

**Resultaten  
Burgerenquête Moerdijk  
2010**

**mei 2011**

**gemeente Moerdijk**  
drs. A. Roda, stafmedewerker Onderzoek & Statistiek



# Inhoudsopgave

<b>Inleiding</b>		<b>5</b>
<b>1. Profiel van de inwoners</b>		<b>6</b>
1.1 Geslacht en leeftijd	6	
1.2 Huishoudenssamenstelling	6	
1.3 Opleiding en beroep	7	
1.4 Sociale contacten en saamhorigheid	8	
<b>2. Beeld van de gemeente</b>		<b>10</b>
2.1 Imago	10	
2.2 Burgerparticipatie	13	
<b>3. Woonomgeving</b>		<b>16</b>
3.1 Algemeen	16	
3.2 Beheer en onderhoud	17	
3.3 Voorzieningen	19	
3.4 Veiligheid	20	
3.5 Aanpak leefbaarheid en veiligheid	23	
<b>4. Dienstverlening</b>		<b>26</b>
4.1 Wijze van contact	26	
4.2 Telefonisch contact	27	
4.3 Schriftelijk contact	27	
4.4 Persoonlijk contact	28	
4.5 Digitaal contact	30	
4.6 Meldpunt Openbare Ruimte	32	
<b>Samenvatting</b>		<b>33</b>



## Inleiding

De **Burgerenquête 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. In 2008 is voor de eerste keer een peiling gehouden en vorig jaar een tweede peiling. Opmerkelijke verschillen met die tweede peiling, die betrekking had op het jaar 2009, worden in deze rapportage nader toegelicht.

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, klant, onderdaan, partner, buurtbewoner of 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 vragenlijst.

Voor dit grootschalig onderzoek is uit de bevolking een steekproef getrokken van 2.500 inwoners van 18 jaar en ouder. Deze personen zijn willekeurig geselecteerd. Daarbij is echter wel rekening gehouden met een evenwichtige verdeling over de verschillende woonkernen in de gemeente. De enquête is in maart uitgezet en in totaal hebben 858 mensen de vragenlijst ingevuld. Om een betrouwbaar beeld te krijgen met een betrouwbaarheidsmarge van 95 procent, was een minimale respons van 340 bruikbare enquêtes nodig. Door de onderzoeksgegevens bovendien nog 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.

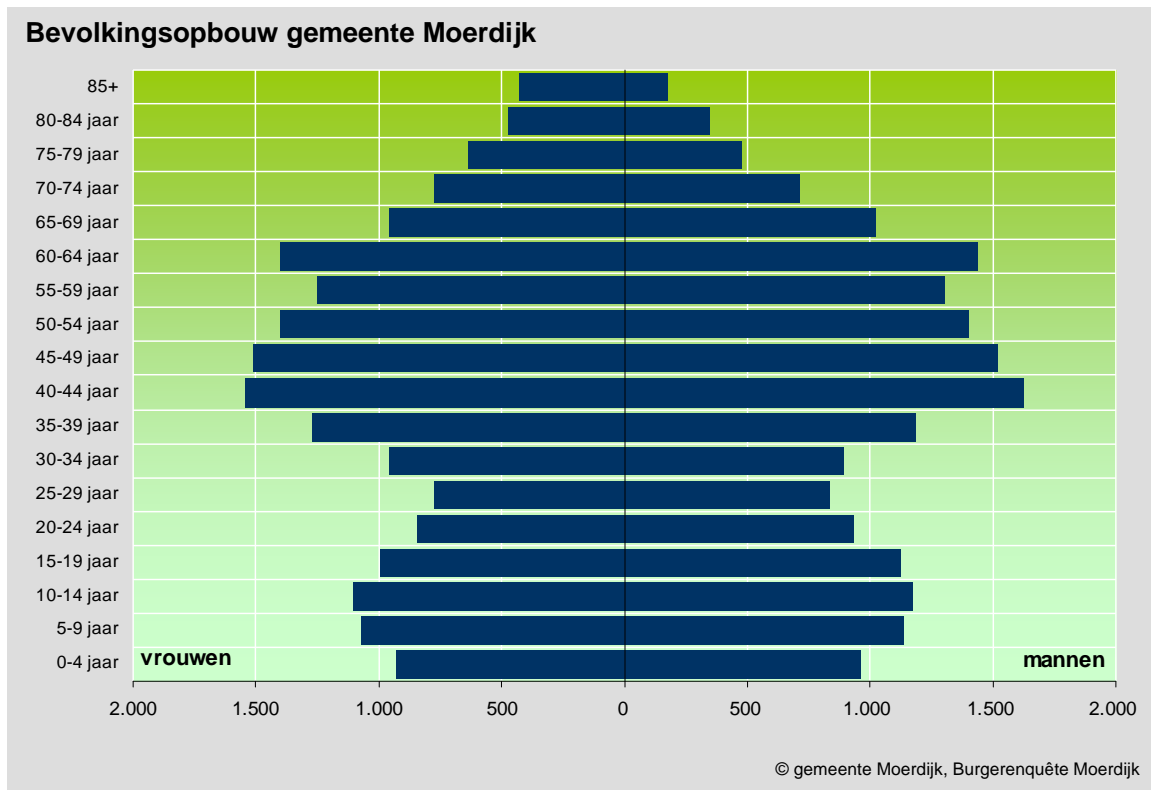
# 1. Profiel van de inwoners

Op 1 januari 2011 telde de gemeente Moerdijk 36.540 inwoners. Hiervan was 78 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 onderzoeksresultaten is rekening gehouden met de leeftijdsopbouw en het geslacht van de ondervraagden. Door de onderzoeksgegevens te wegen naar 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

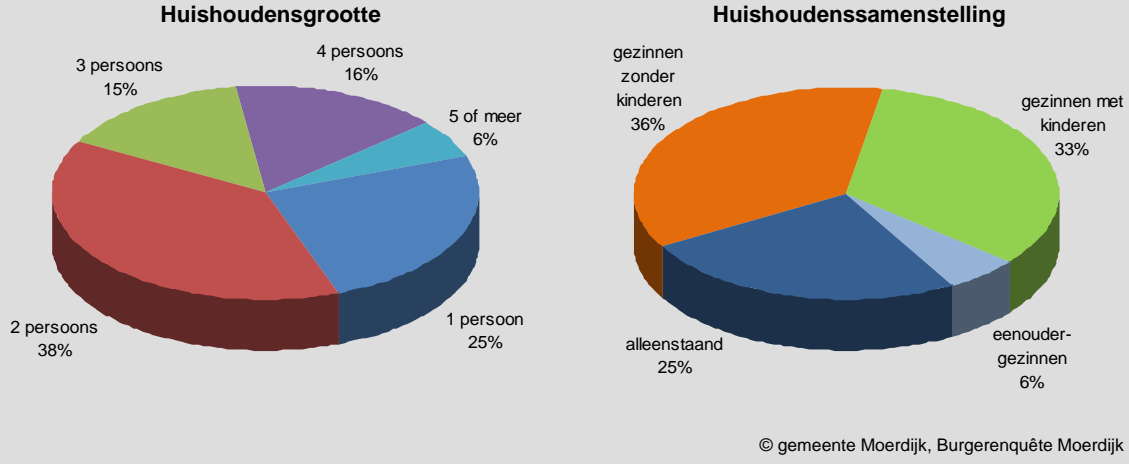
Op 1 januari 2011 telde de gemeente Moerdijk 36.540 inwoners, 4 meer dan precies een jaar eerder. Moerdijk heeft een ingesnoerde bevolkingspiramide, waarbij vooral de 20-34 jarigen zijn ondervertegenwoordigd. Verder valt de grote groep 35-64 jarigen op, waarin zich de zogenaamde 'baby-boomgeneratie' van na de oorlog bevindt. Deze groep zal de komende jaren, naarmate ze ouder wordt, langzaam omhoog schuiven in de piramide.



## 1.2 Huishoudenssamenstelling

Op 1 januari 2010 telde de gemeente Moerdijk 15.054 particuliere huishoudens, 43 minder dan exact een jaar eerder. Het grootste deel bestaat uit een- en tweepersoonshuishoudens. Die zijn samen goed voor bijna tweederde (64%) van alle huishoudens in de gemeente. Bijna 39 procent van de huishoudens wordt gevormd door gezinnen met één of meer kinderen.

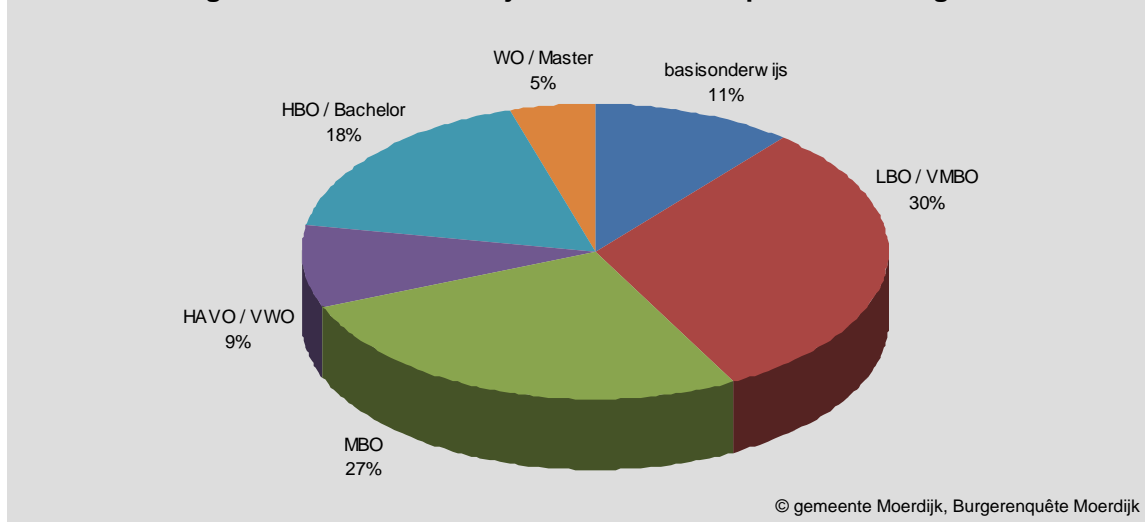
## Particuliere huishoudens in de gemeente Moerdijk



### 1.3 Opleiding en beroep

Bijna 58 procent van de deelnemers aan dit onderzoek heeft een afgeronde lbo/vmbo- of mbo-opleiding als hoogste vorm van onderwijs en zo'n 22 procent heeft een hbo- of wo-opleiding als hoogste vorm van onderwijs met goed gevolg afgerond.

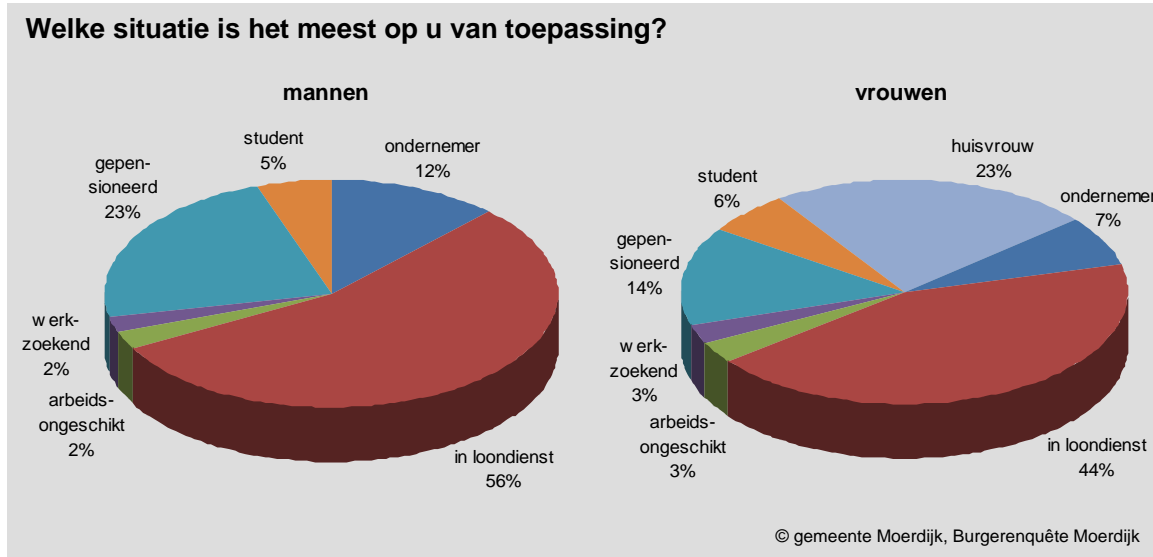
#### Wat is de hoogste vorm van onderwijs dat u met een diploma heeft afgerond?



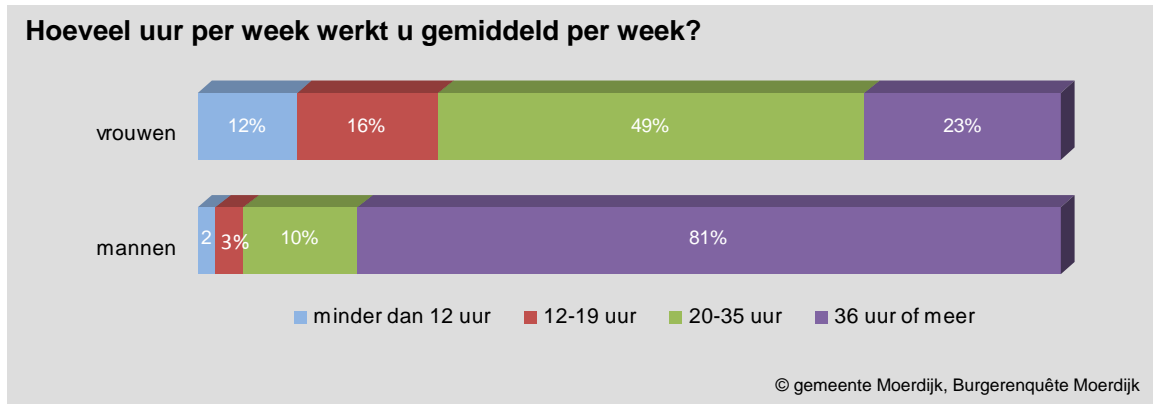
Ruim 51 procent van de inwoners die aan dit onderzoek heeft meegedaan, is werkzaam in loondienst en 9 procent is zelfstandig ondernemer. De rest van de ondervraagden heeft geen baan, maar is gepensioneerd of vervroegd uitgetreden (18%), huisvrouw (11%), arbeidsongeschikt (3%), student (5%) of werkzoekend (3%).

Ruim een derde van de ondervraagden met een baan is werkzaam binnen de gemeentegrenzen (38%), 16 procent werkt in de regio Dordrecht/Rotterdam, ruim 14 procent in de regio Roosendaal, 10 procent in de regio Breda en bijna 8 procent heeft een ambulante functie. Van de ondervraagden in loondienst, heeft bijna 92 procent een vast dienstverband, terwijl bijna 6 procent een tijdelijk contract heeft en bijna 2 procent werkzaam is via een uitzendbureau. Voor driekwart van de werkenden is de auto het favoriete vervoermiddel (75%), op ruime afstand gevolgd door de (brom)fiets (12%). Slechts 2 procent van de werkenden maakt gebruik van het openbaar vervoer.

