

Waarstaatjegemeente.nl Beleidsthema's

Gemeente Strijen 2016

mevrouw B. van Dalen MSc
mevrouw C. Beyen MSc



Colofon

Het PON heeft dit onderzoek verricht in opdracht van
Gemeente Strijen

Auteurs

Britte van Dalen en Claasje Beyen

PON-publicatienummer
17-03 / 61595

Datum

januari 2017

© 2017 het PON, kennis in uitvoering.

Het auteursrecht van deze publicatie berust bij het PON. Gehele of gedeeltelijke overname van teksten is toegestaan, mits daarbij de bron wordt vermeld. Vermenigvuldiging en publicatie in een andere vorm dan dit rapport is slechts toegestaan na schriftelijke toestemming van het PON. Hoewel deze publicatie met de grootst mogelijke zorg is samengesteld, kan het PON geen enkele aansprakelijkheid aanvaarden voor eventuele fouten.

Meer informatie:

www.hetpon.nl



Inhoudsopgave

1	Inleiding	5
1.1	De burgerpeiling in het kort	5
1.2	Nut en noodzaak van de burgerpeiling	6
1.3	Leeswijzer	6
2	Totaalbeeld gemeente Strijen	7
2.1	Waardering per thema	7
2.2	Overzicht per Thema Strijen	9
	Waardering Woon- en leefklimaat	9
2.3	Afzonderlijke aspecten uit de prioriteitenmatrix per thema	10
3	Woon- en leefklimaat	13
3.1	Oordeel over woon- en leefklimaat	13
3.2	Prioriteitenmatrix Woon- en leefklimaat	16
3.3	Overige vragen Woon- en leefklimaat	18
4	Relatie inwoner-gemeente	21
4.1	Oordeel over relatie inwoner-gemeente	21
4.2	Prioriteitenmatrix Relatie inwoner-gemeente	22
5	Gemeentelijke dienstverlening	25
5.1	Oordeel over gemeentelijke dienstverlening	25
5.2	Prioriteitenmatrix Gemeentelijke dienstverlening	27
5.3	Overige vragen gemeentelijke dienstverlening	28
6	Zorg en Welzijn	31
6.1	Algehele gezondheid	31
6.2	Sociale contacten	32
6.3	Vrijwilligerswerk	33
6.4	Mantelzorg	35
6.5	Totaaloordeel gemeente	35
	Bijlagen	37
	Bijlage A Onderzoeksverantwoording	39
	Bijlage B Prioriteitenmatrix	41
	Bijlage C Achtergrondkenmerken	43
	Bijlage D Vragenlijst gemeente Strijen	47

1 Inleiding

1.1 De burgerpeiling in het kort

De burgerpeiling van Waarstaatjegemeente.nl geeft gemeenten inzicht in de oordelen van hun inwoners. KING¹ heeft hiervoor in 2013 een nieuwe standaard ontwikkeld die uitgaat van verschillende maatschappelijke thema's². KING heeft in 2013 samen met een aantal gemeenten, de Vereniging voor Statistiek en Onderzoek (VSO) en diverse onderzoeksbureaus waaronder het PON, een nieuwe standaard voor burgerpeilingen door gemeenten ontwikkeld. De standaard kan vanaf januari 2014 uitgevoerd worden.

De burgerpeiling wordt via een vragenlijst uitgezet onder inwoners van de gemeente. In de vragenlijst komen de volgende vier maatschappelijke thema's aan de orde:

- **Woon- en leefklimaat**
Het onderdeel Woon- en leefklimaat gaat in op betrokkenheid bij- en inzet voor de buurt en samenwerking en partnerschap met de gemeente.
- **Relatie inwoner-gemeente**
Het onderdeel Relatie inwoner-gemeente besteedt aandacht aan de netwerksamenleving en de veranderende rol van burger en overheid (doedemocratie).
- **Gemeentelijke dienstverlening**
Het onderdeel Gemeentelijke dienstverlening gaat over de dienstverlening van de gemeente.
- **Zorg en welzijn**
Het onderdeel Zorg en welzijn gaat in op de decentralisatie en de maatschappelijke veerkracht (vrijwilligerswerk, mantelzorg).

KING: 'de wereld van gemeenten is in beweging. Steeds meer groeit het besef dat gemeenten moeten aansluiten bij wat er buiten de gemeente gebeurt. Inwoners stellen andere eisen en samenwerken met partners wordt steeds vanzelfsprekender. De nieuwe standaard burgeronderzoek past hier goed bij. Het vernieuwde onderzoek sluit beter aan bij de ontwikkelingen waar gemeenten mee te maken hebben. De maatschappelijke thema's komen overeen met belangrijke thema's voor gemeentelijk beleid en bijvoorbeeld de begroting'.

¹ KING werd in 2009 opgericht door de VNG. KING adviseert onafhankelijk, begeleidt, stimuleert en ondersteunt gemeenten om de dienstverlening richting inwoners en bedrijven te verbeteren. Ook staat KING gemeenten bij met vraagstukken die betrekking hebben op hun organisatie(-ontwikkeling) en uitvoering van gemeentelijke taken. KING brengt gemeenten bij elkaar zodat zij kennis delen en leren van elkaar.

² Voor meer informatie over de nieuwe standaard voor de burgerpeiling zie:
<https://www.kinggemeenten.nl/secties/burgerpeiling/burgerpeiling>

1.2 Nut en noodzaak van de burgerpeiling

Inwoners zijn belangrijk omdat ze de leefbaarheid van een gemeente en de wijk waarin ze wonen het beste kunnen aangeven. Daarnaast zijn inwoners van belang voor de gemeente, omdat zij in steeds hogere mate verantwoordelijkheid voor elkaar nemen en voor hun omgeving. Initiatieven van inwoners en burgersnetwerken helpen gemeenten maatschappelijke opgaven op te lossen. Hoe meer verantwoordelijkheid inwoners zelf nemen voor hun omgeving en hoe groter het zelfsturend vermogen, hoe kleiner de rol van de gemeente kan worden. Dat vraagt dat de gemeente inwoners meer de ruimte geeft, faciliteert en samen met hen optrekt. De burgerpeiling geeft inzicht in de randvoorwaarden voor burgerparticipatie, de verschijningsvormen van maatschappelijke participatie, de behoeften in de samenwerkingsrelatie met de gemeente en de eigen zelfredzaamheid. De resultaten van de burgerpeiling bieden concrete aanknopingspunten voor handelingsperspectieven.

Een groot voordeel van de burgerpeiling is de mogelijkheid voor gemeenten om op Waarstaatjegemeente.nl resultaten onderling te vergelijken en relaties te leggen met andere gegevens van gemeenten. Per thema zijn de subjectieve resultaten van de burgerpeiling naast objectieve gegevens (statistieken) van gemeenten gezet. Op basis van de analyses op Waarstaatjegemeente.nl kunnen gemeenten beleid onderbouwen, verder vormgeven of besluiten aan te passen.

1.3 Leeswijzer

In deze rapportage zijn de resultaten weergegeven van de burgerpeiling zoals die door het PON is uitgevoerd voor de gemeente Strijen in de periode oktober-november 2016. In hoofdstuk 2 komen de totaalresultaten aan de orde. In de vervolghoofdstukken bespreken we de resultaten per thema. In de bijlagen vindt u de onderzoeksverantwoording, meer informatie over de prioriteitenmatrix, de analyse van de resultaten naar achtergrondkenmerken en de gehanteerde vragenlijst.

Vergelijkingsgemeenten

In het rapport zijn de resultaten van de gemeente Strijen vergeleken met andere gemeenten die in 2016 aan de burgerpeiling hebben meegedaan en qua grootte (<25.000 inwoners) vergelijkbaar zijn met gemeente Strijen. Ten tijde van verschijnen van dit rapport (peildatum 23 november 2016) bevat de database van www.waarstaatjegemeente.nl de referentiegegevens van 12 andere gemeenten met < 25.000 inwoners die in 2016 meegedaan hebben aan de burgerpeiling. Dat zijn: Ten Boer, Oostzaan, Elburg, Goirle, Texel, Bunnik, Weesp, Leerdam, Heumen, Beesel, Uitgeest, Heiloo.

Opmerking bij de tabellen: door afrondingsverschillen komt het totaal in een tabel niet altijd exact op 100% uit maar soms op 99% en soms op 101%

2 Totaalbeeld gemeente Strijen

2.1 Waardering per thema

De vragenlijst is gebaseerd op vier maatschappelijke thema's. Binnen ieder thema worden diverse vragen gesteld. Het gaat daarbij zowel om gedragsvragen als om vragen naar het oordeel over bepaalde zaken. Binnen ieder thema wordt een vraag gesteld waarin inwoners hun totaaloordeel moeten geven. In onderstaande tabel zijn de resultaten van deze vragen naar totaaloordeel opgenomen. Het gaat om de volgende vragen³:

- **Woon- en leefklimaat:** Vraag 10: Hoe waardeert u de zorg van uw gemeente voor de woon- en leefomgeving?
- **Relatie inwoner-gemeente:** Vraag 20: Hoe waardeert u de wijze waarop uw gemeente inwoners en organisaties betreft bij (de uitvoering van) het beleid en de samenwerking zoekt?
- **Gemeentelijke dienstverlening:** Vraag 21: Hoe waardeert u - over het algemeen - de dienstverlening van uw gemeente?
- **Zorg en welzijn:** Vraag 45: Hoe waardeert u de inspanningen van uw gemeente om inwoners volledig te laten deelnemen aan de maatschappij?
- **Totale waardering gemeente:** Vraag 46: Hoe waardeert u alle inspanningen van uw gemeente voor haar inwoners?

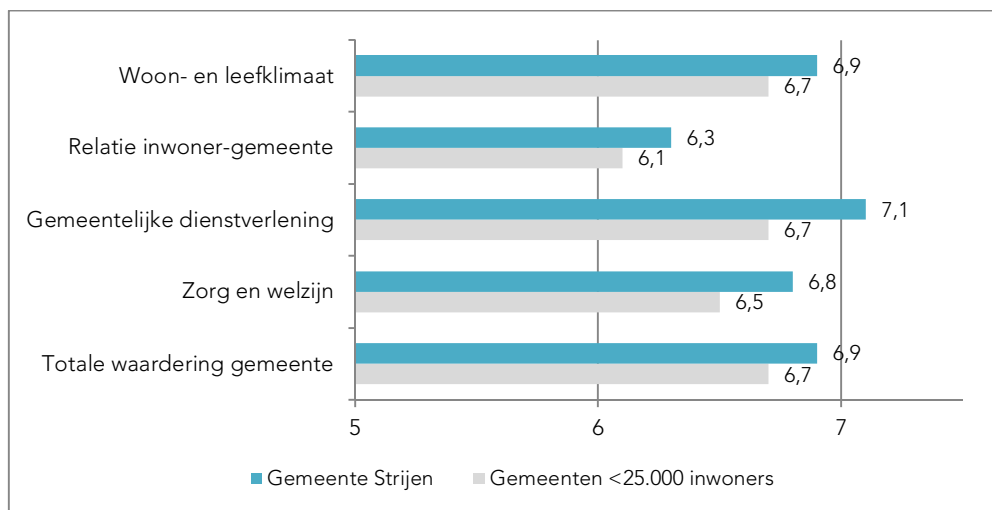
Tabel 1 Totaaloordeel per thema

Thema's	n*	gemiddeld cijfer (1-10)	< 5 %	6-7 %	8+ %	weet niet %	Gemeenten <25.000 inwoners
Woon- en leefklimaat	596	6,9	12	47	34	8	6,7
Relatie inwoner-gemeente	406	6,3	13	38	12	38	6,1
Gemeentelijke dienstverlening	567	7,1	5	50	31	13	6,7
Zorg en welzijn	324	6,8	7	30	16	47	6,5
Totale waardering gemeente	449	6,9	6	46	21	26	6,7

* Aantal respondenten dat een oordeel gegeven heeft (dus exclusief mensen die [weet niet] hebben aangekruist).

