

De meningen geteld

Resultaten burgerpeiling Weert 2008

De meningen geteld

Resultaten burgerpeiling Weert 2008

Juni 2008

COLOFON

Samenstelling

Raimon Leeuwenburg

Vincent van Stipdonk

Vormgeving binnenwerk

Anita Mitra

Druk

BMC

SGBO

Onderzoek > Advies > Implementatie

Postbus 30435

2500 GK Den Haag

SGBO 448029

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.

INHOUDSOPGAVE	1	Inleiding	4
	1.1	Burgeronderzoek	5
	1.2	Opzet van dit onderzoek	5
	1.3	Respons en representativiteit	7
	1.4	Opbouw van dit rapport	9
	2	Gemeentelijke dienstverlening	10
	2.1	Gebruik dienstverleningskanalen	10
	2.2	Traditionele dienstverlening: balie, telefoon en brief.	11
	2.3	Digitale dienstverlening	14
	3	Informatievoorziening	16
	3.1	Algemeen oordeel	16
	3.2	Communicatiekanalen	16
	4	Politiek en participatie	18
	4.1	Het gemeentebestuur	18
	4.2	Participatie en samenwerking	19
	5	Wonen en leven in Weert	23
	5.1	Leefomgeving	23
	5.2	Voorzieningen	25
	5.3	Veiligheid	29
	5.4	Leefklimaat	32
	5.5	Leefbaarheid in de wijken en dorpen	32
	6	De inwoners van Weert	36
	7	Conclusies en aanbevelingen	39
	7.1	Algemeen	39
	7.2	Gemeentelijke dienstverlening	40
	7.2.1	Conclusies	40
	7.2.2	Aanbevelingen	41
	7.3	Informatievoorziening	44
	7.3.1	Conclusies	44
	7.3.2	Aanbevelingen	44

7.4	Politiek en participatie	45
7.4.1	Conclusies	45
7.4.2	Aanbevelingen	46
7.5	Wonen en leven	47
7.5.1	Conclusies	47
7.5.2	Aanbevelingen	50
Bijlagen	52	
Bijlage 1	Representativiteit en steekproefgrootte	54
Bijlage 2	Ervaringen informatiebijeenkomsten per wijk of dorp	55
Bijlage 3	Tevredenheid openbare ruimte per wijk of dorp	58
Bijlage 4	Voorkomen overlast en incidenten per wijk of dorp	60
Bijlage 5	Oordeel leefklimaat per wijk of dorp	66

1 Inleiding

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. Zo bevaart de gemeente Weert in de periode 2007-2010 jaarlijks haar inwoners middels een enquête. 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 en het vergroten van de betrokkenheid van bewoners bij het lokaal bestuur.

Naar aanleiding van de door SGBO in 2007 uitgevoerde burgerpeiling heeft de gemeente Weert al diverse verbeteringen doorgevoerd. Zo is ondermeer het Telefonisch Informatie Centrum (TIC) ingericht en zijn een aantal balies in het gemeentehuis verplaatst om de dienstverlening te verbeteren. Om dezelfde reden heeft de gemeente meer producten beschikbaar gesteld op de gemeentelijke website. Met behulp van DigID kunnen deze producten vanuit de eigen huiskamer worden aangevraagd.

Niet alleen op het gebied van gemeentelijke dienstverlening zijn verbeteringen doorgevoerd. Gelijktijdig aan de inwoneronderzoeken werkt de gemeente Weert aan het versterken van de betrokkenheid van inwoners bij hun eigen wijk of dorp. De gemeente doet dit middels het zogeheten wijkgericht werken. De bewoners zijn o.a. op informatiebijeenkomsten en in de Burgerjaarkrant gevraagd om de gemeente aanbevelingen te doen. Deze zijn vastgelegd door de gemeente en worden de komende tijd verwerkt. Enkele verbeteringen die voor 2008 gepland staan zijn een verbeterde communicatie rondom informatiebijeenkomsten, strengere bestrijding van (overlast van) hondenpoep en een gedragscampagne om de verkeersveiligheid te verbeteren en overlast van verkeer terug te brengen. Verder gaat de gemeente Weert de dienstverlening op het gemeentehuis verbeteren. In afwachting van de nieuwbouw van het gemeentehuis neemt de gemeente al enkele maatregelen. Zo zullen zoveel mogelijk publieksbalies naar de begane grond worden verplaatst, de gemeente richt spreekkamers in voor degenen die behoefte aan meer privacy hebben en werkt aan het invoeren van één telefoonnummer voor alle gemeentelijke diensten.

Tenslotte vormt ook het jaarlijks terugkerende karakter van de burgerpeilingen en de verslaglegging hierover in het burgerjaarverslag een voorbeeld van hoe de

gemeente Weert het werken aan kwaliteit en betrokkenheid hoog op de agenda heeft staan.

1.1 Burgeronderzoek

Voor de interactie met burgers worden verschillende informele en formele middelen ingezet. Een van deze middelen is een inwonersenquête. Onderzoek onder burgers is een betrekkelijk eenvoudige manier om informatie te verzamelen bij inwoners van uw gemeente. Zowel de zorg over het functioneren van de lokale democratie als het streven naar kwaliteitsverbetering van de gemeentelijke dienstverlening heeft de behoefte aan burgeronderzoek versterkt. Weten hoe uw inwoners denken over de gemeente in al haar facetten, vormt de basis voor het versterken van vertrouwen van burgers in het lokaal bestuur.

SGBO voert daarom al ruim 20 jaar onderzoek onder burgers uit. Uit ervaring weten wij dat dergelijk onderzoek de basis kan vormen voor veranderingen in het beleid en de uitvoering ervan door de gemeente. Doordat een aselecte steekproef is getrokken onder uw inwoners, is het mogelijk om representatieve uitspraken te doen voor de hele gemeente. Bovendien zijn een groot aantal resultaten uitgesplitst naar wijk, leeftijd of andere relevante kenmerken, zodat de gemeente Weert haar beleid per doelgroep afzonderlijk op maat kan afstemmen.

Onderzoek heeft alleen zin wanneer u ook daadwerkelijk verder kunt met de uitkomsten ervan. SGBO hecht daarom veel waarde aan de inbedding van het onderzoek in uw organisatie. De uitkomsten van een burgeronderzoek zijn vaak de basis voor vervolgactiviteiten op het terrein van kwaliteitsverbetering, beleidsontwikkeling of burgerparticipatie. Daarom worden niet alleen kale cijfers weergegeven, maar worden deze eveneens voorzien van interpretatie. Deze vormen de basis voor de latere conclusies en aanbevelingen.

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 rapport ook daarvoor in te zetten. Het bekendmaken van de resultaten kan een pr-moment zijn. U kunt bijvoorbeeld een persconferentie organiseren. De communicatie rond het onderzoek is uiteraard pas echt geslaagd als de burgers ook zien dat de resultaten doorwerken in (nog) beter gemeentelijk beleid en dienstverlening.

1.2 Opzet van dit onderzoek

Hieronder beschrijven we stapsgewijs de uitvoering van het onderzoek.

Thema's

Het college van Weert heeft opdracht gegeven voor een herhalingsonderzoek om in de praktijk na te gaan hoe het staat met de tevredenheid en wensen van de inwoners van gemeente Weert. Bovendien kan dan worden gezien of de ingezette verbeteringen hebben geleid tot het gewenste resultaat. Om de voortgang van het beleid te kunnen monitoren, is dit onderzoek grotendeels gelijk gebleven aan de burgerpeiling uit 2007. In onderling overleg met uw gemeente onderzocht SGBO de volgende acht onderwerpen:

- informatievoorziening,
- dienstverlening,
- digitale dienstverlening,
- gemeentebestuur,
- leefomgeving,
- leefklimaat,
- veiligheid,
- participatie.

Waar relevant worden de resultaten uitgesplitst op wijk- of dorpsniveau.

Werkwijze

Het onderzoek is verricht met behulp van een schriftelijke vragenlijst. SGBO heeft deze vragenlijsten in goed overleg met de gemeente opgesteld. Als basis is de vragenlijst uit 2007 gehanteerd. Waar nodig is deze vragenlijst aangepast op gewijzigde situaties. Zo is er bijvoorbeeld een nieuw vragenblok over de digitale dienstverlening toegevoegd en zijn er nieuwe vragen over het woningaanbod, de culturele voorzieningen en de door de gemeente georganiseerde informatiebijeenkomsten opgenomen. Verder is op basis van voortschrijdend inzicht een aantal vragen anders geformuleerd. Omdat de ruimte in de vragenlijst beperkt is, zijn er ook een aantal vragen afgevalen. Zo is er bijvoorbeeld niet gevraagd naar de wijk- en dorpsraden. In juni 2008 zal een uitgebreid onderzoek naar de samenwerking tussen gemeente en de wijk- en dorpsraden plaatsvinden.

Voor deze burgerpeiling is een aselechte steekproef getrokken onder de inwoners voor wie geldt dat men 18 jaar of ouder is. De steekproef is gebaseerd op de gegevens uit de gemeentelijke bevolkingsadministratie. SGBO volgt daarbij de Wet bescherming persoonsgegevens (WBP) waardoor de privacy van respondenten gewaarborgd blijft. Per wijk of dorp zijn op deze manier 225 mensen geselecteerd, in totaal 3.600 in de gehele gemeente Weert.

De 3.600 enquêtes zijn op 21 maart 2008 door SGBO verstuurd. Bij de enquête was een antwoordenvolp gevoegd, waarmee deze kosteloos kon worden teruggezonden. Hieraan voorafgaand kregen de respondenten een brief namens het college van burgermeester en wethouders. In deze brief werd het onderzoek

aangekondigd en werd de aanleiding toegelicht. Het onderzoek is ook aangekondigd op de gemeentelijke website (www.weert.nl) en via de lokale media. Bovendien zijn er twee herinneringsbrieven verstuurd tijdens de invulperiode. 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.

1.3 Respons en representativiteit

Respons

Om de respons te stimuleren is er veel aandacht besteed aan het onderzoek in Weert. Naast de aandacht gegenereerd door de gemeente en het versturen van een tweetal herinneringsbrieven, is de respons ook gestimuleerd door het verloten van prijzen onder de deelnemers. Uiteindelijk zijn 1452 van de 3.600 enquêtes ingevuld retour gezonden. De respons van dit onderzoek komt hiermee op 40%. Deze respons is ruim voldoende om betrouwbare uitspraken te doen, maar wel iets lager dan de 46% uit 2007. Hier is geen duidelijke oorzaak voor aan te wijzen.¹

De totale respons en de respons per wijk of dorp ziet u in tabel 1.1.

De responspercentages per kern wijken weinig af van het gemeentebrede gemiddelde. Opvallend is dat niet alle wijken of dorpen een gelijkmatige daling van de respons laten zien. De sterkste daling zien we in Boshoven (-16%), Keent (-13%) Kazernelaan (-12%), Stramproy (-11%) en Biest (-10%). In Leuken en Graswinkel zien we daarentegen een lichte stijging van de responspercentages. Wat dit betekent voor de betrouwbaarheid van de resultaten leest u hieronder.

Tabel 1.1 Respons overzicht

	Respons 2008	Respons 2007
Altweeterheide	40%	48%
Biest	36%	46%
Boshoven	37%	53%
Fatima	35%	43%
Graswinkel	39%	43%
Groenewoud	45%	43%
Kazernelaan	44%	48%
Keent	34%	47%
Laar-Hushoven	40%	43%
Leuken	39%	45%
Centrum	46%	45%
Moesel	45%	50%
Molenakker/Kampershoek	41%	46%
Stamproy	40%	51%
Swartbroek	37%	44%

¹ In 2007 is de mogelijkheid geboden de enquête ook via internet in te vullen. In 2008 is van deze optie geen gebruik gemaakt. Dit kan leiden tot een iets lagere respons, maar het verklaart niet het hele verschil.

Tungelroy	43%	46%
Gemiddeld Weert	40%	46%

Representativiteit

De methode van steekproeftrekking, de steekproefgrootte en de 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 kunnen aangeven in hoeverre de zestien wijken verschillen van het gemeentebrede gemiddelde. Het is echter niet mogelijk om binnen individuele wijken nog verdere uitsplitsingen van de resultaten (bijv. naar leeftijd) te maken.

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 wijken voor wat betreft verstuurd en ontvangen enquêtes vrijwel gelijk zijn. Dat betekent dat de vragenlijsten gelijkmatig verdeeld over alle zestien wijken zijn ingevuld en teruggestuurd. Dat verhoogt het vertrouwen in de representativiteit.

Tabel 1.2 Responsverhoudingen per wijk

	% verstuurd enquêtes	% ontvangen enquêtes	Verskil
Altweerterheide	6,3%	6,2%	-0,1%
Biest	6,3%	5,6%	-0,6%
Boshoven	6,3%	5,8%	-0,5%
Fatima	6,3%	5,5%	-0,8%
Graswinkel	6,3%	6,0%	-0,2%
Groenewoud	6,3%	7,1%	0,8%
Kazernelaan	6,3%	6,9%	0,6%
Keent	6,3%	5,3%	-0,9%
Laar-Hushoven	6,3%	6,3%	0,1%
Leuken	6,3%	6,0%	-0,2%
Centrum	6,3%	7,2%	1,0%
Moesel	6,3%	7,1%	0,8%
Molenakker/Kampershoek	6,3%	6,4%	0,1%
Stamproy	6,3%	6,3%	0,1%
Swartbroek	6,3%	5,8%	0,5%
Tungelroy	6,3%	6,7%	0,4%

De kernen met een negatief percentage in de laatste kolom zijn (licht) ondervertegenwoordigd, de kernen met een positief percentage zijn

oververtegenwoordigd. De percentages komen niet boven de 1,0% wat duidt op een goede verdeling van de respons over alle kernen.

Hoe weten we dat de enquête door een correcte afspiegeling van de bevolking is teruggestuurd? De grootste bepalende factor hierbij is een goede steekproef. Hier is aan voldaan. Verder is het mogelijk om de kenmerken van de steekproef (die een afspiegeling vormt van de gehele bevolking van Weert van 18 jaar en ouder) te vergelijken met die van de inzenders.

Tabel 1.3 Man- vrouwverdeling

	Respondenten	Steekproef
Man	48,4%	50,5%
Vrouw	51,6%	49,5%

Mannen zijn ondervertegenwoordigd in de respons, de verschillen zijn echter klein (2,1%) wat duidt op een betrouwbare afspiegeling van de steekproef.

Tabel 1.4 Leeftijdverdeling

	Respondenten	Steekproef
18 - 24 jaar	7,0%	9,0%
25 - 34 jaar	9,0%	13,1%
35 - 44 jaar	17,7%	19,2%
45 - 54 jaar	20,0%	19,3%
55 - 64 jaar	22,9%	19,8%
65 jaar en ouder	23,5%	19,7%

Ouderen zijn oververtegenwoordigd in dit onderzoek (zie tabel 1.4), dat is normaal bij schriftelijke enquêtes. Overigens geldt dit voor alle 16 wijken en dorpen. Vooral in Moesel, Boshoven en Graswinkel zijn ouderen oververtegenwoordigd (zie ook hoofdstuk 6). De oververtegenwoordiging is niet dusdanig dat weging van de resultaten noodzakelijk is.

1.4 Opbouw van dit rapport

Voor u liggen de resultaten van de inwonersenquête. In de volgende hoofdstukken vindt u de resultaten per onderwerp. Als eerste komt de gemeentelijke dienstverlening aan bod, gevolgd door meningen over de informatievoorziening aan de inwoners. Het derde onderwerp vormen de mate van tevredenheid over het gemeentebestuur en de participatie van bewoners bij het gemeentebestuur. Vervolgens wordt het wonen in de gemeente Weert nader belicht. Tot slot worden enkele algemene kenmerken van de burgers, onder meer leeftijd, opleiding en gezinssituatie, behandeld. De conclusies en aanbevelingen op basis van de uitkomsten van de inwonersenquête vindt u in het laatste hoofdstuk van dit rapport.

2 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 Weert zijn over de verschillende aspecten van de dienstverlening door de gemeente.

2.1 Gebruik dienstverleningskanalen

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

Tabel 2.1 Gebruik en tevredenheid kanalen gemeentelijke dienstverlening

	Gebruik 2008	Gebruik 2007	Tevredenheid 2008
Balie	51%	50%	69%
Telefoon	35%	36%	51%
Schriftelijk	15%	13%	30%
E-mail	7%	6%	39%
Website	42%	-	-

De meeste inwoners van Weert die gebruikmaken van de dienstverlening van de gemeente doen dit via een van de balies in het gemeentehuis (51%). In verhouding met recent door SGBO onderzochte gemeenten is dit relatief weinig (gemiddeld 73%). Veel inwoners gebruiken ook de gemeentelijke website (42%). Hierbij moet wel worden vermeld dat een gemeentelijke website over het algemeen veelal wordt gebruikt om informatie op te zoeken. Ongeveer een derde van de inwoners heeft het afgelopen jaar gebeld met de gemeente (35%). Een kleine groep schreef een brief of e-mail (resp. 15 en 7%). Deze percentages zijn vrijwel gelijk aan die in andere door SGBO onderzochte gemeenten.

In de kolom tevredenheid van tabel 2.1 is het percentage weergegeven van de gebruikers van het dienstverleningskanaal dat tevreden is met het uiteindelijke resultaat. In 2007 werd deze vraag nog niet gesteld. Het meest tevreden is men na een bezoek aan de balie in het gemeentehuis (69%). Het sturen van een brief

leidt tot de minste tevredenheid (30%). Eenzelfde patroon zien we in vrijwel alle gemeenten.

Bestaat er verschil in de doelgroepen van de verschillende dienstverleningskanalen? In de onderstaande tabel 2.2 is het gebruik van de verschillende kanalen uitgesplitst naar leeftijd.

Tabel 2.2 Gebruik kanalen gemeentelijke dienstverlening naar leeftijd

	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 en ouder
Balie	65%	65%	53%	57%	53%	44%
Telefoon	29%	38%	41%	42%	36%	33%
Schriftelijk	9%	22%	13%	16%	16%	14%
E-mail	14%	7%	8%	8%	7%	2%
Website	38%	63%	54%	46%	41%	41%

Uit deze tabel blijkt dat ouderen (65 jaar en ouder) minder gebruikmaken van de gemeentelijke dienstverlening. Wanneer zij dit wel doen is dat vaak via de balie, maar ook de gemeentelijke website wordt veel gebruikt. Dit geldt met name ook voor de jong volwassenen (25-34 jaar). Van hen heeft 63% wel eens de gemeentelijke website geraadpleegd. Deze groep maakt gemiddeld overigens het meest gebruik van de gemeentelijke diensten. Jongeren (18-24 jaar) maken nog relatief weinig gebruik van de gemeentelijke website. Verder sturen zij minder vaak een brief en bellen zij minder vaak naar de gemeente. Daarentegen sturen jongeren wel vaker een e-mail.

