

Leefbaarheidsmonitor Tiel 2005

De uitkomsten van 2005 vergeleken met 2003

Amsterdam, 28 juni 2005

Sander Flight

Met medewerking van:
Willemijn Roorda
Mediad, dataverzameling

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
2	Leefbaarheid in de woonbuurt	5
2.1	Voorzieningen in de buurt	5
2.2	Buurtproblemen	7
2.3	Sociale kwaliteit	8
2.4	De staat van de buurt	9
2.5	De staat van de woningen	10
2.6	Rapportcijfers	11
3	Veiligheid en criminaliteit	12
3.1	Onveiligheidsgevoelens	12
3.2	Persoonlijk slachtofferschap	13
3.3	Stadswachten en politie	13
4	De gemeente Tiel	15
4.1	Gemeentelijke voorzieningen	15
4.2	Informatievoorziening en dienstverlening	16
5	Conclusie	17
5.1	Algemene conclusie	17
5.2	Negatief	17
5.3	Positief	18
5.4	Doelen stellen, prestaties monitoren	18

1 Inleiding

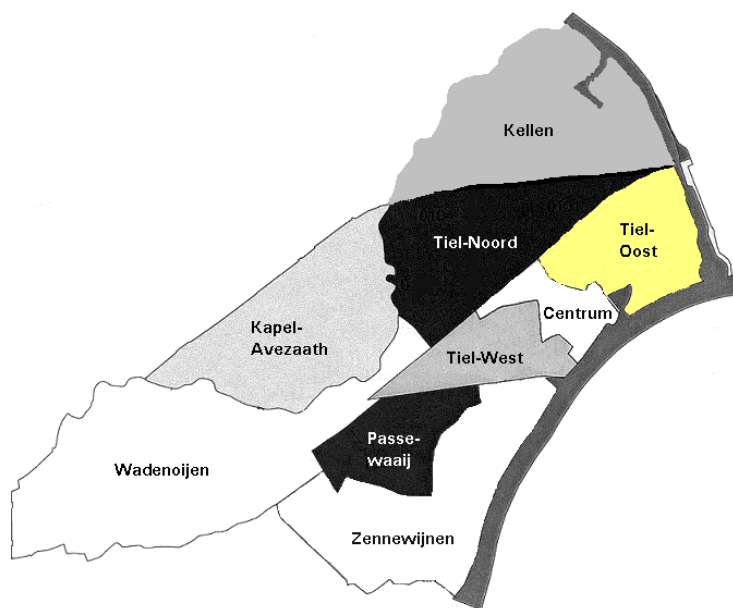
De gemeente Tiel investeert in het vergroten van de leefbaarheid en veiligheid. Om goed beleid te kunnen ontwikkelen is het noodzakelijk periodiek te meten of er problemen zijn waar inwoners mee te maken hebben en wat hun wensen en hun behoeften zijn. Dat geeft richting aan het beleid en maakt het mogelijk de resultaten van overheidsinspanningen te monitoren.

Onafhankelijk onderzoeks- en adviesbureau DSP-groep uit Amsterdam heeft wederom de opdracht gekregen deze leefbaarheidsmonitor uit te voeren. In 2005 zijn in de maanden april en mei 2005 totaal 1.424 mensen telefonisch ondervraagd, verdeeld over de negen wijken van Tiel. In 2003 waren het er 1.470.

Tabel 1.1 Aantal respondenten per wijk

	2003	2005
Centrum	207	206
Oost	225	217
West	238	215
Noord	231	214
Passewaaij	218	209
Zennewijnen	46	50
Wadenoijen	180	171
Kapel-Avezaath	95	112
Kellen	30	30
Totaal	1.470	1.424

Figuur 1.1 Plattegrond Tiel met de negen wijken



Respons

Het responspercentage is, net als in 2003, hoog (69%). Kennelijk vinden de inwoners van Tiel het belangrijk om hun stem te laten horen in enquêtes als deze. Ongetwijfeld heeft ook de introductiebrief die van tevoren werd opgestuurd een steentje bijgedragen aan dit resultaat. Daarnaast is fors geïnvesteerd in het verkrijgen van medewerking onder Turken, Marokkanen en Molukkers door aparte steekproeven te trekken en de brieven te vertalen. Ook dit heeft een goed resultaat opgeleverd, hoewel het altijd moeilijk blijft deze groepen te bereiken. Een representatief percentage van de wijk is geïnterviewd.

