



# Monitor Communicatie en Bestuur

PAPENDRECHT 2017

## Inhoud

1. Conclusies
2. Aanleiding
3. Communicatie
4. Bestuur

Bijlagen

**De zes gemeenten in de Drechtsteden vinden het belangrijk om de opinie van hun inwoners over communicatie en het bestuur te weten. Welke informatiekanaal worden het meest gelezen en welke hebben de voorkeur? 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?**

**Het Onderzoekcentrum Drechtsteden voerde dit onderzoek naar communicatie en bestuur inmiddels voor de vierde 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 zijn voorgelegd aan het OCD Bewonerspanel van mei 2017 en aanvullend in de gemeenten Alblasterdam, Hendrik-Ido-Ambacht en Sliedrecht ook aan 300 inwoners. Er zijn 2.380 vragenlijsten digitaal of schriftelijk ingevuld, een respons van 44%.

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. In de bijlage worden ten slotte de indicatoren uit het meerjarenprogramma en enkele specifieke vragen voor de gemeente gepresenteerd.

## 1 Conclusies

### Communicatie

Voor het volgen van nieuws OVER de gemeente, geven de meeste inwoners de voorkeur aan het huis-aan-huisblad. Op afstand volgen de website van de gemeente, sociale media en de krant/dagblad. Als het gaat om nieuws VAN de gemeente, dan heeft de meerderheid de voorkeur voor een brief op maat, het Gemeentenieuws of een digitale nieuwsbrief.

We hebben aan de inwoners ook gevraagd over welk thema men met de gemeente in gesprek zou willen gaan. Vaak genoemd zijn onderwerpen uit de leefomgeving, zoals onderhoud, groen, parkeren, verkeer en hondenpoep.

Het Gemeentenieuws wordt door zeven op de tien inwoners **regelmatig** gelezen. Het gebruik van de gemeentelijke websites neemt echter duidelijk toe. Bijna tweederde van de inwoners bezoekt **af en toe of regelmatig** de website van de gemeente. In 2015 was dat nog een eenderde. Alle aspecten van de website worden goed beoordeeld.

De waardering voor gemeentelijke informatie is van een 6,8 in 2015 naar 6,9 in 2017 ontwikkeld. Dat is beter dan het landelijke gemiddelde van 6,6 in 2017. Inwoners waarderen het Gemeentenieuws met het rapportcijfer 7,0, de gemeentelijke website met een 7,1 (het hoogst binnen de regio) en de sociale media van de gemeente met een 6,3.

Minder dan 20% van de inwoners van Papendrecht heeft voorkeur voor (één van de) sociale media, voor nieuws VAN de gemeente heeft Facebook dan de voorkeur, voor het stellen van vragen WhatsApp.

### Bestuur

Ongeveer zeven op de tien inwoners van Papendrecht willen betrokken worden bij beslissingen van de gemeente. Er zijn verschillende manieren waarop men betrokken kan worden. De meest genoemde manieren zijn opinieonderzoek, informatiebijeenkomsten en inspraak/consultatiebijeenkomsten.

Inwoners van de Papendrecht zijn vrij kritisch over hoe de gemeente inwoners betreft bij plannen van de gemeente. Een aandachtspunt is de invloed die burgers hebben. Daarover zijn inwoners verhoudingsgewijs het minst positief: de helft van de inwoners vindt de invloed op wat de gemeente doet niet voldoende. En vier op de tien is het oneens met de stelling dat 'burgers voldoende betrokken worden bij de totstandkoming of uitvoering van gemeentelijke plannen'.

### **Vertrouwen in de gemeente**

Het vertrouwen van inwoners in de gemeente is in vergelijking met 2015 iets afgenomen. In 2015 gaf 77% aan redelijk of volledig vertrouwen te hebben. Dat is nu 75% geworden, het laagst binnen de regio. De meeste mensen geven overigens aan dat hun vertrouwen gelijk gebleven is. Bij 7% is het vertrouwen toegenomen en bij 20% is het afgenomen. Bij de toelichting worden uiteenlopende zaken genoemd; onder meer het gemeentehuis, de kinderboerderij en De Meent. Voor de toename van vertrouwen wordt de nieuwe burgemeester genoemd (7x).

### **Verbeterpunten volgens burgers**

Tot slot hebben we de inwoners gevraagd naar een rapportcijfer voor het gemeentebestuur. Gemiddeld krijgen de Drechtsteden gemeenten het rapportcijfer 6,6, dit is vergelijkbaar aan 2015; 16% geeft een onvoldoende. Het rapportcijfer is in alle gemeenten ongeveer gelijk. Bij verbeterpunten gaat het vaak om algemene punten zoals beter luisteren, openheid en communicatie. Inwoners wensen tweerichtingsverkeer, ten eerste stelt men er prijs op dat de gemeente (bestuur en ambtenaren) zich informeert en daardoor weet wat er in de gemeente speelt) en vervolgens is de verwachting dat er (meer) rekening met de opinie van inwoners wordt gehouden. Daarnaast is het belangrijk dat het in de leefomgeving/wijk goed geregeld is.

## **2 Aanleiding**

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 en de gemeentecommunicatie? Wat kan er eventueel beter? Evenals in 2015 heeft het OCD over deze onderwerpen een onderzoek onder de inwoners uitgevoerd.

In 2015 liepen de vragen mee in een steekproefonderzoek onder de bevolking. In 2017 zijn de vragen voorgelegd aan leden van het bewonerspanel van de gemeente en daarnaast in de gemeenten Alblasterdam, Hendrik-Ido-Ambacht en Sliedrecht ook naar 300 willekeurig geselecteerde adressen verstuurd. In totaal hebben 2.380 mensen aan het onderzoek deelgenomen, een respons van gemiddeld 44%. De respons op de brieven was relatief laag (gemiddeld 19%). Daardoor is de respons in Alblasterdam, Hendrik-Ido-Ambacht en Sliedrecht relatief laag gebleven (zie bijlage 1).

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.

We vergelijken in deze factsheet met andere gemeenten uit de Drechtsteden en met uitkomsten van het onderzoek uit 2015. Toen zijn de vragen gesteld via een steekproef onder de bevolking in het omnibusonderzoek.