Er zijn duidelijke verschillen tussen mannen en vrouwen: van de mannen geeft 67 procent aan in loondienst te zijn of werkzaam als zelfstandig ondernemer, terwijl dit bij de vrouwen 49 procent is. In vergelijking met vorig jaar is bij de mannen het aandeel gestegen (van 64 naar 67 procent), terwijl het aandeel werkzoekenden bijna is gehalveerd. Bij vrouwen is het aandeel werkenden gedaald (van 56 naar 49 procent), terwijl het aandeel werkzoekenden nagenoeg gelijk is gebleven. Bijna 23 procent van de vrouwen noemt zichzelf huisvrouw.



Het merendeel van de werkzame mannen werkt gemiddeld 36 uur per week of meer, van de vrouwen is dat bijna 23 procent. Mannen werken gemiddeld ook vaker dan vrouwen buiten de gemeentegrenzen, waarbij de regio's Dordrecht/Rotterdam en Roosendaal favoriet zijn.

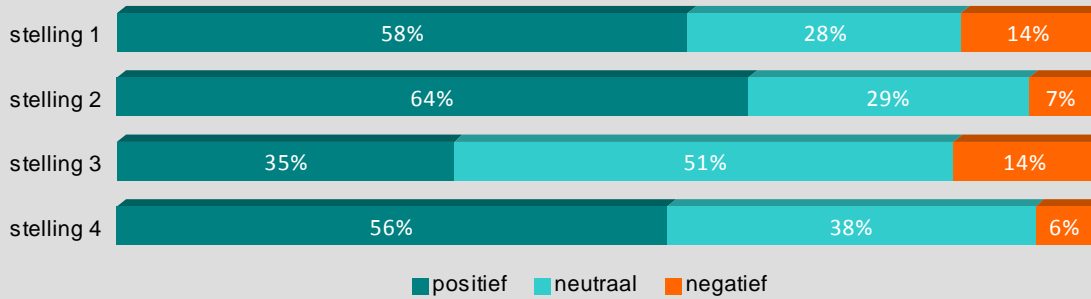


### 1.4 Sociale contacten

Om eenzaamheid tegen te gaan en sociale contacten te bevorderen is het belangrijk dat inwoners zich thuis voelen in hun eigen woonbuurt. Uit onderzoek van onder andere het Cultureel Planbureau (CPB) en de GGD blijkt dat met name ouderen en alleenstaanden minder sociale contacten hebben, waardoor de kans op eenzaamheid toeneemt.

Het gros van de inwoners van de gemeente Moerdijk voelt zich thuis in de eigen woonbuurt. Zo is bijna tweederde (65%) van mening dat de buurtbewoners op een prettige manier met elkaar omgaan en voelt 56 procent zich thuis bij de mensen in hun woonbuurt.

### Hoe gaan mensen in uw woonbuurt met elkaar om?



**Stellingen:**

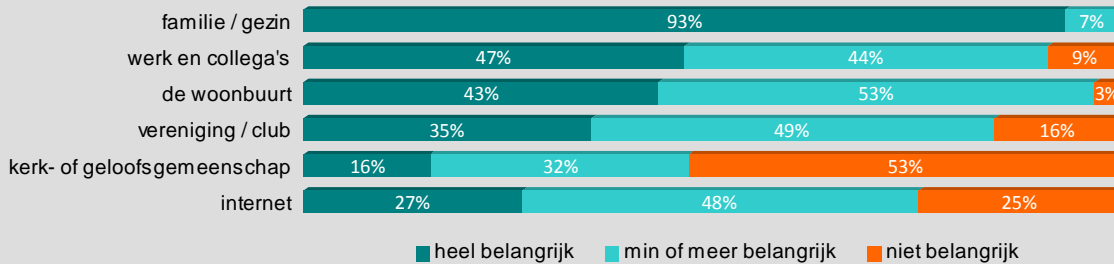
1. De mensen in deze buurt kennen elkaar nauwelijks. *(mee eens =negatief; niet mee eens=positief)*
2. De mensen in deze buurt gaan op een prettige manier met elkaar om. *(mee eens =positief; niet mee eens=negatief)*
3. Ik woon in een gezellige buurt, waar veel saamhorigheid is. *(mee eens =positief; niet mee eens=negatief)*
4. Ik voel me thuis bij de mensen in deze buurt. *(mee eens =positief; niet mee eens=negatief)*

© gemeente Moerdijk, Burgerenquête Moerdijk

Ruim 58 procent van de inwoners is het niet eens met de stelling dat de mensen in hun woonbuurt elkaar nauwelijks kennen. Jongere inwoners (tot 34 jaar) zijn hiervan sterker overtuigd dan oudere inwoners: van de jongeren geeft 65 procent aan het hiermee niet eens te zijn, terwijl dit bij de 65-plussers slechts 46 procent is.

Het gros van de inwoners hecht vooral belang aan sociale contacten via de familie en/of het gezin (93%). Op de tweede plaats komen contacten op het werk (47 procent vindt dit heel belangrijk) en op drie staan contacten in de woonbuurt (buren of contacten op straat).

### Hoe belangrijk vindt u de volgende vormen van contact?



© gemeente Moerdijk, Burgerenquête Moerdijk

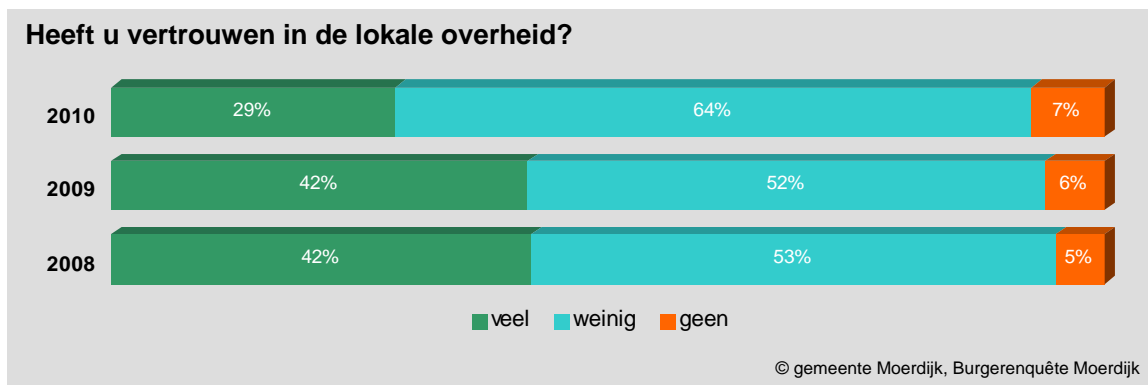
## 2. Beeld van de gemeente

Het imago van de gemeente Moerdijk wordt mede bepaald door het beeld dat inwoners hebben van de gemeente als organisatie. Het gaat 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 wordt op beide ingegaan.

### 2.1 Imago

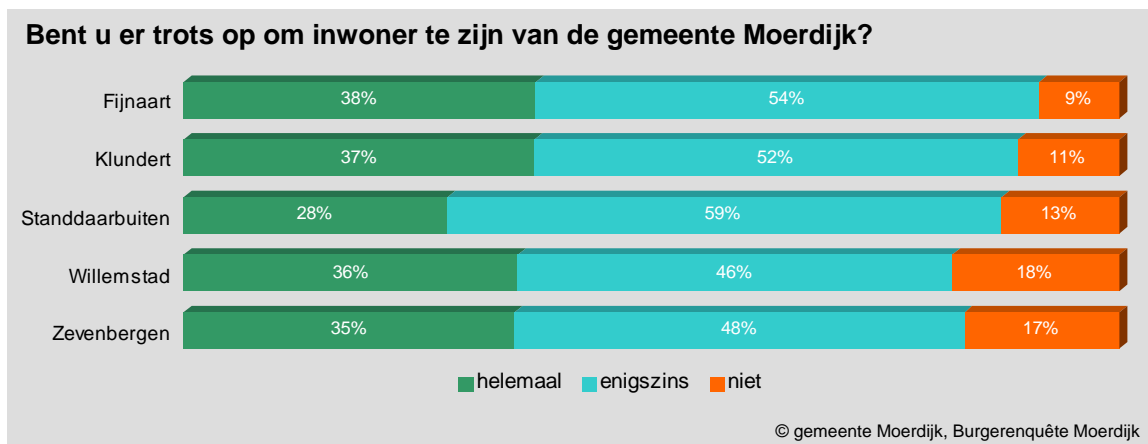
De politiek heeft nog altijd een negatief imago. Dit is niet alleen op landelijk, maar ook op lokaal niveau. Daarnaast speelt ook de grote brand op industrieterrein Moerdijk van begin januari 2011 een rol, die ten tijde van dit onderzoek (maart 2011) bij veel inwoners nog vers in het geheugen lag. Het is dus niet vreemd dat de inwoners van de gemeente Moerdijk niet erg tevreden zijn over de lokale overheid. Deze krijgt van de inwoners een 3,7 als gemiddeld rapportcijfer. Dit is een aanzienlijke daling ten opzichte van de eerdere peilingen, toen de lokale overheid een 4,8 als rapportcijfer kreeg.

De mate van vertrouwen in de lokale overheid bepaalt mede het beeld dat inwoners hebben van de gemeente. Zo'n 29 procent van de inwoners in de gemeente Moerdijk heeft redelijk tot veel vertrouwen in de lokale overheid, terwijl 7 procent helemaal geen vertrouwen heeft. In de voorgaande jaren had nog zo'n 42 procent redelijk tot veel vertrouwen in de lokale overheid.



Aan de andere kant zijn de inwoners best wel tevreden over de dienstverlening door de gemeente. De gemeentelijke dienstverlening krijgt een 6,9 als gemiddeld rapportcijfer. En dat is een ruime voldoende, want pas bij een 5,4 of lager is sprake van een onvoldoende.

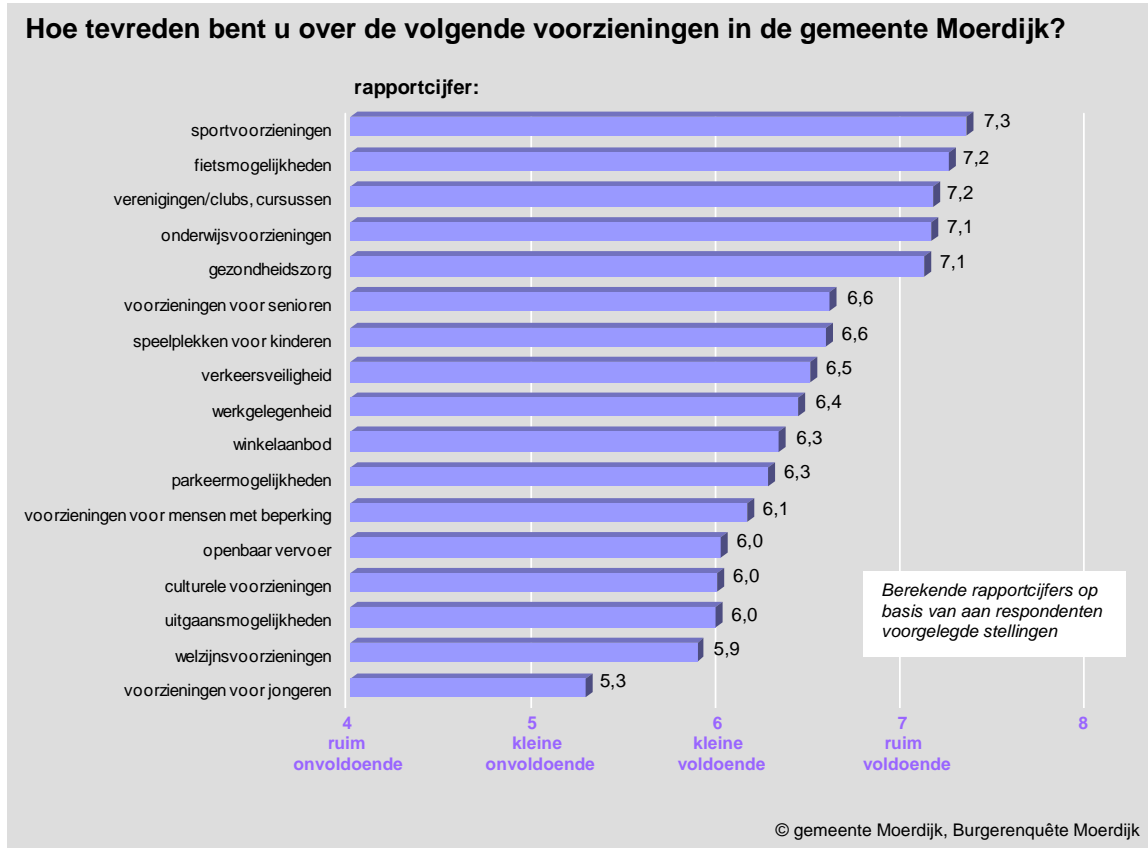
Bijna 34 procent van de inwoners is er uitgesproken trots op om inwoner te zijn van deze gemeente en 53 procent is dit in enige mate. Ruim 13 procent is helemaal niet trots op de eigen gemeente. Zij voelen zich vooral betrokken bij de eigen woonkern.



Door de inwoners wordt de gemeente Moerdijk vooral getypeerd als “goed (wonen)”, “rustig”, “tevreden” en “gemoedelijk”. Er zijn echter ook inwoners die de gemeente typeren als “middelmatig”, een “groot dorp”, “saai”, “duur” en “te groot”. Voorts zijn er een beperkt aantal inwoners die de gemeente typeren als “ongezond”, zijnde “onder de rook van Moerdijk” en “de brand”.

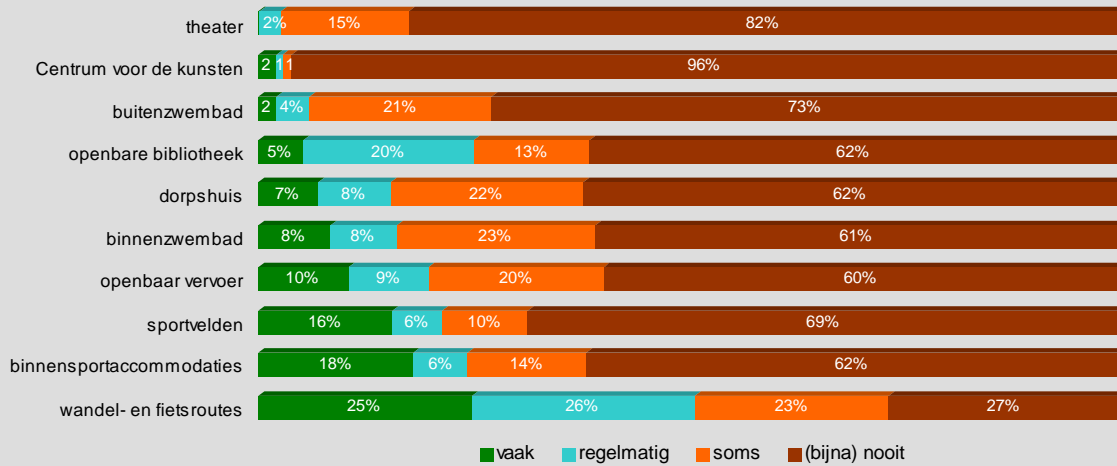
Daarnaast wordt er ook over geklaagd dat de hoofdkern Zevenbergen zou worden voorgetrokken ten opzichte van de andere woonkernen, wat sommige inwoners doet verlangen naar de oude gemeenten van voor de gemeentelijke herindeling.

