknummer(s) ingekomen stuk(ken)	:	Kabinet: <input type="checkbox"/>
Behandelend medewerk(st)er	: Hennie Ensink Tel.: (0495) 57 52 22	
Portefeuillehouder(s)	: A.A.M.M. Heijmans	Nummer B&W-advies: BW-008196

ONDERWERP

Burgerpeiling 2014

ADVIES

1. Instemmen met de inhoud van de notitie Rapportage Burgerpeiling 2014, inclusief de daarin voorgestelde maatregelen/acties.
2. Instemmen met het ter kennis van de raad brengen van de rapportage over de Burgerpeiling 2014 van TNS Nipo en van de notitie Rapportage Burgerpeiling 2014.

TOELICHTINGRelatie met vorig voorstel:

Op 12 aug. 2014 heeft uw college besloten tot het doen uitvoeren van de Burgerpeiling 2014 door TNS Nipo.

Algemeen:

Het bureau TNS Nipo heeft de peiling uitgevoerd en heeft hierover gerapporteerd. In de rapportage heeft het bureau ook conclusies en aanbevelingen geformuleerd. In de notitie Rapportage Burgerpeiling 2014 zijn de waarnemingen, conclusies en aanbevelingen in de rapportage getoetst aan onze ambtelijke en bestuurlijke detailkennis over de situatie in Weert en van het staande beleid met betrekking tot de in de peiling onderzochte onderwerpen. Dit heeft geleid tot een aantal voorstellen voor maatregelen/acties.

Argumenten:

n.v.t.

Weert, 10 maart 2015		S	B	W	W	W	W
				HL	FVE	PS	GG
De directeur, 		 akkoord					
		 bespreken					
Behandeling uiterlijk in college van 31 maart 2015							

In te vullen door het B&W secretariaat:

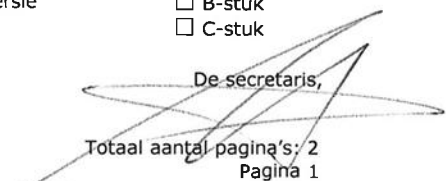
- Akkoord
 Akkoord met tekstuele aanpassing door portefeuillehouder
 Anders, nl.:

- Niet akkoord
 Gewijzigde versie

- A-stuk
 B-stuk
 C-stuk

Beslissing d.d.: 31 maart 2015 Nummer: 3

De secretaris,



Totaal aantal pagina's: 2
Pagina 1

Kanttekening:

Bij de rapportage zijn door TNS Nipo een aantal bijlagen geleverd met onderliggend cijfermateriaal in de vorm van tabellen met uitsplitsingen per wijk en naar geslacht en leeftijd van de respondenten, huishoudenssamenstelling en woontijd, opleiding en werksituatie. Wij stellen voor om deze bijlagen vanwege hun omvang niet bij de stukken te voegen, maar na accordering van de rapportage en de notitie beschikbaar te stellen via de gemeentelijke website onder 'Weert in cijfers'. Daar zijn ook de rapporten over de eerdere burgerpeilingen beschikbaar.

JURIDISCHE GEVOLGEN (o.a. FATALE TERMIJNEN/HANDHAVING)

Geen

FINANCIËLE EN PERSONELE GEVOLGEN

Begrotingspost:

n.v.t.

Beschikbaar bedrag:

n.v.t.

COMMUNICATIE/PARTICIPATIE

Voor wie is dit advies van belang?:

- ❖ Inwoners van Weert
- ❖ Wijk- of dorpsraden
- ❖ Raadsleden
- ❖ Interne organisatie

Geadviseerd wordt de volgende communicatie-instrumenten te gebruiken:

- ❖ TILS-lijst
- ❖ Gemeentewijzer
- ❖ Gemeentelijke website
- ❖ Intranet

Geadviseerd wordt de volgende participatie-instrumenten te gebruiken:

- ❖ Niet van toepassing

OVERLEG GEVOERD MET

Intern:

S. Doek, J. Ploumen

Extern:

-

BIJLAGEN

Openbaar:

- Rapportage Burgerpeiling 2014 van TNS Nipo
- Notitie Rapportage Burgerpeiling 2014

Niet-openbaar:

Niet van toepassing

De rapportage over de Burgerpeiling 2014 bekeken door de Weerter bril en voorstellen voor maatregelen/acties

INLEIDING

Tussen 28 oktober en 20 november 2014 is de Burgerpeiling 2014 uitgevoerd door middel van een enquête onder een steekproef uit de Weerter bevolking. De conceptrapportage met de resultaten is begin 2015 beschikbaar gekomen.

Tot en met 2012 is in Weert een reeks van burgerpeilingen gehouden, een aantal jaren in elk jaar, later om de twee jaar.

De resultaten burgerpeiling 2012 zijn gebruikt bij de ontwikkeling van beleid inzake de in de peiling behandelde onderwerpen. Wij hebben vorig jaar besloten om ook in 2014 een nieuwe peiling te laten uitvoeren om twee redenen:

1. Het verkrijgen van recente informatie over de opvattingen van de inwoners van Weert over de in de enquête aangesneden onderwerpen.
2. Het verkrijgen van mogelijkheden om Weert op die onderwerpen te vergelijken met andere gemeenten.

De peiling is door het bureau TNS Nipo uitgevoerd met behulp van een standaard-vragenlijst, die landelijk gehanteerd wordt. De resultaten van de peiling worden, na vaststelling, opgenomen in de website 'waarstaatjegemeente'. Daarmee is het mogelijk geworden, in tegenstelling tot onze eerdere burgerpeilingen, om te kunnen vergelijken met andere gemeenten en andere gemeenten met Weert. Bij de eerdere werd geen uniforme vragenlijst gebruikt.

Nadelen van de uniforme vragenlijst zijn dat de vragenlijst vrij algemeen en globaal is en dat geen rekening gehouden wordt met bijzondere plaatselijke omstandigheden.

Een standaard-vragenlijst levert in zekere zin ook een standaard-rapportage op. Wij hebben geprobeerd om de rapportage van de onderzoekers te lezen met Weerter ogen en met onze detailkennis over onze gemeente. Deze notitie is de uitkomst van deze lezing en bevat voorstellen over wat we uit de uitkomsten moeten leren en welke maatregelen/acties nodig zijn om bij een volgende peiling betere scores te bereiken.

Invloed van de actualiteit in de enquêteperiode op de antwoorden op de vragen

In de meeste gemeenten geldt al dat de opvatting van veel burgers over 'de gemeente' niet onverdeeld positief is: te veel regeltjes, te veel ambtenaren, stroperige besluitvorming etc. Daarbovenop komt nog dat er in en kort voor de periode waarin de burgerpeiling is gehouden er nogal wat krantenartikelen zijn geweest die het beeld, dat veel inwoners van gemeentebestuur en -organisatie hebben, niet eenduidig positief zullen hebben gekleurd. Enkele voorbeelden: over Weert groenste regio en de 'Canada-reis', de inrichting van het Stationsplein en de 'adreswijziging' van Ton van Bree.

Deze berichtgeving kan een negatief effect gehad hebben op de gegeven meningen over aspecten die te maken hebben met het functioneren van de gemeente.

Het overall oordeel in de burgerpeiling over de gemeente van 6,4 moet dan ook zeker genuanceerd opgevat worden. Je kunt zeggen: 'amper een zesje', maar ook: 'in ieder geval een voldoende'. Gemeenten scoren op deze of een soortgelijke vraag zelden hoger dan een 7 en daarmee is Weert in ieder geval niet wezenlijk slechter dan de meeste andere gemeenten.

Leeswijzer:

- Rond elk percentage en gemiddelde moet een bepaalde onzekerheidsmarge gedacht worden omdat het een onderzoek op basis van een steekproef is geweest: als alle inwoners zouden zijn ondervraagd, zou de uitkomst iets hoger of lager geweest kunnen zijn. Hoeveel hoger of lager hangt af van de omvang van de (deel)populatie, de respons en of het percentage rond de 50 ligt of dichtbij de 0 of 100.
- Dit geldt in versterkte mate voor de cijfers voor de wijken omdat daar de populatie kleiner is.
- In de rapportage zijn sommige scores weergegeven op een vijfpuntsschaal, andere op een tienpuntsschaal. In deze notitie zijn alle scores omgerekend naar een tienpuntsschaal.

Op welke punten scoort de gemeente niet goed genoeg?

In het onderstaande richten we ons op de punten die een score hebben gekregen van minder dan 7,0 op de schaal van 1-10 (= < 3,5 op de schaal van 1-5). Dit vanuit de redenering dat we met een 7 tevreden zijn, om te voorkomen dat we de aandacht op te veel zaken focussen. Per thema worden eerst de belangrijkste teksten uit de rapportage weergegeven, achtereenvolgens uit de Conclusies en aanbevelingen, Totaalbeeld over de gemeente Weert en uit de uitwerkingen per thema vanaf blz. 9 (voor zover de rapportage daar iets over het thema vermeldt). Vervolgens wordt een verbetervoorstel geformuleerd.

Aan het slot van voorliggende notitie worden de punten vermeld waarvan de scores 7,0 of hoger zijn.

1 Woon- en leefomgeving

Onder dit thema vermeldt het onderzoeksrapport onder meer het volgende:

Onder 'Conclusies & Aanbevelingen':

Betrek de buurt bij de aanpak van leefbaarheid en veiligheid

De inwoners van de gemeente Weert zijn relatief het meest tevreden over de woon- en leefomgeving. Ze voelen zich thuis binnen de gemeente en zijn tevreden over de mate van 'groen' in de gemeente.

Inwoners van Weert zijn bereidwillig om zich actief in te zetten voor de buurt. Zo zijn drie op de vijf (58%) inwoners bereid om zich in te zetten voor de veiligheid en leefbaarheid in de buurt. De gemeente zou – meer dan zij nu doet - de buurt en de inwoners actiever kunnen betrekken bij de aanpak van de leefbaarheid en veiligheid. Dit zijn verbeterpunten. De inwoners van Weert zijn bereid bij te dragen, maar voelen zich momenteel nog onvoldoende uitgenodigd en gefaciliteerd door de gemeente.

Onder 'Totaalbeeld over de gemeente Weert':

Waardering woon- en leefomgeving

De woon- en leefomgeving in de gemeente Weert wordt met een voldoende gewaardeerd maar ligt net iets onder de benchmark. Tevens is dit het thema waar de burgers van de gemeente Weert het positiefst over zijn. Eén vijfde geeft de gemeente een onvoldoende op het gebied van woon- en leefomgeving.

Onder de uitwerking per thema (vanaf blz. 9):

Er wordt voldoende gedaan aan de leefbaarheid en veiligheid van mijn buurt. (6,4)

De gemeente betreft de buurt voldoende bij de aanpak van leefbaarheid en veiligheid. (5,6)

De gemeente doet een beroep op de buurtbewoners om zelf een bijdrage te leveren aan leefbaarheid en veiligheid. (6,0)

De gemeente ondersteunt buurtinitiatieven op het gebied van leefbaarheid en veiligheid voldoende. (5,8)

Met betrekking tot het onderwerp Leefbaarheid stellen wij de volgende aanpak voor:

Er ligt met MijnStraatJouwStraat een laagdrempelige werkwijze, compleet met beschikbaar budget, om samen met buurtgenoten te werken aan de leefbaarheid en veiligheid in wijken en dorpen. Wij leggen het initiatief nadrukkelijk bij de inwoners zelf: burgerparticipatie. Dat past ook bij het nieuwe welzijnswerk en de transformatie die in de samenleving bezig is rondom de decentralisaties.

Wij ondersteunen en werken samen met een aantal partners in het project MijnStraatJouwStraat. Via wijk- en dorpsraden kunnen burgers initiatieven indienen die de veiligheid en leefbaarheid bevorderen.

In 2015 wordt het project MijnStraatJouwStraat geëvalueerd met alle partners. Dit als onderdeel van een nieuw op te stellen visie op burgerparticipatie die veel breder moet zijn dan alleen het project MSJS. Deze opdracht komt voort uit de prestatieafspraken tussen Wonen Limburg en de gemeente. De visie op burgerparticipatie zal in ieder geval met alle partners van MSJS opgezet worden.

We zullen hier ook breed de gemeente (raad, college en ambtelijk apparaat) en de burger bij betrekken, naast de formele partners van MSJS.