### 3 Communicatie

#### Voorkeur voor informatiekanaal

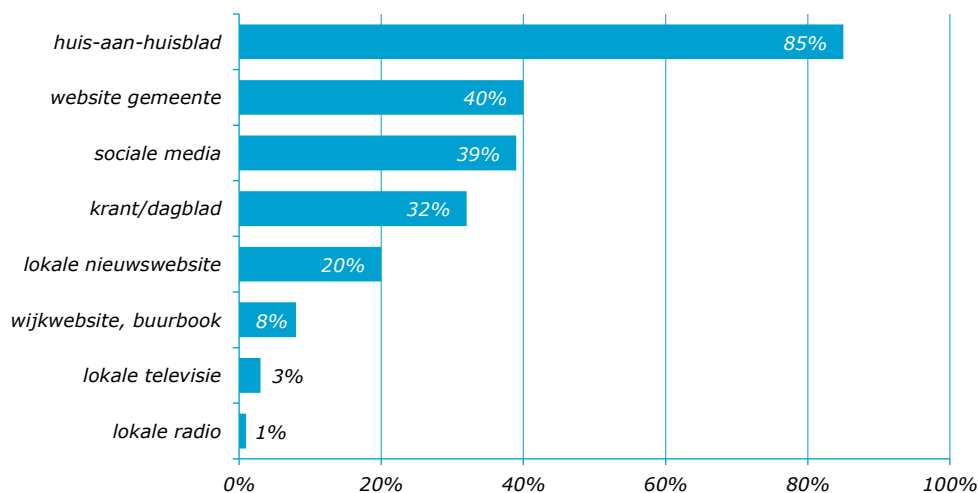
Voor het volgen van nieuws OVER de gemeente, geven de meeste inwoners de voorkeur aan het huis-aan-huisblad. Op afstand volgen de website van de gemeente, sociale media en de krant/dagblad.

De sociale media (zoals Twitter, Facebook, LinkedIn) van de gemeente krijgt van de inwoners van Papendrecht het rapportcijfer 6,3. Ongeveer 25% geeft een onvoldoende en 17% geeft een 8 of hoger. Het aantal volgers van gemeentelijke websites is het grootst voor Twitter, dan volgt Facebook en daarna LinkedIn. Het aantal volgers in Dordrecht is het grootst, evenals verhoudingsgewijs in Hendrik-Ido-Ambacht en Sliedrecht. Daarnaast is Instagram in opkomst en zijn er enkele gemeenten die actief zijn met Pinterest.

Tabel 1 Aantal volgers sociale media (per 25-09-2017)

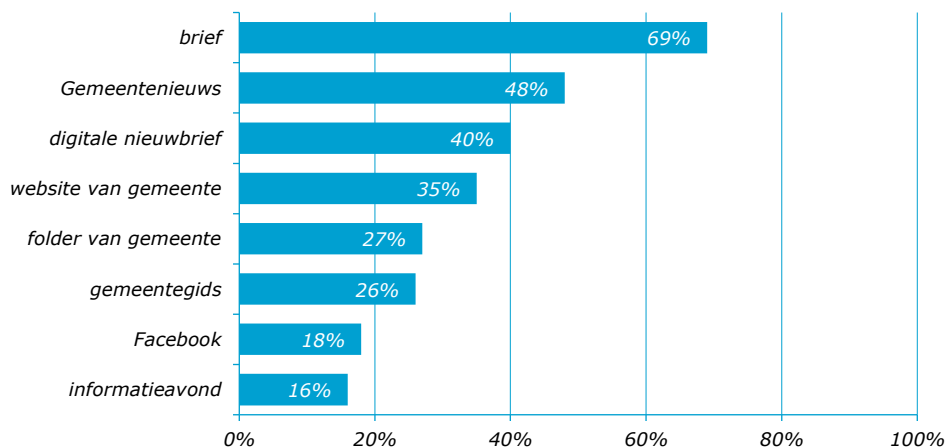
categorie	A	D	H	P	S	Z	totaal
Twitter	2.227	9.616	4.120	3.887	2.975	3.694	26.519
Facebook	706	5.286	2.234	1.144	2.990	1.734	14.094
LinkedIn	416	3.621	687	750	694	815	6.983
Totaal	3.349	18.523	7.042	5.781	6.659	6.243	47.596

Figuur 1 Voorkeur voor informatiekanaal met nieuws OVER de gemeente, Papendrecht



Als het gaat om nieuws VAN de gemeente, dan heeft de meerderheid de voorkeur voor een brief op maat, het Gemeentenieuws of een digitale nieuwsbrief. Ook heeft ruim een kwart de voorkeur voor folder van gemeente en de gemeentegids. Binnen de sociale media gaat de voorkeur uit naar Facebook. Jongeren van 18-34 hebben over de hele linie minder behoefte aan nieuws over of van de gemeente.

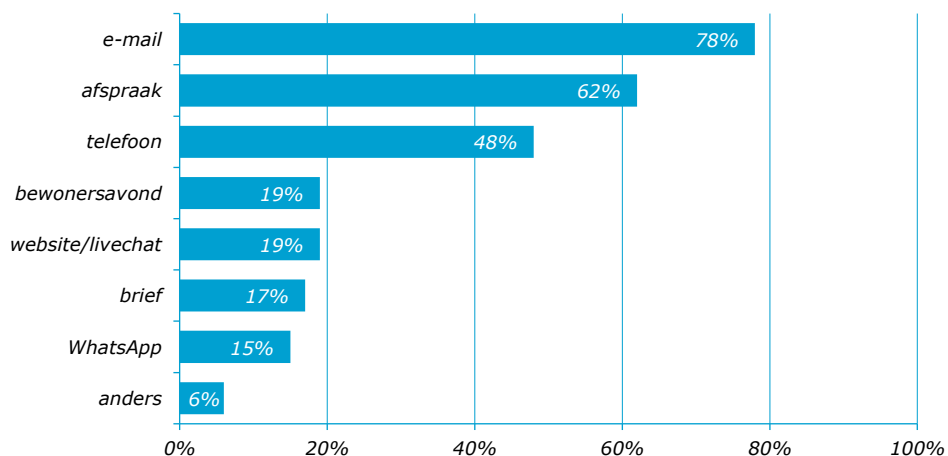
Figuur 2 Voorkeur voor informatiekanalen met nieuws VAN de gemeente, Papendrecht



Toelichting: informatiekanalen met minder dan 10% voorkeur zijn niet opgenomen

De gemeente zou ook willen weten wat bij inwoners de voorkeur heeft als het gaat om het stellen van vragen of met de gemeente in gesprek gaan. Voor vragen geven acht op de tien de voorkeur aan e-mail en de helft aan de telefoon. Een persoonlijke afspraak, bewonersavond of live chat heeft de voorkeur als inwoners met de gemeente in gesprek willen gaan. Voor vragen binnen de sociale media heeft WhatsApp de voorkeur.

