

## **Kritisch, verbonden, betrokken**

Een burgeronderzoek in de gemeente De Bilt

# **Kritisch, verbonden, betrokken**

Een burgeronderzoek in de gemeente De Bilt

augustus 2005

## **COLOFON**

### **Samenstelling**

Hanneke Propitius

Karianne Smeets

Vincent van Stipdonk

Mirjam Kalverda

### **Vormgeving binnenwerk**

### **Druk**

Sector Document Processing, VNG

### **SGBO**

Onderzoek > Advies > Implementatie

Postbus 30435

2500 GK Den Haag

SGBO 2617

Niets uit deze publicatie mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie of op welke andere wijze dan ook, zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van SGBO.

Aan de totstandkoming van deze publicatie is de grootst mogelijke zorg besteed. SGBO kan echter niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele onjuistheden, noch kunnen aan de inhoud rechten worden ontleend.

<b>INHOUDSOPGAVE</b>	<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>1</b>
	1.1	Een burgerpeiling	1
	1.2	Achtergrond van het onderzoek	1
	1.3	Aanpak van het onderzoek	2
	1.4	Respons	3
	1.5	Opbouw van dit rapport	4
	<b>2</b>	<b>Respondenten</b>	<b>6</b>
	2.1	Inleiding	6
	2.2	Leeftijd en woonduur	6
	2.3	Sociale kenmerken	7
	2.4	Betrokkenheid	10
	<b>3</b>	<b>Leefbaarheid</b>	<b>13</b>
	3.1	Inleiding	13
	3.2	Tevredenheid in het algemeen	13
	3.3	Tevredenheid over aanwezigheid collectieve voorzieningen	14
	3.4	Tevredenheid over aanwezigheid voorzieningen	15
	3.5	Tevredenheid onderhoud voorzieningen	16
	<b>4</b>	<b>Veiligheid</b>	<b>18</b>
	4.1	Inleiding	18
	4.2	Veiligheid in De Bilt	18
	<b>5</b>	<b>Relatie burgers en gemeente</b>	<b>21</b>
	5.1	Inleiding	21
	5.2	Tevredenheid over het gemeentebestuur	21
	5.3	Betrokkenheid bij het gemeentebestuur	25
	<b>6</b>	<b>Communicatie</b>	<b>30</b>
	6.1	Inleiding	30
	6.2	Gemeentelijke communicatiemiddelen	30
	6.3	Gebruik lokale media	31
	6.4	Tevredenheid gemeentelijke informatiepagina	32
	6.5	Tevredenheid informatievoorziening gemeente	32

<b>7</b>	<b>Dienstverlening</b>	<b>34</b>
7.1	Inleiding	34
7.2	Baliedienstverlening	34
7.3	Telefonische dienstverlening	41
7.4	Schriftelijke dienstverlening	43
<b>8</b>	<b>Conclusies en aanbevelingen</b>	<b>46</b>
8.1	Achtergrond	46
8.2	Conclusies	46
8.3	Aanbevelingen	49
8.3.1	Algemene aanbevelingen	49
8.4	Inhoudelijke aanbevelingen	50
<b>Bijlage 1</b>	<b>Figuren hoofdstuk 3</b>	<b>55</b>

# 1 Inleiding

## 1.1 Een burgerpeiling

Om inzicht te krijgen in de wensen en opvattingen van hun inwoners hebben gemeenten verschillende instrumenten tot hun beschikking. Een van die instrumenten, een burgerpeiling, geeft de gemeente de mogelijkheid om een beeld te krijgen van wat er leeft onder de inwoners. In een burgerpeiling worden aan een representatieve steekproef uit de bevolking vragen voorgelegd die betrekking hebben op de wijze waarop de inwoners de relatie met de gemeente ervaren.

De gedachte hierachter is dat een gemeentebestuur alleen keuzes kan maken in overeenstemming met de wensen en behoeften van inwoners als deze ook bekend zijn. Slechts een klein deel van de inwoners zal uit zichzelf aan de gemeente kenbaar maken welke wensen en behoeften er zijn. Met een burgerpeiling krijgt een gemeente een representatief en betrouwbaar beeld van wat er leeft.

Het beeld dat uit het onderzoek naar voren komt, is dat van een gemeente met zeer kritische bewoners. Bewoners die van hun gemeente verwachten dat zaken verbeterd worden. Deze kritische houding gaat gepaard met een gevoel van verbondenheid met de eigen woonkern en betrokkenheid bij de leefomgeving. Het is moeilijk om het goed te doen voor een kritisch publiek, het is niet eenvoudig vertrouwen terug te winnen. De verbondenheid en betrokkenheid van mensen in de gemeente bieden de gemeente De Bilt handvatten om dit voortvarend aan te pakken.

## 1.2 Achtergrond van het onderzoek

De gemeente De Bilt is op 1 januari 2001 ontstaan na een gemeentelijke herindeling waarbij de twee gemeenten De Bilt en Maartensdijk zijn samengevoegd tot een nieuwe gemeente van 42.198<sup>1</sup> inwoners. De herindeling heeft gezorgd voor de nodige aanlooppunten die de relatie tussen burgers en bestuur onder druk hebben gezet. De ontevredenheid van de burgers in de gemeente De Bilt over de herindeling en het functioneren van het gemeentebestuur is in 2004 aangekaart middels het Burgerinitiatief ‘Waarom Maartensdijk boos is..?’. In het daaropvolgende rapport van de provincie<sup>2</sup> wordt bevestigd dat er een “wezenlijk probleem is” in de relatie tussen de bewoners en de gemeente. De gemeenteraad erkent de problematiek en heeft besloten om de vertrouwensrelatie met zijn burgers te herstellen. Naar aanleiding van het plan van aanpak

<sup>1</sup> Per 1 januari 2005, bron [www.debilt.nl](http://www.debilt.nl)

<sup>2</sup> ‘Werken aan vertrouwen’ d.d. 27 september 2004, Verslag van de Commissie van Rapporteurs uit de Provinciale Staten van Utrecht

door Rein Munniksm<sup>3</sup> heeft het college van burgemeester en wethouders dit voornemen omgezet in concrete acties.

Een van de speerpunten in het plan is het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening. Van een intern gerichte organisatie, naar een externe oriëntatie waar de tevredenheid van burgers maatgevend is. In dit kader is de gemeente De Bilt van plan om meetbare doelstellingen te formuleren zodat het resultaat van de inspanningen na verloop van tijd getoetst kan worden. Voor het formuleren van realistische doelstellingen is een nulmeting essentieel. Een dergelijke meting maakt inzichtelijk wat de stand van zaken is en wat de eventuele knelpunten zijn. Op basis van de uitgangssituatie kunnen realistische doelstellingen worden geformuleerd. De gemeente De Bilt heeft dan ook besloten om een burgerpeiling uit te laten voeren die kan fungeren als nulmeting. In een dergelijk onderzoek staan de wensen, behoeften en de mening van de burgers centraal.

Dat het onderzoek een nulmeting betreft, betekent dat het in de toekomst kan worden herhaald, om als monitor te dienen. Aan de hand van dit onderzoek kunnen raad, bestuur en management het beleid meer en steviger opstellen op basis van meetbare en relevante doelen.<sup>4</sup> Vervolgens kan periodiek worden gemeten of de doelen worden gehaald of moeten worden bijgesteld.

De gemeente De Bilt wil de volgende drie vragen in het onderzoek beantwoorden:

- Hoe ervaren de bewoners het wonen en leven in de gemeente De Bilt?
- Hoe tevreden zijn de bewoners over de directe dienstverlening van de gemeente De Bilt?
- Hoe wordt het bestuur van de gemeente door de bewoners beoordeeld?

De gemeente De Bilt heeft SGBO, Onderzoeks- en Adviesbureau van de VNG, opdracht gegeven dit onderzoek onder burgers uit te voeren. In dit rapport wordt verslag gedaan van de resultaten van dit onderzoek.

### 1.3 Aanpak van het onderzoek

De burgerpeiling in de gemeente De Bilt is middels een schriftelijke enquête uitgevoerd. In een enquête is het mogelijk om vragen te stellen over diverse thema's. De keuze van de thema's van de burgerpeiling in De Bilt is in nauwe samenspraak met de gemeente totstandgekomen. In de burgerpeiling zijn de volgende thema's opgenomen:

- De leefbaarheid in de gemeente De Bilt
- De veiligheid in de gemeente De Bilt
- De relatie tussen burgers en gemeentebestuur
- De informatie en communicatie van de gemeente De Bilt naar burgers
- De directe dienstverlening aan de balie, schriftelijke en telefonisch

<sup>3</sup> 'Vertrouwen komt te voet en gaat te paard. Werken aan vertrouwen; een zaak van koers bepalen, volhouden en met gevoel menen' d.d. 16 december 2004, Annen

<sup>4</sup> SGBO kan de gemeente desgewenst ook ondersteunen in het realiseren van dit streven. In paragraaf 3.5 bieden wij hiervoor enkele aanvullende opties aan.

Bij de opzet van de burgerpeiling is rekening gehouden met twee specifieke eisen van de gemeente. Allereerst is het onderzoek opgezet als een nulmeting; dit betekent dat het onderzoek op een later tijdstip eenvoudig herhaald kan worden. Zowel de vorm (een schriftelijke enquête) als de vragen lenen zich goed voor een herhalingsonderzoek. Een herhalingsonderzoek in de toekomst maakt het mogelijk om vast te stellen in hoeverre de doelstellingen die naar aanleiding van de nulmeting worden geformuleerd ook gerealiseerd zijn. Ten tweede is in dit onderzoek expliciet rekening gehouden met de verschillende kernen binnen de gemeente De Bilt. Zowel de steekproef als de rapportage van de resultaten zijn, voorzover mogelijk, gedifferentieerd naar de zes woonkernen, te weten De Bilt, Bilthoven, Maartensdijk, Hollandsche Rading, Groenekan en Westbroek.

#### *Steekproef*

De enquête is uitgezet onder een representatieve steekproef van de gemeente. De steekproef is getrokken uit de gemeentelijke basisadministratie persoonsgegevens (GBA). Uiteraard is de privacy van de respondenten in de opzet en uitvoering van het onderzoek gewaarborgd. SGBO volgt hierin de Wet bescherming persoonsgegevens. De enquêtes zijn op basis van de adresgegevens uit de GBA aan de respondenten toegezonden.

Uit het totale bestand van inwoners van De Bilt is een steekproef getrokken van 1.500 personen. Om ook uitspraken te kunnen doen over de verschillende kernen van de gemeente De Bilt is deze steekproef onderverdeeld naar de kernen De Bilt, Bilthoven, Maartensdijk, Hollandsche Rading, Groenekan en Westbroek.

Alleen inwoners van 18 jaar of ouder kwamen in aanmerking voor deelname aan het onderzoek. Bij de enquêtes is een antwoordenveloppe bijgevoegd, waarmee de ingevulde enquête kosteloos aan SGBO kon worden teruggestuurd.

## 1.4 Respons

De 1.500 enquêtes zijn op 10 juni 2005 door SGBO verzonden. Enkele dagen daarvoor ontvingen de respondenten een aankondigingsbrief van de gemeente De Bilt. In deze brief werd het onderzoek aangekondigd en werd de aanleiding toegelicht. Om de respons te stimuleren is op 24 juni 2005 een herinneringsbrief verstuurd aan de personen die de enquête niet hadden teruggezonden.

Uiteindelijk zijn 741 van de 1.500 enquêtes ingevuld retour gezonden. De respons van dit onderzoek komt hiermee op 49%. Dit is een respons die vergelijkbaar is met het responspercentage bij andere burgerpeilingen die door SGBO zijn gehouden. De respons is voldoende om betrouwbare uitspraken te doen op het niveau van de gemeente De Bilt.

De respons per kern is weergegeven in tabel 1.1.

Tabel 1.1 Respons per kern

	Verzonden	Retour	Respons
Bilthoven	550	255	46 %
De Bilt	275	139	51 %
Groenekan	150	73	49 %
Hollandsche Rading	150	86	57 %
Maartensdijk	225	111	49 %
Westbroek	150	77	51 %
<i>Totaal</i>	<i>1.500</i>	<i>741</i>	<i>49 %</i>

De respons verschilt per kern; in Hollandsche Rading is met 57% de hoogste respons gerealiseerd.

In de kleinere kernen zijn minder enquêtes verzonden dan in de grotere kernen. Dit om het aandeel van de respondenten in de steekproef niet te groot te laten zijn ten opzichte van de werkelijke verhoudingen, en om te voorkomen dat op veel adressen meerdere enquêtes terechtkomen. Doordat de respons in de kleine kernen onder de 100 respondenten ligt, zijn de uitkomsten per kern niet representatief. De resultaten op het niveau van de individuele kernen moeten dan ook als indicatief worden beschouwd.

## 1.5 Opbouw van dit rapport

Het rapport is als volgt opgebouwd. In hoofdstuk 2 wordt de achtergrond van de respondenten van dit onderzoek toegelicht. Vervolgens wordt in hoofdstuk 3 het thema leefbaarheid behandeld. Hoofdstuk 4 zoomt in op de veiligheid en de veiligheidsgevoelens van inwoners. Hoofdstuk 5 behandelt de thema's informatie en communicatie. In hoofdstuk 6 wordt de relatie tussen burger en bestuur besproken. Hoofdstuk 7 behandelt de dienstverlening door de gemeente. Ten slotte worden in hoofdstuk 8 de conclusies en aanbevelingen gepresenteerd.

### *Leeswijzer*

In de rapportage gebruiken we tabellen en figuren om de resultaten te verduidelijken. In de tabellen en figuren staan percentages om de verhoudingen tussen de verschillende antwoorden te visualiseren. De percentages zijn afgerond op hele getallen. Hierdoor is het totale resultaat in sommige gevallen niet exact 100%. In veel tabellen en figuren wordt met 'n' aangegeven hoeveel respondenten de desbetreffende vraag hebben beantwoord.

In het rapport wordt op diverse plaatsen een vergelijking gemaakt met de uitkomsten in referentiegemeenten. Omdat in elke gemeente een andere set van vragen wordt gesteld, is niet in zijn algemeenheid te zeggen met de uitkomsten uit welke gemeenten de resultaten in de gemeente De Bilt worden vergeleken. Waar dat relevant is, wordt een aantal referentiegemeenten vermeld.

Waar in dit rapport gesproken wordt over De Bilt wordt de gemeente De Bilt bedoeld.  
Wanneer er over de kern De Bilt wordt gesproken staat dat expliciet vermeld.

## 2 Respondenten

### 2.1 Inleiding

Om de waarde van dit onderzoek voor de gemeente en haar beleid te kunnen bepalen, is het van belang een beeld te hebben van de respondenten. Wie zijn de mensen die aan het onderzoek meewerkten? In dit hoofdstuk wordt een aantal demografische en sociale kenmerken gepresenteerd. Daarnaast wordt ook ingegaan op de betrokkenheid van respondenten bij de gemeente en hun eigen woonkern.

### 2.2 Leeftijd en woonduur

#### *Leeftijd*

In tabel 2.1 is de leeftijdsverdeling van de respondenten weergegeven in vergelijking met die van de totale gemeente. De gemiddelde respondent van deze burgerpeiling is 52,5 jaar. De respons per leeftijdsgroep komt vrij goed overeen met de werkelijke verdeling van de inwoners in de gemeente. Net als bij alle burgerpeilingen zijn er jongeren die niet willen meedoen omdat zij (nog) weinig met de gemeente te maken hebben. Onder de oudere inwoners is een groep die niet meer in staat is om mee te doen.

Tabel 2.1 Leeftijdsverdeling van de respondenten in vergelijking met de bevolking van de gemeente De Bilt

	Respondenten	Gemeente De Bilt <sup>5</sup>
18 – 24 jaar	5%	8%
25 – 44 jaar	29%	31%
45 – 64 jaar	40%	36%
65 jaar en ouder	27%	25%
<i>Totaal</i>	<i>100% (n=734)</i>	<i>100% (n=32.722)</i>

#### *Woonduur*

De inwoners van de gemeente De Bilt zijn erg gehecht aan hun woonplaats; 51% van de inwoners woont 26 jaar of langer in de gemeente. Gemiddeld wonen inwoners 28 jaar in de gemeente De Bilt. Voor de woonkernen geldt de volgende gemiddelde woonduur:

- Bilthoven 27 jaar
- De Bilt 26 jaar
- Groenekan 30 jaar
- Hollandsche Rading 24 jaar
- Maartensdijk 30 jaar
- Westbroek 24 jaar

<sup>5</sup> Bron: cijfers De Bilt GBA

In tabel 2.2 staat de woontijd in de gemeente per kern. Hieruit blijkt dat in De Bilt relatief de meeste nieuwkomers gevestigd zijn; 18 % van de respondenten woont korter dan 5 jaar in de gemeente.

.De kern Westbroek kent relatief de grootste groep trouwe inwoners; 34% woont al meer dan 45 jaar in de gemeente.

Tabel 2.2 Woontijd

Totale gemeente		Per kern					
		Bilthoven	De Bilt	Groenekan	Hollandsche Rading	Maartensdijk	Westbroek
< 5 jaar	13%	13%	18%	14%	16%	8%	6%
5 – 10 jaar	12%	15%	13%	7%	14%	6%	6%
11 – 25 jaar	25%	24%	22%	27%	27%	30%	26%
26 – 45 jaar	33%	33%	30%	30%	33%	38%	29%
> 45 jaar	18%	15%	17%	23%	11%	17%	34%
<i>Totaal</i>	<i>100%</i> <i>(n=761)</i>	<i>100%</i> <i>(n=283)</i>	<i>100%</i> <i>(n=132)</i>	<i>100%</i> (n=74)	<i>100%</i> (n=64%)	<i>100%</i> (n=110)	<i>100%</i> (n=70)

### 2.3 Sociale kenmerken

In deze paragraaf worden gegevens gepresenteerd over het huishouden, de arbeidssituatie en het opleidingsniveau van de respondenten uit de steekproef. Hoe zijn de huishoudens samengesteld? Hoeveel mensen hebben (betaald) werk? Hoe zijn zij opgeleid? Die vragen worden hieronder beantwoord.

#### *Huishoudensituatie*

Tabel 2.3 geeft de huishoudensituatie van de respondenten weer. Hierbij blijkt dat de meeste huishoudens in de gemeente De Bilt bestaan uit twee volwassenen zonder kinderen (40%). In de kern De Bilt zijn relatief meer alleenstaanden (21%) woonachtig en in de kern Groenekan wonen relatief de meeste gezinnen met kinderen.

Tabel 2.3 Huishoudenssituatie

		<i>Per kern</i>					
		Bilt-hoven	De Bilt	Groenekan	Hollandsche Rading	Maartensdijk	Westbroek
Alleenstaand	16 %	17%	21%	13%	8%	15%	14%
Twee volwassenen	40 %	47%	28%	33%	47%	39%	37%
Eén volwassene met thuiswonende kinderen	3 %	4%	5%	5%	3%	2%	
Twee volwassenen met thuiswonende kinderen	37 %	30%	41%	46%	41%	41%	41%
Overig	3 %	2%	5%	3%	2%	4%	7%

*Arbeidsituatie*

Een ander onderscheidend kenmerk van de respondenten is hun arbeidssituatie (tabel 2.4). Van de respondenten in De Bilt neemt 50% deel aan het arbeidsproces; 39% van hen heeft betaald werk in loondienst, 10% is zelfstandig werkzaam en 1% werkt mee in een gezinsbedrijf. In vergelijking met referentiegemeenten neemt een relatief kleiner percentage deel aan het arbeidsproces. In andere gemeenten loopt dit percentage tegen de 60%.

Verder zijn er in de gemeente De Bilt relatief wat minder respondenten werkzaam en meer respondenten afhankelijk van VUT-, pensioen- of AOW-uitkeringen. Tussen de kernen bestaan geen grote verschillen, al blijken de zelfstandigen vooral in Groenekan en Westbroek te wonen en kent Bilthoven meer gepensioneerde bewoners.

Tabel 2.4 Arbeidssituatie

		<i>Per kern</i>					
		Bilthoven	De Bilt	Groenekan	Hollandsche Rading	Maartensdijk	Westbroek
Betaald werk in loondienst	39 %	35%	42%	35%	42%	45%	41%
Zelfstandig werkzaam	10 %	8%	8%	18%	14%	5%	21%
Meewerkend in een gezinsbedrijf	1 %	1%	1%	4%	3%		3%
Huisman/-vrouw	13 %	14%	8%	12%	16%	15%	13%
Scholier/student	3 %	1%	5%	5%	3%	4%	3%
VUT/ pensioen/ AOW	26 %	32%	27%	21%	19%	22%	14%
Uitkering (WAO, WW, NWW, bijstand)	5 %	6%	7%	4%	3%	5%	6%
Anders	2 %	3%	3%			4%	

### Opleidingsniveau

Tabel 2.5 laat het opleidingsniveau van de respondenten zien. Hierin is de hoogste voltooide opleiding van de respondenten opgenomen. De bewoners van De Bilt zijn in vergelijking met referentiegemeenten hoog opgeleid; 34% van alle respondenten heeft hoger beroepsonderwijs of wetenschappelijk onderwijs afgerond. Als de kernen onderling worden vergeleken dan valt op dat in de kern Westbroek relatief minder hoogopgeleiden en meer lageropgeleiden wonen. In de kern Maartensdijk is het aantal hoogopgeleiden eveneens lager en is het aantal inwoners met een middelbare opleiding relatief hoger.

