



Gemeente Breda

SSC Onderzoek en Informatie

Integrale versie 2009

Voorjaarsmeting en Burgerenquête

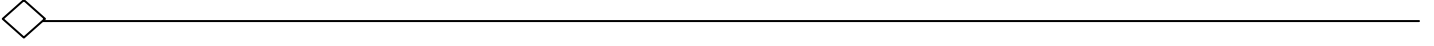
In opdracht van:
College B&W Gemeente Breda

Uitgave:
Gemeente Breda
SSC Onderzoek en Informatie
Projectnummer: 1260

Claudius Prinsenlaan 10
4811 DJ Breda
Telefoon 076-5293513
E-mail: onderzoek@breda.nl
Bronvermelding verplicht



1.	Inleiding.....	5
2.	Profiel Bredanaars	7
2.1.	Verrichten van betaalde werkzaamheden	7
2.2.	Omvang inkomen.....	7
2.3.	Waardering inkomen.....	8
2.4.	Opleidingsniveau	8
2.5.	Dagelijkse hoofdbezigheid.....	8
3.	Beschrijving resultaten Voorjaarsmeting	9
3.1.	Directie Buitenruimte.....	9
4.	Beschrijving resultaten Burgerenquête.....	15
4.1.	Directie Buitenruimte.....	15
4.2.	Directie Stadsbedrijven	20
4.2.1.	Afvalservice.....	20
4.2.2.	Natuur- en Milieu-Educatie	24
4.2.3.	Parkeerbedrijf	26
4.3.	Directie Ruimtelijke Ontwikkeling.....	32
4.4.	Publiekszaken	41
5.	Bijlagen	49
5.1.	Bijlage 1. Deelnemers en onderwerpen Voorjaarsmeting en Burgerenquête	49





1. Inleiding

In het Coalitieakkoord “Kiezen voor Elkaar” wordt nadrukkelijk gekozen voor verbetering van de communicatie met de burger. Deze moet opener, directer en dichter bij de inwoners plaatsvinden.

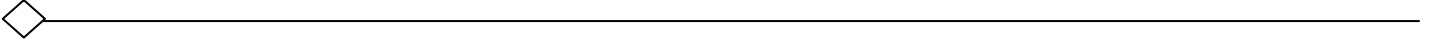
De Voorjaarsmeting en Burgerenquête passen binnen dit streven om de burger een centrale plaats te geven. Het zijn instrumenten om de wensen, meningen en behoeften van de burgers te achterhalen over gemeentelijk beleid, de dienstverlening en de participatie.

Vanaf 2008 zijn de gegevens voor de Voorjaarsmeting en de Burgerenquête verzameld via een schriftelijke enquête (en niet zoals daarvoor telefonisch). Door verandering van methode kunnen soortgelijke vragen een verschillend resultaat opleveren. Dit kan een trendbreuk opleveren bij het monitoren van gegevens.

Voor de Voorjaarsmeting hebben bijna zeshonderd Bredanaars van 18 jaar en ouder de vragenlijst ingevuld en voor de Burgerenquête ruim achthonderd. Op basis van deze aantallen zijn betrouwbare uitspraken voor Breda mogelijk.

De uitkomsten van de Voorjaarsmeting en Burgerenquête vormen input voor beleid. De informatie wordt gebruikt bij het verder voorbereiden van beleid en bij het bijstellen van de uitvoering hiervan. Ook wordt de informatie gebruikt voor de begrotings- en planningscyclus. Deze is prestatiegericht en vraagt om concrete beleidsproducten. Veel van deze prestaties zijn gericht op een betere waardering van de Bredanaar van gemeentelijke diensten en producten.

Hoofdstuk 2 geeft voor de Burgerenquête een profielschets van de Bredanaars. In hoofdstuk 3 staan de belangrijkste uitkomsten van de Voorjaarsmeting en in hoofdstuk 4 die van de Burgerenquête. Tevens zijn daarbij opgenomen de beleidsreacties van de deelnemende organisatieonderdelen. In bijlage 1 staat een overzicht van de onderwerpen per deelnemer.





2. Profiel Bredanaars

2.1. Verrichten van betaalde werkzaamheden

Bijna zeven op de tien Bredanaars van 18 jaar en ouder verrichten betaalde werkzaamheden: 60% werkt meer dan 12 uur per week en 8% minder dan 12 uur per week. Het percentage werkenden is vergelijkbaar met vorig jaar en wat hoger dan in de jaren daarvoor. Van de ondervraagde Bredanaars van 18 jaar tot en met 64 jaar werkt 74% meer dan 12 uur per week.

Tabel 1: Verrichten van betaalde werkzaamheden

	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Betaalde werkzaamheden > 12 uur per week	54%	52%	56%	58%	58%	61%	60%
Betaalde werkzaamheden < 12 uur per week	5%	6%	6%	5%	5%	7%	8%
Geen betaalde werkzaamheden	41%	42%	38%	37%	37%	33%	32%
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

2.2. Omvang inkomen

Acht op de tien Bredase huishoudens beantwoorden de inkomensvraag. Onderstaande tabel geeft het netto huishoudeninkomen per maand. Hierbij is geen rekening gehouden met het eventuele inkomen van inwonende kinderen.

Tabel 2: Netto huishoudeninkomen per maand (exclusief inkomen van inwonende kinderen)*

	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Minder dan € 1000	3%	5%	3%	3%	3%	7%	9%
€ 1000 - € 1350	7%	7%	6%	6%	8%	9%	8%
€ 1350 - € 1750	21%	22%	19%	19%	17%	13%	13%
€ 1750 - € 2150	19%	16%	17%	13%	13%	14%	13%
€ 2150 - € 3050	28%	27%	31%	28%	27%	22%	23%
€ 3050 - € 3950	11%	12%	14%	15%	15%	18%	19%
meer dan € 3950	11%	11%	11%	16%	19%	16%	15%
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

* de inkomensklassen zijn geïndexeerd in de loop der jaren

2.3. Waardering inkomen

Aan de respondenten is gevraagd of men zijn huishouden rekent tot de groep met een laag inkomen, een gemiddeld inkomen of een hoger inkomen. Het overgrote deel van de respondenten heeft deze vraag beantwoord.

Tabel 3: Waardering huishoudeninkomen

	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Laag inkomen	18%	19%	16%	15%	15%	19%	19%
Gemiddeld inkomen	59%	61%	64%	62%	58%	54%	55%
Hoger inkomen	23%	20%	21%	24%	26%	26%	26%
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

2.4. Opleidingsniveau

De vraag naar de hoogst voltooide opleiding is door nagenoeg alle respondenten beantwoord. Bijna alle Bredanaars hebben een vorm van onderwijs genoten.

Tabel 4: Opleidingsniveau

	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Geen onderwijs	0%	1%	0%	0%	0%	0%	1%
Lager onderwijs / basisonderwijs	6%	7%	6%	5%	5%	4%	4%
Lager beroepsonderwijs / vbo	14%	13%	14%	12%	12%	13%	10%
Middelbaar onderwijs / mavo	13%	12%	11%	10%	12%	11%	11%
Middelbaar beroepsonderwijs / mbo	21%	20%	25%	26%	22%	19%	20%
Hoger onderwijs / havo / vwo	10%	9%	9%	9%	10%	11%	11%
Hoger beroepsonderwijs / hbo	28%	28%	27%	27%	28%	31%	29%
Wetenschappelijk onderwijs	8%	10%	9%	10%	12%	12%	14%
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

2.5. Dagelijkse hoofdbezigheid

Ook de vraag naar de dagelijkse hoofdbezigheid is door bijna alle geënquêteerden beantwoord. Zes op de tien Bredanaars van 18 jaar en ouder verrichten betaald werk voor meer dan 12 uur per week.

Tabel 5: Hoofdbezigheid

	2003	2004	2005	2006	2007*	2008*	2009*
Betaald werk > 12 uur per week	54%	52%	56%	58%	59%	64%	61%
Student / scholier	4%	6%	5%	6%	6%	5%	7%
Huisvrouw / huisman	17%	15%	16%	14%	12%	11%	11%
Werkloos / AWW / WAO	4%	3%	3%	3%	2%	2%	2%
Gepensioneerd / VUT	18%	21%	16%	15%	17%	14%	15%
Vrijwilligerswerk	1%	1%	1%	2%	2%	1%	2%
Anders	1%	2%	1%	2%	2%	2%	2%
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

* Doordat 2-4% van de respondenten deze vraag niet heeft beantwoord, kan het percentage betaald werk > 12 uur p.w. licht verschillen met dat uit tabel 1



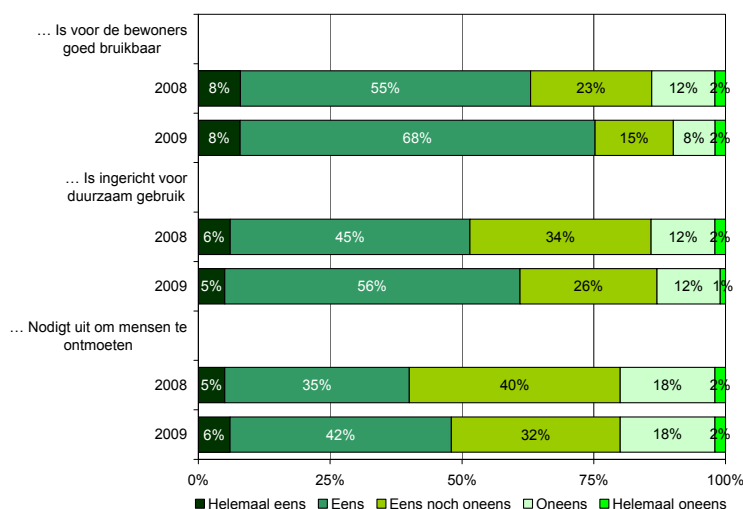
3. Beschrijving resultaten Voorjaarsmeting

3.1. Directie Buitenruimte

Stellingen over openbare ruimte

Driekwart van de Bredanaars vindt de openbare ruimte in Breda goed bruikbaar, zes op de tien is van mening dat deze duurzaam is ingericht en bijna de helft vindt dat de openbare ruimte uitnodigt om andere mensen te ontmoeten. Vergeleken met vorig jaar zijn de inwoners positiever over de openbare ruimte.

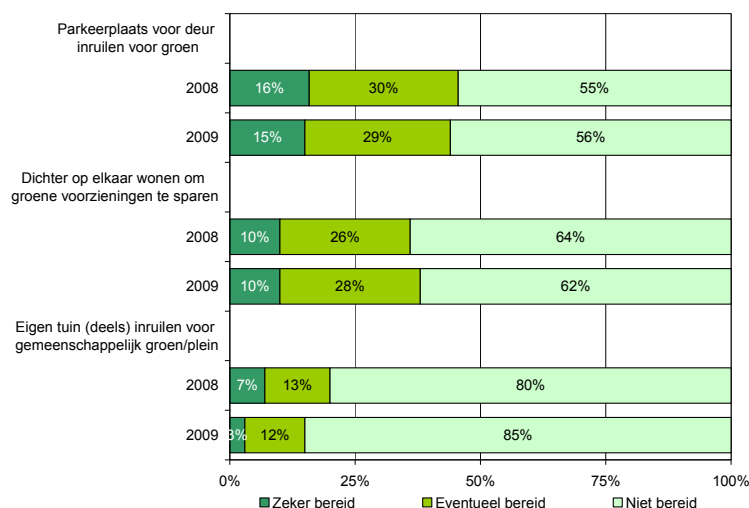
Grafiek 1: De openbare ruimte in Breda ... (stelling 1 en 2 zijn dit jaar iets anders geformuleerd)



Bijdrage bewoners aan behoud groen in Breda

Om het groen in Breda te behouden is het mogelijk noodzakelijk dat de bewoners hier zelf een bijdrage aan leveren. Ruim vier op de tien Bredanaars is (mogelijk) bereid een parkeerplaats voor de deur in te ruilen voor groen, 38% is (mogelijk) bereid om hiervoor dichter op elkaar te wonen. Aanzienlijk minder inwoners zouden hun eigen tuin (deels) inruilen voor gemeenschappelijk groen. Vergeleken met vorig jaar is dit percentage wat verder afgenomen.

Grafiek 2: Bereidheid bijdrage te leveren aan behoud groen in Breda



Meedoen in de samenleving

De laatste tijd wordt veel gesproken over ‘meedoen in de samenleving’. Aan de Bredanaars is middels een “open vraag” gevraagd hoe zij zelf meedoen in de samenleving. Vier op de tien inwoners weten een voorbeeld te noemen van hoe zij hier aan meedoen. Vrijwilligerswerk en het lid zijn van een vereniging worden hierbij het vaakst genoemd, gevolgd door ondermeer het opruimen van rommel op straat en het bezoeken van (buurt)festiviteiten.

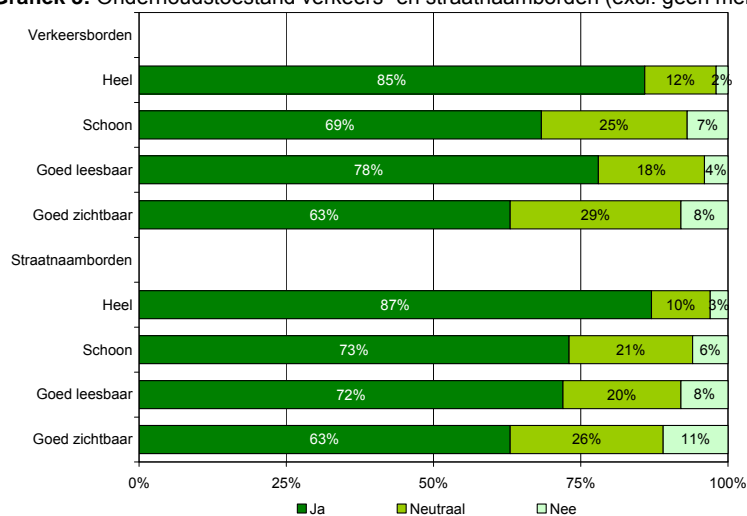
Tabel 6: Hoe doen de Bredanaars volgens henzelf mee in de samenleving (meerdere antwoorden, mogelijk)

Vrijwilligerswerk	11%
Lid van vereniging	9%
Rommel op straat opruimen	5%
Bezoek (buurt) festiviteiten	5%
Betrokken bij omgeving	4%
Via werk (politie, zorg, alpha hulp)	3%
Buurt/bewonersvereniging	3%
Met iedereen omgaan/respect hebben	2%
Contact met buren	2%
Bezoek aan theater, bioscoop, café	2%
Rekening houden met milieu (auto laten staan)	1%
Bestuurslid/vereniging	1%
Noemt niets	62%

Onderhoudstoestand verkeers- en straatnaamborden

De gemeente Breda is verantwoordelijk voor het onderhoud aan verkeers- en straatnaamborden. Het gaat er hierbij om dat de borden heel, schoon, goed leesbaar en zichtbaar zijn. De Bredanaars zijn overwegend positief over deze aspecten. Het meest tevreden zijn de inwoners over het heel zijn van de verkeers- en straatnaamborden. De zichtbaarheid wordt het minst goed beoordeeld, maar nog steeds is ruim zes op de tien hier tevreden over.

