

Resultaten Inwonerenquête Moerdijk 2008

september 2009

gemeente Moerdijk
Concernstaf, cluster Sturing & Programma's
drs. A. Roda, stafmedewerker Onderzoek & Statistiek

Inhoudsopgave

Inleiding		5
1. Profiel van de inwoners		6
1.1 Geslacht en leeftijd	6	
1.2 Huishoudenssamenstelling	6	
1.3 Opleiding en beroep	7	
2. Beeld van de gemeente		9
2.1 Imago	9	
2.2 Burgerparticipatie	12	
3. Woonomgeving		15
3.1 Algemeen	15	
3.2 Beheer en onderhoud	16	
3.3 Voorzieningen	18	
3.4 Veiligheid	19	
4. Dienstverlening		22
4.1 Wijze van contact	22	
4.2 Telefonisch contact	23	
4.3 Schriftelijk contact	23	
4.4 Persoonlijk contact	24	
4.5 Digitaal contact	26	
4.6 Meldpunt Openbare Ruimte	27	
Samenvatting		29

Inleiding

De Inwonerenquête Moerdijk is een vorm van onderzoek waarbij, via een uitgebreide vragenlijst, meerdere thema's tegelijk aan de inwoners worden voorgelegd (omnibusenquête). Het onderzoek heeft als doel om inzicht te geven in de mate van tevredenheid van de burgers over het woon- en leefklimaat in de gemeente Moerdijk aan de ene kant en de gemeentelijke dienstverlening door de gemeente en het imago van de gemeente aan de andere kant. Door dit onderzoek jaarlijks te herhalen is het mogelijk om de resultaten in de vorm van een monitor weer te geven.

Als rode draad door dit onderzoek loopt de methodiek van de burgerrollen. Afhankelijk van de situatie, zal een burger op een verschillende manier naar de gemeente kijken. Daarbij wordt een onderscheid gemaakt in de burger als kiezer, als klant, als onderdaan, als partner, als wijk-/dorpsbewoner en als belastingbetaler. Zo kan een burger best tevreden zijn over zijn rol als klant (aan de gemeentebalie), maar ontevreden over zijn rol als belastingbetaler. In dit onderzoek wordt de waardering van de burgers onderzocht op basis van deze rollen, die zijn geoperationaliseerd via diverse enquêtevragen en als zodanig opgenomen in de enquête.

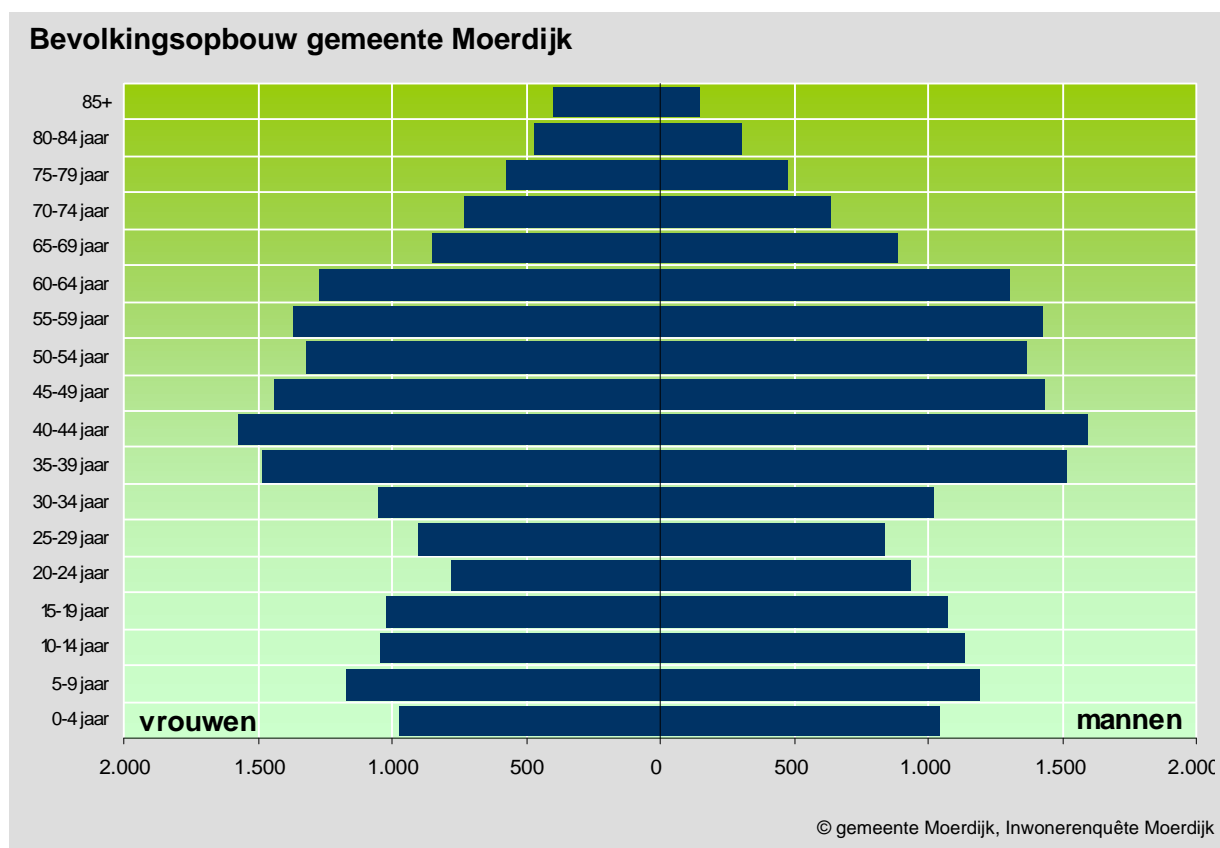
Voor dit grootschalig onderzoek is uit de bevolking een steekproef getrokken van 1.500 inwoners van 18 jaar en ouder. Deze personen zijn willekeurig geselecteerd. Daarbij is echter wel rekening gehouden met een evenwichtige verdeling over de verschillende kernen in de gemeente. De enquête is begin juli uitgezet en in totaal hebben 465 mensen de vragenlijst ingevuld. Om een betrouwbaar beeld te krijgen, was een minimale respons van 380 bruikbare enquêtes nodig. Door de onderzoeksgegevens bovendien te wegen naar leeftijd en geslacht is gegarandeerd dat de resultaten representatief zijn voor de gehele bevolking in de gemeente Moerdijk van 18 jaar en ouder. Hierbij geldt een betrouwbaarheidsmarge van 95 procent.

1. Profiel van de inwoners

Op 1 januari 2009 telde de gemeente Moerdijk 36.648 inwoners. Hiervan was 79 procent 18 jaar of ouder. Voor dit onderzoek is uit deze groep 18-plussers een steekproef getrokken. In dit hoofdstuk wordt achtergrondinformatie gegeven over de ondervraagde inwoners. Het gaat daarbij om geslacht en leeftijd, huishoudenssamenstelling, opleiding, beroep en inkomen. Bij het analyseren van de resultaten van dit onderzoek is rekening gehouden met de leeftijdsopbouw en het geslacht van de ondervraagden. Door de onderzoeksgegevens te wegen op leeftijd en geslacht is gegarandeerd dat de resultaten van dit onderzoek representatief zijn voor de gehele bevolking van 18 jaar en ouder.

1.1 Geslacht en leeftijd

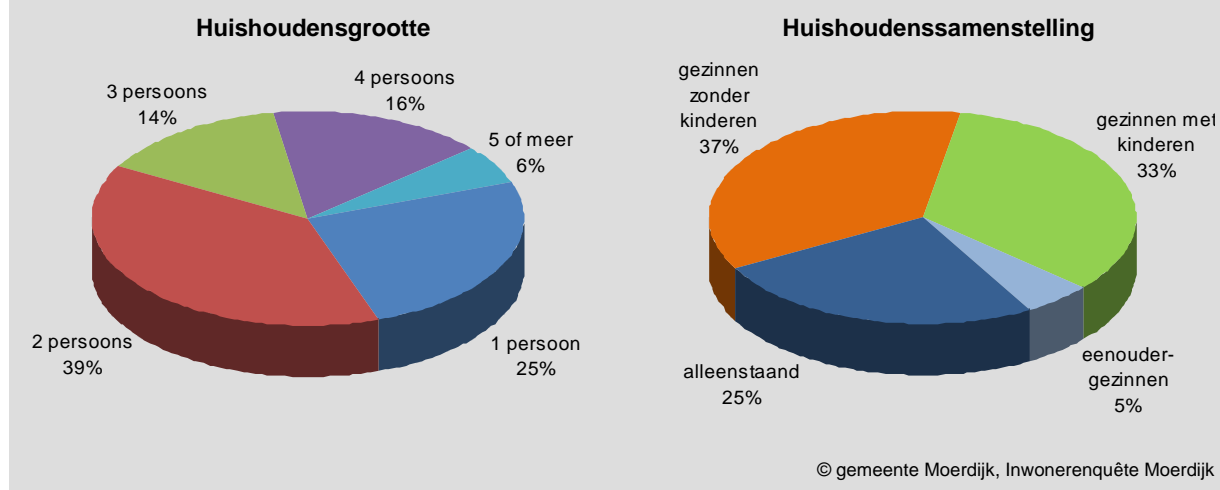
De gemeente Moerdijk heeft een ingesnoerde bevolkingspiramide, waarbij vooral de 20-34 jarigen zijn ondervetegenwoordigd. Verder valt de grote groep 35-64 jarigen op, waarvan de zogenaamde baby-boomgeneratie een belangrijk onderdeel uitmaakt. Deze groep zal de komende jaren, naarmate ze ouder wordt, langzaam omhoog schuiven in de piramide.



1.2 Huishoudenssamenstelling

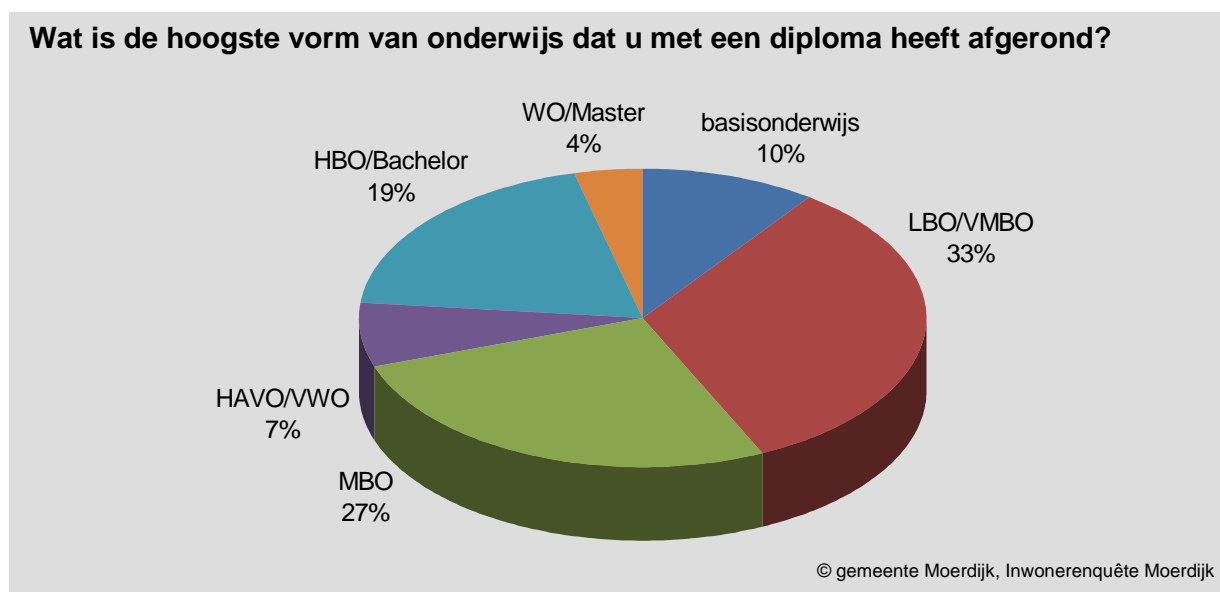
Op 1 januari 2009 telde de gemeente Moerdijk 15.097 particuliere huishoudens. Het grootste deel hiervan zijn een- en tweepersoonshuishoudens. Die zijn samen goed voor bijna tweederde (64%) van alle huishoudens in de gemeente. Van alle huishoudens kan bijna 39 procent worden gerekend tot een volledig of eenoudergezin met één of meer kinderen.

Particuliere huishoudens in de gemeente Moerdijk



1.3 Opleiding en beroep

Bijna 60 procent van de deelnemers aan dit onderzoek heeft een afgeronde lbo/vmbo- of mbo-opleiding als hoogste vorm van onderwijs en ruim 23 procent heeft een hbo- of wo-opleiding als hoogste vorm van onderwijs met goed gevolg afgerond.

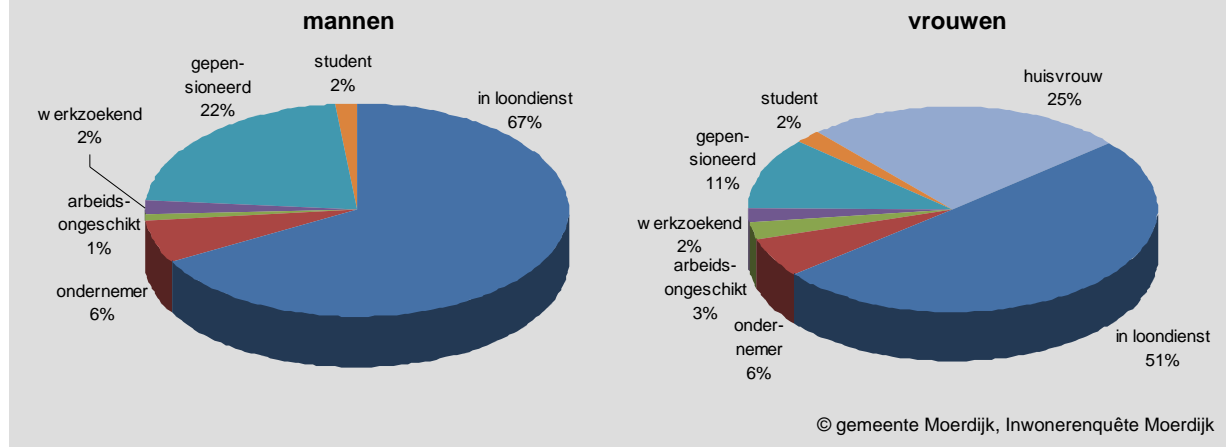


Bijna 60 procent van de inwoners die aan dit onderzoek heeft meegedaan, is werkzaam in loondienst en 6 procent is zelfstandig ondernemer. De rest van de ondervraagden heeft geen baan, maar is gepensioneerd of vervroegd uitgetreden (16%), huisvrouw (11%), arbeidsongeschikt (2%), student (2%) of werkzoekend (2%).

Bijna eenderde van de ondervraagden met een baan is werkzaam binnen de gemeentegrenzen (31%), 17 procent werkt in de regio Dordrecht/Rotterdam, ruim 14 procent in de regio Roosendaal, 8 procent in de regio Breda en bijna 8 procent heeft een ambulante functie. Van de ondervraagden in loondienst, heeft 90 procent een vast dienstverband, terwijl ruim 7 procent een tijdelijk contract heeft en bijna 3 procent werkzaam is via een uitzendbureau. Voor bijna driekwart van de werkenden is de auto het favoriete vervoermiddel (74%), op ruime afstand gevolgd door de (brom)fiets (13%). Van het openbaar vervoer maakt slechts 4 procent van de werkenden gebruik voor het woon-werkverkeer.

