## Inhoudsopgave

1 Inleiding ..... 2

1.1 Derde burgeronderzoek in de gemeente Ouderkerk ..... 2
1.2 De respons ..... 2

2 Gemeentewerken ..... 4

3 Openbaar vervoer ..... 6

4 Openbare Orde en Veiligheid ..... 7

5 Milieu ..... 10

6 Welzijn/ WMO ..... 14

7 Centrum Jeugd en Gezin ..... 17

8 Gemeentelijke dienstverlening ..... 19

9 Voorlichting ..... 27

10 Conclusies en aanbevelingen ..... 34

# 1 Inleiding

## *1.1 Derde burgeronderzoek in de gemeente Ouderkerk*

In augustus en september 2010 heeft de gemeente Ouderkerk voor de derde keer een burgertevredenheidsonderzoek gehouden onder haar inwoners. Het eerste onderzoek was in 2004, het tweede in 2007. 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 geeft inzicht in het functioneren van de gemeente.

In de laatste peiling zijn sommige onderwerpen uit het vorige onderzoek herhaald, zoals over de gemeentelijke dienstverlening en de voorlichting vanuit de gemeente. Deze onderzoeksresultaten kunnen worden vergeleken met de resultaten van 2004 en 2007. Verder zijn sommige oude onderwerpen geschrapt en nieuwe onderwerpen aan de vragenlijst toegevoegd om zo het onderzoek up to date te houden en in te kunnen spelen op huidige en nieuwe ontwikkelingen binnen de gemeente Ouderkerk.
De inwoners van Ouderkerk hebben in het onderzoek hun mening kunnen geven over de volgende onderwerpen:

- Gemeentewerken
- Openbaar vervoer
- Openbare orde en Veiligheid
- Milieu
- Welzijn/ WMO
- Centrum Jeugd en Gezin
- Gemeentelijke dienstverlening
- Voorlichting

## *1.2 De respons*

Voor het onderzoek is net als in 2004 en 2007 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 355 personen de ingevulde vragenlijst op tijd teruggestuurd. Dit is een redelijke respons, namelijk 36%. In 2007 was de respons ook 36% (357 personen) en in 2004 was de respons 42% (421 personen).

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**

| | Inwoners | | Onderzoeksgroep | |
|---|---|---|---|---|
| | Aantal | % | Aantal | % |
| Ouderkerk aan den IJssel/ Lageweg | 4391 | 71 | 240 | 69 |
| Gouderak | 1824 | 29 | 108 | 31 |
| Totaal | 6215 | 100 | 348* | 100 |

Bron: gemeente Ouderkerk: inwoners van 18 jaar en ouder

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

**Respons naar leeftijd**

| | Inwoners | | Onderzoeksgroep | |
|---|---|---|---|---|
| | Aantal | % | Aantal | % |
| 18 t/m 30 jaar | 1234 | 20 | 55 | 16 |
| 31 t/m 45 jaar | 1607 | 26 | 89 | 26 |
| 46 t/m 65 jaar | 2574 | 41 | 147 | 42 |
| 66 en ouder | 800 | 13 | 57 | 16 |
| Totaal | 6215 | 100 | 348* | 100 |

Bron: gemeente Ouderkerk: inwoners van 18 jaar en ouder 2010

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***

| | Inwoners | | Onderzoeksgroep | |
|---|---|---|---|---|
| | Aantal | % | Aantal | % |
| Man | 3112 | 50 | 157 | 45 |
| Vrouw | 3103 | 50 | 193 | 55 |
| Totaal | 6215 | 100 | 350* | 100 |

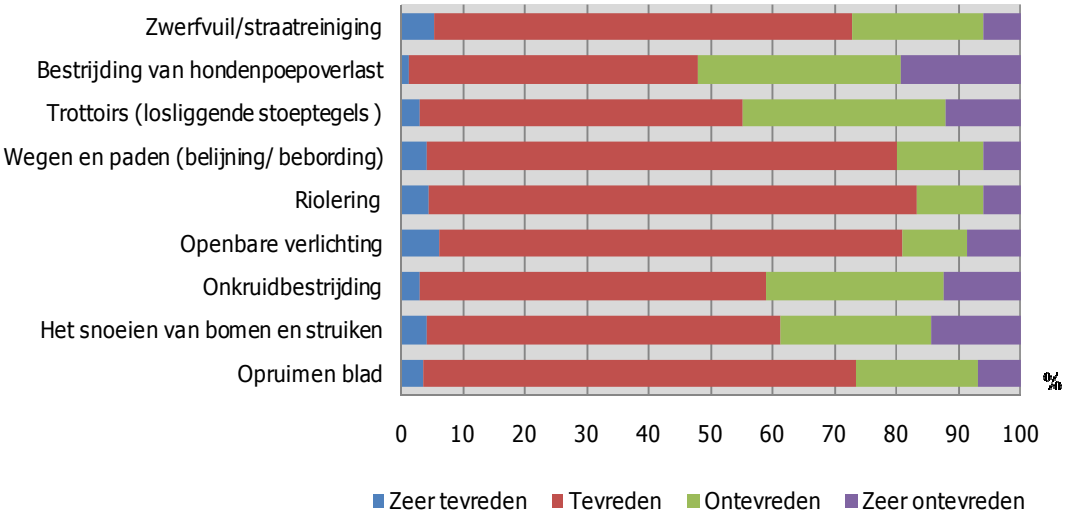
Bron: gemeente Ouderkerk: inwoners van 18 jaar en ouder 2010

* In totaal hebben 355 inwoners meegedaan aan het onderzoek. Niet iedereen heeft alle vragen ingevuld, vandaar dat het totaal niet altijd gelijk is aan 355.

## 2 Gemeentewerken

De gemeente heeft een belangrijke rol te vervullen bij het onderhoud van de openbare ruimte, zoals het onderhoud van trottoirs, wegen, verlichting 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 over de kwaliteit van het onderhoud in de wijk van:**

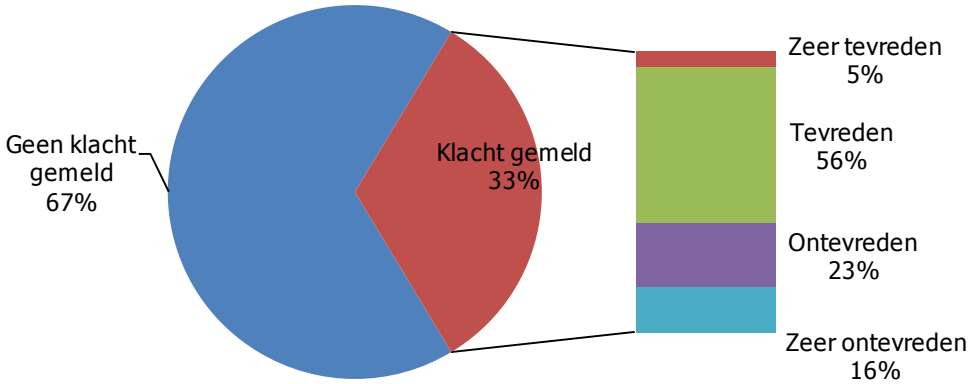



Het meest tevreden (80% tot 83%) zijn de inwoners over het onderhoud van wegen en paden, de riolering en de openbare verlichting. Bijna drie kwart van de inwoners (73%) is tevreden over de straatreiniging wat betreft het zwerfvuil en het opruimen van het blad. Over de andere aspecten zijn wat minder mensen tevreden. Ongeveer 60% inwoners (is tevreden over het snoeien van bomen en struiken en de onkruidbestrijding, de andere inwoners zijn daar ontevreden over.
Iets meer dan de helft van de inwoners (55%) is tevreden over de inzet van de gemeente bij het onderhoud van de trottoirs, voor 45% kan de inzet van de gemeente hier nog wel verbeteren. Het minst tevreden zijn inwoners over de bestrijding van hondenpoepoverlast, volgens 48% doet de gemeente dit wel goed, maar 52% is ontevreden over de inzet.
Inwoners van Gouderak zijn op alle aspecten van het onderhoud minder tevreden dan inwoners van Lageweg en Ouderkerk aan den IJssel.

Twee derde (67%) van de inwoners heeft nooit een klacht over de openbare ruimte, zoals een gat in de weg of kapotte verlichting, gemeld bij de gemeente. Van de 33%

inwoners die wel eens een klacht over de openbare ruimte heeft gemeld, is 61% tevreden over de wijze waarop de klacht/ melding toen is afgehandeld.

**Wel eens een klacht over de openbare ruimte gemeld/ tevredenheid over de wijze waarop de klacht is afgehandeld**

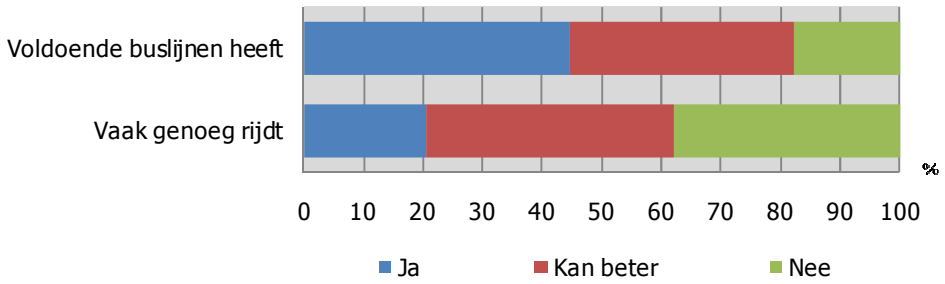



Bijna vier van de tien inwoners die een klacht hebben gemeld zijn ontevreden over de afhandeling (39%). Vaakst genoemde redenen voor deze ontevredenheid is dat het 'te lang duurde voordat er wat aan werd gedaan' en 'nooit een reactie ontvangen, geen werk van gemaakt'. Alle genoemde redenen voor de ontevredenheid zijn na te lezen in het bijbehorende tabellenrapport.

## 3 Openbaar vervoer

In het onderzoek zijn nieuwe vragen gesteld over het openbaar vervoer. Inwoners hebben kunnen aangeven of zij van mening zijn dat het busvervoer in de gemeente Ouderkerk voldoende buslijnen heeft en of de bussen vaak genoeg rijden.

**Vindt u dat het busvervoer in de gemeente Ouderkerk:**




De meeste inwoners die een mening hebben over het busvervoer in Ouderkerk zijn niet tevreden over het busvervoer in de gemeente. Volgens een vijfde (21%) rijden de bussen vaak genoeg, maar een meerderheid vindt dat de frequentie niet voldoende is (79%). Ook over het aantal buslijnen in Ouderkerk is een meerderheid niet te spreken (55%), volgens 45% zijn er wel voldoende buslijnen.
De inwoners die niet tevreden zijn over het openbaar vervoer hebben kunnen aangeven welke uitbreiding of verandering voor hen wenselijk is. Vaak genoemde uitbreidingen en veranderingen zijn hogere frequentie van de buslijnen, uitbreiding van bustijden onder meer 's avonds en in het weekend en betere aansluitingen met andere steden. Alle genoemde opmerkingen zijn opgenomen in het bijbehorende tabellenrapport.

## 4 Openbare Orde en Veiligheid

Voor de gemeente is het belangrijk dat inwoners zich prettig en veilig voelen in hun gemeente. Onveiligheidsgevoelens kunnen verschillende oorzaken hebben. Bijvoorbeeld onveilige verkeerssituaties, geluidshinder of overlast door jongeren. De inwoners kregen zes verschillende aspecten van veiligheidssituaties in de buurt voorgelegd met de vraag of men daar last van heeft. Het betrof de volgende onderdelen:

- Criminaliteit (inbraak, diefstal, vernielingen en geweld).
- Verkeersoverlast (lawaai, te hard rijden, onveilig rijgedrag, verkeerd parkeren etc.).
- Overlast/geluidshinder horeca**.**
- Overlast woonomgeving (geluidshinder, buren etc.)**.**
- Overlast door drugs/ junks**.**
- Overlast door jongeren (lawaai, graffiti, hangjongeren etc.)**.**

Men kon de verschillende onderdelen beoordelen door een rapportcijfer te geven. Hoe hoger het rapportcijfer, hoe minder last men heeft.