Veiligheid

In december 2014 heeft de gemeenteraad van Weert het integraal veiligheidsbeleid 2015-2018 vastgesteld.

In dit beleidsplan zijn, samen met de veiligheids- en leefbaarheidspartners, de prioriteiten voor de komende vier jaar benoemd. In het eerste kwartaal van 2015 worden deze prioriteiten (weer samen met de partners) geconcretiseerd en verwerkt in acties en ambities.

Het gaat om de volgende prioriteiten:

- Woninginbraken.
- Burgerparticipatie.
- Veilige woon- en leefomgeving.
- Jeugd en veiligheid
- Incidenten met impact op de openbare orde en veiligheid.

2 Relatie burger-gemeente

Onder dit thema vermeldt het onderzoeksrapport onder meer het volgende:

Onder 'Conclusies & Aanbevelingen':

De gemeente luistert te weinig naar haar inwoners

Burgers hebben het gevoel dat de gemeente niet voldoende luistert naar de mening van haar inwoners, terwijl dit van groot belang is voor de waardering van de gemeente. Tot nu toe voelen burgers zich over het algemeen nog onvoldoende gehoord en gesteund.

Vertrouwen in gemeentebestuur is laag

Slechts 14% van de inwoners heeft vertrouwen in hoe de gemeente wordt bestuurd. Ook dit aspect heeft een grote impact op de waardering van de gemeente Weert en heeft daarom verbeterprioriteit. (5,6)

Onder 'Totaalbeeld over de gemeente Weert':

Waardering relatie burger-gemeente

De 'relatie burger-gemeente' wordt door de inwoners van de gemeente Weert lager gewaardeerd dan de 'overall waardering' en de andere thema's. Sinds dit onderzoek wordt uitgevoerd en dit thema wordt gebruikt in 'Waarstaatjegemeente', is de waardering voor dit thema een belangrijk aandachtspunt bij alle gemeenten. De relatief lage waardering bij de gemeente Weert is dus niet uitzonderlijk. Het maakt duidelijk dat de burgers van mening zijn dat de gemeente op een te grote afstand staat van de burgers en dat burgers zich niet altijd gehoord en betrokken voelen.

Onder de uitwerking per thema (vanaf blz. 9):

De gemeente luistert naar de mening van haar burgers. (5,6)

Hoeveel vertrouwen heeft u in de manier waarop de gemeente wordt bestuurd? (5,6)

De gemeente betreft burgers voldoende bij haar plannen, activiteiten en voorzieningen. (5,6)

De gemeente doet wat ze zegt. (5,4)

Burgers en organisaties krijgen voldoende ruimte om ideeën en initiatieven te realiseren. (5,8)

De gemeente stelt zich flexibel op als dit nodig is. (5,2)

De gemeente houdt voldoende toezicht op het naleven van regels. (5,6)

Met betrekking tot het onderwerp Relatie burger-gemeente stellen wij de volgende aanpak voor:

Weinig respondenten geven de gemeente op al deze punten een voldoende. Veel meer dan bij de vragen over de andere thema's, geven respondenten als antwoord 'Neutraal' of 'Weet niet'. Dit kunnen we interpreteren als: niet goed, maar ook niet slecht.

Zoals de onderzoekers van TNS Nipo opmerken, is de relatief lage waardering van de gemeente c.q. het gemeentebestuur niet uitzonderlijk.

Deze lage scores raken ook de relatie tussen het College van B&W en de raad, alsmede tussen B&W en de burgers.

In feite werkt het College voortdurend aan het verbeteren van die relatie door veelvuldige en intensieve contacten met burgers en instellingen, zowel in formele overleggen als in informele context bij openingen, feesten etc.

Daarnaast is alle uitvoering van beleid en maatregelen op terreinen waarop de gemeente een rol heeft in feite ook gericht op een goede relatie burger-gemeentebestuur. De Begroting 2015 (Hoofdstuk 4 - Programmaplan) biedt wat dat betreft een uitstekend overzicht daarvan. Door middel van de uitvoering van het eerder beschreven voorstel over de burgerparticipatie verwachten wij de relatie burger-gemeente te kunnen verbeteren. Het is aan de raad om te bepalen of deze uitkomsten van de burgerpeiling aanleiding zijn om iets in de relatie met de burgers te veranderen.

3 Gemeentelijke dienstverlening

Onder dit thema vermeldt het onderzoeksrapport onder meer het volgende:

Onder 'Conclusies en Aanbevelingen:

Dienstverlening: Geef de burger de ruimte om mee te denken en gebruik heldere taal

De waardering voor de individuele dienstverlening in de gemeente Weert is voldoende (6,3). De zaken die de gemeente nog kan verbeteren zijn zowel terug te vinden in de instrumentele aspecten van de dienstverlening (bijvoorbeeld informatievoorziening) als de 'menselijke maat' (bijv. de communicatie tussen burger en medewerker). Eén van de belangrijkste zaken is het aanpassen van de taal op de doelgroep. Daarnaast willen burgers de ruimte krijgen om hun visie in te brengen.

Onder 'Totaalbeeld over de gemeente Weert':

Waardering gemeentelijke dienstverlening

De 'gemeentelijke dienstverlening' scoort met een 6,3 voldoende en slechts één tiende onder de totale waardering van de gemeente. Opvallend is dat de burgers die het afgelopen jaar contact hebben gehad met de gemeente kritischer zijn over de dienstverlening (6,2) in vergelijking met de burgers die geen contact hebben gehad met de gemeente (6,4).

Onder de uitwerking per thema (vanaf blz. 9):

De digitale dienstverlening wordt gemiddeld met een 6,4 gewaardeerd, dit is enkel uitgevraagd aan de personen die het afgelopen jaar contact hebben gehad met de gemeente Weert. Ongeveer één vijfde (19%) geeft aan hier geen oordeel over te kunnen vellen. In vergelijking met andere gemeenten wordt er in Weert meer gebruik gemaakt van de digitale kanalen. Het is van belang dat de gemeente dit op orde houdt en deze kanalen promoot. Zeker in het licht van de ontwikkeling naar een 'digitale overheid'. De huidige regering wil dat in 2017 alle gemeenten digitaal hun dienstverlening aanbieden.

De medewerker biedt de ruimte om mee te denken. (6,6)

De gemeente gebruikt heldere taal. (6,8)

Met betrekking tot het onderwerp Dienstverlening stellen wij de volgende aanpak voor:

In 2015 wordt een actieplan dienstverlening en digitalisering 2015-2018 opgesteld om te werken aan de verbeterpunten uit de evaluatie Weert heeft Antwoord, de burgerpeiling en de resultaten van de benchmark en het telefoononderzoek.

In 2015 worden de benchmark en het telefoononderzoek herhaald om de vorige resultaten te kunnen vergelijken en de sturing hierop verder te verbeteren.

Schriftelijke dienstverlening

De al enkele jaren lopende acties van het project Klare Taal en de taalcoaches worden voortgezet.

Telefonische dienstverlening

De mogelijkheden van de eind 2014 in gebruik genomen telefooncentrale zullen worden benut zodat de kwaliteit en snelheid van de afhandeling van telefoontjes verbetert. Door de overgang naar JOIN-klantcontact kan de KCC-medewerker meer informatie raadplegen dan voorheen. Bovendien blijven we door scholing investeren in de deskundigheid van de medewerkers en worden gerichte acties uitgezet in de backoffice om de bereikbaarheid en afhandeling te verbeteren.

Digitale dienstverlening:

Het digitaal loket wordt verder uitgebreid met producten en diensten, de website en de overall digitalisering worden verbeterd. Deze acties gaan leiden tot de ambitieuze doelstelling om voor digitale dienstverlening een 7,6 te gaan scoren (landelijk een 7,1 en gemeente Weert nu een 6,8).

Persoonlijke dienstverlening:

We gaan verder op de ingeslagen weg en blijven investeren in de kennis en kunde van de (balie)medewerkers.

4 Zorg en welzijn

Onder 'Totaalbeeld over de gemeente Weert':

Waardering Zorg en Welzijn voor inwoners met beperking en grote zorgvraag

De gemeente Weert wordt op dit thema gewaardeerd met een 6,2. Deze score ligt een stuk lager dan het gemiddelde van de andere gemeenten die in 2014 hebben deelgenomen aan dit onderzoek. De gemeente zet zich volgens haar burgers nog niet genoeg in om inwoners volledig te laten participeren in de maatschappij. Het gaat binnen dit thema voornamelijk om het ondersteunen van burgers met een beperking of personen die zich in een zorgwekkende situatie bevinden. Er zijn binnen dit thema geen significante verschillen zichtbaar tussen de verschillende deeldoelgroepen.

Er was in de periode van enquêteren een grote onzekerheid bij de burger over wat er allemaal veranderen gaat in het sociale domein op het gebied van zorg en maatschappelijke ondersteuning (Wmo). In deze periode was er ook veelal landelijk negatieve beeldvorming in de pers over gemeenten die te laat zijn met contracteren van zorg en de vraag of gemeenten wel in staat zullen zijn deze nieuwe taken op te pakken. Bovendien is er landelijk bezuinigd op zowel begeleiding als hulp bij het huishouden. In dit licht stemt de score op de vraag "hoe waardeert u de inspanningen van uw gemeente om burgers volledig te laten deelnemen aan de maatschappij" niet ontevreden. Uiteraard kan het altijd beter. In 2015 worden diverse acties uit het Wmo-beleidsplan uitgevoerd, gericht op het geven van passende ondersteuning en het stimuleren van de participatiemaatschappij. Onder meer het verder vormgeven van het mantelzorgers- en vrijwilligersbeleid kan een positieve impuls geven aan de waardering op dit thema. Ook de wijze waarop de gemeente Weert in 2015 de keukentafelgesprekken gaat voeren en de arrangementen die de gemeente Weert haar burgers gaat aanbieden, zullen naar verwachting bijdragen aan een positievere waardering op dit thema. Belangrijk aandachtspunt is het zichtbaar maken van onze inspanningen, communiceren over wat goed gaat. In 2015 wordt een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd over de uitvoering van de Wmo en de Jeugdzorg. Dat onderzoek zal uitwijzen wat de effecten zijn van de acties ter uitvoering van het Wmo-beleidsplan.

5 Samengevat:

- Burgerparticipatie krijgt een bredere inhoud: van enkel veiligheid en leefbaarheid naar alle beleidsvelden van de gemeente.
- Bij het opstellen van de visie op burgerparticipatie zullen wij bekijken:
 - Hoe het huidige project MijnStraatJouwStraat hier binnen past.
 - Hoe het budget voor burgerinitiatieven kan worden ingezet.
 - Hoe communicatie kan worden ingezet om kloof te verkleinen tussen het (positieve) beeld over de veiligheid en leefbaarheid bij de meeste burgers en het (negatieve) beeld over wat 'de gemeente' doet voor het betrekken van burgers bij veiligheid en leefbaarheid.
- In 2015 wordt een actieplan dienstverlening en digitalisering 2015-2018 opgesteld en met de uitvoering gestart.
- In 2015 wordt een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd over de uitvoering van de Wmo en de Jeugdzorg.

Op welke punten scoort de gemeente Weert wèl goed?

De rapportage over de burgerpeiling bevat ook goed nieuws. Onder twee thema's zijn er onderwerpen waar er scores zijn van boven de 7,0. Deze worden hieronder weergegeven.

m.b.t. Woon- en leefomgeving:

Ik voel me thuis in deze buurt (8,4)
Ik zou niet zo snel weggaan uit deze buurt (7,8)
Buurtbewoners gaan op een prettige manier met elkaar om (8)
Buurtbewoners staan altijd voor elkaar klaar (7,4)
In mijn buurt zijn weinig tot geen dingen kapot (7,2)
In mijn buurt is voldoende groen (8,2)
Winkels voor de dagelijkse boodschappen zoals supermarkt, bakker, slager, drogisterij etc. zijn voldoende nabij (8)
Basisonderwijs is voldoende nabij voor (mijn) kinderen (8,6)

m.b.t. Gemeentelijke dienstverlening:

De ontvangen en/of beschikbare informatie was juist en volledig (7,2)
Ik kreeg uiteindelijk wat ik wilde (7,2)
De medewerker toonde zich verantwoordelijk om daadwerkelijk tot een oplossing te komen (7,2)
De medewerker heeft zelf mijn vraag zo goed mogelijk beantwoord (7,2)
De medewerker was voldoende deskundig (7,4)
Ik kan gemakkelijk aan de benodigde informatie komen (7,4)

Tot slot

Los van de hierboven voorgestelde maatregelen/acties zullen we het algemene beeld, dat uit de burgerpeiling naar voren komt, een rol laten spelen in nieuw beleid voor zover dat in 2015 nog uitgezet wordt op de betrokken terreinen.

