

Rapport

Waar staat Bergen? Burgerpeiling 2021

Deze managementsamenvatting hoort bij het rapport 'Waar staan de BUCH-gemeenten?' en gaat specifiek over de uitkomsten van de burgerpeiling 2021 voor de gemeente Bergen.

Managementsamenvatting

De gemeente Bergen is verantwoordelijk voor veel verschillende taken. Om inzicht te krijgen in de sterke en minder sterke punten van de gemeentelijke prestaties heeft de gemeente in samenwerking met I&O Research een Waarstaatjegemeente onderzoek uitgevoerd. Dit onderzoek is uitgevoerd in april en mei 2021. Er zijn 2.000 inwoners benaderd met de vraag of ze wilden deelnemen aan de vragenlijst. In totaal hebben 682 inwoners de vragenlijst volledig ingevuld. Dit komt overeen met een respons van 34 procent. Deze samenvatting behandelt themagewijs de belangrijkste en opvallendste uitkomsten.

Algemeen beeld

Inwoners waarderen de inspanningen van de gemeente vergelijkbaar aan 2019.

In vergelijking met landelijk, waarderen de inwoners van de gemeente Bergen hun gemeente op sommige vlakken lager. Ze waarderen de dienstverlening en de communicatie en voorlichting van de gemeente minder positief dan landelijk. Ook zijn inwoners uit deze gemeente minder tevreden over de manier waarop ze door de gemeente betrokken worden bij beleid. De algemene waardering van inwoners voor de gemeente is een 6,2, wat ook onder het landelijke gemiddelde ligt.

Inwoners uit de gemeente Bergen zijn wel positiever dan het landelijke gemiddelde wanneer het gaat over de inspanningen van de gemeente om burgers volledig te laten deelnemen aan de maatschappij.

Tabel 1.1 - Waardering inspanningen gemeente (rapportcijfer)

	Gemeente Bergen			NL
	2016	2019	2021	('19-'21)
Waardering inspanningen gemeente algemeen	6,3	6,3	6,2	6,7
Gemeentelijke dienstverlening	6,6	6,7	6,5	6,8
Digitale faciliteiten	6,7	6,8	6,6	6,8
Waardering communicatie/voorlichting gemeente	6,6	6,4	6,2	6,6
Waardering zorg van gemeente voor leefomgeving	6,7	6,9	6,9	6,8
Inspanningen gemeente om burgers volledig te laten deelnemen aan de maatschappij	6,2	6,5	6,4	6,1
Waardering inwoners betrekken bij beleid	5,9	5,6	5,6	6,1

Tevreden over woon- en leefomgeving

Inwoners van Bergen wonen prettig in hun eigen buurt en waarderen dit met een 8,4. Dit komt overeen met 2019 en de andere BUCH-gemeenten. Inwoners uit deze gemeente zijn ook meer tevreden dan landelijk (8,0).

Er is een sterke sociale cohesie in Bergen, dit geldt voor alle BUCH-gemeenten. De sociale cohesie is ook vergelijkbaar met het landelijk gemiddelde. De beoordeling van de sociale cohesie is wel licht afgenomen ten opzichte van 2019. In 2019 vond bijvoorbeeld nog 64 procent dat buurtbewoners altijd voor elkaar klaar staan, in 2021 is dit 60 procent. Ook vond 79 procent in 2019 dat buurtbewoners prettig met elkaar omgaan, in 2021 is dit 75 procent.



De directe leefomgeving is volgens inwoners goed onderhouden, op dit vlak zijn inwoners uit Bergen ook positiever dan landelijk. Inwoners zijn vooral tevreden over het feit dat er weinig tot geen dingen kapot zijn in hun buurt (85%). In vergelijking tot het landelijk gemiddelde zijn inwoners vooral te spreken over de mate waarin de buurt schoon is. Driekwart van de inwoners is hier tevreden over. Het landelijke gemiddelde is 68 procent.

