

Rapportage

## ***De Bilt in beeld***

Resultaten derde burgerpeiling De Bilt

## Inhoud

HOOFDSTUK 1	INLEIDING	3
1.1	Aanleiding	3
1.2	Burgeronderzoek	3
1.3	Aansluiting bij eerdere onderzoeken	3
1.4	Opzet van dit onderzoek	4
1.5	Respons en representativiteit	5
1.6	Opbouw van dit rapport	7
HOOFDSTUK 2	DE RESPONDENTEN, UW INWONERS	8
2.1	Demografische kenmerken	8
HOOFDSTUK 3	IMAGO EN BETROKKENHEID	10
3.1	Algemeen oordeel	10
3.2	Uw gemeente nu en in de toekomst	10
3.3	Betrokkenheid bij de gemeente	12
HOOFDSTUK 4	POLITIEK EN PARTICIPATIE	15
4.1	Het gemeentebestuur	15
4.2	Participatie	19
4.3	Wijk- en dorpsgericht werken	22
HOOFDSTUK 5	COMMUNICATIE EN INFORMATIEVOORZIENING	27
5.1	Algemeen oordeel	27
5.2	Communicatiekanalen	27
HOOFDSTUK 6	WONEN EN LEVEN	30
6.1	Voorzieningen	30
6.2	Onderhoud	33
6.3	Veiligheid	35
HOOFDSTUK 7	GEMEENTELIJKE DIENSTVERLENING	37
7.1	Gebruik	37
7.2	Aan de balie	38
7.3	Telefonisch	39
7.4	Schriftelijk	40
7.5	Digitaal loket	41

HOOFDSTUK 8	LOKALE OMROEP	43
8.1	Algemeen	43
8.2	Bekendheid van de lokale omroep	43
8.3	Kijk- en luistergedrag lokale omroep	44
8.4	Waardering Lokale omroep	46
HOOFDSTUK 9	CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN	47
9.1	Algemeen	47
9.2	Imago en betrokkenheid	48
9.3	Politiek en participatie	48
9.4	Communicatie en informatievoorziening	50
9.5	Wonen en leven	50
9.6	Gemeentelijke dienstverlening	51
9.7	Lokale Omroep	52
9.8	Aanbevelingen	53

# Hoofdstuk 1

## Inleiding

### 1.1 Aanleiding

Eens in de vier jaar, bij de gemeenteraadsverkiezingen, krijgen inwoners de gelegenheid zich uit te spreken over het bestuur en het beleid in hun gemeente. Voor de politiek is dit een belangrijk moment om te horen hoe de bewoners denken over de koers die de gemeente vaart. Daarnaast onderhoudt de gemeente ook in de tussenliggende periode de dialoog met haar inwoners. Het doel hiervan is voeling te houden met wat er leeft in de lokale gemeenschap en regelmatig terugkoppeling te krijgen op de kwaliteit van het gevoerde beleid en de dienstverlening. Op basis van deze informatie kan doorlopend worden gewerkt aan kwaliteitsverbetering.

### 1.2 Burgeronderzoek

In het collegeprogramma 2006-2010 richten burgemeester en wethouders zich nadrukkelijk op het zichtbaar werken aan vertrouwen. In het eerste programmapunt wordt dit gedefinieerd als “zorgdragen voor een open en interactieve relatie met burgers, maatschappelijke organisaties, bedrijfsleven en medeoverheden, alsmede verbeteren van de dienstverlening.”

Voor het verbeteren van de gemeentelijke dienstverlening en van de interactie met bewoners worden verschillende informele en formele middelen ingezet. Een van deze middelen is een inwonersenquête. Onderzoek onder inwoners is een betrekkelijk eenvoudige manier om informatie te verzamelen. Zowel de zorg over het functioneren van de lokale democratie als het streven naar kwaliteitsverbetering van de gemeentelijke dienstverlening versterkt de behoefte aan burgeronderzoek. Weten hoe uw inwoners denken over de gemeente in al haar facetten, vormt de basis voor het verder werken aan van vertrouwen in het gemeentebestuur. Uit ervaring weten wij dat dergelijk onderzoek de basis kan vormen voor veranderingen in het beleid en de uitvoering ervan door de gemeente.

Voor u ligt het rapport met de resultaten van de inwonersenquête. Deze kunnen worden betrokken bij het formuleren van beleidsplannen en het verder realiseren van de hoofdpunten uit de gemeentelijke prioriteiten voor 2006-2010. Daarnaast kunnen de resultaten worden betrokken bij het burgerjaarverslag over 2009.

### 1.3 Aansluiting bij eerdere onderzoeken

De gemeente investeert voortdurend in de kwaliteit van de dienstverlening en in een goede relatie met haar inwoners. In 2005 is in samenwerking met SGBO een

eerste burgeronderzoek gehouden om de wensen en behoeften van inwoners in kaart te brengen. In 2005 hield SGBO daarom in opdracht van uw gemeente een eerste onderzoek naar de meningen en wensen van inwoners over de gemeente. Dit eerste onderzoek is te beschouwen als nulmeting. In 2007 heeft er een tweede onderzoek plaatsgevonden. Dit onderzoek is te beschouwen als de één-meting. Door de herhaling van het onderzoek ontstaat een monitorfunctie.

Met deze derde burgerpeiling in 2009 heeft de gemeente opnieuw de vinger aan de pols van de samenleving gehouden. Om de voortgang van het beleid te kunnen monitoren, is dit onderzoek grotendeels gelijk gebleven aan de burgerpeilingen uit 2005 en 2007. Hebben de inspanningen die gedaan zijn hun vruchten afgeworpen? Stellen de inwoners van de gemeente De Bilt nu andere prioriteiten dan in 2005 en 2007? In deze rapportage wordt hierop antwoord gegeven door de resultaten van de onderzoeken naast elkaar te leggen.

#### **1.4 Opzet van dit onderzoek**

##### *Inhoud*

In dit onderzoek zijn grotendeels dezelfde vragen gesteld als in 2005 en 2007. Hiervoor is gekozen om de vergelijkbaarheid zoveel mogelijk te bewaren. Op verzoek van de gemeente zijn er enkele nieuwe vragen toegevoegd. Deze hebben betrekking op de lokale omroep en de digitale dienstverlening. Tenslotte heeft BMC Onderzoek op basis van ervaring en voortschrijdend inzicht de formulering van een aantal vragen verbeterd.

In het onderzoek komen de volgende thema's aan de orde:

- Communicatie
- Participatie
- Gemeentebestuur
- Dienstverlening (balie, telefonisch, schriftelijk en digitaal)
- Woon- en leefomgeving
- Veiligheid
- Lokale omroep (in 2009 toegevoegd)

##### *Werkwijze*

De peiling is verricht met behulp van een schriftelijke vragenlijst die onder een representatieve steekproef van inwoners is verspreid. De methode van schriftelijk enquêteonderzoek is in deze situatie het best passend. Bij een schriftelijke methode van enquêteren kunnen relatief veel vragen worden voorgelegd. Lastige vragen kunnen worden toegelicht en de respondent kan zelf een moment kiezen om de vragenlijst rustig in te vullen. Deze methode is ook in 2005 en 2007 gehanteerd en levert betrouwbare resultaten op. De conceptvragenlijst,

gebaseerd op de in 2007 gebruikte vragen, is door BMC Onderzoek<sup>1</sup> voorgelegd aan de gemeente en waar nodig aangepast. Voor deze burgerpeiling is een aselechte steekproef getrokken van personen aan wie de enquête verzonden is. De steekproef is gebaseerd op de gegevens uit de gemeentelijke bevolkingsadministratie. BMC Onderzoek volgt daarbij de Wet bescherming persoonsgegevens (WBP) waardoor de privacy van respondenten gewaarborgd blijft.

De 2.000 enquêtes zijn op 18 september 2009 door BMC Onderzoek verstuurd. Bij de enquête was een antwoordvelop gevoegd, waarmee deze kosteloos kon worden teruggezonden. Hieraan voorafgaand kregen de respondenten een brief van de gemeente, ondertekend namens het college van burgemeester en wethouders. In deze brief werd het onderzoek aangekondigd en werd de aanleiding toegelicht. Het onderzoek is ook aangekondigd op de gemeentelijke website ([www.debilt.nl](http://www.debilt.nl)) en via een persbericht. De ingevulde en teruggestuurde enquêtes zijn elektronisch gescand en omgezet in een databestand. Op basis van deze gegevens zijn de resultaten in de volgende hoofdstukken weergegeven.

### *Communicatie*

Goede communicatie hoort bij goed onderzoek. Het is van belang uit te dragen dat u als gemeentebestuur geïnteresseerd bent in de mening van uw inwoners. Wij adviseren u dit onderzoek ook daarvoor in te zetten. Het bekendmaken van de resultaten kan een pr-moment zijn. Het onderzoek is uiteraard pas echt geslaagd als de inwoners niet alleen lezen of horen dat er onderzoek wordt of is verricht, maar als zij zien dat de resultaten doorwerken in (nog) beter gemeentelijk beleid en dienstverlening.

## **1.5 Respons en representativiteit**

### *Respons*

Om de respons te stimuleren is er veel aandacht besteed aan het onderzoek. Niet alleen is er namens het college een aankondigingbrief verzonden. Er is na twee weken een rappelbrief verstuurd aan de mensen die de vragenlijst tot dan toe niet retour hadden gezonden. Daarnaast heeft de gemeente met extra publiciteit rondom het onderzoek ook bijgedragen aan een verhoging van de respons. Uiteindelijk zijn 793 van de 2.000 enquêtes ingevuld retour gezonden. De respons van dit onderzoek komt hiermee op 40%. Deze respons is ruim voldoende om betrouwbare uitspraken te doen.

---

<sup>1</sup> In 2009 is SGBO opgegaan in de BMC Groep. Alle onderzoeken worden nu uitgevoerd door BMC Onderzoek.

**Tabel 1.1**      Overzicht respons De Bilt

	Verzonden	Retour	Respons (2007)
Maartensdijk	300	123	41% (45%)
Hollandsche Rading	260	110	42% (40%)
Groenekan	265	80	30% (37%)
De Bilt	354	155	43% (44%)
Bilthoven	556	227	40% (49%)
Westbroek	265	98	36% (43%)
<b>Totaal</b>	<b>2000</b>	<b>793</b>	<b>40% (44%)</b>

De respons is iets lager dan in 2007, toen deze 44% was. Hiervoor heeft BMC Onderzoek niet direct een verklaring. Overigens is er bij vergelijkbare onderzoeken een dalende trend in de respons waarneembaar. BMC Onderzoek gaat uit van een gemiddelde van 40% respons, welke overeen komt met de respons bij deze peiling. Wel opvallend zijn de relatief lage responsaantallen in Westbroek en Groenekan. In deze kernen is de respons het sterkst gedaald. Uit hoofdstuk 3 blijkt dat de betrokkenheid bij de gemeente en de tevredenheid over het gemeentebestuur in Westbroek en Groenekan lager liggen dan in de overige vier kernen. Dit zou een verklaring kunnen zijn.

#### *Representativiteit*

De respons is weliswaar iets lager dan in 2007, maar met 40% nog steeds ruim voldoende om representatieve uitspraken voor de gemeente te doen. De steekproefgrootte en respons maken het mogelijk om met 95% zekerheid te kunnen stellen dat de gevonden waarden in de steekproef geen toeval zijn, maar de daadwerkelijke waarden binnen de bevolking afspiegelen. Dit zijn wetenschappelijke standaardwaarden. Zie voor de statistische uitwerking bijlage 1. Op deze wijze garanderen wij representatieve uitspraken op gemeentelijk niveau. Het aantal respondenten per kern is te laag om aan strenge wetenschappelijke eisen voor representativiteit te voldoen. De resultaten per kern afzonderlijk zijn derhalve indicatief. Dat betekent dat we met redelijke betrouwbaarheid verschillen tussen de zes kernen kunnen duiden.

Een tweede aspect van representativiteit is de vraag of de enquête volgens een gelijkmatige verdeling is ingevuld en teruggestuurd. Uit tabel 1.2 blijkt dat de onderlinge verhoudingen tussen de kernen voor wat betreft verstuurd en ontvangen enquêtes vrijwel gelijk zijn. Dat betekent dat de vragenlijsten gelijkmatig verdeeld over de kernen zijn ingevuld en teruggestuurd. Dat verhoogt het vertrouwen in de representativiteit.

**Tabel 1.2** Responsverhoudingen per kern

Kern	% verstuurd enquêtes	% ontvangen enquêtes	Vershil
Maartensdijk	15%	16%	1%
Hollandsche Rading	13%	14%	1%
Groenekan	13%	10%	3%
De Bilt	18%	20%	2%
Bilthoven	28%	29%	1%
Westbroek	13%	12%	1%

Uit de vergelijking van de resultaten uit hoofdstuk 2 met de representatieve steekproef blijkt dat de respondenten een goede afspiegeling vormen van de bevolking van De Bilt (zie hoofdstuk 2). Er is een lichte oververtegenwoordiging van ouderen, maar dat is normaal bij dit type onderzoek.

### *Analyse*

Omwillen van de vergelijkbaarheid tussen de voorgaande onderzoeken in de gemeente De Bilt is gebruik gemaakt van vragen met de antwoordcategorieën 'geen mening', 'geen ervaring mee' en 'niet van toepassing'. Bij de analyse van de resultaten zijn veelal de antwoorden uit deze categorieën niet meegerekend, uitgezonderd die gevallen waarin 'geen mening' een substantieel deel van de gegeven antwoorden vertegenwoordigt. De tabellen en figuren in dit rapport laten de percentages zien van de inwoners die expliciet tevreden, ontevreden of neutraal zijn.

## **1.6 Opbouw van dit rapport**

Het rapport is als volgt opgebouwd. In hoofdstuk 2 wordt de achtergrond van de respondenten toegelicht. Vervolgens worden in hoofdstuk 3 de mening over het gemeentebestuur en het algemene oordeel over de gemeente gepresenteerd. In hoofdstuk 4 worden de gemeentelijke politiek en de participatie van inwoners besproken. Vervolgens richten we ons in hoofdstuk 5 op de gemeentelijke communicatiemiddelen. Hoofdstuk 6 zoomt in op de leefomgeving van inwoners. Hoofdstuk 7 beschrijft de oordelen over de gemeentelijke dienstverlening. In hoofdstuk 8 worden de resultaten van de vragen over de lokale omroep gepresenteerd.

De uitkomsten van de inwonersenquête worden door BMC Onderzoek gebruikt om specifiek voor uw gemeente conclusies te trekken. Deze vindt u in het laatste hoofdstuk van dit rapport. Op basis van deze conclusies doen we gerichte aanbevelingen waarmee de gemeente De Bilt verder kan werken aan het verbeteren van de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening en het versterken van de relatie met haar inwoners.

## Hoofdstuk 2

### De respondenten, uw inwoners

Om de waarde van dit onderzoek voor de gemeente en haar beleid te kunnen bepalen, is het nodig een beeld te hebben van de respondenten. Wie zijn de mensen die aan het onderzoek meewerkten? In dit hoofdstuk wordt een aantal demografische kenmerken van de respondenten weergegeven.

#### 2.1 Demografische kenmerken

##### *Man-vrouwverdeling*

Van de respondenten is 48% man en 52% vrouw, zo blijkt uit tabel 2.1. In de oorspronkelijke steekproef op basis van de gemeentelijke basisadministratie was deze verhouding 48% man en 52% vrouw. Volgens het CBS was de man-vrouwverdeling per 1 januari 2009 in De Bilt 47,5%-52,5%. Deze aantallen wijken dus nauwelijks van elkaar af; een aanwijzing dat niet alleen de steekproef, maar ook de respons voldoende representatief is voor de bevolking van De Bilt.

**Tabel 2.1** Man- vrouwverdeling

	Respondenten	Steekproef
Man	45%	48%
Vrouw	55%	52%

##### *Leeftijdsverdeling*

Een tweede test voor representativiteit van de respons is de leeftijdsverdeling. In tabel 2.2 is de leeftijdsverdeling van de respondenten vergeleken met die van de totale steekproef uit 2009 en de respondenten uit 2007. De gemiddelde leeftijd van alle respondenten is nu 55,5 jaar, in 2007 was dit 55 jaar.<sup>2</sup> In tabel 2.2 vindt u de gemiddelde leeftijden van de respondenten per kern. De verdeling van leeftijd in verschillende categorieën vindt u in tabel 2.3.

**Tabel 2.2** Gemiddelde leeftijd respondenten per woonkern

Kern	Respondenten 2009	Steekproef 2009	Respondenten 2007
Maartensdijk	54,0	50,1	53,8
Hollandsche Rading	56,6	51,7	52,1
Groenekan	54,4	50,6	56,0
De Bilt	55,9	51,6	52,9
Bilthoven	58,9	53,8	58,5
Westbroek	48,1	47,4	52,0
<b>Totaal gemeente de Bilt</b>	<b>55,5</b>	<b>51,3</b>	<b>55,0</b>

<sup>2</sup> Aan het onderzoek hebben alleen personen van 18 jaar en ouder meegewerkt. Hierdoor wijkt de gemiddelde leeftijd van de personen uit de steekproef af van de gemiddelde leeftijd van alle inwoners van de gemeente De Bilt.

Uit zowel tabel 2.2 als tabel 2.3 blijkt dat de leeftijdsverdeling van de respondenten niet geheel identiek is aan de steekproef. Ouderen zijn wat oververtegenwoordigd en jongeren ondervertegenwoordigd. Dit geldt het sterkst voor de kernen Bilthoven en Hollandsche Rading. Oververtegenwoordiging van ouderen is een normaal verschijnsel bij enquêteonderzoek.

Wel opvallend is dat de respons onder jongere deelnemers (tot 44 jaar) licht is toegenomen (2% in de categorie 18-24 jaar) ten opzichte van 2007. Het is normaal dat jongeren minder meewerken aan dergelijke onderzoeken. De over- en ondervertegenwoordiging van leeftijdsgroepen is echter niet dusdanig dat dit de betrouwbaarheid van de resultaten bedreigt. Overigens lijkt de gemiddelde leeftijd in de gehele gemeente licht te zijn toegenomen in de afgelopen zes jaar. Dit past binnen de landelijke trend van 'vergrijzing'.

**Tabel 2.3** Leeftijdsverdeling

Categorie	Respondenten 2009	Steekproef 2009	Respondenten 2007
18-24 jaar	6%	8%	4%
25-34 jaar	7%	11%	7%
35-44 jaar	13%	17%	18%
45-54 jaar	21%	22%	20%
55-64 jaar	21%	18%	23%
65 jaar en ouder	32%	25%	29%

## Hoofdstuk 3

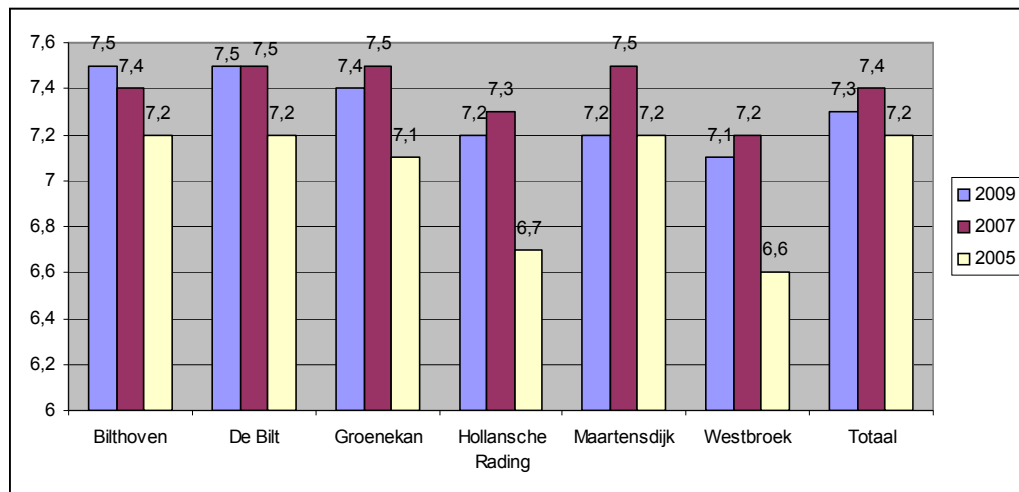
### Imago en betrokkenheid

Hoe goed is het om in de gemeente De Bilt te wonen? Wat is het beeld van de inwoners van uw gemeente over hun woonplaats en de gemeentelijke organisatie? Hoe betrokken voelen zij zich bij de gemeente en de eigen kern? De beantwoording van deze vragen biedt houvast bij de interpretatie van de daarop volgende verdiepende hoofdstukken.

