

Sector	: Bestuur	Openbaar: <input checked="" type="checkbox"/>
Afdeling	: Concernstaf	Niet openbaar: <input type="checkbox"/>
Zaaknummer(s) ingekomen stuk(ken)	: -	Kabinet: <input type="checkbox"/>
Behandelend medewerk(st)er:	Marianne Schreuders en: H. Ensink	Tel.: (0495) 575 483
Portefeuillehouder(s)	: en: A.A.M.M. Heijmans	Nummer B&W-advies: BW-005607

ONDERWERP

Uitvoeren van de burgerpeiling 2012

ADVIES

1. Kennisnemen van de burgerpeiling 2012.
2. Gebruiken van de resultaten burgerpeiling 2012 bij de vier FLOW-projecten: Dienstverlening, Digitaal, HRM/organisatieverandering en Uitbesteden en samenwerken, en bij de evaluatie en ontwikkeling van beleid.

TOELICHTINGRelatie met vorig voorstel:

B&W besluit 003982 van 15 november 2011 voor uitvoeren burgerpeiling 2012 door BMC.

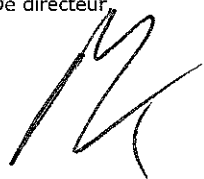






Algemeen:

De burgerpeiling werd tot 2010 jaarlijks gehouden om gegevens te verzamelen over

1. de kwaliteit van de dienstverlening en informatievoorziening.
2. de mate van participatie en samenwerking
3. de mate van leefbaarheid, veiligheid en sociale samenhang

Vanwege bezuinigingen is in 2010 besloten de burgerpeiling om de twee jaar te houden.

In het verleden werd de burgerpeiling tevens gebruikt als informatiebron voor het burgerjaarverslag. De gegevens werden gebruikt om verantwoording af te leggen over de dienstverlening en leefbaarheid in het burgerjaarverslag. De vragen over participatie werden gebruikt om conform artikel 170 Gemeentewet verantwoording af te leggen over het onderwerp burgerparticipatie. Het laatste burgerjaarverslag had betrekking op het jaar 2009. Het burgerjaarverslag is vormvrij. Burgemeesters mogen zelf bepalen in welke stijl

Weert, 13 december 2012 De directeur 		S		B	W	W	W	W
		akkoord						
		bespreken						
Behandeling uiterlijk in college van 29 januari 2013								

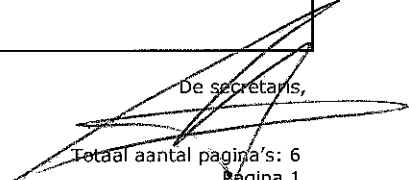
Akkoord met advies

Beslissing d.d.:

Nummer: 15

De secretaris,

29 JAN. 2013


 Totaal aantal pagina's: 6
 Pagina 1

zij rapporteren. Vanwege de bezuinigingen vindt sinds 2010 rapportage over dienstverlening, leefbaarheid en burgerparticipatie plaats via de begrotingscyclus.

Naast de functie van verantwoording richting burgers en raad (wat doen we goed en wat kan beter), werd de burgerpeiling ook gebruikt als kwaliteitsmeter om beleid vooraf af te stemmen, achteraf beleid te kunnen verantwoorden en te toetsen of beleid het gewenste effect had gehad. Alle burgerpeilingen tussen 2007 tot 2012 zijn uitgevoerd door BMC.

Argumenten:

Vertraging in de levering burgerpeiling

Publicatie van het eindrapport over de burgerpeiling 2012 was gepland in de zomer van 2012. De uitvoering van de burgerpeiling heeft echter vertraging opgelopen. In het conceptrapport, dat in maart 2012 door BMC werd geleverd zijn veel antwoorden niet herleidbaar op het niveau van de 16 wijken en dorpen of op leeftijd van de respondenten. Daarmee voldeed het conceptrapport niet aan de eisen zoals opgenomen in de offerte. In overleg met de gemeente heeft het onderzoeksbureau besloten voor haar rekening in juni 2012 een aanvullende burgerpeiling uit te voeren onder 4000 inwoners. Negen van de 38 zijn niet opnieuw gesteld (antwoord op wijkniveau niet nodig), het betreft zes vragen over informatievoorziening, twee vragen over participatie en een vraag over het bestuur. BMC heeft in augustus 2012 een nieuw concept burgerpeiling 2012 aangeleverd.

Betrouwbaarheid van de burgerpeiling

Bij het doornemen van het concept van augustus 2012, zijn bij een aantal vragen aanzienlijke verschillen geconstateerd tussen resultaten van de burgerpeiling van januari en juni 2012. Dit was aanleiding om beide rapporten grondig met elkaar te vergelijken. De resultaten van dit onderzoek, met name over betrouwbaarheid van de uitslagen, zijn aan BMC voorgelegd.

Op basis van de geconstateerde verschillen heeft BMC opnieuw gekeken naar de betrouwbaarheid van de burgerpeiling. De steekproef voor dit onderzoek is twee keer aselekt getrokken, en er hebben in totaal (veel) meer dan de minimaal benodigde 400 respondenten meegedaan waardoor BMC kan werken met 95% betrouwbaarheid en een foutenmarge van 5%. De 5% verschil in onderzoeksresultaten tussen januari en juni is daarmee acceptabel. De hoge respons in dit onderzoek waardoor we met 95% betrouwbaarheid uitspraken kunnen doen maakt dat de genoemde verschillen wel degelijk kloppen. Indien er een groter verschil (dan 5%) aanwezig is moet er gekeken worden naar de validiteit: bijvoorbeeld een nieuwe procedure, het seizoen, wel/geen vakantie, politieke zaken die in de media zijn geweest, andere oorzaken.

Een onderzoek als deze burgerpeiling betreft altijd een momentopname en kan geen opvatting van mensen over een heel kalenderjaar weergeven. Externe invloeden, zoals bovengenoemde voorbeelden, kunnen maken dat er verschillen in uitkomsten voorkomen. In het eindrapport wordt daarover een alinea opgenomen.

BMC heeft ook enkele achtergrondkenmerken vergeleken met cijfers van het CBS. Dit betreft geslacht, leeftijd, opleidingsniveau en huishoudsamenstelling. Daar zijn geen noemenswaardige afwijkingen gevonden. Er is wel een oververtegenwoordiging van ouderen en hoger opgeleiden in het onderzoek. Dat is normaal bij enquêtes. Deze doelgroep is doorgaans kritischer.

Uitblijven van betere scores bij sommige onderwerpen

Naast de vragen over de verschillen tussen de peilingen van januari en juni 2012, zijn aan BMC ook vragen gesteld over het uitblijven van een meetbaar effect op onderwerpen waarin de laatste jaren is geïnvesteerd. De tevredenheid over de wachttijd is bijvoorbeeld niet verbeterd ondanks de invoering van klantvolgsysteem en werken op afspraak. Ook het oordeel over de gemeentelijke website en de telefonische dienstverlening laat nog geen stijgende lijn zien.

Deze burgerpeiling betreft een kwantitatief onderzoek en meet de tevredenheid van mensen. In dit onderzoek worden geen kwalitatieve vragen gesteld waardoor BMC de

betekenissen die mensen aan een bepaalde ervaring of situatie geven kan achterhalen. De vraag over het uitblijven van resultaten kan daarom niet op basis van de resultaten van de burgerpeiling beantwoord worden.

Tevredenheid wordt niet alleen bepaald door investeringen, maar ook door hoe burgers zelf tegen bepaalde aspecten aankijken, die kunnen veranderen in de loop van de jaren. Zo merkt BMC in het algemeen dat mensen ten aanzien van (digitale) dienstverlening steeds kritischer worden omdat de verwachtingen stijgen. Dat komt voor Weert niet alleen in de burgerpeiling naar voren, maar ook uit de benchmark Publiekszaken die in 2012 is uitgevoerd. Ook bij de vragen over burgerparticipatie is de uitgebleven verwachte stijging of de uitkomst niet te verklaren aan de hand van de cijfers omdat de 'waarom-vraag' niet in dit kwantitatieve onderzoek gesteld wordt. Uit ervaring van BMC met onderzoek naar burgerparticipatie blijkt dat een belangrijke factor is of er voldoende mogelijkheden voor participatie geboden zijn en of deze passend waren bij de wensen die burgers daarbij hadden. Om dat te onderzoeken is een kwalitatieve verdieping nodig, bijvoorbeeld in de vorm van gesprekken met burgers.

Resultaat burgerpeiling 2012

De burgerpeiling 2012 maakt duidelijk dat het verbeteren van de dienstverlening, het stimuleren van participatie en het verhogen van de leefbaarheid onderwerpen zijn die een zeer lange adem vergen. Het zichtbaar maken van resultaten via alleen een burgerpeiling biedt beperkingen en is tevens een momentopname. Desalniettemin kan de conclusie getrokken worden dat we goed op weg zijn.

Aan de verdefe oprichting van een Klant Contact Centrum (KCC) wordt voortvarend gewerkt. Via MijnStraatJouwStraat participeren vrijwilligers samen met professionals aan talrijke projecten die bijdragen aan het verhogen van de leefbaarheid in de wijken en dorpen. De leefbaarheidsindex maakt duidelijk dat het in Weert goed leven is, de wijk met de laagste score scoort nog steeds een 0,713 als leefbaarheidsindex (bandbreedte van 0,0 tot 1,0). Sinds de start van de metingen met de leefbaarheidsindex in 2008, is in Stramproy en Laar-Hushoven de leefbaarheid het sterkst verbeterd.

Conclusies (gebaseerd op de peiling juni 2012 tenzij anders vermeld)

Baliedienstverlening

De klanten waren behoorlijk tevreden over de baliedienstverlening. De tevredenheid over de wachttijd is stabiel ten opzichte van 2010.

Telefonische dienstverlening

De helft (53%) van de bellers was tevreden over het resultaat van het telefoongesprek. Dit is stabiel ten opzichte van 2010.

Digitale dienstverlening

Het gebruik van de gemeentelijke website is licht toegenomen: 56% van de Weertenaren kent en gebruikt de website. In vergelijking met 2010 is er een lichte daling in de tevredenheid.

Schriftelijke dienstverlening en e-mailverkeer

De scores laten op alle aspecten van schriftelijke dienstverlening en e-mailverkeer een daling zien ten opzichte van 2010.

Informatievoorziening (peiling januari 2012)

Bijna alle inwoners zijn bekend met de Gemeentewijzer en de Gemeentegids. De beoordeling is gemiddeld een 7. Het voormalige Stadsmagazine 'Poort', is bij 70% van de inwoners bekend. Het stadsmagazine wordt gewaardeerd met een 6,9. Dit magazine is in december 2012 vervangen door het stadspromotiemagazine 'Met ons. In Weert'. Dit magazine onderscheidt zich door een crossmediale aanpak. De bijbehorende website en social media kanalen bieden lezers verdieping bij de artikelen in het magazine.

Gemeentebestuur en lokale politiek (grotendeels peiling juni 2012)

Over het algemeen staan de inwoners van Weert neutraal tot kritisch tegenover het gemeentebestuur. Gemiddeld kreeg het gemeentebestuur een 6,2 van de inwoners, dat is een tiende punt hoger dan in de voorgaande meting uit 2010.

Participatie en samenwerking (combinatie peiling januari en juni 2012)

Bijna de helft van de inwoners (47%) wilde betrokken worden bij het maken van plannen door de gemeente voor hun eigen buurt. Ongeveer een derde (32%) wilde geheel niet participeren. De bereidheid tot participatie is licht gedaald ten opzichte van de meting uit 2010. Participeren deed men het liefst via informatiebijeenkomsten (39%), de wijk- en dorpsraden (30%), een internetpanel (30%) en opinieonderzoek (32%).

Over informatiebijeenkomsten oordeelden de inwoners dit jaar op alle aspecten positiever dan in 2010. Men is aanzienlijk meer tevreden over de mate waarin op vragen wordt ingegaan tijdens de bijeenkomsten (van 41% 'eens' in 2008 naar 52% 'eens' in 2010 en 57% in 2012). Ook is de tevredenheid over de verstrekte informatie toegenomen (van 65% in 2010 naar 77% in 2012).

Wonen en leven in Weert

In vergelijking met voorgaande jaren waren de inwoners van Weert meer tevreden over het wonen en leven in hun eigen wijk of dorp, 78% beoordeelde dit als goed of uitstekend (ten opzichte van 71% in 2010). Gemiddeld was men het meest tevreden in Kazernelaan (93%). Ook Laar-Hushoven (92%) en Molenakker (90%) scoren bovengemiddeld. In Biest (66%), Keent (65%) en Groenewoud (65%) zijn de inwoners wat minder tevreden. Deze wijken scoren wel voldoende.

De ingezette daling van de tevredenheid over de openbare ruimte die zich in 2009 en 2010 voordeed is gekeerd. In 2012 is er een lichte stijging van de tevredenheid. Ook de tevredenheid over de aanwezigheid van groenvoorzieningen (73%) is licht toegenomen. Het onderhoud blijft een aandachtspunt. Tevreden is men ook over de openbare verlichting (71%).

Vanaf 2007 tot nu is een stijgende lijn zichtbaar in de tevredenheid over het voorzieningenniveau, deze lijn stabiliseert zich nu. Investerings van de laatste jaren hebben nu rendement. De inwoners zijn in ruime meerderheid tevreden over het voorzieningenaanbod voor sport en recreatie. Ook voor ontspanning en ontmoeting kan men redelijk goed terecht in Weert. Voor het woningaanbod is een sterk stijgende lijn zichtbaar.

Sinds 2007 voelen de inwoners van Weert zich relatief minder vaak veilig. Was er in de vorige meting nog een positieve verandering hierover te melden, in 2012 is deze weer gedaald naar het niveau van 2009. 49% van de inwoners voelt zich nooit onveilig. Verder voelt 45% zich soms onveilig, 4% regelmatig en slechts 2% vaak. Wijken waar men zich relatief regelmatig/ vaak onveilig voelt zijn Groenewoud (8%) en Keent (9%).

In vergelijking met voorgaande metingen zijn de inwoners van Weert positiever over de sociale cohesie in hun buurt. Men is tevreden over de bevolkingssamenstelling, de omgang tussen autochtonen en allochtonen en de mogelijkheden om elkaar te ontmoeten.

Aanbevelingen van BMC

De aanbevelingen in de burgerpeiling 2012 zijn:

- zet in op digitalisering van de dienstverlening;
- verhoog de klantgerichtheid van de medewerkers aan de balie;
- lever meer diensten bij het eerste telefonische contact;
- verbeter de kwaliteit van de website;
- zet in op snelle beantwoording via telefoon en e-mail;
- investeren in de verbetering van de schriftelijke dienstverlening;
- blijf ook informeren via schriftelijke media;
- investeer in zichtbaarheid van het gemeentebestuur.

De aanbevelingen zijn voornamelijk gericht op de dienstverlening en zijn al onderdeel van de vier FLOW-projecten Dienstverlening en Digitaal, HRM/organisatieverandering en Uitbesteden en samenwerken.

Inwoners kunnen zich sinds december 2012 abonneren op het digitale Gemeentebled (officiële bekendmakingen) en de Gemeentewijzer. Deze staan ook als pdf-bestand op de website. De Gemeentewijzer verschijnt ieder drie weken, en een samenvatting van het gemeentebled elke week in een huis-aan-huis krant.

In december 2012 is het stadspromotiemagazine 'Met ons. In Weert.' gelanceerd. Dit magazine onderscheidt zich door een crossmediale aanpak. De bijbehorende website en social media kanalen bieden lezers verdieping bij de artikelen in het magazine.

Aanbevelingen aan uw college

De aanbevelingen zijn voornamelijk gericht op de dienstverlening en zijn al onderdeel van de vier FLOW-projecten Dienstverlening en Digitaal, HRM/organisatieverandering en Uitbesteden en samenwerken. Met het FLOW-project Dienstverlening zijn in 2012 al flinke stappen gezet om de dienstverlening te verbeteren. De vier FLOW-projecten zijn in diverse fases van uitvoering. Een apart plan van aanpak voor de implementatie van de aanbevelingen, zoals in het verleden, wordt ambtelijk daarom nu niet nodig geacht.

De aanbeveling aan uw college is: 1. Kennisnemen van de burgerpeiling 2012.

2. Gebruiken van de resultaten burgerpeiling 2012 bij de vier FLOW-projecten: Dienstverlening, Digitaal, HRM/organisatieverandering en Uitbesteden en samenwerken, en bij de evaluatie en ontwikkeling van beleid.

Maatwerk versus benchmarken

De burgerpeiling voor de gemeente Weert is jarenlang als een maatwerkinstrument ingezet. Samen met BMC zijn de vragen in 2007 opgesteld, en bij iedere peiling zijn de vragen indien nodig herzien en geactualiseerd. Anders dan een instrument zoals Waarstaatjegemeente.nl, welke bedoeld is om scores te kunnen vergelijken met andere gemeenten, is de burgerpeiling bedoeld als verdieping en geeft het antwoord op vragen die specifiek in de gemeente Weert leven.

Om resultaten van verschillende gemeenten te kunnen vergelijken moet een onderzoek aan in ieder geval drie voorwaarden voldoen. De gebruikte vragenlijst moet hetzelfde zijn, de volgorde van de vragen moet hetzelfde zijn en het onderzoek moet in alle gemeenten in dezelfde periode hebben plaatsgevonden. De hier gebruikte burgerpeiling is op maat gemaakt voor de gemeente Weert en dus niet bruikbaar in de vergelijking met andere gemeenten.

Waar staat je gemeente

Indien de gemeente behoefte heeft aan vergelijking is de burgerpeiling van Waarstaatjegemeente een geschikt instrument. Het verschil met de huidige burgerpeiling is dat het onderzoek basaler en minder diepgaand is, evenals de verslaglegging hierover. Aan onderdelen uit Waarstaatjegemeente neemt de gemeente Weert al deel. Dit geldt bijvoorbeeld voor de benchmark Publiekszaken die in het voorjaar van 2012 voor het eerst werd uitgevoerd. Deze benchmark biedt wel ruimte voor verdieping (via extra vragen).

Hoe nu verder

In de nieuwe organisatiestructuur is een van de taken van de concernstaf informatiemanagement op strategisch niveau leveren. Er is behoefte aan het centraal toegankelijk maken van informatie en gegevens op basis van geformuleerde vraagstelling vanuit de organisatie. Dat vergt het opzetten van een systeem voor managementinformatie en statistiek. Men kan dan op snelle wijze gegevens vergaren en monitorfuncties beter inrichten waardoor sturing mogelijk wordt. Uitbesteed werk voor het maken van verslagen en monitoren zoals de burgerpeiling kan worden inbesteed. Het breed toegankelijk maken van de informatie ondersteunt ook het flexibel inzetten van medewerkers.

Momenteel wordt gewerkt aan een visie op de informatievoorziening. Wat dat concreet betekent voor de burgerpeiling 2014 is nu nog niet duidelijk. Hierover volgt in een later stadium nog een advies dat ondermeer ingaat op de doelstelling van peilingen en het daarvoor geschikte middel.

Kanttekeningen:

Geen

JURIDISCHE GEVOLGEN (o.a. FATALE TERMIJNEN/HANDHAVING)

N.v.t.

