

Mondelinge en schriftelijke contacten met de gemeente

Omnibusonderzoek 2006

Onderzoekskader	Omnibusonderzoek 2006
Opdrachtgever	Sector PuZa
Uitvoering	Gemeente Alkmaar, Afd. Onderzoek en Statistiek (Jaap van Rossum)
Publicatiedatum	oktober 2006

Inhoud

Samenvatting.....	5
Aanbevelingen.....	5
Inleiding	7
De contacten met de gemeente.....	9
Betalingen: contant of pinnen?	20
Vooraf afspraken maken bij bezoek aan de gemeentebalie	24
Bijlage 1 Vragenblok in de omnibusenquête 2006.....	29
Bijlage 2 Onderzoek Hogeschool InHolland over de relatie burger – gemeentebestuur.....	31

Samenvatting

Deze rapportage gaat over drie onderwerpen:

- de tevredenheid over de mondelinge en schriftelijke contacten tussen burgers en de gemeente Alkmaar,
- de wijze waarop klanten van de gemeente afrekenen bij het aanschaffen van gemeentelijke producten,
- de wens om bij baliecontacten met de gemeente van tevoren een afspraak te maken.

Mondelinge en schriftelijke contacten met de gemeente

De helft van de Alkmaarders van 18 jaar en ouder heeft het jaar voorafgaand aan het onderzoek een mondeling of schriftelijk contact gehad met een ambtenaar van de gemeente Alkmaar. 85% van degenen die een dergelijk contact hebben gehad, had een mondeling contact. Dit vond meestal plaats aan een gemeentelijke balie. De overige contacten waren schriftelijk: per brief of via e-mail.

Meer dan de helft had contact over documenten als rijbewijs, paspoort, id-kaart of een verblijf- en reisdocument. Andere relatief belangrijke onderwerpen waren in- en uitschrijvingen in/uit het GBA, aangifte van geboorte of huwelijk, verklaringen omtrent het gedrag en uittreksels uit het GBA.

Driekwart van de klanten was tevreden over het laatste contact met de gemeente, 10% was ontevreden. Vooral over het verloop van de schriftelijke contacten (brief of e-mail) was men relatief vaak ontevreden: dit geldt voor bijna eenderde van de klanten die een schriftelijk contact hebben gehad.

De meest genoemde redenen waarom men ontevreden was over het (laatste) contact met de gemeente waren: het duurde te lang voordat het contact tot stand kwam, men werd van het kastje naar de muur gestuurd, de behandeling was te formeel, het gewenste resultaat werd niet snel genoeg bereikt, men (de ambtenaar) was ongeïnteresseerd en de openingstijden kwamen slecht uit.

Betalingen

Bijna tweederde moest bij het laatste contact iets betalen, voor bijvoorbeeld een paspoort of een rijbewijs. Van deze groep klanten heeft eenderde contant betaald en heeft bijna tweederde gepind. Van de klanten die contant hebben betaald, zou 80% bereid zijn geweest om te pinnen, mits zij in dat geval korting hadden gekregen op het te betalen bedrag. Voor een deel van deze klanten is deze bereidheid afhankelijk van de omvang van de eventuele korting.

Afspraken maken

Als de mogelijkheid zou bestaan om vooraf een afspraak te maken voor een bezoek aan een gemeentelijke balie, zou driekwart van de Alkmaarders van 18 jaar en ouder daar gebruik van maken. Voor de meesten van deze mensen (ongeveer tweederde) geldt overigens dat dit afhankelijk is van het doel van de afspraak. Als men tevoren een afspraak zou willen maken voor een bezoek aan een gemeentelijke balie, zou, indien die mogelijkheid bestond, ruim de helft dat telefonisch willen doen; een kwart zou de voorkeur geven aan een afspraak via internet of e-mail.

Aanbevelingen

Betalingen

De kosten en veiligheidsrisico's die samenhangen met contante betalingen zijn hoger dan die met pinbetalingen. Publiekszaken gaat maatregelen nemen om consulenten te instrueren / motiveren om klanten te laten pinnen in plaats van contant betalen (Het wordt dan € xx,xx. Wilt u pinnen?).

De contacten met de gemeente

Uit het onderzoek blijkt dat relatief veel klanten ontevreden zijn over de schriftelijke contacten met de gemeente. Publiekszaken gaat onderzoeken of het mogelijk is om na elk verzoek of aanvraag per brief of per e-mail, een bevestiging te sturen met de verwachte afhandelingstermijn.

Afspraken maken

Uit het onderzoek blijkt dat driekwart van de Alkmaarders boven de 18 jaar vóór bezoek aan de balie een afspraak wil maken, afhankelijk van het doel van het bezoek. Tweederde hiervan geeft aan de afspraak telefonisch te willen maken.

In het kader van verbetering van dienstverlening stelt Publiekszaken al een voorstel op voor het werken op afspraak. Vooruitlopend op implementatie van het voorstel, waarin uit wordt gegaan van het

maken van een afspraak via alle kanalen van de STEP¹, zal Publiekszaken het aantal producten waarvoor een telefonische afspraak kan worden gemaakt vóór 1 maart 2007 uitbreiden.

¹ STEP: Schriftelijk, Telefonisch, Elektronisch en in Persoon

Inleiding

Met enige regelmaat wordt in het Alkmaarse omnibusonderzoek aandacht besteed aan de relatie burger-gemeente. In 2006 is dit zeer uitgebreid gebeurd in het kader van een onderzoeksproject van Hogeschool InHolland, waarbij in een vergelijkend onderzoek de relatie tussen burger en gemeentebestuur van vier gemeenten is onderzocht, t.w. de gemeenten Schermer, Heerhugowaard, Alkmaar en Bergen. Over dit onderzoek is een afzonderlijk rapport verschenen². In Alkmaar maakte dit onderzoek deel uit van het omnibusonderzoek 2006.

Een klein deel van de probleemstelling van het Hogeschoolonderzoek vertoont overlap met probleemstellingen die uit de ambtelijke organisatie van de gemeente Alkmaar zelf zijn aangedragen, in het bijzonder vanuit de sector PuZa. Het gaat hier om de tevredenheid over de mondelinge en schriftelijke contacten tussen burgers en de gemeente, de wijze waarop klanten van de gemeente afrekenen bij het aanschaffen van gemeentelijke producten en de wens om bij baliecontacten met de gemeente van tevoren een afspraak te maken.

Over de antwoorden op deze vragen wordt in de voorliggende nota gerapporteerd.

Over de digitale contacten en telefonische contacten met de gemeente Alkmaar, onderwerpen die eveneens in het omnibusonderzoek 2006 zijn opgenomen, verschijnen afzonderlijke onderzoeksrapporten.

De respons op de omnibusenquête bedroeg in 2006 75%. Deze hoge responspercentages staan garant voor het trekken van betrouwbare conclusies. Het omnibusonderzoek vond plaats eind maart / begin april 2006.

Door middel van een statistische toetsen is in de analyse nagegaan of de verschillen tussen de subpopulaties (mannen en vrouwen, mensen met verschillende opleidings- en inkomensniveaus enz.) statistisch significant zijn. Dit houdt in dat gekeken is of er niet een (te) grote kans bestaat dat de waargenomen verschillen op toeval berusten. Dit toeval kan ontstaan doordat de gegevens gebaseerd zijn op een steekproef. Errorbars geven de betrouwbaarheidsmarges aan van de antwoorden, die respondenten op de vragen hebben gegeven. Is de steekproef groot, zoals bij de omnibus, dan zijn de betrouwbaarheidsmarges doorgaans klein. Is de steekproef daarentegen klein, hetgeen ook in een omnibus het geval kan zijn indien er sprake is van subpopulaties (bijvoorbeeld wanneer een vraag alleen beantwoord kon worden door een relatief kleine groep respondenten) dan zijn de betrouwbaarheidsmarges vaak groot en kunnen verschillen tussen twee of meer subpopulaties niet als statistisch significant worden gekwalificeerd.

² Zie voor een samenvatting van dit onderzoek bijlage 2 op blz. 31.

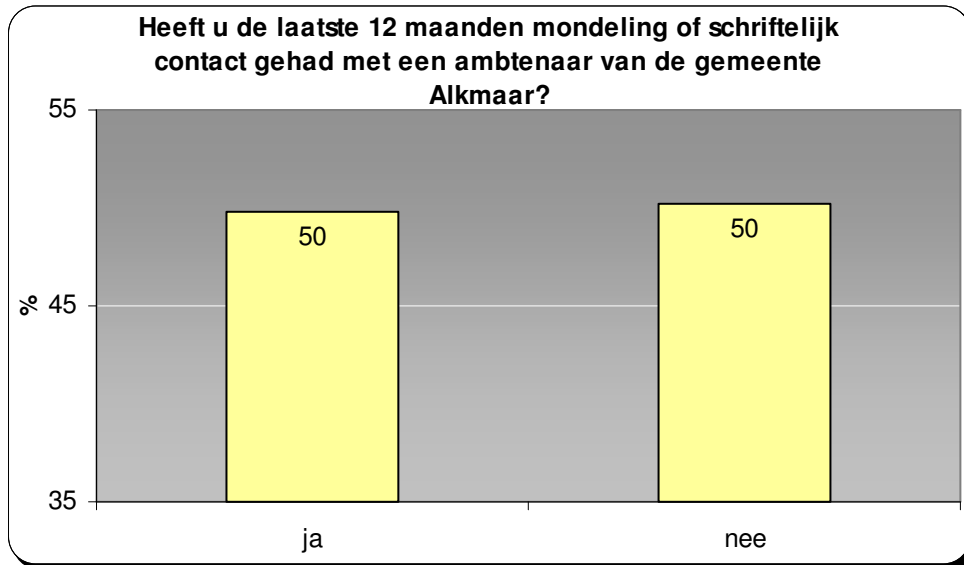
Contacten met de gemeente

In dit onderdeel gaat het om de vragen: heeft men mondeling of telefonisch contact gehad met ambtenaren van de gemeente Alkmaar, op welke wijze heeft men dit contact gehad, waar ging het contact over, was men tevreden over dit contact en, zo nee, waarom was men er niet tevreden over.