#### 3.1 Algemeen oordeel

De inwoners zijn over het algemeen zeer positief over het wonen en leven in hun gemeente. Ten opzichte van 2007 is het gemiddelde rapportcijfer gedaald met een tiende naar een 7,3. In 2005 werd het woon- en leefklimaat gewaardeerd met een 7,2 en in 2007 was het gemiddelde rapportcijfer een 7,4 (zie figuur 3.1). Tussen de kernen bestaan kleine verschillen. De gemiddelde rapportcijfers variëren tussen 7,1 en 7,5. Behalve in Bilthoven is de tevredenheid ten opzichte van 2007 licht afgenomen. In de Bilt is de tevredenheid gelijk gebleven. De tevredenheid ligt nog wel hoger dan in 2005.

Figuur 3.1 Rapportcijfer woon- en leefklimaat



De gemiddelde rapportcijfers voor het woon- en leefklimaat schommelen doorgaans rond de 7,0. Gemeente De Bilt scoort in vergelijking met andere gemeenten met een 7,3 iets boven het gemiddelde.

#### 3.2 Uw gemeente nu en in de toekomst

Wat voor gemeente is De Bilt nu? In 2007 en ook dit jaar is gevraagd welke uitspraak het beste aangeeft wat voor een soort gemeente De Bilt nu is. We

legden een aantal stellingen voor. Bewoners konden daaruit één stelling aankruisen die volgens hen het best het huidige klimaat in de gemeente weergeeft. Daarnaast is ook gevraagd wat voor soort gemeente De Bilt in 2020 zou moeten zijn. Hierbij kon uit dezelfde antwoordmogelijkheden worden gekozen.

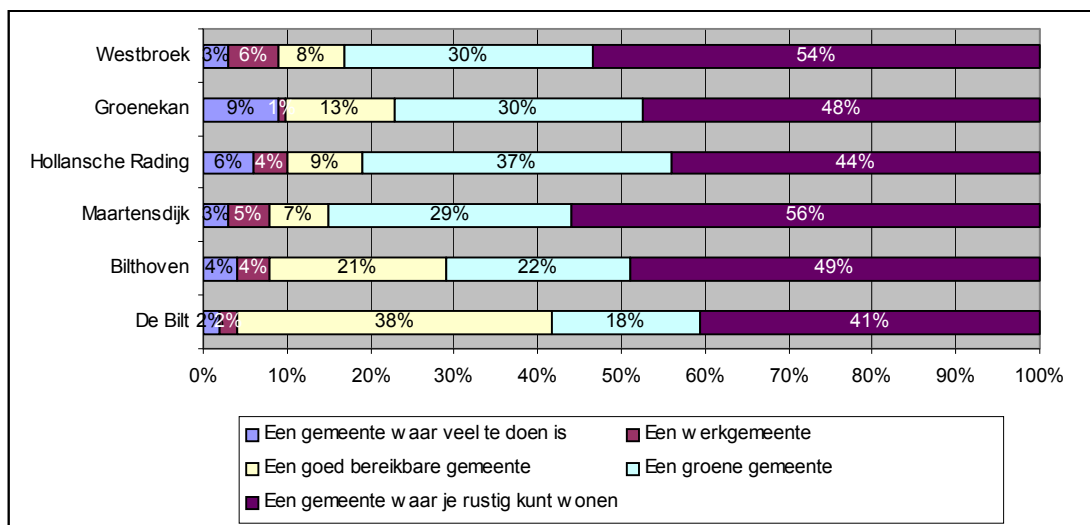
**Tabel 3.1** De Bilt is nu / zou in 2020 moeten zijn... (N = 447)

Stelling	Nu	In 2020
Een gemeente waar je rustig kunt wonen	48%	50%
Een groene gemeente	26%	23%
Een goed bereikbare gemeente	18%	10%
Een gemeente waar veel te doen is	4%	15%
Een werkgemeente	4%	2%
Totaal	100%	101%

Uw inwoners vinden De Bilt nu vooral een gemeente waar je rustig kunt wonen. Met 48% vindt bijna een absolute meerderheid dit de beste omschrijving voor de huidige situatie. Op de tweede plaats, op grote afstand met 'slechts' 26% staat een groene gemeente. Verder vindt 18% van uw inwoners De Bilt vooral een goed bereikbare gemeente. De overige aspecten scoren 4%.

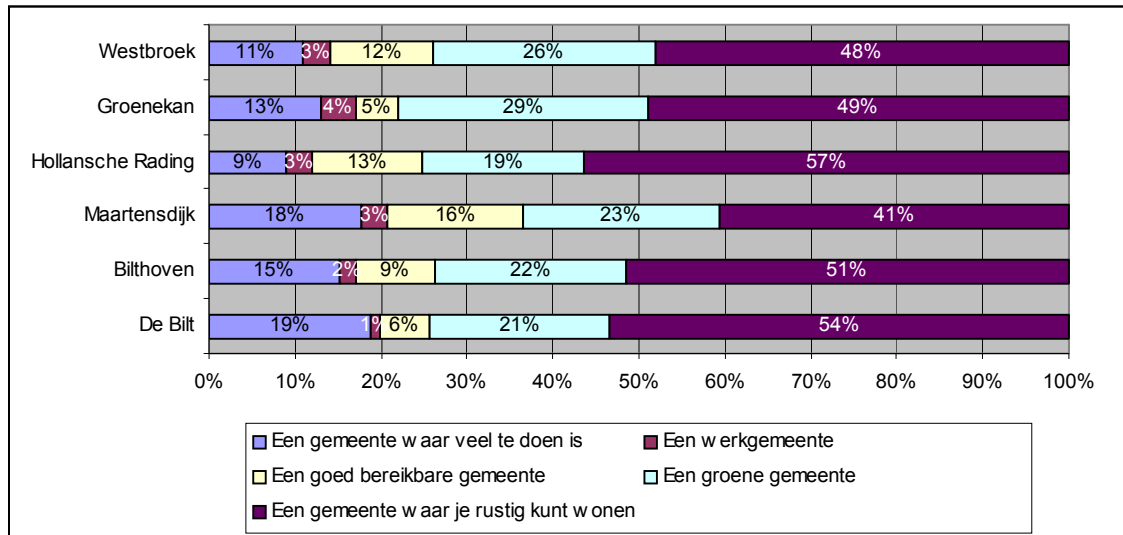
Ook voor de toekomst ziet men rust als belangrijkste kenmerk (50%). Op de tweede plaats staat wederom groen (met 23%). Het grootste verschil met de huidige situatie zien we bij een gemeente waar veel te doen is (15%). De bereikbaarheid wordt in de toekomst minder belangrijk als kenmerk van de gemeente (10%).

**Figuur 3.2** Huidige karakterschets gemeente, naar kern



De bewoners van de verschillende kernen binnen uw gemeente verschillen nauwelijks van mening over de vraag wat voor gemeente De Bilt is. In alle kernen geeft ongeveer de helft van de inwoners aan dat de gemeente vooral een rustige gemeente is. In De Bilt vindt men wat minder vaak dat de gemeente een groene gemeente is, maar de inwoners vinden het wel een goed bereikbare gemeente.

**Figuur 3.3** Gewenste karakterschets gemeente, naar kern



Bij het toekomstbeeld zien we wat meer, maar nog steeds geen grote, verschillen tussen de kernen. Maartensdijk wijkt enigszins af van de andere kernen; zij zien de gemeente meer als een groene, goed bereikbare gemeente waar veel te doen is en iets minder als een rustige gemeente. Ook in de toekomst wil men in alle kernen dat de gemeente bovenal een rustige gemeente is. Dit geldt het sterkst voor de inwoners van Hollandsche Rading (57%).

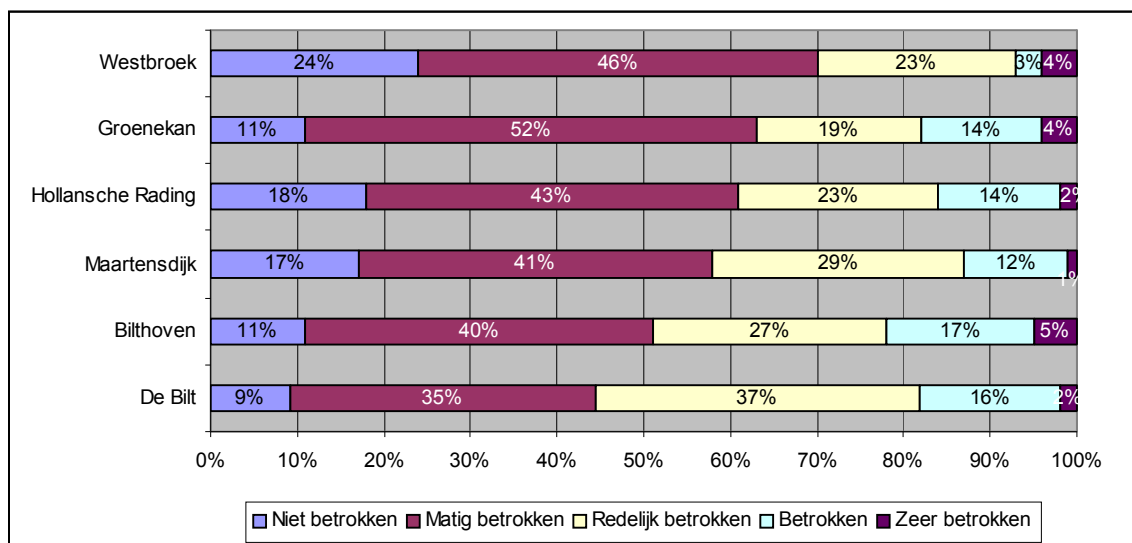
### 3.3 Betrokkenheid bij de gemeente

Net als in 2005 en 2007 is in 2009 de betrokkenheid van de burgers bij de gemeente aan de lage kant. Die betrokkenheid is in de laatste jaren gedaald. In 2005 voelde 56% van de inwoners zich redelijk tot zeer betrokken bij de gemeente De Bilt. In 2007 is dit percentage gedaald naar 48%. In 2009 is dit percentage weer gedaald naar 44%.

**Tabel 3.2** Betrokkenheid van de inwoners bij de gemeente

	2009	2007	2005
Zeer betrokken	3%	3%	5%
Betrokken	14%	17%	24%
Redelijk betrokken	27%	28%	27%
Matig betrokken	42%	38%	29%
Niet betrokken	14%	13%	13%

De betrokkenheid bij de gemeente verschilt per woonkern. De inwoners van Bilthoven (49%) en De Bilt (55%) voelen zich gemiddeld het meest betrokken bij gemeente. De inwoners van Westbroek (30%) voelen zich daarentegen het minst betrokken bij de gehele gemeente.

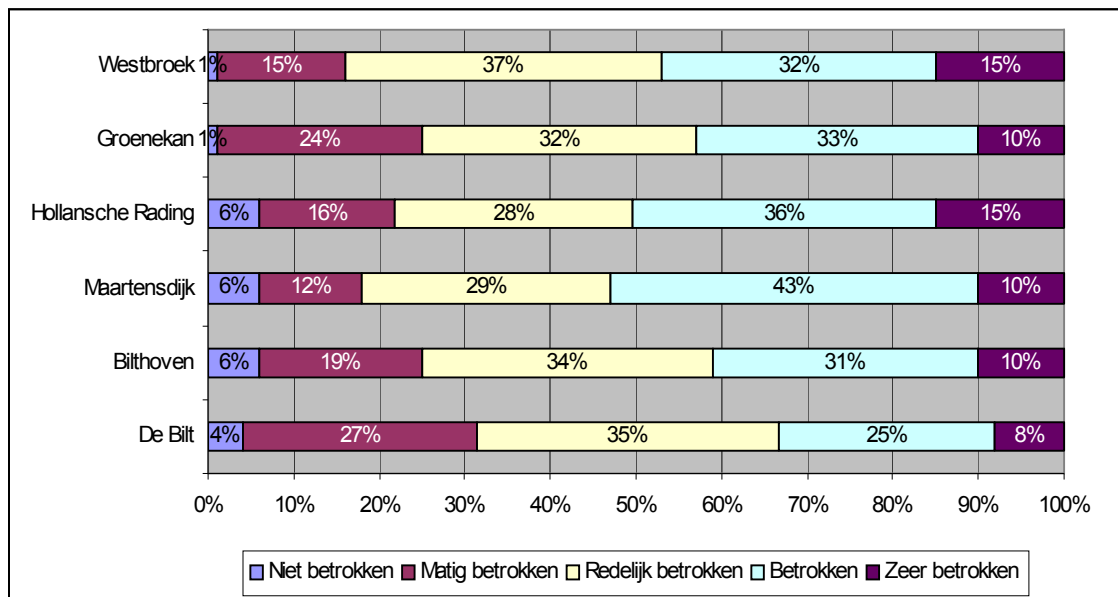
**Figuur 3.4** Betrokkenheid bij gemeente, naar kern

Naast de betrokkenheid bij de gehele gemeente, is ook de betrokkenheid bij de eigen woonkern licht gedaald van 81% redelijk tot zeer betrokken in 2007 naar 77% in 2009. De gemiddelde betrokkenheid bij de eigen kern is wel aanmerkelijk hoger dan de betrokkenheid bij de gemeente De Bilt. Dat is normaal, we vinden eenzelfde patroon in andere onderzochte gemeenten. Hier lijkt te gelden: hoe dichterbij huis, hoe groter de betrokkenheid.

**Tabel 3.3** Betrokkenheid van de inwoners bij de eigen woonkern

	2009	2007	2005
Zeer betrokken	11%	16%	19%
Betrokken	33%	36%	38%
Redelijk betrokken	33%	29%	28%
Matig betrokken	19%	17%	12%
Niet betrokken	5%	2%	3%

De verschillen tussen de kernen zijn niet groot. De inwoners van Westbroek voelen zich het sterkst betrokken bij de eigen kern.

**Figuur 3.5** Betrokkenheid bij eigen woonkern, naar kern

## Hoofdstuk 4

### Politiek en participatie

De inwoners van de gemeente De Bilt zijn soms ook partners van het gemeentebestuur. Bewoners willen veelal graag invloed uitoefenen op de besluiten die hun directe woon- en leefomgeving raken. Aan de andere kant wil ook de gemeente graag de mening en ideeën van bewoners meenemen in de besluitvorming. Dit hoofdstuk behandelt de relatie tussen het gemeentebestuur van de gemeente De Bilt en de inwoners.<sup>3</sup>

#### 4.1 Het gemeentebestuur

Het gemeentebestuur van De Bilt krijgt van haar bevolking een 6,3 als gemiddeld rapportcijfer (zie tabel 4.1). De gemiddelde rapportcijfers die de bewoners aan het gemeentebestuur geven, zijn de afgelopen twee jaar gelijk gebleven. Scoorde het gemeentebestuur in 2005 in de meeste kernen nog een onvoldoende, in 2007 en in dit jaar behaalt het in alle kernen een voldoende.

Tabel 4.1 Gemiddelde rapportcijfers gemeentebestuur, naar kern

Kern	2009 (n=745)	2007 (n=757)	2005 (n=678)
De Bilt	6,4	6,4	5,3
Bilthoven	6,3	6,2	5,5
Maartensdijk	6,3	6,2	5,1
Hollandsche Rading	6,2	6,3	4,9
Groenekan	6,2	6,1	5,1
Westbroek	6,1	6,4	5,3
<b>Total</b>	<b>6,3</b>	<b>6,3</b>	<b>5,3</b>

Het hoogste gemiddelde cijfer (een 6,4) is door de bewoners van de kern De Bilt gegeven. De laagste waardering (een 6,1) krijgt het gemeentebestuur in Westbroek. In Westbroek is het cijfer het meest gedaald in twee jaar tijd. De rapportcijfers van de andere kernen zijn min of meer gelijk gebleven.

Het gemeentebestuur van de gemeente De Bilt krijgt van de inwoners dus een voldoende. Tegelijkertijd laten zij ook nog ruimte voor verbetering. Waar ligt die ruimte? Hoe denken de bewoners over de politieke vertegenwoordiging in uw gemeente? We legden de bewoners hierover een aantal uitspraken voor. Zij konden daarbij aangeven in hoeverre zij het met deze uitspraken (on)eens zijn. Tabel 4.2 toont de resultaten.

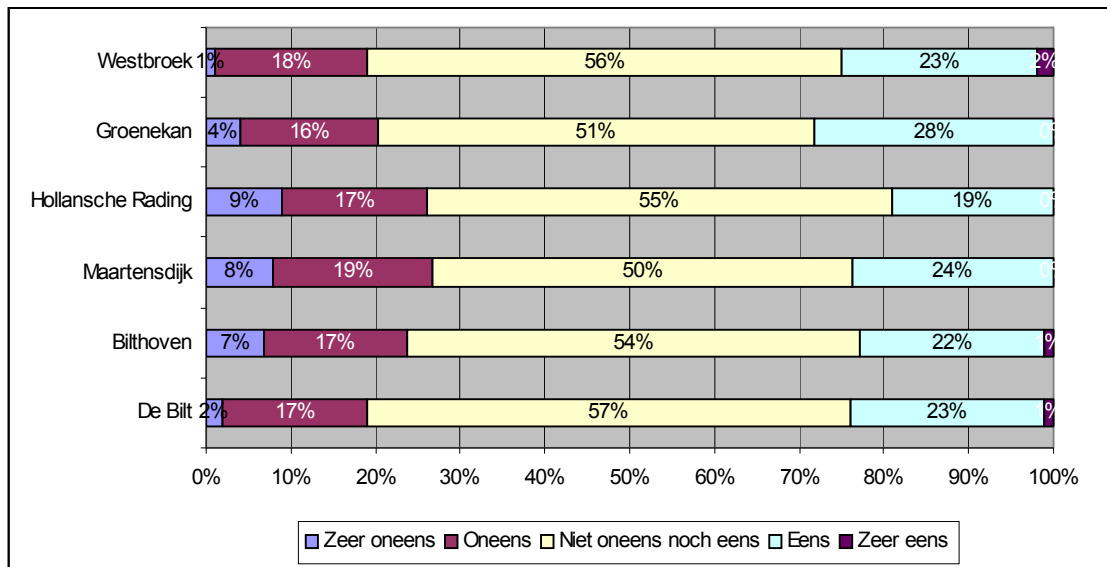
<sup>3</sup> Met het gemeentebestuur bedoelen wij de raadsleden, de burgemeester en de wethouders van de gemeente De Bilt.

