Inhoudsopgave

1 Inleiding 2
1.1 Een burgeronderzoek in de gemeente Ouderkerk 2
1.2 De respons 2
2 Onderhoud van groen, wegen en gemeentelijke eigendommen 4
3 Afvalinzameling 6
4 Gemeentelijke, openbare voorzieningen 8
5 Veiligheid 11
6 Politieke besluitvorming en inspraak 13
7 De samenwerking tussen 5 gemeenten in de Krimpenerwaard (K5) 18
8 Gemeentelijke dienstverlening 19
9 Voorlichting 27
10 Conclusies en aanbevelingen 35

1 Inleiding

1.1 Tweede burgeronderzoek in de gemeente Ouderkerk

In februari 2007 heeft de gemeente Ouderkerk voor de tweede keer een burgertevredenheidsonderzoek gehouden onder haar inwoners. Het eerste onderzoek is uitgevoerd in 2004. Het doel van deze onderzoeken is om in kaart te brengen wat de inwoners vinden van de beleidsvoering en het reilen en zeilen van hun gemeente. Verzamelde kennis levert een belangrijke bijdrage aan het ontwikkelen van nieuw beleid en het functioneren van de gemeente.

In de laatste peiling zijn alle onderwerpen uit het vorige onderzoek herhaald, waardoor onderzoeksresultaten kunnen worden vergeleken met de resultaten van 2004. Op die manier krijgt de gemeente duidelijk in beeld in hoeverre nieuw beleid invloed heeft gehad op de waardering van de burgers.
De inwoners van Ouderkerk hebben in het onderzoek wederom hun mening kunnen geven over de volgende onderwerpen:

- Onderhoud van groen, wegen en gemeentelijke eigendommen
- Afvalinzameling
- Gemeentelijke, openbare voorzieningen
- Politieke besluitvorming en inspraak
- Samenwerking 5 gemeenten in de Krimpenerwaard
- Gemeentelijke dienstverlening
- Voorlichting

In de rapportage zijn de onderzoeksresultaten van de eerste en de tweede peiling zoveel mogelijk naast elkaar weergegeven zodat de gemeente een duidelijk beeld krijgt in hoeverre beleidsbeslissingen en veranderingen in de gemeentelijke organisatie effect hebben gehad op de mening van de burgers.

1.2 De respons

Voor het onderzoek is net als in 2004 een steekproef getrokken uit het bevolkingsbestand van de gemeente Ouderkerk van 999 personen van 18 jaar en ouder. Naar deze inwoners is de vragenlijst met een retourenveloppe verstuurd. Uiteindelijk hebben 327 personen de ingevulde vragenlijst op

tijd teruggestuurd. Dit is een redelijke respons, namelijk 36%. In 2004 was de respons hoger. Toen hebben 421 personen (42%) de enquête ingevuld.

De onderzoeksgroep is representatief voor de bevolking van Ouderkerk. Dit kunnen we bepalen aan de hand van leeftijd, wijk en sekse van de respondenten en de bevolking van Ouderkerk. In onderstaande diagrammen is te zien dat de onderzoeksgroep een goede afspiegeling is van de inwoners van Ouderkerk.

Respons naar dorpskern

Wijk	*Aantal Inwoners*	*Inwoners %*	*Aantal respondenten*	*Respons %*
Ouderkerk aan den IJssel/ Lageweg	4.330	70	234	67
Gouderak	1.845	30	118	33
Totaal	6.175	100	352	100

Bron: gemeente Ouderkerk: inwoners van 18 jaar en ouder

De aantallen per wijk zijn groot genoeg om betrouwbare uitspraken op wijkniveau te kunnen doen, de totale groep is representatief voor de hele gemeente.

Respons naar leeftijd

Leeftijd	*Aantal Inwoners**	*Inwoners %*	*Aantal respondenten*	*Respons %*
18 t/m 30 jaar	1.177	19	55	16
31 t/m 45 jaar	1.716	28	89	25
46 t/m 65 jaar	2.174	35	136	38
66 en ouder	1.108	18	74	21
Totaal	6.175	100	354	100

* Per 1-1-2007 Bron: gemeente Ouderkerk: inwoners van 18 jaar en ouder

Als we leeftijdsverdeling van de respondenten vergelijken met die van de inwoners van Ouderkerk, dan zien we dat de groepen redelijk overeenkomen.

Respons naar sekse

Sekse	*Aantal Inwoners**	*Inwoners %*	*Aantal respondenten*	*Respons %*
Man	3.073	50	161	46
Vrouw	3.102	50	192	54
Totaal	6.175	100	353	100

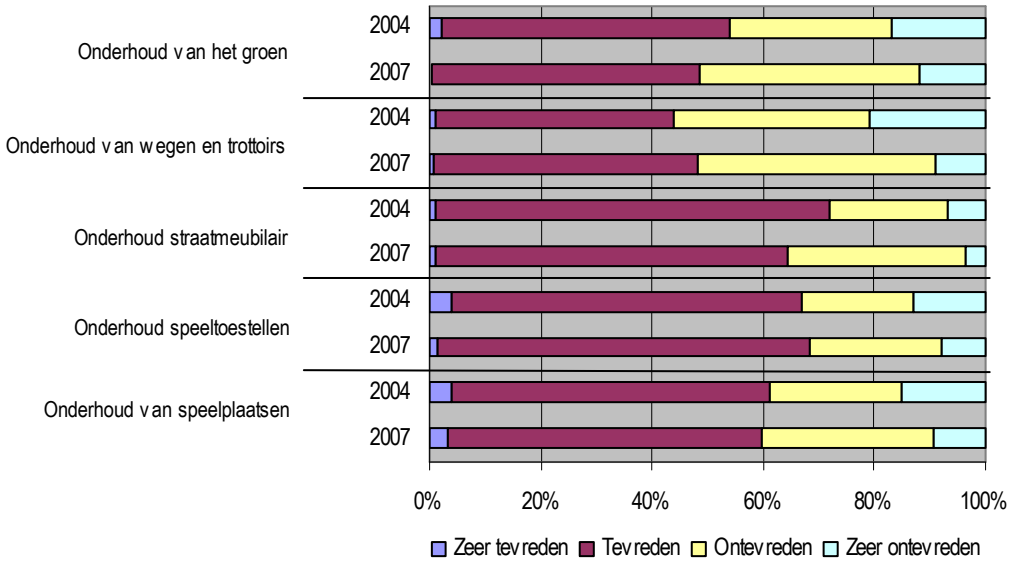
* Per 1-1-2007 Bron: gemeente Ouderkerk: inwoners van 18 jaar en ouder

Ook de man/ vrouw verhouding in de onderzoeksgroep is een goede afspiegeling van de verhouding tussen mannen en vrouwen in Ouderkerk.

2 Onderhoud van groen, wegen en gemeentelijke eigendommen

De gemeente heeft een belangrijke rol te vervullen bij het onderhoud van de openbare ruimte, zoals het onderhoud van speelplaatsen, trottoirs, wegen en groen. In onderstaand overzicht is te zien of burgers tevreden zijn over de inzet van de gemeente voor een aantal belangrijke omgevingsfactoren bij hen in de wijk.

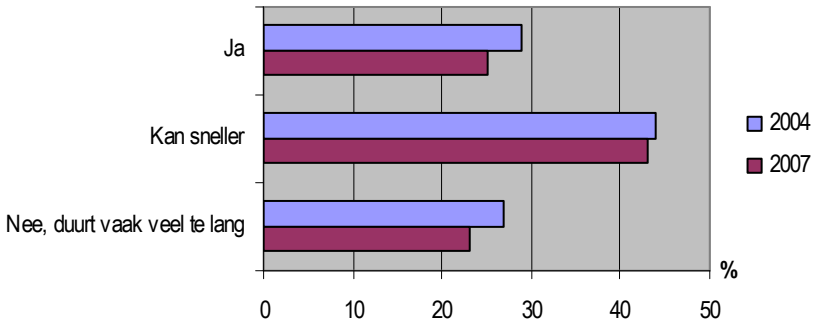
Tevredenheid onderhoud groen, wegen en gemeentelijke eigendommen



Een meerderheid van de inwoners is net als in 2004 (zeer) tevreden over het onderhoud van het straatmeubilair (64%), de speeltoestellen (68%) en speelplaatsen (60%). Drie tot vier van de tien inwoners zijn nog steeds niet tevreden over de inzet van de gemeente op deze aspecten in de wijk. Over het onderhoud van het groen was in 2004 46% van de inwoners niet tevreden, in 2007 is het percentage ontevreden inwoners over dit punt met 5% gestegen naar 51%.
De tevredenheid over het gemeentelijk onderhoud aan wegen en trottoirs is in 2007 gestegen met 4% naar 48% tevreden inwoners.
In de kern Lageweg is men het minst tevreden over het onderhoud van straatmeubilair, speeltoestellen en –plaatsen vergeleken met de andere twee kernen.

In 2007 is 52% van de inwoners niet tevreden over het onderhoud aan wegen en trottoirs. Inwoners hebben in het onderzoek kunnen aangeven of zij vinden dat meldingen van problemen op de openbare weg, zoals vandalisme en gaten in wegen, snel genoeg worden afgehandeld door de gemeente.

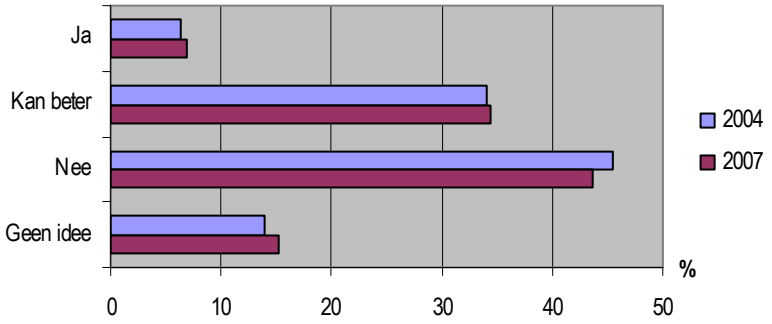
Meldingen openbare weg snel genoeg afgehandeld



Meer dan een kwart (27%) van de inwoners heeft nooit een probleem gemeld bij de gemeente. Van de 73% inwoners die wel eens een probleem op de openbare weg heeft gemeld, is 25% van mening dat de klacht toen snel genoeg is afgehandeld door de gemeente (29% in 2004). Volgens 75% had de afhandeling sneller gekund.

Inspraak bij het groenonderhoud en de inrichting van de straat of wijk kan voor inwoners prettig zijn om invloed uit te kunnen oefenen op hun directe leefomgeving. In het onderzoek is de inwoners de vraag voorgelegd of zij vinden dat de gemeente hen voldoende betrekt bij dit soort zaken.

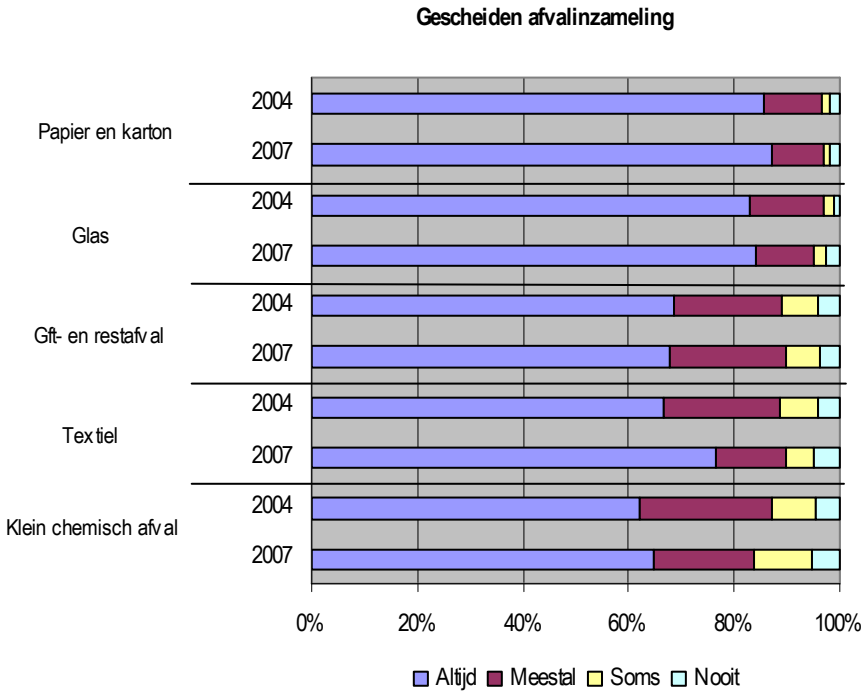
Inwoners voldoende betrokken bij groen en inrichting straat/ wijk



Van de inwoners vindt 7% dat de gemeente hen voldoende betrekt bij het groenonderhoud en de inrichting van de straat of wijk. De grote meerderheid van de bevolking is niet tevreden over de inzet van de gemeente om de inwoners te betrekken bij deze aspecten van de leefomgeving. Deze uitkomsten waren in 2004 ongeveer hetzelfde.

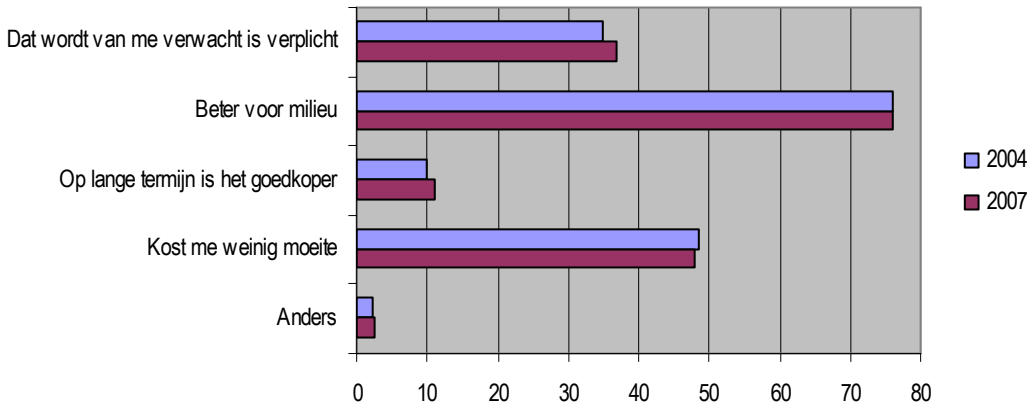
3 Afvalinzameling

De gemeente Ouderkerk verstrekt haar inwoners allerlei informatie over gescheiden afvalinzameling in de afvalwijzer, de gemeentegids en de website van Ouderkerk. In onderstaand overzicht is te zien hoeveel inwoners welk soort afval gescheiden houden.



