Burgeronderzoek

Gemeente Ouderkerk
juni 2004

Uitgevoerd door:

Onderzoeksbureau EVA
Enneking & Voskuilen Associates
Eendrachtsweg 41
3012 LD Rotterdam
Tel.: 010-4256487
fax: 010-4116420
E-mail: info@evaonderzoeksbureau.nl
Website: www.evaonderzoeksbureau.nl

In opdracht van:
Gemeente Ouderkerk
augustus ’04

Inhoudsopgave

1 Inleiding 3

1.1 Een burgeronderzoek in de gemeente Ouderkerk 3

1.2 De respons 3

2 Onderhoud van groen, wegen en gemeentelijke eigendommen 4

3 Afvalinzameling 7

4 Gemeentelijke, openbare voorzieningen 8

5 Veiligheid 11

6 Politieke besluitvorming en inspraak 12

7 De samenwerking tussen 5 gemeenten in de Krimpenerwaard (K5) 16

8 Gemeentelijke dienstverlening 17

9 Voorlichting 24

10 Conclusies en aanbevelingen 31

1 Inleiding

1.1 Een burgeronderzoek in de gemeente Ouderkerk

In de maand april 2004 heeft de gemeenteOuderkerk een burgeronderzoek gehouden onder haar inwoners. Het doel van het onderzoek was om in kaart te brengen wat de inwoners van Ouderkerk vinden van de beleidsvoering en het reilen en zeilen van hun gemeente. In het burgeronderzoek hebben de inwoners over de volgende onderwerpen hun mening kunnen geven:

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

Het burgeronderzoek is een goed begin om inzicht te krijgen hoe inwoners de beleidsvoering van hun gemeente op dit moment beoordelen. Met de onderzoeksresultaten krijgt de gemeente duidelijk in beeld waar de burgers tevreden over zijn en waar de aandachtsgebieden liggen voor de toekomst. Op die manier kan de gemeente gericht een aantal zaken gaan aanpakken.

Dit onderzoek is de eerste meting van de meningen van de burgers en fungeert als nulmeting. De resultaten van het onderzoek zijn basisgegevens, waarmee de resultaten uit latere onderzoeken kunnen worden vergeleken. Het positieve hiervan is de mogelijkheid om na te gaan in hoeverre beleidsbeslissingen en veranderingen in de gemeentelijke organisatie effect hebben op de mening van de burgers.

1.2 De respons

Voor het onderzoek is een steekproef getrokken uit het bevolkingsbestand van de gemeente Ouderkerk van 1000 personen van 18 jaar en ouder. Naar deze inwoners is de vragenlijst met een retourenveloppe verstuurd. Uiteindelijk hebben 421 personen de ingevulde vragenlijst op tijd teruggestuurd. Dit is een goede respons, namelijk 42%.

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 wijk

Wijk	*Aantal Inwoners**	*Inwoners %*	*Aantal respondenten*	*Respons %*
Ouderkerk aan den IJssel	3.310	54	236	56
Lageweg	895	15	66	16
Gouderak	1.880	31	115	28
Totaal	6.085	100	417	100

* Per 1-1-2004 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	1.164	19	68	16
31 t/m 45 jaar	1.779	29	132	31
46 t/m 65 jaar	2.115	35	153	36
66 en ouder	1.018	17	67	16
Totaal	6.076	100	420	100

* Per 1-1-2004 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

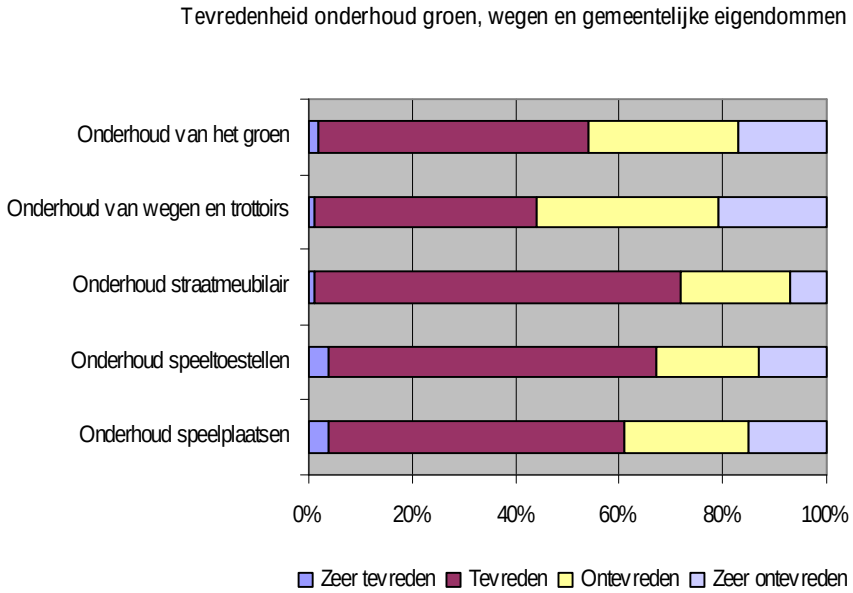
Sekse	*Aantal Inwoners**	*Inwoners %*	*Aantal respondenten*	*Respons %*
Man	3.022	50	199	48
Vrouw	3.054	50	219	52
Totaal	6.076	100	418	100

* Per 1-1-2004 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

Een prettige woonomgeving is belangrijk voor inwoners. De gemeente heeft hier een belangrijke rol te vervullen. In het onderzoek is de burgers gevraagd of zij vinden dat de gemeente zich voldoende inzet voor een aantal belangrijke omgevingsfactoren bij hen in de wijk, zoals voldoende onderhoud van speelplaatsen, trottoirs, wegen en groen.

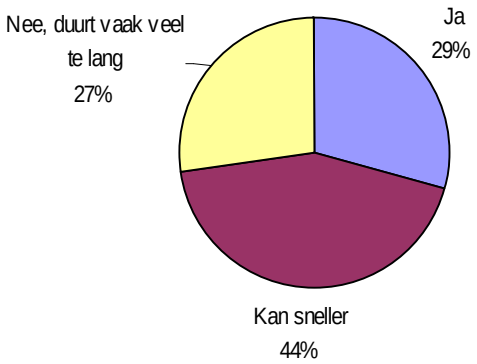


Een meerderheid van de inwoners is tevreden over het onderhoud van het straatmeubilair (71%), de speeltoestellen (67%) en speelplaatsen (61%). Maar drie tot vier van de tien inwoners zijn niet zo tevreden over de inzet van de gemeente op deze aspecten in de wijk.
Iets meer dan de helft van de inwoners is te spreken over het onderhoud van het groen, de andere helft is daarentegen (zeer) ontevreden over dit onderhoud. De inwoners zijn het meest ontevreden (56%) over het gemeentelijk onderhoud aan wegen en trottoirs.
In de kern Ouderkerk aan den IJssel is men gemiddeld iets meer tevreden over het onderhoud van speeltoestellen en –plaatsen dan in de kernen Lageweg en Gouderak.

Meer dan de helft van de inwoners is niet tevreden over het onderhoud aan wegen en trottoirs.
Inwoners hebben in het onderzoek ook aan kunnen geven of zij vinden dat meldingen van

problemen op de openbare weg, zoals straatverlichting en gaten in wegen, snel genoeg worden afgehandeld door de gemeente.

Meldingen over openbare weg snel genoeg afgehandeld



Bijna een kwart van de inwoners heeft nooit een probleem gemeld bij de gemeente. Van de driekwart inwoners die wel eens een probleem op de openbare weg heeft gemeld, is 29% van mening dat de klacht toen snel genoeg is afgehandeld door de gemeente. Volgens 71% 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.

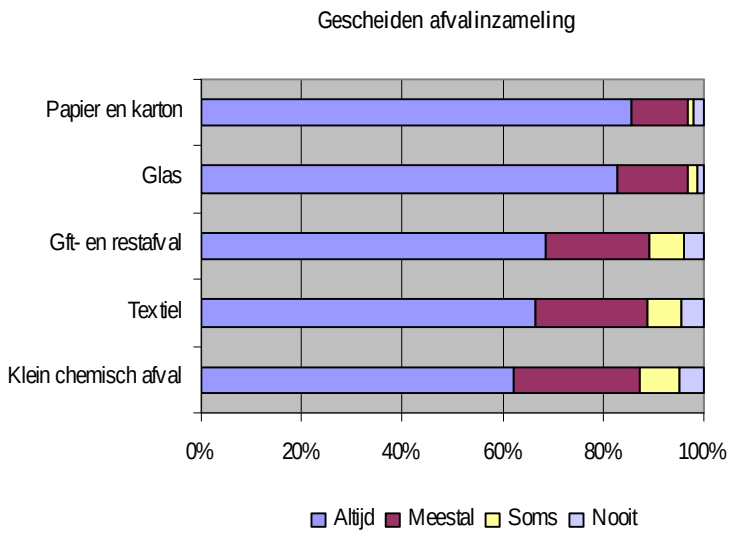
Inwoners voldoende betrokken bij groen en inrichting straat/ wijk

Slechts een klein deel van de inwoners vindt dat zij voldoende is betrokken bij het groenonderhoud en de inrichting van de straat of wijk. Minder dan de helft van inwoners is van mening dat de

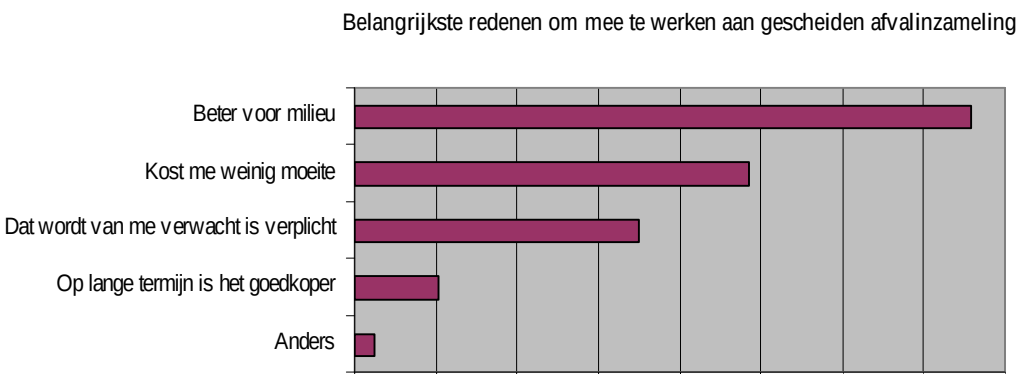
gemeente hen onvoldoende heeft betrokken bij deze zaken en volgens nog eens eenderde kan dit in de toekomst nog wel beter.

