



Monitor Communicatie en Bestuur

DRECHTSTEDEN 2015

Inhoud

1. Conclusies
2. Aanleiding
3. Communicatie
4. Bestuur
5. Per gemeente

Bijlagen

De zes gemeenten in de Drechtsteden vinden het belangrijk om de opinie van hun inwoners over communicatie en het bestuur te weten. Zijn inwoners geïnteresseerd en voelen zij zich betrokken bij het beleid van de gemeente? Zijn zij tevreden over het bestuur? Wat kan er eventueel beter?

Er is in vergelijking met 2013 een positieve ontwikkeling in het vertrouwen in de gemeente. Dat geldt voor alle gemeenten. Dat komt dan bijvoorbeeld door de komst van een nieuwe bestuurder, het oplossen van problemen en beter luisteren naar inwoners (en andere groepen in de samenleving). Aan de andere kant willen burgers meer invloed op wat de gemeente doet. Ook nam bij 15% van de inwoners het vertrouwen af. Er zijn daarom nog verbeteringen wenselijk.

Het Onderzoekcentrum Drechtsteden voerde dit onderzoek naar communicatie en bestuur inmiddels voor de derde keer uit en het is binnen de Drechtsteden gezamenlijk opgepakt. Daardoor kunnen we gemeenten onderling vergelijken en ontwikkelingen in de tijd volgen. Gemeenten kunnen zo van elkaar leren.

De vragen over communicatie en bestuur liepen mee in het OCD Regionaal Omnibusonderzoek van voorjaar 2015. Er zijn 2.167 vragenlijsten digitaal of schriftelijk ingevuld, een respons van 33%.

In deze factsheet presenteren we eerst de belangrijkste conclusies van het onderzoek. Daarna gaan we dieper in op het onderwerp communicatie en vervolgens het bestuur. We sluiten af met de bevindingen en aandachtspunten per gemeente. In de bijlage worden ten slotte de cijfers overzichtelijk gepresenteerd.

1 Conclusies

Communicatie

Inwoners geven (nog steeds) de voorkeur aan schriftelijke informatiebronnen zoals het Gemeentenieuws. Driekwart van de inwoners kent het. In vergelijking met 2013 lezen ook meer inwoners de gemeentenieuwspagina.

Het gebruik van de gemeentelijke websites neemt echter duidelijk toe. Ongeveer een derde van de inwoners bezoekt af en toe of regelmatig de website van hun gemeente. In 2013 was dat nog een kwart, en tegelijkertijd vinden meer inwoners dat gemeenten (nog) veel meer gebruik kunnen maken van digitale middelen.

De waardering voor gemeentelijke informatie is gelijk gebleven op het rapportcijfer 6,8, dat is beter dan het landelijke gemiddelde van 6,6 in 2014.

Bestuur

Ongeveer de helft van de inwoners van de Drechtsteden wil betrokken worden bij beslissingen van de gemeente. Er zijn verschillende manieren waarop men betrokken kan worden. De meest genoemde manieren zijn opinieonderzoek, informatiebijeenkomsten, inspraak- of consultatie bijeenkomsten of een internetforum.

Inwoners van de Drechtsteden zijn iets positiever gaan denken over betrokkenheid, inspraak en participatiemogelijkheden binnen de gemeenten. Daarbij zijn inwoners er het meest positief over dat de gemeente in de mening van haar burgers geïnteresseerd is. Ook zijn relatief veel inwoners het ermee eens dat de gemeente de burgers en organisaties voldoende uitnodigt om met ideeën en initiatieven te komen. Sommigen dragen ook suggesties hiervoor aan of geven voorbeelden van wat er al aan bewonersinitiatieven zijn, zoals

meedenken/beslissen over speelvoorzieningen, zelf mee schoonhouden openbare ruimte of het organiseren van een burendag. Een aandachtspunt is de invloed die burgers hebben. Daarover zijn inwoners verhoudingsgewijs het minst positief: 44% vindt de invloed op wat de gemeente doet niet voldoende. En eerder is het oneens met de stelling dat burgers voldoende betrokken worden bij de totstandkoming van gemeentelijke plannen.

Vertrouwen in de gemeente

Het vertrouwen van inwoners in de gemeente is in vergelijking met 2013 toegenomen. In 2013 gaf 70% aan redelijk of volledig vertrouwen te hebben. Dat is nu 77% geworden. Het vertrouwen is in alle gemeenten in de Drechtsteden toegenomen. Het aandeel inwoners dat aangeeft dat het vertrouwen in het afgelopen jaar is afgenomen, daalde van 18% naar 15%. Voor zover bekend is dit aandeel bij andere gemeenten in Nederland gemiddeld hoger, namelijk ongeveer 20%.

Inwoners geven drie redenen op waarom het vertrouwen in het bestuur kan toenemen:

1. De komst van nieuwe bestuurders, zoals een burgemeester;
2. Een daadkrachtiger optreden en het oplossen van problemen;
3. Er wordt beter geluisterd.

Het vertrouwen neemt af wanneer inwoners het gevoel hebben dat (verkiezings-)beloften niet nagekomen worden of door onvrede over bezuinigingen/financiën.

Ook de opinie over de gemeentebesturen heeft zich over de gehele linie positief ontwikkeld, in Alblasserdam, Sliedrecht en Zwijndrecht nog het meest. In Zwijndrecht zijn nog wel relatief veel mensen ontevreden over de besteding van het belastinggeld. Wel valt het hoog aandeel op dat een neutraal oordeel heeft. Het hoge aandeel dat zich niet vertegenwoordigd voelt door de gemeenteraad (31%) is hier het belangrijkste aandachtspunt.

De belangrijkste verbeterpunten voor gemeenten liggen op gebied van de leefomgeving (zoals parkeren en verkeer), onduidelijke plannen, en op de manier van optreden. Openheid en luisteren naar bewoners zijn daarbij sleutelwoorden.

In de recente literatuur wordt aandacht gevraagd voor het tegelijkertijd versterken van de representatieve democratie én de participatieve democratie. Met de representatieve democratie wordt bedoeld het via politieke partijen en verkiezingen komen tot een bestuur, met een programma, dat niet losstaat van de kiezers, maar rekening houdt met de voorkeuren die in de samenleving bestaan. Met de participatieve democratie wordt bedoeld op de ruimte die er is voor initiatieven en inbreng vanuit de samenleving. Verbeteringen kunnen via beide lijnen worden bereikt.

Per gemeente

In paragraaf vijf worden aandachtspunten en verbeterpunten per gemeente benoemd. In Alblasserdam hebben inwoners een duidelijke verbetering in de gemeentelijke informatie gemerkt en is het rapportcijfer voor het gemeentebestuur het meest toegenomen. Op de meeste punten is in Dordrecht niet zoveel veranderd ten opzichte van 2013. De gemeente weet zich positief neer te zetten tegenover de buitenwereld. In Hendrik-Ido-Ambacht is een positieve ontwikkeling bij de stellingen over voldoende betrokken worden bij gemeentelijke plannen. Het vertrouwen behoort tot de hoogste binnen de regio.

Ook in Papendrecht is er een positieve ontwikkeling bij de stellingen over voldoende betrokken worden bij gemeentelijke plannen en is het aandeel dat de website van de gemeente bezoekt flink toegenomen. In Sliedrecht zijn inwoners het meest positief over de betrokkenheid, inspraak en participatiemogelijkheden en is het vertrouwen bovengemiddeld toegenomen. In brede zin is de positie van Zwijndrecht verbeterd en nu meer in lijn met het gemiddelde in de Drechtsteden, maar op enkele aspecten, zoals vertrouwen nog wel aan de onderkant tegen het gemiddelde.

2 Aanleiding

De zes gemeenten binnen de Drechtsteden benadrukten in 2014 in hun raadsprogramma, coalitieakkoord en begroting het belang van goede communicatie met inwoners en het versterken van de relatie van het bestuur met de inwoners.

Communicatie en bestuur in gemeentelijke programma's en begrotingen

Alblasserdam wil in een luisterende, nieuwsgierige houding inwoners, bedrijven en overige partners uitnodigen met initiatieven te komen, met hen in gesprek gaan en zorgen voor informatieoverdracht. **Dordrecht** staat voor een open bestuursstijl en beoogt een toegankelijk en zichtbaar bestuur te zijn, dat dichtbij de inwoners staat.

Hendrik-Ido-Ambacht wil waar mogelijk inwoners, instellingen en bedrijven bij de totstandkoming en uitvoering van beleid betrekken. En wil duidelijk en transparant communiceren.

Papendrecht wil overleggen met inwoners, bedrijven en instellingen en doet een beroep op hen om zelf actie en verantwoordelijkheid te nemen om de fijne leefomgeving in stand te houden. **Sliedrecht** wil luisteren naar de wensen van inwoners en zet actief in op het (nog) beter leren kennen van hun opvattingen. De gemeente stelt zich daarbij dienstbaar op. Het gaat om "verbinden en versnellen". De gemeenteraad van **Zwijndrecht** staat voor openheid en transparantie. Recente onderzoeken naar het oordeel van de inwoners over het gemeentebestuur en de communicatie laten zien dat Zwijndrechtenaren en Heerjansdammers hechten aan meer openheid en duidelijkheid.

Gezien deze prioriteit hebben de meeste gemeenten in de Drechtsteden ook in de begroting indicatoren opgenomen over communicatie en bestuur. Het onderzoek onder inwoners laat zien hoe deze indicatoren zich ontwikkelen (zie bijlage 1).

Het door de gemeenten aangebrachte accent op open bestuur sluit aan bij ontwikkelingen die in de maatschappij leven en in de literatuur worden beschreven. Jonge, moderne burgers willen niet iets anders dan democratie, maar juist méér democratie. "The cure for democracy is more democracy", aldus ook de Raad voor het Openbaar Bestuur (Rob) bij het in 2010 uitgebracht advies Vertrouwen op democratie.¹ De democratie is wel aan "groot onderhoud" toe, zoals voorzitter van de Rob Jacques Wallage tijdens het VNG Congres 2015 verwoordt: "De Rob heeft steeds twee richtingen aangewezen waarin de invloed van burgers kan worden vergroot: door burgers bij beleidsprocessen te betrekken én - door waar burgers dat willen en kunnen - hen de ruimte te geven om zaken zelf op te pakken."²

In het boek "de wankelende democratie" laten de auteurs zien dat er in Nederland geen afnemend vertrouwen is in de democratie – zeker niet in internationaal perspectief –, wel is er blijvend een relatief hoge ontevredenheid onder lager opgeleiden en is er wisselende tevredenheid over politieke gezagsdragers (op landelijk niveau regering, politieke partijen en politici).³

Responsiviteit⁴ helpt om vertrouwen van burgers (terug) te winnen. Dat verklaart ook het succes van een landelijke partij, die de oude wijken intrekt waardoor zij laten zien zich te bekommeren om de dagelijkse zorgen van mensen in een achterstandssituatie. Een ander voorbeeld is dat ten tijde van de honderddaagse luistertour van het kabinet Balkenende IV

¹ Raad voor het Openbaar Bestuur, Vertrouwen op democratie, 2010, http://www.rob-rfv.nl/documenten/migratie/boekje_advies_vertrouwen_op_democratie.pdf

² zie de website http://www.rob-rfv.nl/documenten/verslag_deelcongres.pdf voor de lezing tijdens het VNG Congres 2015

³ Jacques Thomassen, Carolien van Ham, Ruby Andeweg, De wankelende democratie, Prometheus, Bert bakker, 2014, pagina's 32-35: het meetinstrument voor politieke gezagsdragers bestaat uit: tevredenheid, vertrouwen, politiek cynisme en percepties van politieke responsiviteit

⁴ Responsiviteit kan op verschillende wijzen gedefinieerd worden. In Nederlandstalige wetenschappelijke literatuur vindt men zowel een definitie waarin de nadruk wordt gelegd op de openheid van een overheid met haar omgeving (Van Enckevort en Derksen, 1998), als een definitie waarin responsiviteit wordt omschreven als: "de mate waarin de beoogde doelstellingen zijn gehaald in overeenstemming met de oorspronkelijke wensen en voorkeuren van bijvoorbeeld burgers of bedrijven" (Bekkers, 2007: p. 373): in de onderzoeken naar responsiviteit van bestuur worden de publieksagenda en de politiek-bestuurlijke agenda met elkaar vergeleken om de mate van responsiviteit van bestuur te onderzoeken, definitie zoals geciteerd in Garcia Giraldo, Responsiviteit van de Rotterdamse politiek, 2010, pagina 8

het vertrouwen in het kabinet omhoog schoot. Responsiviteit moet zich uiteindelijk wel uiten in daadkracht, in het daadwerkelijk aanpakken van maatschappelijke problemen.⁵

Diverse auteurs laten in "de Montessori democratie"⁶ zien dat de participatieve democratie vooral kansen geeft aan de groep actieve burgers. Om te zorgen dat de zorgen en problemen van burgers die niet op hen lijken ook voldoende aan bod komen, is het zaak dat ook die vormen van democratie versterkt worden die andere burgers meer aan het woord laten. Het beeld van participatieve en representatieve democratie als communicerende vaten kan daartoe beter vervangen worden door een beeld van de verschillende vormen van democratie als elkaars last en elkaars steunpilaren: als de een sterker wordt, moet de andere dat ook worden.