Het gedrag van de inwoners wat betreft de gescheiden afvalinzameling van papier en karton, glas en Gft- en restafval is de laatste jaren niet veel veranderd. Papier, karton en glas houdt meer dan 95% van de inwoners nog steeds gescheiden en voor Gft- en restafval is dat 90%.
Textiel wordt ook door 90% van de inwoners gescheiden aangeleverd, in 2007 wat vaker altijd dan meestal. Het klein chemisch afval heeft in 2007 84% van de inwoners altijd of meestal gescheiden aangeboden.

Belangrijkste redenen om mee te werken aan gescheiden afvalinzameling

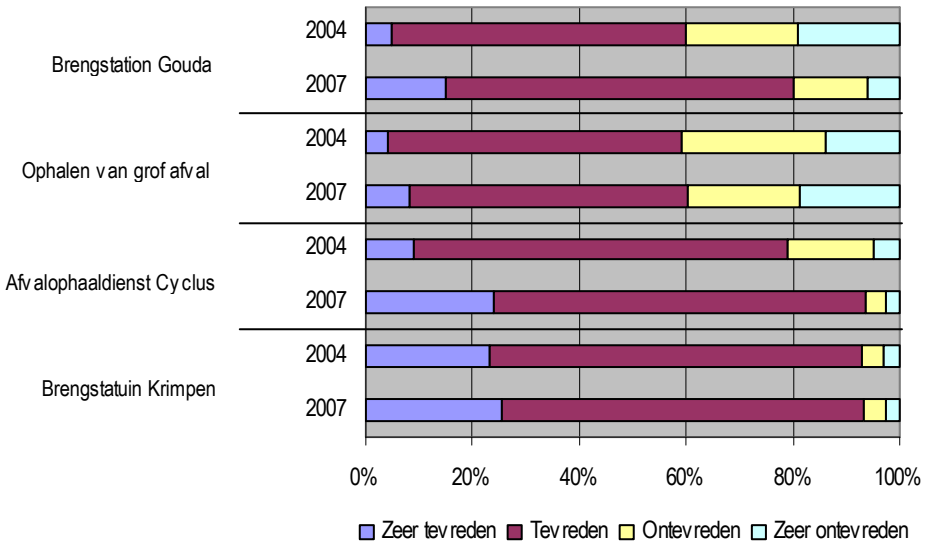


Meerdere antwoorden waren mogelijk, daardoor telt het totaal op tot meer dan 100%

Mensen die het afval gescheiden houden doen dit net als in 2004 voornamelijk omdat zij milieubewust zijn. Andere belangrijke redenen om afval gescheiden in te leveren zijn omdat het weinig moeite kost, mensen het als een verplichting zien en dat het op de lange duur kostenbesparend is.

Voor de inwoners van Ouderkerk zijn er verschillende afvalvoorzieningen waar men het afval kwijt kan. Er is een afvalophaaldienst, voor het grove huisvuil kan men bellen om het op te laten halen. Verder zijn er afvalbrengstations waar men afval zoals snoeihout of grof tuinvuil altijd tussentijds kan brengen. In het onderzoek is gekeken hoe tevreden de inwoners over deze afvalvoorzieningen zijn.

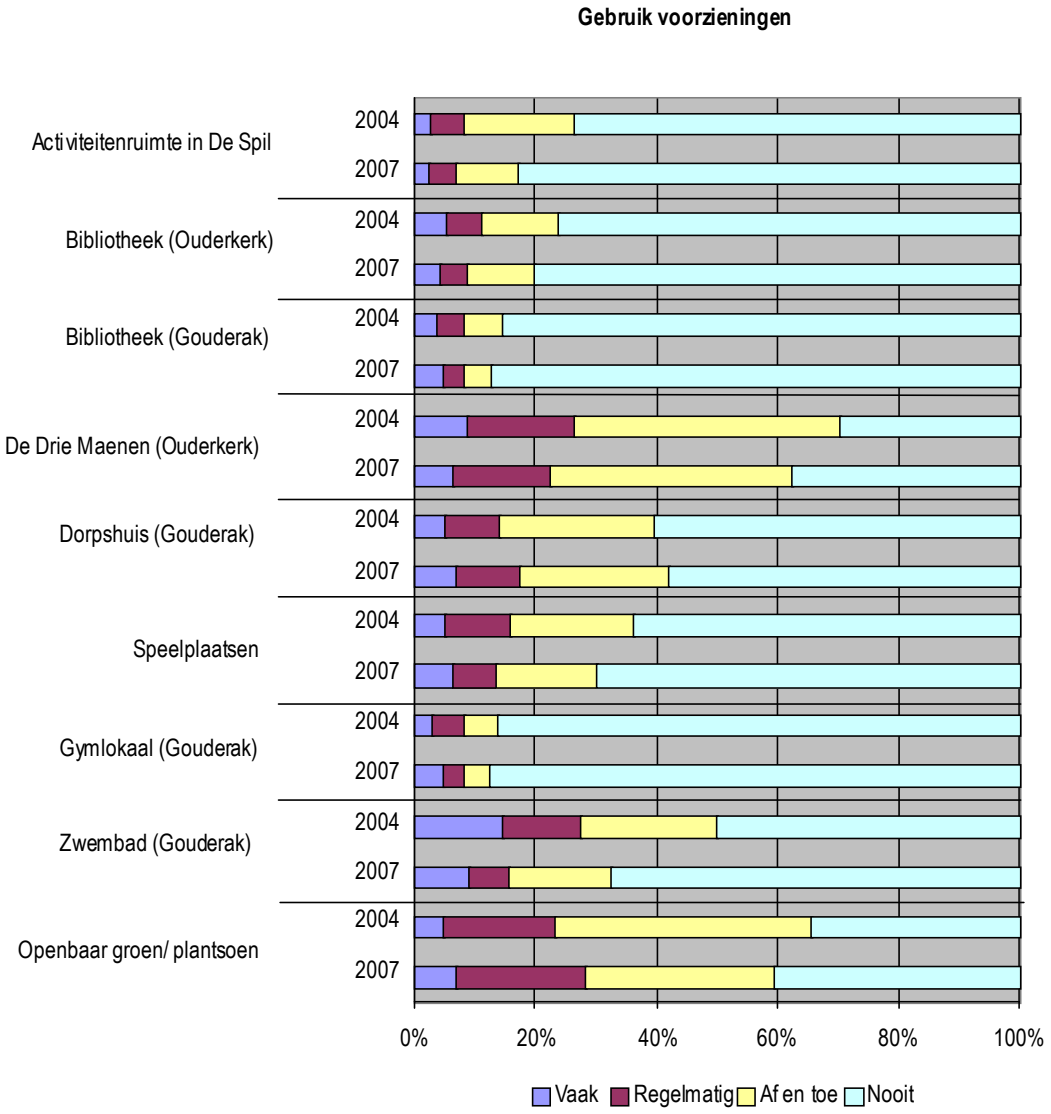
Tevredenheid afvalvoorzieningen



De tevredenheid over het afvalbrengstation in Krimpen (93%) en het ophalen van het grof afval (61%) is de laatste jaren ongeveer hetzelfde gebleven.
Over de afvalophaaldienst Cyclus zijn nu meer inwoners (zeer) tevreden (94%) dan in 2004 (78%). Ook over het brengstation Gouda is de tevredenheid van de inwoners gestegen. In 2004 waren daar ongeveer zes van de tien inwoners tevreden over, in 2007 is 80% van de inwoners er tevreden over.

4 Gemeentelijke, openbare voorzieningen

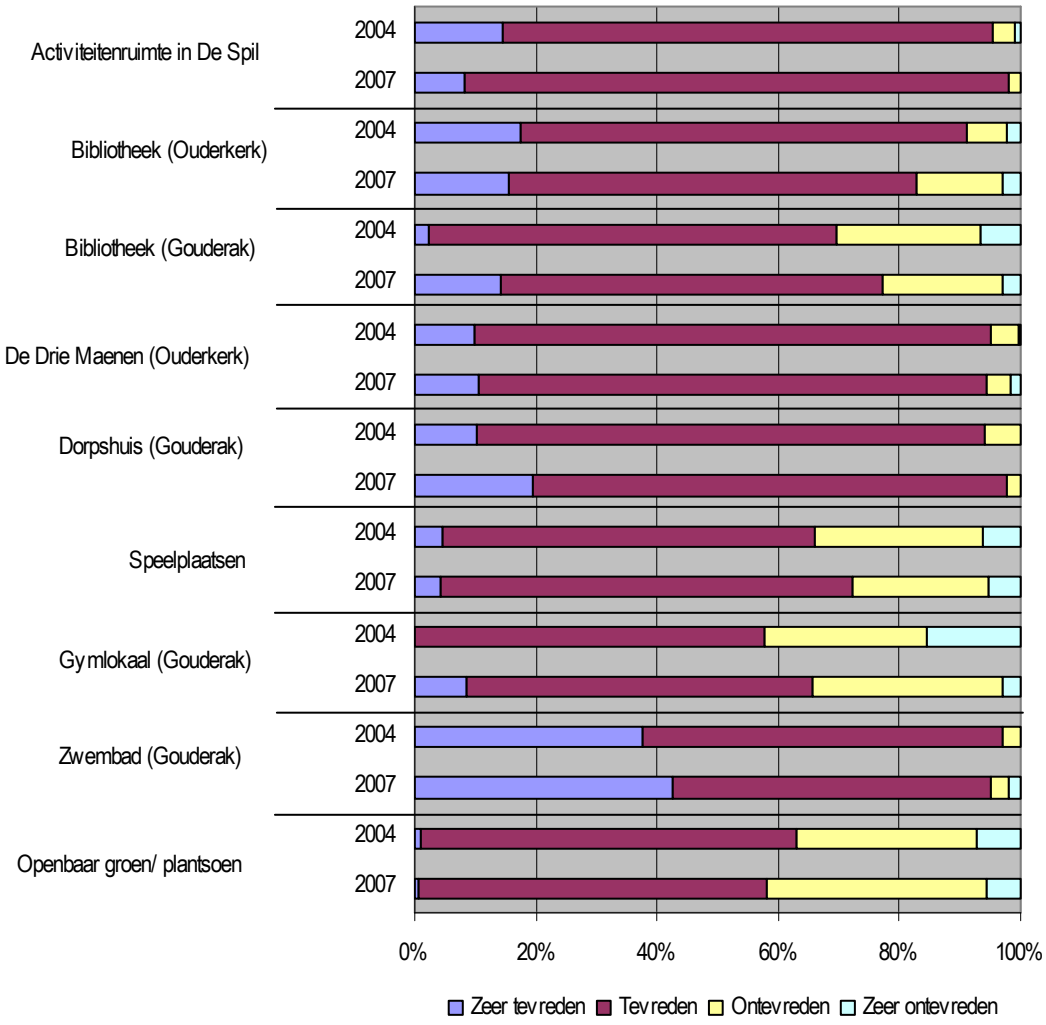
De gemeente Ouderkerk heeft een aantal openbare voorzieningen voor de inwoners, zoals de bibliotheken, speelplaatsen en een zwembad. In het onderzoek is de inwoners gevraagd hoe vaak zij gebruik maken van deze gemeentelijke, openbare voorzieningen.



Van het multifunctionele gebouw De Drie Maenen wordt het meest gebruik gemaakt (62%). Ook maken inwoners regelmatig gebruik van het openbaar groen en de plantsoenen (59%). Verder gaat 42% van de inwoners van de inwoners wel eens naar het Dorpshuis in Gouderak. In 2007 zijn minder inwoners naar het zwembad geweest, 32% in 2007 en 50% in 2004. In het algemeen is van alle voorzieningen (behalve het dorpshuis) minder gebruik gemaakt dan bij de vorige meting.

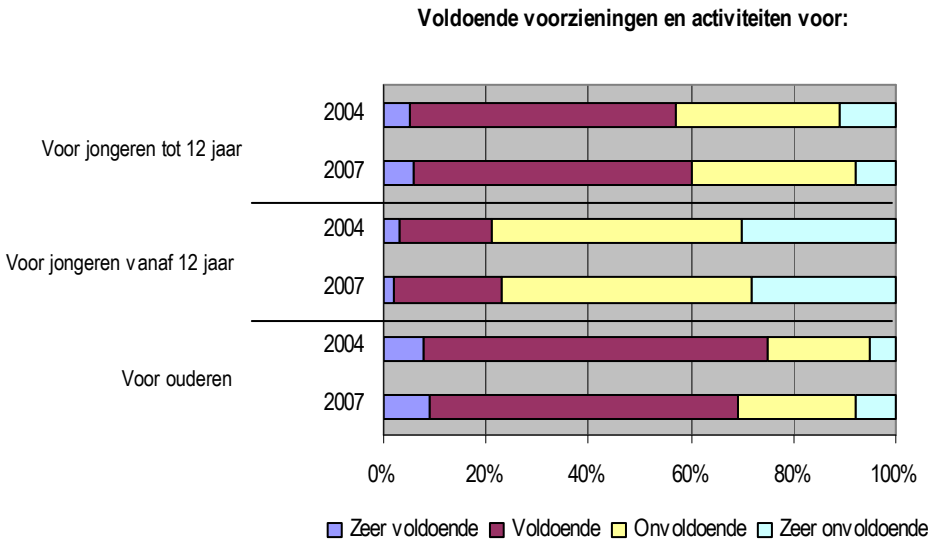
In het onderzoek is ook gevraagd of de inwoners aan konden geven hoe tevreden zij zijn over de verschillende voorzieningen. In het volgende diagram zijn de percentages tevreden gebruikers weergegeven.

Tevredenheid over gemeentelijke openbare voorzieningen



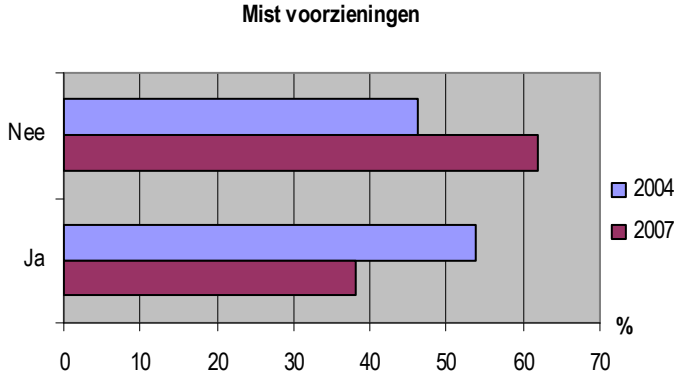
Het meest tevreden zijn de inwoners over de Spil, de Drie Maenen, het dorpshuis en het zwembad, meer dan 90% tevreden gebruikers. De tevredenheid over de speelplaatsen, het gymlokaal en de

bibliotheek in Gouderak is toegenomen en over de bibliotheek in Ouderkerk is juist afgenomen vergeleken met 2004.
De inwoners is gevraagd of zij vinden dat er in de gemeente voldoende voorzieningen zijn voor ouderen (65-plussers), jongeren tot 12 jaar en jongeren vanaf 12 jaar.