Aantal mondelinge en telefonische contacten met de gemeente

De helft van de Alkmaarders van 18 jaar en ouder heeft gedurende een periode van een jaar een mondeling of schriftelijk contact gehad met een ambtenaar van de gemeente Alkmaar.

Het gaat hier om zaken als bijvoorbeeld het aanvragen van een nieuw paspoort, een identiteitskaart, of een rijbewijs, het vragen om informatie of het indienen van een klacht.



Naar persoonskenmerken

Leeftijd

Mensen in de leeftijdscategorie t/m 39 jaar (59%) hebben vaker contact met de gemeente gehad dan mensen van 40 jaar en ouder (38%-47%), zie onderstaande tabel.

		leeftijd in 6 klassen					
		18-29 jaar	30-39 jaar	40-49 jaar	50-59 jaar	60-69 jaar	70 en ouder
		%	%	%	%	%	%
Heeft u de laatste 12 maanden mondeling of schriftelijk contact gehad met een ambtenaar van de gemeente Alkmaar?	ja	59%	59%	47%	46%	38%	41%
	nee	41%	41%	53%	54%	62%	59%
Totaal		100%	100%	100%	100%	100%	100%

Opleiding

Mensen met een middelbaar of hoger opleidingsniveau (53%-58%) hebben significant meer contact met de gemeente gehad dan mensen met een laag opleidingsniveau (42%), zie onderstaande tabel.

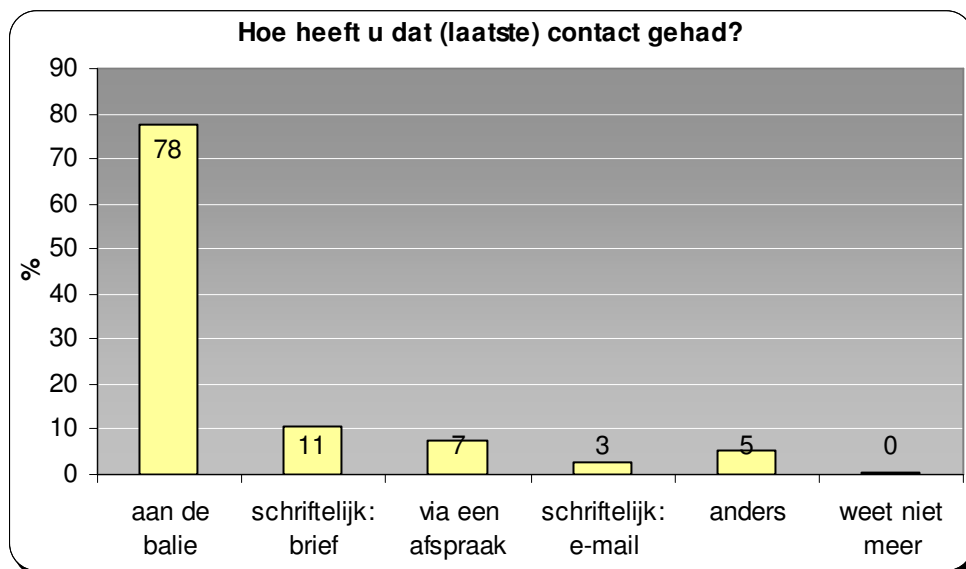
	opleidingsniveau		
	laag	midden	hoog
	%	%	%
Heeft u de laatste 12 maanden mondeling of schriftelijk contact gehad met een ambtenaar van de gemeente Alkmaar?			
ja	42%	53%	58%
nee	58%	47%	42%
Totaal	100%	100%	100%

Geslacht, inkomen en culturele achtergrond

Er is geen significant verschil tussen mannen en vrouwen, tussen mensen met verschillende inkomensniveaus en tussen mensen met een Nederlandse en mensen met een niet-Nederlandse achtergrond in de mate waarin men mondelinge en telefonische contacten met de gemeente heeft gehad.

Hoe heeft u dat (laatste) contact gehad?

Van degenen die contact hebben gehad met de gemeente, had ruim driekwart (78%) (het laatste) contact via een gemeentelijke balie. Nog eens 7% had een afspraak gemaakt. Het gaat dus in 85% van de gevallen om mondelinge contacten. De overige contacten waren schriftelijk: per brief of via e-mail, zie ook onderstaande afbeelding.



Wijze van contact uitgesplitst naar persoonskenmerken

Leeftijd

Jongeren t/m 29 jaar hebben relatief vaak een gemeentelijke balie bezocht, bij mensen van 30-39 en 50-59 jaar was dit significant minder het geval. Mensen in de leeftijdscategorie 50-59 jaar hebben vaker dan gemiddeld aangegeven dat het laatste contact via de e-mail verliep. Verder zijn er geen significante verschillen tussen de leeftijdsgroepen in de wijze waarop het contact heeft plaatsgevonden.

		leeftijd in 6 klassen						Totaal
		18-29 jaar	30-39 jaar	40-49 jaar	50-59 jaar	60-69 jaar	70 en ouder	
		%	%	%	%	%	%	%
Hoe heeft u dat (laatste) contact gehad?	aan de balie	84%	73%	77%	73%	82%	78%	78%
	via een afspraak	5%	9%	9%	8%	7%	7%	8%
	schriftelijk: brief	7%	12%	11%	12%	9%	14%	11%
	schriftelijk: e-mail	2%	2%	3%	7%	2%	1%	3%
	anders	4%	8%	5%	4%	5%	6%	5%
	weet niet meer	1%	1%	0%				0%
Totaal		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Opleiding

Mensen met een laag opleidingsniveau hebben vaker de balie bezocht en minder vaak gecommuniceerd via e-mail dan mensen met een hoog opleidingsniveau. Zie onderstaand overzicht.

		opleidingsniveau			Totaal
		laag	midden	hoog	
		%	%	%	%
Hoe heeft u dat (laatste) contact gehad?	aan de balie	84%	78%	71%	78%
	via een afspraak	7%	6%	10%	8%
	schriftelijk: brief	9%	11%	11%	11%
	schriftelijk: e-mail	1%	3%	5%	3%
	anders	4%	6%	5%	5%
	weet niet meer		1%		0%
Totaal		100%	100%	100%	100%

Inkomen

Mensen met een hoog inkomen communiceren iets minder vaak via de balie, maar wat vaker via de e-mail met de gemeente, zie onderstaand overzicht.