Tabel 2.5 Hoogste voltooide opleiding

		Per kern					
		Bilthoven	De Bilt	Groenekan	Hollandsche Rading	Maartensdijk	Westbroek
Lager onderwijs	7 %	3%	10%	7%		10%	20%
Lager beroepsonderwijs	11 %	9%	8%	12%	14%	14%	20%
Middelbaar algemeen voortgezet onderwijs	18 %	21%	15%	16%	16%	13%	17%
Middelbaar beroepsonderwijs	15 %	12%	17%	13%	13%	24%	13%
Hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs	16 %	18%	13%	13%	13%	14%	19%
Hoger beroepsonderwijs en wetenschappelijk onderwijs	34 %	36%	37%	40%	45%	26%	11%

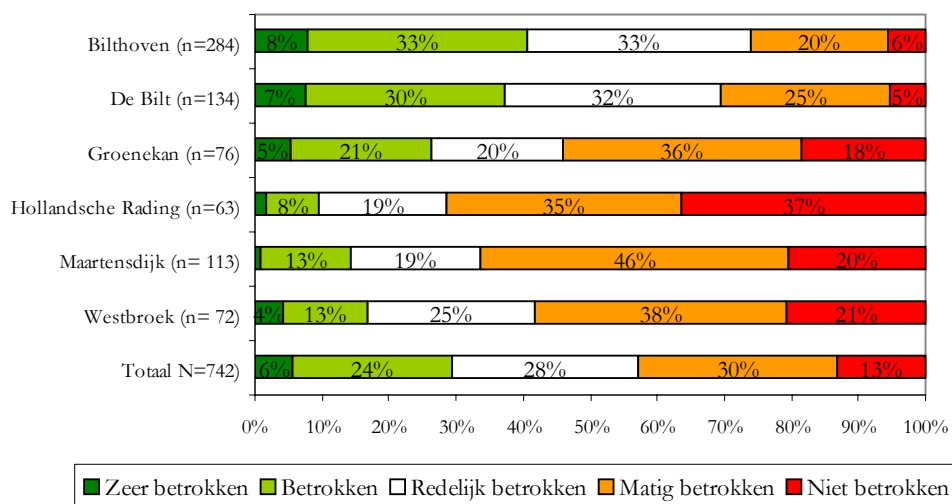
## 2.4 Betrokkenheid

Tot slot van dit hoofdstuk wordt in deze paragraaf ingegaan op de betrokkenheid van de respondenten. In hoeverre voelen respondenten zich verbonden met hun omgeving? Respondenten is gevraagd naar de betrokkenheid bij de gemeente De Bilt en bij de eigen woonkern.

Figuur 2.6 laat zien hoe betrokken men zich voelt bij de gemeente De Bilt. Hieruit blijkt dat in totaal 30% van alle respondenten zich betrokken voelt bij de gemeente; dit is in vergelijking met referentiegemeenten lager. In figuur 2.7 wordt weergegeven hoe groot in een aantal referentiegemeenten de betrokkenheid van inwoners bij de gemeente is.

Uit figuur 2.6 blijkt dat de betrokkenheid bij de gemeente sterk verschilt per kern. De betrokkenheid van de inwoners van de kern Bilthoven is het grootst. 41% van de respondenten uit Bilthoven voelt zich betrokken tot zeer betrokken bij de gemeente. In de kernen Maartensdijk en Hollandsche Rading is de betrokkenheid bij de gemeente De Bilt het laagst. Het merendeel van de inwoners (respectievelijk 66% in Maartensdijk en 72% in Hollandsche Rading) geeft aan matige tot geen betrokkenheid te voelen bij de gemeente.

Figuur 2.6 Betrokkenheid bij de gemeente De Bilt

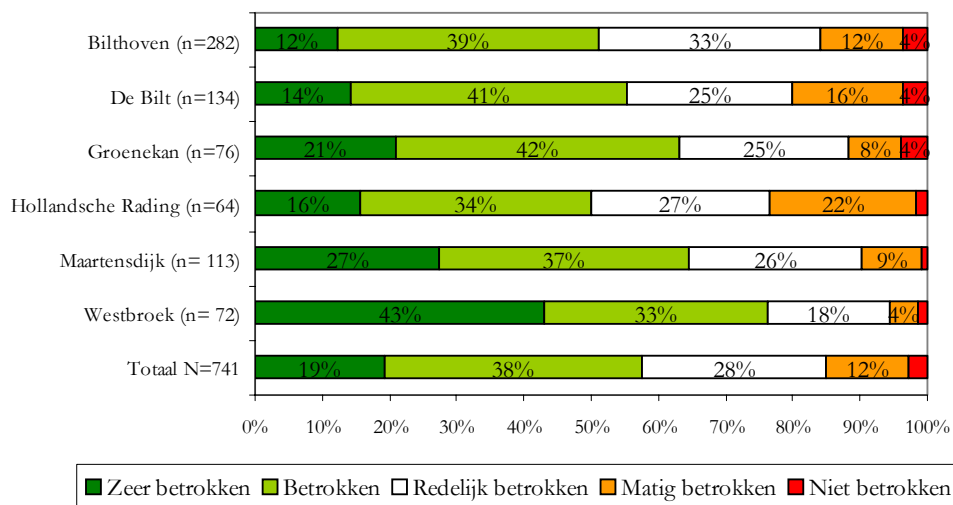


Figuur 2.7 Vergelijking betrokkenheid in andere gemeenten (% (zeer) betrokken)

Gemeente	%
Schoonhoven	32%
Maarssen	41%
Oudewater	42%
Katwijk	41%

Als naar de betrokkenheid van de respondenten bij hun eigen kern wordt gekeken, valt op dat die aanzienlijk groter is (figuur 2.8). In totaal geeft 57% van alle respondenten aan betrokken tot zeer betrokken te zijn bij de eigen woonkern. Dit is aanzienlijk hoger dan de 30% respondenten die aangeeft (zeer) betrokken te zijn bij de gemeente De Bilt. Vooral de bewoners van de kern Westbroek zijn sterk verbonden met hun eigen kern. Dit geldt ook voor Maartensdijk en Groenekan.

Figuur 2.8 Betrokkenheid bij eigen dorp/kern



Voor de herindeling van de gemeenten Maartensdijk en De Bilt, werd in de oude gemeente Maartensdijk een onderzoek gehouden waarin de vraag naar de betrokkenheid bij de eigen kern en de gemeente aan de orde kwam.

Ook toen was de betrokkenheid bij de eigen kern aanzienlijk groter dan bij de gemeente. Omdat de antwoordcategoricën in de beide onderzoeken anders zijn geformuleerd, is er geen harde vergelijking mogelijk en is dus niet te zeggen of de betrokkenheid bij de huidige gemeente De Bilt lager is dan bij de toenmalige gemeente Maartensdijk.

### 3 Leefbaarheid

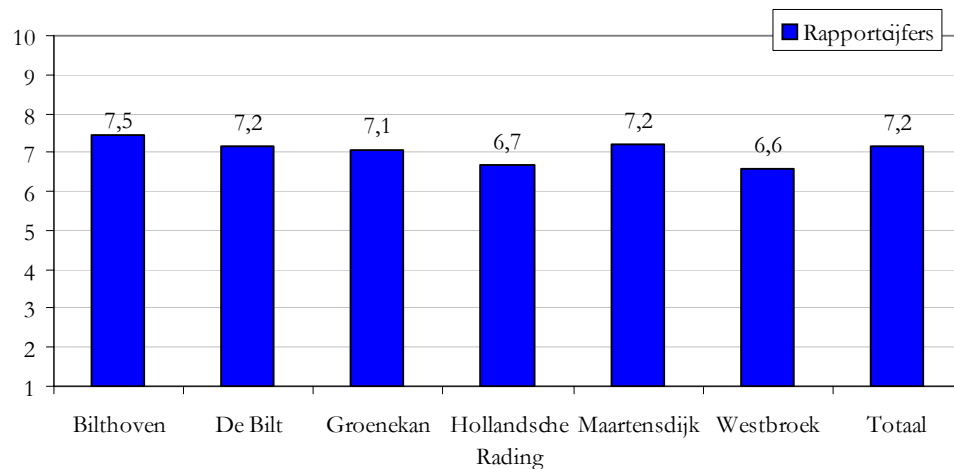
#### 3.1 Inleiding

Hoe tevreden zijn inwoners over de groenvoorziening in hun wijk en het onderhoud van de wegen? Dit en andere resultaten met betrekking tot het woon- en leefklimaat worden in dit hoofdstuk behandeld.

#### 3.2 Tevredenheid in het algemeen

De bewoners van De Bilt zijn over het algemeen tevreden over het leven en wonen in hun gemeente. Zij waarderen het woon- en leefklimaat met een 7,2 als rapportcijfer (zie tabel 3.1). Tussen de kernen onderling is er verschil in waardering en variëren de rapportcijfers van een 6,6 tot een 7,5. In de kernen Westbroek en Hollandsche Rading zijn de bewoners minder tevreden dan in Bilthoven.

Figuur 3.1 Rapportcijfer woon- en leefklimaat



De rapportcijfers voor het woon- en leefklimaat liggen doorgaans rond de 7,5. Figuur 3.2 laat de rapportcijfers in een aantal referentiegemeenten zien.

Figuur 3.2 Vergelijking rapportcijfers in andere gemeenten

	Rapportcijfer
Vaals	7,4
Hendrik-Ido-Ambacht	7,6
Katwijk	7,7
Rijnsburg	7,1

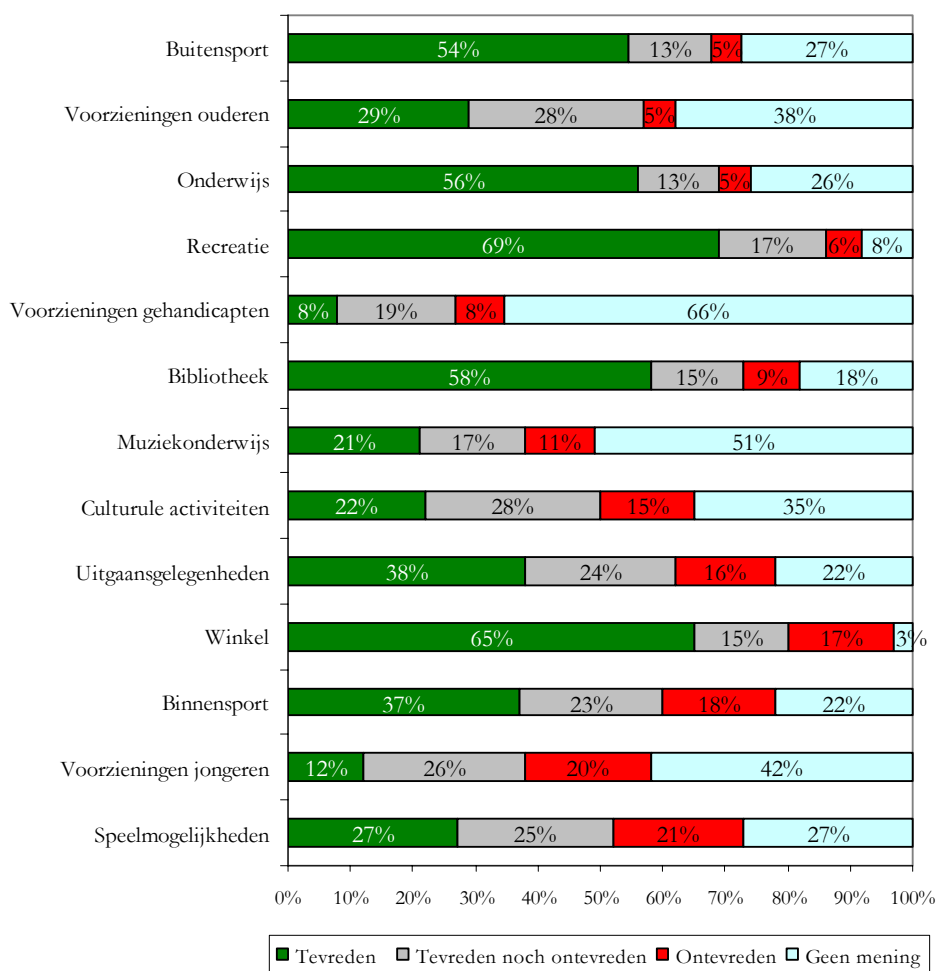
### 3.3 Tevredenheid over aanwezigheid collectieve voorzieningen

Naast de algemene tevredenheid over het woon- en leefklimaat is ingegaan op de tevredenheid over de aanwezige voorzieningen in de gemeente De Bilt. Hiervoor is een aantal voorzieningen ter beoordeling voorgelegd aan de respondenten.

De respondenten zijn over het algemeen tevreden over de mogelijkheden voor recreatie in De Bilt: een meerderheid (69%) is hier tevreden over. Ook het onderwijsaanbod, de bibliotheekvoorziening en de winkelvoorzieningen worden door een meerderheid van de respondenten gewaardeerd. De voorzieningen gericht op de jeugd worden minder goed beoordeeld; zowel over de speelruimte als de voorzieningen voor de jeugd is een op de vijf inwoners ontevreden.

In figuur 3.3 staat de tevredenheid over de collectieve voorzieningen weergegeven <sup>6</sup>.

Figuur 3.3 Tevredenheid voorzieningen in De Bilt



<sup>6</sup> Omdat het voorzieningen op het niveau van de gemeente in totaal betreft, zijn de resultaten niet per kern uitgesplitst.

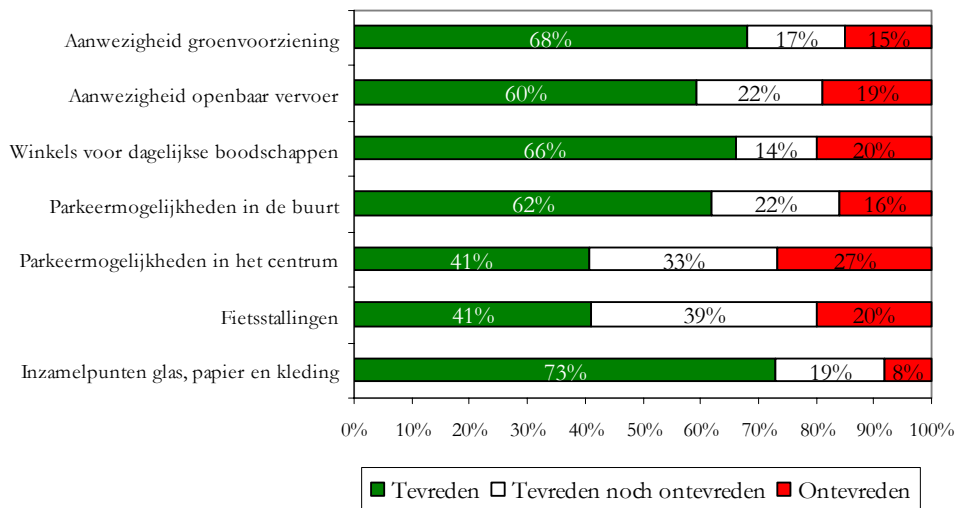
### 3.4 Tevredenheid over aanwezigheid voorzieningen

Naast de collectieve voorzieningen, zijn er ook voorzieningen waarvan de tevredenheid per woonkern kan verschillen. Het betreft dan voorzieningen als groenvoorziening of de aanwezigheid van winkels voor de dagelijkse boodschappen. Voor de leesbaarheid van dit rapport zijn de resultaten voor de totale gemeente weergegeven in figuur 3.4. De resultaten per kern zijn opgenomen in figuren in bijlage 1 (figuren 1 tot en met 7).

Uit de resultaten blijkt dat de inwoners van De Bilt vooral tevreden zijn over de groenvoorziening en de aanwezigheid van inzamelpunten voor glas, papier en kleding. Minder tevreden is men over de parkeermogelijkheden in het centrum: 27% van de inwoners vindt dat de mogelijkheden onvoldoende zijn. Dat geldt vooral voor de kernen Westbroek en de Bilt. Ook over de fietsstalling is een relatief grotere groep ontevreden: een vijfde van de respondenten geeft aan hierover ontevreden te zijn.

Tussen de kernen is veel verschil in tevredenheid als het gaat om het openbaar vervoer (zie bijlage 1). Vooral inwoners van de kern Westbroek zijn over de voorzieningen van het openbaar vervoer ontevreden: 64% van de inwoners geeft aan dat dit onvoldoende is. De aanwezigheid of waarschijnlijk meer de afwezigheid van winkels voor dagelijkse boodschappen zorgt in de kernen Westbroek en Hollandsche Rading voor relatief veel ontevreden inwoners.

Figuur 3.4 Tevredenheid voorzieningen



### 3.5 Tevredenheid onderhoud voorzieningen

De gemeente onderhoudt een groot aantal voorzieningen. Aan de burgers in De Bilt is gevraagd of men tevreden is met de wijze waarop de gemeente het onderhoud uitvoert. Daaruit blijkt dat de respondenten in De Bilt tevreden zijn over het ophalen van kliko's, oud papier, huishoudelijk afval en tuinafval. Een merendeel van de respondenten, respectievelijk 65% en 75% vindt dat de gemeente dit goed uitvoert.

Het meest ontevreden zijn burgers over de bestrijding van onkruid. 45% van de inwoners is niet tevreden met de prestaties van de gemeente op dit gebied. Ook het onderhoud van de groenvoorziening en het schoonhouden van het groen wordt door respectievelijk 39% en 37% van de inwoners onvoldoende beoordeeld.

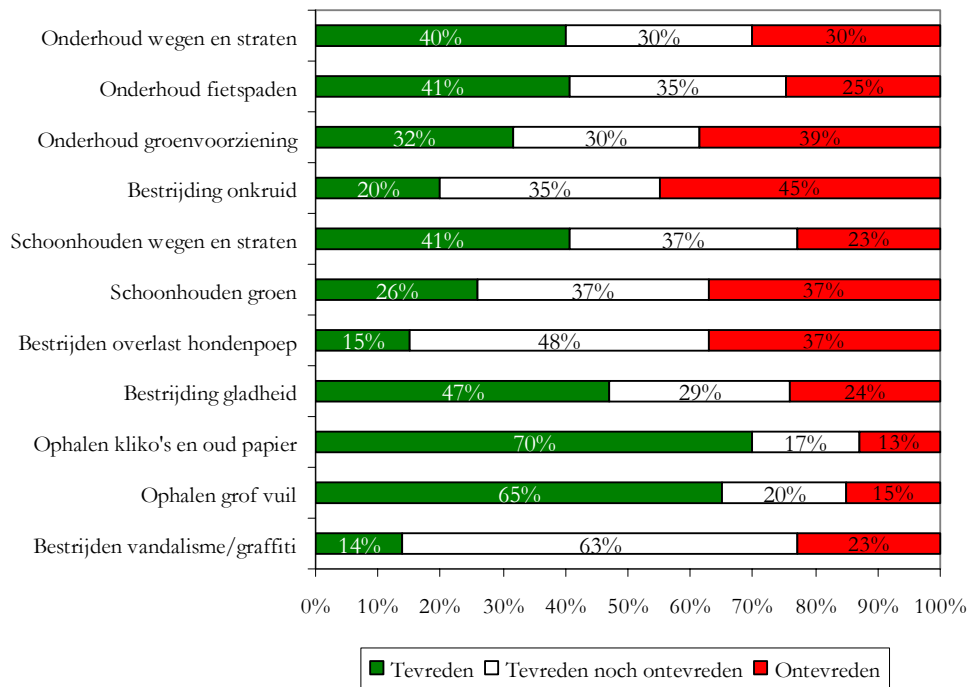
Naast de ontevredenheid over het onderhoud van de groenvoorziening zijn de burgers kritisch over het bestrijden van overlast van hondenpoep door de gemeente. 37% van de inwoners vindt dat dit onvoldoende aandacht krijgt.

Tot slot is opvallend dat 63% van alle respondenten geen mening heeft over het optreden van de gemeente tegen vandalisme/graffiti. Dit kan betekenen dat de gemeente De Bilt weinig last ondervindt van dit soort ongemakken of dat de bewoners geen ervaring hebben met de activiteiten van de gemeente.

Tussen de kernen onderling is er weinig verschil in de beoordeling van het onderhoud door de gemeente.

In figuur 3.5 staat achtereenvolgens voor de verschillende voorzieningen de tevredenheid van alle respondenten weergegeven. In bijlage 1 (figuur 8 tot met 18) zijn de resultaten per kern weergegeven.