Grafiek 3: Onderhoudstoestand verkeers- en straatnaamborden (excl. geen mening)





In onderstaande tabel wordt per aspect het percentage inwoners weergegeven dat ontevreden is over de onderhoudstoestand. De resultaten zijn vergelijkbaar met vorig jaar.

Tabel 7: Perc. onderhoudstoestand aspect onvoldoende (excl. geen mening)

	2008	2009
Verkeersborden		
Heel	3%	2%
Schoon	7%	7%
Goed leesbaar	5%	4%
Goed zichtbaar	7%	8%
Straatnaamborden		
Heel	3%	3%
Schoon	7%	6%
Goed leesbaar	9%	8%
Goed zichtbaar	11%	11%

Hoofdgebieden: veilig, schoon en heel¹

Breda is onder te verdelen in negen verschillende soorten gebieden. De inwoners is gevraagd om deze gebieden te beoordelen op veiligheid (sociaal veilig), schoon/netheid (geen of weinig zwerfvuil of graffiti) en heel (niets kapot)².

Veiligheid

De veiligheid in parken en op bedrijventerreinen wordt relatief het vaakst met onvoldoende beoordeeld. Voor de meeste gebieden zijn de resultaten vergelijkbaar met vorig jaar. Het stadshart en de fietspaden worden dit jaar wat minder vaak als onveilig beoordeeld. Ouderen voelen zich gemiddeld genomen wat vaker onveilig.

Tabel 8: % Bredanaars dat gebied met onvoldoende beoordeeld op veiligheid (excl. weet niet)

	2008	2009	Δ
Gemiddelde 9 gebieden	17%	16%	0
Stadshart	19%	13%	+
Woongebieden	17%	16%	0
Winkelcentra	10%	11%	0
Fietspaden	23%	18%	+
Bedrijventerreinen	29%	29%	0
Parken	25%	29%	0
Buitengebieden	12%	12%	0
Hoofdwegen	7%	4%	0
Eigen buurt	14%	12%	0

+ / - bij ≥ 5% afwijking t.o.v. 2008 (+ = verbetering, - = verslechtering)

¹ Tot aan 2008 werd het onderzoek telefonisch afgenomen. In 2008 en 2009 is het onderzoek schriftelijk uitgevoerd. Hierdoor zijn de resultaten van vóór 2008 lastig te vergelijken met de resultaten 2008-2009. Derhalve zijn de resultaten van vóór 2008 niet in de rapportage opgenomen. Wel kunt u deze resultaten terugvinden in het tabellenboek.

² Van de gebieden kan 58-60% de bedrijventerreinen beoordelen. De overige aspecten worden door minimaal 77% van Bredanaars beoordeeld.

Schoon

De inwoners zijn het minst tevreden over de netheid van de woongebieden, kort gevolgd door de eigen buurt en bedrijventerreinen. Ook voor dit aspect geldt dat de resultaten voor de meeste gebieden vergelijkbaar zijn met vorig jaar. Het stadshart, de bedrijventerreinen en buitengebieden worden dit jaar positiever beoordeeld.

Tabel 9: % Bredanaars dat gebied met onvoldoende beoordeeld op netheid (excl. weet niet)

	2008	2009	Δ
Gemiddelde 9 gebieden	16%	12%	0
Stadshart	21%	13%	+
Woongebieden	20%	18%	0
Winkelcentra	13%	10%	0
Fietspaden	13%	10%	0
Bedrijventerreinen	21%	16%	+
Parken	12%	12%	0
Buitengebieden	15%	10%	+
Hoofdwegen	7%	6%	0
Eigen buurt	19%	17%	0

+ / - bij $\geq 5\%$ afwijking t.o.v. 2008 (+ = verbetering, - = verslechtering)

Heel

Ten aanzien van het aspect heel/niets kapot valt op dat de fietspaden het minst positief worden beoordeeld. Wel lijkt dit aspect wat minder vaak met onvoldoende beoordeeld te worden dan vorig jaar. Dit geldt ook voor de buitengebieden en het stadshart.

Tabel 10: % Bredanaars dat gebied met onvoldoende beoordeeld op niets kapot (excl. weet niet)

	2008	2009	Δ
Gemiddelde 9 gebieden	12%	9%	0
Stadshart	11%	5%	+
Woongebieden	13%	9%	0
Winkelcentra	6%	4%	0
Fietspaden	23%	18%	+
Bedrijventerreinen	13%	11%	0
Parken	8%	5%	0
Buitengebieden	13%	7%	+
Hoofdwegen	8%	8%	0
Eigen buurt	13%	10%	0

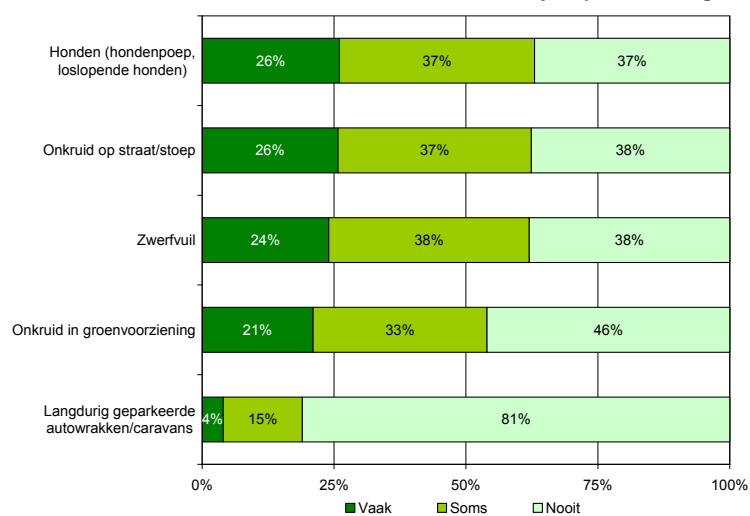
+ / - bij $\geq 5\%$ afwijking t.o.v. 2008 (+ = verbetering, - = verslechtering)

Overlast in eigen buurt

Aan de Bredanaars zijn vijf aspecten voorgelegd met de vraag of ze hier in de eigen buurt wel eens overlast van ondervinden. Honden (hondenpoep en loslopen), onkruid op straat/ stoep en zwerfvuil blijken de grootste veroorzakers van overlast. Ruim zes op de tien inwoners ervaart hier wel eens overlast van.



Grafiek 4: Het vóórkomen van/ overlast hebben van vijf aspecten in eigen buurt (excl. weet niet)



In onderstaande tabel wordt per aspect het percentage Bredanaars weergegeven dat hiervan vaak overlast ondervindt.

Tabel 11: Percentage bewoners dat vaak overlast van aspect ervaart in de eigen buurt

	2008	2009
Honden (hondenpoep, loslopende honden)	26%	26%
Onkruid op straat/stoep	29%	26%
Zwerfvuil	22%	24%
Onkruid in groenvoorziening	23%	21%
Langdurig geparkeerde autowrakken/caravans	5%	4%

Beleidsreactie Directie Buitenruimte.

In de voorjaarsmeting van 2009 zijn over een zestal onderwerpen vragen gesteld over de openbare ruimte. Het overall beeld is dat de gemeente een voldoende wordt toegedicht. De burger heeft een positiever beeld van het beheer en gebruik van de openbare ruimte dan het jaar er voor.

De onderwerpen zijn:

1. Stellingen over de openbare ruimte
2. Bijdrage aan behoud groen in Breda
3. Meedoen in de samenleving
4. Onderhoudstoestand verkeer- en straatnaamborden
5. Hoofdgebieden: veilig, schoon en heel
6. Overlast in eigen buurt

Hierna wordt voornamelijk ingegaan op de significante verschuivingen in de enquêteresultaten tussen de jaren 2008 en 2009. De niet significante verschuivingen worden toegeschreven aan het feit dat het afnemen van enquêtes momentopnames zijn. Dit levert hierdoor minder bruikbare informatie op.

Ad 1

Er is een positieve verschuiving ten opzichte van vorig jaar in de beleving van de burger die vindt dat:

- De openbare ruimte goed bruikbaar is: van 55 naar 68%;
- Duurzaam gebruik: van 45% naar 56%;
- De ruimte uitnodigend is om te ontmoeten: van 35% naar 42%.

Deze vraag is voor het tweede jaar gesteld. Het meten van de beleving van deze begrippen is echter lastig. Bij de ontwikkeling van de wijkmonitor worden deze vragen opnieuw tegen het licht gehouden. Doel is een betere meting te kunnen doen.

Ad 2, 3 en 4

Er is, net als vorig jaar, minder dan 16% bereidheid bij de burger om op enigerlei wijze zelf bij te dragen aan het behoud of uitbreiding van groen in Breda. In het beeld hoe de burger meedoet in de samenleving zijn geen verschuivingen opgetreden.

Er is een aantal onderwerpen onderzocht op schoon en heel zijn. De burger vindt het heel zijn van het onderwerp fietspaden het minst positief. Maar het beeld is fors verbeterd ten opzichte van vorig jaar (11% vindt dit onvoldoende, ten opzichte van 2008 23%). Hierin is sinds dit jaar een slag gemaakt door het uitvoeren van een gericht verhardingen programma.

Ad 5

Opvallend is het verminderde niveau van veiligheidsgevoel in parken (29% nu en 25% in 2008). Dit jaar zijn in het Valkenbergpark diverse lichtmasten defect geraakt. De reparaties aan de lichtmasten zijn na de meldingen op de gebruikelijke wijze in gang gezet. Dit kan een aandeel hebben gehad in het stijgen van het percentage van gevoel van onveiligheid.

Ad 6

Qua overlast in eigen buurt is gevraagd naar overlast van honden, onkruid, zwerfvuil en langdurig geparkeerde voertuigen. Het beeld ten opzichte van vorig jaar is nauwelijks veranderd. Ten opzichte van eerdere jaren (in 2004 was dit 40%) blijft dat vanaf 2008 ruim 60% van de burgers vaak overlast ondervindt van honden, onkruid op straat/stoep en onkruid in groenvoorzieningen. Het is bekend dat er achterstanden zijn in het groenonderhoud. Dit beeld wordt in de enquête bevestigd.



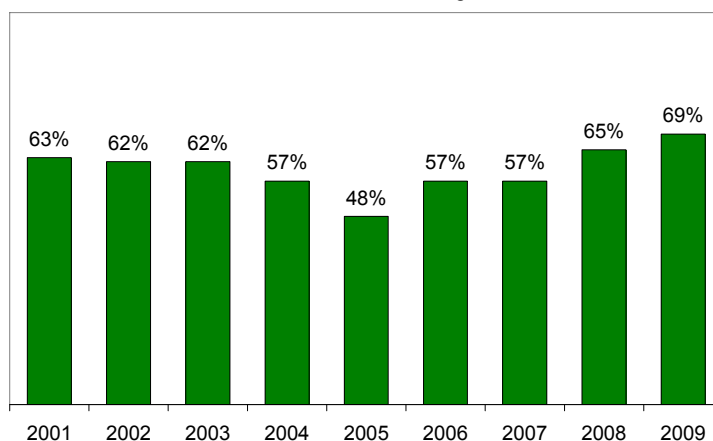
4. Beschrijving resultaten Burgerenquête

4.1. Directie Buitenruimte

Ergernissen in de directe woonomgeving

Zeven op de tien Bredanaars ergeren zich wel eens aan zaken in de eigen directe woonomgeving. Dit is hoger dan in eerdere jaren. Jongere Bredanaars ergeren zich beduidend minder vaak (57%), lager opgeleiden lijken zich daarentegen wat vaker te ergeren (75%)

Grafiek 5: Perc. Bredanaars dat zich wel eens ergert aan zaken in de directe woonomgeving



Onderstaande tabel geeft een overzicht van de zaken waar men zich aan ergert. Zwerfvuil, slecht onderhouden straten en stoepen, parkeeroverlast, hondenoverlast en slecht groenonderhoud blijken de grootste ergernissen. Vergelijken met vorig jaar lijkt de overlast van zwerfvuil en slecht onderhouden straten en wegen weer wat toegenomen, terwijl het omgekeerde lijkt te gelden voor de overlast van onkruid en hardrijden.

Tabel 12: Ergernissen in directe woonomgeving (spontaan, meer antwoorden mogelijk, in % ergert zich)

	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Zwerfvuil	22%	25%	23%	18%	17%	18%	16%	10%	19%
Slecht onderhoud straten en stoepen	5%	9%	8%	13%	17%	26%	22%	14%	18%
Parkeeroverlast/betaald parkeren	#	#	#	#	#	#	#	14%	15%
Hondenoverlast/-poep	13%	11%	11%	11%	11%	12%	11%	11%	12%
Slecht groenonderhoud	10%	10%	15%	16%	10%	15%	14%	12%	11%
Onkruid op straat/stoep	19%	23%	9%	15%	12%	14%	9%	11%	6%
Hardrijden/auto's/30kmzone/brommers	#	#	#	#	#	#	#	9%	5%
Hangjongeren/schooljeugd	#	#	#	#	#	#	#	4%	4%
Geluidsoverlast	#	#	#	#	#	#	#	5%	3%
Openbare verlichting	1%	2%	1%	2%	2%	4%	2%	3%	3%
Volle prullenbakken	1%	2%	2%	2%	1%	1%	1%	2%	3%

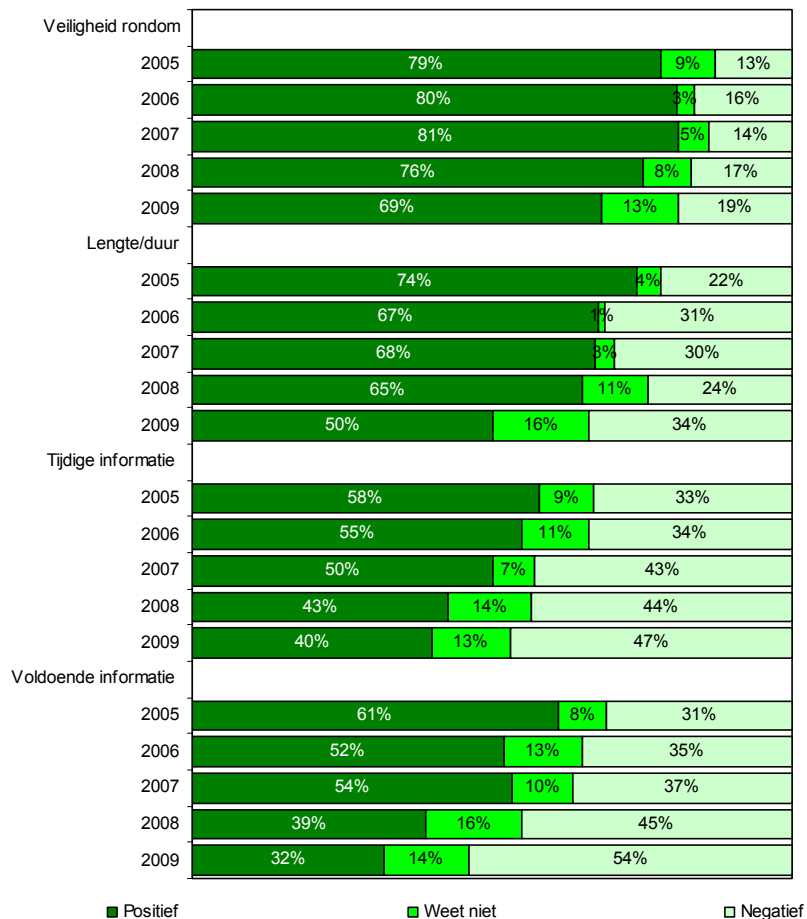


Graafwerkzaamheden

Twee op de tien Bredanaars geven aan dat in de afgelopen twee jaar bij hen in de straat graafwerkzaamheden hebben plaatsgevonden aan de kabels en leidingen in de grond. De werkzaamheden zijn volgens de bewoners met name uitgevoerd door niet-gemeentelijke instellingen (51%), zoals Essent, Brabant Water of een telecoaanbieder, zoals KPN of Versatel en veel minder vaak door de gemeente zelf (16%). De rest weet niet door wie de graafwerkzaamheden zijn uitgevoerd. De resultaten zijn vergelijkbaar met eerdere jaren.