**Tabel 4.2** Oordeel over politieke vertegenwoordiging in gemeentebestuur

	2009 (n=750)			2007 (n=715)			2005 (n=689)		
	(zeer) eens	neutraal	(zeer) oneens	(zeer) eens	neutraal	(zeer) oneens	(zeer) eens	neutraal	(zeer) oneens
Het gemeentebestuur doet voldoende moeite om burgers te betrekken bij beleidsvorming	24%	54%	23%	--	--	--	--	--	--
Het gemeentebestuur is goed op de hoogte van wat er speelt onder de burgers van De Bilt	13%	52%	35%	16%	50%	34%	11%	38%	50%
In onze gemeente zijn de raadsleden toegankelijk en aanspreekbaar	21%	64%	15%	25%	61%	13%	17%	60%	23%
In onze gemeente zijn de burgemeester en wethouders toegankelijk en aanspreekbaar	22%	64%	14%	23%	62%	15%	17%	57%	25%
Het gemeentebestuur houdt voldoende rekening met de wensen van de burgers	12%	53%	35%	--	--	--	--	--	--

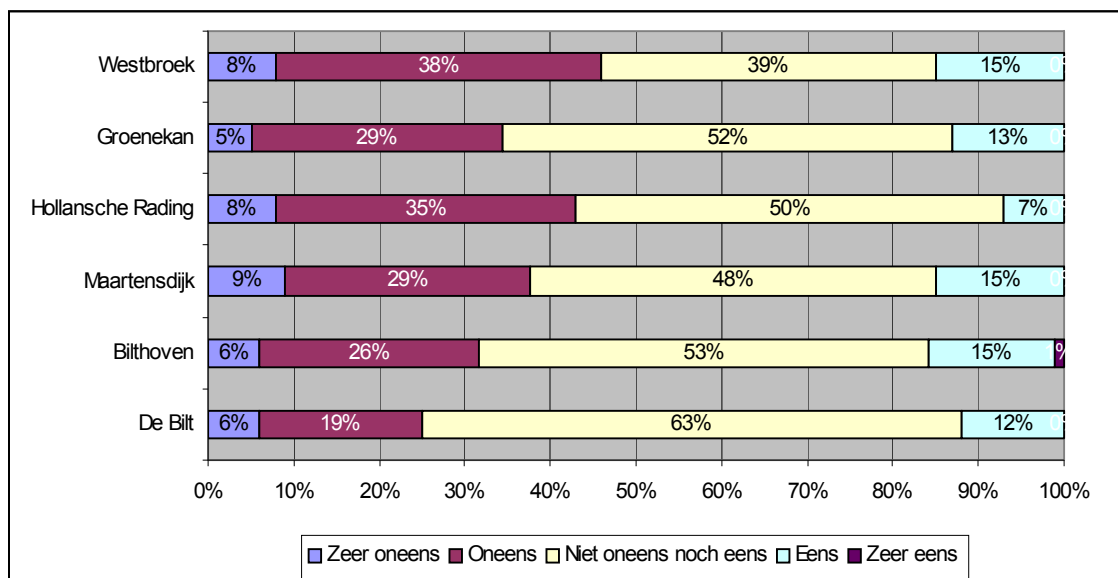
Ten opzichte van 2005 bleken de inwoners van De Bilt in 2007 positiever over de politieke vertegenwoordiging. In 2009 is dit oordeel iets negatiever geworden, maar is aanmerkelijk positiever dan het oordeel in 2005. In het algemeen staat de meerderheid van de inwoners neutraal tegenover de stellingen. De raadsleden en het college doen niet onder voor elkaar voor wat betreft toegankelijkheid. 35% van de inwoners vindt dat het gemeentebestuur niet goed op de hoogte is van wat er speelt onder de bevolking. Een kwart (24%) van de inwoners vindt dat het gemeentebestuur voldoende moeite doet om inwoners te betrekken. En 12% vindt dat het gemeentebestuur voldoende rekening houdt met de wensen van de burgers. Vanwege een nieuwe formulering zijn de eerste en laatste stelling uit de tabel niet te vergelijken met voorgaande jaren.

**Figuur 4.1** Het gemeentebestuur doet voldoende moeite om burgers te betrekken bij beleidsvorming (n = 750)



De inwoners van Groenekan zijn het meest positief in hun oordeel over de moeite die het gemeentebestuur doet om bewoners te betrekken. De inwoners van Hollandsche Rading zijn in 2009 het minst positief. Ongeveer een kwart van de inwoners van de overige kernen vindt dat het gemeentebestuur voldoende moeite doet om burgers te betrekken bij beleidsvorming.

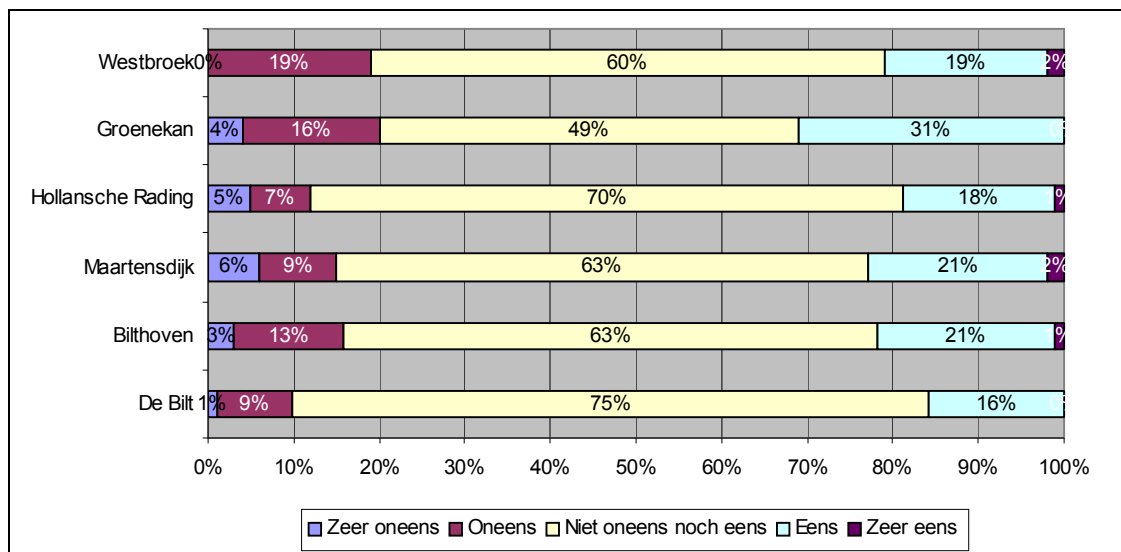
**Figuur 4.2** Gemeentebestuur is goed op de hoogte van wat speelt onder burgers (n = 750)



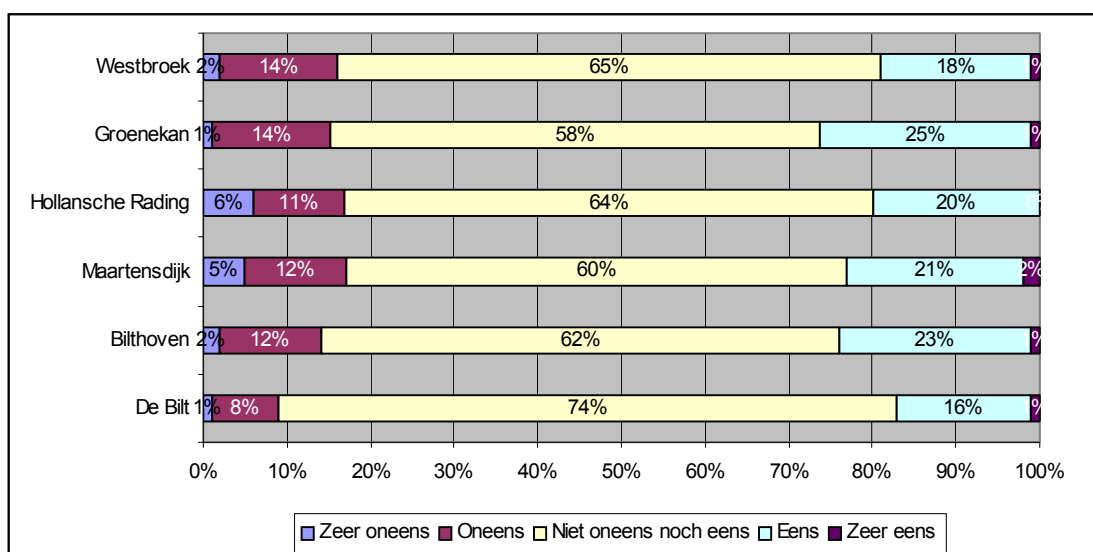
Voor alle kernen geldt dat een kleine minderheid het eens is met de stelling dat het gemeentebestuur goed op de hoogte is van wat er speelt onder de bevolking.

De verschillen tussen de kernen zijn klein. In Westbroek zijn de bewoners het vaakst van mening dat het gemeentebestuur niet goed weet wat er leeft. Het percentage bewoners dat de raadsleden toegankelijk en aanspreekbaar vindt, schommelt in alle zes kernen rond de 25%. Behalve in Groenekan (31%). De inwoners van Maartensdijk zijn daarna het meest positief over de toegankelijkheid van de raadsleden. In de kern De Bilt zijn de inwoners het minst positief over de toegankelijkheid en aanspreekbaarheid van de raadsleden.

**Figuur 4.3** In onze gemeente zijn de raadsleden toegankelijk en aanspreekbaar (n = 735)



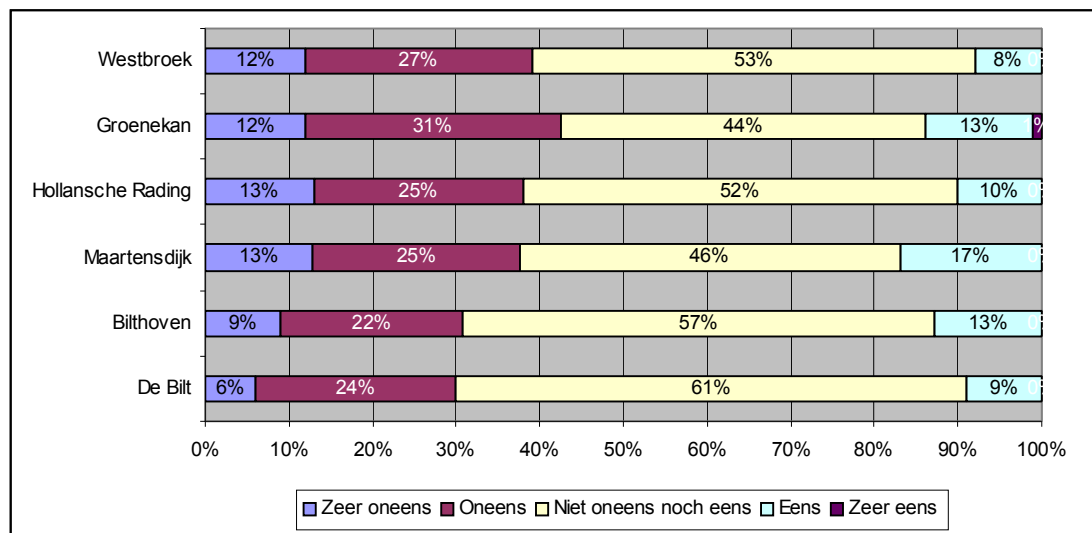
**Figuur 4.4** In onze gemeente zijn de burgemeester en wethouders toegankelijk en aanspreekbaar (n = 738)



Hoewel de inwoners van de kern De Bilt in 2007 het meest positief waren over de toegankelijkheid van de collegeleden, zijn zij in 2009 het meest negatief van alle kernen. In Groenekan zijn de inwoners het meest positief over de toegankelijkheid van collegeleden.

De bewoners van Maartensdijk denken het vaakst (17%) dat het gemeentebestuur voldoende rekening houdt met de wensen van de bevolking. In Westbroek is men het minst positief over het rekening houden met wensen van de bevolking. In alle kernen is ongeveer de helft van de inwoners neutraal (tussen de 44% en 61%) wat betreft deze stelling.

**Figuur 4.5** Het gemeentebestuur houdt voldoende rekening met de wensen van de burgers (n = 750)



## 4.2 Participatie

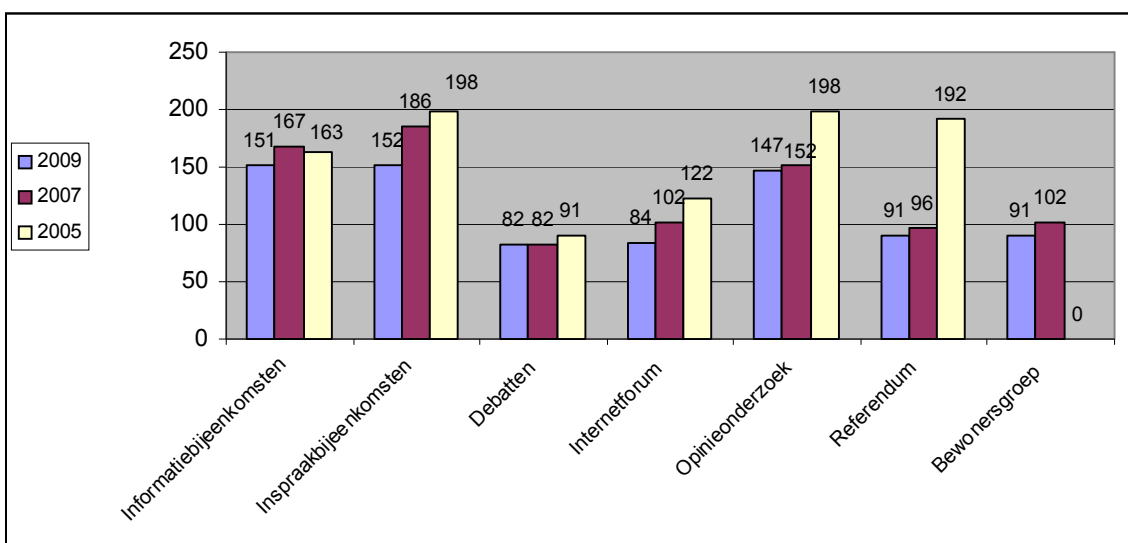
Een klein percentage inwoners geeft aan dat de gemeente voldoende op de hoogte is van wat er speelt onder de bevolking en voldoende rekening houdt met de wensen van de inwoners. Een manier om meningen, wensen en behoeften door bewoners kenbaar te laten maken is het organiseren van burgerparticipatie. Er bestaan vele vormen van burgerparticipatie, maar alle vormen staan of vallen met de bereidheid van inwoners om actief betrokken te zijn. In hoofdstuk 3 zagen we al dat een groot deel van uw inwoners zich betrokken voelt bij de gemeente (44%) en/of de eigen woonkern (77%). Willen zij ook actief betrokken worden bij beslissingen van het gemeentebestuur?

**Tabel 4.3** Betrokkenheid bij het gemeentebestuur, naar kern.

kern	2009 (n = 767)	2007 (n = 765)	2005 (n = 705)
De Bilt	40%	33%	41%
Bilthoven	37%	37%	36%
Maartensdijk	29%	33%	45%
Hollandsche Rading	44%	37%	44%
Groenekan	37%	34%	46%
Westbroek	42%	37%	43%
Totaal	38%	35%	41%

In de bovenstaande tabel valt af te lezen dat de wil tot betrokkenheid bij het gemeentebestuur in vijf van zes kernen is gestegen (In Maartensdijk is deze juist gedaald). De stijging is het sterkst in de kern De Bilt. In Westbroek wil men relatief het minst actief betrokken zijn bij beslissingen van de gemeente (29%). Deze scores zijn vrijwel gelijk aan die uit andere recent door BMC Onderzoek onderzochte gemeenten.

Ruim een derde van de inwoners in uw gemeente zou actief betrokken willen worden bij beslissingen van de gemeente. Dat is een goed uitgangspunt om verder te werken aan de relatie tussen bewoners en gemeentebestuur. Hiervoor zijn verschillende hulpmiddelen voorhanden. Aan welke wijze van betrekken geven uw inwoners de voorkeur? Om antwoord op deze vraag te geven legden we de inwoners die aangaven betrokken te willen worden een aantal mogelijkheden voor met de vraag om aan te geven op welke wijze zij bij beslissingen van de gemeente betrokken willen worden. Hierbij was het mogelijk meerdere opties aan te kruisen.

**Figuur 4.6** Voorkeur wijze van betrekken, in absolute aantallen

Net als in 2007 zijn ook nu de meest genoemde wijzen van betrekken van inwoners inspraakbijeenkomsten, informatiebijeenkomsten en het uitvoeren van opinieonderzoek. De animo hiervoor is echter wel wat gedaald sinds 2007. Voor een referendum, internetforum of debatten bestaat minder animo. Eenzelfde patroon vinden we in vrijwel alle recent onderzochte gemeenten.

Naast de gewenste wijze van betrokken worden, vroegen we uw inwoners ook naar de daadwerkelijke ervaringen met vormen van participatie. In hoeverre hadden zij hier ervaring mee en hoe (on)tevreden waren uw inwoners na een ervaring?

Uit de onderstaande tabel blijkt dat veel inwoners geen ervaring hebben met de genoemde instrumenten om de betrokkenheid te vergroten. Niet verassend is het hoge aantal bewoners dat bekend is met opinieonderzoek. Zij namen tenslotte deel aan een dergelijk onderzoek toen zij deze vraag beantwoordden. Hoewel inspraak- en informatiebijeenkomsten het meest genoemd werden als goede instrumenten voor betrokken bewoners, hebben ook hiermee velen geen ervaring.

De waardering voor de verschillende instrumenten geeft een wisselend beeld. Weinig mensen zijn expliciet ontevreden. Het meest tevreden zijn uw inwoners over opinieonderzoek en informatieavonden. Er zijn geen opmerkelijke verschillen zichtbaar ten opzichte van 2007. In 2007 was de antwoordmogelijkheid 'reactiemogelijkheden via gemeentelijke website' niet aanwezig.

**Tabel 4.4** Oordeel instrumenten om betrokkenheid te stimuleren

	2009				2007			
	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Geen ervaring	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Geen ervaring
Inspraakavonden	7%	30%	17%	47%	8%	27%	17%	49%
Informatieavonden	5%	30%	22%	44%	5%	28%	23%	45%
Gesprekken tussen raad en inwoners	9%	24%	8%	60%	8%	22%	7%	64%
Overleg met bewonersgroepen	8%	24%	14%	55%	8%	21%	15%	58%
Opinieonderzoek	4%	21%	57%	18%	3%	24%	55%	18%
Reactiemogelijkheden via gemeentelijke website	5%	19%	9%	66%	-	-	-	-

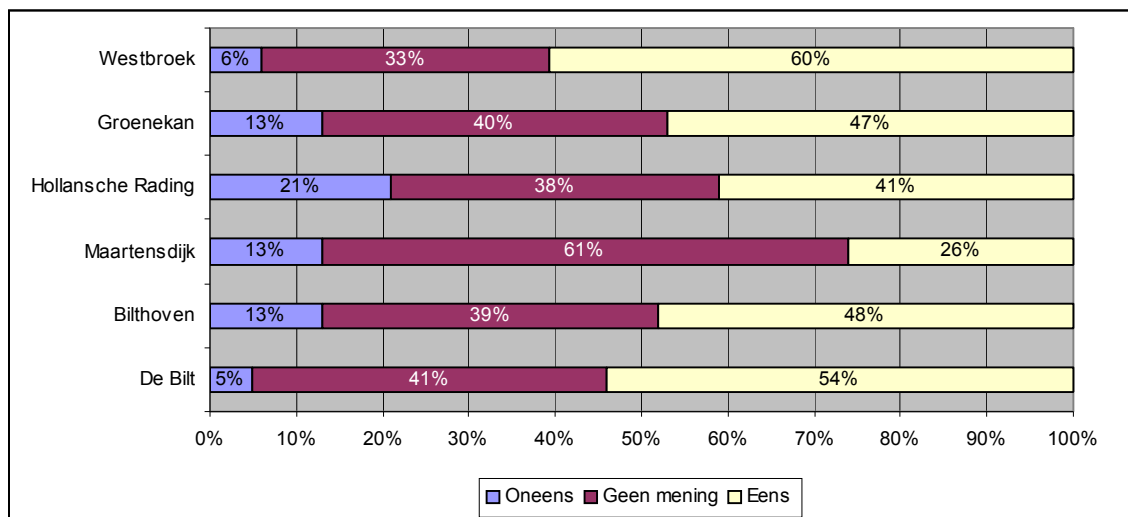
#### **4.3 Wijk- en dorpsgericht werken**

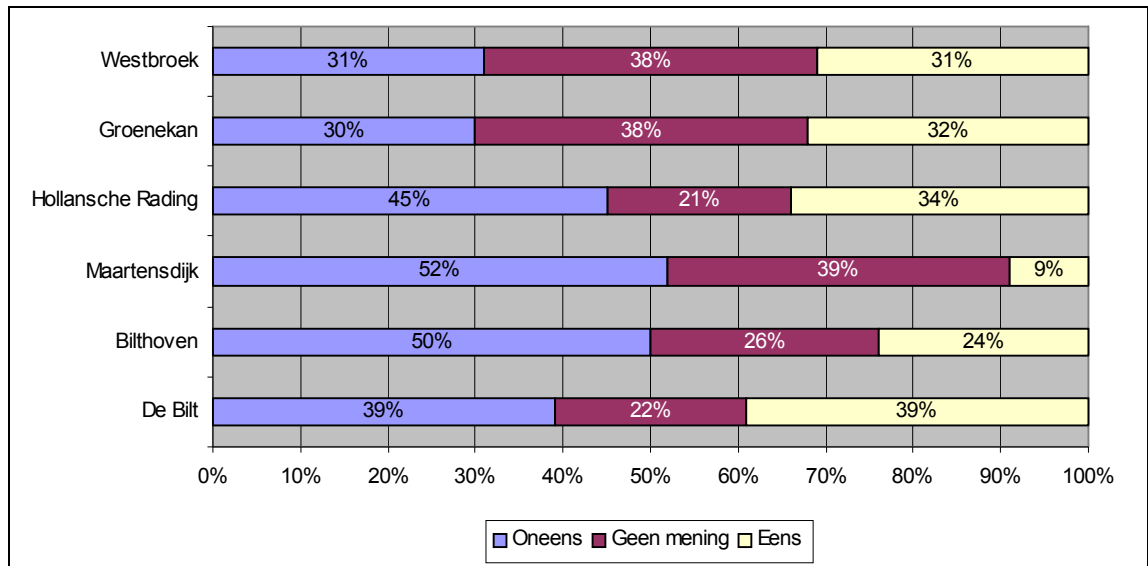
Een bijzondere vorm van bewonersparticipatie in uw gemeente vormt het wijk- en dorpsgericht werken. Hiermee probeert de gemeente de betrokkenheid van bewoners bij hun eigen buurt te vergroten. Bewoners kunnen samen met instellingen en organisaties (bijv. bewonersgroepen, de politie en woningcorporaties) actief meewerken aan de leefbaarheid en kwaliteit van de leefomgeving van de eigen wijk of dorp. De bewonersgroepen vervullen hierin een belangrijke rol. Zij vormen de schakel tussen individuele bewoners en het gemeentebestuur. In hoeverre zijn de inwoners bekend met de bewonersgroepen en hoe ervaren zij hun werkzaamheden?