Vier van de tien inwoners van Ouderkerk zijn van mening dat er niet genoeg gedaan wordt voor de jeugd tot 12 jaar. In Lageweg ligt dit percentage hoger, hier is 65% van de bevolking van mening dat er onvoldoende activiteiten zijn voor de jongeren.
Voor jongeren vanaf 12 jaar is het aanbod van voorzieningen en activiteiten in de gemeente nog steeds (zeer) onvoldoende (77%). Inwoners van Lageweg vinden weer vaker (89%) dan in de andere kernen dat er onvoldoende voorzieningen zijn.
Voor ouderen is er volgens 69% van de inwoners genoeg te doen in de gemeente. In Lageweg is 45% van mening dat er voor ouderen genoeg voorzieningen en activiteiten zijn.

Alle inwoners hebben in het onderzoek kunnen aangeven of zij nog voorzieningen missen.

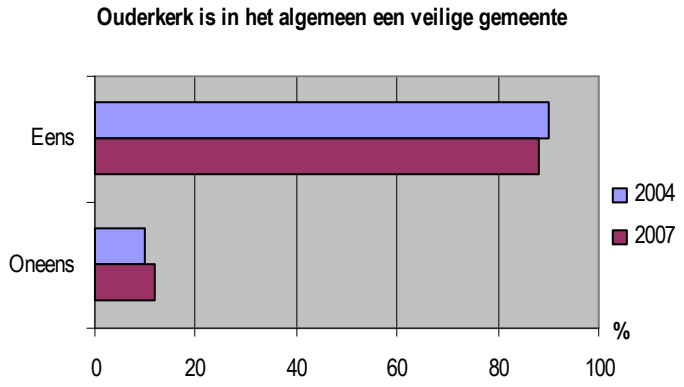


Het percentage inwoners dat een voorziening mist is de afgelopen jaren gedaald van 54% naar 38%. Door deze 38% inwoners zijn 48 verschillende gemiste voorzieningen genoemd. Al deze voorzieningen zijn na te lezen in bijlage 1 van het bijbehorende tabellenrapport. De vijf voorzieningen die men het vaakst heeft genoemd zijn in onderstaande tabel weergegeven.

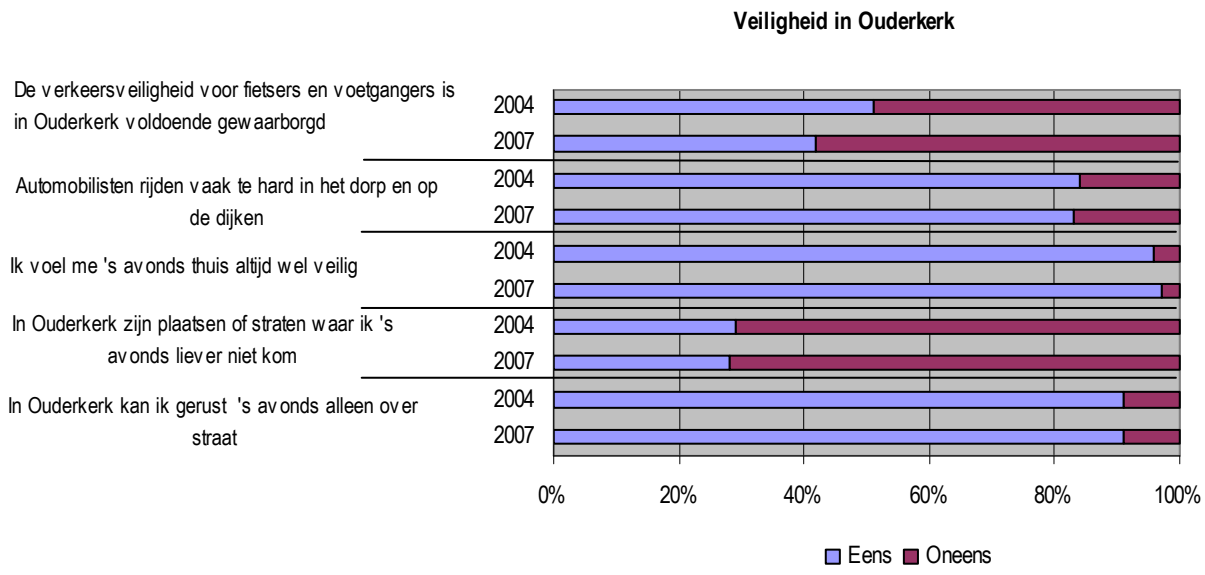
Gemiste voorziening	
Top 5	Aantal
1. Hangplaatsen jongeren	35
2. Zwembad	30
3. Betere speelplaatsen	11
4. Activiteiten jeugd	11
5. Clubhuis	8

5 Veiligheid

Het veiligheidsgevoel van de inwoners van Ouderkerk is in het onderzoek getoetst aan de hand van verschillende stellingen. Een tweetal stellingen gaat over de verkeersveiligheid, drie gaan over het veiligheidsgevoel 's avonds op straat en thuis en als laatste is gevraagd naar de algemene veiligheidsbeleving in de gemeente Ouderkerk.



Het overgrote deel van de bevolking (88%) ervaart Ouderkerk net als in 2004 (90%) nog steeds als een veilige gemeente.



De meeste inwoners hebben geen angst om 's avonds alleen over straat te gaan (91%) en volgens 72% van de mensen zijn er in Ouderkerk geen plaatsen of straten waar zij 's avonds liever niet komen. En net als in 2004 voelen bijna alle inwoners (97%) zich 's avonds thuis altijd wel veilig.

Over de verkeersveiligheid in Ouderkerk is in 2007 men evenals in 2004 minder tevreden. Nog steeds is volgens een groot deel van de bevolking (83%) van mening dat er in het dorp en op de dijken vaak te hard gereden wordt door automobilisten. De verkeersveiligheid voor fietsers en voetgangers in Ouderkerk is wat verslechterd de laatste jaren. In 2004 vond 51% dat deze verkeersveiligheid voldoende was gewaarborgd, in 2007 is dat 42%.

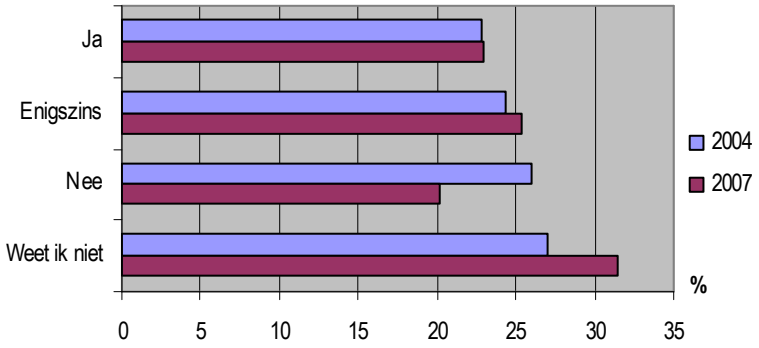
In Lageweg gaan meer inwoners (97%) dan in de andere kernen, met een gerust hart ’s avonds over straat. Ook heeft in Lageweg een groter percentage inwoners (83%) geen plaatsen of straten men 's avonds liever niet komt.
De verkeersveiligheid is in Lageweg minder goed beoordeeld dan in de andere kernen. Zo vinden meer inwoners in Lageweg (90%) dat er door automobilisten te hard wordt gereden in het dorp en op de dijken, en is 72% van mening dat de verkeersveiligheid voor fietsers en voetgangers niet voldoende is gewaarborgd.

6 Politieke besluitvorming en inspraak

Een goede communicatie tussen inwoners en gemeentebestuur is voor beide partijen van belang. Maar kunnen inwoners makkelijk in contact komen met bestuurders om hun ideeën te ventileren? Hoe kan het gemeentebestuur het contact met de burgers verbeteren? Hoe staat het met het vertrouwen in de gemeentelijke politiek? Op dit soort vragen krijgen we in dit gedeelte een antwoord.

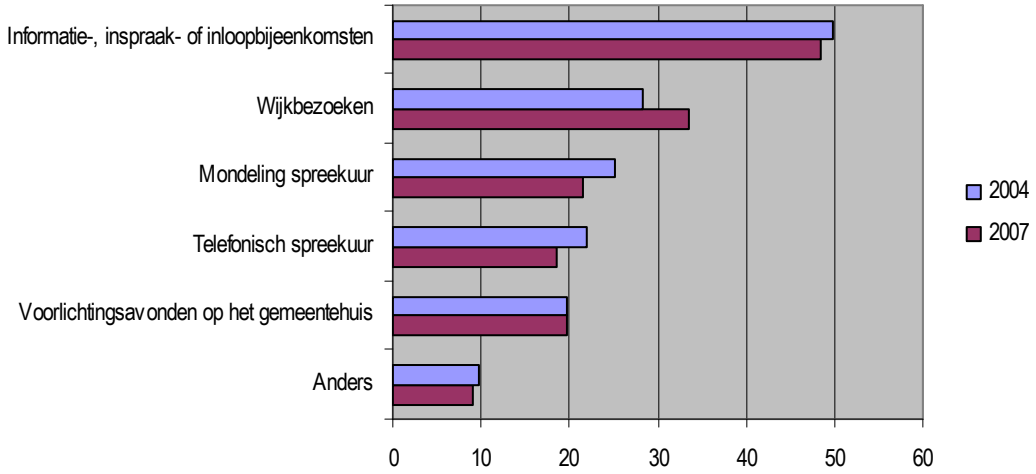
In onderstaande diagram is te zien dat het voor bijna de helft van de inwoners (48%), (enigszins) moeilijk is om in contact te treden met het gemeentebestuur om over bepaalde zaken of problemen eens van gedachten te wisselen.

Moeilijk om in contact te komen met het gemeentebestuur



Aan deze 48% inwoners is vervolgens gevraagd aan te geven hoe het contact tussen gemeentebestuur en burgers volgens hen zou kunnen verbeteren.

Gewenste mogelijkheden om contact te verbeteren

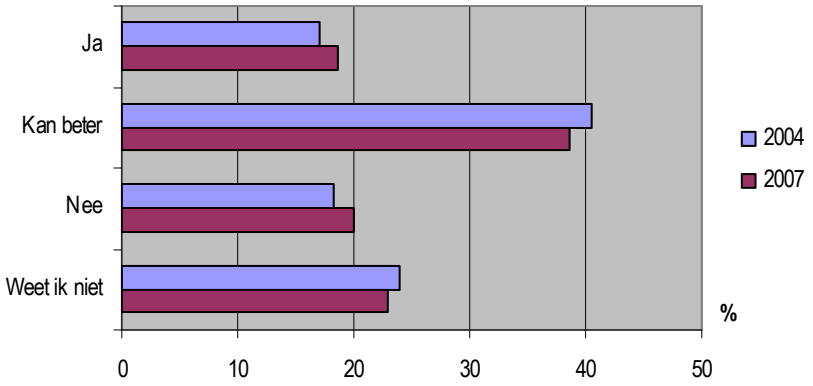


Meerdere antwoorden waren mogelijk, daardoor telt het totaal op tot meer dan 100%

Ook in 2007 scoren de informatie-, inspraak- of inloopbijeenkomsten het hoogst als mogelijkheden om het wederzijdse contact te verbeteren. Wijkbezoeken is door 33% van de inwoners als mogelijkheid genoemd. De andere mogelijkheden zijn ook door ongeveer 20% van de inwoners genoemd als gewenste methoden om dichter tot elkaar te komen.

Vooral bij nieuwe projecten en voorzieningen die alle inwoners of grote groepen van inwoners aanspreken is het belangrijk dat er voldoende inspraakmogelijkheden voor de burgers zijn om invloed uit kunnen oefenen op beslissingen die de gemeente wil gaan nemen.

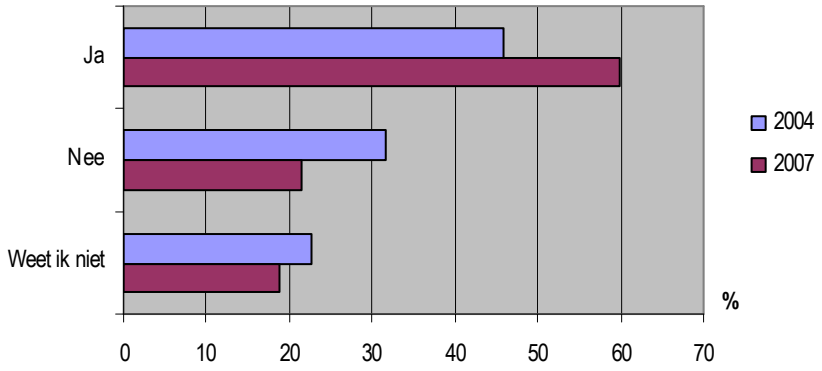
Tevreden over inspraakmogelijkheden bij projecten en voorzieningen



Een minderheid van de Ouderkerkse bevolking (19%) is net als in 2004 (17%) van mening dat de gemeente voldoende inspraakmogelijkheden heeft gecreëerd bij belangrijke projecten en voorzieningen. Volgens 20% van de burgers is de inspraak onvoldoende geregeld, en 39% vindt dat de inspraakmogelijkheden beter kunnen.

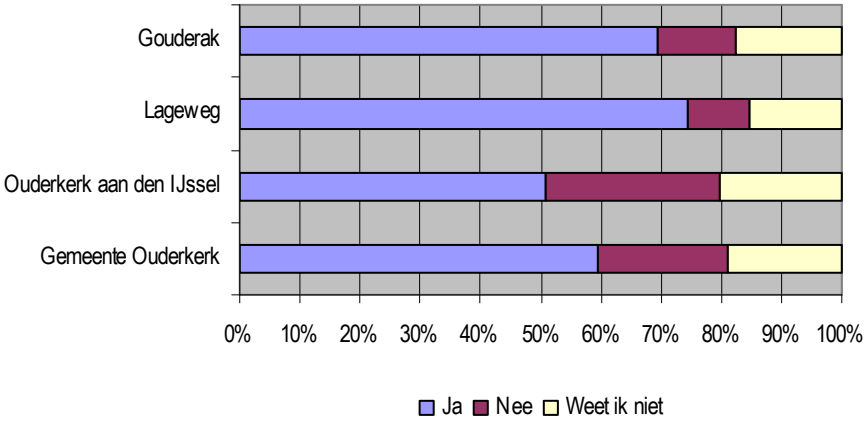
In de afgelopen twee jaar is er bij 60% van de inwoners een informatie-, inspraak- of inloopbijeenkomst in de buurt geweest, in 2004 was dit 46%.