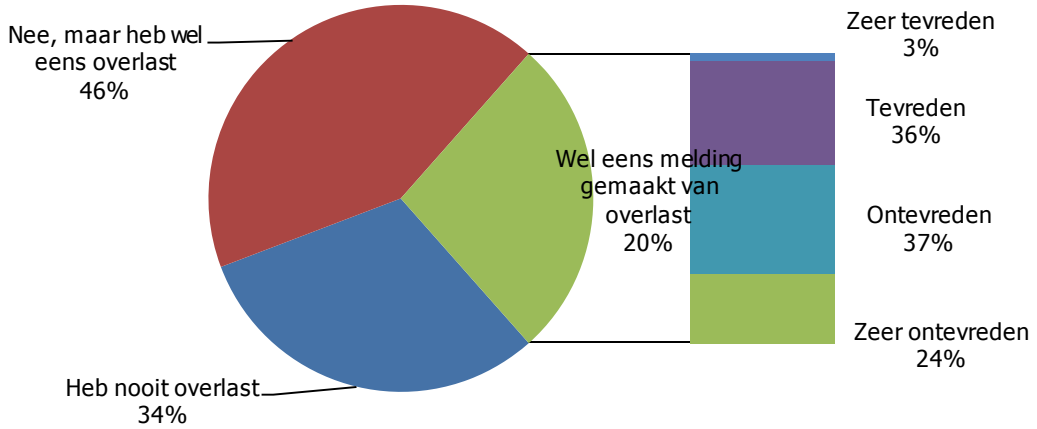
| **Rapportcijfers overlast** | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Criminaliteit | Verkeer | Horeca | Herrie/ burenruzie | Drugs/ junks | Jongeren |
| | | | | | | |
| Gouderak | 6,8 | **4,8** | 8,4 | 7,3 | 9,0 | 6,6 |
| Lageweg | 7,8 | **5,9** | 9,1 | 7,8 | 9,1 | 8,5 |
| Ouderkerk | 7,3 | **5,2** | 8,0 | 7,5 | 8,7 | 6,8 |
| Hele gemeente | 7,2 | **5,2** | 8,3 | 7,5 | 8,8 | 7,0 |

Gemiddelde rapportcijfers 1= veel last ----------10= geen last

De meeste onderdelen zijn als (ruim) voldoende beoordeeld; men heeft daar weinig of geen last van. Alleen het onderdeel verkeer is als onvoldoende beoordeeld. In alle dorpskernen heeft men overlast van verkeerssituaties, zoals lawaai, te hard rijden, onveilig rijgedrag en verkeerd parkeren. In Gouderak zijn de rapportcijfers voor criminaliteit (6,8) en de overlast door jongeren (6,7) het laagst.

Een derde van de inwoners (34%) heeft aangegeven nooit overlast te hebben. In Gouderak heeft 22% nooit overlast en in Lageweg 54%. In de gemeente heeft 66% wel eens last van de verschillende vormen van overlast. Van deze 66% inwoners heeft 20% wel eens een melding gemaakt van de overlast.

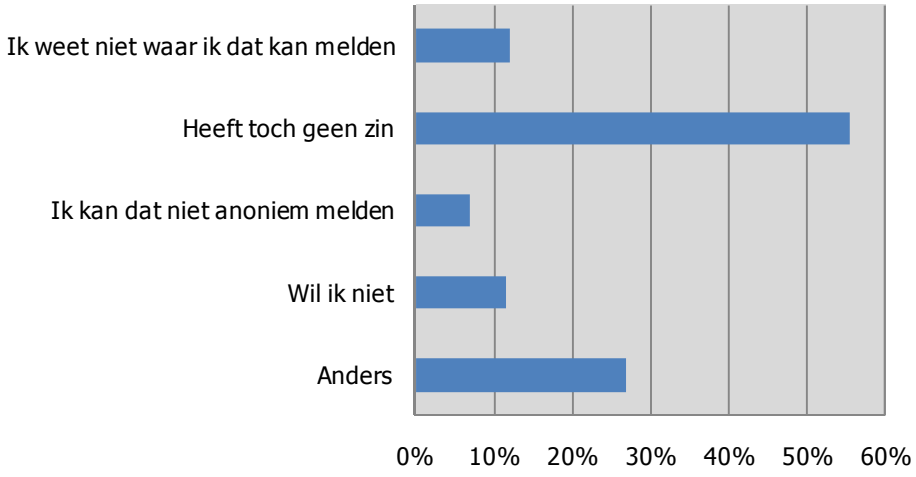
**Wel eens een klacht van overlast gemeld/ tevredenheid over de wijze waarop de klacht is afgehandeld**




Van de 20% inwoners die wel eens een melding hebben gemaakt van overlast zijn meer mensen ontevreden (61%) dan tevreden (39%) over de wijze waarop de klacht/ melding toen is afgehandeld. Vaakst genoemde reden voor de ontevredenheid is dat 'er niets of weinig met de klacht wordt gedaan'. Alle genoemde redenen zijn opgenomen in het bijbehorende tabellenrapport.

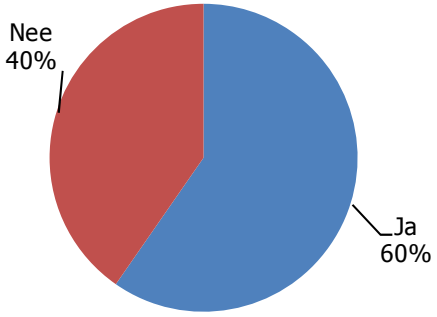
Van de 66% inwoners die wel eens overlast hebben, heeft 46% daar geen melding van gemaakt. Vaakst genoemde reden daarvoor is dat men het idee heeft dat het toch geen zin heeft (55%). Meer dan een tiende (12%) weet niet waar zij dat moet melden en 12% wil geen melding maken van overlast. In de categorie anders is zijn ook nog redenen genoemd als 'overlast was niet groot genoeg', 'proberen dit eerst zelf op te lossen' en 'gaat wel weer over'.

**Nooit een melding van mijn overlast gemaakt omdat:**

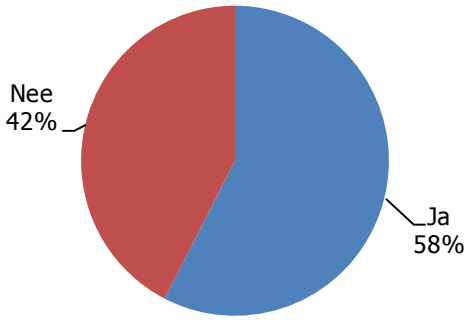


Voor het verbeteren van de veiligheid heeft de gemeente Ouderkerk hotspots ingesteld. Dit zijn locaties die voor twee maanden zijn aangewezen als plekken waar politie en jongerenwerk zich vaker laten zien om de jongeren te wijzen op de overlast die zij veroorzaken.

**Weet wat een hotspot is?**



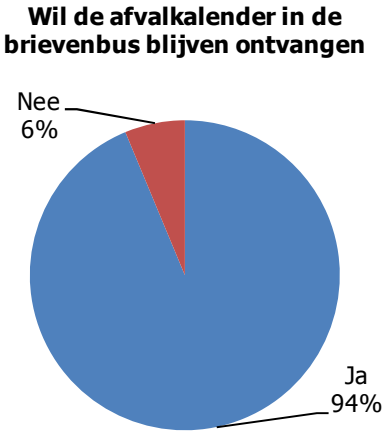

**Helpt een hotspot om de veiligheid te verbeteren?**



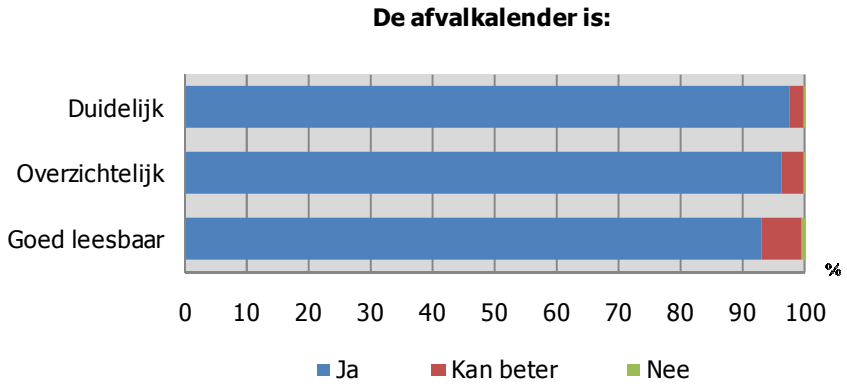

Een meerderheid van de inwoners (60%) weet wat een hotspot is, bij 40% is dit niet bekend. Niet alle inwoners hebben dan ook een idee of de hotspots kunnen helpen om de veiligheid te verbeteren. Van de inwoners die daar wel een mening over hebben is een meerderheid (58%) positief over het effect van een hotspot, 42% denkt niet dat het aanwijzen van hotspots de veiligheid zal verbeteren.

## 5 Milieu

Inwoners krijgen elk jaar de afvalkalender van de gemeente in de brievenbus. Deze afvalkalender staat ook op de gemeentelijke website. Inwoners is gevraagd of zij deze in de brievenbus willen blijven ontvangen. Hierop heeft 94% bevestigend geantwoord.

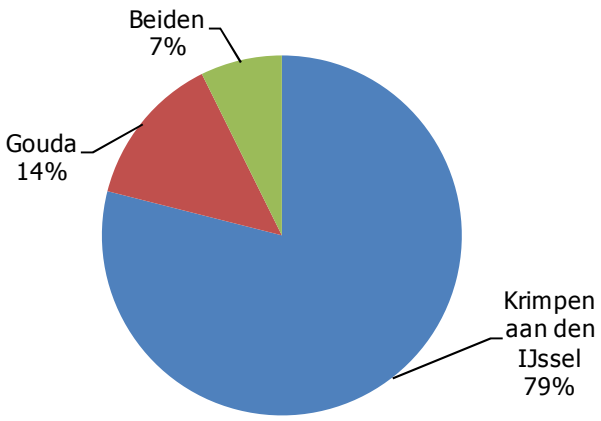



Over de afvalkalender is de grote meerderheid van de inwoners goed te spreken. Zo vindt 93% de afvalkalender goed te lezen, 96% vindt het overzichtelijk en voor 97% is de kalender duidelijk. Bijna alle inwoners (98%) weten dan ook wanneer welk type vuil wordt opgehaald.



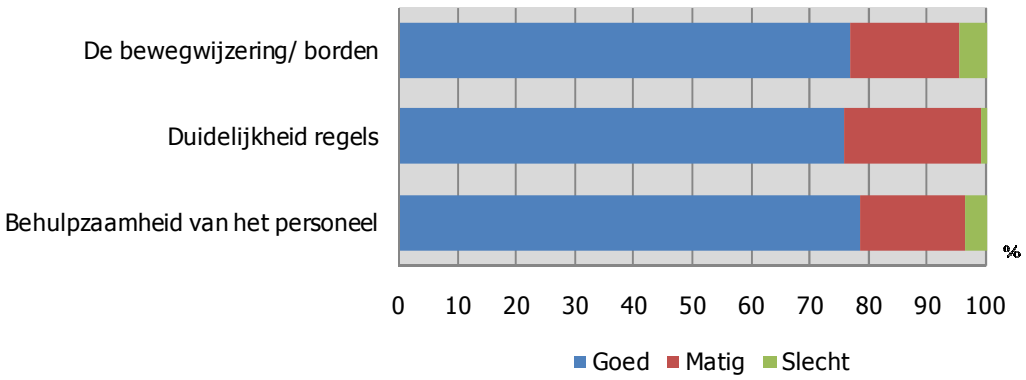

Inwoners van de gemeente Ouderkerk kunnen hun afval naar de afvalbrengstations in Gouda en Krimpen aan den IJssel brengen. De meeste inwoners die gebruik maken van een afvalbrengstation gaan naar Krimpen aan den IJssel (79%), 14% brengt afval naar het afvalbrengstation in Gouda en 7% maakt van beide stations gebruik.

**Naar welk afvalbrengstation brengt u uw afval?**

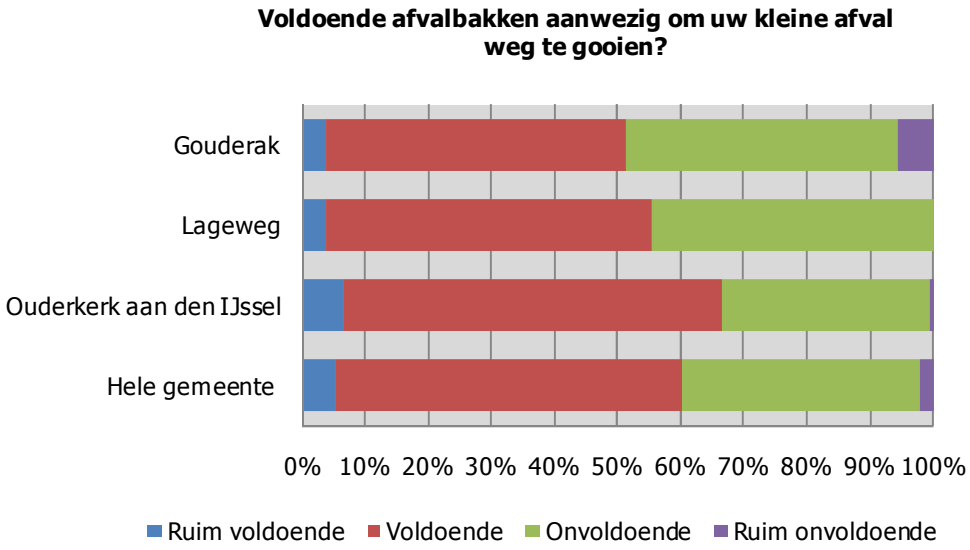



Meer dan 76% van de inwoners die gebruik maken van een afvalbrengstation is tevreden over de verschillende aspecten van de afvalbrengstations. De bewegwijzering is volgens 77% goed, voor 76% zijn de regels duidelijk en 79% vindt het personeel behulpzaam. Als we de beide afvalbrengstations met elkaar vergelijken dan is men over alle aspecten van het afvalbrengstation in Krimpen aan den IJssel meer tevreden dan over het station in Gouda.