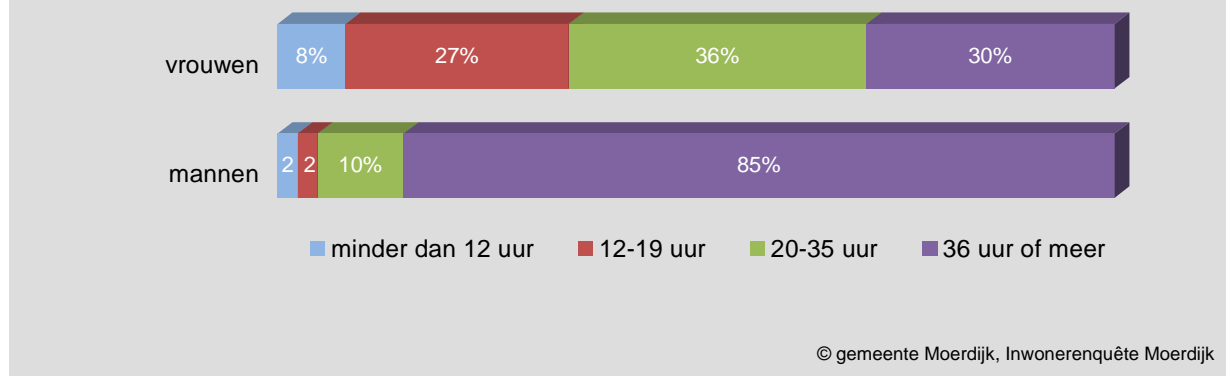
Er zijn duidelijke verschillen tussen mannen en vrouwen: van de mannen is ruim 73 procent in loondienst of werkzaam als zelfstandig ondernemer, terwijl dit bij de vrouwen 56 procent is. Ruim een kwart van de vrouwen noemt zichzelf huisvrouw, terwijl geen enkele man aangeeft huisman te zijn.

Welke situatie is het meest op u van toepassing?



Het merendeel van de werkzame mannen werkt gemiddeld 36 uur per week of meer, van de vrouwen is dat 30 procent. Ook werken mannen gemiddeld vaker dan vrouwen buiten de gemeentegrenzen, waarbij de regio's Roosendaal en Dordrecht/Rotterdam favoriet zijn.

Hoeveel uur per week werkt u gemiddeld?



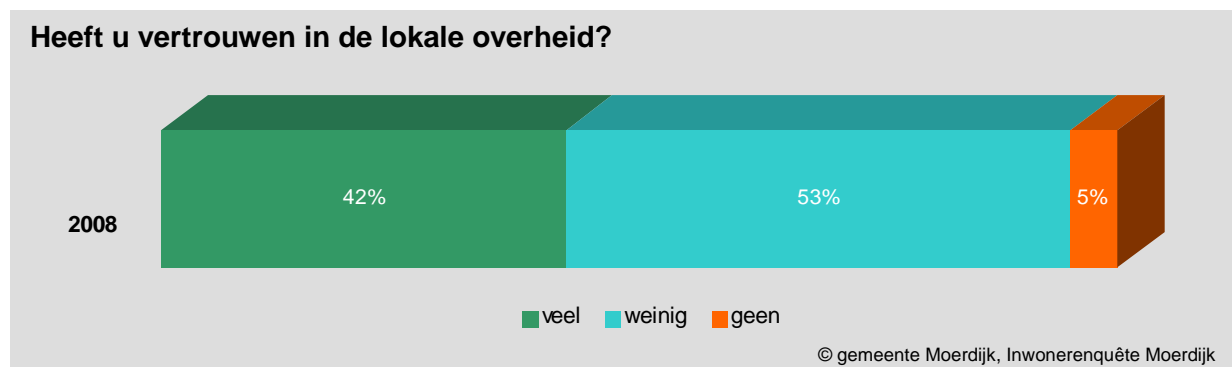
2. Beeld van de gemeente

Het imago van de gemeente Moerdijk wordt mede bepaald door het beeld dat inwoners hebben van de gemeente. Het gaat daarbij niet alleen om het beeld van "Moerdijk" als woongemeente, maar ook om de indruk die men heeft van de gemeente als (lokale) overheid. In dit hoofdstuk van de inwonerenquête wordt op beide ingegaan.

De Nederlanders leven vandaag de dag langer en gelukkiger dan ooit en halen veel voldoening uit hun eigen leven. Ze waarderen dat met een 7,5 gemiddeld, aldus Ruud Veenhoven, hoogleraar sociale condities voor het menselijk geluk aan de Erasmus Universiteit in Rotterdam. "Geluk is iets dat je zelf direct voelt, terwijl waardering voor de overheid vaak uit de tweede of derde hand komt. Nederlanders klagen graag over de overheid. Het is een bijzonder geliefd onderwerp op verjaardagen, familiefeestjes en in de kroeg om over te zeuren en op te kankeren." Logisch dus dat de waardering voor de overheid veel lager uitvalt, aldus de professor.

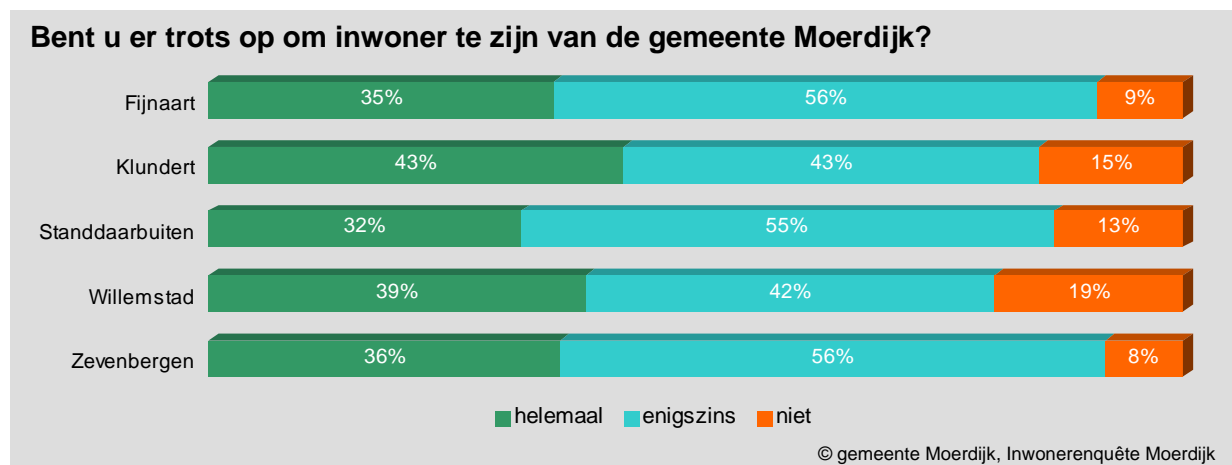
2.1 Imago

De inwoners van de gemeente Moerdijk zijn tevreden over hun leven: zij waarderen dat met een 7,9 gemiddeld. Het meest gelukkig zijn jongeren, mensen met een baan en personen in een gezin. Zij geven een cijfer dat op of rond de 8 ligt als gemiddeld rapportcijfer. Aanzienlijk minder tevreden zijn de inwoners over de (lokale) overheid. Deze krijgt van de inwoners een 4,8 als gemiddeld rapportcijfer.

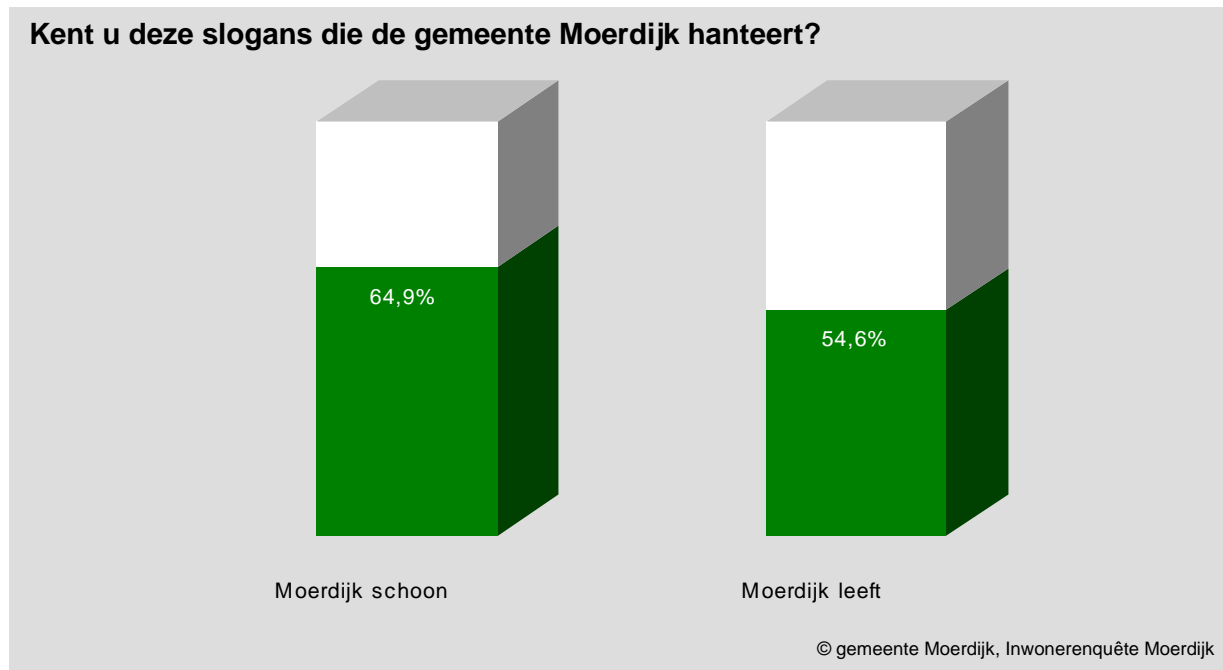


De mate van vertrouwen in de lokale overheid bepaalt mede het beeld dat inwoners hebben van de gemeente. Ruim 42 procent van de inwoners in de gemeente Moerdijk heeft redelijk tot veel vertrouwen in de lokale overheid. Bijna 5 procent heeft helemaal geen vertrouwen in de overheid. Aan de andere kant zijn de inwoners best wel tevreden over de dienstverlening door de gemeente. Zo krijgt de gemeentelijke dienstverlening een 6,8 als gemiddeld rapportcijfer. En dat is een ruime voldoende, want pas bij een 5,4 of lager is sprake van een onvoldoende.

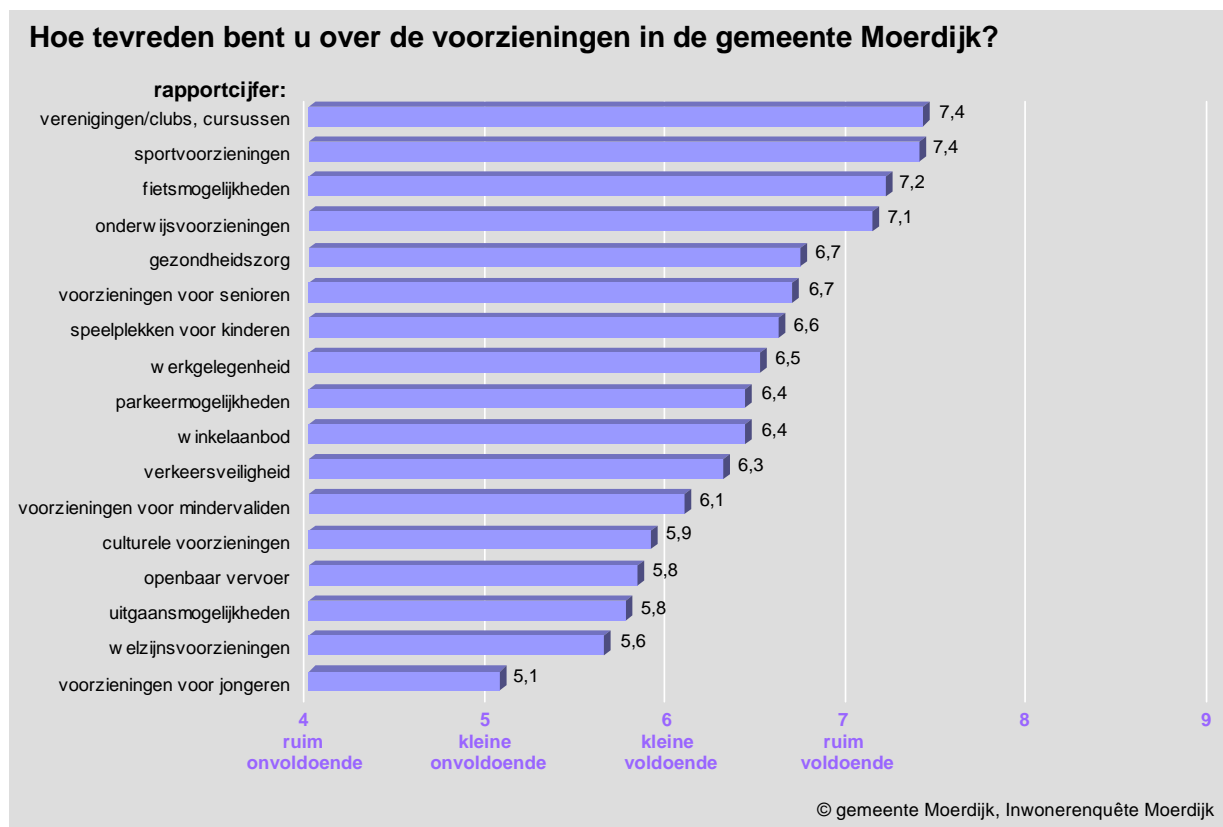
Ruim 37 procent van de inwoners is er uitgesproken trots op om inwoner te zijn van deze gemeente en 50 procent is dit in enige mate. Meer dan 12 procent is helemaal niet trots op de eigen gemeente. Zij voelen zich vooral betrokken bij de eigen woonkern.



De gemeente Moerdijk hanteert de slogans “Moerdijk schoon” en “Moerdijk leeft”. De bekendheid met deze slogans is niet optimaal. Bijna tweederde van de inwoners (65%) kent de slogan “Moerdijk schoon” en iets meer dan de helft (55%) kent de slogan “Moerdijk leeft”. Slechts 10 procent is van mening dat deze slogans helemaal passen bij de gemeente en 56 procent vindt dat ze enigszins passen. Zo’n 14 procent vindt dat deze slogans helemaal niet passen bij de gemeente Moerdijk en 17 procent weet het niet.