**Tabel 4.5** Bekendheid bewonersgroepen, naar kern

kern	Onbekend	Bekend, maar niet in mijn wijk/dorp	Bekend
De Bilt	60%	16%	24%
Bilthoven	44%	13%	43%
Maartensdijk	58%	20%	23%
Hollandsche Rading	37%	8%	54%
Groenekan	37%	13%	50%
Westbroek	40%	9%	51%
<b>Totaal</b>	<b>47%</b>	<b>14%</b>	<b>39%</b>

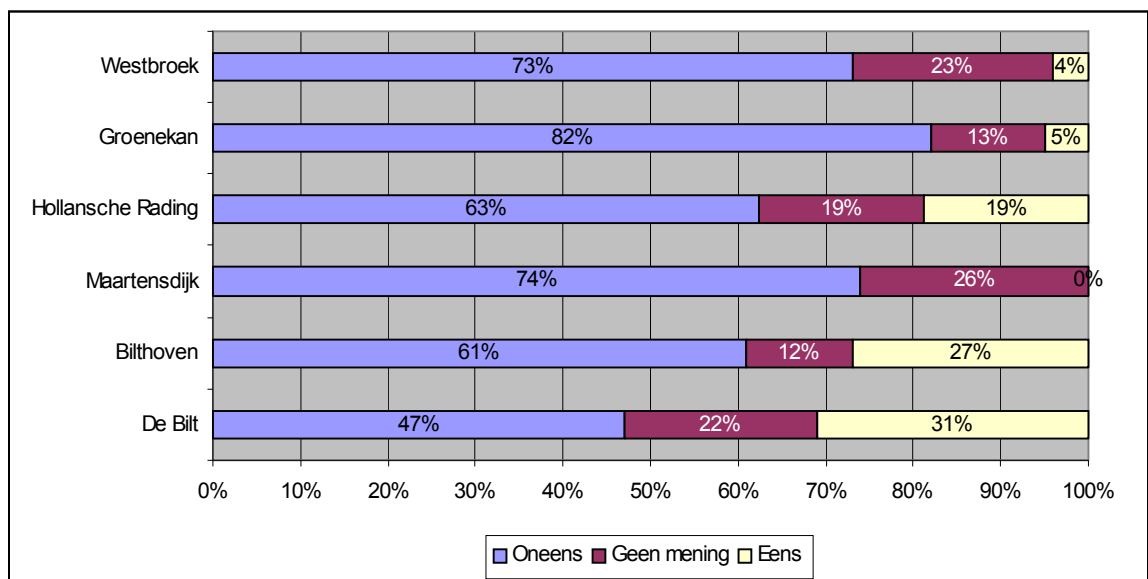
Veel inwoners van gemeente De Bilt zijn nog niet bekend met de bewonersgroepen in hun buurt. De bekendheid is het laagst in de kernen De Bilt en Maartensdijk (resp. 24% en 23% bekend). Opvallend is dat 14% van uw inwoners aangeeft wel van het bestaan van bewonersgroepen af te weten, maar tegelijkertijd aangeeft dat er geen bewonersgroep in de eigen wijk of dorp actief is. Aan de inwoners die de bewonersgroepen wel kennen, is een aantal stellingen voorgelegd over de activiteiten van de bewonersgroepen. De resultaten vindt u in onderstaande figuren uitgesplitst naar kern. Deze figuren zijn niet representatief voor de hele bevolking van uw gemeente, alleen voor de inwoners die de (activiteiten van) de bewonersgroepen kennen.

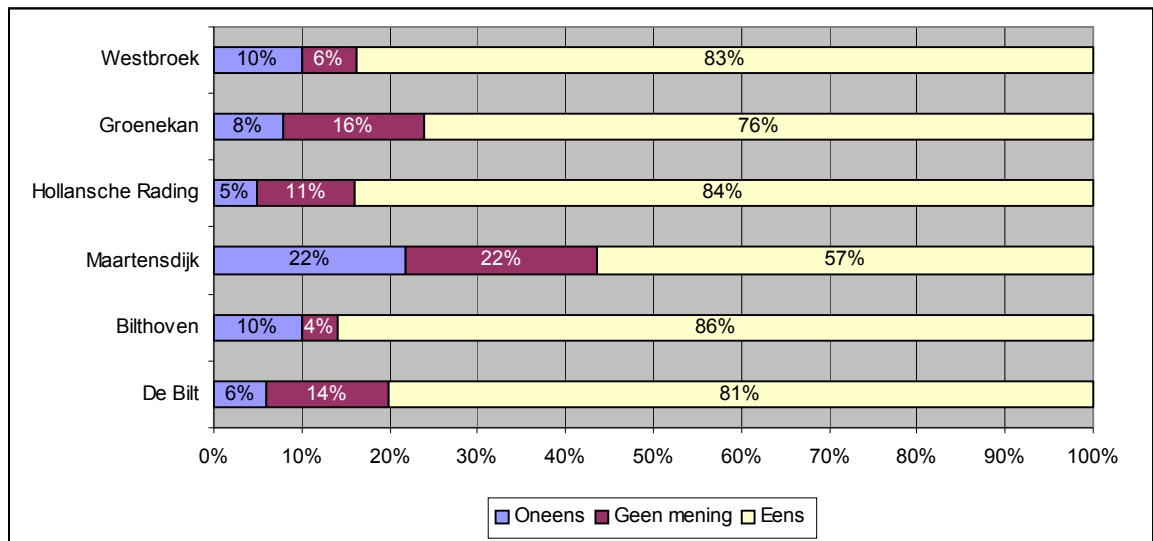
**Figuur 4.7** Mijn belangen worden voldoende behartigd door de bewonersgroep (n = 295)

**Figuur 4.8** Ik heb regelmatig contact met de leden van de bewonersgroep (n = 290)

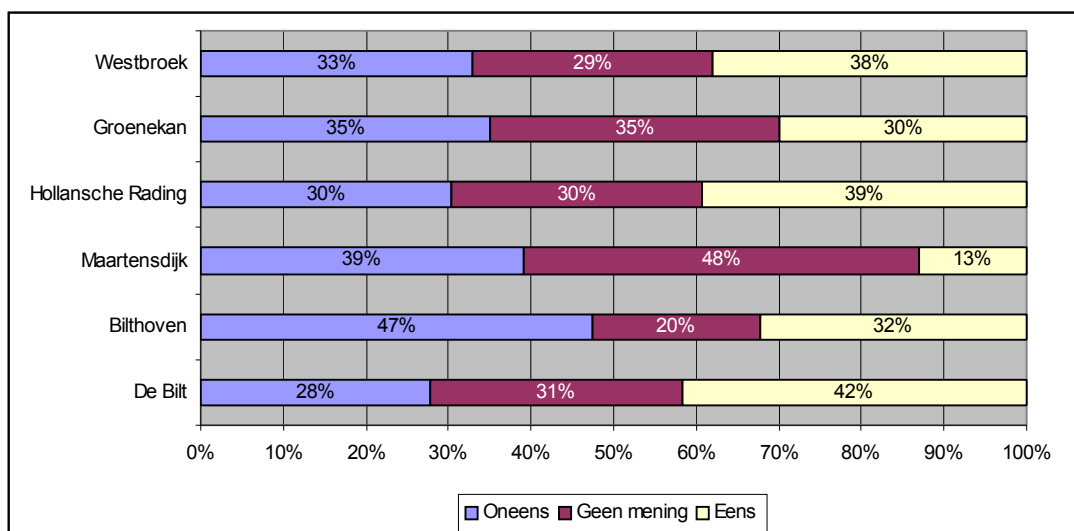
De verschillen tussen de zes kernen in de oordelen over de bewonersgroepen lopen uiteen. Wanneer we kijken naar de belangenbehartiging door de bewonersgroepen zien we dat 26%-60% van de inwoners hier positief over is. Westbroek is het meest positief, Maartensdijk het minst. Veel inwoners hebben er geen mening over. Gemiddeld is 13% van de inwoners van gemeente de Bilt niet tevreden over de belangenbehartiging door de bewonersgroepen.

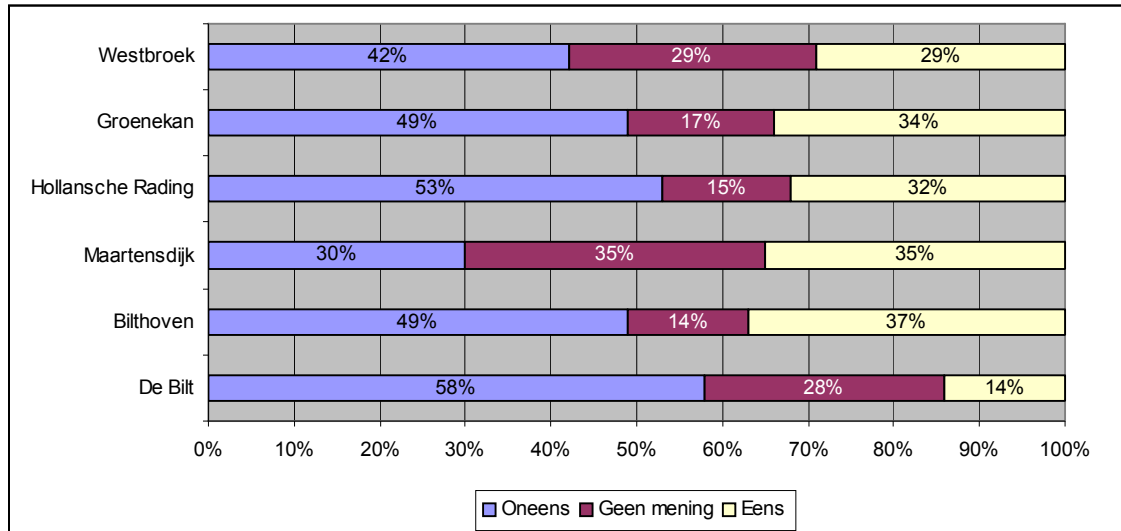
In de kern De Bilt hebben de inwoners het vaakst contact met de leden van de bewonersgroep, in Maartensdijk het minst. Ook in Bilthoven heeft slechts een kwart (24%) contact met de leden van de bewonersgroep.

**Figuur 4.9** Ik ben lid van een bewonersgroep of een bijbehorende werkgroep (n = 291)

**Figuur 4.10** Ik lees de informatie die de bewonersgroep verspreidt (n = 340)

De informatievoorziening van de bewonersgroepen lijkt een goed bereik te hebben. Een grote meerderheid (gemeentebreed 81%, in 2007 was dit nog 70%) van de inwoners die de bewonersgroepen kennen, geeft aan de informatie die de bewonersgroepen verspreiden te lezen. De verschillen tussen de zes kernen zijn wel groot. In Maartensdijk (57%) bereikt de informatie van de bewonersgroepen het minste aantal inwoners, in Hollandsche Rading (84%) en Westbroek (83%) het meeste. Het is dan ook niet verrassend dat in Hollandsche Rading de informatiebijeenkomsten van de bewonersgroepen goed bezocht worden. Ook de informatieavonden in de kern De Bilt trekken naar verhouding veel bezoekers. Hier geeft 42% van de inwoners aan wel eens zo'n informatieavond te hebben bezocht, gemeentebreed is dit gemiddeld 34%. Dit is een stijging ten opzichte van 2007, toen had 29% van de inwoners gemeentebreed wel eens een informatiebijeenkomst bezocht.

**Figuur 4.11** Ik bezoek de informatieavonden van de bewonersgroep (n = 293)

**Figuur 4.12** Ik heb geen contact met de bewonersgroep (n = 287)

Gemiddeld heeft 48% (in 2007 was dit 24%) van de inwoners regelmatig contact met (vertegenwoordigers van) de bewonersgroepen. Verder geeft 17% aan actief deel te nemen in de bewonersgroepen of daaraan verbonden werkgroepen. In Bilthoven zijn de bewoners minder betrokken bij de bewonersgroepen. In de kern De Bilt geven bewoners het meest frequent aan contact te hebben met of samen te werken met de bewonersgroepen.

## Hoofdstuk 5

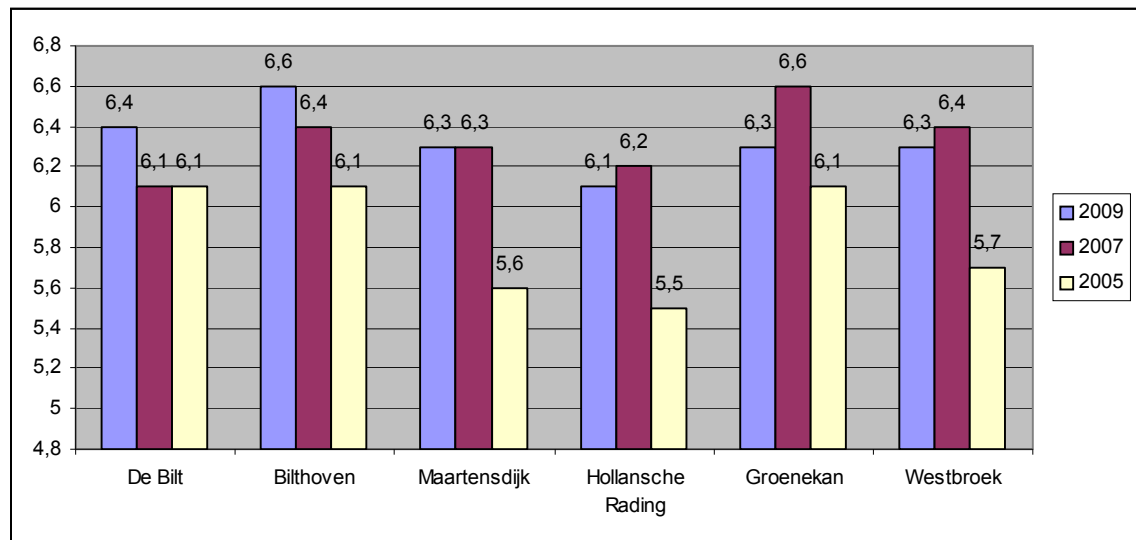
### Communicatie en informatievoorziening

#### 5.1 Algemeen oordeel

Communicatie en informatievoorziening zijn belangrijk voor het gemeentebestuur om de relatie met haar inwoners te onderhouden en vorm te geven. Uw inwoners zijn over het algemeen betrokken bij hun eigen woonkern en in mindere mate ook bij de gemeente (zo bleek uit hoofdstuk 3). Velen van hen zijn bereid actief te participeren bij beslissingen van het gemeentebestuur (zie hoofdstuk 4). Goede communicatie is niet alleen nodig om betrokkenheid te stimuleren, maar ook om betrokken bewoners in staat te stellen actief bij te dragen aan plannen voor de eigen buurt. Daarnaast is goede communicatie onontbeerlijk voor een open en transparant bestuur. Door via verschillende kanalen besluiten toe te lichten kan de gemeente bijvoorbeeld het draagvlak voor nieuw beleid vergroten.

Hoe waarden de inwoners van gemeente De Bilt de informatievoorziening door de gemeente?

**Figuur 5.1** Gemiddeld rapportcijfer informatievoorziening door de gemeente per woonkern



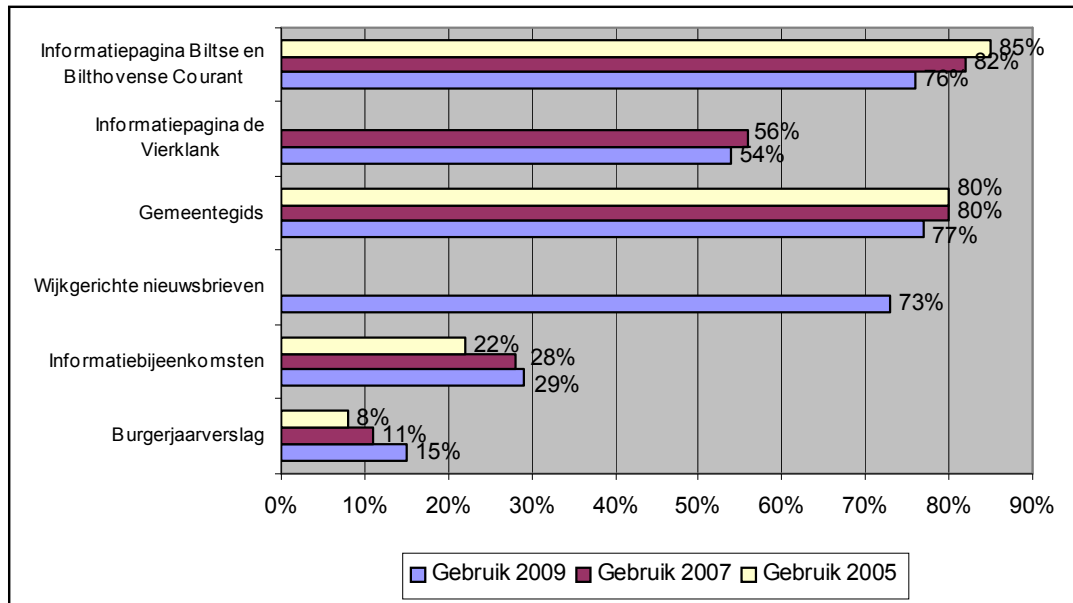
Gemiddeld waarden uw inwoners de gemeentelijke communicatie met een 6,3. Het rapportcijfer is onveranderd ten opzichte van 2007, deze was toen ook een 6,3. De verschillen tussen de kernen zijn klein. Het meest positief is men in Bilthoven (6,6), het meest kritisch in Hollandsche Rading (6,1).

#### 5.2 Communicatiekanalen

De gemeente beschikt over verschillende kanalen via welke haar informatie verspreid kan worden. Voor een goede informatievoorziening is het van belang

dat deze kanalen bekend zijn en gebruikt worden door de doelgroep. In tabel 5.1 worden de tevredenheidsscores hiervoor weergegeven. In figuur 5.2 ziet u het aantal gebruikers in zowel 2007 als 2009.

**Figuur 5.2** Gebruik gemeentelijke communicatiemiddelen



In bovenstaande figuur zien we dat de informatiepagina in de Biltse en Bilthovense Courant nog steeds één van de meest gebruikte informatiebronnen is. 76% van de inwoners maakt hiervan gebruik. Dit is wel een daling ten opzichte van 2005 en 2007. De informatiepagina in De Vierklank wordt door 54% van de inwoners geraadpleegd. De Vierklank wordt niet in alle kernen verspreid, dit is terug te zien in de resultaten; in De Bilt en Bilthoven wordt deze niet gelezen. In de andere kernen is er nauwelijks verschil in gebruik. 73% van de inwoners maakt gebruik van de wijkgerichte nieuwsbrieven van de gemeente. In de vorige metingen is deze antwoordmogelijkheid niet opgenomen.

