



GemeenteBeleids- Monitor 2017

de samenvatting

Onderzoeksbeschrijving

Respondentkenmerken

Woonklimaat

Buurtontwikkeling

Voorzieningen

Overlast

Slachtofferschap

Veiligheid

Sociale cohesie

Zelfzorgend vermogen

Participatie (mantelzorg, vrijwilligerswerk, inzet)

Sociale kracht

Team MENS op Maat en CJG

Sport

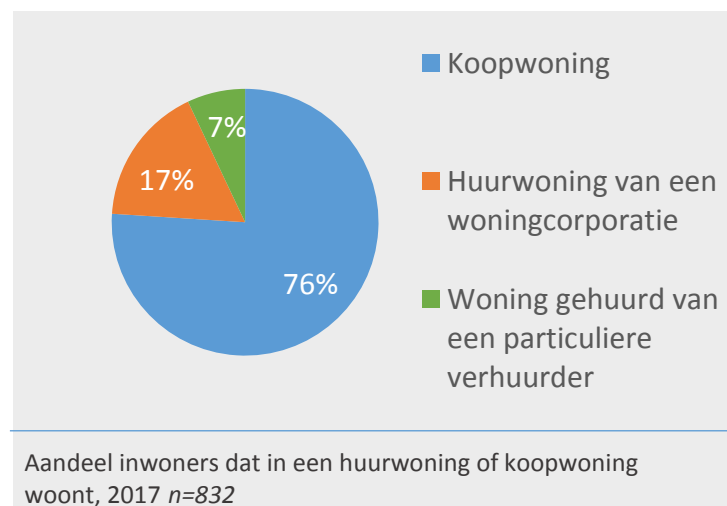
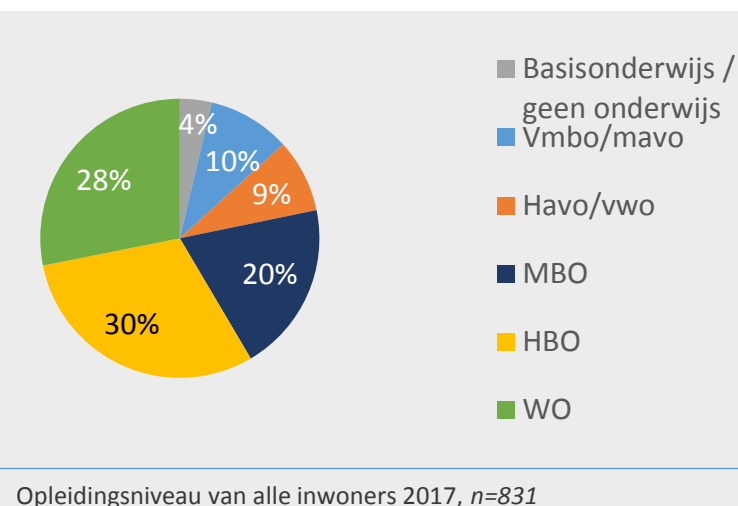
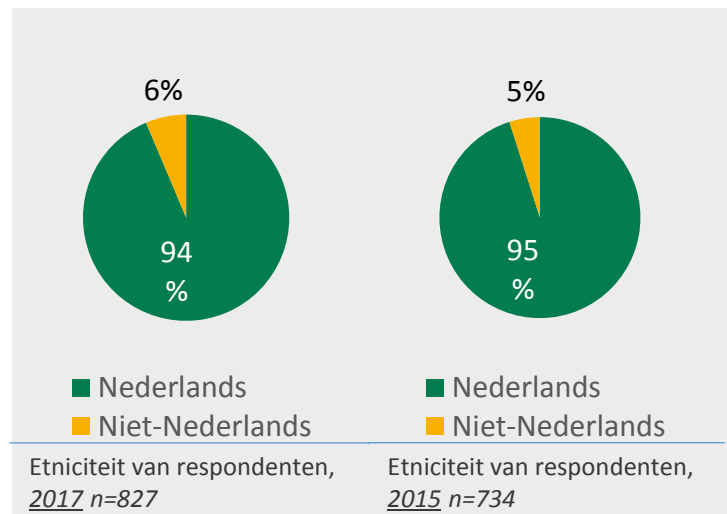
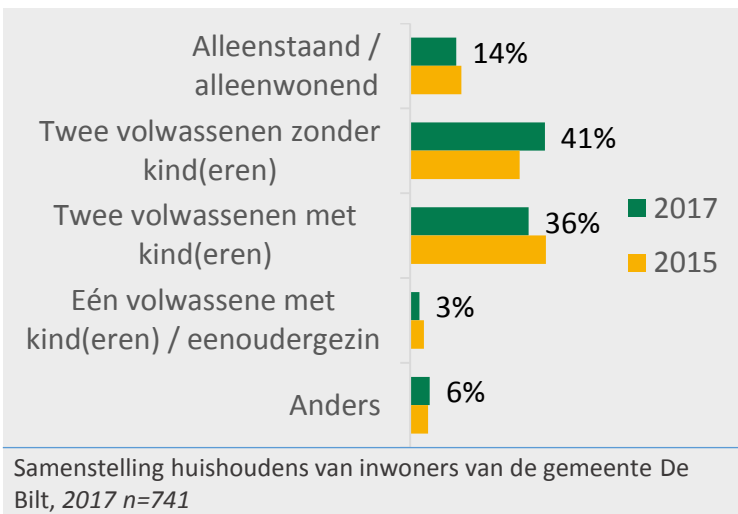
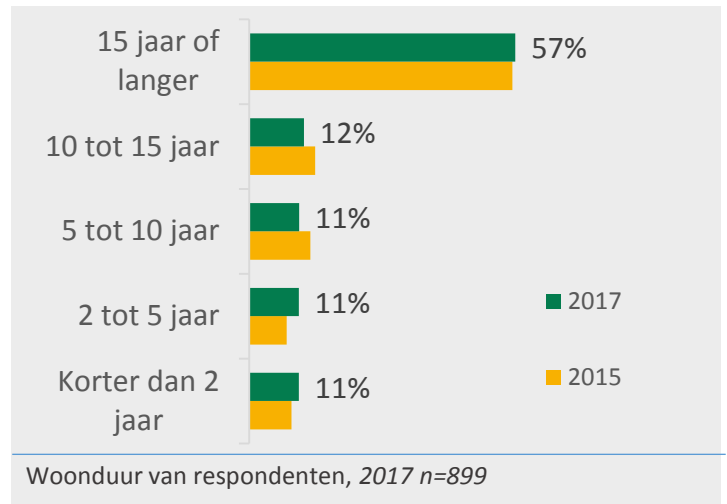
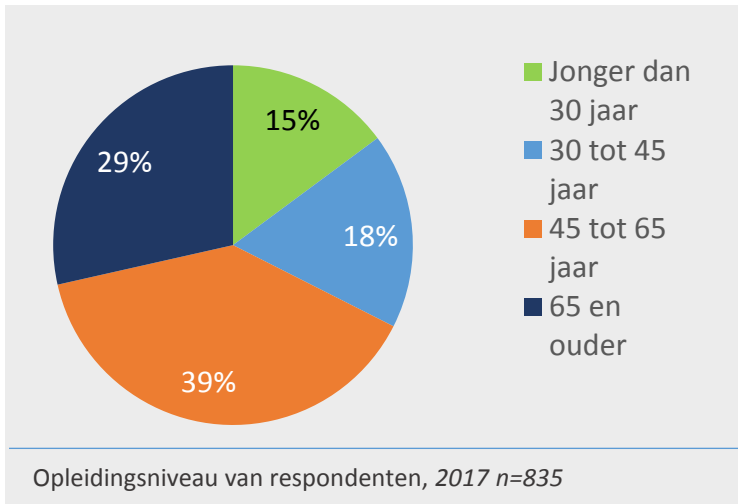
Gemeente

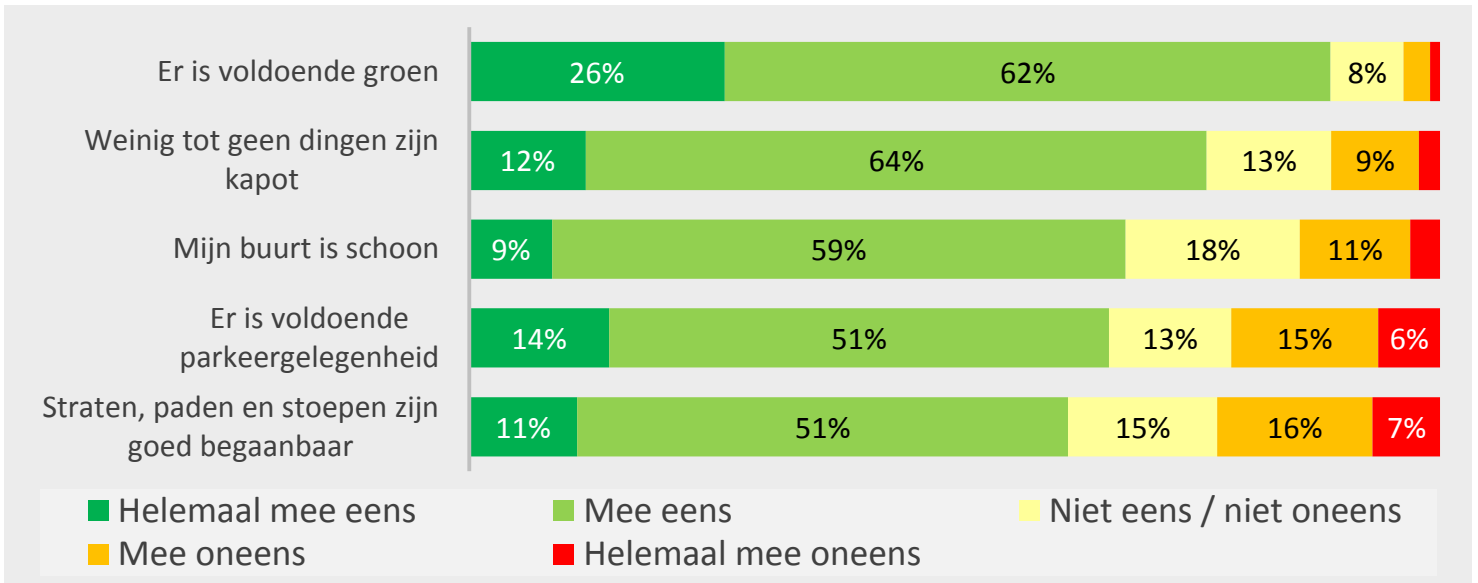
Conclusie

- ✓ De Gemeente BeleidsMonitor wordt elke twee jaar uitgevoerd in de gemeente De Bilt. Voor de monitor wordt een steekproef van de inwoners van de kernen van de gemeente benaderd. Aan hen worden vragen voorgelegd over actuele beleidsonderwerpen zoals het woonklimaat, de leefbaarheid en veiligheid, de sociale samenhang in de buurt, sociale kracht en de gemeentelijke dienstverlening.
- ✓ Doel van de GBM is betrouwbare uitspraken te doen op kernniveau. Daarom is de steekproef verdeeld over de zes kernen van gemeente De Bilt: Bilthoven, de kern De Bilt, Groenekan, Hollandsche Rading, Maartensdijk en Westbroek.
- ✓ In totaal zijn 2.550 inwoners aangeschreven. Daarvan hebben er 908 de enquête ingevuld, een respons van 36%. Dit wijkt nauwelijks af van de respons in 2015 (38%). De respons is goed verdeeld over de kernen. Het databestand is gewogen naar kern, leeftijdsgroep en geslacht om recht te doen aan de werkelijke verhoudingen.
- ✓ Om een optimale (zo hoog en representatief mogelijke) respons te kunnen behalen, is een combinatie van methoden ingezet: online, telefonisch of op papier. De meeste enquêtes zijn online ingevuld (76%), 20% is telefonisch afgenomen en 4% op papier.
- ✓ In de rapportage wordt gesproken over de inwoners van de gemeente de Bilt en niet over respondenten. Dit komt omdat uitspraken over de steekproef representatief zijn voor de populatie van de gemeente de Bilt. Hierbij is de kanttekening dat de nauwkeurigheidsmarges in acht worden genomen.
- ✓ Voor het onderzoek naar de gemeentelijke dienstverlening zijn apart enquêtes gehouden onder mensen die bij de balie, telefonisch of digitaal contact hebben gehad met de gemeente.
- ✓ De onderzoeksuitkomsten van de Gemeente BeleidsMonitor zijn in deze factsheetrapportage weergegeven. De rapportage bestaat uit twee delen: deel 1 heeft betrekking op de leefbaarheid en veiligheid in de buurt en deel 2 op de sociale kracht. Er is een apart rapport opgesteld voor de gemeentelijke dienstverlening. Waar mogelijk zijn de uitkomsten vergeleken met de vorige metingen, andere Utrechtse gemeenten en landelijke cijfers. Bij de rapportage hoort een tabellenrapport waarin alle uitkomsten per kern zijn opgenomen.

Achtergrondkenmerken

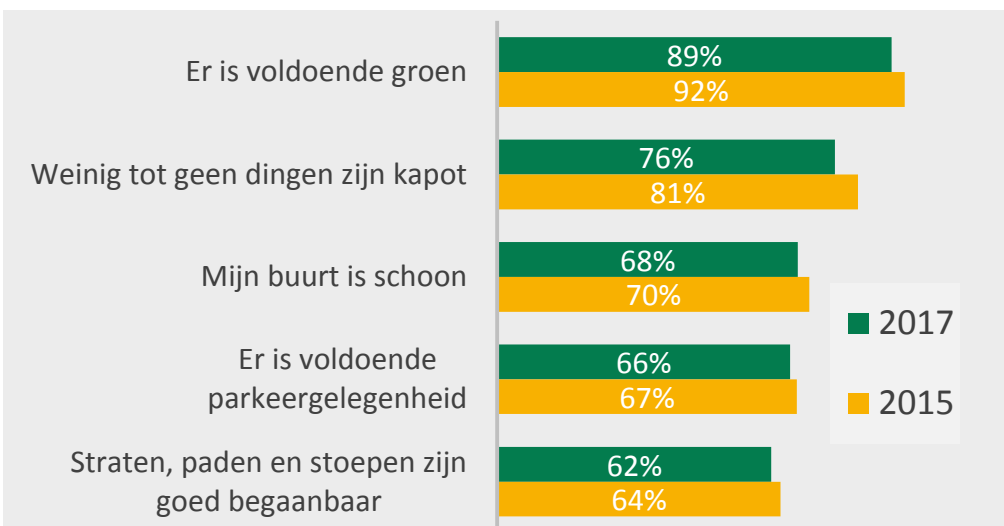
Bijna vier op de tien inwoners is tussen de 45 en 65 jaar oud, 95% is in Nederland geboren



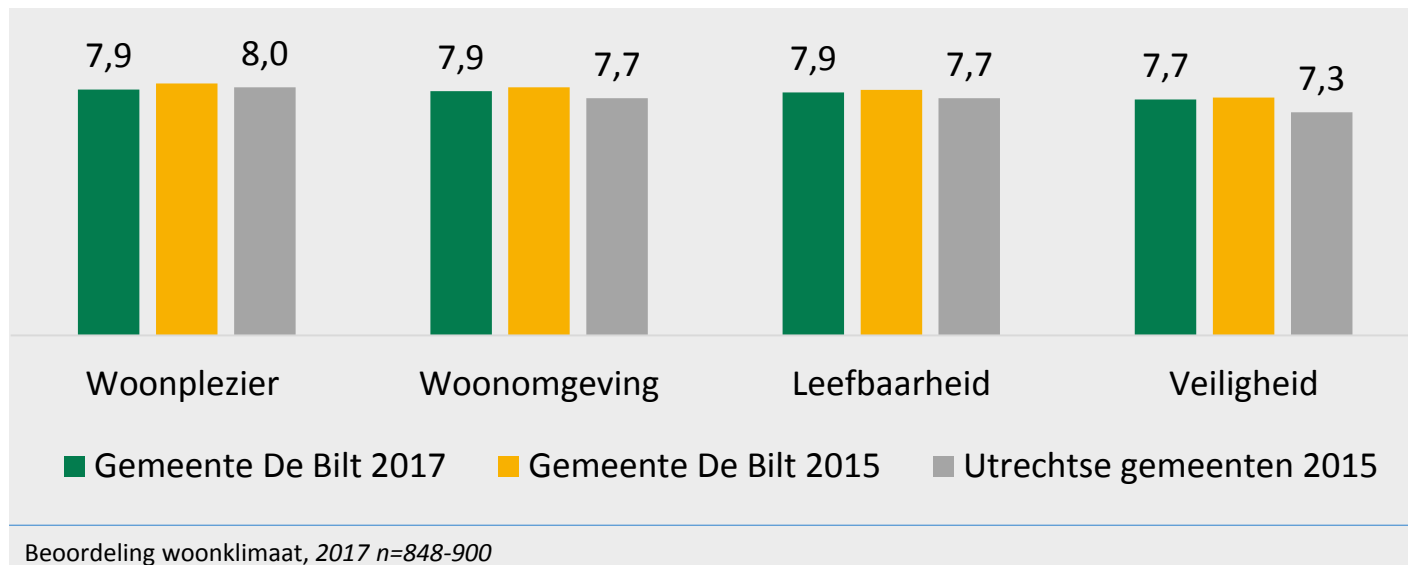


Voorzieningen en onderhoud in de buurt, 2017 n=879-896

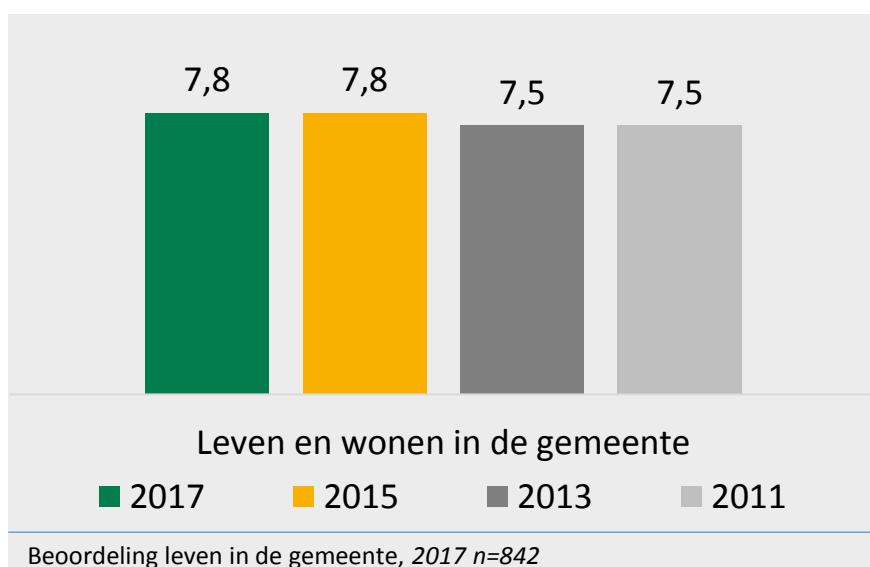
- De meeste inwoners zijn positief over de inrichting en het onderhoud van de openbare ruimte.
- In 2017 is men iets minder positief dan in 2015, al is de daling niet groot.
- Men is het meest positief over de hoeveelheid groen in de buurt en het minst positief over de begaanbaarheid van straten, paden en stoepen.