3 Afvalinzameling

De gemeente Ouderkerk doet haar best om de inwoners zo goed mogelijk voor te lichten over het hoe, waar en waarom van gescheiden afvalinzameling. Zo is er allerlei informatie te vinden in de afvalwijzer, de gemeentegids en de website van Ouderkerk. Interessant is het voor de gemeente om eens te kijken hoeveel inwoners nu welk soort afval gescheiden houden.

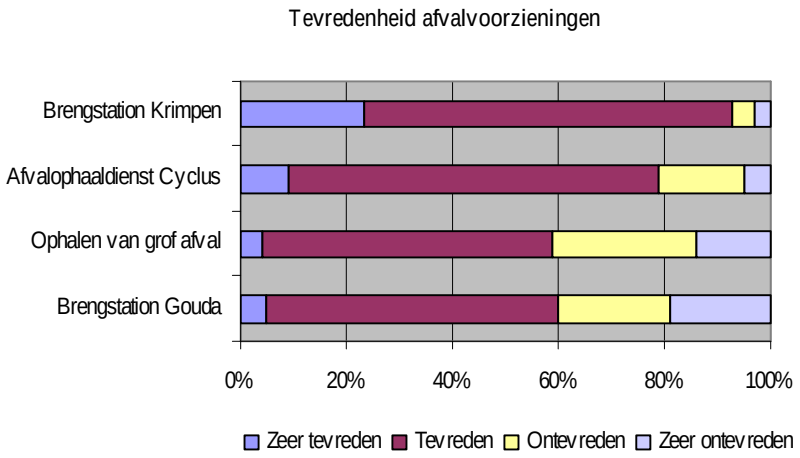


Papier, karton en glas houdt 97% van de inwoners altijd of meestal gescheiden. Ook Gft- en restafval, textiel en het klein chemisch afval worden door de meeste mensen gescheiden aangeleverd. Deze soorten worden altijd (meer dan 62%) of meestal (ongeveer 22%) gescheiden gehouden.



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

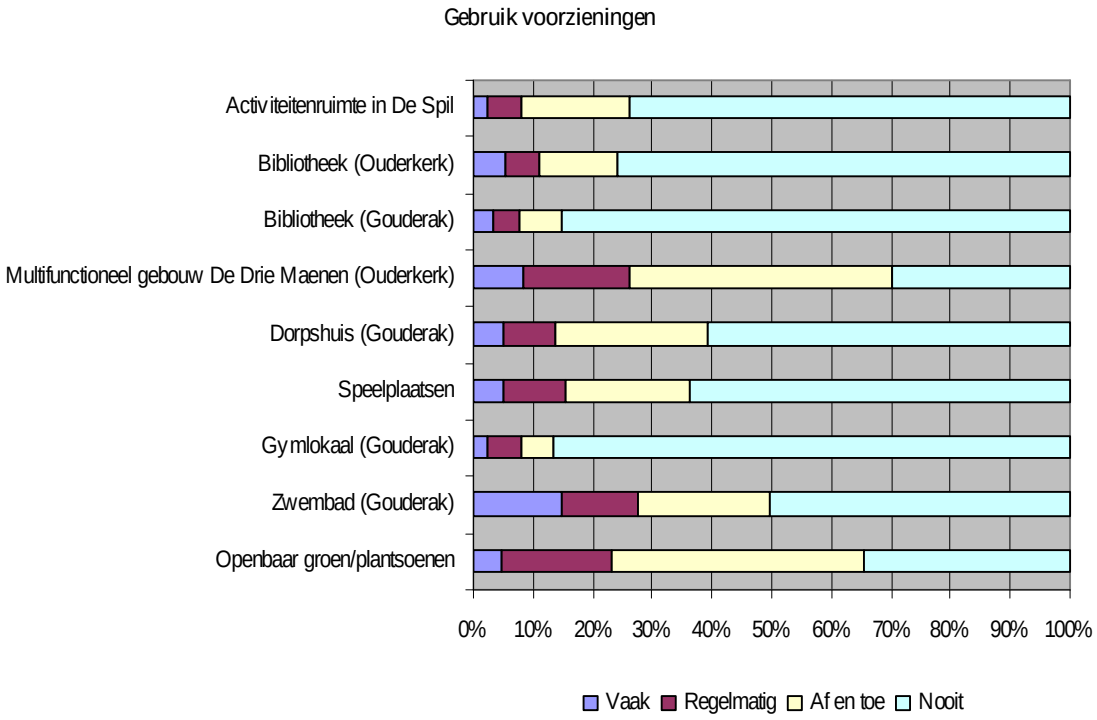
Voor de inwoners van Ouderkerk zijn er verschillende afvalvoorzieningen waar men het afval kwijt kan. Er is een afvalophaaldienst, voor het grove huisvuil kan men bellen om het op te laten halen. Verder zijn er afvalbrengstations waar men afval, zoals snoeihout en grof tuinvuil altijd tussentijds kan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



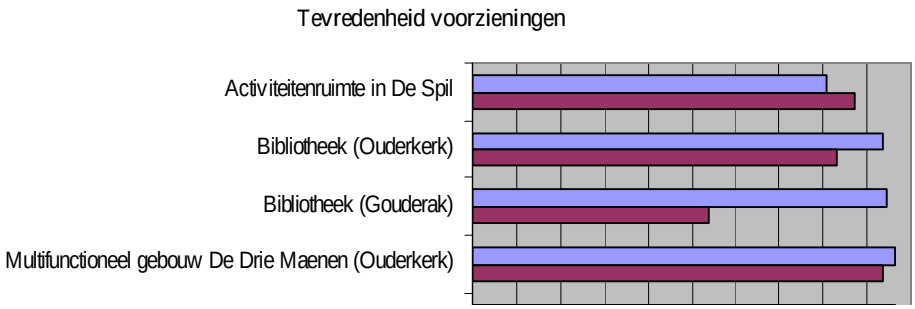
Men is het meest tevreden over het afvalbrengstation in Krimpen. Bijna acht van de tien inwoners (78%) zijn goed te spreken over de afvalophaaldienst Cyclus. Over het ophalen van het grofvuil en het brengstation Gouda zijn ongeveer zes van de tien inwoners tevreden, 40% is daar (zeer) ontevreden over. De inwoners van Gouderak zijn het meest tevreden over de afvalophaaldienst Cyclus en het ophalen van grof afval, de inwoners van Lageweg zijn hier het minst tevreden over. Zij zijn ook het minst tevreden over het brengstation Gouda.

4 Gemeentelijke, openbare voorzieningen

De gemeente Ouderkerk heeft een aantal openbare voorzieningen voor de inwoners, zoals de activiteitenruimte in De Spil en de bibliotheken. In de enquête is de inwoners gevraagd hoe vaak zij gebruik maken van deze gemeentelijke, openbare voorzieningen.

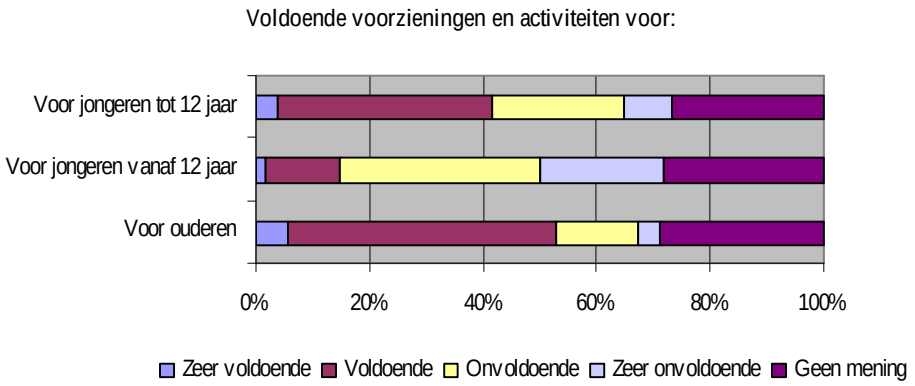


Uit het diagram blijkt dat zeven van de tien inwoners gebruik maken van het multifunctionele gebouw De Drie Maenen. Ook het openbaar groen/ plantsoenen wordt door 65% van de inwoners benut. De helft van de inwoners gaat wel eens naar het zwembad in Gouderak. Van het gymlokaal en de bibliotheek in Gouderak maken de minste inwoners gebruik (respectievelijk 14 en 15%).
In de enquête is ook gevraagd of de inwoners aan konden geven hoe tevreden zij zijn over de verschillende gemeentelijke, openbare voorzieningen. In het volgende diagram zijn de percentages tevreden gebruikers en de percentages tevreden inwoners (van de totale groep) weer gegeven.