FINANCIËLE EN PERSONELE GEVOLGEN

De investering voor de burgerpeiling 2012 bedraagt € 23.603,00. Het budget burgerpeiling dekt deze uitgaven. Jaarlijks is € 12.972,00 beschikbaar terwijl 1 x per twee jaar wordt gepeild.

De kosten voor het uitzetten van de tweede burgerpeiling in juni 2012 zijn geheel ten laste gekomen van BMC. Ook de gemeente heeft extra kosten moeten maken voor de organisatie van de tweede peiling. Deze kosten van € 1.650,00 zijn door BMC vergoed.

COMMUNICATIE/PARTICIPATIE

Voor wie is dit advies van belang?:

- ❖ Inwoners van Weert
- ❖ Raadsleden

Nadere specificatie: In het kader van de nauwe samenwerking in MijnStraatJouwStraat alle betrokken partners informeren.

Geadviseerd wordt de volgende communicatie-instrumenten te gebruiken:

- ❖ TILS-lijst
- ❖ Brief
- ❖ Persbericht
- ❖ Gemeentewijzer
- ❖ Gemeentelijke website

Aan de Gemeentewijzer wordt een extra pagina toegevoegd om inwoners kort en bondig te informeren over de resultaten van de burgerpeiling 2012.

Geadviseerd wordt de volgende participatie-instrumenten te gebruiken:

- ❖ Niet van toepassing

OVERLEG GEVOERD MET

Intern:

OCSW: F. van Beeck, M. Janssen, R. Klaessen, G. Lenders, T. Weekers

Openbaar Gebied: Th. Huijbers, M. Weijers

Publiekszaken: P. Bulk

Concern: H. Ensink, J. Biessen, A. Kessels, F. Speet, L. Spreuwenberg

Het aansprakelijk stellen van BMC voor het niet voldoen aan de offerte is gebeurd in overleg met E. Croonenberg, M. Rosbergen en B. Hofland

Extern:

BMC onderzoek

BIJLAGEN

Openbaar:

Rapport Burgerpeiling 2012

Niet-openbaar:

Niet van toepassing

Gemeente Weert in Beeld

Resultaten burgerpeiling Weert 2012

**Rapportage
gemeente Weert**

INHOUDSOPGAVE

1	INLEIDING	1
1.1	Aanleiding en vraag	1
1.2	Opzet van dit onderzoek	1
1.3	Respons en representativiteit	3
1.4	Opbouw van dit rapport	5
2	GEMEENTELIJKE DIENSTVERLENING	6
2.1	Gebruik dienstverleningskanalen	6
2.2	Directe dienstverlening: de balies in het gemeentehuis en de telefoon	7
2.3	De gemeentelijke website	10
2.4	Informatievoorziening	13
3	BESTUUR EN IMAGO VAN DE GEMEENTE	15
3.1	Het gemeentebestuur en de lokale politiek	15
4	PARTICIPATIE EN SAMENWERKING	18
5	WONEN EN LEVEN IN WEERT	22
5.1	Leefomgeving	22
5.2	Voorzieningen	24
5.3	Veiligheid	26
5.4	Leefklimaat	29
5.5	Leefbaarheid in de wijken en dorpen	31
6	DE INWONERS VAN WEERT	35
7	CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN	38
7.1	Algemeen	38
7.2	Conclusies	39
7.3	Aanbevelingen	42
	BIJLAGEN	46
	BIJLAGE 1 REPRESENTATIVITEIT EN STEEKPROEFGROOTTE	47
	BIJLAGE 2 TEVREDENHEID OPENBARE RUIMTE PER WIJK OF DORP	48
	BIJLAGE 3 VOORKOMEN OVERLAST EN INCIDENTEN PER WIJK OF DORP	50
	BIJLAGE 4 OORDEEL LEEFKLIAMAT PER WIJK OF DORP	57

1 Inleiding

1.1 Aanleiding en vraag

De gemeente Weert is geïnteresseerd in de mening van de inwoners. Zo bevroegt de gemeente Weert in de periode 2007-2010 en in 2012 haar inwoners middels een enquête. De inwoners krijgen op deze manier de gelegenheid zich uit te spreken over het bestuur en het beleid in hun gemeente. 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. Daarnaast ziet de gemeente de burgerpeiling en de communicatie daarover als een middel om de betrokkenheid van inwoners bij de gemeente te vergroten.

Elk jaar worden er enkele vragen toegevoegd aan de vragenlijst en enkele verwijderd, zodat de vragenlijst ongeveer dezelfde lengte behoudt, maar inspeelt op de actualiteit. In deze jaargang van het onderzoek is niet meer gevraagd naar de bekendheid en de waardering van de burgerjaarkrant. Dit jaar zijn er enkele stellingen en antwoordmogelijkheden toegevoegd aan de bestaande vragen. Tevens is er een vraag opgenomen over de participatie van inwoners bij de uitvoering van een project van de gemeente of een activiteit van de wijk- of dorpsraad en een vraag over de bekendheid en de waardering van het kwartaalblad Stadsmagazine 'Poort'.

1.2 Opzet van dit onderzoek

Hieronder beschrijven we stapsgewijs de uitvoering van het onderzoek.

Thema's

Vanaf 2007 meet de gemeente Weert jaarlijks de tevredenheid van de inwoners over een aantal uiteenlopende onderwerpen. Door het stellen van dezelfde vragen kunnen we trends in beeld brengen. De resultaten van de vragen die eerder aan de inwoners zijn voorgelegd en die ook in de vragenlijst voor dit onderzoek zijn opgenomen, vergelijken we met elkaar. De gemeente kan zo bezien of de ingezette verbeteringen hebben geleid tot het gewenste resultaat.

Om de voortgang van het beleid te kunnen monitoren, is dit onderzoek voor een deel gelijk gebleven aan de burgerpeilingen uit 2007, 2008, 2009 en 2010. Soms werd een actueel onderwerp toegevoegd.

De afgelopen jaren zijn de volgende onderwerpen door BMC Onderzoek onderzocht:

- Gemeentebestuur
- Participatie
- Leefbaarheid
- Dienstverlening en informatievoorziening
- Imago en visie van de gemeente
- Deregulering

Waar relevant splitsen we de resultaten op wijk- of dorpsniveau.

Hoewel de burgerpeiling jaarlijks wordt uitgevoerd voor de gemeente Weert betreft elke meting een momentopname. De burgerpeiling geeft geen opvattingen van mensen over een heel kalenderjaar. Externe invloeden, zoals veranderingen in de werkprocessen, nieuwe medewerkers, politieke veranderingen, het tijdstip van onderzoek maar ook veranderingen in de meningen van burgers kunnen van invloed zijn op de uitkomsten van de burgerpeiling en zo mogelijk verschillen laten zien met eerdere metingen.

Werkwijze

Het onderzoek is verricht met behulp van een schriftelijke vragenlijst. Echter, men kreeg ook de mogelijkheid dezelfde vragenlijst via internet in te vullen.

BMC Onderzoek heeft deze vragenlijsten in goed overleg met de gemeente opgesteld. Als basis zijn de vragenlijsten uit 2007, 2008, 2009 en 2010 gehanteerd. Uit deze vragenlijsten heeft de gemeente een selectie van vragen samengesteld waarvan men graag de ontwikkelingen ten opzichte van het jaar 2010 wil zien. Om de vergelijkbaarheid te waarborgen zijn de formuleringen van deze vragen zoveel mogelijk gelijk gebleven.

Het onderzoek heeft in twee delen plaatsgevonden. Een eerste steekproef van 4.320 personen is in januari 2012 aangeschreven. Door een technische onvolkomenheid in de programmering van de burgerpeiling konden niet alle benodigde data worden gepresenteerd. Daarom is er in juni 2012 opnieuw een steekproef getrokken onder 4.320 andere personen en heeft er een tweede meting plaatsgevonden. In dit rapport zijn de gegevens uit beide metingen verwerkt, waarmee een zeer hoge mate van betrouwbaarheid is bereikt. De gegevens uitgesplitst naar wijk en leeftijd betreffen enkel de respondenten uit de tweede meting.

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 (GBA). BMC Onderzoek volgt daarbij de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp), waardoor de privacy van de respondenten gewaarborgd blijft. Op deze manier zijn in totaal 8.640 personen in de gehele gemeente Weert aangeschreven.

De enquêtes zijn op 6 januari 2012 en 1 juni 2012 door BMC Onderzoek verstuurd. Bij de enquête was een antwoordvelop gevoegd, waarmee de enquête kosteloos kon worden teruggezonden. Voor de inwoners die de vragenlijst bij voorkeur via internet wilden invullen, was een inlogcode in de brief opgenomen waarmee inwoners op de aangewezen website konden inloggen op de vragenlijst. In de herinneringsbrief stonden nogmaals de link naar het onderzoek op internet en de benodigde inloggegevens vermeld, zodat mensen de vragenlijst ook via internet konden invullen.

Om de respons te stimuleren kregen de geselecteerde inwoners voorafgaand aan het onderzoek een brief namens het college van burgemeester en wethouders. In deze brief kondigt het college het onderzoek aan en het doel ervan. Het onderzoek is ook aangekondigd via een persbericht en op de gemeentelijke website (www.weert.nl). Bovendien heeft BMC Onderzoek een herinneringsbrief verstuurd tijdens de invulperiode. De ingevulde en teruggestuurde enquêtes zijn elektronisch gescand en omgezet in een databestand. Dit bestand is samengevoegd met de resultaten van de mensen die de vragenlijst via internet invulden. Met behulp van het statistische programma SPSS hebben we nadere analyses uitgevoerd. Op basis van deze gegevens zijn de resultaten in de volgende hoofdstukken weergegeven.

1.3 Respons en representativiteit

Respons

Uiteindelijk hebben 3.030 van de 8.640 aangeschreven personen de vragenlijst ingevuld. De respons van dit onderzoek komt hiermee op 35%. Deze respons is ruim voldoende om betrouwbare uitspraken te doen en is ongeveer gelijk aan de respons uit 2009 en 2010 (zie tabel 1.1). De respons op de burgerpeilingen van de gemeente Weert vertoont een stabiele trend.

Tabel 1.1 Respons overzicht

	Respons 2012	Respons 2010	Respons 2009	Respons 2008 ¹	Respons 2007 ²
Papier	2.103 (24%)	972 (27%)	980 (27%)	1.452 (40%)	1.165 (36%)
Internet	927 (11%)	324 (9%)	318 (9%)	-	307 (10%)
Totaal	3.030 (35%)	1.296 (36%)	1.298 (36%)	1.452 (40%)	1.472 (46%)

De respons per wijk of dorp ziet u in tabel 1.2. Dit betreffen enkel de respondenten uit de tweede meting.

Opmerking: daar waar in de tekst en tabellen enkel “Weert” wordt genoemd, wordt de gemeente Weert bedoeld.

¹ In 2008 kon de vragenlijst niet via internet, maar alleen op papier worden ingevuld.

² In 2007 verstuurden we 3.200 vragenlijsten, in 2008, 2009 en 2010 waren dat er 3.600.

Tabel 1.2 Respons per wijk

	Respons 2012	Respons 2010	Respons 2009	Respons 2008	Respons 2007
Altweerderheide	27%	32%	32%	40%	48%
Biest	32%	36%	33%	36%	46%
Boshoven	32%	34%	40%	37%	53%
Centrum	37%	43%	36%	46%	45%
Fatima	30%	29%	30%	35%	43%
Graswinkel	38%	38%	41%	39%	43%
Groenewoud	33%	33%	41%	45%	43%
Kazernelaan	37%	40%	36%	44%	48%
Keent	29%	34%	35%	34%	47%
Laar-Hushoven	30%	35%	41%	40%	43%
Leuken	30%	34%	32%	39%	45%
Moesel	33%	42%	39%	45%	50%
Molenakker	31%	37%	38%	41%	46%
Stramproy	38%	39%	32%	40%	51%
Swartbroek	29%	30%	36%	37%	44%
Tungelroy	30%	40%	36%	43%	46%
Gemiddeld Weert	35%	36%	36%	40%	46%

De responspercentages per kern wijken weinig af van het gemeentebrede gemiddelde. Positieve uitschieters zijn Graswinkel (38%), Stramproy (38%) en Centrum (37%). In Altweerderheide (27%), Keent (29%) en Swartbroek (29%) is de respons relatief lager. Opvallend is dat niet alle wijken of dorpen een gelijkmatige trend in de respons laten zien.

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 (bijvoorbeeld naar leeftijd) te maken.

Een tweede aspect van representativiteit is de vraag of de enquête volgens een gelijkmatige verdeling is ingevuld en teruggestuurd. 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. Uit tabel 1.2

blijkt dat de onderlinge verschillen in respons per wijk klein zijn, wat betekent dat de respons een goede afspiegeling van de mening van de inwoners van alle wijken vormt. Verder kunnen we kijken naar de verdeling van een aantal andere variabelen, zoals geslacht en leeftijd van de respondenten.

Tabel 1.3 Man- vrouwverdeling

	Respondenten	CBS 2012
Man	52%	50%
Vrouw	48%	50%

De verhoudingen man en vrouw zijn vrijwel gelijk verdeeld.

Tabel 1.4 Leeftijdverdeling

	Respondenten	CBS 2012
18 – 29 jaar	10%	13%
30 – 49 jaar	27%	27%
50 – 64 jaar	30%	22%
65 jaar en ouder	32%	19%

De inwoners van 50 jaar en ouder zijn oververtegenwoordigd in dit onderzoek (zie tabel 1.4), jongeren zijn enigszins ondervertegenwoordigd. Dit is normaal bij enquêtes. Overigens geldt dit voor alle 16 wijken en dorpen.

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 en informatievoorziening aan bod. Het tweede onderwerp vormt het oordeel over het gemeentebestuur. In hoofdstuk 4 staat de betrokkenheid van inwoners bij de gemeente centraal. Vervolgens wordt het wonen en leven in de gemeente Weert nader belicht. Tot slot worden in hoofdstuk 6 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 inwoners over de (lokale) politiek en het wonen in uw gemeente. Inzicht in het oordeel van inwoners over de dienstverlening biedt de gemeente belangrijke aanknopingspunten om deze beter af te stemmen op de behoeften van inwoners en de kwaliteit van de dienstverlening te verhogen.

2.1 Gebruik dienstverleningskanalen

Dienstverlening verloopt via verschillende kanalen. In dit onderzoek vroegen we de inwoners van Weert naar hun ervaringen met de dienstverlening van de gemeente via de balies in het gemeentehuis, telefoongesprekken en de website www.weert.nl. In onderstaande paragrafen presenteren we per kanaal het oordeel van de klanten. Eerst geven we u in tabel 2.1 een overzicht van het gebruik van de verschillende kanalen voor dienstverlening.

Tabel 2.1 Gebruik kanalen gemeentelijke dienstverlening

	Burgerpeiling 2012	Burgerpeiling 2010	Burgerpeiling 2009	Burgerpeiling 2008	Burgerpeiling 2007
Balie	61%	54%	51%	51%	50%
Telefoon	37%	37%	36%	35%	36%
Website	56%	47%	43%	42%	-
Brief	14%	15%	-	15%	13%
E-mail	12%	9%	-	7%	6%

Het gebruik van de verschillende dienstverleningskanalen is het afgelopen jaar licht gestegen. In een periode van zes maanden bezocht 61% van de inwoners een balie in het gemeentehuis. Dat is een stijging ten opzichte van de vorige meting (54%). De website laat tevens een stijging in gebruik zien ten opzichte van 2010, van 47% naar 56%. Hierbij gaat het niet alleen om het aanvragen van producten of diensten, maar ook om het raadplegen van informatie. Ruim een derde (37%) van de inwoners belde in dezelfde periode met de gemeente. 14% heeft een brief gestuurd naar de gemeente en 12% een e-mail.

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

Tabel 2.2 Gebruik kanalen gemeentelijke dienstverlening naar leeftijd

	18-29	30-49	50-64	65 en ouder
Balie	69%	70%	56%	53%
Telefoon	25%	37%	37%	37%
Website	49%	69%	61%	39%
Brief	13%	11%	14%	15%
E-mail	9%	17%	15%	9%

Uit deze tabel blijkt dat ouderen (65 jaar en ouder) minder gebruikmaken van de gemeentelijke dienstverlening van de afdeling Publiekszaken. Wanneer zij dit wel doen, is dat vaak via de balie en relatief weinig via de gemeentelijke website of e-mail. Volwassenen tussen de 30 en 49 jaar maken verhoudingsgewijs het meest gebruik van de gemeentelijke dienstverlening. Alle kanalen gebruiken zij meer dan gemiddeld, een uitzondering is contact per brief. Jongvolwassenen (18-29 jaar) maken nog relatief weinig gebruik van de gemeentelijke website. Ook bellen zij minder vaak naar de gemeente.

2.2 Directe dienstverlening: de balies in het gemeentehuis en de telefoon

Dienstverlening aan de balie

De (publieks)balies zijn bij uitstek het visitekaartje van de gemeente. Naar aanleiding van de voorgaande inwonersonderzoeken is verplaatsing van een aantal balies naar de hal van het gemeentehuis versneld uitgevoerd. Zo zijn er in de hal ondermeer balies voor Publiekszaken, Belastingen, Milieu- en Bouwzaken en Sociale Zaken. Inwoners hoeven daardoor niet meer naar verschillende afdelingen in het gemeentehuis. In 2009 is er tevens een aparte wachtruimte, een afhaaloket voor rijbewijzen en een klantbegeleidingssysteem gerealiseerd. In de hal bevindt zich ook de balie Ruimtelijke zaken, waar men met vragen terecht kan.

Hoe werden de klanten geholpen aan de balie? In Weert heeft 61% van de respondenten het afgelopen halfjaar het gemeentehuis bezocht. Alleen die mensen die recent (het afgelopen halfjaar) gebruik hebben gemaakt van deze diensten, legden we een aantal aspecten van de baliedienstverlening voor. Zij konden hierbij aangeven of ze tevreden of ontevreden waren over deze aspecten. In tabel 2.3 zijn de resultaten weergegeven.

Tabel 2.3 Tevredenheid aspecten baliedienstverlening

	Ontevreden	Neutraal	Tevreden
Wachttijd bij de balie	10%	29%	60%
Bescherming privacy	5%	21%	74%
De deskundigheid van de medewerker	5%	21%	73%
De duidelijkheid van de informatie	6%	18%	75%
Inlevingsvermogen van de medewerker	9%	33%	58%
Uiteindelijk resultaat van uw bezoek	6%	17%	77%

Tabel 2.4 Vergelijking tevredenheid aspecten baliedienstverlening (% tevreden)

	Burgerpeiling 2012	Burgerpeiling 2010	Burgerpeiling 2009	Burgerpeiling 2008	Burgerpeiling 2007
Wachttijd bij de balie	60%	61%	48%	45%	52%
Bescherming privacy	74%	68%	58%	56%	64%
De deskundigheid van de medewerker	73%	70%	67%	67%	71%
De duidelijkheid van de informatie	75%	72%	70%	70%	73%
Inlevingsvermogen van de medewerker	58%	58%	55%	54%	56%
Uiteindelijk resultaat van uw bezoek	77%	74%	68%	69%	-

Op alle aspecten zijn de klanten van de publieksbalies meer tevreden dan voorgaande jaren of is de tevredenheid gelijk gebleven. Het meest tevreden zijn de klanten van de publieksbalies over het uiteindelijke resultaat van het bezoek (77%), de duidelijkheid van de informatie (75%) en de bescherming van de privacy (74%). Kortom, de klanten zijn behoorlijk tevreden over de dienstverlening. De tevredenheid over de wachttijd is stabiel ten opzichte van 2010 (60%) en de tevredenheid over de deskundigheid van de medewerker is opnieuw gestegen (67% in 2009, 70% in 2010 en 73% in 2012 tevreden). Ook de tevredenheid over de bescherming van de privacy laat een sterk stijgende lijn zien. Over het inlevingsvermogen van de medewerker zijn de klanten het minst tevreden (58%). Dit is onveranderd ten opzichte van de vorige meting.