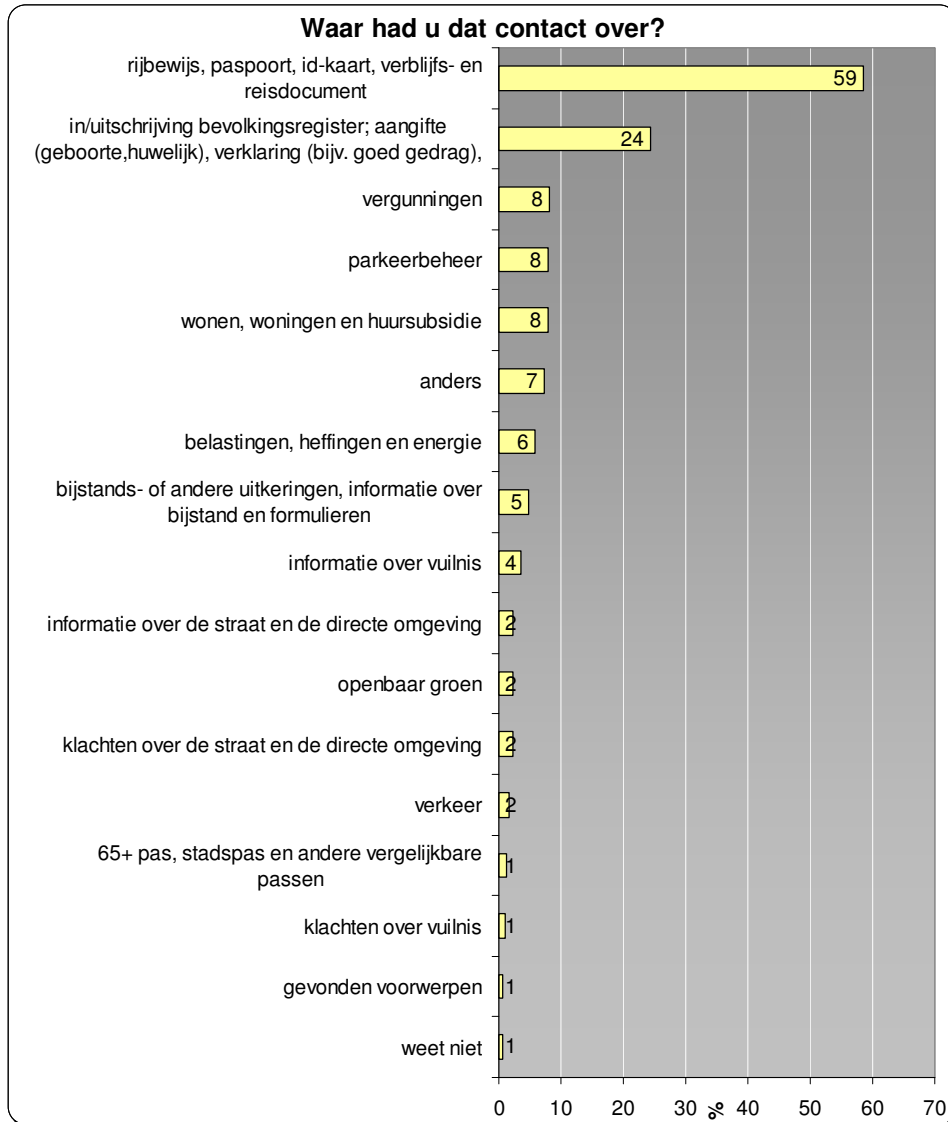
		inkomen			Totaal
		laag	midden	hoog	
		%	%	%	%
Hoe heeft u dat (laatste) contact gehad?	aan de balie	76%	80%	69%	77%
	via een afspraak	9%	7%	9%	8%
	schriftelijk: brief	12%	10%	13%	11%
	schriftelijk: e-mail	1%	3%	6%	3%
	anders	8%	4%	8%	5%
	weet niet meer	1%	0%		0%
Totaal		100%	100%	100%	100%

Geslacht en culturele achtergrond

Tussen mannen en vrouwen en tussen mensen met een Nederlandse en mensen met een niet-Nederlandse achtergrond is er geen significant verschil in de wijze waarop het laatste contact heeft plaatsgevonden.

Waar had u contact over?

Van degenen die mondeling of schriftelijk contact hebben gehad met een ambtenaar van de gemeente, had meer dan de helft (59%) contact over documenten als rijbewijs, paspoort, id-kaart of een verblijf- en reisdocument. Een tweede relatief belangrijke groep onderwerpen, waarover het contact ging, betrof in- en uitschrijvingen GBA, aangifte van geboorte of huwelijk, verklaringen omtrent het gedrag en uittreksels uit het GBA (24%). Zie voor de overige, minder vaak genoemde onderwerpen onderstaand overzicht.



Naar persoonskenmerken

Leeftijd

Contacten in de categorie in- en uitschrijvingen GBA, aangifte van geboorte of huwelijk, verklaringen omtrent het gedrag en uittreksels uit het GBA komen bij jongeren vaker voor dan bij ouderen.

Contacten over zaken als rijbewijs, paspoort, id-kaart of een verblijf- en reisdocument verschillen weliswaar ook tussen enkele leeftijdscategorieën, maar hier komt geen duidelijk patroon uit naar voren. De overige verschillen tussen de leeftijdscategorieën zijn niet statistisch significant. Zie onderstaand overzicht.

		leeftijd in 6 klassen						Totaal
		18-29 jaar	30-39 jaar	40-49 jaar	50-59 jaar	60-69 jaar	70 en ouder	
		%	%	%	%	%	%	%
Waar had u contact over?	rijbewijs, paspoort, id-kaart, verblijfs- en reisdocument	58%	51%	63%	54%	61%	75%	58%
	in/uitschrijving bevolkingsregister; aangifte (geboorte, huwelijk), verklaring (bijv. goed gedrag), uittreksel geboorte- of bevolkingsregister	34%	31%	21%	16%	20%	6%	24%
	informatie over vuilnis	4%	2%	5%	5%	1%	1%	3%
	informatie over de straat en de directe omgeving	1%	1%	1%	5%	7%	2%	2%
	klachten over vuilnis	1%	1%	1%	1%	1%	2%	1%
	klachten over de straat en de directe omgeving	0%	3%	2%	4%	2%	3%	2%
	parkeerbeheer	8%	10%	7%	8%	7%	5%	8%
	verkeer	1%	1%	1%	3%	3%	1%	2%
	wonen, woningen en huursubsidie	15%	7%	3%	8%	5%	2%	8%
	vergunningen	7%	13%	7%	9%	4%	1%	8%
	aanvraag vervoerspas stadsmobiel							
	65+ pas, stadspas en andere vergelijkbare passen	1%		0%	0%	4%	7%	1%
	belastingen, heffingen en energie	4%	3%	6%	12%	6%	6%	6%
	gevonden voorwerpen		1%	1%	1%	2%		1%
	bijstands- of andere uitkeringen, informatie over bijstand en formulieren	3%	3%	5%	5%	12%	6%	5%
	openbaar groen	1%	2%	4%	3%	5%	2%	2%
	anders	5%	11%	8%	6%	2%	8%	7%
	weet niet	0%		1%			2%	0%
Totaal		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Opleiding

Mensen met een lage opleiding hebben vaker contact over zaken in de categorie rijbewijs, paspoort, id-kaart of een verblijf- en reisdocument dan mensen met een hoge opleiding.

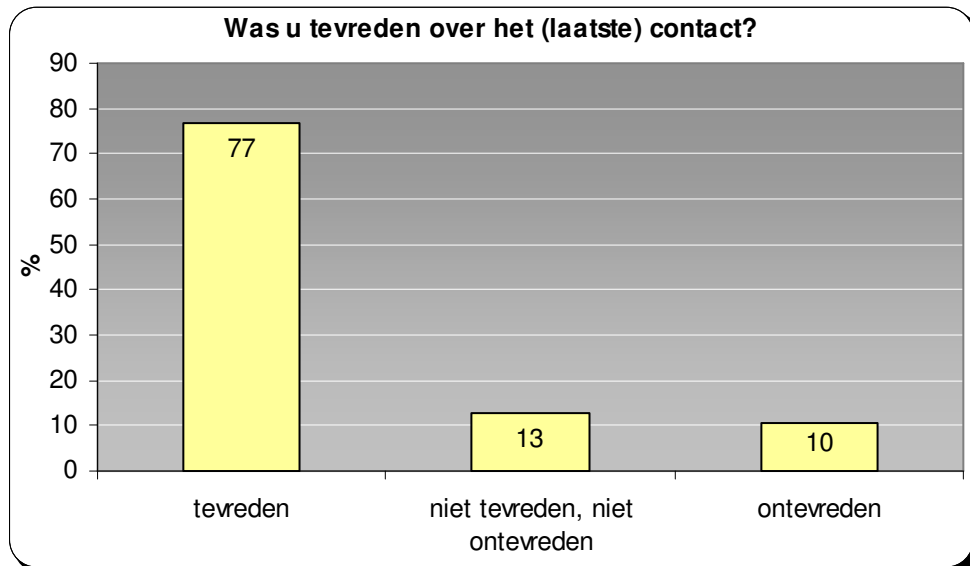
		opleidingsniveau			Totaal
		laag	midden	hoog	
		%	%	%	%
Waar had u contact over?	rijbewijs, paspoort, id-kaart, verblijfs- en reisdocument	67%	59%	49%	58%
	in/uitschrijving bevolkingsregister; aangifte (geboorte, huwelijk), verklaring (bijv. goed gedrag), uittreksel geboorte- of bevolkingsregister	20%	25%	27%	24%
	informatie over vuilnis	2%	5%	3%	3%
	informatie over de straat en de directe omgeving	2%	3%	2%	2%
	klachten over vuilnis	1%	2%	0%	1%
	klachten over de straat en de directe omgeving	1%	3%	3%	2%
	parkeerbeheer	4%	10%	10%	8%
	verkeer	2%	1%	2%	2%
	wonen, woningen en huursubsidie	6%	8%	8%	8%
	vergunningen	3%	8%	13%	8%
	aanvraag vervoerspas stadsmobiel				
	65+ pas, stadspas en andere vergelijkbare passen	3%	1%	0%	1%
	belastingen, heffingen en energie	4%	7%	6%	6%
	gevonden voorwerpen	0%	1%	1%	1%
	bijstands- of andere uitkeringen, informatie over bijstand en formulieren	6%	5%	3%	5%
	openbaar groen	2%	4%	2%	2%
	anders	6%	8%	8%	7%
	weet niet	1%	1%		0%
Totaal		100%	100%	100%	100%

Geslacht, inkomen en culturele achtergrond

Tussen mannen en vrouwen, tussen mensen met een verschillend inkomensniveau en tussen mensen met een Nederlandse en mensen met een niet-Nederlandse achtergrond is er geen significant verschil in de aard van de contacten.

Was u tevreden over het (laatste) contact?