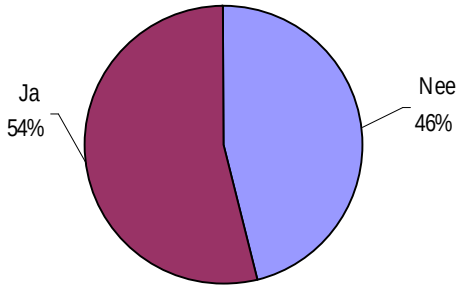
Over alle voorzieningen zijn meer dan acht van de tien gebruikers tevreden. Opvallend is dat de totale groep het minst tevreden is over de bibliotheek en het gymlokaal in Gouderak, de voorzieningen waar men het minst gebruik van maakt, terwijl meer dan 95% van de gebruikers daar wel tevreden over is. Verder is te zien dat 20% meer gebruikers tevreden zijn over de speelplaatsen en het openbaargroen/ plantsoenen dan de totale groep.

De inwoners is gevraagd of zij vinden dat er in de gemeente voldoende voorzieningen zijn voor ouderen, jongeren tot 12 jaar en jongeren vanaf 12 jaar.



Vooral voor jongeren vanaf 12 jaar zijn er volgens de inwoners onvoldoende voorzieningen. Inwoners van Ouderkerk aan den IJssel vinden vaker dat er voldoende voorzieningen zijn voor alle leeftijdsgroepen dan de inwoners van de andere kernen.
Tenslotte is gevraagd aan de inwoners of zij nog voorzieningen missen.

Mist voorzieningen



Meer dan de helft van de inwoners heeft aangegeven voorzieningen te missen. Het vaakst noemden zij activiteiten voor de jeugd, clubhuis en een zwembad (in de kern Ouderkerk).

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 veiligheidsbeleving in Ouderkerk in het algemeen.

Veiligheid in Ouderkerk

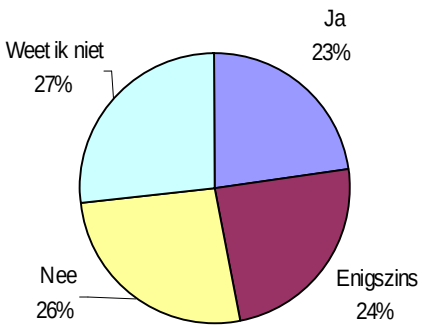
Het overgrote deel van de bevolking (90%) ervaart Ouderkerk als een veilige gemeente. De meeste inwoners hebben dan ook geen angst om 's avonds alleen over straat te gaan (91%) en volgens 70% van de mensen zijn er in Ouderkerk geen plaatsen of straten waar zij 's avonds liever niet komen. Vrijwel alle inwoners (96%) voelen zich 's avonds thuis altijd wel veilig.
Over de verkeersveiligheid in Ouderkerk is men wat minder tevreden. De helft van de inwoners vindt dat de verkeersveiligheid voor fietsers en voetgangers in Ouderkerk onvoldoende is gewaarborgd. Wel 84% van de bevolking is van mening dat er in het dorp en op de dijken vaak te hard gereden wordt door automobilisten.
Meer inwoners van de kern Ouderkerk aan den IJssel dan de andere kernen, vinden dat de verkeersveiligheid voor fietsers en voetgangers in Ouderkerk 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.

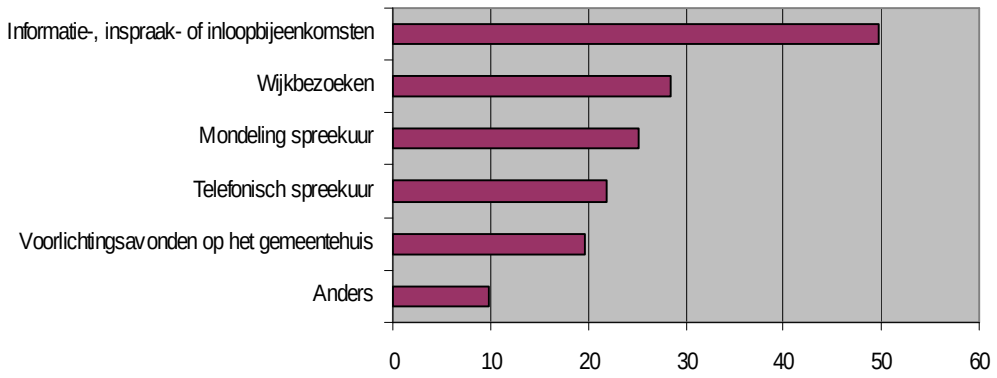
In onderstaande diagram is meteen al te zien dat het voor bijna de helft van de inwoners (47%), (enigszins) moeilijk is om in contact te treden met het gemeentebestuur om over bepaalde zaken of problemen eens van gedachten te wisselen.

Moeilijk om in contact te treden met het gemeentebestuur



Aan deze 47% 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

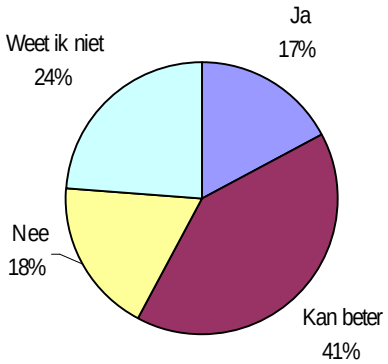


Meerdere antwoorden waren mogelijk, daardoor telt het totaal op tot meer dan 100%

De informatie-, inspraak- of inloopbijeenkomsten scoren het hoogst als mogelijkheden om het wederzijdse contact te verbeteren. De andere mogelijkheden zijn ook door 19 tot 28% van de inwoners genoemd als gewenste methoden om dichter tot elkander 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.

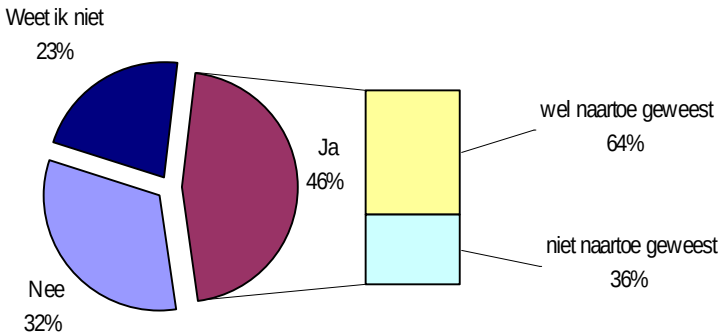
Tevreden over inspraakmogelijkheden bij projecten en voorzieningen



Minder dan eenvijfde van de Ouderkerkse bevolking (17%) is van mening dat de gemeente voldoende inspraakmogelijkheden heeft gecreëerd bij belangrijke projecten en voorzieningen. Volgens 18% van de burgers is de inspraak onvoldoende geregeld, en 41% vindt dat de inspraakmogelijkheden beter kunnen.

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

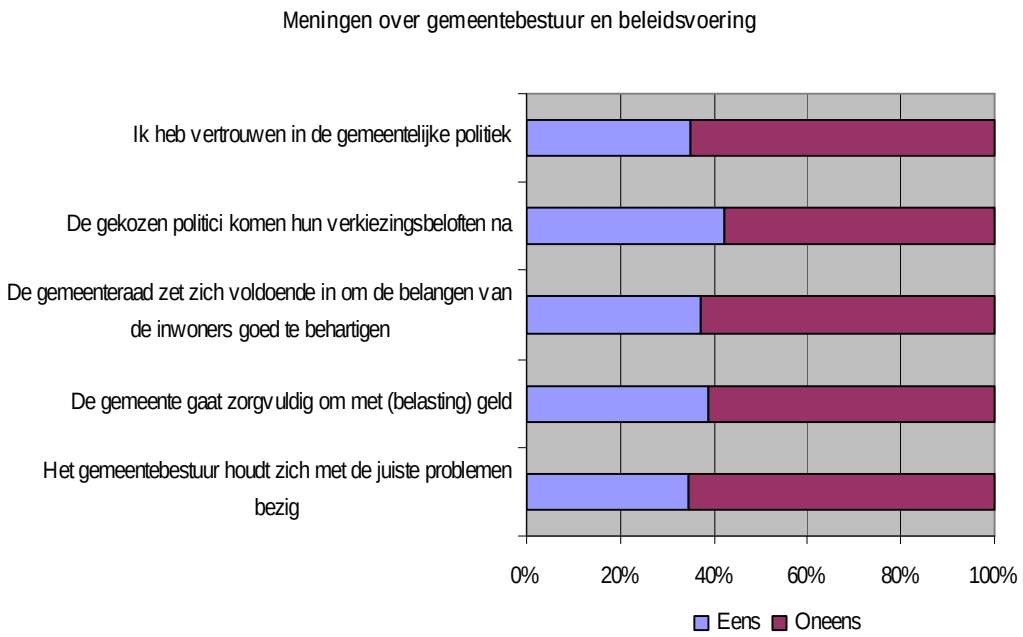
In de afgelopen 2 jaar een informatie-, inspraak- of inloopbijeenkomst in de buurt



Bijna [illegible] uik van deze inspraakmogelijkheid. Belangrijkste redenen om niet naar de bijeenkomst te gaan waren, dat men op die dag verhinderd was of omdat de bijeenkomst op hen niet van toepassing was.