Figuur 3 Voorkeur voor manier om vragen te stellen of in gesprek te gaan met de gemeente, Papendrecht



Toelichting: informatiekanalen met minder dan 10% voorkeur zijn niet opgenomen

We hebben aan de inwoners ook gevraagd over welk thema men met de gemeente in gesprek zou willen gaan. Dit is door 123 mensen ingevuld. Vaak genoemd zijn onderwerpen uit de leefomgeving, zoals onderhoud, groen, parkeren, verkeer en hondenpoep.

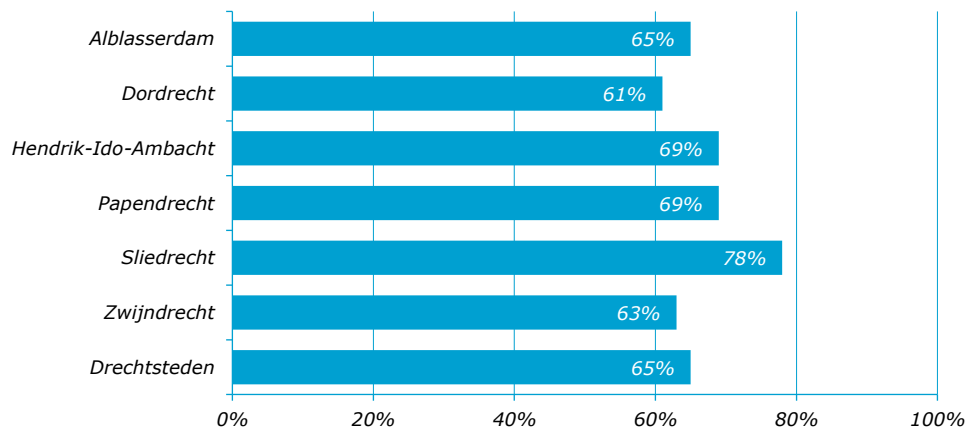
**Over welk thema zou u met uw gemeente in gesprek willen gaan?**

- onderhoud (groen en straat) (26x)
- groen (23x)
- parkeren (19x)
- hondenpoep (8x)
- verkeer (8x) (waarvan verkeersveiligheid, 4x)

### Gemeentenieuws in huis-aan-huisblad

Elke gemeente publiceert wekelijks een pagina met 'Gemeentenieuws' in een lokaal huis-aan-huisblad. Hierin staan onder andere besluiten van het college, aankondigingen van evenementen, omgevingsvergunningen of wegafsluitingen. Dit Gemeentenieuws wordt door bijna zeven op de tien **regelmatig** gelezen.

Figuur 4 Aandeel dat 'Gemeentenieuws', regelmatig leest per gemeente

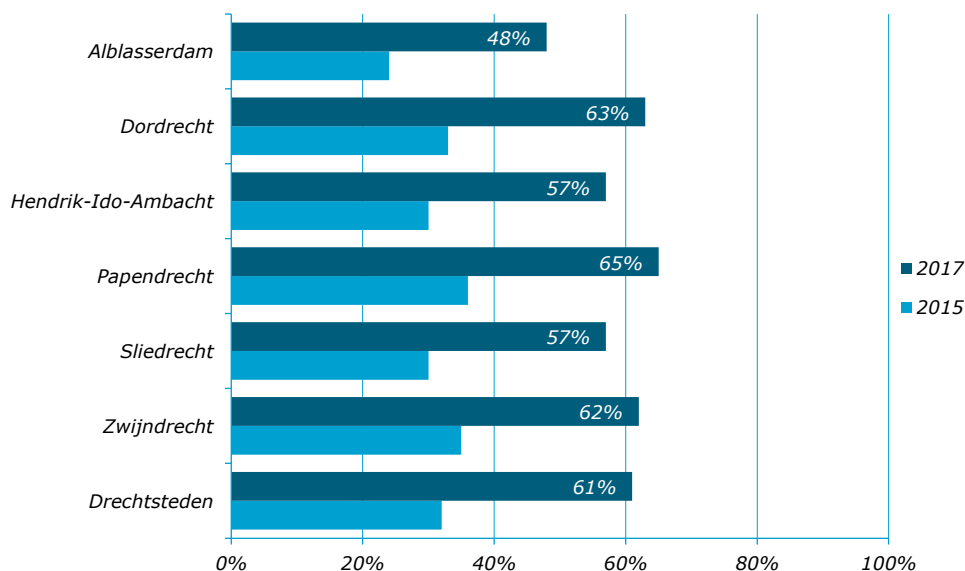


Het Gemeentenieuws krijgt van de inwoners van Papendrecht het rapportcijfer 7,0. Ongeveer 9% geeft een onvoldoende, maar daar staat tegenover dat 28% een 8 of hoger geeft.

### Website

Bijna tweederde van de inwoners bezoekt **af en toe of regelmatig** de website van de gemeente. In 2015 was dat nog eenderde. In Alblasserdam is dit aandeel het laagst, in Papendrecht het hoogst. Zo fungeren website en Gemeentenieuws als aanvullende informatiemedia.

Figuur 5 Bezoek website (af en toe en regelmatig), per gemeente



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

De website krijgt van de inwoners van Papendrecht het rapportcijfer 7,1, het hoogste binnen de regio. Ongeveer 9% geeft een onvoldoende, maar daar staat tegenover dat 38% een 8 of hoger geeft. Vooral de vormgeving en aangeboden informatie van de website worden gewaardeerd. De gemeente heeft overigens de website in de loop van 2017 verder verbeterd.