Figuur 3.5 Tevredenheid onderhoud voorzieningen



## 4 Veiligheid

### 4.1 Inleiding

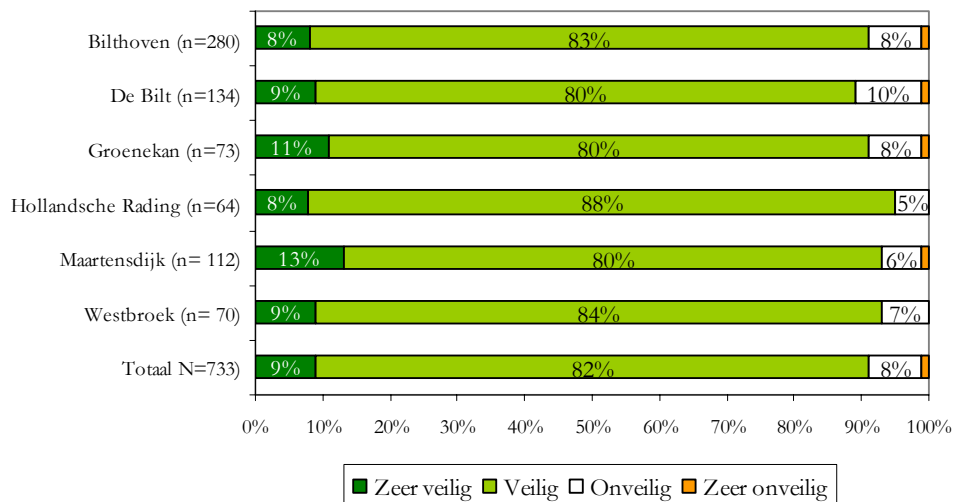
Veiligheid is een thema dat de laatste jaren hoog op de maatschappelijke agenda is komen te staan. Het wordt alom beschouwd als een bijzonder belangrijk aspect van het woon- en leefklimaat in gemeenten. Om een goed lokaal veiligheidsbeleid te kunnen voeren is inzicht vereist in zowel de gevoelens van onveiligheid (subjectieve onveiligheid) als in het aantal concrete inbreuken op de veiligheid en de aard daarvan (objectieve onveiligheid). De lokale overheid is tenslotte als eerste verantwoordelijk voor de openbare orde en veiligheid binnen de gemeente.

### 4.2 Veiligheid in De Bilt

Hoe veilig voelen de inwoners zich over het algemeen in de gemeente De Bilt? Het overgrote deel van de inwoners (90%) voelt zich veilig tot zeer veilig in de gemeente. Dit cijfer komt overeen met de resultaten uit een recent onderzoek van TNS NIPO over veiligheid en leefbaarheid. In vergelijking met andere gemeenten is dit percentage hoog te noemen. Recente cijfers van andere door SGBO onderzochte gemeenten variëren tussen de 75% en 98%. Figuur 4.2 geeft een indruk van de onveiligheidsgevoelens in een aantal referentiegemeenten.

Als naar veiligheidsgevoelens per kern wordt gekeken, dan valt op dat de inwoners van Hollandsche Rading zich relatief het meest veilig voelen en de inwoners van De Bilt relatief het meest onveilig (zie figuur 4.1). Het gaat hier echter om relatief kleine verschillen.

Figuur 4.1 Veiligheidsgevoelens in de gemeente De Bilt (in %)

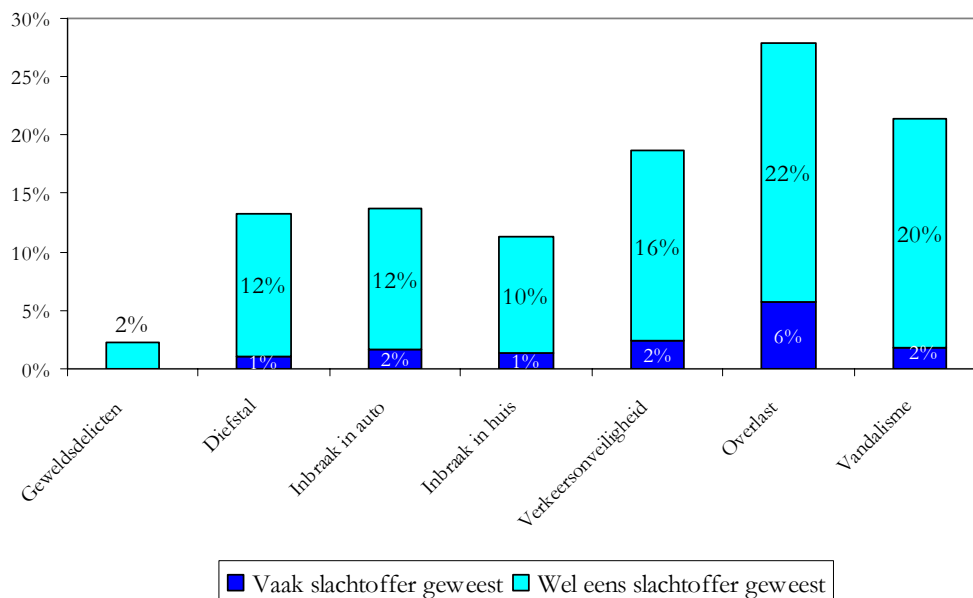


Figuur 4.2 Vergelijking gevoelens onveiligheid in andere gemeenten (% (zeer) onveilig)

	%
Maarsssen	10%
Hendrik-Ido-Ambacht	2%
Hillegom	15%

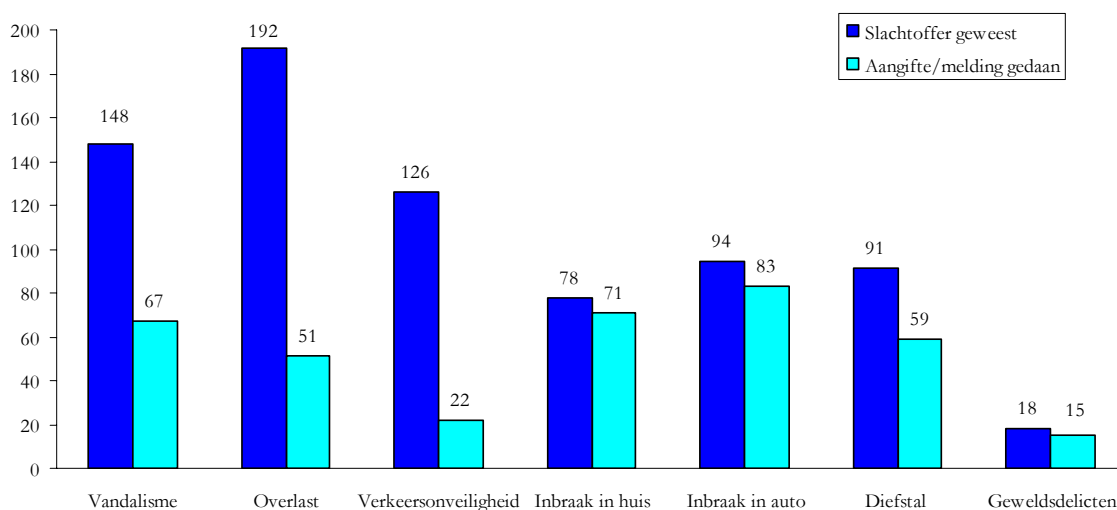
Vervolgens is gevraagd naar concrete ervaringen met onveiligheid. Respondenten is gevraagd of ze in de afgelopen 12 maanden zelf het slachtoffer zijn geweest van een inbreuk op de veiligheid. Indien dit het geval was, is tevens gevraagd of ze hiervan aangifte dan wel melding bij de politie of gemeente hebben gedaan. In figuur 4.3 wordt weergegeven welk percentage van de respondenten te maken heeft gehad met een inbreuk op de veiligheid. 28% van de respondenten is de afgelopen 12 maanden slachtoffer geweest van overlast, waarvan 6% vaak slachtoffer is geweest en de overige 22% wel eens. Op de tweede en derde plaats zijn vandalisme en verkeersonveiligheid genoemd. 2% is wel eens slachtoffer geweest van geweldsdelicten.

Figuur 4.3 Slachtoffer van een inbreuk op de veiligheid in de afgelopen 12 maanden



Het is van groot belang dat slachtoffers aangifte doen. De ervaring leert dat dit niet altijd gebeurt. Figuur 4.4 laat zien hoeveel mensen aangifte doen in relatie tot het aantal mensen dat slachtoffer is geweest. In tabel 4.5 wordt dit in percentages weergegeven. Of slachtoffers ook melding of aangifte doen van de bedreigingen, is afhankelijk van de vorm van bedreiging. In het geval van overlast doen relatief weinig mensen in De Bilt aangifte; 26% van de slachtoffers meldt dit aan de politie en/of gemeente. Dit is ook het geval wanneer het verkeersonveiligheid of vandalisme betreft; slechts 17% van de mensen die te maken heeft met verkeersonveiligheid maakt hiervan melding. In gevallen van zwaardere bedreigingen, zoals inbraak en geweldsdelicten doen de slachtoffers veel vaker aangifte.

Figuur 4.4 Slachtoffers die aangifte of melding bij gemeente of politie hebben gedaan



Tabel 4.5 Percentage slachtoffers dat aangifte of melding bij gemeente of politie heeft gedaan

Vandalisme	45%
Overlast	26%
Verkeersonveiligheid	17%
Inbraak in huis	91%
Inbraak in auto	65%
Diefstal	65%
Geweldsdelicten	83%

## 5 Relatie burgers en gemeente

### 5.1 Inleiding

In dit hoofdstuk staat de relatie tussen de burger en de gemeente De Bilt centraal. Willen bewoners actief worden betrokken bij besluiten in De Bilt en zo ja, hoe? Wat vinden bewoners belangrijke uitgangspunten voor het bestuur van de gemeente? Deze vragen komen hieronder aan de orde.

De vertrouwensrelatie tussen burgers en gemeente is een onderwerp dat voor de gemeente De Bilt van groot belang is, zeker naar aanleiding van het burgerinitiatief en de activiteiten die daaruit zijn voortgevloeid. Het onderwerp heeft daarom een belangrijke plaats gekregen in de burgerpeiling.

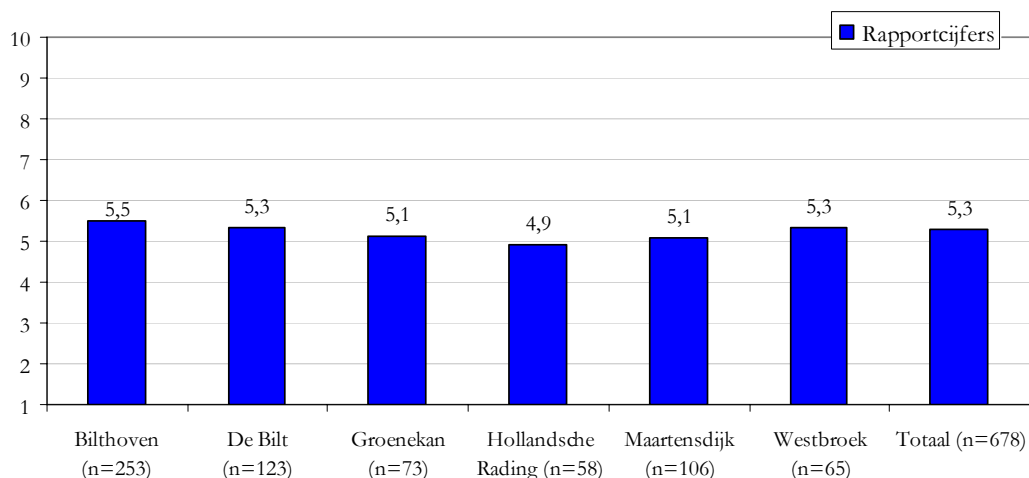
Binnen de gemeente onderscheiden we doorgaans het gemeentebestuur, de gemeenteraad en de ambtelijke organisatie. Elk van deze onderdelen van de gemeente heeft een eigen rol en bevoegdheid. Voor burgers is dat onderscheid niet altijd even duidelijk. Daarom richten we ons in dit hoofdstuk over het algemeen op ‘de gemeente.’ Bij enkele vragen waar dit onderscheid bijzonder relevant is, wordt wel onderscheid gemaakt naar raad of bestuur.

### 5.2 Tevredenheid over het gemeentebestuur

Hoe tevreden is men over het gemeentebestuur? Respondenten hebben met een rapportcijfer (1 tot en met 10) aangegeven hoe tevreden ze zijn over het gemeentebestuur van de gemeente De Bilt. Het gemiddelde rapportcijfer over alle respondenten is een 5,3. Het minst ontevreden zijn de inwoners van Bilthoven (5,5) en het minst tevreden zijn de inwoners van Hollandsche Rading (4,9).

In figuur 5.1 is per kern het gemiddelde rapportcijfer weergegeven. Figuur 5.2 laat de rapportcijfers voor gemeentebesturen in een aantal referentiegemeenten zien.

Figuur 5.1. Gemiddelde tevredenheid over het gemeentebestuur per wijk

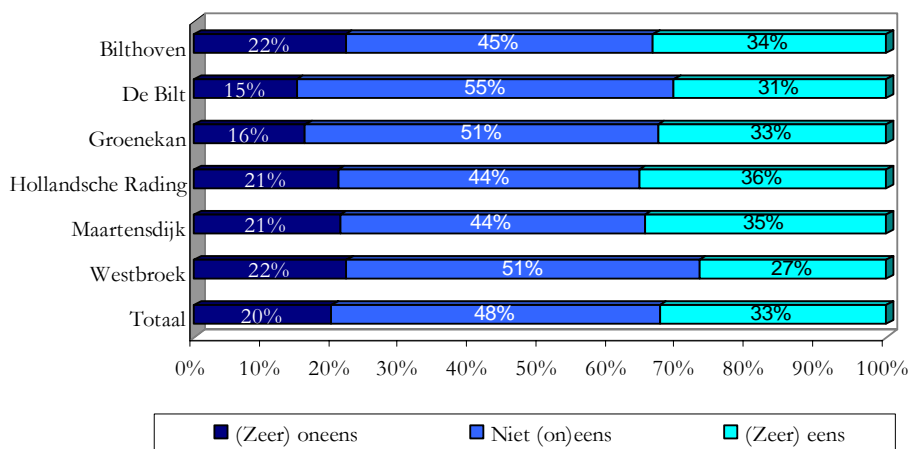


Figuur 5.2 Vergelijking rapportcijfers gemeentebestuur andere gemeenten

Gemeente	Rapportcijfer
Vaals	6,0
Hendrik-Ido-Ambacht	6,6
Gorssel	7,3
Gennep	6,5

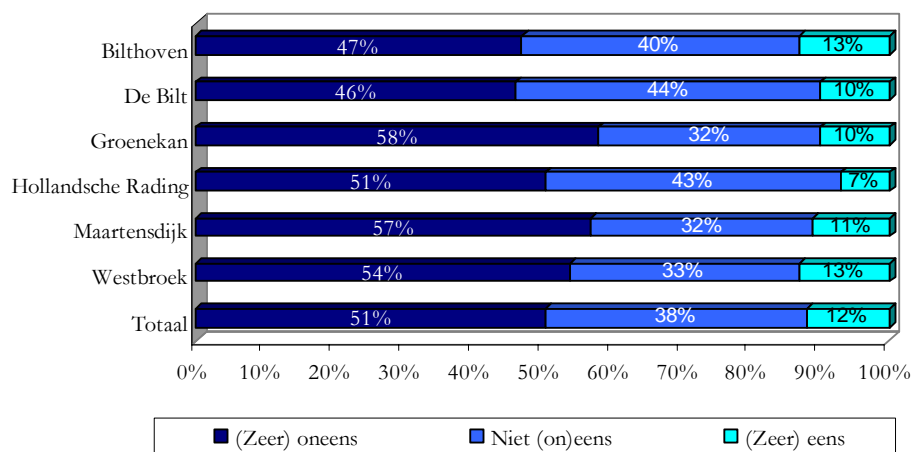
Vervolgens hebben de respondenten gereageerd op een aantal uitspraken over de politiek in De Bilt. Per uitspraak kon men aangeven in hoeverre men het hiermee oneens of eens is. De resultaten zijn in de figuren 5.3 tot en met 5.8 weergegeven.

Figuur 5.3 Het gemeentebestuur doet geen moeite om burgers te betrekken bij beleidsvorming



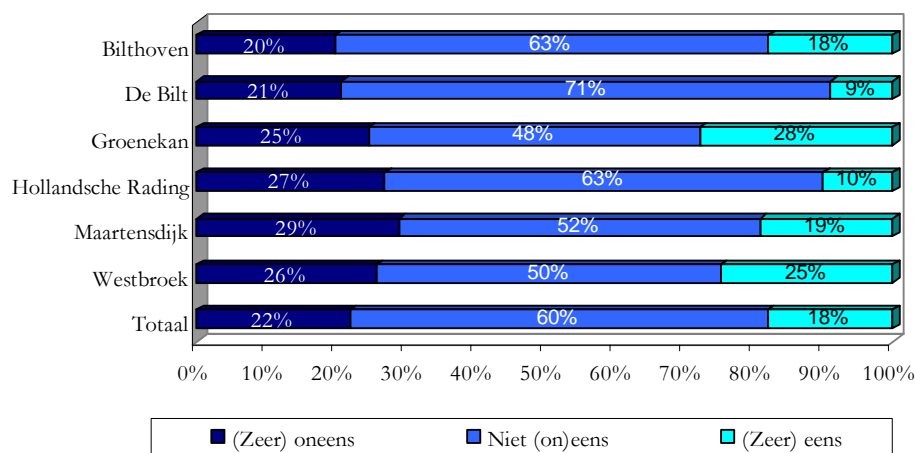
Eenderde van de respondenten is het (zeer) eens met de stelling dat het gemeentebestuur geen moeite doet om burgers te betrekken bij de beleidsvorming. De helft van de respondenten heeft hier geen mening over.

Figuur 5.4 Het gemeentebestuur is goed op de hoogte van wat er speelt onder de burgers van De Bilt



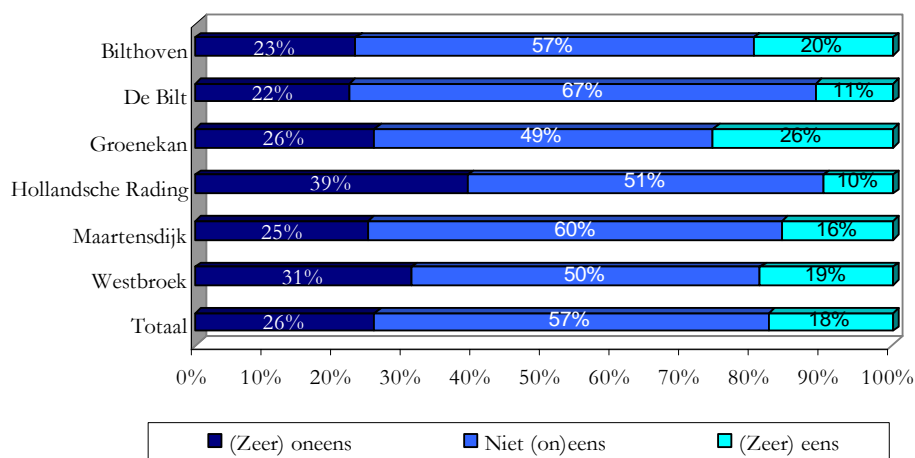
De meeste inwoners (51%) vinden dat het gemeentebestuur niet goed op de hoogte is van wat er speelt onder de burgers. Ongeveer eentiende vindt dat het bestuur wel weet wat er speelt. In de kernen Maartensdijk en Groenekan is men het minst positief (zie figuur 5.4).

Figuur 5.5 In onze gemeente zijn de raadsleden toegankelijk en aanspreekbaar



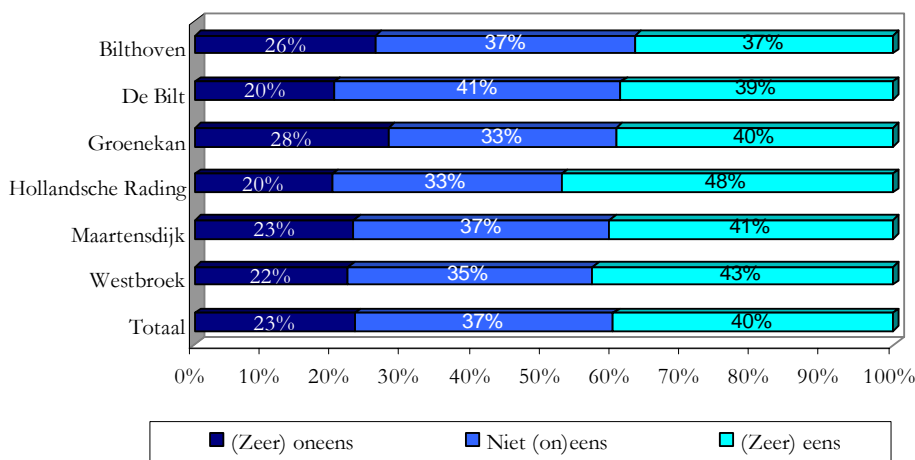
Slechts weinig inwoners vinden dat de raadsleden toegankelijk en aanspreekbaar zijn (18%). Opvallend is het relatief grote percentage dat hierover geen mening heeft. Dit is waarschijnlijk te verklaren uit het feit dat mensen over het algemeen weinig contact zoeken met raadsleden. Wanneer we naar de resultaten per kern kijken, valt op dat de resultaten nogal fluctueren (zie figuur 5.5).