Betrouwbaarheid

Of een verschil statistisch significant is, hangt af van de uitkomst (bijv. het percentage mensen dat ergens tevreden over is) en van het aantal ondervraagde personen. Hoe meer personen zijn ondervraagd, hoe groter de kans dat een verschil statistisch significant is. Dit betekent dat verschillen tussen wijken niet snel significant zullen zijn. Een stijging van 40 naar 45% tussen 2003 en 2005 voor Tiel als geheel is statistisch significant. Eenzelfde stijging op wijkniveau is dat niet omdat daar minder mensen zijn ondervraagd. Hier dient rekening mee te worden gehouden bij het beoordelen van verschillen in uitkomsten.

Tekstrapport en tabellenboek

De uitkomsten van dit onderzoek worden in twee aparte rapporten gepresenteerd: een tabellenboek dat alle antwoorden per wijk bevat en dit tekstrapport waarin de belangrijkste uitkomsten worden besproken. Het tekstrapport streeft niet naar volledigheid: het is bedoeld voor diegenen die snel inzicht willen in de huidige stand van zaken, de ontwikkelingen tussen 2003 en 2005 en de grootste verschillen tussen de wijken. Lezers die gedetailleerde informatie willen, kunnen in het tabellenboek terecht. In het tabellenboek wordt ook ingegaan op de betrouwbaarheid van de resultaten.



Stadhuis aan de Achterweg

© De foto's in dit rapport zijn van Jan Bouwhuis (met toestemming)

2 Leefbaarheid in de woonbuurt

2.1 Voorzieningen in de buurt

De enquête begint met een vragenblokje over de buurt waar mensen wonen. Voor een aantal voorzieningen wordt gevraagd hoe tevreden men daarover is. In de tabel hieronder staan de onderwerpen gesorteerd naar het percentage mensen dat in 2005 tevreden of zeer tevreden was.

Tabel 2.1 Tevredenheid over voorzieningen in eigen buurt

Voorziening	% (zeer) tevreden	
	2003	2005
<i>Zeer tevreden</i>		
Ophalen huisvuil	91	94
Winkels voor dagelijkse boodschappen	91	93
Straatverlichting	90	90
<i>Tevreden</i>		
Groenvoorzieningen	79	79
Basisonderwijs	71	76
Aantal glas- en papierbakken	76	76
<i>Redelijk tevreden</i>		
Schoonhouden van straat	70	72
Onderhoud straatmeubilair	69	70
Onderhoud parken, plantsoenen en ander groen	63	66
Parkeermogelijkheden	58	58
Verkeersveiligheid	59	57
Onderhoud wegdek/bestrating	67	56
<i>Niet zo tevreden</i>		
Speelmogelijkheden voor kinderen	45	48
Openbaar vervoer	39	40
Voorzieningen voor ouderen	40	36
Voorzieningen voor jongeren	24	23

Men is tevreden over de meeste voorzieningen. Vooral over het ophalen van het huisvuil, de winkels en de straatverlichting is men zeer goed te spreken.

Het minst positief is men over de voorzieningen voor jongeren: slechts een kwart (23%) is hier tevreden of zeer tevreden over. Ook het openbaar vervoer en de speelmogelijkheden voor kinderen worden niet positief gewaardeerd. Tot slot is men over de voorzieningen voor ouderen niet echt positief, maar opvallend genoeg geldt dit vooral voor mensen van middelbare leeftijd. Mensen tussen de 30 en 60 jaar zijn in meerderheid ontevreden, maar 60-plussers zijn in meerderheid tevreden.



