

Bijlagen

Gemeente Soest, Klanttevredenheidonderzoek dienstverlening

Volledige versie: www.soest.nl

13.5 Informatie over de gemeente Soest

Het merendeel van de burgers blijft op de hoogte van wat de gemeente doet door de gemeentepagina te lezen (zie tabel 13.11). Verder vindt een ruime meerderheid (90,6%) dat ze via deze informatiebronnen voldoende informatie over de gemeente krijgen (zie tabel 13.12). Uit analyse blijkt dat de burgers die vinden dat ze onvoldoende informatie van de gemeente krijgen, met name meer informatie zouden willen hebben over de beleidsplannen van de gemeente (36,3%).

Van welke informatiebronnen maakt u gebruik om op de hoogte te blijven van wat de gemeente doet? (meerdere antwoorden mogelijk, spontaan beantwoord)	Soest (n=535)	Soesterberg (n=365)	Soestduinen (n=44)	Totaal (n=944)
Geen enkele informatiebron	4,5%	5,5%	2,3%	4,6%
Gemeentepagina: Op 't Hoogt	81,5%	69,6%	90,9%	80,0%
Gemeentegids	6,5%	6,0%	2,3%	6,4%
Teletekst/kabel	4,9%	4,4%	0%	4,8%
Folders/brochures van de gemeente	4,1%	3,8%	2,3%	4,0%
Website van de gemeente	10,1%	12,6%	11,4%	10,5%
Regionale kranten	19,4%	27,1%	20,5%	20,5%
Soest Nu	4,7%	15,3%	4,5%	6,2%
Anders	7,7%	7,7%	4,5%	7,7%

Tabel 13.11: Gebruik informatiebronnen

Vindt u dat u via deze informatiebronnen voldoende informatie van de gemeente Soest krijgt?	Soest (n=535)	Soesterberg (n=365)	Soestduinen (n=44)	Totaal (n=944)
Ja	91,0%	87,9%	88,4%	90,6%
Nee	8,6%	11,0%	11,6%	8,9%
Weet niet/geen mening	0,4%	1,2%	0%	0,5%
Totaal	100%	100%	100%	100%

Tabel 13.12: Voldoende informatiebronnen

Een meerderheid van de burgers wil op de hoogte gehouden worden via de huidige gemeentepagina. Als tweede voorkeur wordt een (papieren) nieuwsbrief genoemd (zie tabel 13.13).

Hoe zou u bij voorkeur informatie van de gemeente willen ontvangen? (meerdere antwoorden mogelijk, spontaan beantwoord)	Soest (n=535)	Soesterberg (n=365)	Soestduinen (n=44)	Totaal (n=944)
Wil geen informatie van de gemeente ontvangen of lezen	3,9%	2,5%	2,3%	3,7%
Via gemeentepagina "op 't Hoogt" in de Soester Courant	57,4%	49,6%	63,6%	56,4%
Via nieuwsbrieven/mailings (op papier)	29,2%	33,7%	25,0%	29,8%
Via e-mail nieuwsbrief	10,5%	10,1%	13,6%	10,5%
Via de website van de gemeente	7,9%	8,8%	6,8%	8,0%
Weet niet	6,0%	8,2%	6,8%	6,3%
Anders	9,9%	11,0%	9,1%	10,0%

Tabel 13.13: Voorkeur informatiebron

13.6 Wijkbeheer

Een kleine meerderheid van de burgers vindt dat ze voldoende mogelijkheden hebben om mee te praten over de inrichting en vormgeving van hun woonomgeving. Een kwart van de burgers is van mening dat ze onvoldoende mogelijkheden op dat gebied hebben. De resterende burgers hebben hierover geen mening (zie tabel 13.14). Een kleine meerderheid van de burgers kan geen enkel instrument van wijkbeheer noemen. Het bekendste instrument is het wijkbeheerteam, 15,6% van de burgers kan dit spontaan noemen (zie tabel 13.15).