De inwoners zijn tevreden over het aanbod en kwaliteit van allerlei voorzieningen in de gemeente die mede bepalend zijn voor het woongenot (zie onderstaande grafiek). Bij elkaar opgeteld scoren de voorzieningen een 6,5 als gemiddeld rapportcijfer. De sportvoorzieningen halen de hoogste score (7,3) en de voorzieningen voor jongeren de laagste score (5,3). De overige genoemde voorzieningen scoren een kleine voldoende (meer dan 5,5) tot een ruim voldoende (meer dan 7,0).



Ook is aan de inwoners gevraagd of, en zo ja in welke mate, zij gebruik maken van diverse voorzieningen in de gemeente. Hieruit blijkt dat de inwoners vooral intensief gebruik maken van recreatieve voorzieningen zoals wandel- en fietsroutes (ongeveer de helft van de inwoners maakt hier regelmatig gebruik van) en sportvoorzieningen (ongeveer een kwart van de inwoners maakt hier regelmatig gebruik van). Veel minder frequent wordt gebruik gemaakt van culturele voorzieningen zoals theater en Centrum voor de Kunsten.

### In hoeverre maakt u gebruik van de volgende voorzieningen in de gemeente?



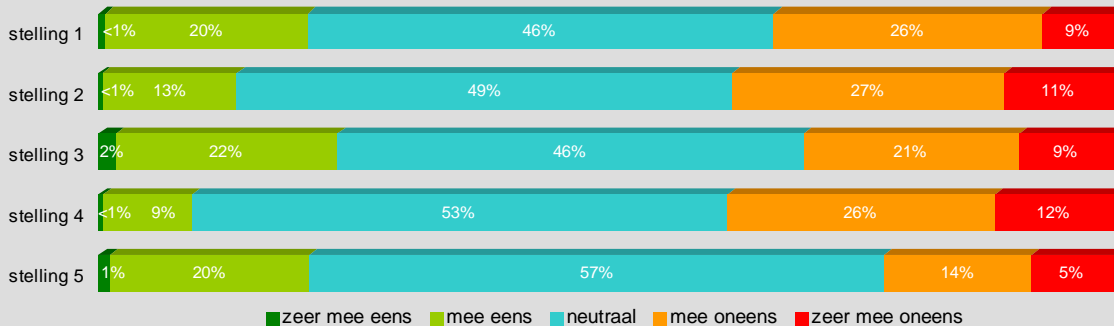
**Toelichting:** vaak is minstens 1 keer per week; regelmatig is minstens 1 keer per maand; soms is minstens 1 keer per jaar

© gemeente Moerdijk, Burgerenquête Moerdijk

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 hun gemeentebestuur. Hieruit blijkt dat bijna twee op de tien inwoners (18%) uitgesproken tevreden is over het bestuur en ongeveer drie op de tien (33%) 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 5,1 als gemiddeld rapportcijfer krijgt. Dit is een duidelijke onvoldoende.

### Wat vindt u van het gemeentebestuur?



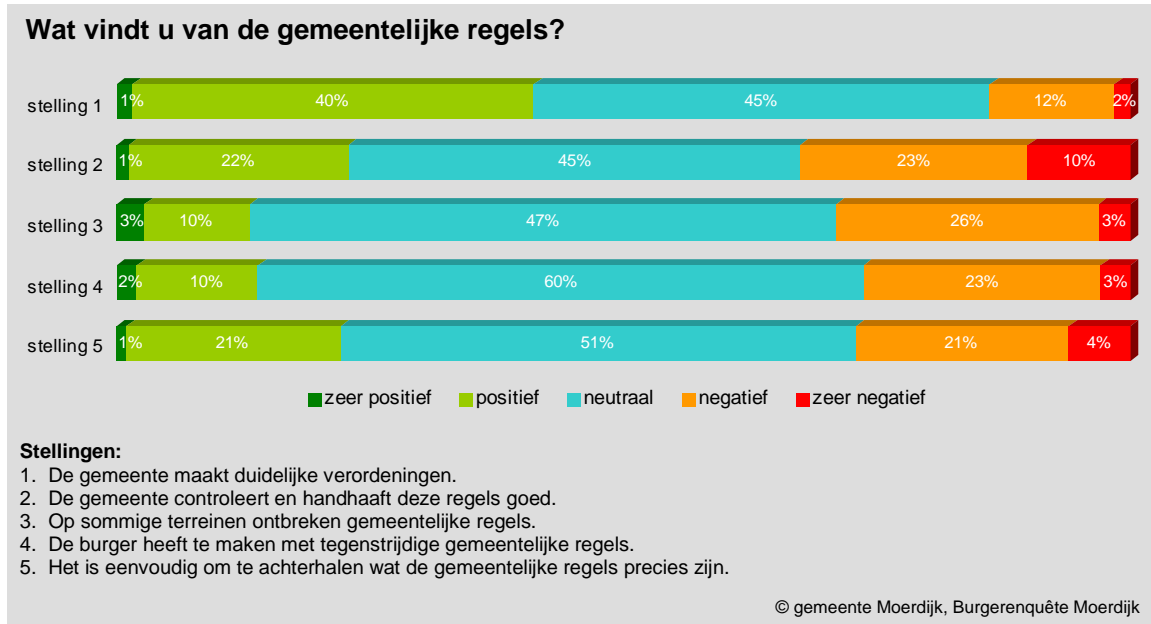
**Stellingen:**

1. Als kiezer heb ik invloed op wat er in de gemeente gebeurt.
2. Ik voel mij vertegenwoordigd door de gemeenteraad.
3. Ik heb vertrouwen in de burgemeester en wethouders.
4. Burgemeester en wethouders maken hun belofte waar.
5. De gemeente wordt goed bestuurd.

© gemeente Moerdijk, Burgerenquête Moerdijk

Als lokale overheid is de gemeente ook wet- en regelgever. Zo stelt de gemeente allerlei plaatselijke regels op en controleert op de handhaving daarvan. Bijna 23 procent van de inwoners is uitgesproken positief over de gemeentelijke regels, terwijl bijna 26 procent daar negatief over is. De inwoners zijn

met name positief over de duidelijkheid van de gemeentelijke regels en verordeningen: 41 procent is van mening dat de gemeente duidelijke regels en verordeningen heeft, terwijl bijna 14 procent het daar niet mee eens is. Het meest ontevreden is men over het controleren en handhaven van de regels: een derde van de inwoners (33%) is van mening dat de gemeente de regels niet goed controleert en handhaaft.



Ook dit is om te rekenen naar een rapportcijfer en komt uit op een 5,7 als gemiddeld rapportcijfer. Dit betekent dat de gemeentelijke regels en verordeningen van de inwoners in de gemeente Moerdijk een hele kleine voldoende krijgen.

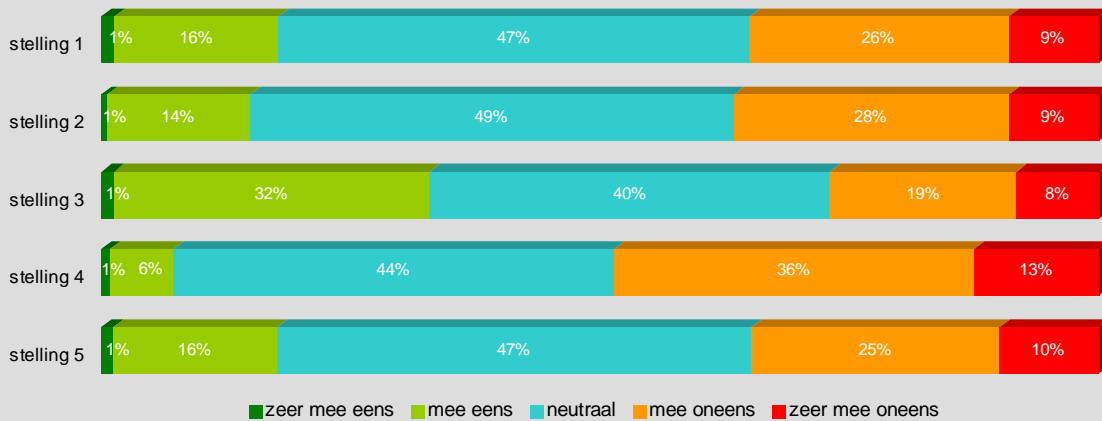
## 2.2 Burgerparticipatie

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. Bijna de helft van de inwoners (49%) vindt dat burgers onvoldoende invloed hebben op datgene wat de gemeente doet, terwijl slechts 7 procent dit voldoende vindt. Ruim een derde van de inwoners (36%) vindt dat ze onvoldoende worden betrokken bij de totstandkoming en uitvoering van gemeentelijke plannen, terwijl slechts 16 procent vindt dat dit voldoende is.

Niet zo vreemd dus dat het betrekken van de burgers bij het gemeentelijk beleid niet hoger scoort dan een 4,8 als gemiddeld rapportcijfer.

### Worden burgers voldoende betrokken bij het gemeentelijk beleid?



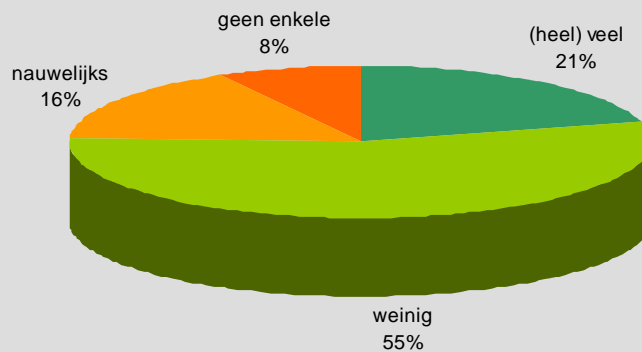
**Stellingen:**

1. Burgers worden voldoende betrokken bij de totstandkoming van gemeentelijke plannen.
2. Burgers worden voldoende betrokken bij de uitvoering van gemeentelijke plannen.
3. De gemeente is geïnteresseerd in de mening van haar burgers.
4. Burgers hebben voldoende invloed op datgene wat de gemeente doet.
5. Er zijn voldoende mogelijkheden tot inspraak op gemeentelijke plannen.

© gemeente Moerdijk, Burgerenquête Moerdijk

Eén van de directe uitingen van betrokkenheid bij de lokale politiek is het wel of niet gaan stemmen bij gemeenteraadsverkiezingen. Ruim 78 procent van de inwoners die heeft meegedaan aan dit onderzoek zegt bij de laatste gemeenteraadsverkiezingen te zijn gaan stemmen en bijna 22 procent niet. De belangrijkste redenen om niet te gaan stemmen zijn: “politiek interesseert mij niet” (24%), “ik weet niks van politiek” (22%) en “mijn stem doet er toch niet toe” (19%). Slechts 21 procent van de inwoners is van mening dat zij via verkiezingen invloed kunnen uitoefenen op wat er in de gemeente gebeurt.

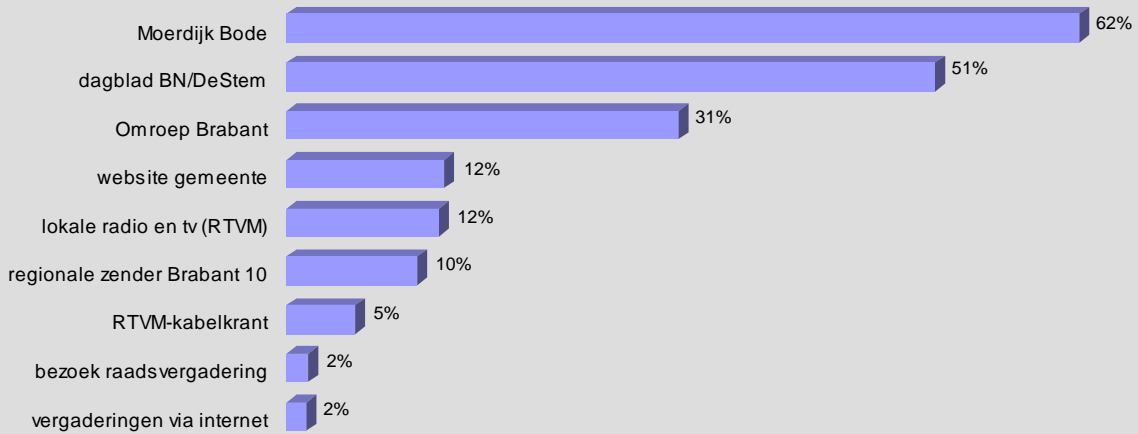
### Hoeveel invloed denkt u dat u via verkiezingen kunt uitoefenen?



© gemeente Moerdijk, Burgerenquête Moerdijk

Om überhaupt politiek betrokken te zijn en te weten wat er speelt in de gemeente, is goede informatie noodzakelijk. Van de inwoners die aan dit onderzoek hebben meegedaan, volgt ruim een derde (37%) regelmatig de politieke ontwikkelingen terwijl bijna een kwart (23%) dit praktisch nooit zegt te doen. Bij de vorige peiling volgde 31 procent regelmatig de lokale politieke ontwikkelingen. De lokale ontwikkelingen in de gemeente Moerdijk volgt men voornamelijk via de lokale kranten en Omroep Brabant (rampenzender). Een kleine selecte groep burgers (2%) bezoekt wel eens een raadsvergadering of luistert naar de raads- en commissievergaderingen via de website van de gemeente.

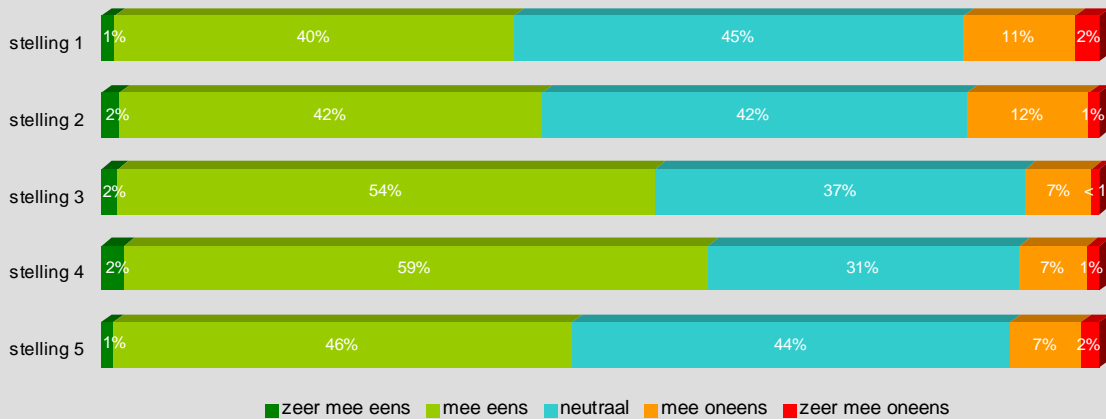
### Op welke manier volgt u de lokale politieke ontwikkelingen?