Figuur 5.6 In onze gemeente zijn burgemeester en wethouders toegankelijk en aanspreekbaar



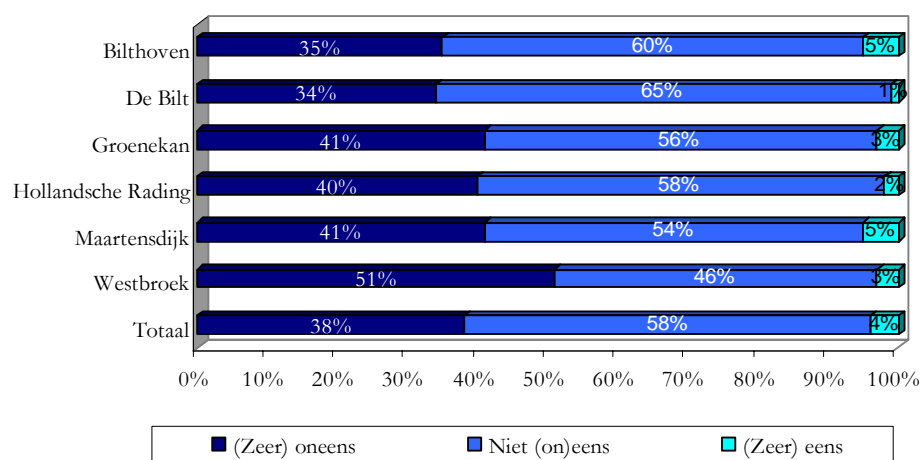
Ook over de stelling dat in de gemeente de burgemeester en wethouders toegankelijk en aanspreekbaar zijn heeft een groot deel van de inwoners geen mening (57%). Van de overige respondenten is het merendeel het niet eens met de stelling. De resultaten per kern fluctueren ook hier enigszins. Opvallend is dat de respondenten in Hollandsche Rading uitschieten en het minst positief zijn (zie figuur 5.6).

Figuur 5.7 Het gemeentebestuur houdt onvoldoende rekening met de wensen van de burgers



Een grote groep (40%) van de inwoners vindt dat het gemeentebestuur onvoldoende rekening houdt met de wensen van de burgers. Een op de vijf vindt dat het bestuur hiermee wel voldoende rekening houdt. In Groenekan is een relatief grote groep mensen het daarmee eens (zie figuur 5.7).

Figuur 5.8 De gekozen politieke partijen maken waar wat zij beloofd hebben tijdens de verkiezingen



Ruim de helft van de inwoners heeft geen mening over de stelling dat de gekozen politieke partijen waarmaken wat zij beloofd hebben tijdens de verkiezingen. Van de personen die hierover wel een mening hebben, is de grote meerderheid negatief. Vooral in de kern Westbroek is men het niet eens met de stelling (zie figuur 5.8).

### 5.3 Betrokkenheid bij het gemeentebestuur

Veel gemeenten starten enthousiast met experimenten om betrokkenheid van burgers bij het bestuur te vergroten. Zij weten echter niet altijd hoe groot de behoefte en de bereidheid van de burgers daartoe zijn. Aan de inwoners van De Bilt is daarom gevraagd of zij actief betrokken willen worden bij beslissingen in hun gemeente.

41% van de respondenten geeft aan betrokken te willen worden bij beslissingen van de gemeente. Dit lijkt op het eerste oog misschien tegen te vallen, maar in vergelijking met andere gemeenten is het percentage hoog. In andere gemeenten waar SGBO burgerpeilingen heeft uitgevoerd, varieerde het percentage dat actief betrokken wil worden bij beslissingen van de gemeente van 23% tot 37%.

Figuur 5.9 Vergelijking betrokken bij beslissingen van de gemeente (% positief)

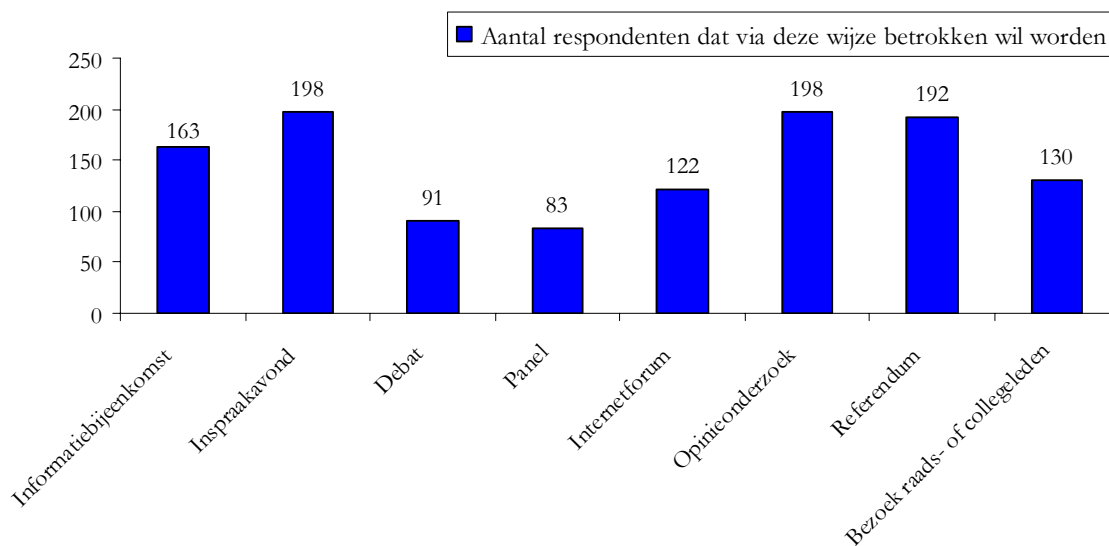
	%
Vaals	33%
Valkenburg	23%
Hillegom	37%
Hendrik-Ido-Ambacht	32%

Om de betrokkenheid te vergroten, staan een gemeentebestuur vele manieren ter beschikking. Aan de mensen die betrokken wilden worden bij het bestuur, is een aantal manieren voorgelegd. Zij konden daarbij aangeven op welke wijze zij het liefst betrokken willen worden bij beslissingen van de gemeente. Het betreft de volgende manieren:

- Informatiebijeenkomsten, waar de bewoners worden geïnformeerd over voornemens van de gemeente
- Inspraakbijeenkomsten, waar de bewoners gevraagd wordt naar de mening over bepaalde zaken binnen de gemeente
- Debat, waarbij de gemeente en de inwoners met elkaar debatteren over bepaalde onderwerpen
- Panels, waarbij een vaste groep bewoners de gemeente enkele keren per jaar adviseert over verschillende onderwerpen
- Internetforum, waarbij de bewoners via internet kunnen reageren op stellingen
- Opinieonderzoek, zoals deze enquête
- Referendum/volksraadpleging
- Bezoeken van raadsleden of collegeleden aan wijken/buurtten

In figuur 5.10 wordt duidelijk welke manier de voorkeur geniet.

Figuur 5.10 Op welke wijze zou u het liefst betrokken willen worden bij beleid van de gemeente?



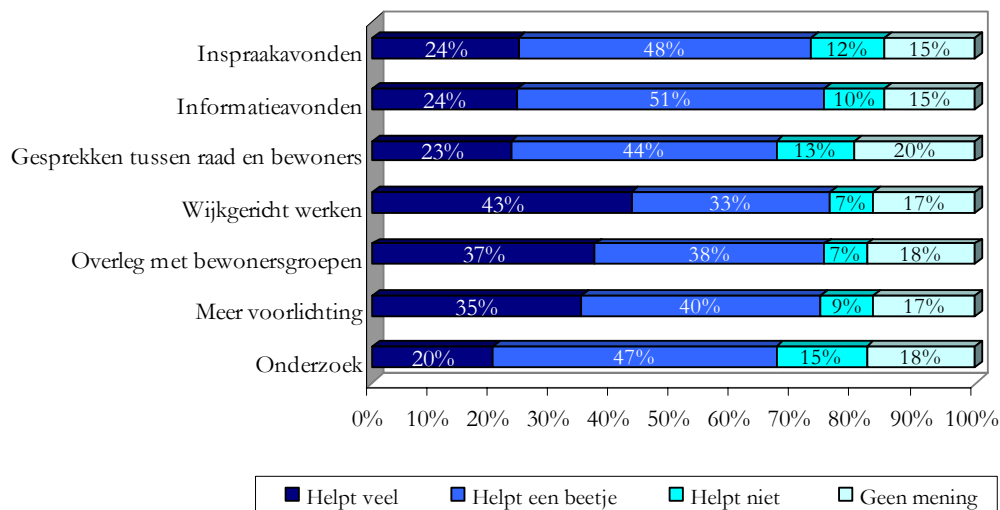
Uit onderzoek van SGBO<sup>7</sup> blijkt dat inwoners van Nederlandse gemeenten de voorkeur geven aan de minder actieve instrumenten (vooral voorlichting). In De Bilt geeft het merendeel van de mensen de voorkeur aan een actief instrument. De inspraakavond en het referendum vindt men vooral goede instrumenten. Ook een opinieonderzoek wordt gewaardeerd.

Hieruit blijkt dat, net als in andere gemeenten, bewoners een actieve houding van hun gemeentebestuur verwachten: het bestuur moet de bewoners actief informeren en via verschillende instrumenten bij het beleid betrekken. Voor alle duidelijkheid: dit gaat alleen om mensen die aangaven actief te willen worden betrokken bij beslissingen van de gemeente De Bilt.

Van een aantal instrumenten hebben respondenten tot slot aangegeven in hoeverre zij vinden dat de inzet hiervan leidt tot een grotere betrokkenheid van inwoners bij het bestuur van de gemeente De Bilt. In figuur 5.11 zijn de resultaten weergegeven.

<sup>7</sup> SGBO: 'De burger in beeld'. Onderzoek ten behoeve van het VNG-congres in 2005

Figuur 5.11 Leiden volgende zaken tot een grotere betrokkenheid van inwoners bij het bestuur van de gemeente De Bilt?



Het wijkgericht werken is van alle zaken het meeste genoemd als methode die kan bijdragen aan een grotere betrokkenheid van inwoners bij het bestuur (43%). Onderzoek en gesprekken tussen de raad en bewoners dragen volgens weinig mensen sterk bij aan betrokkenheid.

De respondenten hebben ook de mogelijkheid gekregen zelf zaken te noemen die kunnen leiden tot een grotere betrokkenheid van inwoners bij het bestuur van de gemeente. 89 respondenten hebben gebruikgemaakt van deze mogelijkheid. Iets meer dan de helft van deze respondenten (49) hebben gebruikgemaakt van deze mogelijkheid om hun ongenoegen te uiten over de gemeente.

De helft van deze groep (27) geeft aan geen vertrouwen te hebben in het gemeentebestuur als het gaat om het informeren of betrekken van burgers bij het besturen van de gemeente. Volgens deze respondenten zegt het gemeentebestuur wel dat ze burgers willen betrekken en dat ze de mening van burgers op prijs stellen, maar menen ze dat niet. De respondenten geven aan dat het gemeentebestuur: burgers slecht informeert, zich niet aan gemaakte afspraken houdt, klachten naast zich neerlegt, plannen voorlegt waar niks meer aan te veranderen is of de mening van burgers simpelweg niet meeneemt in de uiteindelijke besluiten.

Er zijn ook heel wat respondenten (33) die met een concrete suggestie komen voor het creëren van een grotere betrokkenheid bij het gemeentebestuur. Een behoorlijk deel van deze suggesties (7) richt zich op het faciliteren van *regelmatig* contact tussen de

verschillende kernen/wijken in de gemeente en het gemeentebestuur. Zo wordt er gesuggereerd om per kern/wijk regelmatig in contact te treden met een vaste groep bewoners om informatie uit te wisselen, of om een spreekuur van B&W in te stellen, (bijvoorbeeld de ene week in het steunpunt van Maartensdijk de andere week in De Bilt), om deelraden in te stellen, of om als gemeente meer wijkgericht te gaan werken. Ook wordt aangegeven dat inwoners graag meer aandacht zouden zien voor de specifieke tradities van de verschillende woonkernen.

Daarnaast wordt aangegeven dat bewoners wellicht concreet betrokken kunnen worden bij het onderhoud van het groen, waarbij de gemeenten de materialen verzorgen en zorgdragen voor het vervoer van groenafval en de burgers het daadwerkelijke snoeien en dergelijke uitvoeren.

Er blijkt ook een behoefte te bestaan aan aanvullende, regelmatig terugkerende en tijdige informatievoorzieningen over de plannen van de gemeente. Suggesties zijn een wijk- of dorpsinformatieblad, een regelmatig verschijnende nieuwsbrief, een jaarlijks verschijnend informatieboekje van de gemeente met daarin aangegeven beleidsvoornemens, inspraakprocedure, tijdspad en harde realisatiedatum (burgerjaarverslag), en een betere informatievoorziening over de inhoud en besluiten van de raadsvergaderingen en over standpunten van lokale partijen. Ook wordt de website van de gemeente enkele keren genoemd. Op de website zou een discussieplatform kunnen worden gefaciliteerd, waarin gewerkt wordt met stellingen. Ook wordt de suggestie gedaan van een digitale ideeënbus.

## 6 Communicatie

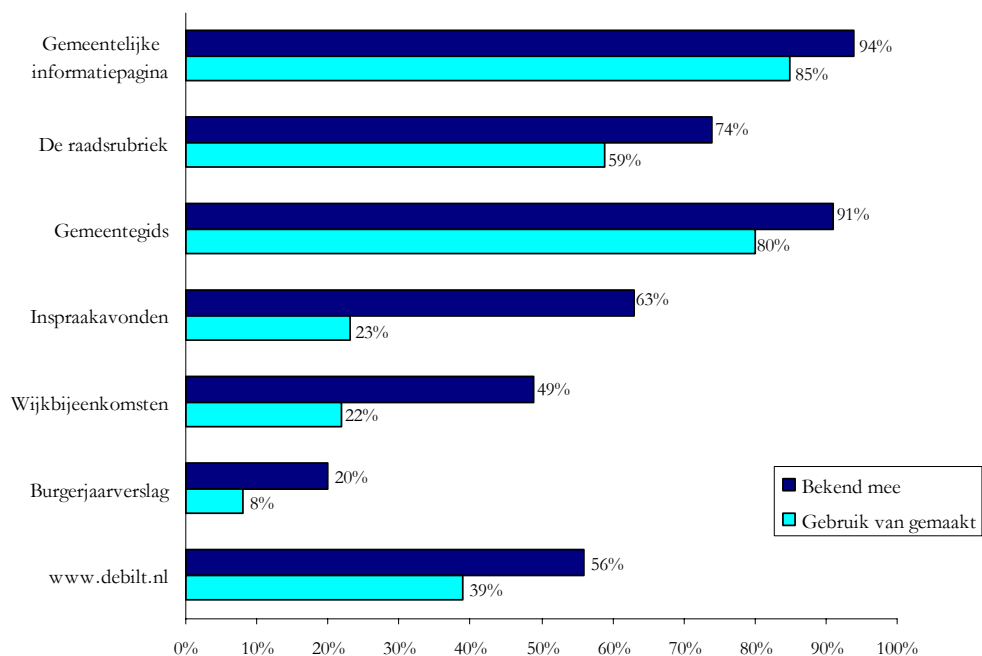
### 6.1 Inleiding

Communicatie en informatie spelen een cruciale rol in de relatie tussen het gemeentebestuur en zijn inwoners. Dit blijkt wel uit het vorige hoofdstuk. Burgers vragen van de gemeente dat zij hen goed informeert over het beleid. Daarvoor is het van belang dat de gemeentelijke informatie begrijpelijk en toegankelijk is voor de inwoners van de gemeente. Daarnaast moeten burgers weten waar ze terecht kunnen met wensen of vragen. Het is voor het gemeentebestuur ook van belang om te weten op welke manieren burgers zich (willen) informeren over de gemeente en het gemeentelijk beleid.

### 6.2 Gemeentelijke communicatiemiddelen

De gemeente zet verschillende communicatie-instrumenten in. Naast de traditionele gemeentegids heeft de gemeente onder meer de mogelijkheid haar bewoners te bereiken via het internet of middels wijkbijeenkomsten. Kennen mensen deze middelen, en maken zij er gebruik van? In figuur 6.1 is de bekendheid en het gebruik per informatiemiddel geïnventariseerd.

Figuur 6.1 Bekendheid en gebruik gemeentelijke communicatiemiddelen



De gemeentelijke informatiepagina en de gemeentegids zijn het bekendst, gevolgd door de raadsrubriek in De Biltse en Bilthovense Courant en De Vierklank. Van deze middelen wordt ook het meest gebruikgemaakt.

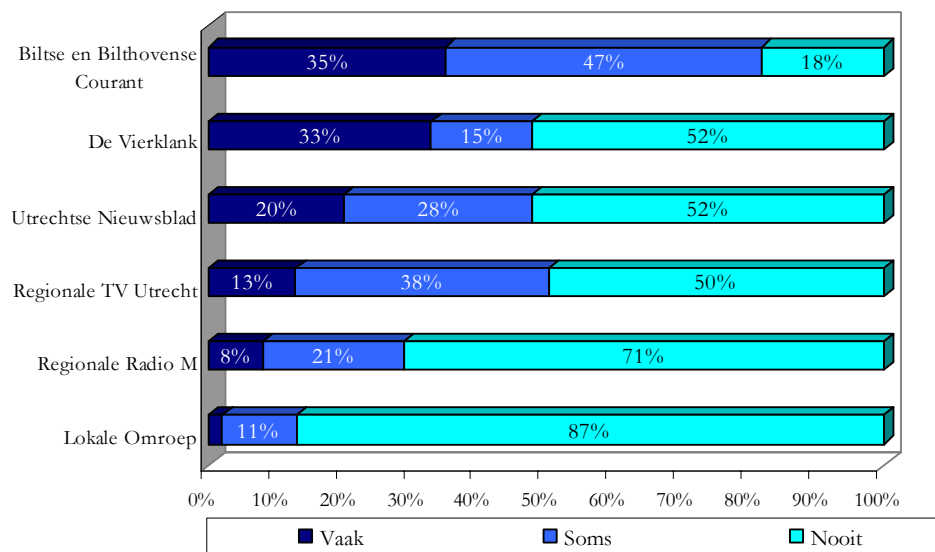
Inspraakavonden en wijkbijeenkomsten worden relatief weinig bezocht, terwijl ze wel bij veel mensen bekend zijn. Dat kan te maken hebben met het feit dat de gemeente nog niet zo lang werkt met dit soort avonden. Men is in een kern begonnen met het organiseren van bijeenkomsten, het instrument wordt steeds breder toegepast.

Slechts 20% kent het burgerjaarverslag, en maar 8% van alle respondenten maakt hier gebruik van. De website is het bij het merendeel van de mensen bekend; een relatief grote groep respondenten (39%) maakt hiervan gebruik.

### 6.3 Gebruik lokale media

Lokale en regionale media vervullen een belangrijke rol binnen de gemeentelijke communicatie. In figuur 6.2 is te zien welke plaatselijke media de inwoners van De Bilt gebruiken om zich op de hoogte te stellen van de gemeentepolitiek en besluiten van het gemeentebestuur.

Figuur 6.2 Gebruik van plaatselijke media



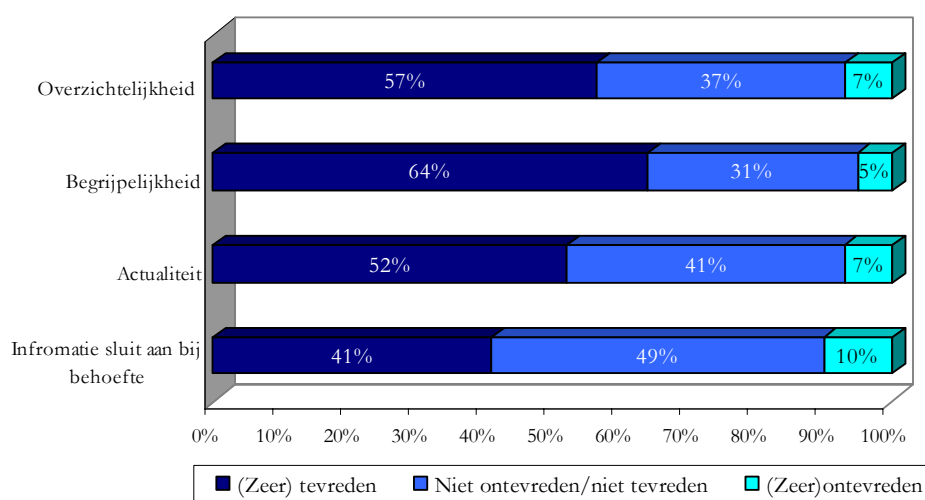
De Biltse en Bilthovense Courant wordt veel gelezen. De Vierklank en het Utrechts Nieuwsblad worden door ongeveer de helft van de respondenten soms of vaak gelezen voor informatie over de gemeentepolitiek en besluiten van het gemeentebestuur. De lokale omroep wordt hiervoor het minst vaak gebruikt.

Omdat De Vierklank niet wordt bezorgd in De Bilt en Bilthoven, is het interessant om na te gaan hoe deze krant wordt gelezen in het verspreidingsgebied. Dan blijkt dat 68% deze krant vaak leest, 24% leest hem soms en 9% leest hem nooit.

#### 6.4 Tevredenheid gemeentelijke informatiepagina

Aan de mensen die de gemeentelijke informatiepagina in De Biltse en Bilthovense Courant en De Vierklank lezen, is een aantal aanvullende vragen gesteld. In figuur 6.3 zijn de resultaten hiervan weergegeven.