2.2 Traditionele dienstverlening: balie, telefoon en brief.

De publieksbalies in het gemeentehuis

De (publieks)balies zijn bij uitstek het visitekaartje van de gemeente. Deze publieksbalies hebben verschillende functies en doelgroepen. Zo zijn er balies voor Sociale Zaken, Burgerzaken, Milieu en Bouwzaken en Belastingen.

In Weert heeft 51% van de inwoners het afgelopen halfjaar het gemeentehuis bezocht. Alleen die mensen die recent (het afgelopen halfjaar) gebruik hebben gemaakt van deze diensten zijn gevraagd naar hun ervaringen. Mensen die langer geleden klant waren, kunnen vaak niet meer precies herinneren hoe de dienstverlening was verlopen.

Hoe werden de klanten geholpen aan de balie? Wij legden hen een aantal aspecten van de baliedienstverlening voor. Zij konden hierbij aangeven of ze tevreden of ontevreden waren over achtereenvolgens de wachttijd, inlevingsvermogen en deskundigheid van de medewerkers en de privacybescherming. Ook is gevraagd hoe tevreden men was met de verkregen informatie. In tabel 2.3 zijn de resultaten weergegeven.

Tabel 2.3 Tevredenheid over aspecten baliedienstverlening

	2008			2007		
	Ontev.	Neutraal	Tevr.	Ontev.	Neutraal	Tevr.
Wachttijd bij de balie	25%	30%	45%	15%	33%	52%
Bescherming privacy	12%	32%	56%	7%	29%	64%
De deskundigheid van de medewerker	8%	25%	67%	6%	23%	71%
De duidelijkheid van de informatie	7%	23%	70%	7%	20%	73%
Inlevingsvermogen van de medewerker	11%	35%	54%	7%	37%	56%
Uiteindelijk resultaat van uw bezoek	7%	24%	69%	-	-	-

Het minst tevreden is men met de wachttijden op het gemeentehuis, een kwart van de bezoekers geeft aan ontevreden te zijn over dit aspect, een stijging in vergelijking met 2007. Verder is ook de tevredenheid over de privacybescherming licht afgenomen. Een belangrijk deel van de ervaring aan de balie is het contact met de ambtenaar. Hierover is men het meest tevreden, evenals in 2007. Vooral de duidelijkheid van de door de medewerker verstrekte informatie (70%) en de deskundigheid van de medewerker (67%) scoren goed. Uiteindelijk is 69% tevreden met het eindresultaat van het bezoek aan een van de publieksbalies in het gemeentehuis van Weert. De tevredenheid met baliedienstverlening is gemiddeld 75% in recent door SGBO onderzochte gemeenten.

Naast de dienstverlening via de balie hebben bewoners ook telefonisch en schriftelijk contact met de gemeente. Hoe verloopt dit contact? Zijn de inwoners van Weert hier tevreden over? Wederom zijn alleen die mensen die het afgelopen halfjaar gebruik hebben gemaakt van deze diensten gevraagd naar hun ervaringen.

Telefonische dienstverlening

Hoe werd het telefonische contact door de klanten ervaren? Was men tevreden over de snelheid waarmee werd opgenomen? Kreeg men de juiste persoon aan de lijn? We vroegen de inwoners van Weert die het afgelopen halfjaar met de gemeente hadden gebeld hoe tevreden zij zijn over de telefonische dienstverlening door de gemeente. De resultaten vindt u in tabel 2.4.

In uw gemeente zijn de inwoners in meerderheid positief over de telefonische dienstverlening. Het meest positief is men in Weert over de snelheid van opnemen (62% tevreden). Echter, het gemak waarmee men vervolgens de juiste persoon aan de lijn krijgt, scoort lager (48% tevreden). Uiteindelijk is ongeveer de helft (51%) van de bellers tevreden over het resultaat van zijn of haar telefoongesprek. Ditzelfde patroon zien we geregeld terug in andere gemeenten die door SGBO worden onderzocht. Daaruit leiden wij af dat ook in Weert de tevredenheid met enkele relatief eenvoudige aanpassingen verder verhoogd kan worden. Het nieuwe Telefonisch Informatie Centrum (TIC) zal moeten gaan

zorgen voor een nieuwe impuls. Op een snelle manier de juiste informatie krijgen staat hierin centraal. Zo kunnen veelvoorkomende vragen bijvoorbeeld direct door een medewerker van het TIC worden beantwoord.

Tabel 2.4 Tevredenheid over aspecten telefonische dienstverlening

	2008			2007		
	Ontevr.	Neutraal	Tevr.	Ontevr.	Neutraal	Tevr.
Snelheid waarmee de telefoon is opgenomen	16%	22%	62%	8%	26%	66%
Het gemak waarmee u de juiste persoon aan de lijn kreeg	26%	26%	48%	19%	27%	54%
Duidelijkheid van het antwoord op uw vraag	22%	26%	52%	17%	30%	53%
Uiteindelijke resultaat van telefoongesprek	26%	23%	51%	-	-	-

Schriftelijke dienstverlening

Hoe staat het met de schriftelijke dienstverlening? Krijgen de mensen die een brief schrijven aan de gemeente een snel en duidelijk antwoord? In tabel 2.5 vindt u de resultaten. Deze vragen zijn alleen voorgelegd aan mensen die recent (het afgelopen halfjaar) een brief stuurden.

Uw inwoners zijn vrij negatief over de schriftelijke dienstverlening, ook in vergelijking met 2007. Slechts een minderheid van de inwoners is tevreden over zowel de snelheid als de duidelijkheid van het antwoord op een ingestuurde brief. Uiteindelijk is 38% ontevreden met het resultaat van een brief, 30% is tevreden.

Tabel 2.5 Tevredenheid over aspecten schriftelijke dienstverlening

	2008			2007		
	Ontevr.	Neutraal	Tevr.	Ontevr.	Neutraal	Tevr.
Snelheid van afhandelen	38%	25%	37%	36%	29%	35%
Duidelijkheid van het antwoord op uw vraag	33%	33%	34%	29%	31%	40%
Uiteindelijke resultaat van uw brief	38%	32%	30%	-	-	-

Hoewel in vrijwel alle gemeenten de schriftelijke dienstverlening de minst gewaardeerde vorm van dienstverlening is, zijn de scores in Weert lager dan het gemiddelde van recent door SGBO onderzochte gemeenten (42% tevreden met uiteindelijke resultaat van een brief).

2.3 Digitale dienstverlening

Digitale dienstverlening krijgt een steeds prominentere plaats in de dienstverleningsconcepten van Nederlandse overheden, zo ook, of misschien juist in gemeenten. De klant kan voor sommige diensten 24 uur per dag terecht op de gemeentelijke website en hoeft niet meer in de rij te staan. Onder druk van programma's zoals "Andere Overheid" of de "E-gemeente" neemt het aantal aangeboden diensten en producten verder toe. Ook in Weert is het afgelopen jaar veel aandacht besteed aan het uitbreiden van de digitale dienstverlening. Met behulp van hun DigID kunnen de inwoners van Weert nu via de gemeentelijke website diverse producten bestellen. Zo kunnen klanten verschillende versies (afhankelijk van het doel) van het uittreksel uit de Gemeentelijke Basis Administratie (GBA) verkrijgen. Dit is via internet zelfs goedkoper dan aan de balie in het gemeentehuis. Daarnaast maken mensen ook gebruik van e-mail om bijvoorbeeld informatie op te vragen of een vraag te stellen.

Tabel 2.6 Tevredenheid over aspecten e-mail

	2008			2007		
	Ontevr.	Neutraal	Tevr.	Ontevr.	Neutraal	Tevr.
Snelheid van afhandelen	36%	28%	36%	29%	23%	49%
Duidelijkheid van het antwoord op uw vraag	31%	27%	42%	31%	26%	43%
Uiteindelijke resultaat van uw e-mail	34%	27%	39%	-	-	-

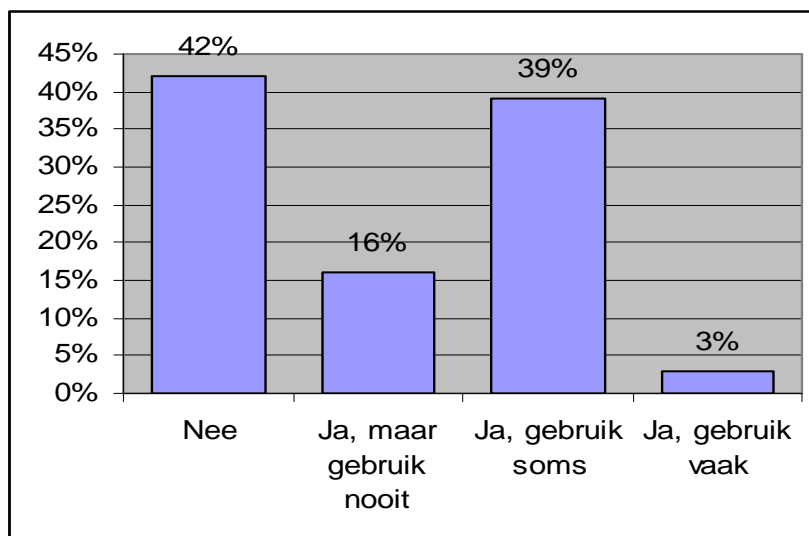
In vergelijking met de schriftelijke dienstverlening is men over de afhandeling van e-mail iets vaker tevreden (resp. 30% en 39% tevreden over het uiteindelijke resultaat, zie tabel 2.5 en 2.6). Echter, ook hier gaat het om een minderheid. Het grote voordeel van e-mail, de snelheid, leidt niet tot grotere tevredenheid bij de inzenders. De tijdwinst bij het gebruik van e-mail moet vooral gezocht worden in bezorging en niet in inhoudelijke afhandeling. Binnengekomen e-mail wordt vaak op eenzelfde wijze als een binnengekomen brief verwerkt. Echter, omdat bij de inzenders waarschijnlijk het beeld bestaat dat e-mail een snellere vorm van communicatie is dan een brief, is het eveneens waarschijnlijk dat zij sneller een antwoord verwachten. In dit onderzoek is niet gemeten hoe snel er daadwerkelijk wordt geantwoord.

De gemeentelijke website

We vroegen de Weertenaren om aan te geven of zij de gemeentelijke website (www.weert.nl) kennen en zo ja, of ze hiervan ook gebruik maken.

De meerderheid van de inwoners van Weert (58%) is bekend met de gemeentelijke website, 42% maakte er het afgelopen jaar gebruik van, slechts een enkeling doet dat vaak (zie figuur 2.1).

Figuur 2.1 Bekendheid en gebruik gemeentelijke website



De Weertenaren die aangaven het afgelopen jaar gebruik te hebben gemaakt van de gemeentelijke website kregen hierover een aantal vragen voorgelegd. De resultaten vindt u in de onderstaande tabel 2.7.

Tabel 2.7 Oordeel gemeentelijke website

	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Referentie (% tevreden)
De overzichtelijkheid van de website	9%	43%	48%	62%
Begrijpelijkheid van aangeboden informatie	5%	39%	56%	78%
De actualiteit van de website	9%	49%	42%	56%
Mate waarin informatie aansluit bij behoefte	10%	53%	37%	52%
De gebruiksvriendelijkheid van de website	10%	45%	45%	72%
Informatie over bestuur en politiek	7%	61%	32%	53%
Informatie over producten	6%	44%	50%	72%

De gebruikers van de gemeentelijk website zijn het meest tevreden over de begrijpelijkheid van de aangeboden informatie (56%) en de informatie over producten op de website (50%). Minder tevreden waren zij over informatie over politiek en bestuur (32%) en de mate waarin de aangeboden informatie aansloot bij de behoefte (37%). Deze vragen werden in 2007 niet gesteld, het is daarom niet mogelijk de uitkomsten te vergelijken met eerdere metingen in Weert. Wel is in de laatste kolom van tabel 2.7 een gemiddelde weergegeven van de resultaten in recent door SGBO onderzochte gemeenten. Daaruit blijkt dat het patroon hetzelfde is, maar dat de scores in Weert lager zijn dan elders.

3 Informatievoorziening

3.1 Algemeen oordeel

Communicatie en informatievoorziening zijn belangrijk voor het gemeentebestuur om de relatie met haar inwoners te onderhouden en vorm te geven. 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 onmisbaar voor een open en transparant bestuur. Door het toelichten van besluiten via verschillende kanalen kan de gemeente bijvoorbeeld het draagvlak voor nieuw beleid vergroten.

Hoe waarderen de inwoners van de gemeente Weert de informatievoorziening door de gemeente? Om de meningen te peilen legden wij een tweetal stellingen voor. De reacties vindt u in tabel 3.1.

Tabel 3.1 Tevredenheid over gemeentelijke informatievoorziening

	2008			2007		
	Oneens	Neutraal	Eens	Oneens	Neutraal	Eens
De gemeente informeert bewoners voldoende over belangrijke onderwerpen	25%	49%	26%	18%	51%	31%
De gemeente legt uit waarom bepaalde besluiten worden genomen	29%	55%	16%	25%	56%	19%

Uw inwoners zijn iets minder tevreden over de gemeentelijke informatievoorziening dan in 2007. Ongeveer één op de vier (26%) inwoners is het eens met de stelling dat de gemeente bewoners voldoende informeert. Echter, de meerderheid is neutraal en eveneens een op de vier (25%) is het expliciet oneens met deze stelling. Datzelfde geldt voor de uitleg van de besluiten, hierover is 29% van de inwoners uitgesproken ontevreden.

3.2 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. Net als in 2007 is gevraagd naar bekendheid en gebruik van, maar ook naar tevredenheid over een drietal communicatiemiddelen. In tabel 3.2 zijn de scores weergegeven.

In tabel 3.2 wordt het verband tussen bekendheid, gebruik (% soms/vaak) en waardering van gemeentelijke communicatiemiddelen zichtbaar. Grotere bekendheid en gebruik gaan hand in hand met hogere waardering. Het is wel van belang om de verschillen tussen de diverse middelen in ogenschouw te

nemen. De gemeentelijke informatiepagina geniet ongetwijfeld grote bekendheid door de frequentie van verschijning en de verspreiding huis-aan-huis. De inhoud wordt met een 6,8 als voldoende bestempeld. De bekendheid, gebruik en waardering van de informatiepagina is in 2008 vrijwel gelijk aan die uit 2007.

Tabel 3.2 Bekendheid, gebruik en waardering communicatiekanalen

	2008		2007	
	Bekend (Gebruik)	Cijfer	Bekend (Gebruik)	Cijfer
Gemeentelijke informatiepagina in weekblad "Land van Weert"	88% (63%)	6,8	90% (66%)	6,9
De officiële Gemeentegids	91% (67%)	7,0	90% (70%)	7,1
Burgerjaarverslag van Weert (Burgerjaarkrant)	18% (11%)	6,6	7% (5%)	6,6

De gemeentegids daarentegen wordt slechts eenmaal per jaar, eveneens huis-aan-huis, verspreid. Omdat de gemeentegids veelal als handig naslagwerk dient, is ook het gebruik hoog. De waardering is met een 7,0 het hoogst van de bevroegde kanalen. Ook de resultaten hier verschillen nauwelijks van die uit 2007.

Het Burgerjaarverslag is in Weert in ontwikkeling. Hoewel ook dit communicatiemiddel eenmaal per jaar wordt uitgebracht, is de aard van de informatie over het algemeen niet zodanig dat deze vaak geraadpleegd wordt door bewoners. Bij het uitbrengen van het meest recente burgerjaarverslag (2006) heeft de gemeente een publieksversie als bijlage in de lokale krant "Land van Weert" (de zogenaamde Burgerjaarkrant) opgenomen. Op die manier heeft men geprobeerd de bekendheid en gebruik van dit instrument te vergroten. Uit tabel 3.2 blijkt dat dit is gelukt. Hoewel de bekendheid en gebruik van het burgerjaarverslag nog wel lager is dan die van de overige instrumenten, is toch een duidelijke stijging zichtbaar van 7 naar 18% bekendheid.

In andere gemeenten zien we vaak een vergelijkbaar patroon. De bekendheid van een gemeentelijke informatiepagina en de gemeentegids zijn doorgaans hoger dan 90%. Vaak schommelt de waardering tussen een 7 en een 7,5 als gemiddeld rapportcijfer. De bekendheid van het burgerjaarverslag is ook in andere gemeenten vaak laag. De variatie is hier echter groter dan bij de overige kanalen (van 5 tot soms wel 50% bekendheid). Dit is vooral afhankelijk van de inzet van het instrument. De waardering van het burgerjaarverslag varieert eveneens sterk, maar ligt gemiddeld op een 6,4.

4 Politiek en participatie

De inwoners van uw gemeente zijn soms ook partners van het gemeentebestuur. Met het gemeentebestuur bedoelen wij de raadsleden, de burgemeester en de wethouders van de gemeente Weert. 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 en de inwoners van de gemeente Weert.

In de eerste paragraaf van dit hoofdstuk bezien we hoe de bewoners van Weert de toegankelijkheid van hun gemeentebestuur beoordelen. In de tweede paragraaf gaan we dieper in op participatie. Zo vroegen we bewoners onder meer of zij wensen meer betrokken te zijn bij het gemeentebestuur en of zij ervaringen hebben met door de gemeente Weert georganiseerde informatie- of inspraakbijeenkomsten. De resultaten hiervan worden voor elke wijk of dorp afzonderlijk gepresenteerd.

4.1 Het gemeentebestuur

Toegankelijkheid van het gemeentebestuur is niet alleen een voorwaarde voor succesvolle participatie van bewoners, maar is één van de belangrijkste factoren die bijdragen aan de tevredenheid van de inwoners met het gemeentebestuur. Voelen uw inwoners zich voldoende betrokken en hebben zij het gevoel dat ze het gemeentebestuur kunnen aanspreken?