³ De gehele vragenlijst van de burgerpeiling vindt u in de bijlage van dit rapport.

Figuur 1 Totaaloordeel per thema - vergeleken met andere gemeenten



In de vragenlijst is een vraag opgenomen die niet over een specifiek thema gaat maar over alle aspecten van gemeentelijke inspanningen. We hebben de tabel daarom in dit hoofdstuk opgenomen.

Tabel 2 Vraag 47: Welke van onderstaande aspecten wegen voor u het zwaarst in de beoordeling van de gemeente? Het gaat hier om inspanningen van de gemeente op onderstaande aspecten: (maximaal 3 antwoorden mogelijk) (n= 604/%)

	%	Gemeenten <25.000 inwoners
Veiligheid	54	54
Leefbaarheid	50	50
Dienstverlening	31	39
Vertrouwen	35	37
Voorzieningen	31	32
Samenwerking	21	19
Gezondheid	16	18
Gevoerd beleid	13	16
Informatievoorziening	18	15
Inzet om burgers deel te laten nemen aan de maatschappij	10	9

2.2 Overzicht per Thema Strijen

Waardering Woon- en leefklimaat

Vraag 10: Hoe waardeert u de zorg van uw gemeente voor de woon- en leefomgeving?

De inwoners van gemeente Strijen waarderen de zorg van de gemeente voor de woon- en leefomgeving gemiddeld met een **6,9**. Inwoners met een leeftijd van 18 tot en met 29 jaar waarderen de zorg hoger dan gemiddeld (7,4), inwoners met een leeftijd van 40 tot en met 54 jaar lager dan gemiddeld (6,6). Inwoners die minder dan twee jaar woonachtig in Strijen zijn, waarderen de zorg hoger dan gemiddeld (7,4). Ook inwoners die twee tot vijf jaar woonachtig zijn waarderen de zorg hoger dan gemiddeld (7,6).

Waardering Relatie inwoner-gemeente

Vraag 20: Hoe waardeert u de wijze waarop uw gemeente inwoners en organisaties betreft bij (de uitvoering van) het beleid en de samenwerking zoekt?

De relatie tussen de inwoner en gemeente wordt door de inwoners het laagst gewaardeerd, met een **6,3**. Mannen waarderen deze relatie lager dan gemiddeld (6,1). Inwoners met een leeftijd van 55 tot en met 64 jaar waarderen deze relatie ook lager dan gemiddeld (6,0). Inwoners met een leeftijd van 65 tot en met 74 jaar (6,7) en inwoners met een leeftijd van 75 jaar en ouder (6,9) waarderen deze relatie juist hoger dan gemiddeld. Opvallend is dat een grote groep inwoners (38%), de vraag met 'weet niet' heeft beantwoord.

Waardering Gemeentelijke dienstverlening

Vraag 21: Hoe waardeert u - over het algemeen - de dienstverlening van uw gemeente?

De inwoners van de gemeente Strijen geven de dienstverlening van de gemeente een **7,1**. Inwoners met een leeftijd van 18 tot en met 29 jaar beoordelen de dienstverlening van de gemeente hoger dan gemiddeld (7,4).

Waardering Zorg en Welzijn

Vraag 45: Hoe waardeert u de inspanningen van uw gemeente om inwoners volledig te laten deelnemen aan de maatschappij?

Het thema 'Zorg en Welzijn' wordt door de inwoners beoordeeld met een **6,8**. Op dit thema zijn geen significante verschillen gevonden op basis van achtergrondkenmerken. Wel is het ook hier opvallend dat een grote groep respondenten de vraag met 'weet niet' heeft beantwoord, namelijk 47%.

2.3 Afzonderlijke aspecten uit de prioriteitenmatrix per thema

De resultaten van de vernieuwde burgerpeiling worden onder andere gepresenteerd in de vorm van een prioriteitenmatrix. Voor ieder thema (met uitzondering van het thema "Zorg en welzijn") is er een aparte matrix.

In iedere matrix worden de losse items ten opzichte van de gemiddelde waardering van alle items weergegeven. Er wordt in de prioriteitenmatrix geen vergelijking gemaakt met vergelijkingsgemeenten.

De **verticale as van de prioriteitenmatrix (waardering)** laat zien in hoeverre inwoners tevreden zijn over een aspect of in hoeverre zij dit aspect waarderen (hoe hoger op de as, hoe meer tevreden/ hogere waardering over het aspect). De horizontale as snijdt op de gemiddelde waardering van alle items samen.

De **horizontale as van de prioriteitenmatrix (impact)** laat zien in hoeverre een aspect impact heeft op het totaaloordeel van dat betreffende thema. Alles wat links van de verticale as valt heeft 'weinig' impact, alles wat rechts van de verticale as valt heeft 'veel' impact op het totaaloordeel dat inwoners op dat betreffende thema geven.

De kwadranten in de prioriteitenmatrix geven aan wat de strategie van de aspecten dient te zijn:

- **Kwadrant rechtsboven [pluspunt: communiceren]:** aspecten zijn belangrijk voor de inwoners en krijgen een hoge beoordeling. Het advies is om deze aspecten te handhaven of te versterken en te communiceren.
- **Kwadrant rechtsonder [minpunt: verbeteren]:** aspecten zijn belangrijk voor de inwoners maar worden laag gewaardeerd. Het advies is om aan deze aspecten veel aandacht te besteden en deze aspecten te verbeteren.
- **Kwadrant linksonder [minpunt, lage prioriteit]:** aspecten zijn minder belangrijk voor de inwoners en krijgen een lage waardering. Deze aspecten hebben ook een lage prioriteit. Het is aan de gemeente om te bezien welke aspecten aangepakt dienen te worden.
- **Kwadrant linksboven [pluspunt: handhaven]:** aspecten zijn minder belangrijk voor de inwoners, maar krijgen wel een hoge beoordeling. Het advies is om het aspect zo te houden.

Grijs gebied in de matrixen [gemiddelde waardering]

Omdat aspecten soms slechts marginaal verschillen van het gemiddelde, is het niet altijd wenselijk om alle aspecten tot een plus- of minpunt te benoemen. We hebben daarom een grijs gebied aangebracht in de matrix. Voor een meer gedetailleerdere uitleg over de opbouw van de prioriteitenmatrix en de bepaling van het grijs gebied verwijzen we u naar bijlage B.

In hoofdstuk 3, 4 en 5 hebben we steeds een prioriteitenmatrix gepresenteerd. Een overzicht van ons advies per indicator staat weergegeven op de volgende pagina.

Tabel 3 Toelichting op indeling prioriteitenmatrix hoofdstuk 3, 4 en 5

Thema's	Stellingen/vragen	Advies
Woon- en leefklimaat	1 Ik voel me thuis in deze buurt	Pluspunt: handhaven
	2 Ik zou niet zo snel weggaan uit deze buurt	Pluspunt: handhaven
	3 Buurtbewoners gaan op een prettige manier met elkaar om	Pluspunt: communiceren
	4 Buurtbewoners staan altijd voor elkaar klaar	Gemiddelde waardering, belangrijk
	5 Perken, plantsoenen en parken in mijn buurt zijn goed onderhouden	Gemiddelde waardering, belangrijk
	6 Straten, paden en trottoirs in mijn buurt zijn goed begaanbaar	Gemiddelde waardering, belangrijk
	7 In mijn buurt zijn weinig tot geen dingen kapot	Pluspunt: communiceren
	8 Mijn buurt is schoon	Gemiddelde waardering, belangrijk
	9 Er wordt voldoende gedaan aan de leefbaarheid van mijn buurt	Gemiddelde waardering, belangrijk
	10 De gemeente betreft de buurt voldoende bij de aanpak van leefbaarheid	Minpunt: verbeteren
	11 De gemeente doet een beroep op de buurtbewoners om zelf een bijdrage te leveren aan leefbaarheid	Minpunt: verbeteren
	12 De gemeente ondersteunt buurtinitiatieven op het gebied van leefbaarheid	Minpunt: verbeteren
	13 In mijn buurt is voldoende groen	Pluspunt: handhaven
	14 In mijn buurt is voldoende parkeergelegenheid	Gemiddelde waardering, minder belangrijk
	15 Winkels voor dagelijkse boodschappen zijn voldoende nabij	Pluspunt: handhaven
	16 Basisonderwijs is voldoende nabij voor (mijn) kinderen	Pluspunt: handhaven
	17 (Gezondheids)-zorgvoorzieningen	Gemiddelde waardering, belangrijk
	18 Welzijnsvoorzieningen	Gemiddelde waardering, belangrijk
	19 Speelvoorzieningen	Minpunt, lage prioriteit
	20 Sportvoorzieningen	Gemiddelde waardering, belangrijk
	21 Openbaar vervoer	Minpunt, lage prioriteit
Relatie inwoner-gemeente	22 Hoeveel vertrouwen heeft u in de manier waarop uw gemeente wordt bestuurd?	Gemiddelde waardering, belangrijk
	23 De gemeente doet wat ze zegt	Gemiddelde waardering, belangrijk
	24 De gemeente houdt voldoende toezicht op het naleven van regels	Minpunt: verbeteren
	25 De gemeente stelt zich flexibel op als dat nodig is	Minpunt: verbeteren
	26 De gemeente luistert naar de mening van haar inwoners	Gemiddelde waardering, belangrijk
	27 De gemeente betreft inwoners voldoende bij haar plannen, activiteiten en voorzieningen	Pluspunt: communiceren
	28 Inwoners en organisaties krijgen voldoende ruimte om ideeën en initiatieven te realiseren	Gemiddelde waardering, belangrijk
Gemeentelijke dienstverlening	29 Ik vond het aanvragen of voorleggen gemakkelijk	Pluspunt: communiceren
	30 De ontvangen en/of beschikbare informatie was juist en volledig	Gemiddelde waardering, belangrijk
	31 De tijd die de afhandeling in beslag nam was acceptabel	Gemiddelde waardering, belangrijk
	32 Ik werd voldoende op de hoogte gesteld of gehouden van het verloop van de afhandeling	Gemiddelde waardering, belangrijk
	33 Ik kreeg uiteindelijk wat ik wilde	Gemiddelde waardering, belangrijk
	34 Ik kan gemakkelijk aan de benodigde gemeentelijke informatie komen	Gemiddelde waardering, minder belangrijk
	35 De gemeente gebruikt heldere taal	Gemiddelde waardering, belangrijk
	36 De medewerker toonde zich verantwoordelijk om daadwerkelijk tot een oplossing te komen	Gemiddelde waardering, belangrijk
	37 De medewerker heeft zelf mijn vraag zo goed mogelijk beantwoord	Gemiddelde waardering, belangrijk
	38 De medewerker was voldoende deskundig	Gemiddelde waardering, belangrijk
	39 De medewerker kon zich goed inleven	Gemiddelde waardering, belangrijk
	40 De medewerker bood de ruimte om mee te denken	Gemiddelde waardering, belangrijk
	41 De medewerker verraste mij aangenaam met de service die hij / zij verleende	Minpunt: verbeteren

3 Woon- en leefklimaat

Onder het thema Woon- en leefklimaat vallen vragen en stellingen over de buurt waar men woont. Er wordt bijvoorbeeld gevraagd naar de omgang met de buurtbewoners, overlast, onderhoud en voorzieningen.