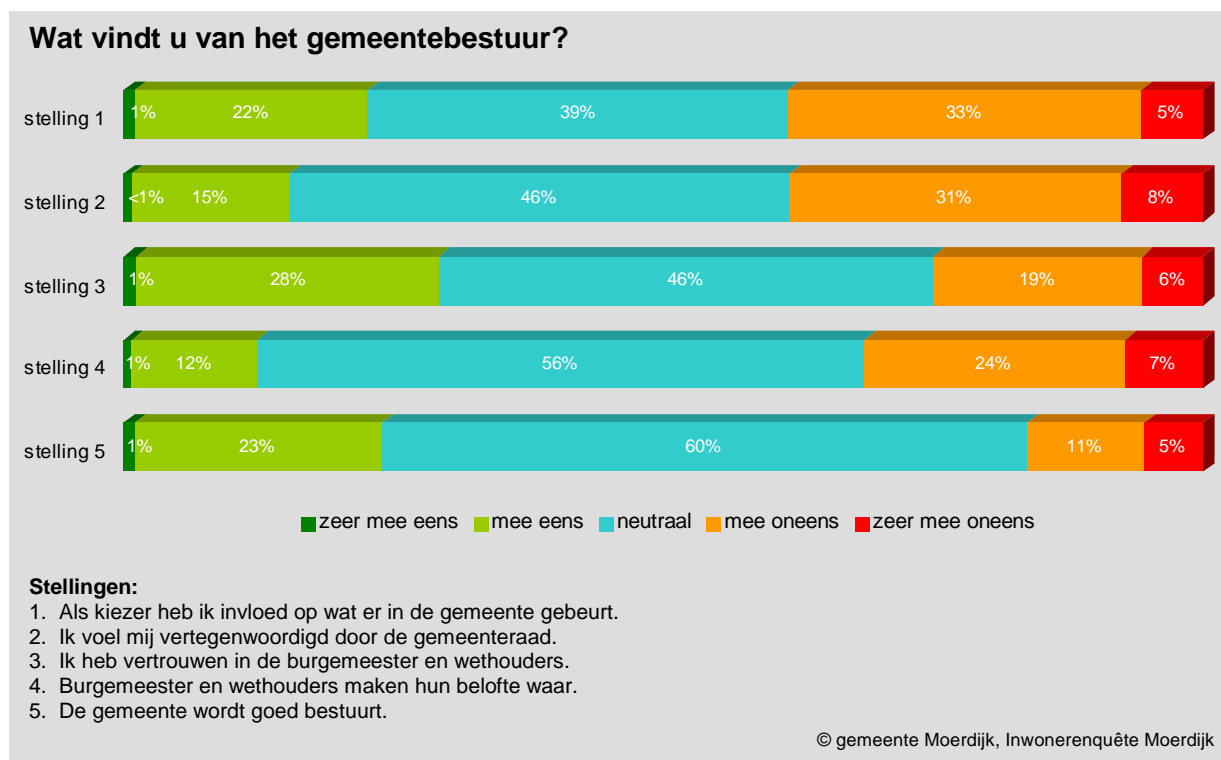


De inwoners zijn redelijk tevreden over allerlei voorzieningen in de gemeente die mede bepalend zijn voor het woongenot (zie onderstaande grafiek). Bij elkaar opgeteld scoren de voorzieningen een 6,4 als gemiddeld rapportcijfer. Het verenigingsleven haalt de hoogste score (7,4) en de voorzieningen voor jongeren de laagste score (5,1).

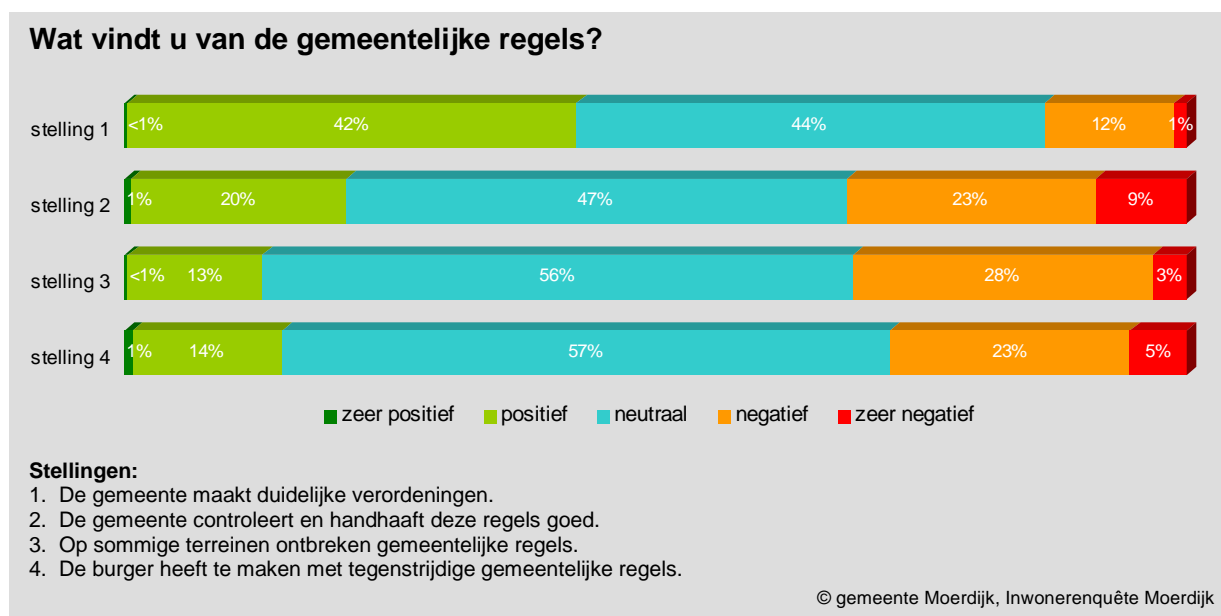


De gemeente Moerdijk is in de eerste plaats een lokale overheid die de zorg heeft voor het eigen grondgebied en alle inwoners die daar wonen. Verantwoordelijk daarvoor is het gemeentebestuur, waarvan de volksvertegenwoordigers – de gemeenteraad – rechtstreeks worden gekozen door de eigen inwoners.

Met behulp van een aantal voorgelegde stellingen wordt gemeten wat de inwoners vinden van het gemeentebestuur. Hieruit blijkt dat ongeveer twee op de tien inwoners uitgesproken tevreden is over het bestuur en ongeveer drie op de tien daar uitgesproken ontevreden over is. Om een eenduidig beeld te krijgen is, op basis van de antwoorden op deze stellingen, een rapportcijfer berekend. Hieruit blijkt dat het gemeentebestuur een 5,7 als gemiddeld rapportcijfer krijgt. Dit is maar net een voldoende.



Als lokale overheid is de gemeente ook wet- en regelgever. Zo stelt de gemeente allerlei plaatselijke regels op en controleert ook op de handhaving daarvan. Bijna 23 procent van de inwoners is uitgesproken positief over de gemeentelijke regels, terwijl 26 procent daar negatief over is. De inwoners zijn met name positief over de duidelijkheid van de gemeentelijke regels en verordeningen: ruim 42 procent is van mening dat de gemeente duidelijke regels en verordeningen heeft, terwijl 13 procent het daar niet



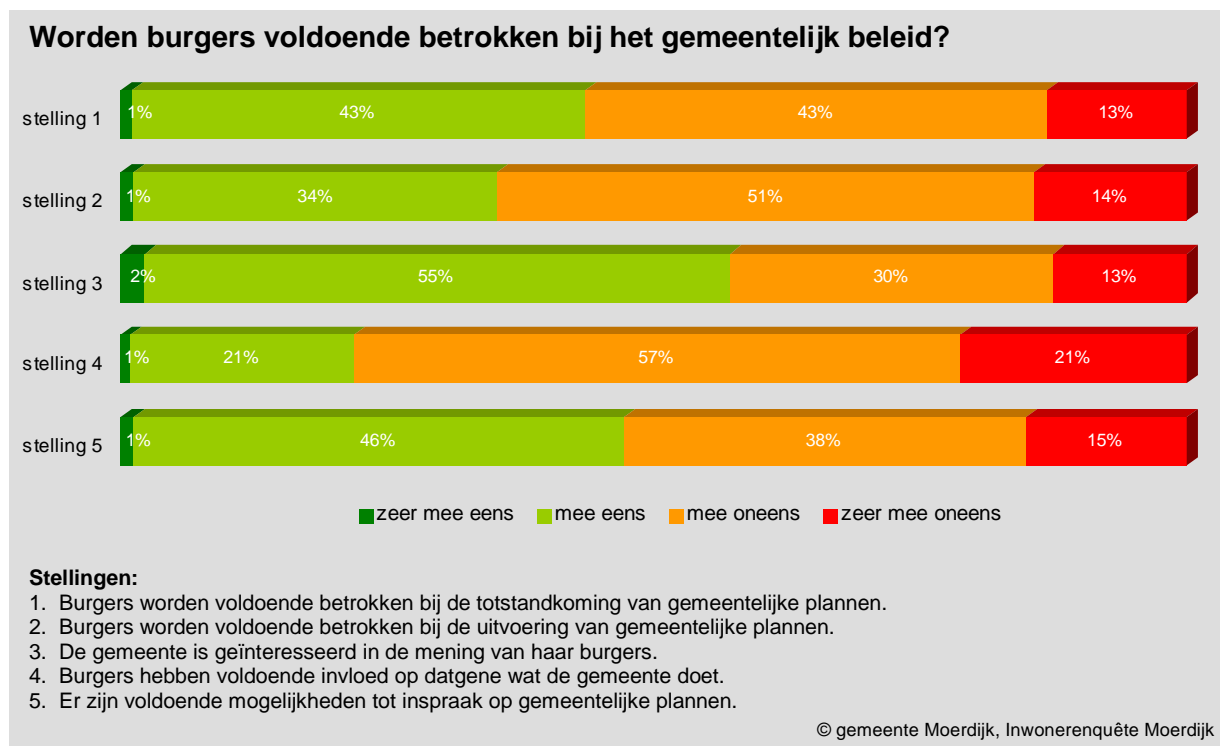
mee eens is. Het meest ontevreden is men over het controleren en handhaven van de regels: bijna een derde van de inwoners (32%) is van mening dat de gemeente de regels niet goed controleert en handhaaft.

Ook dit is om te rekenen naar een rapportcijfer. Dan blijkt dat de gemeentelijke regels en verordeningen van de inwoners in de gemeente Moerdijk een 5,8 als gemiddeld rapportcijfer krijgen. Dit betekent dat de gemeentelijke regels en verordeningen van de inwoners een kleine voldoende krijgen.

2.2 Burgerparticipatie

Uit allerlei onderzoek blijkt dat burgers zich in de loop der jaren steeds minder betrokken voelen bij het lokale beleid. Bovendien hebben zij steeds minder kennis over, en interesse in, de lokale politiek. Dit leidt bij veel burgers tot een toenemende kritiek op de (lokale) overheid en een algemeen gevoel van ontevredenheid en onbehagen. Het gevolg hiervan is dat burgers steeds minder vertrouwen hebben in de (lokale) politiek.

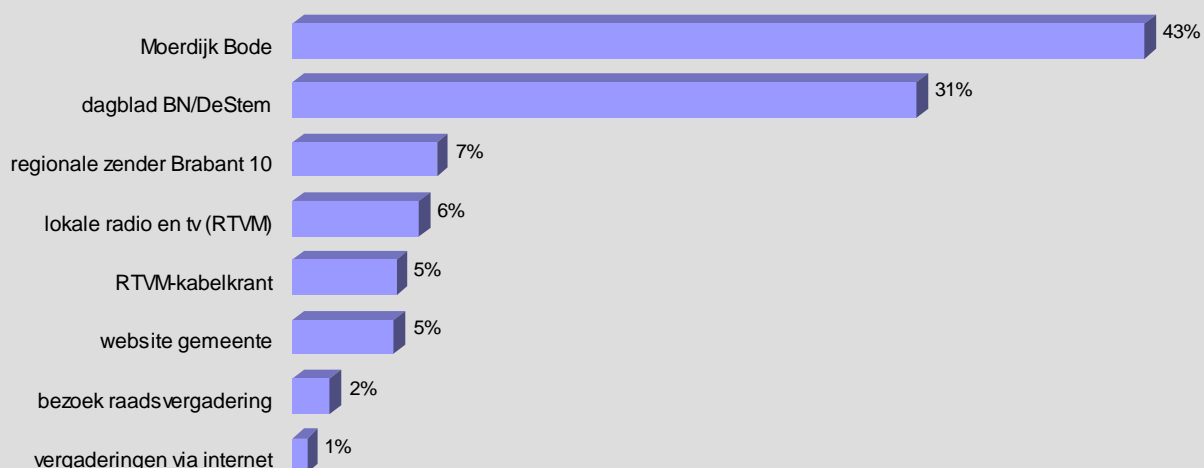
Het gevoel van betrokkenheid bij de gemeentepolitiek in Moerdijk is niet erg groot. Meer dan driekwart van de inwoners heeft het gevoel dat burgers onvoldoende invloed hebben op datgene wat de gemeente doet en meer dan de helft is van mening dat burgers onvoldoende worden betrokken bij de totstandkoming en uitvoering van gemeentelijke plannen. Niet zo vreemd dus dat het betrekken van de burgers bij het gemeentelijk beleid niet hoger scoort dan een 5,7 als gemiddeld rapportcijfer.



Eén van de directe uitingen van betrokkenheid bij de lokale politiek is het wel of niet gaan stemmen bij gemeenteraadsverkiezingen. Bijna 60 procent van de inwoners zegt zeker te gaan stemmen als er nu gemeenteraadsverkiezingen zouden zijn. Bijna 18 procent zegt dat zij niet zouden gaan stemmen. De belangrijkste reden om niet te gaan stemmen is "politiek interesseert mij niet" (19%) en "mijn stem doet er toch niet toe" (14%). De meerderheid van de inwoners denkt niet dat ze via verkiezingen invloed kunnen uitoefenen op wat er in de gemeente gebeurt: slechts 21 procent is van mening dat zij via verkiezingen veel invloed kunnen uitoefenen.

Om überhaupt politiek betrokken te zijn en te weten wat er speelt in de gemeente, is goede informatie noodzakelijk. Bijna een derde van de inwoners (31%) volgt regelmatig de lokale politieke ontwikkelingen en ruim een kwart (27%) praktisch nooit. De lokale ontwikkelingen in de gemeente Moerdijk volgt men voornamelijk via de lokale kranten. Een kleine selecte groep (2%) bezoekt wel eens een raadsvergadering of luistert naar de raads- en commissievergaderingen via de website van de gemeente.

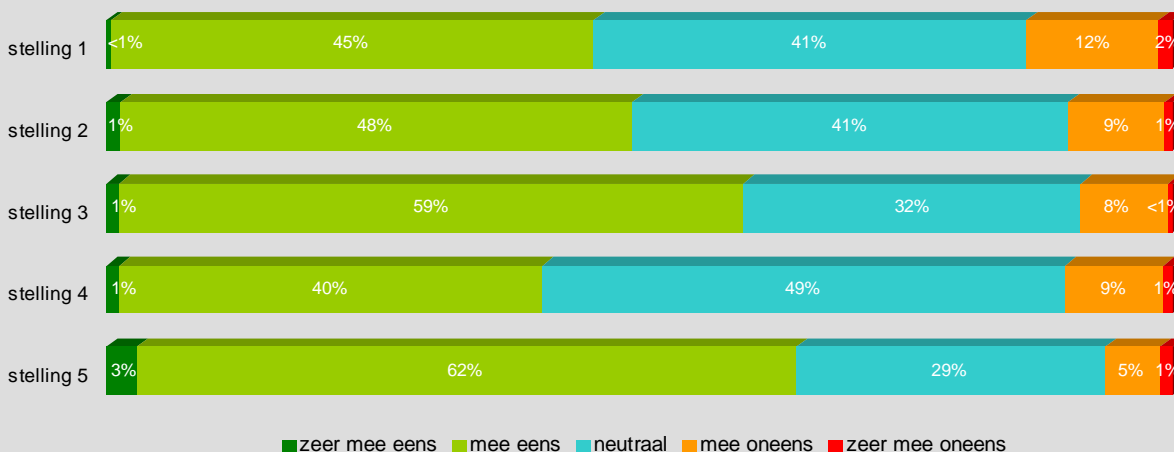
Op welke manier volgt u de lokale politieke ontwikkelingen?



© gemeente Moerdijk, Inwonerenquête Moerdijk

De meerderheid van de inwoners van de gemeente Moerdijk is redelijk tot zeer tevreden over de gemeentelijke informatiebronnen. Met name de duidelijkheid van de bewonersbrieven en de gemeentelijke informatie via de lokale kranten wordt goed beoordeeld. Alles bij elkaar krijgt de gemeentelijke informatie een 7 min als gemiddeld rapportcijfer van de inwoners.

Wat vindt u van de gemeentelijke informatie?