Tabel 4.1 Toegankelijkheid gemeentebestuur

	2008			2007		
	Oncens	Neutraal	Eens	Oncens	Neutraal	Eens
In onze gemeente zijn de raadsleden toegankelijk en aanspreekbaar	9%	57%	34%	7%	54%	39%
In onze gemeente zijn de burgemeester en wethouders toegankelijk en aanspreekbaar	10%	56%	34%	9%	54%	37%
De gemeente betreft de inwoners voldoende bij het bedenken van gemeentelijke plannen	36%	49%	15%	32%	53%	16%
Het gemeentebestuur houdt onvoldoende rekening met de wensen van de inwoners	24%	47%	29%	-	-	-
Het gemeentebestuur is goed op de hoogte van wat er speelt onder de inwoners.	32%	52%	16%	-	-	-

De meerderheid van de inwoners van Weert staat net als in 2007 neutraal tegenover de toegankelijkheid van het gemeentebestuur. Ongeveer een op de drie inwoners (34%) vindt het gemeentebestuur toegankelijk en aanspreekbaar. De raadsleden en collegeleden worden hetzelfde beoordeeld voor wat betreft hun toegankelijkheid. Deze scores zijn iets lager dan in 2007, echter de verschillen

zijn klein. Slechts een minderheid (16%) vindt dat het gemeentebestuur voldoende op de hoogte is van wat er speelt onder de bewoners. Slechts 24% vindt dat het gemeentebestuur voldoende rekening met de wensen van inwoners houdt.

Ruim een derde (36%) van de inwoners vindt dat zij niet voldoende worden betrokken bij het bedenken van gemeentelijke plannen. In de volgende paragraaf gaan we dieper in op participatie van bewoners.

4.2 Participatie en samenwerking

In deze paragraaf richten we ons op de participatie van bewoners. Dit kan op individuele basis, maar de gemeente Weert werkt eveneens samen met bewonersorganisaties (wijk- en dorpsraden). In 2007 vormden de wijk- en dorpsraden nog een belangrijk onderdeel van de burgerpeiling. In 2008 zal de gemeente Weert een aparte evaluatie wijkgericht werken uitvoeren, waarin de rol van de wijk- en dorpsraden uitgebreid aan bod komt. In deze burgerpeiling 2008 onderzoek zijn de (meningen over) de wijk- en dorpsraden derhalve niet meegenomen.

Veel inwoners geven aan dat de gemeente onvoldoende op de hoogte is van wat er speelt onder de bevolking en onvoldoende rekening houdt met de wensen van de inwoners. Bovendien geeft 36% aan dat de gemeente bewoners onvoldoende betreft bij de besluitvorming (zie tabel 4.1). Een manier om meningen en wensen van bewoners kenbaar te 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.

Tabel 4.2 Wilt u actief worden betrokken bij beslissingen van de gemeente?

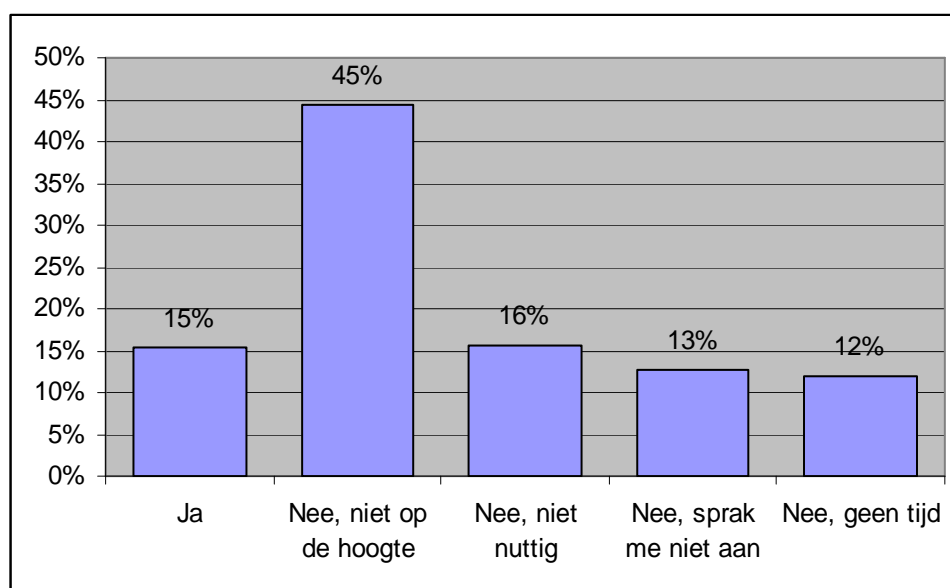
	% ja 2008	% ja 2007
Altweerderheide	51%	41%
Biest	33%	43%
Boshoven	47%	49%
Fatima	41%	43%
Graswinkel	29%	45%
Groenewoud	28%	36%
Kazernelaan	43%	42%
Keent	44%	33%
Laar-Hushoven	42%	41%
Leuken	37%	36%
Centrum	44%	34%
Moesel	24%	25%
Molenakker/Kampershoek	44%	39%
Stramproy	28%	28%
Swartbroek	28%	39%
Tungelroy	38%	41%
Gemiddelde Weert	37%	39%

Ongeveer 37% van de inwoners van Weert wil graag actief betrokken worden bij beslissingen van de gemeente. Dit aantal is ongeveer gelijk aan dat uit 2007 (39%) en varieert sterk per wijk of dorp (zie tabel 4.2) De wens om te participeren is in Altweerderheide en Boshoven het hoogst. In Moesel wil men net als in 2007 het minst vaak betrokken worden bij beslissingen van het gemeentebestuur. Er bestaat geen significante relatie tussen tevredenheid met het wonen en leven in een wijk of dorp en de participatiebereidheid.

In een aantal wijken en dorpen is de wil om betrokken te worden sterk gedaald ten opzichte van 2007. In Graswinkel (-16%), Swartbroek (-11%) en Biest (-10%) is de participatiebereidheid het sterkst gedaald. Daar staat tegenover dat in Keent (+11%), Centrum (+10%) en Altweerderheide (+10%) de wil om te participeren juist is gestegen. Beide situaties zijn op meerdere manieren te interpreteren. Zo kan men minder willen participeren omdat men zich niet serieus genomen voelt, of juist omdat men tevreden is over de huidige situatie. Daarom hebben we de inwoners van Weert ook gevraagd naar hun ervaringen met participatie.

Uit de burgerpeiling 2007 bleek dat de bewoners van Weert de voorkeur gaven aan door de gemeente georganiseerde informatie- en inspraakbijeenkomsten als participatiemiddel. In dit onderzoek is gevraagd naar de ervaringen van uw inwoners met deze vorm van participatie. Gemiddeld heeft 15% van de inwoners van Weert het afgelopen jaar een informatie- of inspraakbijeenkomst van de gemeente bezocht (zie figuur 4.1). Degenen die dat niet deden waren veelal niet op de hoogte (45%). Anderen vonden het niet nuttig (16%), hadden geen interesse in het onderwerp (13%) of hadden geen tijd (12%).

Figuur 4.1 Informatie- of inspraakbijeenkomsten bezocht?



Het percentage dat betrokken wil zijn (37%) ligt aanmerkelijk hoger dan het percentage inwoners dat daadwerkelijk betrokken is (15%). Bewoners willen vaak vooral toegang tot alle informatie (zie hoofdstuk 3) en vinden het op een abstract niveau belangrijk dat de gemeente hen betreft bij belangrijke beslissingen. Tegelijkertijd zien we dat dezelfde bewoners of geen behoefte hebben om zelf te participeren of toch de participatiedrempel te hoog lijken te vinden, getuige het feit dat velen niet daadwerkelijk actief betrokken zijn. Opvallend is dat “het niet op de hoogte zijn” een veelgenoemde reden (45%) is om niet deel te nemen aan de bijeenkomsten.

Tabel 4.3 Bezoek informatiebijeenkomsten per wijk of dorp

	Ja	Nee, niet op de hoogte	Nee, geen tijd	Nee, sprak niet aan	Nee, niet nuttig
Altweerderheide	10%	51%	10%	14%	15%
Biest	12%	49%	14%	9%	16%
Boshoven	10%	44%	10%	18%	18%
Fatima	11%	54%	10%	10%	14%
Graswinkel	12%	45%	9%	11%	24%
Groenewoud	14%	46%	14%	13%	14%
Kazernelaan	28%	41%	10%	10%	10%
Keent	15%	49%	7%	13%	16%
Laar-Hushoven	20%	36%	12%	13%	18%
Leuken	20%	35%	16%	14%	15%
Centrum	14%	49%	8%	15%	15%
Moesel	9%	46%	13%	13%	19%
Molenakker/Kampershoek	12%	53%	8%	16%	11%
Stramproy	15%	37%	19%	9%	20%
Swartbroek	22%	34%	16%	12%	17%
Tungelroy	21%	43%	14%	14%	9%
Gemiddeld Weert	15%	44%	12%	13%	16%

In Kazernelaan, Swartbroek, Tungelroy, Leuken en Laar-Hushoven hebben relatief veel inwoners het afgelopen jaar een informatie- of inspraakbijeenkomst bezocht. Dit is opvallend omdat juist in Swartbroek de participatiebereidheid sterk lijkt te zijn afgenomen. Dat is ook het geval in Graswinkel. In deze wijk geeft men relatief vaak (24%) aan dat men dergelijke bijeenkomsten niet nuttig vindt. In Biest is men juist vaker dan gemiddeld niet op de hoogte van bijeenkomsten. Er is dus op basis van tabel 4.3 geen eenduidige verklaring te geven voor de verminderde participatiebereidheid in deze wijken en dorpen.

Alleen de bewoners die aangeven het afgelopen jaar een informatie- of inspraakbijeenkomst te hebben bezocht, kregen een aantal stellingen voorgelegd over hun ervaringen met deze bijeenkomst(en). Bij het uitsplitsen naar wijk of dorp wordt het aantal respondenten per antwoordcategorie te laag om betrouwbare conclusies te kunnen trekken. Tabel 4.4 geeft daarom het gemiddelde oordeel van alle ervaringen met informatie- en inspraakbijeenkomsten in alle wijken en dorpen.

Tabel 4.4 Oordeel informatie- of inspraakbijeenkomsten

	Oneens	Neutraal	Eens
Het doel van de bijeenkomst werd voldoende duidelijk gemaakt	6%	18%	76%
De verstrekte informatie was begrijpelijk en duidelijk	8%	28%	64%
Er werd voldoende ingegaan op vragen	23%	36%	41%
Er was voldoende gelegenheid om mijn mening te geven	13%	32%	55%
Ik voelde me serieus genomen	26%	40%	34%
Ik ben achteraf voldoende geïnformeerd over wat met mijn mening is gedaan	36%	43%	21%

De meeste bezoekers van informatie- en inspraakbijeenkomsten vinden het doel van de bijeenkomst (76%) en de verstrekte informatie (64%) voldoende duidelijk. Eveneens een meerderheid (55%) is tevreden over de gelegenheid om de eigen mening te geven. Echter een relatief grote groep deelnemers vindt dat er te weinig ingegaan wordt op vragen (23%) of voelt zich niet serieus genomen (26%). Tenslotte is men vaker ontevreden dan tevreden over de communicatie achteraf over wat er met de inbreng van deelnemers is gedaan.

Hoewel uitkomsten uit tabel 4.4 niet langer representatief (maar indicatief) zijn bij uitsplitsing naar wijk of dorp, is dit met name voor de wijken en dorpen met dalende participatiebereidheid (zie tabel 4.2) toch gedaan om een mogelijke verklaring te vinden. De uitsplitsingen vindt u in bijlage 2.

In Swartbroek vonden deelnemers relatief vaak dat het doel van de bijeenkomst onvoldoende duidelijk was (23%) en voelde men zich achteraf onvoldoende serieus genomen (37%). In Biest voelde men zich ook relatief vaak niet serieus genomen en werd er bovendien naar mening van de deelnemers onvoldoende ingegaan op vragen (beide 42%). In Graswinkel is men niet negatiever dan in andere kernen.

5 Wonen en leven in Weert

Het leven van mensen speelt zich in grote mate af in de directe woon- en leefomgeving. Het woongenot draagt daarom in grote mate bij aan het algemeen welbehagen van uw inwoners. Belangrijke factoren die bijdragen aan het woongenot zijn veelal het voorzieningenniveau, de kwaliteit van de openbare ruimte en de veiligheid. Zijn er voldoende mogelijkheden voor sport of recreatie, uitgaansgelegenheden of woningen? Liggen de straten en het groen er netjes en verzorgd bij? Op deze vragen wordt in dit hoofdstuk een antwoord gegeven. In de laatste paragraaf van dit hoofdstuk kijken we ook naar de mening van de bewoners over het leefklimaat in hun eigen wijk of dorp.

De resultaten zijn waar relevant naar wijk of dorp gedifferentieerd. Hierdoor is mogelijk belangrijke verschillen tussen de wijken en dorpen aan te stippen. Dat is belangrijk omdat het gemeentebestuur met deze gegevens gericht beleid kan voeren.

5.1 Leefomgeving

Algemene tevredenheid

Voorzieningen en mogelijkheden voor recreatie, sport of cultuur dragen bij aan het woongenot. Bovendien is het belangrijk dat de straten er netjes bijliggen en dat het er groen en verzorgd uit ziet. Hoe waarderen de inwoners van Weert hun eigen directe leefomgeving?

Tabel 5.1 Tevredenheid met leefomgeving

	Uitstekend	Goed	Redelijk	Matig	Slecht
Totaal Weert 2008	11%	63%	19%	6%	1%
Totaal Weert 2007	12%	62%	19%	5%	1%

In vergelijking tot 2007 zijn de inwoners van Weert nu even vaak tevreden over het wonen en leven in hun eigen wijk of dorp. 74% beoordeeld dit als goed of uitstekend. In tabel 5.2 is een uitsplitsing naar wijken en dorpen gemaakt voor het percentage inwoners dat aangaf dat het wonen en leven in hun wijk of dorp goed of uitstekend is.

Hoewel de gemeentebrede resultaten gelijk zijn gebleven ten opzichte van 2007 is dat niet het geval bij de resultaten per wijk of dorp. In sommige wijken en dorpen heeft men nu een positiever oordeel dan een jaar geleden, in andere wijken en dorpen is men nu juist negatiever. In de wijken Graswinkel en Groenewoud is de tevredenheid het meest toegenomen. In de Altweerderheide, Leuken en Boshoven zien we daarentegen de sterkste daling in tevredenheid met de leefomgeving.

Tabel 5.2 Tevredenheid met leefomgeving, uitgesplitst naar wijk of dorp

	Uitstekend/Goed 2008	Uitstekend/Goed 2007
Altweerderheide	75%	83%
Biest	64%	63%
Boshoven	67%	79%
Fatima	60%	60%
Graswinkel	81%	72%
Groenewoud	73%	66%
Kazernelaan	89%	86%
Keent	56%	55%
Laar-Hushoven	84%	84%
Leuken	67%	80%
Centrum	72%	73%
Moesel	76%	78%
Molenakker/Kampershoek	93%	89%
Stramproy	75%	81%
Swartbroek	65%	67%
Tungelroy	70%	68%
Gemiddeld Weert	74%	74%

Voor de gehele gemeente geeft bijna driekwart (74%) van de inwoners aan het leven en wonen in de wijk of dorp goed of zelfs uitstekend te vinden. In alle wijken en dorpen is een (ruime) meerderheid tevreden. In Molenakker/Kampershoek (93%) en Kazernelaan (89%) zijn de bewoners het meest positief. Daarentegen zijn de bewoners van Keent (56%) en Fatima (60%) het minst positief.

Onderhoud aan de openbare ruimte

Een belangrijke bepalende factor in het woongenot van de inwoners vormt het onderhoud aan en de inrichting van de openbare ruimte. Hoe denken de inwoners van Weert over de openbare ruimte in hun eigen wijk of dorp?

Tabel 5.3 Tevredenheid openbare ruimte

	2008			2007		
	Ontevr.	Neutraal	Tevr.	Ontevr.	Neutraal	Tevr.
Onderhoud en schoonhouden van straten, wegen en pleinen	19%	21%	60%	23%	25%	52%
Aanwezigheid van groenvoorzieningen	10%	17%	73%	9%	24%	67%
Onderhoud van groenvoorzieningen	18%	25%	57%	21%	27%	53%
Openbare verlichting	10%	17%	73%	13%	22%	65%

De meest inwoners zijn tevreden over de staat en het onderhoud van de openbare ruimte in de gemeente, meer ook dan in 2007. Het meest tevreden is men over de aanwezigheid van de groenvoorzieningen en de openbare

verlichting (beide 73%). Het minst tevreden is men over het onderhoud van groenvoorzieningen (57%).

In bijlage 3 zijn de resultaten uit tabel 5.3 uitgesplitst naar wijk of dorp. Hieronder worden kort de aandachtspunten beschreven. Dit zijn de aspecten waarover men in een bepaalde wijk of dorp beduidend (verschil > 5%) negatiever is dan het gemiddelde in Weert. Zo zijn de bewoners in Laar-Hushoven, Stramproy en Fatima relatief vaak ontevreden over het onderhoud aan de straten. Tevens zijn deze bewoners ook negatiever over het onderhoud aan het groen (gemiddeld 25% ontevreden). Over de aanwezigheid van openbaar groen is men gemiddeld minder tevreden in Fatima, Groenewoud en Leuken. De openbare verlichting wordt het minst gewaardeerd in Stramproy, Swartbroek en Laar-Hushoven.

5.2 Voorzieningen

Naast de tevredenheid over de inrichting van en het onderhoud aan de leefomgeving is ook het voorzieningenniveau bepalend voor het oordeel over het wonen en leven in een gemeente. Hoe tevreden men in Weert is over de kwaliteit van diverse voorzieningen blijkt uit tabel 5.4.

Tabel 5.4 Tevredenheid voorzieningen

	2008			2007		
	Ontevr.	Neutraal	Tevr.	Ontevr.	Neutraal	Tevr.
Kinderopvangvoorzieningen (crèches, speelzalen, buitenschoolse opvang e.d.)	6%	57%	37%	4%	62%	34%
Wijk- en Buurthuizen	13%	47%	40%	-	-	-
Buitensportmogelijkheden (voetbal, tennis e.d.)	7%	28%	65%	13%	30%	57%
Binnensportmogelijkheden (sporthal, zwembad e.d.)	13%	30%	57%	7%	22%	72%
Recreatiemogelijkheden (fietspaden, wandelroutes e.d.)	6%	20%	74%	15%	47%	39%
Speelmogelijkheden voor kinderen	13%	44%	43%	17%	63%	20%
Het woningaanbod	19%	39%	42%	-	-	-
De werkgelegenheid	15%	50%	35%	-	-	-
Jongeren Ontmoetings Plaatsen (JOP)	18%	62%	20%	-	-	-
Ontmoetingsruimten voor senioren	6%	44%	50%	-	-	-
Culturele activiteiten (exposities, toneel, muziek e.d.)	10%	36%	54%	10%	36%	54%
Uitgaansgelegenheden/horeca	11%	29%	60%	5%	45%	51%

Het meest tevreden is men over de recreatiemogelijkheden (74% tevreden) en de voorzieningen voor buitensport (65% tevreden). De tevredenheid over deze voorzieningen is gestegen ten opzichte van 2007. Dit geldt met name voor de recreatiemogelijkheden, de tevredenheid hierover steeg van 39% in 2007 naar 74% nu. Verder is ook de tevredenheid over de uitgaansgelegenheden en de

speelvoorzieningen gestegen. Deze laatste vormde een aanbeveling in het rapport over de burgerpeiling 2007. Opvallend is dat men nu minder tevreden is over de voorzieningen voor binnensport. Hierover waren uw inwoners nog het meest tevreden in 2007.