**De volgende zaken van de afvalbrengstations vind ik:**

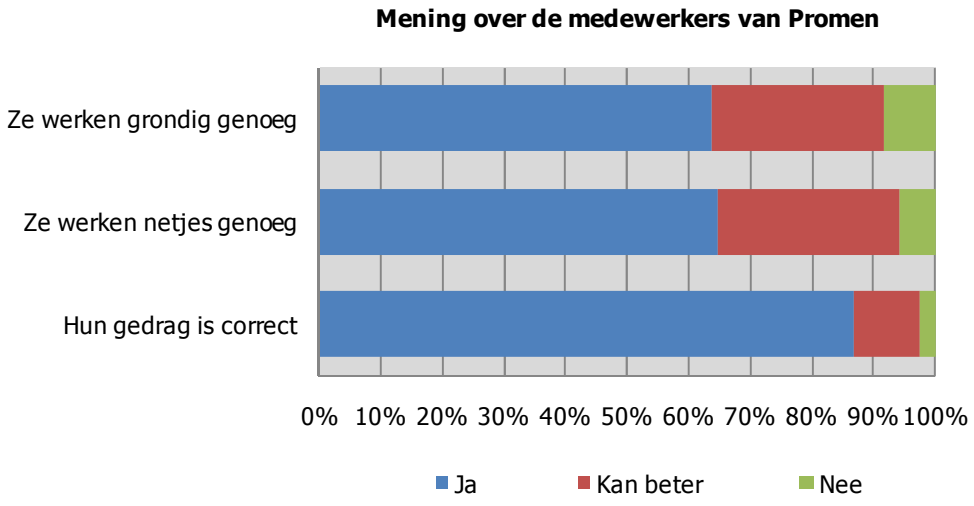


Om zwerfvuil op straat tegen te gaan is het zaak om voldoende afvalbakken op straat te hebben waar inwoners hun papiertjes, kauwgom en/ of andere prulletjes in kunnen gooien.




In de dorpskern Ouderkerk aan den IJssel zijn inwoners het meest tevreden over het aantal afvalbakken, volgens 67% zijn deze voldoende aanwezig. Volgens 56% inwoners van Lageweg zijn er in hun dorpskern voldoende afvalbakken. Minst tevreden zijn de inwoners van Gouderak, iets meer dan helft (52%) is van mening dat er voldoende afvalbakken aanwezig zijn, 48% vindt het aantal afvalbakken onvoldoende.

In de gemeente Ouderkerk wordt regelmatig zwerfafval (stukjes papier op straat, rommel uit de bosjes e.d.) opgeruimd door een ingehuurd bedrijf (Promen). Inwoners is gevraagd hun mening te geven over de werkzaamheden van de medewerkers van Promen.

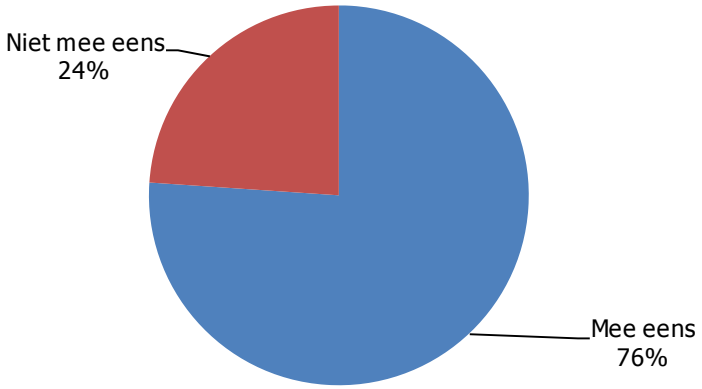



Het meest tevreden zijn de inwoners over het correcte gedrag van de medewerkers (87%). Of de medewerkers ook grondig en netjes werken, daar zijn wat minder inwoners tevreden over. Volgens 65% werken de mensen van Promen wel netjes, meer dan een derde (35%) vindt het nog niet netjes genoeg. Verder is 36% inwoners van mening dat de medewerkers niet grondig genoeg hun werk doen, volgens 64% gaan zij wel grondig te werk.

## 6 Welzijn/ WMO

De Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) omvat activiteiten die het mensen mogelijk maken om mee te kunnen (blijven) doen in de samenleving. De gemeente heeft een aantal partners die werkzaam zijn op het brede terrein van maatschappelijke ondersteuning. Inwoners is de volgende stelling voorgelegd en gevraagd of men het daar wel of niet mee eens was:

***'De gemeente komt pas in beeld, zodra de burger de hulpverlening zelf niet meer kan regelen of betalen'***



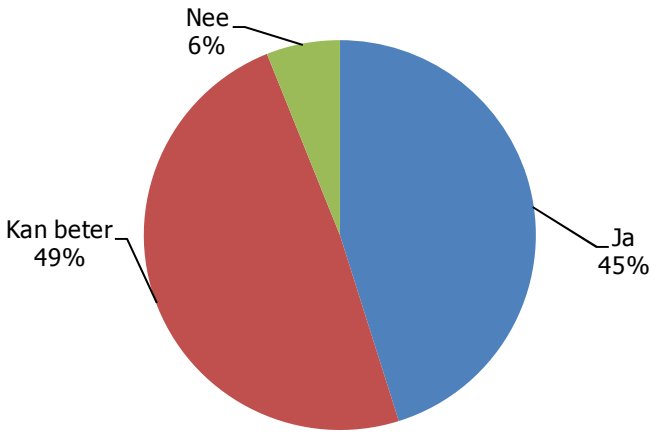

Meer dan drie kwart van de burgers (76%) was het met de stelling eens. Vaak genoemde motivaties om het met de stelling eens te zijn, waren dat 'de burger eigen verantwoordelijk heeft' en 'zelfredzaam moet zijn'. De 24% burgers die het niet met de stelling eens waren, hebben daar ook allerlei redenen voor gegeven, zoals 'veel ouderen weten niet waar ze aan kunnen kloppen', 'ik vind dat de gemeente eerder in actie moet komen', 'het een taak van de gemeente is om burgers erop te wijzen dat ze hulp kunnen krijgen' en 'het dan te laat is, moet voor die tijd al geregeld zijn'. Alle genoemde redenen om het wel of niet met de stelling eens te zijn, zijn na te lezen in het bijbehorende tabellenrapport.

In de gemeente zijn verschillende organisaties werkzaam op het gebied van Zorg en Welzijn. De onderzoeksgroep is gevraagd of zij bekend zijn met die organisaties, en zo ja of zij tevreden zijn met het diensten en serviceaanbod van deze organisaties. In de laatste kolom van de volgende tabel zijn alleen de meningen van de inwoners meegenomen die de organisaties kennen en die te maken hebben gehad met de organisaties.

| **Organisaties** | **% Bekend** | **% Tevreden met diensten en serviceaanbod** | |
|---|---|---|---|
| | Ja | Ja | Nee |
| Stichting Welzijn Ouderen | 42 | 84 | 16 |
| Stichting Senioren Convent | 45 | 100 | |
| Expertisecentrum Jeugd, Samenleving en Opvoeding | 8 | 100 | |
| Factor G | 2 | 100 | |
| Mezzo | 1 | 100 | |
| Kwadraad | 10 | 87 | 13 |
| De Zonnebloem | 78 | 100 | |
| Rode Kruis | 81 | 98 | 2 |
| Stichting Jeugd en Jongerenwerk Midden Holland | 42 | 69 | 31 |

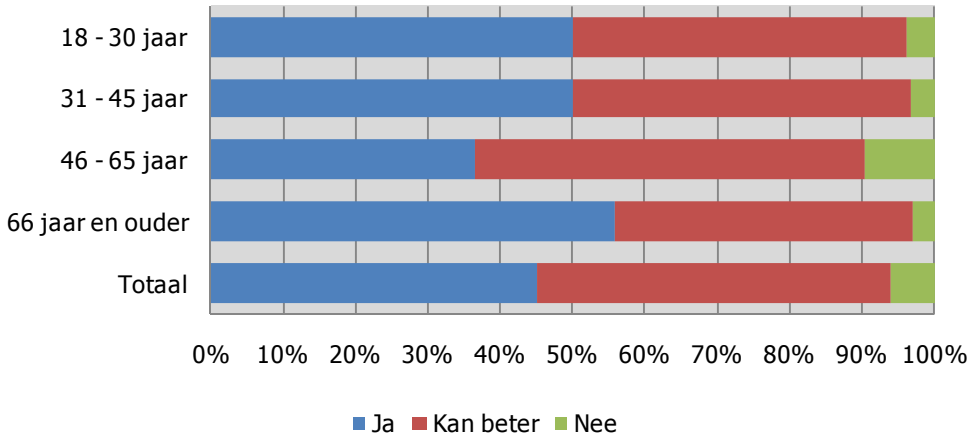
Inwoners hebben verder nog kunnen aangeven of zij van mening zijn dat er binnen de gemeentelijke instanties voldoende gelegenheid is voor het verkrijgen van informatie en advies op het gebied van zorg en welzijn.

**Is er binnen gemeentelijke instanties voldoende gelegenheid voor het verkrijgen van informatie en advies op het gebied van zorg en welzijn?**



Een minderheid van de inwoners is van mening dat er voldoende gelegenheid is voor het verkrijgen van informatie en advies op het gebied van zorg en welzijn bij de gemeentelijke instanties, volgens 49% kan dit wel beter en voor 6% is er onvoldoende gelegenheid.
Burgers tussen 46 en 65 jaar zijn vaker van mening dat er niet voldoende gelegenheid is om informatie of advies te krijgen op het gebied van welzijn en zorg dan burgers van 66 jaar en ouder.

**Voldoende gelegenheid om informatie en advies te krijgen**



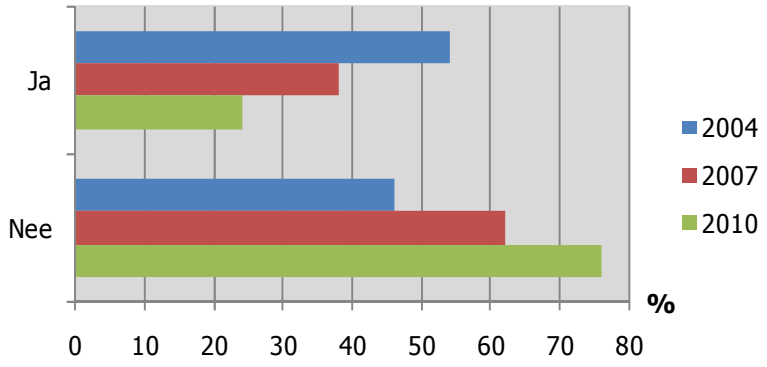
## 7 Centrum Jeugd en Gezin

Elke gemeente moet eind 2011 een of meer Centra voor Jeugd en Gezin (CJG) hebben, waar ouders, kinderen, jongeren tot 23 jaar en professionals terecht kunnen met vragen over opvoeden en opgroeien. In het onderzoek hebben inwoners kunnen aangeven welke organisaties men al kent die in de gemeente werkzaam zijn op dit terrein. Inwoners die de organisaties al kennen en ermee te maken hebben gehad, hebben vervolgens kunnen aangeven of zij tevreden zijn met het diensten- en serviceaanbod.

| **Organisaties** | **% Bekend** | **% Tevreden met diensten en serviceaanbod** | |
|---|---|---|---|
| | Ja | Ja | Nee |
| Consultatiebureau | 80 | 99 | 1 |
| Opvoedondersteuning | 14 | 92 | 8 |
| Maatschappelijk Werk | 53 | 94 | 6 |
| Stichting Jeugd en Jongerenwerk | 35 | 71 | 29 |
| Verloskundige | 69 | 99 | 1 |

De gemeente Ouderkerk werkt met heel veel organisaties samen om ervoor te zorgen dat iedereen kan blijven meedoen in de samenleving. Inwoners hebben in het onderzoek kunnen aangeven of er activiteiten of voorzieningen zijn die zij missen in de gemeente.