Daarnaast zullen we de uitkomsten gebruiken, waar relevant, bij de afwegingen in de bezuinigingscatalogus.



TNS Nipo

Grote Bickersstraat 74 1013 KS Amsterdam

t 020 5225 444

e info@tns-nipo.com www.tns-nipo.com

Rapport

Waar staat de gemeente Weert?

Rapportage burgerpeiling

Josephien de Kraker

G8440 | 14 Januari 2015

Inhoud

Conclusies & Aanbevelingen	2
Inleiding	3
1 Totaalbeeld over de gemeente Weert	4
1.1 Waardering per thema	4
1.1.1 Waardering woon- en leefomgeving	5
1.1.2 Waardering relatie burger-gemeente	5
1.1.3 Waardering gemeentelijke dienstverlening	5
1.1.4 Waardering Zorg en Welzijn voor inwoners met beperking en grote zorgvraag	6
1.1.5 Veiligheid weegt het zwaarst mee in de beoordeling van de gemeente	6
1.2 Prioriteitenmatrix met de afzonderlijke aspecten	7
1.2.1 Korte uitleg over de nummering in de prioriteitenmatrix	8
1.2.2 De aspecten die de hoogste verbeterprioriteit hebben	8
2 Woon- en leefomgeving	9
2.1 Burgers voelen zich thuis, het winkelaanbod is goed en Weert is voldoende 'groen'	11
2.1.1 De gemeente kan meer een beroep doen op haar burgers	11
2.1.2 Drie op de vijf vinden dat de buurt er niet op voor- of achteruit is gegaan	11
2.1.3 Burgers voelen zich veilig	12
2.2 Prioriteitenmatrix woon-en leefomgeving	13
2.2.1 Open antwoorden: focus voornamelijk op verkeersveiligheid en bestrating	15
3 Relatie burger-gemeente	16
3.1 Burgers relatief ontevreden over de relatie met de gemeente	16
3.1.1 Slechts 14% heeft vertrouwen in hoe de gemeente wordt bestuurd	16
3.2 Verbeterpunten voor het thema relatie burger-gemeente	17
3.2.1 Open vragen: de gemeente moet meer naar haar burgers luisteren	17
4 Gemeentelijke dienstverlening	18
4.1 Gemeentelijke dienstverlening kan nog worden verbeterd	19
4.1.1 Bijna twee derde van de inwoners heeft het afgelopen jaar contact gehad met de gemeente	19
4.1.2 De medewerkers dienen voornamelijk heldere taal te gebruiken	20
4.1.3 Waardering voorlichting bijna gelijk aan waardering voor gehele dienstverlening	20
4.2 Prioriteitenmatrix gemeentelijke dienstverlening	21
4.2.1 Open vragen: de gemeente zal beter moeten luisteren en reageren op de vragen	22
5 Zorg en Welzijn	23
5.1 Bijna twee derde van de inwoners van de gemeente Weert is maatschappelijk actief	24
5.1.1 Men verwacht voornamelijk terug te kunnen vallen op familie of vrienden	25
5.1.2 Inwoners van Weert zijn tevreden over hun gezondheid	25
5.1.3 Driekwart van alle inwoners hebben genoeg contacten met andere mensen	26
5.1.4 Open vraag: inwoners zien de aankomende bezuinigingen niet zitten	26
Bijlagen	27
Bijlage 1 Onderzoeksverantwoording	28
Bijlage 2 Uitleg bij de prioriteitenmatrix	30

Conclusies & Aanbevelingen

Inwoners van Weert waarderen hun gemeente gemiddeld met een 6,4. Dit cijfer ligt wat lager dan gemiddeld. Het thema woon- en leefomgeving wordt met een gemiddeld cijfer van een 6,4 als beste beoordeeld.

De belangrijkste verbeterpunten voor de gemeente Weert liggen voornamelijk in het thema 'relatie burger- gemeente'. Dit thema wordt met een 5,7 als laagst beoordeeld.

Woon- en leefomgeving: betrek de buurt bij de aanpak van leefbaarheid en veiligheid

De inwoners van de gemeente Weert zijn relatief het meest tevreden over de woon- en leefomgeving. Ze voelen zich thuis binnen de gemeente en zijn tevreden over de mate van 'groen' in de gemeente.

Inwoners van Weert zijn bereidwillig om zich actief in te zetten voor de buurt. Zo zijn drie op de vijf (58%) inwoners bereid om zich in te zetten voor de veiligheid en leefbaarheid in de buurt. De gemeente zou – meer dan zij nu doet - de buurt en de inwoners actiever kunnen betrekken bij de aanpak van de leefbaarheid en veiligheid. Dit zijn verbeterpunten. De inwoners van Weert zijn bereid bij te dragen, maar voelen zich momenteel nog onvoldoende uitgenodigd en gefaciliteerd door de gemeente.

Relatie burger - gemeente: De gemeente luistert te weinig naar haar inwoners

Burgers hebben het gevoel dat de gemeente niet voldoende luistert naar de mening van haar inwoners, terwijl dit van groot belang is voor de waardering van de gemeente. Tot nu toe voelen burgers zich over het algemeen nog onvoldoende gehoord en gesteund.

Vertrouwen in gemeentebestuur is laag

Slechts 14% van de inwoners heeft vertrouwen in hoe de gemeente wordt bestuurd. Ook dit aspect heeft een grote impact op de waardering van de gemeente Weert en heeft daarom verbeterprioriteit.

Bijna tweede derde van de inwoners is maatschappelijk actief

Maar liefst 64% is actief in een bepaalde vereniging en de meerderheid heeft zich actief ingezet voor een sportvereniging (40%). In vergelijking met andere gemeenten geeft een relatief groot aantal inwoners aan mantelzorg te verlenen (44%).

Driekwart van alle inwoners geven aan genoeg contacten met andere mensen te hebben

Driekwart van de inwoners van de gemeente Weert geeft aan dat ze voldoende contacten hebben met niet-familieleden (76%). Inwoners met een betaalde baan zijn hier nog tevredener over (79%). Dit geldt in wat mindere mate voor de inwoners van 75 jaar en ouder (67%).

Dienstverlening: Geef de burger de ruimte om mee te denken en gebruik heldere taal

De waardering voor de individuele dienstverlening in de gemeente Weert is voldoende (6,3). De zaken die de gemeente nog kan verbeteren zijn zowel terug te vinden in de instrumentele aspecten van de dienstverlening (bijvoorbeeld informatievoorziening) als de 'menselijke maat' (bijv. de communicatie tussen burger en medewerker). Eén van de belangrijkste zaken is het aanpassen van de taal op de doelgroep. Daarnaast willen burgers de ruimte krijgen om hun visie in te brengen.

Eén van de doelstellingen van de huidige regering is het digitaliseren van de overheidsdienstverlening. Burgers moeten in 2017 digitaal contact kunnen hebben met de gemeente als ze dat willen. Er wordt in Weert momenteel al redelijk veel gebruik gemaakt van digitale kanalen. Het is van belang dat de gemeente dit op niveau houdt en waar mogelijk de digitale dienstverlening nog meer onder de aandacht van de burgers brengt.

Inleiding

In oktober/ november 2014 heeft de gemeente Weert deelgenomen aan het onderzoek 'Waarstaatjegemeente'. In dit onderzoek is met behulp van een standaardvragenlijst gekeken naar hoe de prestaties van de gemeente worden gewaardeerd door haar inwoners. De resultaten van dit onderzoek worden in dit rapport beschreven. Er is gekeken naar hoe de gemeente presteert op vier thema's: 'woon- en leefomgeving', 'relatie burger- gemeente', 'gemeentelijke dienstverlening' en 'zorg en welzijn'. Deze thema's hebben een totaaloordeel gekregen. We vergelijken de resultaten met die van negen andere gemeenten, die al hebben deelgenomen aan het onderzoek. Daarnaast wordt er binnen de vier thema's gekeken naar welke aspecten sterkten zijn van de gemeente, en wat zwakten zijn die verbeterd kunnen worden. Hierdoor krijgt de gemeente inzicht in haar eigen prestaties. Op het niveau van de thema's zullen alleen de resultaten van de gemeente Weert aan bod komen.

Hieronder wordt een aantal termen kort toegelicht die vaker in het rapport gebruikt worden.

1 | Uitleg van verschillende termen.

Thema:	Er zijn in dit onderzoek vier thema's opgenomen, te weten 'woon-en leefomgeving', 'relatie burger- gemeente', 'gemeentelijke dienstverlening' en 'zorg en welzijn'.
Aspect:	Een afzonderlijke vraag binnen een thema.
Sterkte:	Dit betreft de aspecten waarop de gemeente bovengemiddeld scoort en die belangrijk worden gevonden. Deze dienen gehandhaafd te worden en kunnen gecommuniceerd worden naar de inwoners.
Verbeterpunt:	Dit betreft de aspecten waarop de gemeente benedengemiddeld scoort en die belangrijk worden gevonden. Deze dienen verbeterd te worden door de gemeente.
Gemiddelde (1-5):	De antwoordcategorieën hebben doorgaans een waarde van 1 (helemaal mee oneens / zeer ontevreden) tot 5 (helemaal mee eens / zeer tevreden). Hiervan wordt – naast de scores in percentages – ook het gemiddelde bij aangegeven.
Deelgroep:	In dit onderzoek worden er uitsplitsingen gemaakt naar: geslacht, leeftijd, opleiding, werksituatie en jaren dat men woonachtig is in de gemeente. Deze uitsplitsingen noemen we de deeldoelgroepen.

Benchmark KING

Afgelopen zomer heeft KING haar eerste benchmarkcijfers gepubliceerd op het platform Waarstaatjegemeente.nl. Na goedkeuring van dit rapport zullen de resultaten van de gemeente Weert aangeboden worden bij KING zodat deze ook verwerkt kunnen worden.

1 Totaalbeeld over de gemeente Weert

De inwoners van de gemeente Weert waarderen al de inspanningen van de gemeente met een 6,4. Deze waardering ligt onder het gemiddelde van de negen gemeenten die tot nu toe hebben deelgenomen bij TNS NIPO¹ (6,6). Er is slechts één significant verschil waarneembaar op wijk/ dorpsniveau, dit betreft de wijk 'Molenakker'. De inwoners die woonachtig zijn in deze wijk zijn een stuk tevredener over de gemeente, zij waarderen alle inspanningen met een 6,9. Op de afzonderlijke thema's scoort de gemeente Weert constant een paar tiende onder de benchmark.

In de tabel hieronder zijn de scores voor de gemeente Weert zichtbaar op de verschillende thema's. De inwoners van de gemeente zijn het meest kritisch over de 'relatie burger- gemeente'. In de gemeente Weert scoort het thema 'woon- en leefomgeving' met een 6,4 relatief het hoogst.

1.1 Waardering per thema

2 | Waardering van de burgers van de gemeente Weert op totaalniveau.

	< 5 %	6-7 %	8+ %	Weet niet %	Gemiddeld Weert 1-10	Gemiddeld gemeenten 1-10	Benchmark KING 25.000- 50.000 inwoners ²
Overall waardering van de gemeente	17	56	14	13	6,4	6,6	6,6
Woon- en leefomgeving	19	51	19	11	6,4	6,7	6,6
Relatie burger-gemeente	28	41	7	24	5,7	6,0	6,0
Gemeentelijke dienstverlening	20	55	13	12	6,3	6,7	6,7
Zorg en welzijn	17	32	13	38	6,2	6,5	6,5

Hieronder staan de scores op themaniveau schematisch weergegeven op wijk/ dorpsniveau.