De meeste voorzieningen uit tabel 5.4 zijn zogenaamde gemeentebrede voorzieningen. Het is vrijwel niet mogelijk om deze in afzonderlijke wijken of dorpen los van elkaar te zien. Er is daarom geen uitsplitsing naar wijken en dorpen gemaakt. Wel wil de gemeente over een vijftal voorzieningen (het woningaanbod, de werkgelegenheid, het cultuuraanbod en de twee doelgroepenvoorzieningen) meer informatie ontvangen. De tevredenheid over deze vijf is daarom hieronder uitgesplitst naar achtergrondkenmerken van mogelijke doelgroepen.

Woningaanbod

De doelgroep van het woningaanbod wordt mede bepaald door leeftijd en inkomen. Naar het inkomen is niet gevraagd in dit onderzoek, wel naar het opleidingsniveau. Opleidingsniveau is gerelateerd aan inkomen, maar staat hier niet gelijk aan. Omdat de gemeente Weert haar beleid meer wil afstemmen op het behouden van hoger opgeleiden, is toch een uitsplitsing naar opleidingsniveau gemaakt. In tabel 5.5 is de tevredenheid met het woningaanbod uitgesplitst naar leeftijd, in tabel 5.6 naar opleidingsniveau.

Tabel 5.5 Tevredenheid woningaanbod naar leeftijd

	Ontevreden	Neutraal	Tevreden
18 - 24 jaar	33%	40%	27%
25 - 34 jaar	24%	39%	37%
35 - 44 jaar	15%	39%	45%
45 - 54 jaar	18%	37%	45%
55 - 64 jaar	19%	39%	42%
65 jaar en ouder	16%	38%	45%
Gemiddeld Weert	19%	39%	42%

Uit tabel 5.5 blijkt dat met name jongeren (18-24 jaar) en in mindere mate jong volwassenen (25-34 jaar) relatief vaak ontevreden zijn over het woningaanbod.

Tabel 5.6 Tevredenheid woningaanbod naar opleidingsniveau

	Ontevreden	Neutraal	Tevreden
Lager onderwijs	19%	43%	38%
Lager beroepsonderwijs	23%	38%	40%
Middelbaar algemeen voortgezet onderwijs	16%	38%	46%
Middelbaar beroepsonderwijs	18%	40%	42%
Havo of Vwo	19%	44%	37%
Hoger onderwijs en wetenschappelijk onderwijs	17%	37%	46%
Gemiddeld Weert	19%	39%	43%

In tabel 5.6 zien we dat een lager opleidingsniveau samenhangt met een lagere tevredenheid met het woningaanbod in Weert. Lager opgeleiden zijn gemiddeld minder tevreden. Verder zien we ook dat inwoners met een Havo of Vwo opleiding gemiddeld minder tevreden zijn. Echter, dit laatste houdt waarschijnlijk verband met de gemiddelde leeftijd van deze groep (zie ook tabel 5.5).

Werkgelegenheid

Voor de gemeente Weert is het belangrijk dat er voldoende werkgelegenheid is voor alle leeftijdsgroepen en alle verschillende opleidingsniveaus. In tabellen 5.7 en 5.8 is de tevredenheid over de werkgelegenheid in Weert uitgesplitst naar respectievelijk leeftijd en opleidingsniveau.

Tabel 5.7 Tevredenheid werkgelegenheid naar leeftijd

	Ontevreden	Neutraal	Tevreden
18 - 24 jaar	28%	53%	19%
25 - 34 jaar	12%	74%	14%
35 - 44 jaar	17%	63%	20%
45 - 54 jaar	20%	59%	21%
55 - 64 jaar	17%	60%	22%
65 jaar en ouder	17%	65%	18%
Gemiddeld Weert	18%	62%	20%

Over de werkgelegenheid in Weert is een meerderheid van de inwoners neutraal. Echter, gemiddeld zijn jongeren (zie tabel 5.7) wat vaker ontevreden. Lager opgeleiden zijn gemiddeld vaker tevreden dan hoger opgeleiden over de werkgelegenheid in Weert (zie tabel 5.8).

Tabel 5.8 Tevredenheid werkgelegenheid naar opleidingsniveau

	Ontevreden	Neutraal	Tevreden
Lager onderwijs	14%	41%	45%
Lager beroepsonderwijs	17%	46%	37%
Middelbaar algemeen voortgezet onderwijs	17%	49%	35%
Middelbaar beroepsonderwijs	14%	49%	36%
Havo of Vwo	10%	58%	32%
Hoger onderwijs en wetenschappelijk onderwijs	16%	53%	31%
Gemiddeld Weert	15%	50%	35%

Cultuuraanbod

In Weert wordt ook het cultuuraanbod afgestemd op doelgroepen die (mede) gebaseerd zijn op leeftijd en opleidingsniveau. Hieronder worden voor beide achtergrondkenmerken de tevredenheid over het cultuuraanbod in Weert weergegeven.

Tabel 5.9 Tevredenheid cultuuraanbod naar leeftijd

	Ontevreden	Neutraal	Tevreden
18 - 24 jaar	15%	36%	49%
25 - 34 jaar	10%	40%	50%
35 - 44 jaar	8%	39%	52%
45 - 54 jaar	12%	39%	49%
55 - 64 jaar	10%	36%	55%
65 jaar en ouder	6%	31%	63%
Gemiddeld Weert	9%	37%	54%

Er bestaat een relatie tussen leeftijd en tevredenheid met het cultuuraanbod (zie tabel 5.9); ouderen zijn gemiddeld vaker tevreden over het cultuuraanbod dan jongeren. Uitzondering vormt de groep van 45-54 jaar. Ook zij zijn gemiddeld minder vaak tevreden. Er bestaat geen duidelijk verband tussen opleidingsniveau en tevredenheid over het cultuuraanbod (zie tabel 5.10).

Tabel 5.10 Tevredenheid cultuuraanbod naar opleidingsniveau

	Ontevreden	Neutraal	Tevreden
Lager onderwijs	3%	47%	50%
Lager beroepsonderwijs	8%	36%	56%
Middelbaar algemeen voortgezet onderwijs	10%	35%	55%
Middelbaar beroepsonderwijs	8%	43%	48%
Havo of Vwo	10%	32%	58%
Hoger onderwijs en wetenschappelijk onderwijs	13%	31%	56%
Gemiddeld Weert	9%	37%	54%

Doelgroepenvoorzieningen

In de burgerpeiling 2008 is gevraagd naar de tevredenheid over een tweetal voorzieningen waarbij de doelgroep volledig wordt bepaald door leeftijd: jongeren ontmoetingsplaatsen (JOP) en ontmoetingsruimten voor senioren. Hieronder is de tevredenheid over deze voorzieningen uitgesplitst naar leeftijd.

Tabel 5.11 Tevredenheid jongerenvoorziening naar leeftijd

	Ontevreden	Neutraal	Tevreden
18 - 24 jaar	28%	53%	19%
25 - 34 jaar	12%	74%	14%
35 - 44 jaar	17%	63%	20%
45 - 54 jaar	20%	59%	21%
55 - 64 jaar	17%	60%	22%
65 jaar en ouder	17%	65%	18%
Gemiddeld Weert	18%	62%	20%

Uit tabel 5.11 blijkt dat met name jongeren (18-24 jaar) relatief vaak ontevreden zijn over de voorziening voor jongeren. De meerderheid van de jongeren (53%) is overigens neutraal.

Tabel 5.12 Tevredenheid ouderenvoorziening naar leeftijd

	Ontevreden	Neutraal	Tevreden
18 - 24 jaar	6%	54%	39%
25 - 34 jaar	1%	73%	26%
35 - 44 jaar	4%	58%	38%
45 - 54 jaar	7%	48%	45%
55 - 64 jaar	9%	34%	56%
65 jaar en ouder	4%	21%	75%
Gemiddelde Weert	6%	44%	51%

De voorzieningen voor ouderen worden gemiddeld beter gewaardeerd naarmate de leeftijd stijgt. Ouderen zijn dus het meest tevreden met de voorzieningen waarvan zij zelf de doelgroep vormen.

5.3 Veiligheid

Een derde belangrijk aspect dat bijdraagt aan het woongenot en de tevredenheid van de inwoners van uw gemeente is de veiligheid. Een mooie, goed onderhouden wijk of dorp met een hoog voorzieningenniveau is nog altijd onaantrekkelijk wanneer er veel overlast of criminaliteit is. Hoe denken de inwoners van Weert over de veiligheid bij hen in de buurt?

Tabel 5.13 Frequentie gevoel van onveiligheid

	Nooit	Soms	Regelmatig	Vaak
Totaal Weert 2008	51%	41%	6%	2%
Totaal Weert 2007	55%	38%	5%	2%

Tabel 5.14 Frequentie gevoel van onveiligheid naar wijk of dorp

	Nooit	Soms	Regelmatig	Vaak
Altweerterheide	56%	35%	5%	4%
Biest	36%	50%	13%	1%
Boshoven	46%	43%	11%	0%
Fatima	31%	55%	8%	6%
Graswinkel	49%	46%	5%	0%
Groenewoud	45%	39%	10%	5%
Kazernelaan	52%	42%	5%	1%
Keent	30%	55%	8%	7%
Laar-Hushoven	65%	33%	2%	0%
Leuken	53%	45%	1%	1%
Centrum	41%	43%	12%	5%
Moesel	51%	44%	3%	2%
Molenakker/Kampershoek	62%	36%	1%	1%
Stramproy	57%	35%	7%	1%
Swartbroek	63%	32%	4%	1%
Tungelroy	67%	28%	3%	2%
Gemiddelde Weert	51%	41%	6%	2%

De inwoners van Weert voelen zich over het algemeen veilig in hun buurt. De meerderheid (51%) voelt zich nooit onveilig. Ongeveer 8% voelt zich daarentegen regelmatig of vaak onveilig, dit is vrijwel gelijk aan de resultaten uit 2007. Wel zijn er grote onderlinge verschillen te zien tussen de wijken en dorpen (zie tabel 5.14).

De wijken of dorpen Stramproy, Molenakker/Kampershoek, Swartbroek, Laar/Hushoven en Tungalroy (resp. 57%, 62%, 63%, 65% en 67% nooit onveilig) worden door de bewoners als meest veilig beschouwd. Daartegenover staan Biest, Centrum, Fatima en Keent die in de ogen van de bevolking minder veilig zijn.

In onderstaande tabellen wordt weergegeven hoe vaak de bewoners denken dat genoemde vormen van overlast of incidenten bij hen in de buurt voorkomen. De uitsplitsingen naar wijk of dorp zijn opgenomen als bijlage 4. Hieronder worden wel bijzonderheden beschreven. Daarbij gaat bijzondere aandacht uit naar de vier wijken waar het gevoel van onveiligheid hoger dan gemiddeld is (Biest, Centrum, Keent en Fatima).

Tabel 5.15 Frequenties ervaren overlast

	Nooit	Soms	Regelmatig	Vaak
Graffiti	70%	26%	3%	1%
Hondenpoep op straat	11%	40%	26%	23%
Zwerfafval / Rommel op straat	14%	49%	23%	14%
Vandalisme / vernielingen	25%	58%	13%	4%
Overlast door buurtbewoners	66%	27%	4%	3%
Verkeersoverlast	35%	33%	17%	15%

De meest ervaren overlast komt van hondenpoep en rommel op straat (resp. 49% en 37% regelmatig/vaak). Ook verkeersoverlast (32%) staat in de top drie van ergernissen. Relatief weinig overlast ondervinden de inwoners van Weert door de overige buurtbewoners of graffiti (resp. 7% en 4% regelmatig/vaak). Wanneer we kijken naar de ervaren overlast per wijk of dorp (zie bijlage 4) vallen een aantal zaken op. De overlast van graffiti concentreert zich voornamelijk in Centrum (19% vaak/regelmatig) en in Fatima (11% vaak/regelmatig). In Fatima heeft men relatief veel overlast door verkeer, dat geldt ook voor Biest en Keent. In Keent ervaren bewoners relatief veel overlast van de andere buurtbewoners (15% vaak/regelmatig). Inwoners in alle wijken en dorpen ervaren overlast van hondenpoep. Positieve uitzonderingen wat betreft overlast door zwerfafval of vandalisme zijn Kazernelaan en Laar-Hushoven.

Tabel 5.16 Frequenties ervaren criminaliteit

	Nooit	Soms	Regelmatig	Vaak
Inbraak in auto	30%	60%	9%	1%

Inbraak in huis	31%	63%	6%	0%
Diefstal	32%	57%	9%	2%
Lastig gevallen worden op straat	77%	22%	1%	0%
Gewelddelicten	80%	19%	1%	0%
Overlast van drugsgebruik	64%	25%	8%	4%

Met criminaliteit hebben inwoners van Weert minder te maken dan met overlast (tabel 5.16). Een grote groep bewoners heeft weinig tot nooit last van criminaliteit. De meest voorkomende gevallen betreffen inbraak of diefstal en drugsdelicten. Vooral in Keent (31%) en Centrum (34%) komt diefstal relatief vaak voor volgens de inwoners van Weert. Overlast van drugsgebruik komt relatief veel voor in Fatima (38% regelmatig/vaak). Hoewel 'zware' criminaliteit weinig lijkt voor te komen, kan al een enkel geval grote invloed op de veiligheidsgevoelens van bewoners hebben. Dit lijkt vooralsnog niet het geval te zijn. Er is niemand die vaak last heeft van gewelddelicten (zie bijlage 4).

De gemeentebrede gemiddelden in 2008 verschillen nauwelijks van die uit 2007. Wel zijn er in de verschillende wijken en dorpen enkele verschuivingen te zien in de ervaren overlast of criminaliteit, zowel positief als negatief. Zo geven de respondenten uit Stramproy nu vaker aan dan een jaar geleden dat zij overlast ervaren van graffiti. De overlast door hondenpoep is in de gehele gemeente Weert licht toegenomen, echter in Tungelroy is de stijging veel sterker (van 11 naar 23% vaak). Hier is ook de verkeersoverlast sterker gestegen dan in de overige wijken en dorpen. In Altweerderheide en Kazernelaan is de ervaren overlast door vandalisme toegenomen.

De overlast veroorzaakt door criminaliteit is nauwelijks veranderd. Een positieve ontwikkeling is dat het aantal respondenten dat aangeeft dat autoinbraken veel voorkomen in het centrum is gedaald van 13 naar 3%. Een meerderheid (63%) geeft nog wel aan dat dit soms voorkomt. De bewoners van Keent denken dat huisinbraken in hun wijk minder vaak voorkomen dan een jaar geleden. Daar staat tegenover dat in Altweerderheide de bewoners denken dat diefstal (bijv. fiets- of winkeldiefstal) vaker voorkomt.

De grootste verschuivingen zien we bij de ervaren overlast door drugsgebruik. In Biest, Boshoven, Stramproy en Swartbroek is een toename te zien in deze vorm van overlast. In Biest is deze toename het sterkst. Het aantal inwoners dat nooit overlast ervaart van drugsgebruik daalde van 51 naar 36%. Tegelijkertijd steeg het aantal dat vaak deze vorm van overlast ervaart van 2 naar 13%.

5.4 Leefklimaat

Naast voldoende voorzieningen in een veilige wijk of dorp die netjes onderhouden is, is ook de sfeer of het leefklimaat belangrijk. De sfeer wordt voornamelijk bepaald door de bewoners zelf en hoe zij met elkaar omgaan. Hoeveel contact hebben de burens en gaan buurtbewoners op een prettige manier met elkaar om?

De meeste inwoners van Weert (77%) zijn tevreden met de bevolkingsamenstelling in de buurt. Ook vinden de meeste mensen dat de buurtbewoners prettig met elkaar omgaan (71%). Slechts een op de tien (10%) inwoners vindt dat allochtonen en autochtonen niet prettig met elkaar omgaan. Iets meer dan de helft (56%) heeft veel contact met de directe burens. 8% wil indien mogelijk uit de buurt verhuizen, 4% uit de gemeente.

Tabel 5.17 Oordeel leefklimaat

	2008			2007		
	Oncens	Neutraal	Eens	Oncens	Neutraal	Eens
Ik ben tevreden met de bevolkingsamenstelling in mijn buurt	7%	16%	77%	7%	17%	76%
Ik heb veel contact met mijn directe burens	14%	30%	56%	14%	31%	55%
In mijn buurt gaan allochtone en autochtone bewoners op een prettige manier met elkaar om	10%	58%	32%	10%	62%	28%
De mensen in de buurt kennen elkaar nauwelijks	53%	29%	18%	53%	29%	18%
In mijn buurt gaan mensen op een prettige manier met elkaar om	5%	24%	71%	6%	25%	69%
In mijn buurt zijn voldoende mogelijkheden om elkaar te ontmoeten (bijv. buurthuis, winkels, school, kerk, café e.d.)	27%	27%	46%	28%	34%	39%
Ik ben lid van een buurtvereniging	63%	7%	30%	62%	8%	30%
Indien mogelijk wil ik uit deze buurt verhuizen	78%	14%	8%	76%	15%	8%
Indien mogelijk wil ik uit de gemeente Weert verhuizen	86%	10%	4%	-	-	-
Ik voel mij regelmatig eenzaam	84%	11%	5%	-	-	-

De resultaten verschillen nauwelijks van die uit 2007 (zie tabel 5.17). Het enige aanmerkelijke verschil laat een positieve ontwikkeling zien. Men is veel vaker tevreden over de aanwezigheid van voldoende mogelijkheden om elkaar te ontmoeten. De stellingen uit tabel 5.17 zijn in bijlage 5 naar wijk of dorp gesplitst. Een deel van deze uitsplitsingen is samen met een aantal achtergrondgegevens gebruikt om voor de verschillende wijken en dorpen een beknopt profiel op te stellen. Deze vindt u in de volgende paragraaf.