De Bredanaars die bij hen in de straat te maken hebben gehad met graafwerkzaamheden is gevraagd de veiligheid, tijdsduur en informatievoorziening te beoordelen. De resultaten worden in onderstaande tabel weergegeven. Te zien is dat men het meest positief is over de veiligheidssituatie rondom het project en het minst positief over de informatie rondom de werkzaamheden. Voor alle vier de aspecten neemt het percentage respondenten dat positief is af.

Grafiek 6: Beoordeling vier aspecten graafwerkzaamheden



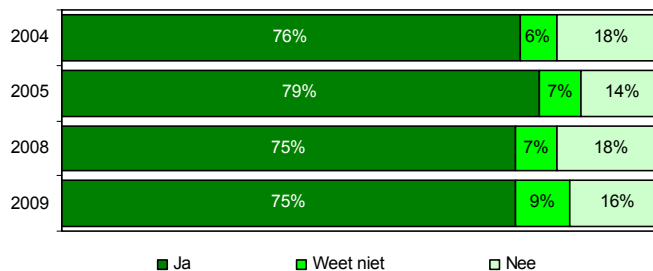


Wegwerkzaamheden in stad en buurt

Omlleidingen bij wegwerkzaamheden in Breda

Soms wordt het verkeer in Breda bij wegwerkzaamheden omgeleid. Evenals in eerdere jaren hebben circa negen op de tien Bredanaars hier de afgelopen twee jaar mee te maken gehad. Van hen vindt driekwart dat de omlleidingen voldoende duidelijk worden aangegeven en 16% vindt van niet. Dit is vergelijkbaar met voorgaande jaren.

Grafiek 7: Duidelijkheid aangegeven omlleidingen bij wegwerkzaamheden (als hiermee te maken gehad)

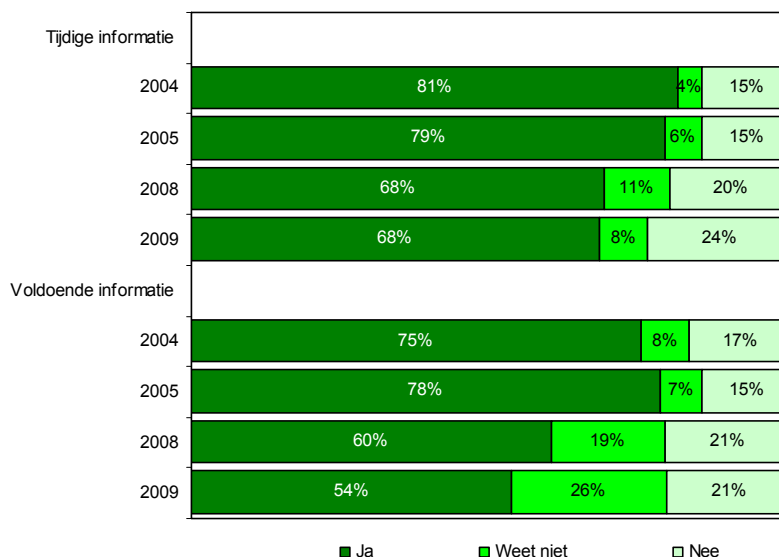


Wegwerkzaamheden in de eigen buurt

Bijna de helft van de Bredanaars (46%) geeft aan dat er in de afgelopen twee jaar wegwerkzaamheden in de eigen buurt hebben plaatsgevonden. Dit is wat lager dan in voorgaande jaren.

Van de mensen bij wie in straten in de buurt werkzaamheden hebben plaatsgevonden zegt een kwart dat ze hierover vooraf niet tijdig door de gemeente zijn geïnformeerd en twee op de tien vinden dat ze onvoldoende zijn geïnformeerd. Het percentage mensen dat aangeeft niet tijdig geïnformeerd te zijn neemt sinds 2005 toe.

Grafiek 8: Beoordeling informatie bij werkzaamheden in eigen buurt (in % mensen die het betreft)



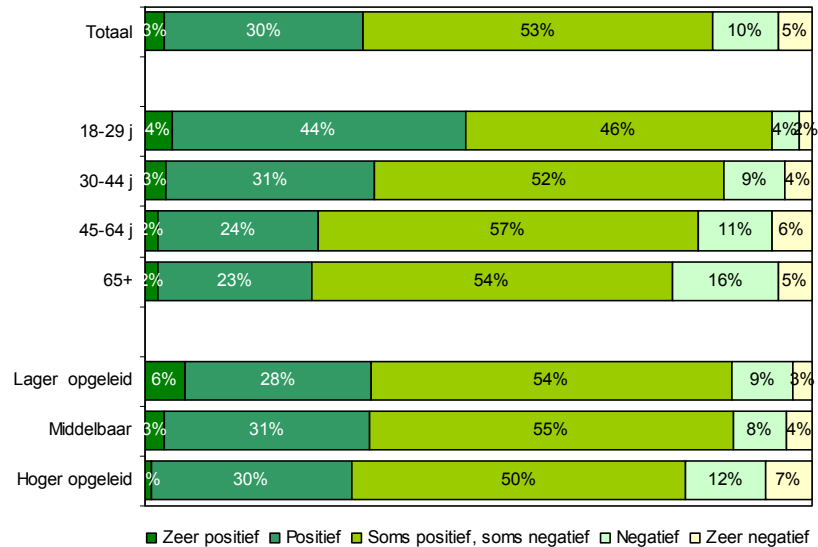


Beoordeling buitenreclame

Op verschillende manieren wordt buiten op straat reclame gemaakt. Dit gebeurt bijvoorbeeld met reclameposters op billboards of in bushokjes, lichtmastreclame, gevelreclame, etc.

Eenderde van de Bredanaars is (zeer)positief over deze buitenreclame, 15% is negatief. Een meerderheid geeft aan dat dit wisselt. Ouderen en hoger opgeleiden zijn relatief vaker negatief over de buitenreclame.

Grafiek 9: Beoordeling informatie bij werkzaamheden in eigen buurt (in % mensen die het betreft)



Bredanaars is ook gevraagd om hun beoordeling toe te lichten. In onderstaande tabel wordt per groep beoordelingen een overzicht gegeven van de meest genoemde toelichtingen.

Tabel 13: Toelichting beoordeling buitenreclame (spontaan)

<i><u>Positief</u></i>	
1. Informatie	84x
2. Leuk om te zien, fleurt de boel wat op, kleurt de stad	48x
3. Het is niet teveel, niet overdreven aanwezig	16x
4. Duidelijk, overzichtelijk, goed zichtbaar	14x
<i><u>Wisselend/ neutraal</u></i>	
1. Afhankelijk van onderwerp (niet bloot/kwetsend, commercieel, ordinair, schreeuwerig)	76x
2. Niet storend, geen problemen mee	39x
3. Afhankelijk van plaats (niet om lantaarnpalen, elektriciteitshuisjes, geen billboards)	30x
4. Maakt me niet uit	22x
<i><u>Negatief</u></i>	
1. Teveel	90x
2. Onveilig voor verkeer, verspert uitzicht verkeer, leidt te veel af	64x
3. Niet mooi	61x
4. Borden op stoep: hinderlijk voor voetgangers, rolstoelen e.d.	49x



Beleidsreactie Directie Buitenruimte

In de burgerenquête van 2009 zijn over een viertal onderwerpen vragen gesteld over de openbare ruimte. Het overall beeld is dat we het niet slecht doen.

De onderwerpen zijn:

1. Ergernissen in de woonomgeving
2. Graafwerkzaamheden
3. Wegwerkzaamheden
4. Buitenreclame

Ad 1

De grootste ergernissen betreffen zwerfvuil en slecht onderhouden straten en stoepen. Deze zijn ten opzichte van vorig jaar toegenomen, van 10% naar 19% voor zwerfvuil en van 14% naar 18% voor slecht onderhouden straten en stoepen. De ergernis over het onderhoud van straten en stoepen haalt echter niet de hogere scores van de jaren 2006-2007 (maximaal 25%). Een mogelijke verklaring voor de stijging van ergernis zwerfvuil is de andere aanpak die nog niet geheel doorgevoerd is. Deze aanpak betreft het met behulp van een beeldmonitor sturen van het opruimen van zwerfvuil. De ondervonden ergernissen over zaken zoals slecht groenonderhoud en hardrijden, zijn afgenomen.

Ad 2 en 3

Tijdens graafwerkzaamheden is men van de vier genoemde aspecten het meest positief over de veiligheidssituatie en - evenals bij wegwerkzaamheden- minder over de informatie. Men is over het algemeen iets minder positief dan vorig jaar. Die daling is de afgelopen jaren al ingezet. Dit komt waarschijnlijk omdat steeds meer partijen (ook externe partijen zoals de nutsbedrijven) hierbij betrokken zijn, waardoor de tijdige informatievoorziening soms onder druk komt te staan. Een goede en tijdige afstemming is sinds vorig jaar een actiepunt voor alle betrokken partijen.

Ad 4

De beoordeling van de buitenreclame is een nieuwe vraag in de enquête. Een derde van de respondenten is positief; 53% geeft aan dat dit wisselt en meestal afhankelijk is van het onderwerp. Deze gegevens worden meegenomen in de evaluatie van het reclamebeleid.

4.2. Directie Stadsbedrijven

4.2.1. Afvalservice

Gebruik inzamelingsmogelijkheden

Vrijwel alle Bredase huishoudens maken gebruik van één of meerdere van de door de gemeente geboden mogelijkheden voor het inzamelen van afvalstoffen.

Glasbollen worden het meest gebruikt, op afstand gevolgd door de milieustations en minicontainers. Van het op afroep laten ophalen van big bags wordt relatief het minst vaak gebruik gemaakt.

Bij de vergelijking van de jaren 2001-2007 en 2008-2009 moet rekening worden gehouden met een trendbreuk door verandering van onderzoeksmethodiek van telefonisch naar schriftelijk.

Tabel 14: Percentage mensen dat gebruik maakt van afvalinzameling

	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Glasbollen	92%	94%	94%	93%	91%	92%	93%	92%	86%	84%
Milieustations ^a	*	*	*	*	*	*	66%	64%	72%	67%
Legen minicontainers (GFT, rest, papier)	*	*	*	*	*	*	84%	85%	64%	56%
Textielinzameling via containers	38%	40%	*	44%	39%	42%	42%	39%	55%	48%
Op afroep ophalen van grof vuil	55%	49%	46%	49%	45%	44%	43%	41%	54%	45%
Halen/brengen goederen naar Vindingrijk	*	*	15%	14%	16%	19%	16%	20%	30%	24%
Op afroep laten ophalen van snoeihout	*	*	17%	17%	17%	17%	17%	19%	30%	22%
Op afroep ophalen van hout	*	*	*	*	*	*	*	*	23%	15%
Op afroep ophalen van ijzer	*	*	12%	13%	13%	13%	12%	9%	23%	14%
Brengen naar ondergrondse voorziening	*	*	*	*	*	*	11%	8%	16%	14%
Op afroep ophalen van wit/bruingood	*	*	8%	8%	8%	8%	7%	7%	13%	10%
Brengen naar in pandige voorziening	*	*	*	*	*	*	6%	7%	8%	7%
Op afroep laten ophalen big bags	*	*	*	*	1%	2%	1%	1%	3%	3%

* niet gevraagd (of niet vergelijkbaar)

^a in 2006 en 2007 beide milieustations apart gevraagd, vanaf 2008 tezamen

Jongeren van 18-29 jaar, de lagere inkomensgroepen en alleenstaanden maken relatief minder gebruik van de verschillende mogelijkheden voor afvalscheiding. 65-plussers en lager opgeleiden maken minder gebruik van textielcontainers en bruine/groene minicontainers en 65-plussers gaan daarnaast ook minder naar de milieustations. Dit heeft te maken met het soort afval (jongeren, lagere inkomens en alleenstaanden hebben minder vaak snoeihout), het bezit van een auto (mensen zonder auto gaan naar verwachting minder snel naar een milieustation), de woonsituatie (minicontainers worden alleen gebruikt in laagbouw) en interesse in afvalscheiding.



Waardering inzamelingsmogelijkheden

Vervolgens is de gebruikers van de verschillende inzamelingsmogelijkheden gevraagd de dienst te beoordelen. Van hen is het merendeel tevreden over de dienstverlening rondom de verschillende inzamelingsmogelijkheden. Het ophalen van big bags wordt relatief het laagst beoordeeld met 73% zeven of hoger en de milieustations met 93% zeven of hoger het hoogst.

Tabel 15: Percentage mensen dat afvalinzameling met een 7 of hoger beoordeelt¹ (in % gebruikers)

	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Glasbollen	87%	84%	85%	88%	82%	85%	80%	74%	87%	86%
Milieustation Slingerweg ^a	-	-	-	95%	95%	96%	96%	96%	92%	93%
Milieustation Spinveld	-	-	-	94%	93%	90%	93%	97%		
Minicontainers	-	-	-	-	71%	77%	72%	79%	86%	87%
Textielinzameling via containers	91%	88%	-	85%	83%	83%	74%	80%	79%	82%
Het op afroep ophalen van grofvuil	96%	93%	94%	94%	95%	96%	97%	96%	88%	90%
Halen/brengen goederen naar Vindingrijk	-	-	93%	94%	95%	92%	97%	97%	92%	87%
Op afroep laten ophalen van snoeihout	-	-	93%	88%	93%	95%	98%	95%	86%	90%
Op afroep ophalen van hout	-	-	-	-	-	-	-	-	85%	89%
Op afroep ophalen van ijzer	-	-	99%	94%	97%	99%	96%	100%	87%	89%
Ondergrondse voorzieningen	-	-	-	-	83%	98%	84%	76%	82%	89%
Op afroep ophalen van wit/bruingoed	-	-	98%	94%	98%	98%	98%	95%	94%	90%
Inpandige voorzieningen	-	-	-	-	79%	83%	77%	88%	81%	84%
Ophalen big bags	-	-	-	-	#	#	#	#	87%	73%
<i>Klantvriendelijkheid</i>										
Milieustation Slingerweg	-	-	-	-	93%	96%	94%	96%	91%	94%
Milieustation Spinveld	-	-	-	-	93%	94%	93%	98%	93%	90%
Inzamelaars (vuilnismannen)	-	-	-	-	91%	91%	92%	88%	87%	90%

¹ t/m 2003 antwoordcategorieën goed/neutraal/slecht, vanaf 2004 rapportcijfers

beperkte n

^a t/m 2007 beide milieustations apart beoordeeld, vanaf 2008 tezamen

Afspraak ophalen grofvuil via internet

Voor het ophalen van grofvuil kan men naar Afvalservice bellen, maar men kan dit ook zelf via internet regelen. Ruim vier op de tien respondenten zijn hiervan op de hoogte en 5% heeft dit ook al eens gedaan.