**Tabel 5.1** Tevredenheid gemeentelijke communicatiemiddelen

	% tevreden
Gemeentegids	91%
Informatiepagina Biltse en Bilthovense Courant	85%
Informatiepagina de Vierklank	87%
Informatiebijeenkomsten	55%
Burgerjaarverslag	56%
Wijkgerichte nieuwsbrieven van de gemeente	75%

Verder is ook de gemeentegids traditioneel een belangrijke informatiebron en communicatiemiddel, het gebruik hiervan is licht gedaald naar 77% (80% in

2007). Het bij het grote publiek minder bekende burgerjaarverslag wordt door 15% van de bewoners gelezen, een lichte stijging t.o.v. 2005 en 2007. De informatiebijeenkomsten van de gemeente worden eveneens beter bezocht dan afgelopen jaren, 29% van de inwoners geeft aan hier wel eens gebruik van te maken.

Een grote meerderheid van de gebruikers van de gemeentegids en de informatiepagina's in de lokale kranten (resp. 91%, 85% en 87%) is tevreden over deze communicatiemiddelen. Over de informatiebijeenkomsten en het burgerjaarverslag is ruim de helft van de gebruikers (resp. 55% en 56%) tevreden. Tevens is driekwart (75%) van de inwoners tevreden over de wijkgerichte nieuwsbrieven van de gemeente.

**Tabel 5.2** Waardering aspecten gemeentelijke website

	2009			2007		
	Onvoldoende	Voldoende	Ruim voldoende	Onvoldoende	Voldoende	Ruim voldoende
Overzichtelijkheid van de website	24%	72%	5%	13%	80%	7%
Begrijpelijkheid van de informatie	12%	78%	10%	6%	83%	11%
Actualiteit van de informatie	18%	76%	6%	19%	72%	9%
De mate waarin informatie aansluit bij behoefte	23%	69%	8%	23%	70%	7%

De meeste inwoners geven de verschillende aspecten van de gemeentelijke website een voldoende. Er zijn maar weinig bewoners die de website als ruim voldoende beoordelen. Het percentage inwoners dat de overzichtelijkheid met een onvoldoende beoordeelt is bijna verdubbeld naar 24% (13% in 2007). Het meest positief is men over de begrijpelijkheid van de website. Tegelijkertijd is ook hier het percentage inwoners met een onvoldoende waardering verdubbeld; van 6% in 2007 naar 12% in 2009. Over de actualiteit en de relevantie van de informatie op de website is men wat minder positief. Ongeveer een op de vijf bezoekers van de website geeft hier een onvoldoende voor.

## Hoofdstuk 6

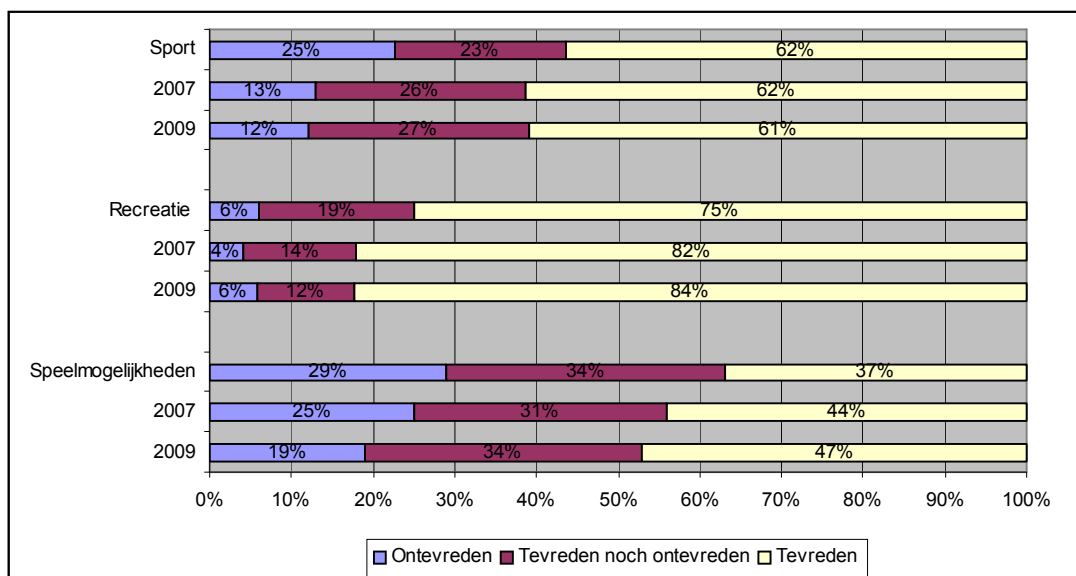
### Wonen en leven

De inwoners van gemeente De Bilt zijn tevreden over het leven en wonen in hun gemeente. In hoofdstuk 3 zagen we dat zij dit gemiddeld met een 7,3 beoordelen. Waarom zijn zij tevreden? Belangrijke factoren die bijdragen aan het woongenot zijn veelal het voorzieningenniveau, de kwaliteit van de openbare ruimte en de veiligheid. Zijn er voldoende scholen, uitgaansgelegenheden of winkels? Liggen de straten en het groen er netjes en verzorgd bij? Op deze vragen wordt in dit hoofdstuk een antwoord gegeven.

#### 6.1 Voorzieningen

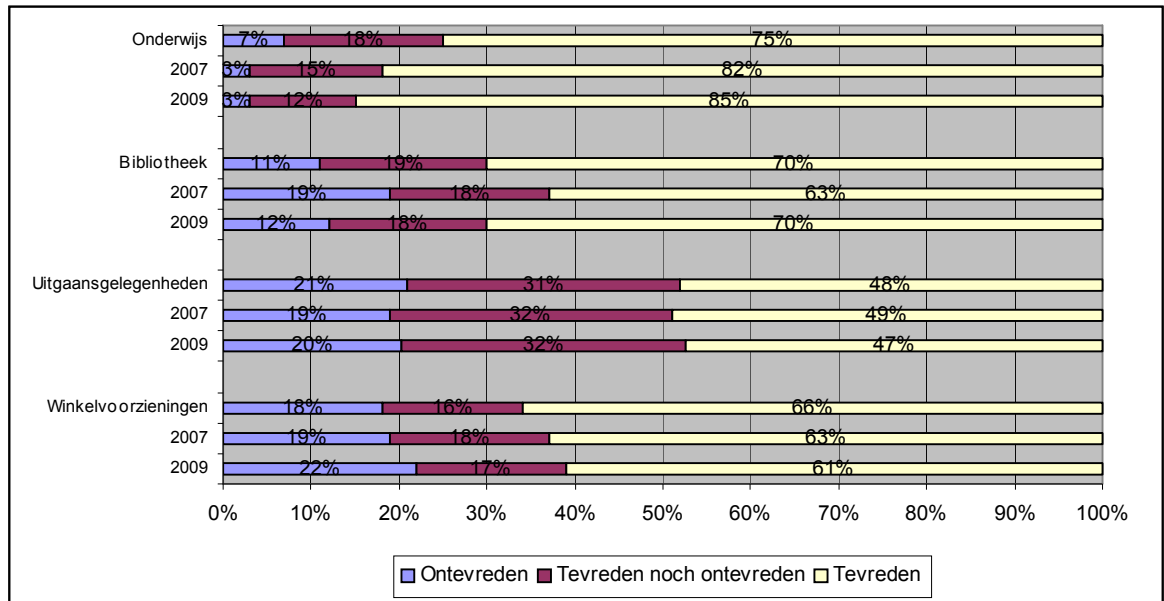
Hoe oordelen de inwoners over de voorzieningen in de gemeente De Bilt? Uw inwoners is gevraagd naar de tevredenheid met zowel de voorzieningen in de gehele gemeente als die in de eigen kern. De onderstaande figuren laten zien hoe de bewoners de verschillende voorzieningen beoordelen. De antwoordcategorie 'geen ervaring mee' is buiten beschouwing gelaten. Dit is gedaan omdat deze antwoordcategorie geen informatie over een voorziening oplevert. Deze groep heeft namelijk geen gebruikerservaring met de bevroegde voorzieningen.

**Figuur 6.1a**    Tevredenheid publieke voorzieningen gemeente De Bilt (N= 771)<sup>4</sup>

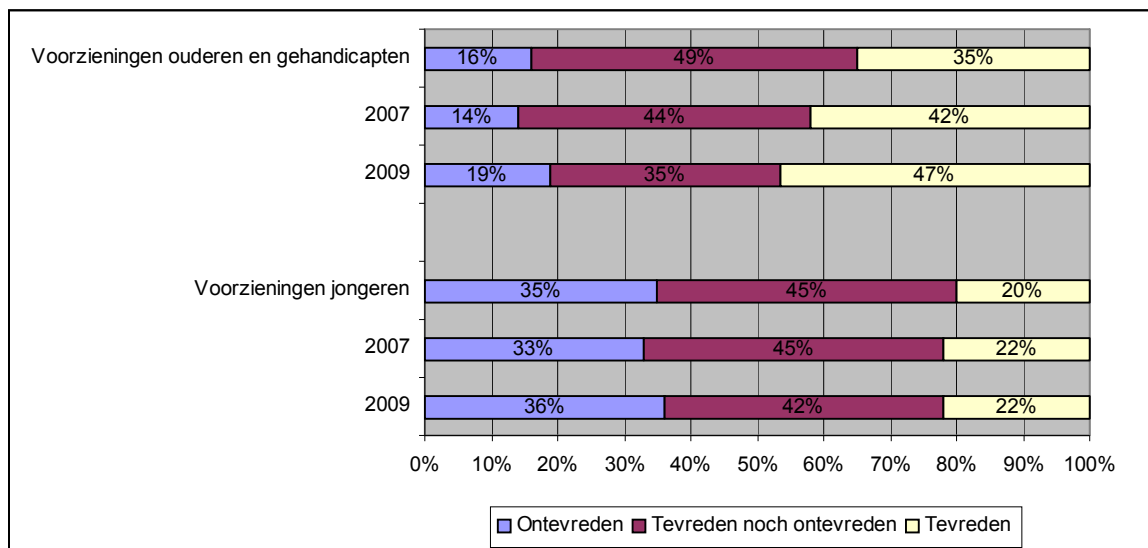


Leeswijzer: Voor iedere voorziening zijn drie balken weergegeven. De balk met de naam van de voorziening toont de resultaten uit 2005, de balk eronder de resultaten uit 2007 en de onderste balk de resultaten uit 2009.

<sup>4</sup> Omdat het hier gaat om gemeentebrede voorzieningen zijn de resultaten niet naar kern uitgesplitst

**Figuur 6.1b** Tevredenheid publieke voorzieningen gemeente De Bilt (N= 771)


Leeswijzer: Voor iedere voorziening zijn drie balken weergegeven. De balk met de naam van de voorziening toont de resultaten uit 2005, de balk eronder de resultaten uit 2007 en de onderste balk de resultaten uit 2009.

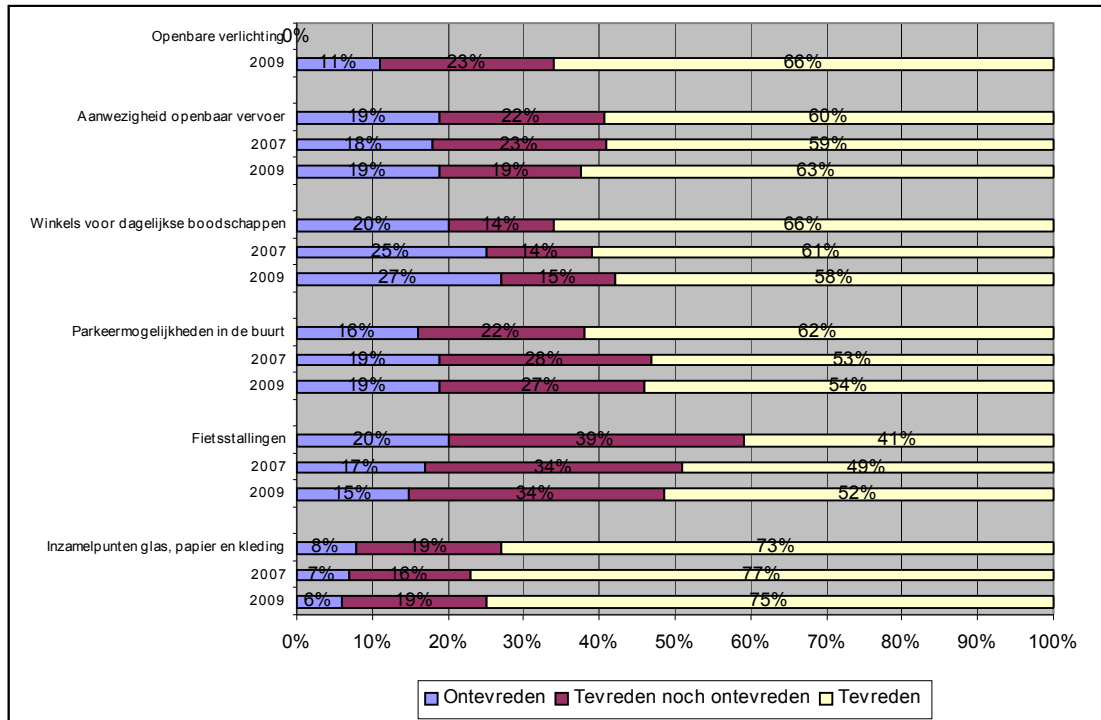
**Figuur 6.1c** Tevredenheid publieke voorzieningen gemeente De Bilt (N= 771)


Leeswijzer: Voor iedere voorziening zijn drie balken weergegeven. De balk met de naam van de voorziening toont de resultaten uit 2005, de balk eronder de resultaten uit 2007 en de onderste balk de resultaten uit 2009.

In de afgelopen vier jaar is de tevredenheid over vrijwel alle bevroegde voorzieningen in gemeente De Bilt toegenomen. Alleen over de winkelvoorzieningen en de uitgaansgelegenheden zijn uw inwoners nu iets

minder tevreden dan in 2007. De onderwijsvoorzieningen en de recreatiemogelijkheden krijgen de meeste positieve reacties (resp. 85% en 84% tevreden). Het minst tevreden zijn uw inwoners over de doelgroepenvoorzieningen voor jongeren. Op het gebied van voorzieningen voor ouderen en gehandicapten is de kern Maartensdijk positieve uitschieter.

**Figuur 6.2** Tevredenheid voorzieningen in de eigen buurt (N = 734)



Leeswijzer: Voor iedere voorziening zijn drie balken weergegeven. De balk met de naam van de voorziening toont de resultaten uit 2005, de balk eronder de resultaten uit 2007 en de onderste balk de resultaten uit 2009.

De tevredenheid over de voorzieningen in de eigen buurt laat een wisselend beeld zien. Gemiddeld is men minder tevreden dan twee jaar geleden over het aanbod aan winkels voor dagelijks boodschappen en de inzamelplaats voor glas, papier en kleding. Over het openbaar vervoer zijn de meningen iets positiever geworden. De tevredenheid over fietsstallingen is ook toegenomen, maar nog relatief laag (52% tevreden), evenals de tevredenheid over de parkeermogelijkheden in de buurt (54% tevreden). 66% van de inwoners is tevreden over de openbare verlichting. Deze antwoordcategorie is dit jaar toegevoegd, daarom is vergelijking met vorige jaren nog niet mogelijk.

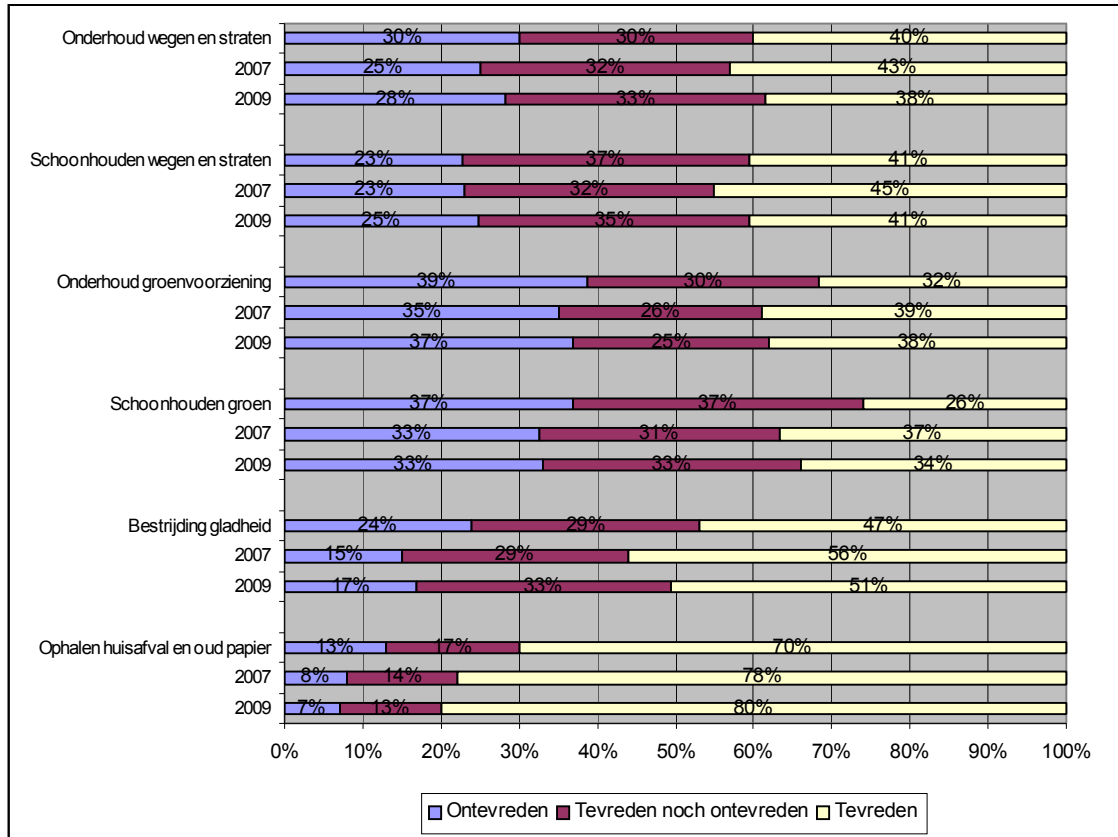
**Tabel 6.1** Tevredenheid voorzieningen eigen buurt naar woonkern (% tevreden)

	De Bilt	Bilthoven	Maartensdijk	Hollandsche Rading	Groenekan	Westbroek
Openbaar vervoer	88%	76%	60%	76%	26%	13%
Winkels	91%	83%	74%	13%	24%	9%
Parkeermogelijkheden	44%	65%	57%	64%	44%	36%
Fietsenstallingen	58%	47%	59%	57%	46%	42%
Inzamelpunten	77%	68%	85%	78%	79%	70%
Openbare verlichting	68%	62%	79%	68%	68%	56%

Er zijn duidelijke verschillen tussen de kernen in tevredenheid over voorzieningen in de eigen buurt. Zo is men in Groenekan en Westbroek significant minder tevreden over het openbaar vervoer (resp. 26% en 13% tevreden) en het aanbod van winkels voor de dagelijkse boodschappen (resp. 24% en 9% tevreden). Dit laatste geldt ook voor Hollandsche Rading (13% tevreden). In Westbroek zijn de inwoners het minst tevreden (56% tevreden) over de straatverlichting ten opzichte van de andere kernen. In Maartensdijk zijn de inwoners hierover het meest tevreden (79% tevreden).

## 6.2 Onderhoud

De gemeente is niet alleen verantwoordelijk voor het realiseren van publieke voorzieningen, maar ook voor het onderhoud ervan. Het meest zichtbaar is het onderhoud van het groen en het grijs dicht bij huis. Worden deze groenvoorzieningen netjes onderhouden? Liggen de straten er schoon en heel bij? Wordt het huisvuil naar tevredenheid van de bewoners opgehaald?

**Figuur 6.3** Tevredenheid onderhoud openbare ruimte (N = 766)

Leeswijzer: Voor iedere voorziening zijn drie balken weergegeven. De balk met de naam van de voorziening toont de resultaten uit 2005, de balk eronder de resultaten uit 2007 en de onderste balk de resultaten uit 2009.

De tevredenheid over het onderhoud van de openbare ruimte is op alle aspecten licht gedaald ten opzichte van 2007, behalve het ophalen van huisafval en oud papier. Bij deze is een stijging waarneembaar. Het schoonhouden en onderhoud van zowel groen als grijs blijft een aandachtspunt, hierover is men nog steeds relatief vaak ontevreden. Er bestaan grote verschillen tussen de kernen wat betreft de tevredenheid over het onderhoud van wegen en straten, schoonhouden wegen en straten, schoonhouden groenvoorzieningen en bestrijding gladheid. De verschillen tussen de overige voorzieningen zijn klein.