Vindt u dat u voldoende mogelijkheden heeft om mee te praten over de inrichting en vormgeving van uw woonomgeving?	Soest (n=535)	Soesterberg (n=365)	Soestduinen (n=44)	Totaal (n=944)
Ja, ik vind de mogelijkheden ruim voldoende	9,0%	7,7%	2,3%	8,8%
Ja, ik vind de mogelijkheden voldoende	44,1%	37,0%	31,8%	43,1%
Nee, ik vind de mogelijkheden onvoldoende	24,7%	29,0%	36,4%	25,3%
Weet niet/geen mening	22,2%	26,3%	29,5%	22,8%
Totaal	100%	100%	100%	100%

Tabel 13.14: Mogelijkheden inrichting en vormgeving woonomgeving

Welke instrumenten van wijkbeheer kent u? (meerdere antwoorden mogelijk; spontaan beantwoord)	Soest (n=535)	Soesterberg (n=365)	Soestduinen (n=44)	Totaal (n=944)
Kent geen instrumenten van wijkbeheer	52,1%	49,9%	56,8%	51,8%
Weet niet wat wijkbeheer is	9,2%	14,8%	4,5%	9,9%
De wijkkrant	2,6%	1,4%	0%	2,4%
De wijkschouw	3,7%	3,3%	6,8%	3,7%
Het wijkbudget	0,7%	0,8%	0%	0,7%
Het wijkinfopunt	2,4%	4,1%	0%	2,6%
Het wijkbeheerteam	16,3%	11,2%	9,1%	15,6%
De wijkagent	8,4%	3,6%	11,4%	7,8%
Groenvoorzieningen en onderhoud	7,5%	10,7%	9,1%	7,9%
Anders	4,7%	4,4%	4,5%	4,7%

Tabel 13.15: Bekendheid instrumenten wijkbeheer

Vervolgens is aan die burgers die één of meer instrumenten van wijkbeheer kent, gevraagd van welke instrumenten ze daadwerkelijk gebruik maken. Een meerderheid van deze burgers maakt van geen enkel instrument gebruik (zie tabel 13.16).

Welke instrumenten van wijkbeheer maakt u gebruik? (meerdere antwoorden mogelijk; spontaan beantwoord)	Soest (n=207)	Soesterberg (n=129)	Soestduinen (n=17)	Totaal (n=454)
Maakt van geen enkel instrument gebruik	77,8%	82,9%	82,4%	78,5%
De wijkkrant	2,4%	0,8%	0%	2,2%
De wijkschouw	2,4%	1,6%	5,9%	2,3%
Het wijkbudget	0,5%	0%	0%	0,4%
Het wijkinfopunt	2,9%	3,1%	0%	2,9%
Het wijkbeheerteam	9,7%	4,7%	0%	9,0%
De wijkagent	3,9%	1,6%	5,9%	3,6%
Anders	6,8%	9,3%	5,9%	7,1%

Tabel 13.16: Gebruik instrumenten wijkbeheer

Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid, ‘Vertrouwen in de buurt’

Volledige versie www.wrr.nl

Samenvatting

‘Vertrouwen in de buurt’. Bewoners die elkaar en hun overheid en politiek kunnen en willen vertrouwen. Bestuurders die hen – de buurt – durven te vertrouwen. Het is deze dubbele uitdaging die de wrr in dit rapport aan de orde stelt.

Nederland komt in internationale vergelijkingen traditioneel naar voren als ‘vertrouwensland’. Dit gegeven was tot voor kort aanleiding voor gevoelens van trots en tevredenheid. Maar de laatste tijd maakt die globale tevredenheid plaats voor toenemende bezorgdheid over de Nederlandse *civil society* en democratie. Er is sprake van een afnemende betrokkenheid van mensen bij elkaar (sociaal vertrouwen) en bij hun democratische instituties (politiek vertrouwen). De afnemende sociale cohesie heeft nadelige sociale gevolgen, zoals anonimiteit, vervreemding, onveiligheid, criminaliteit, afnemend welzijn (en wellicht ook welvaart). Uiteindelijk zal dit ertoe leiden dat het bestuur zijn handelen steeds moeilijker kan legitimeren omdat het ‘losgezongen’ raakt van de burgers. Het resultaat is een slechter functionerende democratie.