**Mist voorzieningen/ activiteiten:**



Het percentage inwoners dat een voorziening mist is de afgelopen jaren gedaald van 38% naar 24%. Door deze 24% inwoners zijn diverse gemiste voorzieningen genoemd. Het vaakst noemt men een jeugdhonk/ clubhuis/ ontmoetingsplek voor jongeren en activiteiten voor de jeugd. Alle genoemde voorzieningen zijn na te lezen in het bijbehorende tabellenrapport.

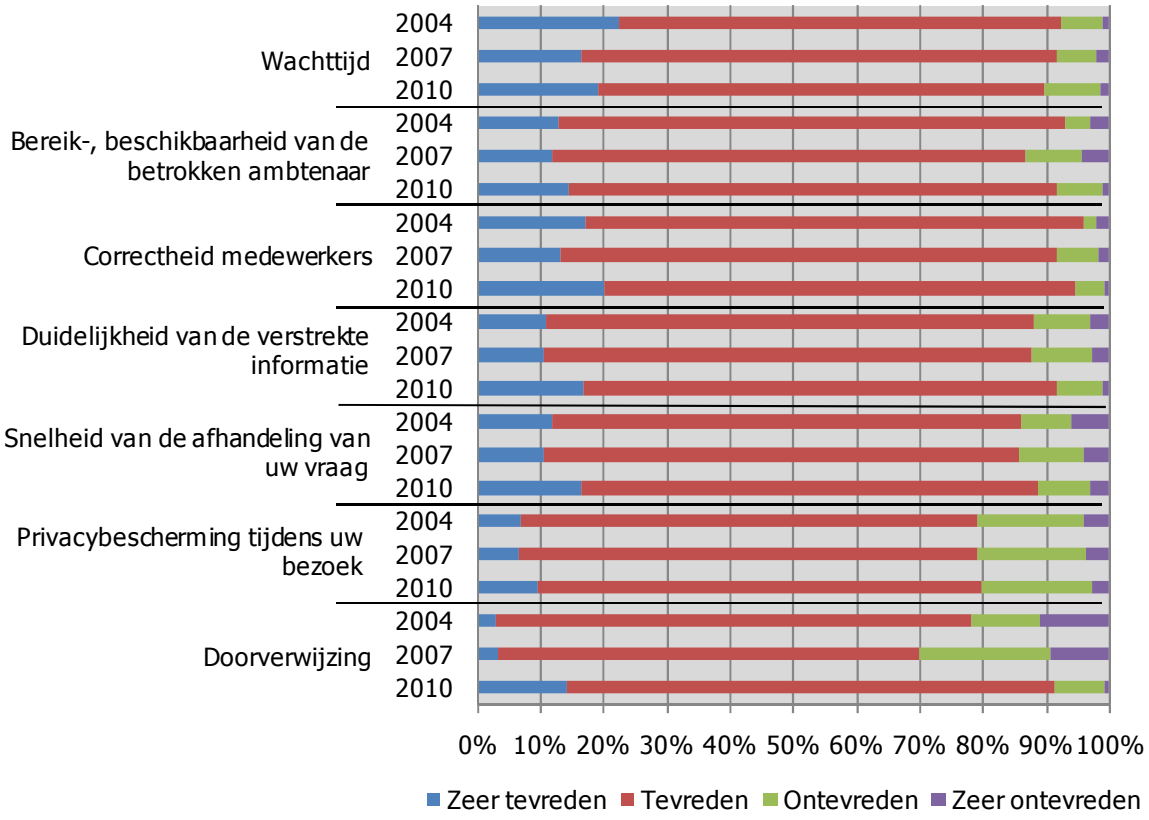
## 8 Gemeentelijke dienstverlening

Inwoners hebben regelmatig contact met medewerkers van de gemeente. Het afgelopen jaar is drie kwart van de inwoners (75%) op het gemeentehuis geweest, bijna een derde (32%) heeft telefonisch contact gehad met een medewerker van de gemeente en 14% 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*

Aan de 75% inwoners die het afgelopen jaar het gemeentehuis 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**



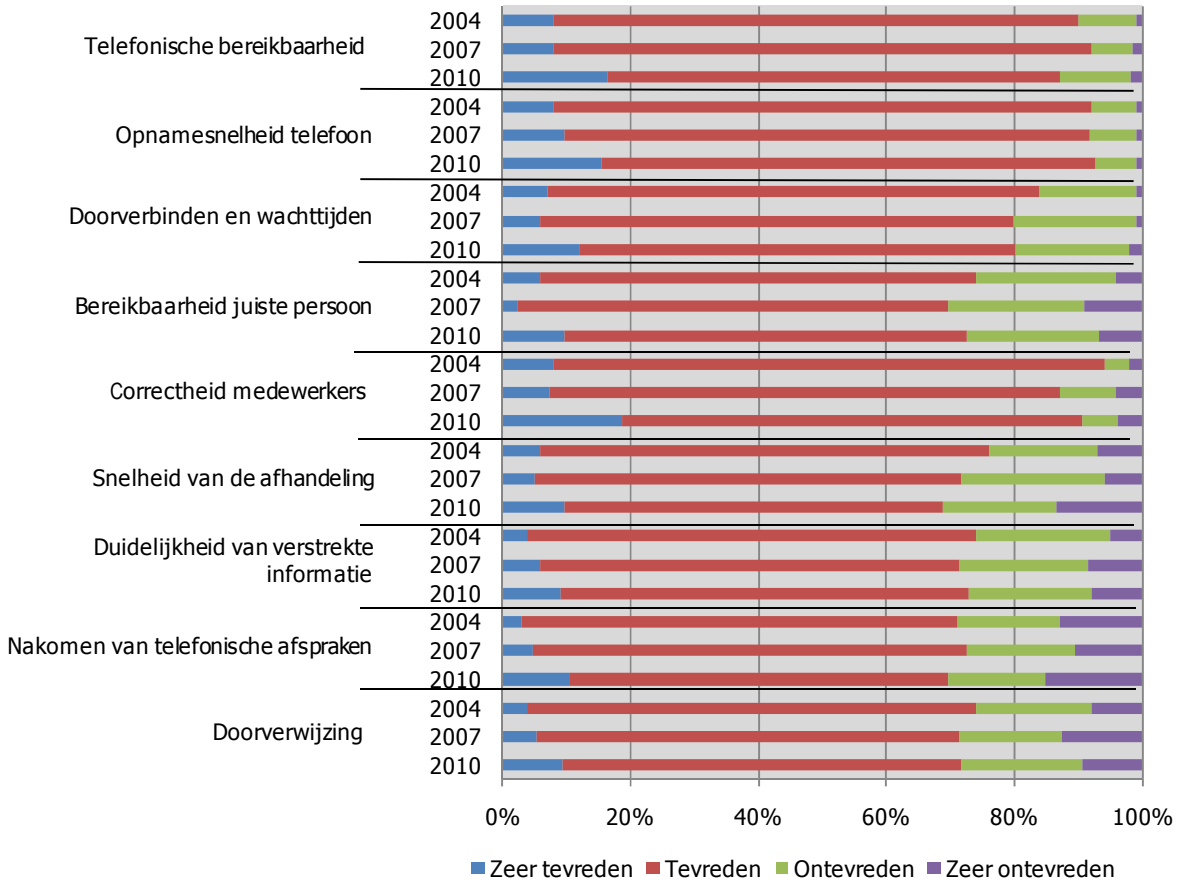

Net als in 2007 is de meerderheid van de bezoekers (zeer) tevreden over bijna alle gevraagde aspecten van de dienstverlening, 80% tot 95% is tevreden. In 2010 is de

tevredenheid over de meeste aspecten toegenomen. Het meeste toegenomen is de tevredenheid over de doorverwijzing van 70% in 2007 naar 91% tevreden bezoekers in 2010.
Bezoekers zijn naast de doorverwijzing het meest tevreden (90% of meer ) over de wachttijd aan de balie (90%), de bereikbaarheid en beschikbaarheid van de betrokken ambtenaar (92%), de correctheid van de medewerkers (95%) en de duidelijkheid van de verstrekte informatie (92%).
Ook over de snelheid van de afhandeling zijn verreweg de meeste bezoekers (89%) tevreden. Over privacybescherming tijdens het bezoek is 80% tevreden, 20% is daar nog niet te spreken over.

### *Telefonisch contact met de gemeente*

Inwoners kunnen voor allerlei onderwerpen bellen naar de medewerkers op het gemeentehuis. Het afgelopen jaar heeft 32% 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.

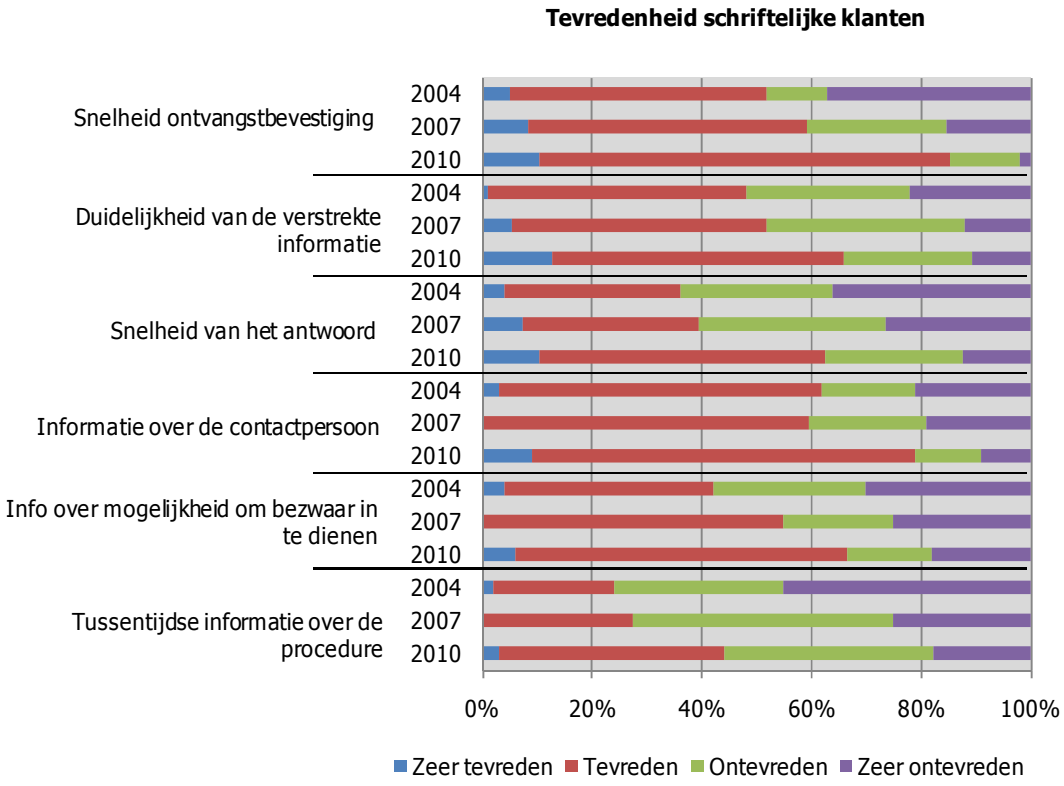
**Tevredenheid telefonische klanten**



In 2010 is men net als in voorgaande jaren het meest tevreden over de telefonische bereikbaarheid (87%), de opnamesnelheid (93%) en de correctheid van de medewerkers (91%).
Van de bellers blijft 80% tevreden over het doorverbinden en de wachttijden aan de telefoon, 20% is ontevreden.
Over de andere aspecten, de snelheid van de afhandeling, de bereikbaarheid juiste persoon, de duidelijkheid van de verstrekte informatie, het nakomen van afspraken en de doorverwijzingen, is 69% tot 73% tevreden, meer dan een kwart van de bellers is hier (net als in 2007) niet tevreden over.

### *Schriftelijk contact met de gemeente*

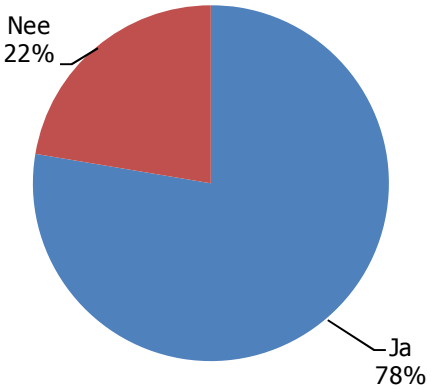
Het schriftelijke contact met de inwoners komt minder voor dan het telefonische contact. Het afgelopen jaar heeft 14% van de onderzoeksgroep een brief geschreven aan de gemeente.
Aan deze respondenten is gevraagd aan te geven hoe tevreden zij waren over een aantal aspecten van de schriftelijke dienstverlening van de gemeente, zoals de snelheid van de ontvangstbevestiging, duidelijkheid van de verstrekte informatie, snelheid en inhoud van het antwoord.