**Tabel 6.2** Tevredenheid onderhoud openbare ruimte naar woonkern (% tevreden)

	De Bilt	Bilthoven	Maartensdijk	Hollandsche Rading	Groenekan	Westbroek
Onderhoud wegen en straten	36%	34%	54%	32%	40%	39%
Schoonhouden wegen en straten	32%	38%	48%	41%	44%	48%
Onderhoud groenvoorzieningen	34%	35%	44%	39%	44%	36%
Schoonhouden groenvoorzieningen	29%	32%	41%	33%	35%	36%
Bestrijding gladheid	44%	44%	54%	50%	57%	66%
Ophalen huisafval en oud papier	84%	78%	76%	82%	83%	82%

### 6.3 Veiligheid

Veiligheid staat de laatste jaren hoog op de politieke agenda, ook in de gemeente De Bilt. In het Integraal Veiligheidsplan staan de beleidsplannen en concrete maatregelen van het gemeentebestuur van De Bilt op dit gebied beschreven. Veel plannen hebben niet alleen als doel de fysieke veiligheid te verbeteren, maar vooral ook het gevoel van veiligheid te vergroten. Hoe veilig voelen de inwoners zich in uw gemeente?

In gemeente De Bilt voelt 92% van de inwoners zich (zeer) veilig. Dit aantal is vergelijkbaar met de meting uit 2007 (93%). De verschillen tussen de zes kernen zijn klein (zie tabel 6.3). In alle kernen voelt een grote meerderheid zich veilig. Ten opzichte van 2007 is het gevoel van veiligheid in Groenekan licht afgenomen (van 95% (zeer) veilig naar 90%). In Maartensdijk is 3% van de inwoners zich onveilig gaan voelen. In Hollandse Rading voelen de inwoners zich juist veiliger (90% in 2007 en 93% in 2009).

**Tabel 6.3** Veiligheidsgevoel per woonkern

	2009 (n=773)				2007 (n=770)			
	Zeer onveilig	Onveilig	Veilig	Zeer veilig	Zeer onveilig	Onveilig	Veilig	Zeer veilig
De Bilt	1%	7%	83%	10%	0%	8%	83%	9%
Bilthoven	3%	5%	83%	9%	0%	7%	83%	10%
Maartensdijk	0%	8%	82%	10%	0%	5%	82%	13%
Hollandsche Rading	2%	5%	85%	8%	0%	9%	81%	9%
Groenekan	3%	8%	82%	8%	0%	5%	90%	5%
Westbroek	2%	3%	84%	11%	0%	7%	86%	8%
<b>Totaal</b>	<b>2%</b>	<b>6%</b>	<b>83%</b>	<b>9%</b>	<b>0%</b>	<b>7%</b>	<b>84%</b>	<b>9%</b>

Er zijn zes vormen van inbreuken op de veiligheid voorgelegd aan uw inwoners. Zij konden daarbij aangeven hoe vaak deze voorkwamen in hun eigen buurt. Men ervaart het vaakst last van de inbraak in huis of van vandalisme,

vernielingen en graffiti. Inbraak in huis en inbraak in auto zijn toegenomen ten opzichte van 2007 (resp. met 4% en 3%). Vandalisme of graffiti is ten opzichte van 2007 sterk afgenomen, van 24% in 2007 naar 13% in 2009. Diefstal, geweldsdelicten en lastiggevallen worden op straat komen beduidend minder voor.

**Tabel 6.4** Frequentie inbreuken op veiligheid

	2009 (n=762)				2007 (n=752)			
	Nooit	Soms	Regelmatig	Vaak	Nooit	Soms	Regelmatig	Vaak
Geweldsdelicten	82%	17%	1%	0%	75%	24%	1%	0%
Inbraak in auto	41%	50%	8%	1%	49%	46%	5%	1%
Inbraak in huis	34%	54%	11%	1%	40%	52%	7%	1%
Diefstal	41%	52%	7%	1%	40%	50%	8%	2%
Lastig gevallen worden op straat	85%	14%	1%	0%	--	--	--	--
Vandalisme of graffiti	31%	56%	11%	2%	22%	54%	19%	5%

## Hoofdstuk 7

### Gemeentelijke dienstverlening

De burger als klant is voor een gemeente erg belangrijk. Niet alleen zijn uw inwoners voor veel diensten afhankelijk van de gemeente, maar de ervaringen als klant bepalen mede het beeld van bewoners over de (lokale) politiek en het wonen in uw gemeente. Inzicht in de kwaliteit van de dienstverlening biedt de gemeente belangrijke aanknopingspunten om de dienstverlening beter af te stemmen op de behoeften van burgers. Daarom hebben we gevraagd hoe tevreden de inwoners van gemeente De Bilt zijn over de verschillende aspecten van de dienstverlening door de gemeente.

#### 7.1 Gebruik

Dienstverlening verloopt via verschillende kanalen. In dit onderzoek is de inwoners ondermeer gevraagd naar hun ervaringen met de dienstverlening via de gemeentelijke balies, brieven telefoontjes en het digitaal loket. In onderstaande paragrafen worden de resultaten gepresenteerd. Eerst analyseren we het gebruik van de verschillende kanalen.

**Tabel 7.1** Gebruik kanalen gemeentelijke dienstverlening (N = 761)

	De Bilt
Balie	72%
Telefoon	39%
Schriftelijk <sup>5</sup>	23%
Digitaal loket	11%

72% van de inwoners heeft het afgelopen jaar gebruik gemaakt van gemeentelijke dienstverlening via de balie, 39% via de telefoon. 23% maakt gebruik van schriftelijke vormen van dienstverlening en 11% van de inwoners maakt gebruik van het digitaal loket.

**Tabel 7.2** Uiteindelijk resultaat kanalen gemeentelijke dienstverlening (% tevreden)

	2009	2007	2005
Balie	83%	85%	75%
Telefoon	56%	55%	61%
Schriftelijk	37%	42%	34%
Digitaal loket	56%	49%	-

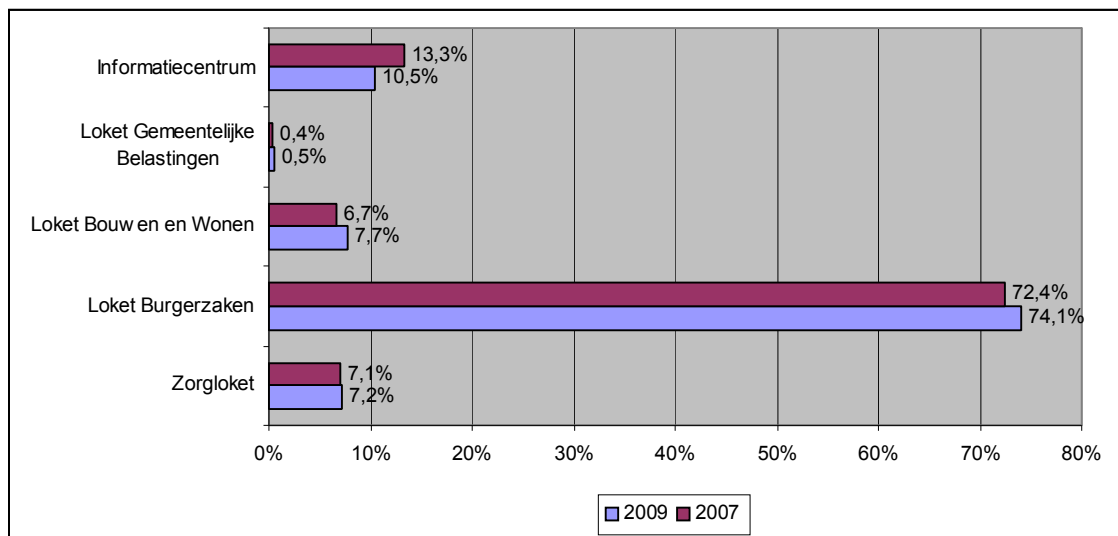
<sup>5</sup> Onder schriftelijke dienstverlening verstaan we brieven, faxen en emails.

83% van een van de publieksbalies is tevreden met het uiteindelijke resultaat van de gemeentelijke dienstverlening. Dit is een lichte daling sinds 2007 (85% tevreden). Het minst tevreden is men over de resultaten van de schriftelijke dienstverlening van de gemeente (37% tevreden). Dit is tevens een daling van 5% ten opzichte van 2007. Over de telefonische dienstverlening (56%) is ruim de helft van de gebruikers tevreden. Dit geldt ook voor het digitale loket (56% tevreden). De laatste is gestegen sinds 2007 (49% tevreden).

## 7.2 Aan de balie

Ongeveer driekwart van de inwoners (72%) bezocht het afgelopen jaar één van de publieksbalies van de gemeente. In 2005 was dit nog 68% en in 2007 76%. Ongeveer een vijfde (18%) bezocht het Servicepunt in Maartensdijk, de overige 82% ging naar het gemeentehuis in Bilthoven. Dat betekent dat het aandeel bezoekers van het Servicepunt min of meer gelijk is gebleven sinds 2007 (was 19% van alle bezoekers). We legden klanten die het afgelopen jaar een bezoek hebben gebracht aan een van de publieksbalies enkele vervolgvragen voor.

**Figuur 7.1** Verdeling klanten publieksbalies gemeentehuis De Bilt (N = 428)



De meeste klanten op het gemeentehuis worden geholpen aan het loket Burgerzaken (74%, dit was 82% in 2007). Het informatiecentrum trekt 10,5% van de klanten en het zorg- en het woonloket bedienen ieder ongeveer 7%.

**Tabel 7.3** Gemiddelde rapportcijfers baliedienstverlening

Locatie	2009	2007	2005
Gemeentehuis Bilthoven	7,6	7,7	7,2
Servicepunt Maartensdijk	7,5	7,4	6,9
<b>Totaal</b>	<b>7,6</b>	<b>7,5</b>	<b>7,1</b>

De dienstverlening aan de publieksbalies wordt gemiddeld met een iets hoger cijfer gewaardeerd dan twee jaar geleden. De dienstverlening in het gemeentehuis (7,6) wordt iets positiever beoordeeld dan die in het Servicepunt (7,5). Beide scores zijn goed te noemen, ook in verhouding tot andere gemeenten. Hoe tevreden is men over de verschillende aspecten?

**Tabel 7.4** Tevredenheid aspecten baliedienstverlening (% tevreden)

	2009	2007	2005
De openingstijden	57%	57%	50%
Bewegwijzering in het gebouw	82%	82%	70%
De wachttijd bij de balie	67%	72%	65%
De sfeer in de wachtruimte	65%	62%	50%
De beleefdheid van de ambtenaar	89%	88%	68%
De deskundigheid van de ambtenaar	80%	83%	74%
De manier waarop uw privacy werd beschermd	69%	72%	61%
De mate waarin afspraken werden nagekomen	69%	83%	68%
De toereikendheid van de informatie die u kreeg	76%	80%	69%
Het uiteindelijke resultaat van mijn bezoek	83%	85%	75%

De klanten van de publieksbalies van gemeente De Bilt zijn vooral zeer tevreden over de daadwerkelijke dienstverlening en wat minder positief (maar nog steeds in meerderheid tevreden) over de fysieke aspecten van de balie en de locatie. Vooral de beleefdheid (89%) en deskundigheid (80%) van de ambtenaren leidt tot grote tevredenheid, evenals het uiteindelijke resultaat van het bezoek (83%). De tevredenheid over de mate waarin afspraken werden nagekomen is gedaald naar 69%. In 2007 was dit nog 83%.

Over het algemeen scoort het gemeentehuis iets hoger dan het servicepunt in Maartensdijk wat betreft de tevredenheid over de ervaren dienstverlening. De wachttijden voordat iemand geholpen kan worden bij het Servicepunt worden beter beoordeeld dan in het gemeentehuis. Over het uiteindelijke resultaat van het bezoek is de tevredenheid bij beide locaties gelijk.

### 7.3 Telefonisch

In 2007 zocht 42% van uw inwoners telefonisch contact met de gemeente, nu is dat aantal licht gedaald naar 39%. Zij beoordeelden de telefonische dienstverlening door de gemeente gemiddeld met een 6,7. Ten opzichte van 2007 is dit rapportcijfer onveranderd gebleven.

**Tabel 7.5** Tevredenheid aspecten telefonische dienstverlening (% tevreden)

	2009	2007	2005
Tijden waarop gemeente telefonisch bereikbaar is	56%	53%	60%
Duidelijkheid introductiemenu	49%	46%	-
De lengte van het introductiemenu	34%	-	-
Wachttijd (na het introductiemenu)	44%	51%	58%
De mate waarin afspraken worden nagekomen	52%	49%	-
Het uiteindelijke resultaat van het telefoontje	56%	55%	61%

Van alle bellers in het afgelopen jaar is 49% tevreden over de duidelijkheid van het introductiemenu, 34% is tevreden over de lengte van het introductiemenu en 44% is tevreden over de wachttijd na het introductiemenu. De tevredenheid over de wachttijd was in 2007 hoger (51%). De tevredenheid over de tijden waarop de gemeente telefonisch bereikbaar is en over het uiteindelijke resultaat van een telefoontje is gestegen sinds 2007.

#### 7.4 Schriftelijk

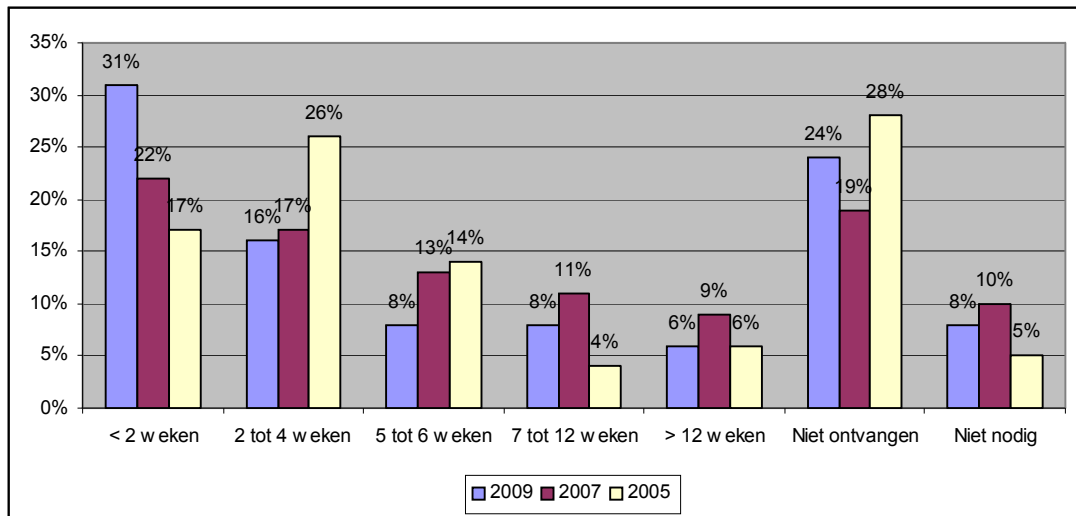
In het afgelopen jaar heeft 23% van de inwoners schriftelijk (per brief, fax of email) contact met de gemeente gezocht. In 2007 schreef 24% de gemeente aan. Alleen de mensen die aangeven het afgelopen jaar ervaring met de schriftelijke dienstverlening te hebben, kregen een aantal vervolgvragen voorgelegd. Zij beoordelen de schriftelijke dienstverlening van gemeente De Bilt gemiddeld met een 6,0. Het gemiddelde rapportcijfer was in 2007 een 6,1.

**Tabel 7.6** Ontvangen ontvangstbevestiging (N = 229)

	2009	2007	2005
Nee	25%	21%	15%
Ja, binnen 3 dagen	39%	38%	85%
Ja, na 4 dagen of langer	36%	41%	

Van degenen die een brief, fax of email schreven, ontving 75% een ontvangstbevestiging. 39% daarvan kreeg deze binnen drie dagen. In 2005 ontving 79% een ontvangstbevestiging. Toen ontving 38% de ontvangstbevestiging binnen drie dagen.

Op 69% van de brieven is een inhoudelijk antwoord verstuurd (zie figuur 7.2). In 2007 ontving 19% geen inhoudelijke reactie, terwijl dit wel gewenst of verwacht was. Dat aantal is nu gestegen naar 24%. Daarnaast geeft 8% aan geen antwoord te hebben gekregen, maar dat dit ook niet nodig was. Het aantal mensen dat binnen twee weken een antwoord heeft ontvangen is sterk gestegen naar 31% (was 22% in 2007).

**Figuur 7.2** Tijd verstreken voor inhoudelijk antwoord schriftelijk contact (N = 156)

De tevredenheid over het uiteindelijke resultaat van de schriftelijke dienstverlening is met 37% lager dan in 2007 (42%). Men is ook negatiever over de toon (53%) en de volledigheid (46%) dan twee jaar geleden. De tevredenheid over de snelheid van antwoorden en de duidelijkheid van de schriftelijke reactie is gestegen.

**Tabel 7.7** Tevredenheid aspecten schriftelijke dienstverlening (% tevreden)

	2009	2007	2005
De snelheid waarmee werd gereageerd	42%	40%	49%
De toon waarop u werd aangesproken	53%	56%	50%
De duidelijkheid van de schriftelijke reactie	52%	51%	53%
De volledigheid van de informatie	46%	47%	41%
Het uiteindelijke resultaat.	37%	42%	34%

## 7.5 Digitaal loket

Naast de 'traditionele' gemeentelijke dienstverlening via de balie, telefoon of brief bieden steeds meer gemeenten diverse producten aan via een digitaal loket op de gemeentelijke website. De gemeentelijke overheden worden geacht steeds meer diensten via internet beschikbaar te stellen. Gemeente De Bilt heeft een digitaal loket in gebruik. 11% van de inwoners heeft er al gebruik van gemaakt. Dit is een stijging ten opzichte van 2007, toen was dit 8%. Ruim de helft van de inwoners (55%, in 2007 was dit 59%) is nog niet bekend met deze vorm van gemeentelijke dienstverlening. Ongeveer een derde (35%) van de inwoners kent het wel, maar gebruikt het (nog) niet. De inwoners die gebruik maken van het digitale loket legden we een aantal vervolgvragen voor. Omdat het hier om een

beperkt aantal gebruikers gaat (N = 81) zijn de resultaten in tabel 7.8 niet representatief voor de hele gemeente De Bilt. Wel geven ze een goede indicatie van gebruikerservaringen.

**Tabel 7.8** Tevredenheid aspecten dienstverlening via digitaal loket (N = 81)

	2009			2007 (n=64)		
	Ontevreden	Niet ontevreden, niet tevreden	Tevreden	Ontevreden	Niet ontevreden, niet tevreden	Tevreden
Aanbod van producten	16%	47%	37%	6%	43%	51%
Gebruiksvriendelijkheid	24%	40%	36%	16%	38%	46%
Duidelijkheid productinformatie	23%	41%	36%	7%	44%	49%
Termijn waarin aangevraagde product is geleverd	11%	41%	48%	8%	47%	45%
Uiteindelijke resultaat aanvraag via digitaal loket	10%	34%	56%	9%	42%	49%

Voor alle aspecten van de dienstverlening via het digitaal loket geldt dat ruim een derde tot iets meer dan de helft (36% - 56%) tevreden is. Verder is een grote groep neutraal in haar oordeel. Op alle aspecten zijn er wel meer negatieve reacties dan in 2007. Het meest tevreden is men over de termijn waarin het aangevraagde product is geleverd, het minst over de gebruiksvriendelijkheid en de duidelijkheid van de productinformatie. De tevredenheid over het uiteindelijke resultaat van de aanvraag via het digitaal loket is gestegen van 49% in 2007 naar 56% in 2009.

## Hoofdstuk 8

### Lokale Omroep

#### 8.1 Algemeen

In de gemeente De Bilt is een lokale omroep actief. De Stichting Lokale Omroep De Bilt (Stilob) verzorgt uitzendingen op de radio onder de naam Roulette FM. Ook zendt de lokale omroep uit op TV als RTV De Bilt. De gemeente wilde graag laten onderzoeken hoe vaak haar bewoners kijken of luisteren naar de lokale omroep en hoe zij dat ervaren. Om hier niet een apart onderzoek naar uit te hoeven voeren heeft de gemeente ervoor gekozen deze vragen mee te nemen in de burgerpeiling. In dit hoofdstuk vindt u de resultaten van dit deelonderzoek.