De steun voor meer directe democratie als aanvulling op de representatieve democratie komt ook naar voren uit de SCP-publicatie: meer democratie, minder politiek? Een studie van de publieke opinie in Nederland. Er is steun voor meer inspraak en zeggenschap van burgers: 55% van de Nederlanders vindt dat burgers meer invloed moeten hebben op beleid. Maar als mensen moeten kiezen tussen zoveel mogelijk referenda of politici die besluiten nemen, verkiest de grootste groep (45%) representatie boven zoveel mogelijk referenda. Tegenover 22% die referenda zou verkiezen boven representatie: de representatieve democratie houdt de voorkeur.⁷

Hierna gaan we eerst in op de opinie van inwoners over de communicatie. Daarna bekijken we in hoeverre inwoners zich bij gemeente en gemeentebestuur betrokken voelen en de tevredenheid met het gemeentebestuur. Bij ieder onderwerp bekijken we de ontwikkelingen sinds 2013 en de positie ten opzichte van andere gemeenten in de regio.

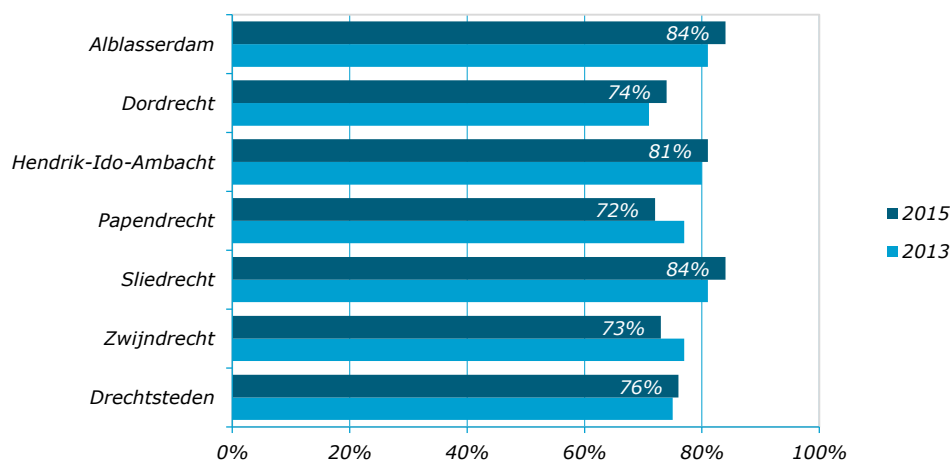
Het OCD gaat in 2015 een ondernemerspanel opzetten, zodat binnenkort ook de mening van ondernemers over dit onderwerp kan worden onderzocht.

3 Communicatie

Gemeentenieuws in huis-aan-huisblad

Elke gemeente publiceert een pagina met 'Gemeentenieuws' in een lokaal huis-aan-huisblad. Hierin staan onder andere besluiten van het college, aankondigingen van evenementen, omgevingsvergunningen of wegafsluitingen. Evenals in 2013 kent driekwart van de inwoners van de Drechtsteden de pagina met 'gemeentenieuws'. In Alblasterdam, Hendrik-Ido-Ambacht en Sliedrecht is dit het meest bekend. In Papendrecht en Zwijndrecht is de bekendheid afgenomen. In vergelijking met 2013 lezen nu meer inwoners het 'gemeentenieuws' af en toe of regelmatig. De schriftelijke brieven zijn bij meer dan de helft van de inwoners bekend (55% van de inwoners leest dit weleens).

Figuur 1 Bekendheid met 'Gemeentenieuws', per gemeente



⁵ De wankende democratie, 2014, pagina 233

⁶ E. Tonkens, M. Trappenburg, M. Hurenkamp en J. Schmidt, (2015), Montessori-democratie: Spanningen tussen burgerparticipatie en de lokale politiek, Amsterdam 2015

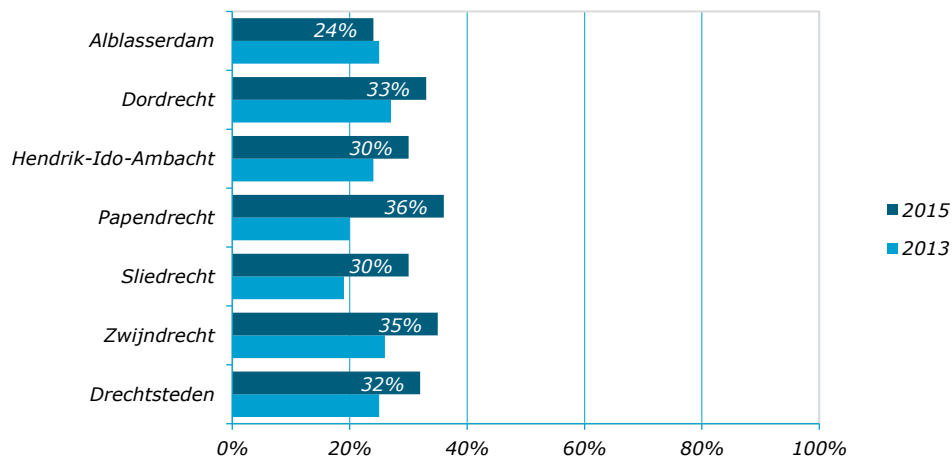
⁷ SCP, Meer democratie, minder politiek? Een studie van de publieke opinie in Nederland, 2015, persbericht, p 2

Er zijn diverse huis-aan-huisbladen in de Drechtsteden, zoals De Klaroen, Stem van Dordt, Dordt Centraal, Papendrechts Nieuwsblad, het Kompas en De Combinatie.

Website

Ongeveer een derde van de inwoners bezoekt af en toe of regelmatig de website van de gemeente. In 2013 was dat nog een kwart. In Papendrecht is dit aandeel het hoogst en in Alblasserdam het laagst. Zo fungeren website en Gemeentenieuws als aanvullende informatiemedia.

Figuur 2 Bezoek website (af en toe en regelmatig), per gemeente



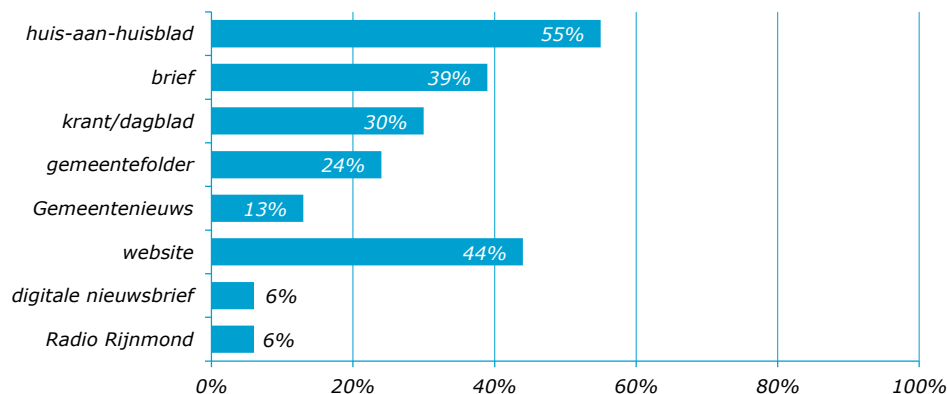
Inwoners zijn in vergelijking met 2013 kritischer over de website, zowel qua vormgeving, aangeboden informatie, gebruiksvriendelijkheid als manier om iets aan te vragen of een afspraak te maken of te reageren. Het gemiddelde rapportcijfer hiervoor varieert van 6,6 tot 6,9, tegenover 6,9 tot 7,2 in 2013.

De website van Dordrecht wordt het best beoordeeld voor de manier waarop men iets aan kan vragen, een afspraak kan maken of kan reageren. Daar scoren de website van Papendrecht en Sliedrecht juist wat minder op. Ook de gebruiksvriendelijkheid van de website van Sliedrecht is wat lager dan gemiddeld. De cijfers per gemeente zijn te vinden in bijlage 2. Een klein deel van de inwoners (ongeveer 3%) leest informatie van de gemeente via Twitter, Facebook en de digitale nieuwsbrief. In Hendrik-Ido-Ambacht en Papendrecht is dat iets meer dan gemiddeld het geval.

Voorkeur voor informatiekanalen

De meeste inwoners geven de voorkeur aan schriftelijke informatiekanalen, zoals het huis-aan-huisblad, brief, krant/dagblad of folder. Een toenemend deel geeft de voorkeur aan de website (zie figuur 3). Twitter of meedoen aan een schouwronde zijn het minst populair (door minder dan 5% genoemd).

Figuur 3 Voorkeur voor informatiekanalen, regiototaal

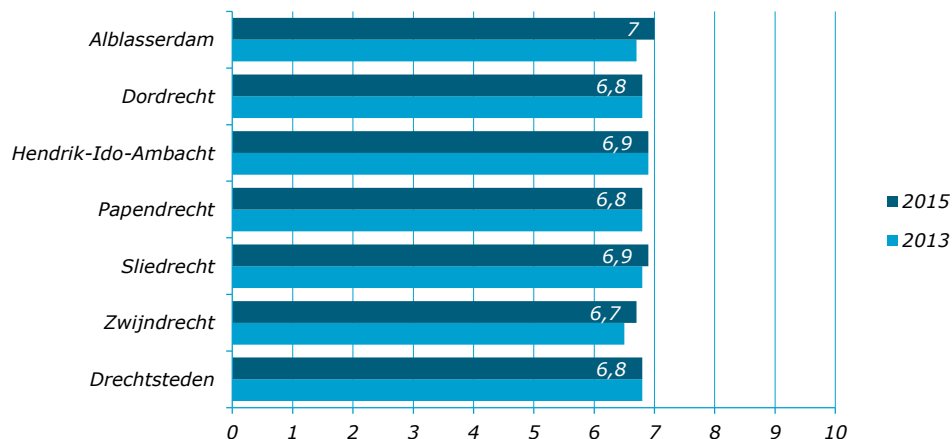


Toelichting: voor verschillen per gemeente, zie bijlage 2

Opinie over gemeentelijke informatie

Het rapportcijfer voor de gemeentelijke informatie is tussen 2013 en 2015 gelijk gebleven op 6,8. Het rapportcijfer van Alblasserdam is verbeterd van 6,7 naar een 7,0, dat geldt ook in mindere mate voor Zwijndrecht, waar het rapportcijfer van 6,5 naar een 6,7 ging. In 2014 is het landelijk gemiddelde van de deelnemende gemeenten hiervoor 6,6.⁸

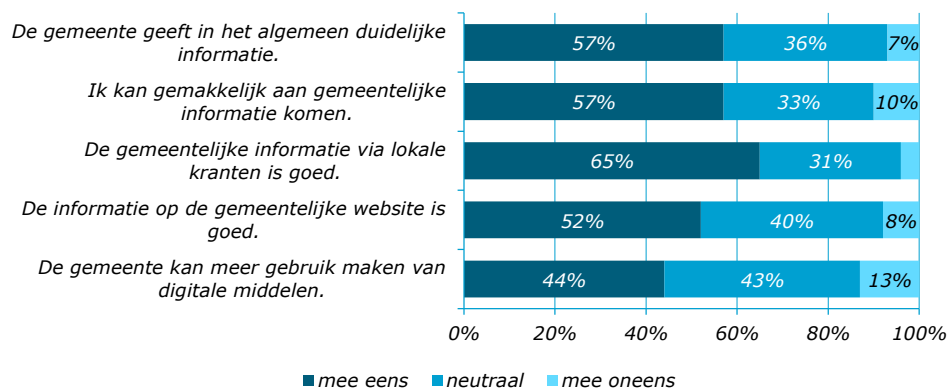
Figuur 4 Rapportcijfer gemeentelijke informatie, per gemeente



Inwoners met relatief laag opleidingsniveau zijn het meest positief over de gemeentelijke informatie. Zij geven een 7,0 als rapportcijfer, tegenover een 6,7 gegeven door inwoners met een hoog opleidingsniveau.