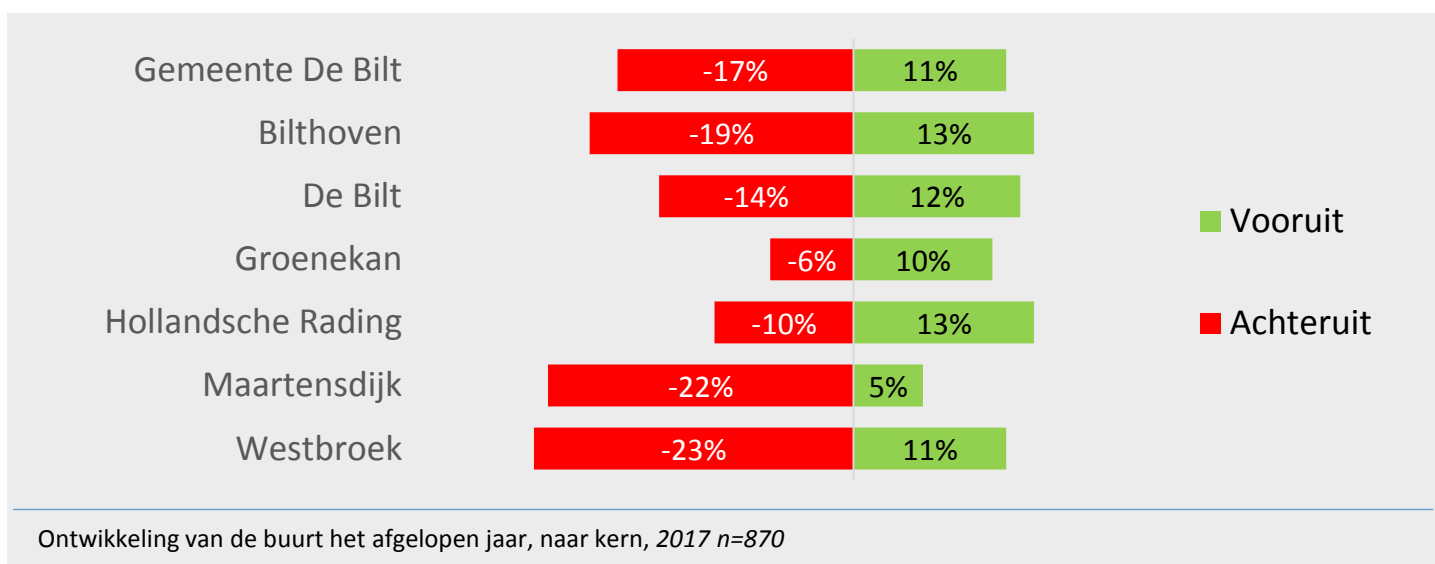
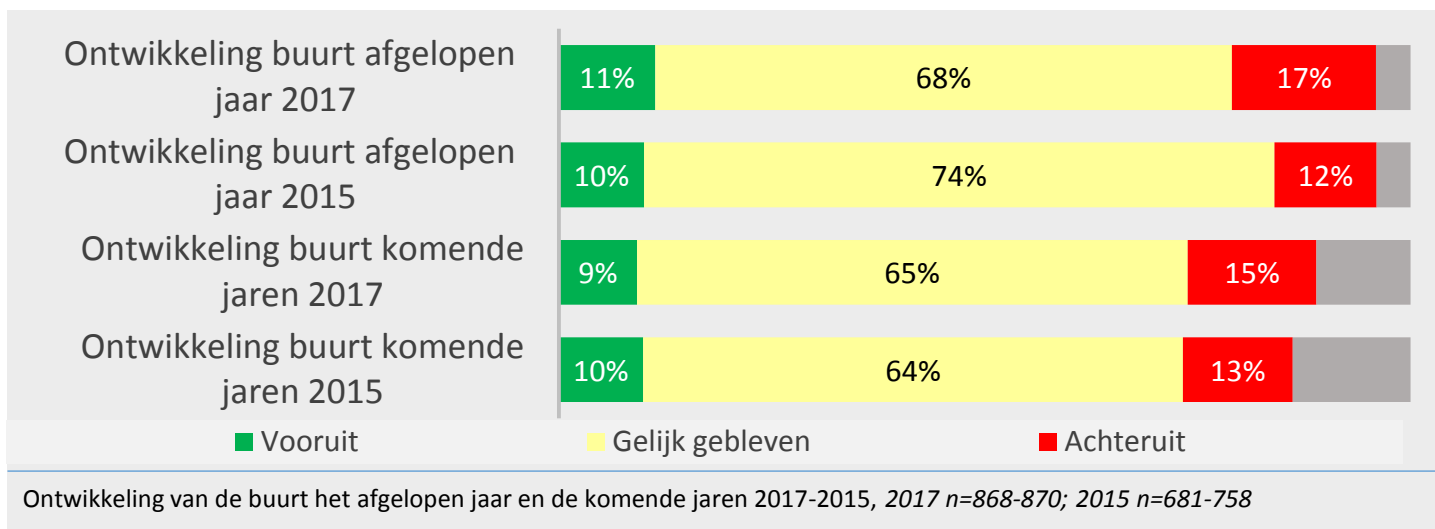


Aandeel van de inwoners dat het (helemaal) eens is met de stellingen over voorzieningen en onderhoud in de buurt in 2017-2015, 2017 n=879-896; 2015 n=797-824



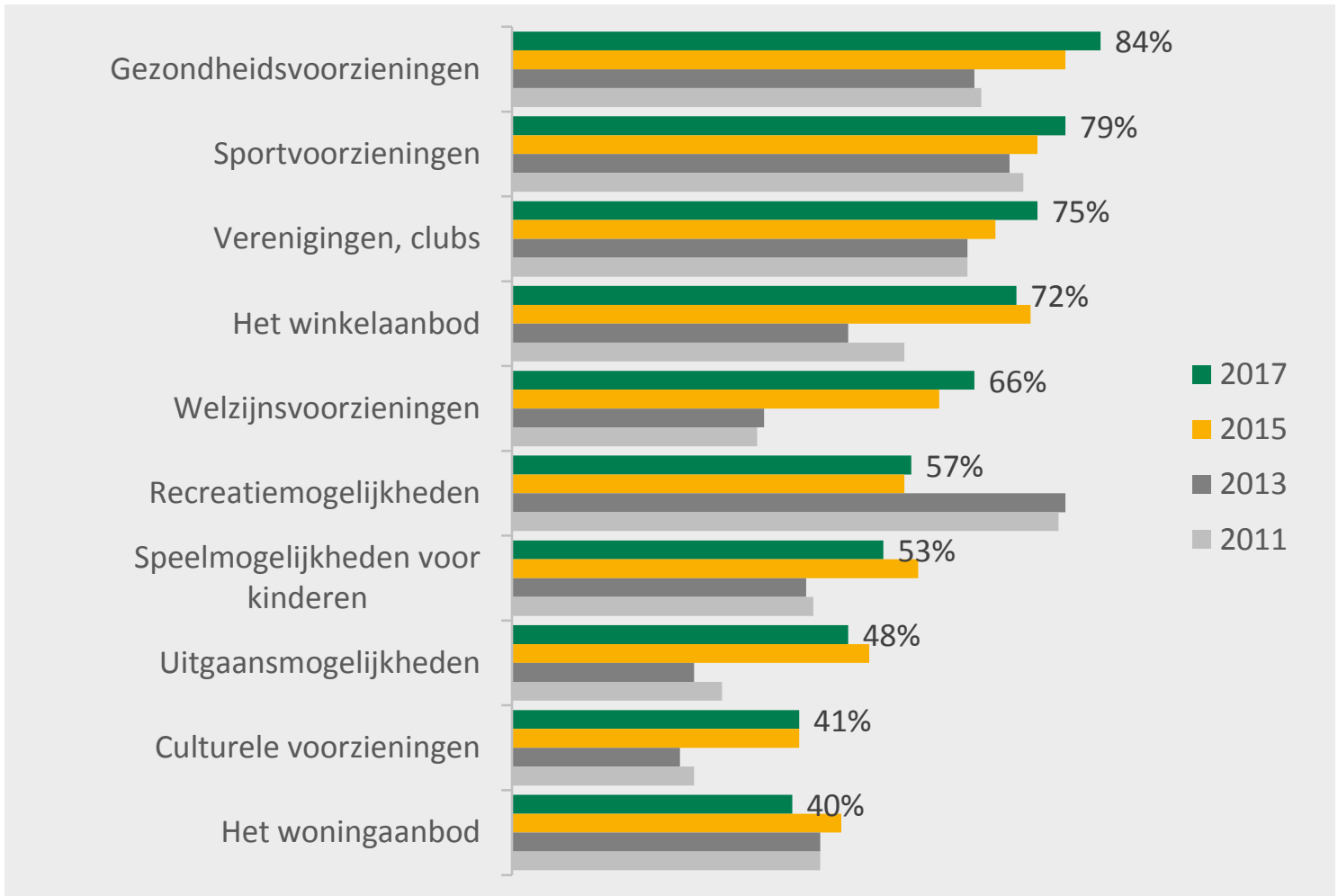
- Circa 90% van de inwoners waardeert zowel het woonplezier, de woonomgeving, de leefbaarheid als de veiligheid in de gemeente met een 7 of hoger. De verschillen tussen de kernen zijn klein. De Utrechtse gemeenten in 2015 zijn een indicatie, de cijfers van 2017 kunnen nog niet berekend worden.
- Voor het leven en wonen in de gemeente De Bilt geven de bewoners, net als in 2015, gemiddeld een 7,8. Dat is in bijna alle kernen iets hoger dan in 2011 en 2013 (7,5).





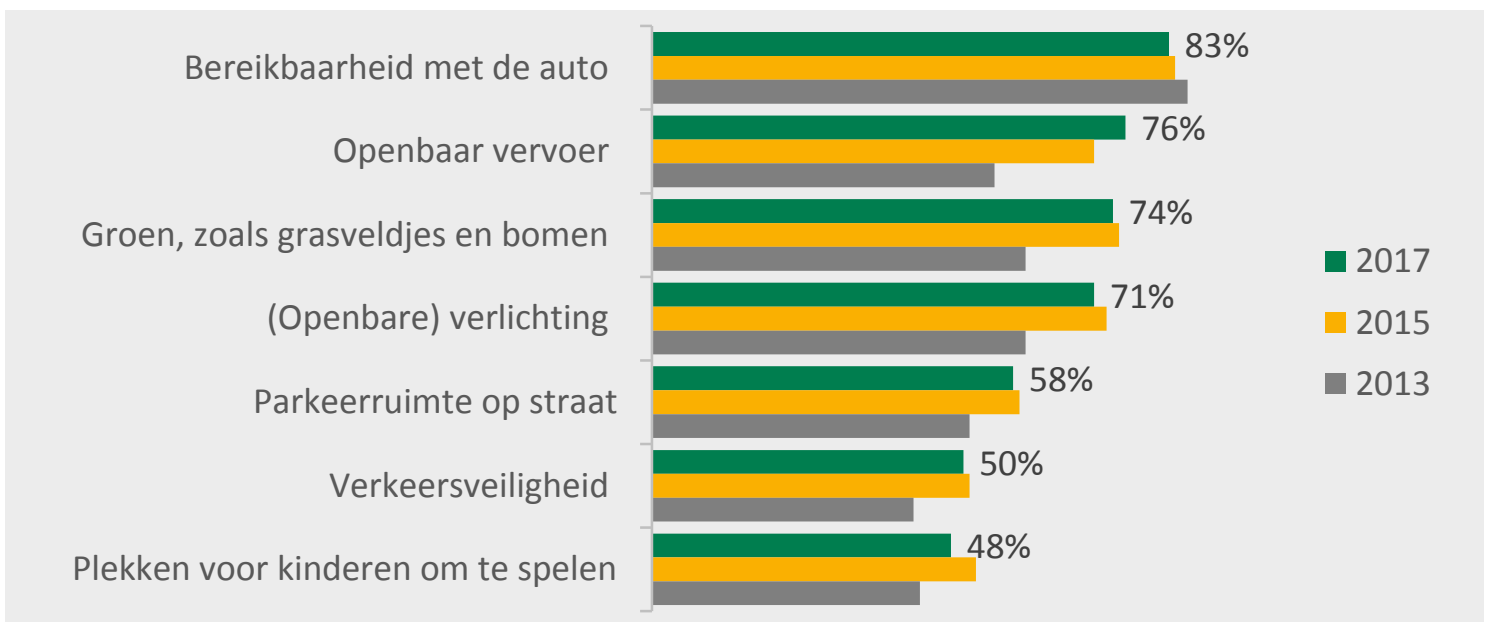
- Drie kwart van de inwoners denkt dat de buurt het afgelopen jaar vooruit, noch achteruit is gegaan. Op gemeente niveau denkt men iets vaker dat de buurt achteruit is gegaan. Dat is zichtbaar op kernniveau.
- Het saldo van het gemiddeld in 2017 is -6%, het saldo van 2015 was -2%. In 2013 waren inwoners iets positiever en was het saldo +5%.
- In 2017 kennen alleen Groenekan en Hollandsche Rading een positief saldo over de ontwikkeling van de buurt. Verder is opvallend dat inwoners van Groenekan in 2015 het minst positief waren, maar in 2017 het meest.





Aandeel inwoners dat (zeer) tevreden is over het voorzieningenaanbod in de gemeente

- De meeste inwoners zijn (zeer) tevreden over het voorzieningenaanbod in de gemeente De Bilt en over de voorzieningen in de buurt. Vergeleken met 2015 is er nauwelijks iets veranderd.

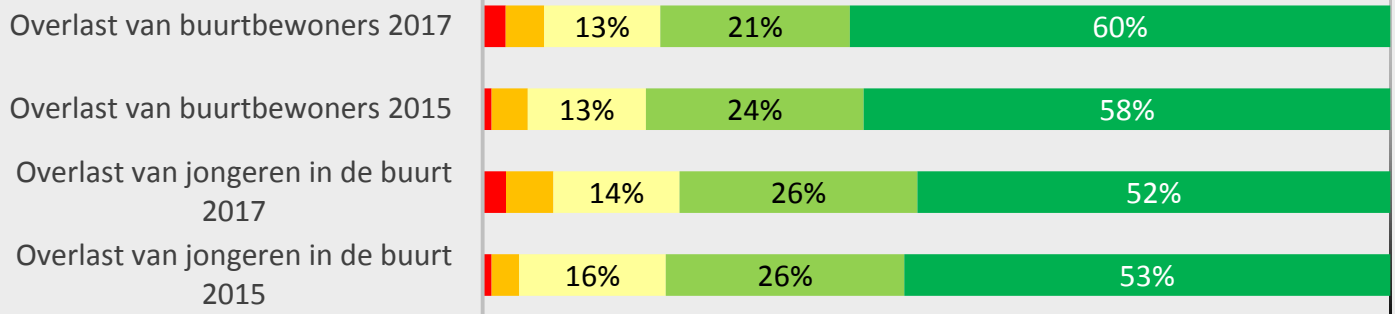


Aandeel inwoners dat (zeer) tevreden is over voorzieningen in en openbare ruimte van de buurt

- Hier zijn de zes kernen weergegeven en per kern is aangegeven of zij positiever of negatiever scoren ten opzichte van het gemiddelde in 2017. De dikgedrukte woorden zijn voorzieningen die vorig jaar in hetzelfde rijtje stonden. De woorden tussen haakjes zijn de voorzieningen die van het rijtje af zijn gegaan. Dat betekent dat ze iets positiever of negatiever zijn geworden vergeleken met 2015.
- Opvallend is dat vooral Groenekan op bijna alle voorzieningen positiever scoort dan gemiddeld. Westbroek daarentegen scoort op bijna alle voorzieningen negatiever dan gemiddeld. Elke kern kent enkele voorzieningen die positiever scoorde dan gemiddeld en dit in 2017 nog steeds doen. Dit geldt echter ook voor enkele kernen die negatiever scoorde dan gemiddeld.

Kern	Positiever dan gemiddeld	Negatiever dan gemiddeld
Bilthoven	Verkeersveiligheid, parkeerruimte, wegonderhoud, voorzieningen voor kinderen	Voorzieningen voor jongeren (verlichting)
De Bilt	Openbaar vervoer, voorzieningen voor kinderen en voor jongeren	Verkeersveiligheid, wegonderhoud (voorzieningen voor jongeren)
Groenekan	Bijna alle voorzieningen, de volgende waren ook in 2015 positiever: Groenvoorzieningen, wegonderhoud, voorzieningen voor jongeren,	Openbaar vervoer, voorzieningen voor ouderen (verkeersveiligheid)
Hollandsche Rading	Bijna alle voorzieningen	Verlichting, bereikbaarheid met de auto en voorzieningen voor ouderen
Maartensdijk	Verlichting, verkeersveiligheid, bereikbaarheid met de auto	Openbaar vervoer, groenonderhoud, parkeerruimte op straat, onderhoud van straatmeubilair, ruimte voor buurtactiviteiten
Westbroek	Ruimtes voor buurtactiviteiten	Bijna alle voorzieningen, de volgende waren ook in 2015 negatiever: Verlichting, openbaar vervoer, wegonderhoud en voorzieningen voor ouderen

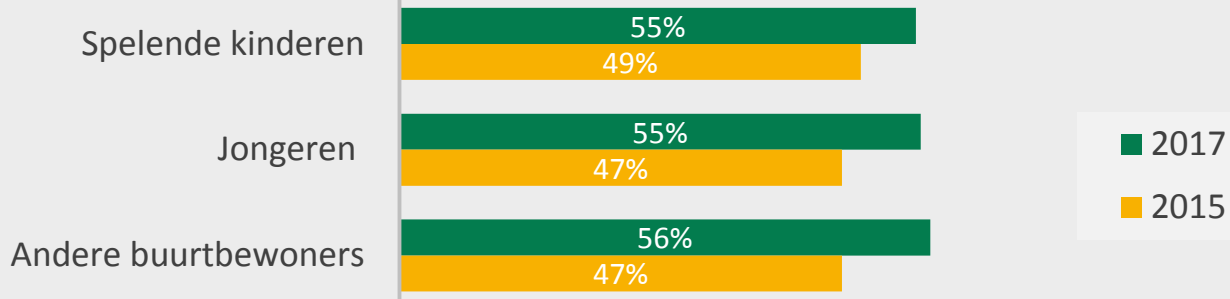
Overlast en het aanspreken van buurtgenoten



■ Heel veel ■ Veel ■ Niet veel/niet weinig ■ Weinig ■ Nauwelijks tot geen

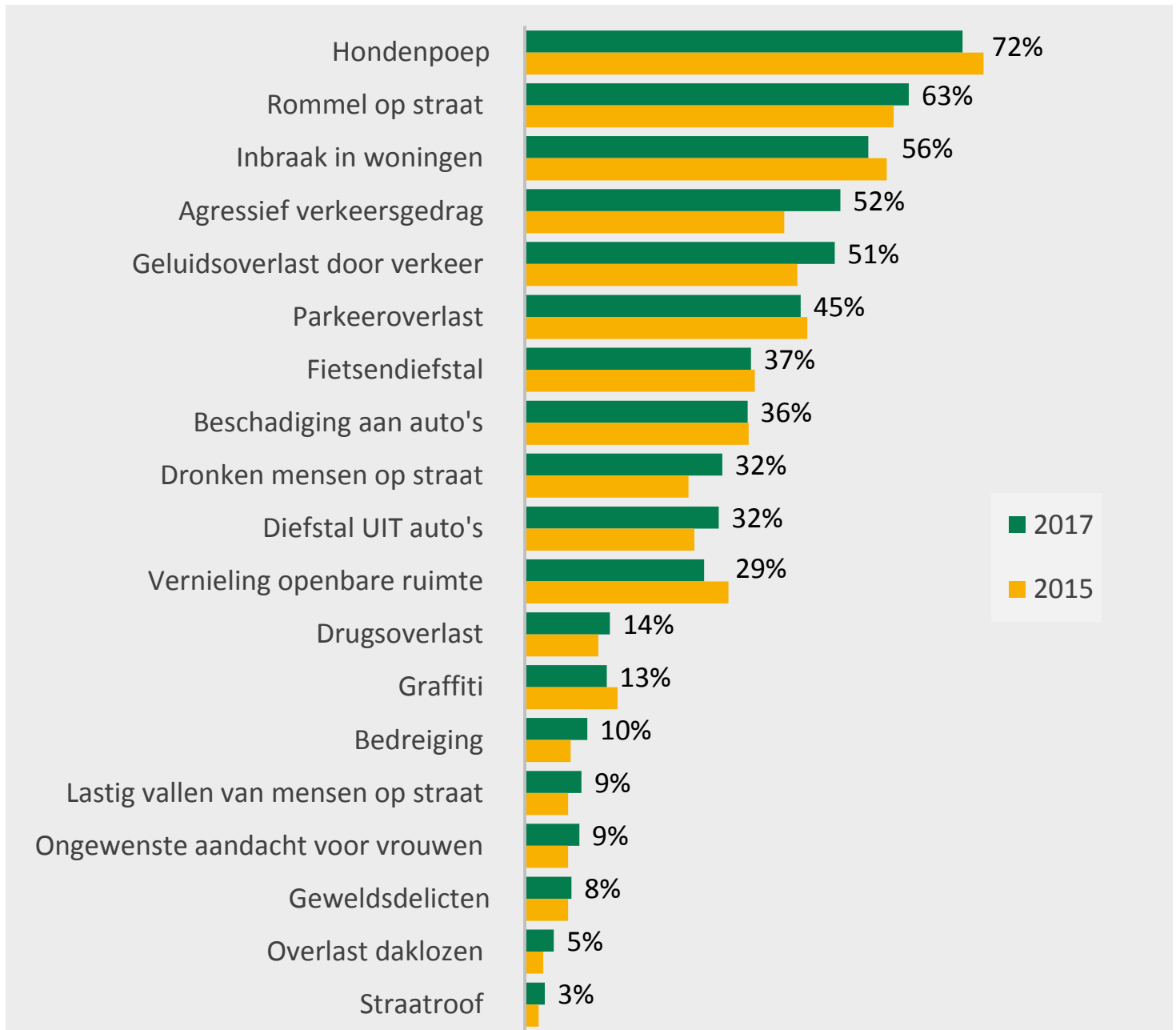
Mate van overlast van buurtbewoners en jongeren in de buurt 2017-2015, 2017 n=888-894; 2015 n=749-814

- De meeste inwoners van de gemeente De Bilt hebben weinig tot geen last van buurtbewoners, noch meer specifiek van jongeren. Dit is vergeleken met 2015 nauwelijks veranderd.
- Eén op de drie bewoners denkt dat de jongeren in de buurt zich schuldig maken aan crimineel gedrag.