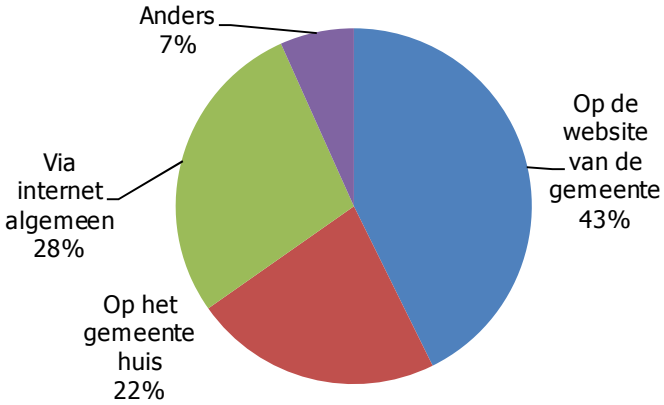
De tevredenheid over het schriftelijke contact is de afgelopen drie jaar op alle aspecten goed verbeterd. Met name de snelheid van de ontvangstbevestiging is sterk verbeterd van 59% naar 85% tevredenheid, zo ook de snelheid van het antwoord een stijging van 40% naar 63% tevreden klanten, en de informatie over de contactpersoon, van 60% naar 79% tevreden klanten in 2010.
De tevredenheid over de informatie over de mogelijkheid om bezwaar te maken was in 2007 al 13% gestegen, nu is de tevredenheid weer 12% gestegen naar 67%.
Ook de tevredenheid over de duidelijkheid van de verstrekte informatie is weer toegenomen, van 52% naar 66%. Het minst tevreden blijft men steeds over de tussentijdse informatie over de procedure, maar in 2007 was 73% is daar ontevreden over, in 2010 is dit percentage gedaald naar 56%.

Voor inzage in bouwdossiers, bouwplannenaanvragen, bouwvergunning en toelichting kunnen inwoners tijdens de openingstijden een afspraak maken. In het onderzoek is inwoners gevraagd of zij het prettig zouden vinden als men deze zaken ook in de avondopenstelling op de gemeente zou kunnen afhandelen. Van de onderzoeksgroep heeft 53% nooit met dit soort zaken te maken. Van de 47% inwoners die er wel met te maken heeft zou 78% dit wel in de avondopenstelling willen afhandelen, voor 22% is dit niet nodig.

**Prettig om inzage in bouwdossiers, bouwaanvragen e.d. in de avondopenstelling af te handelen?**

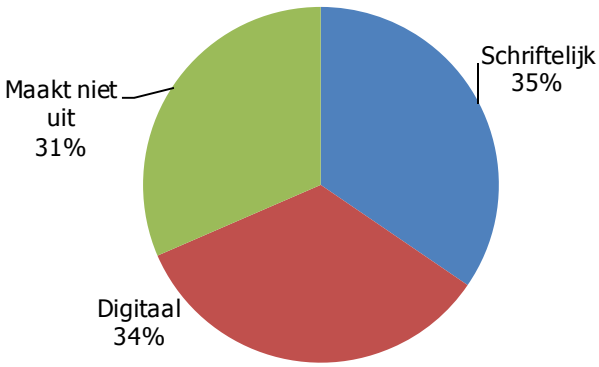



**Waar zoekt u als eertse informatie bij het aanvragen van een vergunning?**

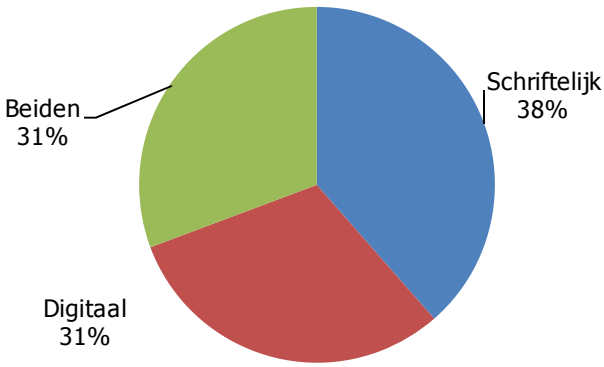



Als inwoners een vergunning (bouwvergunning, kapvergunning e.d.) aanvragen zoeken zij deze informatie als eerste op de website van de gemeente (43%). Meer dan een vijfde van de inwoners (22%) gaat voor informatie naar het gemeentehuis en 28% gaat via internet in het algemeen informatie zoeken.

**Voorkeur voor schriftelijke of digitale aanvraag?**

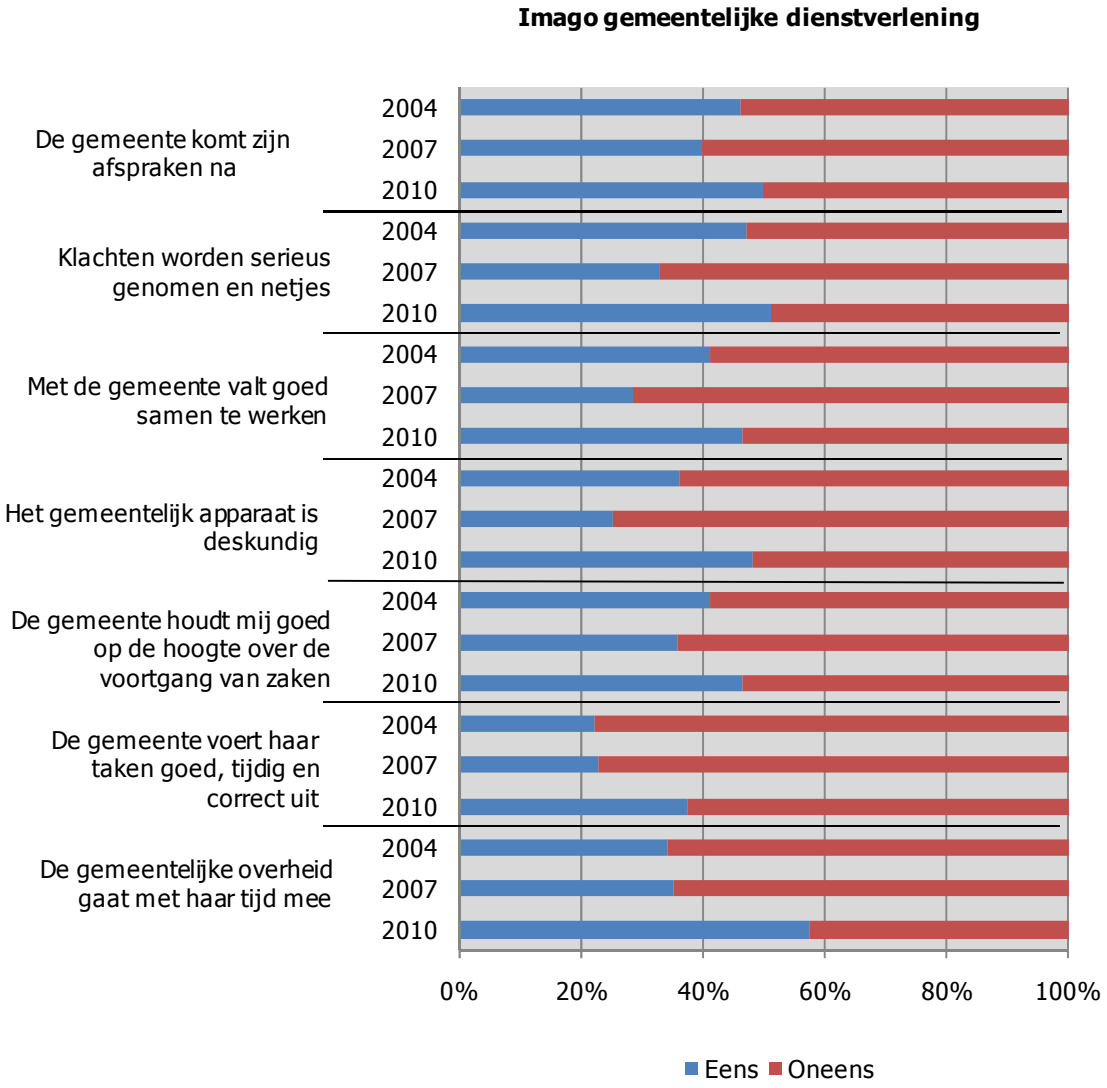



**Tussentijdse informatie over de aanvraag schriftelijk of digitaal?**




Of de aanvraag schriftelijk of digitaal moet zijn, daar zijn de meningen nog over verdeeld. Meer dan een derde (35%) heeft een voorkeur voor een schriftelijke aanvraag, 34% voor een digitale en 31% maakt het niet uit.
Tussentijdse informatie over de aanvraag heeft 38% het liefst schriftelijk, 31% digitaal en voor 31% mag het allebei.

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

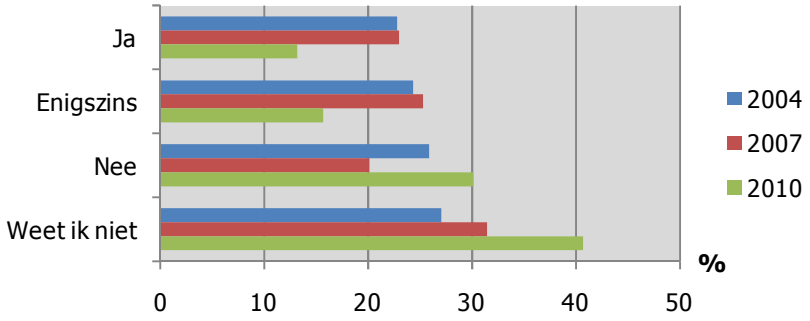



Was het imago van de gemeentelijke dienstverlening in 2007 op de meeste punten verslechterd, dat tij is de afgelopen jaren gekeerd want in 2010 is het imago op alle punten behoorlijk verbeterd. Met name het percentage inwoners dat het eens is met de stellingen 'het gemeentelijk apparaat is deskundig', en 'de gemeentelijke overheid gaat met haar tijd mee' is fors gestegen met 22%. Maar ook bij de stellingen 'met de gemeente valt goed samen te werken' en 'klachten worden serieus genomen en netjes afgehandeld' is het percentage gestegen met 18%. Ook bij de andere stellingen is een stijging te zien van meer dan 10%. Het imago gaat dus vooruit, maar er blijft toch nog steeds een grote groep inwoners die niet zo'n positief beeld heeft van de gemeentelijke dienstverlening.

## 9 Bestuur

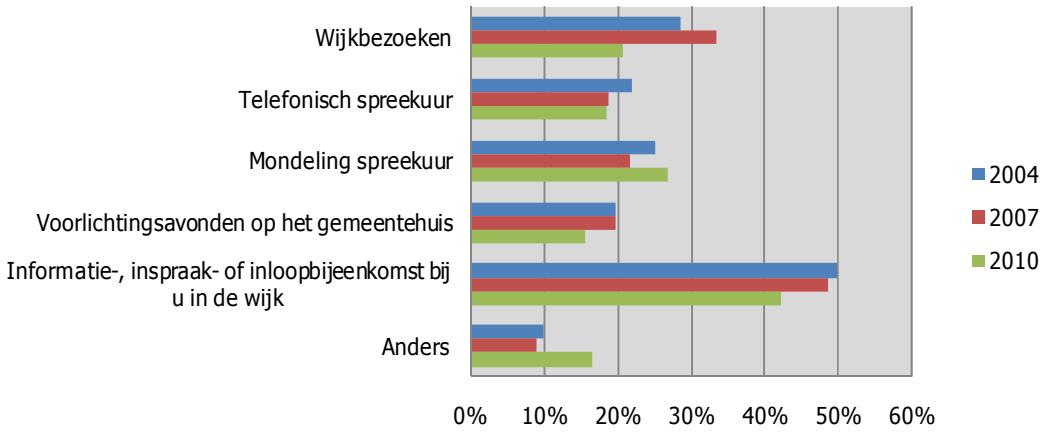
Een goede communicatie tussen inwoners en gemeentebestuur (college van B&W) is voor beide partijen van belang. In onderstaande diagram is te zien dat het voor bijna drie van de tien van de inwoners (28%), (enigszins) moeilijk is om in contact te treden met het gemeentebestuur om over bepaalde zaken of problemen eens van gedachten te wisselen, dit is een daling van 20% ten opzichte van 2007.

**Moeilijk om in contact te komen met gemeentebestuur?**




Aan deze 28% inwoners is vervolgens gevraagd aan te geven hoe het contact tussen gemeentebestuur en burgers volgens hen zou kunnen verbeteren.