Dienstverlening via de telefoon

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 respondenten (37%) 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 2.5 en 2.6.

In uw gemeente is gemiddeld ruim de helft van de inwoners positief over de telefonische dienstverlening. Het meest positief is men in Weert over de snelheid van opnemen (66% tevreden). De tevredenheid hierover is gestegen met 3% ten opzichte van 2010. De tevredenheid over de duidelijkheid van het antwoord op de gestelde vraag is tevens gestegen van 52% tevreden in 2010 naar 57% tevreden in 2012. Echter, het gemak waarmee men vervolgens de juiste persoon aan de lijn krijgt, scoort

lager (53% tevreden), maar is ongeveer gelijk aan 2010. Uiteindelijk is ruim de helft (53%) van de bellers tevreden over het resultaat van zijn of haar telefoongesprek. Dit is stabiel ten opzichte van 2010.

Tabel 2.5 Tevredenheid aspecten telefonische dienstverlening

	Ontevreden	Neutraal	Tevreden
Snelheid waarmee de telefoon is opgenomen	9%	25%	66%
Het gemak waarmee u de juiste persoon aan de lijn kreeg	20%	27%	53%
Duidelijkheid van het antwoord op uw vraag	17%	26%	57%
Uiteindelijk resultaat van het telefoongesprek	23%	24%	53%

Tabel 2.6 Vergelijking tevredenheid aspecten telefonische dienstverlening (% tevreden)

	Burgerpeiling 2012	Burgerpeiling 2010	Burgerpeiling 2009	Burgerpeiling 2008	Burgerpeiling 2007
Snelheid waarmee de telefoon is opgenomen	66%	63%	61%	62%	66%
Het gemak waarmee u de juiste persoon aan de lijn kreeg	53%	52%	49%	48%	54%
Duidelijkheid van het antwoord op uw vraag	57%	52%	54%	52%	53%
Uiteindelijk resultaat van het telefoongesprek	53%	53%	48%	51%	-

Inwoners kunnen met een vraag of klacht over de openbare ruimte ook terecht via het algemene telefoonnummer van de gemeente. We vroegen de respondenten (21%) die het afgelopen halfjaar met dit doel naar de gemeente hebben gebeld hoe tevreden zij zijn over de telefonische dienstverlening door de gemeente. De resultaten vindt u in tabel 2.7.

Tabel 2.7 Tevredenheid aspecten indienen klacht of vraag over openbare ruimte

	Ontevreden	Neutraal	Tevreden
Snelheid waarmee uw vraag en/of klacht werd afgehandeld	35%	23%	42%
Duidelijkheid van het antwoord op uw vraag	30%	25%	45%
Uiteindelijk resultaat van uw vraag en/of klacht	43%	18%	39%

De respondenten zijn het meest tevreden over de duidelijkheid van het antwoord op de gestelde vraag (45%). Twee op de vijf (42%) is tevreden over de snelheid waarmee de vraag of klacht werd afgehandeld. Ruim een derde van de respondenten (35%) is hier ontevreden over. 39% is tevreden over het uiteindelijke resultaat van de vraag of klacht. 43% van de respondenten is hier ontevreden over.

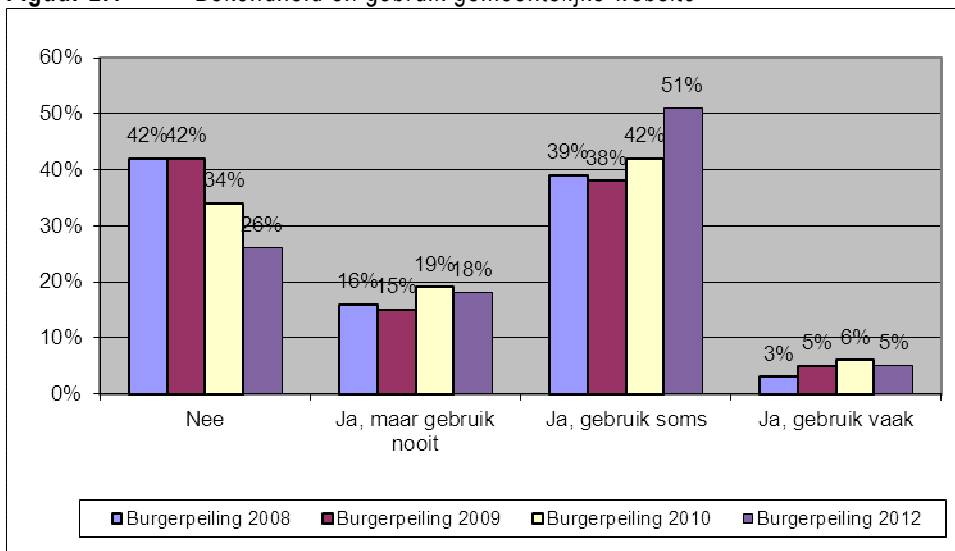
2.3 De gemeentelijke website

Digitale dienstverlening krijgt een steeds prominentere plaats in de dienstverleningsconcepten van Nederlandse overheden, zo ook, of misschien juist bij 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. Met behulp van hun DigiD kunnen de inwoners van Weert via de gemeentelijke website diverse producten bestellen. Bovendien is de gemeentelijke website een belangrijk middel in de communicatie met de inwoners.

We vroegen de Weertenaren of zij de gemeentelijke website (www.weert.nl) kennen en zo ja, of ze hiervan ook gebruikmaken.

De meerderheid van de inwoners van Weert (74%) is bekend met de gemeentelijke website (zie figuur 2.1). De bekendheid is het afgelopen jaar toegenomen met 8% (66% in 2010). Ook gebruiken de respondenten die bekend zijn met de website deze frequenter (51% soms, 5% vaak).

Figuur 2.1 Bekendheid en gebruik gemeentelijke website



De Weertenaren die aangaven gebruik te hebben gemaakt van de gemeentelijke website kregen hierover een aantal vragen voorgelegd. De resultaten vindt u in tabel 2.8.

Tabel 2.8 Oordeel gemeentelijke website

	Ontevreden	Neutraal	Tevreden
De overzichtelijkheid van de website	11%	46%	44%
Begrijpelijkheid van aangeboden informatie	5%	43%	52%
De actualiteit van de website	5%	52%	43%
Mate waarin informatie aansluit bij behoefte	8%	51%	41%
De gebruiksvriendelijkheid van de website	13%	45%	42%
Informatie over bestuur en politiek	5%	62%	33%
Informatie over producten	5%	41%	55%

De gebruikers van de gemeentelijke website zijn het meest tevreden over de begrijpelijkheid van de aangeboden informatie (52%) en de informatie over producten op de website (55%). Minder tevreden zijn zij over informatie over bestuur en politiek (33%), de mate waarin de aangeboden informatie aansluit bij de behoefte (41%) en de gebruiksvriendelijkheid van de website (42%). Over deze aspecten is een meerderheid neutraal.

Deze vragen werden in 2007 nog niet gesteld. Wel vergelijken we in tabel 2.9 de resultaten uit 2008, 2009 en 2010 met die uit 2012. Op alle punten is de tevredenheid afgenomen, behalve over de informatie over de producten en de mate waarin de informatie aansluit bij de behoefte. De tevredenheid over de overzichtelijkheid van de website is met 6% afgenomen van 50% in 2010 naar 44% in 2012. In 2008 is de website van de gemeente Weert vernieuwd. In 2009 was er in de cijfers nog weinig terug te zien van deze vernieuwing. In 2010 is dit wel terug te zien, men was meer tevreden dan voorgaande jaren. Nu is er weer een lichte daling in de tevredenheid waar te nemen.

Tabel 2.9 Oordeel gemeentelijke website (% tevreden)

	2012	2010	2009	2008
De overzichtelijkheid van de website	44%	50%	44%	48%
Begrijpelijkheid van aangeboden informatie	52%	56%	52%	56%
De actualiteit van de website	43%	45%	41%	42%
Mate waarin informatie aansluit bij behoefte	41%	39%	34%	37%
De gebruiksvriendelijkheid van de website	42%	46%	44%	45%
Informatie over bestuur en politiek	33%	38%	35%	32%
Informatie over producten	55%	55%	51%	50%

Schriftelijke dienstverlening

Hoe ervaren de inwoners van Weert de schriftelijke dienstverlening? 14% van de inwoners heeft de gemeente het afgelopen halfjaar een brief gestuurd. Aan hen is gevraagd een oordeel te geven over de schriftelijke dienstverlening.

Tabel 2.10 Oordeel schriftelijke dienstverlening per brief

	Ontevreden	Neutraal	Tevreden
De snelheid waarmee uw brief werd afgehandeld	38%	27%	34%
De duidelijkheid van het antwoord op uw vraag	33%	28%	39%
Het uiteindelijke resultaat van uw ingestuurde brief	43%	23%	34%

De inwoners zijn minder tevreden over de dienstverlening per brief dan per e-mail (zie tabel 2.11). Het meest tevreden (39%) zijn de inwoners die een brief aan de gemeente hebben gestuurd over de duidelijkheid van het antwoord op de vraag. 34% is tevreden over de snelheid waarmee de brief werd afgehandeld. En tevens 34% is tevreden over het uiteindelijke resultaat van de ingestuurde brief. Echter, 43% geeft aan hier ontevreden over te zijn.

Het beeld van de tevredenheid over de schriftelijke dienstverlening per brief schommelt in de afgelopen jaren. Was er eerder een lichte verbetering te zien in de tevredenheid over de snelheid van afhandelen, ten opzichte van 2010 is er nu juist weer een lichte daling van 3% op te merken. De tevredenheid over de duidelijkheid van het antwoord op de vraag is tevens met 3% afgenomen en de ontevredenheid over het uiteindelijke resultaat van de e-mail met 2%.

Tabel 2.11 Oordeel schriftelijke dienstverlening per brief (% tevreden)

	2012	2010	2008	2007
Snelheid van afhandelen	34%	37%	37%	35%
Duidelijkheid van het antwoord op uw vraag	39%	42%	34%	40%
Uiteindelijke resultaat van uw e-mail	34%	36%	30%	-

12% heeft het afgelopen halfjaar een e-mail gestuurd naar de gemeente. Ook deze inwoners is gevraagd hierover een oordeel te geven.

Tabel 2.12 Oordeel schriftelijke dienstverlening per e-mail

	Ontevreden	Neutraal	Tevreden
De snelheid waarmee uw e-mail werd afgehandeld	31%	21%	48%
De duidelijkheid van het antwoord op uw vraag	28%	24%	48%
Het uiteindelijke resultaat van uw e-mail	38%	19%	43%

Bijna de helft (48%) van de inwoners die een e-mail hebben gestuurd aan de gemeente is tevreden over de snelheid waarmee de e-mail werd afgehandeld. Bijna een derde (31%) is hier ontevreden over. Dat was in 2010 nog een kwart (25%). 48% is tevreden over de duidelijkheid van het ontvangen antwoord op de vraag. Ruim twee op de vijf (43%) inwoners die een e-mail aan de gemeente hebben gestuurd zijn tevreden over het uiteindelijke resultaat van de e-mail.

De tevredenheid over de schriftelijke dienstverlening per e-mail is afgenomen ten opzichte van 2010. De tevredenheid over de snelheid van afhandelen is met 6% afgenomen sinds 2010. De tevredenheid over de duidelijkheid van het antwoord op de vraag is met 7% afgenomen en de ontevredenheid over het uiteindelijke resultaat van de e-mail is met 5% afgenomen.

Tabel 2.13 Oordeel schriftelijke dienstverlening per e-mail (% tevreden)

	2012	2010	2008	2007
Snelheid van afhandelen	48%	54%	36%	49%
Duidelijkheid van het antwoord op uw vraag	48%	55%	42%	43%
Uiteindelijke resultaat van uw e-mail	43%	48%	39%	-

2.4 Informatievoorziening

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 of de gemeente. 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.

De gemeente beschikt over verschillende kanalen via welke haar informatie verspreid kan worden. In dit onderzoek besteedden we aandacht aan de gemeentelijke website (zie voorgaande paragraaf). Daarnaast heeft de gemeente de mogelijkheid om haar inwoners te informeren via de 'Gemeentewijzer' in het weekblad 'Trompetter/Land van Weert', de gemeentegids en Stadsmagazine 'Poort' van de gemeente Weert.

De inwoners is gevraagd of zij bekend zijn met de Gemeentewijzer in het weekblad 'Trompetter/Land van Weert'. 91% van de inwoners is bekend met deze gemeentelijke pagina.

Tabel 2.14 Bekendheid gemeentelijke pagina in 'Trompetter/Land van Weert'³

	2012	2010	2008 ⁴	2007
Nee	9%	12%	12%	10%
Ja, maar ik maak er nooit gebruik van	27%	27%	88%	90%
Ja, ik maak er soms gebruik van	42%	41%		
Ja, ik maak er vaak gebruik van	22%	18%		

De meerderheid van de inwoners die zegt gebruik te maken van de Gemeentewijzer 'Trompetter/Land van Weert', zegt er soms gebruik van te maken (42%). 27% maakt er nooit gebruik van en 22% maakt er vaak gebruik van. Ten opzichte van 2010 is de bekendheid van de Gemeentewijzer licht gestegen. De inwoners beoordelen de gemeentelijke pagina 'Land van Weert' met een gemiddeld rapportcijfer van een 6,9. Ten opzichte van de voorgaande meting (2010) is het rapportcijfer met een tiende punt gestegen.

³ Sinds 1 januari 2010 zijn de weekkranten 'De Trompetter' en 'Land van Weert' samengevoegd.

⁴ In 2007 en 2008 is enkel uitgevraagd of men bekend was met de gemeentelijke pagina in 'Trompetter/Land van Weert', niet of men er indien bekend ook gebruik van maakte.

Stadspromotiemagazine 'Poort' is een middel waarin de diversiteit en identiteit van Weert optimaal voor het voetlicht komen. Op een aangename manier wordt Weert gepromoot onder de inwoners van de ruime regio, mensen die een woning zoeken, ondernemers die zich willen vestigen en toeristen of recreanten die leuke dingen willen doen.

Ook de eigen bevolking is één van de doelgroepen. De inwoners is dit jaar voor het eerst gevraagd naar de bekendheid en de tevredenheid over het Stadsmagazine 'Poort' van de gemeente Weert.

Tabel 2.15 Bekendheid Stadsmagazine 'Poort'

	2012
Nee	30%
Ja, maar ik lees het nooit	9%
Ja, ik lees het soms	37%
Ja, ik lees het vaak	25%

70% van de inwoners is bekend met het kwartaalblad Stadsmagazine 'Poort'. Ongeveer één op de tien (9%) inwoners is wel bekend met het stadsmagazine, maar leest het nooit. 37% leest het soms en een kwart van de inwoners (25%) leest Stadsmagazine 'Poort' vaak. Gemiddeld waarderen de inwoners het stadsmagazine met een rapportcijfer 6,9.

Ook de gemeentegids is een belangrijke bron van informatie. De inwoners is tevens gevraagd naar de bekendheid van de gemeentegids.

Tabel 2.16 Bekendheid gemeentegids

	2012	2010	2008 ⁵	2007
Nee	7%	9%	9%	10%
Ja, maar ik maak er nooit gebruik van	26%	24%	91%	90%
Ja, ik maak er soms gebruik van	60%	61%		
Ja, ik maak er vaak gebruik van	7%	7%		

De gemeentegids is bij 93% van de inwoners bekend. Echter, ongeveer een kwart (26%) van de mensen zegt deze nooit te gebruiken. De meerderheid (60%) maakt soms gebruik van de gemeentegids. 7% maakt zelfs vaak gebruik van de gemeentegids. De bekendheid van de gemeentegids blijft over de jaren stabiel (in 2010 en 2008 bij 91% bekend, in 2007 bij 90% bekend). De inwoners beoordelen de gemeentegids met een gemiddeld rapportcijfer van een 7. Dit is gelijk aan de meting uit 2010.

⁵ In 2007 en 2008 is enkel uitgevraagd of men bekend was met de gemeentegids, niet of men er indien bekend ook gebruik van maakte.

3 Bestuur en imago van de gemeente

De inwoners hebben vaak een uitgesproken mening over het gemeentebestuur. Met het gemeentebestuur bedoelen wij de raadsleden, de burgemeester en de wethouders van de gemeente Weert. Daarnaast spreken inwoners zich uit over het politieke proces in de gemeente. De mening over de lokale politiek en het bestuur van de gemeente is een indicatie hoe prettig men zich voelt in de eigen woonplaats. Andersom is hoe prettig men zich voelt en het oordeel in hoeverre het gemeentebestuur dit probeert te waarborgen van invloed op de mening over de lokale bestuurders en politici.

In dit hoofdstuk bezien we hoe de inwoners van Weert de toegankelijkheid van hun gemeentebestuur beoordelen. Ook besteden we hierin aandacht aan de lokale politiek.

3.1 Het gemeentebestuur en de lokale politiek

Toegankelijkheid van het gemeentebestuur is niet alleen een voorwaarde voor succesvolle participatie van bewoners (zie volgende hoofdstuk), maar is één van de belangrijke factoren die bijdragen aan de tevredenheid van de inwoners met het gemeentebestuur. Voelen uw inwoners zich voldoende betrokken en hebben zij het gevoel dat het gemeentebestuur hen voldoende vertegenwoordigt?

Tabel 3.1 Oordeel gemeentebestuur

	Ze er oneens	O neens	N eutraal	E ens	Z eer eens
De gemeente wordt goed bestuurd	2%	11%	49%	37%	1%
Het gemeentebestuur is goed op de hoogte van wat er speelt onder de inwoners	3%	22%	49%	25%	0%
Het gemeentebestuur doet voldoende moeite om inwoners te betrekken bij beleidsvorming	3%	21%	49%	27%	1%
Het gemeentebestuur doet voldoende moeite om inwoners te betrekken bij beleidsuitvoering	3%	21%	53%	22%	1%
Het gemeentebestuur houdt voldoende rekening met de wensen van de inwoners	5%	24%	52%	18%	1%
In onze gemeente zijn de raadsleden toegankelijk en aanspreekbaar	2%	9%	47%	40%	2%
In onze gemeente zijn de burgemeester en wethouders toegankelijk en aanspreekbaar	2%	9%	50%	37%	2%
De burgemeester en wethouders maken hun beloften waar	4%	17%	64%	15%	1%

Over het algemeen hebben de inwoners van Weert een neutraal tot kritisch oordeel over het gemeentebestuur. Vrijwel niemand is zeer positief of uitgesproken negatief. Gemiddeld oordeelt iets minder dan de helft van de respondenten neutraal. Het meest kritisch is men over de betrokkenheid bij de beleidsuitvoering, dat rekening wordt gehouden met hun wensen en dat beloften worden nagekomen. Ongeveer een derde

(29%) is het oneens met de stelling dat het gemeentebestuur voldoende rekening houdt met de wensen van inwoners. Verder denkt 25% dat het gemeentebestuur niet goed op de hoogte is van wat er leeft onder de inwoners (dit is wel een verbetering ten opzichte van 2010 toen 28% dit dacht) en 21% denkt dat de burgemeester en wethouders hun beloften niet nakomen. 24% van de inwoners is van mening dat het gemeentebestuur te weinig moeite doet om inwoners te betrekken bij beleidsuitvoering. Het meest positief is men over de toegankelijkheid van de raadsleden en het college (respectievelijk 42% en 39% (zeer) eens). Tenslotte vindt 38% van de respondenten dat de gemeente Weert goed wordt bestuurd. Dat is een lichte daling ten opzichte van 2010 (41%).