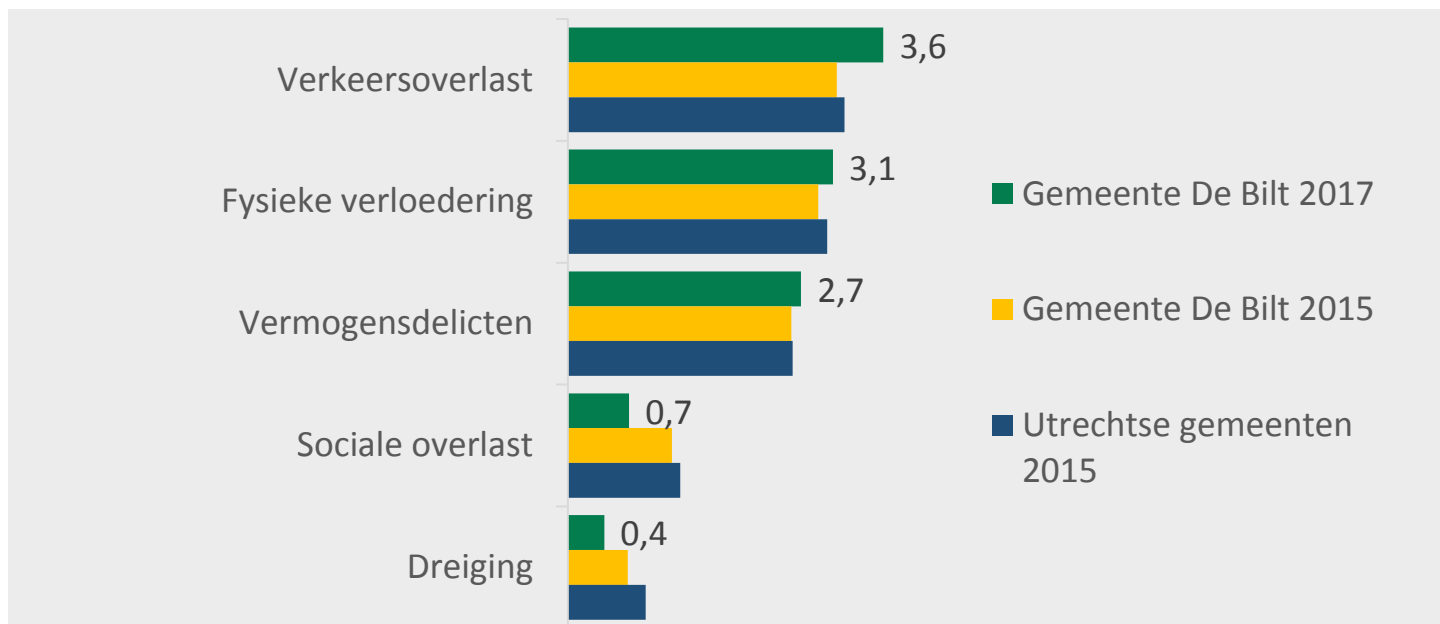
Aandeel inwoners dat (bijna) altijd of soms kinderen, jongeren of andere buurtbewoners aanspreekt als zij overlast veroorzaken in de buurt 2017-2015, 2017 n=554-599; 2015 n=722-732

- Circa de helft van de inwoners spreekt (bijna) altijd of soms buurtgenoten aan als zij overlast veroorzaken. Dit is vergeleken met 2015 toegenomen.
- In het geval dat men andere niet aanspreekt zijn de meest genoemde redenen daarvoor dat er weinig tot geen overlast is in buurt, het niet durven, het een taak voor de politie is en dat niemand anders het doet.
- Verder zijn buurtbewoners het meest alert bij inbraak of een wanneer iemand aan een geparkeerde auto sleutelt in de buurt.



Aandeel van de inwoners dat aangeeft dat de volgende voorvallen/misdrijven vaak of soms voorkomen in de buurt 2017-2015, 2017 n=853-868; 2015 n=780-790

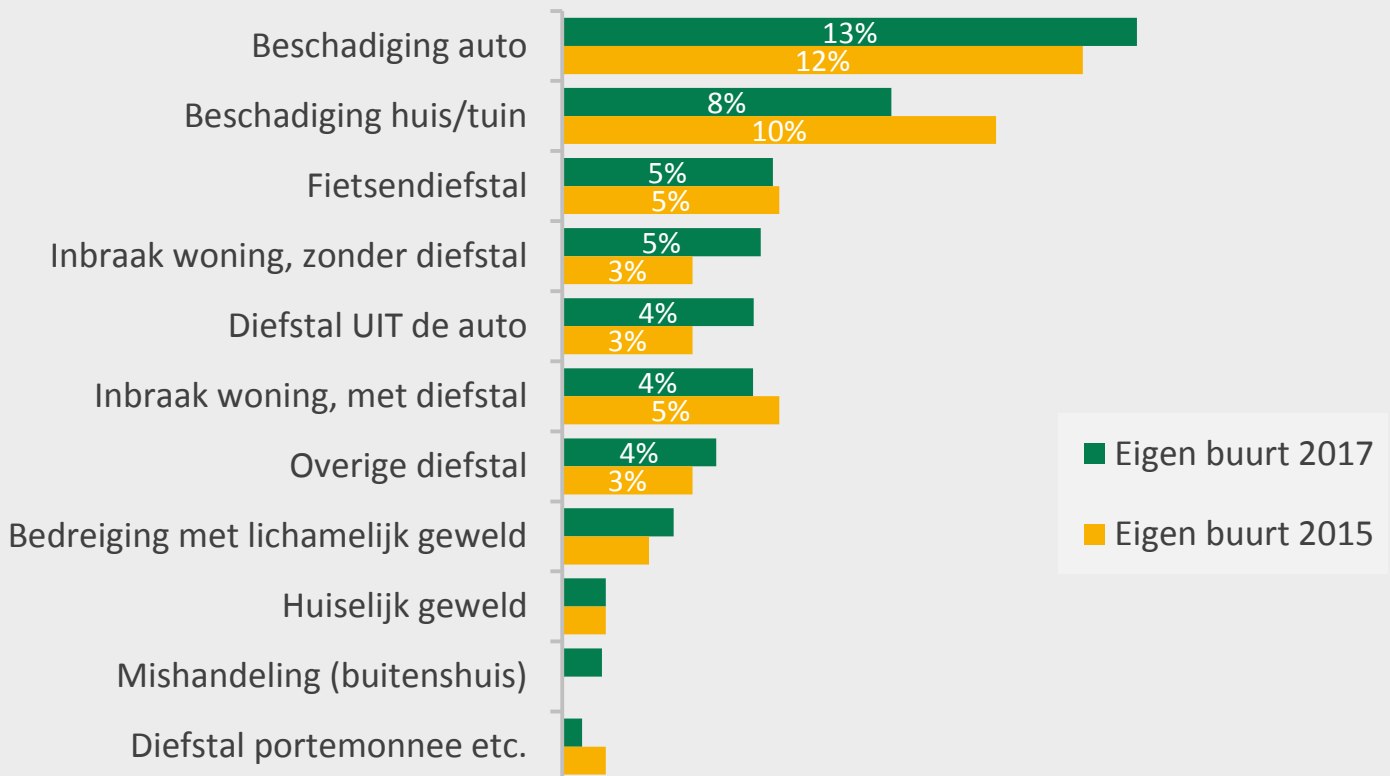
- Volgens bewoners komen hondenpoep en rommel op straat het meeste voor in de gemeente De Bilt. Dit is nauwelijks veranderd vergeleken met 2015.
- Bewoners geven tevens aan dat verkeeroverlast vaak voor komt (parkeeroverlast, geluidsoverlast door verkeer en agressief verkeersgedrag).
- Straatroof, overlast door daklozen en gewelddelicten komen het minste voor in de gemeente De Bilt.
- Hondenpoep is volgens inwoners ook het belangrijkste probleem om met voorrang aan te pakken.



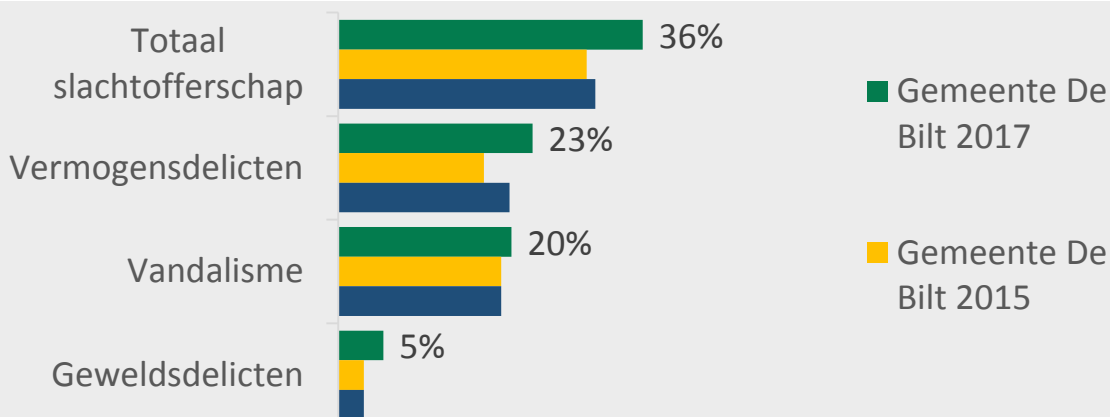
Overlast in de gemeente De Bilt en de Utrechtse gemeenten 2017-2015

- Conform de Integrale Veiligheidsmonitor 2011 (oude stijl) zijn scores berekend voor vormen van overlast. Op basis van het vóórkomen van de diverse voorvallen zijn schaalscores berekend, op een schaal van 0 tot 10. Deze scores hebben meer dan een absolute waarde vooral een relatieve waarde. Hiermee zijn vergelijkingen in de tijd en tussen de kernen mogelijk. Bij de scores geldt: hoe hoger de waarde, hoe ongunstiger de situatie. De berekening van de scores voor de verschillende vormen van overlast wordt in het navolgende toegelicht.
- In 2015 zijn deze cijfers vergeleken met de Utrechtse gemeenten, maar helaas zijn deze cijfers voor 2017 nog niet berekend. Verkeersoverlast is de meest ervaren vorm van overlast. Ook fysieke verloedering en vermogensdelicten komen regelmatig voor. Sociale overlast en bedreiging komen het minst voor volgens de inwoners.
- Verkeersoverlast komt in bijna alle kernen vaker voor dan in 2015, dat geldt in iets mindere mate voor fysieke verloedering en vermogensdelicten. Deze komen in enkele kernen iets vaker voor. Daarentegen komt sociale overlast en dreiging in alle kernen van de gemeente De Bilt minder vaak voor dan in 2015.



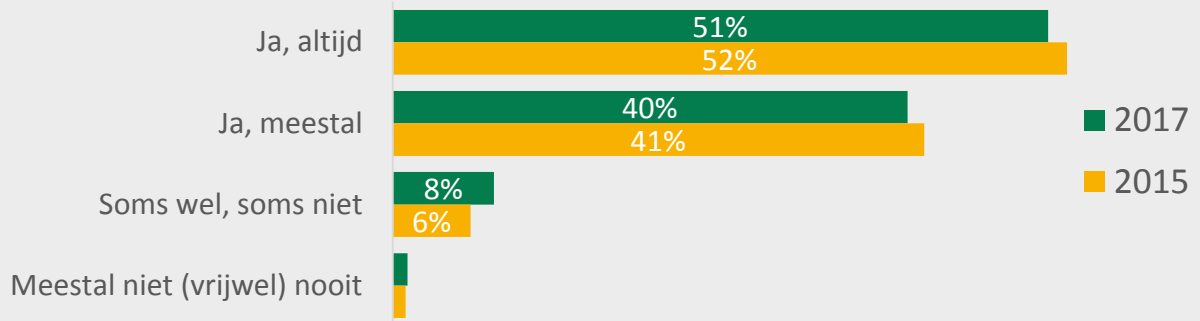


Aandeel van de inwoners dat het afgelopen jaar slachtoffer is geweest in de eigen buurt 2017-2015, 2017 n=854-860; 2015 n=792

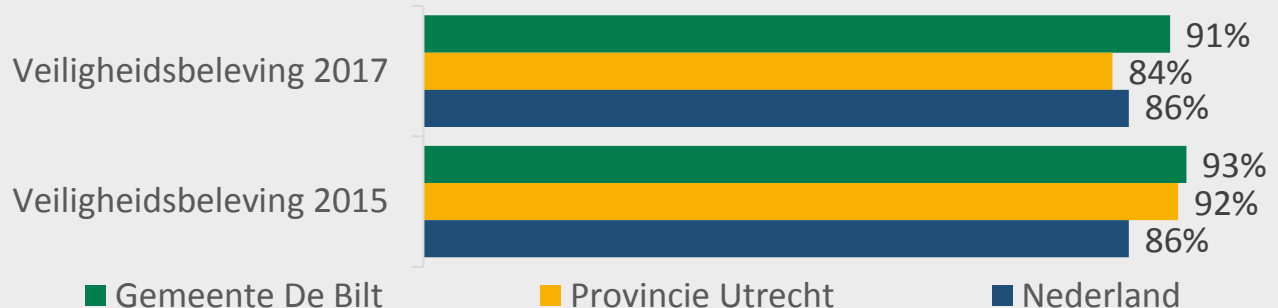


Slachtofferschap in de gemeente De Bilt en de Utrechtse gemeenten.

- Ook in dit geval zijn de cijfers van de Utrechtse gemeente in 2017 nog niet bekend, dus zijn wederom de cijfers van 2015 gebruikt als indicatie. Circa een derde van de inwoners is het afgelopen jaar slachtoffer geworden van één of meer delicten, wat iets hoger is dan in 2015 en de andere Utrechtse gemeenten van 2015.
- Inwoners van Bilthoven en De Bilt hebben vaker aangegeven dat zij slachtoffer zijn geworden van één of meerdere delicten. Inwoners van Groenekan en Hollandsche Rading hebben juist minder vaak aangegeven slachtoffer te zijn geworden dan in 2015.
- Als men slachtoffer is geworden door iets wat gebeurt is in de eigen buurt, is dat vaak door beschadiging van de auto, huis of tuin of door fietsendiefstal. Diverse gewelddelicten komen minder vaak voor in de eigen buurt.

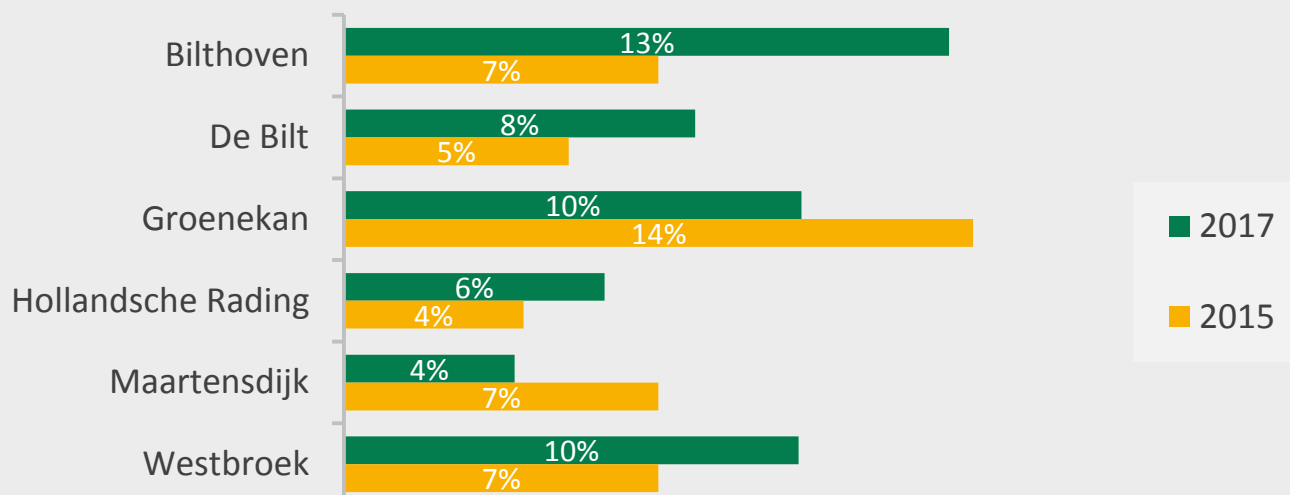


Mate waarin inwoners zich veilig voelen in hun buurt 2017-2015, 2017 n=894; 2015 n=816

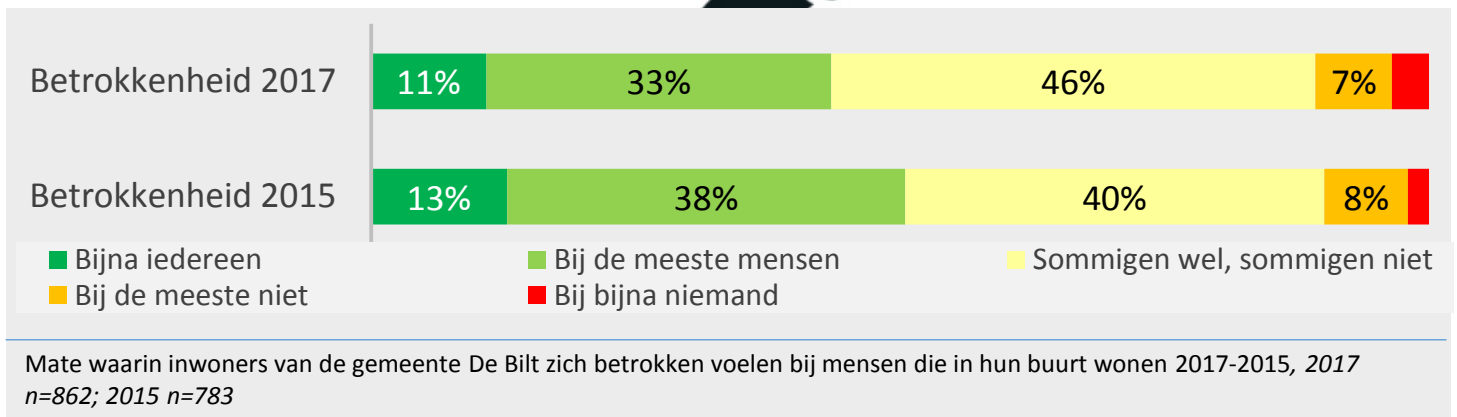


Inwoners die zich meestal of altijd veilig voelt in de buurt 2017-2015, 2017 n=894; 2015 n=816

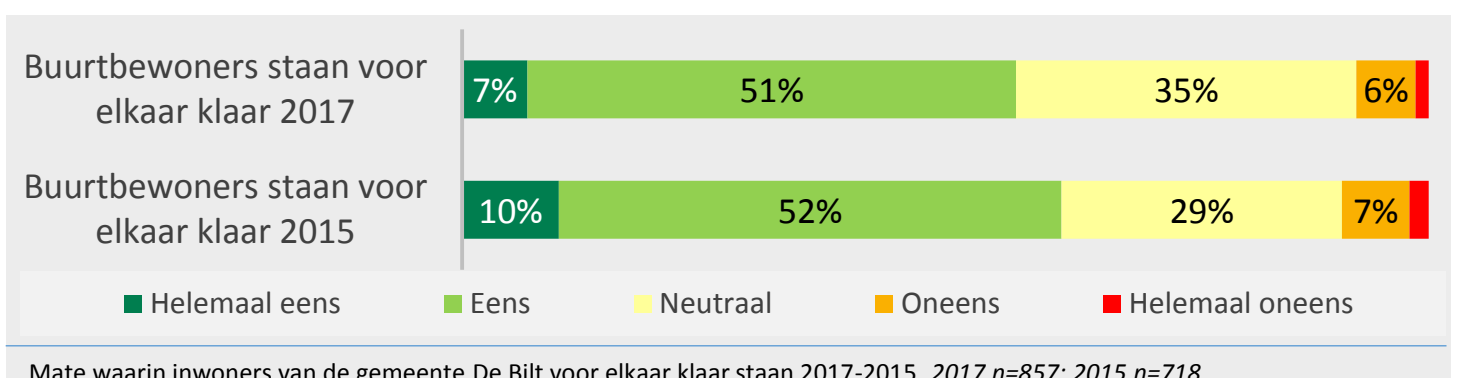
- Vergeleken met 2015 is het aandeel inwoners dat zich veilig voelt in de eigen buurt nauwelijks veranderd. De meeste inwoners voelen zich altijd of meestal veilig. De veiligheidsbeleving voor gemeente De Bilt is iets hoger dan de provincie Utrecht en het landelijk gemiddelde.
- Voor de kernen de Bilt, Westbroek en Bilthoven is het aandeel inwoners dat zich vaak of soms onveilig voelt iets gestegen ten opzichte van 2015. Voor inwoners van Groenekan en Maartensdijk is het juist iets afgenomen.