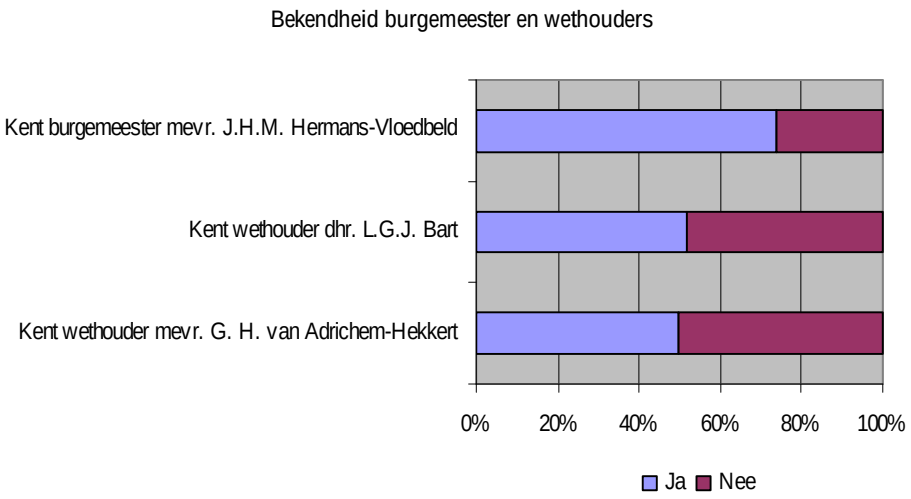
Een kleine meerderheid van de mensen die naar een informatie-, inspraak- of inloopbijeenkomst was geweest, was ook tevreden over de bijeenkomst, 44% was ontevreden. Vaker genoemde redenen voor deze ontevredenheid waren; 'er was weinig inspraak','standpunten staan toch al bijna vast', 'er wordt niet ingegaan op suggesties van bewoners' en 'de gemeente doet niets met de gemaakte opmerkingen'.

Vervolgens zijn de inwoners verschillende 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 alle antwoordpercentages 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 is dan ook maar een minderheid van de inwoners (35%) die heeft aangegeven vertrouwen te hebben in de gemeentelijke politiek.

Uit voorgaande blijkt dat het college en de gemeenteraad te maken hebben met kritische burgers. Als laatste in dit hoofdstuk is de inwoners gevraagd hoe bekend de burgemeester en de twee wethouders van Ouderkerk bij hen zijn. Driekwart van de burgers kent de burgemeester mevr. J.H.M. Hermans-Vloedbeld bij naam. Zij is het meest bekend bij de inwoners van 46 jaar en ouder.

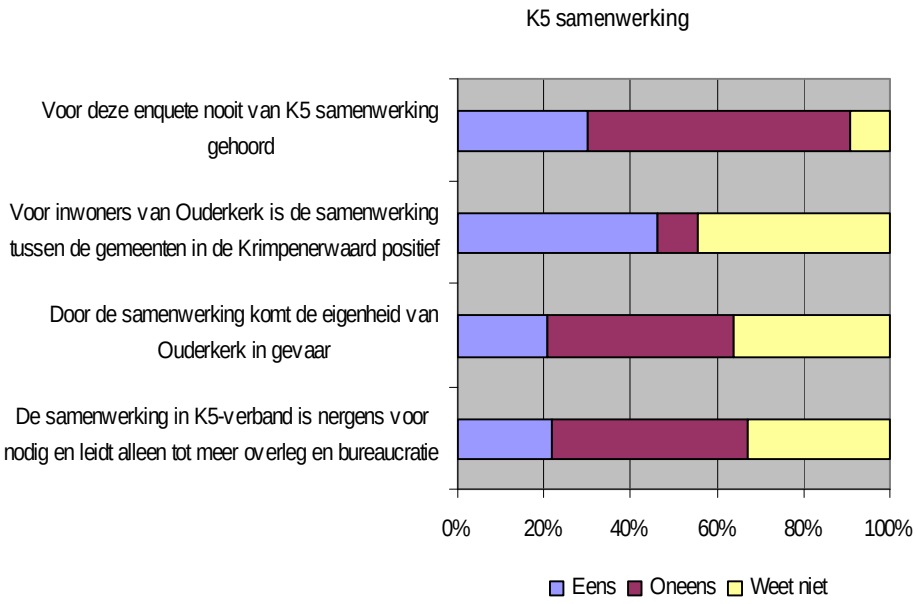


De beide wethouders zijn even bekend bij de inwoners, de helft weet hen bij naam te noemen.

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 zogenaamde 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.



Een meerderheid van de inwoners (61%) was al voor het invullen van deze enquête op de hoogte van de samenwerking in de Krimpenerwaard (K5). Volgens bijna de helft van de bevolking (47%) is de K5 samenwerking positief voor de inwoners voor Ouderkerk, 45% kan daar nog geen oordeel over geven. Een minderheid van de inwoners (21%) is van mening dat de samenwerking in K5-verband de eigenheid van Ouderkerk in gevaar brengt, nergens voor nodig is en alleen leidt tot meer overleg en bureaucratie.

8 Gemeentelijke dienstverlening

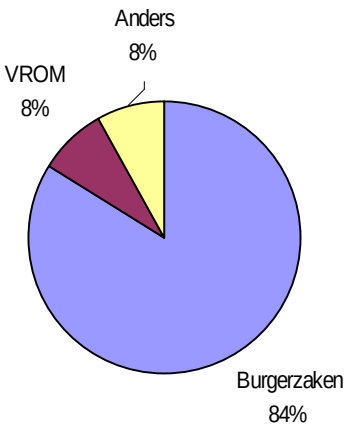
Inwoners hebben regelmatig contact met medewerkers van de gemeente. Het afgelopen jaar zijn zeven van de tien inwoners (71%) op het gemeentehuis geweest, meer dan vier van de tien

inwoners (44%) hebben telefonisch contact gehad met een medewerker van de gemeente en bijna eenvijfde (19%) 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

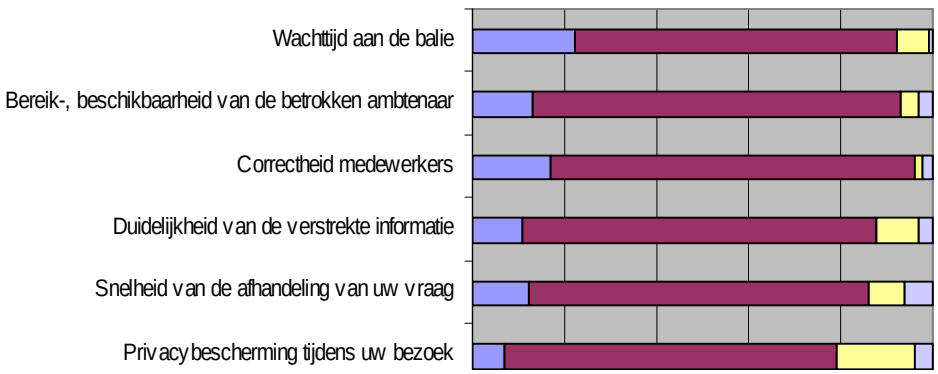
Op het gemeentehuis kunnen inwoners terecht voor allerhande zaken, zoals het aanvragen van een nieuw paspoort of rijbewijs, een adreswijziging of een bouwvergunning. Verreweg de meeste inwoners zijn voor een product of dienst van Burgerzaken geweest.

Gemeentehuis bezocht voor:



Aan de 71% 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.

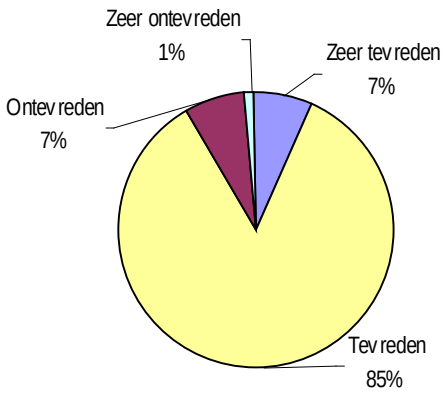
Tevredenheid bezoekers gemeentehuis



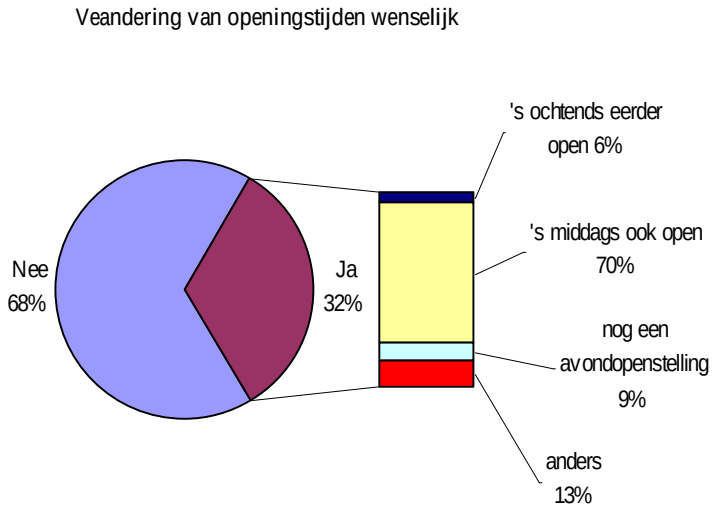
De meerderheid van de bezoekers is (zeer) tevreden over bijna alle gevraagde aspecten van de dienstverlening. Men is het meest tevreden (meer dan 93%) over de wachttijd aan de balie, de bereikbaarheid en beschikbaarheid van de betrokken ambtenaar en de correctheid medewerkers. Ook over de duidelijkheid 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 kunnen nog wel worden verbeterd. Hier was meer dan eenvijfde van de bezoekers (zeer) ontevreden over.

In het algemeen was 92% van de bezoekers aan het gemeentehuis (zeer) tevreden over het bezoek.