In 2007, 2008, 2009 en 2010 legden we de inwoners van Weert ook (een deel van deze) stellingen voor. In tabel 3.2 vergelijken we de uitkomsten van de vijf peilingen. Hieruit blijkt dat de kritische mening sterker is geworden op nagenoeg alle punten. De inwoners denken minder vaak dat het gemeentebestuur op de hoogte is van de wensen van de inwoners en dat het bestuur voldoende moeite doet om de inwoners te betrekken. Ook vinden de inwoners minder vaak dat raads- en collegeleden toegankelijk en aanspreekbaar zijn. De tevredenheid over het rekening houden met de wensen van inwoners door het gemeentebestuur is gelijk gebleven, maar scoort laag.

Tabel 3.2 Vergelijking oordeel gemeentebestuur (% (zeer) eens)

	2012	2010	2009	2008	2007
De gemeente wordt goed bestuurd	38%	41%	36%	-	-
Het gemeentebestuur is goed op de hoogte van wat er speelt onder de inwoners	25%	29%	26%	16%	-
De gemeente doet voldoende moeite om inwoners te betrekken bij beleidsvorming	23%	29%	29%	15%	16%
Het gemeentebestuur doet voldoende moeite om inwoners te betrekken bij beleidsuitvoering	23%	-	-	-	-
Het gemeentebestuur houdt voldoende rekening met de wensen van de inwoners ⁶	19%	19%	18%	24%	-
In onze gemeente zijn de raadsleden toegankelijk en aanspreekbaar	42%	47%	42%	34%	39%
In onze gemeente zijn de burgemeester en wethouders toegankelijk en aanspreekbaar	39%	45%	40%	34%	37%
De burgemeester en wethouders maken hun beloften waar	16%	17%	15%	-	-

Naast hun mening over het gemeentebestuur, vroegen we de Weertenaren ook naar hun mening over de lokale politieke partijen en de vertegenwoordiging in de gemeenteraad. Deze resultaten vindt u in tabel 3.3. Deze geven blijk van een neutrale tot enigszins cynische blik op de lokale politiek. Hoewel veel respondenten de overtuiging hebben dat de politieke partijen weten wat er speelt, voelen zij zich niet goed vertegenwoordigd. Ook kunnen de cijfers duiden op onbekendheid of

⁶ In 2007 hanteerden we een andere formulering: in plaats van voldoende gebruikten we toen onvoldoende. Het vergelijkingspercentage voor deze vraag is daarom het percentage dat het oneens was met de stelling: Het gemeentebestuur houdt onvoldoende rekening met de wensen van de inwoners.

desinteresse in de lokale politiek. De inwoners zijn het relatief vaker eens met de stellingen dan in de meting uit 2010.

Slechts 19% van de inwoners voelt zich vertegenwoordigd door de gemeenteraad, 52% is neutraal en 29% is het hiermee oneens. Verder vindt slechts één op de tien Weertenaren (9%) dat de politieke partijen hun verkiezingsbeloften waarmaken, ruim een kwart (28%) geeft expliciet aan het oneens te zijn met deze stelling. Tenslotte denkt 37% dat politieke partijen goed op de hoogte zijn van wat er speelt onder de inwoners. Dat is net iets meer dan het gemeentebestuur (31%).

Tabel 3.3 Oordeel lokale politiek

	Ze oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Ze eens
De politieke partijen zijn goed op de hoogte van wat er speelt onder inwoners	1%	16%	46%	36%	1%
De politieke partijen zijn alleen geïnteresseerd in mijn stem, niet in mijn mening	1%	18%	45%	32%	5%
De politieke partijen maken waar wat ze beloofd hebben tijdens de verkiezingen	2%	26%	62%	9%	0%
Gemeenteraadsleden bekommeren zich niet om de mening van mensen zoals ik	1%	21%	51%	23%	3%
Ik voel mij vertegenwoordigd door de gemeenteraad	4%	25%	52%	18%	1%

Naast de reacties op de stellingen konden de respondenten ook met een rapportcijfer aangeven hoe tevreden men is over het gemeentebestuur van Weert. Gemiddeld krijgt het gemeentebestuur van de inwoners een 6,2. Dat is een tiende punt hoger dan in de voorgaande meting uit 2010. Hoger opgeleiden (6,1) zijn minder positief dan lager opgeleiden (6,2-6,5). De verschillen zijn klein, maar lopen iets meer uiteen dan in voorgaande jaren.

Tabel 3.4 Waardering gemeentebestuur naar opleidingsniveau

	Gemiddeld rapportcijfer
Lager onderwijs (basisonderwijs)	6,5
Lager beroepsonderwijs	6,3
Middelbaar algemeen voortgezet onderwijs	6,3
Middelbaar beroepsonderwijs	6,2
Hoger algemeen en voorbereidend wetenschappelijk onderwijs	6,1
Hoger beroepsonderwijs en wetenschappelijk onderwijs	6,1
Totaal	6,2

4 Participatie en samenwerking

In deze paragraaf richten we ons op de participatie van bewoners. 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. Participatie, mits goed uitgevoerd, bevordert de kwaliteit, vergroot de betrokkenheid van bewoners en creëert een groter draagvlak voor gemeentelijke plannen. In dit hoofdstuk besteden we aandacht aan de mate van betrokkenheid van de inwoners van Weert en hun ervaringen en wensen op het gebied van participatie bij het maken van gemeentelijke plannen.

Veel inwoners geven aan dat de gemeente onvoldoende op de hoogte is van wat er speelt onder de bevolking (25%) en onvoldoende rekening houdt met de wensen van de inwoners (29%). Bovendien vindt slechts 28% dat de gemeente bewoners voldoende betreft bij de beleidsvorming (zie paragraaf 3.1) en beleidsuitvoering (23%). 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 betrokkenheid van bewoners. Op welke manier zouden bewoners betrokken willen worden bij hun wijk of dorp en de gemeente Weert?

Tabel 4.1 In welke gevallen willen inwoners betrokken worden?

	%
Ik wil meedenken over plannen voor mijn straat of buurt	47%
Ik wil meedenken over plannen voor mijn wijk of dorp	30%
Ik wil meedenken over plannen voor de hele gemeente	20%
Ik wil niet meedenken	32%

Ongeveer de helft van de respondenten (47%) wil betrokken worden bij het maken van plannen door de gemeente voor hun eigen straat of buurt. Wanneer de schaalgrootte toeneemt, wil men minder betrokken worden. Bijna een derde (32%) wil geheel niet participeren. De bereidheid tot participatie is licht gedaald ten opzichte van de meting uit 2010.

In de gevallen dat men wil participeren doet men dat het liefst via informatie- en inspraakbijeenkomsten (respectievelijk 39% en 36%). Ook geven de respondenten vaak de voorkeur aan de wijk- en dorpsraden (30%), een internetpanel (30%) en opinieonderzoek (32%) als participatiemiddel. De bewoners geven het minst frequent de voorkeur aan debatten (13%) of bezoeken van raadsleden of collegeleden aan de eigen wijk of het eigen dorp (17%).

Tabel 4.2 Voorkeur wijze van participeren

	%
Informatiebijeenkomsten, waar de bewoners informatie krijgen en vragen kunnen stellen	39%
Inspraakbijeenkomsten, waar de bewoners hun mening kunnen geven	36%
Opinieonderzoek, zoals deze enquête	32%
Via de wijk- en dorpsraden	30%
Internetpanel, waar de bewoners via internet kunnen reageren op stellingen	30%
Adviesgroepen, waarbij een vaste groep bewoners de gemeente enkele keren per jaar adviseert	18%
Bezoeken van raadsleden of collegeleden aan uw wijk of dorp	17%
Debatten, waarbij de gemeente en de inwoners met elkaar debatteren	13%

39% van de inwoners geeft aan betrokken te willen worden via informatiebijeenkomsten en 36% via inspraakbijeenkomsten. Specifiek zijn de inwoners daarom gevraagd over het bijwonen van een informatie- of inspraakbijeenkomst van de gemeente. 17% van de inwoners heeft het afgelopen jaar een dergelijke bijeenkomst bezocht. Voornamelijk hoger opgeleiden bezoeken deze bijeenkomsten.

Tabel 4.3 Bezoek informatie- of inspraakbijeenkomst van de gemeente

	%
Ja	17%
Nee, ik was niet op de hoogte of had geen uitnodiging	41%
Nee, ik had geen tijd	15%
Nee, het onderwerp sprak me niet aan	13%
Nee, ik vind dergelijke bijeenkomsten niet nuttig	13%

41% van de inwoners die geen informatie- of inspraakbijeenkomst hebben bezocht, geeft aan niet op de hoogte te zijn geweest of geen uitnodiging te hebben gehad. 13% vindt dergelijke bijeenkomsten niet nuttig.

Tabel 4.4 Oordeel informatie- of inspraakbijeenkomst van de gemeente

	2012			2010		
	Oneens	Neutraal	Eens	Oneens	Neutraal	Eens
Het doel van de bijeenkomst werd voldoende duidelijk gemaakt	5%	15%	80%	8%	17%	75%
De verstrekte informatie was begrijpelijk en duidelijk	7%	20%	73%	9%	27%	65%
Er werd voldoende ingegaan op vragen	14%	29%	57%	19%	29%	52%
Er was genoeg gelegenheid om mijn mening te geven	14%	24%	62%	14%	32%	54%
Ik voelde me serieus genomen	19%	38%	44%	18%	44%	38%
Ik ben achteraf voldoende geïnformeerd over wat er met mijn mening is gedaan	32%	40%	28%	33%	44%	23%

Voor 80% van de bezoekers van een informatie- of inspraakbijeenkomst was het doel van de bijeenkomst voldoende duidelijk. Ook vond bijna driekwart (73%) dat de verstrekte informatie begrijpelijk en duidelijk was. Na afloop van de bijeenkomst is er

echter toch ook minder tevredenheid. Minder dan de helft (44%) voelde zich serieus genomen en maar ruim een kwart (28%) zegt achteraf voldoende geïnformeerd te zijn over wat er met hun mening is gedaan. Toch is het oordeel dit jaar op alle aspecten positiever dan in 2010. Ook zijn de inwoners aanzienlijk meer tevreden over de mate waarin op vragen wordt ingegaan tijdens de bijeenkomsten (van 41% 'eens' in 2008 naar 52% 'eens' in 2010 en 57% in 2012). Ook is de tevredenheid over de verstrekte informatie toegenomen (van 65% in 2010 naar 77% in 2012).

Vervolgens vroegen we de inwoners naar hun oordeel over de samenwerking tussen gemeente en inwoners.

Tabel 4.5 Oordeel samenwerking gemeente en inwoners

	Zeer oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Zeer eens
De gemeente betreft de inwoners voldoende bij het bedenken van gemeentelijke plannen	5%	24%	55%	16%	0%
De gemeente houdt zich aan gemaakte afspraken	4%	22%	60%	13%	1%
De gemeente heeft aandacht voor verschillende meningen	3%	16%	58%	22%	1%
De gemeente betreft de inwoners voldoende bij het uitvoeren van de gemeentelijke plannen	4%	25%	54%	18%	1%
De gemeente maakt voldoende duidelijk dat uiteindelijk de gemeenteraad beslist over gemeentelijke plannen	2%	10%	45%	40%	4%
De gemeente informeert inwoners voldoende over belangrijke onderwerpen	3%	19%	42%	35%	1%
De gemeente legt voldoende uit waarom bepaalde besluiten worden genomen	4%	22%	51%	22%	1%

De inwoners van Weert zien nog veel ruimte voor verbetering in de samenwerking tussen gemeente en inwoners. Een meerderheid is neutraal over deze samenwerking. Bijna een derde (29%) vindt dat de gemeente inwoners onvoldoende betreft bij het bedenken van gemeentelijke plannen en tevens bij de uitvoering daarvan (29%). In paragraaf 3.1 lieten we zien dat veel inwoners kritisch zijn over de moeite die de gemeente doet om inwoners te betrekken bij beleidsvorming. Ook ongeveer een kwart (26%) geeft aan dat de gemeente zich niet aan gemaakte afspraken houdt. Ruim een derde (36%) van de inwoners vindt dat de gemeente hen voldoende informeert over belangrijke onderwerpen. Bijna een kwart van de inwoners (23%) vindt dat de gemeente voldoende uitlegt waarom bepaalde besluiten genomen worden. 51% is neutraal en tevens een kwart (26%) vindt dat de gemeente niet voldoende uitlegt waarom bepaalde besluiten worden genomen. Positiever is men over de communicatie rondom de besluitvorming, 44% vindt dat de gemeente voldoende duidelijk maakt dat uiteindelijk de gemeenteraad beslist.

Dit jaar hebben we ook gevraagd of de inwoners geparticipeerd hebben in de uitvoering van een project van de gemeente of een activiteit van de wijk- of dorpsraad.

Tabel 4.6 Meegeholpen bij uitvoering project van gemeente of wijk- of dorpsraad?

	2012
Nee	82%
Ja, 1 keer	11%
Ja, 2-5 keer	5%
Ja, meer dan 5 keer	2%

19% van de inwoners heeft het afgelopen jaar meegeholpen bij de uitvoering van een project van de gemeente of een activiteit van de wijk- of dorpsraad. 11% van de inwoners heeft aangegeven één keer meegeholpen te hebben, 6% twee tot vijf keer en 2% van de inwoners heeft meer dan vijf keer meegeholpen bij de uitvoering van een gemeentelijk project of een project van de wijk- of dorpsraad.

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 het 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 bij liggen en dat het groen er verzorgd uitziet. Hoe waarderen de inwoners van Weert hun eigen directe leefomgeving?

Tabel 5.1 Tevredenheid met leefomgeving

	Uitstekend	Goed	Redelijk	Matig	Slecht
Totaal Weert burgerpeiling 2012	13%	65%	18%	4%	1%
Totaal Weert burgerpeiling 2010	10%	61%	21%	6%	2%
Totaal Weert burgerpeiling 2009	11%	62%	22%	4%	1%
Totaal Weert burgerpeiling 2008	11%	63%	19%	6%	1%
Totaal Weert burgerpeiling 2007	12%	63%	19%	5%	1%

In vergelijking tot 2007, 2008, 2009 en 2010 zijn de inwoners van Weert nu iets meer tevreden over het wonen en leven in hun eigen wijk of dorp: 78% beoordeelt dit als goed of uitstekend (ten opzichte van 71% in 2010). 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.

De gemeentebrede tevredenheid over de leefomgeving is gestegen en dat geldt ook voor de verschillende wijken en dorpen. We zien behoorlijke stijgingen ten opzichte van de meting in 2010. Opvallende stijgingen zien we in Biest, Centrum en Fatima, waar de tevredenheid over de leefomgeving duidelijk is toegenomen. In Leuken is

zelfs een zeer sterke toename te zien (83%). Anderzijds is de tevredenheid over de leefomgeving in Keent juist zeer sterk gedaald (65%) ten opzichte van 2010. Gemiddeld is men het meest tevreden in Kazernelaan (93%). Ook Laar-Hushoven (92%) en Molenakker (90%) scoren bovengemiddeld. In Biest (66%), Keent (65%) en Groenewoud (65%) zijn de inwoners het minst tevreden.

Tabel 5.2 Tevredenheid met leefomgeving, uitgesplitst naar wijk of dorp

	Uitstekend/Goed burgerpeiling 2012	Uitstekend/Goed burgerpeiling 2010	Uitstekend/Goed burgerpeiling 2009	Uitstekend/Goed burgerpeiling 2008	Uitstekend/Goed burgerpeiling 2007
Altweeterheide	84%	80%	91%	75%	83%
Biest	66%	53%	64%	64%	63%
Boshoven	81%	74%	72%	67%	79%
Centrum	81%	63%	71%	72%	73%
Fatima	75%	59%	54%	60%	60%
Graswinkel	82%	77%	73%	81%	72%
Groenewoud	65%	59%	74%	73%	66%
Kazernelaan	93%	85%	86%	89%	86%
Keent	65%	73%	57%	56%	55%
Laar-Hushoven	92%	86%	86%	84%	84%
Leuken	83%	63%	74%	67%	80%
Moesel	75%	66%	65%	76%	78%
Molenakker	90%	85%	92%	93%	89%
Stramproy	84%	77%	83%	75%	81%
Swartbroek	79%	73%	68%	65%	67%
Tungelroy	71%	66%	66%	70%	68%
Gemiddeld Weert	78%	71%	73%	74%	74%

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

	Ontevreden	Neutraal	Tevreden
Onderhoud, schoonhouden van straten, wegen, pleinen	23%	30%	47%
Aanwezigheid van groenvoorzieningen	8%	20%	73%
Onderhoud van groenvoorzieningen	22%	29%	50%
Openbare verlichting	9%	20%	71%
Hondenuitlaatvoorzieningen	28%	40%	32%

Het meest tevreden is men over de aanwezigheid van de groenvoorzieningen (73%), gevolgd door de openbare verlichting (71%). De helft (50%) van de bewoners is tevreden over het onderhoud aan het groen. Ook is iets minder dan de helft (47%) tevreden over het onderhoud aan straten, wegen en pleinen. Het minst tevreden is men over de hondenuitlaatvoorzieningen (32%). De ingezette daling van de tevredenheid over de openbare ruimte die we in 2009 en 2010 zagen, zien we in 2012 juist weer stijgen. De tevredenheid over de aanwezigheid van groenvoorzieningen en

openbare verlichting is licht toegenomen ten opzichte van vorig jaar. De tevredenheid over het onderhoud en schoonhouden van straten, wegen en pleinen is toegenomen, terwijl de tevredenheid over het onderhoud van groenvoorzieningen licht is gedaald. De tevredenheid over de hondenuitlaatvoorzieningen is gelijk gebleven ten opzichte van 2010.

In bijlage 3 zijn de resultaten uit tabel 5.4 uitgesplitst naar wijk of dorp. Hieronder worden kort de aandachtspunten beschreven. Dit zijn de aspecten waarover men in een bepaalde wijk of een bepaald dorp beduidend (verschil > 5%) negatiever of juist veel positiever is dan het gemiddelde in Weert.