3 | Waardering van de burgers van de gemeente Weert naar wijk- en dorpsniveau (deel 1)

	Altweeterheide	Biest	Boshoven	Centrum	Fatima	Graswinkel	Groenewoud	Kazernelaan
Overall waardering	6,3	6,2	6,4	6,5	6,0	6,2	6,4	6,4
Woon- en leefomgeving	6,1	6,1	6,4	6,6	5,7	6,5	6,3	6,8
Relatie burger-gemeente	5,5	5,3	5,8	5,9	5,9	5,4	5,6	5,2
Gemeentelijke dienstverlening	6,1	5,9	6,5	6,4	6,0	6,4	6,3	6,3
Zorg en welzijn	5,6	5,9	6,6	5,8	6,3	6,3	6,1	6,3

¹ De negen gemeenten die tot nu toe hebben meegedaan zijn: Ameland, Molenwaard, Heerenveen, Renkum, Loon op Zand, Elburg, Etten-Leur, Gorinchem en Montferland

² Er hebben tot nu toe in totaal 14 gemeenten deelgenomen aan WSJG, die net als Weert in de klasse 25.000-50.000 inwoners vallen.

4 | Waardering van de burgers van de gemeente Weert naar wijk- en dorpsniveau (deel 2)

	Keent	Laar- Hushoven	Leuken	Moesel	Molenakker	Stramproy	Swartbroek	Tungelroy
Overall waardering	6,0	6,3	6,4	6,6	6,9+	6,5	6,1	6,5
Woon- en leefomgeving	6,2	5,9	6,7	6,6	7,1+	6,6	5,6-	6,1
Relatie burger-gemeente	5,5	5,5	5,9	6,0	6,1	5,8	5,5	6,0
Gemeentelijke dienstverlening	5,8	5,9	6,1	6,4	6,9+	6,3	6,3	6,2
Zorg en welzijn	5,8	6,7	6,3	6,6	6,3	6,2	6,1	6,5

1.1.1 Waardering woon- en leefomgeving

De woon- en leefomgeving in de gemeente Weert wordt met een voldoende gewaardeerd maar ligt net iets onder de benchmark. Tevens is dit het thema waar de burgers van de gemeente Weert het positiefst over zijn. Eén vijfde geeft de gemeente een onvoldoende op het gebied van woon- en leefomgeving.

Jongeren (18 t/m 29 jaar) en ouderen van 75 jaar en ouder waarderen de zorg van de gemeente voor de woon- en leefomgeving een stuk hoger (jongeren: 7,1 en ouderen: 6,9). De inwoners van middelbare leeftijd, 40 t/m 54 jaar, zijn hier kritischer over (6,1). Dit verschil is ook zichtbaar tussen laagopgeleiden (6,2) en hoogopgeleiden (6,6).

Er zijn ook verschillen zichtbaar als er gekeken wordt naar de wijk of dorp waar men woont. Inwoners van Molenakker (7,1) zijn een stuk positiever, zeker in vergelijking met de inwoners van Swartbroek (5,6).

1.1.2 Waardering relatie burger-gemeente

De 'relatie burger -gemeente' wordt door de inwoners van de gemeente Weert lager gewaardeerd dan de 'overall waardering' en de andere thema's. Sinds dit onderzoek wordt uitgevoerd en dit thema wordt gebruikt in 'Waarstaatjegemeente', is de waardering voor dit thema een belangrijk aandachtspunt bij *alle* gemeenten. De relatief lage waardering bij de gemeente Weert is dus niet uitzonderlijk. Het maakt duidelijk dat de burgers van mening zijn dat de gemeente op een te grote afstand staat van de burgers en dat burgers zich niet altijd gehoord en betrokken voelen.

Hier is enkel een verschil te zien tussen de inwoners van middelbare leeftijd, 40 t/m 59 jaar oud, en ouderen van 75 jaar en ouder. De inwoners van middelbare leeftijd zijn kritischer (5,5) over de relatie tussen de burger en de gemeente terwijl de ouderen juist wat positiever zijn (6,2) dan gemiddeld.

1.1.3 Waardering gemeentelijke dienstverlening

Aan alle burgers is gevraagd in hoeverre men tevreden is over de dienstverlening van de gemeente Weert over het algemeen. Ook de burgers die het afgelopen jaar *geen contact* hebben gehad met de gemeente hebben deze vraag beantwoord. De 'gemeentelijke dienstverlening' scoort met een 6,3 voldoende en slechts één tiende onder de totale waardering van de gemeente.

Opvallend is dat de burgers die het afgelopen jaar contact hebben gehad met de gemeente kritischer zijn over de dienstverlening (6,2) in vergelijking met de burgers die *geen* contact hebben gehad met de gemeente (6,4). Wederom zijn de inwoners van middelbare leeftijd (40 t/m 54 jaar) kritischer dan gemiddeld (6,0 versus 6,3). Hoogopgeleiden zijn wel positiever dan gemiddeld over de gemeentelijke dienstverlening en waarderen deze met een 6,5.

De inwoners die woonachtig zijn in de wijk Molenakker zijn het positiefst over de gemeentelijke dienstverlening. Zij waarderen de dienstverlening met een 6,9.

1.1.4 Waardering Zorg en Welzijn voor inwoners met beperking en grote zorgvraag

De gemeente Weert wordt op dit thema gewaardeerd met een 6,2. Deze score ligt een stuk lager dan het gemiddelde van de andere gemeenten die in 2014 hebben deelgenomen aan dit onderzoek. De gemeente zet zich volgens haar burgers nog niet genoeg in om inwoners volledig te laten participeren in de maatschappij. Er zijn binnen dit thema geen significante verschillen zichtbaar tussen de verschillende deeldoelgroepen.

Het gaat binnen dit thema voornamelijk om het ondersteunen van burgers met een beperking of personen die zich in een zorgwekkende situatie bevinden. Tot slot komt maatschappelijke inzet naar voren, dit betreft mantelzorg, vrijwilligerswerk en hulp aan bureaus.

1.1.5 Veiligheid weegt het zwaarst mee in de beoordeling van de gemeente

Iedere ondervraagde kreeg aan het eind van het onderzoek de gelegenheid aan te geven welke drie aspecten de meeste invloed hebben op de beoordeling van de gemeente. Op de man af gevraagd zegt 54% dat *veiligheid* het belangrijkste is. *Leefbaarheid* wordt door 44% genoemd als een belangrijk aspect voor de beoordeling van de gemeente. Daarna volgt *dienstverlening* met 38%.

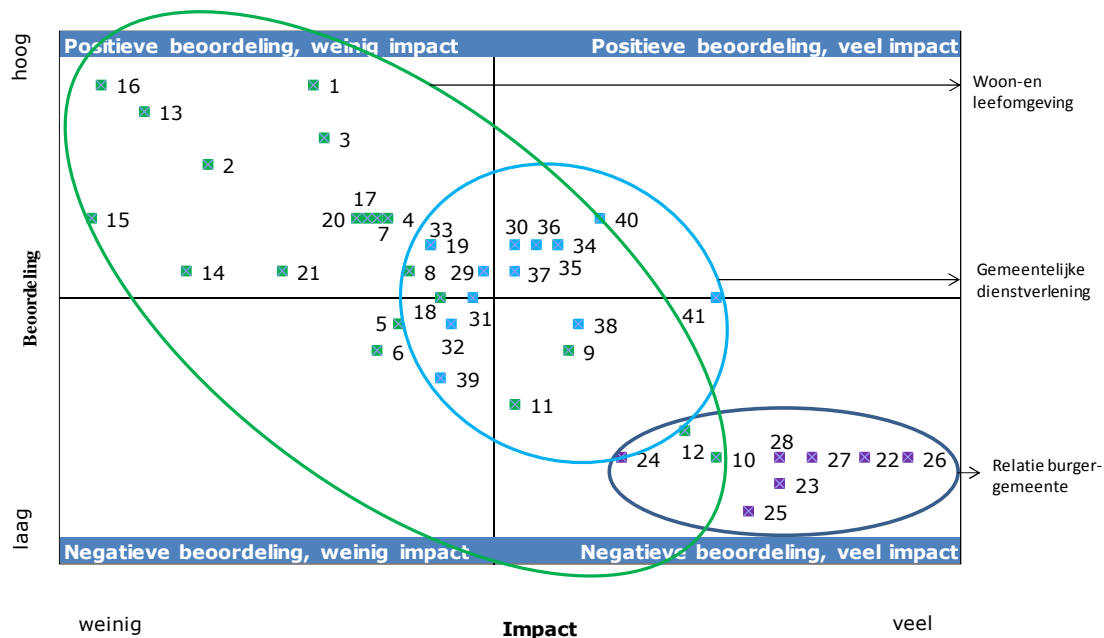
Veiligheid wordt belangrijker gevonden door de werkende inwoners (59%) in vergelijking met niet werkenden (46%). Gezinnen met kinderen (64%) vinden veiligheid ook vaker belangrijk dan alleenstaanden (42%) en gezinnen zonder kinderen (47%).

1.2 Prioriteitenmatrix met de afzonderlijke aspecten

Hieronder zijn alle vragen die een waardeoordeel bevatten in een prioriteitenmatrix gezet. Hierin zijn twee dimensies (assen) zichtbaar. De verticale as laat zien in hoeverre de burgers tevreden zijn over een aspect: hoe hoger het aspect zich op de verticale as bevindt, hoe tevredener de burgers er over zijn. De horizontale as laat zien hoeveel impact een aspect heeft op het totaaloordeel dat de burgers hebben gegeven voor de gemeente Weert: hoe meer rechts in de matrix, hoe belangrijker. Als een aspect veel impact heeft op het totaaloordeel en laag wordt gewaardeerd is het een aspect dat de gemeente met prioriteit dient te verbeteren.

Aspecten die zich rechtsboven in de matrix bevinden, kunnen worden begrepen als 'sterkten': de inwoners vinden deze aspecten belangrijk en waarderen deze goed. Deze aspecten moeten worden gehandhaafd of versterkt. Het zijn de aspecten waar de gemeente Weert 'trots' op kan zijn. Indien de kwaliteit hiervan echter drastisch afneemt, zullen de aspecten rechtsonder in de figuur belanden. Dit zijn zwakten en deze hebben hoge prioriteit voor actie. Hieronder is de prioriteitenmatrix voor de gemeente Weert te zien.

5 | Prioriteitenmatrix voor de gemeente Weert



Bron: TNS NIPO, 2015

1.2.1 Korte uitleg over de nummering in de prioriteitenmatrix

In de bijlage van dit rapport is een uitleg te vinden over wat de verschillende kleuren en nummers precies betekenen. Hieronder wordt het kort toegelicht:

- De cijfers 1 t/m 21 zijn groen en staan voor vragen uit het thema 'woon-en leefomgeving'.
- De cijfers 22 t/m 28 zijn paars en staan voor vragen uit het thema 'relatie burger- gemeente'.
- De cijfers 29 t/m 41 zijn blauw en staan voor vragen uit het thema 'gemeentelijke dienstverlening'.

Binnen het thema gemeentelijke dienstverlening zitten de Hostmanship aspecten verwerkt. Dit zijn de aspecten met de cijfers 34 tot en met 39.

1.2.2 De aspecten die de hoogste verbeterprioriteit hebben

We benoemen allereerst op algemeen niveau de aspecten die verbeterprioriteit hebben. Vervolgens zullen we ieder thema apart uitgebreid bespreken.

Het thema 'relatie burger- gemeente' wordt het minst goed gewaardeerd door de burgers van de gemeente Weert. Dit beeld is duidelijk terug te zien in de prioriteitenmatrix op de vorige pagina. Alle aspecten die behoren tot dit thema bevinden zich in het kwadrant rechtsonder. Dit geeft aan dat de aspecten een hoge impact hebben op het totaaloordeel en onder gemiddeld worden gewaardeerd.

Voor de gemeente Weert is het belangrijk om te investeren in de relatie tussen de burger en de gemeente. Om dit te bewerkstelligen is het van belang dat de gemeente inspeelt op de behoeften van de burgers. Het belangrijkste verbeterpunt is namelijk dat de burgers willen dat gemeente meer luistert naar de mening van burgers. Zij willen dat de gemeente de ruimte biedt om burgerinitiatieven te ontplooiën. Tevens is het van groot belang dat het college contact heeft met de inwoners zodat het vertrouwen in het bestuur zal toenemen.

Er zijn ook verbeterpunten te benoemen binnen de andere twee thema's. Bij het thema 'woon- en leefomgeving' komt duidelijk naar voren dat de inwoners van de gemeente Weert meer betrokken willen worden bij het volledige proces. Dit geldt voornamelijk voor de aanpak van de leefbaarheid en veiligheid in hun eigen buurt. Het gaat hier niet enkel om het betrekken van burgers, maar ook dat gemeente faciliteert dat burgers zelf initiatieven kunnen ondernemen.