Stellingen:

1. De gemeente geeft duidelijke informatie.
2. Het is gemakkelijk om aan gemeentelijke informatie te komen.
3. De gemeentelijke informatie via de lokale kranten is goed.
4. De informatie op de website van de gemeente is goed.
5. De bewonersbrieven zijn duidelijk.

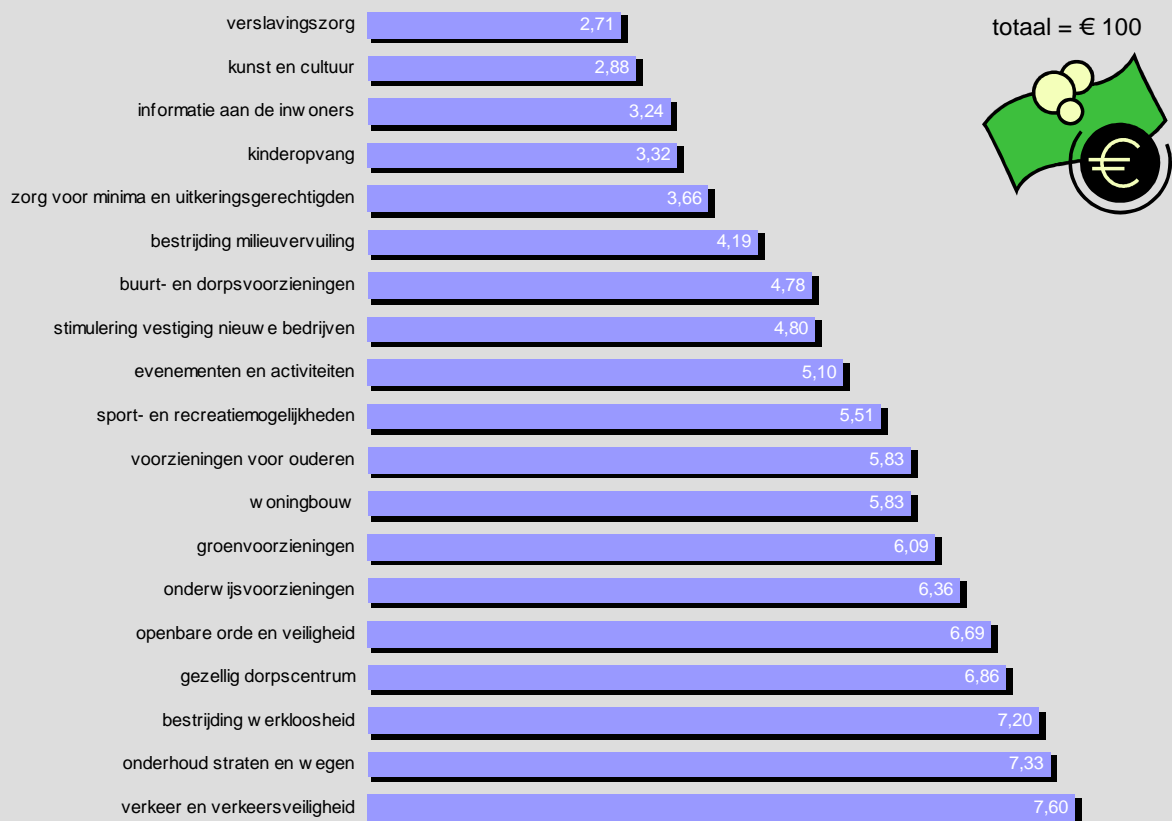
© gemeente Moerdijk, Inwonerenquête Moerdijk

De gemeente geeft jaarlijks veel geld uit om het beleid, dat door de gemeenteraad is vastgesteld, uit te voeren en knelpunten op te lossen. De politieke prioriteit bepaalt de mate waarin geld wordt uitgetrokken voor bepaalde gemeentelijke taken. Omdat de financiële middelen echter beperkt zijn, moeten er vaak lastige keuzes worden gemaakt. Logisch dus, dat niet iedereen het altijd eens is met de gemaakte keuzes. Zo vindt ruim een derde van de inwoners (37%) dat hij of zij onvoldoende terugkrijgt voor het belastinggeld dat zij betalen, terwijl 18 procent van de inwoners daar wel positief over oordeelt. Al met al vindt ruim 17 procent van de inwoners dat de gemeente zijn of haar belastinggeld meer dan waard is en bijna 33 procent vindt van niet.

Maar wat vinden de inwoners van de gemeente Moerdijk zelf belangrijk? Via de inwonerenquête is aan de inwoners gevraagd om eenzelfde afweging te maken. Men mocht maximaal € 100 inzetten en dat

naar eigen inzicht verdelen over een groot aantal onderwerpen. Op basis van de uitkomsten is de onderstaande prioriteitenlijst opgesteld. Op de eerste plaats staat "verkeer en de verkeersveiligheid", direct gevolgd door "onderhoud van wegen en straten" en "bestrijding werkloosheid". Onderaan staat "verslavingszorg" en "kunst en cultuur".

Wat moeten de prioriteiten zijn voor de gemeente?



© gemeente Moerdijk, Inwonerenquête Moerdijk

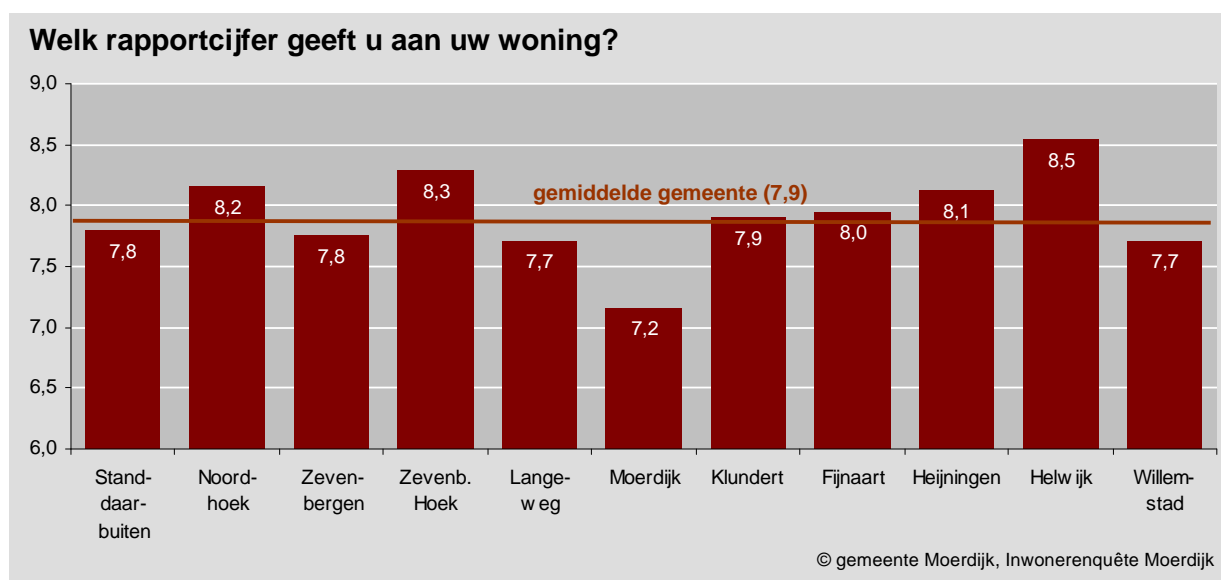
3. Woonomgeving

Een belangrijke taak van de gemeente is om ervoor te zorgen dat haar inwoners een goede en prettige leefomgeving hebben. Vandaar dat een belangrijk onderdeel in dit burgeronderzoek de eigen woonomgeving is. Via de inwonerenquête wordt gemeten wat de waardering is van de inwoners voor hun directe woonomgeving: de leefbaarheid en veiligheid in hun woonbuurt.

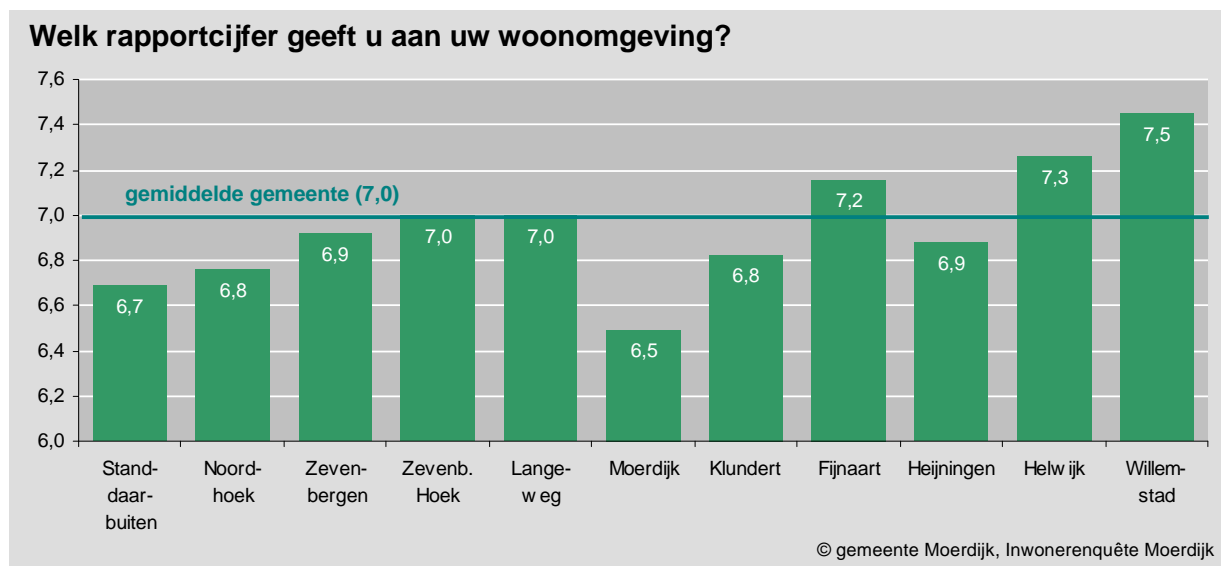
Burgers zijn vooral betrokken bij hun eigen directe woonomgeving: het eigen dorp, de woonbuurt en de eigen straat. Dit blijkt ook uit de cijfers die uit dit onderzoek komen. De hoogste cijfers in dit onderzoek worden gegeven aan de woning en de woonomgeving.

3.1 Algemeen

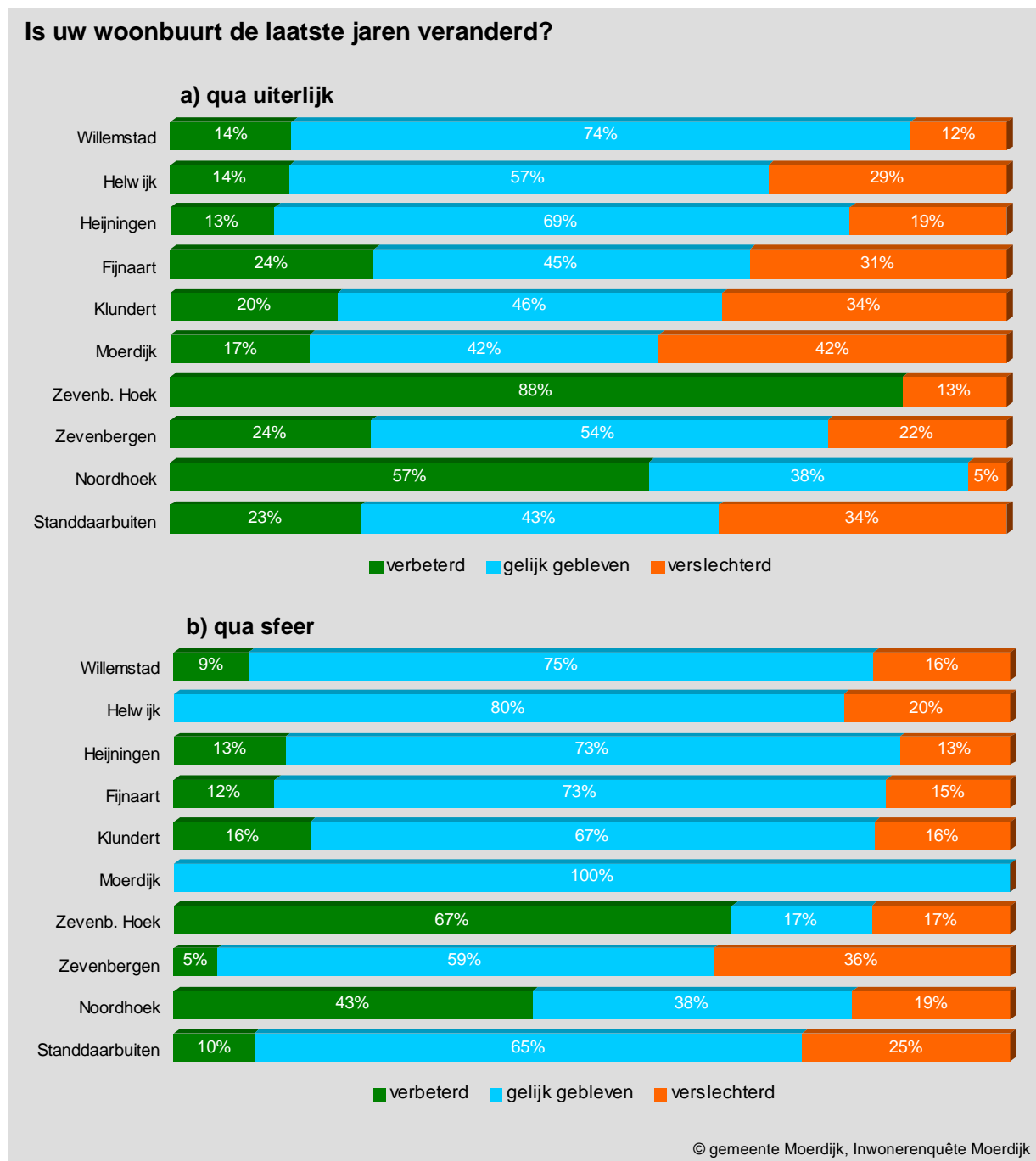
De inwoners van de gemeente Moerdijk zijn tevreden over hun eigen woonbuurt. Dit blijkt niet alleen uit de waardering voor hun woning, maar ook uit de hoge cijfers voor de woonomgeving. De woning krijgt een 7,9 als gemiddeld rapportcijfer. Het meest tevreden over de woning zijn de inwoners van Helwijk (8,5) en het minst tevreden zijn de inwoners van het dorp Moerdijk (7,2).



De woonomgeving krijgt van de inwoners van de gemeente Moerdijk een 7,0 als gemiddeld rapportcijfer. Het meest tevreden zijn de inwoners van Willemstad (7,5) en het minst tevreden zijn de inwoners van het dorp Moerdijk (6,5).



Dat men tevreden is over de eigen woonbuurt blijkt ook uit het oordeel over de ontwikkeling van de woonbuurt in de afgelopen jaren. De helft van de inwoners is van mening dat het uiterlijk van hun woonbuurt de laatste jaren niet is veranderd (en dat is op zich al positief), ruim 24 procent vindt dat deze vooruit is gegaan en bijna 25 procent vindt dat deze achteruit is gegaan. Ten aanzien van de sfeer in hun woonbuurt is tweederde van de inwoners van mening dat deze de laatste jaren niet is veranderd, 13 procent vindt dat deze is verbeterd en 21 procent vindt dat deze is verslechterd. Het meest positief zijn de inwoners van Zevenbergschen Hoek en het minst positief zijn de inwoners van het dorp Moerdijk.