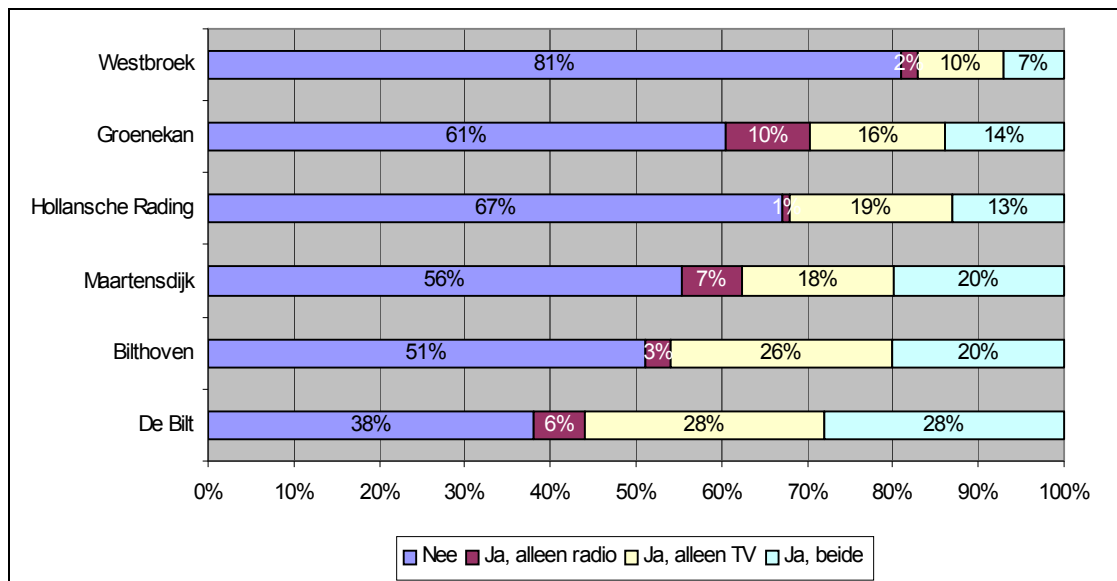
#### 8.2 Bekendheid van de lokale omroep

Ruim de helft van de bewoners van de gemeente De Bilt is niet bekend met de radio- en televisie-uitzendingen van de lokale omroep op Roulette FM en RTV De Bilt. 18% van de inwoners van De Bilt kent de radio- en televisie-uitzendingen van de lokale omroep wel. Één op de vijf (21%) inwoners kent alleen de TV uitzendingen en slechts 4% kent alleen de radio uitzendingen.

**Tabel 8.1** Bekendheid van de lokale omroep (N=704)

	De Bilt
Nee	56%
Ja, maar alleen de radio uitzendingen	4%
Ja, maar alleen de TV uitzendingen	21%
Ja, ik ken beide	18%

De bekendheid van de lokale omroep verschilt sterk per kern. In Westbroek is de lokale omroep het meest onbekend (81% kent de uitzendingen niet). In de kern De Bilt zijn de radio- en televisie-uitzendingen van de lokale omroep op Roulette FM en RTV De Bilt het meest bekend. 62% van de inwoners van de kern De Bilt is bekend met de radio- of televisie-uitzendingen of beide. In Bilthoven is ongeveer de helft van de bewoners bekend met de lokale omroep. In de overige kernen (Maartensdijk, Groenekan en Hollandsche Rading) is voor ongeveer 60% (tussen de 56% en 67%) van de bewoners de lokale omroep onbekend.

**Figuur 8.1** Bekendheid van de lokale omroep (N=704)

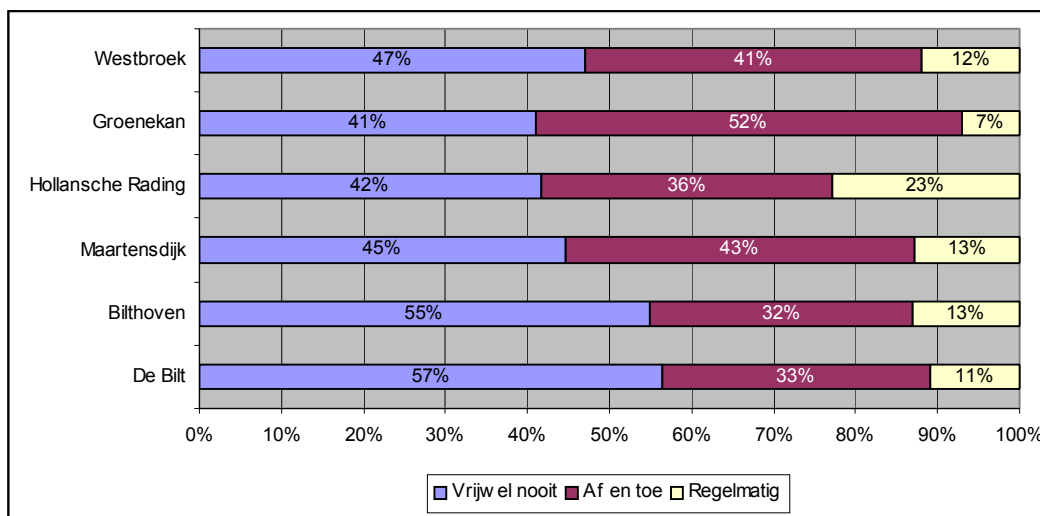
### 8.3 Kijk- en luistergedrag lokale omroep

Iets minder dan de helft (44%) van de bewoners van De Bilt kent de radio- en/of televisie-uitzendingen van de lokale omroep. Maar kijken of luisteren zij ook naar de uitzendingen? De helft van de mensen (51%) die hebben aangegeven bekend te zijn met de lokale omroep kijkt of luistert vrijwel nooit naar uitzendingen. 37% kijkt of luistert af en toe en 13% kijkt of luistert regelmatig naar uitzendingen van de lokale omroep.

**Tabel 8.2** Luister- en kijkgedrag lokale omroep (N=304)

	De Bilt
Vrijwel nooit	51%
Af en toe	37%
Regelmatig	13%

In Groenekan en Hollandsche Rading wordt het meest gekeken en/of geluisterd naar de uitzendingen van de lokale omroep. In de kernen De Bilt en Bilthoven het minst. Dat is opvallend omdat de bekendheid van de lokale omroep het hoogst is in De Bilt en Bilthoven. In Groenekan en Hollandsche Rading is de lokale omroep relatief onbekend. Ook in de kernen Westbroek en Maartensdijk kijkt of luistert meer dan de helft van de bewoners waarbij de lokale omroep bekend is af en toe of regelmatig naar uitzendingen.

**Figuur 8.2** Luister- en kijkgedrag lokale omroep (N=304)

Aan de inwoners van de gemeente De Bilt, die af en toe of regelmatig naar uitzendingen van de lokale omroep kijken of luisteren, is gevraagd aan te geven naar welke soort programma's zij kijken of luisteren. Hierbij mochten de respondenten meerdere antwoorden aankruisen. Bijna alle kijkers en luisteraars van de lokale omroep hebben de voorkeur voor actualiteitenprogramma's (90%). Één op de vijf (22%) kijkt of luistert naar muziekprogramma's. En ongeveer één op de acht kijkt en/of luistert naar sportprogramma's.

**Tabel 8.3** Soort programma (N=168)

	De Bilt
Sportprogramma's	12%
Muziekprogramma's	22%
Actualiteitenprogramma's	90%

De kijkers en/of luisteraars van uitzendingen van de lokale omroep zijn nauwelijks bekend met de internetsites van de lokale omroep met daarop het lokale nieuws. 79% is hiermee onbekend. Ongeveer één op de tien kijkers of luisteraars kent zowel de internetsite van Roulette FM als van RTV De Bilt. 7% kent alleen de internetsite van RTV De Bilt en 3% kent de internetsite van Roulette FM.

**Tabel 8.4** Bekendheid met de internetsite van de lokale omroep (N= 150)

	De Bilt
Nee	79%
Ja, maar alleen <a href="http://www.roulettefm.nl">www.roulettefm.nl</a>	3%
Ja, maar alleen <a href="http://www.rtvdebilt.nl">www.rtvdebilt.nl</a>	7%
Ja, ik ken beide	11%

#### 8.4 Waardering Lokale omroep

Aan de kijkers en luisteraars van uitzendingen van de lokale omroep zijn verschillende stellingen voorgelegd waaruit hun waardering voor de verschillende onderdelen van de lokale omroep blijkt. De onderdelen worden heel verschillend gewaardeerd. Over het algemeen is er de meeste waardering voor de televisie-uitzendingen van de lokale omroep, daarna voor de radio-uitzendingen en de internetsites het minst. Zo zegt 71% van de kijkers en luisteraars dat de Tv-uitzendingen van de lokale omroep bijdragen aan een grotere betrokkenheid bij de gemeente. Over de radio-uitzendingen zegt 40% hetzelfde. Tevens zegt 64% dat de lokale omroep RTV De Bilt een waardevolle aanvulling is op de overige Tv-zenders in de gemeente. Over de lokale radio-omroep Roulette FM zegt 38% dit te vinden. Ongeveer een kwart (24%) vindt dat de internetsites van de lokale omroepen bijdragen aan een grotere betrokkenheid bij de gemeente. De meerderheid (58%) heeft veel waardering voor de Tv-uitzendingen van de lokale omroep RTV De Bilt. 38% van de kijkers en luisteraars heeft veel waardering voor de radio-uitzendingen van Roulette FM. Tenslotte heeft één op de vijf (18%) veel waardering voor de internetsites van Roulette FM en RTV De Bilt. Veel mensen hebben aangegeven geen mening te hebben over de gevraagde uitspraken. Er zijn maar weinig mensen die het oneens zijn met de uitspraken.

**Tabel 8.5** Waardering lokale omroep (N=146)

	(Zeer) eens	Geen mening	(Zeer) oneens
De lokale omroep Roulette FM is een waardevolle aanvulling op de overige radiozenders in de gemeente	38%	50%	13%
De lokale omroep RTV De Bilt is een waardevolle aanvulling op de overige Tv-zenders in de gemeente	64%	27%	9%
De radio-uitzendingen van de lokale omroep dragen bij aan een grotere betrokkenheid bij de gemeente	40%	47%	14%
De Tv-uitzendingen van de lokale omroep dragen bij aan een grotere betrokkenheid bij de gemeente	71%	21%	7%
De internetsites van Roulette FM en RTV De Bilt dragen bij aan een grotere betrokkenheid bij de gemeente	24%	66%	10%
In heb veel waardering voor de radio-uitzendingen van de lokale omroep Roulette FM	38%	56%	6%
In heb veel waardering voor de Tv-uitzendingen van de lokale omroep RTV De Bilt	58%	35%	7%
Ik heb veel waardering voor de internetsites van Roulette FM en RTV De Bilt	18%	78%	6%

## Hoofdstuk 9

### Conclusies en aanbevelingen

#### 9.1 Algemeen

De gemeente De Bilt heeft BMC Onderzoek de opdracht gegeven onderzoek te verrichten naar de meningen en wensen van haar inwoners. Hieronder worden de belangrijkste conclusies weergegeven. Op basis van deze conclusies kan de gemeente een verbeterplan opstellen. Om daartoe een eerste aanzet te geven, doen we aan het eind van dit hoofdstuk een aantal gerichte aanbevelingen.

Als algemene aanbeveling geldt dat de uitkomsten van het onderzoek goed moeten worden teruggekoppeld naar de bewoners. Een belangrijke vraag die kan spelen bij de inwoners is: "Wat heeft de gemeente met de uitkomsten gedaan of wat gaan ze ermee doen?" Het presenteren van uitkomsten en, zo mogelijk, daaraan verbonden plannen voor verbetering van beleid is dan ook van groot belang.

#### *Het onderzoek*

Dit onderzoek sluit aan bij de eerdere burgerpeiling in de gemeente De Bilt, uitgevoerd in 2005 en 2007. Het voorliggende onderzoek is in september en oktober 2009 uitgevoerd. In totaal hebben 793 van de 2.000 aangeschreven inwoners de enquête ingevuld en teruggestuurd. Dit betekent een respons van 40%. Dit is ruim voldoende om betrouwbare en representatieve uitspraken te kunnen doen voor de gemeente De Bilt. Wel zijn ouderen licht oververtegenwoordigd. Dit is normaal bij enquêteonderzoeken. De resultaten voor de verschillende kernen zijn indicatief. De respons per kern is hoog genoeg om betrouwbare uitspraken te kunnen doen, maar te laag om aan een wetenschappelijke standaard te voldoen.

Hieronder worden per thema de conclusies geformuleerd. Het algemene beeld dat uit dit onderzoek naar voren komt, is dat de bewoners redelijk tevreden zijn over het wonen en leven in De Bilt. De gemeentelijke dienstverlening wordt redelijk goed beoordeeld. Het oordeel over het gemeentebestuur is gelijk gebleven ten opzichte van 2007. Natuurlijk blijven er altijd verbeterpunten, deze worden hieronder nader toegelicht.

#### *Werken aan vertrouwen*

Uit de resultaten van dit onderzoek blijkt dat er weliswaar nog veel gedaan kan worden, maar ook dat de inspanningen vruchten afwerpen. De waardering van het gemeentebestuur is ten opzichte van 2007 gelijk gebleven. In twee kernen is

de waardering afgenomen (Hollandsche Rading en Westbroek). In Bilthoven Maartensdijk en Groenekan is de waardering juist licht gestegen. Gemiddeld wordt de waardering beoordeeld met een 6,3. Over veel aspecten waar het gemeentebestuur verantwoording voor draagt is de tevredenheid eveneens toegenomen; bijvoorbeeld over voorzieningen, informatievoorziening, etc. (voor details zie hieronder). Toch is de betrokkenheid bij de gemeente gedaald in vergelijking met 2007. De betrokkenheid bij de eigen kern is daarentegen wel hoog, maar ook gedaald sinds 2007. Tegelijkertijd is de wens om betrokken te worden bij beslissingen van het gemeentebestuur relatief hoog. Men lijkt dus bereid te zijn de gemeente De Bilt weer het vertrouwen te geven. Dat is goed nieuws en een belangrijke voorwaarde om de relatie tussen de gemeente en haar inwoners verder te verstevigen.

## **9.2 Imago en betrokkenheid**

De inwoners van de gemeente De Bilt geven het wonen en leven in hun gemeente een gemiddeld rapportcijfer 7,3. Dit is iets lager dan de 7,4 in 2007. De afzonderlijke scores van de zes kernen variëren van 7,1 tot 7,5.

Het imago van de gemeente De Bilt is er vooral een van een rustige (48%) en een groene (26%) gemeente. Velen willen dit ook zo houden. Men wil dat de gemeente De Bilt in 2020 nog steeds rustig (50%) en groen (23%) is. Er zijn vrijwel geen verschillen tussen de kernen in de beoordeling van de huidige situatie. Echter, bij het toekomstbeeld valt op dat de inwoners van Maartensdijk meer belang hechten aan een groene, goed bereikbare gemeente waar veel te doen is en iets minder aan een rustige gemeente dan de inwoners van de overige vijf kernen.

De betrokkenheid bij de gemeente als geografische entiteit is laag. Deze is sinds 2007 gedaald van 48% naar 44% redelijk tot zeer betrokken. Vooral de inwoners van de kernen Bilthoven (49%) en De Bilt (55%) voelen zich betrokken bij de gemeente, die van Westbroek (30%) juist minder. Wel is hier de betrokkenheid tegen de gemeentebrede trend in gestegen. De betrokkenheid bij de eigen woonkern is aanmerkelijk hoger dan die bij de gemeente. Over de hele gemeente is de betrokkenheid bij de eigen woonkern 77%, dit was 81% in 2007. De verschillen daarin tussen de kernen zijn klein.

## **9.3 Politiek en participatie**

Het gemeentebestuur krijgt van de inwoners een 6,3 als gemiddeld rapportcijfer. In de zes kernen varieert dit van 6,1 tot 6,4. Deze voldoende is gelijk gebleven ten opzichte van 2007.

Toch blijven de inwoners kritisch. De meerderheid staat neutraal tegenover het gemeentebestuur. Ongeveer een derde (35%) van de inwoners vindt dat het gemeentebestuur niet goed op hoogte is van wat er speelt onder de bevolking. 12% vindt dat de gemeente voldoende rekening houdt met de wensen van inwoners en een kwart (24%) vindt dat het gemeentebestuur voldoende moeite doet om burgers te betrekken bij beleidsvorming. De raadsleden (21%) en collegeleden (22%) zijn volgens de inwoners in gelijke mate toegankelijk en aanspreekbaar. Voor beiden is dit licht verminderd ten opzichte van 2007.

De verschillen tussen de kernen zijn klein. De inwoners van Hollandsche Rading zijn gemiddeld het minst positief. De inwoners van Groenkan vinden de raadsleden en collegeleden het meest toegankelijk.

De betrokkenheid bij het gemeentebestuur is gestegen sinds 2007. 38% van de inwoners wil betrokken worden bij beslissingen van het gemeentebestuur. In 2007 was dit 35%. Er is een hoge betrokkenheid bij de eigen woonkern. Er zijn daarin nauwelijks verschillen tussen de zes kernen.

Het liefst wil men worden betrokken via inspraakbijeenkomsten, informatiebijeenkomsten of opinieonderzoek. Minder gewild bij de inwoners zijn een referendum, een internetforum of debatten. Veel inwoners (44%-66%) hebben geen ervaring met de verschillende instrumenten voor het stimuleren van betrokkenheid. Degenen die wel ervaring hebben, zijn het meest positief over opinieonderzoek en inspraak- en informatieavonden als middel om betrokkenheid te stimuleren.

Een bijzondere vorm van bewonersparticipatie vormt het wijk- en dorpsgericht werken. De bewonersgroepen vormen hierin een belangrijke schakel tussen de gemeente en de inwoners. Veel inwoners (47%) kennen de bewonersgroepen niet. De bekendheid is het laagst in de kernen Maartensdijk en De Bilt (resp. 23% en 24% zijn hiermee bekend).

De verschillen tussen de zes kernen in hun beoordeling van de bewonersgroepen zijn klein. Het meest succesvolle aspect van de bewonersgroepen is hun communicatie. Gemiddeld leest 81% van de inwoners die de bewonersgroepen kennen de informatie die de bewonersgroepen verspreiden. Het percentage inwoners dat contact heeft met de bewonersgroep is sterk gestegen sinds 2007 van 24% naar 48% in 2009. Daar staat tegenover dat weinig inwoners die de bewonersgroepen kennen de informatieavonden bezoeken (34%, stijging sinds 2007 (29%)) of er lid van zijn (17%). Gemiddeld vindt 48% van hen dat hun belangen voldoende worden behartigd door de bewonersgroep, 13% vindt van niet.

#### 9.4 Communicatie en informatievoorziening

De informatievoorziening door de gemeente krijgt van uw inwoners gemiddeld een 6,3. Dat is onveranderd gebleven in twee jaar tijd. In de kernen De Bilt, Bilthoven en Maartensdijk is de tevredenheid toegenomen of gelijk gebleven. In Hollandsche Rading, Groenekan en Westbroek is deze juist licht afgenomen. De scores in de kernen variëren van 6,1 tot 6,6.

Voor het inwinnen van informatie over de gemeente of besluiten van het gemeentebestuur maken de inwoners, zoals in vrijwel alle gemeenten, voornamelijk gebruik van de lokale kranten (76%) en de gemeentegids (77%). Deze communicatiemiddelen krijgen ook de hoogste waardering (resp. 85% en 91% tevreden). Ook wijkgerichte nieuwsbrieven worden hoog gewaardeerd (75% tevreden) en door 73% van de inwoners gebruikt. Het burgerjaarverslag (15%) wordt minder vaak geraadpleegd. Informatiebijeenkomsten worden door 29% van de inwoners wel eens bezocht.

De meeste inwoners geven de verschillende aspecten van de gemeentelijke website een voldoende. Echter, het percentage inwoners dat de overzichtelijkheid met een onvoldoende beoordeelt is bijna verdubbeld naar 24% (13% in 2007). Het meest positief is men over de begrijpelijkheid van de website, minder positief zijn de inwoners over de actualiteit en relevantie van de informatie op de website.