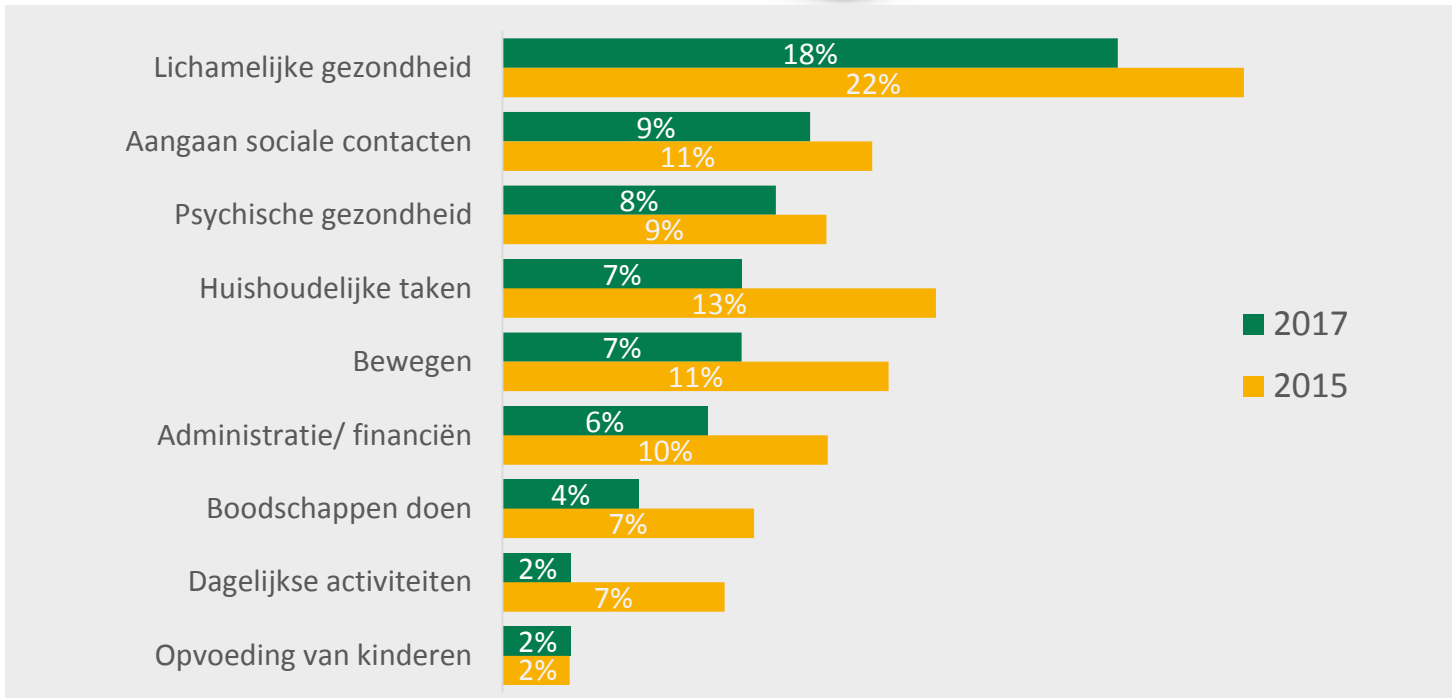


Aandeel bewoners dat zich vaak of soms niet veilig voelt in hun buurt, 2017-2015, 2017 n=894; 2015 n=816



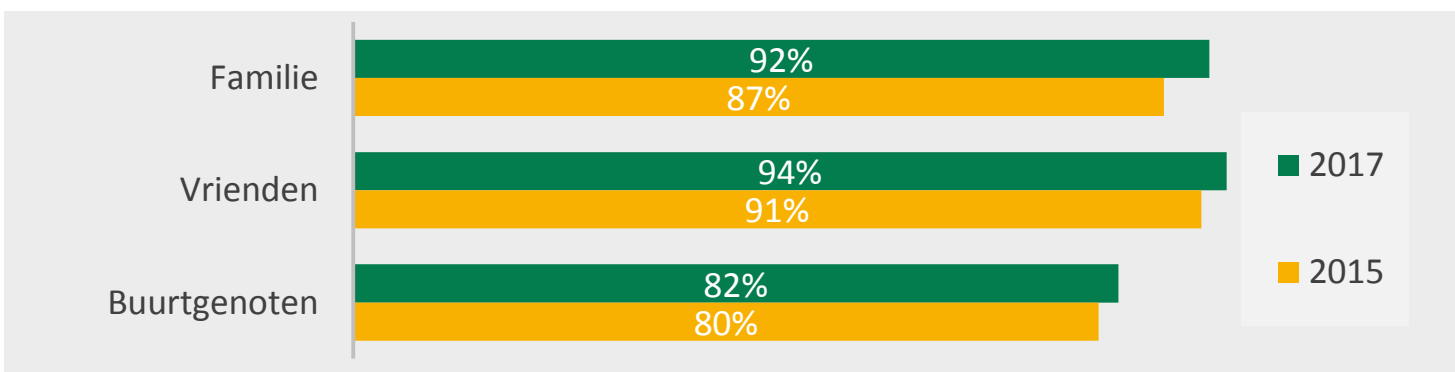
- Vergeleken met 2015 is de betrokkenheid van de inwoners iets veranderd. Men is wat dat betreft bij de meeste mensen wel betrokken, maar toch iets minder dan in 2015. Dit wordt ook beaamd door het aandeel van de inwoners dat aangeeft dat buurtbewoners voor elkaar klaar staan, wat iets is afgenomen sinds 2015.
- Net als in 2015 kunnen de meeste inwoners bij andere buurtbewoners terecht bijvoorbeeld dat buurtbewoners een oogje in het zeil houden bij afwezigheid, het op de hoogte houden van ontwikkelingen in de buurt of terecht kunnen als iets vervelends gebeurt. Als er iets sociaals georganiseerd wordt in de buurt, gaat circa de helft van de inwoners hier naartoe (55%). Bijna een kwart heeft hier geen behoefte aan (24%). Dit is nauwelijks veranderd vergeleken met 2015.
- Inwoners van Groenekan en Westbroek zijn iets positiever dan gemiddeld over de sociale aspecten in de buurt, inwoners van De Bilt en Bilthoven juist iets minder.



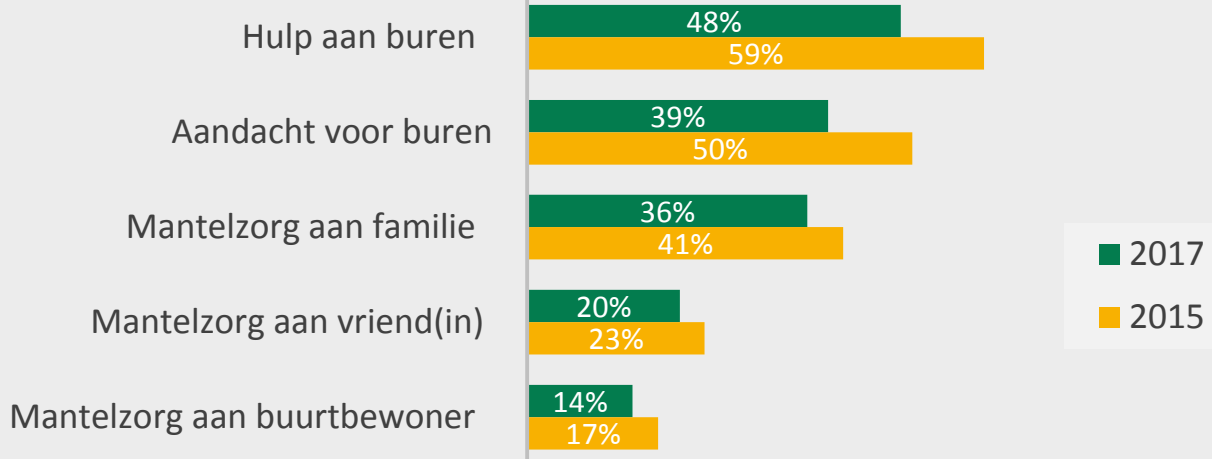


Aandeel inwoners dat enkele tot veel problemen heeft bij de volgende activiteiten 2017-2015, 2017 n=857-859; 2015 n=762-793

- De meeste inwoners geven namelijk aan niet of nauwelijks problemen te hebben in het dagelijks leven. Het aandeel van de inwoners dat enkele tot veel problemen heeft, ondervindt dit het meest met de lichamelijke gezondheid, gevolgd door het aangaan van sociale contacten en de psychische gezondheid. Vergeleken met 2015 ervaart men op alle aspecten minder problemen dan in 2015.
- De mate waarin men denkt zeker of waarschijnlijk terug te kunnen vallen, is voor alle drie de groepen toegenomen sinds 2015. Men heeft dus minder vaak problemen en daarnaast denkt men vaker terug te kunnen vallen op naasten. Hierdoor heeft men relatief meer zelf-zorgend en organiserend vermogen. Dit zorgt ervoor dat inwoners meer zelfredzaamheid kennen dan in 2015. Dit blijkt ook uit de sociale kracht pijler; zelfredzaamheid, die in alle kernen is toegenomen.

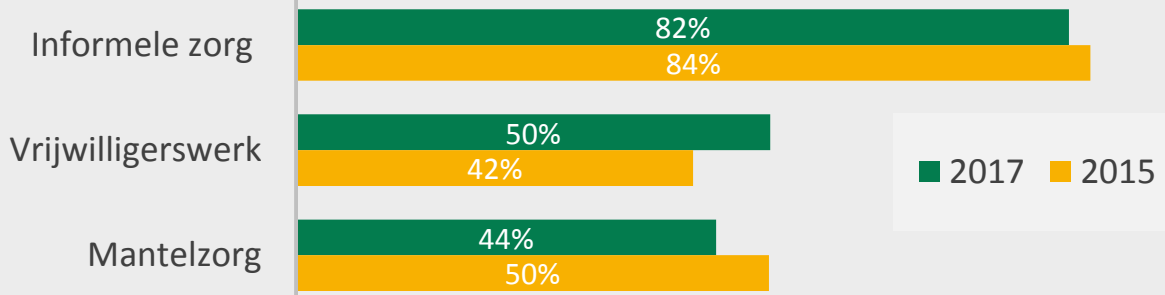


Mate waarin inwoners (zeker/waarschijnlijk) denken terug te kunnen vallen op hun omgeving 2017-2015, 2017 n=755-832; 2015 n=688-755

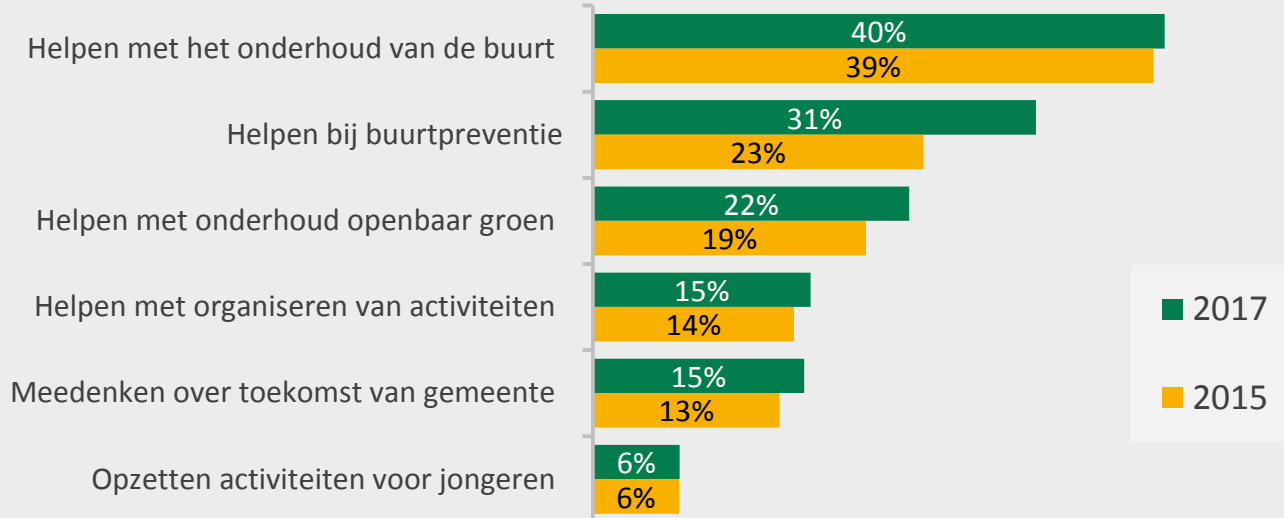


Mate waarin inwoners zich intensief of incidenteel het afgelopen jaar hebben ingezet voor anderen 2017-2015, 2017 n=811-833; 2015 n=751-758

- In deze figuren zijn intensief en incidenteel samengenomen en vergeleken met 2015. Hieruit blijkt dat het percentage mantelzorgers iets lager ligt dan in 2015. Dit gaat men name om het aandeel inwoners dat incidenteel hulp of mantelzorg verleent, het aandeel inwoners dat intensief hulp of mantelzorg verleent is vrijwel gelijk gebleven. Net als in 2015 wordt de meest intensieve mantelzorg aan familie verleend. Qua belasting vindt nog steeds ruim de helft van de inwoners dat dit niet of nauwelijks is, wat in 2015 ook al zo was.
- Daarnaast is vergeleken met 2015 het aandeel inwoners dat vrijwilligerswerk verricht iets toegenomen. Het aandeel inwoners dat in de toekomst vrijwilligerswerk zou willen (blijven) doen is juist vrijwel gelijk gebleven en een kwart van de inwoners wil dit niet in de toekomst wil doen of blijven doen.
- Informele zorg is de verzameling van vrijwilligerswerk, mantelzorg en burenhulp en dit is nauwelijks veranderd vergeleken met 2015. Circa vier op de vijf inwoners verleend informele zorg, waarvan minder dan de helft intensief is (37%).

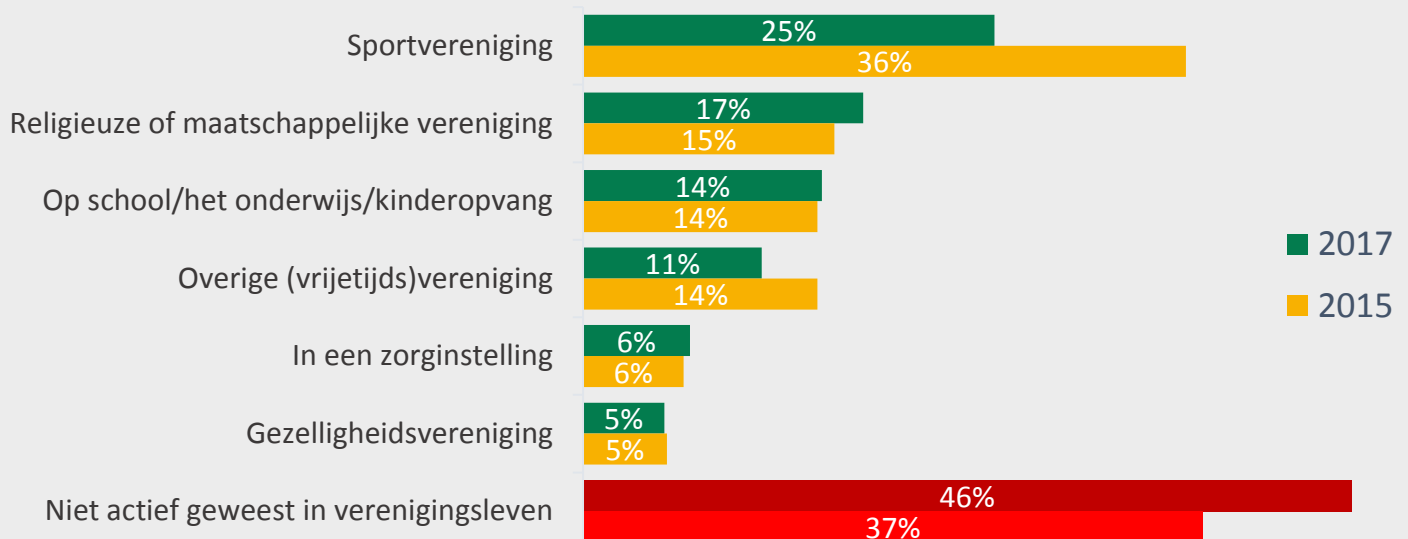


Aandeel inwoners dat intensief of incidenteel informele zorg, vrijwilligerswerk of mantelzorg verleend 2017-2015, 2017 n=820; 2015 n=756



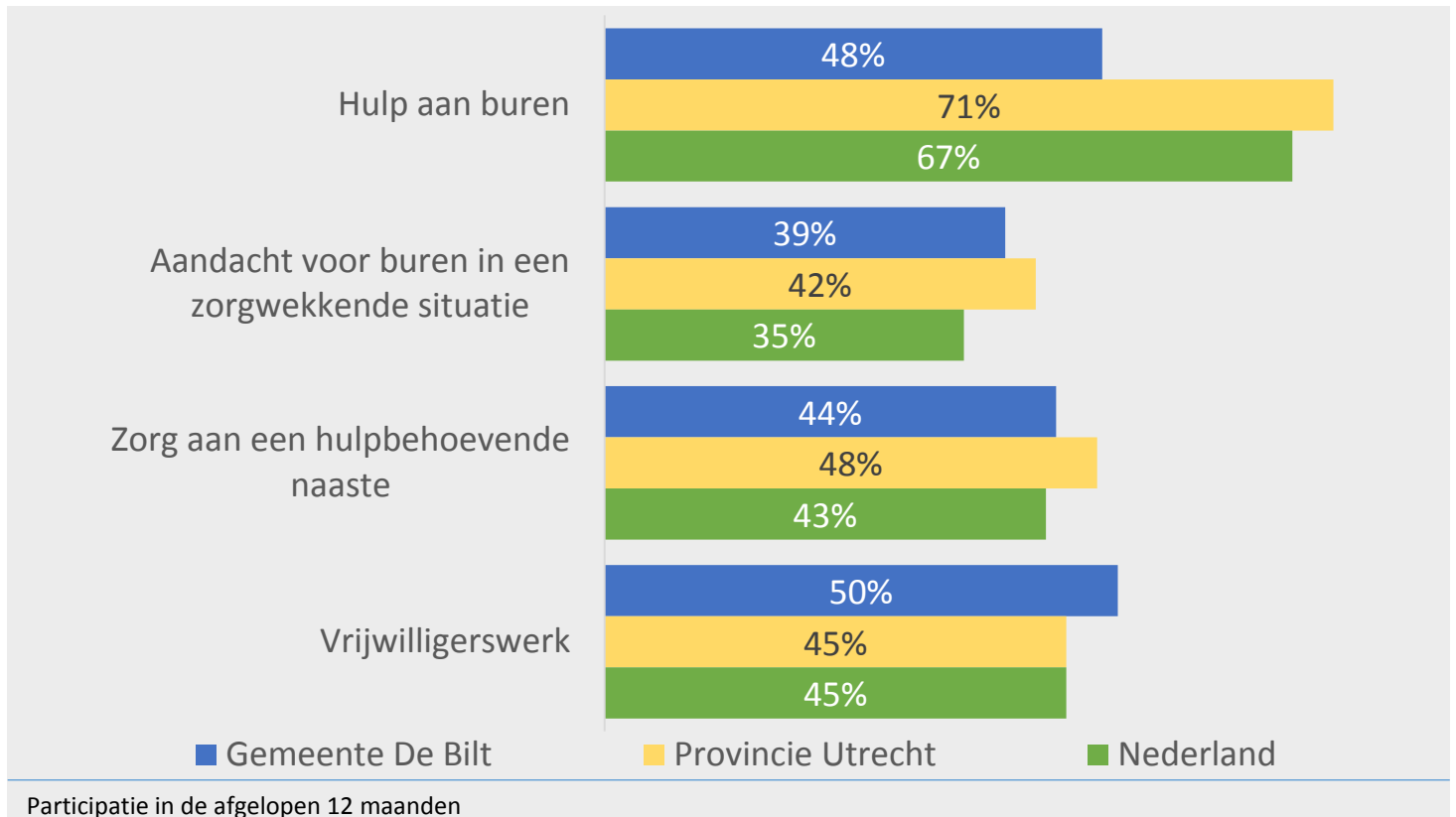
Mate waarin de stellingen van toepassing zijn op inwoners van de gemeente De Bilt 2017-2015, 2017 n=750-803; 2015 n=708-761

- De inzet van inwoners op verschillende aspecten is iets hoger sinds 2015. Men zet zich het vaakst in voor het onderhoud van de buurt en het minst vaak voor jongeren activiteiten in de buurt. Het aandeel van de inwoners dat aangeeft zich zeker of misschien in de toekomst in te willen zetten voor de buurt is toegenomen vergeleken met 2015.