**Contact tussen gemeentebestuur en burgers kan verbeteren door:**

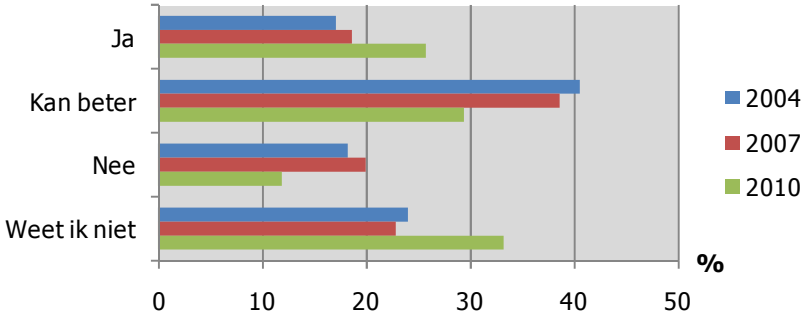



Meerdere antwoorden waren mogelijk, daardoor telt het totaal op tot meer dan 100%

Net als in 2007 en in 2004 scoren de informatie-, inspraak- of inloopbijeenkomsten ook nu het hoogst als mogelijkheden om het wederzijdse contact te verbeteren (42%). Het mondelinge spreekuur is door 27% van de inwoners als mogelijkheid genoemd. Wijkbezoeken zijn door 21% inwoners en het telefonische spreekuur door 19% als gewenste methoden genoemd om het contact te verbeteren.

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 te kunnen oefenen op beslissingen die de gemeente wil gaan nemen.

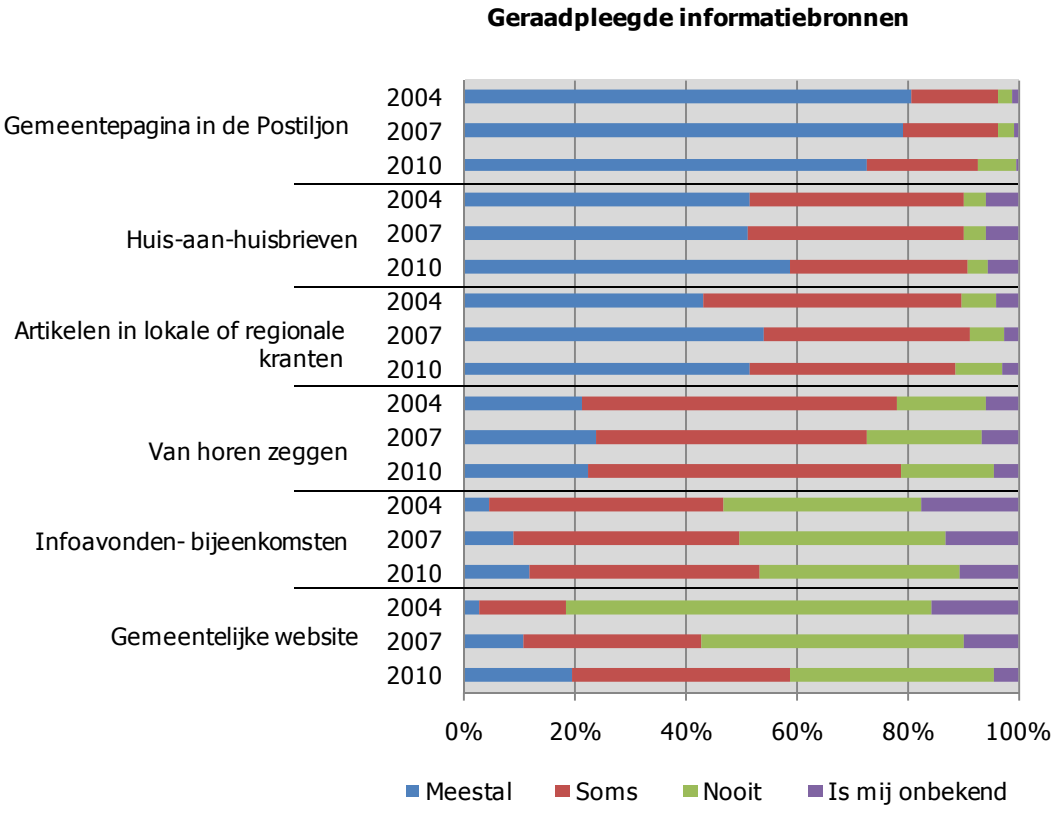
**Tevreden over inspraakmogelijkheden bij nieuwe projecten en voorzieningen?**




Een minderheid van de Ouderkerkse bevolking (26%) is net als in 2007 (19%) van mening dat de gemeente voldoende inspraakmogelijkheden heeft gecreëerd bij belangrijke projecten en voorzieningen, al is het wel gestegen met 7%. Volgens 12% van de burgers is de inspraak onvoldoende geregeld (in 2007 20%), en 29% vindt dat de inspraakmogelijkheden beter kunnen (in 2007 39%).

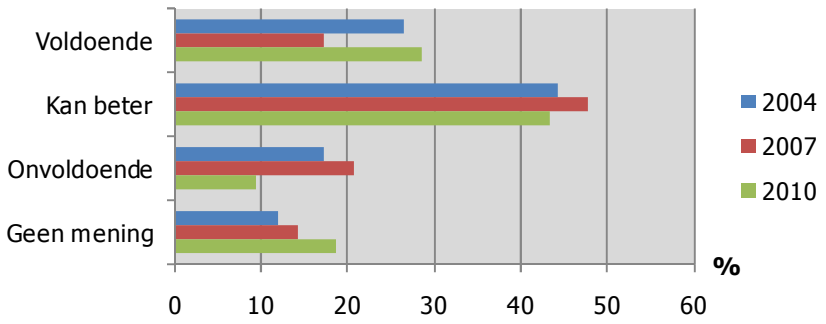
## 9 Voorlichting

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-huisblad 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 2010 halen inwoners het vaakst hun informatie over hun gemeente uit het huis-aan-huisblad De Postiljon (73% meestal en 20% soms) en uit de huis-aan-huisbrieven (meestal/ soms 91%) en artikelen in lokale of regionale kranten (meestal/ soms 89%). Het website bezoek voor informatie over de gemeente is de afgelopen jaren wederom gestegen van 43% (meestal/ soms) naar 59% (meestal/ soms).

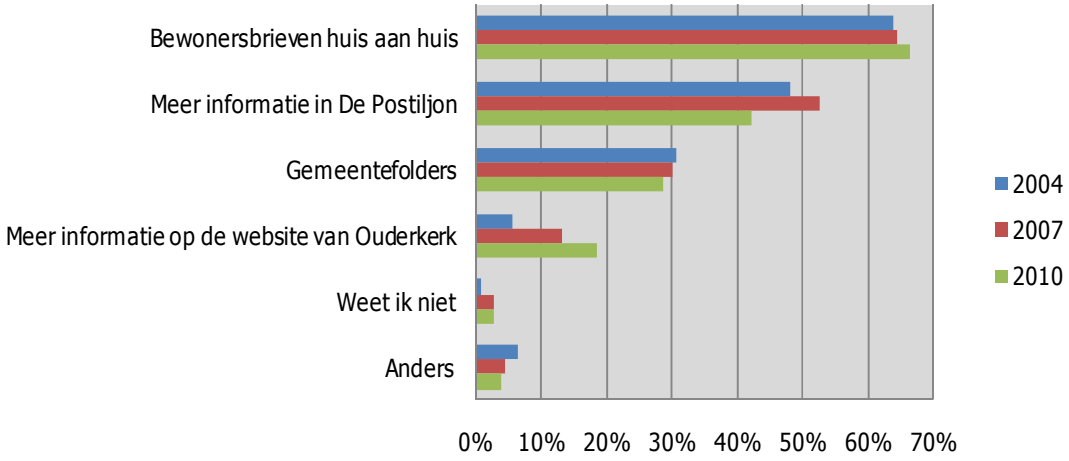
**Gemeente informeert inwoners:**




De tevredenheid over de inzet van de gemeente om inwoners vooraf te informeren over gemeentelijke beslissingen is de afgelopen jaren toegenomen. In 2007 vond minder dan eenvijfde (17%) van de inwoners de inzet van de gemeente op dit gebied voldoende, in 2010 is dit percentage gestegen naar 28%. Meer dan de helft van de inwoners (53%) vindt dat de gemeente hen beter kan informeren of onvoldoende doet om hen te informeren.

Aan de 53% 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.

**Gemeente kan inwoners beter op de hoogte brengen van plannen van de gemeente door:**

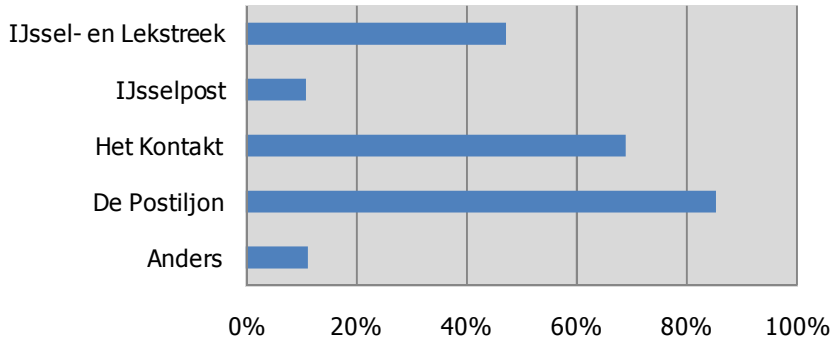



Men kon meerdere antwoorden geven, daardoor telt het totaal op tot meer dan 100%

Volgens 66% 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 42% van de inwoners genoemd als manier om hen beter te informeren. Meer informatie op de website is door 18% van de inwoners genoemd, in 2007 was dit 13%. Inwoners van Ouderkerk ontvangen verschillende huis-aan-huiskranten. De onderzoeksgroep is gevraagd welke huis-aan-huiskrant men het meest leest.

**Meest gelezen huis-aan-huiskranten**



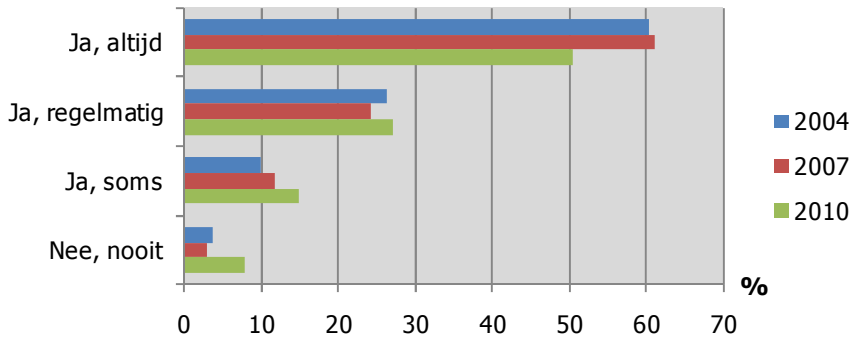

Meerdere antwoorden zijn gegeven, daardoor telt het totaal op tot meer dan 100%

De Postiljon is het vaakst aangegeven als meest gelezen huis-aan-huiskrant (85%), gevolgd door Het Kontakt (69%) en de IJssel- en Lekstreek (47%).

### *De Postiljon*

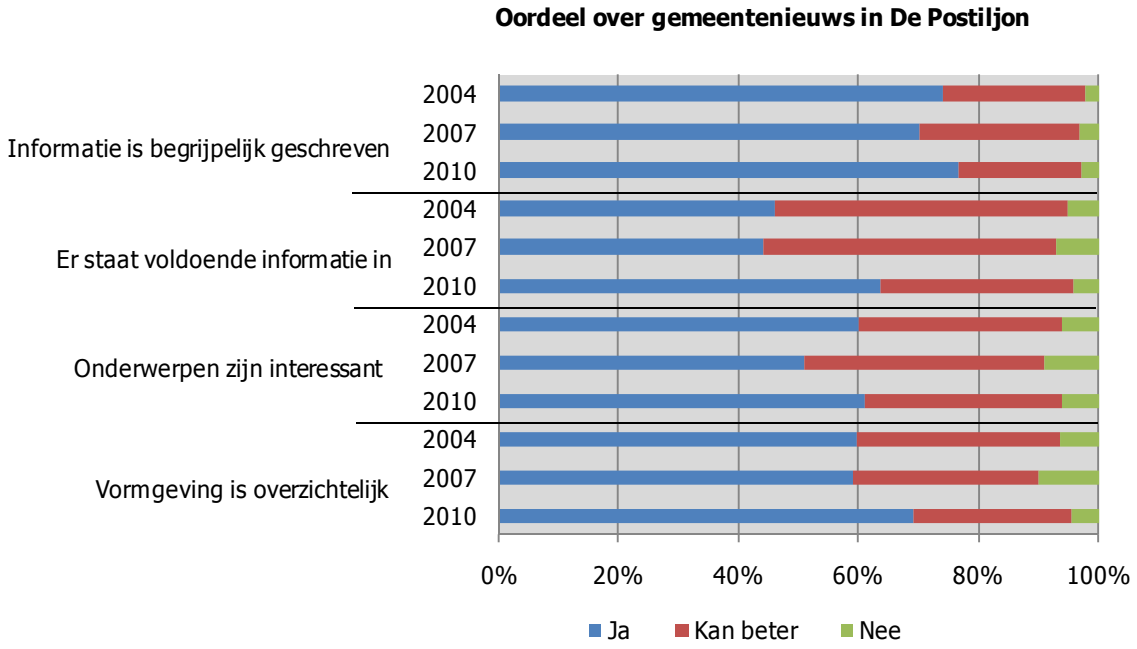
De Postiljon is de meest gelezen wekelijkse huis-aan-huiskrant met onder andere informatie over gemeentelijke zaken. Aan de inwoners is gevraagd of zij het gemeentenieuws in De Postiljon wel eens lezen.