© gemeente Moerdijk, Burgerenquête Moerdijk

Het merendeel van de inwoners van de gemeente Moerdijk is redelijk tot zeer tevreden over de gemeentelijke informatiebronnen. Met name de gemeentelijke informatie via de website en de lokale kranten wordt goed beoordeeld. Alles bij elkaar krijgt de gemeentelijke informatie een keurige 7,0 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, Burgerenquête Moerdijk

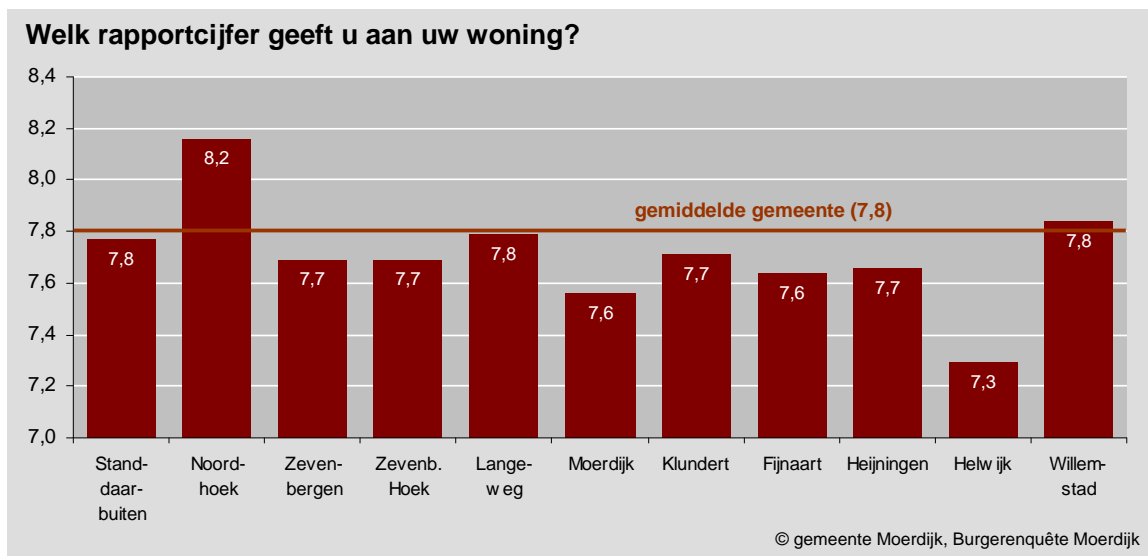
De gemeente geeft jaarlijks veel geld uit om het beleid, dat door de gemeenteraad is vastgesteld, uit te voeren en knelpunten op te lossen. De politieke prioriteit bepaalt de mate waarin geld wordt uitgetrokken voor bepaalde gemeentelijke taken. Omdat de financiële middelen echter beperkt zijn, moeten 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 (39%) dat hij of zij onvoldoende terugkrijgt voor het belastinggeld dat zij betalen, terwijl 20 procent van de inwoners daar wel positief over oordeelt. Al met al vindt bijna 18 procent van de inwoners dat de gemeente zijn of haar belastinggeld meer dan waard is, terwijl 35 procent vindt van niet.

### 3. Woonomgeving

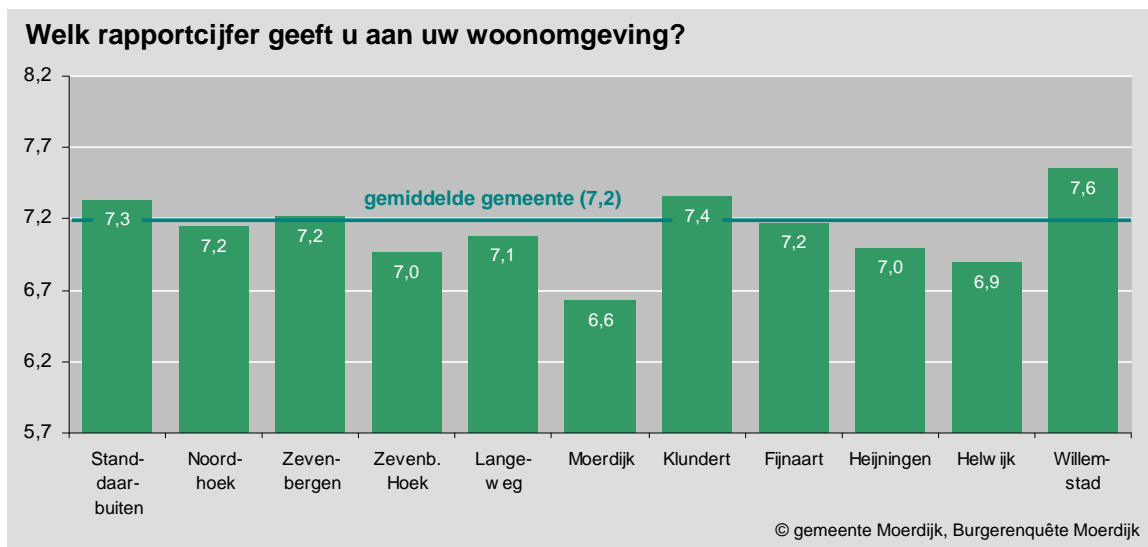
Een belangrijke taak van de gemeente is om ervoor te zorgen dat haar inwoners een goede en prettige leefomgeving hebben. Vandaar dat een belangrijk onderdeel in dit burgeronderzoek de eigen woonomgeving is. Via de Burgerenquête wordt gemeten wat de waardering is van de inwoners voor hun directe woonomgeving: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

#### 3.1 Algemeen

Burgers zijn vooral betrokken bij hun eigen directe woonomgeving: het eigen dorp, de woonbuurt en de eigen straat. Vandaar ook dat de hoogste cijfers in dit onderzoek worden gegeven aan de woning en de woonomgeving. De woning krijgt een 7,8 als gemiddeld rapportcijfer. Het meest tevreden over de woning zijn de inwoners van Noordhoek (8,2), Willemstad (8,2), Langeweg (7,8). Het minst tevreden zijn de inwoners van Helwijk (7,3) en het dorp Moerdijk (7,6).

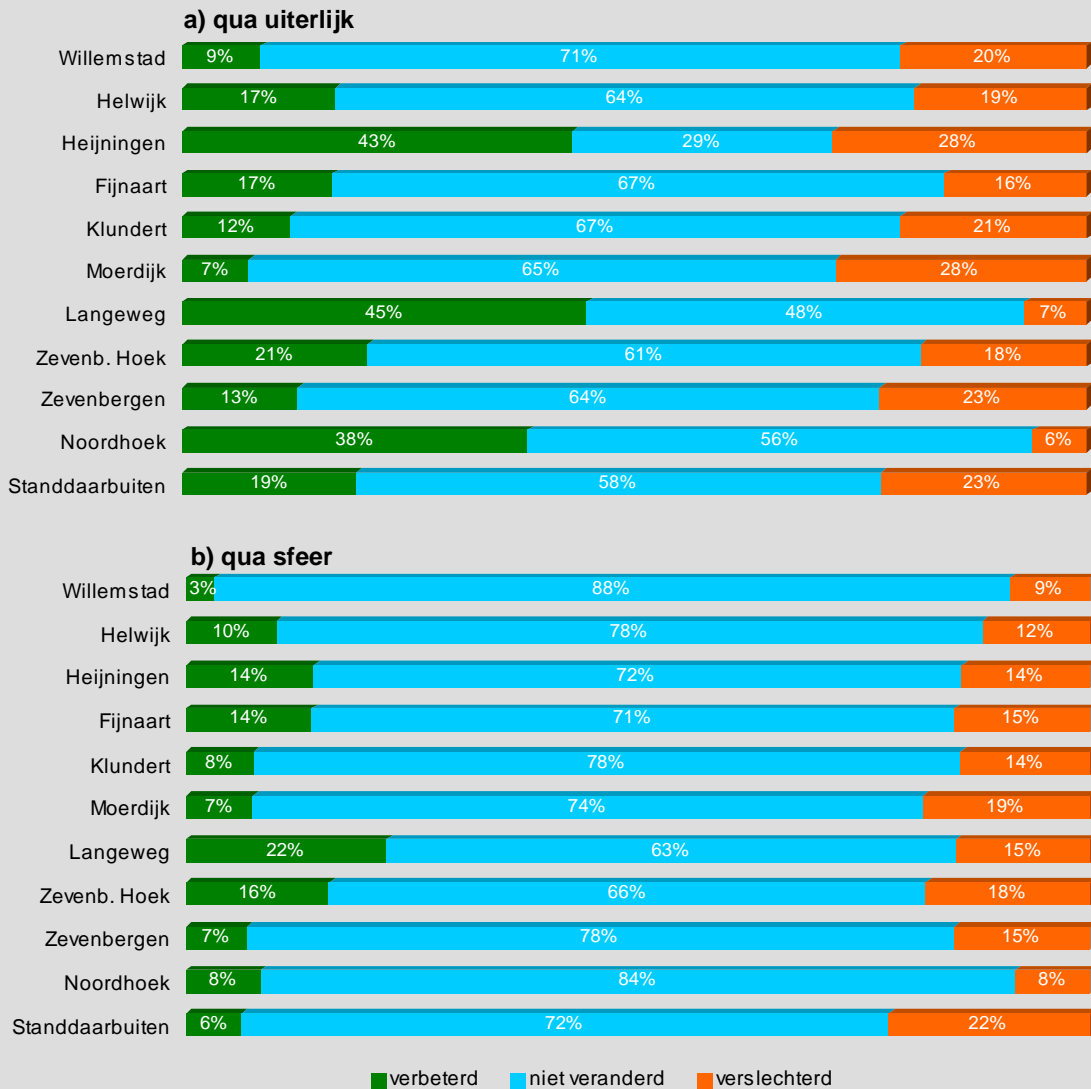


De eigen directe woonomgeving krijgt van de inwoners in de gemeente Moerdijk een 7,2 als gemiddeld rapportcijfer. Het meest tevreden zijn de inwoners van Willemstad (7,6) en het minst tevreden de inwoners van het dorp Moerdijk (6,6) dat onder de rook van het gelijknamige industrieterrein ligt.



Dat men tevreden is over de eigen woonbuurt blijkt ook uit het oordeel over de ontwikkeling van de woonbuurt in de afgelopen jaren. Bijna tweederde van de inwoners (63%) is van mening dat het uiterlijk van hun woonbuurt de laatste jaren niet is veranderd (en dat is op zich al positief), bijna 17 procent vindt dat deze is verbeterd en 20 procent vindt dat deze is verslechterd. Ten aanzien van de sfeer in hun woonbuurt is iets meer als driekwart van de inwoners (76%) van mening dat deze de laatste jaren niet is veranderd, 9 procent vindt dat deze is verbeterd en 15 procent vindt dat deze is verslechterd. Het meest positief zijn de inwoners van Langeweg en het minst positief zijn de inwoners van het dorp Moerdijk.

### Is uw woonbuurt de laatste jaren veranderd?

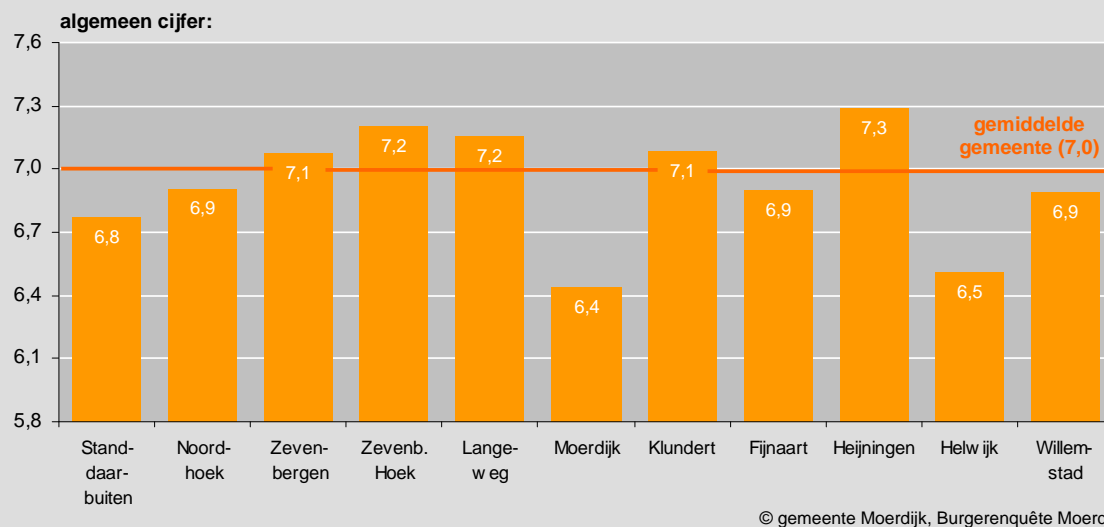


© gemeente Moerdijk, Burgerenquête Moerdijk

### 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 7,0 als gemiddeld rapportcijfer. En dat is een dikke voldoende. Het meest tevreden zijn de inwoners van Heijningen (7,3) en het minst tevreden zijn de inwoners van het dorp Moerdijk (6,4), maar ook dat is nog een voldoende.