Via stellingen hebben we gevraagd hoe de inwoners van de gemeenten over de aspecten van gemeentelijke informatie oordelen. Inwoners zijn over het algemeen positief over deze stellingen. Er is een klein deel van 4-13% dat hierover niet positief oordeelt.

Figuur 5 Inwoners over communicatie, regiotaal



Een meerderheid is het er mee eens dat de gemeente meer gebruik zou kunnen maken van digitale middelen. In diverse gemeenten is de score in vergelijking met 2013 verbeterd. Dat geldt met name voor inwoners van Alblasserdam die alle aspecten van de gemeentelijke informatie nu positiever beoordelen dan in 2013. Wel zou deze gemeente –evenals de andere gemeenten meer gebruik kunnen maken van digitale middelen. In Sliedrecht en Zwijndrecht is er een positieve ontwikkeling als het gaat om de duidelijkheid van informatie. In tabel 1 is dit per gemeente weergegeven in een gemiddelde score⁹ voor de vijf stellingen. In bijlage 2 is gedetailleerdere informatie te vinden.

⁸ Dit is de uitkomst van gemeenten die in 2014 deelgenomen hebben aan de burgerpeiling van KING (www.waarstaatjegemeente.nl)

⁹ De antwoorden op de stellingen zijn omgerekend naar gemiddelde scores (volgens de voormalige richtlijnen van www.waarstaatjegemeente.nl). Hierbij hanteren we de volgende waarden: helemaal mee eens: 10, mee eens: 8, neutraal: 6, niet mee eens: 4, helemaal niet mee eens: 2. Enkele stellingen waren negatief geformuleerd. Bij deze stellingen zijn de waarden omgedraaid (helemaal mee eens: 2, helemaal niet mee eens: 10).

Tabel 1 Gemiddelde scores gemeentelijke informatie, per gemeente

categorie	A	D	H	P	S	Z	totaal
De gemeente geeft in het algemeen duidelijke informatie.	7,4 ↑	7,1	7,2	7,1	7,2 ↑	6,9 ↑	7,1
Ik kan gemakkelijk aan gemeentelijke informatie komen.	7,4 ↑	7,0	7,1	7,0	7,0	6,9	7,0
De gemeentelijke informatie via lokale kranten is goed.	7,6 ↑	7,2	7,5	7,5	7,4	7,3	7,3
De informatie op de gemeentelijke website is goed.	7,2 ↑	7,0	7,0	6,9	6,7	7,0 ↑	6,9
De gemeente zou veel meer gebruik kunnen maken van digitale middelen.	7,0 ↑	6,8 ↑	6,8 ↑	6,8	6,6	6,9	6,8

Toelichting tabellen: Vetgedrukte waarden wijken inhoudelijk significant **positief** of **negatief** af van het gemiddelde. Waarden gevolgd door een pijl zijn significant hoger ↑ of lager ↓ dan in 2013. **Blauw is relatief beter; rood is relatief slechter.**

Vergelijking met andere gemeenten?

In 2013 konden diverse onderwerpen en stellingen vergeleken worden met de uitkomsten van andere gemeenten omdat aangesloten is op de systematiek van de Burgerpeiling van KING, www.waarstaatjegemeente.nl. In 2014 is de landelijke vragenlijst fors ingekrompen, zijn vragen aangepast, is de berekening van schaalscores losgelaten en zijn enkele vragen toegevoegd. De vergelijking is daardoor nog maar voor een beperkt aantal vragen mogelijk.

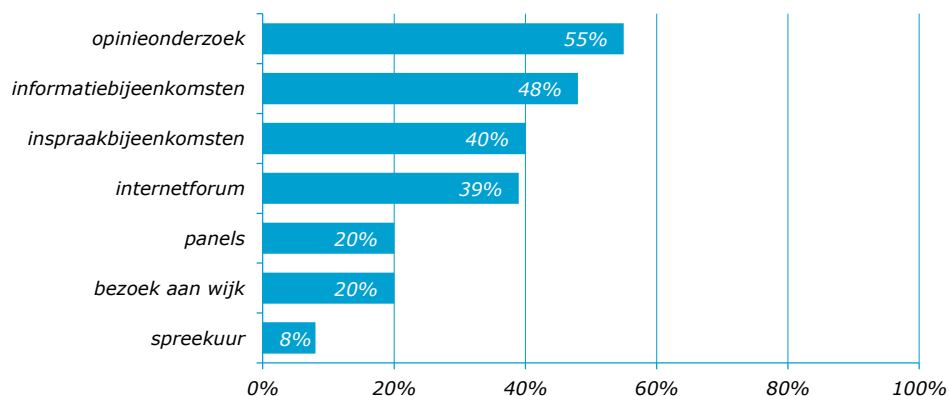
4 Bestuur

Betrokkenheid en participatie

Ongeveer de helft (47%) van de inwoners van de Drechtsteden zou betrokken willen worden bij beslissingen van de gemeente. In 2013 was dit aandeel hoger. De wens om betrokken te worden is het grootst in Hendrik-Ido-Ambacht en het laagst in Sliedrecht en Dordrecht.

Er zijn verschillende manieren waarop men betrokken kan worden. De meest populaire manieren zijn opinieonderzoek, informatiebijeenkomsten, inspraak of consultatiebijeenkomsten of een internetforum (zie figuur 6). Onder inwoners van Papendrecht is het internetforum populair, terwijl dat bij inwoners van Hendrik-Ido-Ambacht en Sliedrecht het minst populair is. In Alblasterdam en Sliedrecht is een groter aandeel dat de voorkeur heeft voor bezoeken aan wijk/buurt door raads- of collegeleden.

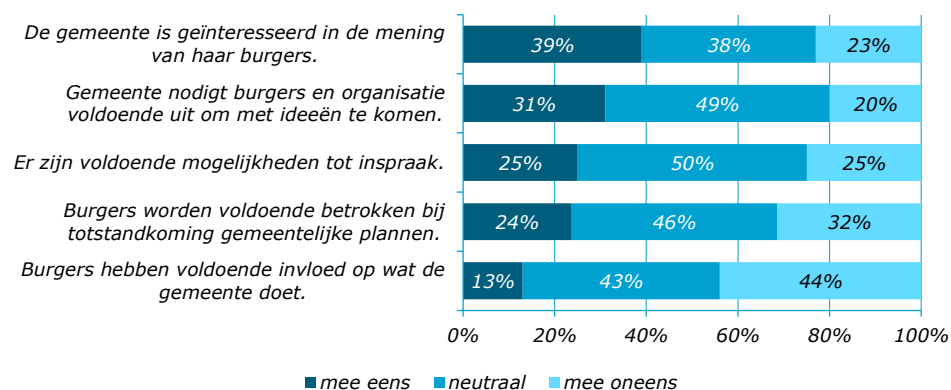
Figuur 6 Manieren van betrokken willen worden, regiototaal



Toelichting: voor verschillen per gemeente, zie bijlage 2

De inwoners konden hun mening geven over zeven stellingen over de betrokkenheid, inspraak en participatiemogelijkheden.

Figuur 7 Inwoners betrekken bij plannen gemeente, regiototaal



Inwoners zijn er het meest positief over dat de gemeente geïnteresseerd is in de mening van haar burgers. Het minst positief is men over de invloed die burgers hebben

Per stelling en per gemeente zijn er positieve ontwikkelingen. Dat geldt voor de betrokkenheid bij de totstandkoming en de uitvoering van plannen. Inwoners van vier gemeenten (Hendrik-Ido-Ambacht, Papendrecht, Sliedrecht en Zwijndrecht) zijn hier duidelijk positiever over dan in 2013. Inwoners van Sliedrecht en Zwijndrecht zijn bovendien over de drie andere stellingen positiever geworden. Twee stellingen zijn nieuw en kunnen niet met 2013 vergeleken worden. Het rapportcijfer voor de wijze waarop de gemeente inwoners betreft is vergelijkbaar met het landelijk gemiddelde van 6,0 (in 2014).

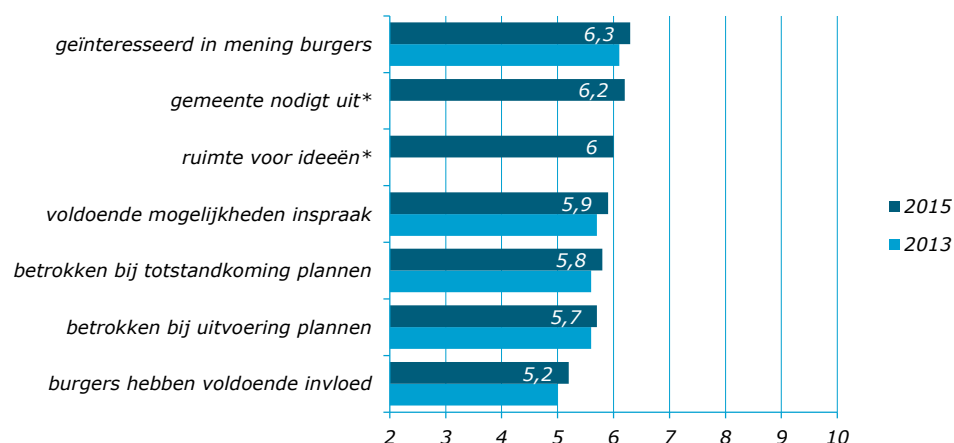
Tabel 2 Gemiddelde scores burgers betrekken bij plannen gemeente, per gemeente

categorie	A	D	H	P	S	Z	totaal
de gemeente is geïnteresseerd in de mening van haar burgers	6,6	6,2	6,6	6,2	6,5 ↑	6,2 ↑	6,3
de gemeente nodigt burgers en organisaties voldoende uit om met ideeën en initiatieven te komen	6,3	6,1	6,1	6,2	6,2	6,2	6,2
burgers en organisaties krijgen voldoende ruimte om ideeën en initiatieven te realiseren	6,3	6,0	6,1	6,0	6,2	6,0	6,0
er zijn voldoende mogelijkheden tot inspraak op gemeentelijke plannen	6,0	5,9	6,1	5,9	6,2 ↑	5,8 ↑	5,9
burgers worden voldoende betrokken bij de totstandkoming van gemeentelijke plannen	6,0	5,6	6,0 ↑	6,1 ↑	6,1 ↑	5,7 ↑	5,8
burgers worden voldoende betrokken bij de uitvoering van gemeentelijke plannen	5,7	5,5	6,0 ↑	6,0 ↑	6,1 ↑	5,6 ↑	5,7
burgers hebben voldoende invloed op datgene wat de gemeente doet	5,3	5,1	5,5	5,3	5,5 ↑	5,0 ↑	5,2
rapportcijfer wijze waarop de gemeente burgers betreft bij de uitvoering van beleid	6,2	5,9	6,1	6,1	6,3	6,0	6,0

Toelichting tabellen: Vetgedrukte waarden wijken inhoudelijk significant **positief** of **negatief** af van het gemiddelde. Waarden gevolgd door een pijl zijn significant hoger ↑ of lager ↓ dan in 2013. **Blauw is relatief beter; rood is relatief slechter.**

In vergelijking met 2013 zien we een lichte verbetering bij alle stellingen.