Tiel West

In vergelijking met 2003 zien we op de meeste punten geen verschillen: de tevredenheid is niet toe- of afgenomen. Er zijn echter twee uitzonderingen. Over het onderhoud aan het wegdek en de bestrating was in 2003 tweederde (zeer) tevreden (67%), maar in 2005 daalde dit tot iets meer dan de helft van de inwoners (56%). Het feit dat de verharding van de wegen minder goed is geworden, is ook door de gemeente gesignaleerd. De minimale budgetten voor wegbeheer waren hier debet aan. Aan het eind van dit jaar komt de afdeling Stadsbeheer met een beleidsplan wegen. Vervolgens zal een meerjarig onderhoudsprogramma met kostenraming worden opgesteld. Naar de mening van de gemeente zal er geïnvesteerd moeten worden om het beeld te verbeteren.

Over het basisonderwijs is men nu meer tevreden dan in 2003 (gestegen van 71% naar 76%). Ook bij het onderhoud van parken, plantsoenen en ander openbaar groen zien we een lichte verbetering (van 63% naar 66%). Er is de afgelopen jaren meer geld gegaan naar groenonderhoud, waardoor er een adequater beheer is gevoerd. Kennelijk heeft dat dus positief effect gehad.

De verschillen tussen de wijken zijn niet groot, op een aantal uitzonderingen na. In het centrum van Tiel is men bovengemiddeld tevreden over de winkels voor de dagelijkse boodschappen en over het openbaar vervoer. In Passewaaij en, zij het in iets mindere mate, Zennewijnen is men opvallend positief over de speelmogelijkheden voor kinderen, het basisonderwijs en de verkeersveiligheid. In Tiel Noord zou de ontevredenheid over de speelvoorzieningen voor jongeren te maken kunnen hebben met het feit dat wijkpark Drumpt wordt aangelegd. Een mogelijke verklaring voor de ontevredenheid in Kapel-Avezaath zijn de archeologische opgravingen en wellicht het niet doorgaan van de brede school.

2.2 Buurtproblemen

Er is ook gevraagd hoe vaak bepaalde problemen en vormen van criminaliteit en overlast voorkomen in de buurt. Let wel: het gaat hier dus niet om de vraag of men persoonlijk te maken heeft gehad met deze problemen, maar om een subjectieve inschatting van de mate waarin ze voorkomen.

Tabel 2.2 Buurtproblemen

	% komt vaak voor	
	2003	2005
<i>Komt vaak voor</i>		
Hondenpoep op straat	48	48
Vernieling van telefooncellen en/of bushokjes	24	26
Rommel op straat	27	25
<i>Komt af en toe voor</i>		
Bekladding van muren en/of gebouwen	20	19
Beschadiging auto's en diefstal vanaf auto's	16	18
Fietsendiefstal	17	16
Diefstal uit auto's	15	13
Overlast van groepen jongeren	11	13
Inbraak in woningen	14	12
Geluidsoverlast door verkeer	11	12
<i>Komt nauwelijks voor</i>		
Geluidsoverlast (uitgezonderd verkeer)	4	5
Drugsoverlast	3	5
Bedreiging	2	3
Gewelddelicten	3	3
Overlast van omwonenden	2	3
Lastigvallen van mensen op straat	2	2
Tasjesroof	1	1

De meest voorkomende buurtproblemen vallen onder het kopje verloedering. Hondenpoep op straat komt volgens maar liefst de helft (48%) van de mensen in Tiel *vaak* voor. Daarna volgen vernielingen en rommel op straat die elk volgens een kwart van de mensen vaak voorkomen. Binnen de groep buurtproblemen die *af en toe* voorkomen, vormen verschillende soorten diefstal en inbraak de hoofdmoot. Ook bekladding van muren en/of gebouwen komt af en toe voor. Drugsoverlast, gewelddelicten en andere vormen van overlast komen *nauwelijks* voor in Tiel.



Graffiti

Vergeleken met de cijfers van 2003 zien we geen grote verschillen. De cijfers per wijk laten zien dat er op bepaalde punten forse verschillen kunnen bestaan tussen de wijken. Zo vindt bijvoorbeeld maar liefst één op de tien inwoners van het centrum (10%) dat er in hun buurt vaak gewelddelicten plaatsvinden. Dat is meer dan drie keer zo vaak als gemiddeld in Tiel.

Tabel 2.3 Welke buurtproblemen vindt u het belangrijkste?