Tabel 5.4 Vergelijking tevredenheid openbare ruimte (% tevreden)

	2012	2010	2009	2008	2007
Onderhoud en schoonhouden van straten, wegen en pleinen	47%	43%	46%	60%	52%
Aanwezigheid van groenvoorzieningen	73%	71%	68%	73%	67%
Onderhoud van groenvoorzieningen	50%	52%	51%	57%	53%
Openbare verlichting	71%	69%	-	-	-
Hondenuitlaatvoorzieningen	32%	32%	-	-	-

Wat betreft het onderhoud aan straten, wegen of pleinen zijn de inwoners van Centrum (52%), Kazernelaan (51%) en Molenakker (56%) veel positiever dan gemiddeld in de gehele gemeente. Relatief vaak ontevreden is men in Altweerderheide (32% ontevreden, maar ook 48% tevreden), Keent (27% ontevreden) en Stramproy (29% ontevreden).

In Kazernelaan, Graswinkel en Molenakker is men bovengemiddeld tevreden over de aanwezigheid van het groen. In deze wijken is men ook bovengemiddeld tevreden over het onderhoud, behalve in Kazernelaan, daar is men relatief vaak ontevreden over het onderhoud. In Centrum is men relatief vaak tevreden over het onderhoud. Verder zijn de Weertenaren uit de wijken of dorpen Stramproy, Swartbroek en Fatima zowel over de aanwezigheid van als over het onderhoud aan het groen verhoudingsgewijs vaak ontevreden.

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 5.5.

Er zijn grote verschillen in de tevredenheid over voorzieningen. De inwoners zijn in ruime meerderheid tevreden over de kwaliteit van het voorzieningenaanbod voor sport en recreatie. Ook voor ontspanning en ontmoeting kan men redelijk goed terecht in Weert. De kwaliteit van de opvang- en speelmogelijkheden bieden nog ruimte voor

verbetering. Dat geldt ook voor het woningaanbod, het winkelaanbod en de werkgelegenheid, hoewel deze laatste mede afhankelijk is van de economische situatie. In vergelijking met voorgaande jaren (zie tabel 5.6) constateren we over het algemeen een enigszins stabiele tot stijgende lijn. Voor het woningaanbod is een sterk stijgende lijn zichtbaar. De tevredenheid over de kwaliteit van de kinderopvangvoorzieningen is licht gedaald ten opzichte van 2010. De score niet ontevreden/niet tevreden kan betekenen dat de respondenten van die voorzieningen er geen gebruik van maken of er niet mee bekend zijn.

De groep ouderen (50 jaar en ouder) is in dit onderzoek oververtegenwoordigd. Dit kan een verklaring zijn voor de lagere score op de kinderopvangvoorzieningen.

Tabel 5.5 Tevredenheid voorzieningen

	Ontevreden	Niet ontevreden/niet tevreden	Tevreden
Kinderopvangvoorzieningen (crèches, speelzalen, buitenschoolse opvang e.d.)	4%	53%	43%
Wijk- en buurthuizen	6%	46%	48%
Buitensportmogelijkheden (voetbal, tennis e.d.)	4%	25%	72%
Binnensportmogelijkheden (sporthal, zwembad e.d.)	9%	28%	63%
Recreatiemogelijkheden (fietspaden, wandelroutes e.d.)	5%	19%	78%
Speelmogelijkheden voor kinderen tot 12 jaar	9%	46%	45%
Het winkelaanbod	18%	24%	59%
Het woningaanbod	9%	33%	58%
De werkgelegenheid	18%	56%	26%
Jongeren Ontmoetingsplaatsen (JOP)	13%	64%	22%
Ontmoetingsruimten voor senioren (De Roos, etc.)	3%	43%	55%
Culturele activiteiten (exposities, toneel, muziek e.d.)	7%	37%	56%
Uitgaansgelegenheden/horeca	13%	33%	55%

Tabel 5.6 Vergelijking tevredenheid voorzieningen (% tevreden)

	2012	2010	2009	2008	2007
Voorzieningen voor kinderopvang (crèches, bso e.d.)	43%	45%	42%	37%	34%
Wijk- en buurthuizen	48%	46%	41%	40%	-
Voorzieningen buitensport (voetbal, tennis e.d.)	72%	72%	71%	65%	57%
Voorzieningen binnensport (sporthal, zwembad e.d.)	63%	63%	61%	57%	72%
Recreatiemogelijkheden (fietspaden, wandelroutes e.d.)	78%	75%	71%	74%	39%
Speelmogelijkheden voor kinderen tot 12 jaar	45%	46%	42%	43%	20%
Het winkelaanbod	59%	-	-	-	-
Het woningaanbod	58%	47%	46%	42%	-
De werkgelegenheid	26%	25%	31%	35%	-
Jongeren ontmoetingsplaatsen (JOP)	22%	20%	21%	20%	-
Ontmoetingsruimten voor senioren (De Roos, etc.)	55%	54%	53%	50%	-
Culturele activiteiten (exposities, toneel, muziek e.d.)	56%	56%	55%	54%	54%

Uitgaansgelegenheden/horeca	55%	50%	53%	60%	51%
-----------------------------	-----	-----	-----	-----	-----

Tabel 5.7 Waardering ontmoetingsruimten naar leeftijd

	Ontmoetingsruimten voor senioren			Wijk- en buurthuizen		
	Ontevr	Neutr	Tevr	Ontevr	Neutr	Tevr
18 – 29 jaar	4%	56%	40%	10%	55%	35%
30 – 49 jaar	2%	54%	43%	6%	52%	43%
50 – 64 jaar	3%	44%	53%	4%	48%	49%
65 jaar en ouder	4%	31%	65%	6%	39%	55%
Totaal	3%	43%	55%	6%	46%	48%

Ouderen (65 jaar en ouder) waarderen de ontmoetingsruimten voor senioren beter dan gemiddeld. Bijna twee derde (65%) in deze leeftijdscategorie is hier tevreden over de ontmoetingsruimten. Bij de wijk- en buurthuizen is de invloed van leeftijd op de tevredenheid eveneens sterk, ook hierbij zien we dat de gemiddelde tevredenheid hoger is naarmate men in een hogere leeftijdscategorie komt. Waar gemiddeld in de jongste categorie (18-29 jaar) 35% tevreden is over de wijk- en buurthuizen, is dat in de oudste categorie (65 jaar en ouder) 55%. Opvallend is dat 10% van de jongste leeftijdscategorie (18-24 jaar) ontevreden is over de wijk- en buurthuizen.

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 mooi, 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 5.8 Frequentie gevoel van onveiligheid

	Nooit	Soms	Regelmatig	Vaak
Totaal Weert 2012	49%	45%	4%	2%
Totaal Weert 2010	52%	40%	6%	2%
Totaal Weert 2009	47%	46%	5%	2%
Totaal Weert 2008	51%	41%	6%	2%
Totaal Weert 2007	55%	38%	5%	2%

Sinds 2007 voelen de inwoners van Weert zich relatief minder vaak veilig. Was er in de vorige meting nog een positieve verandering hierover te melden, deze is in 2012 weer licht gedaald. 49% van de inwoners voelt zich nooit onveilig. Verder voelt 45% zich soms onveilig, 4% regelmatig en slechts 2% vaak. Wijken waar men zich relatief regelmatig/vaak onveilig voelt, zijn Groenewoud (8%) en Keent (9%). Relatief veilig voelen de inwoners zich in Stramproy, Tungelroy en Laar-Hushoven.

Tabel 5.9 Frequentie gevoel van onveiligheid naar wijk of dorp

	Nooit	Soms	Regelmatig	Vaak
Altweeterheide	49%	45%	3%	3%
Biest	42%	56%	1%	1%
Boshoven	48%	46%	5%	1%
Centrum	40%	54%	5%	1%
Fatima	38%	57%	4%	1%
Graswinkel	55%	42%	3%	0%
Groenewoud	45%	47%	7%	1%
Kazernelaan	50%	47%	2%	1%
Keent	41%	50%	5%	4%
Laar-Hushoven	64%	33%	1%	1%
Leuken	48%	49%	4%	0%
Moesel	49%	48%	2%	0%
Molenakker	52%	44%	4%	0%
Stramproy	63%	36%	1%	0%
Swartbroek	53%	40%	5%	1%
Tungelroy	60%	37%	1%	1%
Gemiddelde Weert	49%	45%	4%	2%

In de volgende tabellen geven we weer 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 de bijzonderheden beschreven. Daarbij gaat bijzondere aandacht uit naar de wijken waar het gevoel van onveiligheid hoger dan gemiddeld is (Groenewoud en Keent).

Tabel 5.10 Frequenties ervaren overlast

	Nooit	Soms	Regelmatig	Vaak
Graffiti	68%	29%	2%	1%
Hondenpoep op straat	10%	43%	26%	21%
Zwerfafval/rommel op straat	13%	48%	24%	15%
Vandalisme/vernielingen	28%	57%	11%	4%
Overlast door buurtbewoners	63%	29%	4%	3%
Verkeersoverlast	37%	35%	15%	13%
Overlast door jeugd	47%	43%	7%	3%

De meest ervaren overlast komt van hondenpoep en rommel op straat (respectievelijk 47% en 39% regelmatig/vaak). Ook verkeersoverlast (28%) staat in de top drie van ergernissen. Relatief weinig overlast ondervinden de inwoners van Weert door de overige buurtbewoners en jeugd of graffiti.

Wanneer we kijken naar de ervaren overlast per wijk of dorp (zie bijlage 4) valt een aantal zaken op. De overlast van graffiti komt het meest voor in Boshoven en Fatima (respectievelijk 9% en 10% vaak/regelmatig). Daarnaast komt overlast van vandalisme het meest voor in Laar-Hushoven, Molenakker en Centrum (respectievelijk 36%, 29% en 27% regelmatig/vaak). Veel overlast door verkeer heeft men in Fatima en Laar-

Hushoven (respectievelijk 58% en 42% regelmatig/vaak). Overlast van zwerfafval/rommel op straat wordt met name genoemd in Keent en Groenewoud (respectievelijk 58% en 47% regelmatig/vaak).

De overlast door buurtbewoners komt het meest voor in Boshoven, Groenewoud en Tungelroy (respectievelijk 11%, 10% en 10% regelmatig/vaak). Maar gemiddeld heeft 63% van de inwoners van Weert nooit last van de burens. Van de inwoners ervaart 47% vaak/regelmatig overlast van hondenpoep, iets minder ten opzichte van vorig jaar (48%). De bewoners van Boshoven, Altweeterheide en Stramproy ervaren de meeste overlast (respectievelijk 62%, 56% en 57%).

In onderstaande tabel wordt de ervaren overlast tussen 2007 en 2012 weergegeven. De overlast van graffiti, hondenpoep en overlast door buurtbewoners is de afgelopen jaren ongeveer gelijk gebleven. De overlast door zwerfafval en rommel op straat is weer toegenomen sinds 2009. Vandalisme en vernielingen laten een lichte daling zien. De verkeersoverlast is licht toegenomen sinds 2010, maar ligt nog onder het niveau van 2008 en 2009.

Tabel 5.11 Frequenties ervaren overlast (regelmatig/vaak)

	2012	2010	2009	2008	2007
Graffiti	3%	4%	4%	4%	3%
Hondenpoep op straat	47%	48%	46%	49%	44%
Zwerfafval/rommel op straat	39%	34%	31%	37%	31%
Vandalisme/vernielingen	15%	17%	18%	17%	15%
Overlast door buurtbewoners	7%	8%	8%	7%	8%
Verkeersoverlast	28%	26%	29%	32%	27%
Overlast door jeugd	10%	-	-	-	-

Tabel 5.12 Frequenties ervaren criminaliteit

	Nooit	Soms	Regelmatig	Vaak
Inbraak in auto	50%	45%	4%	1%
Inbraak in huis	42%	50%	6%	2%
Diefstal	41%	49%	8%	2%
Lastig gevallen worden op straat	81%	18%	1%	0%
Geweldsdelicten	83%	16%	1%	0%
Overlast van drugsgebruik	64%	26%	6%	3%

Met criminaliteit hebben inwoners van Weert beduidend minder te maken dan met overlast (tabel 5.12). Een grote groep bewoners heeft weinig tot nooit last van criminaliteit. De meest voorkomende gevallen betreffen diefstal, overlast van drugsgebruik en inbraak.

Vooral in Keent, Fatima en Centrum ondervinden relatief veel inwoners overlast door drugsgebruik (respectievelijk 26%, 23% en 20% regelmatig/vaak). Diefstal komt niet alleen in Centrum vaker voor, ook in Boshoven, Keent, Moesel en Stramproy geeft men dit relatief vaak aan. In Altweeterheide, Boshoven, Keent en Swartbroek geeft men het meest frequent aan dat er huisinbraken voorkomen (respectievelijk 11, 13%, 11% en 12%). Inbraak in auto's komen het meeste voor in Centrum, Biest en Keent (respectievelijk 10%, 8% en 7%). Er is geen enkele wijk waarin geweldsdelicten echt vaak voorkomen (zie bijlage 4 voor resultaten per wijk of dorp).

Tabel 5.13 Vergelijking frequenties ervaren criminaliteit (% regelmatig/vaak)

	2012	2010	2009	2008	2007
Inbraak in auto	5%	7%	6%	10%	9%
Inbraak in huis	8%	7%	8%	6%	5%
Diefstal	10%	11%	11%	11%	9%
Lastig gevallen worden op straat	1%	2%	2%	1%	2%
Geweldsdelicten	1%	1%	1%	1%	1%
Overlast van drugsgebruik	9%	11%	9%	12%	10%

De overlast veroorzaakt door criminaliteit is het afgelopen jaar min of meer gelijk gebleven ten opzichte van 2010.

5.4 Leefklimaat

Naast voldoende voorzieningen in een veilig(e), netjes onderhouden wijk of dorp, 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?

Tabel 5.14 Tevredenheid leefklimaat

	Oneens	Neutraal	Eens
Ik ben tevreden met de bevolkingssamenstelling in mijn buurt	7%	20%	73%
Ik heb veel contact met mijn directe burens	12%	32%	56%
In mijn buurt gaan allochtone en autochtone bewoners op een prettige manier met elkaar om	6%	58%	35%
De mensen in de buurt kennen elkaar nauwelijks	49%	34%	17%
In mijn buurt gaan mensen op een prettige manier met elkaar om	5%	25%	71%
In mijn buurt zijn voldoende mogelijkheden om elkaar te ontmoeten (bijv. buurthuis, winkels, school, kerk, café e.d.)	21%	35%	44%
In mijn buurt is er voldoende aanbod van activiteiten op het gebied van sport en welzijn	15%	36%	48%
Ik ben lid van een buurtvereniging	61%	9%	30%
Indien mogelijk wil ik uit deze buurt verhuizen	76%	14%	10%
Indien mogelijk wil ik uit de gemeente Weert verhuizen	84%	12%	5%
Ik voel mij regelmatig eenzaam	80%	15%	4%

De meeste inwoners van Weert (73%) zijn tevreden met de bevolkingssamenstelling in de buurt. Ook vinden de meeste mensen dat de buurtbewoners prettig met elkaar omgaan (71%). De helft van de inwoners (48%) is van mening dat er voldoende aanbod van activiteiten op het gebied van sport en welzijn aanwezig is in de buurt en 44% vindt dat er voldoende mogelijkheden zijn in de buurt om elkaar te ontmoeten. Slechts 6% vindt dat allochtonen en autochtonen niet prettig met elkaar omgaan. Ruim de helft (56%) heeft veel contact met de directe bureu. 10% wil indien mogelijk uit de buurt verhuizen, 5% uit de gemeente.

Tabel 5.15 Vergelijking tevredenheid leefklimaat (% eens)

	2012	2010	2009	2008	2007
Ik ben tevreden met de bevolkingssamenstelling in mijn buurt	73%	74%	64%	77%	76%
Ik heb veel contact met mijn directe bureu	56%	59%	51%	56%	55%
In mijn buurt gaan allochtone en autochtone bewoners op een prettige manier met elkaar om	35%	33%	25%	32%	28%
De mensen in de buurt kennen elkaar nauwelijks	17%	18%	16%	18%	18%
In mijn buurt gaan mensen op een prettige manier met elkaar om	71%	69%	67%	71%	69%
In mijn buurt zijn voldoende mogelijkheden om elkaar te ontmoeten (bijv. buurthuis, winkels, school, kerk, café e.d.)	44%	44%	35%	46%	39%
In mijn buurt is er voldoende aanbod van activiteiten op het gebied van sport en welzijn	48%	46%	40%	-	-
Ik ben lid van een buurtvereniging	30%	30%	30%	30%	30%
Indien mogelijk wil ik uit deze buurt verhuizen	10%	9%	6%	8%	8%
Indien mogelijk wil ik uit de gemeente Weert verhuizen	5%	6%	4%	4%	-
Ik voel mij regelmatig eenzaam	4%	4%	4%	5%	-

In vergelijking met voorgaande metingen is men iets positiever over de omgang tussen buurtbewoners. Met name de omgang tussen autochtonen en allochtonen en de manier van met elkaar omgaan is licht gestegen. Ook is de tevredenheid over het activiteitenaanbod op het gebied van sport en welzijn gestegen.

De gemeente Weert streeft ernaar te voorkomen dat bewoners in een sociaal isolement raken of vereenzamen. Gemiddeld is slechts 4% het eens met de stelling 'Ik voel mij regelmatig eenzaam'. Dit aantal is vrij stabiel sinds 2008.

In de wijk Groenewoud is het aantal bewoners dat zich eenzaam voelt aanmerkelijk hoger (8%). Verder zien we ook in Moesel (6%) een bovengemiddeld gevoel van eenzaamheid. Er lijkt geen duidelijk patroon tussen leeftijd en gevoel van eenzaamheid te bestaan. De verschillen in tabel 5.16 zijn klein en niet statistisch significant.