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



De bewoners is ook gevraagd om diverse aspecten die te maken hebben met het beheer en onderhoud van hun woonomgeving afzonderlijk te beoordelen. Hieruit komen duidelijke verschillen naar voren. De straatverlichting en het schoonhouden van de buurt scoren voldoende tot ruim voldoende, maar het onderhoud van de verharding (wegen, straten en pleintjes) scoren wat 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:

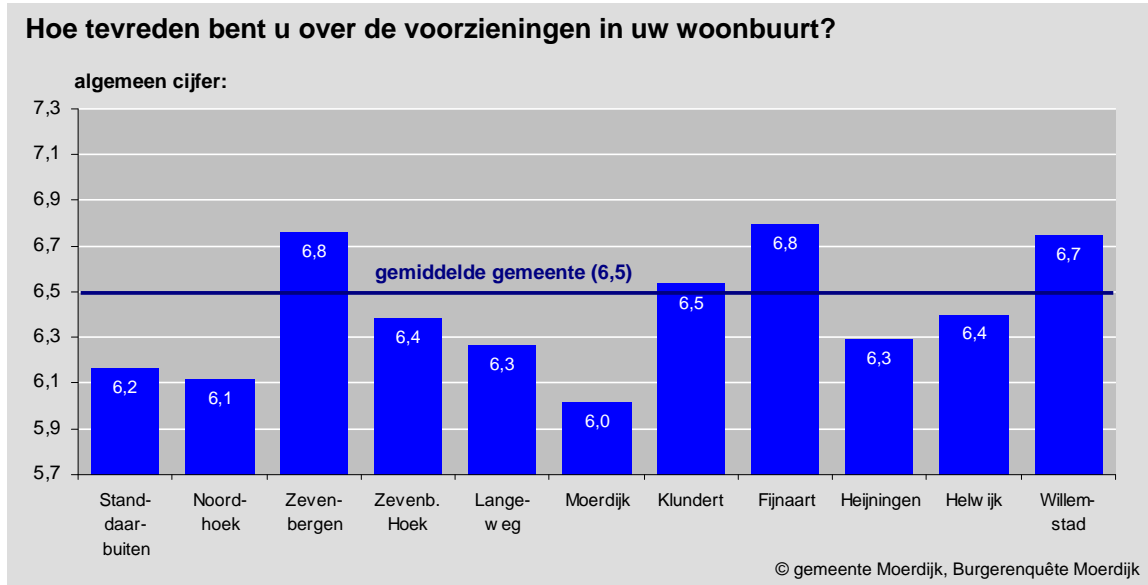
	schoonhouden buurt	onderhoud groen	onderhoud verharding	straatverlichting	riolering
Standdaarbuiten	6,2	6,4	5,5	7,3	6,7
Noordhoek	6,3	6,9	6,5	7,4	6,3
Zevenbergen	6,5	6,5	6,1	7,7	6,8
Zevenbergschen Hoek	6,5	5,8	5,7	7,2	6,9
Langeweg	7,0	6,8	6,5	7,7	6,7
Moerdijk	6,2	6,1	5,5	6,7	6,6
Klundert	6,6	6,5	6,1	7,5	6,5
Fijnaart	6,4	6,1	5,9	7,4	6,0
Heijningen	6,4	7,0	6,4	6,9	7,6
Helwijk	6,7	6,9	6,5	7,6	5,8
Willemstad	6,5	6,8	6,2	7,5	5,8
<b>gemeente Moerdijk</b>	<b>6,5</b>	<b>6,5</b>	<b>6,0</b>	<b>7,4</b>	<b>6,4</b>

legenda:

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

### 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 6,5 als waardering. Het meest tevreden zijn de inwoners van Fijnaart, Zevenbergen en Willemstad. 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 de grote woonkernen in de gemeente de beste scores halen. Zevenbergen scoort op bijna alle deelaspecten het hoogst, gevolgd door Klundert, Fijnaart en Willemstad. Het laagst scoren de kleine kernen, omdat die nauwelijks beschikken over voorzieningen als winkels en openbaar vervoer.

**Hoe tevreden bent u over de volgende voorzieningen in uw woonbuurt?**

cijfers voor een aantal afzonderlijke voorzieningen:

	winkels	openbaar vervoer	basis-onderwijs	parkeerplaatsen	inzamelen huisafval	openbaar groen	speelplek kinderen
Standdaarbuiten	4,8	4,5	7,3	6,9	7,5	6,9	6,1
Noordhoek	3,3	4,9	7,9	7,4	7,6	6,8	5,9
Zevenbergen	7,8	7,6	7,6	5,8	7,2	6,8	5,8
Zevenbergschen Hoek	4,6	5,6	6,8	7,0	7,9	6,9	6,9
Langeweg	3,5	5,6	6,3	7,0	8,1	6,8	7,2
Moerdijk	4,4	5,4	6,4	6,7	7,3	6,7	6,5
Klundert	6,5	6,2	7,7	5,8	7,7	7,2	6,1
Fijnaart	6,4	6,3	7,8	7,2	7,6	7,2	6,4
Heijningen	4,9	5,5	7,8	7,3	7,2	6,0	6,5
Helwijk	3,8	6,0	6,9	7,5	7,5	7,1	7,4
Willemstad	5,5	5,6	7,4	6,8	7,6	7,9	7,8
<b>gemeente Moerdijk</b>	<b>6,0</b>	<b>6,0</b>	<b>7,4</b>	<b>6,6</b>	<b>7,4</b>	<b>7,1</b>	<b>6,6</b>

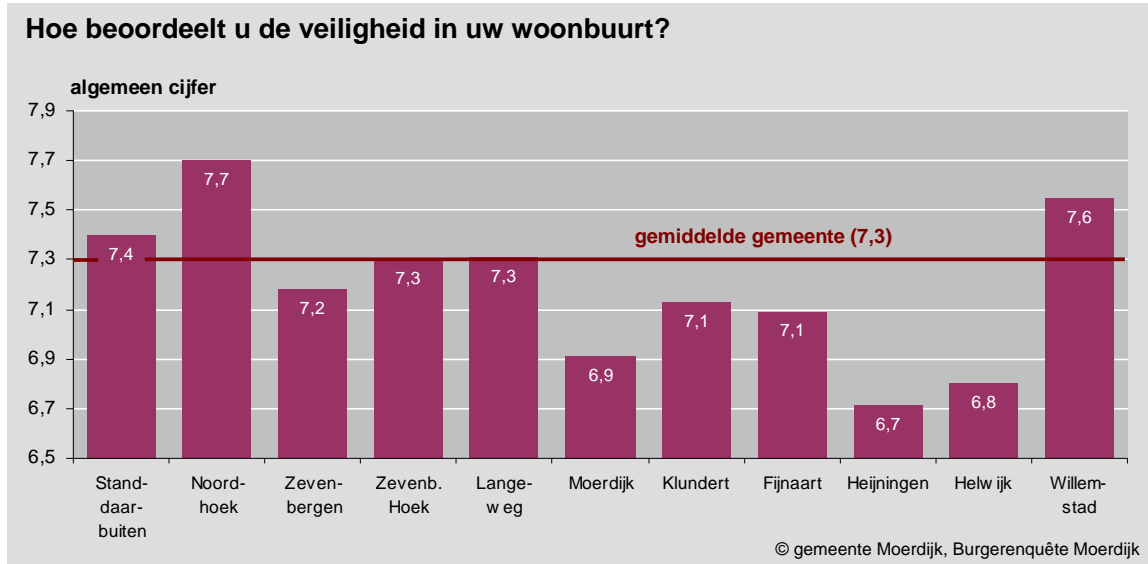
**legenda:**

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	

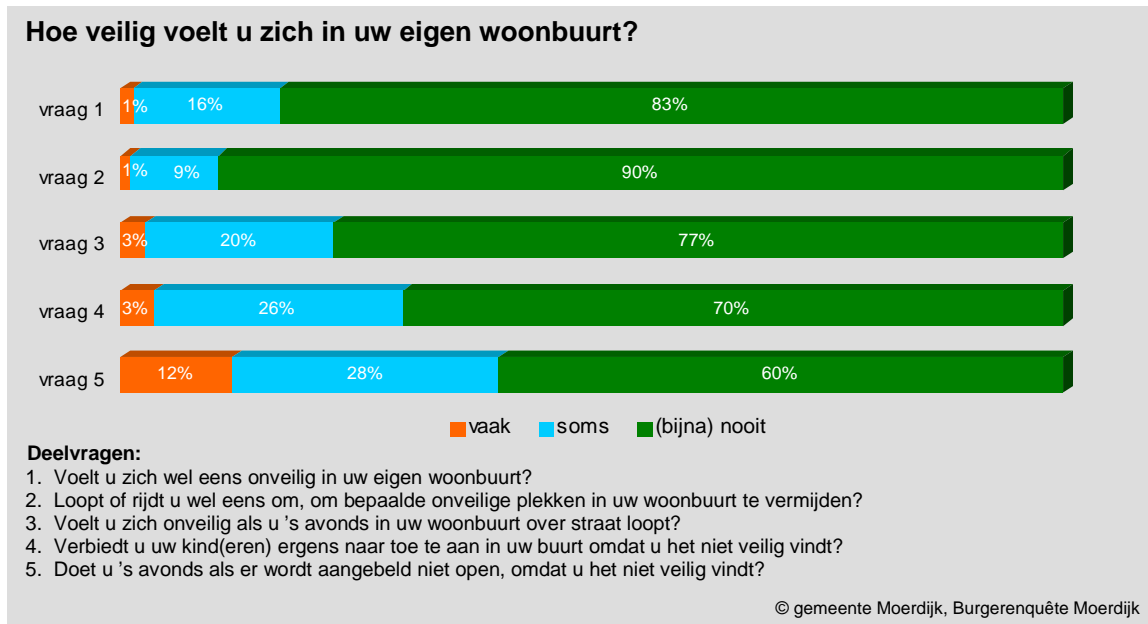
© gemeente Moerdijk, Burgerenquête Moerdijk

### 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 merendeel van de inwoners zich hier veilig voelt. Zeven op de tien inwoners voelt zich bijna nooit onveilig binnen de gemeentegrenzen (73%) en acht op de tien (80%) voelt zich bijna nooit onveilig in de eigen woonkern. De veiligheid in de eigen woonbuurt krijgt een 7,3 gemiddeld als rapportcijfer.



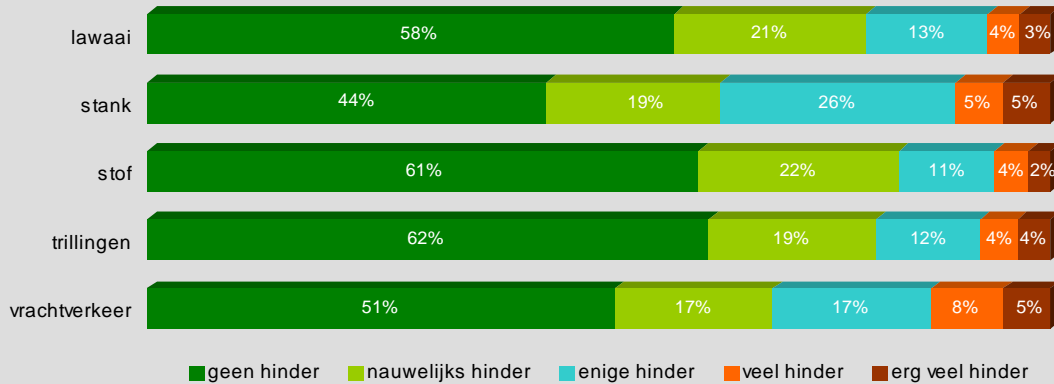
Om een beter beeld te krijgen over het veiligheidsgevoel van de inwoners in hun woonbuurt, is een aantal deelvragen voorgelegd over de veiligheid in hun woonbuurt. Hieruit blijkt dat het merendeel van de inwoners zich veilig voelt, nauwelijks bepaalde plekken in de woonbuurt mijdt omdat die onveilig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



Vorig jaar voelde 85 procent zich (bijna) nooit onveilig in de eigen woonbuurt en dat percentage is gedaald tot 83 procent. Daar staat tegenover dat nu slechts 1 procent zich vaak onveilig voelt in de eigen woonbuurt, terwijl dat vorig jaar 2 procent was. Ook bij de andere deelvragen is het percentage dat zich vaak onveilig voelt nagenoeg gelijk gebleven.

Ruim tweederde van de inwoners die aan dit onderzoek hebben meegewerkt (69%) woont in de directe omgeving van een bedrijf. Belangrijk is in hoeverre men hiervan hinder ondervindt. Driekwart van de inwoners geeft aan nauwelijks hinder te hebben van de bedrijven in hun directe omgeving, terwijl bijna 10 procent veel tot erg veel hinder heeft. Uiteindelijk heeft zo'n 6 procent van alle inwoners in de gemeente Moerdijk veel tot erg veel hinder van bedrijven. De meeste hinder heeft men van vrachtverkeer, stank en trillingen.

### Heeft u hinder van bedrijven in uw directe woonomgeving?



© gemeente Moerdijk, Burgerenquête Moerdijk

Het zijn vooral de inwoners van de kernen Moerdijk, Zevenbergschen Hoek en Klundert die hinder hebben van de bedrijven in hun woonomgeving. Dat komt natuurlijk omdat deze in de nabijheid van het bedrijventerrein Moerdijk liggen. De inwoners van Willemstad, Fijnaart en de kleinere kernen ervaren veel minder overlast.

### Heeft u hinder van bedrijven in uw directe woonomgeving?

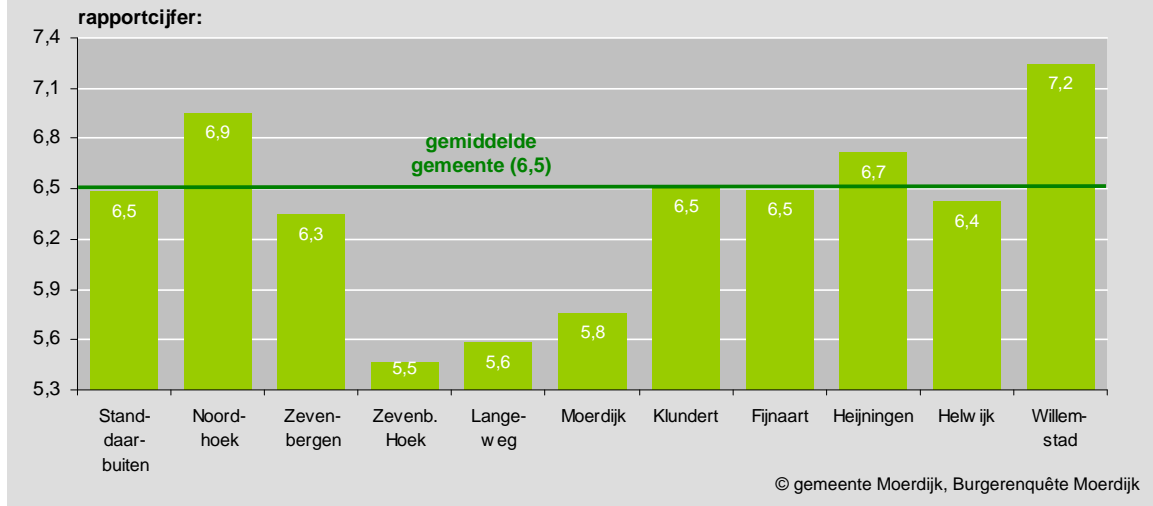
aandeel dat veel tot erg veel hinder heeft van de volgende aspecten:

	lawaai	stank	stof	trillingen	vrachtverkeer
Moerdijk	18%	60%	22%	20%	27%
Zevenbergschen Hoek	12%	15%	12%	15%	31%
Klundert	9%	6%	7%	6%	16%
Fijnaart	6%	5%	4%	8%	9%
Standdaarbuiten	3%	3%	1%	7%	12%
Zevenbergen	5%	5%	5%	7%	12%
Willemstad	2%	5%	0%	1%	4%
Overige woonkernen	4%	4%	4%	4%	5%
<b>gemeente Moerdijk</b>	<b>7%</b>	<b>10%</b>	<b>6%</b>	<b>8%</b>	<b>13%</b>