Figuur 8 Gemiddelde scores voor betrokkenheid en inspraak, regio totaal



* niet gevraagd in 2013

Bijna 600 respondenten, verdeeld over de zes gemeenten, hebben de open vraag naar een idee of initiatief (waar u zelf een bijdrage aan wilt leveren) om hun woonomgeving te verbeteren ingevuld. De intentie van de vraag was gericht op het eigen initiatief, omdat het volgde op de vraag: de gemeente nodigt burgers en organisaties uit om met ideeën en initiatieven te komen. De meerderheid heeft deze vraag aangegrepen om een onderwerp te noemen waar men verbetering zou willen zien en dit vooral als taak zien van de lokale overheid. Het gaat bijvoorbeeld om onderwerpen in de leefomgeving (zoals parkeren, speelvoorziening, verkeersveiligheid, schoonhouden-afval, vuil, honden). Een bewoner van Alblasserdam verwoordt het als: "eerst doen wat je moet doen, dan pas nieuwe initiatieven". Een deel heeft wel suggesties gegeven over de manier waarop de inbreng van inwoners kan plaatsvinden of geven aan wat ze al doen.¹⁰

Voorbeelden van eigen inbreng van inwoners

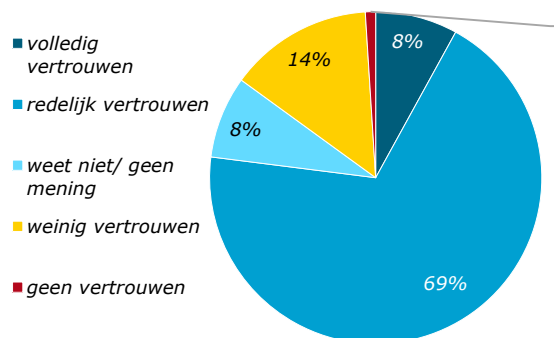
- meedenken/beslissen over speelvoorziening, onderhoud en schoonhouden openbare ruimte;
- meedoen aan buurtbemiddeling;
- een burendag (er is geen subsidie nodig, maar wel toestemming om een deel van de straat af te sluiten);
- groengroep (Hendrik-Ido-Ambacht);
- meedoen aan een schouw;
- inbreng via wijkraad;
- het Doe mee team (Papendrecht);
- idee voor app binnen de buurt;
- meedoen aan (digitale) enquête;
- straat adopteren om zwerfvuil te verwijderen;
- maak gebruik van de meldlijn.

¹⁰ Ruim een vijfde van de inwoners van de Drechtsteden zet zich nu in voor de buurt. Bovendien is een derde bereid zeker of misschien actief te worden in de eigen buurt, omnibusonderzoek OCD, 2015

Vertrouwen in de gemeente

Meer dan driekwart van de inwoners heeft redelijk of volledig vertrouwen in de gemeente.¹¹ En 15% heeft weinig/ geen vertrouwen (zie figuur 9).

Figuur 9 Huidig vertrouwen in gemeente, regiotaal



Het vertrouwen is het grootst in Sliedrecht en Hendrik-Ido-Ambacht en het laagst in Zwijndrecht. In Zwijndrecht speelt daarbij mee dat relatief meer inwoners er geen mening over hebben.

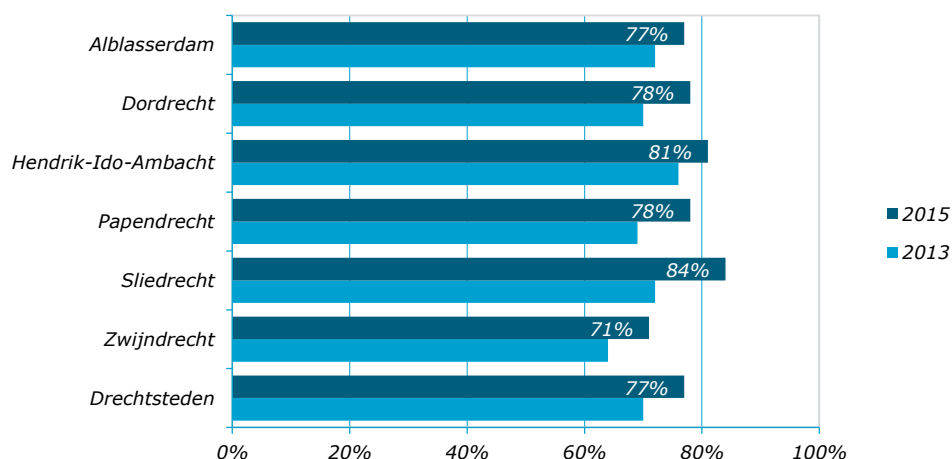
Tabel 3 Vertrouwen in gemeente, per gemeente

categorie	A	D	H	P	S	Z	to- taal
redelijk/volledig vertrouwen	77	78	81	78	84	71	77
weet niet/geen mening*	6	7	5	9	7	12	8
weinig/geen vertrouwen	17	15	14	13	9	17	15

* uit antwoorden op enkele andere vragen, blijkt dat het oordeel van mensen die hier geen mening hebben iets lager ligt dan het gemiddelde en ligt tussen mensen met redelijk vertrouwen en mensen met weinig vertrouwen.

Het vertrouwen in de gemeente is in vergelijking met 2013 toegenomen (zie figuur 10). Dat geldt voor alle gemeenten in de Drechtsteden.¹²

Figuur 10 Ontwikkeling vertrouwen per gemeente



¹¹ Ter vergelijking: het vertrouwen in de Tweede Kamer en de regering is sinds oktober 2014 gedaald van respectievelijk 55% en 54% naar 47% en 43% in het tweede kwartaal 2015, bron: Continuu Onderzoek Burgerperspectieven, 2015/2 en 2014/3, pagina 2. Over het lokale bestuur zijn Nederlanders tevredener. Ze krijgen een gemiddeld rapportcijfer van 6,2, Continuu Onderzoek Burgerperspectieven, 2015/1, p 23.

¹² Fluctuaties in het politiek vertrouwen binnen landen wordt onder meer verklaard door de economische conjunctuur en verkiezingen (zie Continuu Onderzoek burgerperspectieven, 2015/3 van het SCP. Al eerder constateerden Mark Bovens en Anchril Wille in het onbehagen bij de burgers, politiek vertrouwen langs de meetlat, in Socialisme & Democratie 10, 2008, p 38 een zeer sterke correlatie tussen consumentenvertrouwen en politiek vertrouwen. De positieve ontwikkeling in de economie kan ook op lokaal niveau een positieve ontwikkeling van politiek vertrouwen stimuleren.

Naast het huidige vertrouwen, hebben we ook gevraagd of het vertrouwen in de gemeente in het afgelopen jaar toegenomen, afgenomen of gelijk gebleven is. Voor de meeste mensen geldt dat het vertrouwen gelijk gebleven is. Bij 10% is het vertrouwen toegenomen en bij 15% is het afgenomen. Ook het aandeel inwoners dat aangeeft dat het vertrouwen in afgelopen jaar is afgenomen is gedaald van 18% naar 15%. Landelijk, bij andere, via www.waarstaatjegemeente.nl, onderzochte gemeenten, is dit aandeel ongeveer 20%.

Tabel 4 Ontwikkeling vertrouwen in gemeente, per gemeente

categorie	A	D	H	P	S	Z	totaal
toegenomen	16	11	8	5	15 ↑	7	10
afgenomen	16	14	14	16	15 ↓	19 ↓	15
gelijk gebleven	64 ↑	64 ↑	70	67 ↑	64 ↑	59	64 ↑
weet niet/geen mening	4	11	9	13	6	15	11

Toelichting tabellen: Vetgedrukte waarden wijken inhoudelijk significant positief of negatief af van het gemiddelde. Waarden gevolgd door een pijl zijn significant hoger ↑ of lager ↓ dan in 2013. Blauw is relatief beter; rood is relatief slechter.

De trend uit figuur 10 en de antwoorden van tabel 4 lijken op het eerste gezicht niet overeen te komen. Want uit figuur 10 blijkt een toename van vertrouwen, terwijl er tegelijkertijd wel meer inwoners zijn die vinden dat het vertrouwen is afgenomen (15%) in vergelijking met het aandeel dat aangeeft dat het vertrouwen is toegenomen (10%). Dit vergt daarom een toelichting.¹³ Daartoe hebben we de antwoorden op beide vragen met elkaar vergeleken. Het blijkt dan, dat inwoners die aangeven dat het vertrouwen is toegenomen bijna allemaal (redelijk/volledig) vertrouwen in het bestuur hebben. Van inwoners die aangeven dat het vertrouwen is afgenomen, heeft nog steeds 44% (redelijk/volledig) vertrouwen. Het vertrouwen in het bestuur is daarmee bij hen (nog) niet door het ijs gezakt. Van de inwoners die aangeven dat het vertrouwen gelijk is gebleven geeft een groot aandeel van 88% aan redelijk/volledig vertrouwen te hebben.

Inwoners geven drie redenen op waarom het vertrouwen in het bestuur kan toenemen:

1. De komst van nieuwe bestuurders, zoals burgemeester of nieuwe wethouders of nieuwe gemeenteraadsleden;
2. Een daadkrachtiger optreden en het oplossen van problemen;
3. Er wordt beter geluisterd.

In Alblasserdam en Sliedrecht is het vaakst toegelicht waarom het vertrouwen toenam. In Alblasserdam is dat vanwege bestuurders (9x genoemd), daadkrachtiger optreden (8x genoemd) en het beter luisteren door het bestuur (7x genoemd). In Sliedrecht wordt vooral bestuurders genoemd (20x genoemd). In Dordrecht is dat ook enigszins (7x benoemd) evenals daadkrachtiger optreden (5x genoemd). Bij de drie andere gemeenten springen er geen zaken uit. Zie verder de tabel in bijlage 2.

Er worden ook meerdere redenen opgegeven waarom het vertrouwen afneemt. Evenals in 2013 gaat het om beloften/afspraken niet nakomen, bezuinigingen/financiën of uiteenlopende onderwerpen in verband met de uitvoering van beleid schoonhouden van de woonomgeving.

¹³ Onderzoektechnisch is nog relevant om te melden dat we twee verschillende steekproeven met een vergelijkbaar aantal respondenten met elkaar vergelijken. Het is niet zo, dat we in 2015 dezelfde inwoners hebben bevraagd als in 2013.