Algemene tevredenheid bezoek aan het gemeentehuis



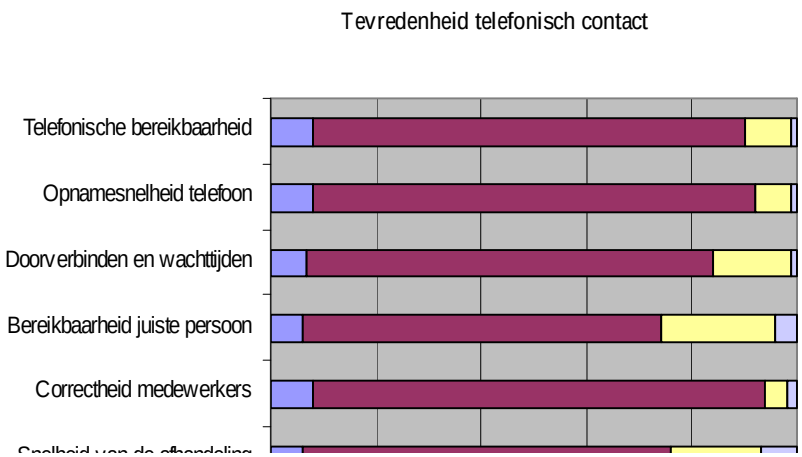
Het gemeentehuis is elke werkdag geopend van 9.00 uur tot 12.00 uur en maandagavond is er ook nog een openstelling van 18.30 tot 20.00 uur. Meer dan tweederde van de inwoners is tevreden over deze huidige openingstijden en vindt een verandering niet nodig. Bijna eenderde vindt een uitbreiding of verandering van openingstijden wel wenselijk.



Als gewenste uitbreiding/ verandering noemen inwoners het vaakst ook 's middags open. Bijna eentiende wil nog een avondopenstelling en 6% wil graag dat men 's ochtends eerder open gaat.

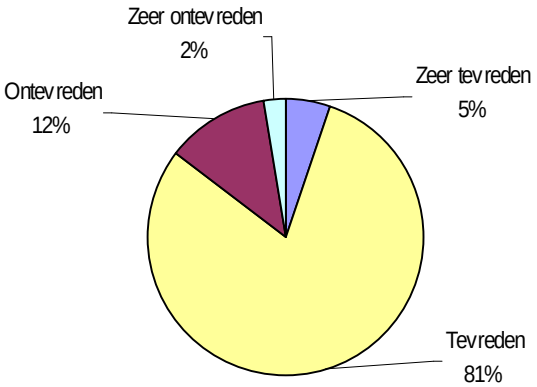
Telefonisch contact met de gemeente

Inwoners kunnen voor allerlei onderwerpen bellen naar de medewerkers op het gemeentehuis. De afgelopen twee jaar heeft 44% 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.



Men is het meest tevreden (meer dan 90%) over de bereikbaarheid, de opnamesnelheid en de correctheid van de medewerkers. Van de bellers is 84% tevreden over het doorverbinden en de wachttijden aan de telefoon, 16% is ontevreden over dit aspect van de dienstverlening. Ongeveer driekwart van de telefonische klanten is tevreden over de snelheid van de afhandeling, de bereikbaarheid juiste persoon, de duidelijkheid van de verstrekte informatie en de doorverwijzingen, bijna een kwart van de bellers is hier niet tevreden over. Over het nakomen van telefonische afspraken zijn bijna drie van de tien bellers (29%) ontevreden.

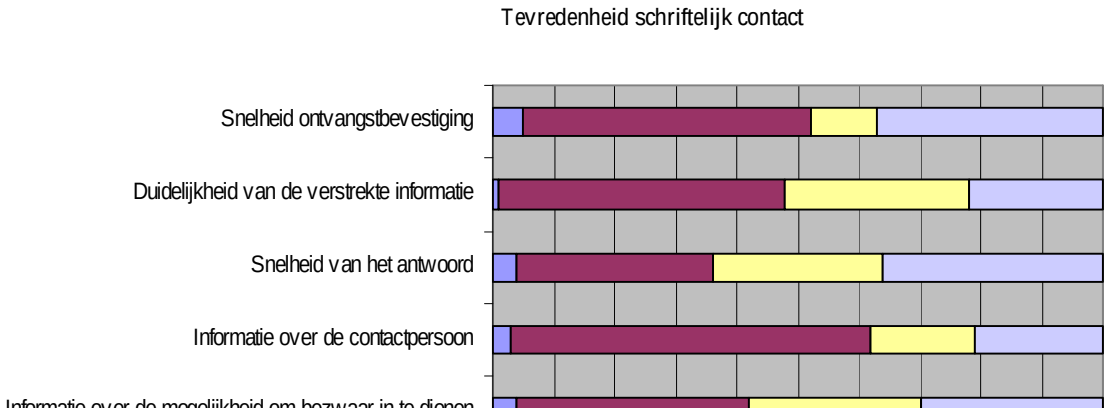
Algemene tevredenheid telefonisch contact



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

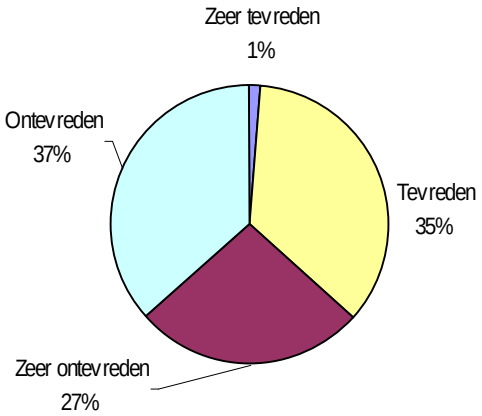
Schriftelijk contact met de gemeente

Het schriftelijke contact met de inwoners komt minder voor dan het telefonische contact. Het afgelopen jaar heeft 19% 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.



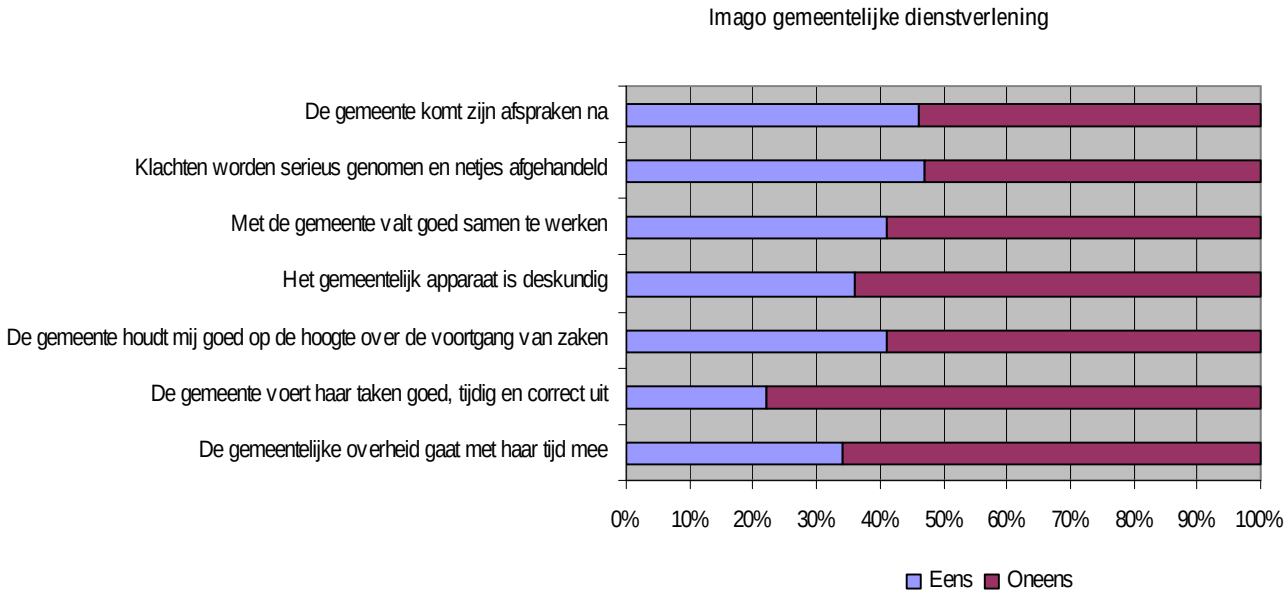
Over het schriftelijk contact is men over het algemeen wat minder tevreden dan over het mondelinge en telefonische contact. Het meest tevreden zijn de schrijvers nog (62%) over de informatie in de brief over de contactpersoon, 38% is daar ontevreden over.
Iets meer dan de helft van de mensen is tevreden over de snelheid van de ontvangstbevestiging, volgens de anderen laat de snelheid te wensen over. Over alle andere aspecten van de schriftelijke dienstverlening zijn meer schrijvers ontevreden dan tevreden. Het minst tevreden zijn de schrijvers over de tussentijdse informatie over de procedure, 76% is daar ontevreden over.

Algemene tevredenheid schriftelijk contact



In het algemeen was een minderheid van de schriftelijke klanten van het afgelopen jaar tevreden over het schriftelijke contact met de gemeente, bijna tweederde (64%) was (zeer) ontevreden over de schriftelijke dienstverlening.

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.

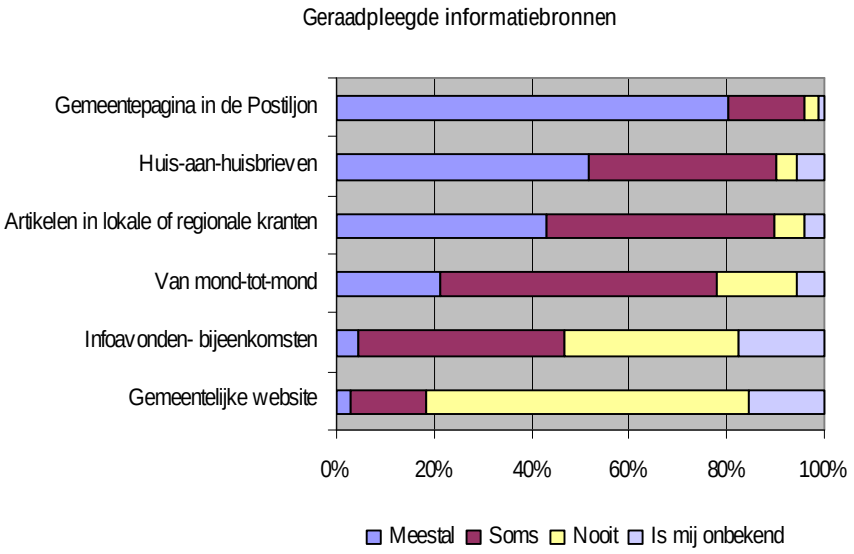


Uit alle antwoordpercentages blijkt dat het imago van de gemeentelijke dienstverlening in de gemeente Ouderkerk niet al te best is. Met alle positieve stellingen over de gemeentelijke dienstverlening is een minderheid het eens. Het meest positief is men nog over de stelling ‘gemeente komt zijn afspraken na’ en ‘klachten worden serieus genomen en netjes afgehandeld’. Het minst positief is men over de stelling dat ‘de gemeente haar taken, goed, tijdig en correct uitvoert’.