Als het gaat om de gemeentelijke dienstverlening maken we een onderscheid tussen 'instrumentele' en 'menselijke' aspecten (zoals Hostmanship) van de gemeentelijke dienstverlening. Instrumentele aspecten hebben betrekking op de meer technische of praktische zaken van de dienstverlening die vaak standaard of geautomatiseerd worden aangeboden zoals informatievoorziening. Menselijke aspecten hebben betrekking op menselijke interactie. Het gaat daarbij om het contact tussen burgers en medewerkers/organisaties.

Er zijn slechts een aantal aspecten die van groot belang zijn om te verbeteren als het gaat om de gemeentelijke dienstverlening. Het betreft één instrumenteel aspect; namelijk het taalgebruik aanpassen aan de doelgroep en één menselijk/Hostmanship aspect; namelijk dat de medewerker meer ruimte dient te bieden aan de burger om mee te denken bij zijn of haar vraag/probleem.

2 Woon- en leefomgeving

In dit thema komen verschillende zaken aan bod die betrekking hebben op de buurt. In hoeverre voelen de burgers zich thuis en vinden zij hun buurt schoon en leefbaar? De gemeente Weert wordt ook beoordeeld op de mate waarin de burgers en de buurt betrokken worden (bijvoorbeeld of de gemeente de buurt voldoende betreft bij de aanpak van de leefbaarheid en veiligheid). Tot slot wordt besproken in hoeverre men tevreden is over de nabijheid van bepaalde voorzieningen. Hieronder zijn de scores per aspect weergegeven.

6 | Scores op het gebied van woon- en leefomgeving.

	(helemaal) Eens %	Neutraal %	(helemaal) Oneens %	N.v.t./ weet niet %	Gemiddeld 1-5
1. Ik voel me thuis in deze buurt	85	10	5	0	4,2
2. Ik zou niet zo snel weggaan uit deze buurt	72	15	12	1	3,9
3. Buurtbewoners gaan op een prettige manier met elkaar om	78	13	6	2	4,0
4. Buurtbewoners staan altijd voor elkaar klaar	57	29	9	5	3,7
5. Perken, plantsoenen en parken in mijn buurt zijn goed onderhouden	56	19	23	3	3,4
6. Straten, paden en trottoirs in mijn buurt zijn goed begaanbaar	51	18	31	1	3,2
7. In mijn buurt zijn weinig tot geen dingen kapot	68	16	13	3	3,6
8. Mijn buurt is schoon	61	22	17	1	3,5
9. Er wordt voldoende gedaan aan de leefbaarheid en veiligheid van mijn buurt	38	38	18	6	3,2
10. De gemeente betreft de buurt voldoende bij de aanpak van leefbaarheid en veiligheid	19	33	30	18	2,8
11. De gemeente doet een beroep op de buurtbewoners om zelf een bijdrage te leveren aan leefbaarheid en veiligheid	24	31	24	22	3,0
12. De gemeente ondersteunt buurtinitiatieven op het gebied van leefbaarheid en veiligheid voldoende	19	31	22	28	2,9
13. In mijn buurt is voldoende groen	89	5	5	0	4,1
14. In mijn buurt is voldoende parkeergelegenheid	63	12	23	2	3,5
15. Winkels voor de dagelijkse boodschappen zoals supermarkt, bakker, slager, drogisterij etc. zijn voldoende nabij	82	8	9	1	4,0
16. Basisonderwijs is voldoende nabij voor (mijn) kinderen	69	4	2	25	4,3

Hieronder staan de scores van de gemeente Weert wat betreft het aanbod van verschillende voorzieningen.

7 | Scores op het gebied van woon- en leefomgeving.

	(Zeer) tevreden %	Neutraal %	(zeer) ontevreden %	N.v.t./ weet niet %	Gemiddeld 1-5
In hoeverre bent u tevreden over het aanbod van:					
17. (Gezondheids-) zorgvoorzieningen	72	14	7	7	3,8
18. Welzijnsvoorzieningen	44	23	9	24	3,5
19. Speelvoorzieningen	56	14	10	20	3,7
20. Sportvoorzieningen	68	17	6	10	3,8
21. Openbaar vervoer	54	17	14	15	3,5

Tot slot staan de scores nog opgesomd als het gaat om veiligheid en leefbaarheid.

8 | Scores op het gebied van woon- en leefomgeving (in %)³

	Ja, altijd / meestal %	Neutraal %	Meestal niet/vrijwel nooit %	N.v.t./ weet niet %
Voelt u zich veilig in uw buurt?	81	16	3	0
Overlast van buurtbewoners	(heel) Veel % 8	Neutraal % 14	Weinig/ geen % 77	N.v.t./ weet niet % 1
Aanraking onveilige situaties	Vaak/soms % 63	Zelden/nooit % 36		N.v.t./ weet niet % 1
Ontwikkeling van de buurt	Vooruitgegaan % 19	Gelijk % 57	Achteruitgegaan % 19	N.v.t./ weet niet % 5
Ingezet voor leefbaarheid	Ja % 30	Nee % 70		
Zou je actief willen worden/blijven	Zeker % 13	Misschien % 45	Nee % 26	Weet niet % 16

³ De aspecten in tabel 8 zitten niet in de prioriteitenmatrix omdat deze geen glijdende antwoordschaal hebben maar een ja/nee antwoordcategorie. De aspecten in de matrix moeten dezelfde antwoordschaal hebben.

2.1 Burgers voelen zich thuis, het winkelaanbod is goed en Weert is voldoende 'groen'

Inwoners van de gemeente Weert zijn bijna allemaal van mening (90%) dat er in de gemeente voldoende 'groen' is. De mening hierover tussen de verschillende deeldoelgroepen verschillen hier enigszins. Zo zijn laagopgeleiden kritischer hierover (84%) dan middelbaar opgeleiden (92%), dit geldt ook voor niet werkenden (86%) in vergelijking met werkenden (91%).

Daarnaast voelen de inwoners zich ook thuis binnen de gemeente (85%). Dit geldt voornamelijk voor de inwoners van 40 t/m 54 jaar oud (89%), en juist in mindere mate voor de inwoners van 30 t/m 39 jaar oud (73%). Hier is tevens een verschil te zien tussen laagopgeleiden (80%) en middelbaar opgeleiden (88%). Hetzelfde verschil is zichtbaar onder werkenden (87%) en niet werkenden (67%).

Logischerwijs voelen mensen die nog niet zo lang in de buurt wonen zich minder vaak thuis, dit is het geval voor degenen die korter dan 2 jaar woonachtig zijn in de buurt (74%). Wel is opvallend dat inwoners die al 5 tot 10 jaar woonachtig zijn in de buurt zich ook minder vaak thuis voelen (74%) dan gemiddeld. De personen die er het langst wonen namelijk minimaal 15 jaar, voelen zich het vaakst thuis (91%).

Tevens is 83% ook te spreken over het winkelaanbod in de buurt voor de dagelijkse boodschappen. De inwoners zijn het meest kritisch over de mate waarin de gemeente een beroep doet op de buurtbewoners om zelf een bijdrage te leveren aan de leefbaarheid en veiligheid, evenveel inwoners zijn hier tevreden over als ontevreden (beide 24%).

2.1.1 De gemeente kan meer een beroep doen op haar burgers

De burgers van de gemeente Weert zijn het meest kritisch over de aspecten die te maken hebben met de leefbaarheid en veiligheid van de gemeente. Zo is slechts 38% van mening dat de gemeente voldoende doet aan de leefbaarheid en veiligheid.

Het is slechter gesteld met de tevredenheid over de mate waarin de gemeente de burgers betreft als het gaat om leefbaarheid en veiligheid, en de mate waarin de gemeente buurtinitiatieven ondersteunen (beide 24%). Tot slot is 19% tevreden over de mate waarin de gemeente de buurt betreft bij de aanpak van leefbaarheid en veiligheid.

Momenteel heeft 30% van de inwoners zich ingezet voor de veiligheid en de leefbaarheid in de buurt. Dit percentage kan worden verhoogd als de burgers gestimuleerd worden om zich actief in te zetten. Want drie op de vijf (58%) van de inwoners geven aan zich het aankomende jaar (misschien) in te willen zetten voor de buurt. Kortom, er is bereidheid onder inwoners om zelf buurtinitiatieven op te pakken.

2.1.2 Drie op de vijf vinden dat de buurt er niet op voor- of achteruit is gegaan

Drie op de vijf (57%) van de inwoners van de gemeente Weert zijn van mening dat de buurt er de afgelopen jaar niet op voor- of achteruit is gegaan. Slechts 19% ziet een verbetering en hetzelfde aantal ziet een achteruitgang.

2.1.3 Burgers voelen zich veilig

Weert is naar de mening van haar inwoners veilig. Vier op de vijf (81%) voelen zich in een bepaalde mate veilig in hun buurt. Zoals in het schematisch overzicht hieronder is te zien voelen inwoners van Fatima (66%) en Groenewoud (65%) zich minder vaak veilig. In Tungelroy voelt bijna iedere inwoner zich veilig (94%).

Gevaarlijke verkeerssituaties komen bij drie op de vijf inwoners (61%) vaak of soms voor.

9 | Veiligheidsgevoel in Weert % ja altijd en ja meestal (deel 1)

	Altweerterheide	Biest	Boshoven	Centrum	Fatima	Graswinkel	Groenewoud	Kazernelaan
Veiligheid in de buurt	74%	79%	83%	75%	66-%	85%	65-%	86%

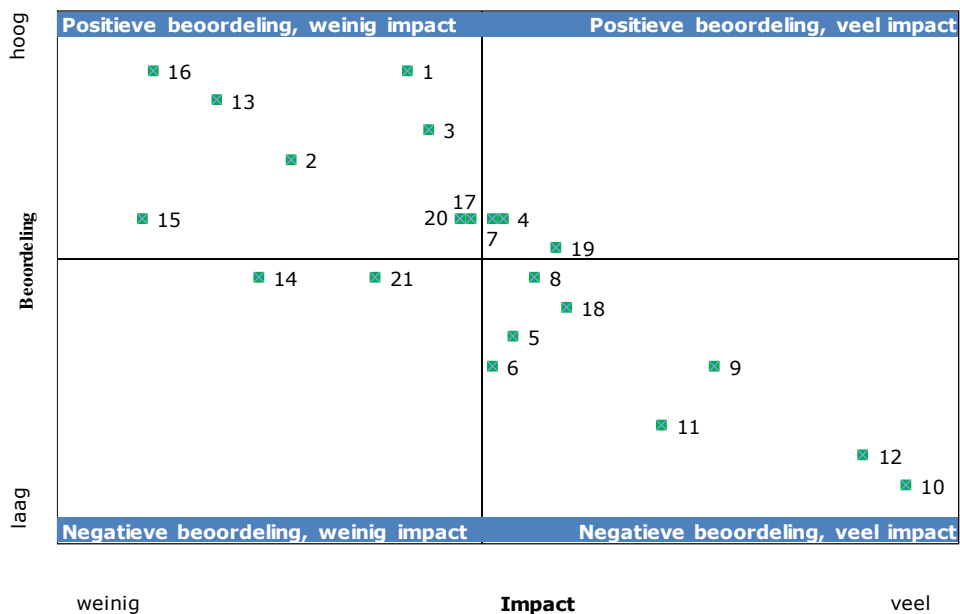
10 | Veiligheidsgevoel in Weert % ja altijd en ja meestal (deel 2)

	Keent	Laar-Hushoven	Leuken	Moesel	Molenakker	Stramproy	Swartbroek	Tungelroy
Veiligheid in de buurt	76%	82%	87%	85%	88%	87%	90%	94+%

2.2 Prioriteitenmatrix woon-en leefomgeving

Per thema komt er een prioriteitenmatrix aan bod, deze maakt inzichtelijk wat de gemeente kan verbeteren binnen een bepaald thema. Hieronder is de matrix te zien voor het thema 'woon- en leefomgeving'. De aspecten hebben, net zoals in de prioriteitenmatrix op het totaaloordeel, een cijfer gekregen (Zie bijlage).⁴ Zie paragraaf 1.2 voor een korte uitleg over de prioriteitenmatrix.