**Leest het gemeentenieuws in De Postiljon:**



Van de inwoners leest 7% het gemeentenieuws nooit. Meer dan de helft van de inwoners (50%, in 2007 61%) leest het nieuws altijd, 42% leest het gemeentenieuws in De Postiljon soms of regelmatig (36% in 2007).

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



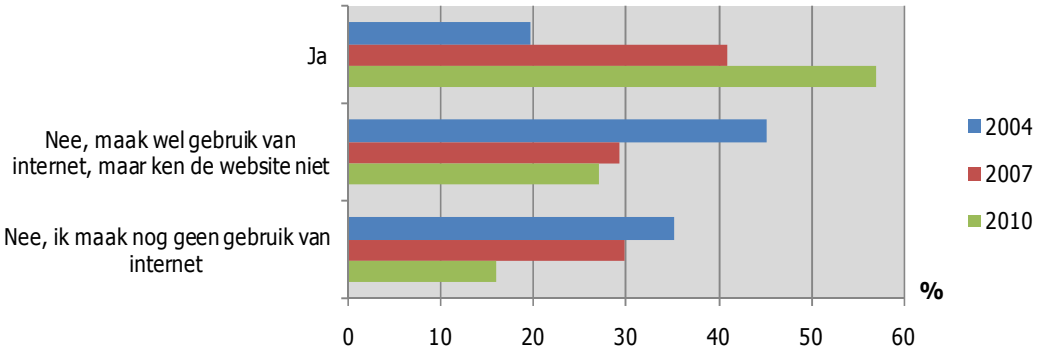

Het oordeel van de lezers is de afgelopen drie jaar over alle aspecten verbeterd. Het meest tevreden is men over de begrijpelijkheid van de informatie (77%, in 2007 71%). Volgens zeven van de tien lezers (69%, in 2007 59%) is de vormgeving wel overzichtelijk, maar volgens 31% kan de lay-out nog wel verbeteren.
Vond in 2007 minder dan de helft van de lezers (44%) dat er voldoende informatie in De Postiljon stond, nu is dat percentage gestegen naar 64%. Volgens 61% van de lezers zijn de onderwerpen interessant, dit is 10% meer dan in 2007.

Aan alle lezers is gevraagd of men onderwerpen weet te noemen waar men nog meer over zou willen lezen. In totaal zijn er zo'n 80 onderwerpen genoemd over de meest uiteenlopende zaken zoals koopwoningen, culturele evenementen, bejaardenwoningen en bejaardenzorg, informatie over gemeentelijke politiek, onderhoud en wegbeheer in de wijken en raadsbesluiten en voorbereidingsbesluiten. Alle genoemde onderwerpen na te lezen in het bijbehorende tabellenrapport.

### *Website*

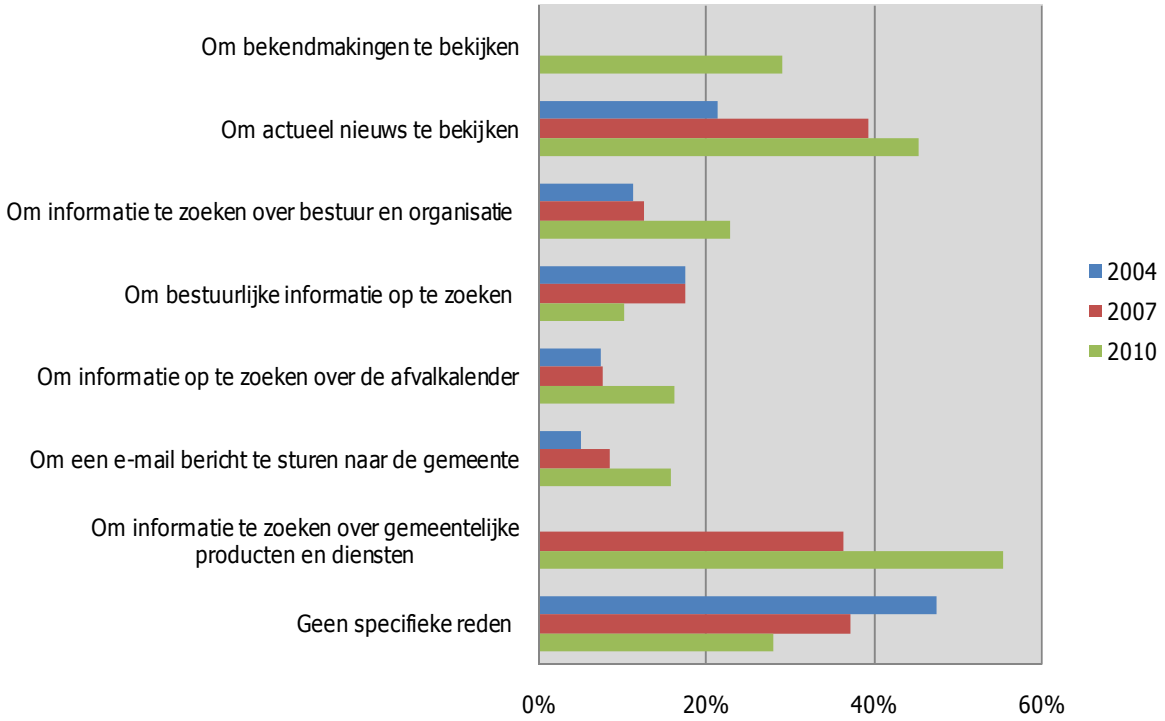
De gemeente Ouderkerk heeft een website waar inwoners allerlei informatie over de gemeente kunnen opzoeken. In het onderzoek is de inwoners gevraagd of zij de website al hebben bezocht. Aan mensen die de site kennen is gevraagd hun mening te geven over verschillende aspecten van de website.

**Website van de gemeente Ouderkerk wel eens bezocht?**



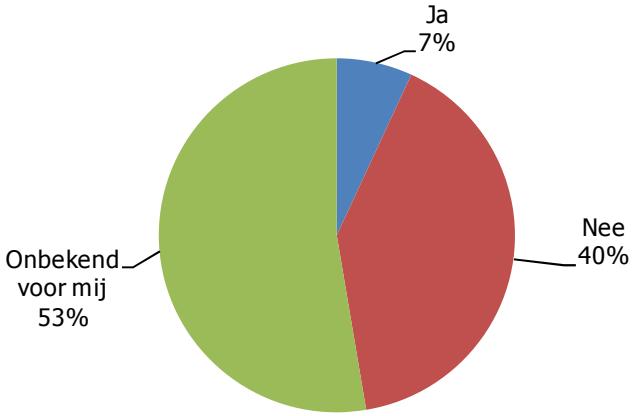

Het gebruik van internet onder de inwoners is de afgelopen jaren gestegen van 70% naar 84%. In 2007 had 41% de website van de gemeente wel eens bezocht, in 2010 heeft 57% de site bezocht.
Aan de 57% website bezoekers is gevraagd wat de belangrijkste reden was om de site te bezoeken.

**Belangrijkste reden om de website van de gemeente te bekijken**



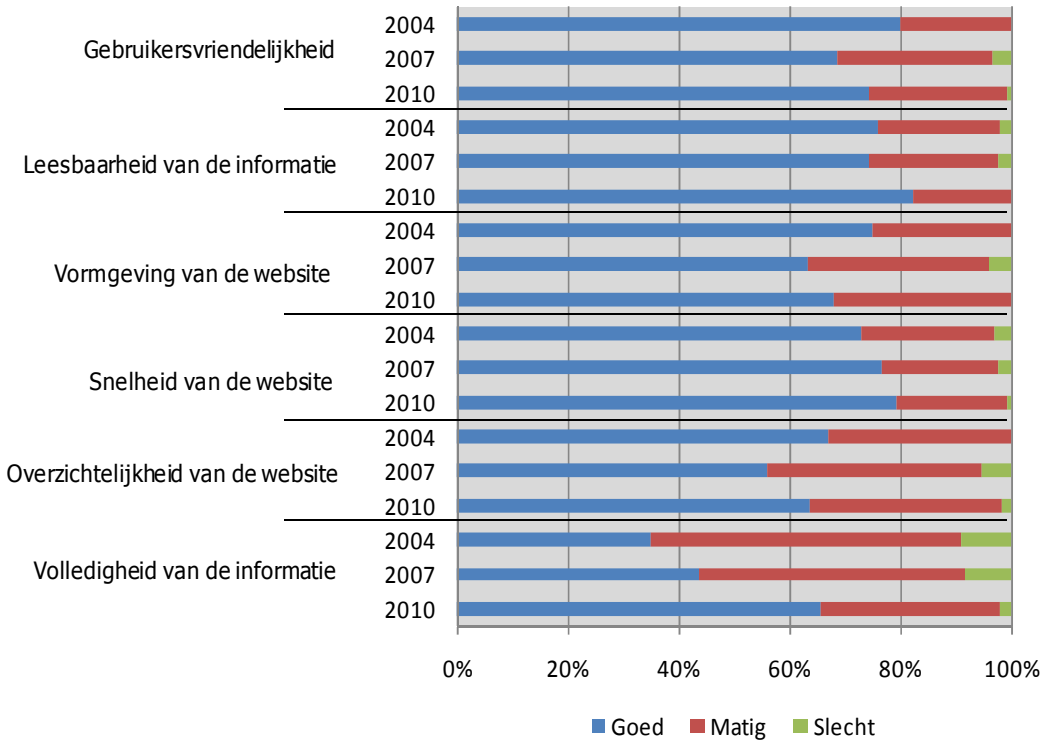
Het zoeken naar informatie over gemeentelijke producten en diensten (55%) is de afgelopen jaren de belangrijkste reden geworden om de website te bezoeken, gevolgd door het bekijken van actueel nieuws (45%). Andere belangrijke redenen om de website te bezoeken zijn om gewoon even rond te kijken (28%) en bekendmakingen te bekijken (29%).
Dat er een e-mailservice bestaat van de bekendmakingen in de buurt, is bij de meerderheid van de bezoekers van de gemeentelijke website niet bekend (53%) of men is niet geabonneerd (40%), 7% heeft wel een abonnement.

**Geabbonneerd op de e-mailservice van de bekendmakingen in de buurt?**




Aan de 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.

**Oordeel over de website**

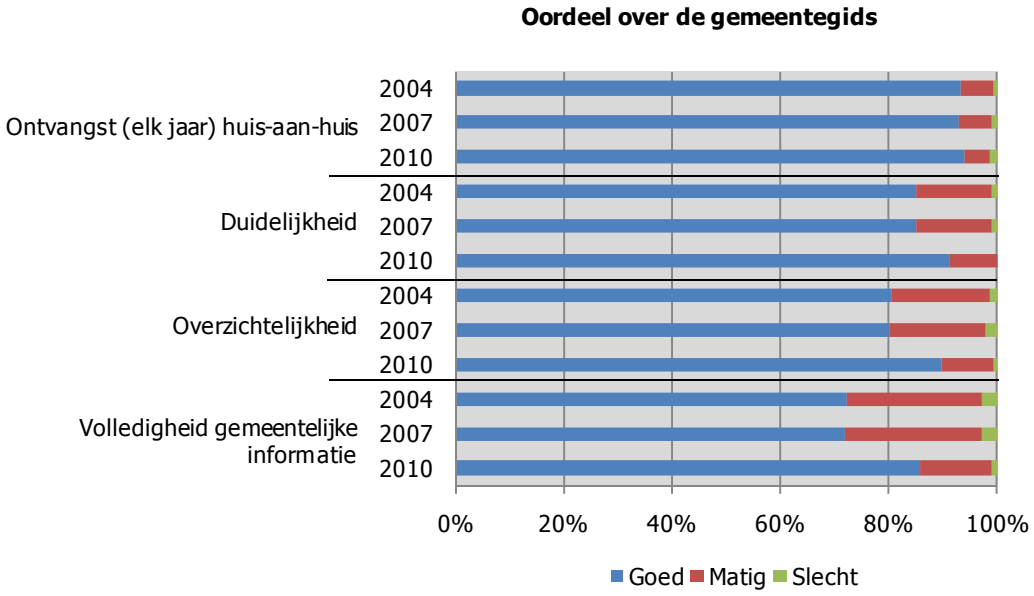


Het oordeel van de website bezoekers over alle aspecten van de website zijn in 2010 verbeterd. Het meest tevreden is men over de leesbaarheid van de informatie (82%, in 2007 74%), gevolgd door de snelheid van de site (79%, in 2007 77%) en de gebruikersvriendelijkheid (74%, in 2007 69%).
Het sterkst verbeterd is het oordeel over de volledigheid van de informatie, van 44% naar 66% in 2010.