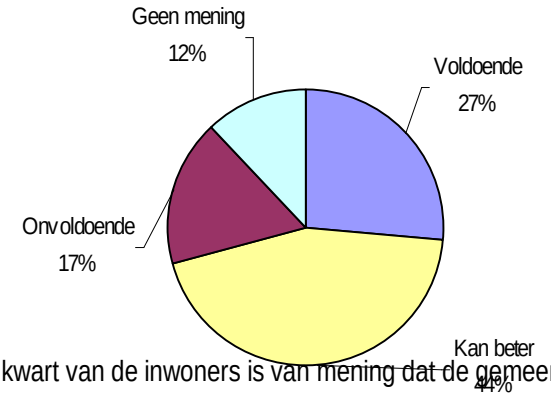
9 Voorlichting

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.

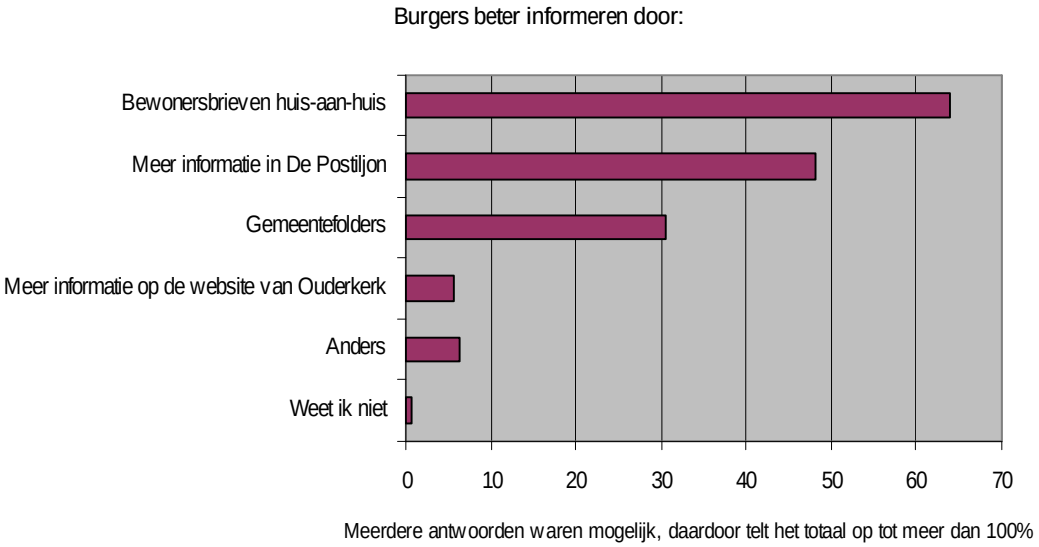


Het vaakst halen inwoners informatie over hun gemeente uit het huis-aan-huis blad de Postiljon (81% meestal en 16% soms). Ook de huis-aan-huis brieven en artikelen in lokale of regionale kranten zijn vaak geraadpleegde bronnen. De website bezoekt men het minst vaak voor informatie.



Iets meer dan een kwart van de inwoners is van mening dat de gemeente voldoende doet om haar inwoners vooraf te informeren over te nemen gemeentelijke beslissingen. Zes van de tien inwoners (61%) vinden dat het beter kan, of vinden dat de gemeente onvoldoende doet om hen te informeren.

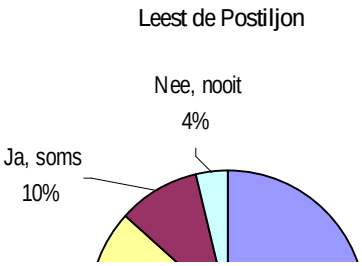
Aan de inwoners die vinden dat de gemeente niet voldoende doet om hen vooraf te informeren over gemeentelijke beslissingen is gevraagd op welke manier de gemeente dit kan verbeteren.



Volgens 64% van de inwoners kan de gemeente hen beter op de hoogte brengen van haar plannen door huis-aan-huis brieven te verspreiden. Ook meer informatie in De Postiljon is door bijna de helft van de inwoners genoemd als manier om hen beter te informeren.

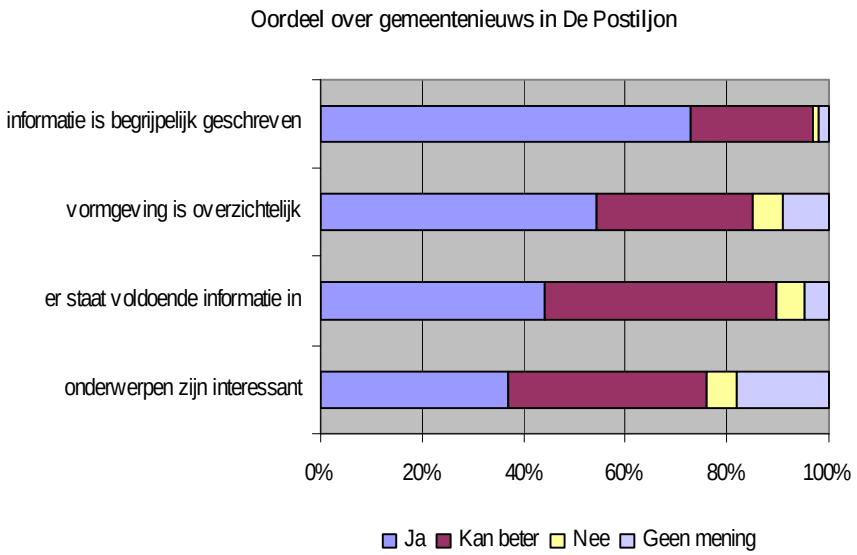
De Postiljon

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 4% van de inwoners leest het gemeentenieuws nooit. Zes van de tien inwoners lezen het nieuws altijd, meer dan eenderde soms of regelmatig.

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



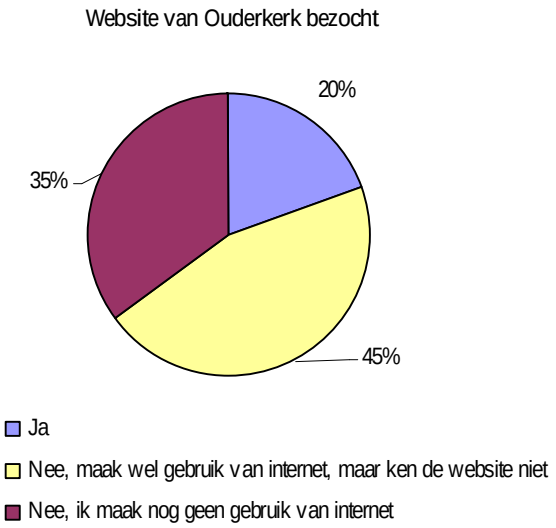
Bijna driekwart van de lezers (73%) is van mening dat de informatie begrijpelijk is geschreven, een kwart vindt dat het duidelijk kan. Volgens meer dan de helft van de lezers is de vormgeving wel overzichtelijk, maar volgens meer dan eenderde (37%) kan deze lay-out nog wel verbeteren. Nog niet de helft van de lezers (44%) vindt dat er voldoende informatie in De Postiljon staat.

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 132 over de meest uiteenlopende zaken, zoals gemeentelijke

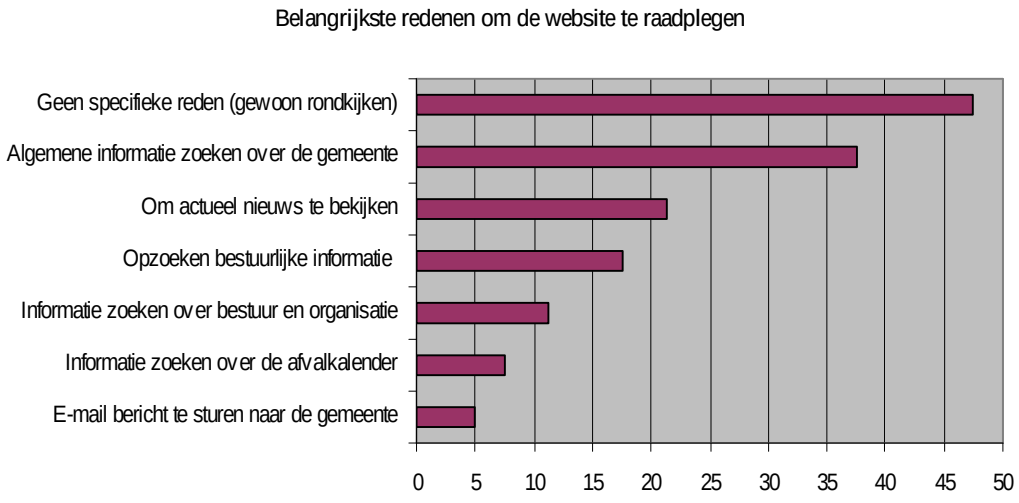
belastingen en tarieven, plannen over bouwen, verbouwen en aankleding, veiligheid en politieoverzicht en nieuwbouw. In bijlage 2 van het tabellenrapport zijn alle genoemde onderwerpen na te lezen.

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.