Tabel 16: Bekendheid en gebruik mogelijkheid om via internet ophalen grof vuil te regelen

	2007	2008	2009
Bekend en gebruik	1%	7%	5%
Bekend, geen gebruik	17%	40%	36%
Onbekend	82%	53%	58%
	100%	100%	100%

Ruim eenderde van de Bredanaars is wel bekend met de mogelijkheid via internet het ophalen van grof vuil te regelen, echter ze hebben hier nog geen gebruik van gemaakt. Meestal omdat ze het nog niet nodig hebben gehad.



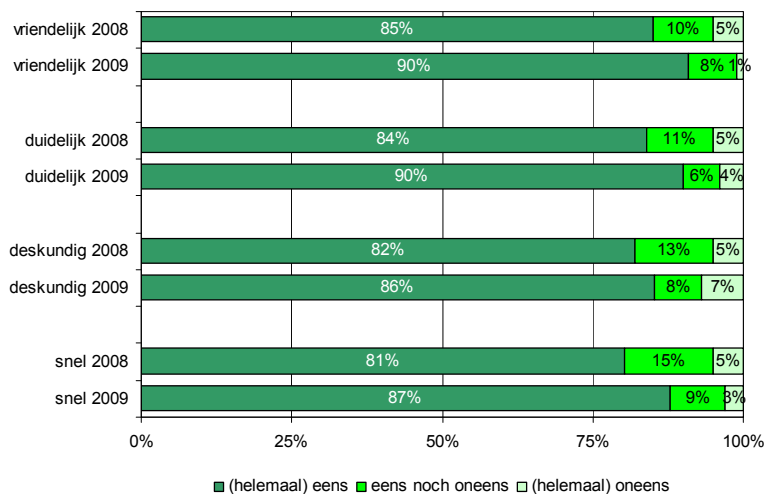
Tabel 17: Waarom geen gebruik, terwijl wel ermee bekend?

	2008	2009
nog niet nodig gehad	63%	59%
heb geen internet	10%	15%
bellen gaat prima, is prettiger, gemakkelijker	5%	13%
niet aan gedacht, gewoonte	4%	3%
weinig gebruik internet, niet handig ermee	2%	2%
toch niet voldoende bekend	8%	1%
anders: wel geprobeerd, maar lukte niet met PC, brengt het zelf weg, teveel gedoe met PC/PC niet bij de hand, bijzondere opgaaf, geen digid, telefonisch gelijk goede antwoord/afpraak	7%	4%

Beoordeling telefonistes Afvalservice

Voor vragen over het aanbieden of scheiden van afval, kan worden gebeld met de Afvalservice. Men wordt dan te woord gestaan door de telefonistes van Afvalservice. Aan de mensen die wel eens op deze manier contact hebben gehad met Afvalservice (35% van de Bredanaars) is gevraagd hun contact met deze telefonistes op vier aspecten te beoordelen. Voor al deze vier aspecten geldt dat (bijna) negen op de tien hier positief over zijn en 1 tot 7% negatief. De rest oordeelt neutraal. Gemiddeld genomen worden de telefonistes nog positiever beoordeeld dan vorig jaar. Dit geldt met name voor de aspecten vriendelijkheid en snelheid.

Grafiek 10: Beoordeling informatie telefonistes afvalservice

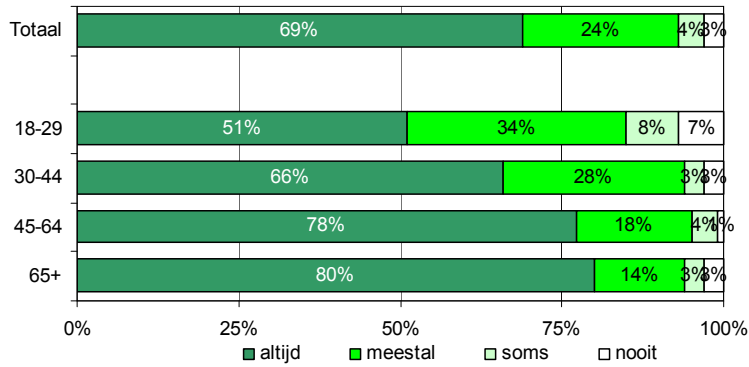




Mate van gescheiden aanbieden afval

Zeven op de tien Bredanaars geven aan altijd hun afval gescheiden aan te bieden, een kwart doet dit meestal, de rest doet dit soms tot nooit. 45-plussers en lager opgeleiden geven relatief vaker aan hun afval gescheiden aan te bieden, 18-29 jarigen, hoger opgeleiden en alleenstaanden doen dit relatief minder vaak.³

Grafiek 11: Mate van scheiden afval naar doelgroepen



De Bredanaars vinden het milieu de belangrijkste reden om hun afval gescheiden aan te bieden, op afstand gevolgd door omdat het van ze wordt verwacht en omdat het ze weinig moeite kost.

Tabel 18: Belangrijkste reden om afval gescheiden aan te bieden

Goed voor het milieu	65%
Wordt van mij verwacht	20%
Kost weinig moeite	14%
Anders	2%
	100%

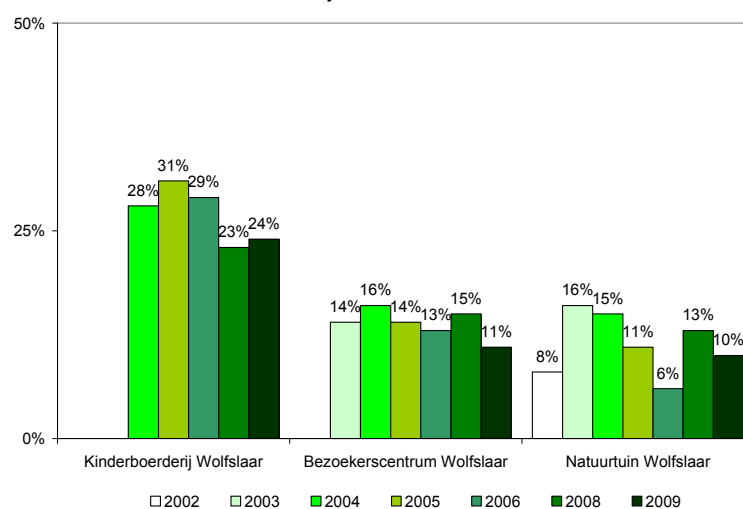
³ Met name naar opleidingsniveau zijn de resultaten opvallend. In het begin van dit hoofdstuk bleek nog dat hoger opgeleiden juist vaker gebruik maken van de verschillende mogelijkheden van afvalscheiding dan lager opgeleiden, terwijl hier juist het omgekeerde geldt. Mogelijk hebben zij een andere perceptie of definitie van altijd, meestal of soms afval scheiden dan de hoger opgeleiden.

4.2.2. Natuur- en Milieu-Educatie

Kinderboerderij, Bezoekerscentrum en Natuurtuin Wolfslaar

Voor drie Bredase voorzieningen in Wolfslaar (kinderboerderij, het bezoekerscentrum en de natuurtuin) is aan de Bredanaars gevraagd of ze deze dit jaar hebben bezocht. De kinderboerderij wordt het vaakst bezocht: een kwart van de Bredanaars is hier dit jaar geweest. Dit is vergelijkbaar met vorig jaar, maar lager dan in de jaren daarvoor. Voor met name de natuurtuin, maar ook voor het bezoekerscentrum geldt dat het bezoek jaarlijks fluctueert.

Grafiek 12: Bezoek kinderboerderij, Bezoekerscentrum en Natuurtuin Wolfslaar 2002-2009 (in % Bredanaars)⁴



Gezinnen met kinderen bezoeken de drie voorzieningen in Wolfslaar relatief vaker.

Tabel 19: Bezoek drie voorzieningen naar doelgroepen (in % Bredanaars)

		Kinderboerderij	Bezoekers- centrum	Natuurtuin
Totaal 2009		24%	11%	10%
Leeftijd	18-29 jaar	16%	8%	12%
	30-44 jaar	41%	20%	12%
	45-64 jaar	18%	9%	9%
	65+	17%	9%	8%
Huishoudtype	Alleenstaand	13%	5%	7%
	Twee personen	17%	8%	7%
	Gezin met kinderen	38%	19%	15%
Inkomen	<= 1750	17%	8%	8%
	1751-3050	26%	12%	10%
	> 3050	30%	13%	10%

⁴ Natuurtuin Wofslaar: t/m 2004 bezoek om te wandelen
Bezoekerscentrum: t/m 2008 Milieu Educatief Centrum



Tevredenheid kinderboerderij, bezoekerscentrum en natuurtuin

Bezoekers van de kinderboerderij, het bezoekerscentrum en de natuurtuin is gevraagd deze te beoordelen met een rapportcijfer. Over het algemeen kan worden gesteld dat als bezoekers een zes of lager geven, ze vinden dat iets (op bepaalde aspecten) beter kan of beter moet. Een zes is weliswaar voldoende, maar betekent toch dat niet alles naar wens is.

Van alle bezoekers van de drie voorzieningen in Wolfslaar geeft 6-9% een zes of lager, en daarmee een “te verbeteren” score. Het merendeel is ruim tevreden en geeft een acht of hoger. Vergeleken met vorig jaar wordt de natuurtuin iets positiever beoordeeld. Gelet op het aantal waarnemingen dient men voorzichtig om te gaan met deze conclusie.

Tabel 20: Beoordeling kinderboerderij, bezoekerscentrum en natuurtuin (in % bezoekers, excl. geen mening)

	Kinderboerderij			Bezoekerscentrum			Natuurtuin	
	2006	2008	2009	2006	2008	2009	2008	2009
Gemiddeld	7,8	7,8	7,9	7,4	7,6	7,6	7,6	7,8
5 of lager	2%	1%	1%	4%	4%	2%	2%	1%
6	2%	6%	5%	7%	7%	7%	8%	5%
7	33%	29%	27%	37%	34%	34%	34%	29%
8	42%	44%	54%	45%	42%	46%	41%	48%
9 of hoger	22%	19%	14%	7%	13%	11%	14%	17%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Tevredenheid personeel kinderboerderij, bezoekerscentrum

Bezoekers van de kinderboerderij en het bezoekerscentrum is tevens gevraagd het personeel te beoordelen met een rapportcijfer. Ook nu weer blijkt men over het algemeen tevreden. Het personeel van de kinderboerderij wordt gemiddeld met een 7,5 beoordeeld en dat van het bezoekerscentrum met een 7,8. Dit is vergelijkbaar met vorig jaar.

Tabel 21: Beoordeling personeel kinderboerderij, bezoekerscentrum (in % bezoekers, excl. geen mening)

	Kinderboerderij		Bezoekerscentrum	
	2008	2009	2008	2009
Gemiddeld	7,5	7,5	7,7	7,8
5 of lager	3%	2%	2%	0%
6	10%	10%	4%	4%
7	35%	34%	35%	33%
8	37%	45%	42%	41%
9 of hoger	15%	9%	16%	22%
Totaal	100%	100%	100%	100%

4.2.3. Parkeerbedrijf

Parkeren fiets en auto in de binnenstad

Vervoer naar binnenstad

Vrijwel alle Bredanaars komen wel eens in de binnenstad. Zij gaan hier meestal op de (brom)fiets of met de auto naar toe. Ouderen en lagere inkomensgroepen gaan relatief vaker met het openbaar vervoer naar de binnenstad en 30-64 jarigen met de auto. Ook dit jaar is het gebruik van de (brom)fiets weer verder toegenomen. Het autogebruik ligt daarentegen lager dan in voorgaande jaren.

Tabel 22: Meest gebruikte vervoermiddel naar de binnenstad

	'97	'98	'00	'01	'02	'03	'04 ¹	'05	'06	'07	'08	'09
(Brom)fiets/scooter	36%	32%	33%	34%	35%	36%	38%	40%	43%	43%	46%	52%
Auto/motor	37%	37%	43%	39%	35%	38%	36%	38%	36%	33%	39%	29%
Te voet	11%	13%	10%	14%	14%	13%	13%	9%	11%	12%	9%	12%
Openbaar vervoer	11%	14%	10%	8%	10%	8%	9%	9%	8%	8%	4%	6%
Anders	1%	2%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	0%	1%	0%	0%
Daar kom ik nooit	3%	3%	2%	3%	4%	4%	3%	3%	2%	4%	2%	1%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

¹deze vraag is in 2004 in 2 delenquêtes gesteld, hier is het gemiddelde van beide percentages gegeven

Parkeren fiets

Zeven op de tien mensen die op de (brom)fiets naar de binnenstad van Breda gaan, maken (wel eens) gebruik van een bewaakte fietsenstalling. De meest gebruikte fietsstallingen zijn net in voorgaande jaren de Oude Vest en de Nieuwstraat. De mensen die hun fiets niet in een bewaakte fietsenstalling zetten, plaatsen hun fiets meestal in een beugel/klem of tegen een gevel.