Afgelopen 2 jaar een informatie-, inspraak-, of inloopbijeenkomst in de buurt



Driekwart van de inwoners van Lageweg heeft de afgelopen twee jaar een bijeenkomst in de buurt gehad. In Gouderak heeft 69% een informatie-, inspraak- of inloopbijeenkomst gehad en in Ouderkerk aan den IJssel was dit 51%.

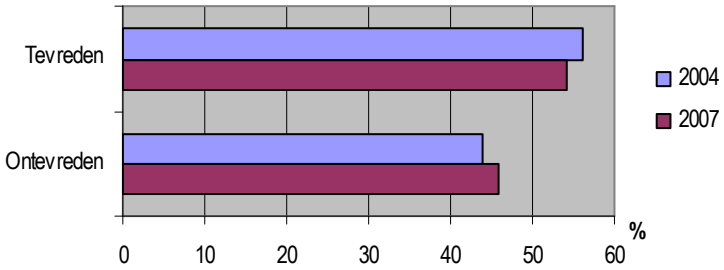
Informatie- inspraak of inloopbijeenkomst in de buurt



Van de inwoners die een bijeenkomst in de buurt hebben gehad, maakt 59% ook gebruik van deze inspraakmogelijkheid. Belangrijkste redenen om niet naar de bijeenkomst te gaan, waren dat men op die dag verhinderd was, men geen interesse had of men was van mening dat de plannen al van tevoren vast stonden en de gemeente toch niet luistert.

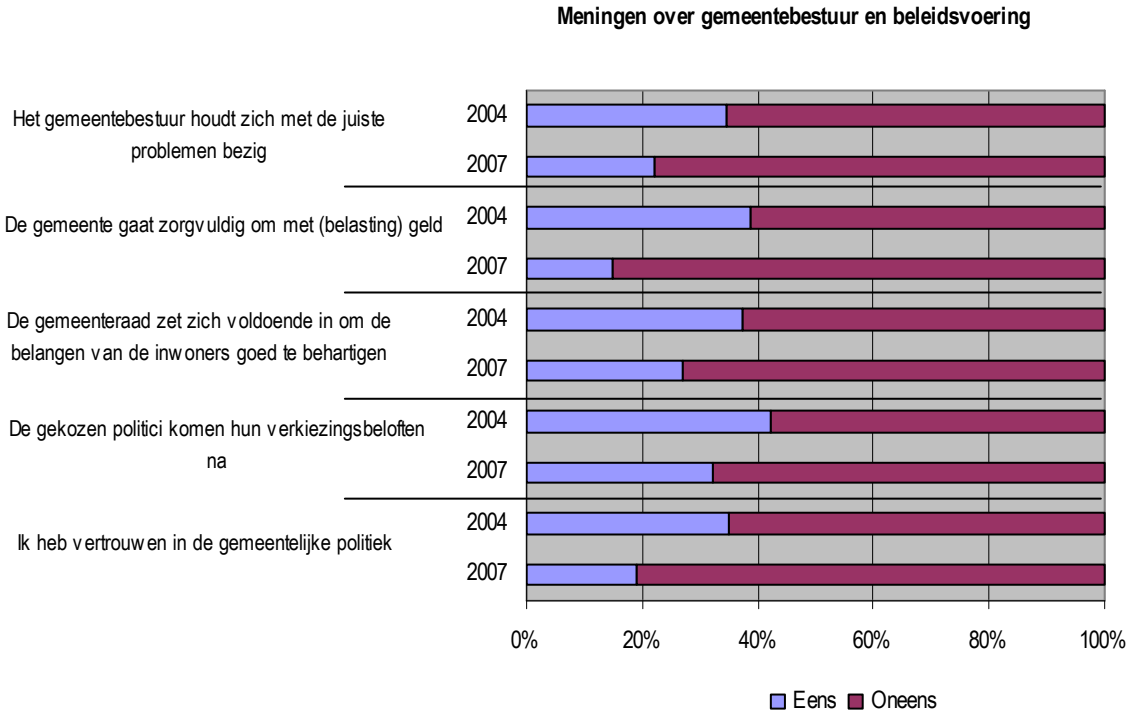
Aan de 59% inwoners die een bijeenkomst hebben bezocht is gevraagd of men daar ook tevreden over was.

Tevredenheid bezoekers informatie-, inspraak-, of inloopbijeenkomsten



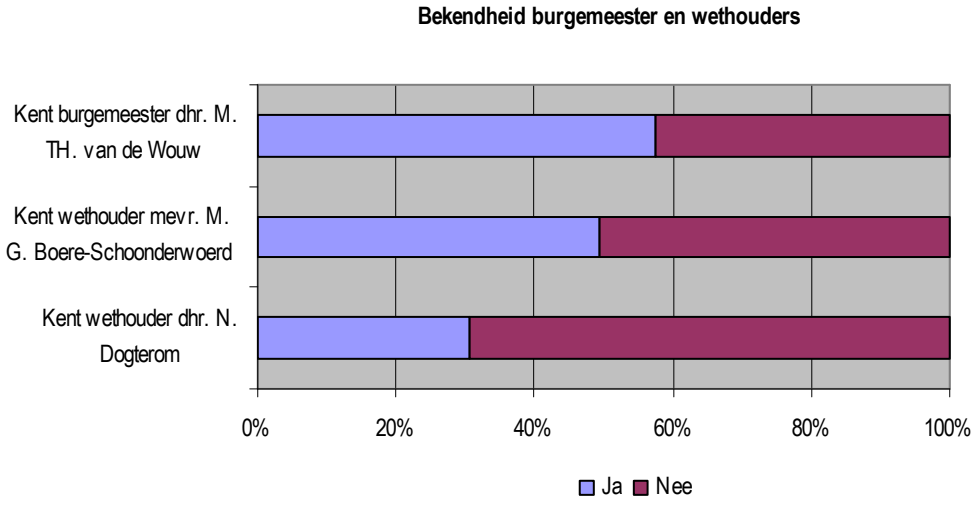
Een kleine meerderheid van de bezoekers van bijeenkomsten, was tevreden over de bijeenkomst, 46% was ontevreden (dit was 44% in 2004). Vaker genoemde redenen voor deze ontevredenheid waren; ‘er wordt niet geluisterd, plannen staan al vast’ en ‘er was weinig of onvolledige informatie’.

Vervolgens is aan de inwoners een aantal stellingen voorgelegd met de vraag of zij het daar wel of niet mee eens zijn. De antwoorden geven aan hoe de inwoners van Ouderkerk aankijken tegen de gemeentepolitiek. Hoe groot is het vertrouwen in de gemeentelijke politiek? Houdt het gemeentebestuur zich volgens de inwoners met de juiste problemen bezig? Gaat men zorgvuldig om met (belasting)gelden? In onderstaande diagram zijn de antwoordpercentages in beeld gebracht van de vijf voorgelegde stellingen.



Uit het diagram blijkt een niet al te positieve houding van de inwoners ten aanzien van de gemeentepolitiek. Met alle positief gestelde stellingen over gemeentelijke beleidsvoering is een meerderheid het niet eens. Het vertrouwen in de gemeentelijke politiek is er de afgelopen jaren dan ook niet op vooruit gegaan maar achteruit gegaan van 35% in 2004 naar 19% in 2007.

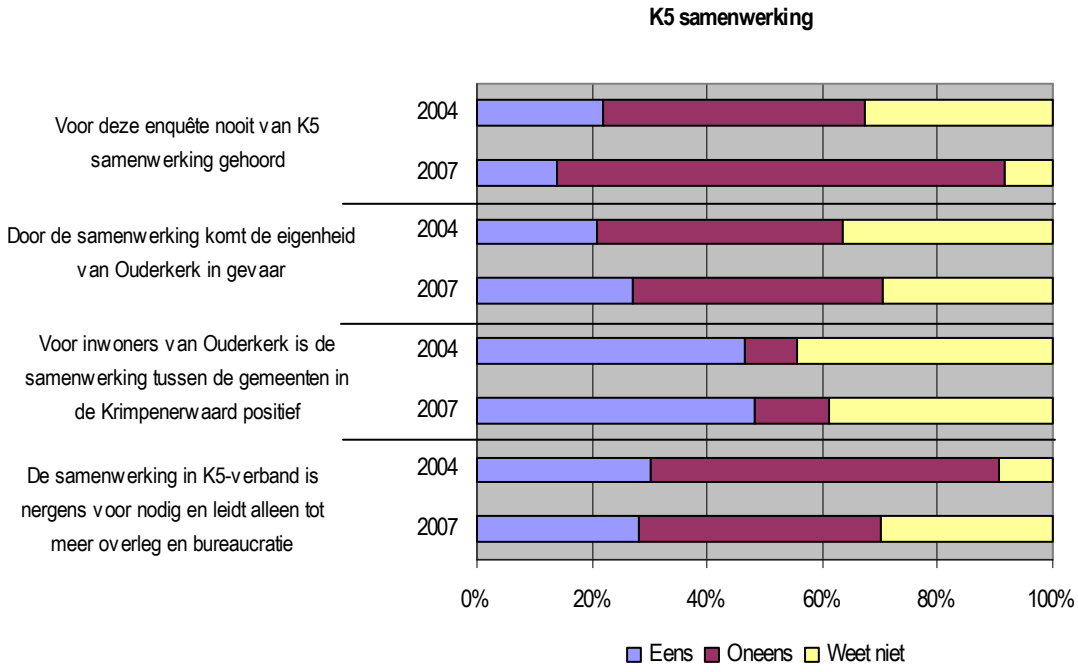
Uit voorgaande blijkt dat het gemeentebestuur van Ouderkerk te maken heeft met een nog kritischer burger dan in 2004. Als laatste in dit hoofdstuk is de inwoners gevraagd of de burgemeester en de twee wethouders van Ouderkerk bij hen bekend zijn. De burgemeester dhr. M. TH. van de Wouw kent 58% van de burgers bij naam.



Wethouder mevr. M. G. Boere-Schoonderwoerd is bij de helft van de inwoners (49%) bekend, en 31% van de bevolking kent wethouder dhr. N. Dogterom bij naam.

7 De samenwerking tussen 5 gemeenten in de Krimpenerwaard (K5)

Vijf gemeenten in de Krimpenerwaard (Bergambacht, Vlist, Nederlek, Ouderkerk en Schoonhoven) werken intensief samen. Deze K5 samenwerking heeft onder andere tot doel de kwaliteit van de dienstverlening op peil te houden of te verbeteren en de zelfstandigheid van de vijf gemeenten te behouden. In het onderzoek zijn de inwoners vier stellingen over deze K5 samenwerking voorgelegd met de vraag of zij het daarmee eens zijn of niet.



De bekendheid van de samenwerking in K5-verband is er de afgelopen jaren op vooruit gegaan. Was in 2004 61% van de inwoners voor het invullen van deze enquête op de hoogte van de K5-samenwerking, in 2007 was 78% voor het invullen op de hoogte.
Volgens bijna de helft van de bevolking (48%) is de K5 samenwerking positief voor de inwoners voor Ouderkerk, veel inwoners (39%) hebben daar nog steeds geen oordeel over. In 2004 vond 47 % van de bevolking de K5-samenwerking positief voor Ouderkerk
Een minderheid van de inwoners (27%) is van mening dat de samenwerking in K5-verband de eigenheid van Ouderkerk in gevaar brengt, in 2004 was dit 21%.
Bijna drie van de tien inwoners (28%) zijn net als in 2004 (30%) van mening dat de samenwerking in K5-verband nergens voor nodig is en alleen tot meer overleg en bureaucratie leidt.

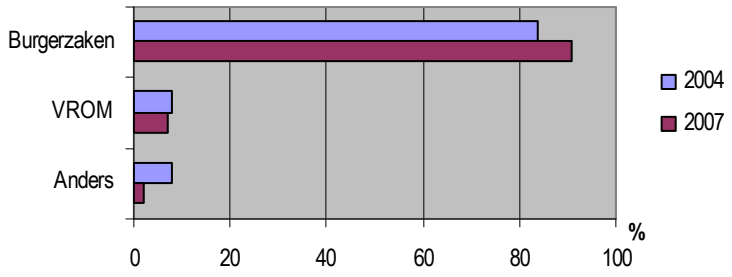
8 Gemeentelijke dienstverlening

Inwoners hebben regelmatig contact met medewerkers van de gemeente. Het afgelopen jaar zijn bijna zeven van de tien inwoners (68%) op het gemeentehuis geweest, minder dan vier van de tien inwoners (37%) hebben telefonisch contact gehad met een medewerker van de gemeente en eenvijfde (20%) heeft schriftelijk contact gehad met de gemeente.
Aan de inwoners die het afgelopen jaar contact hebben gehad, is gevraagd wat zij vinden van verschillende aspecten van de dienstverlening, zoals bereikbaarheid, correctheid medewerkers, wachttijden, afhandeling en inhoud van het antwoord.

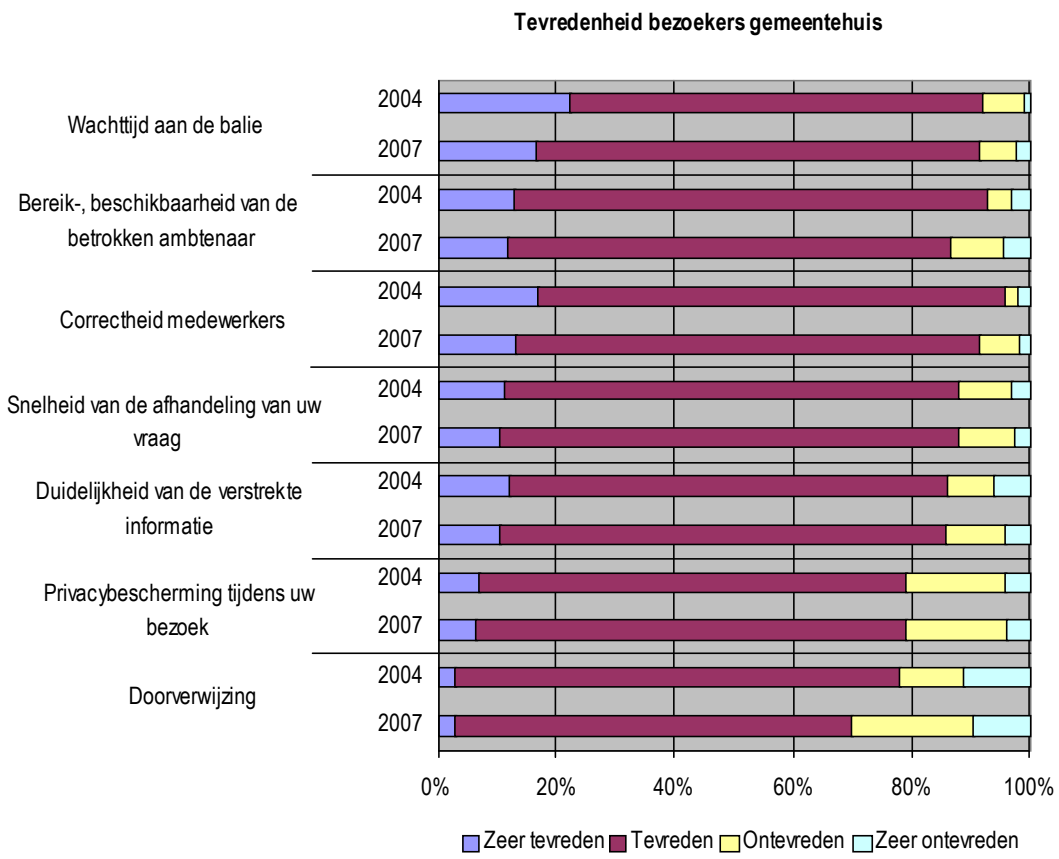
Bezoek aan het gemeentehuis

Op het gemeentehuis kunnen inwoners terecht voor allerhande zaken, zoals het aanvragen van een nieuw paspoort of rijbewijs, een adreswijziging of een bouwvergunning. Verreweg de meeste inwoners zijn voor een product of dienst van Burgerzaken geweest.

