

## *Oordeel over dienstverlening gemeente kan beter* **Volop tevredenheid over wonen in Bergen**

**Inwoners van Bergen zijn erg tevreden over hun woonomgeving en veelal ook over de voorzieningen. De dienstverlening van de gemeente scoort een voldoende. Voor de gemeente is dat niet genoeg.**

Het is goed wonen in Bergen, vinden de Bergense inwoners zelf. Ze waarderen het met een rapportcijfer 8,4.

Dit blijkt uit de Burger- en Ondernemerspeiling die de gemeente hield. 682 van de uitgenodigde 2000 willekeurig gekozen inwoners deden mee aan deze peiling (34%). De respons van de ondernemers was een stuk minder: 7% van de genodigden vond de tijd om de vragenlijst in te vullen.

De rapportcijfers over de gemeente laten veelal voldoende zien. De cijfers variëren van 6,1 tot 6,6 als het gaat om het betrekken van inwoners bij het beleid, dienstverlening, digitale faciliteiten en communicatie. Over het algemeen vrijwel hetzelfde of iets lager als 2 en 5 jaar geleden toen deze peiling ook werd gehouden.

“Ik had eigenlijk op iets hogere cijfers gehoopt en gerekend”, aldus wethouder Bekkering.

“We hebben de afgelopen jaren veel geïnvesteerd in onze dienstverlening. Bij andere klanttevredenheidsonderzoeken konden we juist zien dat de waardering hoog was. In elk geval gaan we hier serieus mee aan de slag. Dit soort peilingen houden we om er ons voordeel mee te kunnen doen.”

De gemeenten Bergen, Uitgeest, Castricum en Heiloo hielden deze peiling, net als in 2016 en 2019, gezamenlijk. Zo kunnen ze de uitkomsten vergelijken met elkaar, met de uitkomsten van de vorige peilingen en ook met het landelijke beeld.

Ruim 9 van de 10 deelnemers voelt zich thuis in de buurt, net als 2 jaar geleden en iets meer dan landelijk gezien. Iets meer mensen (55% tegenover 51% in 2019) noemen verkeersonveilige situaties maar 94% voelt zich veilig in de buurt, 3% meer dan in 2019. De meerderheid is te spreken over het onderhoud van straten en groen, iets minder mensen (nu 74%) onderschrijven de stelling dat de buurt schoon is.

Iets meer dan de helft (52%) vindt dat er voldoende parkeergelegenheid in de buurt is, een procent minder dan in 2019. Men is doorgaans (83%) zeer tevreden over het aanbod van gezondheids- en zorgvoorzieningen, dat is meer dan voorheen.

Het vertrouwen in de manier waarop de gemeente wordt bestuurd was in 2019 is licht gestegen. Toen had 11% veel of heel veel vertrouwen, nu is dat 15%.

Minder inwoners dan 2 jaar geleden vinden dat de gemeente luistert naar haar inwoners, ze betreft bij de plannen of voldoende ruimte geeft om initiatieven te realiseren. Bergen scoort hier ook lager dan de landelijke cijfers.

Wethouder Bekkering: “Die landelijke cijfers zijn vaak ook van wat oudere peilingen. Ik kan me voorstellen dat corona een rol heeft gespeeld bij onze cijfers. Maar daar wil ik me niet achter verschuilen. We hebben ons hard ingespannen om de inwoners te betrekken. Denk aan diverse vormen van online bijeenkomsten, of de website ‘Ik denk mee over Bergen-NH’. Maar we hebben dus nog veel werk te doen en dat gaan we ook doen.”

Ondernemers

Ondernemers zijn tevreden over de bedrijfsomgeving en de bereikbaarheid. De parkeermogelijkheden scoren een 5.8, dat is minder dan de landelijke score (7.0). De algehele dienstverlening scoort een 6.1 en de digitale faciliteiten worden met een 5.8 gemiddeld gewaardeerd door de ondernemers van Bergen. De wijze waarop de gemeente ondernemers betreft en de samenwerking zoekt wordt laag gewaardeerd.

Wethouder Bekkering:

“Ook hier hadden we op een hogere waardering gehoopt. Er is de laatste tijd veel en intensief contact geweest met diverse ondernemers en ondernemersverenigingen. Ik vertrouw erop dat zo een betere samenwerking ontstaat tussen ondernemers en gemeente en meer begrip onderling.”