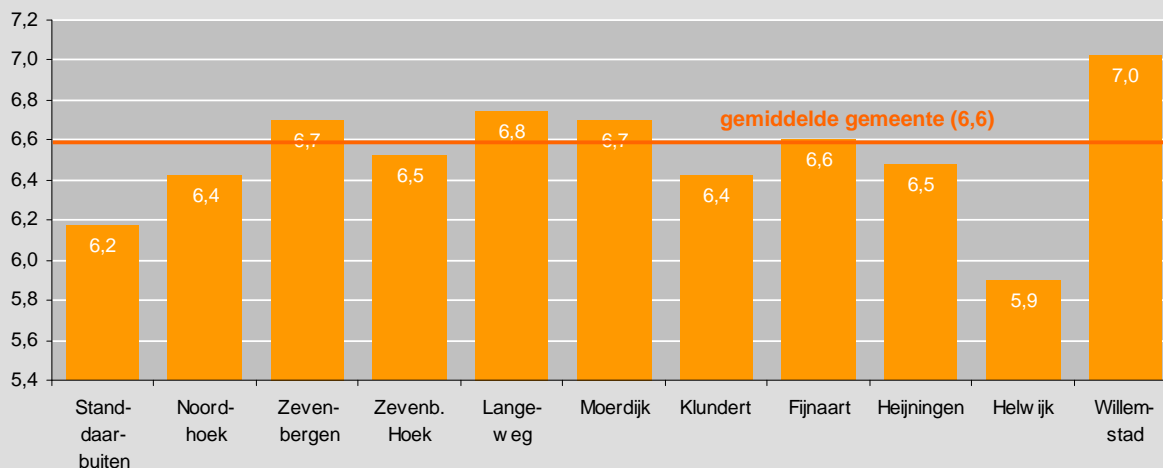
3.2 Beheer en onderhoud

Het oordeel over het uiterlijk van de woonbuurt heeft alles te maken met het oordeel over het beheer en onderhoud van de openbare ruimte in de woonomgeving. Het merendeel van de inwoners is redelijk tevreden met het beheer en onderhoud: omgerekend krijgt dit een 6,6 als gemiddeld rapportcijfer. En

dat is een keurige voldoende. Het meest tevreden zijn de inwoners van Willemstad (7,0) en het minst tevreden zijn de inwoners van Helwijk (5,9), maar ook dat is nog een kleine voldoende.

Hoe tevreden bent u over het beheer en onderhoud van uw woonbuurt?

algemeen cijfer:



© gemeente Moerdijk, Inwonerenquête Moerdijk

De bewoners is ook gevraagd om diverse aspecten die te maken hebben met het beheer en onderhoud van de woonomgeving afzonderlijk te beoordelen. Hieruit komen duidelijke verschillen naar voren. De straatverlichting, de riolering en het schoonhouden van de buurt scoren voldoende tot ruim voldoende, maar het onderhoud van het openbaar groen en vooral het onderhoud van de verharding (wegen, straten, paden en pleintjes) scoren een stuk minder goed. Ook zijn er duidelijke verschillen tussen de woonkernen.

Hoe tevreden bent u over het beheer en onderhoud van uw woonbuurt?

cijfers voor diverse aspecten:

	schoonhouder buurt	onderhoud groen	onderhoud verharding	straatverlichting	riolering
Standaardbuiten	5,6	5,4	5,0	7,1	6,2
Noordhoek	6,6	5,9	5,2	8,0	6,3
Zevenbergen	5,9	6,1	5,6	7,3	6,6
Zevenbergschen Hoek	6,2	5,8	6,5	8,2	6,8
Moerdijk	5,3	5,6	4,5	7,0	7,1
Klundert	6,3	6,0	5,3	7,7	6,4
Fijnaart	6,1	6,0	5,5	7,7	6,3
Heijningen	6,0	5,7	4,6	6,8	7,1
Willemstad	6,6	6,2	6,0	7,5	5,6
gemeente Moerdijk	6,1	5,9	5,4	7,4	6,3

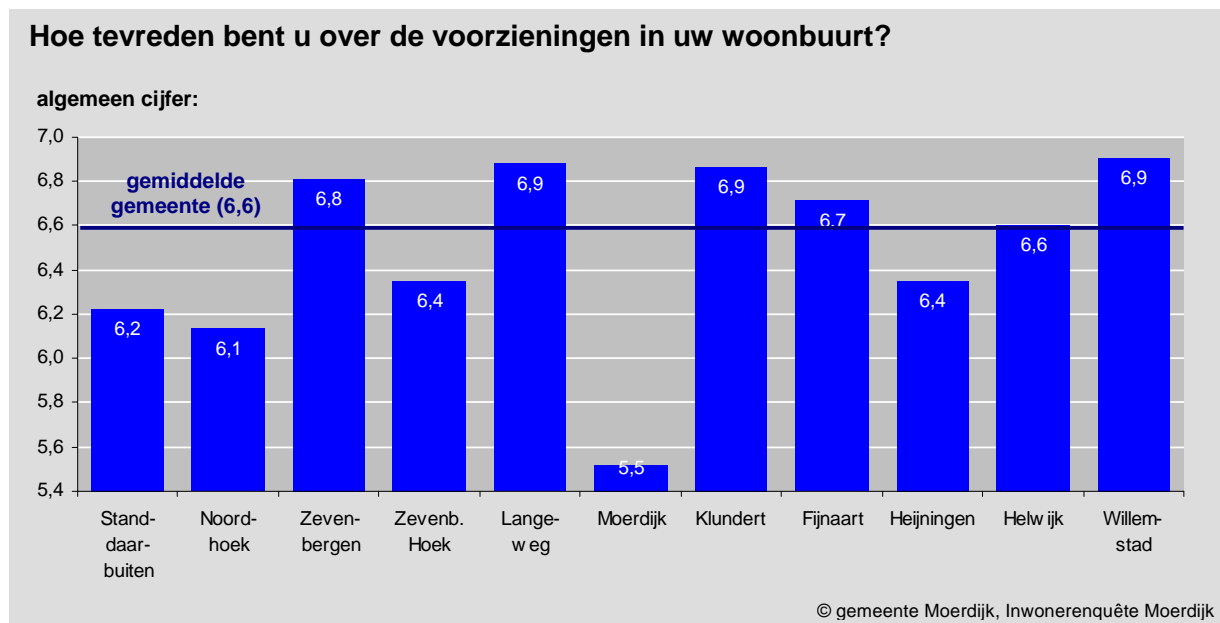
legenda:

8,0 of hoger	ruim voldoende
7,0 – 7,9	
6,0 – 6,9	voldoende
5,5 – 5,9	
5,0 – 5,4	onvoldoende
4,9 of lager	

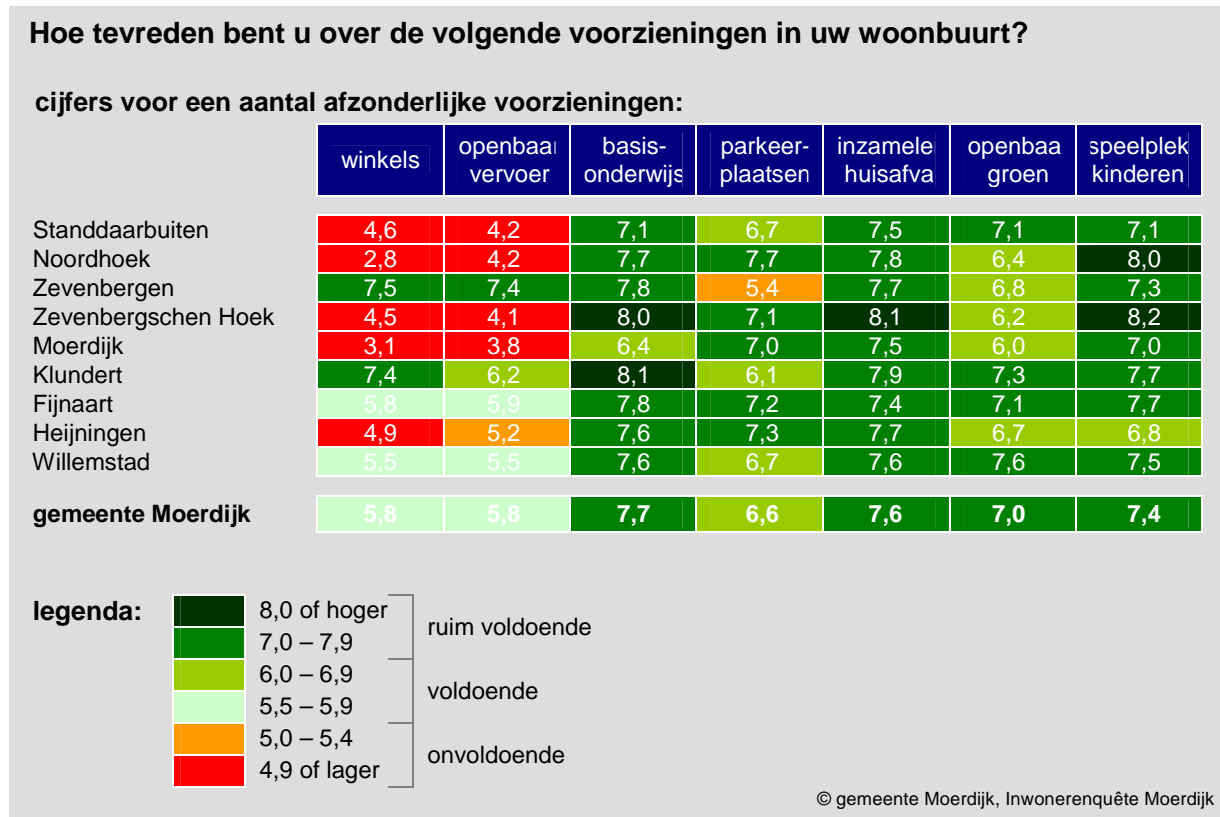
© gemeente Moerdijk, Inwonerenquête Moerdijk

3.3 Voorzieningen

Naast het beheer en onderhoud is ook het oordeel over de voorzieningen in de woonbuurt bepalend voor het woongenot van de inwoners. Het merendeel van de inwoners van de gemeente Moerdijk is over het algemeen tevreden over de voorzieningen in hun woonbuurt. Deze krijgen omgerekend een 6,6 als waardering. Het meest tevreden zijn de inwoners van Willemstad en het minst tevreden zijn de inwoners van het dorp Moerdijk.

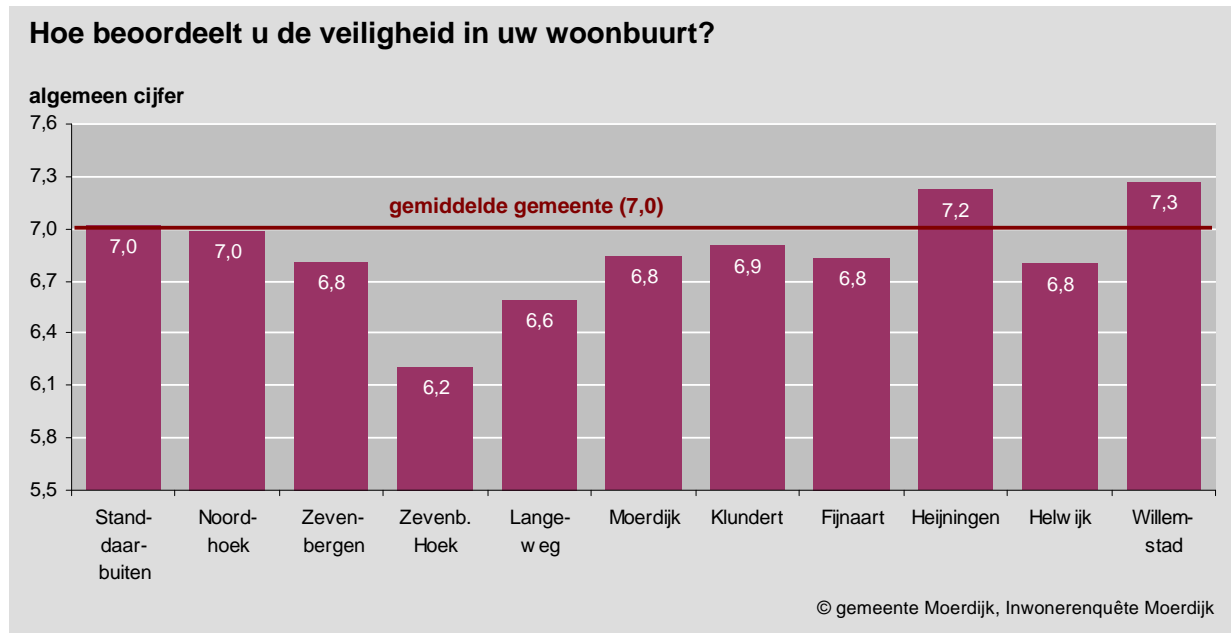


De bewoners is ook gevraagd om diverse voorzieningen in hun woonbuurt afzonderlijk te beoordelen. Hieruit blijkt dat Klundert op alle deelaspecten het beste scoort, gevolgd door Fijnaart en Willemstad. Ook Zevenbergen scoort hoog, maar dit wordt getemperd door het slechte oordeel over de parkeergelegenheid in de woonbuurt. Het slechtste scores met name de kleinere kernen, aangezien zij niet of nauwelijks beschikken over voorzieningen als winkels en openbaar vervoer.