Tabel 2 Gemiddeld rapportcijfer voor (onderdelen van) de website per gemeente

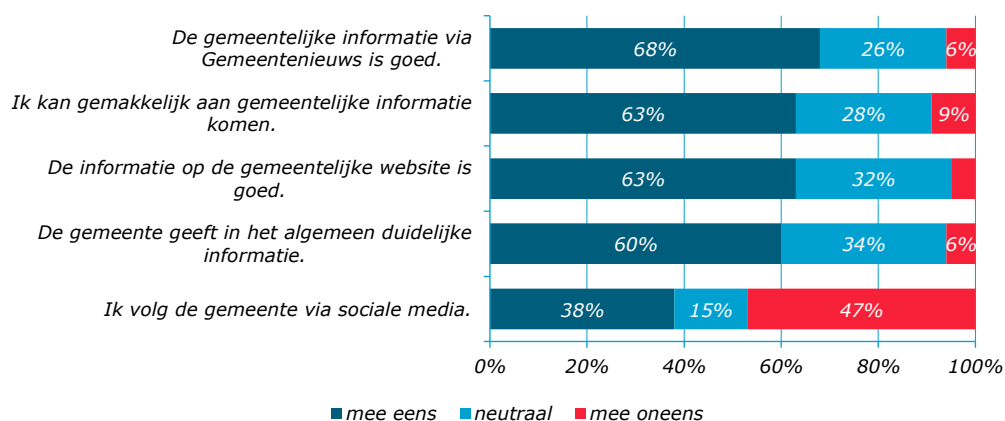
onderdeel	A	D	H	P	S	Z	totaal
vormgeving	<b>6,5</b>	6,9	6,7	7,1	7,1	6,8	6,9
aangeboden informatie	<b>6,6</b>	7,0	7,0	7,1	6,9	6,8	6,9
gebruiksvriendelijkheid	<b>6,1</b>	6,6	6,3	<b>6,8</b>	6,6	6,4	6,5
manier om iets aan te vragen	<b>6,3</b>	<b>7,3</b>	<b>6,7</b>	6,9	6,9	6,8	7,0
website algemeen	<b>6,5</b>	7,0	6,7	7,1	7,0	6,8	6,9

Toelichting: Vetgedrukte waarden wijken inhoudelijk significant **positief** of **negatief** af van het gemiddelde van de Drechtsteden.

### Opinie over gemeentelijke informatie

Via stellingen hebben we gevraagd hoe de inwoners van Papendrecht over de aspecten van gemeentelijke informatie oordelen. Inwoners zijn over het algemeen positief over deze stellingen. Er is een klein deel van ongeveer 10% dat hierover niet positief oordeelt.

Figuur 6 Inwoners over communicatie, Papendrecht



In tabel 3 is dit per gemeente weergegeven in een gemiddelde score<sup>1</sup> voor de vijf stellingen. In Papendrecht (en Sliedrecht) wordt volgt een relatief groot deel van de inwoners de gemeente via sociale media.

Tabel 3 Gemiddelde scores gemeentelijke informatie, per gemeente

categorie	A	D	H	P	S	Z	totaal
De gemeente geeft in het algemeen duidelijke informatie.	6,9	7,1	7,0	7,1	6,8	<b>6,6</b>	6,9
Ik kan gemakkelijk aan gemeentelijke informatie komen.	6,8	7,0	7,0	7,1	7,0	<b>6,7</b>	7,0
De gemeentelijke informatie via het Gemeentenieuws is goed.	7,2	7,2	7,1	7,3	7,2	7,1	7,2
De informatie op de gemeentelijke website is goed.	<b>6,7</b>	7,1	6,9	7,2	6,9	6,8	7,0
Ik volg de gemeente via sociale media.	<b>4,8</b>	<b>4,7</b>	5,0	<b>5,3</b>	<b>5,5</b>	5,1	5,0

Toelichting: Vetgedrukte waarden wijken inhoudelijk significant **positief** of **negatief** af van het gemiddelde van de Drechtsteden.

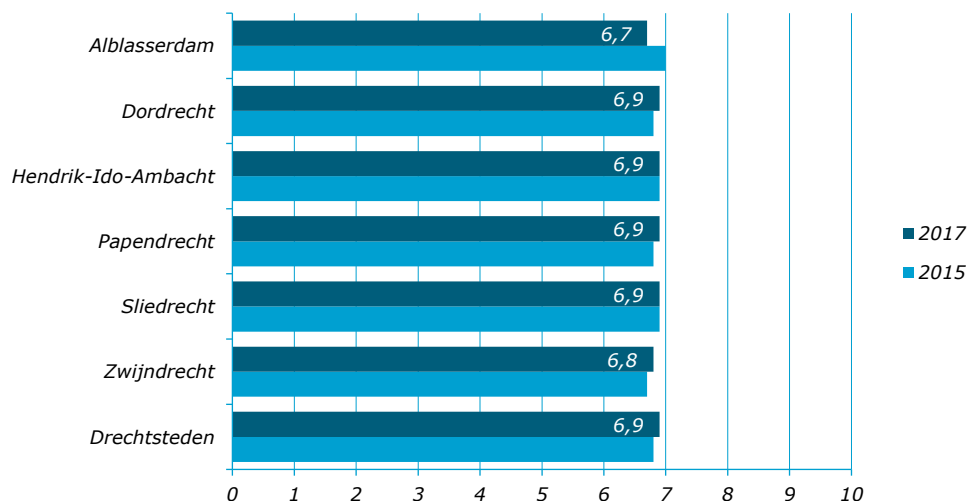
Het rapportcijfer voor de gemeentelijke informatie is tussen 2015 en 2017 voor Papendrecht iets toegenomen (was 6,8, nu 6,9). Het rapportcijfer ligt hoger dan het gemiddelde in Nederland (gemiddeld is het rapportcijfer voor communicatie en voorlichting in Nederlandse gemeenten die de burgerpeiling hebben uitgevoerd een 6,6).

<sup>1</sup> De antwoorden op de stellingen zijn omgerekend naar gemiddelde scores (volgens de voormalige richtlijnen van [www.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. Als stellingen negatief geformuleerd zijn, dan zijn bij deze stellingen de waarden omgedraaid (helemaal mee eens: 2, helemaal niet mee eens: 10).

### 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](http://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.

Figuur 7 Rapportcijfer gemeentelijke informatie, per gemeente



## 4 Bestuur

### Betrokkenheid en participatie

Ongeveer tweederde (69%) van de inwoners van Papendrecht zou betrokken willen worden bij beslissingen van de gemeente.