Inwoners zijn minder tevreden over de aanwezigheid van voorzieningen in de buurt dan Nederlanders gemiddeld. Ze zijn vooral minder tevreden over de nabijheid van het basisonderwijs. Acht op de tien (82%) inwoners vinden dat basisonderwijs voldoende dichtbij is, landelijk is dit 91 procent. Ook scoort de gemeente Bergen op dit vlak volgens de inwoners lager dan de andere BUCH-gemeenten en lager dan in 2019. Verder zijn inwoners uit Bergen minder positief dan de andere BUCH-gemeenten en dan landelijk gemiddeld over de nabijheid van winkels voor dagelijkse boodschappen. In Bergen vindt driekwart deze winkels voldoende dichtbij. In de rest van de BUCH-gemeenten ligt dit tussen de 92 procent (Heiloo) en 82 procent (Uitgeest). Landelijk is 83 procent hier tevreden over.

Inwoners uit Bergen waarderen het aanbod van voorzieningen lager dan landelijk en de andere BUCH-gemeenten. Het aanbod van openbaar vervoer laat volgens inwoners vooral te wensen over, 46 procent is hier tevreden over. Landelijk is dit 66 procent. In de andere BUCH-gemeenten is tussen de 80 en 71 procent hier tevreden over. Een kanttekening is dat inwoners van Bergen wel positiever over het openbaar vervoer zijn dan in 2019 (40%).

Inwoners beoordelen de inzet van de gemeente lager dan het landelijk gemiddelde en lager dan inwoners uit de gemeenten Uitgeest en Heiloo. Inwoners zijn vooral minder tevreden dan landelijk en dan de andere twee BUCH-gemeenten over de mate waarin de gemeente een beroep op buurtbewoners doet om een bijdrage te leveren aan leefbaarheid (16%). Landelijk is dat 34 procent.

Relatie inwoner en gemeente

Een klein deel van de inwoners van Bergen (15%) heeft vertrouwen in de manier waarop de gemeente wordt bestuurd. Landelijk ligt dit vertrouwen hoger (32%). Het vertrouwen in het gemeentebestuur in Bergen is wel iets toegenomen ten opzichte van 2019. Toen had 11 procent vertrouwen hierin.

Inwoners vinden ten opzichte van 2019 vaker dat de gemeente doet wat ze zegt. In 2019 vond 11 procent dit, in 2021 is dat 17 procent. Dit is echter wel ruim minder dan het landelijke gemiddelde (28%).

Gemeentelijke dienstverlening

Inwoners van de gemeente Bergen zijn minder positief over het proces van een aanvraag van producten en diensten dan in 2019 en dan landelijk. Ten opzichte van de andere BUCH-gemeenten zijn inwoners ook minder positief, maar dit verschil is wel kleiner. Inwoners vinden, in vergelijking met 2019, vooral dat ze in mindere mate kregen wat ze wilden. In 2019 vond driekwart (76%) dat en in 2021 was dit zes op de tien. Gemiddeld ervaart 77 procent van de Nederlanders dit.

Het positiefst zijn inwoners van Bergen in 2021 over het gemak van het aanvragen van een product of dienst (67% is tevreden). Ongeveer de helft (54%) van de inwoners vond de informatie

die ze kregen over het verloop van de afhandeling van hun aanvraag voldoende. Hierover zijn inwoners het minst positief.

Over het handelen van medewerkers van de gemeente Bergen (hostmanship) zijn inwoners minder tevreden dan in 2019 en dan landelijk. Inwoners vinden, in vergelijking tot 2019, vooral dat de medewerker hen minder aangenaam verraste met de verleende service. In 2019 ervoer de helft dit, in 2021 is dat een derde (35%). Dit is het minst positief beoordeelde hostmanship-aspect. Inwoners zijn het meest positief over de manier waarop de medewerker hun vraag heeft beantwoord. Zeven op de tien (71%) vinden dat de medewerker hun vraag zo goed mogelijk heeft beantwoord.

Behoeftte aan gemeentelijke informatie

Inwoners ontvangen informatie over de directe leefomgeving het liefst via een folder, een brief of een e-mail. Informatie over publieksdienstverlening zoeken ze juist het liefst zelf op de gemeentelijke website op. De gemeente Bergen kan de mening van inwoners over een kwestie volgens inwoners het best vragen via een schriftelijke enquête.

De aspecten die voor inwoners het zwaarst wegen in de beoordeling van de gemeente zijn leefbaarheid (46%), dienstverlening (43%) en vertrouwen (43%). Dienstverlening is voor inwoners in vergelijking met 2019 belangrijker geworden. Veiligheid wordt wat minder belangrijk gevonden (40%) in vergelijking met de andere BUCH-gemeenten.