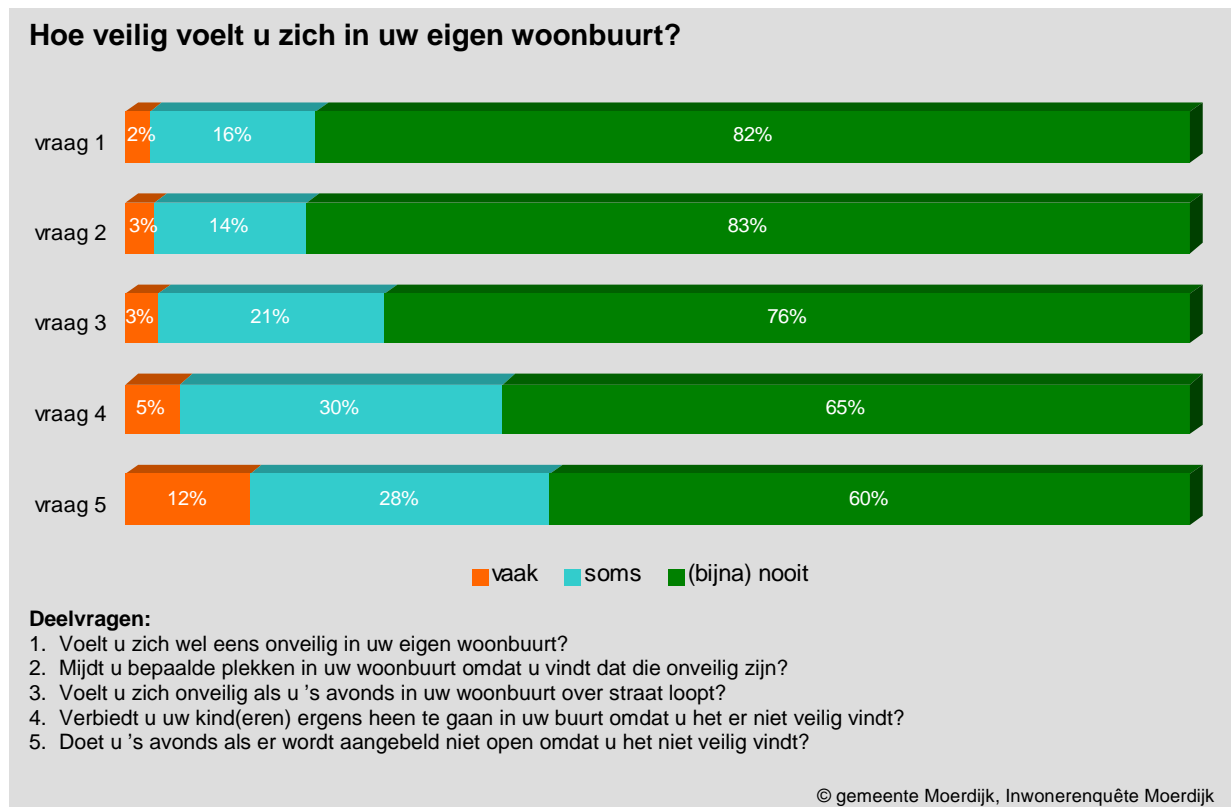


3.4 Veiligheid

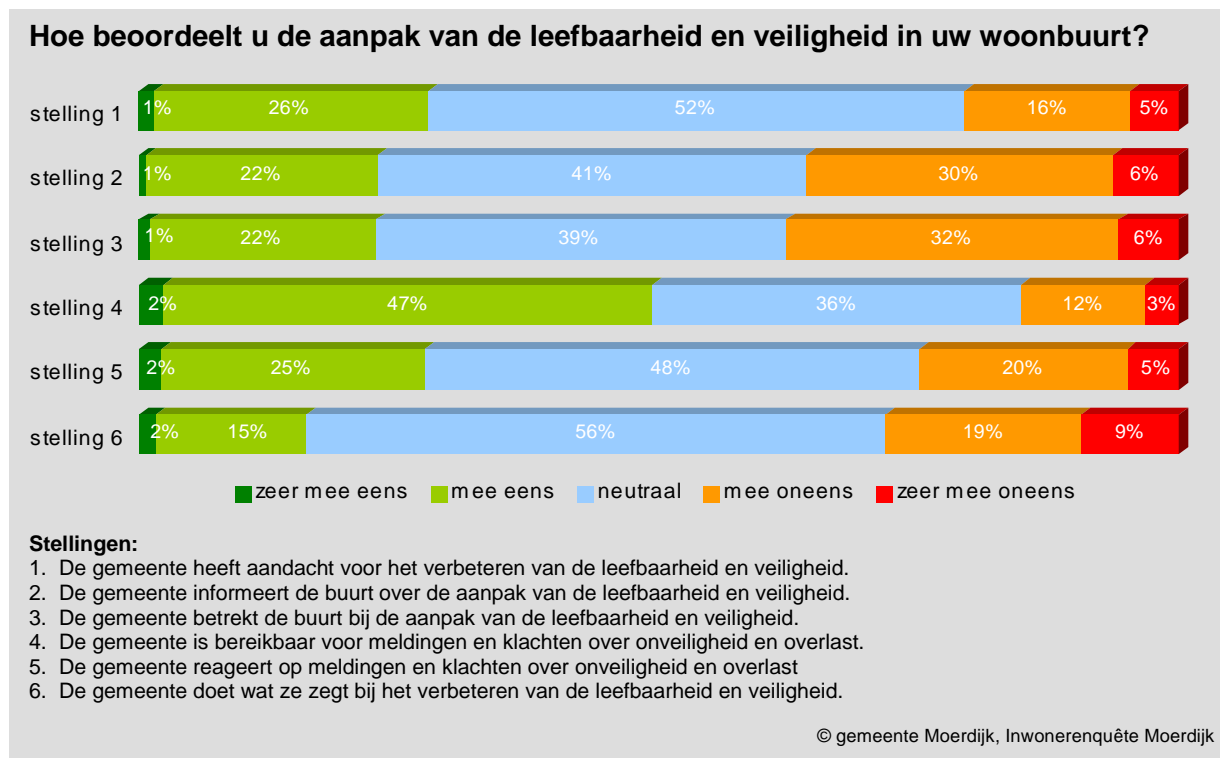
Een belangrijk aspect van de leefbaarheid en veiligheid in een woonbuurt is de subjectieve veiligheid oftewel het veiligheidsgevoel van de inwoners. Uit dit onderzoek blijkt dat het leeuwendeel van de inwoners in de gemeente Moerdijk zich hier veilig voelt. Zeven op de tien inwoners voelt zich bijna nooit onveilig binnen de gemeentegrenzen en acht op de tien voelt zich bijna nooit onveilig in de eigen woonbuurt of dorp. De veiligheid in de eigen woonbuurt krijgt een 7,0 gemiddeld als rapportcijfer.



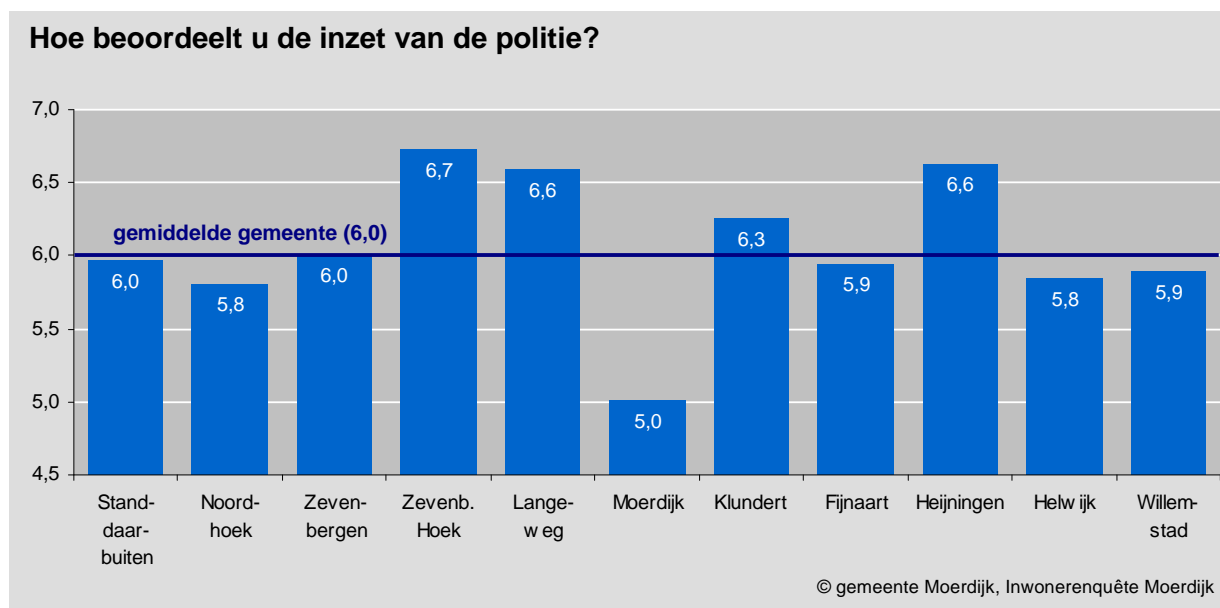
Om een beter beeld te krijgen van het veiligheidsgevoel van de inwoners in hun woonbuurt, is gevraagd om te reageren op een aantal deelvragen over de veiligheid in hun woonbuurt. Daaruit blijkt dat het merendeel van de inwoners zich veilig voelt, nauwelijks bepaalde plekken in de woonbuurt mijdt omdat die onveilig zouden zijn en zich ook 's avonds op straat wel veilig voelt in de eigen woonbuurt.



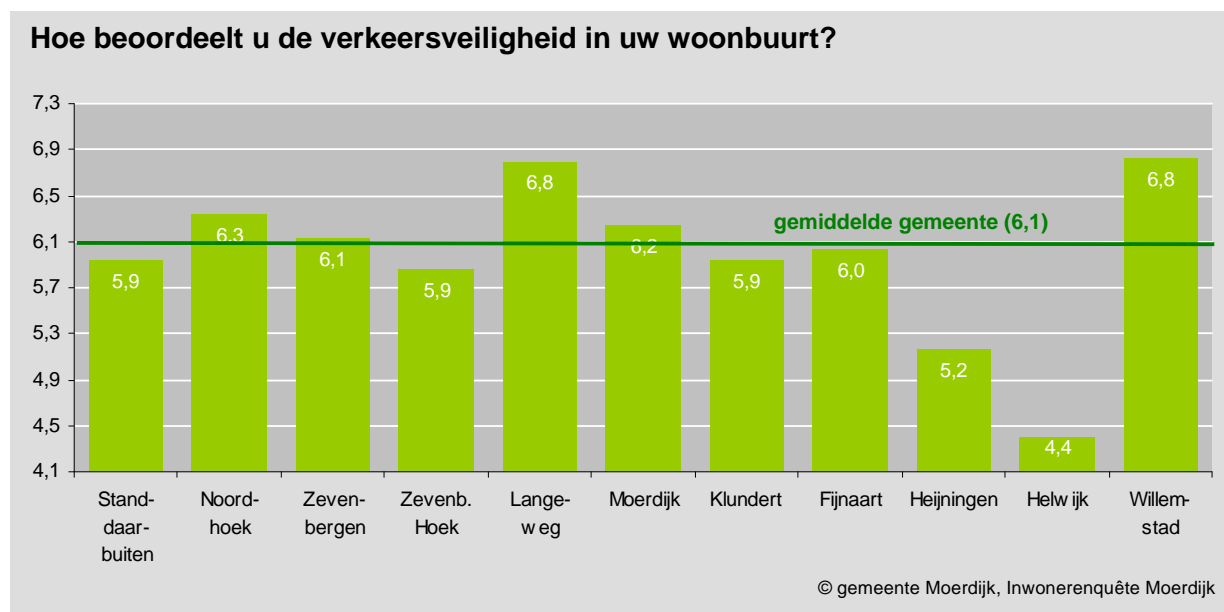
De inwoners zijn over het algemeen redelijk tevreden over de aanpak van de leefbaarheid en veiligheid door de gemeente. Bijna acht op de tien ondervraagden (79%) is enigszins tot zeer tevreden over de aandacht van de gemeente voor het verbeteren van de leefbaarheid en veiligheid. Het meest tevreden zijn de inwoners over de bereikbaarheid van de gemeente voor het melden van klachten over onveiligheid en overlast (85%). Het minst tevreden is men over het betrekken van de inwoners bij de aanpak van de leefbaarheid en veiligheid in de buurt en het informeren over die aanpak: ruim een derde is daar ontevreden over.



Een kwart van de ondervraagden heeft in het afgelopen jaar contact gehad met de politie. De meesten van hen hebben de politie gebeld; een kleiner aantal is (ook) bij de politiebalijs in het gemeentehuis geweest en/of heeft de wijkagent gesproken. Het merendeel (59%) is tevreden over de afhandeling door de politie. De inzet van de politie krijgt van de inwoners van de gemeente Moerdijk een 6,0 gemiddeld als rapportcijfer. Opmerkelijk is de onvoldoende die de inwoners van het dorp Moerdijk – als enigen – aan de inzet van de politie geven.



De verkeersveiligheid in de gemeente Moerdijk krijgt een 6 min als gemiddeld rapportcijfer. In de eigen woonbuurt scoort de verkeersveiligheid met een 6,1 een fractie hoger. Alleen de inwoners van de dorpen Heijningen en Helwijk zijn ontevreden over de verkeersveiligheid in hun woonbuurt en geven die een onvoldoende.



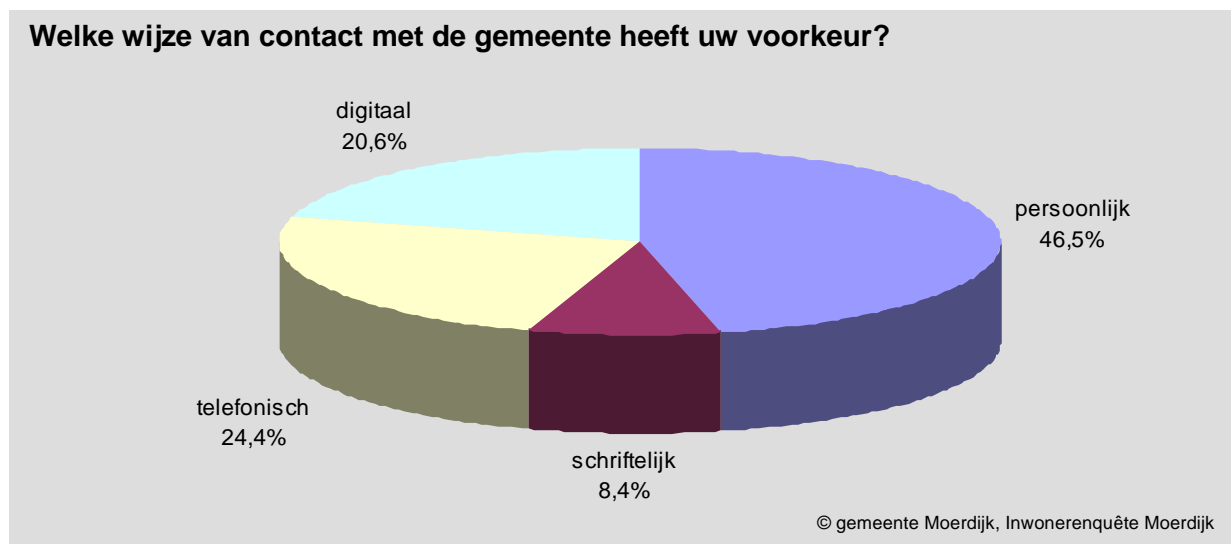
4. Dienstverlening

Het laatste, maar zeker niet onbelangrijkste, onderdeel in deze rapportage is de waardering van de inwoners voor de gemeentelijke dienstverlening. Centraal in dit hoofdstuk staat de burger als klant. Om dit op een systematische manier periodiek (jaarlijks) te kunnen meten, is in de inwonerenquête een Klanttevredenheidsonderzoek (KTO) opgenomen.

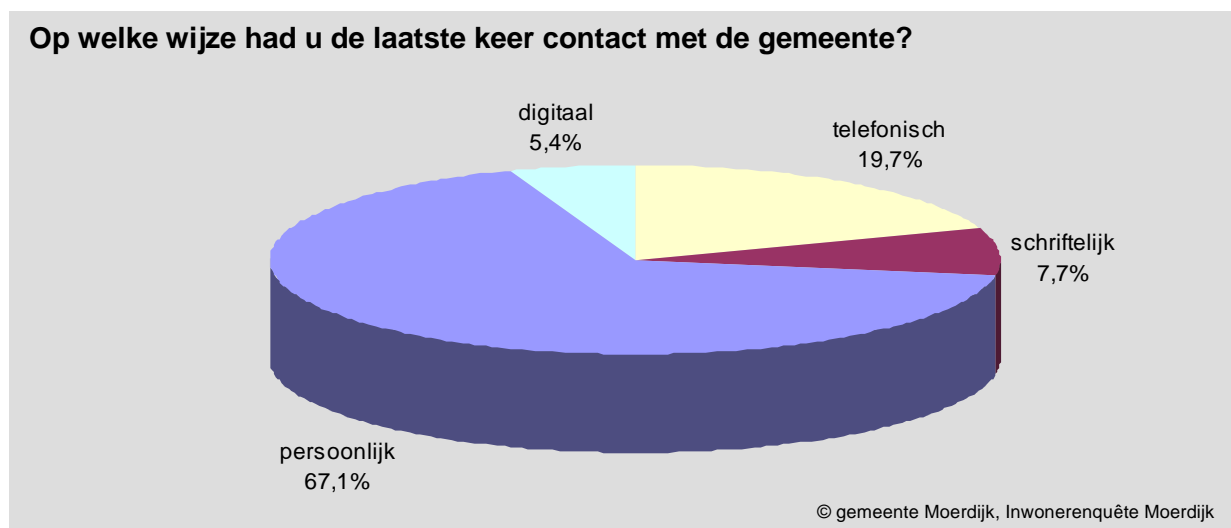
Aan de inwoners is gevraagd wanneer zij voor het laatst contact hebben gehad met de gemeente en op welke wijze dat was. Vervolgens is, per wijze van contact, gevraagd wat het doel was van dat contact en hoe zij dat ervaren hebben.