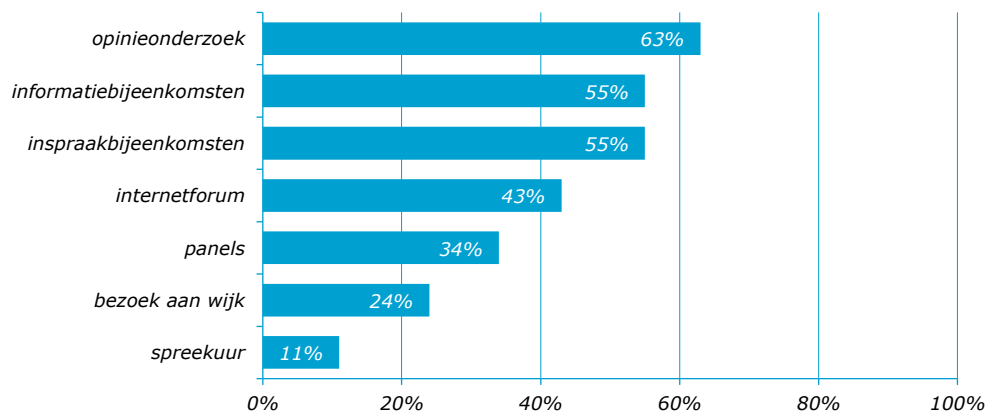
Tabel 4 Betrokkenheid burgers bij beslissingen gemeente (% van totaal)

categorie	A	D	H	P	S	Z	totaal
wil betrokken worden bij beslissingen van de gemeente	69	74	56	69	67	68	70

Toelichting: Vetgedrukte waarden wijken inhoudelijk significant positief of negatief af van het gemiddelde van de Drechtsteden.

Er zijn verschillende manieren waarop men betrokken kan worden. De meest populaire manieren zijn opinieonderzoek, informatiebijeenkomsten en inspraak of consultatiebijeenkomsten (zie figuur 8). Deze vormen kosten de inwoners relatief weinig tijd en zijn laagdrempelig.

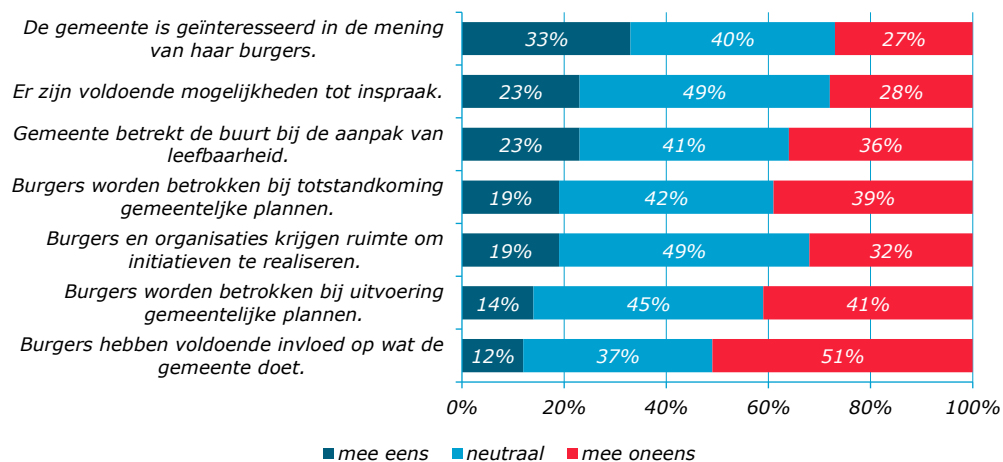
Figuur 8 Manieren van betrokken willen worden, Papendrecht



*Internetforum*: een website waar men informatie kan uitwisselen en discussiëren over een bepaald (specialistisch) onderwerp;  
*Panel*: een groep deskundigen die bij elkaar zit om ergens hun oordeel over te geven;  
*Opinieonderzoek*: een enquête waarmee de mening van belanghebbenden (inwoners) in kaart wordt gebracht.

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

Figuur 9 Inwoners betrekken bij plannen gemeente, Papendrecht



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. Daarnaast valt op dat een relatief groot deel van de inwoners een neutrale mening hierover heeft.

Papendrecht heeft vergeleken met de gemeenten in de Drechtsteden een lage score als het gaat om de stelling: "burgers en organisaties krijgen voldoende ruimte om ideeën en initiatieven te realiseren.

Tabel 5 Gemiddelde scores burgers betrekken bij plannen gemeente, per gemeente

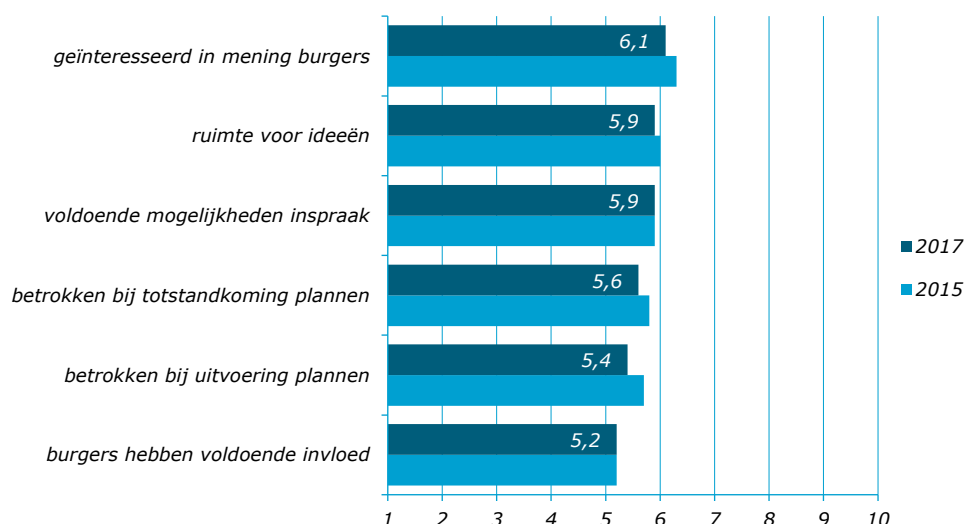
categorie	A	D	H	P	S	Z	totaal
De gemeente is geïnteresseerd in de mening van haar burgers.	6,3	6,2	6,2	6,0	6,2	5,9	6,1
Burgers en organisaties krijgen voldoende ruimte om ideeën en initiatieven te realiseren.	<b>6,3</b>	5,9	6,0	<b>5,6</b>	6,1	5,8	5,9
Er zijn voldoende mogelijkheden tot inspraak op gemeentelijke plannen.	<b>6,2</b>	5,9	6,1	5,7	6,1	5,7	5,9
Burgers worden voldoende betrokken bij de totstandkoming van gemeentelijke plannen.	<b>6,0</b>	5,6	5,7	5,4	5,7	5,5	5,6
Burgers worden voldoende betrokken bij de uitvoering van gemeentelijke plannen.	<b>5,8</b>	5,4	5,5	5,3	5,5	5,3	5,4
Burgers hebben voldoende invloed op datgene wat de gemeente doet.	<b>5,5</b>	5,2	5,4	5,0	5,2	5,0	5,2