Tenslotte is de gevraagd of de website bezoekers nog informatie missen op de gemeentelijke website. Minder dan een tiende van de website bezoekers (8%) gaf aan nog informatie te missen. 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 over alle aspecten verbeterd. Van de inwoners is 94% tevreden over de jaarlijkse ontvangst. Verder 91% tevreden over de duidelijkheid (in 2007 85%). Het meest gestegen zijn de tevredenheid over de overzichtelijkheid (90%, in 2007 80%) en de volledigheid van de informatie (86%, in 2007 72%).

## 10 Conclusies en aanbevelingen

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

### Gemeentewerken

Het meest tevreden zijn inwoners over het onderhoud van wegen en paden, de riolering en de openbare verlichting. Ook is bijna drie kwart van de inwoners tevreden over de straatreiniging wat betreft het zwerfvuil en het opruimen van het blad.
Over de inzet van de gemeente voor de andere omgevingsfactoren zoals het snoeien van bomen en struiken en de onkruidbestrijding, het onderhoud van de trottoirs is een grote groep inwoners ontevreden (40% tot 45%).
De tevredenheid over het afhandelen van meldingen van problemen op de openbare weg kan volgens vier van de tien inwoners die een klacht hebben gemeld nog wel verbeteren.

***Verbeterpunten***

- Meer inzet van de gemeente bij het onderhoud van trottoirs, snoeien van bomen en struiken en onkruidbestrijding.
- Het afhandelen van meldingen/ klachten over de openbare ruimte verbeteren.

### Openbaar vervoer

De meeste inwoners die een mening hebben over het busvervoer in Ouderkerk zijn niet tevreden over het busvervoer in de gemeente. Een meerderheid vindt dat frequentie van het busvervoer onvoldoende is en ook over het aantal buslijnen in Ouderkerk zijn de inwoners niet tevreden.

***Verbeterpunten***

- Meer buslijnen
- Bussen vaker laten rijden.

## Openbare orde en Veiligheid

De inwoners kregen zes verschillende onderdelen van veiligheidssituaties in de buurt voorgelegd met de vraag of men daar last van heeft. De meeste onderdelen zijn als (ruim) voldoende beoordeeld, wat wil zeggen dat men weinig of geen last heeft van criminaliteit, geluidshinder van horeca of buren, drugs/ junks en jongeren. In alle dorpskernen heeft men wel overlast van verkeerssituaties, zoals lawaai, te hard rijden, onveilig rijgedrag en verkeerd parkeren.
Niet alle inwoners die een vorm van overlast ervaren maken hier een melding van. Belangrijkste reden hiervoor is dat men het denkt dat het toch geen zin heeft.
Van de inwoners die wel eens een melding hebben gemaakt van overlast zijn meer mensen ontevreden dan tevreden over de wijze waarop de klacht/ melding toen is afgehandeld. Vaakst genoemde reden voor de ontevredenheid is dat 'er niets of weinig met de klacht wordt gedaan'.
Voor het verbeteren van de veiligheid heeft de gemeente Ouderkerk hotspots ingesteld. Dit is nog bij veel inwoners niet bekend. Positieve effecten van de hotspot bekendmaken in lokale media.

***Verbeterpunten***

- Terugdringen overlast van verkeerssituaties, zoals lawaai, te hard rijden, onveilig rijgedrag en verkeerd parkeren.
- Reageren op meldingen van overlast en terugkoppelen naar de inwoners of er wat aan gedaan kan worden, zo niet wat daar de reden van is.
- Meer bekendheid geven aan hotspots en de effecten daarvan.

## Milieu

Over de afvalkalender zijn de meeste inwoners zeer positief. Het is voor bijna alle inwoners duidelijk wanneer welk type vuil wordt opgehaald. Ook over de afvalbrengstations zijn de meeste inwoners die er gebruik van maken positief.
Volgens alle inwoners mogen er wel wat meer afvalbakken op straat komen, met name in Gouderak vindt bijna de helft van de inwoners het aantal afvalbakken onvoldoende.
Inwoners zijn niet zo tevreden over de bestrijding van hondenpoepoverlast, meer dan de helft van de inwoners is ontevreden over de inzet van de gemeente op dit gebied.

***Verbeterpunten***

- Meer afvalbakken op straat.
- Meer inzet van de gemeente bij de bestrijding van hondenpoepoverlast.

## Welzijn/ WMO/ Centrum Jeugd en Gezin

Een minderheid van de inwoners is van mening dat er voldoende gelegenheid is voor het verkrijgen van informatie en advies op het gebied van zorg en welzijn, volgens de meerderheid kan dit wel beter.
In de gemeente zijn verschillende organisaties werkzaam op het gebied van Zorg en Welzijn. Uit het onderzoek is gebleken dat veel van deze organisaties niet bekend zijn bij de burgers. Het is dan ook aan te raden wat meer bekendheid te geven aan welke organisaties er zijn op het gebied van Zorg en Welzijn en welke informatie en advies men daar kan krijgen.
Elke gemeente moet eind 2011 een of meer Centra voor Jeugd en Gezin (CJG) hebben, waar ouders, kinderen, jongeren tot 23 jaar en professionals terecht kunnen met vragen over opvoeden en opgroeien. Uit het onderzoek blijkt dat niet alle organisaties op dit terrein goed bekend zijn.

### *Verbeterpunten*

- Meer bekendheid geven aan de verschillende organisaties op het gebied van Zorg en Welzijn, hun activiteiten en welke informatie en advies men daar kan krijgen.
- Meer bekendheid geven aan de verschillende organisaties op het gebied van Jeugd en Gezin, hun activiteiten en welke informatie en advies men daar kan krijgen.
- Creëren van een jeugdhonk/ clubhuis.
- Meer activiteiten voor de jeugd.

## Gemeentelijke dienstverlening

Het afgelopen jaar is drie kwart van de inwoners (75%) op het gemeentehuis geweest, bijna een derde (32%) heeft telefonisch contact gehad met een medewerker van de gemeente en 14% heeft schriftelijk contact gehad met de gemeente.

### *Bezoek aan het gemeentehuis*

Net als in 2007 is de meerderheid van de bezoekers (zeer) tevreden over bijna alle gevraagde aspecten van de dienstverlening, 80% tot 95% is tevreden. In 2010 is de tevredenheid over de meeste aspecten toegenomen. Het meeste toegenomen is de tevredenheid over de doorverwijzing, van 70% in 2007 naar 91% tevreden bezoekers in 2010. Over privacybescherming tijdens het bezoek blijft men het minst tevreden, 20% is daar nog niet over te spreken.

***Verbeterpunten***

- Verbeteren privacy tijdens het bezoek.

***Telefonisch contact met de gemeente***

Telefonische klanten zijn het meest tevreden over de telefonische bereikbaarheid, de opnamesnelheid, de correctheid van de medewerkers. Meer dan een kwart van de bellers is van mening dat sommige aspecten van het belcontact wel kunnen verbeteren, zoals de bereikbaarheid van de juiste persoon, de duidelijkheid van de verstrekte informatie, het nakomen van afspraken, de snelheid van de afhandeling en de doorverwijzingen.

***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.
- Doorvragen zodat men meer duidelijk informatie kan verstrekken.
- 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 tevredenheid over het schriftelijke contact is de afgelopen drie jaar op alle aspecten goed verbeterd. Met name de snelheid van de ontvangstbevestiging, de snelheid van het antwoord en de informatie over de contactpersoon zijn sterk verbeterd. De andere aspecten zijn ook allemaal beter beoordeeld. Dit is wederom een goede vooruitgang. Het blijft zaak voor de gemeente om blijvend aandacht te schenken aan mogelijke verbeteringen om zo de goede trend voort te zetten, en dan met name aan de aspecten waar schrijvers het minst tevreden over zijn (meer dan 30% ontevreden) zoals duidelijkheid van de verstrekte informatie, snelheid van het antwoord, informatie over mogelijkheid om bezwaar in te dienen en tussentijdse informatie over de procedure.

Voor inzage in bouwdossiers, bouwplannenaanvragen, bouwvergunning en toelichting kunnen inwoners tijdens de openingstijden een afspraak maken. Veel inwoners zouden het prettig vinden dit in de avondopenstelling af te kunnen handelen.

***Verbeterpunten***

- Verbeteren van de snelheid van de afhandeling van brieven.
- Onderzoeken waarom de verstrekte informatie niet altijd duidelijk is.
- Informatie in de antwoordbrief over de mogelijkheid om bezwaar in te dienen.
- Brievenschrijvers tussentijds informeren over de procedure.
- Inwoners de mogelijkheid geven inzage in bouwdossiers, bouwaanvragen e.d. ook in de avondopenstelling af te kunnen handelen.

***Imago van de gemeentelijke dienstverlening***

In 2010 is het imago van de gemeentelijke dienstverlening op alle punten behoorlijk verbeterd. Met name over de stellingen 'het gemeentelijk apparaat is deskundig', en 'de gemeentelijke overheid gaat met haar tijd mee', 'met de gemeente valt goed samen te werken' en 'klachten worden serieus genomen en netjes afgehandeld' is het percentage inwoners dat het daarmee eens is fors gestegen. Ook bij de andere stellingen is een goede stijging te zien. Het imago gaat dus goed vooruit, maar omdat imago het in 2007 niet al te best was, blijft er nu ondanks de verbetering nog steeds een grote groep inwoners over die niet zo'n positief beeld heeft van de gemeentelijke dienstverlening. Blijvende aandacht voor verbeteringen, zeker waar ruim de helft van de inwoners niet tevreden over is, blijft dus nodig om de goede trend voort te zetten.

***Verbeterpunten***

- Zaken met burgers sneller en correct afhandelen
- Burgers tussentijds informeren over de voortgang van zaken

## Bestuur

Een goede communicatie tussen inwoners en gemeentebestuur is voor beide partijen van belang. Een minderheid van de Ouderkerkse bevolking is net als in 2007 van mening dat de gemeente voldoende inspraakmogelijkheden heeft gecreëerd bij belangrijke projecten en voorzieningen.
Dit jaar hebben minder inwoners de inwoners moeite om in contact te komen met het gemeentebestuur. Volgens inwoners die het wel moeilijk vinden om in het contact te komen met het bestuur zijn informatie-, inspraak- of inloopbijeenkomsten de beste mogelijkheden om het contact tussen burger en gemeentebestuur te verbeteren.

***Verbeterpunten***

- Meer inspraakmogelijkheden creëren bij nieuwe projecten en voorzieningen.
- Verbeteren contact tussen burgers en het gemeentebestuur door het organiseren van informatie-, inspraak- of inloopbijeenkomsten.

## Voorlichting

De tevredenheid over de inzet van de gemeente om inwoners vooraf te informeren over gemeentelijke beslissingen is de afgelopen jaren toegenomen. Toch blijft meer dan de helft van de inwoners van mening dat de gemeente hen beter zou kunnen informeren over gemeentebeslissingen, en dan het liefst in bewonersbrieven huis-aan-huis of door meer informatie te geven in De Postiljon. Uit onderzoek blijkt ook dat de meeste inwoners het gemeentenieuws in De Postiljon altijd of regelmatig leest.
Het oordeel van de lezers is de afgelopen drie jaar over alle aspecten van het gemeentenieuws verbeterd, maar volgens meer dan een kwart van de lezers is het gemeentenieuws nog verder te verbeteren op taalgebruik, volledigheid van informatie en vormgeving.
Het oordeel over de gemeentegids is de laatste jaren over alle aspecten verbeterd.
Het gebruik van internet in Ouderkerk is de afgelopen jaren gestegen van 70% naar 84%. In 2007 had 42% de website van de gemeente wel eens bezocht, in 2010 heeft 57% de site bezocht.
Het oordeel van de website bezoekers over alle aspecten van de website zijn in 2010 verbeterd. Het meest tevreden is men over de leesbaarheid van de informatie, gevolgd door de snelheid van de site. Het sterkst verbeterd is het oordeel over de volledigheid van de informatie.
Voor bezoekers wordt het steeds belangrijker om informatie over producten en diensten op te zoeken en het actuele nieuws te bekijken. Daarom is het belangrijk de informatie zo volledig mogelijk aan te bieden, volgens 34% is de informatie nog matig of slecht. Ook vindt 36% de overzichtelijkheid van de website nog matig of slecht.

***Verbeterpunten***

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

- volledigheid informatieverstrekking
- Verbeteren website wat betreft:
- Overzichtelijkheid
- Volledige informatie