4.1 Wijze van contact

Contact opnemen met de gemeente kan op vele manieren. Bijna de helft van de inwoners geeft de voorkeur aan persoonlijk contact (47%), gevolgd door telefonisch (24%) en digitaal contact (21%). Een voorkeur voor schriftelijk contact wordt het minst genoemd (8%).



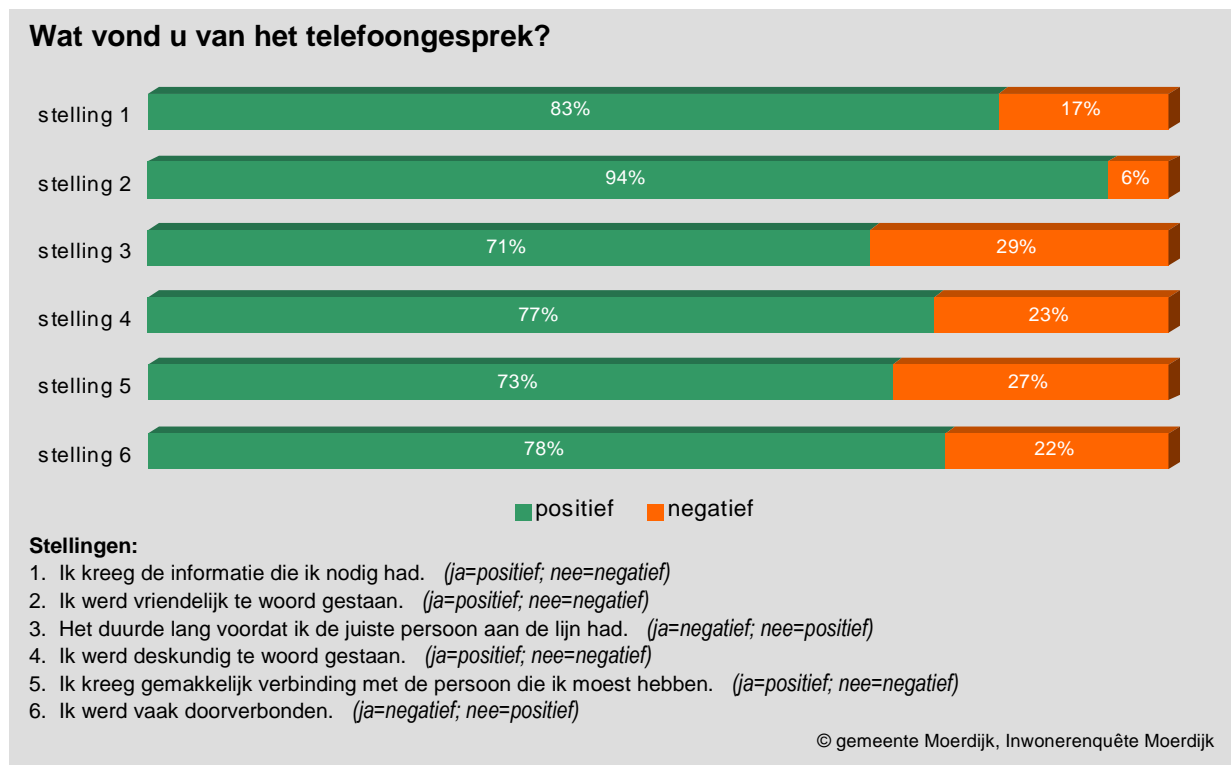
Bijna eenderde van de inwoners (31%) heeft in de afgelopen maand voorafgaand aan dit onderzoek nog contact gehad met de gemeente en bijna de helft (49%) in de afgelopen 12 maanden. Bijna 20 procent had telefonisch contact, bijna 8 procent schriftelijk contact en ruim 5 procent digitaal contact. De meerderheid van de ondervraagden (67%) is persoonlijk in het gemeentehuis geweest.



4.2 Telefonisch contact

Bijna 52 procent van de ondervraagden heeft in het afgelopen jaar gebeld met de gemeente. Het ging daarbij vooral om vragen over reisdocumenten (paspoort, identiteitskaart), rijbewijs en meldingen over de openbare ruimte.

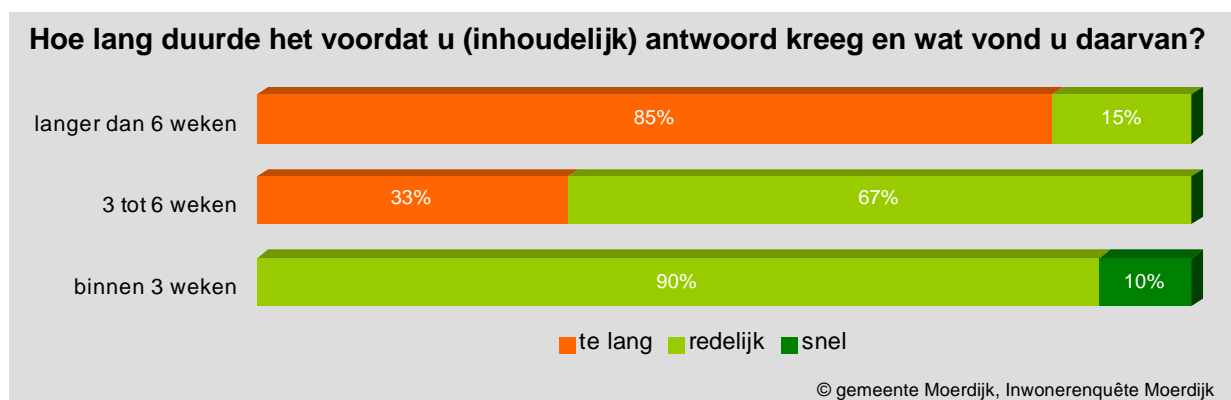
Het merendeel van de bellers was tevreden over de wijze waarop het telefoongesprek ging. Zij geven de behandeling aan de telefoon een 7,0 als gemiddeld rapportcijfer. Het meest tevreden zijn de bellers over de vriendelijkheid waarmee zij te woord zijn gestaan: maar liefst 94 procent is daar positief over. Minder tevreden is men over de snelheid waarmee men de juiste persoon aan de lijn had: 29 procent is daar negatief over.



4.3 Schriftelijk contact

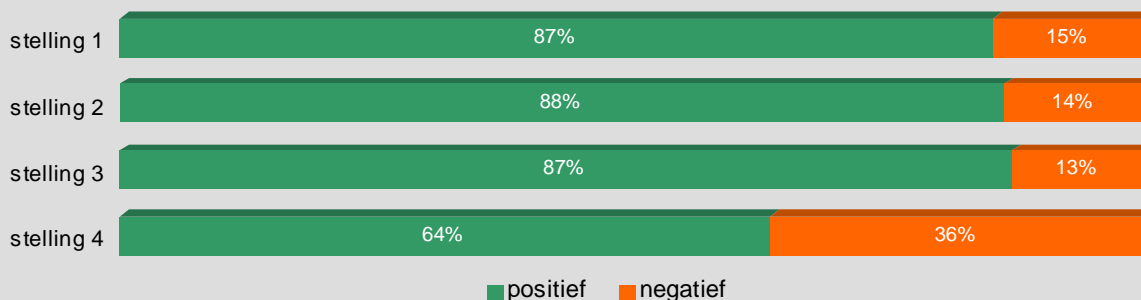
Bijna 17 procent van de ondervraagden heeft in het afgelopen jaar een brief gestuurd aan de gemeente. De meeste brieven gingen over: bestemmingsplannen, bouwvergunningen en meldingen over de openbare ruimte. Driekwart van de brieverschrijvers (75%) geeft aan dat ze een ontvangstbevestiging hebben gekregen.

Een kwart van de brieverschrijvers (25%) heeft binnen 3 weken een inhoudelijk antwoord gekregen, 40 procent heeft 3 tot 6 weken moeten wachten en bij 24 procent kwam het antwoord pas na 6 weken. De inwoners die binnen 3 weken een antwoord kregen vinden dat redelijk (90%) tot snel (10%), terwijl de inwoners die langer dan 6 weken moesten wachten dat redelijk (15%) tot te lang vinden (85%).



Het merendeel van de briefschrijvers is tevreden over de afhandeling van hun brief. Zij geven dat een 6,5 als gemiddeld rapportcijfer. Ook de kwaliteit van de brief krijgt een goede beoordeling. Het meest tevreden is men over de duidelijkheid en leesbaarheid van de brief: maar liefst 88 procent is daar positief over. Minder tevreden is men over de aansluiting van de brief op de door hen gestelde vraag: 36 procent is daar negatief over en van mening dat de brief van de gemeente geen antwoord gaf op hun vraag.

Wat vond u van de kwaliteit van de brief?



Stellingen:

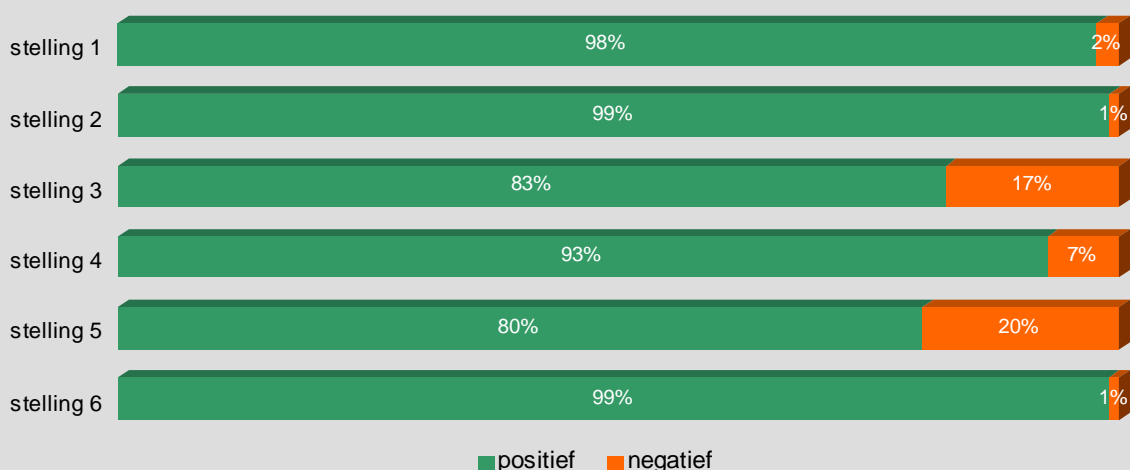
1. De toon van de brief was vriendelijk en correct. (*ja=positief; nee=negatief*)
2. De brief was duidelijk en goed leesbaar. (*ja=positief; nee=negatief*)
3. Ik begreep meteen wat er in de brief stond. (*ja=positief; nee=negatief*)
4. De brief gaf geen antwoord op mijn vraag. (*ja=negatief; nee=positief*)

© gemeente Moerdijk, Inwonerenquête Moerdijk

4.4 Persoonlijk contact

Bijna driekwart van de ondervraagden (74%) is in het afgelopen jaar in het gemeentehuis geweest. Het leeuwendeel (86%) is over het algemeen tevreden met de behandeling in het gemeentehuis, terwijl 3 procent daar uitgesproken ontevreden over is. De bezoekers geven de behandeling aan de balie een 7,5 als gemiddeld rapportcijfer. Alleen het wachten wordt slechter beoordeeld: 17 procent zegt te lang te hebben moeten wachten voordat hij of zij aan de beurt was en 20 procent vond het saai / vervelend om in de wachtruimte te moeten wachten.

Wat vond u van de behandeling in het gemeentehuis?



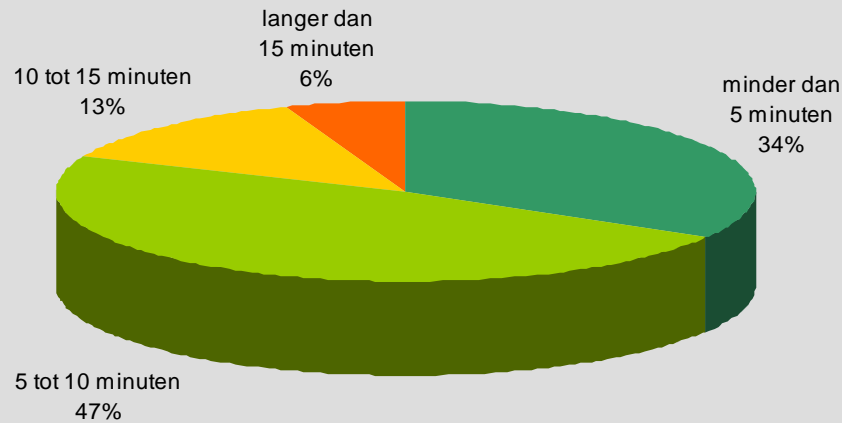
Stellingen:

1. Ik kreeg de informatie die ik nodig had. (*ja=positief; nee=negatief*)
2. Ik werd vriendelijk te woord gestaan. (*ja=positief; nee=negatief*)
3. Ik moest lang wachten voordat ik aan de beurt was. (*ja=negatief; nee=positief*)
4. Ik werd deskundig te woord gestaan. (*ja=positief; nee=negatief*)
5. Het was saai / vervelend om in de wachtruimte te moeten wachten. (*ja=negatief; nee=positief*)
6. Ik werd vaak doorverwezen. (*ja=negatief; nee=positief*)

© gemeente Moerdijk, Inwonerenquête Moerdijk

De gemeente streeft er naar om de wachttijden te beperken tot maximaal 10 minuten. Het merendeel van de bezoekers (81%) geeft aan dat zij minder dan 10 minuten hoeft te wachten, terwijl 13 procent 10 tot 15 minuten hoeft te wachten en 6 procent zelfs langer dan 15 minuten.

Hoe lang moest u wachten voordat u geholpen werd?

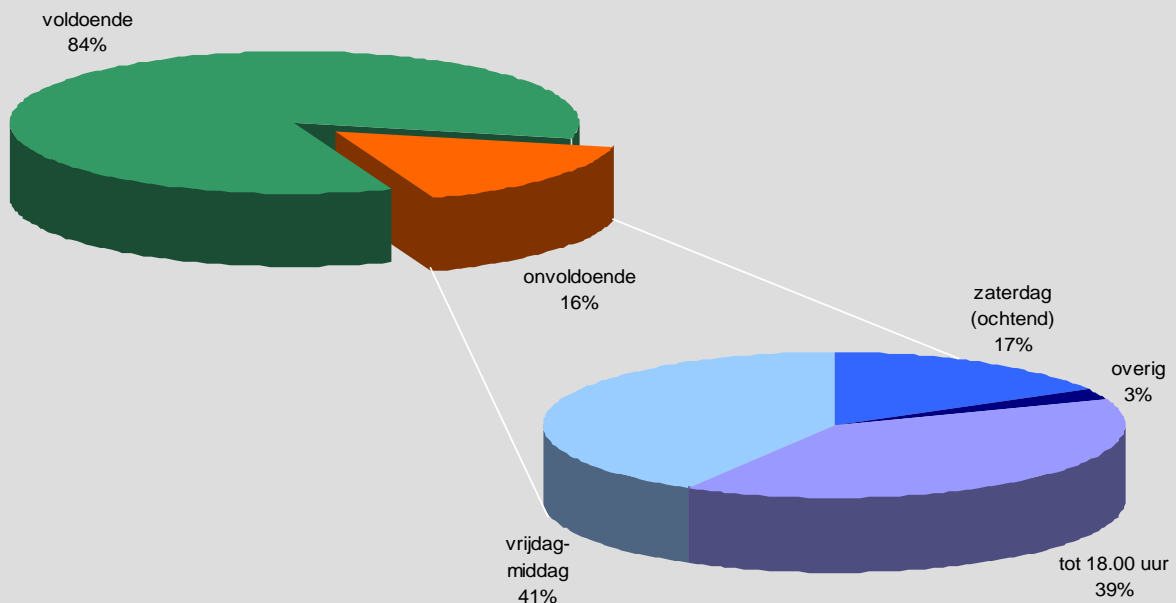


© gemeente Moerdijk, Inwonerenquête Moerdijk

Bezoekers kunnen zonder afspraak in de publiekshal terecht van maandag tot en met donderdag van 8.30 tot 17.00 uur en op vrijdag van 8.30 tot 12.00 uur. Op donderdagavond is de hal van het gemeentehuis van 18.00 tot 20.00 uur open voor het publiek. Een meerderheid van de inwoners is tevreden met de huidige openstelling: ruim 84 procent vindt de dagopenstelling voldoende en bijna 80 procent is tevreden met de huidige avondopenstelling.