	% met voorrang aanpakken	
	2003	2005
1 - Verkeersveiligheid	17	20
2 - Parkeervoorzieningen/-overlast	9	11
3 - Overlast hangjongeren	5	8
4 - Hondenpoep	10	7
5 - Onderhoud openbare ruimte (straat, stoepen, etc.)	6	6
6 - Speelvoorzieningen kinderen	3	4
7 - Voorzieningen jongeren	3	4
8 - Vervuiling openbare ruimte	6	4
9 - Onderhoud openbaar groen	3	3
10 - Vandalisme	1	2

Overigens wordt de ernst van een probleem niet alleen bepaald door de *omvang* van de groep die er mee geconfronteerd wordt, maar ook door de *ernst* van het probleem zelf. Tasjesroof en drugsoverlast mogen weinig voorkomen; de kleine groep mensen die er mee geconfronteerd wordt heeft er vaak wel heel veel last van. Het is aan de gemeente om te bepalen welke problemen de meeste aandacht moeten krijgen.

2.3 Sociale kwaliteit

Een begrip dat de laatste jaren steeds belangrijker is geworden, is de sociale kwaliteit in woonbuurten. In buurten waar mensen goed met elkaar omgaan, blijkt het met de leefbaarheid en de veiligheid ook goed te gaan. Daarom zijn in de vragenlijst ook over dit onderwerp enkele vragen gesteld. Om de tabel leesbaar te houden, zijn de negatieve stellingen ('Als het enigszins mogelijk is ga ik uit deze buurt verhuizen') omgedraaid tot positieve stellingen ('Ik ga niet uit deze buurt verhuizen'). In het tabellenboek staan de oorspronkelijke stellingen met de oorspronkelijke antwoordcategorieën.

Tabel 2.4 Sociale kwaliteit in de buurt

	% (zeer) positief	
	2003	2005
Het is prettig om in deze buurt te wonen	94	95
Mensen blijven hier graag wonen	87	87
Ik ga niet uit deze buurt verhuizen	87	86
Als je in deze buurt woont, heb je het goed getroffen	86	84
Mensen gaan op een prettige manier met elkaar om	85	84
Ik voel me thuis bij de mensen in de buurt	81	78
Ik ben tevreden over het samenleven van verschillende bevolkingsgroepen	66	66
Mensen kennen elkaar goed	60	57
Ik woon in een gezellige buurt met veel saamhorigheid	63	54

De overgrote meerderheid van de inwoners van Tiel vindt het prettig in de buurt waar ze wonen: men blijft er graag wonen en de behoefte om te verhuizen is niet groot. Ook is een meerderheid van mening dat mensen op een prettige manier met elkaar omgaan en voelt men zich meestal thuis bij de mensen in de buurt.

Iets minder positief is men over het samengaan van verschillende bevolkingsgroepen en over de vraag of mensen elkaar goed kennen: hier is twee derde positief over. Het minst hoog scoort de gezelligheid en saamhorigheid in de buurt, maar ook hier is nog altijd een meerderheid (54%) positief over.

Tussen 2003 en 2005 zijn de gezelligheid en saamhorigheid licht afgenomen, maar dat wil niet zeggen dat iedereen daar rouwig om is. Het tegendeel lijkt waar: de groep die het vervelend vindt in de buurt waar ze wonen is nu kleiner dan twee jaar geleden.

Tussen de wijken zien we geen grote verschillen als het gaat om de sociale kwaliteit.



De Haven

2.4 De staat van de buurt

Mensen die optimistisch zijn over de ontwikkeling van hun buurt, zullen zich ook sneller inspinnen voor de buurt. Daarom is gevraagd hoe de buurt zich de afgelopen jaren heeft ontwikkeld en wat men voor de toekomst verwacht. Bewoners spelen – naast de gemeente en andere instanties – zelf ook een belangrijke rol in de leefbaarheid en veiligheid van hun buurt. Ook daarover zijn in de enquête enkele vragen gesteld.