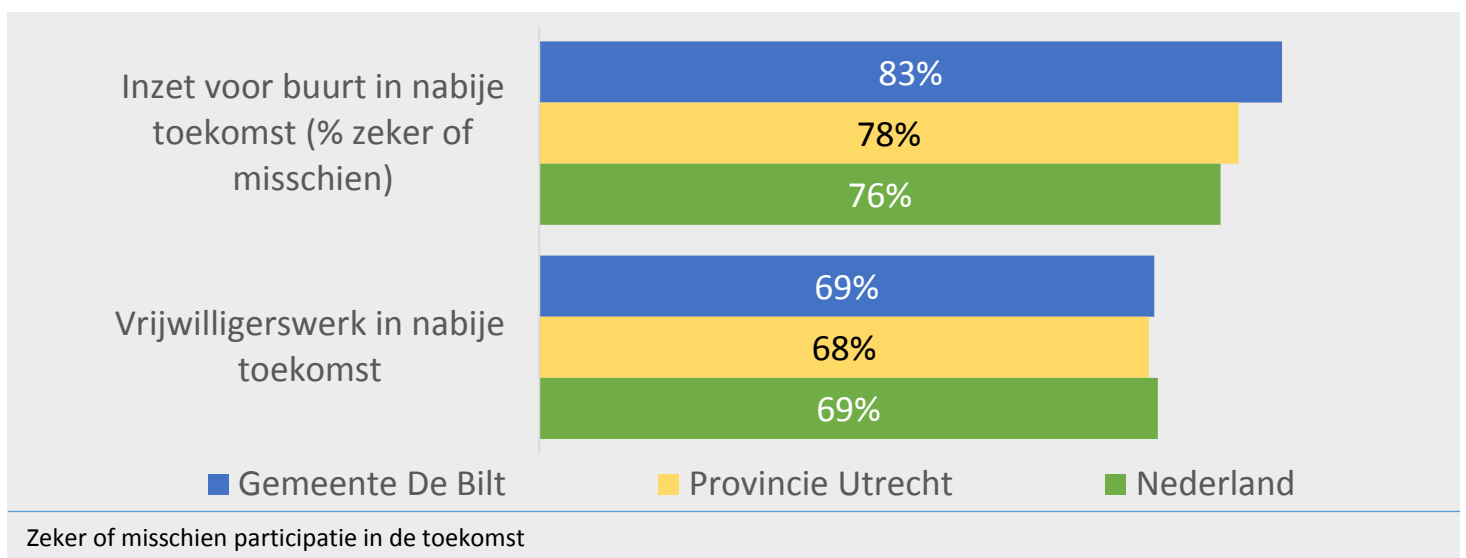


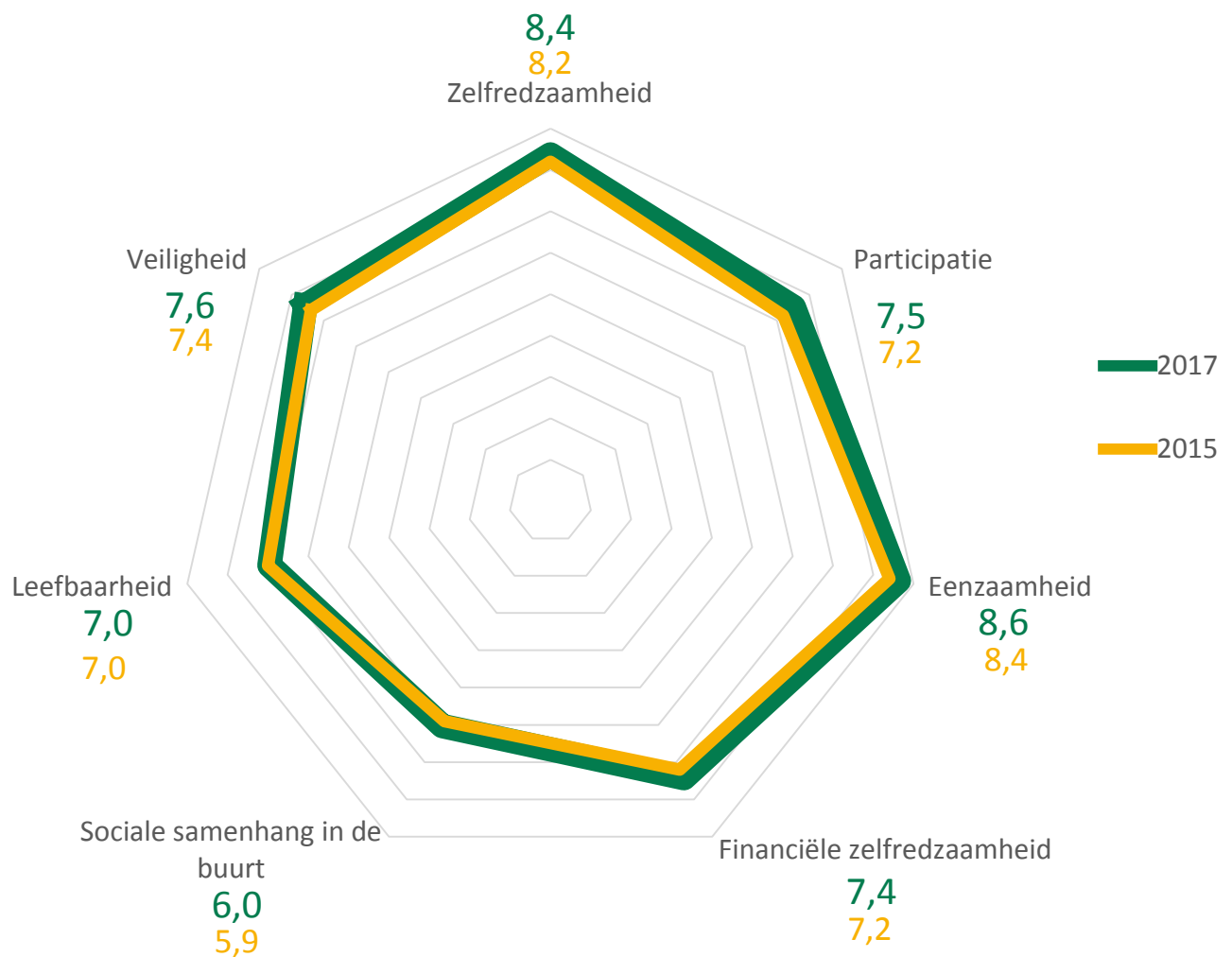
Bij welke verenigingen inwoners de afgelopen 12 maanden actief zijn geweest 2017-2015. 2017 n=843; 2015 n=773

- De inzet in een vereniging is vergeleken met 2015 wat lager. Dit is vooral te zien bij het aandeel inwoners dat actief is geweest in een sportvereniging. In 2015 was dit meer dan een derde, in 2017 nog maar een kwart. Toch is men nog steeds het meest actief in sportverenigingen, wat niet is veranderd sinds 2015. Men is minder vaak actief in zorginstellingen en gezelligheidsvereniging.

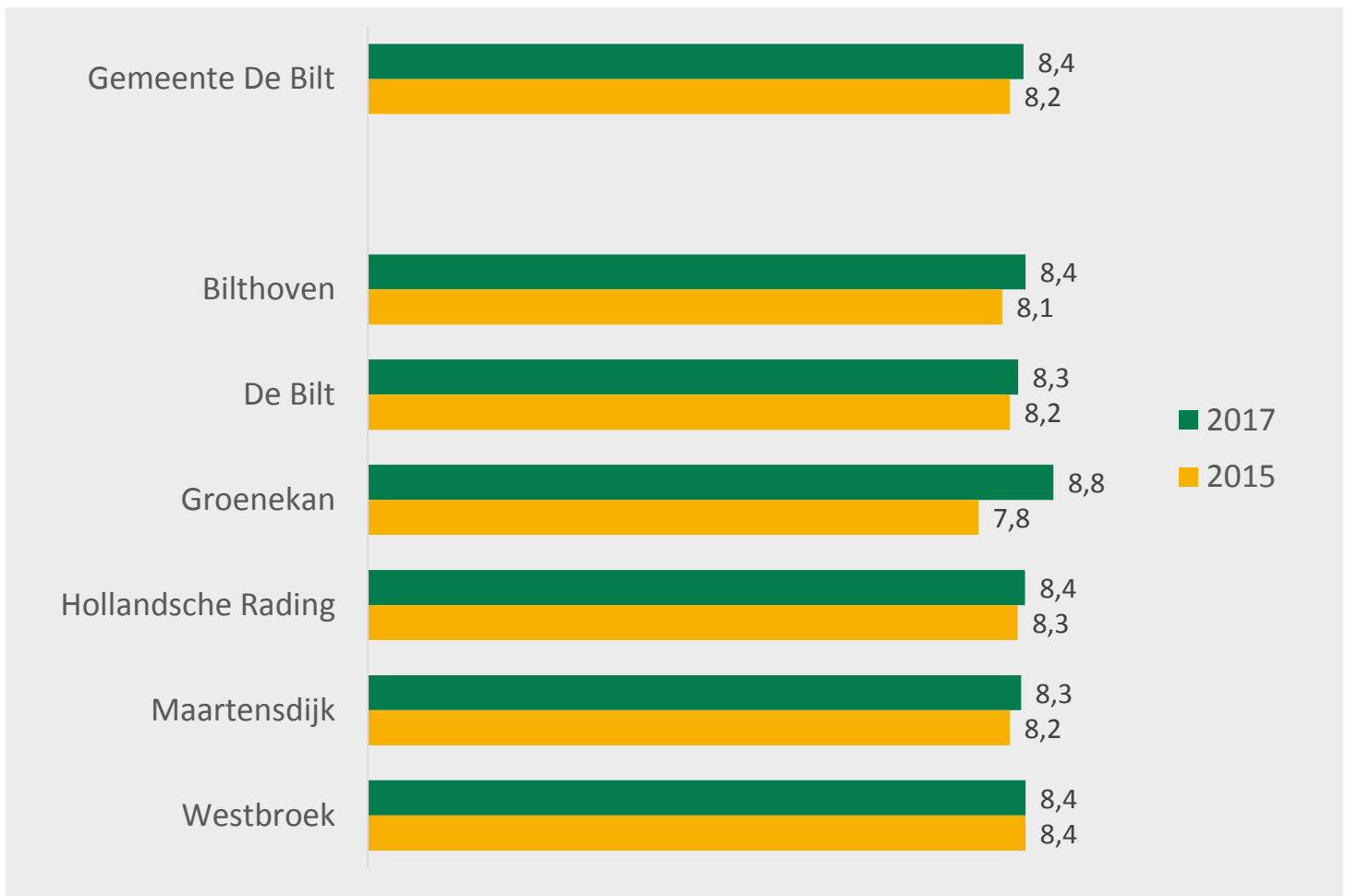


- Hier zien we het samenkomen van burenhulp, vrijwilligerswerk en inzet voor de buurt vergeleken met de provincie Utrecht en Nederland in 2017. Het gemiddelde van De Bilt verschilt nagenoeg niet met de provincie en Nederland. Men geeft alleen minder vaak hulp aan buren en het verschil met de provincie en Nederland is toegenomen sinds 2015.
- De inzet voor de buurt in toekomst is hoger dan in 2015. In 2015 was het aandeel inwoners dat zich inzet kleiner dan de provincie en Nederland. In 2017 is het iets groter van 69% naar 83%. Het aandeel inwoners dat vrijwilligerswerk in de toekomst zou willen (blijven) doen, is nauwelijks veranderd.





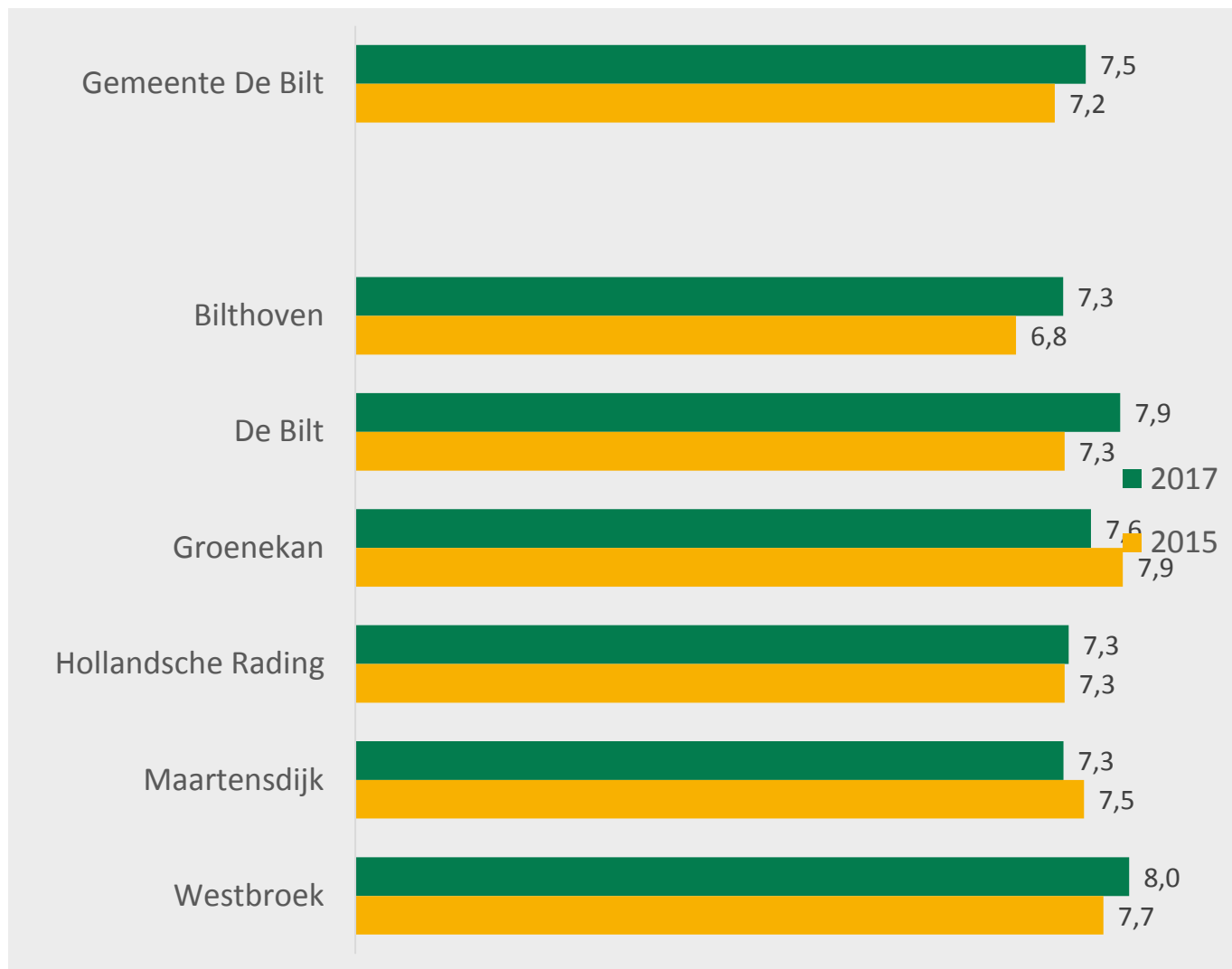
- Sociale Kracht is een monitor waar 7 pijlers, die gevormd zijn door indicatoren, aan ten grondslag liggen. Zelfredzaamheid, participatie, eenzaamheid, financiële zelfredzaamheid, sociale samenhang in de buurt, leefbaarheid en veiligheid. Deze geven elk een relatieve waarde weer, waardoor vergelijkingen tussen gemeenten, kernen etc. mogelijk zijn. Dit zijn geen rapportcijfers en hechten geen waarde aan goed of slecht, het enige wat geldt is hoe hoger het cijfer des te positiever.
- Gemiddelde scoort gemeente de Bilt een 7,7 en dat is hoger dan in 2015. Eveneens zijn op bijna alle pijlers een verbetering te constateren ten opzichte van 2015. De verschillen tussen de kernen zijn klein en elke kern scoort hoger dan in 2015.
- Op de volgende sheet zal ik ingaan op de scores per kern.



Mate van zelfredzaamheid onder inwoners van de gemeente De Bilt 2017-2015, 2017 n=816; 2015 n=603

- Zelfredzaamheid is het vermogen van mensen om zichzelf te redden met de voortdurende veranderingen en gevolgen van een ziekte of beperking op alle levensterreinen. Zelfredzaamheid valt uiteen in: zichzelf kunnen redden in het dagelijkse leven, zelf-organiserend vermogen en weerbaarheid.
- Gemiddeld scoort de gemeente De Bilt een 8,4 voor zelfredzaamheid. In 2017 scoren inwoners van Groenekan hoger op zelfredzaamheid (8,8), terwijl zij in 2015 met een 7,8 juist lager scoorden dan gemiddeld.

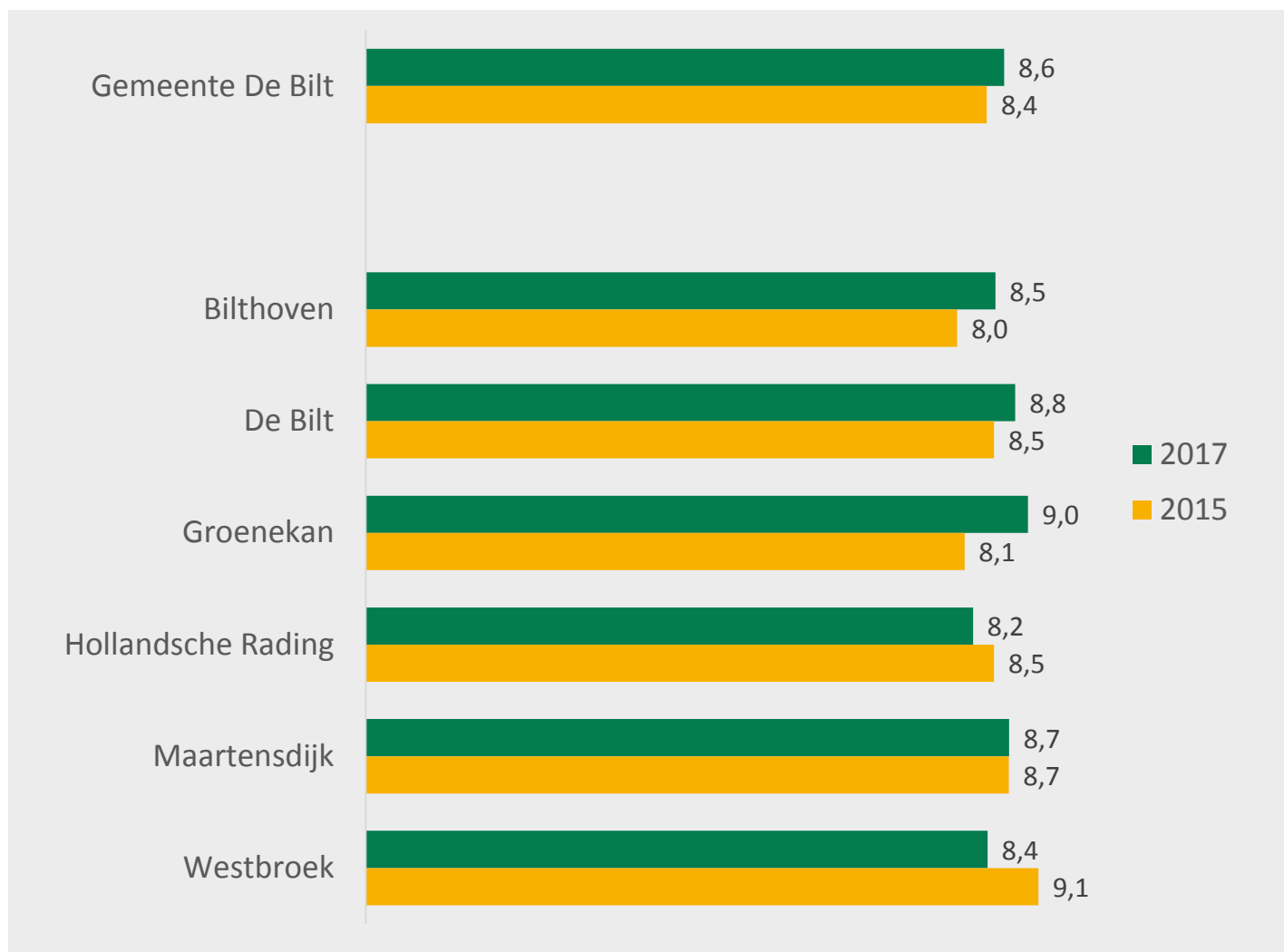




Participatie van inwoners in de gemeente De Bilt 2017-2015, 2017 n=851; 2015 n=765

- Participatie heeft betrekking op de mate waarin iemand deelneemt aan de samenleving en aan het maatschappelijk leven. Participatie valt uiteen in: werk, opleiding, mantelzorg, vrijwilligerswerk en verenigingsleven.
- Gemiddeld scoort de gemeente De Bilt een 7,5 voor participatie. In Groenekan (7,6), De Bilt (7,9) en Westbroek (8,0) ligt de participatie van inwoners wat hoger dan gemiddeld. Dit komt vooral door het relatief hoge aandeel inwoners dat werkt of een opleiding volgt. De participatie is toegenomen vergeleken met 2015.

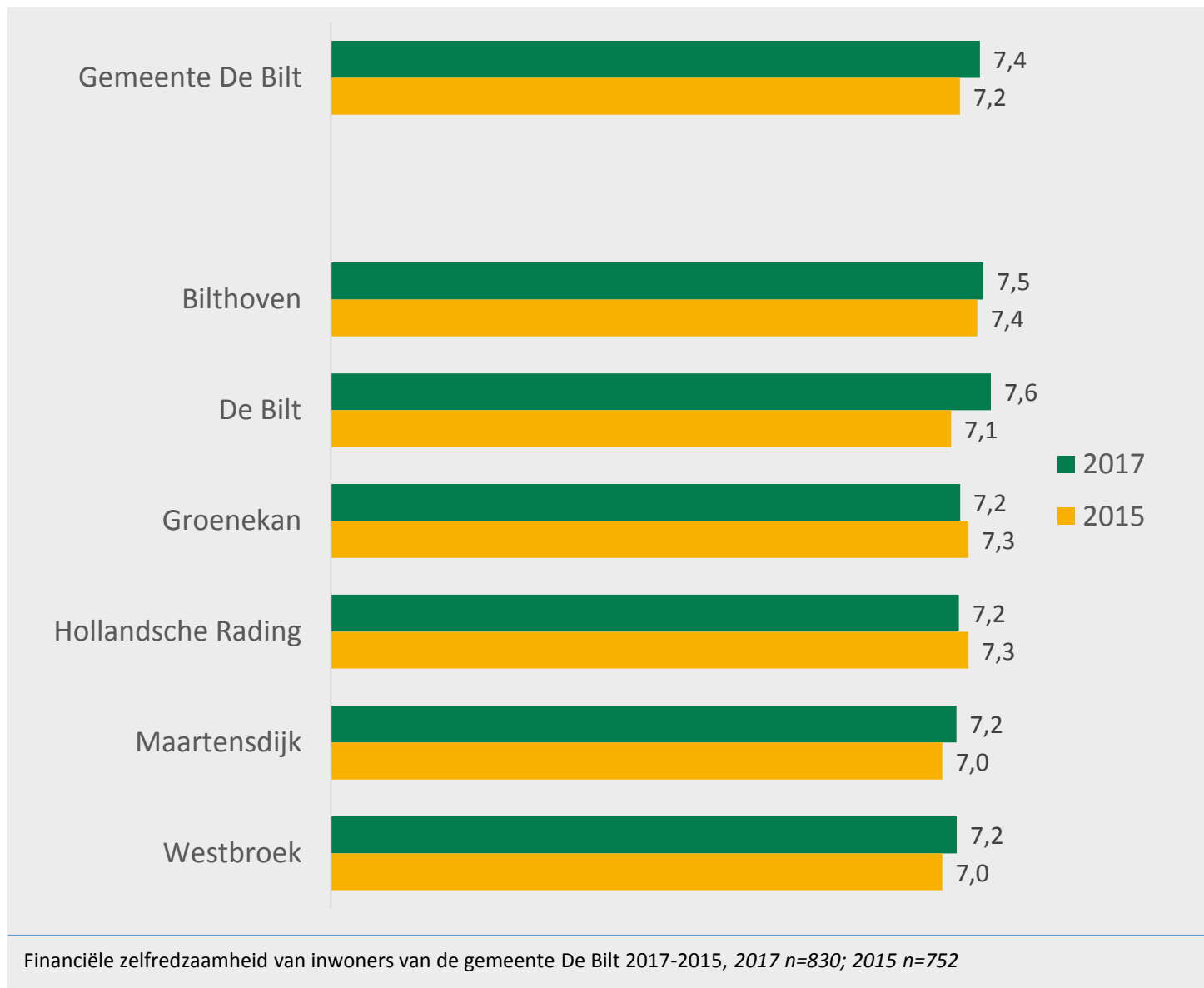




Eenzaamheid onder inwoners van de gemeente De Bilt 2017-2015, 2017 n=818; 2015 n=736