Tabel 5.16 Gevoelens van eenzaamheid per leeftijdscategorie

	Oneens	Neutraal	Eens
18 - 29 jaar	77%	20%	2%
30 - 49 jaar	83%	14%	4%
50 - 64 jaar	78%	19%	3%
65 jaar en ouder	81%	15%	4%
Gemiddeld	81%	14%	4%

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 van 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 op basis

Gebruikte indicatoren in de leefbaarheidsindex:

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

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). In de

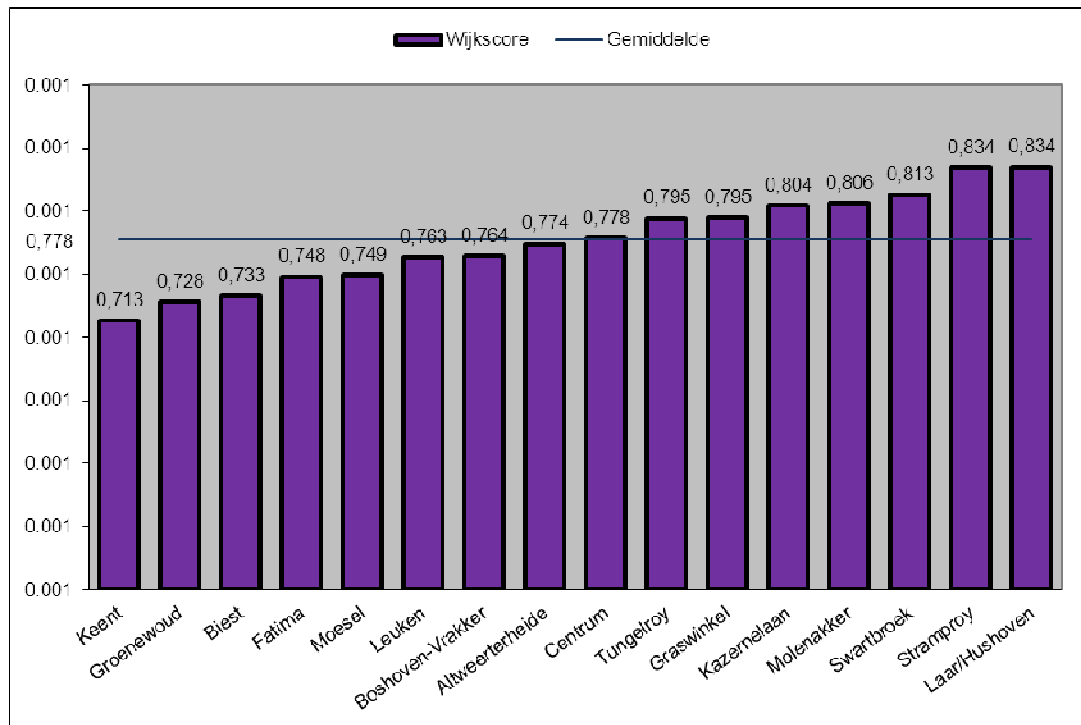
vragenlijsten voor 2009, 2010 en 2012 hebben we dezelfde vragen opgenomen. De indicatoren zijn zodanig gecodeerd dat de meest negatieve antwoordmogelijkheid een nul scoort. De score loopt op naarmate men een meer positieve reactie geeft. Van deze hergecodeerde indicatoren is een schaal samengesteld, de leefbaarheidsindex (LBI). De schaal loopt van 0 (= zeer slechte leefbaarheid) tot 1 (= zeer goede leefbaarheid).

Uiteindelijk is zo voor iedere wijk en ieder dorp een score berekend. Deze score heeft geen absolute waarde (en is dus nadrukkelijk geen rapportcijfer), 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 afstemmen. 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 ($p < 0,01$) tussen de index en de algemene tevredenheid over 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 een bepaald dorp.

In figuur 5.1 zijn de leefbaarheidscores voor de 16 wijken en dorpen in Weert weergegeven. Iedere balk vertegenwoordigt een wijk of dorp. Hoe langer de balk, hoe hoger de score. De verticale streep geeft het gemiddelde (0,778) aan. In tabel 5.17 maken we een vergelijking tussen de resultaten uit 2008, 2009, 2010 en 2012. In de laatste kolom vindt u het verschil in procenten tussen nu en de start van de metingen in 2008. Het betreft dus de ontwikkeling in ervaren leefbaarheid gedurende de afgelopen vier jaar.

Figuur 5.1 Leefbaarheidsindex scores naar wijk of dorp



Uit deze figuur blijkt dat volgens de inwoners de leefbaarheid binnen de gemeente Weert in Laar-Hushoven en Stramproy het hoogst is. Verder zijn ook de leefbaarheidscores van Kazernelaan, Molenakker en Swartbroek hoger dan gemiddeld. Wijken of dorpen die minder goed scoren op de leefbaarheidsindex zijn Keent, Groenewoud, Biest en in mindere mate ook Fatima en Moesel.

Voor de wijk Keent is de lage LBI vooral het resultaat van een relatief hoog gevoel van onveiligheid, naar verhouding veel inbraak, diefstal en drugsoverlast en relatief lage scores op factoren die sociale cohesie meten (onder andere omgang met burens). In Groenewoud is de sociale cohesie ook relatief laag in combinatie met een hoge eenzaamheid. Daarnaast ervaren bewoners relatief veel verkeersoverlast en weinig ontmoetingsplekken. In de wijk Biest is er evenals in de andere twee wijken een relatief lage sociale cohesie. Daarnaast wordt er veel verkeersoverlast en vandalisme ervaren. Er zijn relatief weinig ontmoetingsplekken en voorzieningen op het gebied van sport en welzijn.

Tabel 5.17 Vergelijking scores leefbaarheidsindex

	2012	2010	2009	2008	Verskil in % 2008 - 2012
Altweerderheide	0,774	0,790	0,828	0,793	-2%
Biest	0,733	0,670	0,717	0,717	2%
Boshoven	0,764	0,742	0,708	0,730	5%
Centrum	0,778	0,742	0,768	0,750	4%
Fatima	0,748	0,679	0,696	0,726	3%
Graswinkel	0,795	0,762	0,742	0,756	5%
Groenewoud	0,728	0,771	0,754	0,727	0%
Kazernelaan	0,804	0,859	0,818	0,782	3%
Keent	0,713	0,749	0,730	0,683	4%
Laar-Hushoven	0,834	0,832	0,810	0,777	7%
Leuken	0,763	0,745	0,785	0,755	1%
Moesel	0,749	0,742	0,737	0,747	0%
Molenakker	0,806	0,808	0,845	0,792	2%
Stramproy	0,834	0,829	0,774	0,747	12%
Swartbroek	0,813	0,806	0,806	0,809	0%
Tungelroy	0,795	0,795	0,783	0,790	1%
Gemiddelde Weert	0,778	0,772	0,769	0,755	3%

In vergelijking met 2008 is in Stramproy en Laar-Hushoven de leefbaarheid het sterkst verbeterd. Eén van de belangrijkste factoren die bepalend is voor de stijging van de LBI in Stramproy is een hogere waardering voor aanwezigheid van groen. Daarnaast is de sociale cohesie toegenomen. Zo is het contact tussen buurtbewoners verbeterd en zijn de eenzaamheid en verhuisintentie gedaald. Vandalisme, inbraak in auto's, graffiti en verkeersoverlast zijn afgenomen. In Laar-Hushoven leidt voornamelijk het onderhoud aan de groenvoorzieningen, afgenomen zwerfafval en inbraak in auto's tot een hogere LBI.

Daarentegen daalde de LBI in vergelijking met 2008 het sterkst in Altweerderheide. Dit is vooral het gevolg van afgenomen tevredenheid over de aanwezigheid van groenvoorzieningen en het onderhoud aan het groen en aan straten, wegen en pleinen. Er is meer overlast van hondenpoep en inbraak in huizen. Verder is het contact met burens verminderd en is de verhuisintentie toegenomen.

In de gemeente Weert zien we over de hele lijn gemiddeld een kleine stijging in de ervaren leefbaarheid sinds 2008. Gemeentebreed nam in vrijwel alle wijken en dorpen de tevredenheid over het onderhoud aan de openbare ruimte af in de periode 2008 - 2010. De tevredenheid is nu juist weer gestegen.

Op het gebied van sociale cohesie zien we sterke schommelingen per wijk of dorp. Hoewel de gemiddelde trend positief lijkt, neemt de waardering voor de omgang met burens in sommige wijken of dorpen af. Met name in Boshoven, Fatima en Moesel en ook in Biest en Centrum vinden we een trend die tegen het gemiddelde voor de gemeente Weert ingaat.

Gemeentebreed is de tevredenheid over het woningaanbod sterk toegenomen. Positieve uitschieters zijn Kazernelaan, Laar-Hushoven, Stramproy, Molenakker en Centrum.

Tenslotte de veiligheidsbeleving: hoewel de gemiddelde veiligheidsbeleving in de gemeente Weert sinds 2008 is verbeterd, zien we daarin grote verschillen per wijk. In Biest en Stramproy en in mindere mate in Leuken en Tungelroy voelt men zich relatief minder vaak veilig dan in 2008. In Centrum, Fatima, Groenewoud en Keent nam het gevoel van veiligheid juist bovengemiddeld toe gedurende de afgelopen vier jaar.

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 geven we een aantal achtergrondkenmerken van de respondenten weer.

Samenstelling huishoudens

De samenstelling van de huishoudens is ongeveer gelijk aan die uit voorgaande jaren (zie tabel 6.1). 34% van de huishoudens bestaat uit twee volwassenen met kinderen. Zo'n 48% van de huishoudens bestaat uit twee volwassenen, het aantal alleenstaanden is 12%.

Tabel 6.1 Samenstelling huishoudens van respondenten

	Burgerpeiling 2012	Burgerpeiling 2010	Burgerpeiling 2009	Burgerpeiling 2008	Burgerpeiling 2007
Alleenstaand	12%	14%	12%	14%	13%
Twee volwassenen	48%	47%	47%	44%	44%
Eén volwassene + thuiswonend(e) kind(eren)	3%	2%	2%	2%	2%
Twee volwassenen + thuiswonend(e) kind(eren)	34%	34%	37%	36%	37%
Overige	2%	4%	2%	4%	3%

Arbeidssituatie

Tevens hebben we gevraagd naar de sociaaleconomische achtergrond van de inwoners. Wat is hun opleidingsniveau en waar komt het inkomen vandaan?

Betaald werk in loondienst komt het meest voor, net als in voorgaande jaren (43%). 8% van de respondenten is zelfstandig werkzaam en 7% is huisman of -vrouw. Bijna een derde van de respondenten (30%) is gepensioneerd (of VUT, AOW). De resultaten verschillen nauwelijks ten opzichte van de eerdere metingen.

Tabel 6.2 Arbeidssituatie van respondenten

	Burgerpeiling 2012	Burgerpeiling 2010	Burgerpeiling 2009	Burgerpeiling 2008	Burgerpeiling 2007
Betaald werk in loondienst	43%	44%	45%	43%	49%
Zelfstandig werkzaam	8%	7%	6%	7%	6%
Werkt mee in gezinsbedrijf	1%	1%	1%	1%	1%
Huisvrouw/man	7%	8%	10%	11%	13%
Scholier/student	2%	3%	3%	4%	2%
VUT, pensioen of AOW	30%	30%	27%	23%	23%
Een uitkering	6%	6%	6%	7%	6%
Anders	2%	2%	3%	3%	-

Opleidingsniveau

Het gemiddelde opleidingsniveau in Weert is weergegeven in tabel 6.3. Ruim één op de vier (26%) is hoog opgeleid (hbo of universitair). Verder heeft 23% een mbo-opleiding afgerond. Slechts 5% voltooide alleen het lager onderwijs. Deze verhoudingen zijn bijna gelijk aan die uit 2010. Er zijn dit jaar iets meer hogeropgeleiden en iets minder respondenten die lager beroepsonderwijs hebben gedaan.

Tabel 6.3 Opleidingsniveau van respondenten

	Burgerpeiling 2012	Burgerpeiling 2010	Burgerpeiling 2009	Burgerpeiling 2008	Burgerpeiling 2007
Lager onderwijs (basisschool)	5%	6%	6%	6%	8%
Lager beroepsonderwijs	20%	24%	22%	23%	23%
Middelbaar algemeen voortgezet onderwijs	15%	16%	16%	16%	16%
Middelbaar beroepsonderwijs	23%	20%	22%	21%	22%
Hoger algemeen of voorbereidend wetenschappelijk onderwijs	10%	10%	10%	9%	9%
Hoger beroepsonderwijs / wetenschappelijk onderwijs	26%	24%	24%	24%	21%

Herkomst respondenten

Uit tabel 6.4 blijkt dat het aantal respondenten dat aangeeft een buitenlandse achtergrond te hebben beduidend lager is dan het werkelijke aantal. Verder heeft een deel van de respondenten (7%) deze vraag niet ingevuld.

Het percentage allochtonen is waarschijnlijk lager onder respondenten om twee redenen. Ten eerste heeft een deel van de allochtonen niet ingevuld dat men een buitenlandse achtergrond heeft. Een tweede reden is dat de respons onder allochtonen lager is dan onder autochtonen. Mogelijke verklaringen hiervoor zijn een taalbarrière, minder binding met de gemeente en minder bekend zijn met de bestuurscultuur en het betrekken van inwoners met behulp van enquêtes.

Tabel 6.4 Herkomst respondenten vergeleken met cijfers CBS

	Burgerpeiling 2012	Burgerpeiling 2010	Burgerpeiling 2009	CBS ⁷
Autochtoon	85%	87%	84%	81%
Westers allochtoon	8%	6%	5%	10%
Niet Westers allochtoon		3%	4%	9%
Onbekend	7%	4%	7%	-

⁷ Bron: Gemeente op maat 2009, geraadpleegd op www.weert.nl

7 Conclusies en aanbevelingen

7.1 Algemeen

De gemeente Weert heeft BMC Onderzoek opdracht gegeven een onderzoek te laten verrichten naar de meningen en wensen van haar inwoners. Hieronder worden de belangrijkste conclusies weergegeven.

Het onderzoek

Dit onderzoek sluit aan bij de eerdere burgerpeilingen in de gemeente Weert, uitgevoerd in 2007, 2008, 2009 en 2010. Het voorliggende onderzoek is in januari en juni 2012 uitgevoerd en weerspiegelt daarmee de meningsontwikkeling in 2011 en begin 2012. In totaal hebben 3.030 van de 8.640 aangeschreven inwoners de enquête ingevuld, waarvan 11% via internet en 24% via een schriftelijke vragenlijst. Dit betekent een respons van 35%. Dit is ruim voldoende om betrouwbare en representatieve uitspraken te kunnen doen voor de gemeente Weert. De resultaten voor de verschillende wijken zijn indicatief.

Rode draad

Hieronder worden per thema de conclusies geformuleerd. Het algemene beeld dat uit dit onderzoek naar voren komt, is dat de bewoners behoorlijk tevreden zijn over het wonen en leven in Weert. De leefbaarheid van de wijken en dorpen is voor het derde achtereenvolgende jaar licht gestegen. Over de gemeentelijke dienstverlening en informatievoorziening zijn de inwoners over het algemeen genomen redelijk tevreden. Gemiddeld verschilt men niet veel van mening over deze onderwerpen in vergelijking met de vorige meting. Toch zijn bewoners neutraal tot kritisch over het gemeentebestuur, maar iets positiever dan in de vorige meting. Dit weerspiegelt wel de toenemende eisen die men stelt aan de gemeente als overheid.

Daarom blijven er altijd verbeterpunten. Deze lichten we hieronder nader toe.

De burgerpeiling 2012 is een vijfde meting na het eerste onderzoek in Weert in 2007. Hierdoor worden trends en ontwikkelingen zichtbaar en kunnen voorzichtig conclusies getrokken worden over het effect van getroffen verbeteringen. Omdat de doorwerking van maatregelen tijd kost, zien we soms kleine verschillen in de resultaten. Veel van de aanbevelingen uit 2007, 2008, 2009 en 2010 zijn daarom nog steeds relevant. Een aantal wordt hieronder nog eens expliciet herhaald. Verder zijn de aanbevelingen gericht op de onderwerpen waar wij de grootste verbetermogelijkheden zien, of waarvan wij denken dat dit essentiële onderwerpen zijn.

7.2 Conclusies

Baliedienstverlening

Van de respondenten bezocht 61% het afgelopen halfjaar één van de publieksbalies in het gemeentehuis. Over alle aspecten zijn de klanten van de publieksbalies meer tevreden dan voorgaande jaren. Het meest tevreden zijn de klanten van de publieksbalies over het uiteindelijke resultaat van het bezoek (77%), de duidelijkheid van de informatie (75%) en de deskundigheid van de medewerkers (73%). Kortom, de klanten zijn behoorlijk tevreden over de baliedienstverlening. De tevredenheid over de wachttijd is stabiel ten opzichte van 2010 (60%) en de tevredenheid over de bescherming van de privacy is opnieuw gestegen (58% in 2009, 68% in 2010 en 74% in 2012 tevreden). Over het inlevingsvermogen van de medewerker zijn de klanten het minst tevreden (58%). Dit is onveranderd ten opzichte van de vorige meting.

Telefonische dienstverlening

Veel inwoners (37%) zochten het afgelopen halfjaar telefonisch contact met de gemeente Weert. Ook dit dienstverleningskanaal krijgt positieve reacties. Het meest positief is men in Weert over de snelheid van opnemen (66% tevreden). Uiteindelijk is ongeveer de helft (53%) van de bellers tevreden over het resultaat van zijn of haar telefoongesprek. Dit is stabiel ten opzichte van 2010.

Inwoners kunnen met een vraag of klacht over de openbare ruimte ook terecht via het algemene telefoonnummer van de gemeente. 21% heeft met dit doel in het afgelopen halfjaar contact opgenomen met de gemeente. De respondenten zijn het meest tevreden over de duidelijkheid van het antwoord op de gestelde vraag (45%). Iets minder dan de helft (42%) is tevreden over de snelheid waarmee de vraag of klacht werd afgehandeld. Ruim een derde van de respondenten (35%) is hier ontevreden over. Slechts 39% is tevreden over het uiteindelijke resultaat van de vraag of klacht. 43% van de respondenten is hier ontevreden over.

Digitale dienstverlening

Het gebruik van de gemeentelijke website is licht toegenomen in het afgelopen jaar: 56% van de Weertenaren kent en gebruikt de website. De gebruikers van de gemeentelijke website zijn het meest tevreden over de begrijpelijkheid van de aangeboden informatie (52%) en de informatie over producten op de website (55%). Minder tevreden waren zij over informatie over bestuur en politiek (33%), de mate waarin de aangeboden informatie aansluit bij de behoefte (41%) en de gebruiksvriendelijkheid van de website (42%).

In 2008 is de website van de gemeente Weert vernieuwd. In 2009 was er in de cijfers nog weinig terug te zien van deze vernieuwing. In 2010 is dit wel terug te zien. Nu is er weer een lichte daling in de tevredenheid waar te nemen.

Schriftelijke dienstverlening en e-mailverkeer

De inwoners zijn minder tevreden over de beantwoording per brief dan per e-mail. Het meest tevreden (39%) zijn de inwoners die een brief aan de gemeente hebben gestuurd over de duidelijkheid van het antwoord op de vraag. Slechts 34% is tevreden over de snelheid waarmee de brief werd afgehandeld. En tevens is slechts 34% tevreden over het uiteindelijke resultaat van de ingestuurde brief. Van de inwoners geeft 43% aan hier ontevreden over te zijn.

Bijna de helft (48%) van de inwoners die een e-mail hebben gestuurd aan de gemeente is tevreden over de snelheid waarmee de e-mail werd afgehandeld. Bijna een derde (31%) is hier ontevreden over. Dat was in 2010 nog een kwart (25%). 48% is tevreden over de duidelijkheid van het ontvangen antwoord op de vraag. Ruim twee op de vijf (43%) inwoners die een e-mail aan de gemeente hebben gestuurd zijn tevreden over het uiteindelijke resultaat van de e-mail. Deze scores laten op alle aspecten een daling zien ten opzichte van 2010.

Informatievoorziening

Bijna alle inwoners zijn bekend met de Gemeentewijzer in het weekblad 'Trompetter/Land van Weert'. De inwoners beoordelen de Gemeentewijzer met een rapportcijfer 6,9. Ook de gemeentegids is nog steeds onder bijna alle inwoners bekend (93%). De inwoners beoordelen de gemeentegids met een gemiddeld rapportcijfer van een 7. Dit is gelijk aan de meting uit 2010. Met het Stadsmagazine 'Poort' is 70% van de inwoners bekend. Het stadsmagazine wordt gewaardeerd met een rapportcijfer 6,9.