5.5 Leefbaarheid in de wijken en dorpen

De in de vorige paragrafen beschreven aspecten (de openbare ruimte, het voorzieningenniveau, de veiligheid en het leefklimaat) hebben een grote invloed op de woonbeleving van uw inwoners. Alle vier de aspecten dragen hier op een verschillende manier aan bij. De resultaten op deze vier aspecten variëren soms sterk per wijk of dorp. Echter, het is erg lastig om uit de vele gegevens een beeld te vormen over de verschillen tussen de wijken en dorpen. Daarom hebben we

Gebruikte indicatoren in Leefbaarheidsindex:

- o Onderhoud straten
- o Aanwezigheid groen
- o Onderhoud groen
- o Contact met directe burens
- o Omgang tussen buurtbewoners
- o Buurtbewoners kennen elkaar
- o Intentie om in wijk te blijven wonen
- o Ervaren eenzaamheid
- o Woningaanbod
- o Gevoel van (on)veiligheid

op basis van enkele cruciale kenmerken een leefbaarheidsindex opgesteld. Deze index vat in één getal samen hoe de leefbaarheid door de bewoners wordt ervaren en maakt het mogelijk de wijken en dorpen met elkaar te vergelijken.

De leefbaarheidsindex is samengesteld uit een tiental indicatoren uit de burgerpeiling 2008 (zie kader). Deze indicatoren zijn zodanig gecodeerd dat de meest negatieve antwoordmogelijkheid een nul scoort. De score loopt op naarmate men een meer positieve reactie geeft. Van deze hergecodeerde indicatoren is een schaal samengesteld, de leefbaarheidsindex. De schaal loopt van 0 (= zeer slechte leefbaarheid) tot 1 (= zeer goede leefbaarheid).

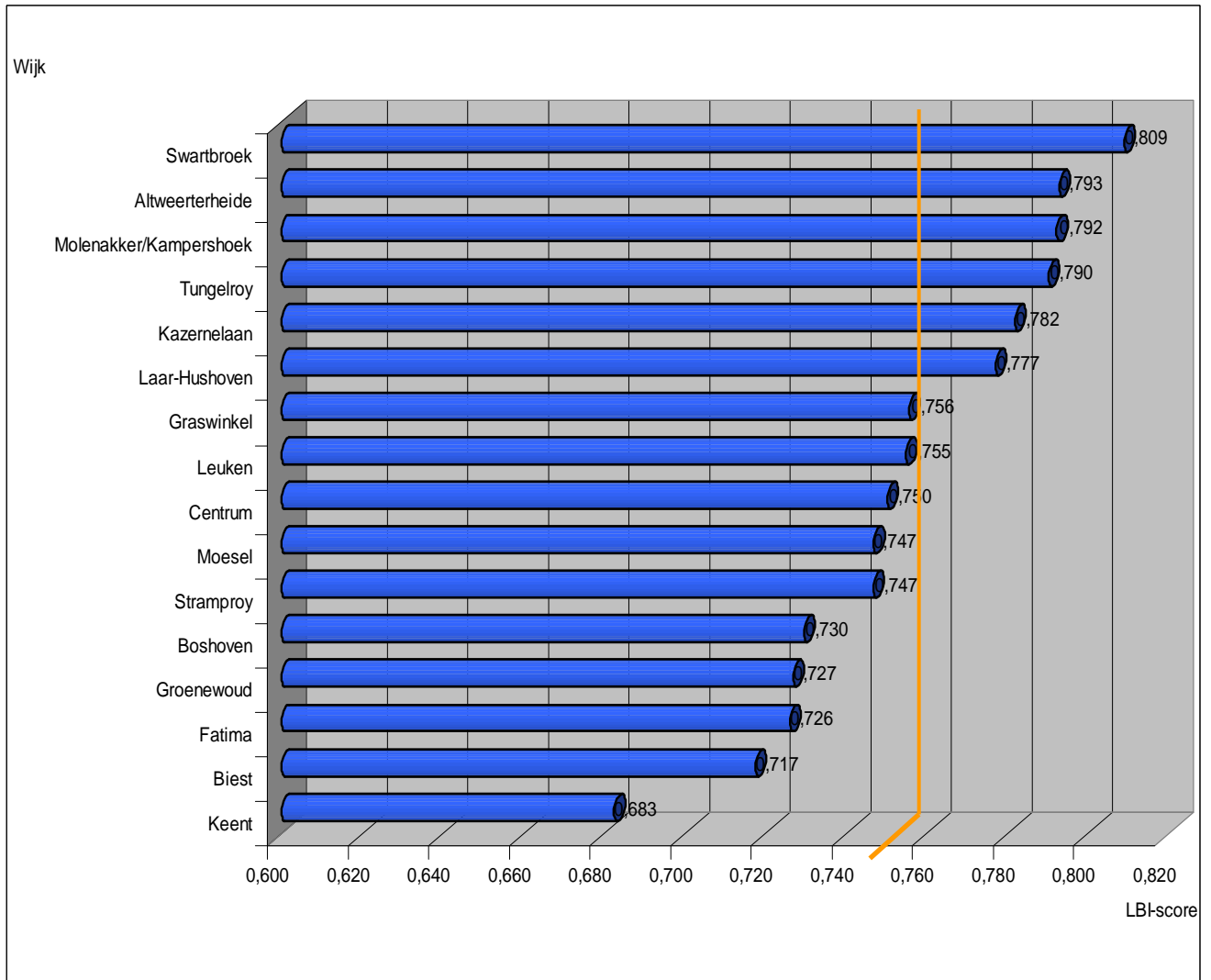
Uiteindelijk is zo voor iedere wijk en dorp een score berekend. Deze score heeft geen absolute waarde (en zijn dus nadrukkelijk geen rapportcijfers), maar dient vooral ter indicatie en onderlinge vergelijking. Door de individuele scores te vergelijken met het gemiddelde van de hele gemeente kunnen ‘sterke’ en ‘zwakke’ wijken en dorpen worden geïdentificeerd. De gemeente kan hier beleidsprioriteiten op af stemmen. Bij herhaling van het onderzoek kunnen trends in beeld gebracht worden.

Voordat de scores zijn berekend, is de index getest op betrouwbaarheid. Uit deze test blijkt dat de schaal één dimensie (leefbaarheid) meet. De verschillen tussen de wijken en dorpen onderling zijn significant ($p < 0,01$). Dat betekent dat we met 99% zekerheid kunnen zeggen dat de gevonden waarden geen toeval zijn, maar daadwerkelijke verschillen aanduiden. Er bestaat eveneens een significant verband tussen de index en de algemene tevredenheid met het wonen en leven in de buurt. Dat komt overeen met het intuïtieve gevoel dat een hogere leefbaarheidscore samengaat met een hogere tevredenheid over het wonen en leven in een bepaalde wijk of dorp.

In figuur 5.1 zijn de leefbaarheidscores voor de 16 wijken en dorpen in Weert weergegeven. Ieder balk vertegenwoordigt een wijk of dorp. Hoe langer de balk, hoe hoger de score. De verticale streep geeft het gemiddelde (0,755) aan.

Uit figuur 5.1 blijkt dat de volgens de inwoners de leefbaarheid binnen de gemeente Weert in Swartbroek het hoogst is. Verder zijn ook de leefbaarheidscores van Altweerderheid, Molenakker/Kampershoek, Tungelroy, Kazernelaan, en Laar-Hushoven hoger dan gemiddeld. Wijken of dorpen die minder goed scoren op de leefbaarheidsindex zijn Biest, Fatima, Groenewoud en Boshoven. Keent scoort aanmerkelijk lager dan alle andere wijken en dorpen in de gemeente Weert.

Figuur 5.1 Leefbaarheidsindex scores naar wijk of dorp



6 De inwoners van Weert

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 achtergrondkenmerken van de respondenten weergegeven.

Leeftijd

De (gemiddelde) leeftijd levert waardevolle informatie over de bevolkingsopbouw van uw gemeente. In tabel 6.1 wordt de gemiddelde leeftijd van de inwoners van de gemeente Weert per wijk of dorp weergegeven. De verdeling naar leeftijd in categorieën vindt u in tabel 6.2.

Tabel 6.1 Gemiddelde leeftijd naar wijk of dorp

	Respondenten 2008	Respondenten 2007
Altweerderheide	50	54
Biest	50	53
Boshoven	50	45
Fatima	52	49
Graswinkel	48	45
Groenewoud	52	57
Kazernelaan	55	53
Keent	50	52
Laar-Hushoven	52	51
Leuken	52	52
Centrum	60	54
Moesel	56	55
Molenakker/Kampershoek	50	49
Stamproy	52	53
Swartbroek	50	52
Tungelroy	50	50
Gemiddelde Weert	52	52

De gemiddelde leeftijd van de bewoners die deelnamen aan het onderzoek is 52, dit is gelijk aan 2007. Uit hoofdstuk 1 bleek al dat ouderen oververtegenwoordigd zijn in dit onderzoek. Omdat bovendien alleen inwoners van 18 jaar en ouder konden deelnemen aan dit onderzoek deel konden nemen, zijn bovenstaande gemiddelde leeftijden enigszins vertekend.

Tabel 6.2 Verdeling leeftijd in categorieën

18 – 24 jaar	7%
25 – 34 jaar	9%
35 – 44 jaar	18%
45 – 54 jaar	20%
55 – 64 jaar	23%
65 jaar en ouder	23%

Samenstelling huishoudens

De samenstelling van de huishoudens verschilt niet noemenswaardig van die uit 2007. In Weert lijken wat minder gezinnen met kinderen te zijn. Zo'n 38% van de huishoudens bestaat uit één of meer kinderen, het aantal alleenstaanden is 14%. Verder bestaat 44% van de huishoudens uit twee volwassenen zonder kinderen.

Tabel 6.2 Samenstelling huishoudens

	2008	2007
Alleenstaand	14%	13%
Twee volwassenen	44%	44%
Eén volwassene + thuiswonend(e) kind(eren)	2%	2%
Twee volwassenen + thuiswonend(e) kind(eren)	36%	37%
Overige	4%	3%

Arbeidsituatie

Naast vragen die de bevolkingsopbouw betreffen, hebben we tevens naar de sociaaleconomische achtergrond van de inwoners gevraagd. Wat is hun opleidingsniveau en waar komt het inkomen vandaan?

Betaald werk in loondienst komt het meest voor, net als in 2007. Wel is dit aantal gedaald van 49% naar 43%. Dit is waarschijnlijk veroorzaakt door een categorie overig toe te voegen. De overige resultaten verschillen nauwelijks van 2007.

Tabel 6.3 Arbeidsituatie

	2008	2007
Betaald werk in loondienst	43%	49%
Zelfstandig werkzaam	7%	6%
Werk mee in gezinsbedrijf	1%	1%
Huisvrouw/man	11%	13%
Scholier/student	4%	2%
VUT, pensioen, of AOW	23%	23%
Een uitkering	7%	6%
Anders	3%	-

Opleidingsniveau

Het gemiddelde opleidingsniveau in Weert is weergegeven in tabel 6.4. Ongeveer één op de vier (24%) is hoog opgeleid (hbo of universitair). Dit is een lichte stijging in vergelijking tot 2007. Er zijn minder mensen die geen middelbare of voortgezette opleiding hebben gevolgd.

Tabel 6.4 Opleidingsniveau

	2008	2007
Lager onderwijs (basisschool)	6%	8%
Lager beroepsonderwijs	23%	23%
Middelbaar algemeen voortgezet onderwijs	16%	16%
Middelbaar beroepsonderwijs	21%	22%
Hoger algemeen of voorbereidend wetenschappelijk onderwijs	9%	9%
Hoger beroepsonderwijs / wetenschappelijk onderwijs	24%	21%

De gemeente Weert wil graag hoger opgeleiden voor de stad behouden. De voorliggende burgerpeiling kan aanwijzingen geven of en zo ja, waarom hoger opgeleiden willen verhuizen naar een andere gemeente. In tabel 6.5 is het aantal respondenten dat aangaf indien mogelijk uit de gemeente Weert te willen verhuizen uitgesplitst naar opleidingsniveau

Tabel 6.5 Intentie tot verhuizen naar opleidingsniveau

	% eens
Lager onderwijs (basisschool)	1,4%
Lager beroepsonderwijs	4,1%
Middelbaar algemeen voortgezet onderwijs	2,2%
Middelbaar beroepsonderwijs	4,0%
Hoger algemeen of voorbereidend wetenschappelijk onderwijs	7,3%
Hoger beroepsonderwijs / wetenschappelijk onderwijs	6,0%
Gemiddelde gemeente Weert	4,4%

Hoger opgeleiden hebben iets vaker dan gemiddeld de intentie om buiten de gemeente Weert te verhuizen. Echter, uit tabel 6.5 valt af te leiden dat vooral de jongere hoger opgeleiden (met een afgeronde havo of vwo) willen vertrekken. Uit een nadere analyse blijkt dat de intentie om te vertrekken het hoogst is onder jongeren (15% voor 18-24 en 10% voor 25-34). Dit is niet verrassend, aangezien de gemeente Weert geen volwaardige faciliteiten voor hoger beroeps- of wetenschappelijk onderwijs kent.

Uit de in hoofdstuk 5 gemaakte analyses van de tevredenheid over het woningaanbod, de werkgelegenheid en de culturele voorzieningen in Weert (zie tabellen 5.6, 5.8 en 5.10) kan niet worden geconcludeerd dat hoger opgeleiden in Weert hier veel vaker ontevreden over zijn dan de overige inwoners. Het is daarom onwaarschijnlijk dat deze drie aspecten een belangrijke reden voor vertrek uit de gemeente Weert zijn.

7 Conclusies en aanbevelingen

7.1 Algemeen

De gemeente Weert heeft SGB0 onderzoek laten 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 iedere paragraaf in dit hoofdstuk een aantal gerichte aanbevelingen.

Naar aanleiding van de door SGB0 in 2007 uitgevoerde burgerpeiling heeft de gemeente Weert al diverse verbeteringen doorgevoerd. Zo is ondermeer het Telefonisch Informatie Centrum (TIC) ingericht en zijn een aantal balies in het gemeentehuis verplaatst om de dienstverlening te verbeteren. Om dezelfde reden heeft de gemeente meer producten beschikbaar gesteld op de gemeentelijke website. Met behulp van DigID kunnen deze producten vanuit de eigen huiskamer worden aangevraagd. Gelijkijdig aan de inwoneronderzoeken werkt de gemeente Weert aan het versterken van de betrokkenheid van inwoners bij hun eigen wijk of dorp. De gemeente doet dit ondermeer via het wijkgericht werken. Dit traject zal in de loop van 2008 worden geëvalueerd. Tenslotte zijn er in 2008 een aantal ontwikkelingen en verbeteringen op de in de burgerpeiling 2008 onderzochte onderwerpen reeds in gang gezet. In de aanbevelingen is hier zoveel mogelijk rekening mee gehouden.

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 Weert, uitgevoerd in 2007. Het gemeentebestuur wil tot en met 2010 jaarlijks een burgerpeiling laten uitvoeren. Dit onderzoek is daarmee het tweede in een serie van vier. Het voorliggende onderzoek is in april 2008 uitgevoerd. In totaal hebben 1452 van de 3600 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 Weert. Wel zijn ouderen licht oververtegenwoordigd. Dit is normaal bij enquêteonderzoeken. De resultaten voor de verschillende wijken zijn indicatief. De respons per wijken is hoog genoeg om betrouwbare uitspraken te kunnen doen, maar te laag om aan dezelfde wetenschappelijke standaard te voldoen.

Rode draad

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 Weert. De gemeentelijke dienstverlening en informatievoorziening worden als redelijk beoordeeld. Natuurlijk blijven er altijd verbeterpunten. Deze worden hieronder nader toegelicht.

De burgerpeiling 2008 is een tweede meting na het eerste onderzoek in Weert in 2007. Veel ontwikkelingen die in dit rapport worden geschetst zijn langetermijn ontwikkelingen. Veel van de aanbevelingen uit 2007 zijn daarom nog steeds relevant. Een aantal wordt hieronder nog eens expliciet herhaald. Wel houden we daarbij rekening met de reeds aangebrachte of in gang gezette verbeteringen. Verder zijn er ook nieuwe aanbevelingen toegevoegd.

7.2 Gemeentelijke dienstverlening

7.2.1 Conclusies

De meeste inwoners van Weert die gebruikmaken van de dienstverlening van de gemeente doen dit via een van de balies in het gemeentehuis (51%). Veel inwoners gebruiken ook de gemeentelijke website (42%). Ongeveer een derde van de inwoners heeft het afgelopen jaar gebeld met de gemeente (35%). Een kleine groep schreef een brief of e-mail (resp. 15 en 7%).

Het meest tevreden over de gemeentelijke dienstverlening is men na een bezoek aan de balie in het gemeentehuis (69%). Het sturen van een brief leidt tot de minste tevredenheid (30%). Jongeren (18-24 jaar) maken nog relatief weinig gebruik van de gemeentelijke website, een kanaal dat wel veel wordt gebruikt door ouderen (65 en ouder). Daarentegen sturen jongeren wel vaker een e-mail.

De publieksbalies in het gemeentehuis

De aanpassingen die de gemeente Weert heeft gedaan aan de publieksbalies hebben nog niet geleid tot een toename in tevredenheid over de fysieke aspecten van baliedienstverlening. Het minst tevreden is men met de wachttijden op het gemeentehuis, een kwart van de bezoekers geeft aan ontevreden te zijn over dit aspect, een stijging in vergelijking met 2007. Ook over de bescherming van privacy is men nu kritischer. Een belangrijk deel van de ervaring aan de balie vormt het contact met de ambtenaar. Hierover is men het meest tevreden, evenals in 2007. Uiteindelijk is 69% tevreden met het eindresultaat van het bezoek aan een van de publieksbalies in het gemeentehuis van Weert.

Telefonische dienstverlening

In uw gemeente zijn de inwoners in meerderheid positief over de telefonische dienstverlening. Het meest positief is men in Weert over de snelheid van opnemen (62% tevreden). Uiteindelijk is ongeveer de helft (51%) van de bellers tevreden over het resultaat van zijn of haar telefoongesprek. Deze resultaten zijn vrijwel gelijk aan die uit 2007, er zijn nog geen duidelijke verschillen zichtbaar na invoeren van het Telefonisch Informatie Centrum (TIC).