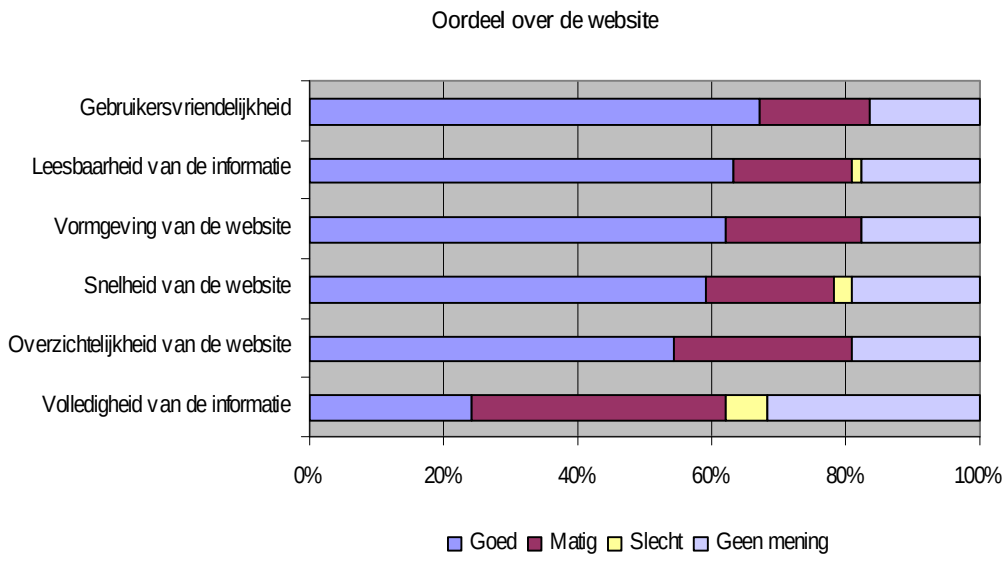


Bijna tweederde van de inwoners van Ouderkerk maakt gebruik van internet. Twee van de tien inwoners hebben de website van de gemeente wel eens bezocht.
Aan de website bezoekers is gevraagd wat de belangrijkste reden was om de site te bezoeken.

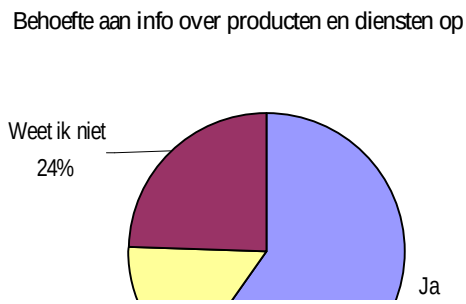


Voor veel bezoekers was het moeilijk één antwoord te geven op deze vraag. Bijna de helft van de website bezoekers (48%) heeft aangegeven de site voornamelijk te bezoeken om gewoon even rond te kijken. Ongeveer vier van de tien (38%) hebben de site bezocht om algemene informatie over de gemeente te zoeken.

Aan de 20% inwoners die de website van de gemeente wel 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.



De website bezoekers zijn het meest tevreden over de gebruikersvriendelijkheid van de site (67%). Aan de volledigheid van de website kan nog wel wat verbeterd worden, 44% vindt dit matig of slecht.
Zes van de tien website bezoekers hebben behoefte aan informatie over gemeentelijke producten en diensten op de website.

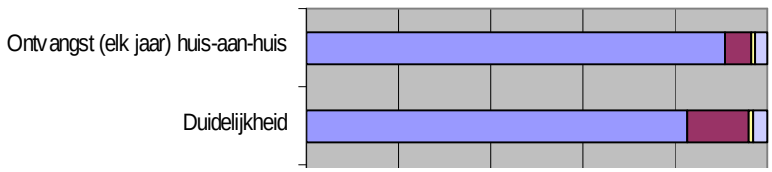


Tenslotte is de gevraagd of de website bezoekers nog informatie missen op de gemeentelijke website. Twee van de tien (19%) beantwoordden deze vraag bevestigend. In het tabellenrapport is opgenomen welke informatie zij zoal missen.

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.

Oordeel over de gemeentegids



Een meerderheid is tevreden over alle aspecten. Negen van de tien inwoners (91%) zijn tevreden over de jaarlijkse ontvangst. Het minst tevreden is men over de volledigheid van de informatie (65%).

10 Conclusies en aanbevelingen

Het doel van dit eerste burgeronderzoek was om in kaart te brengen wat de inwoners van Ouderkerk vinden van de beleidsvoering en het reilen en zeilen van hun gemeente. In het burgeronderzoek hebben de inwoners 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 geven helder en duidelijk aan hoe de burgers over de gevraagde onderwerpen oordelen. Met de verzamelde gegevens heeft de gemeente waardevolle informatie verkregen waarmee men komende beleidsbeslissingen kan onderbouwen. Tevens heeft men handvatten om het beleid gericht op een aantal punten te verbeteren. In een volgend onderzoek kan de gemeente nagaan in hoeverre veranderingen effect hebben 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

Inwoners van Ouderkerk zijn maar matig tevreden over de inzet van de gemeente voor de woonomgeving. Over het onderhoud van het straatmeubilair, de speeltoestellen en speelplaatsen is een meerderheid van de inwoners wel tevreden, maar er zijn ook nog veel inwoners (meer dan 30%) ontevreden over.
Meer dan de helft van de inwoners is ontevreden over het onderhoud van het groen, wegen en trottoirs. Ook is men niet zo tevreden over het afhandelen van meldingen van problemen op de openbare weg. Volgens zeven van de tien inwoners die een klacht hebben gemeld, had de gemeente het gemelde probleem sneller kunnen afhandelen.
Verder blijkt dat inwoners in de toekomst meer inspraak willen bij het groenonderhoud en de inrichting van de straat of wijk. Volgens acht van de tien inwoners heeft de gemeente hen niet voldoende bij dit soort zaken betrokken.

Voor de dagelijkse ontspanning kunnen inwoners terecht bij verschillende openbare voorzieningen, zoals de activiteitenruimte in De Spil en de bibliotheken. Het meest gebruik maakt men van het multifunctionele gebouw De Drie Maenen, plantsoenen en het openbare groen. De helft van de inwoners gaat wel eens naar het zwembad in Gouderak. Van de andere voorzieningen wordt minder gebruik gemaakt. Gebruikers zijn meestal tevreden over de voorzieningen.

Uit het onderzoek blijkt wel dat er te weinig voorzieningen en activiteiten zijn voor de jeugd. Eenderde van de inwoners is van mening dat er onvoldoende voorzieningen in de gemeente zijn voor jongeren tot 12 jaar en meer dan de helft van de inwoners heeft aangegeven voorzieningen en activiteiten te missen voor jongeren vanaf 12 jaar.

Verbeterpunten

- Meer inzet 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. Uit het onderzoek blijkt dat bijna alle inwoners papier, karton en glas altijd of meestal gescheiden inzamelen. Slechts 4 tot 5% houdt gft- en restafval, textiel en klein chemisch nooit gescheiden.
Inwoners zijn het meest tevreden over het afvalbrengstation in Krimpen. Ook over de afvalophaaldienst Cyclus zijn de meeste inwoners tevreden. Het ophalen van het grofvuil en het brengstation Gouda zijn nog wel te verbeteren, vier van de tien inwoners zijn hier ontevreden over.

Verbeterpunten

- Redenen ontevredenheid over het brengstation Gouda nader onderzoeken.
- Verbeteren van het ophalen van het grof afval.

Veiligheid

De gemeente Ouderkerk is in het algemeen voor de meeste inwoners (90%) een veilige gemeente. Meer dan negen van de tien inwoners voelen zich 's avonds thuis altijd veilig en kunnen 's avonds gerust alleen over straat, alhoewel er wel plaatsen of straten waar zij 's avonds liever niet komen. Over de verkeersveiligheid zijn minder burgers tevreden. Zo vindt de helft van de inwoners dat de verkeersveiligheid voor fietsers en voetgangers in Ouderkerk onvoldoende is gewaarborgd, en 84% van de bevolking is 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 bijvoorbeeld door het instellen van 30 km zones.
- Meer aandacht voor de verkeersveiligheid van fietsers en voetgangers, wellicht door meer gescheiden voetgangers- en fietspaden.

Politieke besluitvorming en inspraak

Het contact tussen burgers en gemeentebestuur kan in de toekomst nog wel verbeteren. Ongeveer de helft van de inwoners vindt het (enigszins) moeilijk om zelf in contact te treden met het gemeentebestuur om over bepaalde zaken of problemen van gedachten te wisselen. Verder is een meerderheid van de bevolking van mening dat er vanuit de gemeente onvoldoende inspraakmogelijkheden worden georganiseerd bij nieuwe projecten en voorzieningen. In de afgelopen twee jaar is er bij 46% van de inwoners een informatie-, inspraak- of inloopbijeenkomst in de buurt gehouden. Een kleine meerderheid van de inwoners die naar een dergelijke bijeenkomst is geweest waren was tevreden over de bijeenkomst. Bijna de helft was ontevreden, vaak omdat men het gevoel heeft dat de zaken al vast staan en er nog weinig ruimte is voor inspraak.
Toch zijn veel inwoners van mening dat het contact met het gemeentebestuur kan verbeteren door het organiseren van informatie-, inspraak- of inloopbijeenkomsten in de wijk. Andere mogelijkheden die men noemt om de afstand te verkleinen zijn wijkbezoeken, mondeling en telefonisch spreekuur en voorlichtingsavonden op het gemeentehuis. Belangrijk bij alle inspraakmogelijkheden is dat de gemeente resultaten voldoende terugkoppelt naar de inwoners.