Enkele voorbeelden waarom bij burgers het vertrouwen afneemt

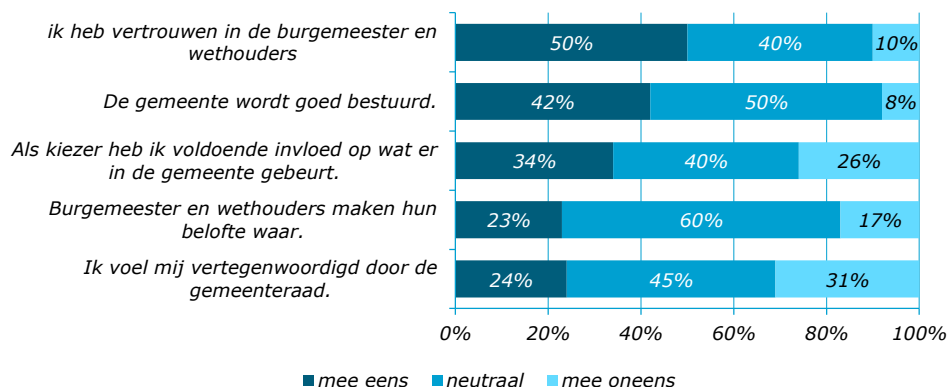
(incidenteel genoemd)

- "je moet wel vaak bellen eer er wat gedaan wordt!"
- "te vaak teleurgesteld door onbegrijpelijke besluitvorming, vaak ook gerechtvaardigd door maatregelen van bovenaf gedwongen."
- "bij bepaalde bezwaarschriften vond ik dat de gemeente wat voorbarig handelde, bv. verkeersborden neerzetten terwijl er een bezwaarschrift ingediend was."
- "men neemt beslissingen zonder de bewoners te raadplegen. b.v. over hondenuitlaatvoorziening."
- "beloften omtrent herbestrating jaar in jaar uit uitgesteld."
- "meer vuil op straat, achterstallig onderhoud."
- "discotheek dicht, bibliotheek dicht."
- "slecht strooi beleid;"

Opinie over gemeentebestuur

Via zes stellingen is nagegaan hoe inwoners oordelen over het gemeentebestuur. Over het algemeen is men positief over de gemeente, deze wordt goed bestuurd en er is vertrouwen in de burgemeester en wethouders. Wel valt het hoog aandeel op dat een neutraal oordeel heeft. Het hoge aandeel inwoners dat zich niet vertegenwoordigd voelt door de gemeenteraad (31%) is een aandachtspunt.

Figuur 11 De kiezer over gekozenen, regiototaal



Omdat gemiddeld 31% zich niet vertegenwoordigd voelt door de gemeenteraad is nagegaan of hierbij bepaalde groepen oververtegenwoordigd zijn. Met name inwoners met een ongunstige financiële situatie voelen zich niet door de gemeenteraad vertegenwoordigd. Bij andere groepen zoals leeftijd, opleiding of inkomen waren de verschillen geringer.

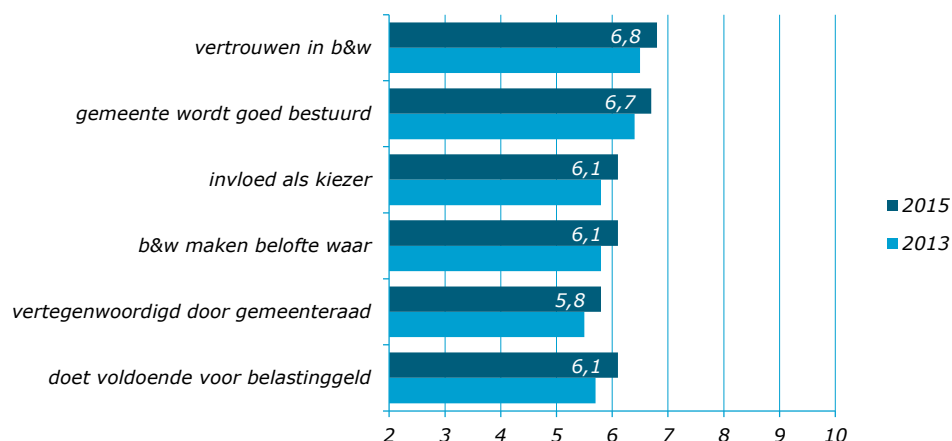
De gemiddelde scores variëren van een 5,8 voor de vertegenwoordiging door de gemeenteraad tot een 6,8 voor het vertrouwen in burgemeester en wethouders. Op alle stellingen wordt beter gescoord dan in 2013. Dat geldt ook voor de meeste afzonderlijke gemeenten.

Tabel 5 Gemiddelde scores voor waardering gemeentebestuur, per gemeente

categorie	A	D	H	P	S	Z	to-taal
vertrouwen in b&w	7,0	6,9 ↑	7,0	6,7	7,0 ↑	6,6 ↑	6,8 ↑
gemeente wordt goed bestuurd	6,9	6,7 ↑	7,1 ↑	6,6	6,9 ↑	6,5 ↑	6,7 ↑
invloed als kiezer	5,9	6,1 ↑	6,3 ↑	6,0	6,2 ↑	6,0 ↑	6,1 ↑
b&w maken belofte waar	6,2	6,0	6,4 ↑	6,1 ↑	6,2 ↑	5,9 ↑	6,1 ↑
vertegenwoordigd door gemeenteraad	5,7	5,7	6,0	5,7 ↑	6,1 ↑	5,6	5,8 ↑
doet voldoende voor belastinggeld	6,2 ↑	6,1 ↑	6,3	6,1 ↑	6,4 ↑	5,7 ↑	6,1 ↑

Toelichting tabellen: Vetgedrukte waarden wijken inhoudelijk significant **positief** of **negatief** af van het gemiddelde. Waarden gevolgd door een pijl zijn significant hoger ↑ of lager ↓ dan in 2013. **Blauw is relatief beter; rood is relatief slechter.**

Figuur 12 Gemiddelde scores voor waardering gemeentebestuur, regiototaal

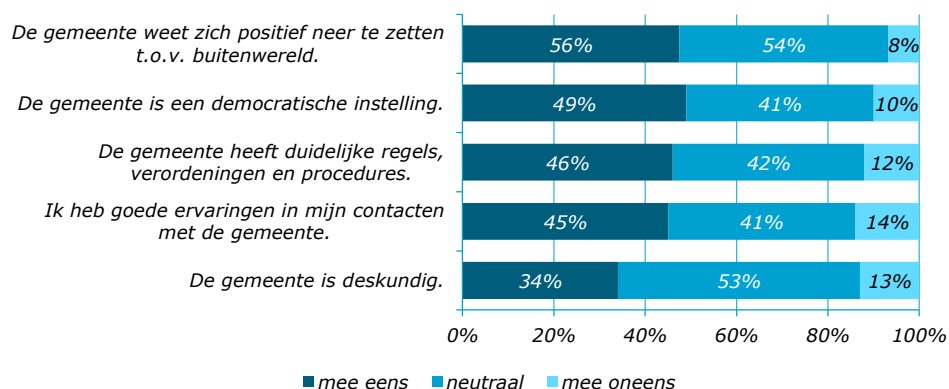


Beeldvorming

Het onderwerp *beeldvorming* komt in de plaats van de stellingen uit 2013 waarin voornamelijk ingegaan werd op de gemeente als regelsteller en handhaver.¹⁴

Via zeven stellingen is nagegaan wat het beeld van inwoners is van de gemeente. Dit beeld is in het algemeen positief. Tussen de 8 en 13% van de inwoners is het niet eens met de stellingen.

Figuur 13 Beeld van de gemeente, regiototaal



De stellingen worden door de meeste inwoners relatief goed beoordeeld, met een gemiddelde score tussen 6,4 en 7,1. Relatief veel inwoners vinden dat de gemeente zich positief neer kan zetten tegenover de buitenwereld, dat is met name in Dordrecht en Hendrik-Ido-Ambacht het geval. Minder mensen vinden de gemeente deskundig. Wel valt hier de positieve score van Hendrik-Ido-Ambacht op.



De veldwerkperiode voor dit onderzoek liep van eind maart tot en met eind mei 2015. De "perfect georganiseerde" Koningsdag welke halverwege deze periode viel, is ook eenmaal als reden van toegenomen vertrouwen genoemd.

¹⁴ De betreffende vragen over regels zijn overigens wel in de vragenlijst van Papendrecht en Sliedrecht opgenomen, omdat in deze gemeenten indicatoren over regels opgenomen zijn in de begroting. De antwoorden van vragen die alleen in één gemeente zijn gesteld, zoals Papendrecht, Sliedrecht en Zwijndrecht, zijn te vinden in bijlage 1.

Tabel 6 Gemiddelde scores voor beeldvorming, per gemeente

categorie	A	D	H	P	S	Z	to- taal
De gemeente weet zich positief neer te zetten tegenover de buitenwereld.	6,6	7,3	7,3	6,9	6,7	6,7	7,1
De gemeente heeft een goede reputatie.	6,9	6,7	7,2	6,9	6,8	6,6	6,8
De gemeente is een democratische instelling.	6,7	6,8	6,9	6,8	6,9	6,7	6,8
De gemeente heeft duidelijke regels, verordeningen en procedures.	7,0 ↑	6,6	6,9	6,8	6,9	6,6	6,7
De gemeente is integer.	6,5	6,4	6,9	6,6	6,8	6,4	6,6
Ik heb goede ervaringen in mijn contacten met de gemeente.	6,7	6,6	6,7	6,7	6,7	6,7	6,6
De gemeente is deskundig.	6,6	6,3	6,8	6,5	6,5	6,3	6,4

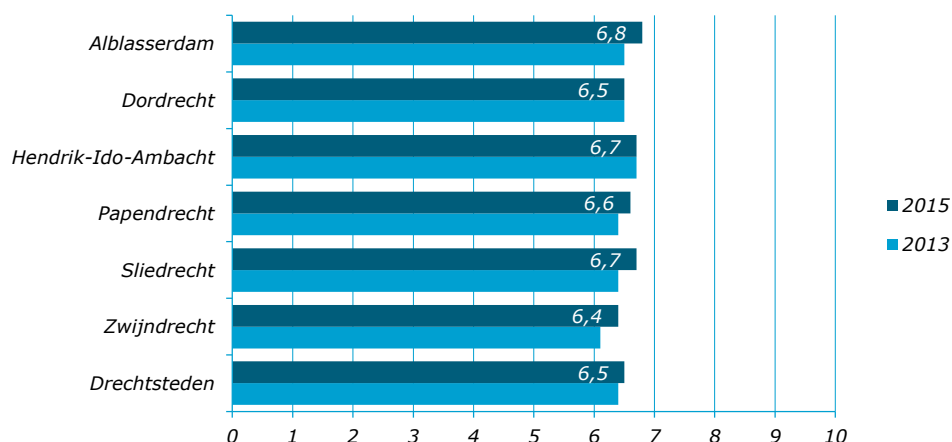
^a Bij deze stellingen was het percentage weet niet/ geen mening 26-34.

Toelichting tabellen: Vetgedrukte waarden wijken inhoudelijk significant **positief** of **negatief** af van het gemiddelde. Waarden gevolgd door een pijl zijn significant hoger ↑ of lager ↓ dan in 2013. **Blauw is relatief beter; rood is relatief slechter.**

Verbeterpunten volgens burgers

Tot slot hebben we de inwoners gevraagd naar een rapportcijfer voor het gemeentebestuur. Gemiddeld krijgen de gemeenten met een 6,5, een iets hoger cijfer dan in 2013.¹⁵ 15% geeft een onvoldoende. Het rapportcijfer is in Alblasserdam, Sliedrecht en Zwijndrecht verbeterd (zie figuur 10). Er is ook gevraagd naar een globaal rapportcijfer voor dienstverlening van de gemeente, dat ligt een fractie hoger op 6,7. Dat is iets beter dan het landelijk gemiddelde van 6,6.

Figuur 14 Rapportcijfer voor het gemeentebestuur, per gemeente



Er zijn geen grote verschillen gevonden in waardering tussen inwoners met laag, midden of hoog opleidingsniveau.

Wat kan verbeterd worden? 530 inwoners vulden hiervoor een suggestie in, verdeeld over de gemeenten en met een grote diversiteit. Het is belangrijk dat het in de leefomgeving/binnen de gemeente goed geregeld is. In een aantal gevallen werd een concreet onderwerp genoemd, zoals parkeren of verkeer, maar vaak gaat het om algemene verbeterpunten zoals beter luisteren, openheid of geld beter besteden.