Van degenen die mondeling of schriftelijk contact hebben gehad met een ambtenaar van de gemeente was 10% ontevreden over het laatste contact dat men had. Het merendeel, driekwart (77%), was er wel tevreden over. De overigen hebben een oordeel dat hier tussenin ligt: niet tevreden, niet ontevreden.



Naar persoonskenmerken

Opleiding

Mensen met een laag opleidingsniveau zijn tevredener over het laatste contact dan mensen met een middelbare en hoge opleiding, zie onderstaand overzicht.

		opleidingsniveau		
		laag	midden	hoog
		%	%	%
Was u tevreden over het (laatste) contact?	tevreden	83%	74%	74%
	niet tevreden, niet ontevreden	9%	16%	13%
	ontevreden	8%	10%	13%
Totaal		100%	100%	100%

Wijze waarop het (laatste) contact heeft plaatsgevonden

Over de mondelinge contacten zijn veel meer mensen tevreden dan over de schriftelijke contacten. Over de contacten aan de balie is 80% en over contacten via een afspraak is 82% tevreden. Over contacten per brief is 57% en over contacten via de e-mail is 53% tevreden.

In totaal is bijna eenderde van de mensen die schriftelijk contact hebben gehad met ambtenaren van de gemeente daar ontevreden over. Zie ook onderstaand overzicht.

		Hoe heeft u het (laatste) contact gehad?					Totaal	
		aan de balie	via een afspraak	schriftelijk: brief	schriftelijk: e-mail	anders, namelijk		weet niet meer
Was u tevreden over het (laatste) contact?	tevreden	80%	82%	57%	53%	71%	34%	77%
	niet tevreden, niet ontevreden	12%	12%	15%	17%	18%	22%	13%
	ontevreden	8%	6%	29%	30%	12%	44%	10%
Totaal	%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Leeftijd, geslacht, inkomen en culturele achtergrond

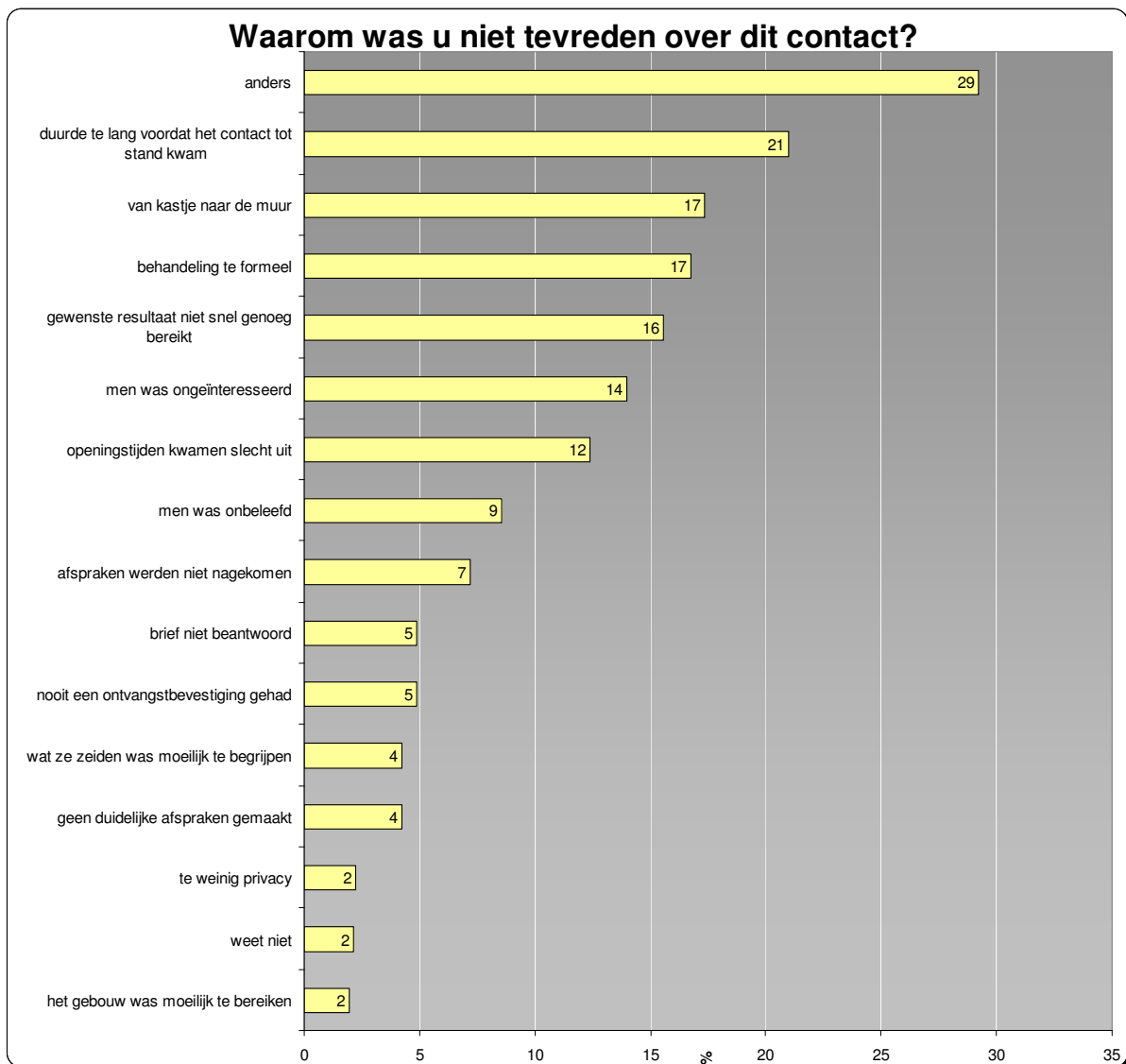
Er is geen verschil tussen de leeftijdsgroepen, tussen mannen en vrouwen, tussen mensen met verschillende inkomensniveaus en tussen mensen met een Nederlandse en mensen met een niet-Nederlandse achtergrond in de mate waarin men tevreden is over het laatste contact dat men met een ambtenaar van de gemeente heeft gehad.

Waarom was u niet tevreden over dit contact?

Degenen die contact hebben gehad met de gemeente en over hun (laatste) contact niet (erg) tevreden waren, noemden als redenen voor hun ontevredenheid o.a.:

- het duurde te lang voordat het contact tot stand kwam
- men werd van het kastje naar de muur gestuurd
- de behandeling was te formeel
- gewenst resultaat werd niet snel genoeg bereikt
- men was ongeïnteresseerd
- de openingstijden kwamen slecht uit

Deze redenen voor de ontevredenheid zijn elk genoemd door meer dan 10% van degenen die ontevreden waren. De overige redenen (door minder dan 10% genoemd) staan ook in de onderstaande afbeelding.



Naar persoonskenmerken

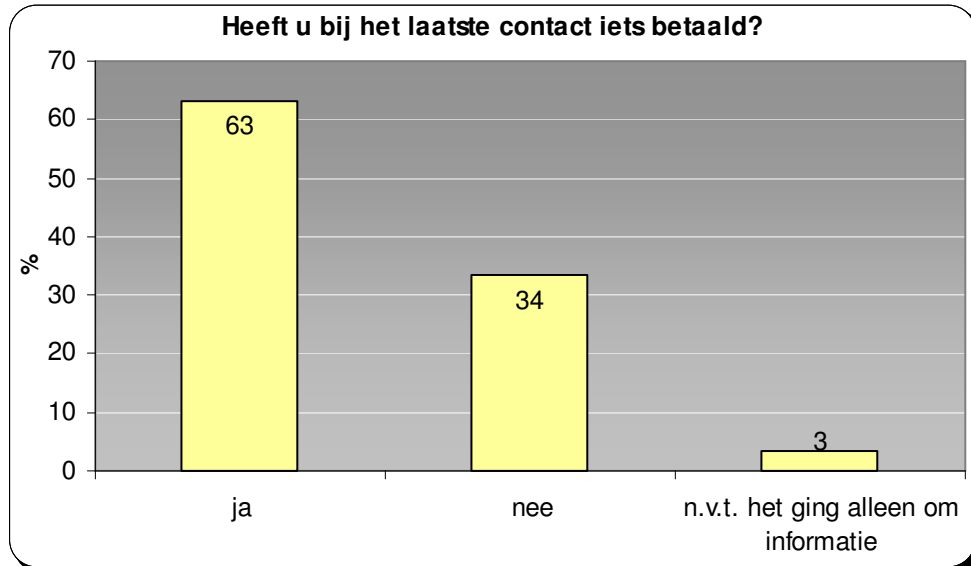
Gelet op de relatief kleine omvang van de subpopulatie van mensen die contact hebben gehad en daarover niet tevreden waren, kunnen geen zinnige uitsplitsingen naar achtergrondkenmerken van respondenten worden gemaakt.

Betalingen: contant of pinnen?

In dit onderdeel gaat het om de manier van betalen voor producten van de gemeente en over de bereidheid om te pinnen in plaats van contant te betalen.

Heeft u bij het laatste contact iets betaald?