Tabel 23: Waar meestal parkeren fiets in de binnenstad

	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Bewaakte fietsenstalling	65%	68%	67%	75%	72%	71%
In beugel of klem	12%	19%	15%	10%	8%	11%
Tegen gevel	8%	2%	7%	4%	10%	3%
Tegen hek	0%	1%	0%	1%	0%	1%
Tegen boom	2%	0%	0%	1%	3%	1%
Op afgesloten plek (tuin/schuur/berging)	1%	0%	2%	0%	2%	1%
Verschillend/anders	13%	9%	8%	9%	3%	13%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%

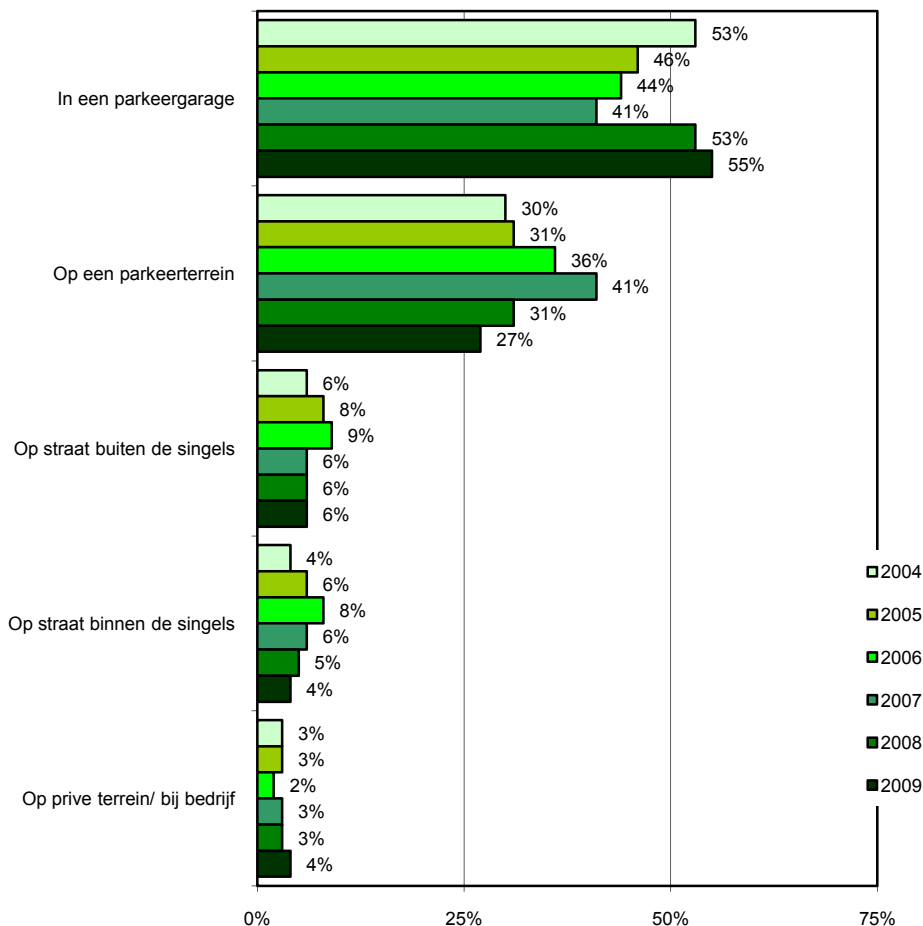
De mensen die geen gebruik maken van een bewaakte fietsenstalling om hun fiets te stallen geven hiervoor veelal als reden dat het maar voor even is (33%) of dat de stalling niet voldoende dicht bij hun bestemming is (25%). Dit is vergelijkbaar met vorig jaar. Andere, minder vaak genoemde redenen zijn: teveel gedoe (kaartje kopen, plek zoeken), alternatieven (beugel/klem) zijn gemakkelijker/handiger en dat het geld kost.



Parkeren auto

Drie op de tien Bredanaars gaan meestal met de auto naar de binnenstad. De auto wordt meestal geparkeerd in een parkeergarage of op een parkeerterrein. De andere mogelijkheden worden beduidend minder gebruikt. Vergeleken met voorgaande jaren worden parkeergarages iets vaker gebruikt en parkeerterreinen minder.

Grafiek 13: Parkeerplaats auto in de binnenstad



Driekwart van de mensen geeft aan in vergelijking met twee jaar geleden nog steeds dezelfde parkeerplek te kiezen. Een kwart van de respondenten parkeert nu vaker ergens anders. Zij parkeren met name vaker in Chassé Parking of Q-Park en beduidend minder vaak dan voorheen in De Barones. Dat heeft mogelijk te maken met de (tijdelijke) afsluiting van de Markendaalseweg voor het doorgaande verkeer tijdens de aanleg van de Nieuwe Mark.



Tabel 24: Verandering parkeerplek t.o.v. 2 jaar geleden

	Nu vaker naar:	Vroeger vaker naar:	Saldo
Parkeergarage Chasseparking	13x	1x	+12
Q-Park (Markendaalseweg)	12x	3x	+9
Lovensdijkstraat	2x	0x	+2
Parkeerterrein Chasseveld	2x	1x	+1
Parkeergarage Concordiastraat	2x	1x	+1
Parkeergarage i.h.a.	2x	1x	+1
Bij de haven	2x	1x	+1
Parkeergarage De Prins (Middellaan)	3x	3x	0
Molsterrein (Lange stallen)	3x	4x	-1
Parkeergarage De Barones	2x	16x	-14

De belangrijkste redenen om een andere parkeerlocatie te kiezen zijn dat er altijd plek is/je niet hoeft te wachten, de grootte van de parkeervakken, kosten, ligging, bereikbaarheid en veranderingen in de persoonlijke situatie (bijv. verhuizing, minder valide geworden).

Gebruik wegwijzers parkeerplaatsen

In de gemeente staan wegwijzers naar de diverse parkeergarages en -terreinen, met hierop het aantal beschikbare parkeerplaatsen en informatie (bv. over koopzondag). Bijna de helft van alle respondenten let meestal of altijd op deze wegwijzers. Dit is iets minder dan vorig jaar toen ruim de helft aangaf hier altijd/meestal gebruik van te maken. Van de mensen die meestal met de auto naar de binnenstad gaan, let bijna driekwart op deze borden.

Tabel 25: % Altijd/meestal gebruik wegwijzers

	2008	2009
Totaal	54%	48%
wv meestal met de auto naar binnenstad	74%	72%
wv meestal op andere manier naar binnenstad	42%	39%

De wegwijzers worden gemiddeld beoordeeld met een 7,4. Dit is iets lager dan vorig jaar, daarentegen geven wel iets minder mensen een cijfer lager dan een 7.

Tabel 26: Beoordeling wegwijzers (in % let hier altijd of meestal op)

	2008	2009
Gemiddeld	7,6	7,4
5 of lager	4%	3%
6	9%	6%
7	31%	43%
8	41%	41%
9 of hoger	15%	7%
Totaal	100%	100%

De helft van de Bredanaars geeft aan niet op de wegwijzers te letten. Zij gaan meestal met een ander vervoermiddel dan de auto naar de binnenstad, ze hebben geen auto, parkeren nooit in garages, gaan altijd naar dezelfde parkeerplek of zijn goed bekend in de Binnenstad.



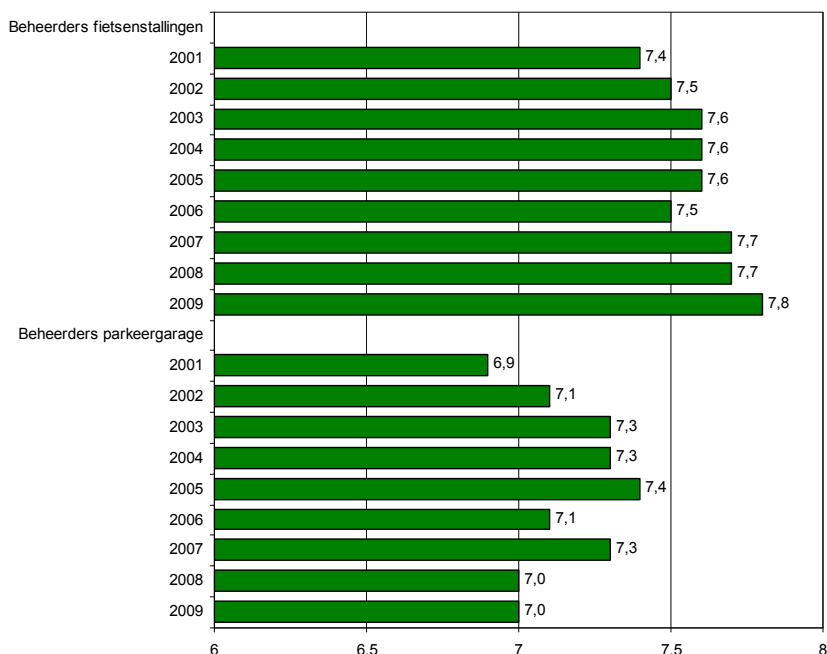
Tabel 27: Waarom geen gebruik wegwijzers naar de diverse parkeergarages- en terreinen

ga vaak op fiets, lopend of met OV naar binnenstad	24%
geen auto	13%
ga nooit met auto naar binnenstad	11%
parkeer nooit in garages	8%
maak geen gebruik van wegwijzers	7%
ga altijd naar zelfde parkeerplek (garage, terrein, plaats)	6%
ben zelf erg bekend in stad en plekjes	6%
woon zelf in Centrum	5%
let er niet op, zoek het zelf uit, geen interesse	3%
heb parkeervergunning/gehandicaptenkaart	3%
nog nooit nodig gehad	3%
parkeer nooit in de stad	3%
ga niet met drukte naar de stad	2%
visueel/met eigen ogen lukt het wel	1%
anders	3%
weet niet	2%

Klantvriendelijkheid afdeling Parkeren

Van alle respondenten heeft de helft de beheerders van fietsenstallingen beoordeeld en 17% de beheerders van parkeergarages. De klantvriendelijkheid van de beheerders van de fietsenstallingen wordt met een 7,8 hoger beoordeeld dan de klantvriendelijkheid van de beheerders van de parkeergarages. De beoordelingen fluctueren wat door de jaren heen. Wel laat de beoordeling van de beheerders van de fietsenstallingen een licht opgaande lijn zien.

Grafiek 14: Waardering via rapportcijfer van klantvriendelijkheid afdeling Parkeren (door gebruikers)



Beleidsreactie Directie Stadsbedrijven

Afvalservice

Afvalservice valt onder de directie Stadsbedrijven. Het reguliere werk van Afvalservice bestaat uit onder andere afvalinzameling van huishoudelijk afval, GFT, papier, restafval en grof huishoudelijk afval inclusief wit en bruingoed. Ook kan er afval gebracht worden bij de milieustations. De mate van gebruik en tevredenheid van dit reguliere werk wordt jaarlijks in de burgerenquête getoetst. Afvalservice streeft hierbij naar een gemiddeld rapportcijfer van een 7,5 voor haar producten. In 2009 heeft de burger van Breda gemiddeld een 7,6 gegeven.

In 2010 zal dan ook net als vorig jaar ingezet worden op innoveren van dienstverlening voor de klant. Zij streeft naar een zo milieuvriendelijk en bedrijfseconomisch verantwoord handelen waarbij de behoeften van de klant centraal staan.

Voor het ophalen van grofvuil kan Afvalservice gebeld worden, maar het kan ook via internet geregeld worden. Het melden via internet is 5% en hierin is geen duidelijke toename te zien. De tevredenheid over de telefonistes is zeer hoog.

Omdat de behoefte naar digitale informatievoorziening jaarlijks toeneemt, is in 2009 een haalbaarheidsonderzoek gedaan naar het gebruik van een digitale Bredakalender in plaats van de huidige Bredakalender (papieren versie, huis aan huis verspreid). De resultaten van dit onderzoek hebben aangetoond dat er nauwelijks behoefte bestaat aan digitale informatievoorziening wat betreft de Bredakalender. Dat betekent dat Afvalservice ook voor 2010 een papieren kalender heeft gemaakt en onder de inwoners van Breda verspreidt.

Natuur- en Milieu-Educatie

Natuur- en Milieu-Educatie valt onder de directie Stadsbedrijven. Stadsbedrijven bestaat uit zes bedrijven met ieder een eigen werkveld. De gemeenschappelijkheid wordt gekenmerkt door oriëntatie op de maatschappij en een sterke uitvoeringsgerichtheid.

Natuur- en Milieu-Educatie legt om de twee jaar de vraag over de tevredenheid van producten en diensten aan de burger voor. De afdeling toetst altijd de tevredenheid over de kinderboerderij, Bezoekerscentrum Wolfslaar en de natuurtuin en de klantvriendelijkheid van het personeel. De mate van tevredenheid is stabiel over de jaren heen en scoort ruim 7,6. Het streven voor 2010 is de mate van klanttevredenheid en klantvriendelijkheid te behouden.

Parkeerbedrijf

Algemeen

Uitgangspunt voor de door Parkeerbedrijf gestelde vragen in de burgerenquête 2009 is het volgen van de trends in relatie tot het parkeer- en stallingsbeleid. De bevindingen vinden hun toepassing in de totstandkoming van het beleid op het gebied van parkeren. In 2009 is een start gemaakt met de evaluatie van het gehele verkeersbeleid waar het parkeerbeleid onderdeel van uit maakt.

Onderdelen van de resultaten van de verschillende burgerenquêtes uit de laatste jaren krijgen hierin plaats.



Gebruik vervoersmiddel

In het algemeen geldt dat als vervoersmiddel naar de binnenstad de auto elk jaar terrein lijkt prijs te geven aan met name de (brom)fiets. Zo is het gebruik van de (brom)fiets naar de binnenstad in de periode 1998-2009 gestegen van 32% naar 52%! Het gebruik van de auto om naar de binnenstad te komen is ten opzichte van vorig jaar gedaald van 39% naar 29%. Over de gehele periode 1998-2009 van 27% naar 29%. Het procentuele gebruik van openbaar vervoer is daarentegen ook weer licht toegenomen.

Het gebruik van de fietsenstallingen is gelijk ten opzichte van vorig jaar, zeven op de tien mensen maken gebruik van de bewaakte fietsenstallingen. Het plaatsen van fietsen in beugels/klemmen is toegenomen ten opzichte van vorig jaar en het plaatsen van de fiets tegen de gevel is afgenomen. De gratis fietsenstallingen en de toename van het aantal beugels en klemmen in de binnenstad kan hier aan hebben bijgedragen.

Tevredenheid parkeren auto

De tevredenheid over het parkeren van de auto in de binnenstad is vergelijkbaar met vorig jaar.

Automobilisten maken iets meer gebruik van parkeergarages en iets minder van de parkeerterreinen dan voorheen. Straatparkeren en parkeren buiten de singels is daarentegen gelijk aan vorig jaar. Redenen hiervoor kunnen zijn dat buiten de singels enkele buurten ook zijn gereguleerd, waardoor dit geen goed gratis parkeeralternatief meer is. Maar ook dat parkeren in garages, met name dagtarieven, goedkoper is.

Driekwart van de respondenten parkeert nog steeds op dezelfde parkeerplek. De respondenten die een andere plek kiezen parkeren vaker in Chassé parking of Q-park. De redenen hier voor zijn: altijd plek, grootte parkeervakken, ligging, bereikbaarheid.

4.3. Directie Ruimtelijke Ontwikkeling Milieu

Woonkwaliteit

De Bredanaars is een aantal zaken voorgelegd die de woonkwaliteit in de eigen buurt kunnen beïnvloeden, met de vraag of de gemeente veel, normaal of geen aandacht aan deze zaken zou moeten besteden. In onderstaande tabel wordt het percentage Bredanaars weergegeven dat vindt dat voor deze zaken veel aandacht is gewenst.

Vergelijkbaar met vorig jaar wensen de Bredanaars het vaakst veel aandacht voor het natuur en groen in de buurt, risicovolle transporten en bedrijven, luchtkwaliteit en energiebesparing. Wel liggen de percentages voor de vier vaakst genoemde onderwerpen iets lager dan vorig jaar. Dit geldt ook voor het onderwerp geluid. Klimaatverandering wordt daarentegen vaker genoemd als een onderwerp waar de gemeente veel aandacht aan zou moeten geven.