3.1 Oordeel over woon- en leefklimaat

In deze paragraaf laten we de uitkomsten zien van de verschillende stellingen die opgenomen zijn in de totale prioriteitenmatrix (paragraaf 3.2, figuur 4). In paragraaf 3.3 komen de uitkomsten van de overige vragen die onder het thema Woon- en leefklimaat vallen aan de orde.

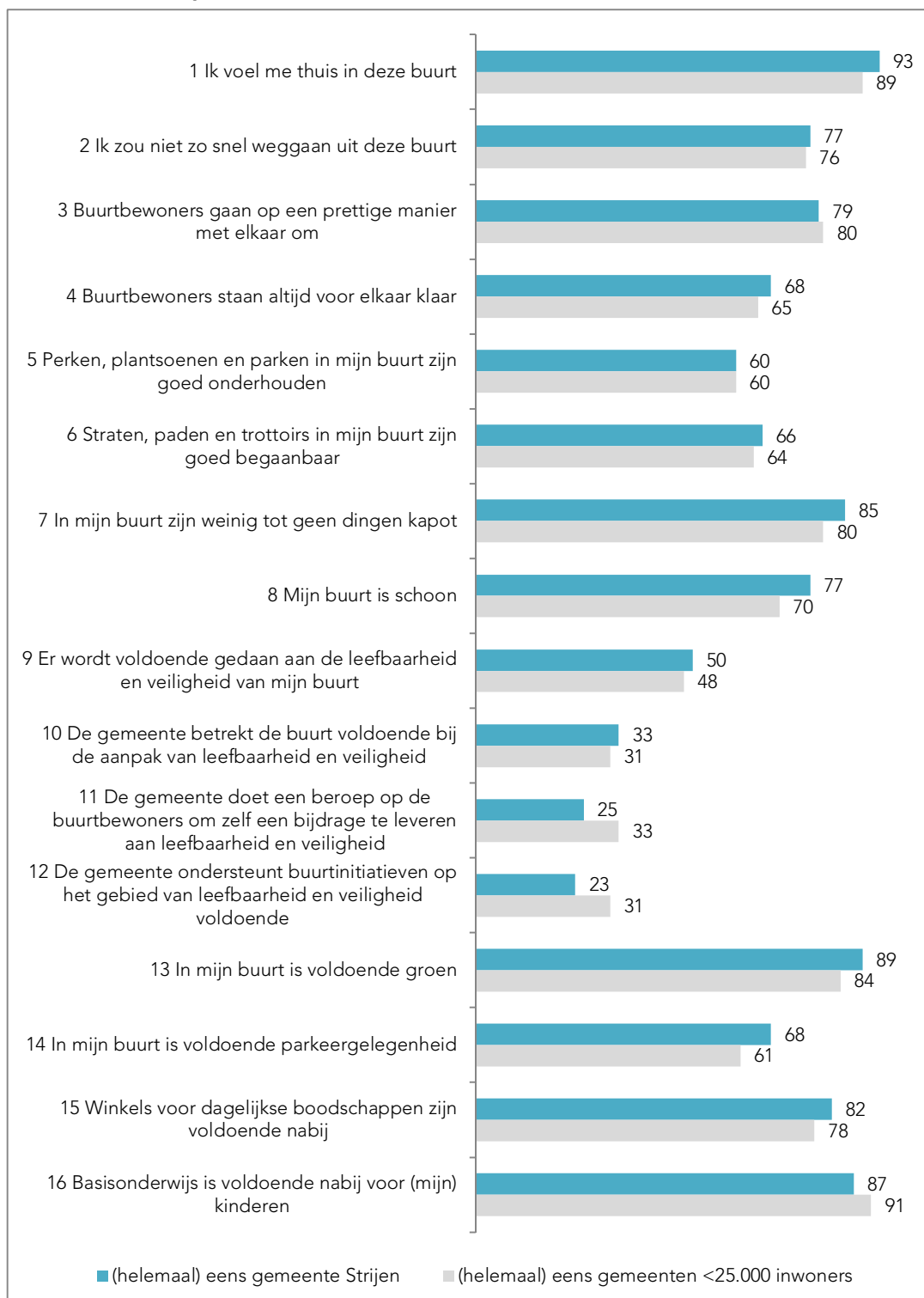
Tabel 4 Resultaten van stellingen en vragen over oordeel Woon- en leefklimaat (%)*

	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens	gemiddelde score (1-5)**
1 Ik voel me thuis in deze buurt	656	93	6	1	4,3
2 Ik zou niet zo snel weggaan uit deze buurt	641	77	14	8	4,0
3 Buurtbewoners gaan op een prettige manier met elkaar om	640	79	17	4	4,0
4 Buurtbewoners staan altijd voor elkaar klaar	616	68	26	6	3,8
5 Perken, plantsoenen en parken in mijn buurt zijn goed onderhouden	603	60	19	21	3,5
6 Straten, paden en trottoirs in mijn buurt zijn goed begaanbaar	641	66	16	17	3,5
7 In mijn buurt zijn weinig tot geen dingen kapot	635	85	10	4	3,9
8 Mijn buurt is schoon	642	77	15	8	3,8
9 Er wordt voldoende gedaan aan de leefbaarheid van mijn buurt	590	50	37	13	3,4
10 De gemeente betreft de buurt voldoende bij de aanpak van leefbaarheid	525	33	48	19	3,1
11 De gemeente doet een beroep op de buurtbewoners om zelf een bijdrage te leveren aan leefbaarheid	496	25	44	31	2,9
12 De gemeente ondersteunt buurtinitiatieven op het gebied van leefbaarheid voldoende	418	23	55	21	3,0
13 In mijn buurt is voldoende groen	645	89	6	5	4,1
14 In mijn buurt is voldoende parkeergelegenheid	638	68	15	17	3,6
15 Winkels voor dagelijkse boodschappen zijn voldoende nabij	640	82	8	10	3,9
16 Basisonderwijs is voldoende nabij voor (mijn) kinderen	383	87	7	6	4,0

* Vraag 2, vraag 6, vraag 8, vraag 11, vraag 14

** Een 1 staat voor 'helemaal oneens' en een 5 voor 'helemaal eens': hoe hoger de score, hoe meer de inwoners het eens zijn met de stelling.

Figuur 2 Resultaten van stellingen en vragen over oordeel Woon- en leefklimaat (%) - vergeleken met andere gemeenten



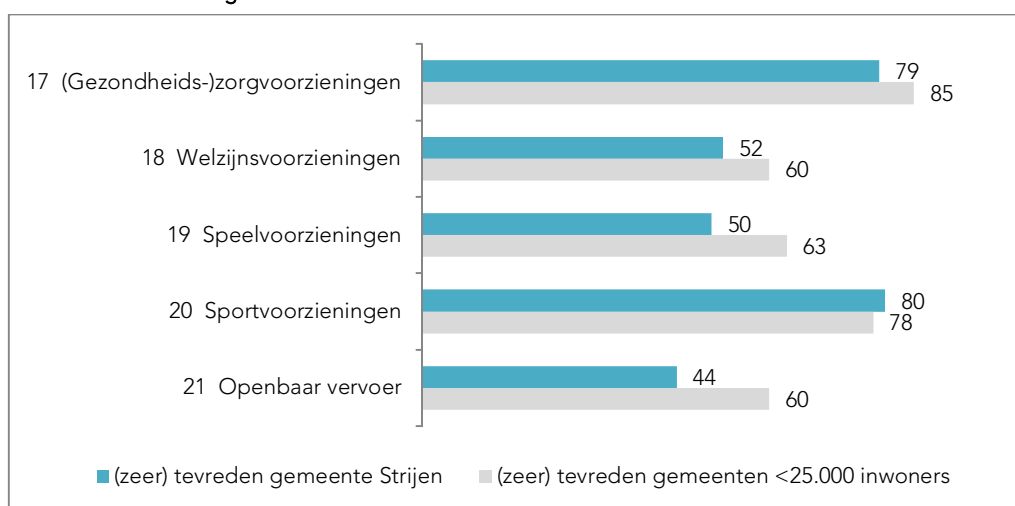
Tabel 5 Resultaten van stellingen en vragen over oordeel Woon- en leefklimaat (%) (vervolg)*

	n	(zeer) tevreden	niet tevreden/ niet ontevreden	(zeer) ontevreden	gemiddelde score (1-5)**
17 (Gezondheids-)zorgvoorzieningen	629	79	16	5	3,8
18 Welzijnsvoorzieningen	428	52	36	12	3,4
19 Speelvoorzieningen	388	50	26	24	3,2
20 Sportvoorzieningen	512	80	15	5	3,8
21 Openbaar vervoer	502	44	24	33	3,0
Totaal gemiddelde van de stellingen 1 t/m 21 thema Woon- en leefklimaat					3,6

* Vraag 15.

** Een 1 staat voor 'zeer ontevreden' en een 5 voor 'zeer tevreden'. Met andere woorden: hoe hoger de score, hoe meer de inwoners tevreden zijn met de voorzieningen.

Figuur 3 Resultaten van stellingen en vragen over oordeel Woon- en leefklimaat (%) - vergeleken met andere gemeenten



3.2 Prioriteitenmatrix Woon- en leefklimaat

In figuur 4 hebben we de prioriteitenmatrix weergegeven van het thema Woon- en leefklimaat.

De verticale as (y-as) drukt de waardering uit van de 21 items van dit thema. Hoe hoger een punt in de matrix, hoe hoger de waardering.