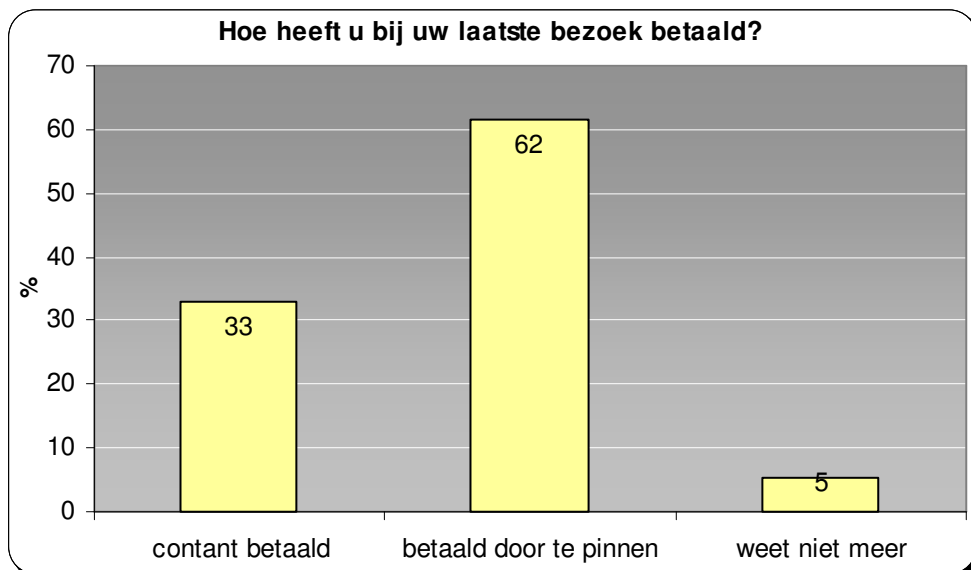
Van de degenen die contact hebben gehad met ambtenaren van de gemeente Alkmaar heeft twee- derde (63%) bij het laatste contact iets moeten betalen.



Er zijn bij deze vraag geen zinvolle uitsplitsingen te maken naar persoonskenmerken.

Hoe heeft u betaald?

Van degenen die bij het laatste contact iets moesten betalen, heeft eenderde contant betaald en bijna tweederde gepind.



Naar persoonskenmerken

Leeftijd

Vooral de oudste leeftijdscategorie, de 70plussers, betaalt nog relatief vaak contant en pint minder dan de mensen die jonger dan 70 jaar. Van de 70plussers verricht de helft de betalingen contant. Ter vergelijking: van de leeftijdsgroep 18-29 jaar betaalt een kwart contant. Zie ook onderstaand overzicht.

		leeftijd in 6 klassen					
		18-29 jaar	30-39 jaar	40-49 jaar	50-59 jaar	60-69 jaar	70 en ouder
		%	%	%	%	%	%
Hoe heeft u bij uw laatste bezoek betaald voor het product waarvoor u kwam?	contant betaald	27%	30%	35%	31%	33%	53%
	betaald door te pinnen	66%	63%	62%	65%	59%	46%
	weet niet meer	7%	8%	3%	4%	8%	2%
Totaal		100%	100%	100%	100%	100%	100%

Opleiding

Mensen met een laag opleidingsniveau betalen vaker contant en pinnen minder dan mensen met een middelbare of hoge opleiding. Zie onderstaand overzicht.

		opleidingsniveau		
		laag	midden	hoog
		%	%	%
Hoe heeft u bij uw laatste bezoek betaald voor het product waarvoor u kwam?	contant betaald	44%	29%	23%
	betaald door te pinnen	52%	66%	68%
	weet niet meer	4%	5%	9%
Totaal		100%	100%	100%

Inkomen

Mensen met een laag inkomen betalen vaker contant en pinnen minder dan mensen met een midden- of hoog inkomen. Zie onderstaand overzicht.

		inkomen		
		laag	midden	hoog
		%	%	%
Hoe heeft u bij uw laatste bezoek betaald voor het product waarvoor u kwam?	contant betaald	48%	30%	25%
	betaald door te pinnen	48%	66%	67%
	weet niet meer	5%	5%	8%
Totaal		100%	100%	100%

Culturele achtergrond

Mensen met een niet-Nederlandse achtergrond pinnen minder en betalen vaker contant dan Nederlanders. Zie onderstaand overzicht.

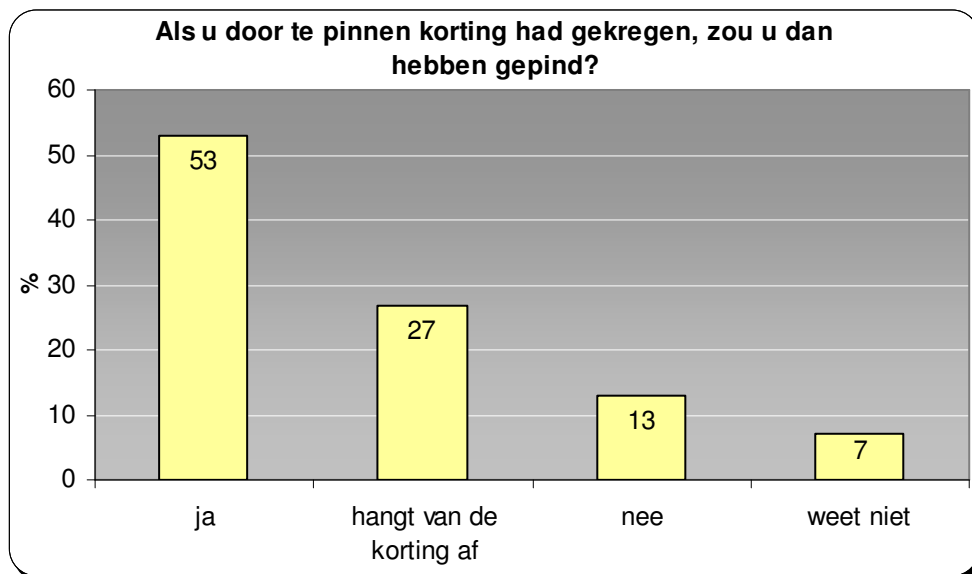
		etnische achtergrond	
		Nederlands	niet-Nederlands
		%	%
Hoe heeft u bij uw laatste bezoek betaald voor het product waarvoor u kwam?	contant betaald	31%	53%
	betaald door te pinnen	64%	37%
	weet niet meer	5%	10%
Totaal		100%	100%

Geslacht

Er is geen verschil tussen mannen en vrouwen in de wijze van betalen.

Als u door te pinnen korting had gekregen op het bedrag, zou u dan hebben gepind?

Van de klanten die contant hebben betaald bij het laatste contact met de gemeente, zou 80% bereid zijn geweest om te pinnen, als zij in dat geval korting hadden gekregen op het te betalen bedrag. Voor sommigen is deze bereidheid afhankelijk van de omvang van de eventuele korting. Zie onderstaand overzicht.



Naar persoonskenmerken

Opleiding

De bereidheid om te pinnen i.p.v. contant te betalen is bij mensen met een lage opleiding minder dan bij mensen met een hoge opleiding, zie onderstaand overzicht.

		opleidingsniveau		
		laag	midden	hoog
		%	%	%
Als u door te pinnen korting had gekregen op het bedrag, zou u dan hebben gepind?	ja	43%	55%	73%
	hangt van de korting af	29%	28%	21%
	nee	18%	14%	2%
	weet niet	10%	3%	4%
Totaal		100%	100%	100%

Leeftijd, geslacht, inkomen en culturele achtergrond

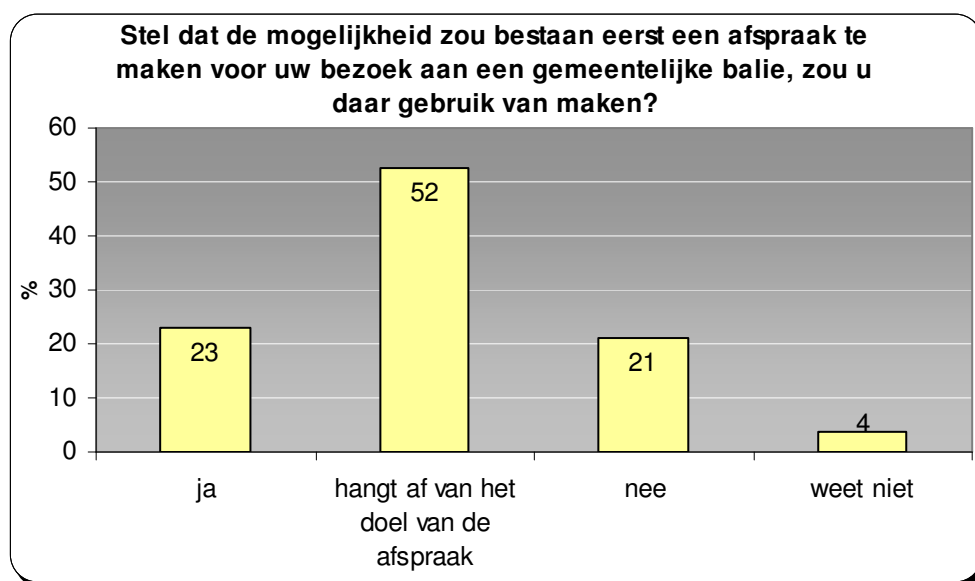
Er is geen significant verschil tussen de afzonderlijke leeftijdsgroepen, tussen mannen en vrouwen, tussen mensen in de verschillende inkomenscategorieën en tussen mensen met een Nederlandse en mensen met een niet-Nederlandse achtergrond wat betreft de bereidheid te pinnen in plaats van contant te betalen.