Tabel 28: Veel aandacht gewenst voor in eigen buurt

	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Natuur, groen in de buurt	38%	40%	45%	45%	39%	46%	40%	57%	54%
Risicovolle transporten	35%	38%	38%	37%	47%	38%	36%	53%	48%
Risicovolle bedrijven	33%	34%	35%	34%	45%	37%	31%	49%	44%
Luchtkwaliteit	17%	17%	20%	21%	22%	31%	25%	46%	42%
Energiebesparing	-	-	-	-	-	35%	31%	40%	39%
Water in de buurt	14%	25%	32%	32%	28%	33%	24%	33%	34%
Bodemkwaliteit	22%	29%	26%	25%	26%	29%	22%	33%	31%
Duurzaam bouwen	19%	25%	29%	23%	26%	28%	24%	31%	31%
Geluid	24%	19%	23%	20%	20%	24%	24%	37%	30%
Klimaatverandering	-	-	-	-	-	24%	20%	23%	29%
Geur	9%	10%	14%	12%	13%	17%	16%	23%	20%

Gezondheidsklachten door milieu

Van alle Bredanaars geeft 64% aan het afgelopen jaar gezondheidsklachten te hebben gehad door het milieu, het vaakst door geluidsoverlast en luchtverontreiniging. Er zijn geen opvallende verschillen vergeleken met vorig jaar.

Tabel 29: Gezondheidsklachten door milieuaspecten (% ja/soms)

	2005	2006	2007	2008	2009
Geluidsoverlast	2%	2%	2%	17%	20%
Luchtkwaliteit *	5%	8%	9%	19%	20%
Geur (stank) *	1%	4%	4%	13%	15%
Afval	1%	1%	1%	12%	13%
Bodemkwaliteit	1%	0%	0%	2%	3%
Waterkwaliteit	0%	1%	0%	4%	5%

* in 2005 stank en luchtverontreiniging gezamenlijk gevraagd



Geluids- en geuroverlast

Bredanaars zijn dertien vormen van overlast voorgelegd. Evenals in de afgelopen jaren ondervinden de Bredanaars het vaakst overlast van het geluid van bromfietsen, auto's en vrachtauto's. De overlast van de verschillende vormen is overwegend vergelijkbaar met vorig jaar. Wel lijken iets minder mensen aan te geven geluidsoverlast van treinen te ondervinden. Ook de geuroverlast lijkt wat minder.

Tabel 30: Percentage mensen dat vaak/soms overlast ondervindt

	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Geluid van bromfietsen/scooters	48%	50%	58%	41%	47%	51%	47%	74%	72%
Geluid van auto's	*	*	*	*	*	40%	42%	63%	65%
Geluid vrachtauto's	*	*	*	*	*	26%	29%	53%	51%
Geluid van burelen	19%	18%	17%	17%	13%	15%	15%	38%	40%
Geluid van vliegtuigen	7%	8%	5%	8%	10%	8%	12%	34%	36%
Geluid van evenementen	*	*	14%	14%	9%	14%	13%	30%	32%
Geluid van treinen	14%	16%	12%	13%	11%	13%	14%	26%	21%
Geluid horecazaken/ bezoekers ¹	4%	6%	4%	4%	3%	7%	8%	21%	19%
Geluid van industrie en bedrijven	2%	4%	2%	3%	2%	3%	2%	11%	8%
Geur van verkeer	12%	14%	15%	9%	13%	14%	16%	34%	31%
Geur van landbouw	6%	10%	9%	7%	7%	6%	7%	20%	16%
Geur van industrie en bedrijven	13%	21%	18%	17%	14%	5%	4%	19%	16%
Licht reclameborden/sportvelden/bedrijven	*	*	*	*	*	3%	4%	11%	9%

¹ t/m 2004: geluid van horeca; * niet gevraagd

Als mensen overlast ervaren, dan hoeft dit hen niet te hinderen. Dit blijkt uit onderstaande tabel met percentages van (ernstige) hinder. Evenals vorig jaar bestaat de top 3 weer uit bromfietsen, auto's en vrachtauto's.

Tabel 31: (Ernstige) hinder van zaken die de woonkwaliteit kunnen beïnvloeden (in % alle Bredanaars)

	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Geluid van bromfietsen/scooters	33%	35%	41%	28%	31%	32%	33%	50%	47%
Geluid van auto's	*	*	*	*	*	26%	30%	35%	35%
Geluid van vrachtauto's	*	*	*	*	*	18%	21%	31%	27%
Geluid van burelen	10%	11%	9%	11%	9%	10%	10%	18%	21%
Geluid van vliegtuigen	1%	3%	1%	2%	3%	3%	6%	15%	17%
Geluid van evenementen	*	*	5%	4%	4%	4%	6%	12%	14%
Geluid van treinen	6%	5%	4%	4%	3%	1%	7%	8% ²	8%
Geluid van horeca/bezoekers ¹	3%	5%	2%	3%	2%	5%	6%	10%	10%
Geluid van industrie en bedrijven	2%	3%	1%	1%	1%	3%	1%	4%	4%
Geur van verkeer	6%	9%	7%	5%	9%	9%	11%	18%	15%
Geur van landbouw	2%	4%	2%	1%	2%	1%	4%	8%	5%
Geur van industrie en bedrijven	8%	12%	8%	9%	9%	2%	3%	7%	6%
Licht reclameborden/sportvelden/bedrijven	*	*	*	*	*	1%	3%	5%	5%

¹ t/m 2004: geluid van horeca; * niet gevraagd; ² in de rapportage van 2008 stond hier abusievelijk 10%



Luchtverontreiniging

Ruim de helft van de Bredanaars vindt de lucht in de eigen buurt gezond tot zeer gezond, 15% vindt daarentegen dat de lucht in meer of mindere mate ongezond is. De lucht in de eigen buurt wordt gezonder bevonden dan die in de stad.

Tabel 32: Beoordeling gezondheid lucht in eigen buurt en in de stad (in % alle Bredanaars)

	Eigen buurt		Stad (=heel Breda)	
	2008	2009	2008	2009
(Zeer) gezond	51%	54%	31%	35%
Gaat wel	38%	31%	58%	52%
(Helemaal) niet gezond	10%	15%	11%	13%
Totaal	100%	100%	100%	100%

De mensen die aangeven de lucht bij hen in de buurt ongezond te vinden, menen dat dit met name door het verkeer wordt veroorzaakt (drukke wegen, fijnstof, uitlaatgassen, etc).

Tabel 33: Waardoor lucht in uw buurt ongezond?

verkeer in algemeen/ drukke wegen/ drukke verkeersaders	42x
snelwegen/rondweg (wv A16: 11x, A27: 8x, rondweg: 5x, A58 2x)	32x
fijnstof (roet), CO2 uitstoot	20x
industrie	18x
uitlaatgassen	10x
brommers, scooters	8x
(te veel) auto's	7x
vrachtverkeer	2x
er wordt te hard gereden	2x
teveel oude auto's	2x
ronkende stadsbussen	2x

Hinder van grote evenementen

Wat meer Bredanaars dan gemiddeld in voorgaande jaren geven aan wel eens hinder te ondervinden van evenementen. Zij noemen met name (muziek)evenementen in het algemeen (vaak in het NAC-stadion of op het Chasseveld), gevolgd door specifieke evenementen, zoals Dancetour (10x), de kermis (9x), Breda Barst (7x) en de Harley-dag (7x). De hinder bestaat veelal uit geluidsoverlast.

Tabel 34: % Bredanaars dat hinder ervaart van grote evenementen

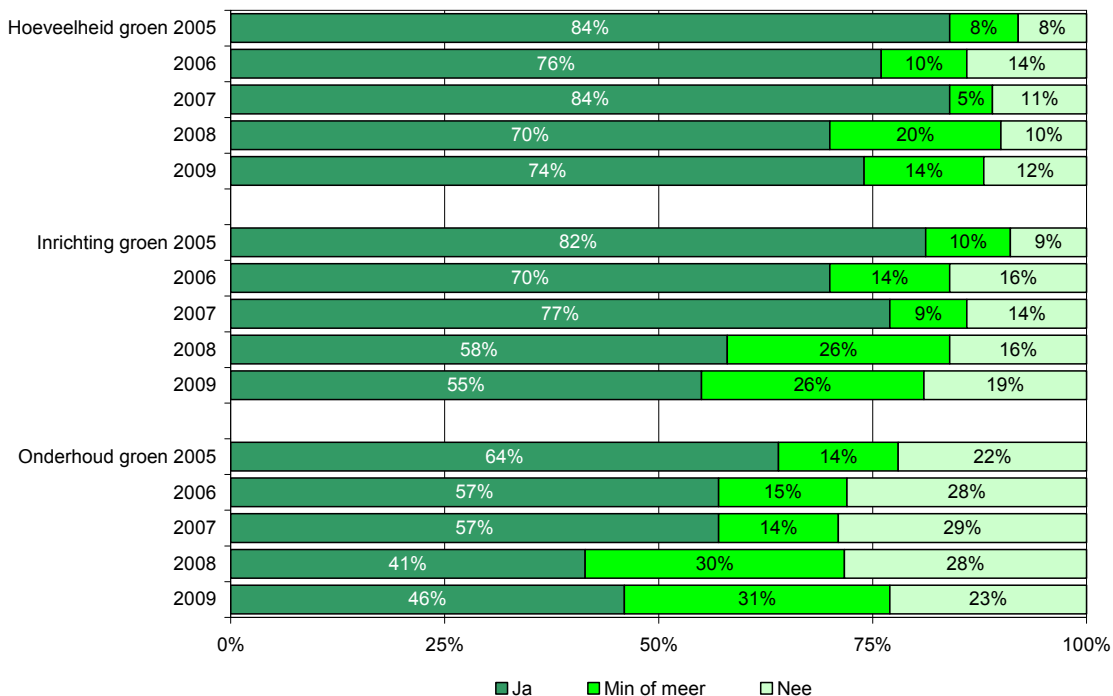
	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Ja	3%	5%	4%	7%	7%	5%	9%
Nee	97%	95%	96%	93%	93%	95%	91%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



Groen in buurt

In woonbuurten is er groen in de vorm van gras, borders, struiken en dergelijke. Bijna negen op de tien is (min of meer) tevreden over de hoeveelheid, acht op de tien over de inrichting en ruim driekwart over het onderhoud ervan. Vergeleken met de periode t/m 2007 geven mensen de laatste twee jaar vaker aan min of meer tevreden te zijn, in plaats van volmondig tevreden. Dit kan te maken hebben met de veranderde onderzoeksmethodiek.

Grafiek 15: Beoordeling groen in de eigen buurt



Ontwikkeling hoeveelheid planten en dieren

Bij groenplekken en water staan planten en leven dieren, zoals vogels, kikkers en vlinders. De Bredanaars is gevraagd of ze het gevoel hebben dat de hoeveelheid en het aantal soorten planten en dieren in de eigen buurt in de afgelopen jaren is toegenomen of afgenomen. Per saldo denkt men dat de hoeveelheid en het aantal soorten planten/bomen en dieren is afgenomen. De afname wordt voor planten/bomen groter gevonden. In onderstaande tabel is te zien dat de resultaten jaarlijks fluctueren.

Tabel 35: Ontwikkeling hoeveelheid planten/ dieren in eigen buurt (in % Bredanaars die oordeel geven)

	Saldo (meer – minder)					2009			
	2005	2006	2007	2008	2009	Meer	Evenveel	Minder	Totaal
Hoeveelheid planten/bomen	- 10	- 2	- 2	- 6	- 10	10%	70%	20%	100%
Aantal soorten planten/bomen	- 4	+ 1	- 4	- 8	- 12	7%	74%	19%	100%
Hoeveelheid dieren	+ 3	+ 12	+ 8	- 13	- 4	22%	53%	26%	100%
Aantal soorten dieren	+ 5	+ 7	+ 5	- 11	- 9	15%	60%	24%	100%

Opmerking: exclusief weet niet

Beoordeling waterpartijen

Ruim tweederde van de Bredanaars vindt dat er voldoende waterpartijen singels, vijvers en sloten bij hen in de buurt zijn, 16% vindt van niet. Dit is vergelijkbaar met vorig jaar en lager dan de twee jaar daarvoor. Verder is te zien dat bij de schriftelijke onderzoeksmethode (vanaf 2008) meer mensen aangeven min of meer tevreden te zijn met de hoeveelheid waterpartijen in de buurt.

Tabel 36: Voldoende hoeveelheid waterpartijen in buurt

	2005	2006	2007	2008	2009
Ja	78%	75%	71%	67%	68%
Min of meer	8%	5%	5%	19%	16%
Nee	14%	20%	24%	15%	16%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%

Vervolgens is gevraagd de kwaliteit van de waterpartijen in de buurt te beoordelen. Acht op de tien Bredanaars kan deze vraag beantwoorden, de overige respondenten geven aan geen waterpartijen in hun buurt te hebben of hebben hierover geen mening. Van de Bredanaars die zich een oordeel kunnen vormen, vindt acht op de tien dat de waterpartijen (min of meer) voldoende schoon zijn. Dit is iets hoger dan in de afgelopen drie jaar. Wel is ook nu weer te zien dat bij schriftelijk onderzoek meer mensen aangeven dat de waterpartijen min of meer voldoende schoon zijn.

Tabel 37: Voldoende goede kwaliteit/schoonheid van waterpartijen in buurt (in % kan mening geven)

	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
% kan mening geven	76%	77%	77%	76%	75%	71%	75%	81%
Ja	42%	49%	55%	64%	59%	62%	43%	43%
Min of meer	22%	21%	18%	16%	15%	13%	33%	36%
Nee	36%	30%	27%	20%	27%	25%	25%	21%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

De mensen die de kwaliteit van de waterpartijen niet goed vinden, zien met name afval in het water en vinden het vies. In mindere mate wordt genoemd dat het troebel/bruin is, dat het stinkt en er een groene laag algen op het water ligt.