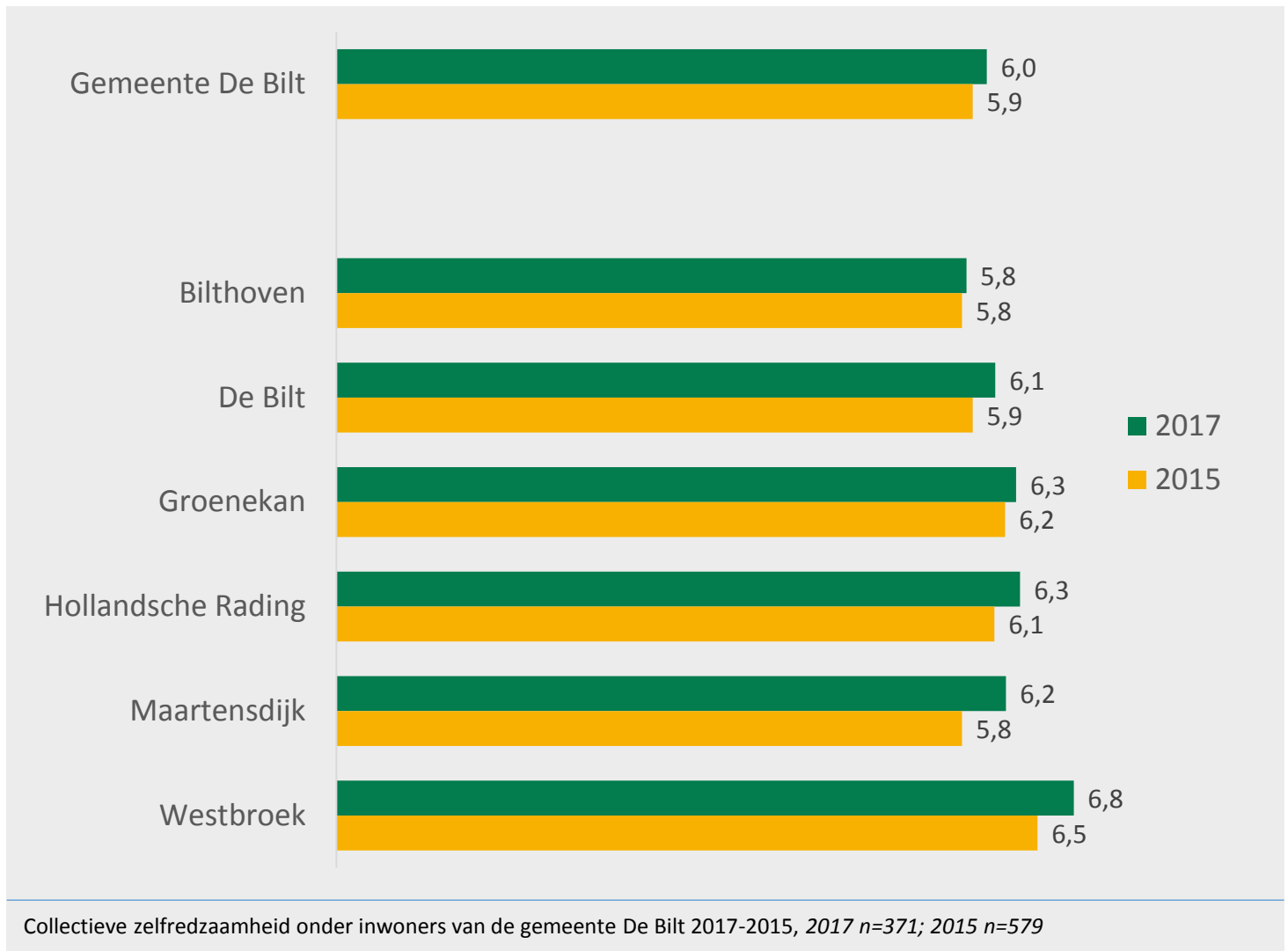
- Eenzaamheid heeft betrekking op de mate waarin mensen terug kunnen vallen op anderen, zich met hen verbonden voelen en de mate waarin zij zich alleen voelen. De score op mate van eenzaamheid loopt van 'slecht' naar 'goed': hoe hoger de waarde, des te minder is sprake van eenzaamheid.
- Gemiddeld scoort de gemeente De Bilt een 8,6 voor de mate van eenzaamheid. Maartensdijk, De Bilt en Groenekan scoren op dit onderdeel iets hoger dan gemiddeld omdat inwoners vaker kunnen terugvallen op anderen, minder vaak mensen missen en zich minder in de steek gelaten voelen. Eenzaamheid lijkt iets te zijn afgenomen, vooral in Groenekan en Bilthoven. In Westbroek is dit juist toegenomen.





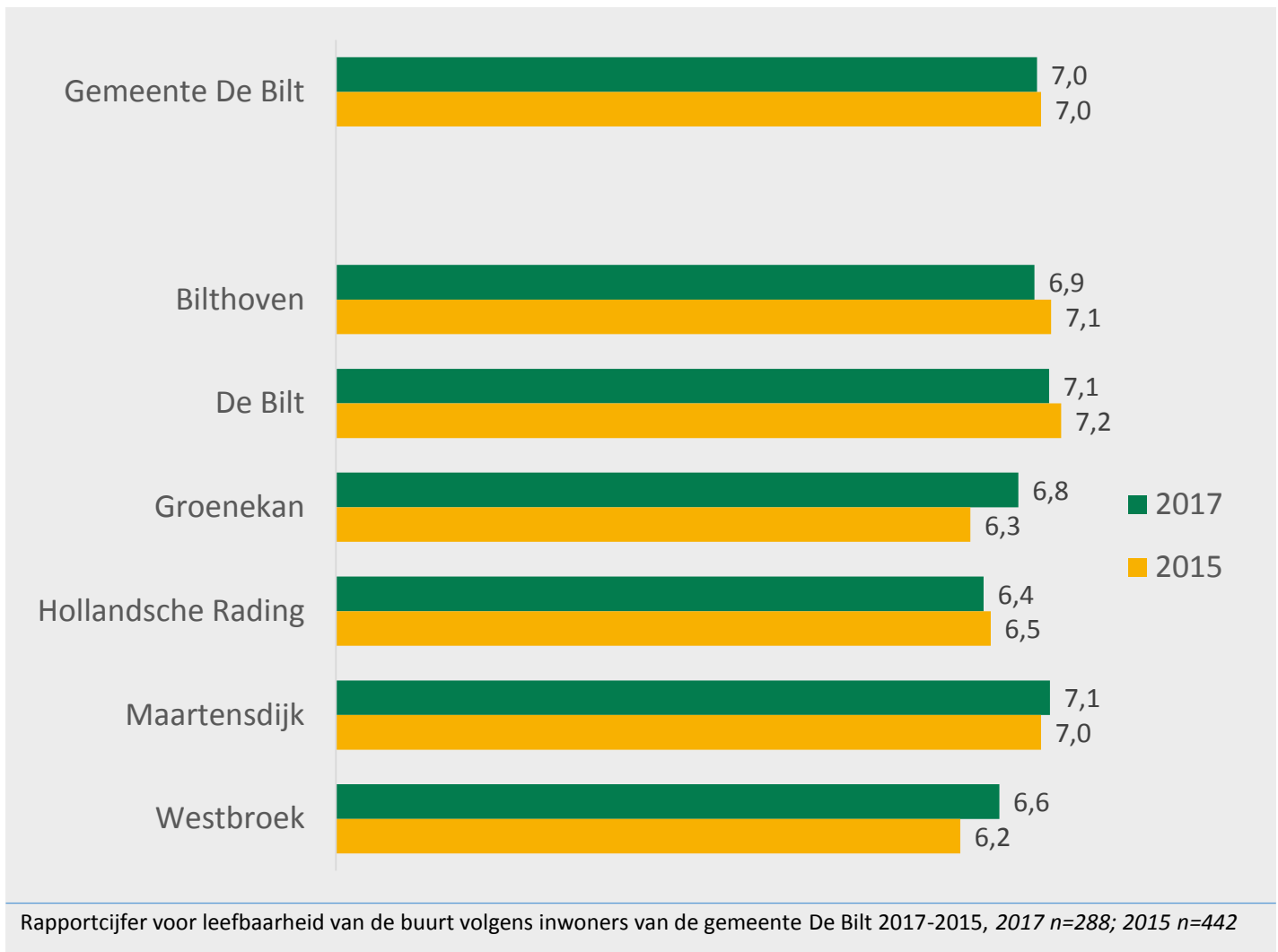
- De financiële zelfredzaamheid van mensen zegt iets over hun financiële draagkracht en -last. Een aspect van de financiële zelfredzaamheid is de mate waarin inwoners kunnen rondkomen met het totale netto-inkomen van hun huishouden.
- Gemiddeld scoort de gemeente De Bilt een 7,4 voor financiële zelfredzaamheid. Het verschil tussen de kernen is beperkt. Maartensdijk en Westbroek scoren met een 7,2 iets lager en Bilthoven (7,5) en De Bilt (7,6) iets hoger dan gemiddeld.





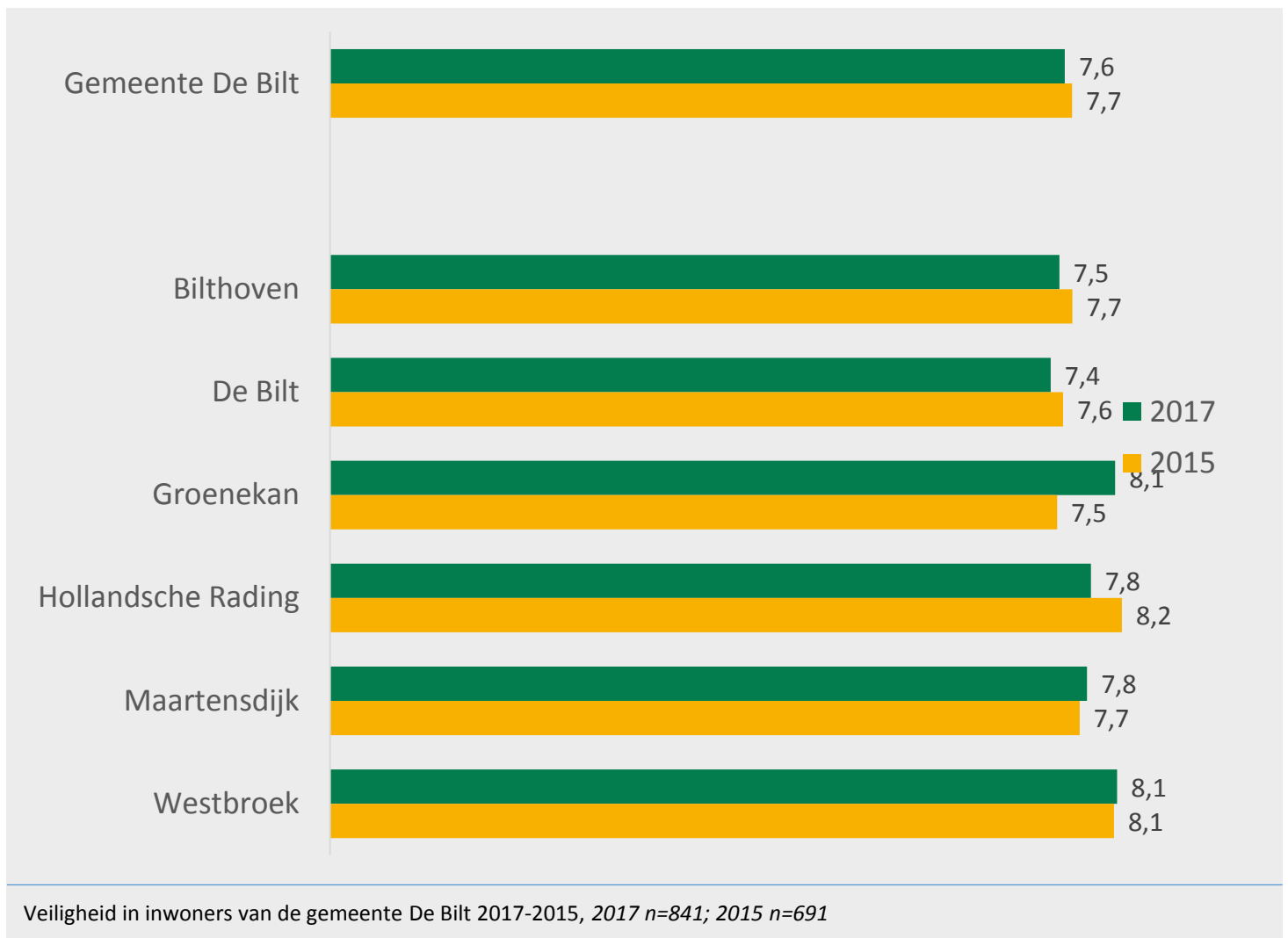
- Sociale samenhang in de buurt betreft de combinatie van samenhang of cohesie in de buurt en de bereidheid om zich in te zetten voor de buurt. Sociale samenhang in de buurt is van belang voor het aanpakken en tegengaan van buurtverval en vormt een aanknopingspunt voor de ontwikkeling van buurten. Bij collectieve zelfredzaamheid kan onderscheid worden gemaakt in sociale cohesie en sociale controle.
- Gemiddeld scoort de gemeente De Bilt een 6,0 voor sociale samenhang in de buurt. De sociale samenhang in de buurt is wat hoger dan gemiddeld in Westbroek (6,8) door een grotere mate van sociale cohesie en sociale controle. In Groenekan en Hollandsche Rading is de inzet voor de buurt wat groter dan gemiddeld.





- Leefbaarheid heeft betrekking op de kwaliteit van buurten, wijken of kernen in termen van fijn leven in de wijk en prettige wonen in de buurt. Het gaat vooral om de leef- en woonomgeving van mensen, inclusief de voorzieningen in de buurt. Aspecten van leefbaarheid zijn: aanwezigheid van voorzieningen, onderhoud van de openbare ruimte en beleving van de woonomgeving.
- Gemiddeld scoort de gemeente De Bilt een 7,0 voor leefbaarheid. De score voor leefbaarheid is lager dan gemiddeld in Hollandsche Rading (6,4), Westbroek (6,6) en Groenekan (6,8). Dit komt vooral door de relatief lage tevredenheid over de voorzieningen in deze kernen. In Westbroek is men ook minder tevreden over de staat van de openbare ruimte.

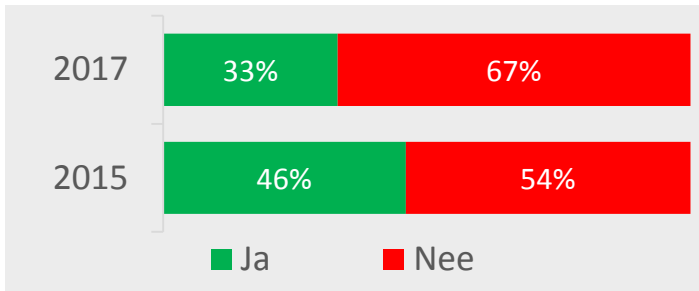




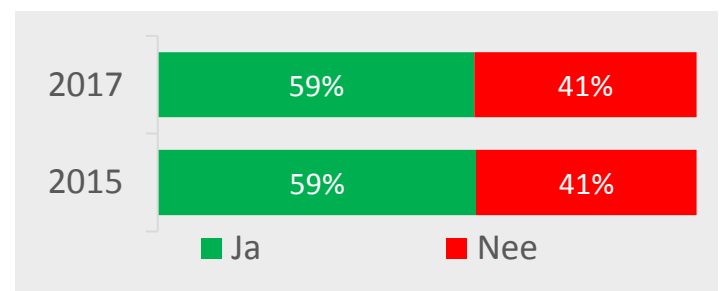
- Veiligheid is ook een indicator die iets zegt over de kwaliteit van buurten, wijken of kernen. In relatie tot sociale kracht gaat het hierbij vooral om de beleving van veiligheid. Onderscheid kan worden gemaakt in: overlast van anderen en het gevoel van veiligheid in de buurt.
- De gemiddelde score voor veiligheid in de gemeente is 7,6. De veiligheid wordt hoger dan gemiddeld beoordeeld in Hollandsche Rading (8,2), Groenekan (8,1) en Westbroek (8,1) door de zeer beperkte overlast van anderen en een hoge veiligheidsbeleving. Vergeleken met 2015 is de veiligheidsbeleving in Groenekan sterk verbeterd.



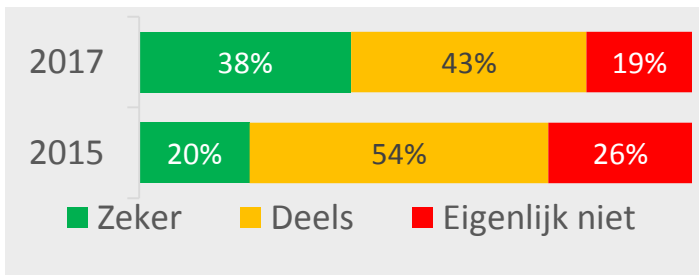
Het Sociaal Team en Centrum Jeugd en Gezin (CJG)



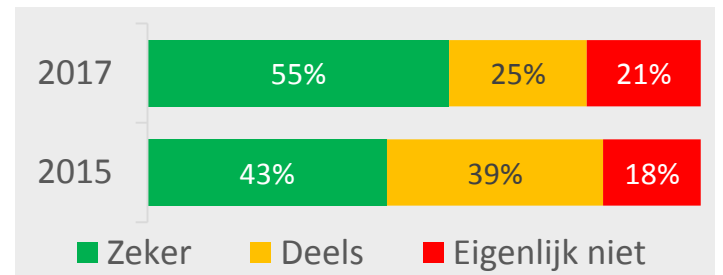
Aandeel inwoners dat bekend is met **het sociaal team** 2017-2015, 2017 n=843; 2015 n=752



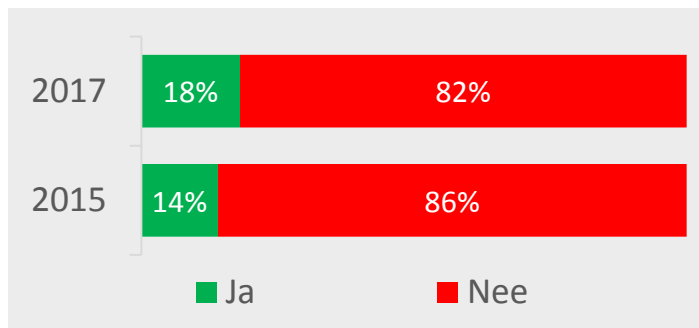
Aandeel inwoners dat van het bestaan van **het CJG** wist 2017-2015, 2017 n=324; 2015 n=281



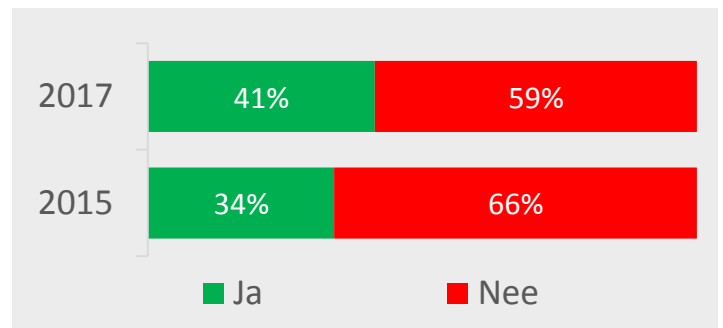
Aandeel inwoners dat weet wat **het sociaal team** voor hen kan doen 2017-2015, 2017 n=279; 2015 n=334



Aandeel inwoners dat weet wat **het CJG** voor hen kan doen 2017-2015, 2017 n=190; 2015 n=164