Tabel 2.5 De staat van de buurt

	%	
	2003	2005
<i>Ontwikkeling buurt</i>		
Deze buurt is vooruit gegaan	33	24
Ik verwacht dat de buurt vooruit zal gaan	39	33
<i>Eigen verantwoordelijkheid</i>		
Ik voel me medeverantwoordelijk voor de buurt	87	88
Ik kom in actie als de buurt niet in orde is	73	74
Bezoekt buurtoverleg	17	19

Het blijkt dat een kwart van mening is dat de buurt de afgelopen jaren vooruit is gegaan. Een grotere groep verwacht dat de buurt in de toekomst vooruit zal gaan. Het gevoel van eigen verantwoordelijkheid is zeer groot; maar liefst 88 procent zegt zich medeverantwoordelijk te voelen voor de buurt. Overigens bezoekt één op de vijf wel eens een buurtoverleg.

Men is in vergelijking met 2003 iets minder optimistisch geworden. Vooral de groep die denkt dat de buurt gelijk is gebleven is momenteel groter dan in 2003 (was 51%, is nu 61%). Het gevoel van eigen verantwoordelijkheid is nog net zo groot als in 2003.

Per wijk zien we geen grote verschillen. Als er al een verschil is, is het in

Tiel Oost waar men de ontwikkeling van de afgelopen jaren niet positief vindt. Ook over de ontwikkeling in de komende jaren zijn de inwoners van Tiel Oost iets minder optimistisch geworden. De bereidheid om zelf in actie te komen is in Tiel Oost overigens net zo groot als in de andere wijken.

Er is ook gevraagd hoe Tiel als geheel zich heeft ontwikkeld (niet in tabel). Daaruit komt een duidelijk positiever beeld naar voren: maar liefst 48 procent vindt dat Tiel vooruit is gegaan en 62 procent denkt dat het de komende jaren alleen maar beter zal worden in Tiel. Overigens was men in 2003 ook al positief over deze punten.

2.5 De staat van de woningen

Een groot deel van de tevredenheid over woonbuurten is natuurlijk afhankelijk van het woongenot. Daarom is daar ook een aantal vragen over gesteld.

Tabel 2.6 De staat van de woningen

	%	
	2003	2005
Deze woning is (veel) te duur in verhouding tot de kwaliteit	28	30
Ik wil binnen twee jaar (misschien) verhuizen	21	24
Ik heb vaak of regelmatig geluidsoverlast in mijn woning	10	14
Ik ben (zeer) ontevreden over de staat van onderhoud	9	7
Mijn woning is (veel) te klein voor dit huishouden	7	6
Ik ben (zeer) ontevreden over mijn naaste burens	4	4

Iets minder dan één op de drie inwoners (30%) van Tiel vindt de woning te duur of zelfs veel te duur in verhouding tot de kwaliteit. Een kwart wil binnen twee jaar verhuizen (24%). De groep mensen die ontevreden is over geluidsoverlast, de staat van onderhoud, de grootte van de woning en de naaste burens is, gelukkig, vrij klein.

De groep die wil verhuizen is in 2005 iets groter dan in 2003. Ook de mate van geluidsoverlast in woningen is toegenomen. Over de staat van het onderhoud oordeelt men in 2005 iets positiever dan in 2003. Op de andere punten zien we nauwelijks veranderingen.

In Tiel West vinden relatief veel inwoners hun woning (veel) te duur. In de andere wijken is er wat betreft het oordeel over de woningen maar weinig verschil met het gemiddelde voor Tiel als geheel.



Batauwe

2.6 Rapportcijfers

Verspreid over de vragenlijst worden enkele totaalbeoordelingen gevraagd in de vorm van rapportcijfers. Deze worden hieronder gezamenlijk weergegeven.

Tabel 2.7 Rapportcijfers

	2003	2005
Onderhoud openbare ruimte	6,8	6,8
Eigen buurt	7,4	7,4
Woning	7,9	7,9

Het meest positief is men over de eigen woning (7,9). Daarna volgt de buurt (7,4) en tot slot krijgt het onderhoud van de openbare ruimte nog net een voldoende (6,8). Bij geen van de rapportcijfers zien we een verandering tussen 2003 en 2005.