© gemeente Moerdijk, Burgerenquête Moerdijk

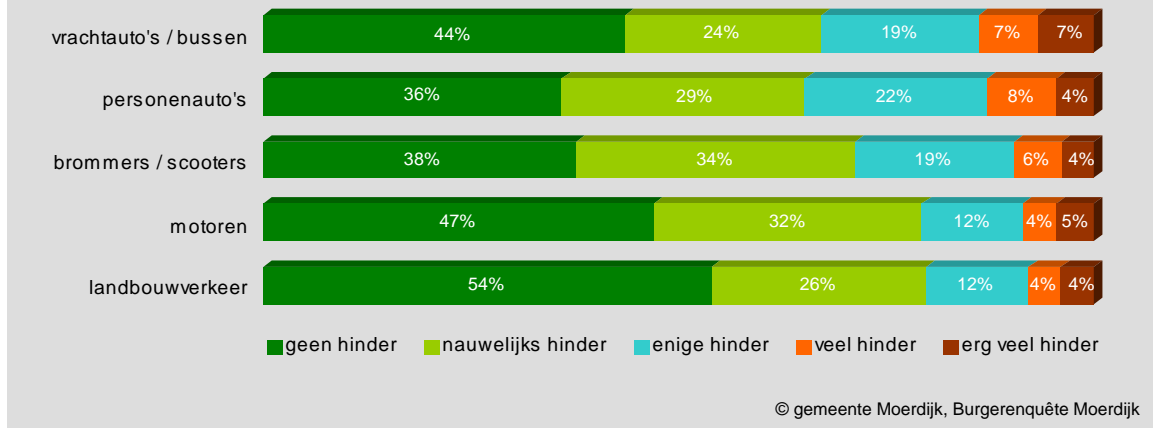
De verkeersveiligheid in de gemeente Moerdijk krijgt, net als vorig jaar, een 6,5 als gemiddeld rapportcijfer. Ook in de eigen woonbuurt krijgt deze een 6,5 als gemiddeld cijfer. Dat is een fractie lager dan de 6,6 die vorig jaar werd gegeven. Ondanks deze mooie cijfers, zijn de inwoners van de dorpen Zevenbergschen Hoek, Langeweg en Moerdijk ontevreden over de verkeersveiligheid in hun woonbuurt en geven die een (kleine) onvoldoende.

### Hoe beoordeelt u de verkeersveiligheid in uw woonbuurt?



Met name de overlast van het wegverkeer is hiervoor bepalend. Bijna 11 procent van de inwoners in dit onderzoek geeft aan veel tot erg veel hinder te hebben van het wegverkeer, terwijl bijna 73 procent hier geen hinder van heeft. De meeste hinder hebben inwoners van vrachtauto's / autobussen en personenauto's. De minste hinder geeft het landbouwverkeer.

### Heeft u hinder van het wegverkeer in uw directe woonomgeving?



De meeste overlast hebben de inwoners van de kernen Zevenbergschen Hoek en Langeweg, waarbij het met name om vrachtauto's / autobussen en personenauto's gaat. Het landbouwverkeer wordt vooral als hinderlijk ervaren door de inwoners van de kleinere kernen, waaronder ook weer de kernen Langeweg en Zevenbergschen Hoek.

### Heeft u hinder van het wegverkeer in uw directe woonomgeving?

aandeel dat veel tot erg veel hinder heeft van de volgende aspecten:

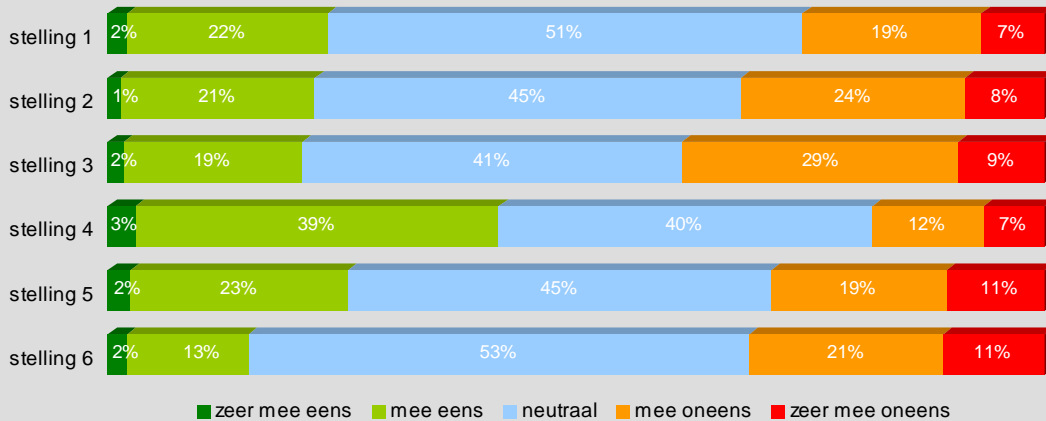
	vrachtauto's / autobussen	personen-auto's	brommers / scooters	motoren	landbouwverkeer
Langeweg	43%	28%	11%	13%	21%
Zevenbergschen Hoek	25%	29%	16%	19%	22%
Moerdijk	22%	22%	7%	10%	3%
Klundert	14%	11%	11%	6%	6%
Fijnaart	12%	14%	13%	10%	7%
Standdaarbuiten	14%	11%	7%	8%	7%
Zevenbergen	12%	12%	10%	9%	5%
Willemstad	4%	6%	6%	7%	3%
Overige woonkernen	9%	6%	4%	4%	21%
<b>gemeente Moerdijk</b>	<b>14%</b>	<b>12%</b>	<b>10%</b>	<b>9%</b>	<b>8%</b>

© gemeente Moerdijk, Burgerenquête Moerdijk

### 3.5 Aanpak leefbaarheid en veiligheid

De inwoners zijn over het algemeen redelijk tevreden over de aanpak van de leefbaarheid en veiligheid door de gemeente. Zeven op de tien ondervraagden (71%) 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 (82%). 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 (39%) is daar ontevreden over.

#### Hoe beoordeelt u de aanpak van de leefbaarheid en veiligheid in uw woonbuurt?



**Stellingen:**

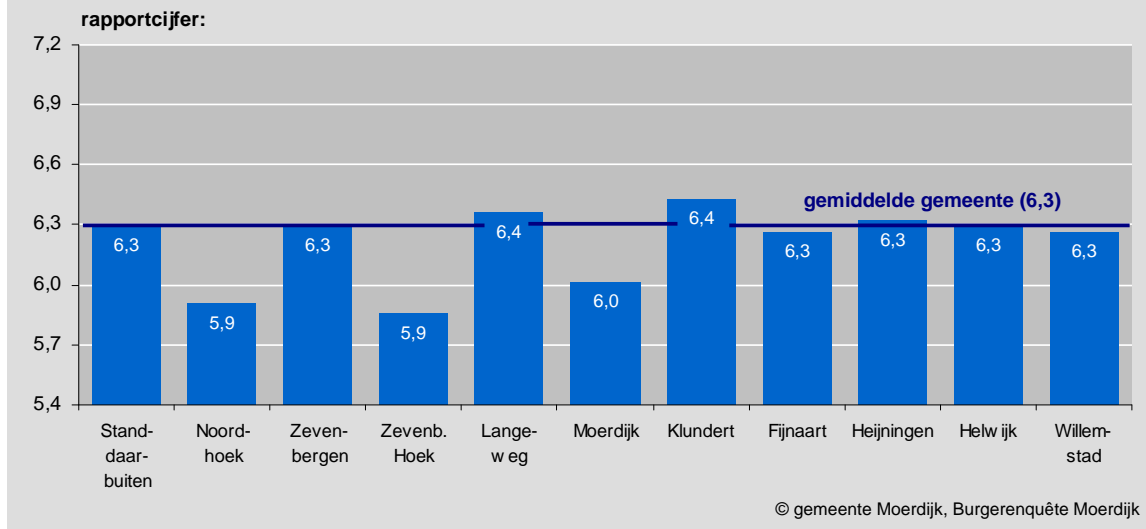
1. De gemeente heeft aandacht voor het verbeteren van de leefbaarheid en veiligheid.
2. De gemeente informeert de buurt over de aanpak van de leefbaarheid en veiligheid.
3. De gemeente betreft de buurt bij de aanpak van de leefbaarheid en veiligheid.
4. De gemeente is bereikbaar voor meldingen en klachten over onveiligheid en overlast.
5. De gemeente reageert op meldingen en klachten over onveiligheid en overlast
6. De gemeente doet wat ze zegt bij het verbeteren van de leefbaarheid en veiligheid.

© gemeente Moerdijk, Burgerenquête Moerdijk

Een kwart van de ondervraagden heeft in het afgelopen jaar contact gehad met de politie. Hiervan heeft ruim de helft (57%) de politie gebeld, de wijkagent gesproken (22%), digitaal aangifte gedaan (14%) of bij de politiebalijs in het gemeentehuis geweest (7%). Bijna tweederde (62%) is tevreden over de

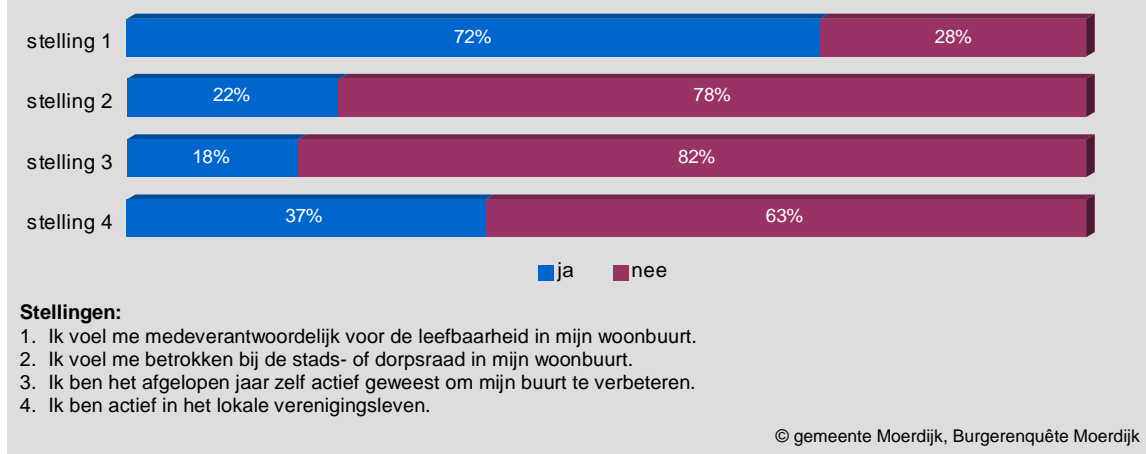
afhandeling. Vorig jaar was dit nog 48 procent. De inzet van de politie krijgt een 6,3 als gemiddeld rapportcijfer. Dat is zelfs tweendiende hoger dan de 6,1 die de politie vorig jaar van de inwoners van de gemeente Moerdijk kreeg.

### Hoe beoordeelt u de inzet van de politie?



Niet alleen de overheid is verantwoordelijk voor de leefbaarheid. Ook de bewoners kunnen hieraan een steentje bijdragen. Bijna driekwart van de inwoners (72%) voelt zich medeverantwoordelijk voor de leefbaarheid in hun eigen woonbuurt. Toch is naar eigen zeggen slechts 18 procent in het afgelopen jaar zelf actief geweest om de eigen buurt te verbeteren. Ook voelt slechts 22 procent zich betrokken bij de stads- of dorpsraad in hun woonkern.

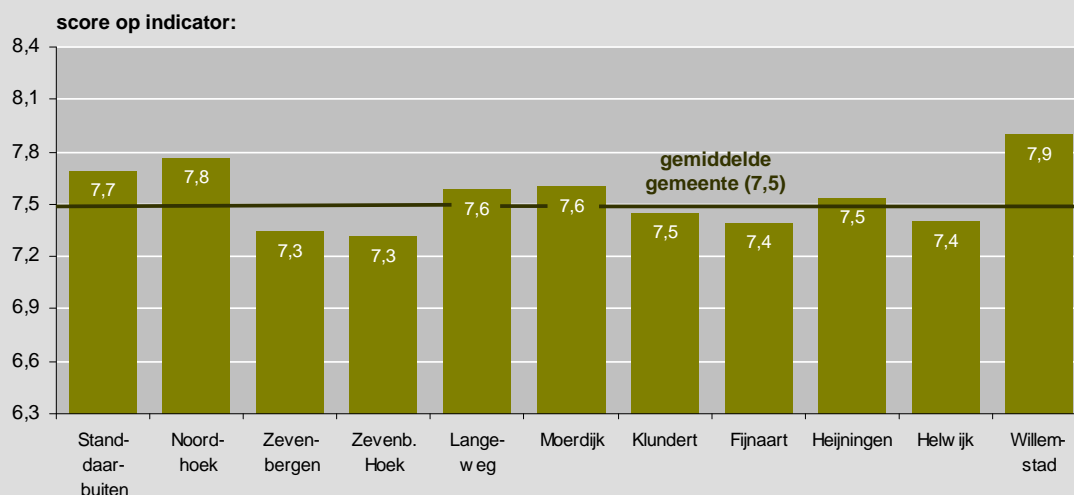
### Bent u zelf actief in uw eigen woonbuurt?



Dit zegt iets over de mate van betrokkenheid bij de eigen woonkern. Het gros van de inwoners voelt zich thuis in de eigen woonbuurt. Zo is bijna tweederde (65%) van mening dat buurtbewoners op een prettig manier met elkaar omgaan en voelt 56 procent zich thuis bij de mensen in hun woonbuurt. Zo'n 53 procent van de mensen is van mening dat zij in een gezellige buurt wonen waar veel saamhorigheid is en slechts 7 procent van de inwoners wil zo snel mogelijk uit deze buurt weg.

Om de mate van samenhang in de verschillende woonkernen op een gestandaardiseerde wijze te bepalen en onderling te kunnen vergelijken is de indicator **sociale cohesie** samengesteld. Deze scoort in de gemeente Moerdijk een 7,5 als gemiddeld cijfer. De hoogste sociale cohesie wordt gemeten in Willemstad (7,9) en de laagste scores in Zevenbergschen Hoek en Zevenbergen (7,3). Uit soortgelijk onderzoek in andere gemeenten is al eerder gebleken dat de sociale cohesie in grotere kernen doorgaans lager is dan in kleine kernen.

### Wat is de sociale cohesie in de woonkern?



Noot: deze indicator is samengesteld aan de hand van de gewogen antwoorden op 10 stellingen over de eigen woonkern.