Figuur 6.3 Tevredenheid verschillende aspecten gemeentelijke informatiepagina in De Biltse en Bilthovense Courant en De Vierklank

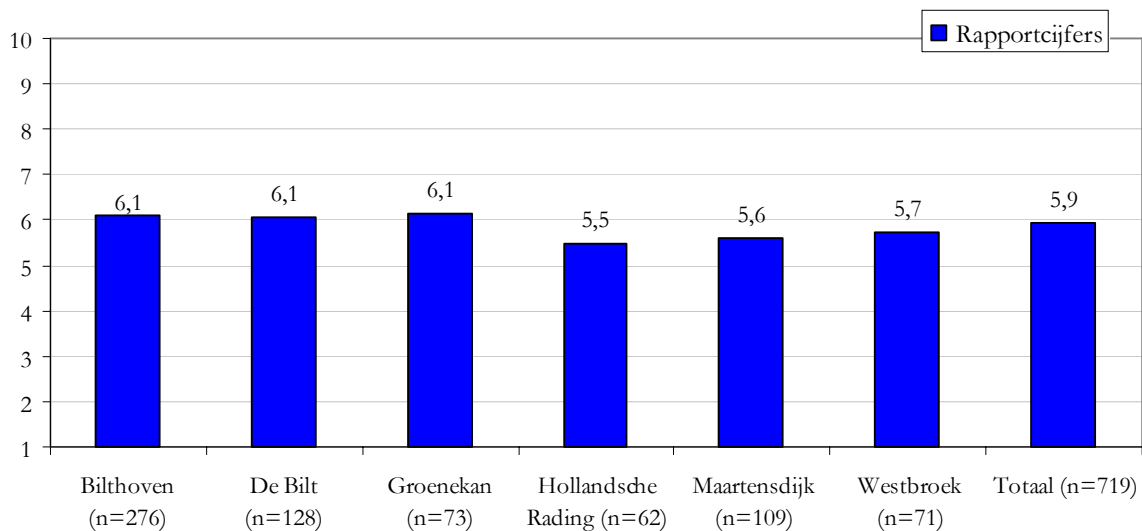


Ruim de helft van de lezers is (zeer) tevreden over de overzichtelijkheid van de gemeentelijke informatiepagina, de begrijpelijkheid van de informatie en de actualiteit ervan. Eenderde tot de helft van de lezers is neutraal. Het aandeel (zeer) ontevreden lezers is relatief klein. Het vaakst is men ontevreden over de mate waarin de informatie aansluit bij de behoefte van de respondent: 10% van de lezers is hierover (zeer) ontevreden. Er is geen verschil tussen de kernen in de tevredenheid over de mate waarin de informatie aansluit bij de behoefte.

#### 6.5 Tevredenheid informatievoorziening gemeente

Hoe waarderen de inwoners de informatievoorziening door de gemeente? Gemiddeld geeft men het rapportcijfer 5,9. Dit is in vergelijking met andere gemeenten een laag cijfer. Figuur 6.4 laat zien hoe dit per kern is.

Figuur 6.4 Gemiddelde tevredenheid informatievoorziening gemeente



De respondenten uit Bilthoven, De Bilt en Groenekan zijn het meest tevreden over de wijze waarop de gemeente haar burgers informeert. In Hollandsche Rading, Maartensdijk en Westbroek is men onvoldoende tevreden over de informatievoorziening door de gemeente.

## 7 Dienstverlening

### 7.1 Inleiding

De burger heeft het meest direct met de gemeente te maken als het gaat om de individuele dienstverlening, waarbij de burger als klant een individuele dienst afneemt van de gemeente.

De gemeente heeft een bijzondere positie als het om individuele dienstverlening gaat. In veel gevallen is zij de enige aanbieder van de betreffende dienst. Aangezien klanten van de gemeente veelal niet naar een andere leverancier kunnen gaan, is het van groot belang dat gemeenten de kwaliteit van hun dienstverlening goed monitoren. Inzicht in de kwaliteit van de dienstverlening biedt de gemeente belangrijke aanknopingspunten om deze beter af te stemmen op de behoeften van burgers.

Een belangrijk deel van de individuele dienstverlening verloopt via de balies in het gemeentehuis. In dit hoofdstuk wordt eerst deze vorm van dienstverlening besproken. Vervolgens wordt ingegaan op de telefonische dienstverlening en tot slot op de schriftelijke dienstverlening van de gemeente.

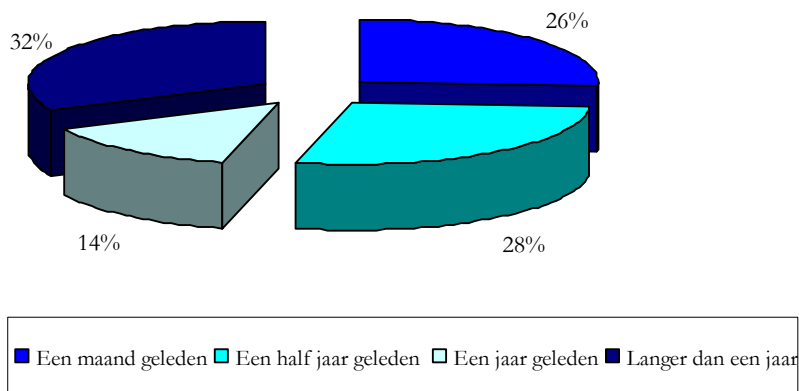
### 7.2 Baliedienstverlening

Elke gemeente wil haar dienstverlening optimaal inrichten. De meeste gemeenten nemen daarvoor de wensen van de klanten als uitgangspunt. Het achterhalen van die wensen is daarbij echter vaak een lastig punt. Veel gemeenten denken voor de klant en baseren hun dienstverlening op wat zij denken dat voor de klanten van belang is. Er wordt dan bijvoorbeeld veel geïnvesteerd om klanten direct zonder afspraak te kunnen helpen. Maar is dat ook wat de klant belangrijk vindt?

Wat is belangrijk bij baliedienstverlening? Dat is een vraag die niet snel aan klanten wordt gesteld. Klanten willen natuurlijk het liefst direct, snel, deskundig en zonder afspraak geholpen worden op een tijd die hun uitkomt. Dat kan niet altijd allemaal tegelijk, en daar hebben klanten best begrip voor. Om de dienstverlening zo optimaal mogelijk aan te laten sluiten bij de wensen van de klanten is gevraagd welke aspecten van dienstverlening zij belangrijk vinden.

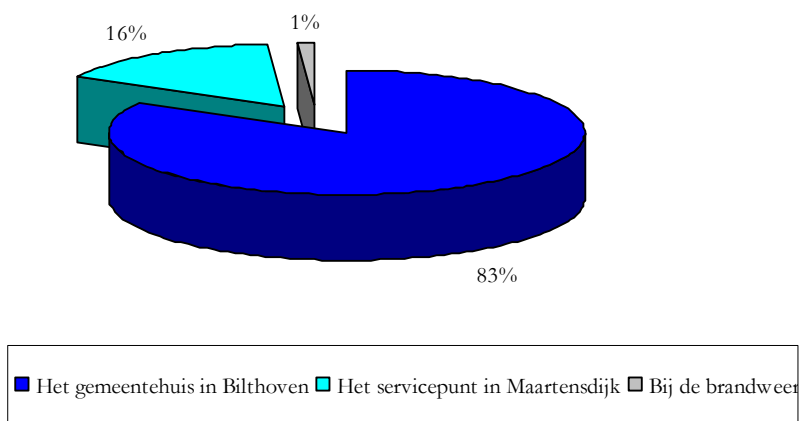
Op de vraag wanneer men voor de laatste keer een van de locaties van de gemeente heeft bezocht, gaf eenderde van de respondenten aan dat dit langer dan een jaar geleden is geweest. Deze personen hebben de vragen over de baliedienstverlening verder niet hoeven te beantwoorden. De overige cliënten wel. Ruim de helft van de respondenten heeft het afgelopen half jaar een van de locaties bezocht, waarvan de helft de laatste maand (zie figuur 7.1).

Figuur 7.1 Laatste bezoek aan gemeente



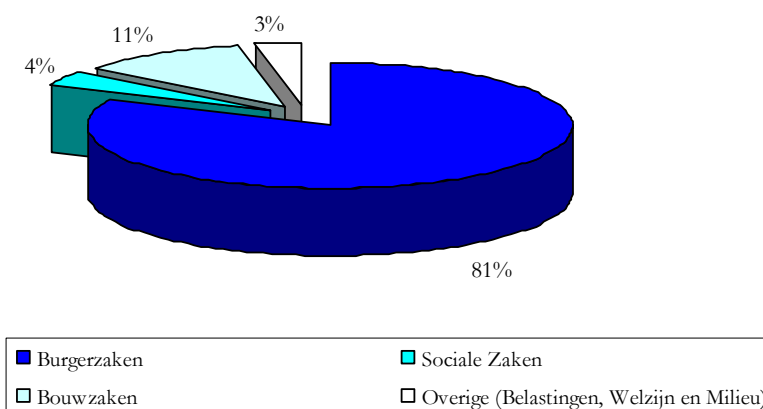
De meeste respondenten die het afgelopen jaar de gemeente hebben bezocht, zijn naar het gemeentehuis in Bilthoven geweest (83%). Het Servicepunt in Maartensdijk ontvangt 16% van de gemeentelijke klanten.

Figuur 7.2 Bezochte locatie van de gemeente



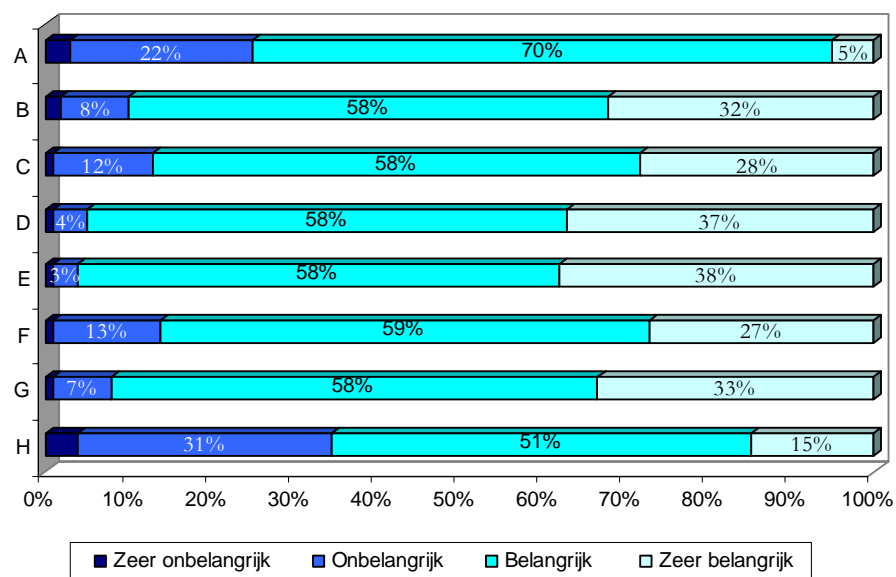
Mensen die het gemeentehuis hadden bezocht, is gevraagd bij welke afdeling ze langs zijn gegaan. Deze mensen zijn vooral naar de afdeling Burgerzaken geweest (figuur 7.3).

Figuur 7.3 Bezochte afdeling van de gemeente



Hoe waardeert men de dienstverlening aan de balie? Om dat te achterhalen zijn aan de respondenten acht stellingen voorgelegd over verschillende aspecten van de baliedienstverlening. Zij konden per stelling aangeven in welke mate zij die belangrijk vinden. In figuur 7.4 worden de resultaten gepresenteerd. (Onder de tabel wordt aangegeven waar de letters aan de linkerkant van de kolommen voor staan).

Figuur 7.4 Wat wordt belangrijk gevonden bij de dienstverlening aan de balie?



- A De ontvangstruimte van de gemeente is comfortabel en aangenaam
- B Mijn privacy is gewaarborgd doordat andere klanten niet mee kunnen luisteren
- C Ik word door één medewerker geholpen, zonder dat ik word doorverwezen
- D De medewerker weet veel over mijn vraag
- E Mijn vraag wordt snel afgehandeld
- F Ik kan met meerdere vragen bij één balie terecht
- G De medewerker denkt actief mee over andere zaken die ik nodig heb
- H In het gemeentehuis kan ik terecht voor meer voorzieningen zoals de mogelijkheid voor het maken van pasfoto's

Klanten vinden het vooral belangrijk dat de medewerker veel over de gestelde vraag weet en dat de vraag snel afgehandeld wordt. Daarnaast vindt men het van belang dat de medewerker actief meedenkt over andere zaken die men nodig heeft en dat de privacy gewaarborgd is doordat andere klanten niet mee kunnen luisteren (zie figuur 7.4).

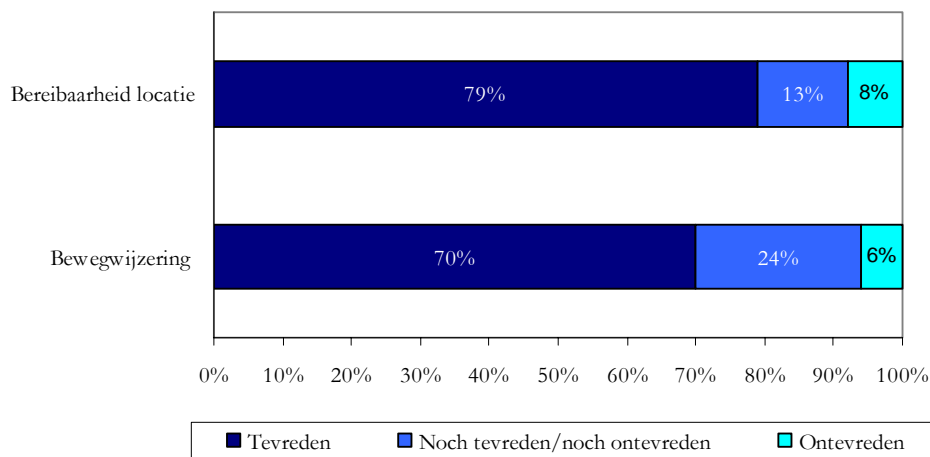
De meeste mensen die het afgelopen jaar het gemeentehuis bezochten, waren redelijk tevreden over het laatste contact bij de gemeente. Dit contact werd gemiddeld met het rapportcijfer 7,1 beoordeeld. Hoewel dit geen slechte beoordeling is, is dit cijfer in vergelijking met andere gemeenten aan de lage kant. Gemiddeld wordt baliedienstverlening in gemeenten met een 7,9 beoordeeld. In figuur 7.5 worden de rapportcijfers voor de dienstverlening van een aantal referentiegemeenten gegeven.

Figuur 7.5 Vergelijking rapportcijfers baliedienstverlening andere gemeenten

	<b>Rapportcijfer</b>
Deurne	8,0
Katwijk	8,0
Leidschendam-Voorburg	7,9
Vaals	7,2

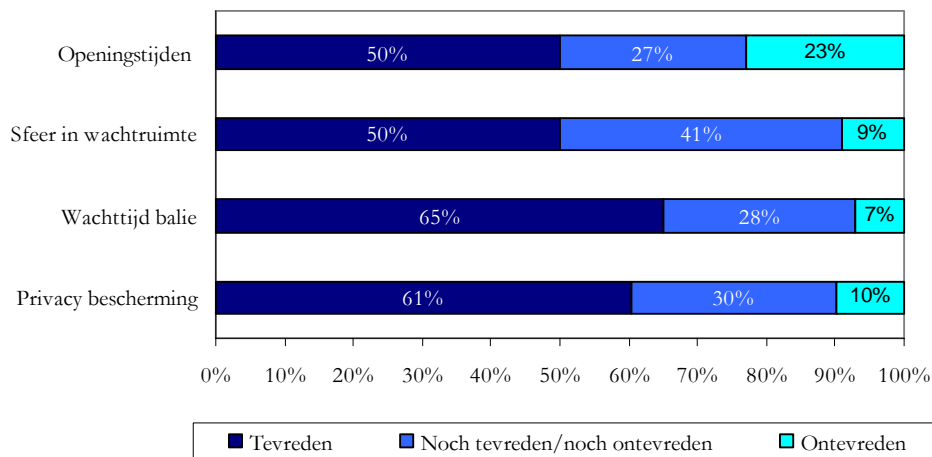
Vervolgens hebben wij de klanten stellingen voorgelegd over het laatste bezoek aan de gemeente. Het betreffen stellingen over het gemeentehuis (figuur 7.6), de balie (figuur 7.7), het contact (figuur 7.8) en het uiteindelijke resultaat (figuur 7.9).

Figuur 7.6 Tevredenheid gemeentehuis



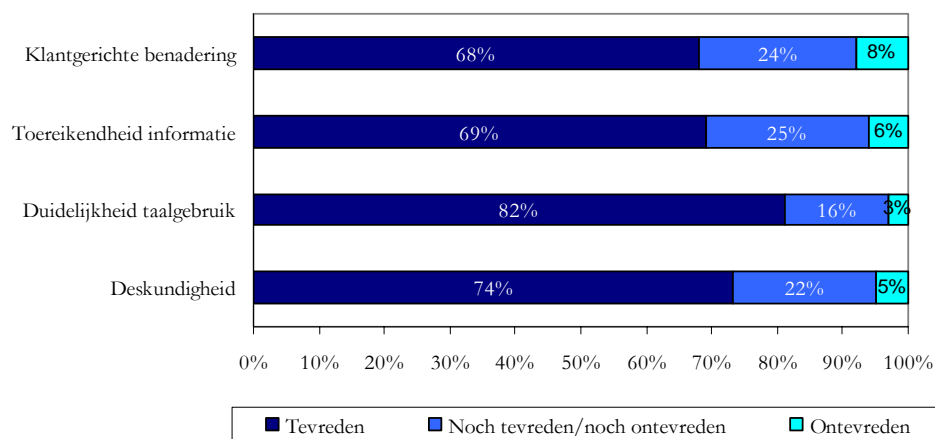
Van de klanten die het afgelopen jaar de gemeente bezocht hebben, is 79% tevreden over de bereikbaarheid van de locatie, 8% is ontevreden. Over de wijze waarop in het gebouw werd aangegeven waar je moet zijn is 70% tevreden en 6% ontevreden.

Figuur 7.7 Tevredenheid balie



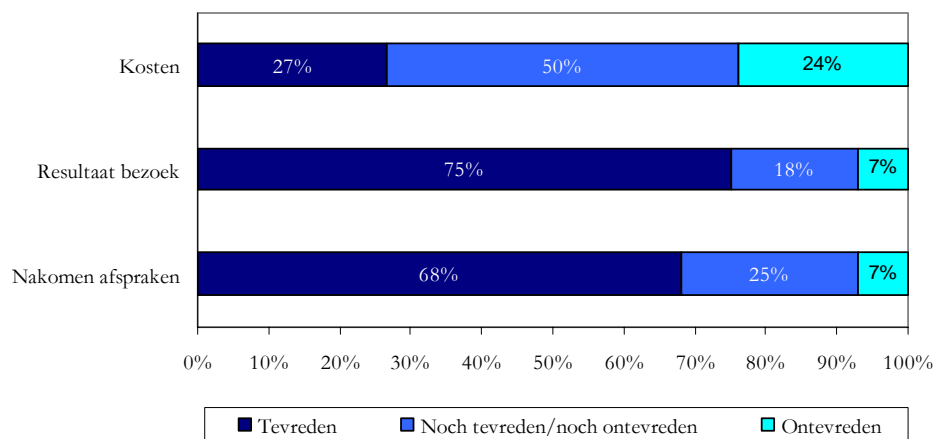
Minimaal de helft van de klanten is tevreden over de diverse aspecten van de balie. Men is het beste te spreken over de wachttijd bij de loketten (65% is hierover tevreden) en over de manier waarop de privacy werd beschermd (61% tevreden). Ongeveer een kwart is ontevreden over de openingstijden.

Figuur 7.8 Tevredenheid contact



Over het contact zijn de meeste klanten tevreden. Vooral over de duidelijkheid van het taalgebruik van de ambtenaar en de deskundigheid van de ambtenaar is men positief.

Figuur 7.9 Tevredenheid uiteindelijk resultaat



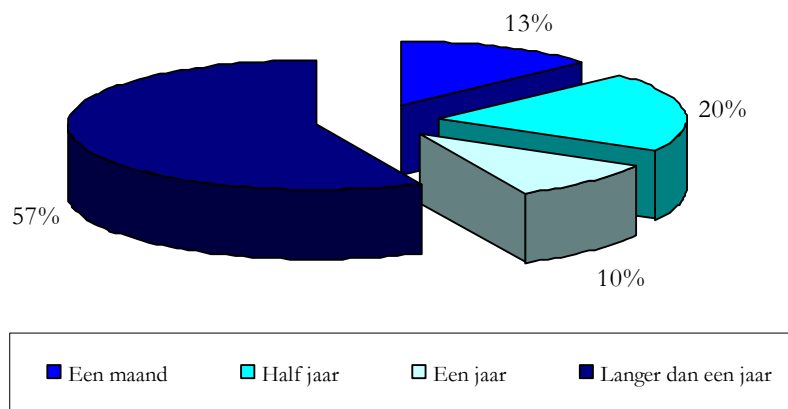
Over de mate waarin afspraken werden nagekomen, zijn de meeste klanten tevreden (68%). Een kwart heeft hier geen mening over. Over de kosten die in rekening werden gebracht, is men minder tevreden. Ruim een kwart is hierover tevreden, maar ook een kwart is hier ontevreden over. De helft van de klanten heeft hier geen mening over. Over het uiteindelijke resultaat van het bezoek is driekwart van de klanten tevreden.