11 | *Prioriteitenmatrix voor het thema woon-en leefomgeving.*



Bron: TNS NIPO, 2015

In de bovenstaande matrix wordt ingezoomd op het thema 'woon- en leefomgeving'. De matrix laat zien welke aspecten binnen dit thema bij de gemeente Weert de grootste prioriteit verdienen. In de prioriteitenmatrix is te zien dat er een grote spreiding is van de aspecten binnen het thema. De lijnen die gehanteerd worden zijn relatief en zijn geen harde scheidingslijnen tussen positief en negatief, maar geven slechts het gemiddelde aan.

De totale prioriteitenmatrix (zie figuur 3) laat zien dat veel aspecten het thema 'woon- en leefomgeving' zich links in de matrix bevindt. Dit thema heeft minder impact op het oordeel van de inwoners over de gemeente dan de andere thema's. Met uitzondering van de aspecten 9, 10, 11 en 12.

⁴ De cijfers die hier gebruikt worden zijn gelijk aan de cijfers in de prioriteitenmatrix op het totaaloordeel, de plaats in de figuur kan iets verschillen (qua impact bijvoorbeeld) omdat de assen het gemiddelde voor dit thema weergeven en dus verschuiven ten opzichte van figuur 3.

Maar over het algemeen zullen verbeteringen niet direct leiden tot een veel hoger totaal oordeel omdat dit thema al relatief goed scoort. Het thema is grotendeels een 'randvoorwaarde'. Hieronder staan de aspecten opgesomd die sterkten zijn (de gemeente doet het goed op deze aspecten). Hier gaat het enkel om de sterkten die ook veel impact hebben op het totaaloordeel. Dit zijn de aspecten die zich in de rechterbovenhoek bevinden.

Sterkten:

- 4: Buurtbewoners staan altijd voor elkaar klaar
- 7: In mijn buurt zijn weinig tot geen dingen kapot
- 19: In hoeverre bent u tevreden over het aanbod van...speelvoorzieningen (kinderen tot 12 jaar)

Onderstaande aspecten bevinden zich in de rechter benedenhoek en hebben veel impact op de inwoners, maar krijgen een lage beoordeling, dit zijn zwakten. De aspecten 9 t/m 12 hebben de hoogste verbeterprioriteit binnen dit thema aangezien een verbetering hiervan ook effect heeft op het totaaloordeel. Binnen dit thema is het voor de gemeente Weert raadzaam de volgende aspecten te verbeteren:

Zwakten:

- 5: Perken, plantsoenen en parken in mijn buurt zijn goed onderhouden
- 6: Straten, paden en trottoirs in mijn buurt zijn goed begaanbaar
- 8: Mijn buurt is schoon
- 9: Er wordt voldoende gedaan aan de leefbaarheid en veiligheid van mijn buurt.
- 10: De gemeente betreft de buurt voldoende bij de aanpak van leefbaarheid en veiligheid.
- 11: De gemeente doet een beroep op de buurtbewoners om zelf een bijdrage te leveren aan leefbaarheid en veiligheid.
- 12: de gemeente ondersteunt buurtinitiatieven op het gebied van leefbaarheid en veiligheid voldoende.
- 18: In hoeverre bent u tevreden over het aanbod van... Welzijnsvoorzieningen (buurtwerk, jongeren-/ ouderenvoorzieningen, etc.)

2.2.1 Open antwoorden: focus voornamelijk op verkeersveiligheid en bestrating

In het onderzoek zijn bij ieder thema ook open vragen gesteld aan de burgers zodat ze zelf kunnen aangeven welke zaken ze graag verbeterd zouden zien. Wat betreft het thema 'woon- en leefomgeving' hebben de inwoners door middel van de vraag: "Heeft u suggesties om uw buurt te verbeteren?" de kans gekregen om suggesties te doen.

Suggesties ter verbetering voor de buurt

Als de burgers suggesties mogen geven ter verbetering van de buurt, is er een aantal verbeterpunten dat door meerdere burgers wordt aangegeven:

- Snelheidsbeperkingen opleggen
- Betere bestrating (voornamelijk over trottoirs)
- Meer parkeergelegenheid

3 Relatie burger-gemeente

Binnen het thema 'relatie burger- gemeente' komen met name zaken aan bod die te maken hebben met het bestuur van de gemeente Weert. Daarnaast wordt er aandacht besteed aan hoe de burgers tegenover de uitvoering van het gemeentelijk beleid staan. Ten slotte beoordelen de inwoners de gemeente als het gaat om het betrekken van de burgers bij de besluitvorming en de mate waarin de gemeente ruimte creëert voor initiatieven van de burgers. Hieronder zijn de scores per aspect weergegeven voor de gemeente Weert.

12 | Scores op het gebied van relatie burger-gemeente.

	(Helemaal) Eens %	Neutraal %	(Helemaal) oneens %	N.v.t. / weet niet %	Gemiddeld 1-5
23. De gemeente doet wat ze zegt	12	40	28	20	2,7
24. De gemeente houdt voldoende toezicht op het naleven van regels	20	34	30	16	2,8
25. De gemeente stelt zich flexibel op als dit nodig is	13	32	32	23	2,6
26. De gemeente luistert naar de mening van haar burgers	17	35	29	18	2,8
27. De gemeente betreft burgers voldoende bij haar plannen, activiteiten en voorzieningen	18	33	31	18	2,8
28. Burgers en organisaties krijgen voldoende ruimte om ideeën en initiatieven te realiseren	18	34	23	25	2,9
	(heel) Veel %	Neutraal %	Nauwelijks tot geen/ weinig %	N.v.t. / weet niet %	Gemiddeld 1-5
22. Hoeveel vertrouwen heeft u in de manier waarop de gemeente wordt bestuurd?	14	46	28	12	2,8

3.1 Burgers relatief ontevreden over de relatie met de gemeente

De inwoners van de gemeente Weert zijn het meest kritisch over het thema 'relatie burger-gemeente'. Dit thema wordt door de burgers gewaardeerd met een 5,7. Bij alle aspecten die horen bij dit thema zijn per saldo meer burgers ontevreden dan tevreden. Dit geldt voornamelijk voor de flexibiliteit van de gemeente (13% positief, 32% negatief). Maar de burgers geven bij al deze aspecten vaak aan hier neutraal tegenover te staan, of hier geen oordeel over te kunnen vellen.

3.1.1 Slechts 14% heeft vertrouwen in hoe de gemeente wordt bestuurd

Het aantal inwoners dat nauwelijks tot geen vertrouwen heeft in het huidige bestuur is significant groter dan het aantal dat er vertrouwen in heeft. Ruim de helft staat hier neutraal tegenover of weet het niet. Inwoners van 30 t/m 39 jaar hebben relatief wat meer vertrouwen in het bestuur (21%), zeker in vergelijking met inwoners van 55 t/m 64 jaar (10%). Dit geldt ook voor inwoners die 2 tot 5 jaar in de buurt wonen (27%), in vergelijking met degenen die er al minimaal 15 jaar wonen (12%).

3.2 Verbeterpunten voor het thema relatie burger-gemeente

Voor dit thema is geen prioriteitenmatrix gemaakt.⁵ In figuur 3 is duidelijk te zien dat alle aspecten ruim onder gemiddeld worden gewaardeerd en een zeer grote impact hebben op het totaaloordeel van de gemeente.

Hieronder staan de aspecten in de volgorde van belang om te verbeteren. Zoals eerder vermeld worden alle aspecten laag gewaardeerd en hebben ze een hoge impact op het totaaloordeel. Het is van belang dat de gemeente Weert in zoveel mogelijk van deze aspecten probeert te investeren:

- 26: De gemeente luistert naar de mening van haar burgers
- 22: Hoeveel vertrouwen heeft u in de manier waarop de gemeente wordt bestuurd?
- 27: De gemeente betreft burgers voldoende bij haar plannen, activiteiten en voorzieningen
- 23: De gemeente doet wat ze zegt
- 28: Burgers en organisaties krijgen voldoende ruimte om ideeën en initiatieven te realiseren
- 25: De gemeente stelt zich flexibel op als dit nodig is
- 24: De gemeente houdt voldoende toezicht op het naleven van regels

3.2.1 Open vragen: de gemeente moet meer naar haar burgers luisteren

Afsluitend aan dit thema hadden de burgers de gelegenheid om zelf met ideeën te komen die kunnen helpen bij de verbetering van de relatie tussen de burger en de gemeente van Weert. Het gaat voornamelijk om zaken als:

- Beter luisteren naar de burgers
- Beter reageren op initiatieven van burgers

⁵ Er is overbodig om een prioriteitenmatrix voor dit thema te maken, omdat alle aspecten binnen het thema verbeterprioriteit hebben. De aspecten zijn allemaal rechtsonder in de matrix te vinden (hoge impact; lage beoordeling). We kunnen dus geen onderscheid maken naar sterkten en zwakten. De gemeente doet er goed aan om al deze items de hoogste prioriteit te geven.

4 Gemeentelijke dienstverlening

Het thema 'gemeentelijke dienstverlening' wordt met een 6,3 gewaardeerd. Dit thema scoort net een tiende lager dan de overall waardering van de gemeente Weert. In dit hoofdstuk wordt dieper ingegaan op dit thema en wordt er besproken welke aspecten goed scoren en wat er verbeterd kan worden. In het thema 'gemeentelijke dienstverlening' komen diverse aspecten van de dienstverlening aan de orde.

Er zal aandacht worden besteed aan de eerder benoemde 'instrumentele' en 'menselijke/ Hostmanship'⁶ aspecten van dienstverlening. De instrumentele dienstverlening gaat onder andere over de doorlooptijd en het gemak waarmee men een product of dienst kan aanvragen. De menselijke aspecten hebben betrekking op de communicatie tussen burger en medewerker/organisatie. De burgers hebben de medewerkers waar zij contact mee hebben gehad beoordeeld op verschillende gebieden: *de deskundigheid van de medewerkers, de mate waarin de medewerker zich inleefde in de situatie, de mate waarin hij/zij verantwoordelijkheid nam en de mate waarin de medewerker in staat was de burger aangenaam te verrassen met de service.*

13 | Scores op het gebied van gemeentelijke dienstverlening.

	(Helemaal) Me eens %	Neutraal %	(Helemaal) Me eoneens %	N.v.t. / weet niet %	Gemiddeld 1-5
29. Ik vond het aanvragen of voorleggen gemakkelijk	61	16	17	6	3,5
30. De ontvangen en/of beschikbare informatie was juist en volledig	64	14	15	7	3,6
31. De tijd die de afhandeling in beslag nam was acceptabel	60	12	23	5	3,4
32. Ik werd voldoende op de hoogte gesteld of gehouden van het verloop van de afhandeling	53	17	22	8	3,4
33. Ik kreeg uiteindelijk wat ik wilde	69	8	16	7	3,6
34. H: De medewerker toonde zich verantwoordelijk om daadwerkelijk tot een oplossing te komen	59	18	11	12	3,6
35. H: De medewerker heeft zelf mijn vraag zo goed mogelijk beantwoord	65	15	12	8	3,6
36. H: De medewerker was voldoende deskundig	60	16	10	13	3,7
37. H: De medewerker kon zich goed inleven	54	17	15	14	3,5
38. H: De medewerker bood de ruimte om mee te denken	40	23	17	21	3,3
39. H: De medewerker verraste mij aangenaam met de service die hij/zij verleende	34	33	23	11	3,1
40. Ik kan gemakkelijk aan de benodigde informatie komen	66	18	10	5	3,7
41. De gemeente gebruikt heldere taal	50	29	14	7	3,4

⁶ Hostmanship is een combinatie van Host (gastvrijheid) en craftmanship. Het is een praktische filosofie die gebaseerd is op de kunst mensen het gevoel te geven dat ze welkom zijn. Hostmanship is een dienstverlening vanuit het perspectief van de klant en biedt daarmee een verfrissende kijk op de interactie met klanten. Meer informatie is te vinden via: www.hostmanship.nl

4.1 Gemeentelijke dienstverlening kan nog worden verbeterd

De gemeentelijke dienstverlening wordt door de inwoners van Weert met een 6,3 gewaardeerd. Er is een opvallend verschil zichtbaar tussen de inwoners die in het afgelopen jaar *wel* en *geen* contact hebben gehad met de gemeente. Het valt op omdat de burgers die het afgelopen jaar *wel* contact hebben gehad met de gemeente kritischer zijn; zij waarderen de dienstverlening met een 6,2 terwijl de inwoners die *geen* contact hebben gehad in het afgelopen minder kritisch zijn (6,4).