Een mogelijk antwoord op deze problematiek zou kunnen worden gezocht in een versterking van kleinschalige verbanden waarin mensen dagelijks met elkaar omgaan en waar ook hun wisselwerking met overheid en politiek inhoud krijgt. De wrr kiest daarom in dit rapport voor ‘de buurt’: als object van en tevens als aangrijpingspunt voor beleid. In de buurt, dat wil zeggen in hun directe leefomgeving, worden burgers geconfronteerd met alledaagse leefbaarheidvraagstukken waarvan zij het gevoel hebben dat ze niet (voldoende) worden aangepakt. Het gaat om vraagstukken als de fysieke inrichting van de buurt, de gevoelde of feitelijke veiligheid, onderwijs en kinderopvang, de sociale infrastructuur die steun biedt bij nood, en ook gezelligheid. Maar het gaat tevens om grotere vragen. Zoals over het sociaal vertrouwen dat maakt dat we ons ‘thuis’ voelen in onze samenleving en over het politiek vertrouwen in onze democratische instituties die namens ons gezamenlijke belangen behartigen.

Met dit rapport wil de raad inzicht bieden in hoe mensen in hun directe leefomgeving (kunnen) bijdragen aan de aanpak van leefbaarheidproblemen. De vervolgvraag is welke steun beleidsmakers en -uitvoerders daaraan kunnen geven, maar ook hoe zij beter gebruik kunnen maken van de wisselwerking met bewoners bij de uitvoering van beleid op andere gebieden. Dat zijn de centrale vragen die de wrr in dit rapport aan de orde stelt. De raad is daar niet pessimistisch over. Een groot aantal interviews – in achter-, midden- en voorstandsbuurten, in grote steden en kleine dorpen – laat zien dat er verspreid over ons land veel gebeurt. Mensen in hun buurten nemen soms hartverwarmende initiatieven. Ze struikelen, maar vinden oplossingen. Dat komt omdat ze een “slecht karakter” hebben, zoals een van onze gesprekspartners het uitdrukte: ze geven het gewoon niet op.

We leerden van hen, van hun successen en mislukkingen, van de medewerking die ze kregen van de overheid en van de ‘sociale spelers’, dat zijn de uitvoerende instanties zoals wooncorporaties, politie, scholen en welzijnsorganisaties. Er zijn lessen te trekken uit hun ervaringen en die kunnen ook voor andere buurten van belang zijn. De fysieke inrichting kan bijdragen aan geborgenheid, aan eigenheid en eigenaarschap. Als bewoners tegen kleine criminaliteit een eerste verdedigingslinie vormen, wordt de veiligheid verbeterd. De ontwikkelingskansen van kinderen zijn groter als hun school ‘past’ in hun leefomgeving; brede scholen spelen ook in op de behoefte aan werk/privé-voorzieningen van steeds drukkere ouders. En een goede buur blijft sociaal gezien beter dan een verre vriend, of een nog verdere ‘instantie’. Het bedreigende isolement van kwetsbare groepen en individuen – senioren, gehandicapten, onbereikbaren – kan worden tegengegaan. Maar we voelen ons ook meer op ons gemak binnen sociale netwerken omdat we ergens ‘bijhoren’.

Wil je bewoners bij hun buurt betrekken, dan is het zaak in te spelen op hun behoeften en kwaliteiten. Zij willen serieus worden genomen, door elkaar en door beleidsmakers en -uitvoerders. De ene buurt is echter de andere niet. Het gaat om maatwerk per buurt. Daarbij behoort een handelingsruimte om te kunnen 'leren'. Dat stelt beleidsmakers en -uitvoerders voor bestuurlijke problemen. Het is niet 'u vraagt en wij draaien'. Overheid en sociale spelers hebben hun vereisten, bijvoorbeeld ten aanzien van de schaal: zij moeten de kwaliteit van hun diensten en de kosten daarvan in de gaten houden. Maar in de *hot spots* van onze grote steden, vaak in achterstandsbuurtten, moet sprake zijn van een sterke overheid en krachtige sociale spelers die van bovenaf beleid opleggen en dat met strakke hand uitvoeren. We noemen dat de 'sociale herovering'.