### 7.3 Telefonische dienstverlening

Telefonische dienstverlening geldt als een belangrijk visitekaartje van de gemeente. Belangrijke aspecten daarvan zijn de telefonische bereikbaarheid en de wijze waarop bellers te woord worden gestaan.

Om hierover vragen te beantwoorden, is het van belang dat het niet te lang geleden is dat men voor het laatst telefonisch contact had met de gemeente.

Figuur 7.10 Laatste telefonische contact

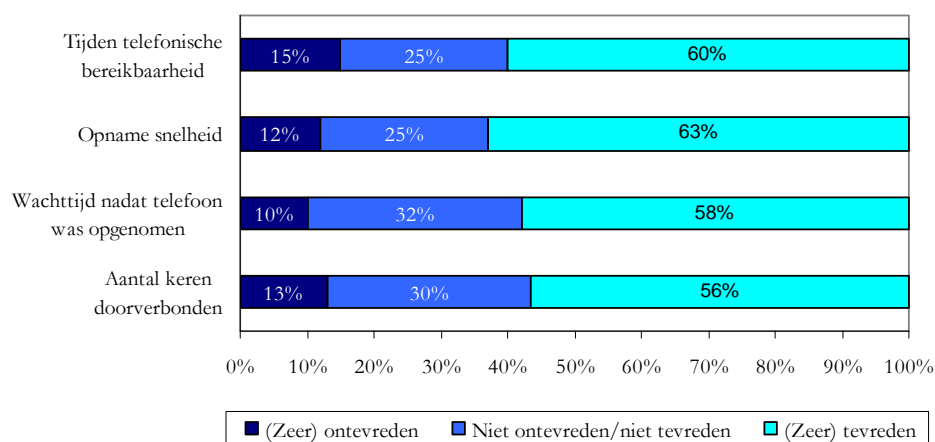


43% van de mensen heeft het afgelopen jaar telefonisch contact gehad met de gemeente.

Het gemiddelde rapportcijfer dat de respondenten voor de telefonische bereikbaarheid van de gemeente hebben gegeven is een 6,8.

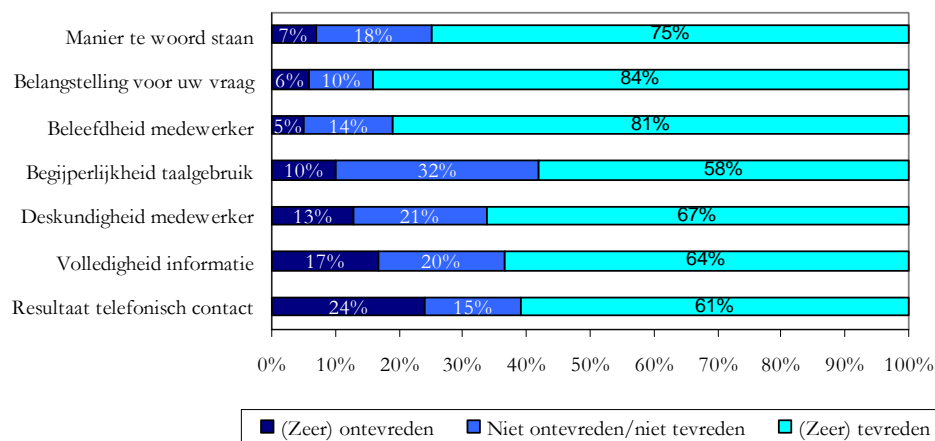
Alleen aan die mensen is een aantal aspecten van het telefonische contact met de gemeente voorgelegd. Per aspect heeft men aangegeven in hoeverre men hierover tevreden was. Er is een aantal aspecten over het proces voorgelegd (figuur 7.11) en een aantal aspecten over het contact (figuur 7.12).

Figuur 7.11 Tevredenheid proces



Meer dan de helft van de bellers was (zeer) tevreden over de procesaspecten. Vooral over de snelheid waarmee de telefoon werd opgenomen en de tijden waarop de gemeente telefonisch bereikbaar is. Echter, over dit laatste aspect is ook 15% van de bellers (zeer) ontevreden.

Figuur 7.12 Tevredenheid contact



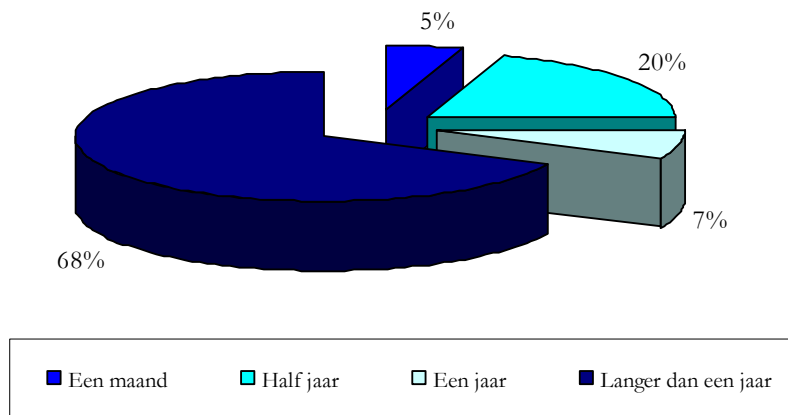
Over het contact zijn de meeste bellers tevreden. Vooral over de belangstelling van de medewerker voor de vraag, de beleefdheid van de medewerker en de manier waarop men te woord werd gestaan is men (zeer) tevreden. Over het uiteindelijke resultaat van het telefoontje is een kwart van de bellers (zeer) ontevreden.

## 7.4 Schriftelijke dienstverlening

Naast loketdienstverlening en telefonische dienstverlening is er aandacht besteed aan de schriftelijke dienstverlening. Burgers richten zich niet zo snel schriftelijk tot een gemeente. In de meeste gevallen is er dan iets aan de hand. Wanneer zij toch die relatief grote stap zetten, is het van belang dat de gemeente hier zorgvuldig mee omgaat.

Aan mensen die in het afgelopen jaar schriftelijk contact hebben gehad met de gemeente, is een aantal vragen over de schriftelijke dienstverlening voorgelegd. Eenderde van alle respondenten heeft in het afgelopen jaar schriftelijk contact gehad met de gemeente. (zie figuur 7.13).

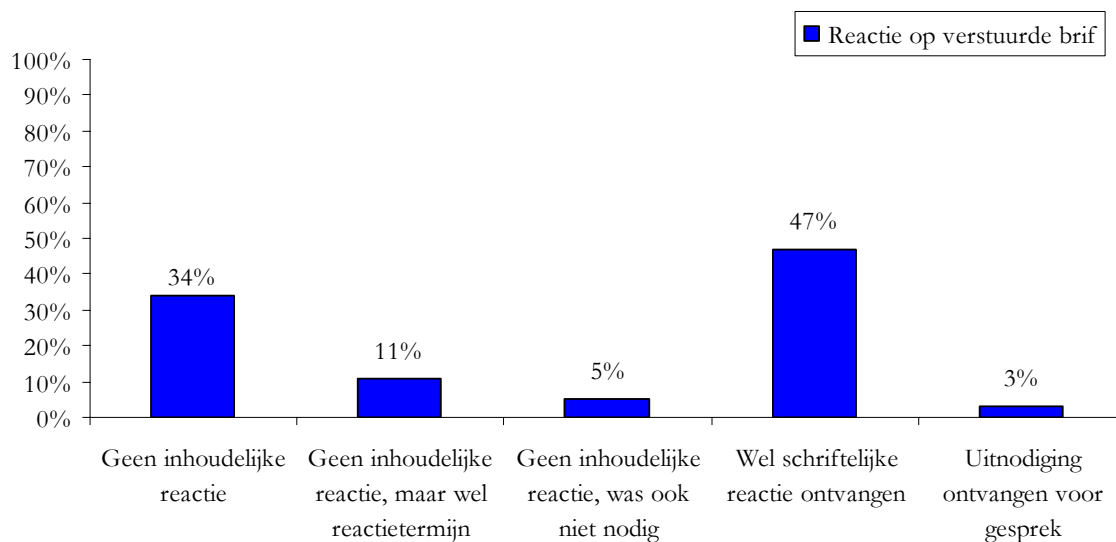
Figuur 7.13 Laatste brief naar gemeente gestuurd



Van de mensen die het afgelopen jaar een brief hebben gestuurd, heeft 85% aangegeven op de laatst verstuurd brief een ontvangstbevestiging van de gemeente te hebben ontvangen.

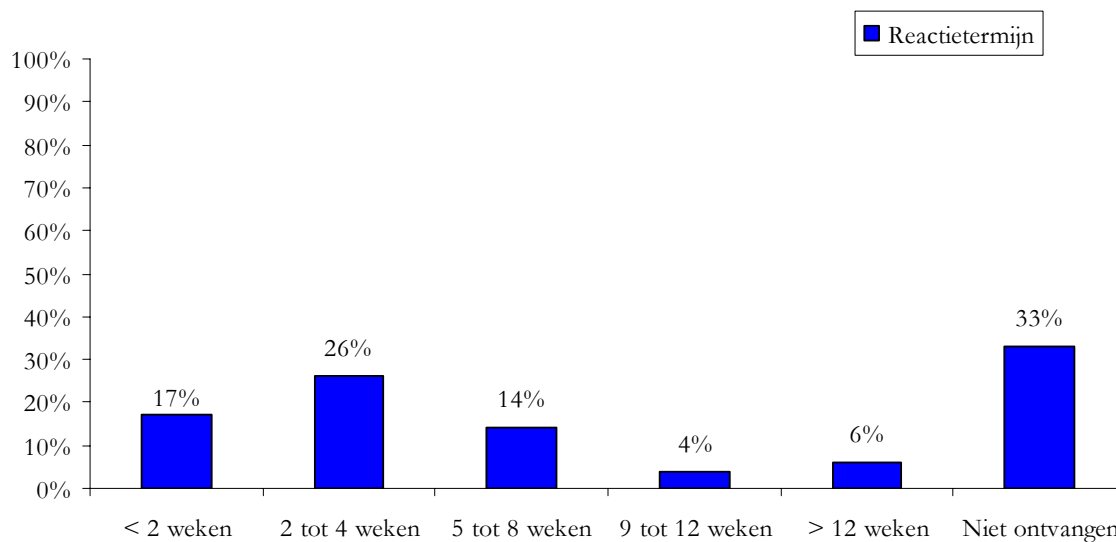
Op de vraag of men op de laatstverstuurd brief een inhoudelijke reactie van de gemeente heeft gekregen, gaf de helft aan dat zij geen inhoudelijke reactie heeft gekregen. De andere helft heeft wel een inhoudelijke reactie gekregen. Zie voor meer informatie figuur 7.14.

Figuur 7.14 Heeft u op uw laatstverstuurde brief naar de gemeente een inhoudelijke reactie gekregen van de gemeente?



De briefschrijvers hebben ook aangegeven hoe lang het duurde voordat ze een inhoudelijke reactie ontvingen. In figuur 7.15 zijn de resultaten hiervan weergegeven.

Figuur 7.15 De termijn waarbinnen een inhoudelijk antwoord is ontvangen

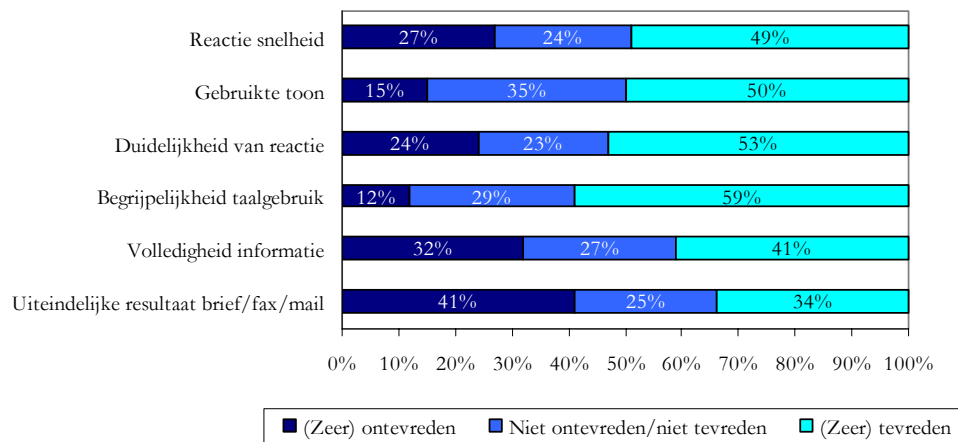


Briefschrijvers die een inhoudelijk antwoord hebben gekregen, ontvingen dat meestal binnen een maand. Een op de drie geeft echter aan niets te hebben ontvangen.

De schriftelijke dienstverlening van de gemeente is gemiddeld met een 6 beoordeeld.

Wij hebben de briefschrijvers een aantal aspecten met betrekking tot het schriftelijke contact met de gemeente voorgelegd.

Figuur 7.16 Tevredenheid over het schriftelijke contact met de gemeente



Een relatief groot aandeel van de briefschrijvers is ontevreden over de schriftelijke dienstverlening van de gemeente. 41% is niet tevreden over het uiteindelijke resultaat van de aanvraag/brief/fax/e-mail, eenderde is ontevreden over de volledigheid van de informatie die men kreeg, (ruim) een kwart is ontevreden over de snelheid waarmee gereageerd werd en over de duidelijkheid van de schriftelijke reactie.

## 8 Conclusies en aanbevelingen

### 8.1 Achtergrond

In de voorgaande hoofdstukken zijn de resultaten van de burgerpeiling in de gemeente De Bilt gepresenteerd. Deze burgerpeiling heeft als doel om de mening van de burgers in De Bilt inzichtelijk te maken voor de raad, het bestuur en het management van de gemeente. Daarmee ondersteunt dit onderzoek het streven van de gemeente om haar beleid en dienstverlening beter af te stemmen op de wensen van de burgers.

Het onderzoek is in de eerste helft van 2005 uitgevoerd middels een schriftelijke enquête. In totaal zijn 741 van de 1.500 enquêtes retour ontvangen. De respons van dit onderzoek is 49% en voldoende om betrouwbare uitspraken te doen voor de gemeente De Bilt.

### 8.2 Conclusies

Zoals in de inleiding is beschreven, komt dit onderzoek na een turbulente periode waarin de vertrouwensrelatie tussen bestuurders en burgers onder druk heeft gestaan. Logischerwijs vindt deze situatie zijn weerklank in de resultaten van de burgerpeiling. Rein Munniksma gaf dit al aan in zijn plan van aanpak waarin hij waarschuwt dat het resultaat van het klanttevredenheidsonderzoek 'matig zal zijn'. Als naar de uitkomsten wordt gekeken, dan blijkt dit voor een aantal aspecten op te gaan; de resultaten maken duidelijk waar (nog) knelpunten zijn. Tegelijkertijd laat dit onderzoek zien dat er voldoende basis is om de relatie tussen burgers en bestuur te herstellen. Zowel de mate van verbondenheid met de eigen kern als de wens van burgers om betrokken te worden bij besluiten en beslissingen van de gemeente bieden aanknopingspunten voor een gezonde relatie tussen burgers en bestuur.

In dit hoofdstuk worden de belangrijke conclusies per thema samengevat en worden aanbevelingen geformuleerd.

#### *Woon- en leefklimaat*

De bewoners in De Bilt zijn honkvast en trouw aan hun woonplaats; 51% van de respondenten woont gemiddeld 26 jaar of langer in de gemeente De Bilt. Het is dan ook niet verwonderlijk dat de inwoners tevreden zijn met het woon- en leefklimaat in hun gemeente. Respondenten waarderen de leefbaarheid gemiddeld met een 7,2 als rapportcijfer. Tussen de kernen is er verschil in waardering voor het woon- en leefklimaat: bewoners in de kern Bithoven zijn duidelijk tevredener (rapportcijfer 7,5) dan bewoners van Westbroek (6,6).

Wat betreft het voorzieningenniveau in de gemeente De Bilt zijn respondenten tevreden over de recreatiemogelijkheden, het winkelaanbod, het onderwijs en de bibliotheekvoorzieningen in de gemeente. Duidelijk minder tevreden is men over het

aanbod voor de jeugd; een op de vijf respondenten vindt de speelmogelijkheden en de overige voorzieningen voor de jeugd onvoldoende. Daarnaast worden de parkeermogelijkheden in het centrum van de kernen door meer respondenten als onvoldoende beoordeeld. Vooral de inwoners van de kernen Westbroek en De Bilt zijn ontevreden over de parkeermogelijkheden in het centrum. Ook is er wat meer ontevredenheid over de voorzieningen voor het stallen van fietsen in de verschillende kernen.

Als het gaat om de collectieve dienstverlening waar de gemeente een directe verantwoordelijkheid voor heeft dan worden het ophalen van afval en de aanwezigheid van inzamelpunten door een groot deel van de respondenten als goed beoordeeld. Het onderhoud van het groen, het schoonhouden van het groen en het bestrijden van het onkruid zijn daarentegen voor meer respondenten redenen om ontevreden te zijn.

In de eigen woonkern zijn er bepaalde voorzieningen die tot ontevredenheid leiden. Zo zijn inwoners van de kernen Westbroek en Groenekan zeer ontevreden over de voorzieningen voor openbaar vervoer. In Westbroek en Hollandsche Rading is het winkelaanbod voor de dagelijkse voorzieningen een onvoldoende ingevulde voorziening.

#### *Betrokkenheid*

De betrokkenheid van bewoners bij de gemeente De Bilt wordt vooral ervaren in de kernen De Bilt en Bilthoven. In alle overige kernen geeft rond de 40% tot 70% van de respondenten aan dat de betrokkenheid bij de gemeente De Bilt matig of niet aanwezig is. Over het algemeen is de verbondenheid met de eigen kern aanzienlijk groter dan de betrokkenheid bij de gemeente De Bilt. 57% van de respondenten voelt zich betrokken tot zeer betrokken bij de eigen kern tegen 30% van de respondenten dat zich (zeer) betrokken voelt bij de gemeente De Bilt.

#### *Veiligheid*

De inwoners van de gemeente De Bilt voelen zich over het algemeen veilig in hun gemeente; 90% van de respondenten geeft aan zich veilig tot zeer veilig te voelen. Als respondenten in de afgelopen 12 maanden te maken hebben gehad met inbreuk op de veiligheid, dan heeft dat grotendeels te maken met overlast. De bereidheid om aangifte te doen blijkt groot als het gaat om inbraak in huis of geweldsdelicten. Het merendeel van de respondenten die slachtoffer zijn geweest van een dergelijke inbreuk meldt dit bij de politie. Voor overlast, vandalisme en verkeersonveiligheid is de aangiftebereidheid over het algemeen laag.

#### *Relatie burger en gemeente*

De relatie tussen de gemeente en de bewoners van De Bilt blijkt uit de resultaten (nog) wankel. De burgers geven het gemeentebestuur een 5,3 als rapportcijfer. De helft van alle respondenten (51%) is van mening dat het gemeentebestuur onvoldoende op de hoogte is van wat er speelt onder de burgers. Ook vindt 40% van de burgers dat het

gemeentebestuur onvoldoende rekening houdt met de wensen van burgers. Over de toegankelijkheid van raadsleden, wethouders en burgermeester heeft het merendeel van de respondenten geen mening. Geconcludeerd kan worden dat de bewoners vooral ontevreden zijn over de responsiviteit van het gemeentebestuur, oftewel de mate waarin het bestuur op de wensen en behoeften van de burgers reageert.

In De Bilt bestaat een duidelijke behoefte om mee te denken met de ontwikkelingen in de gemeente. 41% van de respondenten geeft aan belangstelling te hebben om actief betrokken te worden bij beslissingen in de gemeente. Bewoners geven aan dat zij dit het liefst doen via inspraakavonden, opinieonderzoek en referenda. In het algemeen vinden respondenten dat vooral wijkgericht werken, overleg met bewonersgroepen en voorlichting leiden tot een grotere betrokkenheid van inwoners bij het bestuur van de gemeente.

#### *Communicatie*

De informatievoorziening van de gemeente De Bilt wordt gemiddeld beoordeeld met een 5,9 als rapportcijfer. Van de gemeentelijke communicatiemiddelen is de informatiepagina het bekendst (94% van de respondenten kent dit informatiemiddel) en het meest gebruikt door de respondenten (85% maakt hiervan gebruik). Op de tweede plaats komt de gemeentegids die een hoge bekendheid geniet en waar 80% van de respondenten gebruik van maakt. Opvallend zijn de inspraakavonden die wel bekend zijn (63% kent dit informatiemiddel) en gewenst (zie vorige paragraaf), maar die door een relatief klein aantal respondenten wordt bezocht (23%). Inwoners van de gemeente De Bilt maken vooral gebruik van De Biltse en Biltthovense courant als het gaat om de plaatselijke media. De lezers zijn over het algemeen tevreden over de begrijpelijkheid van de informatie, hoewel de informatie nog onvoldoende aansluit bij de behoefte.