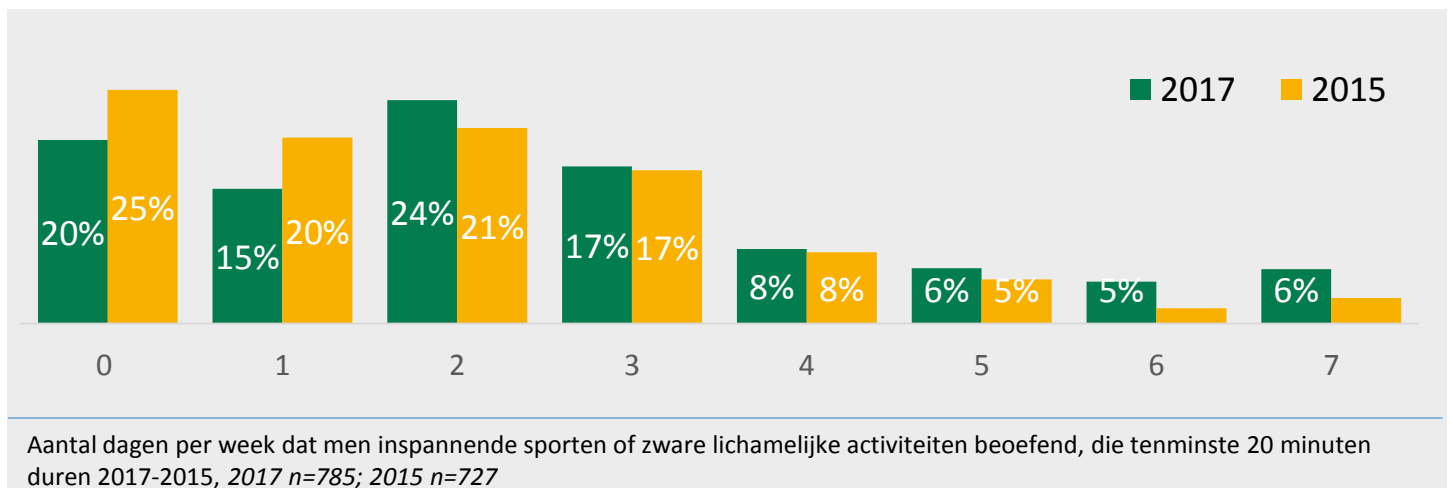
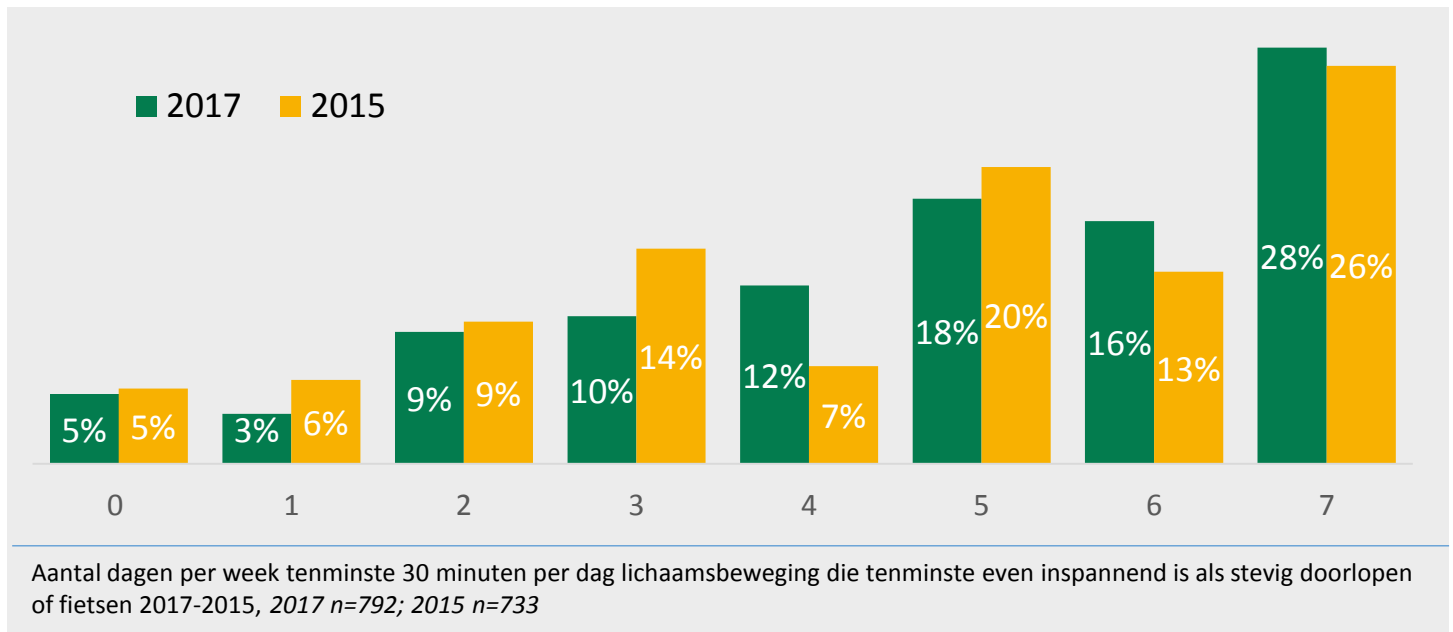


Inwoners die wel eens contact hebben gehad met **het sociaal team** 2017-2015, 2017 n=278; 2015 n=331



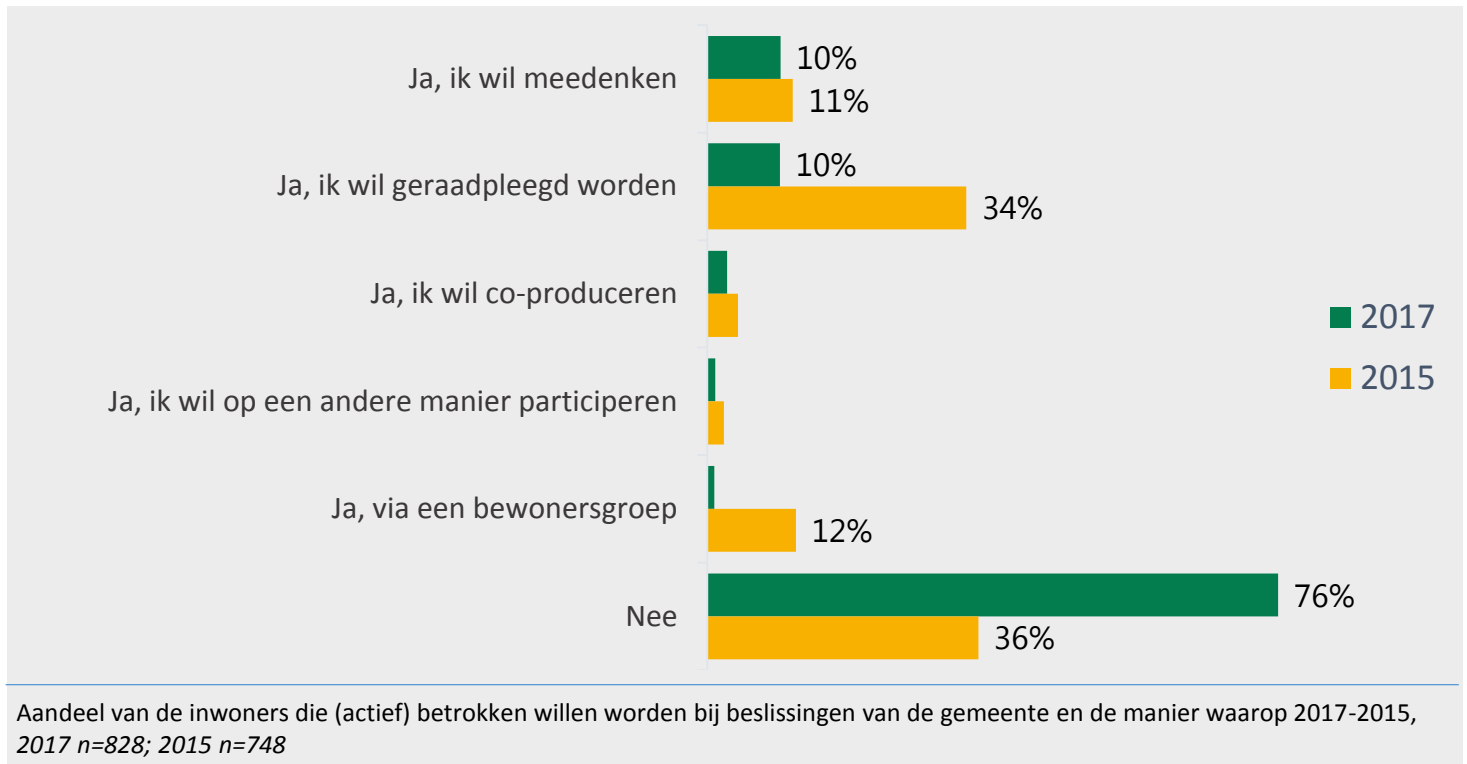
Inwoners die zelf wel eens contact hebben gehad met **het CJG** 2017-2015, 2017 n=190; 2015 n=162

- Het Sociaal Team is minder bekend dan in 2015, voor het CJG is er nauwelijks iets veranderd.
- Het aandeel inwoners dat weet wat het Sociaal Team en het CJG kan betekenen, is groter dan in 2015.
- Het aandeel inwoners dat contact heeft gehad is, in beide gevallen, hoger dan in 2015.
- Ongeveer drie kwart van de inwoners is (zeer) tevreden over het functioneren van het Sociaal Team en het CJG. Men is vaker tevreden over het functioneren van beide dan in 2015

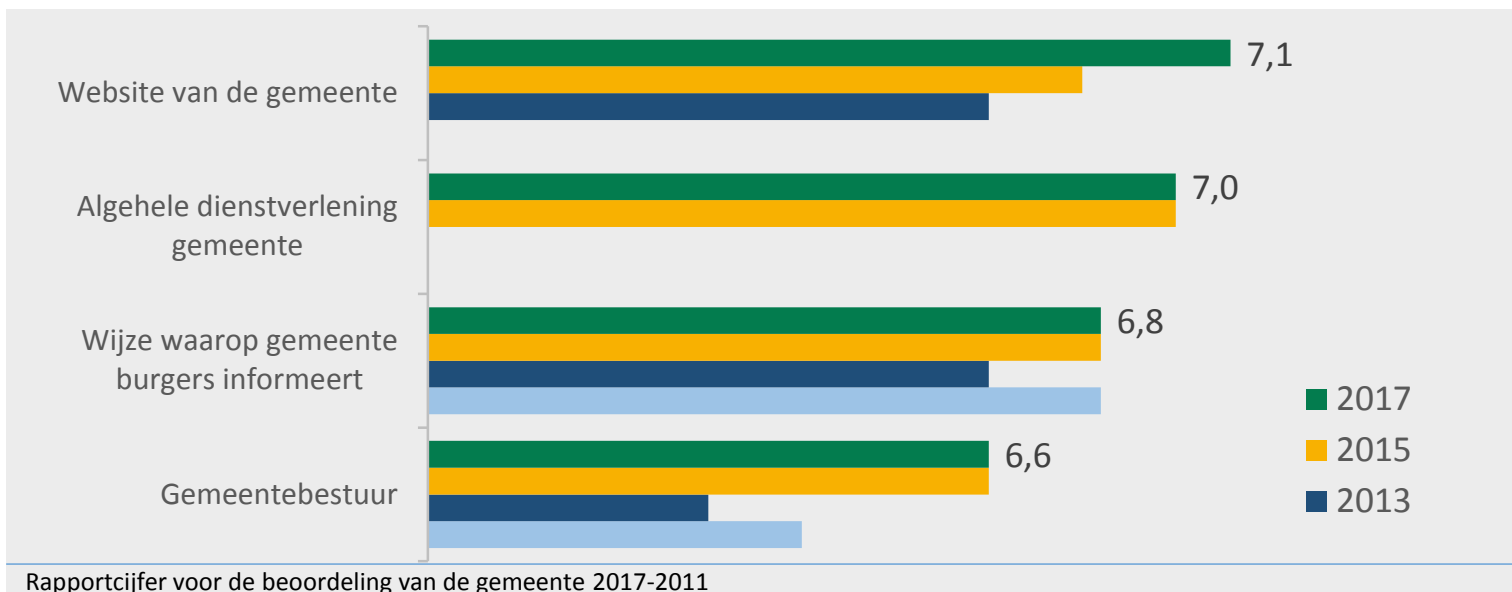


- Meer dan de helft van de inwoners voldoet aan de Nederlandse Norm Gezond Bewegen (=tenminste 5 dagen per week minimaal een half uur lichaamsbeweging per dag; NNGB) (62%). Dit is nauwelijks veranderd vergeleken met 2015.
- Eén op de drie inwoners voldoet aan de Fitnorm (= tenminste 3 dagen per week 20 minuten zware lichamelijke inspanning) (41%). Dit is hoger dan in 2015 (34%).
- Bij elkaar genomen voldoet 62% van de inwoners aan de Combinorm (Nederlandse Norm Gezond Bewegen en/of Fitnorm). Dit is lager dan in 2015 (67%).

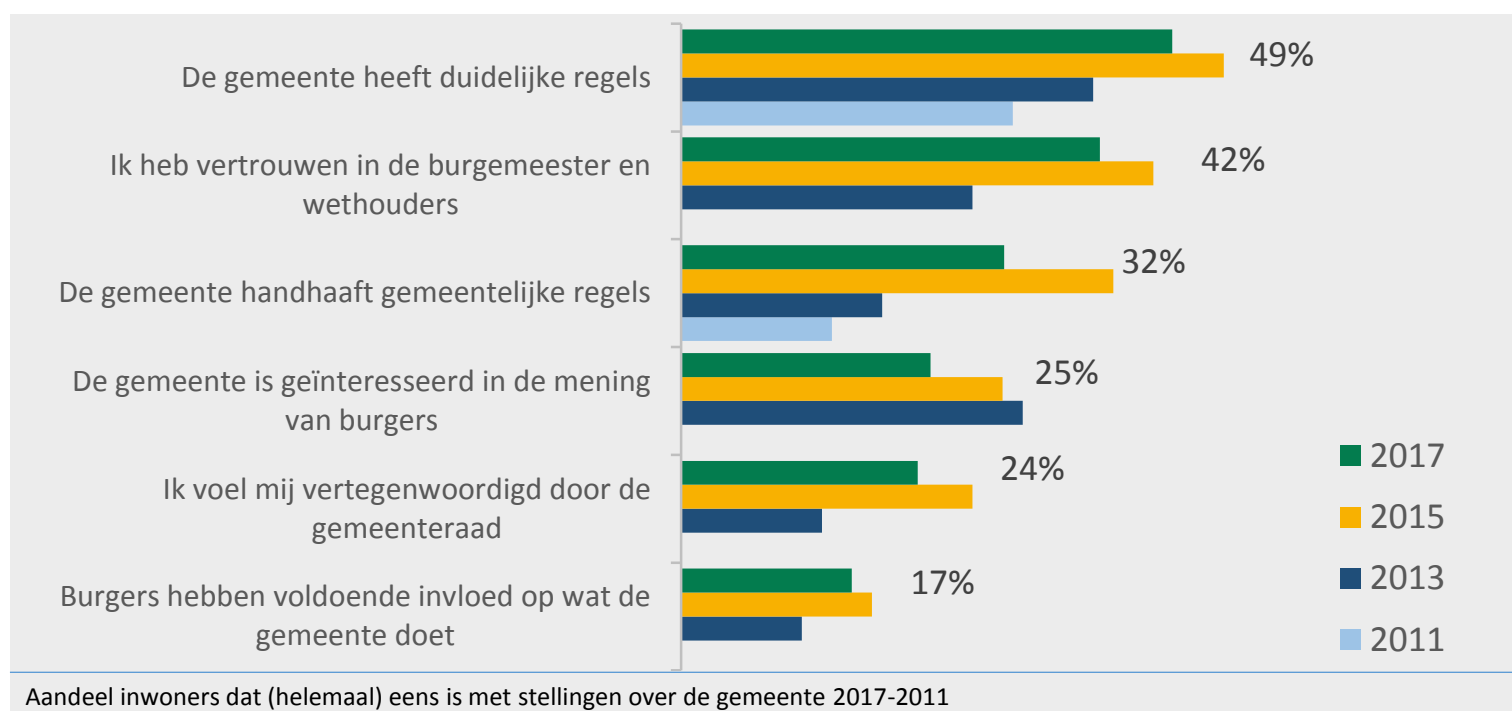




- Gemiddeld beoordelen inwoners de manier waarop de gemeente De Bilt bestuurd wordt met een 6,6. Dit verschilt nauwelijks met 2015.
- Inwoners zijn het meest positief over de mate waarin de gemeente een beroep doet op buurtbewoners om zelf een bijdrage te leveren aan leefbaarheid en veiligheid (50% (helemaal) eens). Dit is lager dan in 2015.
- Inwoners zijn het minst positief over dat de gemeente doet wat zij zegt (16% (helemaal) eens). Een kwart van de inwoners wil (actief) betrokken worden bij de beslissingen van de gemeente, het liefste door mee te denken en door geraadpleegd te worden.
- Ruim drie kwart van de inwoners wil niet (actief) betrokken worden bij beslissingen van de gemeente (76%). Dit is hoger dan in 2015 (36%) en in 2013 (57%). Dit geldt minder vaak voor hoger opgeleiden (56%) en inwoners ouder dan 45 jaar (70%). Het aandeel inwoners dat betrokken wil worden, geeft de voorkeur aan meedenken (10%) en geraadpleegd worden (10%). In 2015 wilde bijna twee derde van de inwoners betrokken worden bij beslissingen van de gemeente (64%), in 2017 is dat nog maar één kwart (25%).



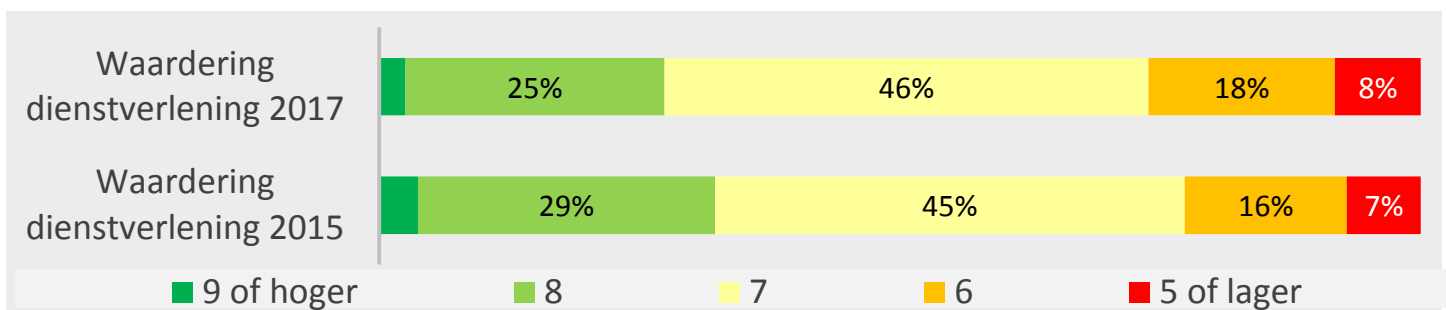
- De beoordeling van de gemeente laat een positief beeld zien. Men is over alle aspecten tevreden en over de website van de gemeente iets meer dan in 2015.
- Voor elk van de stellingen over de regels en vertegenwoordiging van de burgers, zijn inwoners minder positief dan in 2015. Daarentegen geldt voor de meeste van deze stellingen dat de inwoners nog wel positiever zijn dan in 2013.
- Men is nog steeds het meest positief over dat de gemeente duidelijke regels heeft en het minst positief over dat burgers voldoende invloed hebben op wat de gemeente doet.





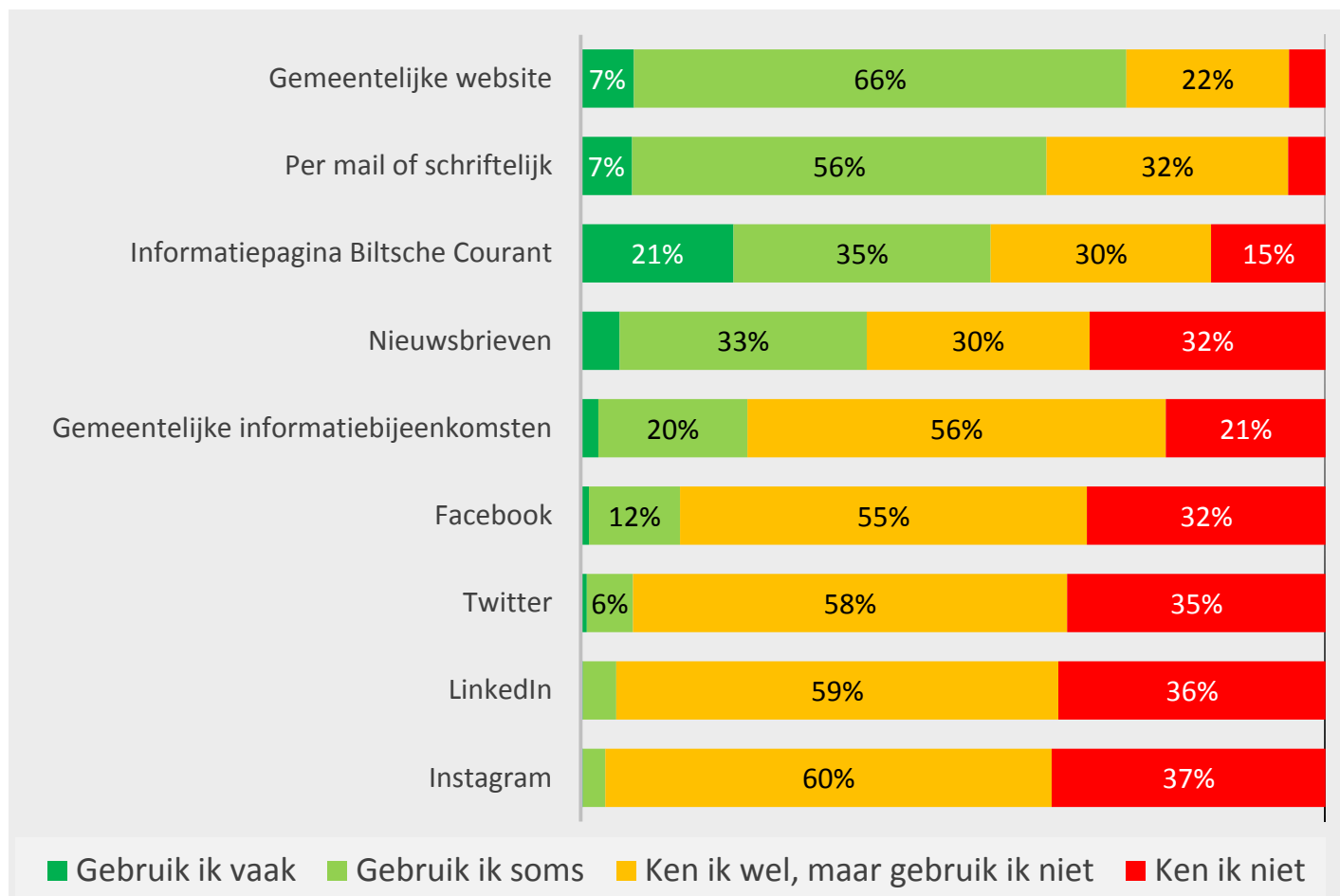
Aandeel van de inwoners dat het (helemaal) eens is met stellingen over de gemeentelijke dienstverlening 2017-2015, 2017 n=543-687; 2015 n=429-623

- Drie kwart van de inwoners heeft het afgelopen jaar contact gehad met de gemeente en het meest via de balie in het gemeentehuis (45%). De meeste inwoners waren positief over het aanvragen van een product of dienst, of het voorleggen van een vraag of probleem.
- Men was het meest positief over het eind resultaat, zij kregen wat ze wilde, en het minst positief over de taal die de gemeente gebruikte. Vergeleken met 2015 is er nauwelijks iets veranderd.