Politici staan daarbij voor een bijzondere taakstelling. Te veel burgers keren zich af van de politiek. Het gaat om grote groepen mensen, de helft van de bevolking. Gewone mensen in middenstandsbuurtten haken af; hoogopgeleide jongeren zijn onverschillig. Vooral de afhakers hebben hun vertrouwen in de democratische instituties verloren. Wat kan men daaraan doen en vooral: kan de buurt er wat toe doen? Vanzelfsprekend is de buurt niet de kuur voor alle kwalen. Maar ons onderzoek wijst wel uit dat de buurt handvatten biedt voor zinvol beleid. Het gaat om een combinatie van twee sporen. Het eerste spoor is de sociale herovering, die de maatschappelijke agenda domineert en die de geloofwaardigheid van beleidsmakers en -uitvoerders moet herstellen. Bij het tweede spoor gaat het om een kansgedreven beleid dat bewoners verleidt om in actie te komen, omdat het inspeelt op hun behoeften en kwaliteiten en bovendien de ruimte laat om de eigen buurt in te kleuren.

Onze aanbevelingen richten zich vooral tot *gemeenten en sociale spelers*. We hebben voor hen vier hoofdaanbevelingen:

1. Kies voor een tweesporenaanpak met een speciale aandacht voor de procesgang. Het is te verleidelijk om je te concentreren op de repressieve kant van de sociale herovering. Dat ontardt te makkelijk in symptoombestrijding in buurten die na verloop van tijd weer afglijden.
2. Bepaal je eigen, beredeneerde keus bij het samenstellen van een

beleidsmenu op het punt van de sociale herovering. Er gebeurt veel in vrijwel alle gemeenten. Kies voor mogelijke acties op die terreinen waar je nu tekortschiet.

3. Maak ook een bewuste beleidskeuze voor de invulling van een 'kansgedreven' beleid. Er is tot nog toe te weinig sprake van gecoördineerd beleid. Veel gemeenten en sociale spelers missen daardoor kansen om een aanmerkelijke maatschappelijke meerwaarde te realiseren.
4. Bereid je voor op een culturomslag in je eigen organisatie. Het gaat om een andere manier van denken en doen, met een sterk accent op de vraaglogica van burgers. Benoem daarom sterke trekkers en rugdekkers. Experimenteer met nieuwe vormen van bewonerbetrokkenheid, die burgers ruimte bieden om hun eigen buurt in gezamenlijkheid in te kleuren.

Bijna alle veranderingen kunnen plaatsvinden zonder wetswijziging of grote, additionele financiering. Toch richten we ons ook op *rijk en provincies*:

5. Schep de randvoorwaarden voor succes. Er is een behoefte aan een robuuste visie die politiek breed gedragen is. Stimuleer vanuit die visie dat de eerste gemeenten bij hun hernieuwde buurtaanpak succesvol zijn. Goed voorbeeld doet dan goed volgen. Zorg ook voor harde kaderafspraken met de koepels van sociale spelers. De huidige vrijblijvendheid van veel wooncorporaties bij de invulling van hun sociale taken is te groot. Bij de sociale herovering moeten zij als hoofdaannemer fungeren, met het welzijnswerk als onderaannemer. Lacunes in het beleid waar het senioren en kwetsbaren betreft, moeten worden gedicht. Dereguleer en herreguleer het sociaal beleid. Herbezin op de gevolgen van de Wet maatschappelijke ondersteuning en de *Nota ruimte*. Formaliseer een stimulerende ondersteuning voor brede scholen en buurtpreventie. En weet dat het platteland niet altijd is gediend met 'stadsregels'.