3 Veiligheid en criminaliteit

3.1 Onveiligheidsgevoelens

De bestrijding van feitelijke onveiligheid op straat, is een probleem waar met name politie en justitie mee bezig zijn. Daarnaast wordt de subjectieve kant van veiligheid, de veiligheidsgevoelens, steeds belangrijker gevonden. Dit is een aspect van veiligheid waar de gemeente en andere instellingen ook een grote rol in spelen. Daarom is in de vragenlijst ook aandacht aan onveiligheidsgevoelens besteed.

Tabel 3.1 Onveiligheidsgevoelens

	%	
	2003	2005
Voelt zich soms of vaak onveilig overdag in de eigen woning	5	3
Voelt zich soms of vaak onveilig overdag op straat in eigen buurt	6	4
Voelt zich soms of vaak onveilig 's avonds in de eigen woning	7	7
Voelt zich soms of vaak onveilig 's avonds op straat in eigen buurt	18	15
Vermijdt wel eens bepaalde plekken in Tiel	33	33

Een zeer kleine groep inwoners van Tiel voelt zich overdag wel eens onveilig in de eigen woning (3%) of op straat in de eigen buurt (4%). 's Avonds neemt dat percentage toe: in eigen huis is dan zeven procent wel eens bang. Op straat voelt één op de zeven inwoners zich 's avonds wel eens onveilig (15%). Eén op de drie inwoners van Tiel loopt wel eens een straatje om of vermijdt bepaalde plekken (33%).

Vergeleken met 2003 zijn er geen noemenswaardige veranderingen opgetreden in de onveiligheidsgevoelens. Als zich al een ontwikkeling heeft voorgedaan, is het een lichte verbetering met enkele procenten.

Tussen de wijken zien we geen grote verschillen. In Tiel West lijkt het met het veiligheidsgevoel net iets minder goed gesteld te zijn dan in de rest van de gemeente, maar het verschil is niet groot.



Enge plekken vermijden

3.2 Persoonlijk slachtofferschap

Voor een aantal delicten is gevraagd of men daar de afgelopen twaalf maanden persoonlijk slachtoffer van is geworden.

Tabel 3.2 Persoonlijk slachtofferschap

	%	
	2003	2005
Fietsendiefstal	13	12
Vernieling	7	12
Diefstal uit auto	8	7
Diefstal	3	5
Poging tot inbraak (niets gestolen)	3	3
Bedreiging met lichamelijk geweld	2	3
Inbraak (iets gestolen)	2	2
Straatroof zonder geweld	3	2
Autodiefstal	2	1
Mishandeling	0	1

De meest voorkomende delicten in Tiel zijn fietsendiefstal en vernieling. Hier is de afgelopen twaalf maanden één op de acht inwoners slachtoffer van geworden (12%). Gewelddelicten komen, gelukkig, het minst vaak voor. Eén procent van de ondervraagden geeft aan het afgelopen jaar te zijn mishandeld.

Vergeleken met 2003 is er bij één delict een noemenswaardige toename te zien: het percentage slachtoffers van vernieling steeg van zeven naar twaalf procent. De rest bleef constant.

Per wijk zien we ook enkele verschillen: in Oost worden opvallend veel pogingen tot inbraak gedaan en wordt veel vernield. Diefstal uit auto komt opvallend vaak voor in het centrum, in Oost en in Noord. Fietsendiefstal speelt vooral in West, Oost en Noord. Bij de andere delicten zijn geen noemenswaardige verschillen geconstateerd.

Verband gevoelens en feiten

De feitelijke hoeveelheid criminaliteit en overlast is niet altijd hetzelfde als het gevoel van (on)veiligheid. Ook in Tiel zien we dat deze twee grootheden los van elkaar kunnen veranderen. Belangrijk om te weten is dan dat slachtofferschap van sommige delicten wel direct van invloed is op het (on)veiligheidsgevoel. Dit geldt in Tiel voor vernieling en (dreiging met) lichamelijk geweld. Degenen die daar het slachtoffer van zijn geworden, voelen zich onveiliger dan degenen die nergens slachtoffer van zijn geworden of van een ander delict.