Toelichting: Vetgedrukte waarden wijken inhoudelijk significant **positief** of **negatief** af van het gemiddelde van de Drechtsteden..

In vergelijking met 2015 zien we dat het oordeel stabiel is gebleven of iets verslechterd.



Figuur 10 Gemiddelde scores voor betrokkenheid en inspraak, regiotaal

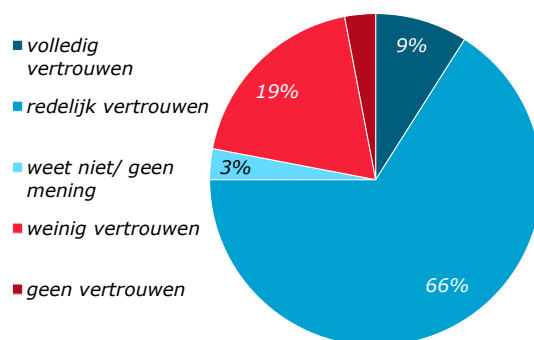


De gemeente krijgt van de inwoners van Papendrecht het rapportcijfer 6,6 voor de wijze waarop ze burgers betrekt bij de (uitvoering van) het beleid en de samenwerking zoekt. In de Drechtsteden is dit een 6,7.

### Vertrouwen in de gemeente

Driekwart van de inwoners heeft redelijk of volledig vertrouwen in de gemeente.<sup>2</sup> En 22% heeft weinig/geen vertrouwen (zie figuur 11).

Figuur 11 Huidig vertrouwen in gemeente, Papendrecht



Het vertrouwen is het grootst in Hendrik-Ido-Ambacht. In Zwijndrecht is het in vergelijking met 2015 toegenomen tot het gemiddelde in de Drechtsteden. In Papendrecht is het vertrouwen juist wat afgenomen tot onder het totaal gemiddelde van de Drechtsteden.

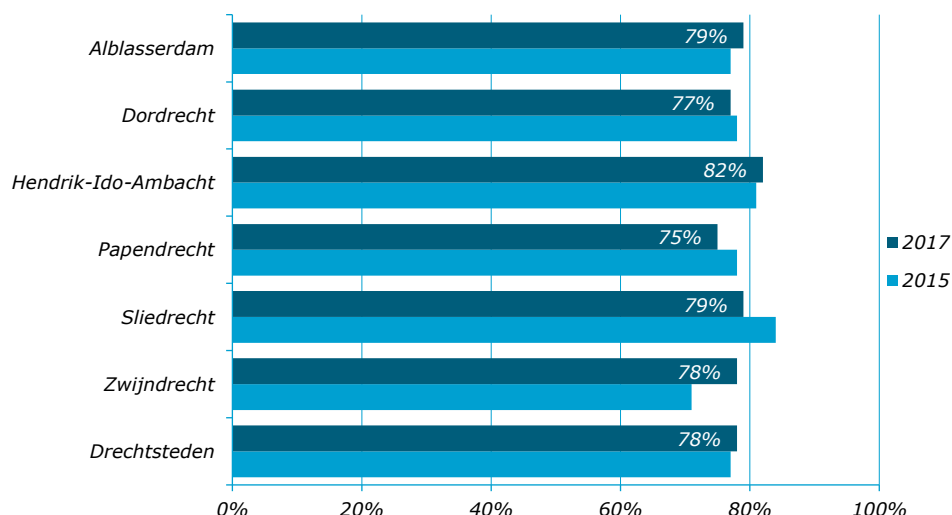
Tabel 6 Vertrouwen in gemeente, per gemeente

categorie	A	D	H	P	S	Z	totaal
redelijk/volledig vertrouwen	79	77	82	↓ 75	↓ 79	↑ 78	78
weet niet/geen mening*	3	4	5	3	4	3	4
weinig/geen vertrouwen	18	19	13	22	17	19	18

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

<sup>2</sup> Ter vergelijking: 54% heeft vertrouwen in de Tweede Kamer; over het lokale bestuur zijn Nederlanders tevredener: 76% is hierover tevreden. bron: Continu Onderzoek Burgerperspectieven, 2017/2, pagina 8

Figuur 12 Ontwikkeling vertrouwen per gemeente

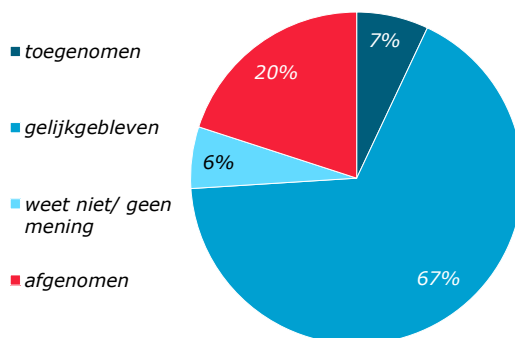


Naast het huidige vertrouwen, hebben we ook gevraagd of het vertrouwen in de gemeente in het afgelopen jaar toegenomen, afgenomen of gelijk gebleven is. Voor de meeste mensen geldt dat het vertrouwen gelijk gebleven is. Bij 7% is het vertrouwen toegenomen en bij 20% is het afgenomen. Bij de toelichting worden uiteenlopende zaken genoemd. Onder meer worden lokale kwesties zoals het gemeentehuis, de kinderboerderij en De Meent genoemd. Voor de toename van vertrouwen wordt de nieuwe burgemeester genoemd (7x).