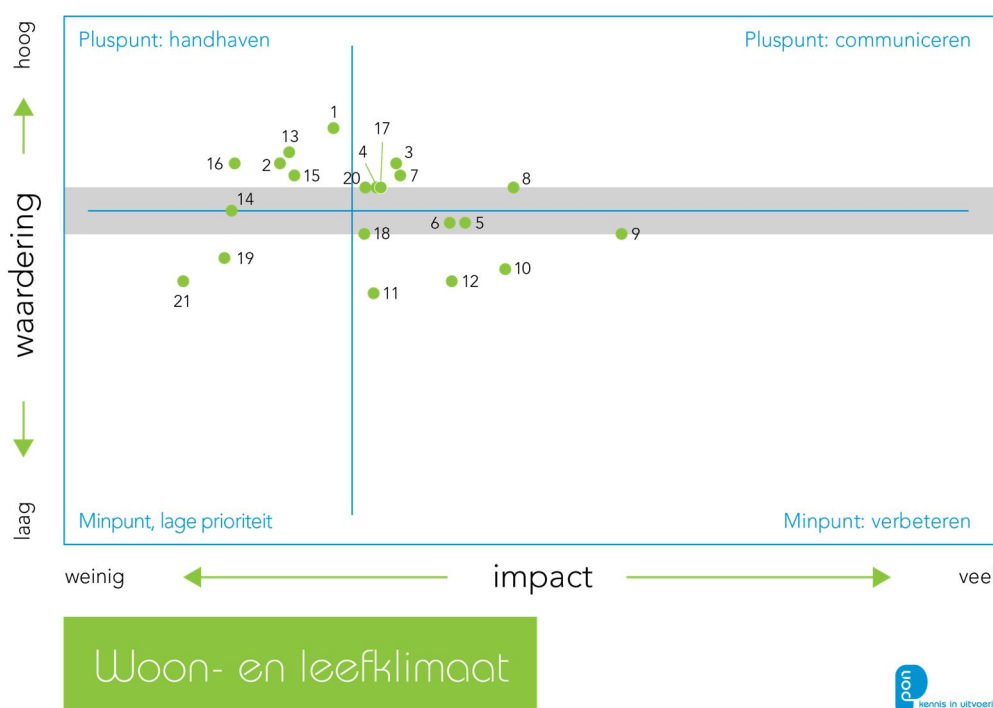
De horizontale as (x-as) drukt de impact (correlatie) van een item op de vraag naar totaaloordeel op dit thema uit:

Vraag 15: Hoe waardeert u de zorg van uw gemeente voor de woon- en leefomgeving?

Hoe meer een punt naar rechts is geplaatst, hoe hoger de impact die het punt op het totaaloordeel heeft.

De assen snijden elkaar op de **gemiddelde waardering van 3,6** en bij een correlatie van 0,3 (zie toelichting in bijlage B).

Figuur 4 Prioriteitenmatrix Woon- en leefklimaat



Pluspunten

De volgende twee aspecten zijn belangrijk voor de inwoners en krijgen een hogere beoordeling dan gemiddeld: de gemiddelde waardering voor de 21 indicatoren op het thema Woon- en leefklimaat, de horizontale as, ligt op een **3,6**.

Het advies is om deze aspect te communiceren:

3: Buurtbewoners gaan op een prettige manier met elkaar om

7: In mijn buurt zijn weinig tot geen dingen kapot

Er is ook een aantal indicatoren die hoger dan gemiddeld gewaardeerd worden maar minder impact hebben op het totaaloordeel. Het advies is om deze pluspunten te handhaven:

1: Ik voel me thuis in deze buurt

2: Ik zou niet zo snel weggaan uit deze buurt

13: In mijn buurt is voldoende groen

15: Winkels voor dagelijkse boodschappen zijn voldoende nabij

16: Basisonderwijs is voldoende nabij voor (mijn) kinderen

Grijze gebied

8 aspecten zijn belangrijk voor de inwoners en krijgen een beoordeling die valt in het grijze gebied (gemiddelde waardering):

4: Buurtbewoners staan altijd voor elkaar klaar

5: Perken, plantsoenen en parken in mijn buurt zijn goed onderhouden

6: Straten, paden en trottoirs in mijn buurt zijn goed begaanbaar

8: Mijn buurt is schoon

9: Er wordt voldoende gedaan aan de leefbaarheid en veiligheid van mijn buurt

17: (Gezondheids)-zorgvoorzieningen

18: Welzijnsvoorzieningen

20: Sportvoorzieningen

Eén aspect is minder belangrijk voor de inwoners en krijgt een beoordeling die valt in het grijze gebied (gemiddelde waardering):

14: In mijn buurt is voldoende parkeergelegenheid

Minpunten

De volgende drie aspecten zijn belangrijk voor de inwoners maar worden lager dan gemiddeld gewaardeerd. Het advies is om aan deze aspecten aandacht te besteden en deze aspecten proberen te verbeteren:

10: De gemeente betreft de buurt voldoende bij de aanpak van leefbaarheid en veiligheid

11: De gemeente doet een beroep op de buurtbewoners om zelf een bijdrage te leveren aan leefbaarheid en veiligheid

12: De gemeente ondersteunt buurtinitiatieven op het gebied van leefbaarheid en veiligheid voldoende

Twee aspecten worden lager dan gemiddeld gewaardeerd maar zijn minder belangrijk voor de inwoners. Deze aspecten hebben een lagere prioriteit:

19: Speelvoorzieningen

21: Openbaar vervoer

3.3 Overige vragen Woon- en leefklimaat

In de vragenlijst zijn nog enkele andere vragen opgenomen over het thema 'Woon- en leefklimaat' die niet over een oordeel van inwoners gaan. De resultaten van de antwoorden op deze vragen leest u in deze paragraaf.

Tabel 6 Vraag 1: Hoe prettig vindt u het om in uw buurt te wonen? (n= 652)

	Gemeente Strijen	Gemeenten <25.000 inwoners
Gemiddeld cijfer (1-10)	8,0	8,0

Tabel 7 Vraag 4: In welke mate ervaart u overlast van buurtbewoners? (n= 653 / %)

	Gemeente Strijen	Gemeenten <25.000 inwoners
Ja, heel veel	1	1
Ja, veel	3	5
Niet veel, niet weinig	14	17
Weinig	28	28
Nauwelijks tot geen	54	49

Tabel 8 Vraag 12: In welke mate heeft u zich de afgelopen 12 maanden ingezet voor de leefbaarheid en veiligheid in uw buurt? (n= 652 / %)

	Gemeente Strijen	Gemeenten <25.000 inwoners
Intensief	6	26
Incidenteel	42	
(Vrijwel) nooit	51	74

Tabel 9 Vraag 13: Zou u zich in de nabije toekomst actief willen (blijven) inzetten voor uw buurt? (n= 506/%)

	Gemeente Strijen	Gemeenten <25.000 inwoners
Ja, zeker	21	21
Ja, misschien	56	55
Nee	22	25

Tabel 10 Vraag 7: Is uw buurt de afgelopen jaren vooruitgegaan, achteruitgegaan of gelijk gebleven? (n= 614/%)

	Gemeente Strijen		Gemeenten <25.000 inwoners
Duidelijk vooruit gegaan	5	18	19
Enigszins vooruit gegaan	14		
Niet vooruit of achteruit gegaan	65	65	62
Enigszins achteruit gegaan	13	17	19
Duidelijk achteruit gegaan	4		

Tabel 11 Vraag 3: Voelt u zich veilig in uw buurt? (n= 657/%)

	Gemeente Strijen	Gemeenten <25.000 inwoners
Ja, altijd	41	34
Ja, meestal	50	54
Soms wel, soms niet	8	11
Nee, meestal niet	1	1
Nee, (vrijwel) nooit	1	0

Tabel 12 Vraag 5: Hoe vaak heeft u te maken met onveilige verkeerssituaties in uw buurt? (n= 654/%)

	Gemeente Strijen	Gemeenten <25.000 inwoners
Vaak	20	18
Soms	32	36
Zelden	23	24
(Vrijwel) nooit	24	22

4 Relatie inwoner-gemeente

Onder dit thema vallen vragen en stellingen over de relatie tussen inwoners en de gemeente. Er komen vragen aan bod over het bestuur van de gemeente, de communicatie door de gemeente en de manier waarop inwoners betrokken worden bij gemeentelijk beleid.

4.1 Oordeel over relatie inwoner-gemeente

In deze paragraaf laten we de uitkomsten zien van de verschillende stellingen die opgenomen zijn in de prioriteitenmatrix van het thema Relatie inwoner-gemeente (paragraaf 4.2, figuur 6).

Tabel 13 Resultaten van stellingen en vragen over oordeel Relatie inwoner-gemeente (%)*

	n	(heel) veel	niet veel/niet weinig	nauwelijks tot geen	gemiddelde score (1-5)**
22 Hoeveel vertrouwen heeft u in de manier waarop uw gemeente wordt bestuurd?	536	34	56	10	3,2

* Vraag 16

** Een 1 staat voor 'geen' en een 5 voor 'heel veel'. Met andere woorden: hoe hoger de score, hoe meer vertrouwen de inwoners hebben.

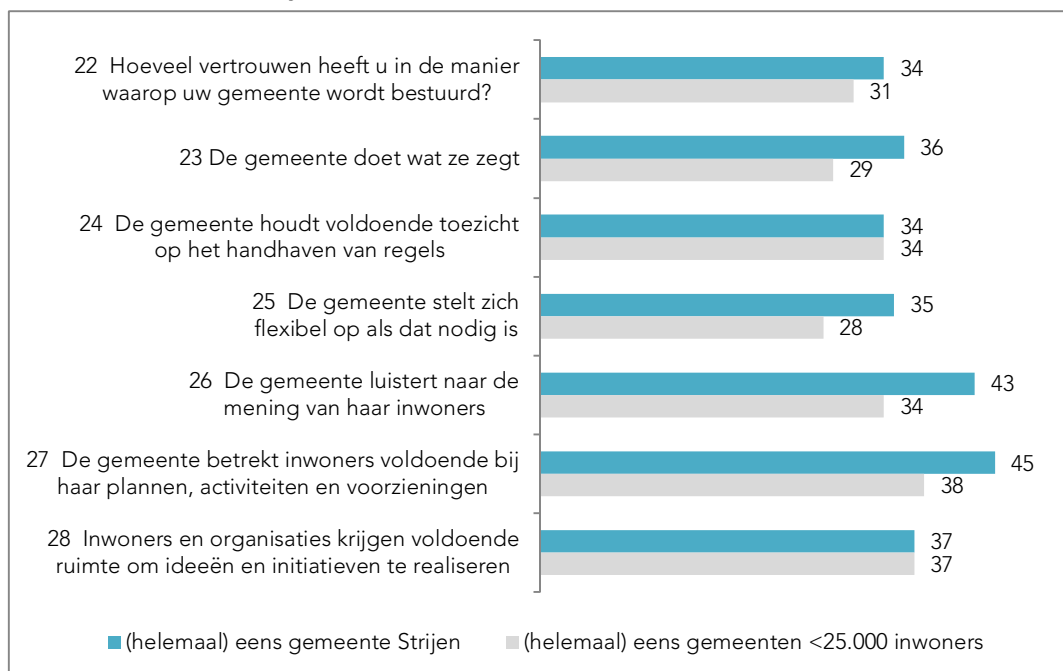
Tabel 14 Resultaten van stellingen en vragen over oordeel Relatie inwoner-gemeente (%)*

	n	(helemaal) eens	niet eens niet oneens	(helemaal) oneens	gemiddelde score (1-5)**
23 De gemeente doet wat ze zegt	468	36	54	10	3,2
24 De gemeente houdt voldoende toezicht op het naleven van regels	481	34	42	23	3,1
25 De gemeente stelt zich flexibel op als dat nodig is	437	35	46	19	3,1
26 De gemeente luistert naar de mening van haar inwoners	472	43	41	16	3,2
27 De gemeente betreft inwoners voldoende bij haar plannen, activiteiten en voorzieningen	494	45	39	17	3,3
28 Inwoners en organisaties krijgen voldoende ruimte om ideeën en initiatieven te realiseren	404	37	48	15	3,2
Totaal gemiddelde van de stellingen 22 t/m 28 thema Relatie Inwoner - gemeente		3,2			

* Vraag 17, vraag 18

** Een 1 staat voor 'helemaal oneens' en een 5 voor 'helemaal eens'. Met andere woorden: hoe hoger de score, hoe meer de inwoners het eens zijn met de stelling.