Tot slot is de website van de gemeente goed bekend en wordt die relatief ook door veel respondenten (39%) gebruikt.

#### *Dienstverlening*

##### *Balie*

De baliedienstverlening wordt door respondenten beoordeeld met een 7,1 als rapportcijfer. De respondenten zijn tevreden over het contact dat zij hebben met de baliemedewerker. Zowel over de deskundigheid als de duidelijkheid als de klantgerichtheid van de baliemedewerkers is het merendeel van de respondenten tevreden.

Minder tevreden is men over de openingstijden: 23% van de respondenten geeft aan dat men hierover ontevreden is.

##### *Telefonische dienstverlening*

De telefonische dienstverlening wordt beoordeeld met een 6,8. De respondenten zijn voor het merendeel tevreden over de telefonische bereikbaarheid. Ook de wijze waarop

de respondenten te woord worden gestaan door een medewerker wordt goed beoordeeld. Wel is bijna een kwart ontevreden over het resultaat van het telefoongesprek.

#### *Schriftelijke dienstverlening*

De schriftelijke dienstverlening ontvangt van de respondenten een 6 als rapportcijfer. Respondenten zijn vooral ontevreden over het uiteindelijke resultaat van hun brief, fax of e-mail. Ook wordt de informatie door 32% van de respondenten niet volledig gevonden. Uit de resultaten blijkt dat 33% van de schrijvers van een brief geen reactie heeft ontvangen.

### **8.3 Aanbevelingen**

Het is vaak een kleine stap van de conclusies naar de aanbevelingen. Negatieve conclusies kunnen vaak één op één worden omgezet in aanbevelingen. Andere conclusies vergen wat meer interpretatie. We stellen hieronder op basis van de resultaten en de conclusies een aantal aanbevelingen op. We onderscheiden daarbij algemene aanbevelingen, die zijn gerelateerd aan ‘de grote lijn’ uit het onderzoek, en inhoudelijke aanbevelingen, die meestal direct gebaseerd zijn op de gepresenteerde resultaten van het onderzoek.

#### **8.3.1 Algemene aanbevelingen**

##### *Zorg dat duidelijk is wat de gemeente doet met de resultaten*

Uit het onderzoek komt veel informatie over de organisatie naar voren. Ga hier met beleid mee om. Met name minder goed beoordeelde zaken moeten als verbeterpunten worden opgepakt. Zoek geen ‘schuldigen’ maar oplossingen. Besteed ook hier aandacht aan in de verdere verwerking van de resultaten.

Het verbeteren van de relatie tussen burger en gemeente was een van de redenen om dit onderzoek te starten. Maak duidelijk dat de antwoorden serieus worden genomen. Laat zien dat je de adviezen ter harte neemt en wat je ermee gaat doen. Dit kan door de resultaten van het onderzoek breed te communiceren, bijvoorbeeld in de huis-aan-huisbladen. Het liefst met een reactie van het gemeentebestuur waarin de beoogde actiepunten zijn opgenomen.

##### *Van kritiek naar meedenken!*

De gemeente is in de afgelopen tijd door haar bewoners kritisch beoordeeld. Het burgerinitiatief, de onderzoeken die daaruit voortkwamen en ook deze burgerenquête gaven de burgers de kans om de gemeente te laten zien waar de pijn zit.

Op een gegeven moment moet dit proces worden omgebogen naar een manier van communiceren waarbij men niet alleen aangeeft wat er verkeerd gaat, maar ook zegt hoe het dan wel moet. Dat vergt een verandering in de manier waarop met de bewoners

wordt omgegaan. De gemeentelijke organisatie zal hierbij het voortouw moeten nemen, en heel helder moeten zijn over het feit dat men zich de kritiek heeft aangetrokken.

Het kan nodig zijn om daarbij een symbolische nieuwe start te maken, waarbij de gemeente aangeeft de signalen te hebben begrepen en een nieuwe aanpak introduceert.

#### *De burger betrekken: begin bij de eigen kern*

Uit het onderzoek blijkt dat de bewoners kritisch zijn, maar ook betrokken en bevolgen. De gemeente De Bilt is daarbij maar zelden het referentiekader. Mensen zijn wel heel verbonden met de eigen woonkern.

De gemeente is nu aan zet om een vorm te vinden waarin de bewoners uiting kunnen geven aan deze betrokkenheid bij hun woonkern. Daarbij moet het niet blijven bij het aangeven wat er misgaat, maar moet vooral een platform ontstaan om mee te denken. De wijkaanpak die al in enkele kernen is opgestart is een werkwijze die uitgebouwd kan worden naar de andere kernen.

Veel mensen willen betrokken worden bij de beslissingen van het gemeentebestuur. Deze mensen werken het liefst met actieve instrumenten als inspraakavonden en referenda.

Als invloedrijkste instrumenten om de betrokkenheid van inwoners bij het bestuur van de gemeente te vergroten worden genoemd wijkgericht werken en overleg met bewonersgroepen. Het lijkt het meest werkzaam om voor deze instrumenten te kiezen, specifiek gericht op de kernen.

#### *Een bijzondere bevolking*

De bewonerspopulatie van De Bilt is gemiddeld hoger opgeleid, wat ouder, en omvat wat meer mensen die niet (meer) deelnemen aan de arbeidsmarkt. Zij zijn daardoor wellicht ook kritischer en meer zelfredzaam dan de bewoners in andere gemeenten. Dat vergt, van beide kanten, een bijzondere benadering. Het is zaak de kritische maar ook betrokken bewoners op een positieve manier te betrekken. Daarmee voorkom je dat mensen achteraf klagen dat het niet (nooit) goed genoeg is. Daarbij blijft de gemeente de beslisser en de uitvoerder. De kaders moeten duidelijk zijn.

Het betrekken van de bewoners bij de ombuigingsoperatie, met gesprekkenmarkten en de preferentiemeter, is een voorbeeld van omgaan met de bewoners en hen aanspreken op een niveau dat bij hen past. De gemeente wil haar bewoners tevreden houden. Maar: adeldom verplicht. Van deze 'slimme' bewoners mag verwacht worden dat ze begrijpen dat de gemeente niet iedereen tegelijkertijd tevreden kan stellen.

## 8.4 Inhoudelijke aanbevelingen

### *Communiceer kerngericht*

De communicatie van de gemeente wordt niet goed beoordeeld, met een 5,9, maar net een voldoende. Mensen geven aan de bestaande informatiekkanalen wel te gebruiken, maar deze bevatten niet de informatie waar men behoefte aan heeft.

Dit kan te maken hebben met het feit dat men zich niet zozeer een inwoner van De Bilt voelt, maar van de eigen woonplaats. De communicatie door de gemeente zou meer op de kernen kunnen worden gericht.

Bewoners doen daarbij zelf de suggestie dat de gemeente gaat zorgen voor aanvullende, regelmatig terugkerende en tijdige informatievoorziening over haar plannen. Ideeën zijn bijvoorbeeld een dorpsblad, een regelmatig verschijnende nieuwsbrief of een informatieboekje waarin beleidsvoornemens, inspraakprocedure, tijdpad en harde realisatiedatum zijn aangegeven.

Daarnaast zijn de inwoners grote internetgebruikers. Het is daarom raadzaam meer te communiceren via de website. (Hierover volgt een aparte aanbeveling.)

#### *Verbeter het onderhoud, samen met de bewoners?*

In alle kernen is ontevredenheid over het bestrijden van onkruid, het onderhoud van het groen en het schoonhouden van het groen. Uit de gesprekken met de gemeente is gebleken dat er soms verschillende wensen zijn ten aanzien van het onderhoud: de een wil het groen zo natuurlijk mogelijk, de ander wil het keurig bijgeknipt.

Het kan een startpunt in de communicatie met de burgers zijn om op verschillende plaatsen in de gemeente plekken aan te wijzen waar met de bewoners wordt beslist hoe het eruit moet zien. Het wijkgericht werken, zoals dat inmiddels in een aantal kernen is opgestart, kan ook op deze terreinen een oplossing bieden, maar is wellicht ook een zwaar instrument.

Ook het instellen van een wijkschouw, waarbij bewoners periodiek met een ambtenaar van de gemeente aangeven waar zij de slordigheden zien, is een optie. Men kan ook denken aan het instellen van een eenvoudig meldsysteem, waar burgers telefonisch een melding doen en meteen duidelijk wordt afgesproken wat de actie is en hoe snel deze kan worden uitgevoerd.

Een goede start kan gemaakt worden door in elke kern een ronde te maken gericht op het verhelpen van achterstallig onderhoud. Met de bewoners worden acties afgesproken die per kern worden teruggekoppeld. Een dergelijke ronde kan aangewend worden als een aangrijpingsmoment om aan te geven dat de gemeente de dingen anders wil gaan doen.

#### *Dienstverlening*

Dienstverlening is lager beoordeeld dan in andere gemeenten, maar er zijn geen zaken die er specifiek uitspringen. Bij schriftelijke en telefonische dienstverlening komt naar voren dat men niet tevreden is met het resultaat. Het verdient aanbeveling duidelijk te zijn in wat de gemeente (telefonisch) wel en niet waar kan maken binnen welke termijn. Dan weet de klant wat hij/zij kan verwachten, waarmee de kans op teleurstelling in het

resultaat afneemt. Maak liever een wat meer behoudende inschatting en verras de klant met inhoud of snelheid dan een onrealistische belofte te doen. Als eenmaal een toezegging is gedaan, moet die natuurlijk worden nagekomen. Kortom, zeg duidelijk wat je kunt doen en doe wat je zegt.

De openingstijden van de balie leiden bij bijna een kwart van de respondenten tot ontevredenheid. Naast de (on)tevredenheid over dit onderwerp zijn openingstijden niet nader uitgediept in dit onderzoek. Nu zijn openingstijden in elke gemeente een heikel punt. Het verdient aanbeveling om nader onderzoek te doen naar de bezoekersaantallen op de verschillende dagen en de verschillende momenten van de dag. Het verruimen van de openingstijden is niet altijd de beste oplossing. In sommige gevallen kan een verschuiving van de openingstijden ook een goede tegemoetkoming aan de wensen van de klant zijn. Ook is het aan te bevelen om de openingstijden, én de mogelijkheid om een afspraak te maken op een ander moment, goed te communiceren. Vaak komt ontevredenheid over openingstijden voort uit gebrekkige kennis van de klant. Iemand die voor een dichte deur kwam te staan, is uiteraard slecht te spreken over de openingstijden.

#### *Verbeteringen in de schriftelijke dienstverlening*

De schriftelijke dienstverlening door de gemeente behoeft verbetering. Er is een procedure voor het versturen van een ontvangstbevestiging. Het ontvangen van dit document mag natuurlijk niet het laatste zijn wat een briefschrijver hoort van de gemeente.

Hoogste prioriteit dient te worden gegeven aan het beantwoorden van brieven van burgers. Wij adviseren de wijze waarop de post wordt afgehandeld goed door te lichten, bijvoorbeeld door het houden van een interne postaudit. In een dergelijke audit worden de registratie en afhandeling van brieven nagegaan. Een eenmalige postaudit kan ervoor zorgen dat het aantal onbeantwoorde brieven snel daalt, maar kan niet voldoende zijn. Om als organisatie werkelijk grip te krijgen op de postverwerking en te kunnen sturen op een adequate postafhandeling is uniformering van de afhandeling binnen de gemeente en het introduceren van een rappelsysteem zeer aan te bevelen. Onderzoek hoe de brieven door de organisatie worden afgehandeld en pas daarop de procedure aan.

Een volgende stap kan zijn het formuleren van servicenormen waaruit voor ambtenaren en burgers blijkt hoe snel de gemeente dit soort activiteiten wil uitvoeren.

#### *Maak meer gebruik van de mogelijkheden van internet*

De tevredenheid over het gebruik van website en e-mail is in dit onderzoek niet meegenomen. Wel wordt duidelijk dat de inwoners van de gemeente in vergelijking met die uit andere gemeenten, veel gebruikmaken van de website van de gemeente.

Internet en e-mail kunnen een positieve bijdrage leveren aan het verbeteren van de schriftelijke dienstverlening. Bij een juiste toepassing en stimulering (communicatie) van het gebruik kunnen de volgende voordelen behaald worden:

- het via de website proactief informeren van klanten over de procedures, (on)mogelijkheden en termijnen van verschillende aanvragen;
- het automatisch genereren van een ontvangstbevestiging per e-mail;
- het passief (website met inlogcode) of actief (per e-mail) informeren van klanten over de status van hun aanvraag;

Uiteraard gelden hiervoor grotendeels dezelfde voorwaarden als voor de reguliere schriftelijke dienstverlening: duidelijke procedures, monitoring van de afhandeling en controleren en stimuleren van een juist gebruik.

*Voorzieningen: jeugd, fietsen en parkeren*

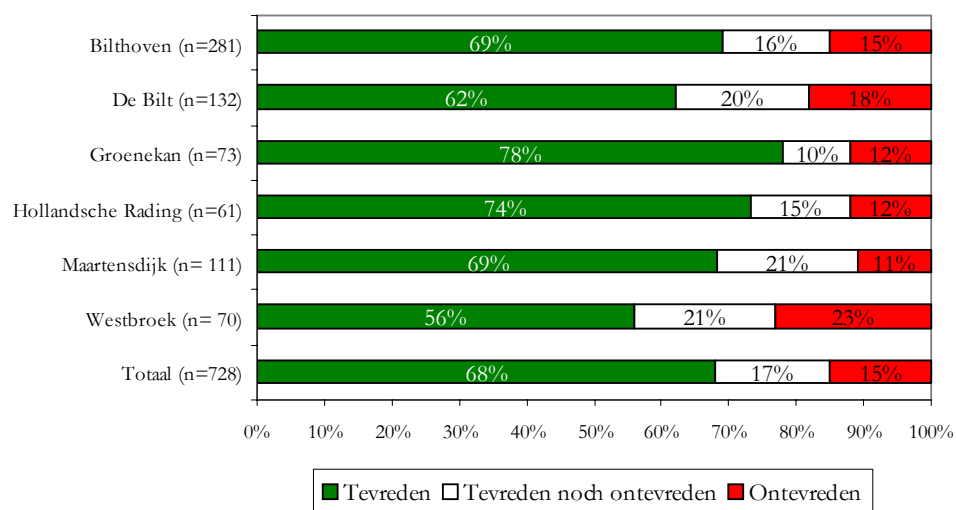
Over het voorzieningenniveau in de gemeente De Bilt zijn de inwoners redelijk tevreden. Alleen de speelmogelijkheden en vooral de voorzieningen voor de jeugd leiden bij wat meer mensen tot ontevredenheid. Hetzelfde is geconstateerd met betrekking tot parkeerplaatsen in het centrum van de kernen en de mogelijkheden om fietsen te stallen. Het verdient aanbeveling om na te gaan welke mogelijkheden er zijn om deze voorzieningen te verbeteren.



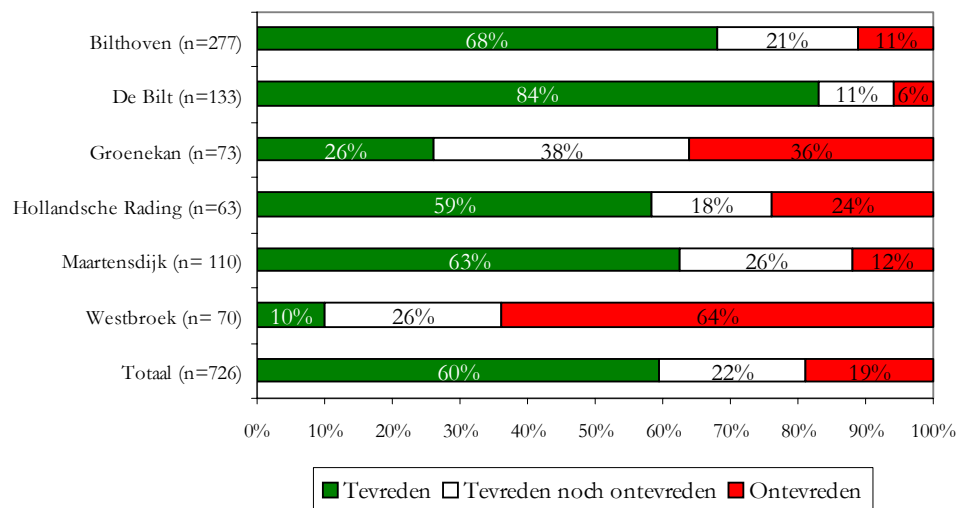
## Bijlage 1 Figuren hoofdstuk 3

Hieronder staan de tabellen 1 t/m 7 die betrekking hebben op hoofdstuk 3, paragraaf 3.5 ‘Tevredenheid per wijk over aanwezigheid voorzieningen’.

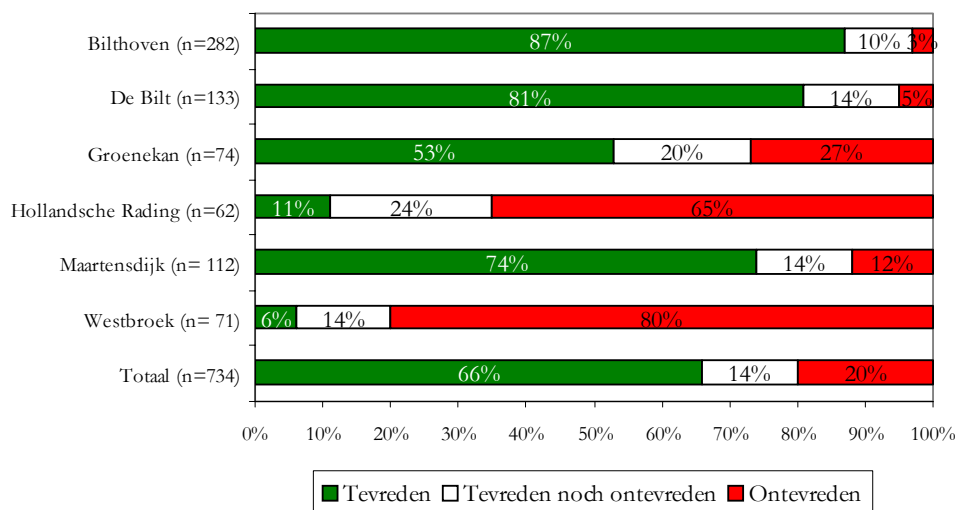
Figuur 1 Tevredenheid aanwezigheid groenvoorziening



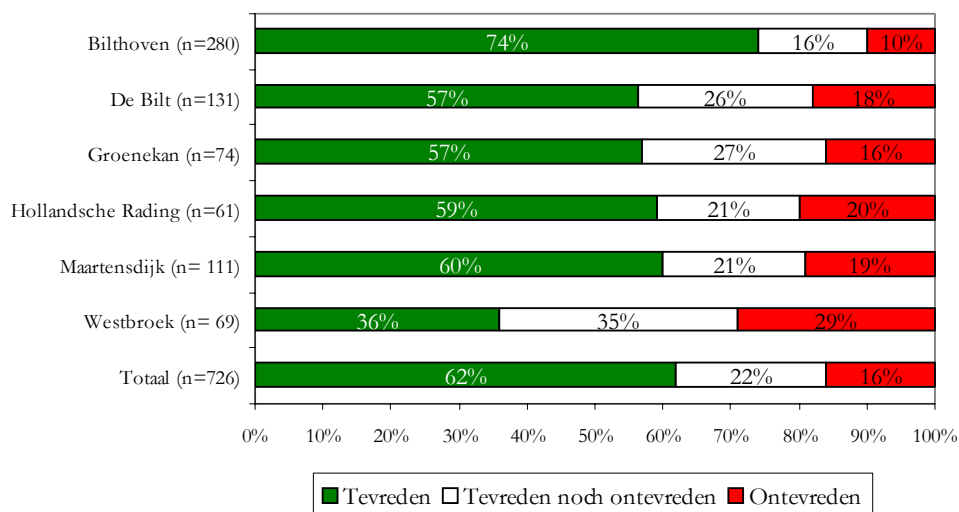
Figuur 2 Tevredenheid aanwezigheid openbaar vervoer



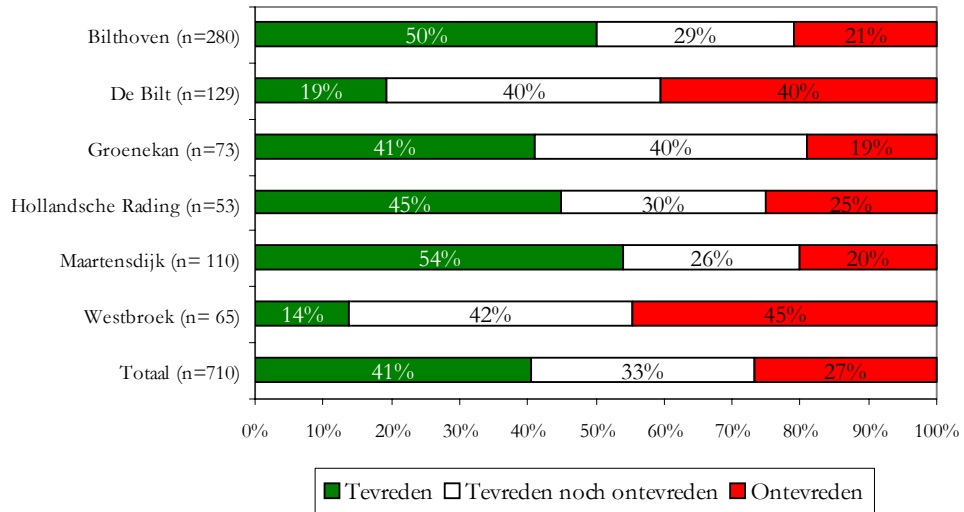
Figuur 3 Tevredenheid aanwezigheid winkels voor dagelijkse boodschappen