#### Toelichting bij afname van vertrouwen (61x ingevuld)

- parkeren (15x)
- gemeentehuis (13x)
- kinderboerderij (11x)
- uitgaven/ besteding geld (9x)
- De Meent (8x)
- gemeente moet meer luisteren (5x)
- er wordt veel beloofd, wat niet waargemaakt wordt (5x)

Figuur 13 Ontwikkeling van vertrouwen in gemeente, Papendrecht



#### 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 aangeeft niet voldoende invloed te hebben op wat er in de gemeente gebeurt (35%) en zich niet vertegenwoordigd voelt door de gemeenteraad (30%) is een aandachtspunt.

Figuur 14 De kiezer over gekozenen, Papendrecht



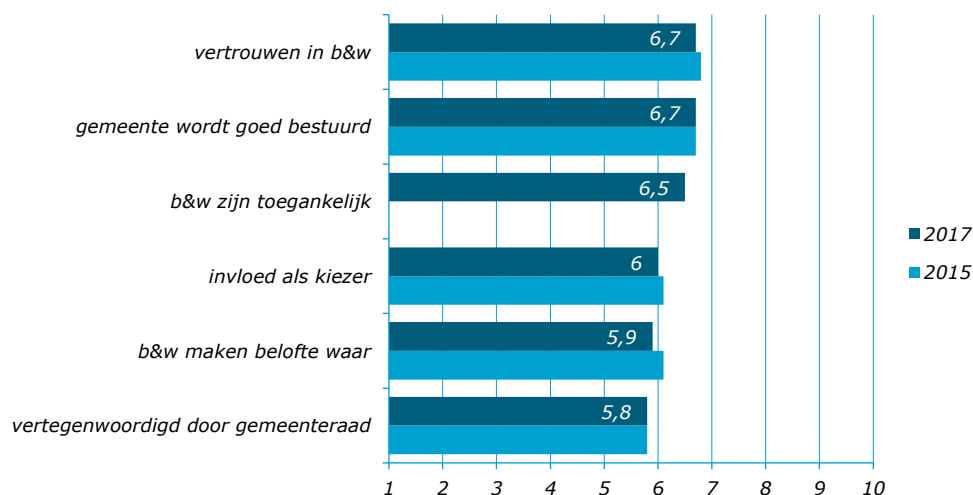
De gemiddelde scores variëren van een 5,8 voor de 'burgemeester en wethouders maken hun beloften waar' tot een 6,7 voor 'burgemeester en wethouders zijn toegankelijk'. Op alle stellingen wordt ongeveer hetzelfde gescoord dan in 2015. Dat geldt ook voor de meeste afzonderlijke gemeenten. In Papendrecht is er achteruitgang bij de stelling: b&w maken hun belofte waar.

Tabel 7 Gemiddelde scores voor waardering gemeentebestuur, per gemeente

categorie	A	D	H	P	S	Z	totaal
vertrouwen in b&w	<b>7,1</b>	6,6	6,8	6,6	6,9	6,6	6,7
gemeente wordt goed bestuurd	<b>7,1</b>	6,7	6,9	6,4	6,8	6,5	6,7
b&w zijn toegankelijk	<b>6,8</b>	6,3	6,5	6,7	<b>6,9</b>	6,3	6,5
invloed als kiezer	6,2	6,0	6,1	5,9	6,1	6,1	6,0
b&w maken belofte waar	<b>6,5</b>	5,9	6,2	5,8	6,0	5,9	5,9
vertegenwoordigd door gemeenteraad	6,0	5,7	5,9	5,9	6,0	5,9	5,8

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

Figuur 15 Gemiddelde scores voor waardering gemeentebestuur, regiotaal

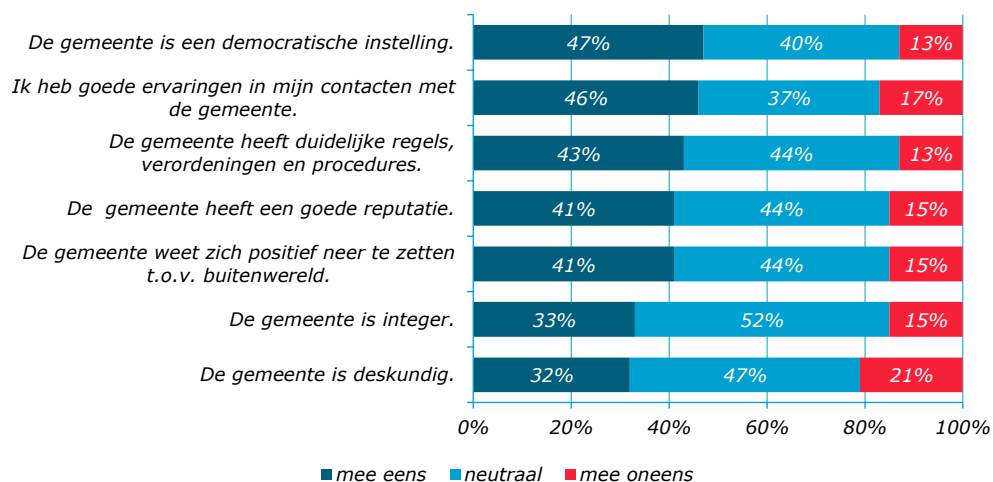


N.B.: de stelling 'b&w zijn toegankelijk' is in 2015 niet gevraagd

### Beeldvorming

Via een aantal stellingen is nagegaan wat het beeld van inwoners is van de gemeente. Dit beeld is in het algemeen positief. Tussen de 13% en 21% van de inwoners is het niet eens met de stellingen en heeft een negatief beeld.

Figuur 16 Beeld van de gemeente, Papendrecht



De stellingen worden door de meeste inwoners redelijk goed beoordeeld, met een gemiddelde score tussen 6,3 en 6,7. Relatief veel inwoners vinden dat de gemeente zich positief neer kan zetten tegenover de buitenwereld, dat is met name in Alblasterdam, Dordrecht en Hendrik-Ido-Ambacht het geval. Minder mensen vinden de gemeente deskundig. In vergelijking met 2015 is het beeld van Papendrecht wat minder positief geworden. In vergelijking met de regio vinden inwoners van Papendrecht dat de gemeente zich wat minder goed weet neer te zetten tegenover de buitenwereld.