Gemeentebestuur en lokale politiek

Over het algemeen staan de inwoners van Weert neutraal tot kritisch tegenover het gemeentebestuur. Vrijwel niemand is zeer positief of uitgesproken negatief. Over enkele aspecten is er sprake van een kritische opvatting. Men vindt relatief vaak (29%) dat het gemeentebestuur onvoldoende rekening houdt met de wensen van inwoners. Verder denkt 25% dat het gemeentebestuur niet goed op de hoogte is van wat er leeft onder de inwoners. Het meest positief is men over de toegankelijkheid van de raadsleden en het college (respectievelijk 42% en 39%), hoewel deze cijfers ook lager zijn dan in 2010. Tenslotte vindt 38% van de respondenten dat de gemeente Weert goed wordt bestuurd. Dat is ook een lichte daling ten opzichte van 2010 (41%). Naast de reacties op stellingen, konden de respondenten ook met een rapportcijfer aangeven hoe tevreden men is over het gemeentebestuur van Weert. Gemiddeld krijgt het gemeentebestuur van de inwoners een 6,2. Dat is een tiende punt hoger dan in de voorgaande meting uit 2010.

De Weertenaren geven blijk van een neutrale tot enigszins cynische kijk op politiek. Ook kunnen de cijfers duiden op onbekendheid of desinteresse in de lokale politiek. Hoewel dit een landelijke ontwikkeling weerspiegelt, heeft het wel degelijk lokale

effecten en kan er ook lokaal invloed op worden uitgeoefend. Slechts 19% van de inwoners voelt zich vertegenwoordigd door de gemeenteraad. Overigens denkt 37% dat politieke partijen goed op de hoogte zijn van wat er speelt onder de inwoners. Dat is meer dan het gemeentebestuur (25%).

Participatie en samenwerking

Bijna de helft van de respondenten (47%) wil betrokken worden bij het maken van plannen door de gemeente voor hun eigen buurt. Ongeveer een derde (32%) wil geheel niet participeren. De bereidheid tot participatie is licht gedaald ten opzichte van de meting uit 2010. In de gevallen dat men wil participeren doet men dat het liefst via informatie- en inspraakbijeenkomsten (respectievelijk 39% en 36%). Ook geven de respondenten vaak de voorkeur aan de wijk- en dorpsraden (30%), een internetpanel (30%) en opinieonderzoek (32%) als participatiemiddel.

De samenwerking tussen bewoners en gemeente verloopt redelijk. Bijna een derde (29%) vindt dat de gemeente inwoners onvoldoende betreft bij het bedenken van gemeentelijke plannen en tevens bij de uitvoering daarvan (29%). Hoewel er een behoorlijk potentieel is aan inwoners dat bereid is mee te denken, gebeurt dit door slechts 18% van de bevolking. Voor een deel valt dit te verklaren doordat men niet op de hoogte was of geen uitnodiging had ontvangen. Ongeveer een kwart (26%) geeft aan dat de gemeente zich niet aan gemaakte afspraken houdt. Positiever is men over de communicatie rondom de besluitvorming: 44% vindt dat de gemeente voldoende duidelijk maakt dat uiteindelijk de gemeenteraad beslist.

Wonen en leven in Weert

In vergelijking met voorgaande jaren zijn de inwoners van Weert nu meer tevreden over het wonen en leven in hun eigen wijk of dorp. 78% beoordeelt dit als goed of uitstekend (ten opzichte van 71% in 2010). Gemiddeld is men het meest tevreden in Kazernelaan (93%). Ook Laar-Hushoven (92%) en Molenakker (90%) scoren bovengemiddeld. In Biest (66%), Keent (65%) en Groenewoud (65%) zijn de inwoners het minst tevreden.

De ingezette daling van de tevredenheid over de openbare ruimte die we in 2009 en 2010 zagen, zien we in 2012 juist weer licht stijgen. De tevredenheid over de aanwezigheid van groenvoorzieningen (73%) is licht toegenomen ten opzichte van de meting uit 2010. Het onderhoud blijft een aandachtspunt. Tevreden is men ook over de openbare verlichting (71%).

Vanaf 2007 tot nu is een stijgende lijn zichtbaar in de tevredenheid over het voorzieningenniveau. Deze stabiliseert zich nu. Investerings van de laatste jaren hebben nu rendement. De inwoners zijn in ruime meerderheid tevreden over het voorzieningenaanbod voor sport en recreatie. Ook voor ontspanning en ontmoeting kan men redelijk goed terecht in Weert. Voor het woningaanbod is een sterk stijgende lijn zichtbaar. De tevredenheid over de kwaliteit van de kinderopvangvoorzieningen is

licht gedaald ten opzichte van 2010. De groep ouderen (50 jaar en ouder) is in dit onderzoek oververtegenwoordigd. Dit kan een verklaring zijn voor de lagere score op de kinderopvangvoorzieningen.

Sinds 2007 voelen de inwoners van Weert zich relatief minder vaak veilig. Was er in de vorige meting nog een positieve verandering hierover te melden, deze is in 2012 weer gedaald naar het niveau van 2009. 49% van de inwoners voelt zich nooit onveilig. Verder voelt 45% zich soms onveilig, 4% regelmatig en slechts 2% vaak. Wijken waar men zich relatief regelmatig/vaak onveilig voelt, zijn Groenewoud (8%) en Keent (9%). Relatief veilig voelen de inwoners zich in Stramproy, Tungalroy en Laar-Hushoven. De meest ervaren overlast komt van hondenpoep en rommel op straat (respectievelijk 47% en 39% regelmatig/vaak). Ook verkeersoverlast (28%) staat in de top drie van ergernissen. Relatief weinig overlast ondervinden de inwoners van Weert door de overige buurtbewoners en jeugd of graffiti.

In vergelijking met voorgaande metingen zijn de inwoners van Weert positiever over de sociale cohesie in hun buurt. Men is tevreden over de bevolkingssamenstelling, de omgang tussen autochtonen en allochtonen en de mogelijkheden om elkaar te ontmoeten. Ook vinden de meeste mensen dat de buurtbewoners prettig met elkaar omgaan (71%). Ruim de helft van de bewoners heeft regelmatig contact met de bureaus (56%). Veel mensen willen dan ook in hun buurt (76%) of in de gemeente (84%) blijven wonen.

Gemiddeld is de leefbaarheid in de gemeente Weert iets toegenomen. Volgens de inwoners is de leefbaarheid binnen de gemeente Weert in de wijken Laar-Hushoven en Stramproy het hoogst. Verder zijn ook de leefbaarheidsscores van Kazernelaan, Molenakker en Swartbroek hoger dan gemiddeld. Wijken of dorpen die minder goed scoren op de leefbaarheidsindex zijn Keent, Groenewoud, Biest en in mindere mate ook Fatima en Moesel.

7.3 Aanbevelingen

Zet in op digitalisering van de dienstverlening

Er is een duidelijke trend zichtbaar om via de website diensten af te nemen en informatie in te winnen. Dit is een ontwikkeling die bij alle gemeenten merkbaar is, naast de inrichting van klantcontactcentra.

Aangezien veel mensen beschikken over internet en sociale media-toepassingen, biedt dit voor de gemeente een kans de dienstverlening via het digitaal loket verder te vernieuwen.

Verhoog de klantgerichtheid van de medewerkers aan de balie

Er is een behoorlijke tevredenheid over de baliedienstverlening. Veel mensen maken ook nog gebruik van deze directe vorm van dienstverlening. Het is dus belangrijk om hierin te blijven investeren, zoals door verruiming van de openingstijden van de publieksbalies per 1 maart 2012. Wat lager scoort wat betreft de tevredenheid is het inlevingsvermogen van de medewerker. Ook in de afgelopen jaren blijft dit achter bij de meeste andere aspecten die wel steeds verder verbeteren. Wij adviseren dan ook om de medewerkers een training aan te bieden om zich nieuwe vaardigheden eigen te maken. Het gaat er om met de inwoner die vraagt om een dienst van de gemeente, mee te kunnen denken om een zo goed mogelijke oplossing aan te bieden, passend bij die persoon.

Lever meer diensten bij het eerste telefonische contact

De gemeente beschikte in de periode van het onderzoek nog niet over één klantcontactcentrum waar inwoners voor de meeste diensten en producten terecht kunnen. Dat betekent dat mensen die het algemene nummer van de gemeente bellen doorverbonden moeten worden met de juiste afdeling en medewerker. De peiling laat zien dat het doorverbinden met de juiste persoon een aandachtspunt is dat valt te verbeteren. Wij bevelen aan om de telefonische dienstverlening te verbeteren door meer diensten al direct in het eerste telefoongesprek te verlenen en vragen om informatie te beantwoorden. Dat geldt ook voor de afhandeling van klachten. Geef duidelijk aan hoe en wanneer er op de klacht gereageerd zal worden.

Verbeter de kwaliteit van de website

In aansluiting bij de eerste aanbeveling, adviseren wij voortdurend te investeren in de kwaliteit van de website. Dat is nodig om de snelle ontwikkelingen op dit gebied te kunnen bijhouden. Inwoners verlangen een steeds hogere kwaliteit van de dienstverlening via de gemeentelijke website. Het is zaak om de mindere tevredenheid die deze peiling laat zien, weer om te buigen. U geeft hieraan al vorm en inhoud met de vernieuwde en verbeterde website per 1 maart 2012.

Investeer in de verbetering van de schriftelijke dienstverlening

Uit dit onderzoek blijkt dat de tevredenheid over de schriftelijke dienstverlening gedaald is. Het is daarom aan te bevelen fors te investeren in de verbetering van deze dienstverlening. Dit geldt zowel voor de snelheid van afhandeling als de duidelijkheid van de beantwoording. Ga na binnen welke termijn brieven doorgaans beantwoord worden en onderzoek op welke wijze deze termijn ingekort kan worden. De duidelijkheid van het antwoord kan al verbeteren met helder taalgebruik. Schrijf, kort, krachtig, in duidelijke taal en met actieve formuleringen. Let erop dat zinnen niet te lang zijn. Neem het perspectief van de lezer als uitgangspunt. Collega's kunnen elkaars brieven nalezen om elkaar te wijzen op onduidelijk taalgebruik. Een verdergaande mogelijkheid is om richtlijnen voor helder taalgebruik op te stellen of medewerkers een cursus 'helder taalgebruik' te laten volgen.

Zet in op snelle beantwoording via telefoon en e-mail

E-mail is een snellere vorm van communicatie dan de traditionele brief. Die hogere snelheid wordt gewaardeerd, zo blijkt uit deze peiling. Niet alle correspondentie behoeft met een formele brief te worden afgehandeld. Experimenteer daarom eens met telefonische beantwoording van een brief en desgewenst een bevestiging per e-mail. Dat zal de klantvriendelijkheid vergroten en de snelheid bevorderen. Een dergelijke verandering van werkwijze vraagt waarschijnlijk om een passende ondersteuning van de medewerkers via een korte training en ondersteunend materiaal.

Blijf ook informeren via schriftelijke media

Uit deze peiling blijkt de grote bekendheid en het goede gebruik van de gemeentepagina en de gemeentegids als medium om informatie te krijgen. Deze schriftelijke media dient de gemeente te behouden naast de website als informatiebron.

Investeer in zichtbaarheid van het gemeentebestuur

Er is waardering voor de toegankelijkheid van de leden van het college van burgemeester en wethouders en van de raadsleden. Ook vinden veel mensen dat de gemeente goed wordt bestuurd. Nog veel meer inwoners staan echter neutraal tegenover het gemeentebestuur. Dat kan wijzen op onbekendheid of desinteresse. Wij adviseren daarom naar mogelijkheden te zoeken om meer bekend te maken wat het gemeentebestuur doet en wat de functie is van de lokale politiek. Immers, een belangrijke voorwaarde voor de effectiviteit van het openbaar bestuur is dat het zich gedragen weet door de bevolking.

Bevorder participatie

Uit de peiling blijkt dat er belangstelling is om mee te denken en betrokken te worden bij de uitvoering van de gemeentelijke plannen, dat er voorkeur is om voorlichting- en inspraakbijeenkomsten bij te wonen, maar dat de werkelijke participatie tegenvalt. Voor een deel kan dit er aan liggen dat te weinig voorlichting en informatie vooraf is gegeven.

Wij adviseren dan ook meer bijeenkomsten te organiseren, liefst in de eigen wijk van mensen (en zo mogelijk in samenwerking met de dorps- of wijkraad) en daarover goede voorlichting te geven en zo mogelijk mensen persoonlijk uit te nodigen. Daarnaast is maatwerk belangrijk. Differentieer daarom naar doelgroep en ga na bij welke plannen en op welke wijze u invulling kunt geven aan de wens om te participeren. Wij bevelen u aan te experimenteren en mogelijkheden te scheppen voor (groepen van) inwoners en lokale maatschappelijke organisaties om zelf initiatieven te nemen tot verbetering van hun woonomgeving en om te kunnen deelnemen aan de uitvoering van (eigen) plannen. Deels wordt deze aanbeveling door de gemeente Weert al ingevuld door MijnStraatJouwStraat waarin wijk- en dorpsraden samen met

inwoners voor iedere wijk en ieder dorp een leefbaarheidsagenda opstellen met maximaal vijf projecten per jaar (zie www.mijnstraatjouwstraat.nl).

Uiteraard dient een initiatief door de gemeente begeleid dan wel gefaciliteerd te worden. Al was het maar om aan de initiatiefnemers vooraf helder te maken welke wettelijke bepalingen er zijn en waar rekening mee gehouden moet worden. U kunt per beleidsveld de mogelijkheden in kaart brengen dat burgers zelf het initiatief nemen en dat de gemeente zorgt voor een adequate ondersteuningsstructuur. Zo ontstaan samenwerkingsrelaties tussen inwoners, maatschappelijke organisaties en de gemeente. Wellicht dat zelfs sprake zal zijn van overheidsparticipatie. Dat betekent concreet in samenwerking met initiatiefnemers bepalen welke maatschappelijke opgaven spelen, met welke kaders (financieel en ook qua ruimtelijke ordening en bevolkingssamenstelling) rekening gehouden moet worden en hen ondersteunen en faciliteren waar nodig. De gemeente draagt dan ook medeverantwoordelijkheid voor de uitkomsten. Dit zal bijdragen aan actief burgerschap en het nemen en dragen van medeverantwoordelijkheid voor de gemeente en haar inwoners.

Het onderzoek geeft verder aan dat de communicatie achteraf onvoldoende is. Wij bevelen u aan na afloop van bijeenkomsten via de diverse kanalen verslag te doen van de gemaakte opmerkingen en aan te geven wat daarmee gebeurt en ook wanneer verdere informatie zal volgen.

Benut de mogelijkheid van een burgerpanel

Naast een periodieke burgerpeiling kunt u ook denken aan de mogelijkheid een digitaal burgerpanel in te stellen. Dat geeft de mogelijkheid vaker een groep inwoners die daarin interesse heeft, te bevragen op onderwerpen die voor de gemeente op dat moment actueel zijn.

Schoon, heel en veilig

De waardering voor leefomgeving, de voorzieningen, de openbare ruimte en het leefklimaat is naar tevredenheid van de meeste inwoners. Ten opzichte van vorige peilingen zijn geen grote veranderingen te zien, wel een lichte stijging van de tevredenheid op de meeste aspecten.

Te verbeteren is nog het onderhoud en schoonhouden van de openbare ruimte (straten, wegen, pleinen, openbaar groen en hondenuitlaatplaatsen). Daarnaast is het belangrijk aandacht te besteden aan het gevoel van veiligheid. Oorzaken daarvoor zouden kunnen zijn dat diefstallen plaatsvinden en overlast van drugsgebruik wordt ervaren.

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 (betrouwbaarheidsmarge)

Voor het invullen van de bovenstaande formule hanteren we de standaardwaarden zoals gebruikelijk in de sociale wetenschap, aangevuld met een relatief strenge marge van 3% (in plaats van de gebruikelijke 5%). 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:

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

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

$$SS = 1067$$

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 = 48682 voor Weert volgens CBS per 1 januari 2012.

Na invullen krijgen we het minimale aantal respondenten

$$SS' = 1067/(1 + (1067-1)/48682)$$

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

$$SS' = 1044$$

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

Bijlage 2 Tevredenheid openbare ruimte per wijk of dorp

Onderhoud en schoonhouden van straten, wegen en pleinen

	Ontevreden	Neutraal	Tevreden
Altweerderheide	32%	21%	48%
Biest	21%	35%	44%
Boshoven	21%	31%	48%
Centrum	16%	32%	52%
Fatima	22%	41%	37%
Graswinkel	11%	18%	71%
Groenewoud	24%	28%	48%
Kazernelaan	18%	32%	51%
Keent	27%	29%	44%
Laar-Hushoven	23%	41%	36%
Leuken	23%	37%	41%
Moesel	16%	42%	43%
Molenakker	12%	32%	56%
Stramproy	29%	34%	38%
Swartbroek	18%	42%	40%
Tungelroy	28%	29%	44%
Gemiddelde Weert	23%	30%	47%

Aanwezigheid van groenvoorzieningen

	Ontevreden	Neutraal	Tevreden
Altweerderheide	8%	24%	68%
Biest	5%	30%	65%
Boshoven	11%	13%	76%
Centrum	5%	24%	70%
Fatima	7%	31%	62%
Graswinkel	3%	12%	85%
Groenewoud	4%	16%	80%
Kazernelaan	5%	5%	90%
Keent	5%	28%	67%
Laar-Hushoven	11%	19%	70%
Leuken	6%	19%	74%
Moesel	2%	24%	74%
Molenakker	2%	11%	87%
Stramproy	10%	29%	61%
Swartbroek	12%	26%	62%
Tungelroy	9%	26%	65%

Gemiddelde Weert	8%	20%	73%
-------------------------	-----------	------------	------------

Onderhoud van groenvoorzieningen

	Ontevreden	Neutraal	Tevreden
Altweerderheide	32%	26%	42%
Biest	20%	32%	48%
Boshoven	25%	24%	51%
Centrum	13%	27%	61%
Fatima	18%	32%	50%
Graswinkel	16%	18%	66%
Groenewoud	18%	27%	55%
Kazernelaan	32%	33%	35%
Keent	13%	36%	51%
Laar-Hushoven	31%	32%	37%
Leuken	25%	30%	44%
Moesel	17%	41%	42%
Molenakker	17%	28%	54%
Stramproy	25%	42%	33%
Swartbroek	26%	39%	34%
Tungelroy	35%	35%	31%
Gemiddelde Weert	22%	29%	50%

Bijlage 3 Voorkomen overlast en incidenten per wijk of dorp

Graffiti

	Nooit	Soms	Regelmatig	Vaak
Altweerderheide	77%	21%	0%	1%
Biest	67%	30%	3%	0%
Boshoven	54%	38%	5%	4%
Centrum	52%	41%	5%	2%
Fatima	57%	33%	9%	1%
Graswinkel	68%	29%	3%	0%
Groenewoud	82%	18%	0%	0%
Kazernelaan	82%	15%	3%	0%
Keent	56%	42%	3%	0%
Laar-Hushoven	81%	19%	0%	0%
Leuken	61%	37%	3%	0%
Moesel	57%	38%	2%	2%
Molenakker	62%	35%	4%	0%
Stramproy	79%	21%	0%	0%
Swartbroek	84%	14%	0%	1%
Tungelroy	83%	18%	0%	0%
Gemiddelde Weert	68%	29%	2%	1%