Hoe inwoners over het algemeen de gemeentelijke dienstverlening van de gemeente De Bilt waarden 2017-2015, 2017 n=722; 2015 n=646

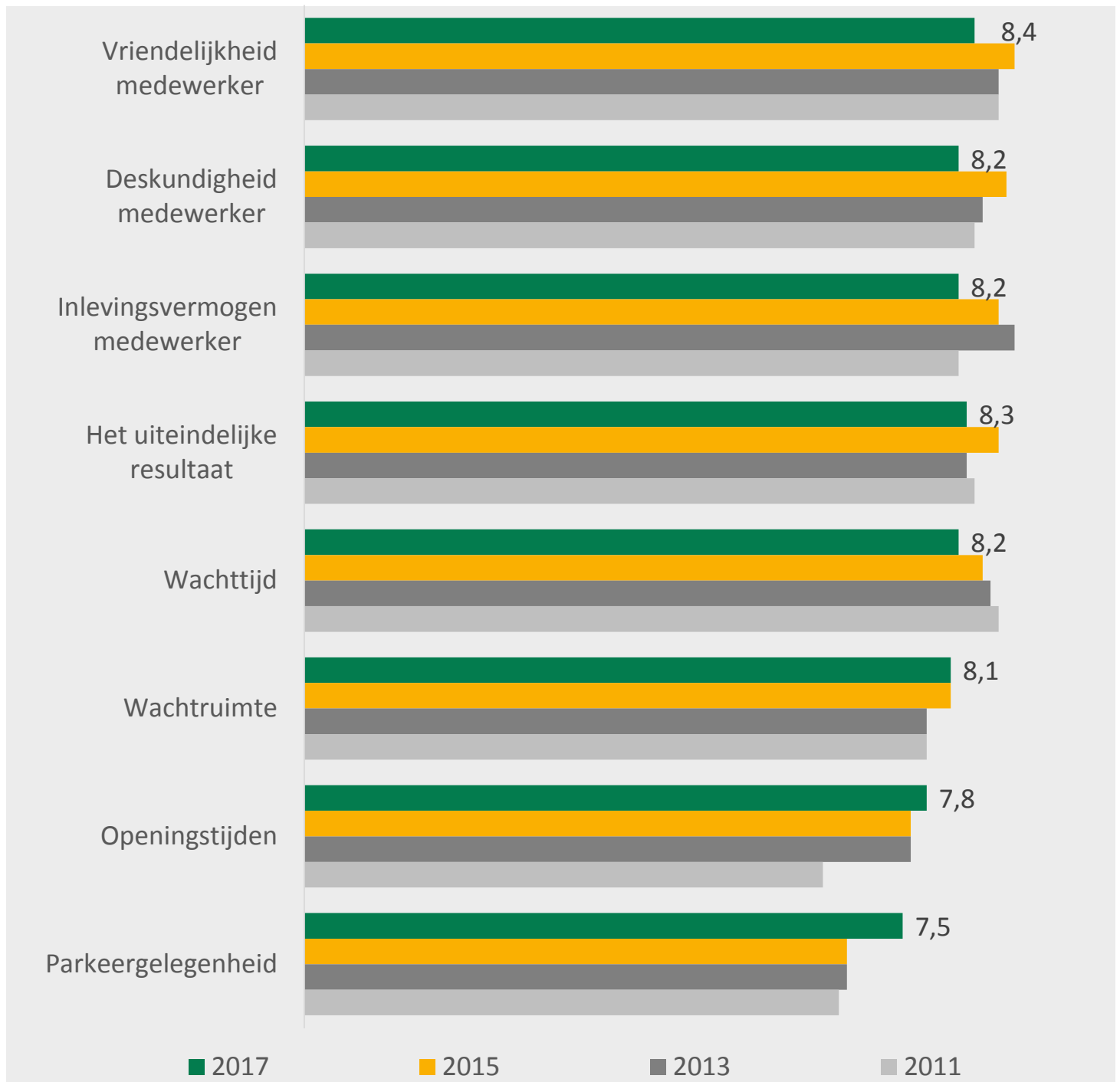
- Gemiddeld beoordelen inwoners de dienstverlening van de gemeente met een 7,0. Bijna drie op de tien inwoners beoordelen de dienstverlening met een 8 of hoger (28%).



Welke communicatiemiddelen van de gemeente bekend zijn en gebruikt worden door inwoners, 2017 n=528-711

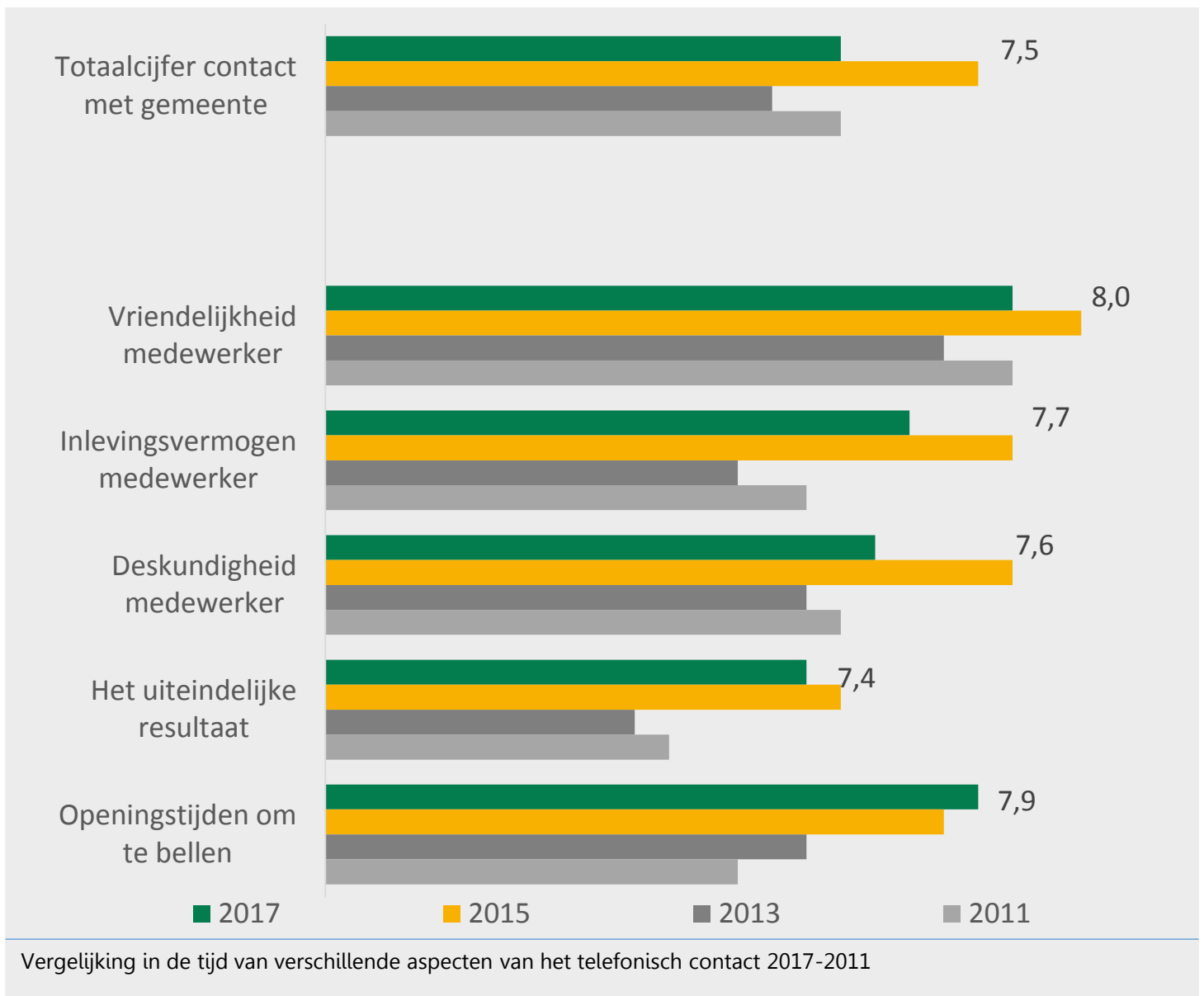
- De wijze waarop de gemeente inwoners informeert wordt beoordeeld met een 6,8, net als in 2015, en over de website van de gemeente is men iets positiever (7,1).
- De website, email of schriftelijk en informatiepagina in de Biltsche courant worden nog steeds het meest gebruikt. Sociale media wordt minder gebruikt voor communicatie.
- Verder zijn alle communicatiemiddelen meer bekend en is het aandeel van de inwoners dat er gebruik van maakt hoger dan in 2015.





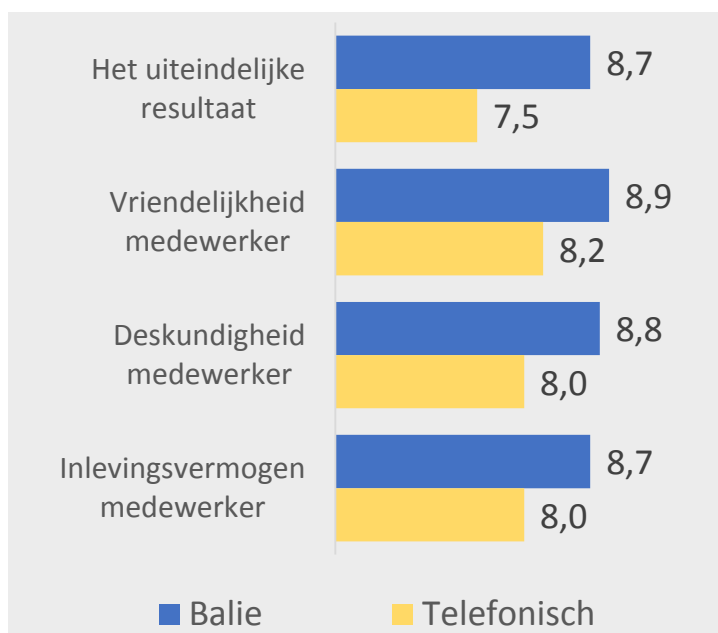
Vergelijking in de tijd van verschillende aspecten van het baliebezoek 2017-2011

- In 2017 is men iets minder positief over het baliebezoek met de gemeente dan in 2015.
- Over de vriendelijkheid, het inlevingsvermogen en de deskundigheid van de medewerker en het eindresultaat is men minder tevreden dan in 2015. Qua parkeergelegenheid is er sprake van een verbetering ten opzichte van 2015.

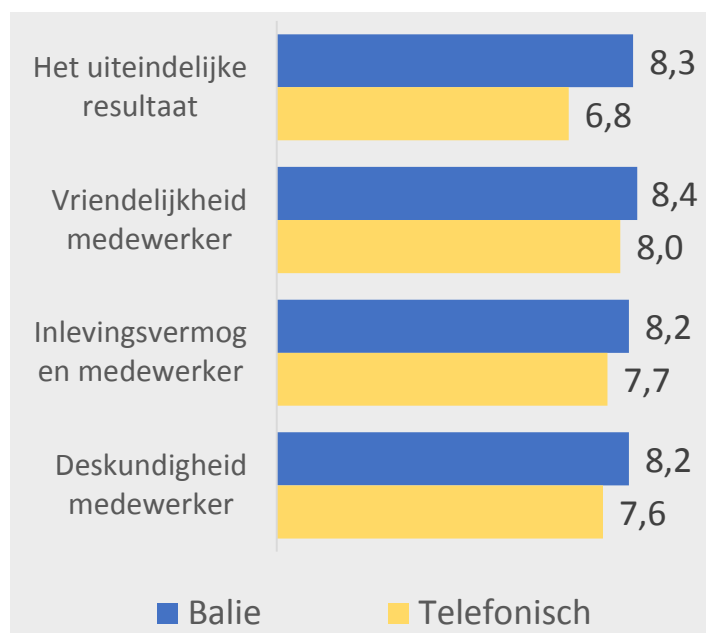


- In 2017 is men iets minder positief over het telefonisch contact met de gemeente dan in 2015.
- Over de vriendelijkheid, het inlevingsvermogen en de deskundigheid van de medewerker en het eindresultaat is men minder tevreden dan in 2015. Qua openingstijden om te bellen is er sprake van een kleine verbetering ten opzichte van 2015.

Vergelijking verschillende contactvormen: beoordeling

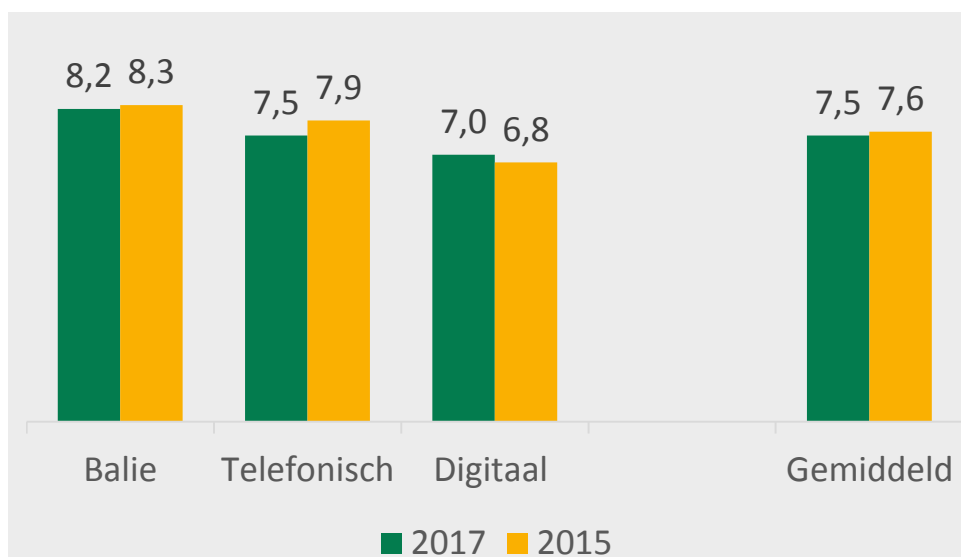


Beoordeling van het uiteindelijke resultaat en de medewerkers van de gemeente, 2015 n=205-224



Beoordeling van het uiteindelijke resultaat en de medewerkers van de gemeente, 2017 n=170-213

- In beide gevallen zijn inwoners positief, het verschil was in 2015 groter
- Baliebezoekers zijn positiever dan inwoners die telefonisch contact hadden, maar beide iets minder positief dan in 2015
- Het contact met de gemeente scoort gemiddeld een ruime voldoende (7,5). Inwoners die direct contact aan de balie hadden met de gemeente zijn meer tevreden dan inwoners die contact met de gemeente hadden via de telefoon of de website hadden.



Beoordeling contact met de gemeente 2017-2015, 2017 n=378; 2015 n=367



- ✓ 1. In algemene zin;
 - ✓ Trekken de inwoners meer naar elkaar toe
 - ✓ Tonen zijn meer betrokkenheid in de buurt
 - ✓ Zijn de inwoners zich meer bereid in te zetten voor de buurt
 - ✓ Zijn de inwoners het meest alert bij overlast en voorvallen als inbraak en doet men daar meer zelf aan dan voorheen.

- ✓ 2. De Sociale Kracht score;
 - ✓ Is op alle pijlers iets hoger dan in 2015.
 - ✓ Staan de inwoners zowel individueel als op buurtniveau sterker in de schoenen

- ✓ 3. De relatie van de gemeente en haar inwoners
 - ✓ Uit de burgerpeiling en klanttevredenheidsonderzoek blijkt dat inwoners minder positief zijn over de manier waarop de gemeente haar inwoners betreft bij beslissingen en haar beleid.
 - ✓ De gemeentelijke dienstverlening is positief, met name de balie bezoekers beoordelingen deze hoog. Weliswaar iets minder positief dan in 2015.
 - ✓ Het aandeel van de inwoners dat (actief) betrokken wil worden bij beslissingen en beleid van de gemeente is lager dan in 2015.

Representativiteit

Om uitspraken te doen over de gehele doelpopulatie moet de netto respons qua opbouw de werkelijke doelpopulatie zoveel mogelijk benaderen. Om dit te bereiken, is bij het trekken van de bruto steekproef rekening gehouden met de verdeling van de bevolking naar stadsdeel en leeftijd. Hierbij moet worden opgemerkt dat een volledig representatieve netto respons een "illusie" is, omdat de netto respons dan op alle denkbare variabelen gelijk moet zijn aan de populatie en veel variabelen moeilijk "beïnvloedbaar of controleerbaar" zijn. Zo zullen mensen die zich betrokken voelen bij de stad en mensen die geïnteresseerd zijn in informatie eerder aan een enquête deelnemen. Omgekeerd zijn er mensen, vaak met een lagere opleiding, waar de drempel om aan een dergelijk onderzoek mee te werken, veel hoger is. De profielvragen zijn ook gebruikt om de enquête-uitkomsten te kunnen wegen. Zo zijn de gegevens uit de enquête gewogen naar leeftijd en kern. In de rapportage zijn uitsluitend de resultaten na weging opgenomen.

Betrouwbaarheid en nauwkeurigheidsmarges

Door middel van het bevragen van een representatieve steekproef van de bevolking is het niet alleen mogelijk uitspraken te doen over degenen die geënquêteerd zijn, maar ook over de hele populatie waaruit die steekproef is getrokken. Hierbij geldt wel een bepaalde nauwkeurigheidsmarge. Doorgaans wordt bij het berekenen van deze marges uitgegaan van 95% betrouwbaarheid. Dit betekent dat als het onderzoek 100 maal herhaald wordt, 95 keer een waarde gevonden wordt die in het berekende interval valt (zie bijbehorende tabel op de volgende dia).

Voorbeeld: Als van 300 respondenten de helft kiest voor een bepaald antwoord (50% antwoordt bevestigend op een bepaalde vraag), dan is het nauwkeurigheidinterval in de populatie 5,6%. Dat wil zeggen dat in 95 van de 100 keer de werkelijke waarde in de populatie ligt tussen 44,4% en 55,6%. Antwoordt 90% bevestigend op een bepaalde vraag dan ligt de waarde in de populatie tussen 86,6% en 93,4%. Het nauwkeurigheidinterval is dan + of - 3,4%. In dit rapport worden de gevonden percentages na weging weergegeven en niet de daarbij horende nauwkeurigheidintervallen omdat dit het rapport onleesbaar zou maken. In de figuurtitel en de bijbehorende tabellenboeken is wel aangegeven op welk absoluut aantal respondenten het resultaat is gebaseerd. Met behulp van de navolgende tabel kunnen de bijbehorende marges worden afgelezen.

aantal respondenten = n	<u>gevonden percentage in de steekproef</u>					
	5% of 95%	10% of 90%	20% of 80%	30% of 70%	40% of 60%	50%
50	6,0	8,3	11,1	12,7	13,6	13,9
75	4,9	6,8	9,1	10,4	11,1	11,3
100	4,3	5,9	7,8	9,0	9,6	9,8
200	3,0	4,2	5,5	6,3	6,8	6,9
300	2,5	3,4	4,5	5,2	5,5	5,6
400	2,1	2,9	3,9	4,5	4,8	4,9
500	1,9	2,6	3,5	4,0	4,3	4,4
600	1,7	2,4	3,2	3,7	3,9	4,0
700	1,6	2,2	3,0	3,4	3,6	3,7
800	1,5	2,1	2,8	3,2	3,4	3,4
900	1,4	2,0	2,6	3,0	3,2	3,3
1000	1,4	1,9	2,5	2,8	3,0	3,1
1500	1,1	1,5	2,0	2,3	2,5	2,5

Nauwkeurigheidintervallen bij 95% betrouwbaarheid

De mate van nauwkeurigheid neemt af naarmate het aantal respondenten kleiner is. Een en ander is vooral van belang als de vraag slechts door een beperkt aantal respondenten is beantwoord of als de resultaten worden uitgesplitst naar een aantal variabelen, waardoor er per onderverdeling een gering aantal respondenten resteert. Als het aantal respondenten klein is zijn de antwoorden niet verder uitgesplitst naar kenmerken.

Door de opmars van het internetgebruik verandert jaarlijks de verhouding tussen telefonische enquêtes en enquêtes via internet in de respons. De ontwikkeling in deze verhouding kan van invloed zijn op de uitkomsten van het onderzoek. Dat komt enerzijds omdat de kenmerken van de respondenten verschillen: met name mannen, jongeren, werkenden en hoger opgeleiden vullen de enquête vaker via internet in, terwijl in verhouding meer vrouwen, ouderen, niet-werkenden en lager opgeleiden worden bereikt via een telefonische enquête. Een tweede mogelijk effect van de toename van internetenquêtes is dat met name beoordelvragen via internet minder "sociaal wenselijk" worden beantwoord dan telefonisch.