Tabel 38: Redenen waarom mensen de kwaliteit van de waterpartijen onvoldoende vinden

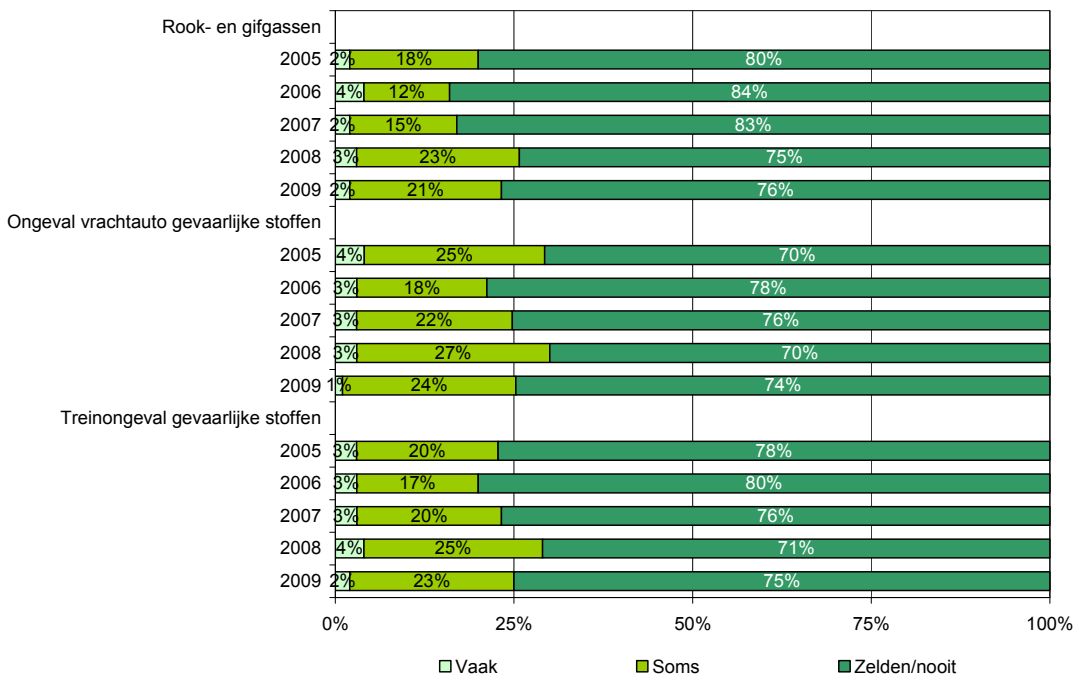
1. afval	85x
2. vies	81x
3. bruin, troebel	44x
4. stank	35x
5. groen/algen	32x
6. stilstaand water	18x
7. dichtgegroeid met planten, slecht onderhoud waterkanten	18x
8. botulisme	14x
9. waterstand te laag	7x
10. geen/nauwelijks vissen, weinig leven	6x



Ongevallen

Bredanaars zijn drie situaties/ongevallen voorgelegd waarbij ze zich onveilig zouden kunnen voelen. Voor alle drie de situaties geldt dat een kwart hier soms of vaak bang voor is. Vergeleken met vorig jaar is de angst iets afgenomen.

Grafiek 16: Wel eens bang voor drie situaties/ongevallen



Van de mensen die soms/vaak bang zijn in bovenstaande situaties, geeft 37% aan bang tot erg bang te zijn voor een treinongeval met gevaarlijke stoffen. Voor een ongeval met een vrachtauto met gevaarlijke stoffen en blootstelling aan rook- en gifgassen ligt dit percentage op respectievelijk 29% en 26%. Het overige deel is een beetje bang. Omgerekend betekent dit dat respectievelijk 6%, 8% en 9% van alle Bredanaars bang tot erg bang zijn voor de drie genoemde situaties. De mate waarin men bang is lijkt vergeleken met vorig jaar wat afgenomen.

Groene stroom

Van de Bredanaars geeft 46% aan van groene stroom gebruik te maken, 42% maakt hier geen gebruik van en 12% weet het eigenlijk niet. Jongeren tot 30 jaar weten relatief minder goed of ze van groene stroom gebruik maken en kunnen deze vraag daarom minder vaak met ja beantwoorden.

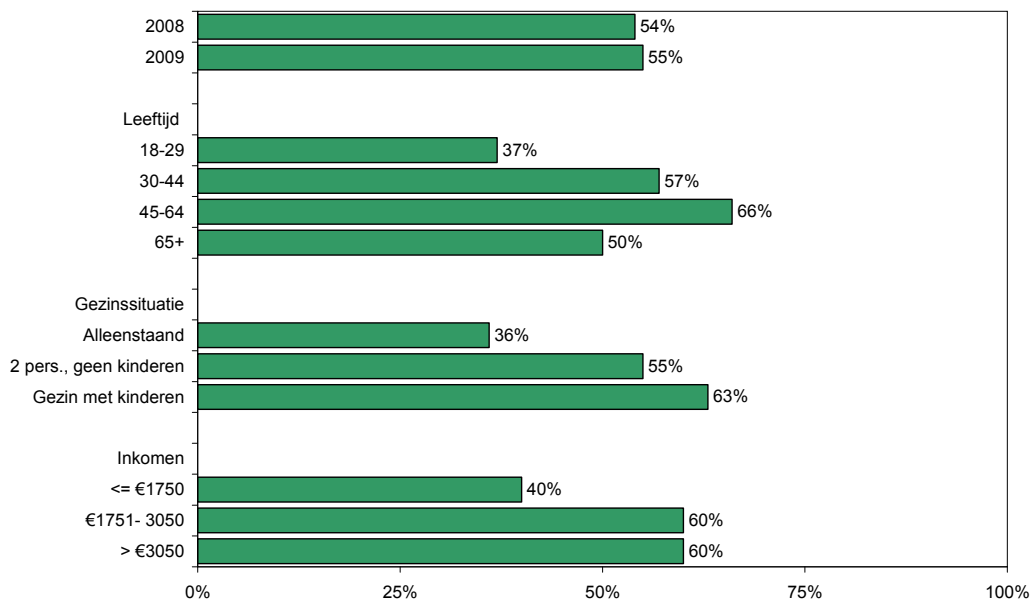
Tabel 39: Perc. gebruikt groene stroom naar doelgroepen

Totaal 2006	42%	<i>Leeftijd (2009)</i>		<i>Opleiding (2009)</i>	
Totaal 2007	35%	18-29	39%	Lager	44%
Totaal 2008	44%	30-44	47%	Middelbaar	45%
Totaal 2009	46%	45-64	51%	Hoger	48%
		65+	44%		

Energiebesparing

Evenals vorig jaar geeft ruim de helft van de Bredanaars aan de laatste jaren in hun woning energiebesparende maatregelen te hebben aangebracht, zoals dubbelglas, zonnepanelen, een energiezuinig verwarmingsketel, isolatie van muren of dak. Jongeren tot 30 jaar, de lagere inkomens en alleenstaanden doen dit relatief minder vaak. Het percentage huishoudens dat in 2008 respectievelijk 2009 energiebesparende maatregelen heeft aangebracht is duidelijk gemaakt in de eerste twee staven van grafiek 17. De overige staven geven de samenstelling aan van de huishoudens die in 2009 energiebesparende maatregelen hebben aangebracht.

Grafiek 17: Aanbrengen energiebesparende maatregelen naar doelgroepen (in % ja)





De 45% Bredanaars die de laatste jaren geen energiebesparende maatregelen in hun woning heeft aangebracht doet dit veelal niet omdat hun huis al energiezuinig is, het teveel kost of ze geen behoefte heeft aan een verbouwing.

Tabel 40: Waarom geen energiebesparende maatregelen aan de woning in de laatste jaren

	2008	2009
Huis is al energiezuinig	50%	42%
Kosten voor uitvoeren maatregelen te hoog	18%	15%
Geen behoefte aan verbouwing	12%	10%
Weet niet hoe ik dit moet regelen/ teveel werk om dit goed te organiseren	4%	4%
Weet niet genoeg over energiebesparende maatregelen	3%	4%
Kosten voor betrouwbaar advies (te) hoog	3%	3%
Anders (vaak omdat men een huurwoning heeft)	29%	40%

Eenderde van de Bredanaars geeft aan interesse te hebben in (nog meer) energiebesparende maatregelen, ook al brengen die kosten met zich mee. Dit is iets hoger dan vorig jaar toen drie op de tien aangaf hier interesse in te hebben. Ze denken dan met name aan zonnepanelen en dubbel glas.

Tabel 41: Aan welke energiebesparende maatregelen denken Bredanaars die daarvoor interesse hebben

1. zonnepanelen, zonne-energie	83x
2. dubbel glas	65x
3. spaarlampen, ledverlichting	26x
4. alles, isolatie in het algemeen	25x
5. CV, HR ketel, boiler, combiketel, elektrische verwarming, HR	24x
6. dak, zolder isoleren	19x
7. (spouw)muur isolatie	15x
8. isolatie vloer	5x
9. groene stroom	5x
10. windenergie	4x
11. zuinige apparaten	4x
12. tochtstrips, betere sluiting deur	4x
13. goede kozijnen/kunststof	4x



Beleidsreactie Ruimtelijke Ontwikkeling Milieu

Door de informatiebehoefte en beeldvorming over het thema milieu in beeld te krijgen en daar vervolgens acties op te ondernemen wordt de uitkomst van de burgerenquête benut voor de communicatie en het verbeteren van de dienstverlening naar de burger.

De burgerenquête maakt onderdeel uit van de gemeentelijke milieubeleidscyclus. De Milieuvisie Breda 2015 geeft de koers aan voor de lange termijn. De uitvoering van de Milieuvisie wordt beschreven in de jaarlijkse milieuprogramma's. Daarin staan de doelen voor de korte termijn en de activiteiten per jaar. Jaarlijks wordt in het gemeentelijke milieuverslag verslag gedaan over de voortgang. Onderdeel van het milieuverslag is de monitoring van de milieudoelstellingen aan de hand van feitelijke gegevens en gegevens over de beleving van de Bredase burgers. De Burgerenquete wordt gebruikt om jaarlijks de beleving van de Bredase burgers te meten.



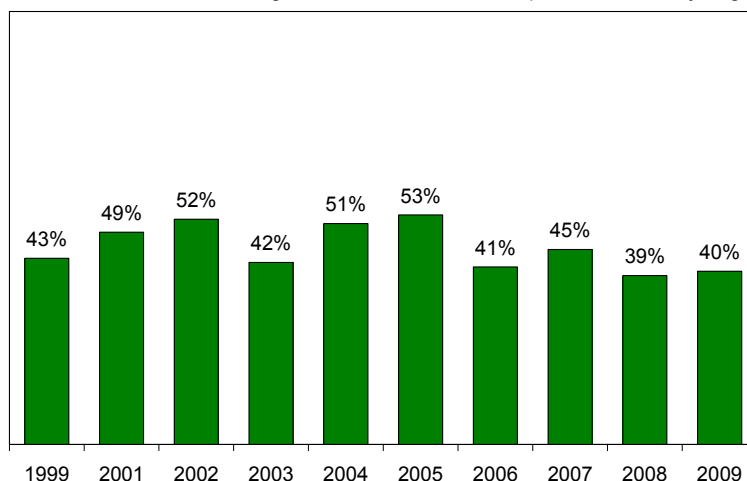
4.4. Publiekszaken

Meldingen

Melden ergernissen

Vier op de tien Bredanaars geven aan dat ze ergernissen over het onderhoud van de openbare ruimte bij hen in de buurt zouden melden bij de gemeente. In onderstaande tabel is te zien dat dit percentage, m.u.v. 2007, in de afgelopen vier jaar vrij stabiel is gebleven. Bredanaars tot 30 jaar geven relatief het minst vaak aan dat ze ergernissen zouden melden (26%). Onder 45-64 jarigen ligt dit percentage het hoogst (51%).

Grafiek 18: % mensen dat ergernissen over onderhoud openbare ruimte bij de gemeente meldt



De mensen die aangeven dat ze hun 'ergernis' over het onderhoud niet zouden melden, geven hiervoor als belangrijkste reden dat het geen zin heeft omdat de gemeente er toch niets mee doet, omdat ze niet weten hoe ze dat moeten doen, ze gemakzuchtig zijn of omdat men zich niet ergert.

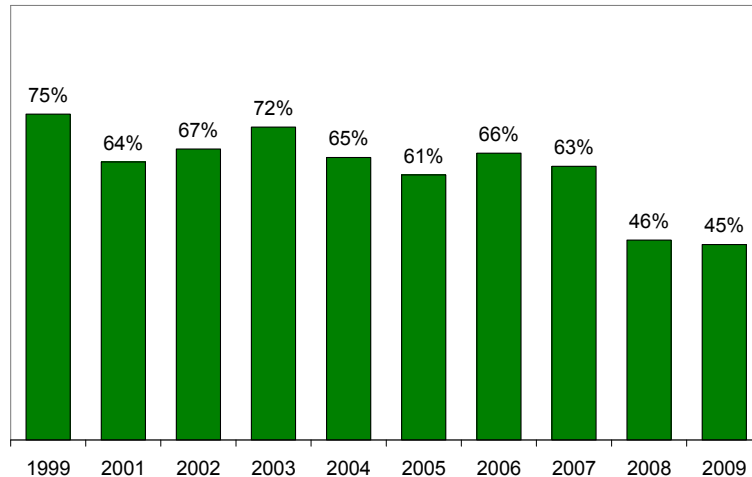
Tabel 42: Waarom melden mensen de ergernissen niet? (in % van mensen die ergernis niet melden)

heeft geen zin, mindere ervaringen, gebeurt niets	25%
erger me eigenlijk nooit aan dat soort zaken	16%
onbekend met mogelijkheden/geen duidelijk aanspreekpunt	15%
gemakzucht/laks/luiheid	5%
geen tijd voor	4%
geen behoefte/geen prioriteit/niet belangrijk genoeg	4%
nooit bij me opgekomen om zoiets te melden, sta er niet bij stil	4%
doen anderen, buren, wijkvereniging, conciërge wel	4%
meldgrens nooit bereikt, nog niet meegemaakt, nooit voorgevallen	4%
gedoe, bellen kost geld, kan niet via internet	4%
is verantwoordelijkheid van gemeente	3%
komt er niet van, denk er vaak niet aan	2%
weet niet waarom	2%
hou niet van klagen	2%

Waar terecht met meldingen over

Evenals vorig jaar zeggen ruim vier op de tien Bredanaars te weten waar ze met meldingen van ergernissen over het onderhoud van de openbare ruimte terecht kunnen. Jongeren blijken relatief minder vaak te weten waar ze terecht kunnen (25%), 45-64 jarigen zijn hier daarentegen het vaakst bekend mee (60%). Eerder al bleek dat dit ook de twee groepen zijn die ergernissen respectievelijk het vaakst niet en het vaakst wel zouden melden.

Grafiek 19: % Bredanaars dat aangeeft te weten waar men terecht kan met meldingen over ergernissen



Evenals in andere jaren noemt men met name het meldpunt en de gemeente om ergernissen over de openbare ruimte te melden. Ruim twee op de tien weten niet waar ze ergernissen moeten melden, maar zouden het wel weten op te zoeken (22%), bijvoorbeeld via de gemeentelijke website/ het e-loket (17%) of in de gemeentegids (5%).