Figuur 5 Resultaten van stellingen en vragen over oordeel Relatie inwoner-gemeente (%) - vergeleken met andere gemeenten



4.2 Prioriteitenmatrix Relatie inwoner-gemeente

In figuur 6 hebben we de prioriteitenmatrix weergegeven van het thema Relatie inwoner-gemeente.

De verticale as (y-as) drukt de waardering uit van de 7 items van dit thema. Hoe hoger een punt in de matrix, hoe hoger de waardering.

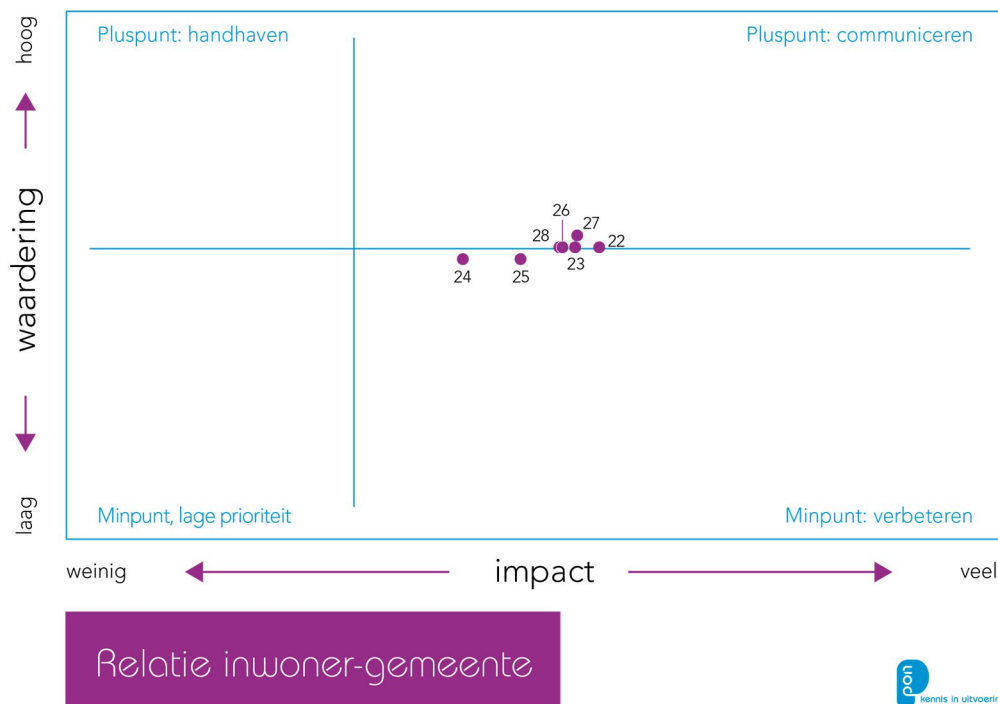
De horizontale as (x-as) drukt de impact (correlatie) van een item op de vraag naar totaaloordeel op dit thema uit:

Vraag 20: Hoe waardeert u de wijze waarop uw gemeente inwoners en organisaties betreft bij (de uitvoering van) het beleid en de samenwerking zoekt?

Hoe meer een punt naar rechts is geplaatst, hoe hoger de impact die het punt op het totaaloordeel heeft.

De assen snijden elkaar op de **gemiddelde waardering van 3,2** en bij een correlatie van 0,3 (zie toelichting in bijlage B).

Figuur 6 Prioriteitenmatrix Relatie inwoner-gemeente



* In deze grafiek hebben we geen grijs gebied opgenomen omdat alle items rond het gemiddelde scoren. Dit komt vanwege het feit dat een groot aantal mensen de stellingen met niet eens/niet oneens heeft beantwoord.

Pluspunten

Het volgende aspect is belangrijk voor de inwoners en krijgt een hogere beoordeling dan gemiddeld: de gemiddelde waardering voor de 7 indicatoren op het thema Relatie inwoner-gemeente, de horizontale as, ligt op een **3,2**. Het advies is om dit aspect te communiceren:

27: De gemeente betreft inwoners voldoende bij haar plannen, activiteiten

Gemiddelde

Vier aspecten krijgen een gemiddelde beoordeling en zijn belangrijk voor het totaaloordeel:

22: Hoeveel vertrouwen heeft u in de manier waarop uw gemeente wordt bestuurd?

23: De gemeente doet wat ze zegt

26: De gemeente luistert naar de mening van haar inwoners

28: Inwoners en organisaties krijgen voldoende ruimte om ideeën en initiatieven te realiseren

Minpunten

Twee items zijn belangrijk voor inwoners (hogere impact op totaaloordeel relatie inwoner-gemeente) maar scoren net onder het gemiddelde. Het advies is om deze items te verbeteren:

24: De gemeente houdt voldoende toezicht op het naleven van regels

25: De gemeente stelt zich flexibel op als dat nodig is

5 Gemeentelijke dienstverlening

Onder dit thema vallen vragen en stellingen over de dienstverlening van uw gemeente. Vragen gaan onder andere over de wijze waarop inwoners in de afgelopen 12 maanden contact hebben gehad met de gemeente, de dienstverlening via digitale faciliteiten en de communicatie en voorlichting van de gemeente.

5.1 Oordeel over gemeentelijke dienstverlening

In deze paragraaf laten we de resultaten zien van de verschillende stellingen die opgenomen zijn in de prioriteitenmatrix van het thema Gemeentelijke dienstverlening, paragraaf 5.2, figuur 8). In paragraaf 5.3 beschrijven we de uitkomsten van de overige vragen die onder het thema Gemeentelijke dienstverlening vallen.

Tabel 15 Resultaten van stellingen en vragen over oordeel Gemeentelijke dienstverlening (%)*

	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens	gemiddelde score (1-5)**
29 Ik vond het aanvragen of voorleggen gemakkelijk	372	84	11	5	4,0
30 De ontvangen en/of beschikbare informatie was juist en volledig	364	80	13	8	3,9
31 De tijd die de afhandeling in beslag nam was acceptabel	367	80	9	10	3,8
32 Ik werd voldoende op de hoogte gesteld of gehouden van het verloop van de afhandeling	348	72	16	13	3,7
33 Ik kreeg uiteindelijk wat ik wilde	354	79	10	11	3,8
34 Ik kan gemakkelijk aan de benodigde gemeentelijke informatie komen	587	81	15	3	3,9
35 De gemeente gebruikt heldere taal	560	69	26	5	3,7
36 De medewerker toonde zich verantwoordelijk om daadwerkelijk tot een oplossing te komen	334	80	12	8	3,9
37 De medewerker heeft zelf mijn vraag zo goed mogelijk beantwoord	341	84	8	8	3,9
38 De medewerker was voldoende deskundig	347	80	13	7	3,9
39 De medewerker kon zich goed inleven	313	75	17	8	3,8
40 De medewerker bood de ruimte om mee te denken	290	67	20	12	3,7
41 De medewerker verraste mij aangenaam met de service die hij/zij verleende	316	47	36	18	3,4

* Vraag 26, vraag 27, vraag 28, vraag 29 en alleen respondenten die de afgelopen 12 maanden contact hebben gehad met de gemeente (396 in totaal).

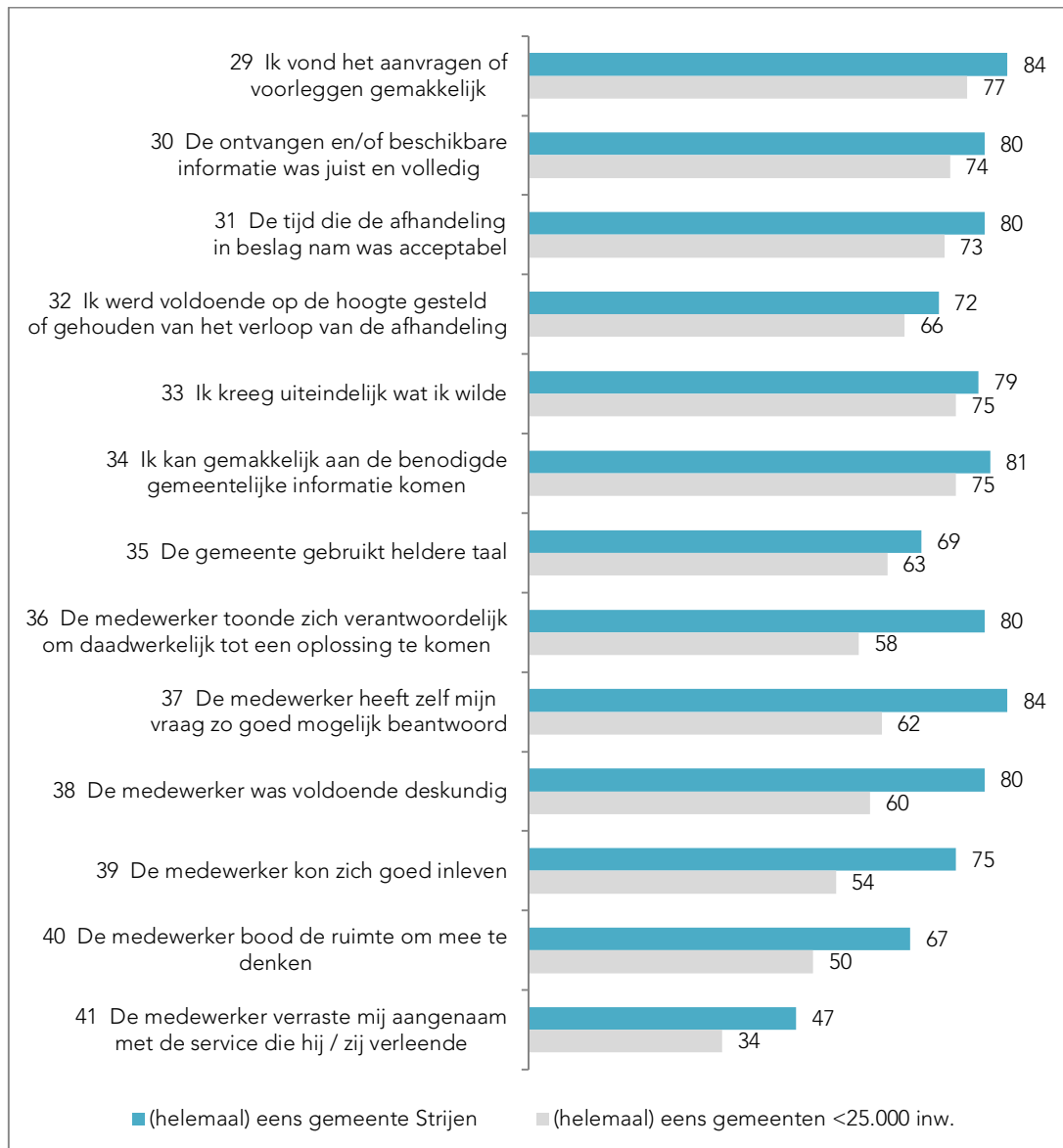
** Een 1 staat voor 'helemaal oneens' en een 5 voor 'helemaal eens'. Met andere woorden: hoe hoger de score, hoe meer de inwoners het eens zijn met de stelling.