Schriftelijke dienstverlening en e-mail

Uw inwoners zijn vrij negatief over de schriftelijke dienstverlening, ook in vergelijking met 2007. Slechts een minderheid van de inwoners is tevreden over zowel de snelheid als de duidelijkheid van het antwoord op een ingestuurde brief. Uiteindelijk is 38% ontevreden met het uiteindelijke resultaat van een brief. In vergelijking met de schriftelijke dienstverlening is men over de afhandeling van e-mail iets vaker tevreden (resp. 30% en 39% tevreden over het resultaat).

Digitale dienstverlening via de gemeentelijke website

De meerderheid van de inwoners van Weert (58%) is bekend met de gemeentelijke website (www.weert.nl), 42% maakte er het afgelopen jaar gebruik van. De gebruikers van de gemeentelijk website zijn het meest tevreden over de begrijpelijkheid van de aangeboden informatie (56%) en de informatie over producten op de website (50%). Minder tevreden waren zij over informatie over politiek en bestuur (32%) en de mate waarin de aangeboden informatie aansloot bij de behoefte (37%).

7.2.2 Aanbevelingen

1. Besteed aandacht aan het terugdringen van de wachttijden.

Bewoners zijn minder tevreden over de wachttijden, een aspect dat ook in 2007 de aandacht vroeg. Een kwart van de bezoekers van het gemeentehuis is uitgesproken ontevreden over de wachttijden. In dit onderzoek is alleen gevraagd naar ervaringen van klanten, de daadwerkelijke wachttijden zijn niet gemeten. Het is zeer aan te raden dit wel te doen en eventueel periodiek te herhalen, zodat het effect van mogelijke verbeteringen inzichtelijk wordt gemaakt. In het dienstverleningsconcept dient dan een acceptabele norm te zijn omschreven met daarbij aangegeven welke stappen moeten worden genomen om aan de norm te voldoen.

Hoeveel de gemeente ook investeert, wachttijden kunnen nooit helemaal worden voorkomen. Daarom herhalen we hier onze aanbeveling uit 2007 om het

wachten ook aangenamer te maken. Naast de inrichting van de wachtruimte spelen zogenaamde ‘wachtverzachters’ een belangrijke rol.

De gemeente Weert heeft inmiddels besloten in de loop van 2008 een klanten begeleidingssysteem aan te schaffen. Hierdoor is het voor de klanten duidelijker wanneer men aan de beurt is door gebruik te maken van nummering. Bovendien bieden dergelijke systemen de mogelijkheid wachttijden te meten en te analyseren, zodat gericht verbetering kan worden aangebracht. Een mogelijkheid om dit te doen is gebruik te maken van gespecialiseerde balies. Wanneer de klant bij ‘het trekken van een nummer’ aangeeft voor welk product of met welke vraag men komt, geeft het begeleidingssysteem automatisch aan bij welke balie de klant terecht kan. Hierdoor vindt optimale spreiding plaats en krijgt de gemeente een nog beter inzicht in de vraag van de klanten. Bovendien kunnen veelvoorkomende eenvoudige handelingen snel en efficiënt worden afgedaan.

Natuurlijk wil iedereen het liefst direct geholpen worden, dit is echter niet altijd mogelijk. Wel kan door het breed communiceren van de openingstijden het gebruik van de diensten zoveel mogelijk gespreid worden, maar ook dan zullen er ‘piekuren’ blijven. Verder kan ook door het steeds verder ontwikkelen van het digitaal loket de druk op de balies afnemen. Tenslotte valt het te overwegen om de mogelijkheid te bieden een afspraak te maken. Klanten kunnen dan op een vooraf afgesproken tijdstip vrijwel direct worden geholpen. Ook voor de gemeente biedt dit voordelen in de planning en spreiding van de werkdruk.

2. Wees zorgvuldig met privacy.

Privacy is belangrijk. Weliswaar is men hierover niet geheel ontevreden, maar gebrekkige privacy – ook als het incidenteel is – kan bijzonder vervelend zijn voor de mensen die het betreft. In het afgelopen jaar heeft uw gemeente de inrichting van de balies aangepast. In dit onderzoek zien we een afname met de tevredenheid over de bescherming van de privacy ten opzichte van vorig jaar. Wellicht dat sommige klanten zich minder prettig voelen bij de nieuwe situatie. Punten voor verbeteringen kunnen eenvoudig worden vastgesteld door zelf met een kritische blik de balie-inrichting en -werkwijze te beschouwen uit het oogpunt van privacy. Een andere mogelijkheid is gebruikmaken van een zogenaamde ‘mystery guest’ om de dienstverlening aan de balie te beoordelen. Het valt dan direct op als anderen gevoelige informatie kunnen oppikken.

Mogelijke eenvoudige oplossingen zijn het aanbrenge van tussenschotjes tussen alle loketten of het vergroten van de afstand tussen wachtruimte en balie of de wachtruimte zodanig in te richten dat men niet meer kan meekijken en -luisteren met klanten die op dat moment geholpen worden. Inmiddels zijn er een tweetal spreekkamers beschikbaar voor klanten die meer behoefte hebben aan privacy. Het is wel van belang dat de klanten hiervan op de hoogte zijn. Dat kan met een bord, maar ook de medewerkers kunnen klanten hierop wijzen.

3. Verbeter afhandeling brieven en e-mail.

Een ander aandachtspunt dat ook in 2007 als verbeterpunt werd genoemd is het afhandelen van brieven en e-mails. De gemeente Weert bezit inmiddels een postregistratiesysteem. Hieruit moet de gemeente kunnen afleiden wat de doorlooptijden van schriftelijke verzoeken zijn. Zeker verzoeken die het gemeentelijke besluitvormingsproces moeten doorlopen, nemen enige tijd in beslag. Uiteraard dient de gemeente zich wel te houden aan de wettelijke termijnen. Eerst zal moeten worden nagegaan of dat ook het geval is.

Echter, uit ervaring weten we dat ontevredenheid over de snelheid van de schriftelijke dienstverlening vooral voortkomt uit de verwachting dat de brief snel beantwoord kan worden. Het is daarom aan te raden de afhandeling van brieven en e-mails te differentiëren. Ook dit kan in de meeste postregistratiesystemen worden aangegeven. Verzoeken om informatie of eenvoudige vragen kunnen vaak direct worden afgehandeld. Analoog aan de opzet van de informatiecentra van de gemeente Weert kunnen voor veelkomende vragen standaardantwoorden worden geformuleerd. Bovendien kunnen deze als zogenaamde frequently asked questions (faq) worden opgenomen op de gemeentelijke website.

Voor brieven, en mogelijk ook e-mails, waarover een besluit door het gemeentebestuur moet worden genomen valt het aan te raden een antwoordbevestiging te sturen waarin de te doorlopen procedure wordt toegelicht en waarin wordt aangegeven wanneer men een antwoord kan verwachten. Hierdoor is de inzender op de hoogte dat zijn verzoek in behandeling is genomen, en worden onrealistische verwachtingen over de snelheid van het antwoord getemperd.

4. Stem inhoud van de gemeentelijke website meer af op wensen inwoners.

Veel inwoners van Weert kennen en gebruiken de gemeentelijke website. Dit instrument vervult een dubbele functie: als kanaal voor dienstverlening, maar ook als kanaal voor informatievoorziening. De gemeente Weert besteedt veel aandacht aan het uitbreiden van de mogelijkheden van de website. De relevantie van de aangeboden informatie is nog een aandachtspunt, het gaat dan met name over informatie over de gemeentelijke politiek. Hierover zijn de minste bezoekers tevreden. Een eenvoudige manier om de wensen van bezoekers van de website te inventariseren is een korte online poll van een of twee vragen op de gemeentelijke website. Deze methode wordt al in veel gemeenten, en ook door veel commerciële partijen gehanteerd. Zo kunt u bijvoorbeeld vragen welke met welke producten men het aanbod uitgebreid zou willen zien, of welke informatie men nog mist.

7.3 Informatievoorziening

7.3.1 Conclusies

Uw inwoners zijn iets minder tevreden over de gemeentelijke informatievoorziening dan in 2007. Ongeveer één op de vier (25%) inwoners is het oneens met de stelling dat de gemeente bewoners voldoende informeert, 29% vindt dat besluiten niet voldoende worden toegelicht. Omdat goede communicatie aan de basis staat van een goede verstandhouding, is dit een aandachtspunt.

Een drietal communicatiekanalen zijn nader onderzocht. De gemeentelijke informatiepagina geniet grote bekendheid (88%), 63% leest deze ook. De inhoud wordt met een 6,8 als voldoende bestempeld. Ook van de gemeentegids is de bekendheid (91%) en het gebruik (67%) hoog. De waardering is met een 7,0 het hoogst van de bevraagde kanalen.

Bij het uitbrengen van het nieuwste burgerjaarverslag heeft de gemeente voor het eerst een publieksversie als bijlage in de lokale krant “Land van Weert” (de zogenaamde Burgerjaarkrant) opgenomen. Hoewel de bekendheid en gebruik van het burgerjaarverslag nog wel lager is dan die van de overige instrumenten, is toch een duidelijke stijging zichtbaar van 7 naar 18% bekendheid. Het burgerjaarverslag wordt door de lezers met een 6,6 als voldoende beoordeeld.

7.3.2 Aanbevelingen

5. Stem informatievoorziening af op behoefte inwoners.

Het is belangrijk om bij het communiceren van gemeentelijk beleid en plannen aan te sluiten bij de informatiebehoefte van de inwoners of specifieke belanghebbenden. Bij het oordeel over de gemeentelijke website, een belangrijk medium voor de gemeente, was eveneens de relevantie van de informatie een aandachtspunt (zie ook aanbeveling 4). Uit beide vragen blijkt dat men graag meer informatie ziet over de politieke besluitvorming in de gemeente. In korte begrijpelijke artikelen kan de gemeente haar beleid en beleidskeuzen toelichten op de gemeentelijke website, in de lokale media en via de wijk- en dorpsraden.

6. Ga door op de ingeslagen weg met het burgerjaarverslag.

De verbeteringen aan het burgerjaarverslag lijken hun eerste vruchten af te werpen. De bekendheid van het instrument is gestegen van 7 naar 18% en het gebruik van 5 naar 11%. Met het continueren van de Burgerjaarkrant zal de bekendheid verder toenemen. In feite wordt zo de bekendheid van de informatiepagina gebruikt om het burgerjaarverslag te verspreiden. Op een vergelijkbare manier kunnen de overige communicatiekanalen ondersteunend worden ingezet. Dit beperkt zich niet tot het burgerjaarverslag. Voor belangrijke

en/of strategische onderwerpen is het noodzakelijk dat een breed spectrum aan communicatiemiddelen wordt ingezet.

Veranderingen in vorm gaan vaak samen met veranderingen in de inhoud. Het burgerjaarverslag heeft nadrukkelijk als inhoud die onderwerpen waarbij de inwoners direct met de gemeente te maken hebben. Hiervan zijn een oordeel over de kwaliteit van dienstverlening en procedures voor participatie verplicht. Juist omdat deze onderwerpen centraal staan, is het aan te raden veel aandacht te genereren voor de burgerjaarkrant. Op die manier wordt niet alleen aandacht besteed aan de gemeentelijke informatievoorziening, maar ook aan de voor inwoners merkbare verbeteringen op bovengenoemde en andere beleidsterreinen. Juist daarom moet het burgerjaarverslag wel voldoende diepgang blijven houden om te kunnen gebruiken als middel om de kwaliteit van dienstverlening en procedures voor participatie te verbeteren. Het is dus zoeken naar een evenwicht tussen diepgang en toegankelijkheid. Door jaarlijks het verslag te agenderen in de raad en het oordeel van de inwoners te peilen kan dit steeds fijner worden afgestemd.

7.4 Politiek en participatie

7.4.1 Conclusies

Het gemeentebestuur

De meerderheid van de inwoners van Weert staat net als in 2007 neutraal tegenover de toegankelijkheid van het gemeentebestuur. Ongeveer een op de drie inwoners (34%) vindt het gemeentebestuur toegankelijk en aanspreekbaar, de meerderheid is neutraal. Slechts een minderheid (16%) vindt dat het gemeentebestuur voldoende op de hoogte is van wat er speelt onder de bewoners. Ruim een derde (36%) van de inwoners vindt dat zij niet voldoende worden betrokken bij het bedenken van gemeentelijke plannen. In 2007 concludeerden we dat dergelijke resultaten een goede basis voor het versterken van de relatie met de inwoners vormen. Deze kans lijkt nog niet benut, maar is ook een langetermijn ontwikkeling. Voortdurende aandacht blijft noodzakelijk.

Participatie

Veel inwoners geven aan dat de gemeente onvoldoende op de hoogte is van wat er speelt onder de bevolking en onvoldoende rekening houdt met de wensen van de inwoners en dat zij bewoners onvoldoende betreft bij de besluitvorming. Een manier om meningen, wensen en behoeften door bewoners kenbaar te laten maken is het organiseren van burgerparticipatie.

Ongeveer 37% van de inwoners van Weert wil graag actief betrokken worden bij beslissingen van de gemeente. Dit aantal is ongeveer gelijk aan dat uit 2007

(39%) en varieert sterk per wijk of dorp. In Graswinkel (-16%), Swartbroek (-11%) en Biest (-10%) is de participatiebereidheid het sterkst gedaald. In Graswinkel en Swartbroek lijkt dit te worden veroorzaakt doordat men zich bij eerdere participatiemogelijkheden niet altijd serieus genomen voelde. In Biest is men niet negatiever dan in andere wijken. Daar staat tegenover dat in Keent (+11%), Centrum (+10%) en Altweeterheide (+10%) de wil om te participeren juist is gestegen. Er bestaat geen significante relatie tussen tevredenheid met het wonen en leven in een wijk of dorp en de participatiebereidheid.

Gemiddeld heeft 15% van de inwoners van Weert het afgelopen jaar een informatie- of inspraakbijeenkomst van de gemeente bezocht. Degenen die dat niet deden, waren veelal niet op de hoogte (45%). Anderen vonden het niet nuttig (16%), hadden geen interesse in het onderwerp (13%) of hadden geen tijd (12%).

De meeste bezoekers van informatie- en inspraakbijeenkomsten vinden het doel van de bijeenkomst (76%) en de verstrekte informatie (64%) voldoende duidelijk. Eveneens een meerderheid (55%) is tevreden over de gelegenheid om de eigen mening te geven. Echter een relatief grote groep deelnemers vindt dat er te weinig ingegaan wordt op vragen (23%) of voelt zich niet serieus genomen (26%). Ongeveer een op de drie deelnemers (36%) vindt de communicatie achteraf onvoldoende. Het is voor hen niet duidelijk wat er met hun inbreng is gedaan.

7.4.2 Aanbevelingen

7. Besteed meer aandacht aan bekendmaken van informatie- en inspraakbijeenkomsten.

De inwoners hebben het gevoel dat er beter rekening kan worden gehouden met hun wensen. Inspraak- en informatiebijeenkomsten zijn passende methoden, ook volgens de inwoners. Echter, veel inwoners (45%) zijn niet op de hoogte van georganiseerde bijeenkomsten. Een grotere bekendheid van de mogelijkheden om te participeren garandeert geen hogere deelname, maar het is wel een randvoorwaarde.

De gemeente wil de informatiebijeenkomsten voortzetten als middel om bewoners te informeren en de betrokkenheid te vergroten. Echter, om bewoners voldoende gelegenheid te bieden hierbij aanwezig te zijn en te weten waar het over gaat, is het belangrijk dat de bijeenkomsten eerder worden aangekondigd en dat daarbij al enige informatie wordt verstrekt. Hiervoor kunnen de diverse gemeentelijke communicatiemiddelen worden ingezet. Een andere mogelijkheid, die vooral geschikt is voor kleinere buurten, is het sturen van een brief met informatie en een uitnodiging aan alle buurtbewoners.

8. Laat bewoners weten dat participatie zinvol is.

Een tweede randvoorwaarde voor succesvolle participatie is het ervaren nut. Bewoners zullen niet participeren als ze het gevoel hebben niet serieus genomen te worden. Focus daarom op concrete problemen die mensen of hun directe omgeving 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. Het is van essentieel belang dat deelnemers terugkoppeling ontvangen over wat er met hun bijdrage is gedaan, juist ook als de gemeente uiteindelijk anders besluit. Hiermee voorkom je dat bewoners 'afhaken'.

Het is aan de gemeente om de bewoners duidelijk te maken dat participatie zinvol is. Extra aandacht in de gemeentelijke communicatiekanalen voor de samenwerking tussen bewoners en de gemeente en voor de vraag hoe deze bijdragen aan een beter leefbare buurt, zal bijdragen aan grotere bekendheid onder inwoners. Met andere woorden: bewoners moeten het idee hebben dat zij ook daadwerkelijk invloed kunnen uitoefenen op gemeentelijke plannen, wanneer dat in het algemeen belang (van de buurt) is. Bovendien moet dit gebeuren op basis van wederzijds respect en vertrouwen. Wanneer dit gevoel er niet is, zal men naar alle waarschijnlijkheid niet participeren.

9. Stem het participatiebeleid af op de verschillende wijken en dorpen.

In de verschillende wijken en dorpen hebben de bewoners verschillende redenen om wel of niet te participeren. Bovendien varieert de participatiebereidheid sterk per wijk of dorp. Tenslotte is het zeer waarschijnlijk dat de problematiek per wijk of dorp eveneens sterk van elkaar verschilt, aangezien het oordeel over de leefomgeving, de veiligheid en de leefbaarheid verschillen. Hoewel er wel gemeentebrede normen voor de kwaliteit van participatietrajecten moeten zijn, volstaat een gemeentebrede standaardaanpak voor participatie niet. In Weert biedt de structuur van wijk- en dorpsgericht werken kansen om enerzijds een gemeentebrede normering en anderzijds een specifieke aanpak te realiseren. Op die manier kunnen gerichte verbeteringen worden ingezet die zijn afgestemd op de aandachtspunten in de wijken en dorpen.

7.5 Wonen en leven

7.5.1 Conclusies

Leefomgeving

In vergelijking tot 2007 zijn de inwoners van Weert nu even vaak tevreden over het wonen en leven in hun eigen buurt. Gemiddeld geeft bijna driekwart (74%) van de inwoners van Weert aan het leven en wonen in de eigen buurt goed of zelfs uitstekend te vinden. In Molenakker/Kampershoek (93%) en Kazernelaan

(89%) zijn de bewoners hier het meest positief over. Daarentegen zijn de bewoners van Keent (56%) en Fatima (60%) het minst positief. In Graswinkel en Groenewoud is de tevredenheid het meest toegenomen. In de Altweerderheide, Leuken en Boshoven zien we daarentegen de sterkste daling in tevredenheid.