Tabel 43: Waar terecht met meldingen over ergernissen (in % resp. die (denken te) weten waar)

	1999	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Bij het meldpunt	24%	29%	29%	25%	27%	27%	29%	33%	38%	34%
Bij de gemeente	42%	38%	29%	29%	24%	37%	32%	30%	24%	29%
Dat zoek ik dan op	-	-	-	15%	27%	13%	11%	16%	20%	22%
Bij het (deel)stadskantoor	5%	6%	5%	5%	5%	12%	12%	10%	11%	7%
Bij de politie	22%	17%	22%	22%	3%	3%	3%	2%	0%	0%
Bij anderen: woningbouw, wijkbeheerder, buurtmeester, wijkagent, steunpunt	7%	9%	16%	4%	14%	8%	13%	10%	6%	4%
Anders	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2%
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



Contact met gemeente

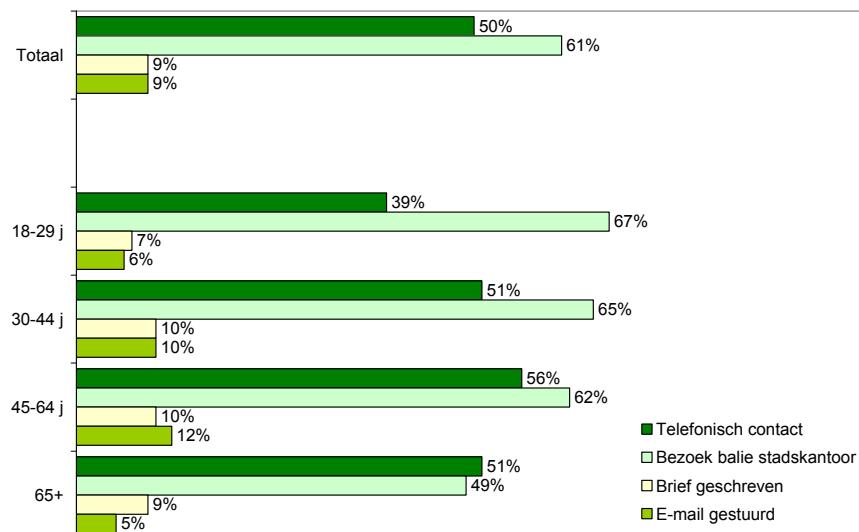
Bijna acht op de tien Bredanaars hebben het afgelopen jaar contact gehad met de gemeente. Dit is een verdere stijging ten opzichte van de voorgaande twee jaren. Vooral het telefonisch contact ligt dit jaar beduidend hoger, maar ook het baliebezoek is verder toegenomen.

Tabel 44: Contact met gemeente in afgelopen jaar

	2007	2008	2009
Ja	65%	71%	79%
- Telefonisch contact	35%	38%	50%
- Bezoek balie stadskantoor	49%	56%	61%
- Brief geschreven	10%	11%	9%
- E-mail gestuurd	6%	8%	9%
Geen enkel contact	35%	29%	21%
	100%	100%	100%

Jongeren en ouderen lijken wat minder vaak contact met de gemeente te hebben dan 30-64 jarigen. Naar contactwijze is onder andere te zien dat jongeren minder vaak telefonisch contact opnemen, terwijl ouderen minder vaak de balie bezoeken.

Grafiek 20: Contact met gemeente in afgelopen jaar



Voor de twee belangrijkste soorten contact, telefonisch en bezoek balie, is ook gekeken met welke dienst men contact mee heeft gehad. Bij baliecontacten betreft het met name Burgerzaken, bij telefonische contacten de Afvalservice, gevolgd door Burgerzaken.

Tabel 45: Reden telefonisch resp. persoonlijk contact met gemeente

	Telefonisch	Bezoek
Afvalservice	41%	-
Burgerzaken	24%	85%
Bouwen en wonen	11%	4%
Buitenruimte	9%	1%
WMO, zorg, welzijn	4%	2%
Parkeerbedrijf	5%	4%
Anders	6%	4%
	100%	100%

In de bijlage (bij de open antwoorden) staat ook een opsomming van de redenen waarover mensen schriftelijk contact en e-mailcontact hebben gehad.

Beoordeling contact met gemeente

De Bredanaars hebben hun contact met de gemeente beoordeeld met een rapportcijfer. Evenals in voorgaande jaren worden de meer persoonlijke contacten (balie en telefoon) beduidend positiever beoordeeld dan de schriftelijke en e-mail contacten.

Over het algemeen geldt dat een rapportcijfer 7 of hoger als positief wordt gezien. Een 6 is weliswaar een voldoende, maar is geen cijfer waar men blij mee kan zijn. Ruim acht op de tien telefonische en baliecontacten scoort een 7 of hoger. Voor de schriftelijke en e-mail contacten is dit circa zes op de tien. Positief is dat de schriftelijke en e-mailcontacten dit jaar weer veel positiever beoordeeld worden dan in 2008.

Tabel 46: Beoordeling soorten contact met rapportcijfer

	2007	2008	2009	5 of lager	6	7	8	9 of hoger	Totaal
Telefonisch	7,2	7,3	7,3	6%	11%	32%	42%	9%	100%
Bezoek	7,7	7,5	7,4	5%	11%	32%	41%	11%	100%
Schriftelijk	6,3	5,9	6,3	26%	15%	32%	21%	6%	100%
E-mail	6,7	6,0	6,4	26%	13%	24%	27%	10%	100%



De mensen die het contact beoordelen met een 6 of lager is gevraagd hun beoordeling toe te lichten. In de bijlage staan alle antwoorden, in onderstaande tabel staat een overzicht van de belangrijkste probleempunten.

Tabel 47: Toelichting van de lagere beoordelingen op de verschillende gemeentelijke contacten

Lagere beoordeling telefonisch contact	Lagere beoordeling bezoek balie
1. onvriendelijk/chagrijnig/onbeschoft (21x) 2. slechte dienstverlening, niet behulpzaam (21x) 3. geen oplossing (17x) 4. deskundigheid is slecht (11x) 5. antwoord niet duidelijk (11x) 6. bereikbaarheid is slecht (8x) 7. telkens doorverwezen (8x) 8. lang wachten, slechte bereikbaarheid (8x) 9. geen/half antwoord gekregen (8x) 10. niet serieus genomen (6x)	1. lang wachten (68x) 2. klantvriendelijkheid (57x) 3. deskundigheid (13x) 4. openingstijden (8x) 5. onduidelijk (4x) 6. niet gekregen wat ik nodig had, geen oplossing (4x) 7. onjuiste info/onvoldoende (3x) 8. niet goed geholpen (3x)
Lagere beoordeling schriftelijk contact	Lagere beoordeling e-mail contact
1. duurt te lang (18x) 2. geen antwoord (10x) 3. antwoord onbevredigend (7x) 4. geen resultaat: geen besluit, actie (4x) 5. ambtelijke taal van reactie (2x) 6. fout gemeente (2x)	1. geen reactie (18x) 2. duurt te lang (6x) 3. Nog geen reactie (6x) 4. geen oplossing, niet serieus genomen (4x) 5. alleen behandelingsnr/bevestiging gehad, daarna niets (4x) 6. geen reactie: ze waren het vergeten (2x)

De gemeente stuurt doorgaans ontvangstbevestigingen bij schriftelijke en e-mailcontacten. In onderstaande tabel staat in hoeverre de respondenten zich kunnen herinneren of ze deze wel of niet hebben ontvangen.

Tabel 48: Herinnering ontvangstbevestiging bij schriftelijke en emailcontacten

	Schriftelijke contacten			Bij e-mailcontacten		
	2007	2008	2009	2007	2008	2009
Ja	63%	65%	73%	49%	48%	44%
Nee	21%	26%	20%	29%	30%	31%
Weet niet	16%	9%	7%	22%	22%	25%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%

De vier soorten contact met de gemeente zijn tevens middels een aantal stellingen beoordeeld op snelheid, vriendelijkheid, deskundigheid en duidelijkheid. Ook nu komt weer naar voren dat de telefonische contacten en het baliebezoek beduidend positiever worden beoordeeld dan de email en schriftelijke contacten. Bij de laatste twee contactvormen blijkt eigenlijk elk aspect een punt van aandacht.

Vergeleken met voorgaande jaren is te zien dat waar de telefonische contacten vorig jaar wat lager leken te scoren op deskundigheid ambtenaar en duidelijkheid antwoord, de beoordelingen dit jaar weer vergelijkbaar zijn met het niveau van 2007. Daarnaast lijken de baliebezoeken wat lager te scoren op wachttijd.

Tabel 49: Beoordeling vier typen contact gemeente op verschillende aspecten

	% Lage beoordeling				Beoordeling 2009			
	2007	2008	2009	Δ 2009 vs 2008	Goed	Redelijk/ min of meer	Niet goed	Totaal
Telefonisch								
Snel opgenomen	8%	10%	7%		67%	26%	7%	100%
Ambtenaar vriendelijk	2%	3%	3%		82%	15%	3%	100%
Ambtenaar deskundig	8%	14%	8%	+	72%	21%	8%	100%
Antwoord duidelijk	10%	15%	9%	+	76%	15%	9%	100%
Bezoek								
Mening wachttijd in stadskantoor	15%	13%	19%	-	31%	50%	19%	100%
Snel geholpen	9%	12%	14%		53%	33%	14%	100%
Ambtenaar vriendelijk	2%	3%	4%		82%	14%	4%	100%
Ambtenaar deskundig	2%	4%	3%		83%	14%	3%	100%
Gekregen waarvoor gekomen	3%	4%	2%		94%	4%	2%	100%
Schriftelijk contact								
Snel beantwoord	37%	43%	42%		34%	25%	42%	100%
Toon brief gemeente vriendelijk	18%	15%	12%		55%	33%	12%	100%
Deskundig beantwoord	27%	24%	28%	-	53%	19%	28%	100%
Antwoord gemeente duidelijk	24%	23%	22%		60%	18%	22%	100%
Afhandelingstermijn brief (excl. nog niet afgeh.)	36%	38%	37%		27%	37%	37%	100%
E-mail contact								
Snel beantwoord	19%	34%	32%		49%	19%	32%	100%
Toon email gemeente vriendelijk	11%	16%	18%		64%	19%	18%	100%
Deskundig beantwoord	21%	28%	30%		52%	18%	30%	100%
Antwoord gemeente duidelijk	19%	28%	23%	+	62%	15%	23%	100%
Afhandelingstermijn email (excl. nog niet afgeh.)	15%	25%	23%		51%	27%	23%	100%

* een +/- wordt gegeven bij een verschil van 4%: '+' = vooruitgang, '-' = achteruitgang tov 2008



Beleidsreactie Publiekszaken

Het programma dienstverlening heeft zich in 2009 vooral gericht op het verder optimaliseren van de verschillende kanalen (internet, telefonie, post en balie). Het doel is dat de burgers en bedrijven snel, deskundig en vriendelijk worden geholpen. De resultaten van de burgerenquête worden gebruikt om de dienstverlening verder te verbeteren.

Balie bezoek Stadskantoor

Het balie bezoek is met 5% toegenomen ten opzichte van vorig jaar. Hiervan heeft 94% gekregen waarvoor deze is gekomen (2008: 91%).

De 'menselijke' aspecten van de dienstverlening werden goed gewaardeerd. De ambtenaar was vriendelijk, 82% (2008: idem), en deskundig 83% (2008: 81%).

Van de 1002 respondenten oordeelde 14% dat men niet snel was geholpen (2008:12%). Dit is te verklaren door de volgende combinatie van factoren; toename balie bezoekers, langere transactietijd reisdOCUMENTEN door invoering vingerscan en langere wachttijden. De beoordeling van het baliebezoek (7,4), is 0,1 punt lager dan vorig jaar. Een mogelijke reden hiervoor is dat men de wachttijden als te lang ervaart.

Op basis van de managementinformatie 2009 maakt slechts 5% van de burgers gebruik van de mogelijkheid om op afspraak te komen. 95% van de balie bezoekers komt op vrije inloop, waardoor de bezetting vaak onvoldoende is afgestemd op het aanbod van klanten.

Gevolg is dat, ondanks dat alle balies bezet zijn, er op diverse dagen en momenten te hoge wachttijden ontstaan. Bij een baliebezoek op afspraak zijn de wachttijden tot een minimum beperkt.

In 2010 worden de afspraakmogelijkheden vereenvoudigd en uitgebreid. De drempel voor het digitaal maken van een afspraak wordt verlaagd. De burger kan ook zonder zijn DigiD-code een afspraak maken. Er wordt duidelijker gecommuniceerd dat een afspraak de garantie biedt dat er nauwelijks wachttijd is.

De integratie balies met multi-inzetbaarheid van medewerkers wordt voortgezet zodat de klanten efficiënter kunnen worden geholpen. Met het terugdringen van de wachttijd verwachten we een betere klanttevredenheid.

Meldingen

70% van de Bredanaars weet dat hij zijn ergernis kan melden bij de gemeente (incl. Meldpunt).

40% meldt zijn ergernis daadwerkelijk bij de gemeente.

Deze percentages kunnen omhoog gebracht worden door een pakket aan aandachtspunten:

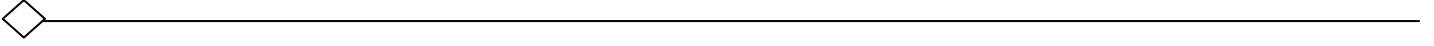
- door communicatie over onder andere het nummer 14 076;
- door sturing naar internet (24 uur per dag 'geopend') en internet toegankelijker te maken;
- door de Bredanaar te vragen mee te helpen de leefomgeving te verbeteren door vooral ergernissen te melden;
- door ze tijdig op te lossen en terugkoppeling aan de melder te geven.

Telefonisch contact met gemeente

Het telefonisch contact wordt net als vorig jaar beoordeeld met het rapportcijfer 7,3. Om dit cijfer te verbeteren zal nog meer aandacht moeten worden besteed aan (opfris)trainingen gericht op kwaliteit van kennis en telefoonetiquette en het houden van doorlopende kwaliteitsmonitoring.

Tweederde van de Bredanaars beoordeelt de snelheid van het opnemen van de telefoon als 'goed'.

In 2010 zal de invoering van 14 076 en het gebruik van een nieuw telefooncentrale en callcenter-inrichting dit percentage naar verwachting positief gaan beïnvloeden. De beoordeling of de ambtenaar deskundig is en het antwoord duidelijk, zal na het inrichten en implementeren van het kennismanagementsysteem (halverwege 2010) een verbetering kunnen laten zien.





5. Bijlagen

5.1. Bijlage 1. Deelnemers en onderwerpen Voorjaarsmeting en Burgerenquête

In deze bijlage zijn de deelnemende organisatieonderdelen vermeld. Van elke deelnemer zijn de onderwerpen vermeld waarover in de deelrapportages van de Voorjaarsmeting en Burgerenquête 2009 is gerapporteerd. Dit overzicht geeft een algemeen beeld; voor een inzicht in alle detailvragen over de verschillende onderwerpen wordt verwezen naar de deelrapportages.

Voorjaarsmeting

Directie Buitenruimte

Openbare ruimte, participatie, overlast in de buurt, beoordeling verkeers- en straatnaamborden, beoordeling gebiedstypen

Burgerenquête

Directie Buitenruimte

Ergernissen in woonomgeving graafwerkzaamheden, wegwerkzaamheden, buitenreclame

Directie Stadsbedrijven

Afvalservice

Gebruik en waardering inzamelingsmogelijkheden, gebruik internet, beoordeling telefonisch contact, gescheiden aanbieden afval

Natuur- en Milieu-educatie

Bezoek aan kinderboerderij, bezoekerscentrum en natuurtuin Wolfslaar en tevredenheid medewerkers kinderboerderij en bezoekerscentrum

Parkeerbedrijf

Klantvriendelijkheid Parkeerbedrijf, bewegwijzering parkeergelegenheid, vervoerwijze naar binnenstad, stallen/ parkeren vervoermiddel, verandering parkeerlocatie



Directie Ruimtelijke Ontwikkeling

Milieu

Woonkwaliteit,
gezondheidsklachten, geluid- en
geurhinder, luchtkwaliteit, hinder
evenementen, groen, dieren, water,
onveiligheidsgevoelens,
energiebesparing

Publiekszaken

Meldingen, dienstverlening gemeente
wat betreft telefoon-balie-schriftelijk-
email