Tabel 16 Resultaten van stellingen en vragen over oordeel Gemeentelijke dienstverlening (%)*

	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens	gemiddelde score (1-5)**
Totaal gemiddelde van de stellingen 29 t/m 41 thema gemeentelijke dienstverlening					3,8

** Een 1 staat voor 'helemaal oneens' en een 5 voor 'helemaal eens'. Maw: hoe hoger de score, hoe meer de inwoners het eens zijn met de stelling.

Figuur 7 Resultaten van stellingen en vragen over oordeel Gemeentelijke dienstverlening (%) - vergeleken met andere gemeenten*



5.2 Prioriteitenmatrix Gemeentelijke dienstverlening

In figuur 8 hebben we de prioriteitenmatrix weergegeven van het thema Gemeentelijke dienstverlening.

De verticale as (y-as) drukt de waardering uit van de 13 items van dit thema. Hoe hoger een punt in de matrix, hoe hoger de gemiddelde waardering.

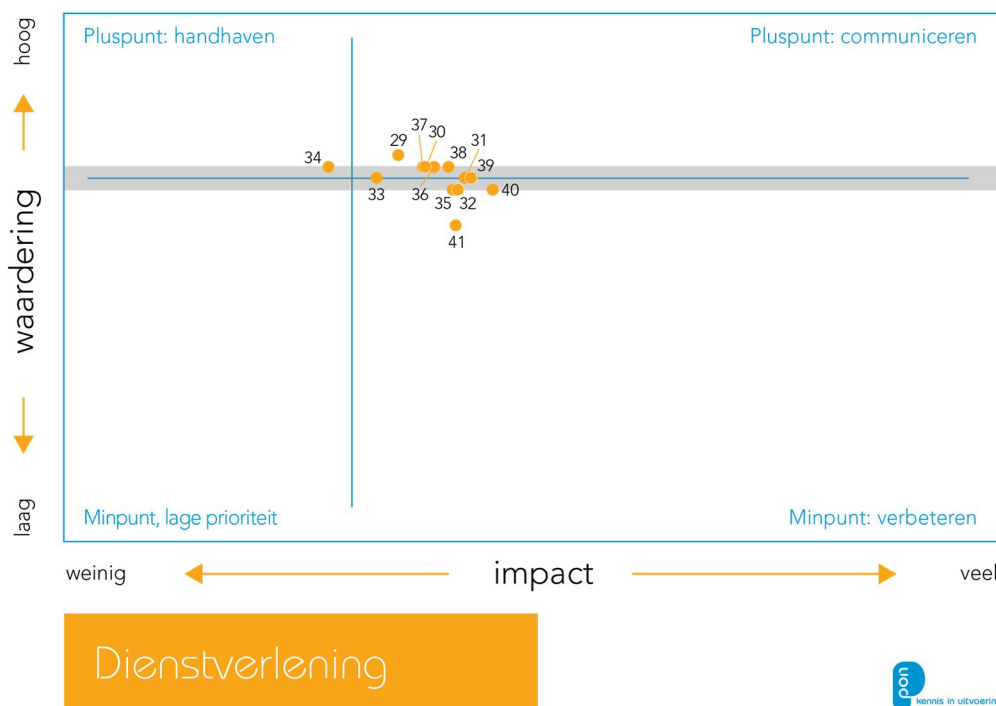
De horizontale as (x-as) drukt de impact (correlatie) van een item op de vraag naar totaaloordeel op dit thema uit:

Vraag 21: Hoe waardeert u - over het algemeen - de dienstverlening van uw gemeente?

Hoe meer een punt naar rechts is geplaatst, hoe hoger de impact die het punt op het totaaloordeel heeft.

De assen snijden elkaar op de **gemiddelde waardering van 3,8** en bij een correlatie van 0,3 (zie toelichting in bijlage B).

Figuur 8 Prioriteitenmatrix Gemeentelijke dienstverlening



Pluspunten

De gemiddelde score voor deze 13 indicatoren op dit thema ligt op een **3,8**. Het volgende aspect wordt hoger gewaardeerd dan deze gemiddelde score en is belangrijk voor inwoners, het advies is om dit aspect te communiceren:

29: Ik vond het aanvragen of voorleggen gemakkelijk

Grijze gebied

Er zijn 10 aspecten die enige tot redelijke impact hebben op het totaaloordeel en in het grijze gebied vallen. Het is aan de gemeente te bepalen of een gemiddelde waardering voldoende is en om te bepalen of deze punten verbeterd moeten worden:

30: De ontvangen en/of beschikbare informatie was juist en volledig

31: De tijd die de afhandeling in beslag nam was acceptabel

32: Ik werd voldoende op de hoogte gesteld of gehouden van het verloop van de

33: Ik kreeg uiteindelijk wat ik wilde

35: De gemeente gebruikt heldere taal

36: De medewerker toonde zich verantwoordelijk om daadwerkelijk tot een oplossing te komen

37: De medewerker heeft zelf mijn vraag zo goed mogelijk beantwoord

38: De medewerker was voldoende deskundig

39: De medewerker kon zich goed inleven

40: De medewerker bood de ruimte om mee te denken

Het volgende aspect valt ook in het grijze gebied maar is iets minder belangrijk voor het totaaloordeel:

34: Ik kan gemakkelijk aan de benodigde gemeentelijke informatie komen

Minpunten

Het volgende aspect is belangrijk voor de inwoners maar wordt lager dan gemiddeld gewaardeerd. Het advies is om aan dit aspect veel aandacht te besteden en dit aspect te verbeteren:

41: De medewerker verraste mij aangenaam met de service die hij/zij verleende

5.3 Overige vragen gemeentelijke dienstverlening

In de vragenlijst zijn nog enkele andere vragen opgenomen over het thema 'gemeentelijke dienstverlening' die niet over een oordeel van inwoners gaan. De resultaten van de antwoorden op deze vragen leest u in deze paragraaf.

Tabel 17 Vraag 23: Heeft u de afgelopen 12 maanden contact gehad met uw gemeente? (n=649/%)

	Gemeente Strijen	Gemeenten <25.000 inwoners
Ja	62	65
Nee	38	35

Tabel 18 Vraag: 24: Op welke wijze heeft u contact gehad met de gemeente?* (n= 396/%)
(meerdere antwoorden mogelijk)

	Gemeente Strijen	Gemeenten <25.000 inwoners
Internet	16	22
E-mail	21	21
Sociale media	4	1
Post	12	13
Balie	68	73
Telefoon	29	37
Wijkteam/huisbezoek	14	[nieuwe categorie]
Overig persoonlijk contact	2	17

* Alleen respondenten die de afgelopen 12 maanden contact hebben gehad met de gemeente

Tabel 19 Vraag 25: Hoeveel keer heeft u de afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente?* (n= 392/%)

	Gemeente Strijen	Gemeenten <25.000 inwoners
1 keer	31	23
2 keer	34	33
3 keer	16	19
4 keer	9	11
5 t/m 10 keer	8	10
Meer dan 10	3	3

* Alleen respondenten die de afgelopen 12 maanden contact hebben gehad met de gemeente.

Tabel 20 Vraag 22: Hoe waardeert u de dienstverlening via de digitale faciliteiten van de gemeente? (n= 276)

	Gemeente Strijen	Gemeenten <25.000 inwoners
Gemiddeld cijfer (1-10)	7,1	6,7

* Alleen respondenten die de afgelopen 12 maanden contact hebben gehad met de gemeente.

Tabel 21 Vraag 30: Hoe waardeert u de communicatie en voorlichting vanuit de gemeente? (n= 571)

	Gemeente Strijen	Gemeenten <25.000 inwoners
Gemiddeld cijfer (1-10)	6,8	6,6

6 Zorg en Welzijn

Onder het thema Zorg en Welzijn vallen vragen en stellingen over de gezondheid van de inwoners en de mogelijkheden die zij hebben om deel te nemen aan het maatschappelijk leven. Ook gaat het hier om vrijwilligerswerk, zorg aan een hulp-behoevende naaste en om zorgvoorzieningen.

NOOT: de opbouw van dit hoofdstuk is anders dan de voorgaande hoofdstukken. Er zijn geen vragen naar het oordeel van inwoners over het functioneren van de gemeente op dit terrein opgenomen en ook geen prioriteitenmatrix. Uit de testfase van de burgerpeiling is naar voren gekomen dat het voor inwoners lastig is om de onderwerpen op dit thema te relateren aan het functioneren van de gemeente (met andere woorden: het is inwoners niet precies duidelijk welke rol de gemeente op dit thema heeft en was het vragen naar een oordeel hierover dus lastig). Verder kwam naar voren dat niet alle inwoners te maken hebben met specifieke vraagstukken rondom zorg en welzijn en vragen hierover lastig kunnen beantwoorden. We raden aan onderzoek onder gebruikers van zorg- en welzijnsvoorzieningen naar de tevredenheid hierover specifiek onder deze groep uit te zetten en niet via een algemene burgerpeiling.