¹⁵ In een landelijk onderzoek is de tevredenheid met het bestuur van de gemeente met een 6,2 beoordeeld, SCP, Continu Onderzoek Burgerperspectieven, 2015/1 en 2014/4

Tabel 7 Verbeterpunt (5 keer of meer genoemd)

verbeterpunt inhoud	n	verbeterpunt manier van werken	n
Alblasserdam			
		nog meer luisteren naar bewoners	8
		openheid	5
Dordrecht			
parkeren	7	nog meer luisteren naar bewoners	6
		openheid	8
		geld/financiën	5
Hendrik-Ido-Ambacht			
		nog meer luisteren naar bewoners	6
		openheid	6
Papendrecht			
parkeren	6	nog meer luisteren naar bewoners	6
verkeer	5		
Sliedrecht			
onduidelijkheid plannen Burg. Winklerplein*	6		
Zwijndrecht			
		nog meer luisteren naar bewoners	14

* Het onderzoek Communicatie en Bestuur vond plaats in voorjaar 2015. Daarna (juni 2015) is de studie naar een geoptimaliseerd masterplan afgerond. Dit wordt daarna nog in deelplannen uitgewerkt, in procedure gebracht en gefaseerd uitgevoerd, zoals op dit moment geldt voor Blok A.

Zorgen dat het in de leefomgeving/gemeente goed geregeld is

- Openbaar groenvoorzieningen goed onderhouden.
- Meldingen worden tijdig afgedaan.
- Er wordt veel gedaan aan stadsrenovaties en de ontwikkeling van kunst.
- Afval wordt op tijd afgehaald en opgeruimd.
- Vertrouwen toegenomen door de vele events.
- Zij doen meer dan vroeger van wat in verkiezingstijd beloofd wordt.
- Vertrouwen afgenomen: hebben diverse besprekingen gehad, er worden allerlei toezeggingen gedaan waar bijna niets van wordt gerealiseerd.
- Er is nog steeds niks gedaan aan de rotonde.

5 Per gemeente

Alblasserdam

In Alblasserdam is 84% van de inwoners bekend met de pagina 'gemeentenieuws'. Dat is het hoogste aandeel binnen de Drechtsteden. Daartegenover is 24% bekend met de website van de gemeente, hetgeen het laagst is binnen de Drechtsteden. De tevredenheid over de website is in Alblasserdam echter hoger dan gemiddeld. Het rapportcijfer voor de gemeentelijke informatie nam in Alblasserdam toe naar een 7,0. Op alle aspecten wordt de gemeentelijke informatie als het best binnen de Drechtsteden beoordeeld. Inwoners van Alblasserdam hebben een duidelijke verbetering in de gemeentelijke informatie gemerkt.

Ruim de helft van de inwoners wil betrokken worden bij beslissingen van de gemeente. In vergelijking met de Drechtsteden is er relatief meer animo voor bezoeken van raads- of collegeleden aan de wijk/buurt en wat minder voor opinieonderzoek. Inwoners van Alblasserdam zijn positiever dan gemiddeld over de ruimte om ideeën en initiatieven te realiseren. Een groter aandeel vindt ook dat de gemeente geïnteresseerd is in de mening van haar burgers.

Het rapportcijfer voor het gemeentebestuur is toegenomen van 6,5 naar 6,8. Ook nam het vertrouwen in de gemeente toe. In 2013 had 72% redelijk/volledig vertrouwen, dat is nu 77%. Inwoners geven onder meer aan dat er een daadkrachtig bestuur is, dat goed luistert naar de bevolking en ze zijn positief over de bestuurder. Aandachtspunt is dat men beloftes na dient te komen. Als verbeterpunten noemt men nog meer luisteren naar bewoners en openheid.

Dordrecht

Op de meeste punten is in Dordrecht niet zoveel veranderd ten opzichte van 2013. Zo bleef het gemiddeld rapportcijfer voor gemeentelijke informatie op een 6,8 en het rapportcijfer voor het gemeentebestuur op een 6,5.

Nu geeft 78% van de inwoners aan redelijk/veel vertrouwen te hebben, dat was 70%. Genoemd worden daadkrachtig bestuur en de burgemeester. Een reden voor afname van vertrouwen zijn de bezuinigingen/financiën. Als verbeterpunten noemt men daarnaast nog meer luisteren naar bewoners, openheid en het onderwerp parkeren wordt ook relatief vaak genoemd.

Ook in Dordrecht is de bekendheid van 'gemeentenieuws' en de website en het vertrouwen toegenomen. De gemeente weet zich ook positief neer te zetten tegenover de buitenwereld.

Hendrik-Ido-Ambacht

De inwoners van Hendrik-Ido-Ambacht zijn positief over de gemeentelijke informatie. Zij geven een rapportcijfer van 6,9 even hoog als in 2013. De gemeentelijke informatie via lokale kranten beoordeelt men bijvoorbeeld als goed.

Het aandeel inwoners dat betrokken wenst te worden bij beslissingen van de gemeente is tussen 2013 en 2015 toegenomen en het hoogst binnen de Drechtsteden. Er is een positieve ontwikkeling bij de stellingen "burgers worden voldoende betrokken bij de totstandkoming van gemeentelijke plannen" en "burgers worden voldoende betrokken bij de uitvoering van gemeentelijke plannen."

Het rapportcijfer voor het gemeentebestuur is een 6,7 gebleven. Het vertrouwen in het gemeentebestuur van Hendrik-Ido-Ambacht behoort tot de hoogste binnen de regio: 81% heeft redelijk/veel vertrouwen, dat was 76%. Als verbeterpunten noemt men nog meer luisteren naar bewoners en openheid.

Papendrecht

In Papendrecht is de bekendheid met het 'gemeentenieuws' afgenomen. Daartegenover staat dat het aandeel dat af en toe of regelmatig de website van de gemeente bezoekt flink is toegenomen. In 2013 was dat nog 20%, dat nam toe naar 36%, het hoogst binnen de regio. Het rapportcijfer voor gemeentelijke informatie bleef op een 6,8.

Bijna de helft van de inwoners wil betrokken worden bij beslissingen van de gemeente. In vergelijking met de regio is er een grotere voorkeur voor een internetforum en een kleinere voorkeur voor bezoeken van raads- of collegeleden aan de wijk. Er is een positieve ontwikkeling bij de stellingen "burgers worden voldoende betrokken bij de totstandkoming van gemeentelijke plannen" en "burgers worden voldoende betrokken bij de uitvoering van gemeentelijke plannen."

In Papendrecht is het rapportcijfer voor het gemeentebestuur iets gestegen van 6,4 naar 6,6. Het vertrouwen in het gemeentebestuur van Papendrecht nam toe: 78% heeft redelijk/veel vertrouwen, dat was 69%. Er is ook een positieve ontwikkeling bij de stelling: "de gemeente doet voldoende voor het belastinggeld dat ik aan de gemeente betaal." En "op een aantal terreinen zijn er teveel gemeentelijke regels". Een aandachtspunt zijn bezuinigingen/financiën. Als verbeterpunten noemt men nog meer luisteren naar bewoners en parkeren en verkeer.

Sliedrecht

De bekendheid met het 'gemeentenieuws' is in Sliedrecht toegenomen van 81% naar 84%. Ook de bekendheid met de website nam toe van 19% naar 30%. Het rapportcijfer voor gemeentelijk communicatie is 6,9, vergelijkbaar aan 2013, toen was het 6,8.

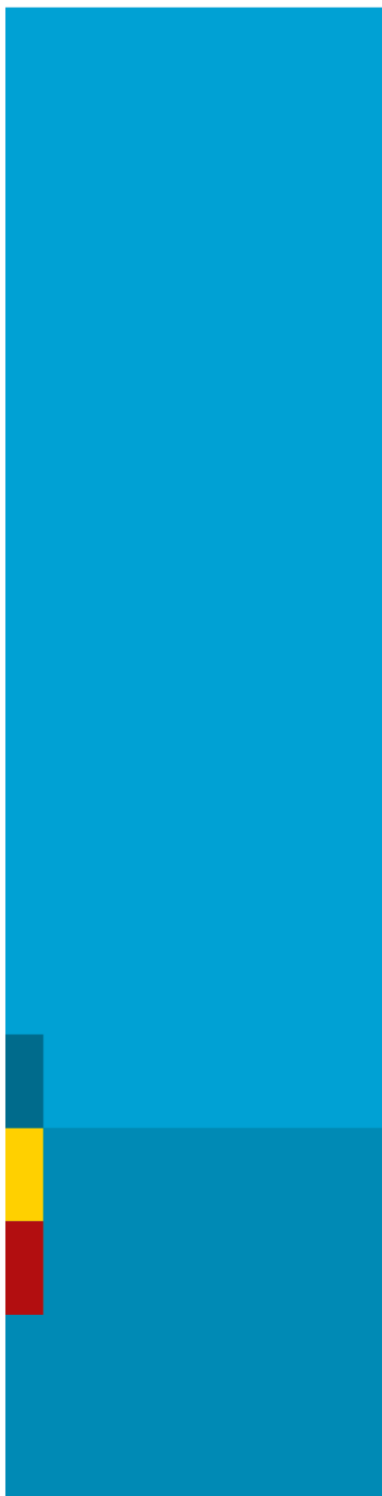
In vergelijking met 2013 is het aandeel inwoners dat betrokken wil worden bij beslissingen van de gemeente gedaald. Daar staat tegenover dat er op veel stellingen een positievere score is. Zo zijn er volgens de inwoners voldoende mogelijkheden tot inspraak op gemeentelijke plannen en worden burgers voldoende betrokken bij totstandkoming en uitvoering van gemeentelijke plannen. Sliedrecht scoort hier het hoogst binnen de regio.

Het rapportcijfer voor het gemeentebestuur is toegenomen van 6,4 naar 6,7. Het vertrouwen in het gemeentebestuur van Sliedrecht is het hoogste binnen de regio: 84% heeft redelijk/veel vertrouwen, dat was 72%. Onder andere noemen inwoners nieuwe bestuurders als reden voor de toename in vertrouwen. Als verbeterpunten noemt men de onduidelijkheid van plannen Winklerplein.

Zwijndrecht

In Zwijndrecht is de bekendheid met het 'gemeentenieuws' afgenomen van 77% naar 73%. Het gebruik van de website nam toe van 26 naar 35%. Het rapportcijfer voor gemeentelijke

informatie nam enigszins toe van 6,5 naar 6,7, dat ligt bijna op het gemiddelde binnen de Drechtsteden. Ook het rapportcijfer voor het gemeentebestuur nam toe van 6,1 naar 6,4. Op meerdere punten op gebied van betrokkenheid is er een positieve ontwikkeling voor Zwijndrecht. Een aandachtspunt zijn bezuinigingen/financiën en het nakomen van belofte. Als verbeterpunten noemt men nog meer luisteren naar bewoners.



drs. J.M.A. Schalk
oktober 2015

Postbus 619
3300 AP Dordrecht
(078) 770 39 05

ocd@drechtsteden.nl
www.onderzoekcentrumdrechtsteden.nl



Bijlagen

Bijlage 1 Indicatoren meerjarenprogramma's per gemeente

Toelichting tabellen: Vetgedrukte waarden wijken inhoudelijk significant **positief** of **negatief** af van het gemiddelde. Waarden gevolgd door een pijl zijn significant hoger **↑** of lager **↓** dan in 2013. **Blauw is relatief beter; rood is relatief slechter.**

Alblasserdam

vertrouwen in de gemeente (%)	Alblasserdam 2013	Alblasserdam 2015	Drechtsteden 2015
volledig vertrouwen	7	12 ↑	8
redelijk vertrouwen	65	65	69 ↑
weinig vertrouwen	18	14	14
geen vertrouwen	2	3	1
weet niet / geen mening	8	7	8

rapportcijfer gemeentebestuur	Alblasserdam 2013	Alblasserdam 2015	Drechtsteden 2015
gemiddelde	6,5	6,8 ↑	6,5

scores op stellingen	Alblasserdam 2013	Alblasserdam 2015	Drechtsteden 2015
Burgers worden voldoende betrokken bij de uitvoering van gemeentelijke plannen.	5,9	5,7	5,7
Burgers en organisaties krijgen voldoende ruimte om ideeën en initiatieven te realiseren.	n.v.t.	6,3	6,0