Er zijn niet veel verschillen zichtbaar tussen de verschillende deeldoelgroepen. Enkel ouderen van 75 jaar en ouder zijn positiever over de dienstverlening (6,6). Middelbaar opgeleiden zijn kritischer (6,1) dan hoogopgeleiden (6,4) over de gemeentelijke dienstverlening.

De inwoners van de gemeente Weert zijn voornamelijk wat kritischer over: *de mate waarin de medewerker de burger verrast, de tijd die de afhandeling in beslag nam (beide 23% negatief) en de mate waarin de burger op de hoogte wordt gesteld van het verloop van de afhandeling (22% negatief).*

Er zijn ook een aantal aspecten waar de burgers tevreden over zijn; zo is 69% positief over *de mate waarin ze kregen wat ze wilde*, 66% positief over *hoe gemakkelijk men aan de benodigde informatie kan komen* en tot slot is 65% positief over *in hoeverre de medewerker zelf de vraag zo goed mogelijk probeert te beantwoorden*.

4.1.1 Bijna twee derde van de inwoners heeft het afgelopen jaar contact gehad met de gemeente

Contact

Bijna twee derde van de inwoners (63%) geeft aan het afgelopen jaar contact te hebben gehad met de gemeente. Burgers van 30 t/m 39 jaar hebben vaak contact gehad met de gemeente in het afgelopen jaar (81%), zeker in vergelijking met de inwoners van 75 jaar en ouder (50%). Laagopgeleiden hebben duidelijk minder vaak contact gehad met de gemeente (55%) dan hoogopgeleiden (68%).

Gezinnen met kinderen (70%) hebben duidelijk vaker contact gehad dan alleenstaanden (52%). Het laatste verschil is zichtbaar als er gekeken wordt naar hoe lang mensen in Weert wonen. Inwoners die er korter dan 2 jaar (78%) of twee tot 5 jaar (75%) wonen hebben vaker contact gehad in het afgelopen jaar met de gemeente dan de inwoners die er al minimaal 15 jaar wonen (60%).

Contactkanalen

Het belangrijkste contactkanaal voor de burgers in Weert is op ruime afstand *de balie* (67%). Daarna volgt *telefonisch contact* (40%) en *internet* (27%). Ook contact via e-mail wordt door 20% gebruikt. Dit percentage is relatief hoog in vergelijking met andere gemeenten. Het laat zien dat de gemeente Weert al goed op weg is wat betreft het digitaliseren van haar dienstverlening.

Digitale dienstverlening

De digitale dienstverlening wordt gemiddeld met een 6,4 gewaardeerd, dit is enkel uitgevraagd aan de personen die het afgelopen jaar contact hebben gehad met de gemeente Weert. Ongeveer één vijfde (19%) geeft aan hier geen oordeel over te kunnen vellen. In vergelijking met andere gemeenten wordt er in Weert meer gebruik gemaakt van de digitale kanalen. Het is van belang dat de gemeente dit op orde houdt en deze kanalen promoot. Zeker in het licht van de ontwikkeling naar een 'digitale overheid'. De huidige regering wil dat in 2017 alle gemeenten digitaal hun dienstverlening aanbieden.

4.1.2 De medewerkers dienen voornamelijk heldere taal te gebruiken

Zoals eerder genoemd, wordt de gemeentelijke dienstverlening vanuit de gemeente Weert lager gewaardeerd dan de overall waardering. In figuur 5 is te zien dat het aspect betreffende het gebruik van heldere taal van groot belang is om te verbeteren. De gemeente Weert is reeds bezig om de medewerkers te stimuleren om de communicatie met burgers zo helder mogelijk te laten verlopen. Uit dit onderzoek blijkt dat het van belang is dat deze inspanningen verder worden voortgezet.

Het is belangrijk dat de gemeente de burgers meer de ruimte gaat bieden om mee te denken. De gemeente Weert kan dit bewerkstelligen door haar medewerkers erop aan te sturen stil te staan bij de redenen waarom de burger contact met de gemeente heeft opgenomen. Dit zorgt er voor dat de medewerker de vraag in breder perspectief plaatst en zich focust op de burger en minder op de procedures en regels.

4.1.3 Waardering voorlichting bijna gelijk aan waardering voor gehele dienstverlening

De burgers kregen ook de mogelijkheid de gemeente te beoordelen op het gebied van communicatie en voorlichting. De waardering ligt met een 6,2 dicht bij de waardering voor de gehele dienstverlening. Inwoners van 40 tot en met 54 jaar zijn wat kritischer (6,0) en de ouderen van 75 jaar en ouder juist wat positiever (6,6) dan gemiddeld. Inwoners van Mollenakker zijn ook een stuk positiever en waarderen de gemeente met een 6,6 voor hun communicatie en voorlichting.

4.2 Prioriteitenmatrix gemeentelijke dienstverlening

In onderstaande prioriteitenmatrix wordt er ingezoomd op themaniveau, dit laat zien welke aspecten binnen de gemeente Weert de grootste prioriteit verdienen binnen het thema 'gemeentelijke dienstverlening'.

14 | *Prioriteitenmatrix voor het thema 'gemeentelijke dienstverlening'.⁷ Onderstreepte aspecten vallen onder Hostmanship. Niet onderstreepte aspecten vallen onder instrumentele dienstverlening.*



Bron: TNS NIPO, 2015

In de prioriteitenmatrix waarin alle aspecten van de thema's aan de orde komen (figuur 3), is zichtbaar dat er zowel een instrumenteel als een menselijk/Hostmanship aspect zich aan de rechterkant bevindt. Deze hebben veel impact en zijn daarom belangrijk voor burgers. De beoordeling van de aspecten is echter verschillend; waar een aantal aspecten hoog beoordeeld worden, zijn er ook aspecten die verbeterprioriteit hebben.

⁷ De cijfers die hier gebruikt worden zijn gelijk aan de cijfers in de prioriteitenmatrix op het totaaloordeel, de plaats in de figuur kan verschillen (qua impact) omdat de assen het gemiddelde voor dit thema weergeven en verschuiven ten opzichte van figuur 3.

Hieronder staan de aspecten opgesomd waar de gemeente Weert aan kan werken als zij haar gemeentelijke dienstverlening wenst te verbeteren:

- 38: De medewerker bood de ruimte om mee te denken
- 41: De gemeente gebruikt heldere taal

Deze aspecten hebben zowel prioriteit als het gaat om de verbetering van het totaaloordeel als het oordeel op themaniveau.

4.2.1 Open vragen: de gemeente zal beter moeten luisteren en reageren op de vragen

Afsluitend aan dit thema hadden de burgers de gelegenheid om zelf met ideeën te komen die kunnen helpen bij de verbetering van de gemeentelijke dienstverlening van Weert. Hieronder staat een aantal verbeterpunten die genoemd worden door de inwoners van de gemeente Weert.

- Beter luisteren naar de vraag
- Sneller/ beter reageren
- Men ergert zich aan de verplichting om een afspraak te maken

5 Zorg en Welzijn

In het thema 'zorg en welzijn' wordt gepeild in hoeverre burgers zich belemmerd voelen om volwaardig deel te nemen aan de maatschappij, bijvoorbeeld op lichamelijk, geestelijk of financieel vlak. Daarnaast komen er zaken aan bod met betrekking tot vrijwilligerswerk en mantelzorg.⁸

15 | In hoeverre zetten inwoners van Weert zich in voor maatschappelijke doeleinden?

	Ja, intensief %	Ja, incidenteel %	Nee (vrijwel) nooit %
Zorg aan een hulpbehoevende (mantelzorg)	17	26	56
Hulp aan buren	7	63	30
Aandacht voor buren in een zorgwekkende situatie	4	37	59
Vrijwilligerswerk	20	19	61

Hieronder staan de scores van de mogelijke belemmeringen die de inwoners van de gemeente Weert ondervinden om volledig te kunnen deelnemen aan het maatschappelijke leven.

16 | Scores op het gebied van zorg en welzijn (in %)

Belemmerende aspecten	Nauwelijks %	Licht %	Matig %	Ernstig %	N.v.t %
(Algemene) lichamelijk gezondheid	63	12	8	4	12
Fysiek functioneren (bewegen)	65	12	8	4	12
Geestelijke gezondheid	75	6	4	2	13
Taal/cultuur	76	5	1	2	15
Financieel	65	12	5	4	14
Gevoel 'er niet bij te horen'	67	8	5	2	18
Anders	36	2	1	1	61
	<5 %	6-7 %	8+ %	Weet niet %	Gemiddeld
Waardering eigen gezondheid	7	32	58	3	7,6
	Zeker %	Zou meer willen %	Nee te weinig %	Weet niet %	
Voldoende contacten buiten huishouden	76	13	8	2	

⁸ Bij dit thema wordt er geen prioriteitenmatrix getoond. Dit is methodologisch niet mogelijk, omdat de antwoordcategorieën van de vragen verschillen (zowel ja/nee antwoorden als vijfpuntsschalen).

	(vrijwel)	Zelden	Soms	Vaak	Weet niet
	Nooit %	%	%	%	%
Voelt u zich wel eens eenzaam?	59	24	12	3	2
	Ja zeker	Misschien	Nee	Weet niet	
	%	%	%	%	
Wilt u vrijwilligerswerk (blijven) doen	22	29	34	15	

5.1 Bijna twee derde van de inwoners van de gemeente Weert is maatschappelijk actief

Aan iedereen is gevraagd of men zich het afgelopen jaar actief heeft ingezet voor een vereniging. Maar liefst 64% is actief in een bepaalde vereniging en de meerderheid heeft zich actief ingezet voor een sportvereniging (40%). Zoals hierboven in tabel 16 is te zien, zijn de inwoners van de gemeente Weert maatschappelijk betrokken, dit geldt het meest voor hulp aan burens (70%). Maar ook op andere manieren zijn de inwoners van de gemeente Weert maatschappelijk betrokken. Een relatief groot aandeel geeft aan mantelzorg te verlenen (44%).

Mantelzorg

Elke vorm van maatschappelijk betrokkenheid kent bepaalde deeldoelgroepen die zich meer dan gemiddeld inzetten. Zo wordt mantelzorg meer gedaan door vrouwen (53%) dan door mannen (40%). Ook inwoners van 40 t/m 54 jaar oud verrichten vaker mantelzorg (47%), zeker in vergelijking met de inwoners van 30 t/m 39 jaar (25%). Tevens wordt mantelzorg meer gedaan door inwoners die al minimaal 15 jaar in de buurt wonen (54%).

Hulp aan burens

Hulp aan burens wordt vaker gedaan door mannen (77%) dan door vrouwen (62%). Inwoners van 40 t/m 54 jaar (77%) helpen burens vaker dan jongeren van 18 t/m 29 jaar (59%) en inwoners van 75 jaar en ouder (53%). Hier is ook een verschil te zien tussen laagopgeleiden (60%) die minder vaak hulp bieden aan burens dan hoogopgeleiden (75%). Tevens helpen inwoners met een betaalde baan vaker buurtbewoners dan gemiddeld (72%). Tot slot bieden gezinnen met kinderen vaker hulp aan hun burens (74%) dan alleenstaanden (60%).

Aandacht voor burens in een zorgwekkende situatie

Burens die in een zorgwekkende situatie bevinden, worden voornamelijk geholpen door de inwoners van 40 t/m 54 jaar (47%) en de inwoners van 65 t/m 74 jaar (54%), vooral in vergelijking met de jongeren (19%). Middelbaar opgeleiden (46%) hebben ook vaker aandacht voor deze burens dan hoogopgeleiden (36%). Dit verschil is ook zichtbaar tussen werkenden (38%) en niet werkenden (47%). Gezinnen met kinderen zijn degenen die de meeste aandacht hebben voor deze burens van al de samenstellingen (46%). Inwoners die hier 5 tot 10 jaar wonen (32%) helpen deze burens minder vaak dan de inwoners die er al minimaal 15 jaar woonachtig zijn (47%).