6.1 Algehele gezondheid

Tabel 22 Vraag 34: Kunt u aangeven in hoeverre onderstaande aspecten uw mogelijkheden beperken om aan het maatschappelijk leven deel te nemen? (%)

	n	nauwelijks tot geen belemmering		lichte belemmering		matige belemmering		ernstige belemmering	
		Gemeente Strijen	gemeenten <25.000 inw.	Gemeente Strijen	gemeenten <25.000 inw.	Gemeente Strijen	gemeenten <25.000 inw.	Gemeente Strijen	gemeenten <25.000 inw..
(Algemene) lichamelijke gezondheid	561	68	70	17	16	11	10	3	4
Fysiek functioneren	556	69	70	16	16	11	10	4	4
Geestelijke gezondheid	546	88	88	7	7	5	4	1	1
Taal/cultuur	533	95	93	3	4	2	2	0	1
Financieel	520	75	74	15	15	7	7	3	4
Gevoel 'er niet bij te horen'/'niet thuis te voelen'	512	89	84	7	9	3	4	1	2
Anders	195	92	88	5	4	2	4	2	2

Tabel 23 Vraag 32: Hoe tevreden bent u momenteel -over het geheel genomen- met uw leven? (n= 638)

	Gemeente Strijen	Gemeenten <25.000 inwoners
Gemiddeld cijfer (1-10)	8,0	8,4

Tabel 23 Vraag 33: Welk cijfer geeft u - over het algemeen genomen - uw gezondheid? (n= 629)

	Gemeente Strijen	Gemeenten <25.000 inwoners
Gemiddeld cijfer (1-10)	7,7	7,6

6.2 Sociale contacten

Tabel 24 Vraag 35: Vindt u dat u voldoende contacten heeft met andere mensen? (n= 612/%)

	Gemeente Strijen		Gemeenten <25.000 inwoners
Ja, zeker	81	81	79
Ja, maar ik zou wel wat meer willen	13	19	21
Nee, te weinig	6		

Tabel 25 Vraag 36: Voelt u zich wel eens eenzaam? (n= 632/%)

	Gemeente Strijen		Gemeenten <25.000 inwoners
(Vrijwel) nooit	64	88	85
Zelden	24		
Soms	10	12	15
Vaak	2		

6.3 Vrijwilligerswerk

Tabel 26 Vraag 38: In welke mate heeft u zich de afgelopen 12 maanden ingezet voor anderen en/of maatschappelijke doelen? (%)

	n	intensief	incidenteel	(vrijwel) nooit	[intensief/ incidenteel] gemeente Strijen	[intensief/ incidenteel] gemeenten <25.000 inw.
Zorg aan een hulpbehoevende naaste (mantelzorg)	603	19	23	59	41	43
Hulp aan bureu	613	7	61	33	67	66
Aandacht voor bureu in een zorgwekkende situatie	599	6	29	65	35	38
Vrijwilligerswerk	613	17	18	64	36	45

Tabel 27 Vraag 37: In welke van onderstaande verenigingen bent u de afgelopen 12 maanden actief geweest? (n=648/%) (meerdere antwoorden mogelijk)

	Gemeente Strijen	Gemeenten <25.000 inwoners
Sportvereniging	33	41
Religieuze of maatschappelijke vereniging	17	16
Overige (vrijtijds)vereniging	16	22
Gezelligheidsvereniging	6	10
Culturele vereniging	6	[nieuwe categorie]
Ik ben niet actief (geweest) in het verenigingsleven	42	37

Tabel 28 Vraag 39: Wilt u in de nabije toekomst vrijwilligerswerk (blijven) doen? (n=518/%)

	Gemeente Strijen		Gemeenten <25.000 inwoners
Ja, zeker	27	58	68
Ja, misschien	31		
Nee	42	42	32

Tabel 29 Vraag 40: Wat is de reden om geen vrijwilligerswerk te doen? (n= 387/%) (meerdere antwoorden mogelijk)

	Gemeente Strijen	Gemeenten <25.000 inwoners
Geen interesse/behoefte	21	19
Tijdsgebrek/te druk	62	63
Gezondheid	14	17
Weet niet wat voor vrijwilligerswerk ik kan doen	5	6
Weet niet hoe ik aan vrijwilligerswerk kan komen	1	2
Kan geen geschikt vrijwilligerswerk vinden	2	2
Anders	9	12

Tabel 30 Vraag 41: Welke vormen van burenhulp bent u bereid te verlenen? We bedoelen hiermee hulp uit eigen beweging of als het u gevraagd wordt door een buurtbewoner. (n=648/%) (meerdere antwoorden mogelijk)

	Gemeente Strijen	Gemeenten <25.000 inwoners
Oogje in het zeil houden	68	40
Hulp bij boodschappen	51	29
Helpen bij vervoer	38	24
Klusjes in of rond het huis	21	16
Opvangen van kinderen	20	14
Ondersteuning bij een aanvraag, administratie of computer	18	26
Huis schoonhouden of koken	8	5
Medicijnen toedienen of persoonlijke verzorging	7	5
Anders	7	6
Geen, ik kan wegens omstandigheden geen burenhulp geven	11	12
Geen, ik wil geen burenhulp geven	6	9

6.4 Mantelzorg

Tabel 31 Vraag 42: In welke mate voelt u zich belemmerd in uw dagelijkse activiteiten/bezigheden door het geven van zorg aan een hulpbehoevende naaste (mantelzorg)? (n=191/%)

	Gemeente Strijen		Gemeenten <25.000 inwoners
(vrijwel) Nooit	39	64	65
Zelden	25		
Soms	29	36	35
Vaak	6		

Tabel 32 Vraag 43: Wanneer u hulp of zorg nodig heeft, kunt u dan terugvallen op... (%)

	n	Ja, zeker	Ja, waarschijnlijk	Nee
a) Familie	604	68	19	12
b) Vrienden of kennissen	520	48	41	12
Gemeenten <25.000 inwoners [nieuwe categorie, vergelijkbaar met familie of vrienden]		65	28	7
c) Mensen in de buurt	453	31	52	17
Gemeenten <25.000 inwoners		30	51	19

6.5 Totaaloordeel gemeente

Tabel 33 Vraag 45: Hoe waardeert u de inspanningen van uw gemeente om inwoners volledig te laten deelnemen aan de maatschappij? (n=324)

	Gemeente Strijen	Gemeenten <25.000 inwoners
Gemiddeld cijfer (1-10)	6,8	6,5

Bijlagen

Bijlage A Onderzoeksverantwoording

Betrouwbaarheid

Om betrouwbare uitspraken op het niveau van een gemeente te kunnen doen, streven we naar een absolute respons van 500 waarnemingen, met een ondergrens van 475. 1.800 inwoners hebben een uitnodiging ontvangen voor deelname aan de burgerpeiling.

Omdat het onmogelijk is de totale populatie van 18+ inwoners van een gemeente te bevragen, trekken we voor het onderzoek een steekproef uit de totale populatie 18-plussers. We gaan ervan uit dat we bij het uitnodigen van 1.800 inwoners de minimale respons van 475 ingevulde vragenlijsten kunnen behalen.

De antwoorden die de respondenten uit deze steekproef geven en in dit rapport zijn opgenomen, gebruiken we om uitspraken te doen over de totale populatie. Binnen steekproefonderzoek worden bepaalde minimale responsaantallen gehanteerd om betrouwbare uitspraken te kunnen doen over een totale populatie. Het is gebruikelijk om binnen steekproefonderzoek een zogenaamde betrouwbaarheidsinterval van 95% te hanteren wat wil zeggen dat een onderzoeksuitkomst in 19 van de 20 gevallen conform de realiteit is. Verder is het gebruikelijk om uit te gaan van een zogenaamde foutenmarge van maximaal 5%. Dit betekent dat een in de steekproef gevonden percentage van 50% (50% van de inwoners van gemeente x is het eens met een bepaalde stelling) in werkelijkheid in de populatie tussen de 45% en 55% ligt (45% tot 55% van de inwoners van gemeente x is het eens met een bepaalde stelling). Als in de steekproef een lager of hoger percentage naar voren komt, bijvoorbeeld 10% van de respondenten is het eens met een bepaalde stelling, dan liggen de foutenmarges lager.

KING heeft in de handleiding voor de burgerpeiling opgenomen dat de *absolute ondergrens* voor publicatie op Waarstaatjegemeente.nl op 475 volledige afgeronde vragenlijsten ligt. Bij een betrouwbaarheidsinterval van 95% en 475 respondenten, ligt de maximale foutenmarge op 4,4%.

De respons voor gemeente Strijen is boven de minimaal wenselijke respons uitgekomen, namelijk op **658** ingevulde vragenlijsten. De maximale foutenmarge ligt bij deze respons op 3,6%. In onderstaande tabel is de respons naar type vragenlijst weergegeven.

Tabel 1 Respons naar type vragenlijst

	n	%
Papieren vragenlijst	344	52
Internet vragenlijst	314	48
Totale respons	658	
Responspercentage*	37%	

* Op basis van 1.800 verstuurde vragenlijsten

Veldwerk burgerpeiling

De gemeente Strijen heeft in oktober-november 2016 via het PON deelgenomen aan de burgerpeiling van Waarstaatjegemeente.nl. De gemeente heeft ervoor gekozen om alle inwoners uit de steekproef van 1.800 een papieren vragenlijst mee te sturen bij de uitnodiging voor het onderzoek. In de uitnodiging is ook een link naar de online versie van de vragenlijst opgenomen zodat inwoners zelf konden kiezen op welke wijze zij aan het onderzoek wilden meewerken.

Weging

De respons bij steekproefonderzoek is meestal geen juiste afspiegeling van de verdeling naar leeftijd van de gehele populatie, maar vaak verschillen de antwoorden van jongere en oudere inwoners wel van elkaar. Daarom is ervoor gekozen om na verwerking van de vragenlijsten van de burgerpeiling de verdeling van leeftijd in de steekproef te vergelijken met en te wegen naar de werkelijke verdeling in de populatie (Bron: CBS, via databank Waarstaatjegemeente.nl).

Door weging op de variabele leeftijd wordt over- en ondervertegenwoordiging van bepaalde leeftijdsgroepen in de respons gecorrigeerd. Voor de weging naar leeftijd hanteren we de volgende categorieën: 18 tot en met 29 jaar; 30 tot en met 39 jaar; 40 tot en met 54 jaar; 55 tot en met 64 jaar; 65 tot en met 74 jaar en 75 jaar en ouder.

Bijlage B Prioriteitenmatrix

De resultaten van de vernieuwde burgerpeiling worden onder andere gepresenteerd in de vorm van een prioriteitenmatrix.

De **verticale as van de prioriteitenmatrix (waardering)** laat zien in hoeverre inwoners tevreden zijn over een aspect of in hoeverre zij dit aspect waarderen (hoe hoger op de as, hoe meer tevreden/hogere waardering over het aspect). De horizontale as snijdt op de gemiddelde waardering en dat kan dus per item verschillen.

De **horizontale as van de prioriteitenmatrix (impact)** laat zien in hoeverre een aspect impact heeft op het totaaloordeel van dat betreffende thema. Dit is uitgedrukt in een correlatiecoëfficiënt, die loopt op een schaal van 0 tot en met 1. In sociaal-wetenschappelijk onderzoek spreekt men doorgaans van een substantiële relatie als de correlatie hoger of gelijk is aan 0,3. De verticale as snijdt daarom op dat punt met de horizontale as: alles wat links van de verticale as valt heeft 'weinig' impact, alles wat rechts van de verticale as valt heeft 'veel' impact.

De kwadranten in de prioriteitenmatrix geven aan wat de strategie van de aspecten dient te zijn:

- **Kwadrant rechtsboven [pluspunt: communiceren]:** aspecten zijn belangrijk voor de inwoners en krijgen een hoge beoordeling. Het advies is om deze aspecten te handhaven of te versterken en te communiceren.
- **Kwadrant rechtsonder [minpunt: verbeteren]:** aspecten zijn belangrijk voor de inwoners maar worden laag gewaardeerd. Het advies is om aan deze aspecten veel aandacht te besteden en deze aspecten te verbeteren.
- **Kwadrant linksonder [minpunt, lage prioriteit]:** aspecten zijn minder belangrijk voor de inwoners en krijgen een lage waardering. Deze aspecten hebben ook een lage prioriteit. Het is aan de gemeente om te bezien welke aspecten aangepakt dienen te worden.
- **Kwadrant linksboven [pluspunt: handhaven]:** aspecten zijn minder belangrijk voor de inwoners, maar krijgen wel een hoge beoordeling. Het advies is om het aspect zo te houden.