Tabel 8 Gemiddelde scores voor beeldvorming, per gemeente

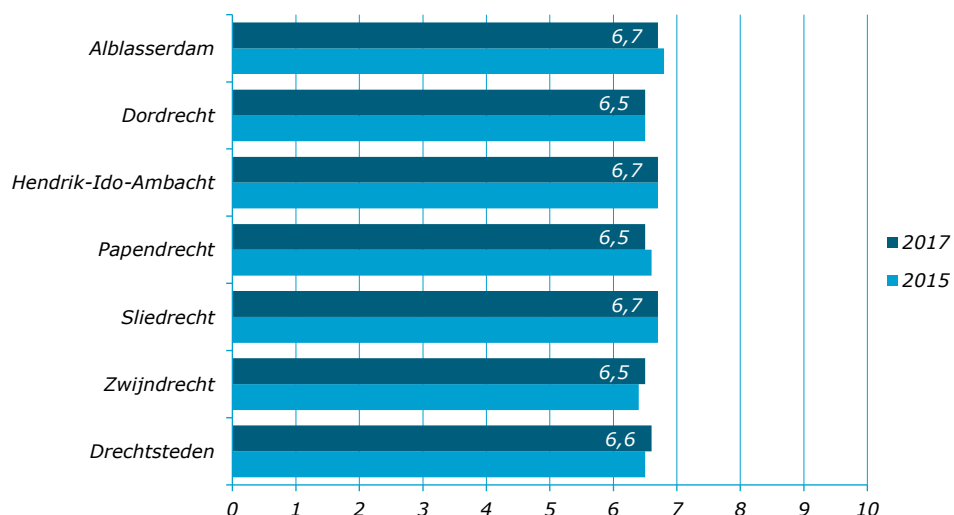
categorie	A	D	H	P	S	Z	totaal
De gemeente weet zich positief neer te zetten tegenover de buitenwereld.	↑ 7,0	6,9	↓ 7,0	↓ 6,5	6,7	6,5	↓ 6,8
De gemeente is een democratische instelling.	6,9	6,8	6,9	6,7	6,8	↑ 7,0	6,8
De gemeente heeft duidelijke regels, verordeningen en procedures.	6,7	6,6	6,9	6,6	↓ 6,5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

Toelichting: Vetgedrukte waarden wijken inhoudelijk significant **positief** of **negatief** af van het gemiddelde van de Drechtsteden. Waarden die volgen op 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 een 6,6, dit is vergelijkbaar aan 2015. Eén op de zes (15%) geeft een onvoldoende. Het rapportcijfer is in alle gemeenten ongeveer gelijk (zie figuur 17). Er is ook gevraagd naar een globaal rapportcijfer voor dienstverlening van de gemeente, dat ligt op 6,8. Dat is iets beter dan in 2015, toen was het 6,7.

Figuur 17 Rapportcijfer voor het gemeentebestuur, per gemeente



Wat kan verbeterd worden? 145 inwoners vulden hiervoor een suggestie in. Vaak gaat het om algemene verbeterpunten zoals beter luisteren, openheid en communicatie. Inwoners wensen tweerichtingsverkeer, ten eerste stelt men er prijs op dat de gemeente (bestuur en ambtenaren) zich informeert en daardoor weet wat er in de gemeente speelt en vervolgens is de verwachting dat er (meer) rekening met de opinie van inwoners wordt gehouden.

Daarnaast is het belangrijk dat het in de leefomgeving/wijk goed geregeld is.

#### Wat kan verbeterd worden in het gemeentelijk beleid en het gemeentebestuur?

- meer luisteren naar burgers (21x)
- meer openheid (16x)
- communicatie (10x)
- het bestuur in het algemeen (8x)
- inwoners beter betrekken (7x)
- parkeren (7x)
- groen (7x)
- optreden van de gemeenteraad (6x)
- wens/aandacht voor onze wijk (6x)



drs J.M.A. Schalk  
oktober 2017

Postbus 619  
3300 AP Dordrecht  
(078) 770 39 05

ocd@drechtsteden.nl  
www.onderzoekcentrumdrechtsteden.nl



# Bijlagen

## Bijlage 1 Respons per gemeente

Tabel 1 Respons per gemeente

<b>categorie</b>	<b>A</b>	<b>D</b>	<b>H</b>	<b>P</b>	<b>S</b>	<b>Z</b>	<b>totaal</b>
<i>respons</i>	236	836	243	329	249	487	2.380
<i>benaderd</i>	653	1.806	636	698	636	983	5.412
<i>percentage</i>	36%	46%	38%	47%	39%	49%	44%

## Bijlage 2 Indicatoren meerjarenprogramma's per gemeente

Toelichting: Vetgedrukte waarden wijken inhoudelijk significant **positief** of **negatief** af van het gemiddelde van de Drechtsteden. Waarden die volgen op een pijl zijn significant hoger **↑** of lager **↓** dan in 2013.

### Papendrecht

<i>rapportcijfer gemeentebestuur</i>	<i>Papendrecht 2013</i>	<i>Papendrecht 2015</i>	<i>Papendrecht 2017</i>	<i>Drechtsteden 2017</i>
<i>gemiddelde</i>	6,4	6,6	6,5	6,6

<i>scores op stellingen</i>	<i>Papendrecht 2013</i>	<i>Papendrecht 2015</i>	<i>Papendrecht 2017</i>	<i>Drechtsteden 2017</i>
<i>Burgers worden voldoende betrokken bij de totstandkoming van gemeentelijke plannen.</i>	5,7	<b>↑ 6,1</b>	<b>↓ 5,4</b>	5,6
<i>Burgers worden voldoende betrokken bij de uitvoering van gemeentelijke plannen.</i>	5,6	<b>↑ 6,0</b>	<b>↓ 5,3</b>	5,4

<i>rapportcijfer gemeentelijke communicatie</i>	<i>Papendrecht 2013</i>	<i>Papendrecht 2015</i>	<i>Papendrecht 2017</i>	<i>Drechtsteden 2017</i>
<i>gemiddelde</i>	6,8	6,8	6,9	6,9