Gemeentehuis bezocht voor:



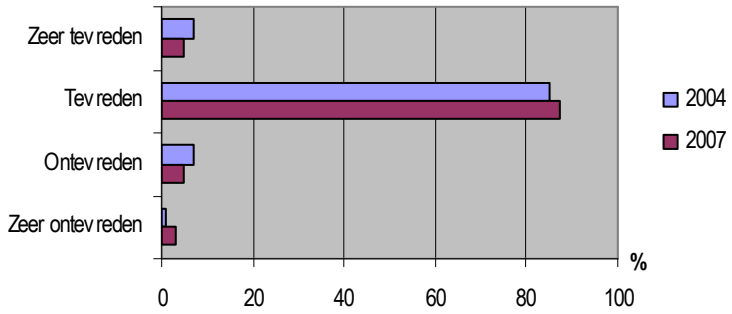
Aan de 68% inwoners die het gemeentehuis het afgelopen jaar hebben bezocht is gevraagd aan te geven hoe tevreden zij waren over verschillende aspecten van de gemeentelijke dienstverlening, zoals de bereikbaarheid, wachttijd, snelheid van afhandeling en privacy.



Ook in 2007 is de meerderheid van de bezoekers (zeer) tevreden over bijna alle gevraagde aspecten van de dienstverlening. Men is het meest tevreden (meer dan 90%) over de wachttijd aan de balie en de correctheid van de medewerkers.
Ook over de bereikbaarheid en beschikbaarheid van de betrokken ambtenaar, de duidelijkheid van de verstrekte informatie en de snelheid van de afhandeling zijn verreweg de meeste bezoekers (meer dan 86%) tevreden.
De privacybescherming tijdens het bezoek en de eventuele doorverwijzingen als vragen niet via het gemeentehuis konden worden beantwoord zijn net als in 2004 wat minder goed beoordeeld. Over de privacybescherming was 21% van de bezoekers niet tevreden (ondanks dat de balie naar aanleiding van het burgertevredenheidsonderzoek in 2004 is aangepast op dit punt). Over de doorverwijzingen was 30% van de bezoekers ontevreden (8% meer dan in 2004).

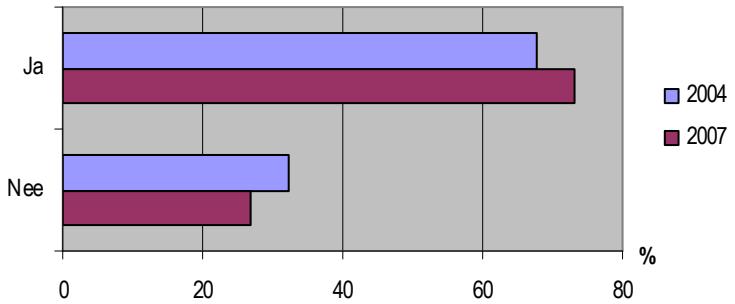
In het algemeen was 92% van de bezoekers aan het gemeentehuis (zeer) tevreden over het bezoek, hetzelfde als in 2004.

Algemene tevredenheid bezoek aan het gemeentehuis



Naar aanleiding van onderzoeksresultaten van 2004 heeft het gemeentehuis de openingstijden veranderd, namelijk in plaats van woensdagochtend is men nu woensdagmiddag open. Het gemeentehuis is nu maandag-, dinsdag-, donderdag- en vrijdagochtend geopend van 9.00 uur tot 12.00 uur, woensdagmiddag van 13.00 tot 16.00 uur en maandagavond van 18.30 tot 20.00 uur. .

Tevredenheid over openingstijden



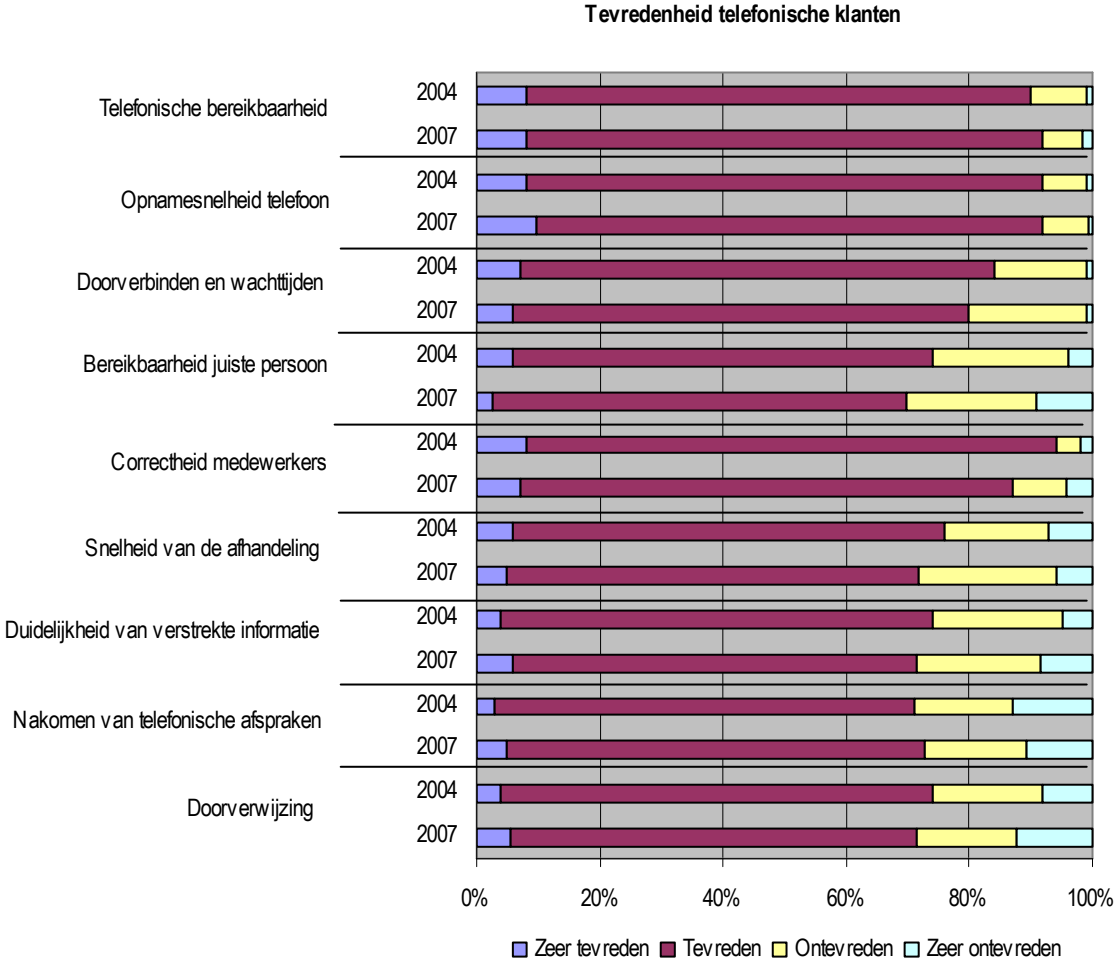
In 2007 is 73% van de inwoners tevreden over de openingstijden, dit is 5% meer tevreden inwoners dan in 2004 (68%).
Aan de 28% inwoners die niet tevreden zijn over de openingstijden is gevraagd welke uitbreiding of verandering van openingstijden voor hen wenselijk is.

Gewenste uitbreiding, verandering openingstijden	
Vaakst genoemd	%
1. Nog een avond open	36
2. 's Middags ook open	18
3. Kantoortijden	16
4. Nog een middagopenstelling	8
5. 's Ochtends eerder open (dus voor 9.00 uur)	6
6. Anders	16

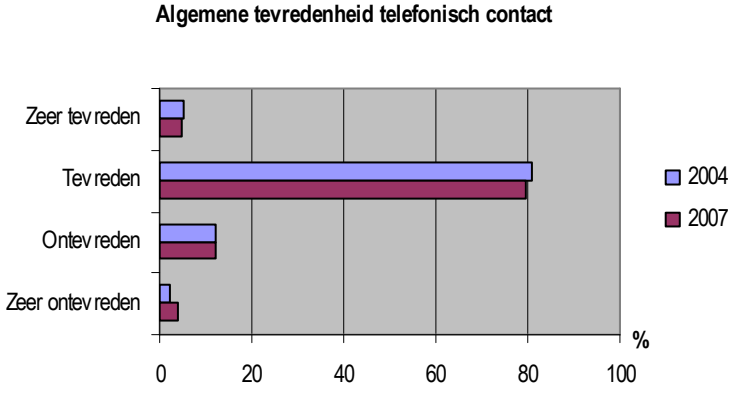
In 2007 is door de inwoners die een uitbreiding/ verandering wensen het vaakst nog een avondopenstelling (36 %) genoemd, in 2004 wilde 9% nog een avondopenstelling. Een voorkeur voor 's middags ook open of nog een middagopenstelling is door 24% genoemd, een flinke daling ten opzichte van 2004 (71%).

Telefonisch contact met de gemeente

Inwoners kunnen voor allerlei onderwerpen bellen naar de medewerkers op het gemeentehuis. De afgelopen twee jaar heeft 37% van de onderzoeksgroep telefonisch contact gehad met de gemeente. Aan deze respondenten is gevraagd hoe tevreden zij waren over verschillende aspecten van de telefonische dienstverlening, zoals de opnamesnelheid, het doorverbinden, bereikbaarheid juiste persoon en het nakomen van telefonische afspraken.



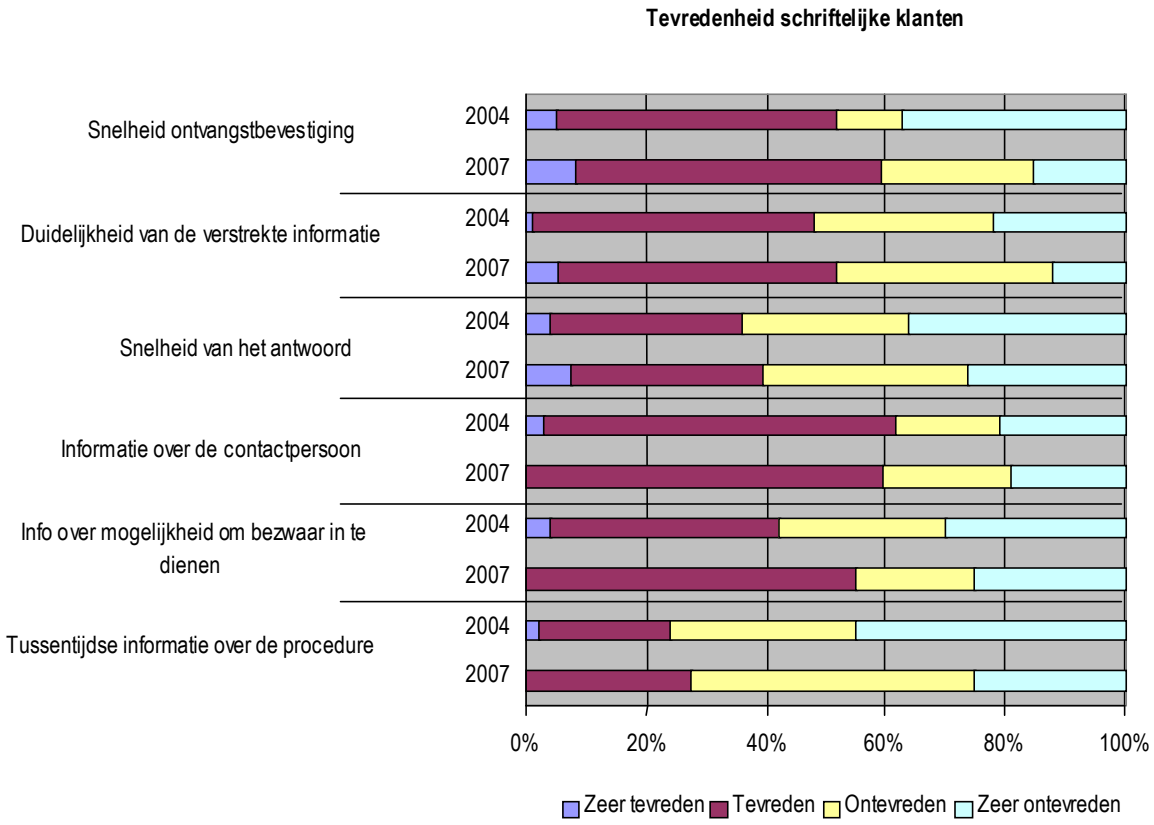
Ook in 2007 is men het meest tevreden over de bereikbaarheid (92%), de opnamesnelheid (91%) en de correctheid van de medewerkers (87%).
Van de bellers is 80% tevreden over het doorverbinden en de wachttijden aan de telefoon, 20% is ontevreden over dit aspect van de dienstverlening, 4% meer dan in 2004.
Meer dan 70% van de telefonische klanten is net als in 2004 tevreden over de snelheid van de afhandeling, de bereikbaarheid juiste persoon, de duidelijkheid van de verstrekte informatie en de doorverwijzingen, meer dan een kwart van de bellers is hier nog steeds niet tevreden over.



In het algemeen is 84% van de van de telefonische klanten van het afgelopen jaar (zeer) tevreden over het contact, in 2004 was dit 86%. Volgens meer dan eentiende kan de telefonische dienstverlening nog wel verbeteren.