3.3 Stadswachten en politie

In Tiel worden stadswachten ingezet voor de veiligheid. Een overgrote meerderheid van 95 procent kent deze stadswachten. Op de vraag of de stadswachten een bijdrage leveren aan de veiligheid en de leefbaarheid, antwoordt tweederde positief (64%). Vergeleken met 2003 is geen verandering opgetreden in de bekendheid van de stadswachten of in het oordeel over hun bijdrage aan leefbaarheid en veiligheid.

Tabel 3.3 Stadswachten en politie

	%	
	2003	2005
Kent de stadswachten in Tiel	93	95
Leveren de stadswachten een bijdrage aan veiligheid/leefbaarheid	65	64
Functioneren politie in buurt (zeer) tevreden	56	61

De politie wordt in 2005 iets positiever beoordeeld dan in 2003: 61 procent is (zeer) tevreden over het totale functioneren van de politie in de eigen buurt. In 2003 was dat nog 56 procent.



Kerk in Wadenoijen

4 De gemeente Tiel

In dit hoofdstuk gaat het over de gemeente Tiel als geheel. Aan bod komen de gemeentelijke voorzieningen, informatievoorziening en dienstverlening. Omdat deze uitkomsten over de gemeente als geheel gaan, worden de uitkomsten per wijk niet apart besproken. Deze zijn uiteraard wel terug te vinden in het tabellenboek.

4.1 Gemeentelijke voorzieningen

De gemeente Tiel beschikt over een aantal culturele en andere voorzieningen. In de enquête is gevraagd hoe tevreden men over dit aanbod is.

Tabel 4.1 Voorzieningen

	% (zeer) tevreden	
	2003	2005
medische voorzieningen	82	91
de Agnietenhof	86	88
bibliotheek	86	88
de Plantage	65	65
overige uitgaansmogelijkheden	41	42
buurthuizen en wijkcentra	50	42

Over de medische voorzieningen, de Agnietenhof en de bibliotheek is men het meest positief. Over de Plantage is men gemiddeld tevreden. De overige uitgaansmogelijkheden en de buurthuizen en wijkcentra kunnen zich niet verheugen in een grote populariteit. Overigens dient hierbij wel in ogenschouw te worden genomen dat veel mensen geen gebruik maken van deze voorzieningen.

Tussen 2003 en 2005 is de tevredenheid over drie van de zes bevroegde voorzieningen veranderd. De medische voorzieningen en de Agnietenhof worden positiever beoordeeld. Ook de buurthuizen en wijkcentra worden iets negatiever beoordeeld. Opvallender is echter dat de groep die geen oordeel heeft groter is geworden (gestegen van 32 naar 38%).



Theater Agnietenhof

4.2 Informatievoorziening en dienstverlening

De gemeente biedt via verschillende kanalen informatie aan burgers. Een deel van hen komt ook persoonlijk in contact met de gemeente via dienstverlening (zoals een paspoort) of in de vorm van een klacht. Ook hierover zijn enkele vragen gesteld.

Tabel 4.2 Informatievoorziening en dienstverlening

	% (zeer) tevreden	
	2003	2005
Zaak van de Stad	90	91
Dienstverlening Stadhuis	89	91
Tiel Actueel	76	81
Gemeentelijke website	72	81
Bewonersbrieven en brochures	65	70
Tevredenheid over klachtafhandeling	52	42

De tevredenheid over de Zaak van de Stad en de dienstverlening door het Stadhuis is zeer groot. Maar liefst 91 procent is (zeer) tevreden. Ook Tiel Actueel en de gemeentelijke website scoren hoog met 81 procent tevredenheid. Bewonersbrieven en brochures worden iets minder gewaardeerd, maar nog altijd is een ruime meerderheid (zeer) tevreden (70%). De afhandeling van klachten leidt tot relatief veel ontevredenheid: slechts 42 procent is hier (zeer) tevreden over.



Website gemeente Tiel

Vergeleken met 2003 is het oordeel over Tiel Actueel, de bewonersbrieven en, met name, de gemeentelijke website, verbeterd. Het aantal mensen dat een bezoek heeft gebracht aan de website is fors gestegen tussen 2003 en 2005 van 21% naar 37%. Ook de tevredenheid over de website is verbeterd: in 2003 was 72 procent (zeer) tevreden, nu is dat maar liefst 81 procent. De tevredenheid over klachtafhandeling is gedaald van 52 procent (zeer) tevreden burgers naar 42 procent. Overigens gaat het hier maar om kleine aantallen, omdat een klein deel van de burgers een klacht indient.