Hondenpoep op straat 2012

	Nooit	Soms	Regelmatig	Vaak
Altweerderheide	17%	28%	18%	38%
Biest	11%	42%	35%	12%
Boshoven	5%	34%	31%	31%
Centrum	4%	51%	29%	16%
Fatima	5%	43%	27%	25%
Graswinkel	6%	44%	23%	27%
Groenewoud	11%	46%	24%	19%
Kazernelaan	19%	51%	24%	7%
Keent	11%	47%	30%	12%
Laar-Hushoven	13%	54%	20%	13%
Leuken	8%	42%	32%	19%
Moesel	6%	43%	35%	16%
Molenakker	1%	51%	25%	23%
Stramproy	5%	37%	31%	26%
Swartbroek	16%	55%	20%	9%
Tungelroy	14%	36%	19%	31%

Gemiddelde Weert	10%	43%	26%	21%
-------------------------	------------	------------	------------	------------

Hondenpoep op straat 2010

	Nooit	Soms	Regelmatig	Vaak
Altweeterheide	21%	31%	27%	21%
Biest	8%	30%	26%	36%
Boshoven	11%	40%	21%	27%
Centrum	9%	38%	28%	26%
Fatima	12%	21%	28%	40%
Graswinkel	5%	26%	40%	30%
Groenewoud	10%	34%	32%	24%
Kazernelaan	18%	57%	18%	8%
Keent	11%	54%	23%	13%
Laar-Hushoven	20%	47%	23%	10%
Leuken	18%	32%	27%	23%
Moesel	8%	37%	31%	23%
Molenakker	15%	51%	23%	11%
Stramproy	8%	33%	29%	29%
Swartbroek	16%	52%	21%	11%
Tungelroy	20%	42%	18%	20%
Gemiddelde Weert	13%	39%	26%	22%

Hondenpoep op straat 2009

	Nooit	Soms	Regelmatig	Vaak
Altweeterheide	14%	39%	33%	13%
Biest	9%	33%	28%	30%
Boshoven	5%	44%	26%	26%
Fatima	5%	45%	21%	29%
Graswinkel	10%	31%	31%	27%
Groenewoud	5%	42%	34%	19%
Kazernelaan	27%	48%	14%	11%
Keent	8%	49%	21%	22%
Laar-Hushoven	15%	57%	18%	11%
Leuken	5%	35%	26%	34%
Centrum	7%	51%	17%	25%
Moesel	9%	35%	32%	23%
Molenakker/Kampershoek	14%	49%	25%	12%
Stramproy	10%	38%	22%	30%
Swartbroek	17%	51%	19%	13%
Tungelroy	18%	38%	18%	26%
Gemiddelde Weert	11%	43%	24%	22%

Zwerfafval / rommel op straat

	Nooit	Soms	Regelmatig	Vaak
Altweeterheide	22%	38%	21%	19%
Biest	15%	41%	31%	14%
Boshoven	6%	52%	21%	21%
Centrum	11%	48%	24%	17%
Fatima	6%	50%	26%	18%
Graswinkel	11%	52%	32%	5%
Groenewoud	8%	44%	34%	13%
Kazernelaan	28%	47%	21%	4%
Keent	11%	32%	36%	22%
Laar-Hushoven	11%	53%	23%	13%
Leuken	11%	48%	29%	11%
Moesel	7%	48%	32%	13%
Molenakker	12%	51%	22%	15%
Stramproy	12%	47%	23%	17%
Swartbroek	15%	61%	11%	13%
Tungelroy	15%	56%	22%	7%
Gemiddelde Weert	13%	48%	24%	15%

Vandalisme / vernielingen

	Nooit	Soms	Regelmatig	Vaak
Altweeterheide	34%	56%	7%	3%
Biest	17%	62%	15%	6%
Boshoven	15%	67%	11%	7%
Centrum	20%	52%	22%	5%
Fatima	23%	59%	11%	6%
Graswinkel	32%	61%	5%	2%
Groenewoud	27%	62%	10%	1%
Kazernelaan	49%	47%	3%	0%
Keent	18%	73%	6%	3%
Laar-Hushoven	11%	53%	23%	13%
Leuken	23%	66%	9%	3%
Moesel	26%	59%	11%	3%
Molenakker	20%	51%	22%	7%
Stramproy	26%	58%	12%	4%
Swartbroek	33%	61%	5%	1%
Tungelroy	29%	64%	6%	1%
Gemiddelde Weert	28%	57%	11%	4%

Overlast door buurtbewoners

	Nooit	Soms	Regelmatig	Vaak
Altweerderheide	63%	30%	3%	4%
Biest	57%	35%	7%	1%
Boshoven	59%	31%	5%	6%
Centrum	65%	28%	4%	2%
Fatima	49%	43%	6%	2%
Graswinkel	47%	44%	5%	4%
Groenewoud	57%	33%	4%	6%
Kazernelaan	76%	19%	4%	1%
Keent	56%	34%	4%	5%
Laar-Hushoven	76%	16%	6%	1%
Leuken	58%	33%	5%	4%
Moesel	60%	34%	6%	0%
Molenakker	64%	33%	2%	0%
Stramproy	79%	15%	3%	3%
Swartbroek	75%	17%	7%	1%
Tungelroy	63%	27%	4%	6%
Gemiddelde Weert	63%	29%	4%	3%

Verkeersoverlast

	Nooit	Soms	Regelmatig	Vaak
Altweerderheide	42%	39%	7%	11%
Biest	27%	37%	15%	21%
Boshoven	26%	41%	16%	16%
Centrum	32%	42%	14%	13%
Fatima	12%	29%	30%	28%
Graswinkel	52%	26%	10%	12%
Groenewoud	29%	37%	13%	21%
Kazernelaan	46%	34%	14%	6%
Keent	35%	36%	18%	11%
Laar-Hushoven	22%	37%	24%	18%
Leuken	26%	47%	13%	14%
Moesel	32%	45%	13%	10%
Molenakker	60%	33%	5%	1%
Stramproy	38%	39%	14%	8%
Swartbroek	36%	38%	21%	5%
Tungelroy	43%	31%	12%	14%
Gemiddelde Weert	37%	35%	15%	13%

Inbraak in auto's

	Nooit	Soms	Regelmatig	Vaak
Altweeterheide	61%	35%	3%	0%
Biest	50%	42%	8%	0%
Boshoven	45%	48%	6%	1%
Centrum	41%	49%	8%	2%
Fatima	51%	44%	5%	0%
Graswinkel	46%	52%	2%	0%
Groenewoud	55%	42%	2%	1%
Kazernelaan	53%	43%	2%	2%
Keent	50%	43%	7%	0%
Laar-Hushoven	59%	37%	4%	0%
Leuken	58%	42%	0%	0%
Moesel	52%	42%	2%	4%
Molenakker	58%	38%	4%	0%
Stramproy	53%	42%	5%	0%
Swartbroek	47%	53%	0%	0%
Tungelroy	46%	48%	4%	2%
Gemiddelde Weert	50%	45%	4%	1%

Inbraak in huis

	Nooit	Soms	Regelmatig	Vaak
Altweeterheide	35%	54%	10%	1%
Biest	47%	44%	8%	1%
Boshoven	46%	40%	13%	0%
Centrum	54%	43%	2%	0%
Fatima	56%	42%	1%	0%
Graswinkel	46%	52%	2%	0%
Groenewoud	52%	40%	6%	2%
Kazernelaan	33%	61%	5%	1%
Keent	47%	42%	10%	1%
Laar-Hushoven	38%	55%	8%	0%
Leuken	47%	52%	1%	0%
Moesel	41%	53%	6%	0%
Molenakker	56%	35%	5%	4%
Stramproy	48%	45%	7%	0%
Swartbroek	25%	64%	12%	0%
Tungelroy	30%	63%	6%	1%
Gemiddelde Weert	42%	50%	6%	1%

Diefstal (bijv. fiets- of winkeldiefstal)

	Nooit	Soms	Regelmatig	Vaak
Altweeterheide	55%	45%	0%	0%
Biest	40%	51%	9%	0%
Boshoven	43%	42%	14%	1%
Centrum	19%	65%	10%	6%
Fatima	40%	55%	4%	1%
Graswinkel	40%	54%	6%	0%
Groenewoud	43%	48%	6%	4%
Kazernelaan	60%	37%	1%	2%
Keent	36%	46%	17%	1%
Laar-Hushoven	49%	44%	5%	1%
Leuken	31%	65%	4%	0%
Moesel	32%	48%	19%	1%
Molenakker	44%	53%	4%	0%
Stramproy	38%	40%	17%	5%
Swartbroek	39%	51%	9%	1%
Tungelroy	37%	57%	4%	1%
Gemiddelde Weert	41%	49%	8%	2%

Lastig worden gevallen op straat

	Nooit	Soms	Regelmatig	Vaak
Altweeterheide	89%	11%	0%	0%
Biest	63%	37%	0%	0%
Boshoven	85%	13%	2%	0%
Centrum	72%	25%	2%	1%
Fatima	67%	32%	1%	0%
Graswinkel	86%	13%	1%	0%
Groenewoud	83%	15%	2%	0%
Kazernelaan	92%	7%	0%	1%
Keent	71%	26%	3%	0%
Laar-Hushoven	90%	10%	0%	0%
Leuken	77%	22%	1%	0%
Moesel	71%	27%	2%	0%
Molenakker	80%	20%	0%	0%
Stramproy	85%	14%	1%	0%
Swartbroek	92%	8%	0%	0%
Tungelroy	90%	10%	0%	0%
Gemiddelde Weert	81%	18%	1%	0%

Gewelddelicten

	Nooit	Soms	Regelmatig	Vaak
Altweerderheide	92%	6%	3%	0%
Biest	80%	20%	0%	0%
Boshoven	77%	21%	2%	0%
Centrum	75%	23%	1%	1%
Fatima	73%	27%	0%	0%
Graswinkel	81%	19%	0%	0%
Groenewoud	80%	17%	2%	0%
Kazernelaan	93%	6%	0%	1%
Keent	68%	31%	1%	0%
Laar-Hushoven	91%	9%	0%	0%
Leuken	77%	23%	0%	0%
Moesel	82%	18%	0%	0%
Molenakker	91%	9%	0%	0%
Stramproy	88%	12%	0%	0%
Swartbroek	96%	4%	0%	0%
Tungelroy	91%	9%	0%	0%
Gemiddelde Weert	83%	16%	1%	0%

Overlast van drugsgebruik

	Nooit	Soms	Regelmatig	Vaak
Altweerderheide	63%	27%	7%	3%
Biest	50%	37%	8%	5%
Boshoven	64%	29%	5%	2%
Centrum	40%	40%	11%	9%
Fatima	32%	44%	16%	7%
Graswinkel	71%	23%	5%	1%
Groenewoud	62%	24%	10%	3%
Kazernelaan	74%	21%	3%	2%
Keent	37%	37%	16%	10%
Laar-Hushoven	88%	12%	0%	0%
Leuken	66%	31%	3%	0%
Moesel	61%	27%	11%	1%
Molenakker	79%	19%	0%	2%
Stramproy	70%	25%	4%	1%
Swartbroek	87%	10%	3%	0%
Tungelroy	86%	13%	1%	0%
Gemiddelde Weert	64%	26%	6%	3%

Bijlage 4 Oordeel leefklimaat per wijk of dorp

Ik ben tevreden met de bevolkingssamenstelling in mijn buurt

	Oneens	Neutraal	Eens
Altweerderheide	6%	13%	82%
Biest	8%	33%	59%
Boshoven	6%	20%	74%
Centrum	0%	19%	81%
Fatima	11%	34%	55%
Graswinkel	9%	15%	76%
Groenewoud	14%	27%	59%
Kazernelaan	6%	8%	85%
Keent	18%	30%	52%
Laar-Hushoven	1%	22%	77%
Leuken	5%	23%	72%
Moesel	5%	20%	76%
Molenakker	1%	12%	87%
Stramproy	5%	17%	78%
Swartbroek	1%	18%	81%
Tungelroy	4%	19%	78%
Gemiddelde Weert	7%	20%	73%

Ik heb veel contact met mijn directe burens

	Oneens	Neutraal	Eens
Altweerderheide	16%	33%	51%
Biest	13%	38%	49%
Boshoven	15%	37%	48%
Centrum	10%	41%	49%
Fatima	11%	41%	48%
Graswinkel	12%	38%	50%
Groenewoud	14%	36%	50%
Kazernelaan	14%	27%	59%
Keent	11%	33%	56%
Laar-Hushoven	6%	32%	62%
Leuken	14%	30%	56%
Moesel	16%	36%	48%
Molenakker	10%	37%	53%
Stramproy	12%	23%	65%
Swartbroek	9%	26%	64%
Tungelroy	7%	42%	51%
Gemiddelde Weert	12%	32%	56%

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

	Oneens	Neutraal	Eens
Altweerderheide	3%	67%	30%
Biest	6%	54%	39%
Boshoven	6%	60%	33%
Centrum	8%	60%	32%
Fatima	13%	54%	33%
Graswinkel	2%	63%	35%
Groenewoud	9%	54%	36%
Kazernelaan	1%	63%	36%
Keent	10%	49%	42%
Laar-Hushoven	1%	65%	33%
Leuken	8%	61%	31%
Moesel	11%	51%	38%
Molenakker	2%	68%	30%
Stramproy	5%	55%	40%
Swartbroek	5%	38%	56%
Tungelroy	5%	57%	38%
Gemiddelde Weert	6%	58%	35%

De mensen in de buurt kennen elkaar nauwelijks

	Oneens	Neutraal	Eens
Altweerderheide	71%	20%	9%
Biest	38%	39%	23%
Boshoven	43%	43%	14%
Centrum	35%	41%	24%
Fatima	47%	40%	14%
Graswinkel	37%	42%	20%
Groenewoud	31%	44%	25%
Kazernelaan	46%	33%	20%
Keent	21%	53%	26%
Laar-Hushoven	69%	26%	5%
Leuken	41%	37%	22%
Moesel	34%	52%	14%
Molenakker	35%	49%	16%
Stramproy	71%	20%	9%
Swartbroek	81%	10%	9%
Tungelroy	69%	25%	6%
Gemiddelde Weert	49%	34%	17%

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

	Oneens	Neutraal	Eens
Altweerderheide	8%	21%	91%
Biest	4%	34%	63%
Boshoven	2%	33%	64%
Centrum	0%	32%	68%
Fatima	5%	41%	54%
Graswinkel	3%	22%	75%
Groenewoud	4%	36%	60%
Kazernelaan	6%	19%	74%
Keent	7%	34%	59%
Laar-Hushoven	6%	13%	81%
Leuken	4%	31%	65%
Moesel	7%	28%	66%
Molenakker	0%	20%	80%
Stramproy	4%	11%	85%
Swartbroek	5%	17%	78%
Tungelroy	6%	20%	74%
Gemiddelde Weert	5%	25%	71%

In mijn buurt zijn voldoende mogelijkheden om elkaar te ontmoeten

	Oneens	Neutraal	Eens
Altweerderheide	28%	35%	37%
Biest	35%	45%	28%
Boshoven	11%	27%	63%
Centrum	14%	36%	50%
Fatima	21%	38%	41%
Graswinkel	24%	39%	36%
Groenewoud	25%	39%	36%
Kazernelaan	40%	36%	24%
Keent	9%	28%	62%
Laar-Hushoven	23%	40%	37%
Leuken	21%	35%	44%
Moesel	12%	23%	65%
Molenakker	21%	35%	44%
Stramproy	12%	32%	56%
Swartbroek	21%	38%	42%
Tungelroy	38%	29%	34%
Gemiddelde Weert	21%	35%	44%

In mijn buurt is voldoende aanbod op het gebied van sport en welzijn

	Oneens	Neutraal	Eens
Altweeterheide	9%	33%	58%
Biest	25%	46%	29%
Boshoven	7%	37%	55%
Centrum	10%	52%	38%
Fatima	29%	40%	31%
Graswinkel	9%	35%	56%
Groenewoud	15%	36%	49%
Kazernelaan	5%	31%	64%
Keent	17%	33%	50%
Laar-Hushoven	29%	37%	34%
Leuken	15%	33%	51%
Moesel	14%	35%	51%
Molenakker	18%	43%	40%
Stramproy	8%	24%	68%
Swartbroek	12%	38%	50%
Tungelroy	36%	40%	23%
Gemiddelde Weert	15%	36%	48%

Ik ben lid van een buurtvereniging

	Oneens	Neutraal	Eens
Altweerderheide	42%	12%	46%
Biest	93%	4%	3%
Boshoven	67%	11%	23%
Centrum	58%	8%	34%
Fatima	70%	4%	26%
Graswinkel	85%	1%	14%
Groenewoud	94%	2%	3%
Kazernelaan	53%	7%	40%
Keent	73%	16%	11%
Laar-Hushoven	26%	8%	66%
Leuken	73%	9%	18%
Moesel	83%	6%	11%
Molenakker	80%	6%	13%
Stramproy	56%	6%	38%
Swartbroek	55%	14%	30%
Tungelroy	26%	7%	67%
Gemiddelde Weert	61%	9%	30%

Indien mogelijk wil ik uit mijn buurt verhuizen

	Oneens	Neutraal	Eens
Altweerderheide	80%	7%	13%
Biest	66%	19%	15%
Boshoven	68%	19%	13%
Centrum	74%	18%	8%
Fatima	66%	25%	9%
Graswinkel	77%	13%	9%
Groenewoud	66%	16%	19%
Kazernelaan	93%	4%	3%
Keent	58%	27%	15%
Laar-Hushoven	86%	8%	6%
Leuken	76%	17%	8%
Moesel	78%	17%	5%
Molenakker	87%	7%	6%
Stramproy	90%	8%	2%
Swartbroek	73%	12%	15%
Tungelroy	80%	12%	7%
Gemiddelde Weert	76%	14%	10%

Indien mogelijk wil ik uit de gemeente Weert verhuizen

	Oneens	Neutraal	Eens
Altweeterheide	80%	7%	13%
Biest	82%	13%	5%
Boshoven	80%	14%	6%
Centrum	84%	12%	4%
Fatima	78%	14%	8%
Graswinkel	83%	11%	6%
Groenewoud	74%	17%	9%
Kazernelaan	91%	7%	2%
Keent	78%	15%	7%
Laar-Hushoven	86%	12%	3%
Leuken	87%	10%	3%
Moesel	89%	7%	4%
Molenakker	84%	12%	4%
Stramproy	89%	9%	2%
Swartbroek	79%	15%	7%
Tungelroy	81%	14%	5%
Gemiddelde Weert	84%	12%	5%

Ik voel mij regelmatig eenzaam

	Oneens	Neutraal	Eens
Altweeterheide	78%	19%	3%
Biest	78%	18%	4%
Boshoven	86%	12%	2%
Centrum	79%	18%	3%
Fatima	74%	26%	0%
Graswinkel	76%	21%	3%
Groenewoud	76%	16%	8%
Kazernelaan	86%	11%	3%
Keent	64%	31%	5%
Laar-Hushoven	89%	9%	3%
Leuken	81%	14%	5%
Moesel	80%	14%	6%
Molenakker	88%	12%	0%
Stramproy	89%	11%	0%
Swartbroek	79%	17%	4%
Tungelroy	80%	15%	5%
Gemiddelde Weert	80%	15%	4%