Schriftelijk contact met de gemeente

Het schriftelijke contact met de inwoners komt minder voor dan het telefonische contact. Het afgelopen jaar heeft 20% van de onderzoeksgroep een brief geschreven aan de gemeente.
Aan deze respondenten is gevraagd aan te geven hoe tevreden zij waren over een aantal aspecten van de schriftelijke dienstverlening van de gemeente, zoals de snelheid van de ontvangstbevestiging, duidelijkheid van de verstrekte informatie, snelheid en inhoud van het antwoord.

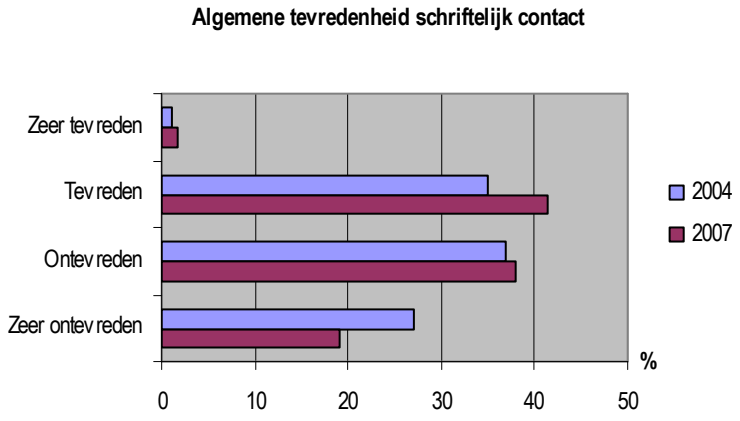


De tevredenheid over het schriftelijke contact is op bijna alle aspecten verbeterd. Zo is nu 59% van de schrijvers tevreden over de snelheid van de ontvangstbevestiging, een verbetering van 7% ten opzichte van 2004.

De informatie over de mogelijkheid om bezwaar te maken is het meest verbeterd, een stijging van 42% naar 55% tevreden klanten.

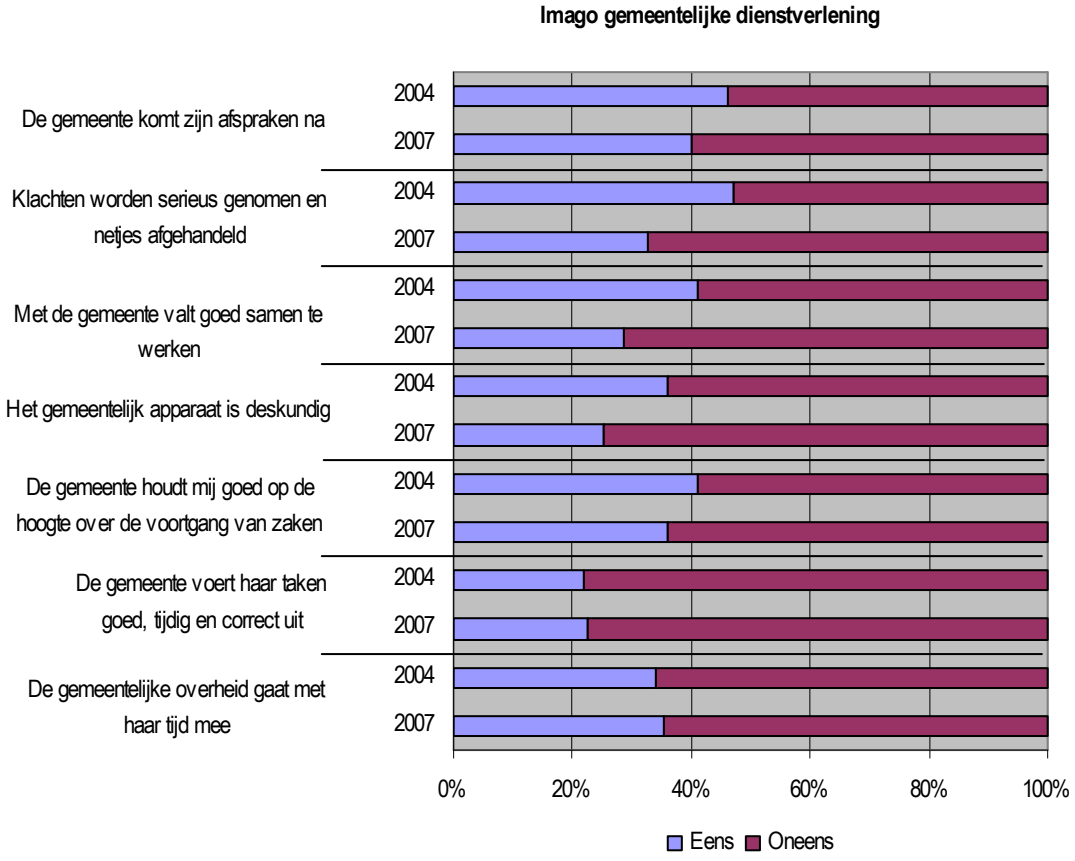
Het meest tevreden zijn de schrijvers nog steeds (60%) over de informatie in de brief over de contactpersoon.

Over de snelheid van het antwoord zijn ook in 2007 meer klanten ontevreden dan tevreden. Het minst tevreden blijft men over tussentijdse informatie over de procedure, 73% is daar ontevreden over.



De algemene tevredenheid van de schriftelijke klanten is er de afgelopen jaren ook op vooruit gegaan. In 2004 was bijna tweederde (64%) van de brievenschrijvers (zeer) ontevreden over de schriftelijke dienstverlening, in 2007 is dit percentage ontevreden schriftelijke klanten gedaald naar 57%.

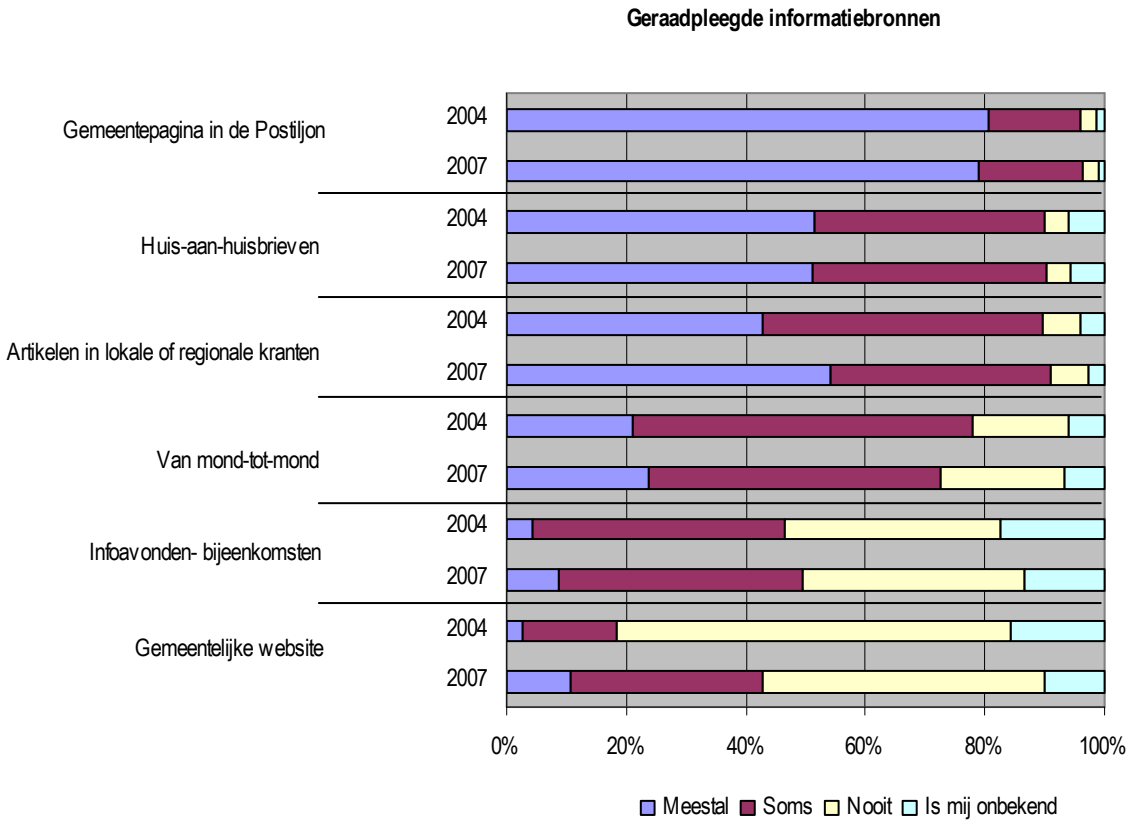
Als laatste in dit stuk over de dienstverlening, is de onderzoeksgroep nog een aantal positieve stellingen voorgelegd over de dienstverlening in het algemeen. Men kon daarbij aangeven of men het daarmee eens of oneens was.



Het imago van de gemeentelijke dienstverlening is er de afgelopen jaren niet op vooruit gegaan, maar is op de meeste punten wat verslechterd. Met name over de stellingen 'het gemeentelijk apparaat is deskundig', 'met de gemeente valt goed samen te werken' en 'klachten worden serieus genomen en netjes afgehandeld' is het percentage dat het daarmee eens is, met meer dan 10% gedaald.

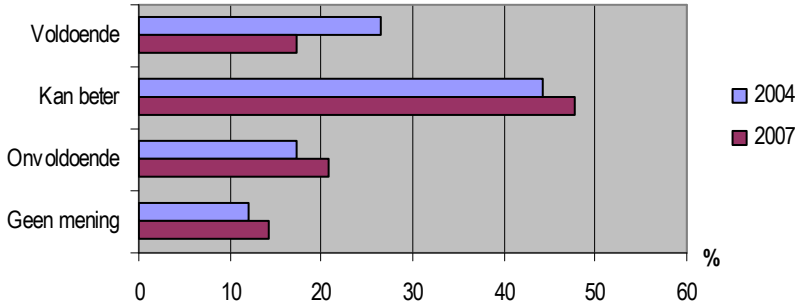
9 Voorlichting

Inwoners van Ouderkerk hebben allerlei verschillende informatiebronnen tot hun beschikking als zij iets te weten willen komen over ontwikkelingen in Ouderkerk en beslissingen van de gemeente. De gemeente zelf publiceert in het huis-aan-huis blad de Postiljon en zij informeert de burgers via de gemeentelijke website en huis-aan-huis brieven. Verder kunnen inwoners informatie halen uit artikelen in lokale of regionale kranten en men kan naar een georganiseerde informatie- of inspraakavond gaan. De burgers is gevraagd aan te geven hoe vaak zij de verschillende informatiebronnen raadplegen over de gemeente Ouderkerk.



Ook in 2007 halen inwoners het vaakst hun informatie over hun gemeente uit het huis-aan-huis blad de Postiljon (80% meestal en 17% soms) en uit de huis-aan-huis brieven (meestal/ soms 90%) en artikelen in lokale of regionale kranten (meestal/ soms 91%). Het website bezoek voor informatie over de gemeente is de afgelopen jaren gestegen van 18% (meestal/ soms) naar 43% (meestal/ soms).

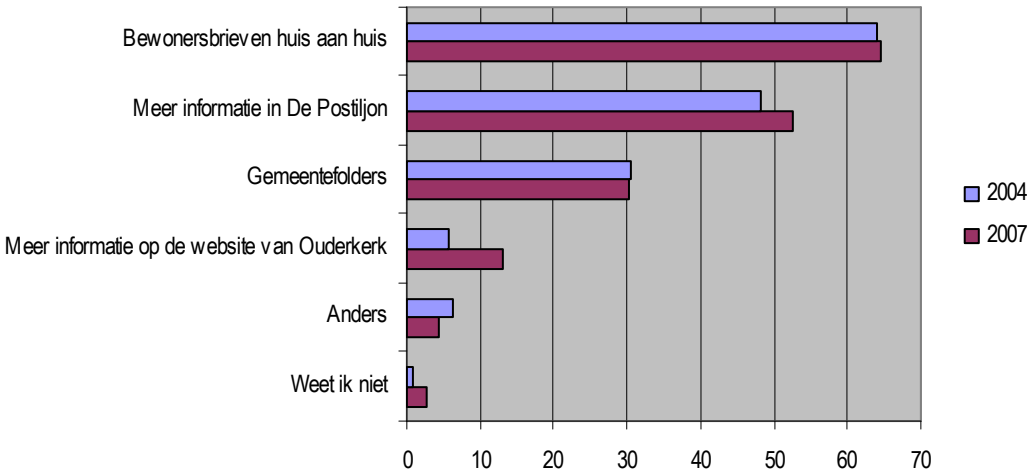
Gemeente informeert inwoners voldoende



Minder dan eenvijfde (17%) van de inwoners is van mening dat de gemeente voldoende doet om haar inwoners vooraf te informeren over gemeentelijke beslissingen, in 2004 was dit 27%. Bijna zeven van de tien inwoners (69%) vinden dat de gemeente hen beter kan informeren of onvoldoende doet om hen te informeren. Dit is 8% meer dan in 2004 (61%).

Aan de inwoners die vinden dat de gemeente niet voldoende doet om hen vooraf te informeren over gemeentelijke beslissingen is gevraagd op welke manier de gemeente dit kan verbeteren.

Burgers beter informeren door:

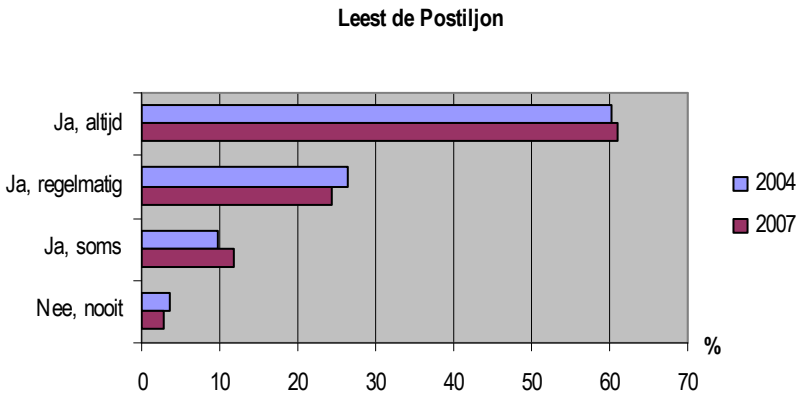


Meerdere antwoorden waren mogelijk, daardoor telt het totaal op tot meer dan 100%

Volgens 65% van de inwoners kan de gemeente hen beter op de hoogte brengen van haar plannen door huis-aan-huis brieven te verspreiden. Meer informatie in De Postiljon is door meer dan de helft van de inwoners (53%) genoemd als manier om hen beter te informeren. Meer informatie op de website is door 13% van de inwoners genoemd, in 2004 was dit 6%.