Vooraf afspraken maken bij bezoek aan de gemeentebalie

In het derde onderdeel van dit onderzoek gaat het om de vraag: als de mogelijkheid daartoe zou bestaan, zou men dan voorafgaand aan baliebezoek eerst een afspraak willen maken. Als men dit zou willen, op welke wijze zou men een afspraak willen maken?

Stel dat de mogelijkheid zou bestaan eerst een afspraak te maken voor uw bezoek aan een gemeentelijke balie, zou u daar gebruik van maken?

Als de mogelijkheid zou bestaan om vooraf een afspraak te maken bij een bezoek aan een gemeentelijke balie, zou driekwart van de Alkmaarders van 18 jaar en ouder daar gebruik van maken. Voor de meeste van deze mensen (ongeveer tweederde) geldt overigens dat deze wens afhankelijk is van het doel van de afspraak. Zie onderstaand overzicht.



Naar persoonskenmerken

Leeftijd

Vooral de twee hoogste leeftijdscategorieën, d.w.z. de mensen van 60 jaar en ouder, hebben minder behoefte aan het maken van een afspraak voor een baliebezoek dan mensen die jonger zijn. Het aandeel dat het maken van een afspraak zou laten hangen van het doel van de afspraak varieert per leeftijdscategorie. Dit is echter zodanig dat er geen patroon uit valt af te leiden. Zie ook onderstaand overzicht.

		leeftijd in 6 klassen					
		18-29 jaar	30-39 jaar	40-49 jaar	50-59 jaar	60-69 jaar	70 en ouder
		%	%	%	%	%	%
Stel dat de mogelijkheid zou bestaan eerst een afspraak te maken voor uw bezoek aan een gemeentelijke balie, zou u daar gebruik van maken?	ja	18%	23%	27%	22%	27%	23%
	hangt af van het doel van de afspraak	56%	53%	54%	58%	46%	43%
	nee	23%	21%	17%	17%	24%	27%
	weet niet	3%	3%	3%	2%	3%	7%
Totaal		100%	100%	100%	100%	100%	100%

Opleiding

Mensen met een middelbaar of hoog opleidingsniveau hebben er meer behoefte aan een afspraak te maken dan mensen met een laag opleidingsniveau.

		opleidingsniveau		
		laag	midden	hoog
		%	%	%
Stel dat de mogelijkheid zou bestaan eerst een afspraak te maken voor uw bezoek aan een gemeentelijke balie, zou u daar gebruik van maken?	ja	22%	23%	24%
	hangt af van het doel van de afspraak	48%	54%	57%
	nee	24%	21%	17%
	weet niet	6%	2%	2%
Totaal		100%	100%	100%

Inkomen

Mensen met een middel- of hoog inkomen hebben er meer behoefte aan een afspraak te maken dan mensen met een laag inkomen.

		inkomen		
		laag	midden	hoog
		%	%	%
Stel dat de mogelijkheid zou bestaan eerst een afspraak te maken voor uw bezoek aan een gemeentelijke balie, zou u daar gebruik van maken?	ja	23%	22%	26%
	hangt af van het doel van de afspraak	47%	54%	53%
	nee	25%	20%	19%
	weet niet	5%	3%	2%
Totaal		100%	100%	100%

Culturele achtergrond

Mensen met een niet-Nederlandse achtergrond hebben er minder behoefte aan vooraf een afspraak te maken voor een bezoek aan de balie dan mensen met een Nederlandse achtergrond.

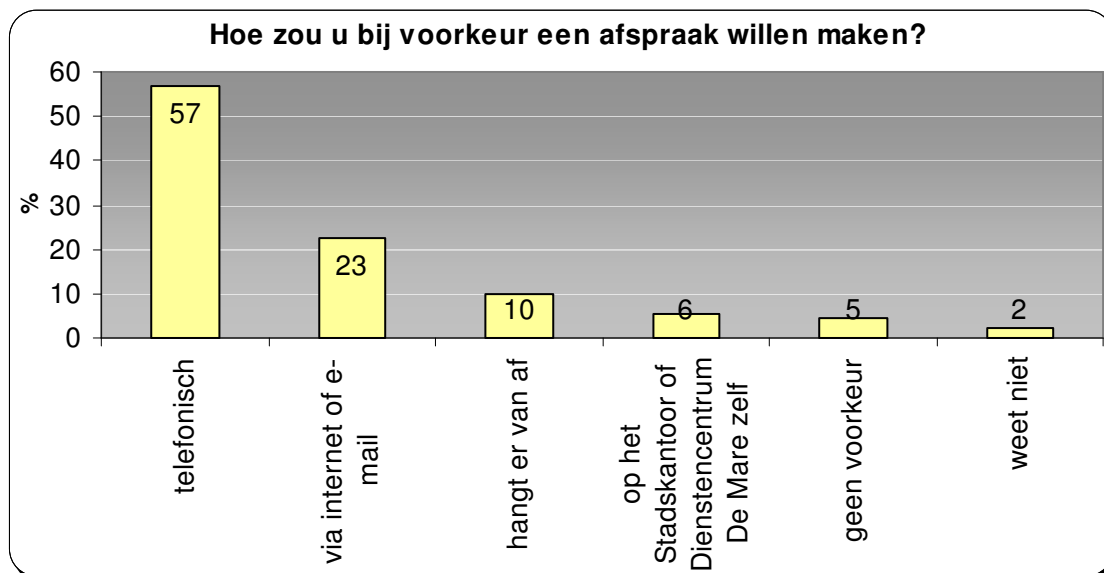
		etnische achtergrond	
		Nederlands	niet-Nederlands
		%	%
Stel dat de mogelijkheid zou bestaan eerst een afspraak te maken voor uw bezoek aan een gemeentelijke balie, zou u daar gebruik van maken?	ja	23%	21%
	hangt af van het doel van de afspraak	53%	47%
	nee	21%	21%
	weet niet	3%	12%
Totaal		100%	100%

Geslacht

Er is geen significant verschil tussen mannen en vrouwen in de mate waarin men een afspraak zou willen maken.

Hoe zou u bij voorkeur een afspraak willen maken?

Van de mensen die gebruik zouden willen maken van de mogelijkheid tevoren een afspraak te maken voor een bezoek aan de balie, zou, indien die mogelijkheid bestond, ruim de helft (57%) dat telefonisch willen doen; een kwart (23%) zou de voorkeur geven aan een afspraak via internet of e-mail.



Naar persoonskenmerken

Leeftijd

De voorkeur voor het maken van afspraken per telefoon is bij alle leeftijdsgroepen ongeveer hetzelfde. De leeftijdscategorie 60plus geeft in mindere mate aan internet of e-mail te willen gebruiken; zij geven er juist vaker de voorkeur aan om een afspraak te maken op het Stadskantoor of het Dienstencentrum De Mare zelf.

	leeftijd in 6 klassen						Totaal
	18-29 jaar	30-39 jaar	40-49 jaar	50-59 jaar	60-69 jaar	70 en ouder	
Hoe zou u bij voorkeur een afspraak willen maken?	%	%	%	%	%	%	%
telefonisch	55%	55%	59%	55%	61%	63%	57%
via internet of e-mail	26%	33%	24%	23%	11%	3%	23%
op het Stadskantoor of Dienstencentrum De Mare zelf	1%	2%	3%	6%	15%	14%	5%
hangt er van af	11%	8%	10%	10%	11%	10%	10%
geen voorkeur	6%	3%	4%	6%	2%	5%	4%
weet niet	2%	1%	1%	2%	2%	6%	2%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Geslacht

Er is geen significant verschil tussen mannen en vrouwen wat betreft de voorkeur voor het maken van een afspraak per telefoon. Vrouwen zouden in geringere mate afspraken willen maken via internet of e-mail dan mannen.