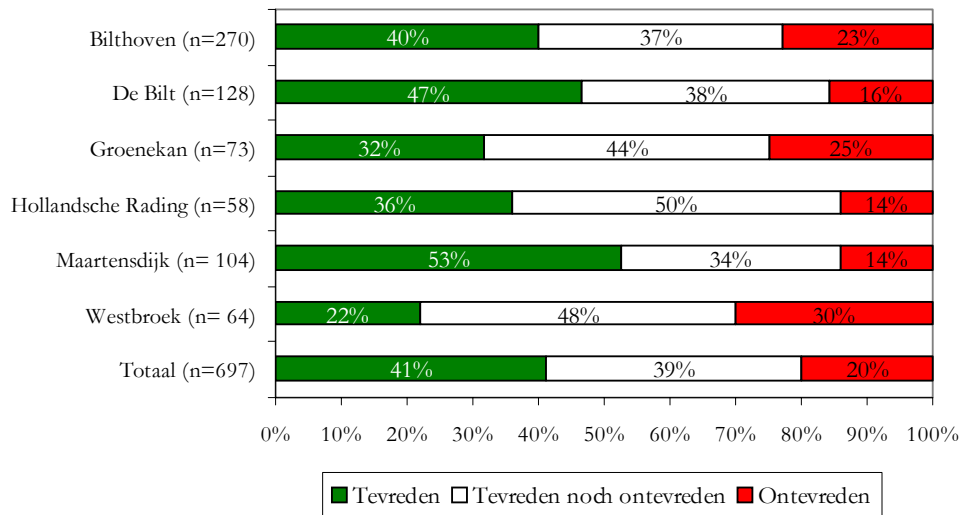
Figuur 4 Tevredenheid parkeermogelijkheden in de buurt



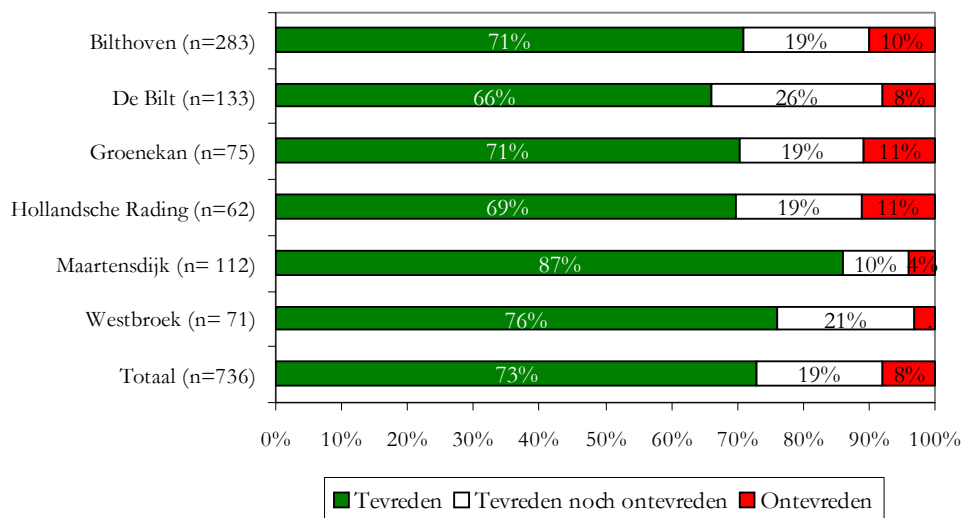
Figuur 5 Tevredenheid parkeermogelijkheden in het centrum



Figuur 6 Tevredenheid stallingmogelijkheden voor fietsen

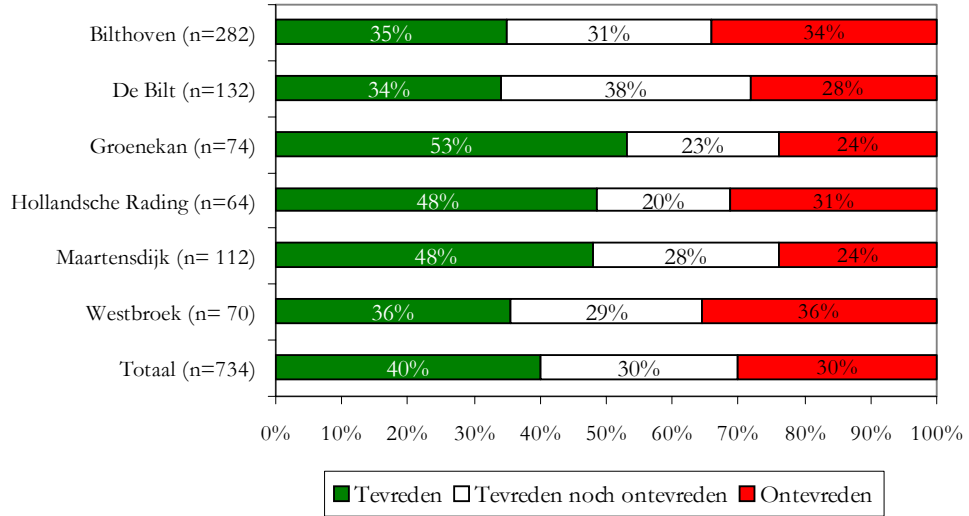


Figuur 7 Tevredenheid inzamelpunten voor glas, papier en kleding

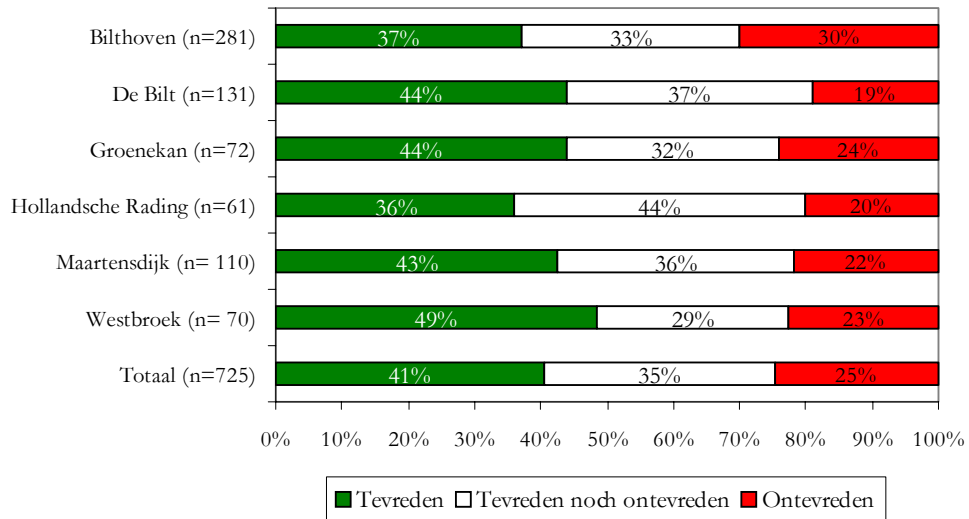


Hieronder staan de figuren 8 t/m 18 die betrekking hebben op hoofdstuk 3, paragraaf 3.6 ‘Tevredenheid per wijk over het onderhoud van de voorzieningen’.

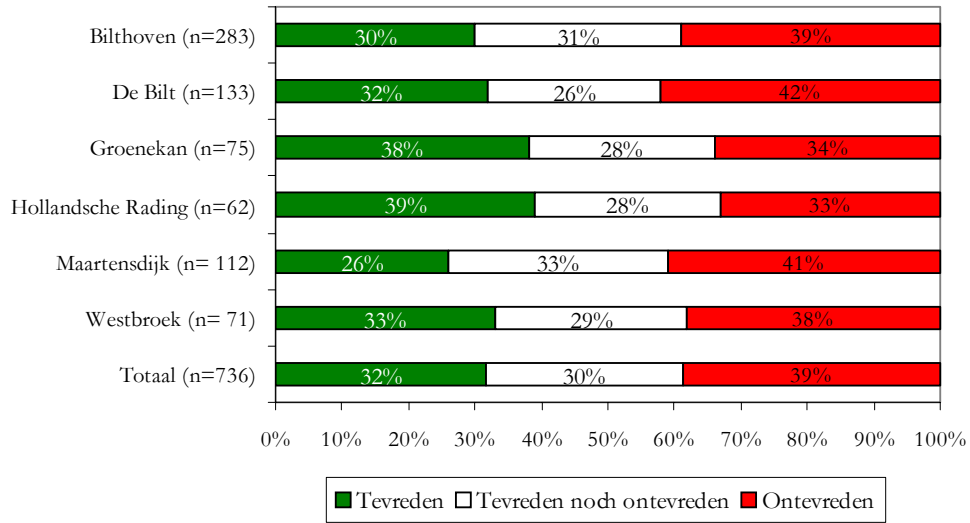
Figuur 8 Tevredenheid onderhoud van wegen en straten



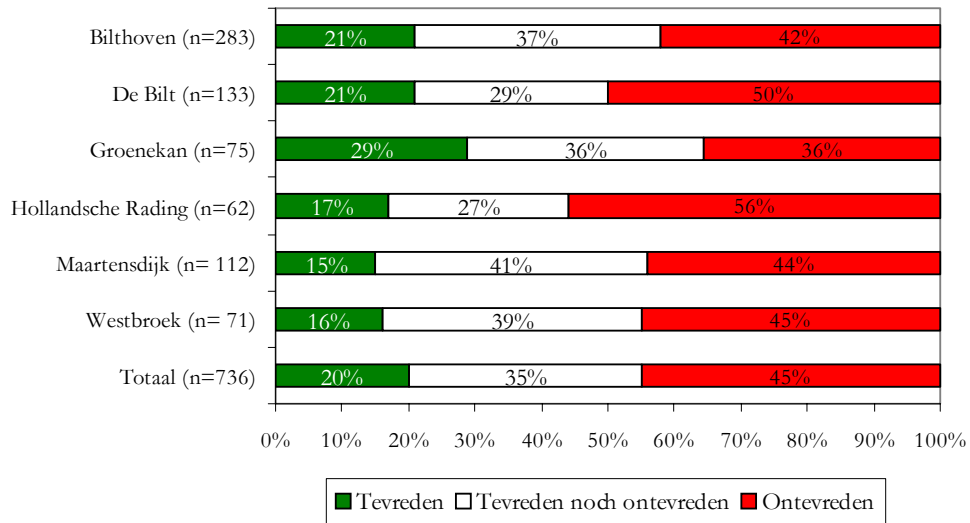
Figuur 9 Tevredenheid onderhoud fietspaden



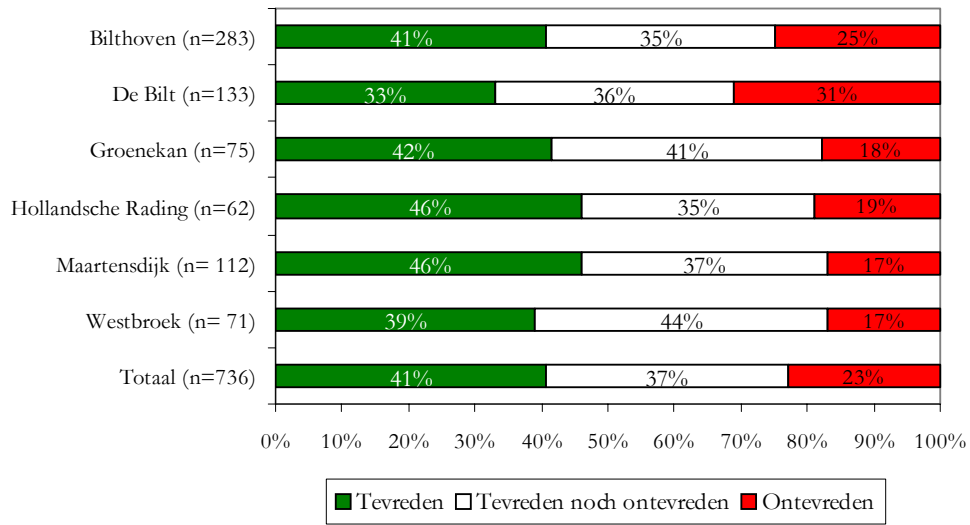
Figuur 10 Tevredenheid onderhoud groenvoorzieningen in de buurt



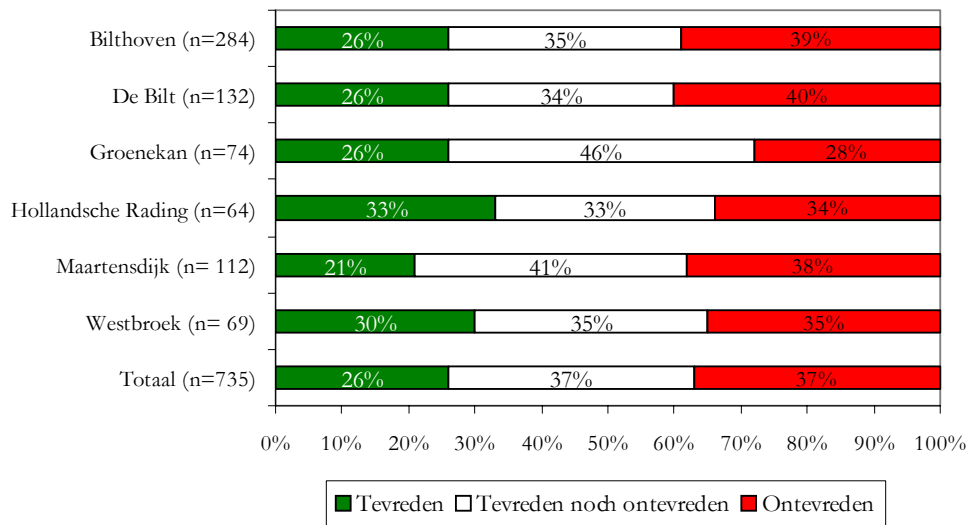
Figuur 11 Tevredenheid bestrijding onkruid



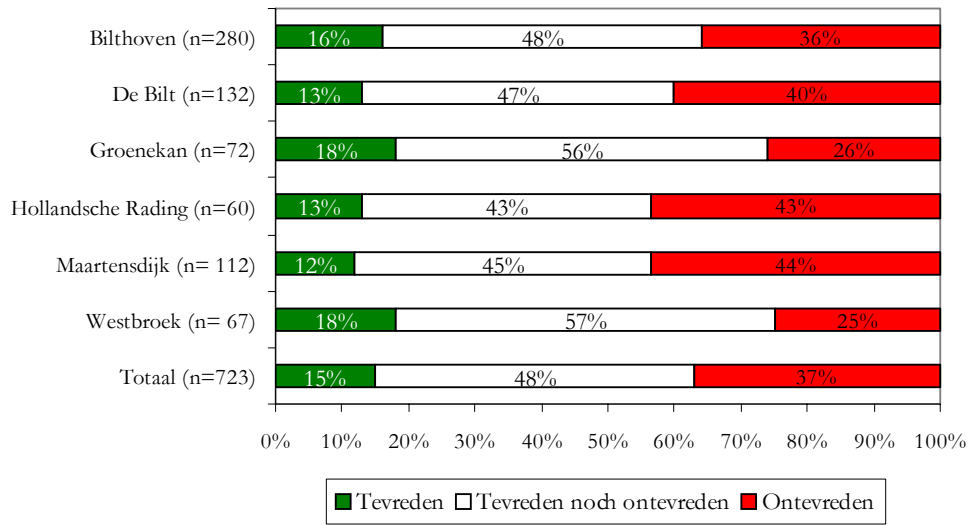
Figuur 12 Tevredenheid schoonhouden wegen en straten



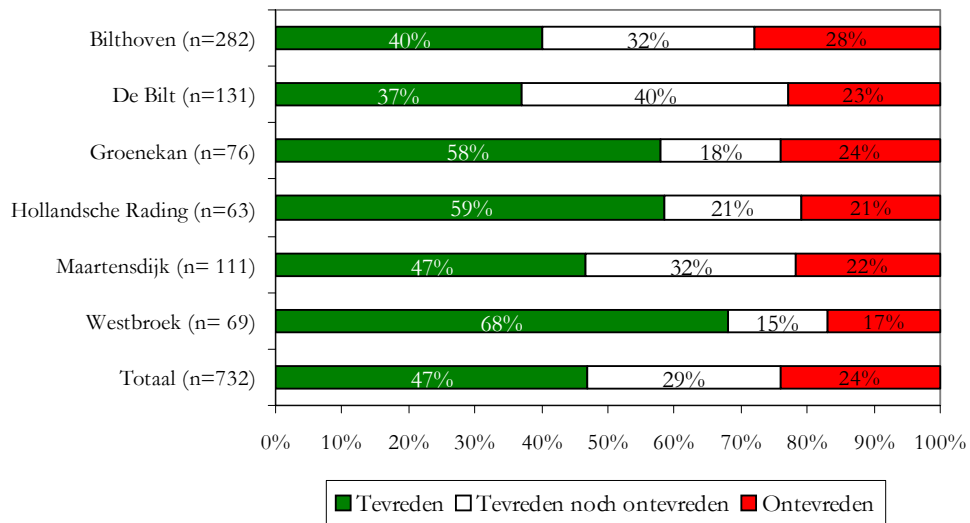
Figuur 13 Tevredenheid schoonhouden van groen



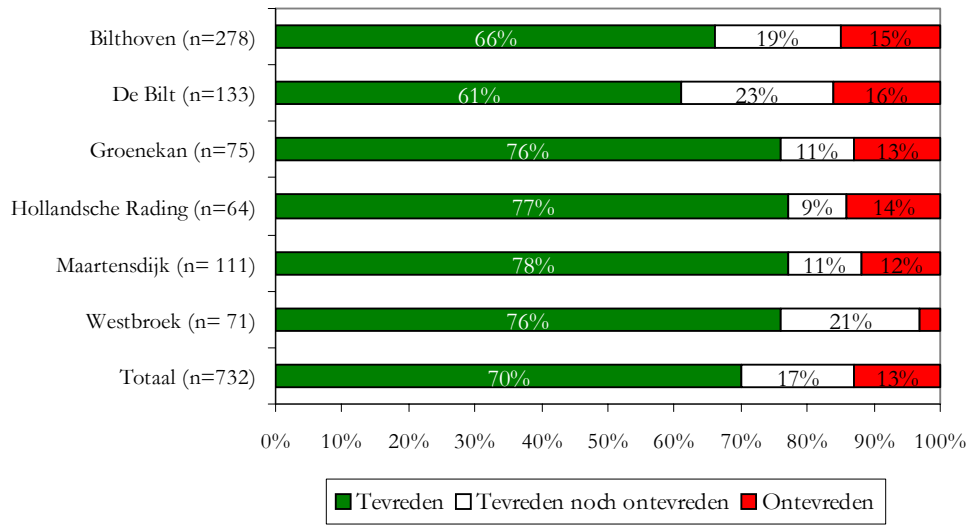
Figuur 14 Tevredenheid bestrijding van overlast van hondenpoep



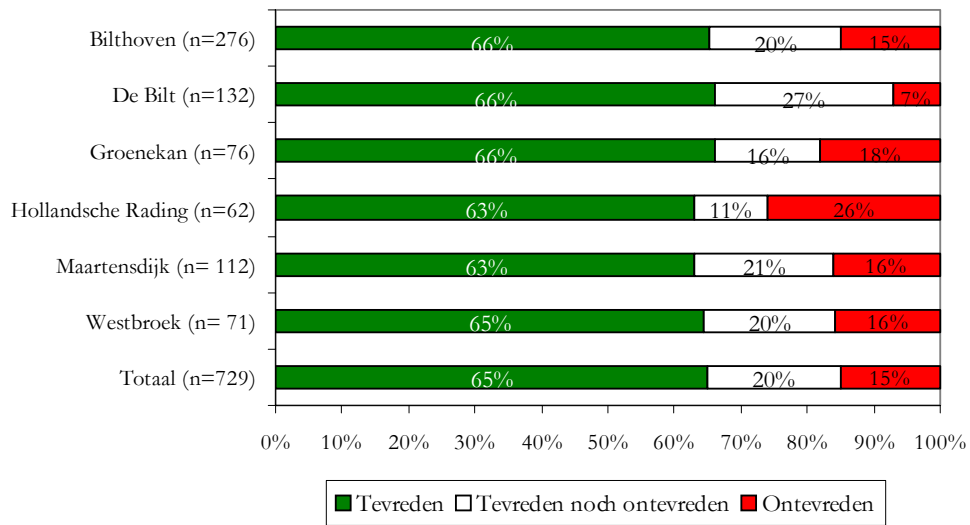
Figuur 15 Tevredenheid onderhoud van gladheid



Figuur 16 Tevredenheid ophalen kliko's en oud papier



Figuur 17 Tevredenheid ophalen grof afval



Figuur 18 Tevredenheid optreden gemeenten tegen vandalisme/graffiti