#### 9.5 Wonen en leven

De tevredenheid over de meeste publieke voorzieningen in gemeente De Bilt is toegenomen. Alleen over de winkelvoorzieningen en uitgaansgelegenheden is men minder positief dan in 2007. De onderwijsvoorzieningen en recreatiemogelijkheden krijgen de meeste positieve reacties (resp. 85% en 84% tevreden). Het minst tevreden is men over de voorzieningen voor ouderen en gehandicapten (47%) en die voor jongeren (22%).

De tevredenheid over voorzieningen in de eigen buurt is niet veel veranderd sinds 2007. Het meest tevreden is men over de inzamelpunten voor glas, oud papier en kleding (75%). Minder tevreden is men met de fietsenstallingen (52%). Er zijn enkele verschillen tussen de kernen. In de kern De Bilt is men gemiddeld het meest tevreden, in Westbroek is men daarentegen vaker negatief, vooral over het openbaar vervoer en de winkelvoorzieningen.

De tevredenheid over het onderhoud aan de openbare ruimte is op bijna alle bevraagde punten licht afgenomen ten opzichte van 2007. In veel gevallen blijft slechts een minderheid tevreden, behalve als het gaat om het ophalen van huisafval en oud papier, deze scoort een 80% tevredenheid. Met name

onderhoud en schoonhouden van groenvoorzieningen en de straten blijven aandachtspunten.

De Bilt is een veilige gemeente, 93% van de inwoners voelt zich (zeer) veilig. In alle kernen is dit meer dan 90%. Ten opzichte van 2007 is het gevoel van veiligheid in Groenekan licht afgenomen (van 95% (zeer) veilig naar 90%). In Maartensdijk is 3% van de inwoners zich onveilig gaan voelen. In Hollandse Rading voelen de inwoners zich juist veiliger (90% in 2007 en 93% in 2009).

De meeste last ervaren bewoners van inbraak in huis of vandalisme, vernielingen en graffiti. Gewelddelicten komen zelden voor. Inbraak in huis en inbraak in auto zijn toegenomen ten opzichte van 2007 (resp. met 4% en 3%). Vandalisme of graffiti is ten opzichte van 2007 sterk afgenomen, van 24% in 2007 naar 13% in 2009.

## 9.6 Gemeentelijke dienstverlening

Het gebruik van de verschillende dienstverleningskanalen van de gemeente is de afgelopen twee jaar veranderd. Het aantal inwoners dat het afgelopen jaar een bezoek heeft gebracht aan een van de publieksbalies van de gemeente is gedaald van 76% in 2007 tot 72% in 2009. Het aantal schriftelijke contacten in dezelfde periode is gedaald van 24% naar 23%. Het aantal telefonische contacten is tevens gedaald van 43% naar 39%. Het gebruik van het digitale loket is juist gestegen van 8% in 2007 naar 11% in 2009.

Het meest tevreden over het eindresultaat zijn de bezoekers van de publieksbalie, 83% (85% in 2007) is tevreden met het uiteindelijke resultaat van de dienstverlening door de gemeente. Verder is bij het schriftelijk contact de tevredenheid over het resultaat afgenomen (van 42% naar 37%). De bellers zijn iets meer tevreden, van hen is nu 56% tevreden over het eindresultaat, dat was 55% in 2007. De inwoners zijn meer tevreden over het digitaal loket (van 49% tevreden in 2007 naar 56% in 2009).

### *Balie*

Van de klanten aan een van de publieksbalies bezocht 18% het Servicepunt in Maartensdijk, 82% bezocht het gemeentehuis in Bilthoven. De meesten van hen (74%) werden geholpen aan de balie voor Burgerzaken. De klanten gaven de dienstverlening aan de balie gemiddeld een 7,6 in het gemeentehuis en een 7,5 in het servicepunt.

Over alle aspecten van de dienstverlening aan de balie is een meerderheid tevreden. Het meest tevreden is men met de daadwerkelijke dienstverlening door medewerkers van de gemeente. De deskundigheid (80%) en beleefdheid (89%) van de ambtenaar scoren hoog, evenals het uiteindelijke resultaat (83%). Het minst tevreden zijn uw inwoners over de openingstijden (57%). De tevredenheid

over de mate waarin afspraken werden nagekomen is gedaald van 83% in 2007 naar 69% in 2009. Over het algemeen scoort het gemeentehuis iets hoger wat betreft de tevredenheid over de ondervonden dienstverlening. De wachttijden voordat iemand geholpen kan worden bij het Servicepunt worden beter beoordeeld dan in het gemeentehuis. Over het uiteindelijke resultaat van het bezoek is de tevredenheid bij beide locaties gelijk. 83% is tevreden over het uiteindelijke resultaat van het bezoek aan de balie. In 2007 was de tevredenheid 85%.

#### *Telefoon en brief*

De tevredenheid over de telefonische dienstverlening is onveranderd gebleven ten opzichte van 2007. Het gemiddelde rapportcijfer is een 6,7. Het minst tevreden was men over de lengte van het introductiemenu (34% tevreden). 56% was tevreden over het uiteindelijke resultaat van het telefoontje. In 2007 was dit 55%.

De tevredenheid over de schriftelijke dienstverlening laat een wisselend beeld zien. Briefschrijvers krijgen minder vaak een ontvangstbevestiging, maar wel sneller en vaker een inhoudelijk antwoord. Men is over het uiteindelijke resultaat het minst tevreden (37%, t.o.v. 42% in 2007). Over de toon waarop men is aangesproken zijn de inwoners het meest tevreden (53% tevreden).

#### *Digitaal loket*

Het digitaal loket is toegankelijk via de gemeentelijke website. Veel inwoners (55% in 2007 59%) kennen het digitaal loket nog niet. Ongeveer een derde (35%) kent het wel, maar gebruikt het niet. De gebruikers (11%) zijn redelijk tevreden over de geboden dienstverlening. Gemiddeld is tussen de 36% en 56% tevreden over de verschillende aspecten van de digitale dienstverlening, een grote groep (34% - 47%) is neutraal. Het meest tevreden is men over het uiteindelijke resultaat (56%, in 2007 was dit 49%), het minst over de gebruiksvriendelijkheid en de duidelijkheid van de productinformatie.

### **9.7 Lokale Omroep**

Iets minder dan de helft (44%) van de inwoners van de gemeente De Bilt kent de radio- en televisie-uitzendingen van de lokale omroep op Roulette FM en RTV De Bilt. Van hen kijkt of luistert ongeveer de helft (49%) af en toe of regelmatig naar uitzendingen van de lokale omroep. Opvallend is dat de bekendheid met de lokale omroep het hoogst is in de kern De Bilt en Bilthoven, maar er naar verhouding meer mensen kijken of luisteren naar de lokale omroep in Groenekan en Hollandsche Rading.

De mensen die kijken of luisteren naar de lokale omroep hebben de voorkeur voor actualiteitenprogramma's. Ongeveer één op de vijf (21%) kijkers en/of luisteraars is bekend met de internetsites van Roulette FM, RTV De Bilt of beide. De kijkers en luisteraars waarderen de tv-uitzendingen het meest als een waardevolle aanvulling op de overige tv-zenders in de gemeente en als bijdrage aan een grotere betrokkenheid bij de gemeente. De radiozenders worden daarna het meest gewaardeerd. Het minst worden de internetsites van Roulette FM en RTV De Bilt gewaardeerd, maar toch spreekt 18% van de kijkers en luisteraars van de lokale omroep zijn of haar waardering hiervoor uit.

## 9.8 Aanbevelingen

### *1. Verbeter de gemeentelijke dienstverlening*

Over veel aspecten van de gemeentelijke dienstverlening is een meerderheid van uw tevreden, vooral over de dienstverlening aan de publieksbalies. Toch zijn er nog enkele verbeterpunten.

#### *1.1 Communiceer de openingstijden*

Het minst tevreden is men met de openingstijden van het gemeentehuis. Het is aan te bevelen deze tijden nadrukkelijker bekend te maken. Vaak draagt dat meer bij aan de tevredenheid dan ruimere openingstijden. Om uit te sluiten of er een grote behoefte is om de openingstijden wel te verruimen kan nader onderzoek worden gedaan. Het is mogelijk dat klanten graag een langere avondopenstelling wensen, of graag de avondopenstelling op andere (extra) dagen willen. Uit dit onderzoek is niet af te leiden of dat het geval is. Het valt te overwegen dit via een minionderzoek aan uw klanten te vragen op het moment dat zij aan de balie staan.

#### *1.2 Verbeter de gebruiksvriendelijkheid van het digitale loket.*

De ontevredenheid over de gebruiksvriendelijkheid en de duidelijkheid van productinformatie van het digitale loket is toegenomen sinds 2007. Hoewel ruim de helft van de gebruikers over het uiteindelijke resultaat van de aanvraag via het digitaal loket wel tevreden is, kan de prestatie beter. Herzien het digitale loket op gebruiksvriendelijkheid en duidelijkheid van de productinformatie. Dit kan door een onafhankelijk persoon naar het digitale loket te laten kijken en hiervan een sterkte-zwakke analyse te laten maken. Dit geeft inzichten in wat goed is aan het digitale loket en wat verbeterd zou kunnen worden.

#### *1.3 Verkort het introductiemenu van de telefonische dienstverlening*

De tevredenheid over de telefonische dienstverlening (uiteindelijk resultaat van het telefoontje) is toegenomen met 1% ten opzichte van 2007. Minder tevreden zijn de inwoners van de gemeente De Bilt over de lengte van het introductiemenu en de wachttijd na het introductiemenu. Bekijk kritisch of het huidige

introductiemenu niet ingekort kan worden. Om de wachttijd te verlagen kunt u inventariseren hoeveel capaciteit op dit moment beschikbaar is voor de telefonische dienstverlening. Wellicht kan overwogen worden deze te vergroten. Een mogelijke andere oplossing is het verbeteren van de gebruiksvriendelijkheid van het digitale loket. Communiceer de verbeteringen naar uw inwoners en spoor hen aan (weer) gebruik te maken van het digitale loket. Mogelijk verlaagt dit het aantal mensen dat gebruik zal maken van de telefonische dienstverlening.

#### *1.4 Gebruik begrijpelijke taal*

De tevredenheid over het uiteindelijke resultaat van de schriftelijke dienstverlening is gedaald van 42% in 2007 naar 37% in 2009. Ruim de helft (52%) van de gebruikers van de schriftelijke dienstverlening is tevreden over de duidelijkheid van de schriftelijke reactie, maar de tevredenheid over de toon van de schriftelijke reactie is afgenomen ten opzichte van 2007. Een eenvoudige aanpak om dit te verbeteren is medewerkers steekproefsgewijs elkaars teksten te laten lezen en beoordelen op toon. Communicatietrainingen – zoals bijvoorbeeld een training schriftelijke communicatie – kunnen hierbij ondersteunend werken, maar vergen wel een grotere investering.

#### *2. Besteed extra aandacht aan het onderhoud aan de openbare ruimte*

Het onderhoud van groen en van straten verdient extra aandacht. Dit zijn belangrijke factoren in de woonbeleving van inwoners. Een specifiek aandachtspunt hierbij is het onderhoud en het schoonhouden van het groen. De waardering van het onderhoud van groen en straten kan uiteraard worden verhoogd door (nog) intensiever onderhoud te plegen. Anderzijds kan ook het intensiever betrekken van burgers bij het onderhoud (hetzij door communicatie, hetzij door daadwerkelijke participatie) bijdragen aan een hogere waardering. Daarnaast kan ook het zichtbaarder werken aan het onderhoud en het breder bekendmaken van onderhoudswerkzaamheden de tevredenheid verhogen.

#### *3. Stimuleer betrokkenheid en participatie van bewoners*

In elke gemeente bestaat een potentieel aan mensen die graag (actief) betrokken worden bij het bestuur. Uw inwoners geven zelf ook aan dat zij graag betrokken zijn. Dit spitst zich vooral toe op de eigen directe leefomgeving. Door gebruik te maken van de structuur van de reeds ingestelde wijkgerichte aanpak en van de bewonersgroepen ontstaat al een indeling die juist gericht is op de eigen directe omgeving van bewoners. De hoge betrokkenheid bij de eigen kern biedt goede aanknopingspunten voor het gemeentebestuur om zowel de betrokkenheid bij de gemeente (verder) te vergroten als verschillende vormen van participatie te stimuleren. De inwoners van De Bilt hebben ook aangegeven dat de lokale

omroep (zowel radio als televisie) bijdraagt aan een grotere betrokkenheid bij de gemeente. Investeer in de lokale omroep om zo de betrokkenheid te vergroten.

### *3.1 Betrek de bewoners al vroeg in het beleidsproces*

De betrokkenheid bij de gemeente is licht gedaald sinds 2007. Door buurtbewoners in een vroeg stadium bij het bestuur te betrekken, vergroot men niet alleen draagvlak voor (nieuw) beleid, maar is het bestuur ook beter op de hoogte van wat er speelt onder de inwoners. Door hen die mogelijkheid te geven bijvoorbeeld door opinieonderzoek (de inwoners van De Bilt worden graag op deze manier betrokken blijkt uit de burgerpeiling) of via de bewonersgroepen komt de gemeente niet alleen tegemoet aan een wens van de bevolking, maar het biedt eveneens voordelen in de beleidsvorming. Wanneer bewoners vroeg betrokken zijn bij een project en het idee hebben ook daadwerkelijk invloed uit te kunnen oefenen, zullen zij meer geneigd zijn het project te steunen. Dit kan tot minder bezwaren in een later stadium leiden. Bovendien komen bewoners soms met verrassende ideeën en plannen die oplossingen kunnen bieden voor bestaande problemen of die kunnen bijdragen aan een prettige(re) leefomgeving. De bewoners vormen dan in feite een extra ‘denktank’ voor het gemeentebestuur.

### *3.2 Laat zien dat u weet wat er leeft.*

De inwoners hebben het gevoel dat er beter rekening kan worden gehouden met hun wensen. Over het algemeen is het verstandig om als gemeentebestuur meer naar buiten te treden. Opinieonderzoeken worden door burgers gewaardeerd. Een andere mogelijkheid is het organiseren van Inspraak- en informatiebijeenkomsten. Focus daarbij op concrete problemen die mensen raken, in plaats van op ‘beleid’. Laat aan de bewoners zien wat er gebeurt om tot oplossingen te komen en betrek hen hierbij waar mogelijk.

### *3.3 Zet in op de bewonersgroepen als motoren voor participatie*

De bewonersgroepen, die een belangrijke schakel in het wijk- en dorpsgericht werken vormen, zijn bij 39% van de bewoners bekend. Dit is een daling ten opzichte van 2007. Bewonersgroepen bieden een uitstekende basis voor participatie. De bewonersgroepen moeten zelf vooral veel naar buiten treden en hun activiteiten kenbaar maken, maar ook de gemeente kan bijdragen aan een grotere bekendheid. Extra aandacht in de gemeentelijke communicatiekanalen voor de samenwerkingsverbanden tussen bewoners en de gemeente, voor de activiteiten die de bewonersgroepen ontplooiën en voor de vraag hoe deze activiteiten bijdragen aan een beter leefbare buurt, zal bijdragen aan grotere bekendheid onder inwoners. Deelname aan activiteiten kan vervolgens zorgen voor grotere betrokkenheid.

Het belangrijkste wat de gemeente kan doen, is uitdragen dat de bewonersgroepen serieuze gesprekspartners zijn en dat participeren zinvol is. Met andere woorden: bewoners moeten het idee hebben dat zij ook daadwerkelijk invloed kunnen uitoefenen op gemeentelijke plannen, wanneer dat in het algemeen van belang (van de buurt) is. Bovendien moet dit gebeuren op basis van wederzijds respect en vertrouwen. Wanneer dit gevoel er is zal men waarschijnlijk participeren, hetzij via de bewonersgroepen, hetzij op andere wijzen.

#### *4. Geef een vervolg aan dit onderzoek*

Gebruik de resultaten van dit onderzoek niet slechts intern. Uiteraard is het belangrijke informatie voor medewerkers, management en bestuur. Maar gebruik dit rapport ook als pr-materiaal voor de gemeente. Door het laten uitvoeren van dit onderzoek en het daarover communiceren, laat je de inwoners en klanten van de gemeente zien dat hun mening telt. Daarnaast is het van belang dat de mensen die aan het onderzoek mee hebben gewerkt, op de hoogte worden gesteld van de resultaten en van het vervolg dat eraan wordt gegeven. Natuurlijk gaat het er daarbij om de positieve punten uit te dragen en daarop voort te bouwen. Besef dat ook over de meer negatieve zaken moet worden gecommuniceerd. Daarbij is het van belang deze gepaard te laten gaan met een plan van aanpak of maatregelen ter verbetering.

Uiteraard is het goed om de informatie van dit onderzoek te gebruiken voor het (nieuwe) beleid van de gemeente. De resultaten kunnen worden gebruikt voor de realisering van de programmabegroting, maar ook voor het op te stellen burgerjaarverslag. De raad kan de informatie uit dit en uit volgende onderzoeken gebruiken om (nog) betere kaders te stellen. Op die manier kunnen bevolkingsonderzoeken en het burgerjaarverslag worden ingebed in een gemeentelijke beleidsvormingcyclus. De raad kan informatie uit dit onderzoek in een later stadium gebruiken om na te gaan of bereikt is wat beoogd was.

#### *5. Tenslotte*

De ingezette verbeteringsacties sinds het onderzoek in 2007 (en reeds daarvoor) werpen hun vruchten af. Op veel beleidsterreinen en in de onderlinge relatie tussen bestuur en inwoners is een stijgende lijn te zien. We kunnen dan ook niet anders dan concluderen dat de huidige lijn zoveel mogelijk moet worden voortgezet. Wel zijn er hier en daar aanpassingen nodig en verbeteringen aan te brengen. Dit onderzoek biedt goede aanknopingspunten om in een vervolgtraject verbeterpunten verder uit te werken.

Welke vorm de gemeente hiervoor ook kiest, wij hopen en verwachten dat de resultaten van dit onderzoek voldoende houvast bieden om het beleid en de dienstverlening van de gemeente, de betrokkenheid en het wederzijds vertrouwen en het woonplezier van de bewoners op een (nog) hoger plan te tillen.



## Bijlagen

## Bijlage 1

### Representativiteit en steekproefgrootte

De steekproefgrootte (of Sample Size) wordt berekend op basis van de volgende formule:

$$SS = (Z^2(P*Q))/C^2$$

SS = Sample Size

Z = Z-value for confidence level

Z = 1.96 for 95% (standaardwaarde sociale wetenschappen)

P = proportion

Q = 1 – P

(P\*Q)max = 0.25 (meest ongunstige waarde)

C = confidence interval

C = 0.05 (standaardwaarde sociale wetenschappen)

Voor het invullen van de bovenstaande formule hanteren we de standaardwaarden zoals gebruikelijk in de sociale wetenschappen. Voor het bepalen van (P\*Q) gebruiken we de waarde bij een antwoordpercentage van 50%, dit is de meest ongunstige waarde en biedt dus extra zekerheid voor de overige waarden. Ingevuld ziet de formule er zo uit:

$$SS = (1.96^2(0,50*0,50))/0,05^2$$

$$SS = (3.8416*0.25)/0.0025$$

$$SS = 0.9604/0.0025$$

$$SS = 384$$

Voor een eindige bevolking (bijvoorbeeld van een gemeente) moet hier een correctie op worden toegepast. Deze ziet er als volgt uit:

$$SS' = SS/(1+((SS-1)/pop))$$

SS' = new Sample Size

SS = 384 (zie hierboven)

pop = Population

pop = 41.984 per juli 2009 (bron: [www.cbs.nl](http://www.cbs.nl))

Na invullen krijgen we het minimale aantal respondenten

$$SS' = 384/(1 + ((384-1)/ 41.984))$$

$$SS' = 384/(1 + (383/41.984))$$

$$SS' = 384/(1 + 0,0091)$$

$$SS' = 384/1,0091$$

$$SS' = 381$$

Het aantal benodigde respondenten om te kunnen spreken van een representatief onderzoek voor de gemeente De Bilt bij een confidence level van 95% en een confidence interval van 5% is 381. De respons in dit onderzoek was 793 respondenten