Ten slotte is er een zesde aanbeveling, een oproep welhaast aan de *politiek*:

6. Vernieuw de lokale democratie. Hoe kunnen bewoners worden verleid en ondersteund zodat ze een grotere zelfverantwoordelijkheid willen en kunnen dragen voor de eigen buurt en de eigen samenleving? Kies daartoe voor een evenwichtig dualisme, met een (deel)raad die prioriteiten afweegt en toezicht houdt en een college van burgemeester en wethouders dat dit in de praktijk met bewoners inkleurt. Zo'n raad en college moeten de buurt begrijpen en openstaan voor initiatieven van anderen af. Kies ook voor een themastelsel waarbij burgers via het stemapparaat meebepalen welke thema's boven aan de gemeentelijke agenda moeten staan.

Experimenteer als raad en college door je te laten leiden in plaats van te leiden: echte leiders durven ruimte te laten. Maar, vooral, kies voor een lerende samenleving. Door te bouwen op de buurt kunnen alledaagse leefbaarheidvraagstukken beter worden opgelost en vormt die buurt een fundament voor sociaal vertrouwen. Kunnen bewoners door directere vormen van democratie – door een grotere betrokkenheid bij zaken die hen aanspreken – worden verleid tot een groter politiek vertrouwen? We weten het niet zeker: het is een kwestie van leren, in buurt en politiek.

Commissie Toekomst Overheidscommunicatie, 'In dienst van de democratie'

Volledige versie: www.minaz.nl/wallage/

Samenvatting

Openheid en communicatie zijn van levensbelang voor iedere democratie. Het recht op betrouwbare informatie is van fundamentele betekenis voor burgers. Door zich te (laten) informeren kunnen burgers overzien wat de overheid met hen voorheeft. Ze kunnen zich een oordeel vormen over deze voornemens en - desgewenst - proberen invloed uit te oefenen op het overheidsbeleid. Omgekeerd moeten burgers de overheid makkelijk kunnen bereiken: voor informatie, nadere uitleg, overheidsdiensten en om hun mening te uiten. Tegelijkertijd gaan burgers verschillend met de overheid om: als kiezer, klant, onderdaan en coproductant van beleid. Meer inzicht in deze verschillende verhoudingen tussen burgers en overheid - de differentiatie naar publieksgroepen - maakt het mogelijk overheidscommunicatie voor burgers en overheid bevredigender en effectiever te maken.

De commissie heeft zich daarom verdiept in de verwachtingen van de burger en de mogelijkheden die - mede door nieuwe technologie - ontstaan om met behulp van communicatie de betrokkenheid van burgers bij het openbaar bestuur te vergroten: overheidscommunicatie in dienst van de democratie.

De betrekkingen tussen burgers en overheid zijn de afgelopen decennia ingrijpend veranderd. Burgers zijn zelfbewuster, zelfstandiger en mondiger geworden. Technologische ontwikkelingen versterken dit proces. Voor burgers zijn er nieuwe en extra mogelijkheden om informatie in te winnen, een mening te geven en te communiceren. Met elkaar en met de overheid, die weliswaar ook over de nieuwe technologie beschikt, maar zich moeizaam lijkt aan te passen. Want burgers stoten nog vaak hun hoofd. Op tijd een antwoord krijgen, goede dienstverlening, serieus worden genomen in beleidsontwikkeling: het lijkt allemaal zo vanzelfsprekend, maar het gaat (nog) niet vanzelf. Een open en actieve informatie-uitwisseling tussen bestuurders en burgers moet hierop het antwoord zijn.

De overheid staat onder druk. Tekortkomingen worden uitvergroot door maatschappelijke instituties, die zich professioneel bedienen van alle beschikbare communicatiemiddelen. Burgers, pressiegroepen en bedrijven opereren bovendien in een turbulent medialandschap met een verscherpte concurrentie. Terwijl er steeds meer journalisten jagen op nieuws, stemmen ongebonden burgers af op een eigen selectie van informatiebronnen, samengesteld uit een mix van 'oude' en nieuwe media. Het overheidshandelen wordt hierdoor meer en meer ad hoc beoordeeld. Voor de overheid staat er meer op het spel dan het verstrekken van meer informatie aan steeds meer media. Door de maatschappelijke, technologische en journalistieke veranderingen is voorlichting en communicatie alleen niet meer voldoende.