Dordrecht

vertrouwen in de gemeente (%)	Dordrecht 2013	Dordrecht 2015	Drechtsteden 2015
volledig vertrouwen	5	6	8
redelijk vertrouwen	65	72 ↑	69 ↑
weinig vertrouwen	17	14	14
geen vertrouwen	2	1	1
weet niet / geen mening	11	7	8
redelijk/volledig vertrouwen	70%	78%	77%

rapportcijfer gemeentebestuur	Dordrecht 2013	Dordrecht 2015	Drechtsteden 2015
gemiddelde	6,5	6,5	6,5

scores op stellingen	Dordrecht 2013	Dordrecht 2015	Drechtsteden 2015
Burgers worden voldoende betrokken bij de totstandkoming van gemeentelijke plannen.	5,6	5,6	5,8
Burgers en organisaties krijgen voldoende ruimte om ideeën en initiatieven te realiseren.	n.v.t.	6,0	6,0

scores op stellingen	HI-Ambacht 2013	HI-Ambacht 2015	Drechtsteden 2015
Burgers worden voldoende betrokken bij de totstandkoming van gemeentelijke plannen.	5,6	6,0 ↑	5,8
Burgers worden voldoende betrokken bij de uitvoering van gemeentelijke plannen.	5,6	6,0 ↑	5,7
De gemeente doet voldoende voor het belastinggeld dat ik aan de gemeente betaal.	6,2	6,3	6,1

Papendrecht

rapportcijfer gemeentebestuur	Papendrecht 2013	Papendrecht 2015	Drechtsteden 2015
gemiddelde	6,4	6,6	6,5

scores op stellingen	Papendrecht 2013	Papendrecht 2015	Drechtsteden 2015
Burgers worden voldoende betrokken bij de totstandkoming van gemeentelijke plannen.	5,7	6,1 ↑	5,8
Burgers worden voldoende betrokken bij de uitvoering van gemeentelijke plannen.	5,6	6,0 ↑	5,7
De gemeente doet voldoende voor het belastinggeld dat ik aan de gemeente betaal.	5,7	6,1 ↑	6,1

scores op stellingen	Papendrecht 2013	Papendrecht 2015
Op een aantal terreinen zijn er teveel gemeentelijke regels.	5,3	6,3
De gemeente is goed bezig met het beperken van het aantal regels (deregulering).	6,2	6,0
De gemeente controleert en handhaaft de regels goed.	6,1	6,2

rapportcijfer gemeentelijke communicatie	Papendrecht 2013	Papendrecht 2015	Drechtsteden 2015
gemiddelde	6,8	6,8	6,8

Slidrecht

rapportcijfer gemeentebestuur	Slidrecht 2013	Slidrecht 2015	Drechtsteden 2015
gemiddelde	6,4	6,7 ↑	6,5

rapportcijfer gemeentelijke communicatie	Slidrecht 2013	Slidrecht 2015	Drechtsteden 2015
gemiddelde	6,8	6,9	6,8

Zwijndrecht

vertrouwen in de gemeente (%)	Zwijndrecht 2013	Zwijndrecht 2015	Drechtsteden 2015
volledig vertrouwen	5	6	9
redelijk vertrouwen	69	75 ↑	75 ↑
weinig vertrouwen	22	18	15
geen vertrouwen	5	1	1

Toelichting: exclusief weet niet/geen mening

Tabel 1 Gemeentelijke regels (extra vraag Papendrecht) (gemiddelde scores en %)

	Papendrecht
stellingen	
<i>De gemeente controleert en handhaaft de regels goed.</i>	
gemiddelde score	6,2
% mee eens	36
% mee oneens	19
<i>Op een aantal terreinen ontbreken gemeentelijke regels.</i>	
gemiddelde score	6,4
% mee eens	29
% mee oneens	11
<i>Een burger in onze gemeente heeft te maken met tegenstrijdige gemeentelijke regels.</i>	
gemiddelde score	5,9
% mee eens	21
% mee oneens	24
<i>De gemeente heeft op een aantal terreinen teveel regels.</i>	
gemiddelde score	6,3
% mee eens	27
% mee oneens	17
<i>De gemeente is goed bezig met het beperken van het aantal regels (deregulering).</i>	
gemiddelde score	6,0
% mee eens	13
% mee oneens	10

Tabel 2 Gemeentelijke regels (extra vraag Sliedrecht) (gemiddelde scores en %)

	Sliedrecht
stellingen	
<i>De gemeente controleert en handhaaft de regels goed.</i>	
gemiddelde score	6,3
% mee eens	35
% mee oneens	16
<i>Op een aantal terreinen ontbreken gemeentelijke regels.</i>	
gemiddelde score	6,3
% mee eens	27
% mee oneens	10
<i>Een burger in onze gemeente heeft te maken met tegenstrijdige gemeentelijke regels.</i>	
gemiddelde score	6,0
% mee eens	19
% mee oneens	21
<i>De gemeente heeft op een aantal terreinen teveel regels.</i>	
gemiddelde score	6,4
% mee eens	30
% mee oneens	19
<i>De gemeente is goed bezig met het beperken van het aantal regels (deregulering).</i>	
gemiddelde score	6,2
% mee eens	21
% mee oneens	8

Tabel 3 Responsiviteit (extra vraag Zwijndrecht) (gemiddelde scores en %)

	Zwijndrecht
stellingen	
<i>De gemeente luistert naar wat de inwoners willen.</i>	
gemiddelde score	5,9
% mee eens	22
% mee oneens	27
<i>De gemeente heeft oog voor het algemeen belang.</i>	
gemiddelde score	6,4
% mee eens	37
% mee oneens	18
<i>De gemeente weegt belangen van burgers goed tegen elkaar af.</i>	
gemiddelde score	5,9
% mee eens	23
% mee oneens	22
<i>De gemeente doet haar best om zich te informeren over wat er onder de burger leeft.</i>	
gemiddelde score	6,3
% mee eens	35
% mee oneens	21
<i>De gemeente doet doorgaans haar uiterste best om onze problemen op te lossen.</i>	
gemiddelde score	5,8
% mee eens	20
% mee oneens	27
<i>De gemeente reageert goed op wensen van de inwoners.</i>	
gemiddelde score	5,6
% mee eens	12
% mee oneens	30
<i>rapportcijfer mate van vertrouwen</i>	
gemiddelde	6,4
% onvoldoende	17

Bijlage 2 Tabellen

Toelichting tabellen: Vetgedrukte waarden wijken inhoudelijk significant **positief** of **negatief** af van het gemiddelde. Waarden gevolgd door een pijl zijn significant hoger **↑** of lager **↓** dan in 2013. **Blauw is relatief beter; rood is relatief slechter.**

Gemeentelijke informatie en communicatie

Tabel 1 Gemeentenieuws (% van totaal)

	A	D	H	P	S	Z	totaal
bekend met pagina 'gemeentenieuws'	84	74	81	72 ↓	84	73 ↓	76
leest weleens brief van de gemeente	54	51	58	61	63	60	55
leest u de pagina 'gemeentenieuws' wel eens?							
ja, regelmatig	39	32	41	39	47	34	36
ja, af en toe	35	38	35	35	29	41	37
nee, (bijna) nooit	26	30	23	26	24	25	27

Tabel 2 Gemeentelijke website (%)

	A	D	H	P	S	Z	totaal
bekend met vernieuwde website gemeente ^a	24	33 ↑	30	36 ↑	30 ↑	35 ↑	32 ↑
leest weleens Twitter van gemeente	3	2	1	2	4	4	2
leest weleens Facebook van gemeente	3	2	5	8	4	1	3
leest weleens digitale nieuwsbrief van gemeente	3	3	4	4	2	6	3
bezoekt u de website wel eens?							
ja, regelmatig	4	2	4	5	4	3	3
ja, af en toe	20	31	26	31	27	32	29
nee, (bijna) nooit	76	67	70	64	70	65	67
gemiddeld rapportcijfer website							
vormgeving	6,7 ↓	6,8 ↓	6,7 ↓	6,6 ↓	6,6 ↓	6,6 ↓	6,7 ↓
aangeboden informatie	6,9	6,9 ↓	6,9	6,9	6,8	6,7 ↓	6,9 ↓
gebruiksvriendelijkheid	6,6	6,8 ↓	6,5 ↓	6,4 ↓	6,2 ↓	6,5	6,6 ↓
manier om iets aan te vragen, een afspraak te maken of te reageren	6,6	7,1 ↓	6,6	6,5 ↓	6,2 ↓	6,8	6,8 ↓
% onvoldoende website							
vormgeving	9	14 ↑	15 ↑	15 ↑	15	14 ↑	14 ↑
aangeboden informatie	11	11 ↑	11	8 ↑	12	15 ↑	12 ↑
gebruiksvriendelijkheid	17	18 ↑	23 ↑	19 ↑	26 ↑	20	20 ↑
manier om iets aan te vragen, een afspraak te maken of te reageren	18	11 ↑	24 ↑	22 ↑	25 ↑	19 ↑	16 ↑

Tabel 3 Voorkeur voor informatiekanalen (%)

	A	D	H	P	S	Z	totaal
krant/dagblad	33	33	25	29	31	27	30
huis-aan-huisblad	61	53	59	53	63	54	55
Gemeentenieuws	19	10	14	20	16	13	13
folder van de gemeente	24	22	20	25	32	24	24
brief van de gemeente	40	36	42	42	45	43	39
informatieavond	6	5	5	3	4	6	5
schouwronde	1	2	0	0	0	2	1
website van de gemeente	40	44	46	46	39	44	44
internetpagina's van anderen dan de gemeente	8	5	6	6	4	3	5
digitale nieuwsbrief van de gemeente	5	7	7	6	6	7	6
Twitter van de gemeente	1	1	2	2	4	4	2
Radio Rijnmond	7	8	7	5	3	6	6

Toelichting: Meer antwoorden mogelijk; het totaal telt dus op tot meer dan 100%.

Tabel 4 Gemeentelijke informatie (gemiddelde scores en %)

	A	D	H	P	S	Z	totaal
stellingen							
<i>De gemeente geeft in het algemeen duidelijke informatie.</i>							
gemiddelde score ^a	7,4 ↑	7,1	7,2	7,1	7,2 ↑	6,9 ↑	7,1
% mee eens	56 ↑	55	63 ↑	61	65 ↑	49 ↑	57 ↑
% mee oneens	8	7	9	7	5	8 ↓	7
<i>Ik kan gemakkelijk aan gemeentelijke informatie komen.</i>							
gemiddelde score	7,4 ↑	7,0	7,1	7,0	7,0	6,9	7,0
% mee eens	57	56	61	57	62	57	57
% mee oneens	10	9	12	9	11	13	10
<i>De gemeentelijke informatie via lokale kranten is goed.</i>							
gemiddelde score	7,6 ↑	7,2	7,5	7,5	7,4	7,3	7,3
% mee eens	70 ↑	59	70	72 ↑	74 ↑	66	65 ↑
% mee oneens	4	4	4	3	5	6	4
<i>De informatie op de gemeentelijke website is goed.</i>							
gemiddelde score	7,2 ↑	7,0	7,0	6,9	6,7	7,0 ↑	6,9
% mee eens	56 ↑	51 ↑	53	52 ↑	50 ↑	53 ↑	52
% mee oneens	5	7	10	10	12	5	8
<i>De gemeente zou veel meer gebruik kunnen maken van digitale middelen.</i>							
gemiddelde score	7,0 ↑	6,8 ↑	6,8 ↑	6,8	6,6	6,9	6,8
% mee eens	43 ↑	43 ↑	44 ↑	45	40	48 ↑	44 ↑
% mee oneens	13	13	17	12	17	10	13
<i>rapportcijfer gemeentelijke informatie</i>							
gemiddelde	7,0 ↑	6,8	6,9	6,8	6,9	6,7	6,8
% onvoldoende	7	9	11 ↑	10	7 ↓	10	9

^a De antwoorden op de stellingen zijn omgerekend naar gemiddelde scores (volgens de richtlijnen van [waarstaatjegemeente.nl](http://www.waarstaatjegemeente.nl)). Hierbij hanteren we de volgende waarden: helemaal mee eens: 10, mee eens: 8, neutraal: 6, niet mee eens: 4, helemaal niet mee eens: 2. Enkele stellingen waren negatief geformuleerd. Bij deze stellingen zijn de waarden omgedraaid (helemaal mee eens: 2, helemaal niet mee eens: 10). Toelichting: "Eens" is de combinatie van eens en helemaal mee eens. "Oneens" is de combinatie van oneens en helemaal oneens. Daarnaast is nog de mogelijkheid neutraal, daarom vormen 'eens' en 'oneens' samen geen 100%.