		Bent u man of vrouw?		Totaal
		man	vrouw	%
		%	%	
Hoe zou u bij voorkeur een afspraak willen maken?	telefonisch	55%	60%	57%
	via internet of e-mail	28%	18%	23%
	op het Stadskantoor of Dienstencentrum De Mare zelf	5%	6%	5%
	hangt er van af	8%	11%	10%
	geen voorkeur	4%	4%	4%
	weet niet	2%	2%	2%
Totaal		100%	100%	100%

Opleiding

Er is geen significant verschil tussen mensen met verschillende opleidingsniveaus wat betreft de voorkeur voor het maken van een afspraak per telefoon. Mensen met een middelbaar en hoog opleidingsniveau zouden vaker een afspraak willen maken via internet of e-mail dan mensen met een laag opleidingsniveau. Mensen met een laag opleidingsniveau gaan liever eerst op het Stadskantoor of het Dienstencentrum een afspraak maken.

		opleidingsniveau			Totaal
		laag	midden	hoog	%
		%	%	%	
Hoe zou u bij voorkeur een afspraak willen maken?	telefonisch	59%	58%	54%	57%
	via internet of e-mail	10%	28%	33%	23%
	op het Stadskantoor of Dienstencentrum De Mare zelf	10%	4%	2%	5%
	hangt er van af	12%	8%	9%	10%
	geen voorkeur	6%	4%	4%	5%
	weet niet	5%	1%	0%	2%
Totaal		100%	100%	100%	100%

Inkomen

Er is geen significant verschil tussen met verschillende inkomensniveaus wat betreft de voorkeur voor het maken van een afspraak per telefoon. Mensen met een midden- en hoog inkomen zouden vaker een afspraak willen maken via internet of e-mail dan mensen met een laag inkomen. Mensen met een laag inkomen gaan liever eerst op het Stadskantoor of het Dienstencentrum een afspraak maken.

		inkomen			Totaal
		laag	midden	hoog	%
		%	%	%	
Hoe zou u bij voorkeur een afspraak willen maken?	telefonisch	60%	58%	53%	58%
	via internet of e-mail	12%	24%	34%	23%
	op het Stadskantoor of Dienstencentrum De Mare zelf	10%	4%	3%	6%
	hangt er van af	13%	9%	6%	9%
	geen voorkeur	3%	5%	4%	4%
	weet niet	5%	1%	0%	2%
Totaal		100%	100%	100%	100%

Culturele achtergrond

Er is geen significant verschil tussen mensen met een Nederlandse en mensen met een niet-Nederlandse achtergrond wat betreft de voorkeur voor het maken van een afspraak per telefoon. Mensen met een niet Nederlandse achtergrond zouden in geringere mate afspraken maken via internet of e-mail dan mensen met een Nederlandse achtergrond.

		etnische achtergrond		Totaal
		Nederlands	niet-Nederlands	
		%	%	%
Hoe zou u bij voorkeur een afspraak willen maken?	telefonisch	58%	54%	57%
	via internet of e-mail	24%	11%	23%
	op het Stadskantoor of Dienstencentrum De Mare zelf	5%	7%	5%
	hangt er van af	9%	18%	10%
	geen voorkeur	5%	4%	4%
	weet niet	2%	8%	2%
Totaal		100%	100%	100%

Bijlage 1 Vragenblok in de omnibusenquête 2006

Mondelinge en schriftelijke contacten met de gemeente Alkmaar

1. Heeft u de laatste 12 maanden *mondeling of schriftelijk* contact gehad met een *ambtenaar van de gemeente Alkmaar*? (bijvoorbeeld om een nieuw paspoort, een identiteitskaart, of een rijbewijs aan te vragen, informatie te vragen of om een klacht in te dienen)

- ja
 nee → ga door naar vraag 9

2. Hoe heeft u dat (laatste) contact gehad?

- aan de balie
 via een afspraak
 schriftelijk: brief
 schriftelijk: e-mail
 anders, namelijk →
 weet niet meer

3. Waar had u contact over?

meer dan één antwoord mogelijk

- rijbewijs, paspoort, id-kaart, verblijfs- en reisdocument
 in/uitschrijving bevolkingsregister; aangifte (geboorte, huwelijk), verklaring (bijv. goed gedrag), uittreksel geboorte- of bevolkingsregister
 informatie over vuilnis
 informatie over de straat en de directe omgeving
 klachten over vuilnis
 klachten over de straat en de directe omgeving
 parkeerbeheer
 anders, namelijk →
 weet niet
- verkeer
 wonen, woningen en huursubsidie
 vergunningen
 aanvraag vervoerspas stadsmobiel
 65+ pas, stadspas en andere vergelijkbare passen
 belastingen, heffingen en energie
 gevonden voorwerpen
 bijstands- of andere uitkeringen, informatie over bijstand en formulieren
 openbaar groen

4. Was u tevreden over het (laatste) contact?



- tevreden → ga door naar vraag 6
 niet tevreden, niet ontevreden
 ontevreden

5. Waarom was u niet tevreden over dit contact?



meer dan één antwoord mogelijk

- | | |
|----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> brief niet beantwoord | <input type="checkbox"/> gewenste resultaat niet snel genoeg bereikt, duurde te lang voor het iets opleverde |
| <input type="checkbox"/> nooit een ontvangstbevestiging gehad | <input type="checkbox"/> afspraken werden niet nagekomen |
| <input type="checkbox"/> duurde te lang voordat het contact tot stand kwam | <input type="checkbox"/> men was onbeleefd |
| <input type="checkbox"/> behandeling te formeel | <input type="checkbox"/> wat ze zeiden was moeilijk te begrijpen |
| <input type="checkbox"/> van kastje naar de muur | <input type="checkbox"/> het gebouw was moeilijk te bereiken |
| <input type="checkbox"/> men was ongeïnteresseerd | <input type="checkbox"/> te weinig privacy |
| <input type="checkbox"/> openingstijden kwamen slecht uit | <input type="checkbox"/> anders, namelijk  |
| <input type="checkbox"/> geen duidelijke afspraken gemaakt | <input type="checkbox"/> weet niet  |

6. Heeft u bij het laatste contact iets betaald?

- ja
- nee  *ga door naar vraag 9*
- n.v.t. het ging alleen om informatie  *ga door naar vraag 9*


7. Hoe heeft u bij uw laatste bezoek betaald voor het product waarvoor u kwam?

- contant betaald
- betaald door te pinnen  *ga door naar vraag 9*
- weet niet meer  *ga door naar vraag 9*

8. Als u door te pinnen korting had gekregen op het bedrag, zou u dan hebben gepind?

- ja
- hangt van de korting af
- nee
- weet niet

9. Stel dat de mogelijkheid zou bestaan eerst een afspraak te maken voor uw bezoek aan een gemeentelijke balie, zou u daar gebruik van maken?

- ja
- hangt af van het doel van de afspraak
- nee  *ga door naar vraag 11*
- weet niet

10. Hoe zou u *bij voorkeur* een afspraak willen maken?

slechts één antwoord mogelijk

- | | |
|-----------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> telefonisch | <input type="checkbox"/> hangt er van af |
| <input type="checkbox"/> via internet of e-mail | <input type="checkbox"/> geen voorkeur |
| <input type="checkbox"/> op het Stadskantoor of Dienstencentrum | <input type="checkbox"/> weet niet |
| De Mare zelf | |

Bijlage 2 Onderzoek Hogeschool InHolland over de relatie burger – gemeentebestuur³.

Conclusies uit het onderzoek

De centrale vraag bij dit onderzoek luidt:

“Wat zijn de factoren die medebepalend zijn voor de mening over, dan wel de waardering van de burgers voor het lokale bestuur en hoe kan de relatie tussen beide partijen verbeterd worden?”

In dit hoofdstuk worden deze factoren benoemd en wordt door middel van aanbevelingen aangegeven hoe de relatie tussen de burgers en het gemeentebestuur verbeterd kan worden.

10.1.1 Kennisniveau

Het kennisniveau is in de gemeenten hoog genoeg. Het is niet nodig de burgemeesters en wethouders meer in de publiciteit te laten komen om hun bekendheid te vergroten. Het vergroten van de naamsbekendheid van politieke personen is geen doel. Het zegt alleen iets over het kennisniveau van de burger over het gemeentebestuur. De burgemeester lijkt in de gemeenten Alkmaar en Heerhugowaard wel verder van de burgers af te staan dan in Bergen en de Schermer.

10.1.2 Contacten politiek

In dorpsgemeenten Bergen en Schermer hebben burgers vaker contact met het gemeentebestuur. Een reden hiervoor kan zijn dat de mensen meer geïnteresseerd zijn en dat de lijnen korter zijn. Als men de wethouder kent omdat hij al zijn hele leven in de buurt woont, is de drempel om hem aan te spreken lager.

De meeste respondenten zijn eerder tevreden dan ontevreden over de contacten met politieke personen als burgemeesters en wethouders. Om de relatie tussen de personen die ontevreden waren over het contact en de betreffende politici te verbeteren moet gekeken worden naar de meest genoemde redenen voor ontevredenheid: “Gewenst resultaat niet bereikt”, “Duurde te lang voordat het iets opleverde” en “Afspraken werden niet nagekomen”. Dat sommige respondenten het door hun gewenste resultaat niet hebben bereikt kan altijd voorkomen. Dat afspraken niet werden nagekomen of dat een beslissingsproces te lang duurde, zijn wél zaken die veranderd kunnen worden. Politici moeten zorgvuldig omgaan met contacten met burgers.

In de dorpsgemeenten bestaat meer behoefte aan persoonlijk contact dan in de meer stedelijke gemeenten.

10.1.3 Mening politiek

De mening over de politiek wordt door burgers vaak gevormd naar aanleiding van persoonlijke contacten met ambtenaren. De ambtenaar bestuurt. De burgers kunnen dus een negatieve houding hebben ten opzichte van het gemeentebestuur naar aanleiding van contacten met personen die niet eens een bestuurlijke functie hebben. Ook speelt de landelijke politiek mee in de vorming van een mening over de lokale politiek.

Ondervraagden zijn negatiever over het functioneren van het bestuur dan over het vertrouwen in het bestuur. Omdat burgers regelmatig negatieve verhalen horen, die verhalen staan namelijk meestal in de krant, kan het beeld ontstaan dat het gemeentebestuur niet goed functioneert.