Verantwoording wordt steeds belangrijker om het vertrouwen van de burger te winnen en te behouden. Communicatie is cruciaal bij het verwerven van draagvlak voor overheidshandelen. De media zijn het platform geworden voor 'de slag om het publieke vertrouwen'. Bewindslieden en volksvertegenwoordigers winnen of verliezen daar het krediet voor hun beleid. Om het vertrouwen van burgers te winnen en te behouden is vandaag de dag meer nodig dan eens in de vier jaar een verkiezingscampagne. Besturen en regeren krijgen trekken van permanent campagne voeren.

Voorlichting en communicatie zijn hierdoor verschoven van een belangrijk verschijnsel in de marge naar het hart van het proces van beleidsontwikkeling en beleidsverantwoording. Communicatie in het hart van het beleidsproces staat zeker zo zeer in dienst van de burger en niet alleen van het bestuur. Dat vraagt om nieuwe spelregels voor de overheidscommunicatie die de rol van de volksvertegenwoordigers in de parlementaire democratie versterken. Want de regering moet zich uiteindelijk aan hen verantwoorden.

Voorwaarde is een overheid die geloofwaardig is, en die geloofwaardigheid moet de overheid meer dan ooit verdienen. De overheid kan haar geloofwaardigheid vergroten door zich grondig te verdiepen in de verwachtingen van burgers, in de verschillende relatiepatronen die zij met de overheid hebben, in elke fase van het beleidsproces. Dat vraagt om een actieve overheid, die ook die burgers benadert die niet uit zichzelf contact met de overheid zoeken. Het eindoordeel is ten slotte altijd aan de burgers. Het versterken van het democratisch proces is het uitgangspunt en eindpunt, niet het overleven van de politieke elite.

Burgers hebben recht op communicatie en maximale transparantie. Te allen tijde moeten burgers contact kunnen opnemen met de overheid, die op haar beurt snel en adequaat antwoordt. Ook in een turbulent medialandschap moeten burgers erop kunnen vertrouwen dat de overheidscommunicatie open, feitelijk juist, begrijpelijk en integer is. Pas dan kunnen burgers de rol van staatsburger, onderdaan en klant optimaal vervullen. In dienst van de democratie heeft de commissie daarom 17 aanbevelingen gedaan.

Communicatiemiddelen en -instrumenten

Onderstaand overzicht geeft aan welke middelen mogelijk gebruikt kunnen worden in de gemeentelijke communicatie. Per middel zijn diverse vormen mogelijk en per project kan gekozen worden voor een mix van meerdere middelen. Ook kan elk middel in principe gezamenlijk met andere partijen ingezet en georganiseerd worden.

Dit overzicht pretendeert niet volledig te zijn. Voor elk project en elke doelgroep wordt telkens opnieuw bepaald welke middelen gebruikt worden. Dat kunnen middelen uit onderstaand overzicht zijn, maar ook alternatieven die beter aansluiten bij doel en doelgroep van de communicatie.

Drukwerk	Pers	Overig
Brief	Persbericht	Gesprek (Bouw)bord
Flyer	Persuitnodiging	Buurtgesprek Infopaneel
Ansichtkaart	Persoverleg	Klankbordgroep Presentatie
Folder	Perspresentatie	Informatiemarkt Tentoonstelling
Brochure	Interview	Informatiebijeenkomst Excursie
Nieuwsbrief		Meedenkbijeenkomst Film(pje)
Kalender		Debat
Poster		Deelname aan bijeenkomst
Advertentie		derden
Eigen artikel in blad derden		Enquête
Op 't Hoogt		Website
Op de Hoogte (dorpskrant Soesterberg)		Digitaal reactieformulier
Burgerjaarverslag		Digitale nieuwsbrief
Gemeentegids		E-mail