Zorg en welzijn

Inwoners zijn tevreden met de eigen gezondheid en beoordelen deze met een 7,7. Slechts een klein deel voelt zich belemmerd om deel te nemen aan de maatschappij (7%). Wel zijn inwoners van de gemeente Bergen wat eenzamer dan in 2019. Twee op de tien (19%) voelen zich eenzaam, in 2019 was dit 15 procent. Ook voelen inwoners zich wat eenzamer dan het landelijke gemiddelde (15%). De behoefte aan meer contacten (15%) is gelijk gebleven ten opzichte van 2019 en is minder dan het landelijke gemiddelde (20%).

Ruim de helft van de inwoners van Bergen is actief bij een vereniging en een derde (35%) doet vrijwilligerswerk. In vergelijking tot 2019 (45%) doet een kleiner deel van de inwoners vrijwilligerswerk. Ook doen inwoners minder vrijwilligerswerk dan landelijk (46%).

Wanneer inwoners zelf ondersteuning nodig hebben, kunnen ze vooral terugvallen op familie (59%) en vrienden of kennissen (57%). Het deel van de inwoners dat kan terugvallen op familie is kleiner dan in de rest van de BUCH-gemeenten, maar dit wordt gecompenseerd doordat meer inwoners terug kunnen vallen op mensen in de buurt (43%).

Aanbevelingen

Op basis van de uitkomsten van het onderzoek kan de gemeente Bergen het beste inzetten op de relatie van de gemeente en haar inwoners en de dienstverlening van de gemeente. De relatie van de gemeente en inwoners bestaat niet alleen uit het vertrouwen van inwoners in het bestuur van de gemeente, maar ook uit de mate en manier waarop inwoners door de gemeente bij beleid worden betrokken. Bij dienstverlening gaat het niet alleen om het aanvragen van een product of dienst maar ook om communicatie en informatieverschaffing in het algemeen.



Inwoners beoordelen deze bovenstaande aspecten relatief laag, maar deze hebben wel veel invloed op de totaalwaardering van inwoners. Dit is ook terug te zien in het totaaloordeel van inwoners over de gemeente Bergen. Deze krijgt een 6,2, wat lager is dan het landelijke gemiddelde en lager dan de andere BUCH-gemeenten.

Het advies aan de gemeente Bergen is dan ook om beide aspecten (dienstverlening en de relatie met inwoners) te verbeteren door middel van communicatie. In de relatie met inwoners gaat het om transparante en toegankelijke communicatie naar inwoners over beleid, zowel in de uitvoering als in beleidsvorming. Dit kan het gevoel van inwoners versterken dat de gemeente doet wat ze zegt en ervoor zorgen dat inwoners zich meer betrokken voelen bij het beleid. Hierbij is het van belang dat de gemeente niet alleen informatie zendt, maar ook interactieve vormen van communicatie inzet. Hierdoor voelen inwoners zich gehoord en worden ze meer betrokken bij plannen en beleid. Biedt hierbij zowel offline als online interactieve vormen van communicatie aan, zodat een zo breed mogelijke doelgroep hierbij kan aansluiten. Maak hierbij duidelijk wat het doel is van deze bijeenkomsten en wat de rol van de gemeente en inwoners hierin is. Zodat het voor inwoners duidelijk is op welk vlak en niveau ze mee kunnen denken.

Op het gebied van dienstverlening gaat het om het verbeteren van de algemene communicatie door deze toegankelijker en makkelijker vindbaar te maken voor inwoners. Het gaat om het communiceren in heldere, voor iedere inwoner begrijpbare taal en deze makkelijk vindbaar te maken door op verschillende manieren en via verschillende kanalen te communiceren. Naast de algemene communicatie kan de gemeente ook inzetten op het verbeteren van het proces van de aanvraag van een product of dienst. Deze verbeteringen bestaan uit het vereenvoudigen en duidelijker communiceren over de stappen in dit proces en het verloop van de afhandeling. Denk hierbij aan communicatie die voor een zo breed mogelijke groep inwoners duidelijk en toegankelijk is.