© gemeente Moerdijk, Burgerenquête Moerdijk

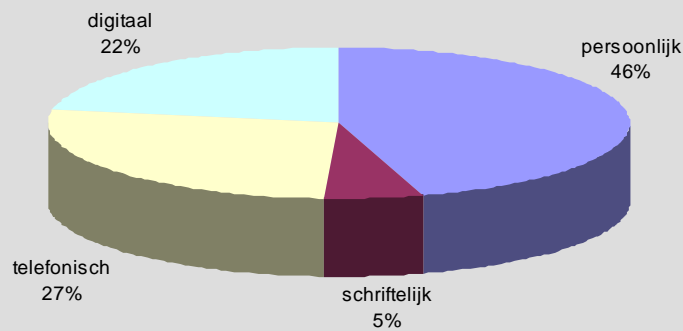
## 4. Dienstverlening

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 Burgerenquête een Klanttevredenheidsonderzoek (KTO) opgenomen. Hierin is aan de inwoners 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 46 procent van de inwoners geeft de voorkeur aan persoonlijk contact, gevolgd door telefonisch (27%) en digitaal contact (22%). Een voorkeur voor schriftelijk contact wordt het minst genoemd (5%). Ten opzichte van de vorige peiling blijkt vooral de voorkeur voor telefonisch contact toe te nemen en de voorkeur voor met name schriftelijk contact verder af te nemen.

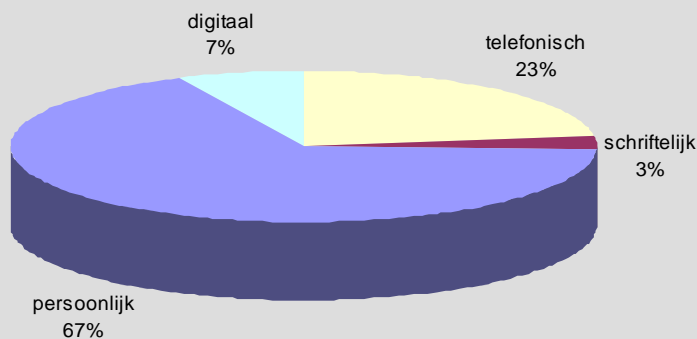
#### Welke wijze van contact met de gemeente heeft uw voorkeur?



© gemeente Moerdijk, Burgerenquête Moerdijk

Ruim een kwart van de ondervraagden (26%) heeft in de afgelopen maand voorafgaand aan dit onderzoek nog contact gehad met de gemeente en ruim vier op de tien (43%) in het afgelopen jaar. Bijna 23 procent had telefonisch contact, 3 procent schriftelijk contact en bijna 7 procent digitaal contact. Een ruime meerderheid (67%) is persoonlijk in het gemeentehuis geweest.

#### Op welke wijze had u de laatste keer contact met de gemeente?



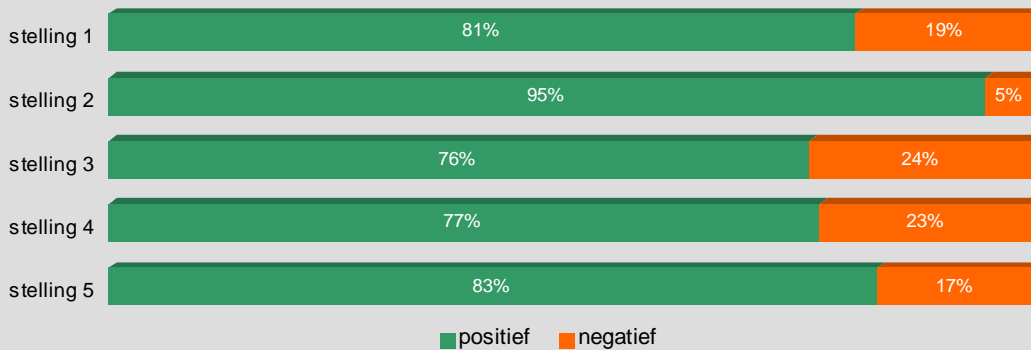
© gemeente Moerdijk, Burgerenquête Moerdijk

## 4.2 Telefonisch contact

Ruim 43 procent van de ondervraagden heeft in het afgelopen jaar gebeld met de gemeente. Het ging daarbij vooral om meldingen over de openbare ruimte, het maken van een afspraak en vragen over de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), bouw- / omgevingsvergunningen en reisdocumenten (paspoort, ID-kaart). Bijna driekwart van de bellers (73%) heeft iemand gesproken die hem of haar inhoudelijk kon helpen en 14 procent op dat moment niet maar is later wel teruggebeld. Bijna 13 procent is niet teruggebeld, terwijl dit wél was beloofd. In 2009 was dit nog 11 procent.

Het merendeel van de bellers was tevreden over de wijze waarop het telefoongesprek ging. Zij geven de behandeling aan de telefoon een 8,2 als gemiddeld rapportcijfer. Vorig jaar was dit nog een 7,1. Het meest tevreden zijn de bellers over de vriendelijkheid waarmee zij te woord zijn gestaan: maar liefst 95 procent is daar positief over. Minder tevreden is men over de snelheid waarmee men de juiste persoon aan de lijn had: 24 procent is daar negatief over (was in 2009 overigens 27 procent).

### Wat vond u van het telefoongesprek?



#### 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. Het duurde lang voordat ik de juiste persoon aan de lijn had. (*ja=negatief; nee=positief*)
4. Ik werd deskundig te woord gestaan. (*ja=positief; nee=negatief*)
5. Ik werd vaak doorverbonden. (*ja=negatief; nee=positief*)

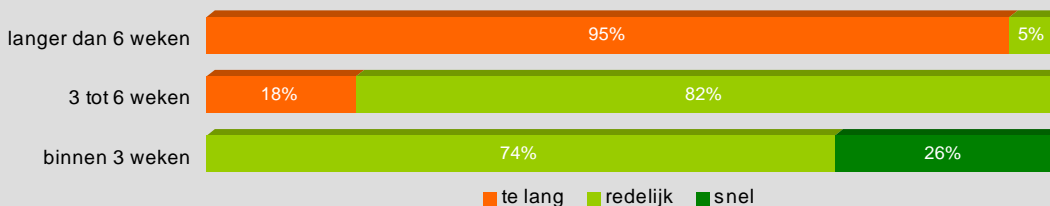
© gemeente Moerdijk, Burgerenquête Moerdijk

## 4.3 Schriftelijk contact

Bijna 11 procent van de ondervraagden heeft in het afgelopen jaar een brief gestuurd aan de gemeente. De meeste brieven gingen over bestemmingsplannen en bouw- / omgevingsvergunningen. Bijna 82 procent van de brievers geeft aan dat ze een ontvangstbevestiging hebben gekregen. In 2008 was dit nog 75 procent en vorig jaar ruim 82 procent.

Ruim 42 procent van de brievers heeft binnen 3 weken een inhoudelijk antwoord gekregen (was in 2009 nog 27 procent), 19 procent moest 3 tot 6 weken wachten (was 30 procent in 2009) en bijna 22 procent kreeg pas na 6 weken antwoord (18 procent in 2009). De inwoners die binnen 3 weken een antwoord kregen, vinden dat redelijk (74%) tot snel (26%), terwijl het merendeel van de inwoners die langer dan 6 weken moest wachten dat te lang vindt (95%).

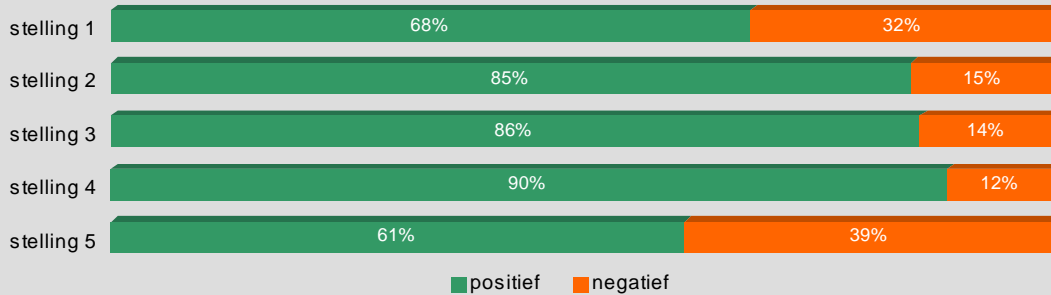
### Hoe lang duurde het voordat u inhoudelijk antwoord kreeg en wat vond u daarvan?



© gemeente Moerdijk, Burgerenquête Moerdijk

Het merendeel van de briefschrijvers is tevreden over de afhandeling van hun brief. Zij geven dat een 6,4 als gemiddeld rapportcijfer. Ook de kwaliteit van de brief krijgt een goede beoordeling. Het meest tevreden is men over de toon van de brief, maar liefst 90 procent is van mening dat de brief vriendelijk en correct was (84 procent in 2009). Minder tevreden is men over de aansluiting van de brief op de door hen gestelde vraag: 39 procent is van mening dat de brief géén antwoord gaf op hun vraag (was 36 procent in 2009) en 32 procent vindt dat de brief niet de informatie gaf die de brievensteller nodig had (24 procent in 2009).

### Wat vond u van de kwaliteit van de brief?



#### Stellingen:

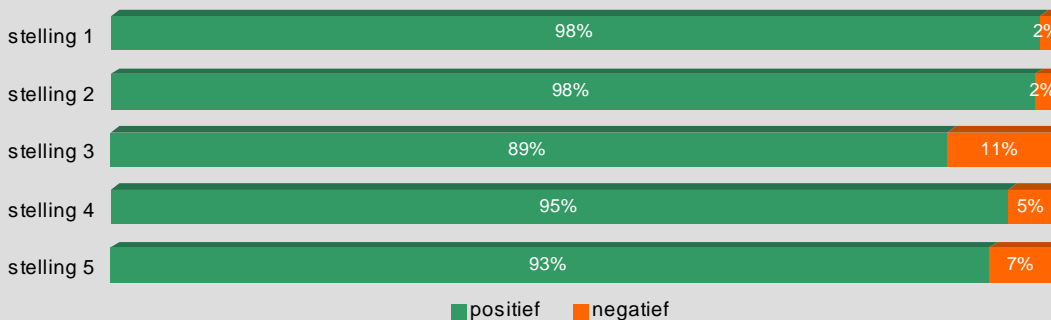
1. De brief gaf de informatie die ik nodig had. (*ja=positief; nee=negatief*)
2. De brief was duidelijk en goed leesbaar. (*ja=positief; nee=negatief*)
3. Ik begreep meteen wat er in de brief stond. (*ja=positief; nee=negatief*)
4. De toon van de brief was vriendelijk en correct. (*ja=positief; nee=negatief*)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

© gemeente Moerdijk, Burgerenquête Moerdijk

## 4.4 Persoonlijk contact

Bijna driekwart van de ondervraagden (71%) is in het afgelopen jaar in het gemeentehuis geweest. Het leeuwendeel (84%) is over het algemeen tevreden met de behandeling in het gemeentehuis, terwijl 1 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: 11 procent zegt te lang te hebben moeten wachten voordat hij of zij aan de beurt was en 7 procent vond het saai / vervelend om in de wachtruimte te moeten wachten. Bij de vorige peiling (over 2009) vond 15 procent dat hij of zij te lang moest wachten en vond 7 procent het saai / vervelend in de wachtruimte.

### Wat vond u van de behandeling in het gemeentehuis?



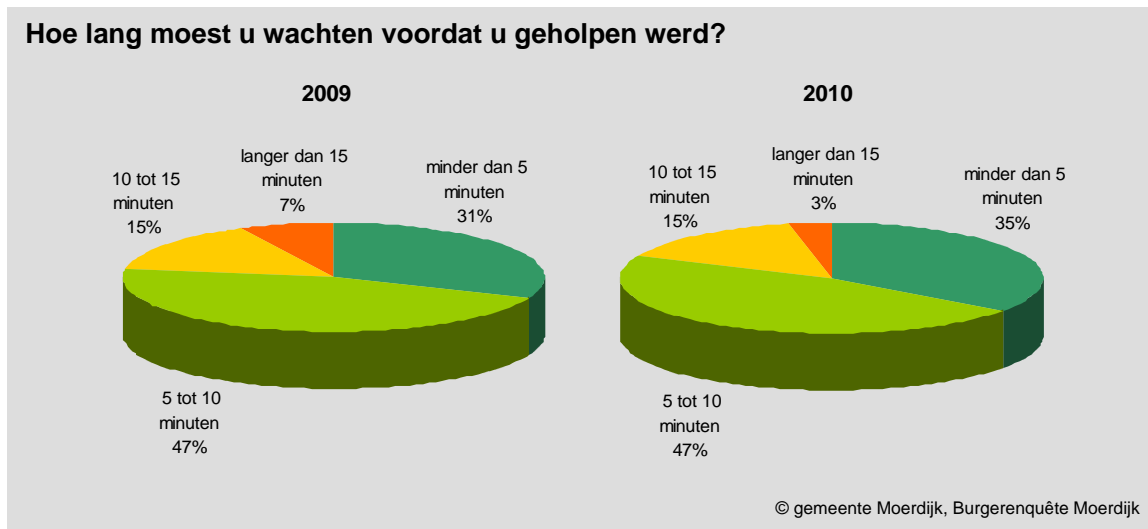
#### Stellingen:

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*)

© gemeente Moerdijk, Burgerenquête Moerdijk

De gemeente streeft er naar om de wachttijden te beperken tot maximaal 10 minuten. Het merendeel van de bezoekers (82%) geeft aan dat men in het afgelopen jaar minder dan 10 minuten heeft moeten wachten (was 78 procent in 2009), terwijl 15 procent 10 tot 15 minuten heeft moeten wachten en 3 procent zelfs langer dan 15 minuten.

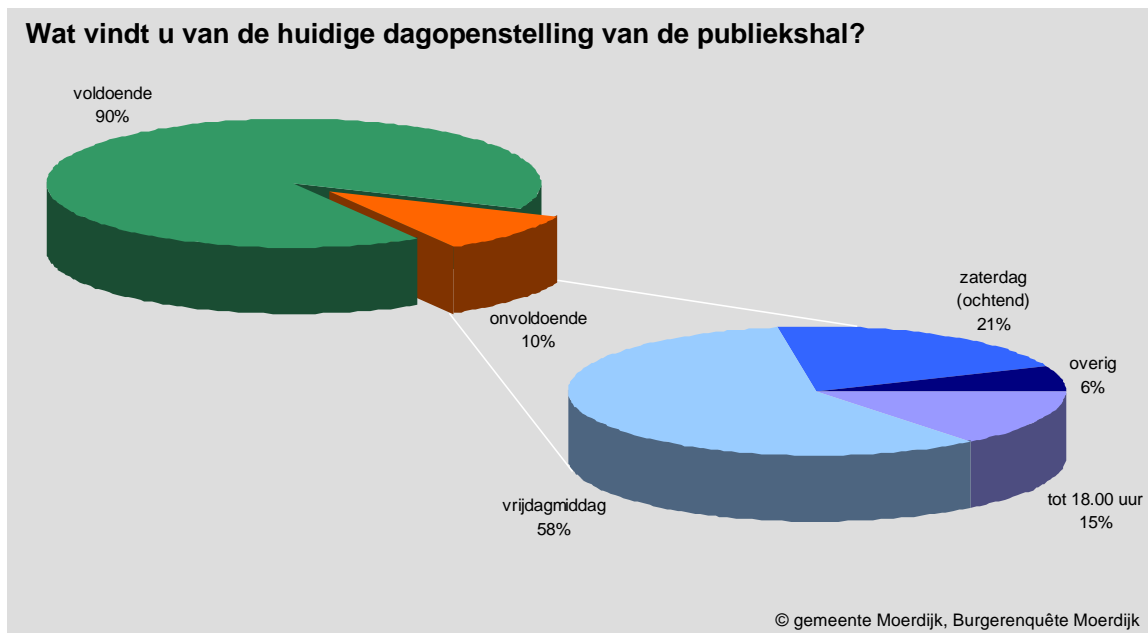
### Hoe lang moest u wachten voordat u geholpen werd?