Om het vertrouwen te vergroten is het van belang dat bestuursleden meer de wijken ingaan in plaats van op het gemeentehuis te blijven zitten. Ook moeten bestuurder beter uitleggen waarom bepaalde plannen doorgang vinden. Anders kan het beeld ontstaan dat de gemeente vooral haar eigen gang gaat.

De mate van vertrouwen is nog verrassend groot in de gemeente Schermer aangezien er enige tijd gelden een fraudezaak heeft gespeeld. Waarschijnlijk hebben de burgers toch vertrouwen in het bestuur omdat zij hen persoonlijk kennen en omdat zij snel actie hebben ondernomen bij deze zaak.

³ Rapportage door Ton van Voskuilen (adviseur Bureau Onderzoek en Educatie i.o. Hogeschool InHolland Alkmaar), Daniel van Hassel en Evelien van Zanten (studenten). De volledige rapportage met bijlagen is *digitaal* verkrijgbaar bij de afd. Onderzoek en Statistiek van de Gemeente Alkmaar

Respondenten uit Bergen zijn zeer negatief over de politiek ten opzichte van andere gemeenten. Veel respondenten zijn dan ook van mening dat er niet de juiste beslissingen worden genomen.

10.1.4 Contacten ambtenaren

Telefonisch

De meeste respondenten zijn tevreden over het telefonische contact met de gemeente. De burgers die ontevreden waren hadden vaak het idee dat men “er geen werk van maakte”. Om te voorkomen dat burgers dit idee krijgen zouden ambtenaren hen op de hoogte kunnen houden van de stand van zaken. Bijvoorbeeld door middel van een tussentijds telefoontje of een e-mail.

Mondeling/schriftelijk

Het mondelinge contact met ambtenaren komt het meeste voor. De contacten van burgers vinden in de meeste gevallen plaats aan de balie voor een paspoort of rijbewijs. Bij dit contact zijn de tevreden burgers in de meerderheid. Over het algemeen kan geconcludeerd worden dat alle vier de gemeenten op het gebied van burgerzaken goed georganiseerd zijn.

Echter, er is wel ruimte voor enkele verbeterpunten. Voornamelijk voor de gemeenten Schermer en Bergen zouden de openingstijden van de balie verruimd kunnen worden. In de gemeente Schermer is het besluit om dit te doen al genomen, burgers zijn hiervan waarschijnlijk alleen nog niet op de hoogte.

Uit de enquêtes blijkt dat burgers vaker mondeling of schriftelijk contact hebben dan telefonisch contact.

10.1.5 Mening ambtenaren

Een noemenswaardig aantal burgers is van mening dat ambtenaren alleen geïnteresseerd zijn in regels en formulieren. De reden hiervan kunnen negatieve ervaringen zijn of het clichébeeld van de ambtenaar. Om de relatie met ambtenaren te verbeteren zouden de ambtenaren bijvoorbeeld bij vergunningsaanvragen en verzoeken eerst kunnen vertellen wat wél mag en niet wat níet mag. Ze zouden de burger positiever kunnen benaderen en hen het gevoel kunnen geven dat zij openstaan voor hun problemen.

Ook een aanbeveling is meer heldere regels zodat ambtenaren duidelijke beslissingen kunnen nemen. Ambtenaren moeten hun beslissingen vervolgens goed kunnen uitleggen. Door het standaardiseren van het beslissingsproces, bijvoorbeeld het creëren van normen voor subsidieverstreking, kan de besluitvorming versneld worden. De ambtenaar kan dan zelf efficiënt het besluit nemen.

10.1.6 Klachten

Er worden niet veel klachten in gediend. Meestal omdat burgers geen klachten hebben. Dat is natuurlijk een mooi feit. Bij alle gemeenten is een groep burgers van mening dat het “toch geen zin heeft” om klachten in te dienen. Met name voor de gemeente Bergen geldt de aanbeveling dat gemeenten de klachtenafhandeling onder de loep moeten nemen en net als bij de andere contacten de klagers op de hoogte moeten houden van de vooruitgang. Zij zouden moeten laten zien dat er wel degelijk iets met de klacht wordt gedaan.

In Alkmaar en Bergen is het voor sommige burgers niet duidelijk waar zij hun klacht in kunnen dienen. Deze gemeenten zouden bijvoorbeeld op hun website de mogelijkheid kunnen bieden een klacht te melden.

10.1.7 Stemmen

Zowel in Schermer, Heerhugowaard, Alkmaar als Bergen, vinden de meeste mensen ‘stemmen’ het beste middel om de stem te laten horen in de gemeente. Het is dus zaak voor de gemeenten om de burgers in verkiezingstijden goed te informeren. Uit het kwalitatief onderzoek blijkt ook dat dit vaak niet goed genoeg gebeurt. De partijen zullen hun standpunten duidelijker naar voren moeten brengen en de raadsleden moeten het initiatief nemen om de burgers persoonlijk te informeren en ervoor te zorgen dat de mensen die willen stemmen een goede keuze kunnen maken.

10.1.8 Invloed

Weinig respondenten kiezen de mogelijkheid “raadsvergaderingen bijwonen”. Veel burgers zijn niet bekend met de mogelijkheid tijdens een vergadering in te spreken. Ook menen zij dat het geen zin heeft om in te spreken omdat de stem toch niet wordt gehoord. Belangrijk is dat de gemeente niet alleen veel publiciteit geeft aan informatieavonden (alleen informeren wat er gaat gebeuren, het besluit is dan dus al genomen) maar ook aan de inspraakmogelijkheden die vooraf gaan aan een beslissing.

Het is ook belangrijk dat helder wordt geformuleerd en gecommuniceerd wat er precies waar gaat gebeuren en wanneer. Over het algemeen, zo blijkt uit het kwalitatieve onderzoek, beginnen burgers zich pas te interesseren voor een besluit of plan wanneer blijkt dat het in de eigen omgeving of buurt zal gaan plaatsvinden.

Burgers vinden een referendum een goed middel. Waarschijnlijk geeft het hen het gevoel dat zij hun stem kunnen laten horen. De gemeenten zouden burgers dan ook een plezier doen een (besluitvormend) referendum te gebruiken bij het nemen van belangrijke beslissingen die de hele gemeente aangaan.

10.1.9 Communicatie

Dat bijna 100% van de respondenten aangeeft de huis-aan-huisbladen te lezen lijkt een duidelijke gelegenheid meer bekendheid te geven aan inspraakmogelijkheden. Echter, het is niet te meten of inwoners de bewuste artikelen ook lezen. Zij zijn tenslotte niet in alle gemeenten en zelfs wijken even geïnteresseerd in de politiek.

Als de gemeente iets in de “backyard” van een burger wil gaan doen zou de gemeente zijn communicatie ook meer moeten richten op de betreffende burger. De informatie moet in diezelfde “backyard” terecht komen. Een aankondiging van een plan in een huis-aan-huisblad lijkt niet voldoende. Het persoonlijk bezoeken van de burgers en informatie specifiek gericht op de burgers moet hen meer bij de te nemen beslissingen betrekken.

Ook de websites van de gemeenten bieden mogelijkheden. Steeds meer burgers bezoeken de gemeentelijke website. Wel is het zo dat de website vooral voor jongere mensen een geschikt medium is. Uit de analyses blijkt zonder uitzondering dat oudere mensen de gemeentelijke websites weinig tot nooit bezoeken.

10.1.10 Mening gemeente

Het is moeilijk te zeggen hoe gemeenten blijvende problemen zoals parkeergelegenheid en verkeershinder op moeten lossen. Bijvoorbeeld in Heerhugowaard en Alkmaar is simpelweg geen ruimte in oudere wijken en de binnenstad om parkeerplaatsen te realiseren. Wel kan de gemeente meer publiceren over de vorderingen betreffende zulke problemen. Zo hebben de burgers niet het gevoel dat er helemaal niets aan gedaan wordt. Gemeenten zijn wel degelijk bezig met het proberen de problemen op te lossen of alternatieven te bedenken, burgers zijn hiervan alleen dikwijls niet op de hoogte.

Het gemeentebestuur zou een rol kunnen spelen in de onderhandelingen tussen medici om ervoor te zorgen dat in Heerhugowaard medische voorzieningen komen. Dit levert voor zowel Alkmaar als Heerhugowaard een voordeel op. Heerhugowaarders hoeven niet meer naar Alkmaar te reizen en het MCA zal minder bezoekers krijgen (minder verkeers- en parkeeroverlast rondom het ziekenhuis).

10.1.11 Algemeen

De respondenten uit de gemeenten Alkmaar en Heerhugowaard hebben het vaakste geen mening of geven een neutraal antwoord. Deze gemeenten zijn grote stedelijke gemeenten. De verwachting dat burgers uit deze gemeenten minder geïnteresseerd zijn in de politiek, klopt. De mate van individualisme is er hoger.

De respondenten uit de gemeente Schermer zijn het meest positief over hun bestuur. Een reden hiervoor kan de echte dorpsfeer zijn en het feit dat men politici vaak persoonlijk kent.

De ondervraagden uit de gemeente Bergen zijn het meest negatief. Burgers zijn nog ontevreden over de herindelings- en andere dorpen dan Bergen zien het bestuur niet als hun gemeentebestuur.