Gemeentebestuur

Tabel 5 Betrokkenheid burgers bij beslissingen gemeente (% van totaal)

	A	D	H	P	S	Z	totaal
<i>wil betrokken worden bij beslissingen van de gemeente</i>	51	45 ↓	53 ↑	49	44 ↓	49	47 ↓
op welke manier?							
informatiebijeenkomsten	56	47	48	44	46	49	48
inspraak of consultatiebijeenkomsten	44	43	39	30	37	40	40
spreekuur van burgemeester en wethouders	11	9	6	6	11	6	8
panels	22	19	20	17	19	22	20
internetforum	37	42	33	49	31	37	39
opinieonderzoek	40	56	55	59	56	56	55
bezoeken van raads- of collegeleden aan wijk/buurt	25	20	16	14	26	21	20

Tabel 6 Burgers betrekken bij plannen gemeente (gemiddelde scores en %)

stellingen	A	D	H	P	S	Z	totaal
Burgers worden voldoende betrokken bij de totstandkoming van gemeentelijke plannen.							
gemiddelde score ^a	6,0	5,6	6,0 ↑	6,1 ↑	6,1 ↑	5,7 ↑	5,8
% mee eens	31	20	28 ↑	31 ↑	30	20	24
% mee oneens	30	36	29 ↓	25 ↓	22 ↓	35 ↓	32 ↓
Burgers worden voldoende betrokken bij de uitvoering van gemeentelijke plannen.							
gemiddelde score	5,7	5,5	6,0 ↑	6,0 ↑	6,1 ↑	5,6 ↑	5,7
% mee eens	27	19 ↑	27 ↑	27 ↑	30 ↑	22	23
% mee oneens	35	39	31	24 ↓	21 ↓	36 ↓	34
De gemeente is geïnteresseerd in de mening van haar burgers.							
gemiddelde score	6,6	6,2	6,6	6,2	6,5 ↑	6,2 ↑	6,3
% mee eens	42	38	45	34	45 ↑	37 ↑	39
% mee oneens	17	23	20	20	14 ↓	27 ↓	22
Burgers hebben voldoende invloed op datgene wat de gemeente doet.							
gemiddelde score	5,3	5,1	5,5	5,3	5,5 ↑	5,0 ↑	5,2
% mee eens	17	11	18 ↑	14	17 ↑	10 ↑	13
% mee oneens	43	46	41	39 ↓	36 ↓	50 ↓	44
Er zijn voldoende mogelijkheden tot inspraak op gemeentelijke plannen.							
gemiddelde score	6,0	5,9	6,1	5,9	6,2 ↑	5,8 ↑	5,9
% mee eens	30	24 ↑	29	24	34 ↑	22 ↑	25
% mee oneens	23	27	26	25	20 ↓	26 ↓	25
Burgers en organisaties krijgen voldoende ruimte om ideeën en initiatieven te realiseren.							
gemiddelde score	6,3	6,0	6,1	6,0	6,2	6,0	6,0
% mee eens	32	25	29	24	33	25	27
% mee oneens	22	24	24	19	16	21	22
De gemeente nodigt burgers en organisaties voldoende uit om met ideeën en initiatieven te komen.							
gemiddelde score	6,3	6,1	6,1	6,2	6,2	6,2	6,2
% mee eens	43	28	28	32	36	30	31
% mee oneens	20	20	23	18	18	20	20
rapportcijfer wijze van betrekken	6,2	5,9	6,1	6,1	6,3	6,0	6,0

^a De antwoorden op de stellingen zijn omgerekend naar gemiddelde scores (volgens de richtlijnen van waarstaatjegemeente.nl). Hierbij hanteren we de volgende waarden: helemaal mee eens: 10, mee eens: 8, neutraal: 6, niet mee eens: 4, helemaal niet mee eens: 2. Enkele stellingen waren negatief geformuleerd. Bij deze stellingen zijn de waarden omgedraaid (helemaal mee eens: 2, helemaal niet mee eens: 10).

Toelichting: Eens is de combinatie van eens en helemaal mee eens. Oneens is de combinatie van oneens en helemaal oneens. Daarnaast is nog de mogelijkheid neutraal, daarom vormen 'eens' en 'oneens' samen geen 100%.

Tabel 7 Vertrouwen (%)

	A	D	H	P	S	Z	totaal
vertrouwen in de gemeente							
volledig vertrouwen	12 ↑	6	14	7	16 ↑	5	8
redelijk vertrouwen	65	72 ↑	67	71 ↑	68	66 ↑	69 ↑
weinig vertrouwen	14	14	12	13	8 ↓	16	14
geen vertrouwen	3	1	2	0	1	1	1
weet niet / geen mening	7	7	5	9	7	12	8
ontwikkeling vertrouwen afgelopen jaar							
toegenomen	16	11	8	5	15 ↑	7	10
afgenomen	16	14	14	16	15 ↓	19 ↓	15
gelijk gebleven	64 ↑	64 ↑	70	67 ↑	64 ↑	59	64 ↑
weet niet / geen mening	4	11	9	13	6	15	11

^a Voor Papendrecht niet als significant geduid, omdat dit gecompenseerd wordt door een hogere waarde "volledig vertrouwen"

Tabel 8 Reden toe- of afname vertrouwen (5 keer of meer genoemd)

reden toename	n	reden afname	n
Alblasserdam			
bestuurders	9		
daadkrachtig bestuur	8		
goed luisteren naar bevolking	7	belofte niet nakomen	6
Dordrecht			
bestuurders	7		
daadkrachtig bestuur	5	bezuinigingen /financiën	5
Hendrik-Ido-Ambacht			
Papendrecht		bezuinigingen/financiën	5
Sliedrecht			
bestuurders	20		
Zwijndrecht			
		belofte niet nakomen	7
		bezuinigingen/financiën	5

Tabel 9 Gemeentebestuur (gemiddelde scores en %)

stellingen	A	D	H	P	S	Z	totaal
<i>Als kiezer heb ik invloed op wat er in de gemeente gebeurt.</i>							
gemiddelde score	5,9	6,1 ↑	6,3 ↑	6,0	6,2 ↑	6,0 ↑	6,1 ↑
% mee eens	37 ↑	33 ↑	40 ↑	30	38 ↑	32 ↑	34 ↑
% mee oneens	31	25 ↓	27	26 ↓	24 ↓	28 ↓	26 ↓
<i>Ik voel mij vertegenwoordigd door de gemeenteraad.</i>							
gemiddelde score	5,7	5,7	6,0	5,7 ↑	6,1 ↑	5,6	5,8 ↑
% mee eens	31 ↑	22	33 ↑	22 ↑	31 ↑	15 ↓	24
% mee oneens	30	31 ↓	29	31 ↓	27 ↓	32 ↓	31 ↓
<i>Ik heb vertrouwen in de burgemeester en wethouders.</i>							
gemiddelde score	7,0	6,9 ↑	7,0	6,7	7,0 ↑	6,6 ↑	6,8 ↑
% mee eens	52	53 ↑	53 ↑	43 ↑	57 ↑	40 ↑	50 ↑
% mee oneens	13	10 ↓	10	11	8	8	10
<i>Burgemeester en wethouders maken hun belofte waar.</i>							
gemiddelde score	6,2	6,0	6,4 ↑	6,1 ↑	6,2 ↑	5,9 ↑	6,1 ↑
% mee eens	28 ↑	25 ↑	28 ↑	24 ↑	24 ↑	13	23 ↑
% mee oneens	18 ↓	19	14	17	13 ↓	16 ↓	17 ↓
<i>De gemeente wordt goed bestuurd.</i>							
gemiddelde score	6,9	6,7 ↑	7,1 ↑	6,6	6,9 ↑	6,5 ↑	6,7 ↑
% mee eens	49 ↑	41 ↑	53 ↑	37 ↑	54 ↑	32 ↑	42 ↑
% mee oneens	9	10	7	10	8 ↓	6 ↓	8 ↓

Tabel 10 Besteding belastinggeld (gemiddelde score en %)

stelling	A	D	H	P	S	Z	totaal
<i>De gemeente doet voldoende voor het belastinggeld dat ik aan de gemeente betaal.</i>							
gemiddelde score	6,2 ↑	6,1 ↑	6,3	6,1 ↑	6,4 ↑	5,7 ↑	6,1 ↑
% mee eens	43 ↑	38 ↑	42	38 ↑	47 ↑	28 ↑	38 ↑
% mee oneens	26 ↓	28 ↓	25	30 ↓	24 ↓	38 ↓	29 ↓

Tabel 11 Beeldvorming (gemiddelde scores en %)

stellingen	A	D	H	P	S	Z	totaal
<i>Ik heb goede ervaringen in mijn contacten met de gemeente.</i>							
gemiddelde score	6,7	6,6	6,7	6,7	6,7	6,7	6,6
% mee eens	45	42	47	45	54	47	45
% mee oneens	20	14	16	13	11	13	14
<i>De gemeente heeft een goede reputatie.</i>							
gemiddelde score	6,9	6,7	7,2	6,9	6,8	6,6	6,8
% mee eens	49	47	56	50	51	39	48
% mee oneens	13	11	6	8	10	10	10
<i>De gemeente weet zich positief neer te zetten tegenover de buitenwereld.</i>							
gemiddelde score	6,6	7,3	7,3	6,9	6,7	6,7	7,1
% mee eens	53	63	62	51	49	42	56
% mee oneens	13	8	6	7	12	6	8
<i>De gemeente heeft duidelijke regels, verordeningen en procedures^a.</i>							
gemiddelde score	7,0 ↑	6,6	6,9	6,8	6,9	6,6	6,7
% mee eens	48	45	52	47	53	41	46
% mee oneens	13	15	12	10	7	11	12
<i>De gemeente is een democratische instelling.</i>							
gemiddelde score	6,7	6,8	6,9	6,8	6,9	6,7	6,8
% mee eens	51	47	54	49	54	44	49
% mee oneens	10	10	13	10	9	9	10
<i>De gemeente is deskundig.</i>							
gemiddelde score	6,6	6,3	6,8	6,5	6,5	6,3	6,4
% mee eens	34	30	45	36	41	29	34
% mee oneens	14	13	12	13	11	12	13
<i>De gemeente is integer.</i>							
gemiddelde score	6,5	6,4	6,9	6,6	6,8	6,4	6,6
% mee eens	37	31	49	38	43	29	35
% mee oneens	11	11	7	5	6	7	9

^a Bij deze stellingen was het percentage weet niet/ geen mening 26-34.

Tabel 12 Rapportcijfer dienstverlening van de gemeente (gemiddelde en %)

	A	D	H	P	S	Z	totaal
gemiddelde	6,9	6,7	6,8	6,8	6,8	6,8	6,7
% onvoldoende	12	13	12	12	8	14	12

Tabel 13 Rapportcijfer gemeentebestuur (gemiddelde en %)

	A	D	H	P	S	Z	totaal
gemiddelde	6,8 ↑	6,5	6,7	6,6	6,7 ↑	6,4 ↑	6,5
% onvoldoende	15	16	14	17	10 ↓	16 ↓	15