5 Conclusie

5.1 Algemene conclusie

In het algemeen kan geconcludeerd worden dat de resultaten van de Leefbaarheidsmonitor Tiel 2005 positief zijn. Men is in Tiel tevreden over de meeste voorzieningen en de meeste mensen hebben weinig problemen rondom leefbaarheid en veiligheid. Ook het oordeel over de woningen, de wijken en de gemeente als geheel is bijna overal positief. Natuurlijk zijn er verschillen per wijk en zijn er bepaalde punten waarop wel degelijk verbeteringen mogelijk zijn, maar al met al komt een positief beeld van de gemeente Tiel naar voren.

5.2 Negatief

Het is de tweede keer dat de Leefbaarheidsmonitor is gehouden. Dat maakt het mogelijk een vergelijking te maken tussen de meting van 2003 en 2005. De volgende negatieve ontwikkelingen hebben zich voorgedaan in Tiel als geheel:

- men is iets minder tevreden over het onderhoud aan het wegdek en de bestrating dan twee jaar geleden;
- de gezelligheid en saamhorigheid in de buurt zijn licht afgenomen;
- men is minder positief over de ontwikkeling van de buurt;
- het percentage slachtoffers van vernieling is gestegen;
- de tevredenheid over klachtafhandeling door de gemeente is minder groot dan in 2003.

Per wijk

- In het centrum vindt één op de tien bewoners dat er vaak geweldsmisdrijven voorkomen. Dat is meer dan drie keer zo vaak als gemiddeld in Tiel.
- In Tiel Oost is men minder optimistisch over de toekomst van de buurt, dan in andere wijken.
- In Tiel West vinden relatief veel mensen hun woning te duur.
- In Tiel West lijkt het met het veiligheidsgevoel net iets minder goed gesteld te zijn dan in de rest van de gemeente, maar het verschil is niet erg groot.
- In Tiel Oost worden opvallend veel pogingen tot inbraak gedaan en wordt veel vernield.
- Diefstal uit auto's komt vaak voor in het centrum, Oost en Noord.
- Fietsendiefstal speelt vooral in West, Oost en Noord.

5.3 Positief

Er is gelukkig ook goed nieuws:

- de groep die het vervelend vindt in de buurt waar ze wonen is nu kleiner dan twee jaar geleden;
- de staat van onderhoud aan de woningen wordt in 2005 positiever beoordeeld dan in 2003;
- onveiligheidsgevoelens zijn met enkele procenten afgenomen;
- de politie wordt iets positiever beoordeeld; het aantal (zeer) tevreden mensen is gestegen van 56 naar 61 procent;
- het oordeel over Tiel Actueel, de bewonersbrieven en de gemeentelijke website is verbeterd;
- het aantal bezoekers van de gemeentelijke website is fors toegenomen.

Per wijk:

- In het centrum van Tiel is men bovengemiddeld tevreden over de winkels voor de dagelijkse boodschappen en het openbaar vervoer.
- In Passewaaij en Zennewijnen is men relatief positief over de speelmogelijkheden voor kinderen, het basisonderwijs en de verkeersveiligheid.

5.4 Doelen stellen, prestaties monitoren

Hopelijk vormt dit rapport aanleiding voor discussie over de goede ontwikkelingen van de afgelopen jaren en de punten waar nog enige verbetering mogelijk is. Wellicht is het mogelijk de geconstateerde ontwikkelingen te koppelen aan bepaalde beleidsinspanningen. Als er bijvoorbeeld in een bepaalde wijk een verbetering zichtbaar is in het oordeel over de woningen: waar komt dit dan door? En als mensen zich onveilig voelen op straat: wat kunnen en willen wij als gemeente daar aan doen? En wat hebben we er de afgelopen jaren aan gedaan? Op die manier krijgen de uitkomsten uit dit soort onderzoek meer kleur en zeggingskracht.