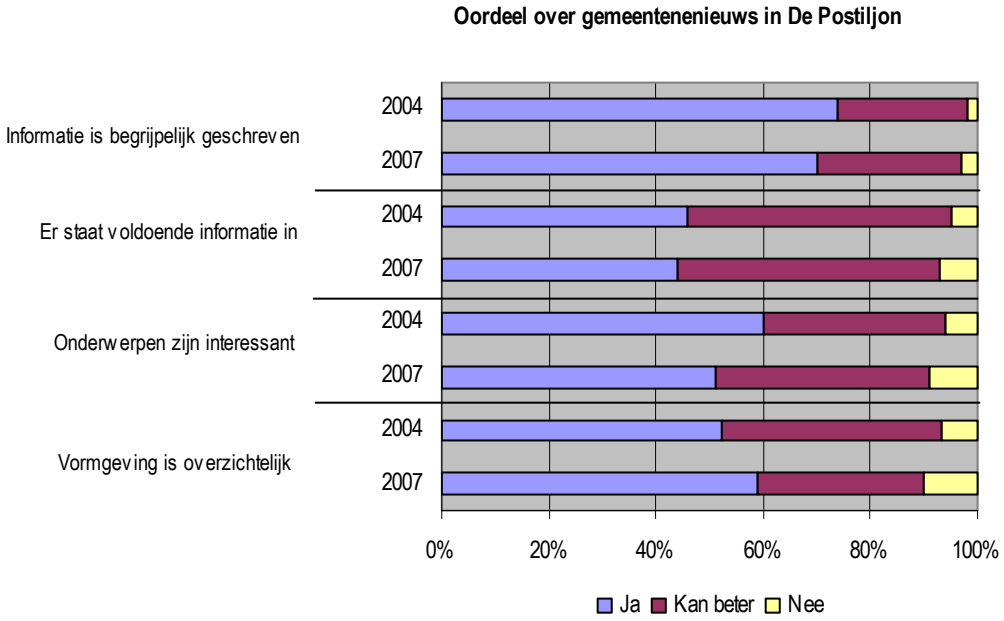
De Postiljon

De Postiljon is een wekelijkse huis-aan-huis krant met onder andere informatie over gemeentelijke zaken. Aan de inwoners is gevraagd of zij het gemeentenieuws in De Postiljon wel eens lezen.



Slechts 3% van de inwoners leest het gemeentenieuws nooit. Meer dan zes van de tien inwoners (61%) lezen het nieuws altijd, 36% leest de Postiljon soms of regelmatig.

Aan de lezers is gevraagd hun oordeel te geven over een aantal aspecten van het gemeentenieuws in De Postiljon.

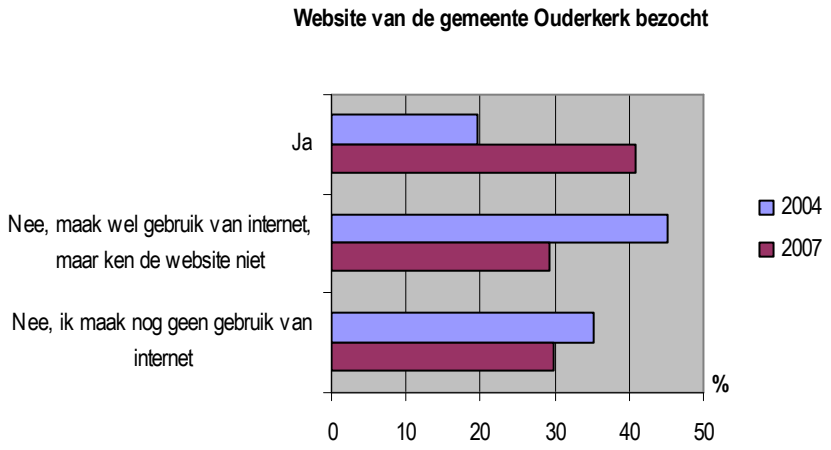


Zeven van de tien lezers (71%) vinden de informatie begrijpelijk geschreven, volgens 29% kan het taalgebruik wel meer begrijpelijk. Volgens zes van de tien lezers (59%) is de vormgeving wel overzichtelijk, maar volgens 41% kan de lay-out nog wel verbeteren. Minder dan de helft van de lezers (44%) vindt dat er voldoende informatie in De Postiljon staat. Volgens de helft van de lezers (51%) zijn de onderwerpen interessant, dit is 9% minder dan in 2004.

Aan alle lezers is ook gevraagd of men nog onderwerpen weet te noemen waar men nog meer over zou willen lezen. Eenderde van de lezers heeft een onderwerp genoemd waar zij meer over zouden willen lezen. In totaal zijn er zo'n 60 onderwerpen genoemd over de meest uiteenlopende zaken, zoals hondenbelasting, evenementenkalender, gemeentelijke besluiten, afsluiten van straten, veranderingen en plannen op groenvoorzieningen en bestuurlijke informatie over financiën. In bijlage 2 van het tabellenrapport zijn alle genoemde onderwerpen na te lezen.

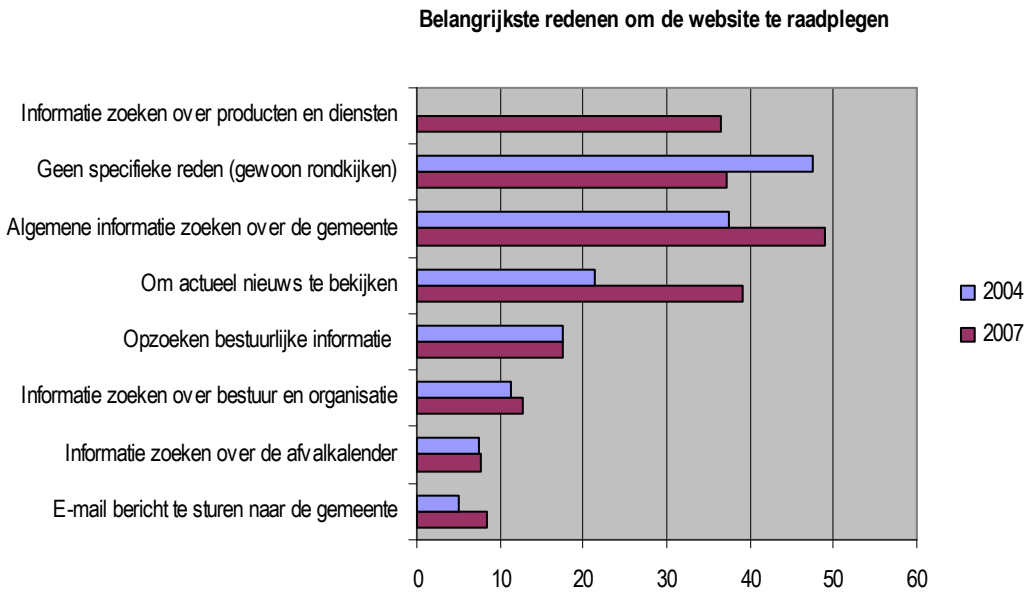
Website

De gemeente Ouderkerk heeft een website waar inwoners allerlei informatie over de gemeente kunnen opzoeken. In het onderzoek is de inwoners gevraagd of zij de website al hebben bezocht, en aan mensen die de site kennen is gevraagd hun mening te geven over verschillende aspecten van de website.



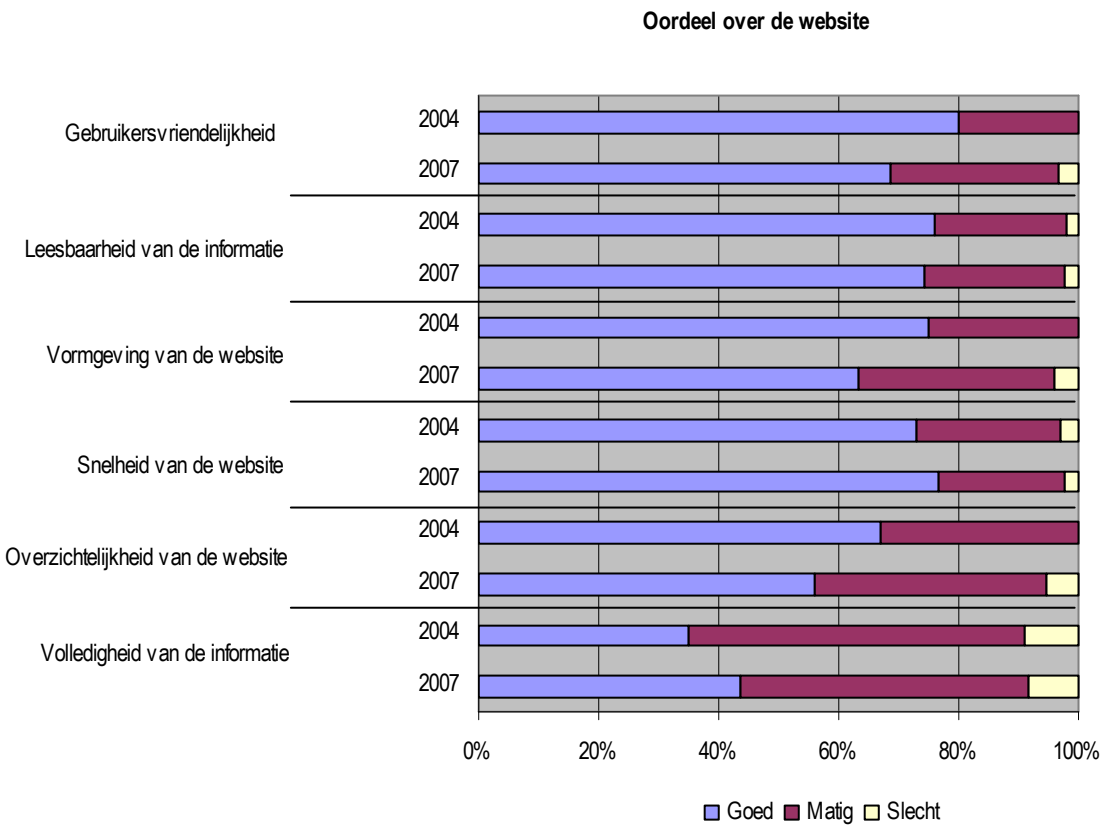
Het gebruik van internet is de afgelopen jaren gestegen van 65% naar 70%. In 2004 had 20% de website van de gemeente wel eens bezocht, in 2007 heeft 41% de site bezocht.

Aan de 41% website bezoekers is gevraagd wat de belangrijkste reden was om de site te bezoeken.



De website van de gemeente is altijd in ontwikkeling. Zo is er de afgelopen jaren meer informatie op de site gekomen over producten en diensten van de gemeente. Van deze informatie wordt dan ook gebruik gemaakt, want voor 36% van de website bezoekers is het zoeken van deze informatie een belangrijke reden om de site te bezoeken.
Andere belangrijke redenen om de website te bezoeken zijn om algemene informatie over de gemeente te zoeken (49%), om gewoon even rond te kijken (37%), en om actueel nieuws te bekijken (39%). Het bekijken van actueel nieuws is de laatste jaren behoorlijk gestegen (van 21% in 2004, naar 39% in 2007).

Aan de 41% inwoners die de website van de gemeente wel eens hebben bezocht is gevraagd hun mening te geven over diverse aspecten van de site, zoals gebruikersvriendelijkheid, actualiteit en het aanbod van informatie. In onderstaand diagram is te zien hoe tevreden de site bezoekers zijn.

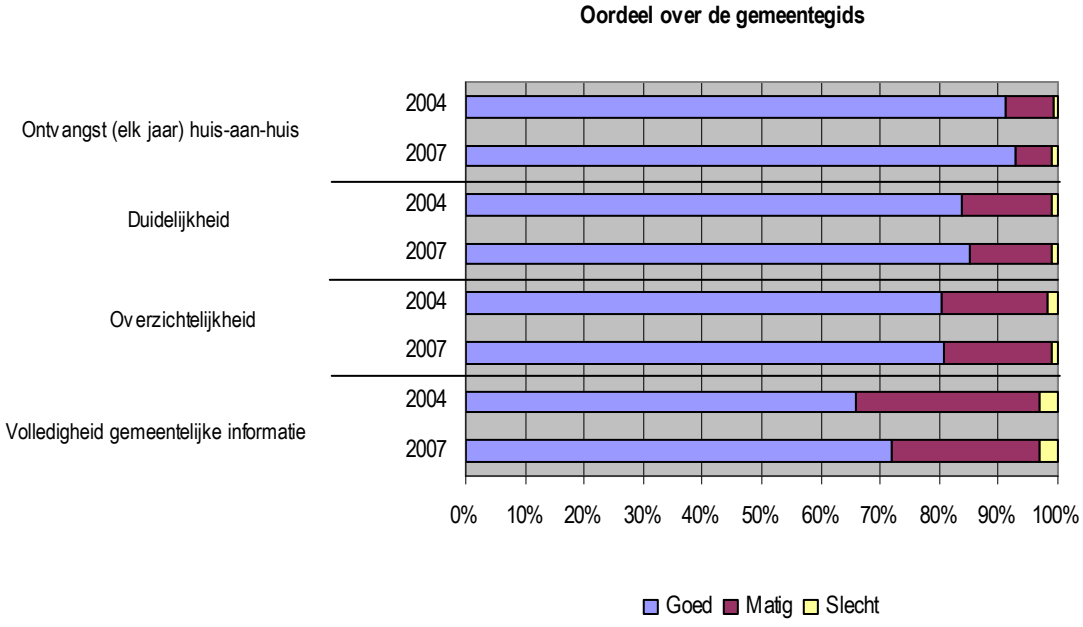


Het oordeel van de website bezoekers over de gebruikersvriendelijkheid, vormgeving, en overzichtelijkheid is in 2007 minder positief. De snelheid van de website en de volledigheid van informatie zijn beiden wat beter beoordeeld.

Tenslotte is de gevraagd of de website bezoekers nog informatie missen op de gemeentelijke website. Minder dan twee van de tien (17%) beantwoordden deze vraag bevestigend. In het tabellenrapport is opgenomen welke informatie zij zoal missen.

Gemeentegids

Ieder jaar geeft de gemeente Ouderkerk een gemeentegids uit en verspreidt deze bij haar inwoners. In de gemeentegids staat allerlei informatie over de gemeente en haar instellingen, organisaties en verenigingen. In het onderzoek is de inwoners gevraagd hun mening te geven over een aantal aspecten van deze gemeentegids.



Het oordeel over de gemeentegids is de laatste jaren ongeveer gelijk gebleven. Van de inwoners is 93% tevreden over de jaarlijkse ontvangst. Het minst tevreden is men nog over de volledigheid van de informatie, alhoewel deze wel wat is verbeterd, 65% goede beoordeling in 2004 en 72% in 2007.