Vrijwilligerswerk

Tot slot wordt vrijwilligerswerk vaker gedaan door inwoners van 55 jaar tot en met 64 jaar (46%) en van 65 t/m 74 jaar (52%). Ook niet werkenden (46%) doen dit vaker. Net als inwoners die al 15 jaar in de buurt wonen (48%). De belangrijkste reden die men aandraagt om geen vrijwilligerswerk te doen is 'tijdsgebrek'(63%), op flinke afstand volgen 'geen interesse' (19%) en 'gezondheid' (14%).

Vier op de vijf de inwoners van de gemeente Weert voelen zich niet of nauwelijks belemmerd door de taal/cultuur (77%) om volwaardig deel te nemen aan het maatschappelijk leven, dit geldt ook voor de geestelijke gezondheid (75%). Deze groep neemt wat af als er gekeken wordt naar het gevoel er niet bij te horen (67%), op financieel gebied (66%), de lichamelijke gezondheid (62%) en fysiek functioneren (62%).

5.1.1 Men verwacht voornamelijk terug te kunnen vallen op familie of vrienden

Iets meer dan de helft van de inwoners van Weert verwacht zeker terug te kunnen vallen op familie of vrienden als zij hulp of zorg nodig hebben. Een vijfde deel geeft aan dat ze zeker terug kunnen vallen op vrienden. In tabel 17 staan de resultaten weergegeven.

17 | In hoeverre men verwacht terug te kunnen vallen op familie of vrienden en mensen in de buurt (in %)

Wanneer u hulp of zorg nodig heeft, kunt u dan terugvallen op...	Ja, zeker	Ja, waarschijnlijk	Nee	Niet van toepassing/ Weet niet
Familie of vrienden	58	26	14	2
Mensen in de buurt	19	41	27	12

5.1.2 Inwoners van Weert zijn tevreden over hun gezondheid

De inwoners van de gemeente Weert zijn tevreden over gezondheid en waarderen dit met een 7,6. Deze waardering schommelt flink als er gekeken wordt naar de verschillende deeldoelgroepen. Zo waarderen inwoners van 18 t/m 29 jaar (8,2) hun gezondheid hoger in vergelijking met inwoners van 65 t/m 74 jaar (7,1) en 75 jaar of ouder (6,7). In deze waardering is ook een duidelijk verschil zichtbaar op opleidingsniveau, laagopgeleiden waarderen hun eigen gezondheid met een 7,1 terwijl hoogopgeleiden deze met een 8,0 waarderen. Tevens zijn werkenden positiever (8,0) dan niet werkenden (7,1) over hun gezondheid.

Tot slot is hierin nog een verschil te zien in waardering als er gekeken wordt naar huishoudsamenstelling. Gezinnen met kinderen zijn positiever (7,8) over hun gezondheid dan gemiddeld.

5.1.3 Driekwart van alle inwoners hebben genoeg contacten met andere mensen

Driekwart van de inwoners van de gemeente Weert geeft aan dat ze voldoende contacten buiten het huishouden hebben (76%). Dit geldt in wat mindere mate voor de inwoners van 75 jaar en ouder (67%). Werkenden zijn hier nog vaker tevreden over (79%).

Voornamelijk in huishoudsamenstelling en het aantal jaren dat men woonachtig is in Weert zijn flinke verschillen zichtbaar. Zo zijn alleenstaanden minder vaak tevreden over de hoeveelheid contacten (67%) dan gezinnen met kinderen (80%). De inwoners die korter dan 2 jaar (60%) of 2 tot 5 jaar woonachtig zijn in de buurt (64%) zijn hier ook minder vaak tevreden over in vergelijking met de inwoners die er al minimaal 15 jaar wonen (82%).

5.1.4 Open vraag: inwoners zien de aankomende bezuinigingen niet zitten

Afsluitend bij dit thema kregen de burgers de mogelijkheid om de gemeente ideeën of bepaalde initiatieven mee te geven. Binnen dit thema vinden de inwoners het over het algemeen een stuk lastiger om verbeterpunten aan te geven.

Inwoners van Weert geven voornamelijk aan dat ze niet positief staan tegenover de aankomende bezuinigingen en de angst dat alle beroepskrachten worden vervangen door vrijwilligers.

Bijlagen

Bijlage 1 Onderzoeksverantwoording

Dit onderzoek gaat om de burgerpeiling onder burgers van de gemeente Weert.

Burgerpeiling

Bij dit onderzoek was het mogelijk om deel te nemen via een bijgesloten schriftelijke vragenlijst of via de online vragenlijst.

De gemeente Weert heeft een aselechte steekproef getrokken uit de Basisregistratie Personen. De geselecteerden waren 18 jaar of ouder, niet woonachtig in een verpleeg- of verzorgingstehuis en minimaal 12 maanden woonachtig in de betreffende gemeente. Uiteindelijk hebben 886 inwoners van Weert de vragenlijst ingevuld. Het responspercentage is daardoor 25%. De veldwerkperiode besloeg 4 weken en heeft plaatsgevonden van dinsdag 28 oktober 2014 tot en met donderdag 20 november 2014. Er is geen reminder verstuurd.

De resultaten van de gemeente Weert zijn herwogen op geslacht, leeftijd en wijk/ dorpsgrootte. Hieronder staat een schematische verdeling van de respondenten. Op deze manier ontstaat er inzicht in de achtergrond van de burgers die de vragenlijst hebben ingevuld.

Het totaal aantal respondenten dat heeft deelgenomen aan het onderzoek en de aantallen per wijk/dorp zijn voldoende om met 95% betrouwbaarheid uitspraken te kunnen doen. Dit geldt zowel op het totaalniveau als op het niveau van ieder dorp/wijk.

Verdeling op verschillende achtergrondvariabelen (n=886)		
	Ongewogen	Gewogen
Geslacht		
Man	437	446
Vrouw	461	451
Leeftijd		
18 t/m 29 jaar	77	143
30 t/m 39 jaar	77	119
40 t/m 54 jaar	248	254
55 t/m 64 jaar	206	160
65 t/m 74 jaar	183	140
75 jaar en ouder	107	83
Opleiding		
Laag	264	235
Midden	310	321
Hoog	310	330
Werkzaam		
Werkend	453	509
Niet werkend	411	358
Anders	21	20
Wijk/ dorp		
Altweerderheide	48	20
Biest	40	39
Boshoven	54	128
Centrum	57	63
Fatima	44	40
Graswinkel	53	47
Groenewoud	49	76
Kazernelaan	66	30
Keent	54	85
Laar-Hushoven	49	33
Leuken	51	75
Moesel	52	75
Molenakker	59	59
Stramproy	54	94
Swartbroek	45	16
Tungelroy	49	18
Onbekend	74	0

Bijlage 2 Uitleg bij de prioriteitenmatrix

Soms is het zo dat er een verschil is tussen wat mensen zeggen en wat ze – impliciet – voelen. Het impliciete belang, ook wel de 'impact' genoemd, stellen we vast middels een statistische analyse. Met de prioriteitenmatrix brengen we dit impliciete belang in kaart.

De prioriteitenmatrix is een grafische weergave van een regressieanalyse. Het idee achter de prioriteitenmatrix: er wordt in eerste instantie een algemeen oordeel over het onderzoeksonderwerp gevraagd (zoals oordeel over alle inspanningen van de gemeente en de thema's woon- en leefomgeving, relatie burger overheid etc.), en vervolgens worden er vragen over deelaspecten gesteld (bijv. hoe beoordeelt u groenvoorziening? In welke mate heeft u vertrouwen in het gemeentebestuur?). Door middel van een regressieanalyse wordt bepaald wat de relatieve bijdrage van deze aspecten is op het algemene oordeel. Daarbij zijn de deelaspecten de onafhankelijke variabelen en het oordeel over gemeentelijke prestaties de afhankelijke variabele (wat je wilt verklaren). Met andere woorden, in welke mate hangt de tevredenheid over de groenvoorziening (onafhankelijke variabele) samen met hoe burgers de woon- en leefomgeving beoordelen (afhankelijke variabele)? Dit levert een waarde op tussen de 0 en 1 (dit is de correlatiewaarde) waarbij we weten dat de impact groter is als de waarde dichterbij de 1 zit.

In de prioriteitenmatrix wordt het relatieve belang/correlatiewaarden (horizontaal) en de score tevredenheid (verticaal) tegen elkaar afgezet. De assen zijn de gemiddelde scores op belang en tevredenheid. Alle aspecten die boven de horizontale as liggen, scoren beter dan gemiddeld. Aspecten die rechts van de verticale as liggen, zijn voor klanten belangrijk en hebben een relatief hoge correlatiewaarde.

In de prioriteitenmatrix maken we gebruik van nummers die voor een bepaalde vraag staan. De kleuren geven aan uit welk thema deze vraag komt. Hieronder worden de nummers toegelicht en de kleuren

Woon- en leefomgeving wordt weergegeven in groen

1. Ik voel me thuis in deze buurt
2. Ik zou niet zo snel weggaan uit deze buurt
3. Buurtbewoners gaan op een prettige manier met elkaar om
4. Buurtbewoners staan altijd voor elkaar klaar
5. Perken, plantsoenen en parken in mijn buurt zijn goed onderhouden
6. Straten, paden en trottoirs in mijn buurt zijn goed begaanbaar
7. In mijn buurt zijn weinig tot geen dingen kapot
8. Mijn buurt is schoon
9. Er wordt voldoende gedaan aan de leefbaarheid en veiligheid van mijn buurt
10. De gemeente betreft de buurt voldoende bij de aanpak van leefbaarheid en veiligheid
11. De gemeente doet een beroep op de buurtbewoners om zelf een bijdrage te leveren aan leefbaarheid en veiligheid
12. De gemeente ondersteunt buurtinitiatieven op het gebied van leefbaarheid en veiligheid voldoende
13. In mijn buurt is voldoende groen
14. In mijn buurt is voldoende parkeergelegenheid
15. Winkels voor dagelijkse boodschappen zoals supermarkt, bakker, slager, drogist etc. zijn voldoende nabij
16. Basisonderwijs is voldoende nabij voor (mijn) kinderen

17. In hoeverre bent u tevreden over het aanbod van...(Gezondheids-) zorgvoorzieningen (huisartsenpost, consultatiebureau/ centrum voor jeugd en gezin, verzorgingstehuis, etc.)
18. In hoeverre bent u tevreden over het aanbod van... Welzijnsvoorzieningen (buurtwerk, jongeren-/ ouderenvoorzieningen, etc.)
19. In hoeverre bent u tevreden over het aanbod van...speelvoorzieningen (kinderen tot 12 jaar)
20. In hoeverre bent u tevreden over het aanbod van... sportvoorzieningen
21. In hoeverre bent u tevreden over het aanbod van... openbaar vervoer

Relatie burger- gemeente wordt weergegeven in paars

22. Hoeveel vertrouwen heeft u in de manier waarop de gemeente wordt bestuurd?
23. De gemeente doet wat ze zegt
24. De gemeente houdt voldoende toezicht op het naleven van regels
25. De gemeente stelt zich flexibel op als dit nodig is
26. De gemeente luistert naar de mening van haar burgers
27. De gemeente betreft burgers voldoende bij haar plannen, activiteiten en voorzieningen
28. Burgers en organisaties krijgen voldoende ruimte om ideeën en initiatieven te realiseren

Gemeentelijke Dienstverlening wordt weergegeven in blauw

29. Ik vond het aanvragen of voorleggen gemakkelijk
30. De ontvangen en/of beschikbare informatie was juist en volledig
31. De tijd die de afhandeling in beslag nam was acceptabel
32. Ik werd voldoende op de hoogte gesteld of gehouden van het verloop van de afhandeling
33. Ik kreeg uiteindelijk wat ik wilde
34. H: De medewerker toonde zich verantwoordelijk om daadwerkelijk tot een oplossing te komen
35. H: De medewerker heeft zelf mijn vraag zo goed mogelijk beantwoord
36. H: De medewerker was voldoende deskundig
37. H: De medewerker kon zich goed inleven
38. H: De medewerker bood de ruimte om mee te denken
39. H: De medewerker verraste mij aangenaam met de service die hij/zij verleende
40. Ik kan gemakkelijk aan de benodigde gemeentelijke informatie komen (o.m. lokale krant, website)
41. De gemeente gebruikt heldere taal

De aspecten waar een "H" voor staat zijn Hostmanship aspecten.