Onderhoud openbare ruimte

De meest inwoners zijn tevreden over de staat en het onderhoud van de openbare ruimte in de gemeente, meer ook dan in 2007. Het meest tevreden is men over de aanwezigheid van de groenvoorzieningen en de openbare verlichting (Beide 73%). Hoewel men zeer tevreden is over de aanwezigheid van het groen, zijn de bewoners het minst tevreden over het onderhoud hieraan (57% tevreden).

De bewoners in Laar-Hushoven, Stramproy en Fatima zijn relatief vaak ontevreden over onderhoud aan straten. Hier is men ook minder tevreden over het onderhoud aan het groen. Gemiddeld is 25% van de inwoners hierover ontevreden. Over de aanwezigheid van openbaar groen is men gemiddeld minder tevreden in Fatima, Groenewoud en Leuken.

Voorzieningen

Het meest tevreden zijn de inwoners van Weert over de recreatiemogelijkheden (74% tevreden) en de voorzieningen voor buitensport (65% tevreden) in hun gemeente. De tevredenheid over deze voorzieningen is gestegen ten opzichte van 2007. Verder is ook de tevredenheid over de uitgaansgelegenheden gestegen. Opvallend is dat men nu minder tevreden is over de voorzieningen voor binnensport. Hierover waren uw inwoners nog het meest tevreden in 2007.

Met name jongeren (18-24 jaar) en in mindere mate jong volwassenen (25-34 jaar) zijn relatief vaak ontevreden zijn over het woningaanbod. Ook lager opgeleiden zijn gemiddeld minder tevreden met het woningaanbod in Weert. Over de werkgelegenheid in Weert is een meerderheid van de inwoners neutraal. Echter, gemiddeld zijn jongeren wat vaker ontevreden. Lager opgeleiden zijn gemiddeld vaker tevreden dan hoger opgeleiden over de werkgelegenheid.

Ouderen zijn gemiddeld vaker tevreden over het cultuuraanbod dan jongeren. Uitzondering vormt de groep van 45-54 jaar. Ook zij zijn gemiddeld minder vaak tevreden. Er bestaat geen duidelijk verband tussen opleidingsniveau en tevredenheid over het cultuuraanbod

Met name jongeren (18-24 jaar) zijn relatief vaak ontevreden zijn over de voorziening voor jongeren. De meerderheid van de jongeren (53%) is overigens neutraal. De voorzieningen voor ouderen worden gemiddeld beter gewaardeerd naarmate de leeftijd stijgt.

Veiligheid

De inwoners van Weert voelen zich over het algemeen veilig in hun buurt. De meerderheid (51%) voelt zich nooit onveilig. Ongeveer 8% voelt zich daarentegen regelmatig of vaak onveilig, dit is vrijwel gelijk aan de resultaten uit 2007. De wijken en dorpen Stramproy, Molenakker/Kampershoek, Swartbroek, Laar/Hushoven en Tungelroy (resp. 57%, 62%, 63%, 65% en 67% nooit onveilig) worden door de bewoners als meest veilig beschouwd. Daartegenover staan Biest, Fatima en Keent waar het in de ogen van de bevolking minder veilig is.

De meest ervaren overlast komt van hondenpoep en rommel op straat (resp. 49% en 37% regelmatig/vaak). Ook verkeersoverlast (32%) staat in de top drie van ergernissen. De overlast van graffiti concentreert zich voornamelijk in Centrum (19% vaak/regelmatig) en in Fatima (11% vaak/regelmatig). In Fatima heeft men relatief veel overlast door verkeer, dat geldt ook voor Biest en Keent.

Met criminaliteit hebben inwoners van Weert minder te maken dan met overlast. Een grote groep bewoners heeft weinig tot nooit last van criminaliteit. De meest voorkomende gevallen betreffen inbraak of diefstal en overlast van drugsgebruik. Vooral in Keent (31%) en in het centrum (34%) komt diefstal relatief vaak voor volgens de inwoners van Weert. Overlast van drugsgebruik komt relatief veel voor in Fatima (38% regelmatig/vaak).

Leefklimaat

De meningen over het leefklimaat in Weert verschillen nauwelijks van die uit 2007, slechts op een enkel punt zien we een verschil. Men is veel vaker tevreden over de aanwezigheid van voldoende mogelijkheden om elkaar te ontmoeten.

De meeste inwoners van Weert (77%) zijn tevreden met de bevolkingsamenstelling in de buurt. Ook vinden de meeste mensen dat de buurtbewoners prettig met elkaar omgaan (71%). Slechts een op de tien (10%) inwoners vindt dat allochtonen en autochtonen niet prettig met elkaar omgaan. Iets meer dan de helft (56%) heeft veel contact met de directe burens. 8% wil indien mogelijk uit de buurt verhuizen, 4% uit de gemeente.

Leefbaarheid

Op basis van een tiental indicatoren is een leefbaarheidsindex opgesteld. Deze index geeft een beeld van hoe de bewoners denken over de leefbaarheid van de verschillende wijken. Met behulp van deze schaal zijn de wijken onderling en met het gemeentebrede gemiddelde vergeleken.

Volgens de inwoners is de leefbaarheid binnen de gemeente Weert in Swartbroek het hoogst. Verder zijn ook de leefbaarheidscores van de wijken en dorpen Altweerterheid, Molenakker/Kampershoek, Tungelroy, Kazernelaan, en Laar-Hushoven hoger dan gemiddeld. Wijken of dorpen die minder goed scoren op

de leefbaarheidsindex zijn Biest, Fatima, Groenewoud en Boshoven. Keent scoort aanmerkelijk lager dan alle andere wijken en dorpen.

7.5.2 Aanbevelingen

10. 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 voor het groen. Hierover zijn relatief veel mensen ontevreden., Met name in Laar-Hushoven, Stramproy en Fatima. De waardering van het onderhoud van groen en straten kan uiteraard worden verhoogd door (nog) intensiever onderhoud te plegen. Echter, hiermee zijn wel extra kosten gemoeid.

Een andere mogelijkheid is het intensiever betrekken van bewoners 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. Het is namelijk vaak zo dat bewoners niet op de hoogte zijn van wat er allemaal al gebeurt. Het verhogen van de zichtbaarheid zal waarschijnlijk bijdragen aan een hogere waardering.

11. Besteed aandacht aan voorzieningen voor jongeren.

Jongeren zijn relatief vaak ontevreden over belangrijke aspecten die bijdragen aan het woongenot en aan de keuze om in een bepaalde gemeente te blijven wonen. Zo zijn jongeren minder tevreden over het woningaanbod, het cultuuraanbod, de werkgelegenheid in de gemeente en zelfs over de voorzieningen die speciaal voor jongeren zijn bedoeld (de JOP's). Om te voorkomen dat de jongeren hun heil ergens anders zoeken, zal de gemeente hier verandering in aan moeten brengen. Zo kan de gemeente meer starterswoningen (laten) realiseren, in samenwerking met de scholen een cultuuraanbod dat meer op jongeren is gericht opzetten en de jongeren zelf betrekken bij het realiseren van voorzieningen die voor deze groep zijn bedoeld. Door de jongeren te betrekken worden niet alleen hun wensen en ideeën meegenomen in de planvorming, ze zullen zich ook medeverantwoordelijk voelen. Uit ervaring blijkt dat er dan vaak ook minder vandalisme en overlast is.

12. Samen hondenpoep bestrijden.

We herhalen deze aanbeveling uit 2007 omdat de ervaren overlast van hondenpoep het afgelopen jaar verder is toegenomen. In Weert geldt de regel dat wie een hond uitlaat dat doet op een van de vele hondenuitlaatterreinen of hondentoiletten. Aangezien maar liefst 46% van de inwoners last heeft van hondenpoep (slechts 11% heeft dat nooit), houden veel hondenbezitters zich

niet aan deze afspraak. Strengere handhaving van deze regels (al dan niet met boetes) is één aanpak. Ook zou de gemeente hondenbezitters bij het toezenden van de hondenbelastingaanslag gratis opruimmiddelen kunnen aanbieden, om hen te wijzen op hun verantwoordelijkheid. Inmiddels worden deze middelen al door de stadswachten uitgedeeld en onderzoekt de gemeente of in het centrum automaten met zakjes kunnen worden opgehangen. Een derde manier is het vergroten van het bewustzijn onder de inwoners van deze bron van overlast. Wanneer men beseft hoeveel mensen er (ook) last van hebben, maakt het dit voor de bewoners makkelijker om elkaar aan te spreken op het veroorzaken van overlast.

13. Inventariseer de aandachtspunten per wijk of dorp en verwerk deze in beleidsplannen.

De wijken en dorpen in Weert verschillen aanmerkelijk van elkaar (zie met name hoofdstuk 5). Deze variatie is positief, maar kan ook leiden tot moeizamere beleidsvorming. Niet ieder beleidsplan is geschikt voor alle wijken en dorpen. De verschillende kenmerken van de wijken en dorpen zullen tot uiting moeten komen in ondermeer de aanpak van problemen, het realiseren van voorzieningen en de communicatie met bewoners.

In 2007 deden we de gemeente Weert de aanbeveling de verschillen tussen wijken en dorpen nader te onderzoeken. Voorliggend onderzoek biedt een aantal goede aanknopingspunten. Andere mogelijke bronnen zijn de wijkraden, een meldpunt openbare ruimte, en diverse bewonersgroepen of maatschappelijke organisaties. De verschillen tussen de wijken en dorpen moeten uiteindelijk leiden tot twee verschillende vormen van variatie in de uitvoer van gemeentelijke plannen. Als eerste de vraag wat moeten we doen? Wat zijn de zaken die bewoners gedaan willen zien? Ten tweede moet de gemeente zich de vraag stellen waar moeten we het doen, of beter gezegd welke wijken of dorpen krijgen prioriteit? Dit laatste geldt dan met name voor gemeentebrede zaken zoals bijvoorbeeld het groenonderhoud.

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)

P = proportion

Q = 1 - P

$(P*Q)_{\max} = 0.25$

C = confidence interval

C = 0.03 (standaardwaarde)

Voor het invullen van de bovenstaande formule hanteren we de standaardwaarden zoals gebruikelijk in de sociale wetenschap. 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:

$$SS = (1.96^2(0,50*0,50))/0,03^2$$

$$SS = (3.8416*0.25)/0.0009$$

$$SS = 0.9604/0.0009$$

$$SS = 1067$$

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 = 1067 (zie hierboven)

pop = Population

pop = 48484 voor Weert volgens Gids Gemeentebesturen 2008 van de VNG.

Na invullen krijgen we het minimale aantal respondenten

$$SS' = 1067/(1 + ((1067-1)/48484))$$

$$SS' = 1067/(1 + (1066/48484))$$

$$SS' = 1067/(1 + 0,022)$$

$$SS' = 1067/1,022$$

$$SS' = 1044$$

Het aantal benodigde respondenten om te kunnen spreken van een representatieve steekproef voor de gemeente Weert bij een confidence level van 95% en een confidence interval van 3% is 1044.

Bijlage 2 Ervaringen informatiebijeenkomsten per wijk of dorp

Het doel van de bijeenkomst werd voldoende duidelijk gemaakt

	Oncens	Neutraal	Eens
Altweerderheide	11%	11%	78%
Biest	8%	31%	62%
Boshoven	0%	11%	89%
Fatima	0%	17%	83%
Graswinkel	0%	17%	83%
Groenewoud	11%	37%	53%
Kazernelaan	0%	15%	85%
Keent	10%	20%	70%
Laar-Hushoven	10%	10%	80%
Leuken	15%	15%	70%
Centrum	12%	12%	76%
Moesel	0%	27%	73%
Molenakker/Kampershoek	0%	8%	92%
Stamproy	0%	33%	67%
Swartbroek	23%	5%	73%
Tungelroy	0%	19%	81%
Gemiddelde Weert	7%	18%	75%

De verstrekte informatie was begrijpelijk en duidelijk

	Oncens	Neutraal	Eens
Altweerderheide	22%	22%	56%
Biest	15%	23%	62%
Boshoven	0%	33%	67%
Fatima	9%	27%	64%
Graswinkel	0%	17%	83%
Groenewoud	11%	58%	32%
Kazernelaan	4%	32%	64%
Keent	20%	20%	60%
Laar-Hushoven	16%	11%	74%
Leuken	11%	11%	78%
Centrum	13%	25%	63%
Moesel	0%	30%	70%
Molenakker/Kampershoek	0%	31%	69%
Stamproy	0%	50%	50%
Swartbroek	6%	39%	56%
Tungelroy	5%	10%	85%
Gemiddelde Weert	8%	28%	64%

Er werd voldoende ingegaan op vragen

	Oncens	Neutraal	Eens
Altweerderheide	11%	33%	56%
Biest	42%	25%	33%
Boshoven	33%	22%	44%
Fatima	9%	55%	36%
Graswinkel	0%	36%	64%
Groenewoud	33%	56%	11%
Kazernelaan	24%	44%	32%
Keent	33%	33%	33%
Laar-Hushoven	26%	26%	47%
Leuken	17%	28%	56%
Centrum	39%	33%	28%
Moesel	20%	30%	50%
Molenakker/Kampershoek	0%	58%	42%
Stamproy	22%	28%	50%
Swartbroek	32%	37%	32%
Tungelroy	10%	35%	55%
Gemiddelde Weert	23%	37%	41%

Er was voldoende gelegenheid om mijn mening te geven

	Oncens	Neutraal	Eens
Altweerderheide	22%	11%	67%
Biest	8%	33%	58%
Boshoven	11%	67%	22%
Fatima	18%	36%	45%
Graswinkel	9%	9%	82%
Groenewoud	22%	56%	22%
Kazernelaan	16%	36%	48%
Keent	22%	22%	56%
Laar-Hushoven	32%	21%	47%
Leuken	17%	28%	56%
Centrum	6%	31%	63%
Moesel	0%	40%	60%
Molenakker/Kampershoek	9%	27%	64%
Stamproy	11%	33%	56%
Swartbroek	0%	26%	74%
Tungelroy	5%	35%	60%
Gemiddelde Weert	13%	32%	54%

Ik voelde me serieus genomen

	Oncens	Neutraal	Eens
Altweerderheide	11%	44%	44%
Biest	42%	17%	42%
Boshoven	50%	13%	38%
Fatima	17%	50%	33%
Graswinkel	9%	36%	55%
Groenewoud	17%	56%	28%
Kazernelaan	44%	44%	12%
Keent	56%	11%	33%
Laar-Hushoven	35%	15%	50%
Leuken	22%	39%	39%
Centrum	38%	50%	13%
Moesel	10%	60%	30%
Molenakker/Kampershoek	9%	55%	36%
Stamproy	11%	50%	39%
Swartbroek	37%	37%	26%
Tungelroy	5%	50%	45%
Gemiddelde Weert	26%	40%	34%

Ik ben achteraf voldoende geïnformeerd over wat er met mijn mening is gedaan

	Oncens	Neutraal	Eens
Altweerderheide	50%	30%	20%
Biest	50%	25%	25%
Boshoven	13%	75%	13%
Fatima	21%	43%	36%
Graswinkel	27%	36%	36%
Groenewoud	33%	50%	17%
Kazernelaan	62%	19%	19%
Keent	56%	33%	11%
Laar-Hushoven	39%	39%	22%
Leuken	22%	44%	33%
Centrum	67%	27%	7%
Moesel	30%	50%	20%
Molenakker/Kampershoek	27%	45%	27%
Stamproy	16%	63%	21%
Swartbroek	28%	61%	11%
Tungelroy	30%	55%	15%
Gemiddelde Weert	36%	43%	21%

Bijlage 3 Tevredenheid openbare ruimte per wijk of dorp

Onderhoud en schoonhouden van straten, wegen en pleinen

	Ontevreden	Neutraal	Tevreden
Altweerderheide	24%	21%	55%
Biest	18%	26%	56%
Boshoven	23%	22%	55%
Fatima	28%	24%	49%
Graswinkel	14%	20%	66%
Groenewoud	14%	23%	63%
Kazernelaan	11%	15%	73%
Keent	24%	18%	58%
Laar-Hushoven	32%	20%	48%
Leuken	16%	16%	67%
Centrum	17%	20%	62%
Moesel	16%	18%	66%
Molenakker/Kampershoek	14%	12%	74%
Stamproy	32%	33%	35%
Swartbroek	12%	18%	70%
Tungelroy	18%	30%	52%
Gemiddelde Weert	19%	21%	60%

Aanwezigheid van groenvoorzieningen

	Ontevreden	Neutraal	Tevreden
Altweerderheide	9%	16%	74%
Biest	4%	23%	73%
Boshoven	11%	19%	70%
Fatima	15%	21%	64%
Graswinkel	4%	9%	87%
Groenewoud	15%	13%	72%
Kazernelaan	7%	7%	85%
Keent	9%	15%	76%
Laar-Hushoven	11%	22%	67%
Leuken	19%	14%	67%
Centrum	12%	24%	64%
Moesel	7%	13%	80%
Molenakker/Kampershoek	2%	3%	95%
Stamproy	12%	38%	49%
Swartbroek	5%	20%	75%
Tungelroy	9%	23%	69%
Gemiddelde Weert	10%	17%	73%

Onderhoud van groenvoorzieningen

	Ontevreden	Neutraal	Tevreden
Altweerderheide	23%	18%	59%
Biest	24%	24%	52%
Boshoven	17%	31%	52%
Fatima	27%	21%	53%
Graswinkel	8%	28%	64%
Groenewoud	16%	26%	58%
Kazernelaan	20%	15%	65%
Keent	13%	29%	58%
Laar-Hushoven	24%	27%	49%
Leuken	20%	21%	59%
Centrum	18%	24%	58%
Moesel	15%	23%	62%
Molenakker/Kampershoek	11%	13%	76%
Stamproy	28%	35%	37%
Swartbroek	13%	23%	63%
Tungelroy	18%	33%	49%
Gemiddelde Weert	18%	24%	57%

Openbare verlichting

	Ontevreden	Neutraal	Tevreden
Altweerderheide	16%	19%	65%
Biest	6%	15%	79%
Boshoven	5%	15%	80%
Fatima	13%	22%	65%
Graswinkel	4%	18%	79%
Groenewoud	9%	15%	76%
Kazernelaan	7%	11%	81%
Keent	6%	16%	78%
Laar-Hushoven	17%	19%	64%
Leuken	6%	15%	79%
Centrum	10%	17%	74%
Moesel	9%	16%	75%
Molenakker/Kampershoek	2%	17%	80%
Stamproy	19%	20%	61%
Swartbroek	18%	10%	73%
Tungelroy	12%	29%	59%
Gemiddelde Weert	10%	17%	73%