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: bijna 90 procent vindt de dagopenstelling voldoende en 86 procent is tevreden met de huidige avondopenstelling. Bij de vorige peiling (over het jaar 2009) was dit respectievelijk 87 en 83 procent.

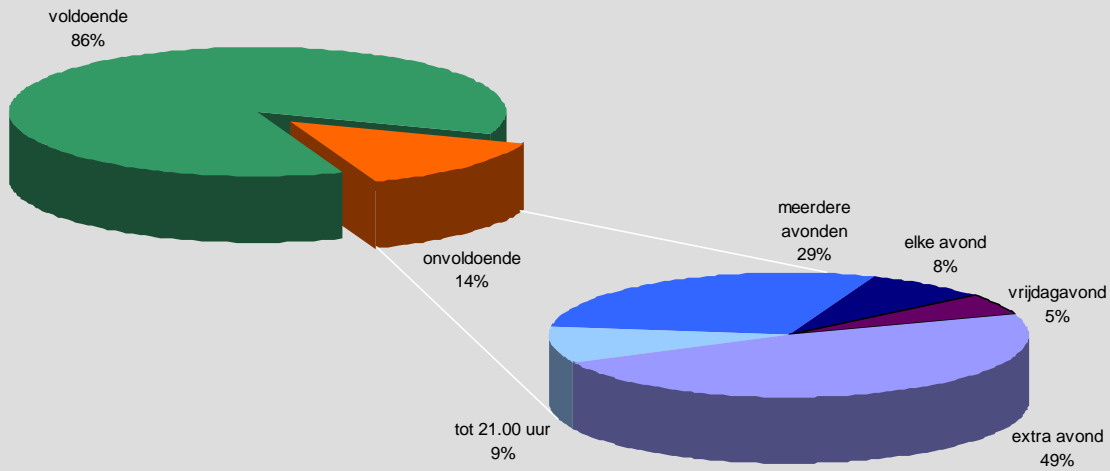
Ondanks de grote groep die tevreden is met de huidige dagopenstelling, is er een kleine groep die liever andere openingstijden heeft. Daarbij gaat het vooral om de vrijdagmiddag (58%), de zaterdagochtend (21%) en een dagopenstelling tot 18.00 uur.

### Wat vindt u van de huidige dagopenstelling van de publiekshal?



Ook ten aanzien van de avondopenstelling is een grote meerderheid (86%) tevreden met de huidige situatie. Een kleine groep heeft een andere voorkeur. Het gaat daarbij vooral om de roep om één extra avondopenstelling (49%) tot zelfs meerdere avonden (29%).

**Wat vindt u van de huidige avondopenstelling van de publiekshal?**



gemeente Moerdijk, Burgerenquête Moerdijk

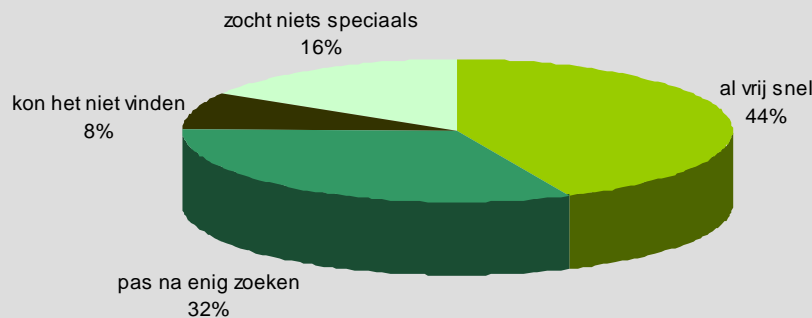
Sinds enige tijd is het ook mogelijk om een afspraak te maken voor een aantal gemeentelijke producten (zoals reisdocumenten en rijbewijs). Het voordeel hiervan is dat men niet hoeft te wachten, maar direct geholpen wordt. Dit is vergelijkbaar met het maken van een afspraak voor een bezoekje aan de eigen huisarts of tandarts. Een derde van de ondervraagde inwoners zegt hiervan op de hoogte te zijn en daarvan geeft 22 procent aan al gebruik van te hebben gemaakt. Dit is een verbetering ten opzichte van de vorige peiling over het jaar 2009: toen was 24 procent op de hoogte van deze mogelijkheid en had 13 procent hier al gebruik van gemaakt.

**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 negen op de tien huishoudens in de gemeente Moerdijk (88%) beschikt over een computer met internetverbinding. Ruim tweederde van de ondervraagden (68%) heeft de website van de gemeente al eens bezocht. De website wordt vooral bezocht voor informatie (74%) en uit nieuwsgierigheid naar wat er allemaal wordt aangeboden (22%). De laatste keer dat men op de gemeentelijke website was, heeft 75 procent gevonden wat hij of zij zocht, terwijl 8 procent het niet kon vinden. Bij de vorige peiling (over 2009) kon 72 procent het vinden en 14 procent niet.

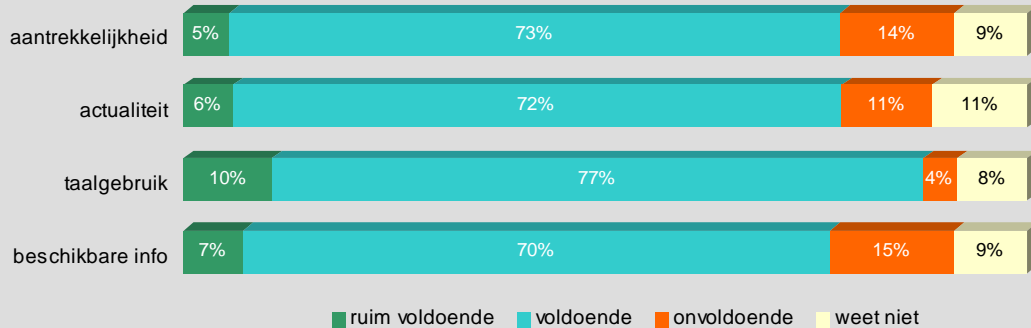
**Heeft u de laatste keer dat u op de website was, gevonden wat u zocht?**



© gemeente Moerdijk, Burgerenquête Moerdijk

Het taalgebruik, de actualiteit en aantrekkelijkheid van de website worden het meest gewaardeerd. Het minst tevreden zijn de bezoekers over de beschikbare informatie op de website en het goed kunnen vinden van de informatie. De laatste keer dat men op de gemeentelijke website was, kon immers 8 procent van de bezoekers niet vinden waar hij of zij naar op zoek was.

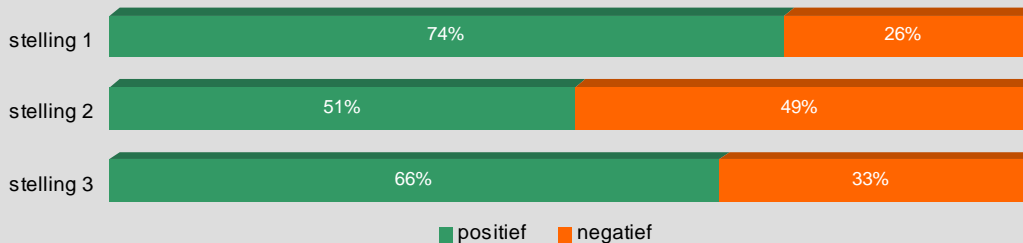
### Wat vindt u van de volgende aspecten van de website?



© gemeente Moerdijk, Burgerenquête Moerdijk

Bijna 14 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 6,4 als gemiddeld rapportcijfer. Dat is een stijging met ruim een half punt ten opzichte van 2009 (was toen een 5,7). Ten opzichte van de vorige peiling is men vooral meer tevreden over de duidelijkheid van het antwoord op de e-mail (van 48 procent in 2009 naar 66 procent in 2010) en de snelheid waarmee men een antwoord kreeg (van 42 procent naar 51 procent).

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



#### Stellingen:

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

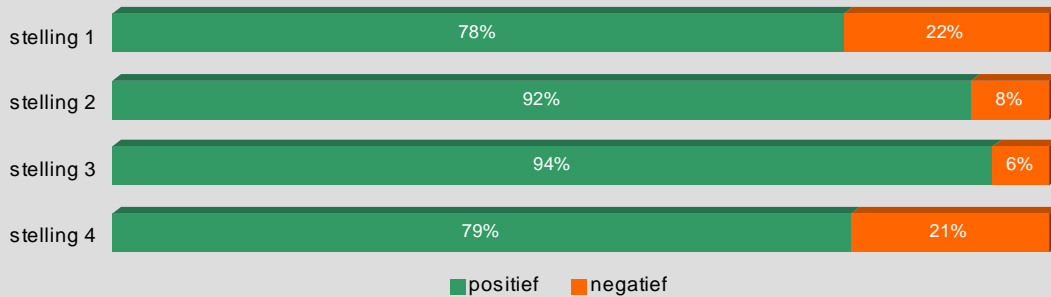
© gemeente Moerdijk, Burgerenquête Moerdijk

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. Ruim 5 procent van de ondervraagde inwoners heeft daar in het afgelopen jaar gebruik van gemaakt. Bijna 24 procent weet niet meer hoe lang het geduurd heeft voor hij of zij een reactie kreeg. Van de burgers die het wel weten, kreeg bijna 49 procent binnen 2 werkdagen een reactie, ruim 31 procent binnen 2 tot 5 dagen en ruim 14 procent moest langer dan 5 werkdagen wachten. Een (beperkt) aantal mensen zegt nooit een reactie te hebben gehad (6%). Vorig jaar kreeg 53 procent binnen 2 werkdagen een reactie, 31 procent moest 2 tot 5 dagen wachten en 9 procent nog langer. Ook toen gaf een klein aantal mensen aan nooit een reactie te hebben gekregen (6%).

De inwoners die in het afgelopen jaar daadwerkelijk gebruik hebben gemaakt van het digitaal loket, geven de afhandeling van hun digitale aanvraag een 8,4 als gemiddeld rapportcijfer. Men is eigenlijk over het hele traject wel tevreden. Alleen het aanvragen zelf en de snelheid waarmee datgene wat men had aangevraagd is thuisbezorgd scoort wat lager, hoewel ook daar ruim driekwart tevreden over is. Bij

de vorige peiling was men vooral tevreden het gemak van het online betalen (96%) en minder tevreden over het aanvragen zelf (84%).

### 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 online 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*)

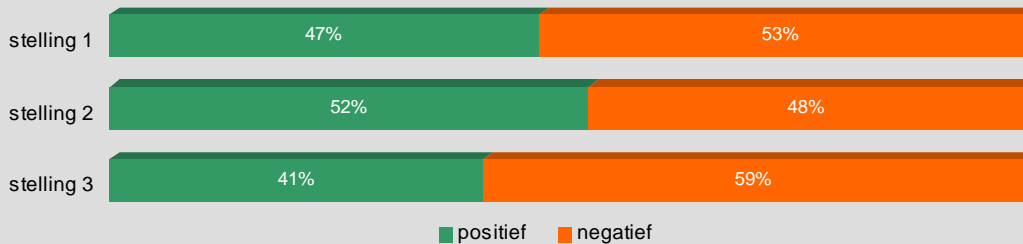
© gemeente Moerdijk, Burgerenquête Moerdijk

## 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.

Ruim 20 procent van de ondervraagde inwoners heeft in het afgelopen jaar gebruik gemaakt van het Meldpunt. Zij geven de afhandeling van hun melding een 4,7 als gemiddeld rapportcijfer. In 2008 was dit nog een 4,3 en in 2009 een 5,1. Hoewel er dus toch sprake is van een verbetering ten opzichte van 2008, is dit nog altijd een onvoldoende. Dit komt vooral doordat men ontevreden is over de snelheid waarmee de melding verholpen is (59%). Dat was ook bij de vorige peiling het grootste knelpunt (toen was 56 procent daar ontevreden over).

### 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, Burgerenquête Moerdijk

## Samenvatting







De Burgerenquête Moerdijk is een vorm van onderzoek waarbij meerdere thema's tegelijk aan de inwoners worden voorgelegd via een uitgebreide vragenlijst (omnibusenquête). Het onderzoek heeft als doel om inzicht te geven in de mate waarin burgers tevreden zijn over het woon- en leefklimaat in de gemeente Moerdijk en de gemeentelijke dienstverlening. Ook geeft dit onderzoek inzicht in het beeld (imago) dat burgers hebben van de gemeente. 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: burgerindicatoren rapportkaart voor de gemeente Moerdijk (2010)



	2008	2009	2010	2011	2012	2013
<b>Imago:</b>						
- voorzieningen in de gemeente	6,4	6,2	6,5			
- gemeentelijke organisatie	6,5	6,5	6,3			
- gemeentelijke regels	5,8	5,7	5,7			
- gemeentebestuur	5,7	4,9	5,1			
- vertrouwen in de lokale overheid	4,8	4,8	3,7			
<b>Burgerparticipatie:</b>						
- betrekken burgers bij beleid	5,7	4,7	4,8			
- gemeentelijke informatie	6,9	6,7	7,0			
- inzet belastinggeld burgers	5,6	5,6	5,9			
<b>Woonomgeving:</b>						
- woning	7,9	7,8	7,7			
- woonomgeving	7,0	7,1	7,2			
- beheer en onderhoud	6,6	6,9	7,0			
- voorzieningen in de woonbuurt	6,6	6,6	6,5			
- veiligheid in de woonbuurt	7,0	7,2	6,5			
- heeft hinder van bedrijven in de buurt	--	--	6%			
- verkeersveiligheid in woonbuurt	6,1	6,6	7,3			
- heeft veel hinder van vrachtverkeer	--	--	14%			
- inzet politie	6,0	6,1	6,3			
- sociale cohesie	--	--	7,5			
<b>Dienstverlening:</b>						
- gemeentelijke dienstverlening	6,8	6,8	6,9			
- behandeling aan de telefoon	7,0	7,1	7,1			
- afhandeling brief	6,5	6,5	6,4			
- behandeling aan de balie	7,5	7,6	7,5			
- afhandeling e-mail	5,9	5,7	6,5			
- website gemeente	6,6	6,6	6,8			

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	

Kengetallen:	
<input checked="" type="checkbox"/> inwoners	36.540
<input checked="" type="checkbox"/> woningen	15.499