In het algemeen zijn de burgers niet al te positief over de gemeentelijke politiek en het gemeentebestuur. Slechts een minderheid heeft vertrouwen in de gemeentelijke politiek, is van mening dat gekozen politici hun verkiezingsbeloften nakomen, de gemeenteraad zich voldoende inzet om de belangen van de inwoners goed te behartigen, de gemeente zorgvuldig om gaat met (belasting) geld en dat het gemeentebestuur zich met de juiste problemen bezig houdt.
Kortom, het imago van het gemeentebestuur en van het beleid van de gemeente lijkt niet al te best. Men kan verschillende verbeteracties inzetten om het imago te verbeteren.

Verbeterpunten

- Bestuurders 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, mondeling en telefonisch spreekuur en voorlichtingsavonden op het gemeentehuis.
- Burgers beter informeren over wat er gebeurt met de inspraak tijdens informatie-, inspraak- of inloopbijeenkomst in de wijk, zodat de burger niet het gevoel krijgen dat er niks mee gedaan wordt.
- Meer bekendheid geven aan bestaande inspraakmogelijkheden en nieuwe mogelijkheden creëren bij nieuwe projecten en voorzieningen die alle inwoners of grote groepen van inwoners aanspreken.

§ Gemeenteplannen duidelijker presenteren aan de inwoners op een manier die de bewoners aanspreekt. Misschien in een mooi kwartaal magazine van de gemeente huis-aan-huis verspreid. Welke plannen zijn er, hoe en wanneer zijn de inspraakmogelijkheden. Concrete beleidsdoelen en geboekte resultaten terugkoppelen in het magazine zodat inwoners het gemeentebestuur daarop kunnen aanspreken.

De samenwerking tussen 5 gemeenten in de Krimpenerwaard (K5)

De samenwerking tussen 5 gemeenten in de Krimpenerwaard (K5) is redelijk goed bekend bij de Ouderkerkers. Ook staat men er in het algemeen vrij positief tegenover. Volgens bijna de helft van de inwoners is de samenwerking positief voor de inwoners. Wel denkt ongeveer eenvijfde van de inwoners van Ouderkerk dat door de samenwerking de eigenheid van Ouderkerk in gevaar komt, en dat het nergens voor nodig is en alleen maar tot meer overleg en bureaucratie leidt.
Verder blijkt een vrij groot percentage geen mening te hebben over de verschillende stellingen over de samenwerking. Dit kan komen doordat de inwoners nog niet voldoende op de hoogte zijn van wat de samenwerking precies inhoudt.

Verbeterpunt

§ Burgers beter informeren over het hoe en waarom van de K5 samenwerking.

Gemeentelijke dienstverlening

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

Bezoek aan het gemeentehuis

De bezoekers van het gemeentehuis kwamen vooral voor Burgerzaken. In het algemeen zijn de bezoekers van het gemeentehuis tevreden over hun bezoek (92%). Ook over verschillende aspecten van de dienstverlening op het gemeentehuis is een meerderheid tevreden. Men is het meest tevreden over de wachttijd aan de balie, de bereikbaarheid en beschikbaarheid van de betrokken ambtenaar en de correctheid medewerkers. Ook over de duidelijkheid van de verstrekte informatie en de snelheid van de afhandeling waren verreweg de meeste bezoekers tevreden. Over de privacybescherming tijdens het bezoek en de doorverwijzingen was meer dan eenvijfde van de bezoekers (zeer) ontevreden.

Meer dan tweederde van de inwoners is tevreden over de huidige openingstijden. Burgers die een uitbreiding/ verandering willen, noemen inwoners het vaakst 's middags ook open als gewenste uitbreiding.

Verbeterpunten

- Verbeteren privacybescherming van de bezoekers aan de balie
- 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 uit te breiden met een middagopenstelling.

Telefonisch contact met de gemeente

Een grote meerderheid (86%) van de telefonische klanten is in het algemeen tevreden over het contact met de gemeente. Men is het meest tevreden over de telefonische bereikbaarheid, de opnamesnelheid, de correctheid van de medewerkers, het doorverbinden en de wachttijden aan de telefoon. Maar de dienstverlening kan ook op een aantal punten nog wel verbeteren. Ongeveer een kwart van de telefonische klanten is namelijk ontevreden over de snelheid van de afhandeling, de bereikbaarheid van de juiste persoon, de duidelijkheid van de verstrekte informatie en de doorverwijzingen. Over het nakomen van telefonische afspraken zijn bijna drie van de tien bellers (29%) ontevreden.

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.
- De afhandelingstermijn van vragen versnellen. De gemeente kan afhandelingsprocedures nog eens nader bekijken of het sneller kan.
- Er op letten dat men de klanten die niet op het gemeentehuis geholpen kunnen worden, goed doorverwijst.

Schriftelijk contact met de gemeente

Over het schriftelijke contact met de gemeente is men minder tevreden. In het algemeen is bijna tweederde ontevreden over dit contact. Dit is ook te zien bij de tevredenheid over de verschillende aspecten van de schriftelijke dienstverlening. Het meest tevreden zijn de schrijvers nog (62%) over

de informatie in de brief over de contactpersoon. Over de snelheid van de ontvangstbevestiging is een kleine meerderheid tevreden. Over de duidelijkheid van de verstrekte informatie, informatie over de mogelijkheid om bezwaar in te dienen, de snelheid van het antwoord en de tussentijdse informatie over de procedure is een meerderheid ontevreden.

Verbeterpunten

- Sneller een ontvangstbevestiging sturen.
- Verbeteren van de snelheid van de afhandeling van brieven.
- Vermelden van de contactpersoon in de antwoordbrief.
- Duidelijke informatie in de antwoordbrief over de afhandelingsprocedure.
- De mogelijkheden om bezwaar of beroep aan te tekenen duidelijk in de antwoordbrief vermelden.
- Brievenschrijvers tussentijds informeren over de procedure.

Imago van de gemeentelijke dienstverlening

De burgers van Ouderkerk is een aantal stellingen voorgelegd over de werkwijze van de gemeente. Op deze manier kregen we inzicht in het imago van de gemeente. Gebleken is dat het met het imago van de gemeente op dit moment niet al te best gesteld is. Zo is nog niet de helft van de inwoners van mening dat de klachten serieus worden genomen en dat de gemeente haar afspraken na komt. Iets meer dan vier van de tien klanten vinden dat er met de gemeente goed valt samen te werken, en dat de gemeente de inwoners goed op de hoogte houdt van de voortgang van zaken. Eenderde is van mening dat de gemeente met haar tijd mee gaat. En nog geen kwart van de burgers is van mening dat de gemeentelijke haar taken goed, tijdig en correct uitvoert. Kortom, de burgers hebben een niet al te hoge pet op van de werkwijze van de gemeente.

Verbeterpunten

- Alle gemaakte afspraken nakomen, als dit niet kan de persoon daarover informeren.
- Verbeteren imago van de gemeente.

Voorlichting

Volgens iets meer dan een kwart van de inwoners doet de gemeente voldoende om de burgers op de hoogte te houden van gemeentebeslissingen, maar een meerderheid van de bevolking vindt dat

de informatie naar de burgers toe onvoldoende is. Deze burgers willen het liefst meer informatie over gemeenteplannen in bewonersbrieven huis-aan-huis. En meer informatie in De Postiljon, de belangrijkste informatiebron voor de bevolking van Ouderkerk, 81% van de bevolking haalt daar meestal de informatie vandaan. De huis-aan-huis brieven en artikelen in lokale of regionale kranten zijn ook bronnen die door 90% van de inwoners meestal of soms worden geraadpleegd voor informatie.

Verbeterpunten

§ De burgers meer informeren over gemeenteplannen en beslissingen d.m.v.
- huis-aan-huis bewonersbrieven
- meer informatie in De Postiljon.

De Postiljon

Van de inwoners leest 86%. het gemeentenieuws altijd of regelmatig in De Postiljon. Uit een beoordeling van de lezers blijkt dat het gemeentenieuws op een aantal aspecten nog wel te verbeteren is. Zo vindt een kwart van de kritische lezers de artikelen niet begrijpelijk geschreven, een 37% van de lezers vindt dat de vormgeving niet duidelijker genoeg. Volgens de helft van de lezers staat er te weinig informatie in en vinden de onderwerpen niet interessant. Nu is dat laatste misschien moeilijk te veranderen, maar aan de andere aspecten kan men in de toekomst wel extra aandacht besteden.

Verbeterpunten

§ Meer informatie in De Postiljon.
§ Artikelen begrijpelijker schrijven.
§ Verbeteren van de vormgeving.
§ Meer interessante artikelen.

De website

In de gemeente Ouderkerk heeft een meerderheid van de inwoners (65%) op dit moment toegang tot internet. Eenvijfde van de inwoners heeft de website van de gemeente bezocht. Zij bezoeken de site voornamelijk om even rond te kijken of om algemene informatie over de gemeente te zoeken. Uit de beoordeling van de bezoekers van de website blijkt dat deze op alle gevraagde aspecten nog is te verbeteren, zoals de gebruikersvriendelijkheid, leesbaarheid van de informatie, snelheid, vormgeving en overzichtelijkheid van de website. Verder bleek minder dan de helft van de bezoekers niet tevreden over de volledigheid van de informatie op de website.

Tenslotte bleek dat zes van de tien internet bezoekers behoefte hebben aan informatie over gemeentelijke producten en diensten op de website.

Verbeterpunten

- Meer bekendheid geven aan de mogelijkheden van de website, bijvoorbeeld in een bewonersbrief of in De Postiljon.
- Informatie op de website leesbaarder maken en overzichtelijker vormgeven.
- Meer informatie op de website.
- Een productencatalogus op de website plaatsen.

Gemeentegids

Negen van de tien inwoners zijn tevreden over de jaarlijkse ontvangst van de gemeentegids. Ongeveer tweederde is tevreden over de volledigheid van de informatie, een kwart vindt de volledigheid matig of slecht.

Verbeterpunt

- Ervoor zorgen dat de informatie in de gemeentegids zo volledig en up-to-date mogelijk is.