Bijlage 4 Voorkomen overlast en incidenten per wijk of dorp

Graffiti

	Nooit	Soms	Regelmatig	Vaak
Altweeterheide	89%	11%		0%
Biest	68%	28%	3%	1%
Boshoven	51%	44%	4%	1%
Fatima	51%	40%	7%	3%
Graswinkel	57%	39%	2%	1%
Groenewoud	72%	25%	2%	1%
Kazernelaan	88%	10%	2%	0%
Keent	63%	29%	7%	1%
Laar-Hushoven	91%	8%	1%	0%
Leuken	66%	31%	2%	1%
Centrum	36%	45%	17%	2%
Moesel	78%	21%	0%	1%
Molenakker/Kampershoek	58%	40%	2%	0%
Stamproy	71%	25%	5%	0%
Swartbroek	89%	11%	0%	0%
Tungelroy	86%	14%	0%	0%
Gemiddelde Weert	70%	26%	3%	1%

Hondenpoep op straat

	Nooit	Soms	Regelmatig	Vaak
Altweeterheide	28%	34%	22%	15%
Biest	9%	29%	34%	29%
Boshoven	7%	43%	19%	30%
Fatima	5%	24%	38%	33%
Graswinkel	4%	40%	31%	25%
Groenewoud	5%	49%	25%	21%
Kazernelaan	12%	53%	22%	13%
Keent	8%	38%	28%	26%
Laar-Hushoven	25%	44%	15%	17%
Leuken	9%	31%	40%	20%
Centrum	9%	29%	33%	30%
Moesel	5%	48%	16%	30%
Molenakker/Kampershoek	12%	49%	12%	27%
Stamproy	7%	32%	36%	25%
Swartbroek	13%	49%	25%	12%
Tungelroy	16%	36%	25%	23%
Gemiddelde Weert	11%	40%	26%	23%

Zwerfafval / rommel op straat

	Nooit	Soms	Regelmatig	Vaak
Altweerderheide	15%	42%	26%	17%
Biest	13%	42%	26%	19%
Boshoven	11%	47%	28%	14%
Fatima	8%	43%	31%	19%
Graswinkel	12%	56%	19%	13%
Groenewoud	11%	51%	17%	21%
Kazernelaan	27%	51%	18%	5%
Keent	8%	41%	35%	16%
Laar-Hushoven	26%	52%	17%	6%
Leuken	17%	44%	30%	8%
Centrum	9%	38%	28%	26%
Moesel	16%	45%	16%	22%
Molenakker/Kampershoek	19%	53%	21%	8%
Stamproy	6%	55%	24%	15%
Swartbroek	15%	62%	16%	7%
Tungelroy	15%	55%	23%	8%
Gemiddelde Weert	14%	49%	23%	14%

Vandalisme / vernielingen

	Nooit	Soms	Regelmatig	Vaak
Altweerderheide	26%	63%	12%	0%
Biest	17%	58%	18%	8%
Boshoven	23%	53%	19%	6%
Fatima	20%	59%	19%	3%
Graswinkel	19%	61%	15%	5%
Groenewoud	31%	46%	15%	8%
Kazernelaan	33%	62%	5%	0%
Keent	19%	57%	14%	11%
Laar-Hushoven	48%	49%	2%	0%
Leuken	20%	70%	7%	3%
Centrum	12%	52%	24%	11%
Moesel	29%	61%	6%	4%
Molenakker/Kampershoek	14%	59%	16%	10%
Stamproy	18%	56%	21%	5%
Swartbroek	34%	60%	6%	0%
Tungelroy	30%	62%	5%	2%
Gemiddelde Weert	25%	58%	13%	5%

Overlast door buurtbewoners

	Nooit	Soms	Regelmatig	Vaak
Altweerderheide	76%	18%	4%	2%
Biest	58%	29%	9%	4%
Boshoven	57%	35%	5%	4%
Fatima	60%	33%	3%	4%
Graswinkel	48%	43%	7%	2%
Groenewoud	64%	27%	6%	3%
Kazernelaan	72%	22%	3%	3%
Keent	51%	35%	5%	9%
Laar-Hushoven	81%	12%	3%	3%
Leuken	62%	31%	1%	6%
Centrum	63%	30%	2%	5%
Moesel	59%	34%	3%	4%
Molenakker/Kampershoek	70%	27%	2%	0%
Stamproy	72%	22%	2%	3%
Swartbroek	74%	17%	5%	4%
Tungelroy	77%	20%	3%	0%
Gemiddelde Weert	66%	27%	4%	4%

Verkeersoverlast

	Nooit	Soms	Regelmatig	Vaak
Altweerderheide	45%	29%	14%	12%
Biest	28%	34%	21%	17%
Boshoven	38%	37%	15%	10%
Fatima	18%	27%	26%	29%
Graswinkel	30%	29%	26%	15%
Groenewoud	40%	31%	18%	11%
Kazernelaan	47%	26%	11%	16%
Keent	20%	36%	22%	22%
Laar-Hushoven	49%	23%	16%	12%
Leuken	35%	36%	14%	15%
Centrum	25%	36%	17%	21%
Moesel	35%	34%	16%	15%
Molenakker/Kampershoek	51%	35%	8%	7%
Stamproy	24%	40%	20%	16%
Swartbroek	35%	39%	15%	11%
Tungelroy	42%	35%	12%	11%
Gemiddelde Weert	36%	33%	17%	15%

Inbraak in auto's

	Nooit	Soms	Regelmatig	Vaak
Altweerderheide	37%	57%	6%	0%
Biest	34%	57%	9%	0%
Boshoven	20%	68%	11%	1%
Fatima	22%	59%	15%	4%
Graswinkel	30%	64%	5%	1%
Groenewoud	31%	57%	9%	3%
Kazernelaan	30%	63%	7%	0%
Keent	22%	64%	10%	4%
Laar-Hushoven	45%	45%	7%	2%
Leuken	26%	62%	10%	2%
Centrum	18%	63%	16%	3%
Moesel	35%	55%	10%	0%
Molenakker/Kampershoek	29%	64%	7%	0%
Stamproy	27%	63%	8%	2%
Swartbroek	35%	57%	7%	1%
Tungelroy	30%	62%	8%	0%
Gemiddelde Weert	30%	60%	9%	2%

Inbraak in huis

	Nooit	Soms	Regelmatig	Vaak
Altweerderheide	33%	64%	3%	0%
Biest	34%	57%	9%	0%
Boshoven	33%	60%	5%	3%
Fatima	30%	68%	1%	0%
Graswinkel	27%	72%	1%	0%
Groenewoud	39%	56%	5%	0%
Kazernelaan	21%	71%	8%	0%
Keent	46%	49%	4%	0%
Laar-Hushoven	39%	58%	3%	0%
Leuken	21%	71%	7%	1%
Centrum	38%	57%	4%	1%
Moesel	48%	47%	4%	0%
Molenakker/Kampershoek	23%	66%	11%	0%
Stamproy	34%	58%	8%	0%
Swartbroek	15%	77%	9%	0%
Tungelroy	22%	70%	9%	0%
Gemiddelde Weert	31%	62%	6%	0%

Diefstal (bijv. fiets- of winkeldiefstal)

	Nooit	Soms	Regelmatig	Vaak
Altweerderheide	50%	48%	1%	1%
Biest	36%	56%	5%	3%
Boshoven	28%	61%	9%	3%
Fatima	36%	49%	10%	5%
Graswinkel	30%	63%	4%	3%
Groenewoud	24%	62%	12%	2%
Kazernelaan	37%	59%	4%	0%
Keent	15%	54%	26%	4%
Laar-Hushoven	52%	48%	0%	0%
Leuken	22%	67%	8%	2%
Centrum	18%	48%	29%	5%
Moesel	27%	66%	7%	0%
Molenakker/Kampershoek	29%	68%	2%	1%
Stamproy	26%	63%	10%	1%
Swartbroek	38%	58%	4%	0%
Tungelroy	47%	48%	4%	0%
Gemiddelde Weert	32%	57%	9%	2%

Lastig worden gevallen op straat

	Nooit	Soms	Regelmatig	Vaak
Altweerderheide	86%	14%	0%	0%
Biest	71%	26%	3%	0%
Boshoven	72%	26%	1%	1%
Fatima	66%	34%	0%	0%
Graswinkel	74%	26%	0%	0%
Groenewoud	70%	24%	4%	1%
Kazernelaan	85%	15%	0%	0%
Keent	70%	26%	4%	0%
Laar-Hushoven	93%	7%	0%	0%
Leuken	76%	24%	0%	0%
Centrum	47%	47%	5%	1%
Moesel	82%	15%	1%	2%
Molenakker/Kampershoek	75%	24%	1%	0%
Stamproy	79%	21%	0%	0%
Swartbroek	84%	15%	0%	1%
Tungelroy	92%	6%	1%	0%
Gemiddelde Weert	77%	22%	1%	0%

Geweldsdelicten

	Nooit	Soms	Regelmatig	Vaak
Altweerderheide	90%	10%	0%	0%
Biest	73%	24%	3%	0%
Boshoven	81%	17%	1%	0%
Fatima	75%	25%	0%	0%
Graswinkel	73%	27%	0%	0%
Groenewoud	76%	22%	1%	1%
Kazernelaan	90%	7%	1%	1%
Keent	68%	28%	4%	0%
Laar-Hushoven	98%	2%	0%	0%
Leuken	80%	20%	0%	0%
Centrum	57%	35%	4%	3%
Moesel	86%	14%	0%	0%
Molenakker/Kampershoek	82%	18%	0%	0%
Stamproy	79%	21%	0%	0%
Swartbroek	81%	19%	0%	0%
Tungelroy	89%	10%	1%	0%
Gemiddelde Weert	80%	19%	1%	0%

Overlast van drugsgebruik

	Nooit	Soms	Regelmatig	Vaak
Altweerderheide	76%	16%	7%	0%
Biest	36%	36%	14%	13%
Boshoven	61%	30%	8%	1%
Fatima	20%	42%	26%	12%
Graswinkel	65%	27%	6%	1%
Groenewoud	61%	30%	7%	2%
Kazernelaan	72%	19%	9%	0%
Keent	39%	28%	15%	18%
Laar-Hushoven	95%	5%	0%	0%
Leuken	76%	21%	2%	0%
Centrum	32%	40%	14%	15%
Moesel	66%	26%	7%	1%
Molenakker/Kampershoek	72%	26%	2%	0%
Stamproy	68%	28%	3%	0%
Swartbroek	79%	19%	2%	0%
Tungelroy	91%	8%	1%	0%
Gemiddelde Weert	64%	25%	7%	4%

Bijlage 5 Oordeel leefklimaat per wijk of dorp

Ik ben tevreden met de bevolkingssamenstelling in mijn buurt

	Oncens	Neutraal	Eens
Altweerderheide	6%	8%	86%
Biest	14%	30%	56%
Boshoven	7%	20%	73%
Fatima	13%	19%	68%
Graswinkel	0%	20%	80%
Groenewoud	13%	18%	68%
Kazernelaan	4%	8%	88%
Keent	22%	18%	60%
Laar-Hushoven	4%	8%	88%
Leuken	5%	9%	86%
Centrum	6%	15%	79%
Moesel	7%	19%	74%
Molenakker/Kampershoek	2%	9%	89%
Stamproy	3%	19%	78%
Swartbroek	6%	11%	83%
Tungelroy	7%	18%	74%
Gemiddelde Weert	7%	16%	77%

Ik heb veel contact met mijn directe burenen

	Oncens	Neutraal	Eens
Altweerderheide	15%	22%	63%
Biest	18%	29%	53%
Boshoven	12%	28%	60%
Fatima	16%	22%	62%
Graswinkel	20%	45%	35%
Groenewoud	11%	25%	64%
Kazernelaan	15%	35%	49%
Keent	20%	37%	43%
Laar-Hushoven	14%	25%	61%
Leuken	13%	26%	61%
Centrum	21%	22%	57%
Moesel	10%	39%	51%
Molenakker/Kampershoek	13%	38%	49%
Stamproy	7%	33%	60%
Swartbroek	15%	22%	63%
Tungelroy	11%	25%	65%
Gemiddelde Weert	14%	30%	56%

In mijn buurt gaan allochtone en autochtone bewoners op een prettige manier met elkaar om

	Oncens	Neutraal	Eens
Altweeterheide	12%	75%	13%
Biest	19%	55%	26%
Boshoven	5%	57%	38%
Fatima	12%	41%	47%
Graswinkel	10%	58%	32%
Groenewoud	14%	49%	37%
Kazernelaan	9%	68%	23%
Keent	23%	39%	38%
Laar-Hushoven	4%	61%	35%
Leuken	5%	57%	38%
Centrum	15%	56%	28%
Moesel	16%	56%	28%
Molenakker/Kampershoek	3%	60%	37%
Stamproy	4%	69%	28%
Swartbroek	4%	53%	42%
Tungelroy	6%	73%	21%
Gemiddelde Weert	10%	58%	32%

De mensen in de buurt kennen elkaar nauwelijks

	Oncens	Neutraal	Eens
Altweeterheide	78%	15%	7%
Biest	36%	44%	20%
Boshoven	41%	36%	23%
Fatima	49%	31%	19%
Graswinkel	39%	37%	24%
Groenewoud	38%	34%	28%
Kazernelaan	52%	27%	22%
Keent	32%	36%	32%
Laar-Hushoven	76%	17%	7%
Leuken	51%	29%	21%
Centrum	44%	35%	20%
Moesel	33%	46%	21%
Molenakker/Kampershoek	45%	37%	18%
Stamproy	75%	13%	13%
Swartbroek	84%	6%	10%
Tungelroy	77%	12%	11%
Gemiddelde Weert	53%	29%	18%

In mijn buurt gaan mensen op een prettige manier met elkaar om

	Oncens	Neutraal	Eens
Altweerderheide	2%	20%	78%
Biest	8%	36%	56%
Boshoven	3%	26%	71%
Fatima	3%	32%	65%
Graswinkel	6%	27%	67%
Groenewoud	5%	32%	63%
Kazernelaan	4%	21%	75%
Keent	13%	31%	56%
Laar-Hushoven	3%	15%	82%
Leuken	3%	24%	72%
Centrum	5%	22%	73%
Moesel	4%	32%	64%
Molenakker/Kampershoek	2%	24%	74%
Stamproy	2%	17%	81%
Swartbroek	10%	13%	77%
Tungelroy	1%	20%	78%
Gemiddelde Weert	5%	24%	71%

In mijn buurt zijn voldoende mogelijkheden om elkaar te ontmoeten

	Oncens	Neutraal	Eens
Altweerderheide	35%	26%	39%
Biest	29%	31%	40%
Boshoven	6%	24%	70%
Fatima	10%	30%	59%
Graswinkel	43%	24%	33%
Groenewoud	15%	36%	48%
Kazernelaan	47%	29%	24%
Keent	22%	34%	45%
Laar-Hushoven	29%	34%	36%
Leuken	22%	32%	46%
Centrum	26%	14%	60%
Moesel	9%	19%	71%
Molenakker/Kampershoek	23%	21%	56%
Stamproy	9%	31%	60%
Swartbroek	64%	20%	16%
Tungelroy	48%	23%	29%
Gemiddelde Weert	27%	27%	46%

Ik ben lid van een buurtvereniging

	Oncens	Neutraal	Eens
Altweerderheide	30%	5%	65%
Biest	91%	6%	3%
Boshoven	79%	6%	15%
Fatima	74%	4%	22%
Graswinkel	82%	2%	15%
Groenewoud	83%	7%	10%
Kazernelaan	43%	3%	54%
Keent	79%	8%	12%
Laar-Hushoven	32%	3%	64%
Leuken	64%	15%	20%
Centrum	69%	9%	22%
Moesel	81%	6%	13%
Molenakker/Kampershoek	76%	9%	15%
Stamproy	49%	6%	45%
Swartbroek	58%	14%	28%
Tungelroy	25%	8%	67%
Gemiddelde Weert	63%	7%	30%

Indien mogelijk wil ik uit mijn buurt verhuizen

	Oncens	Neutraal	Eens
Altweerderheide	87%	8%	5%
Biest	60%	22%	18%
Boshoven	71%	18%	11%
Fatima	73%	13%	14%
Graswinkel	79%	19%	2%
Groenewoud	74%	13%	13%
Kazernelaan	87%	9%	4%
Keent	61%	20%	19%
Laar-Hushoven	78%	15%	8%
Leuken	75%	15%	9%
Centrum	88%	10%	2%
Moesel	80%	12%	7%
Molenakker/Kampershoek	84%	13%	3%
Stamproy	79%	15%	6%
Swartbroek	78%	9%	14%
Tungelroy	83%	12%	5%
Gemiddelde Weert	78%	14%	9%

Indien mogelijk wil ik uit de gemeente Weert verhuizen

	Oncens	Neutraal	Eens
Altweerderheide	81%	15%	4%
Biest	84%	9%	8%
Boshoven	81%	11%	7%
Fatima	92%	3%	5%
Graswinkel	82%	16%	1%
Groenewoud	82%	11%	7%
Kazernelaan	85%	10%	5%
Keent	79%	13%	8%
Laar-Hushoven	86%	10%	3%
Leuken	85%	11%	5%
Centrum	92%	5%	3%
Moesel	93%	4%	3%
Molenakker/Kampershoek	88%	9%	3%
Stamproy	89%	10%	1%
Swartbroek	88%	8%	5%
Tungelroy	82%	15%	3%
Gemiddelde Weert	86%	10%	4%

Ik voel mij regelmatig eenzaam

	Oncens	Neutraal	Eens
Altweerderheide	84%	11%	6%
Biest	81%	18%	1%
Boshoven	81%	10%	9%
Fatima	78%	15%	6%
Graswinkel	92%	6%	2%
Groenewoud	76%	13%	11%
Kazernelaan	87%	10%	3%
Keent	68%	21%	11%
Laar-Hushoven	87%	12%	1%
Leuken	81%	13%	6%
Centrum	81%	9%	9%
Moesel	88%	7%	5%
Molenakker/Kampershoek	92%	4%	3%
Stamproy	86%	10%	3%
Swartbroek	85%	14%	1%
Tungelroy	89%	9%	2%
Gemiddelde Weert	84%	11%	5%