Ondanks de grote groep die tevreden is met de huidige dagopenstelling, is er een (kleine) groep die liever andere openingstijden heeft. Daarbij gaat het vooral om de vrijdagmiddag (41%), een openstelling tot 18.00 uur (39%) en de zaterdagochtend (17%).

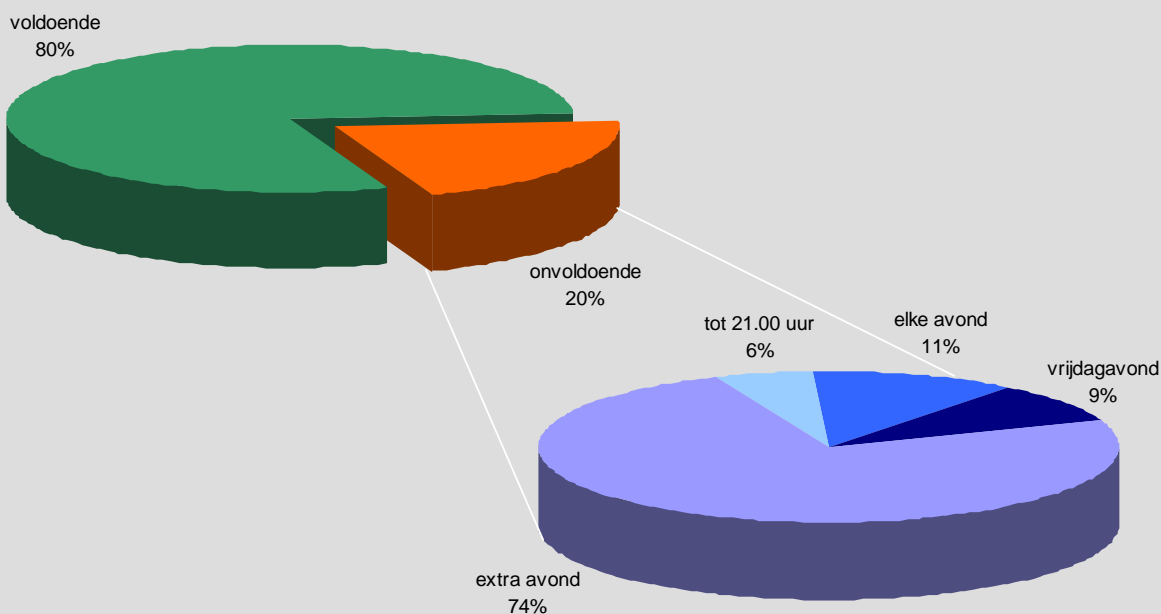
Wat vindt u van de huidige dagopenstelling van de publiekshal?



© gemeente Moerdijk, Inwonerenquête Moerdijk

Ook ten aanzien van de avondopenstelling is een grote meerderheid tevreden met de huidige situatie. Toch is ook hier een groep die een andere voorkeur heeft. Het gaat daarbij vooral om de roep om een extra avondopenstelling (74%).

Wat vindt u van de huidige avondopenstelling van de publiekshal?



© gemeente Moerdijk, Inwonerenquête Moerdijk

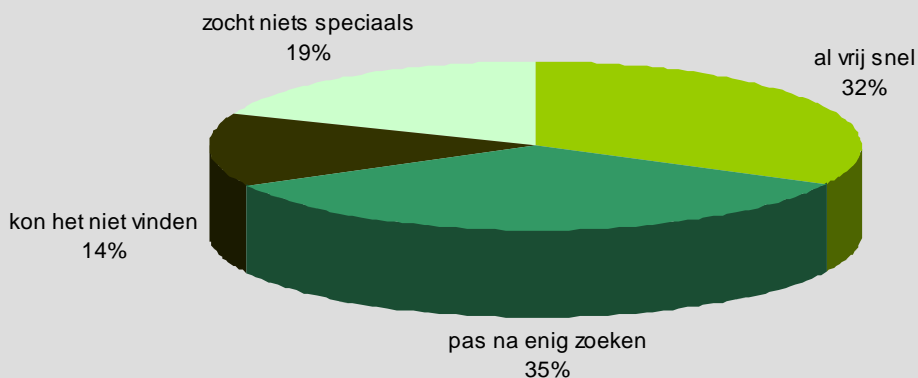
Sinds enige tijd is het ook mogelijk om een afspraak te maken voor een aantal gemeentelijke producten (zoals reisdocumenten en rijbewijs). Het voordeel hiervan is dat men niet hoeft te wachten, maar direct geholpen wordt. Dit is een beetje vergelijkbaar met het maken van een afspraak voor een bezoekje aan de huisarts of tandarts. Slechts 17 procent van de ondervraagde inwoners zegt hiervan op de hoogte te zijn en daarvan geeft 13 procent aan al gebruik van te hebben gemaakt. Om deze percentages omhoog te brengen is een gerichte informatiecampagne nodig onder de inwoners.

4.5 Digitaal contact

De computer is niet meer weg te denken uit onze samenleving. Steeds meer mensen beschikken over een personal computer (pc), thuis of op het werk, en kinderen groeien er mee op. Dat geldt ook voor het internet. Het is een belangrijke bron van informatie die 24 uur per dag, 7 dagen in de week beschikbaar is. Ook de gemeente Moerdijk biedt informatie aan via de eigen website.

Bijna tweederde van de huishoudens in de gemeente Moerdijk (65%) beschikt thuis over een pc met internetverbinding. Bijna 67 procent van de ondervraagden heeft de website van de gemeente al eens bezocht. De website wordt vooral bezocht voor informatie (70%) en uit nieuwsgierigheid naar wat er allemaal wordt aangeboden (26%). De laatste keer dat men op de gemeentelijke website was, heeft tweederde gevonden wat hij of zij zocht, terwijl bijna 14 procent het niet kon vinden.

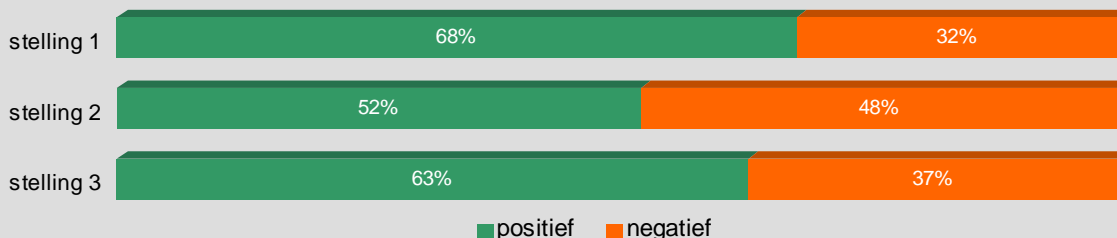
Heeft u de laatste keer dat u op de website was, gevonden wat u zocht?



© gemeente Moerdijk, Inwonerenquête Moerdijk

Bijna 21 procent van de ondervraagde inwoners heeft in het afgelopen jaar een e-mail gestuurd aan de gemeente. De afhandeling van de e-mail krijgt een 5,9 als gemiddeld rapportcijfer. Het merendeel van hen is redelijk tevreden over de afhandeling van hun e-mail, alleen over de snelheid waarmee ze antwoord kregen is men minder tevreden.

Wat vond u van de afhandeling van uw e-mail aan de gemeente?



Stellingen:

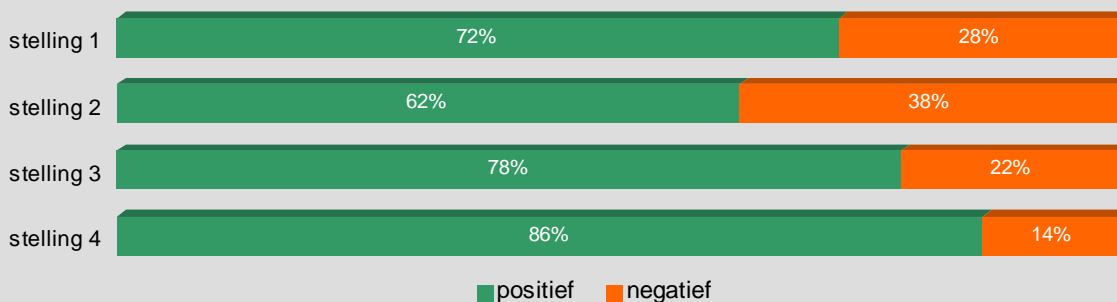
1. Ik kreeg een bevestiging dat mijn e-mail was ontvangen en in behandeling genomen. (*ja=positief; nee=negatief*)
2. Ik kreeg snel antwoord op mijn e-mail. (*ja=positief; nee=negatief*)
3. Het antwoord op mijn e-mail was duidelijk. (*ja=positief; nee=negatief*)

© gemeente Moerdijk, Inwonerenquête Moerdijk

De website van de gemeente Moerdijk beschikt ook over een digitaal loket. Hiermee kunnen burgers thuis op hun gemak en wanneer hen dat uitkomt een aantal producten aanvragen. Bijna 7 procent van de ondervraagde inwoners heeft daar in het afgelopen jaar gebruik van gemaakt. Ruim eenderde daarvan (36%) kreeg binnen twee werkdagen een reactie, 19 procent binnen 2 tot 5 werkdagen en bij 16 procent duurde het langer dan 5 werkdagen. Bijna 26 procent weet niet meer hoe lang het duurde voordat er een reactie kwam op hun digitale aanvraag.

De inwoners die hiervan gebruik hebben gemaakt, geven de afhandeling van hun digitale aanvraag een 7,5 als gemiddeld rapportcijfer. Men is vooral bijzonder tevreden over de snelheid waarmee het aangevraagde werd thuisbezorgd (86%).

Wat vond u van de afhandeling van uw digitale aanvraag?



Stellingen:

1. Het aanvragen was er ingewikkeld en onduidelijk. (*ja=negatief; nee=positief*)
2. Het on-line betalen ging snel en gemakkelijk. (*ja=positief; nee=negatief*)
3. Ik kreeg een bevestiging dat mijn digitale aanvraag was ontvangen en in behandeling genomen. (*ja=positief; nee=negatief*)
4. Ik kreeg wat ik had aangevraagd snel thuisbezorgd. (*ja=positief; nee=negatief*)

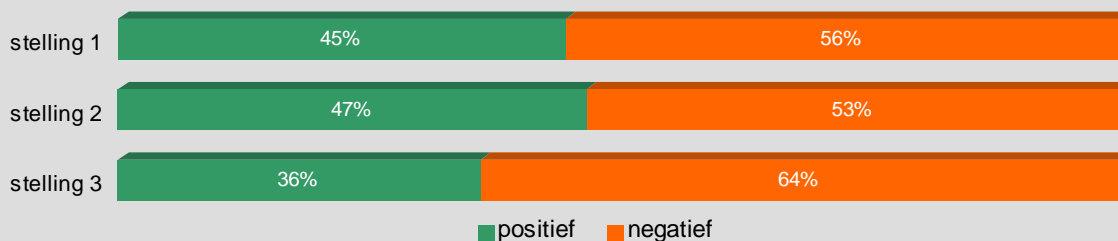
© gemeente Moerdijk, Inwonerenquête Moerdijk

4.6 Meldpunt Openbare Ruimte

De gemeente Moerdijk beschikt ook over een Meldpunt Openbare Ruimte waar burgers terecht kunnen met alle vragen, meldingen en klachten over de openbare ruimte. Het gaat daarbij om zaken als zwerfvuil, verkeersborden, bomen en wortelopdruk, verstopte riool, losliggende stoeptegels, kapotte straatlantaarn, groenonderhoud, e.d.

Bijna 28 procent van de ondervraagde inwoners heeft in het afgelopen jaar gebruik gemaakt van het Meldpunt. Zij geven de afhandeling van hun melding een 4,3 als gemiddeld rapportcijfer, en dat is een duidelijke onvoldoende. Men is vooral erg ontevreden over de snelheid waarmee de melding is verholpen (64%), maar ook over het nakomen van afspraken en de moeite (inzet) die is gedaan om de melder te helpen is een meerderheid ontevreden.

Wat vond u van de afhandeling van uw melding over de openbare ruimte?



Stellingen:

1. Alle moeite is gedaan om mij te helpen. (*ja=positief; nee=negatief*)
2. De afspraken zijn nagekomen. (*ja=positief; nee=negatief*)
3. Mijn melding werd snel verholpen. (*ja=positief; nee=negatief*)

© gemeente Moerdijk, Inwonerenquête Moerdijk

Samenvatting

De Inwonerenquête Moerdijk is een vorm van onderzoek waarbij, via een uitgebreide vragenlijst, meerdere thema's tegelijk aan de inwoners worden voorgelegd (omnibusenquête). Het onderzoek heeft als doel om inzicht te geven in de mate van tevredenheid van de burgers over het woon- en leefklimaat in de gemeente Moerdijk en de gemeentelijke dienstverlening aan de ene kant en het inzichtelijk maken van het beeld (imago) dat burgers hebben van de gemeente aan de andere kant. Door dit onderzoek jaarlijks te herhalen is het mogelijk om de vinger aan de pols te houden (monitoren) en kan het dienen als hulpmiddel voor het evalueren van het beleid.







De belangrijkste resultaten van dit onderzoek staan weergegeven in de onderstaande rapportkaart voor de gemeente Moerdijk. Net als op school is er pas bij een 5,4 of lager sprake van een onvoldoende, een 5,5 tot 6,9 is een voldoende en bij een 7,0 of hoger is sprake van een ruim voldoende.

Resultaten in een notendop:

rapportkaart voor de gemeente Moerdijk



	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Imago:						
- voorzieningen in de gemeente	6,4					
- gemeentelijke organisatie	6,5					
- gemeentelijke regels	5,8					
- gemeentebestuur	5,7					
- vertrouwen in de lokale overheid	4,8					
Burgerparticipatie:						
- betrekken burgers bij beleid	5,7					
- gemeentelijke informatie	6,9					
- inzet belastinggeld burgers	5,6					
Woonomgeving:						
- woning	7,9					
- woonomgeving	7,0					
- beheer en onderhoud	6,6					
- voorzieningen in de woonbuurt	6,6					
- verkeersveiligheid in woonbuurt	6,1					
- veiligheid in de woonbuurt	7,0					
- inzet politie	6,0					
Dienstverlening:						
- gemeentelijke dienstverlening	6,8					
- behandeling aan de telefoon	7,0					
- afhandeling brief	6,5					
- behandeling aan de balie	7,5					
- afhandeling e-mail	5,9					
- website gemeente	6,6					

legenda:		
	8,0 of hoger	ruim voldoende
	7,0 – 7,9	
	6,0 – 6,9	voldoende
	5,5 – 5,9	
	5,0 – 5,4	onvoldoende
	4,9 of lager	