10 Conclusies en aanbevelingen

Het doel van dit tweede burgeronderzoek was om in kaart te brengen wat de inwoners van Ouderkerk vinden van de beleidsvoering en de dienstverlening. In het onderzoek hebben de inwoners net als in 2004 hun mening kunnen geven over het onderhoud van groen, wegen en gemeentelijke eigendommen bij hun in de wijk, afvalinzameling en gemeentelijke, openbare voorzieningen. Verder hebben de inwoners een oordeel gegeven over politieke besluitvorming en inspraak, samenwerking 5 gemeenten in de Krimpenerwaard, gemeentelijke dienstverlening en de voorlichting van de gemeente Ouderkerk.

De onderzoeksresultaten van de twee burgeronderzoeken van 2004 en 2007 zijn in de rapportage zoveel mogelijk naast elkaar gezet. Op die manier is er een duidelijk en overzichtelijk beeld gegeven in hoeverre veranderingen in het gemeentelijk beleid effect hebben gehad op de meningen van de inwoners.

In dit hoofdstuk bespreken we nu de conclusies van het onderzoek. Aansluitend zijn de aanbevelingen in de vorm van gerichte verbeterpunten op een rijtje gezet.

Woonomgeving en voorzieningen

De tevredenheid van de inwoners over de woonomgeving is de laatste drie jaar niet veel veranderd. Net als in 2004 is een meerderheid van de inwoners van Ouderkerk wel tevreden over het onderhoud van het straatmeubilair, de speeltoestellen en speelplaatsen, maar er blijven ook veel inwoners (meer dan 30%) ontevreden over. Nog steeds is meer dan de helft van de inwoners is ontevreden over het onderhoud van het groen, wegen en trottoirs.

De tevredenheid over het afhandelen van meldingen van problemen op de openbare weg is anno 2007 niet verbeterd. Volgens een kwart is de afhandeling snel genoeg, volgens de anderen kan het wel sneller.
De meningen over de inspraak bij het groenonderhoud en de inrichting van de straat of wijk ook nog ongeveer hetzelfde, volgens de meeste inwoners heeft de gemeente hen niet voldoende bij de inrichting van de woonomgeving betrokken.

Voor de dagelijkse ontspanning kunnen inwoners terecht bij verschillende openbare voorzieningen. In het algemeen is van alle voorzieningen (behalve het dorpshuis) minder gebruik gemaakt dan bij de vorige meting. Van het multifunctionele gebouw De Drie Maenen, het openbaar groen en de plantsoenen wordt nog steeds het meest gebruik gemaakt (62%). Uit het onderzoek van 2007 blijkt dat 20% minder inwoners naar het zwembad geweest.

Meer dan 90% gebruikers zijn tevreden over de Spil, de Drie Maenen, het dorpshuis en het zwembad. De tevredenheid over de speelplaatsen, het gymlokaal en de bibliotheek in Gouderak is toegenomen en over de bibliotheek in Ouderkerk is juist afgenomen vergeleken met 2004.

Uit het onderzoek blijkt wederom dat er te weinig voorzieningen en activiteiten voor de jeugd zijn. Het minst tevreden zijn de inwoners over de voorzieningen en activiteiten voor jongeren vanaf 12 jaar, meer dan driekwart van de inwoners vindt deze namelijk (zeer) onvoldoende.

Verbeterpunten

- Blijven inzetten voor het onderhoud van het openbare groen, wegen en gemeentelijke eigendommen.
- Meldingen van problemen op de openbare weg sneller afhandelen.
- Inwoner meer betrekken bij het groenonderhoud en de inrichting van de straat of wijk.
- Meer voorzieningen en activiteiten creëren voor de jeugd, zowel tot 12 jaar als vanaf 12 jaar.

Afvalinzameling

Inwoners van Ouderkerk zijn milieubewust. Het overgrote deel van de bevolking (90% of meer) houdt papier, karton, glas, gft- en restafval en textiel gescheiden bij de afvalinzameling. Klein chemisch afval wordt door 84% van de inwoners gescheiden aangeboden.
Inwoners zijn het nog steeds het meest tevreden over het afvalbrengstation in Krimpen. De tevredenheid over de afvalophaaldienst Cyclus en het brengstation Gouda is de afgelopen jaren een stuk verbeterd. Over het ophalen van het grofvuil blijven nog wel vier van de tien inwoners ontevreden.

Verbeterpunten

- Verbeteren van het ophalen van het grof afval.

Veiligheid

De gemeente Ouderkerk blijft voor het overgrote deel van de inwoners (88%) een veilige gemeente. Men voelt zich ’s avonds thuis veilig en gaat ’s avonds gerust alleen over straat. Voor een kwart van de bevolking zijn er wel plaatsen of straten men 's avonds liever niet komt.

Over de verkeersveiligheid blijven nog veel burgers ontevreden. De verkeersveiligheid voor fietsers en voetgangers in Ouderkerk is er volgens de inwoners niet op vooruit gegaan de laatste jaren, en nog steeds is de meerderheid van de bevolking van mening dat er in het dorp en op de dijken vaak te hard gereden wordt door automobilisten.

Verbeterpunten

- Snelheid van automobilisten in het dorp en op de dijken beter controleren en terugdringen.
- Meer aandacht voor de verkeersveiligheid van fietsers en voetgangers.

Politieke besluitvorming en inspraak

Het vertrouwen in de gemeentelijke politiek is de afgelopen jaren niet verbeterd. Zo vindt nog steeds een meerderheid van de inwoners niet dat de gemeenteraad zich voldoende inzet om de belangen van de inwoners goed te behartigen.
Om deze belangen te behartigen zal de gemeenteraad eerst moeten weten wat de wensen van de inwoners zijn. De helft van de inwoners heeft moeite om in contact te komen met het gemeentebestuur, maar volgens hen zijn informatie-, inspraak- of inloopbijeenkomsten en wijkbezoeken bij uitstek mogelijkheden om het contact tussen burger en gemeentebestuur te verbeteren.

Nu zijn er de afgelopen jaren een stuk meer informatie-, inspraak- of inloopbijeenkomsten georganiseerd dan in 2004. Het merendeel van de inwoners die zo'n bijeenkomst in de buurt heeft gehad en niet verhinderd was is daar ook naartoe geweest. Alleen is het jammer dat nog steeds veel mensen (46%) ontevreden zijn over de bijgewoonde bijeenkomsten, met als vaker genoemde reden dat men het idee heeft dat er toch niet naar hen wordt geluisterd.

Verbeterpunten

- College- en raadsleden kunnen proberen de afstand tussen raad en inwoners te verkleinen door meer hun gezicht te laten zien in de wijken.
- Verbeteren contact tussen burgers en het gemeentebestuur door informatie-, inspraak- of inloopbijeenkomsten in de wijk en wijkbezoeken.
- Burgers goed van tevoren informeren over de inspraak tijdens informatie-, inspraak- of inloopbijeenkomst in de wijk, in hoeverre men nog inspraak heeft, wat de mogelijkheden zijn, en wat er gebeurt met de verkregen ideeën en meningen van de burgers.

- Gemeenteplannen met bijbehorende begroting helder en duidelijker presenteren aan de inwoners op een manier die de bewoners aanspreekt, zoals in een extra bijlage van de Postiljon. Welke plannen zijn er, hoe en wanneer zijn de inspraakmogelijkheden. Concrete beleidsdoelen en geboekte resultaten terugkoppelen in de bijlage zodat inwoners het gemeentebestuur daarop kunnen aanspreken.

De samenwerking tussen 5 gemeenten in de Krimpenerwaard (K5)

De bekendheid van de samenwerking tussen 5 gemeenten in de Krimpenerwaard is de afgelopen jaren verbeterd. Over het algemeen staan meer inwoners positief dan negatief tegenover deze samenwerking. Verder heeft nog 30% of meer van de inwoners geen mening over de over de samenwerking.

Verbeterpunt

- Bekendmaken aan de burgers wat de voordelen van de K5 samenwerking zijn.

Gemeentelijke dienstverlening

Inwoners hebben regelmatig contact met medewerkers van de gemeente. Het afgelopen jaar zijn bijna zeven van de tien inwoners op het gemeentehuis geweest, minder dan vier van de tien inwoners hebben telefonisch contact gehad met een medewerker van de gemeente en eenvijfde heeft schriftelijk contact gehad met de gemeente.

Bezoek aan het gemeentehuis

Ook in 2007 is de meerderheid van de bezoekers nog steeds (zeer) tevreden over bijna alle gevraagde aspecten van de dienstverlening.
Alleen de privacybescherming tijdens het bezoek en de eventuele doorverwijzingen als vragen niet via het gemeentehuis konden worden beantwoord zijn net als in 2004 wat minder goed beoordeeld.

Naar aanleiding van onderzoeksresultaten van 2004 heeft het gemeentehuis de openingstijden veranderd, in plaats van woensdagochtend is men nu woensdagmiddag open. Dit heeft geresulteerd in 5% meer tevreden inwoners over de openingstijden in 2007 (73%) dan in 2004.

Verbeterpunten

- Er op letten dat men de klanten die niet op het gemeentehuis geholpen kunnen worden, goed doorverwijst.
- De gemeente kan overwegen de openingstijden van het gemeentehuis nog een keer te veranderen, bijvoorbeeld nog een stille ochtend inruilen voor nog een avondopenstelling.

Telefonisch contact met de gemeente

Ook in 2007 is een grote meerderheid (84%) van de telefonische klanten in het algemeen tevreden over het contact met de gemeente. Men is nog steeds het meest tevreden over de telefonische bereikbaarheid, de opnamesnelheid, de correctheid van de medewerkers.
Over het doorverbinden, de wachttijden aan de telefoon, de snelheid van de afhandeling, de bereikbaarheid van de juiste persoon, de duidelijkheid van de verstrekte informatie, de doorverwijzingen en het nakomen van telefonische afspraken zijn zo'n, 70% tot 80% van de bellers tevreden, wat betekent dat ook 20% tot 30% nog niet tevreden is.

Verbeterpunten

- Verbeteren van de bereikbaarheid van de juiste persoon door:
  - directe telefoonnummers van medewerkers te verstrekken;
  - het ontwikkelen van een systeem zodat voor de telefoniste duidelijk is welke medewerkers waar en wanneer telefonisch bereikbaar zijn.
- Verbeteren van het nakomen van telefonische afspraken.
- Er op letten dat men de klanten die niet op het gemeentehuis kunnen worden geholpen, goed doorverwijst.

Schriftelijk contact met de gemeente

De algemene tevredenheid over het schriftelijke contact met de gemeente is er de afgelopen jaren op vooruit gegaan. Was in 2004 maar 36% tevreden over het schriftelijk contact, in 2007 is 43% tevreden.
Over vrijwel alle aspecten van de schriftelijke dienstverlening is de tevredenheid dan ook gestegen. Dit is een goede vooruitgang, maar er blijven nog altijd veel schrijvers nog ontevreden over het schriftelijke contact, dus om de goede tendens vast te houden is het zaak voor de gemeente om blijvend aandacht te schenken aan mogelijke verbeteringen.

Verbeterpunten

- Verbeteren van de snelheid van de afhandeling van brieven.
- Duidelijke informatie in de antwoordbrief over de afhandelingsprocedure.
- Brievenschrijvers tussentijds informeren over de procedure.

Imago van de gemeentelijke dienstverlening

Ook in 2007 is de burgers van Ouderkerk een aantal stellingen voorgelegd over de werkwijze van de gemeente. Op deze manier krijgen we inzicht in het imago van de gemeente. We hebben in het onderzoek al kunnen zien dat de tevredenheid van de bezoekers en de telefonische klanten over de dienstverlening ongeveer hetzelfde is gebleven en de tevredenheid over het schriftelijke contact is verbeterd.
Toch is het imago van de gemeente er de afgelopen jaren niet op vooruit gegaan, maar is op de meeste punten juist wat verslechterd. Met name over de stellingen 'het gemeentelijk apparaat is deskundig', 'met de gemeente valt goed samen te werken' en 'klachten worden serieus genomen en netjes afgehandeld' is het percentage dat het daarmee eens is, met meer dan 10% gedaald.

Verbeterpunten

- Klachten serieus nemen en goed afhandelen. Goede afhandeling betekent ook dat als de klacht niet in behandeling kan worden genomen duidelijk aan de burger wordt uitgelegd wat daar de achterliggende reden van is.

Voorlichting

De informatieverstrekking van de gemeente naar de burgers toe is volgens minder dan eenvijfde van de inwoners voldoende, dit is een daling ten opzichte van 2004.
Burgers willen beter geïnformeerd worden over gemeentebeslissingen, en dan het liefst in bewonersbrieven huis-aan-huis of door meer informatie te geven in De Postiljon.
Uit onderzoek blijkt dan ook dat de meeste inwoners het gemeentenieuws in De Postiljon altijd of regelmatig leest, slechts 3% leest het gemeentenieuws nooit.
Volgens de lezers is het gemeentenieuws wel op verschillende punten te verbeteren, zoals taalgebruik, volledigheid van informatie en vormgeving.

De meningen over de gemeentegids zijn ongeveer hetzelfde gebleven. De beoordeling over de volledigheid van de gemeentelijke informatie is de afgelopen jaren verbeterd.

Het gebruik van internet in Ouderkerk is de afgelopen jaren gestegen van 65% naar 70%. In 2004 had 20% de website van de gemeente wel eens bezocht, in 2007 heeft 41% de site bezocht.
Het oordeel van de website bezoekers over de gebruikersvriendelijkheid, vormgeving, en overzichtelijkheid is in 2007 iets minder goed beoordeeld. De snelheid van de website en de volledigheid van informatie zijn beiden beter beoordeeld dan in 2004.

De afgelopen jaren is er meer informatie op de site gekomen over producten en diensten van de gemeente. Van deze informatie wordt goed gebruik gemaakt, want voor website bezoekers is het zoeken van deze informatie een belangrijke reden om de site te bezoeken.
Andere belangrijke redenen om de website te bezoeken zijn om algemene informatie over de gemeente te zoeken om gewoon even rond te kijken en om actueel nieuws te bekijken. Sinds 2004 is het bekijken van actueel nieuws op de site bijna verdubbeld.

Verbeterpunten

- De burgers meer informeren over gemeenteplannen en beslissingen d.m.v.
  - huis-aan-huis bewonersbrieven
  - meer informatie in De Postiljon
- Verbeteren van gemeentenieuws in De Postiljon wat betreft:
  - taalgebruik
  - vormgeving
  - volledigheid informatieverstrekking
- Verbeteren website wat betreft:
  - vormgeving en overzichtelijkheid