Grijs gebied in de matrixen [gemiddelde waardering]

Omdat aspecten soms slechts marginaal verschillen van het gemiddelde, is het niet altijd wenselijk om alle aspecten tot een plus- of minpunt te benoemen. We hebben daarom een grijs gebied aangebracht in de matrix. De grootte van dit gebied is bepaald aan de hand van het gemiddelde plus een zogenaamde effect size en het gemiddelde min een effect size. Deze effect size is gebaseerd op $0,15 \times$ de standaardafwijking van de gemiddelde waardering. Dit betekent dat wanneer de spreiding tussen de items groter wordt, het 'grijze gebied' ook groter wordt. Met andere woorden, hoe gevarieerder er geantwoord wordt, hoe meer een item moet afwijken van het gemiddelde om ter discussie te worden gesteld als zijnde plus- of minpunt (de 'standaard verschillen' zijn immers al groot). En hoe dichter de items bij elkaar scoren, hoe meer we ons dienen te focussen op subtielere verschillen. Immers, een kleinere afwijking kan dan al leiden tot een plus- of minpunt (de 'standaard verschillen' zijn immers niet zo groot).

Bijlage C Achtergrondkenmerken

Achtergrondkenmerken respondenten

Hieronder geven we in tabellen de achtergrondkenmerken van de **658 respondenten** van de burgerpeiling weer. De gegevens zijn ongewogen.

Tabel 1 Respons naar geslacht

	abs	%
Vrouw	355	54
Man	279	42
Niet ingevuld	24	4

Tabel 2 Respons naar leeftijd

	abs	%
18 tot en met 29 jaar	30	5
30 tot en met 39 jaar	43	7
40 tot en met 54 jaar	191	29
55 tot en met 64 jaar	137	21
65 tot en met 74 jaar	159	24
75 jaar en ouder	83	13
Niet ingevuld	15	2

Tabel 3 Respons naar opleidingsniveau

	abs	%
Lagere school/basisonderwijs/geen onderwijs	65	10
Vmbo/Mavo	141	21
Vwo/Havo	47	7
Middelbaar beroepsonderwijs (mbo)	196	30
Hoger beroepsonderwijs (hbo)	162	25
Wetenschappelijk onderwijs (universiteit)	24	4
Niet ingevuld	23	3

Tabel 4 Respons naar arbeidssituatie

	abs	%
In loondienst	246	37
Zelfstandige zonder personeel (zzp)	22	3
Ondernemer met personeel	25	4
Werkloos/werkzoekend	16	2
(Ten dele) arbeidsongeschikt	27	4
Gepensioneerd	188	29
Huisvrouw/-man	69	10
Scholier/student	6	1
Anders	22	3
<i>Niet ingevuld</i>	37	6

Tabel 5 Respons naar samenstelling huishouden

	abs	%
Alleenstaand	131	20
Twee volwassenen zonder kind(eren)	287	44
Twee volwassenen met kind(eren)	182	28
Een volwassene met kind(eren) / eenoudergezin	26	4
Anders	15	2
<i>Niet ingevuld</i>	17	3

Tabel 6 Respons naar netto maandinkomen*

	abs	%
Minder dan € 900	15	2
€ 900 tot € 1.300	42	6
€ 1.300 tot € 1.800	72	11
€ 1.800 tot € 2.700	112	17
€ 2.700 tot € 3.200	70	11
Meer dan € 3.200	116	18
Wil ik niet zeggen/weet niet	205	31
<i>Niet ingevuld</i>	26	4

*(Inclusief inkomen partner, exclusief kinderbijslag, vakantiegeld, huursubsidie en overige toeslagen.)

Tabel 7 Respons naar aantal jaar woonachtig in buurt

	abs	%
Korter dan 2 jaar	40	6
2 tot 5 jaar	65	10
5 tot 10 jaar	82	12
10 tot 15 jaar	76	12
15 jaar of langer	382	58
<i>Niet ingevuld</i>	13	2

Bijlage D Vragenlijst gemeente Strijen

Instructie voor het invullen van de vragenlijst

Deze vragenlijst wordt **geautomatiseerd** verwerkt. Daarom is het belangrijk dat u:

- de vragenlijst niet kreukt;
- de vragenlijst invult met een **zwarte of blauwe pen** (geen rode pen en geen viltstift);
- een duidelijk kruisje zet in het vakje van uw keuze (**het vakje niet helemaal inkleuren!**).

Bijvoorbeeld:

Zo kruist u aan dat u een vrouw bent:

Bent u een man of een vrouw?

- ☐ man
☒ **VROUW** (u heeft nu ingevuld dat u een vrouw bent)

En als u per ongeluk het verkeerde vakje heeft aangekruist, moet u het goede vakje **helemaal inkleuren**.

Bent u een man of een vrouw?

- ☒ man (u heeft nu ingevuld dat u een man bent)
☒ **VROUW**

Soms vragen we u **een getal** in te vullen.

Schrijf dan **één cijfer per vakje**, zodat het hele cijfer **binnen** het vakje komt.

Geen streepjes zetten als u niets hoeft in te vullen!

Bijvoorbeeld:

In welk jaar bent u geboren?

1	9	7	5
---	---	---	---

Belangrijk!

- Bij de **meeste vragen** is het de bedoeling dat u maar **één hokje** aankruist. Bij sommige vragen mag u **meerdere hokjes** aankruisen. Bij die vragen staat dat altijd apart vermeld.
- Het is belangrijk dat u alle vragen beantwoordt, ook al vindt u het soms moeilijk om een antwoord te geven.
Er zijn **geen goede of foute antwoorden**. Het gaat om uw mening!
- De vragen gaan over uw eigen situatie binnen de gemeente waarin u woont. In deze vragenlijst wordt gevraagd naar uw ervaringen met uw woon- en leefomgeving, en de inspanningen van uw gemeente op uiteenlopende terreinen zoals dienstverlening en zorg. Wij verzoeken u deze vragenlijst zoveel mogelijk vanuit uw eigen perspectief in te vullen.
- Het invullen neemt ongeveer 15 tot 20 minuten van uw tijd in beslag.

Woon- en leefomgeving

We beginnen met een aantal vragen en stellingen over de buurt waar u woont. We vragen bijvoorbeeld naar omgang met buurtbewoners, overlast, onderhoud en voorzieningen.

1 Hoe prettig vindt u het om in uw buurt te wonen?

Geef dit aan met een rapportcijfer van 1 (zeer onprettig) tot en met 10 (zeer prettig).

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	weet niet/ geen mening
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

2 Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de volgende stellingen?

		helemaal eens	eens	niet eens/ niet oneens	oneens	helemaal oneens	nvt/ weet niet
a	Ik voel me thuis in deze buurt	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b	Ik zou niet zo snel weggaan uit deze buurt	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c	Buurtbewoners gaan op een prettige manier met elkaar om	☐	☐	☐	☐	☐	☐
d	Buurtbewoners staan altijd voor elkaar klaar	☐	☐	☐	☐	☐	☐

3 Voelt u zich veilig in uw buurt?

☐ ja, altijd	☐ nee, meestal niet
☐ ja, meestal	☐ nee, (vrijwel) nooit
☐ soms wel, soms niet	☐ nvt/weet niet

4 In welke mate ervaart u overlast van buurtbewoners?

☐ heel veel	☐ weinig
☐ veel	☐ nauwelijks tot geen
☐ niet veel/niet weinig	☐ nvt/weet niet

5 Hoe vaak heeft u te maken met onveilige verkeerssituaties in uw buurt?

☐ vaak	☐ (vrijwel) nooit
☐ soms	☐ nvt/weet niet
☐ zelden	

6 Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de volgende stellingen?

		helemaal eens	eens	niet eens/ niet oneens	oneens	helemaal oneens	nvt/ weet niet
a	Perken, plantsoenen en parken in mijn buurt zijn goed onderhouden	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b	Wegen, straten, paden en trottoirs in mijn buurt zijn goed begaanbaar	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c	In mijn buurt zijn weinig tot geen dingen kapot	☐	☐	☐	☐	☐	☐
d	Mijn buurt is schoon	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Onder leefbaarheid van de buurt verstaan we de omgang tussen buurtbewoners, de veiligheid, en de kwaliteit van de openbare ruimte. Met andere woorden de aantrekkelijkheid om in de buurt te leven.

7 Is de leefbaarheid van uw buurt de afgelopen jaren vooruit gegaan, achteruit gegaan of gelijk gebleven?

- | | |
|---|--|
| ☐ duidelijk vooruitgegaan | ☐ enigszins achteruitgegaan |
| ☐ enigszins vooruitgegaan | ☐ duidelijk achteruitgegaan |
| ☐ niet vooruit- of achteruitgegaan | ☐ nvt/weet niet |

8 Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de volgende stelling?

	helemaal eens	eens	niet eens/ niet oneens	oneens	helemaal oneens	nvt/ weet niet
Er wordt voldoende gedaan aan de leefbaarheid van mijn buurt	☐	☐	☐	☐	☐	☐

9 Heeft u suggesties om uw buurt te verbeteren?

10 Hoe waardeert u de zorg van uw gemeente voor uw woon- en leefomgeving?

Geef dit aan met een rapportcijfer van 1 (zeer slecht) tot en met 10 (zeer goed).

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	weet niet/ geen mening
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

De volgende stellingen gaan over het betrekken van buurtbewoners en -organisaties bij de buurtaanpak van de leefbaarheid.

11 Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de volgende stellingen?

	helemaal eens	eens	niet eens/ niet oneens	oneens	helemaal oneens	nvt/ weet niet
a De gemeente betreft de buurt voldoende bij de aanpak van de leefbaarheid	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b De gemeente doet een beroep op de buurtbewoners om zelf een bijdrage te leveren aan de leefbaarheid	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c De gemeente ondersteunt buurtinitiatieven op het gebied van leefbaarheid voldoende	☐	☐	☐	☐	☐	☐

12 In welke mate heeft u zich de afgelopen 12 maanden ingezet voor de leefbaarheid van uw buurt?

- ☐ intensief
☐ incidenteel
☐ (vrijwel) nooit

13 Zou u zich in de nabije toekomst actief willen (blijven) inzetten voor de leefbaarheid van uw buurt?

- ☐ ja, zeker
 ☐ nee
☐ ja, misschien
 ☐ weet niet

14 Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de volgende stellingen?

	helemaal eens	eens	niet eens/ niet oneens	oneens	helemaal oneens	nvt/ weet niet
a In mijn buurt is voldoende groen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b In mijn buurt is voldoende parkeergelegenheid	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c Winkels voor dagelijkse boodschappen zoals supermarkt, bakker, slager, drogisterij et cetera zijn voldoende nabij	☐	☐	☐	☐	☐	☐
d Basisonderwijs is voldoende nabij voor (mijn) kinderen	☐	☐	☐	☐	☐	☐

De volgende vragen gaan over de voorzieningen in uw nabijheid.

15 In hoeverre bent u tevreden of ontevreden over het aanbod van ...

	zeer tevreden	tevreden	niet tevreden/ niet ontevreden	ontevreden	zeer ontevreden	nvt/ weet niet
a (Gezondheids-)zorgvoorzieningen (huis-artsenpost, consultatiebureau/centrum voor jeugd en gezin, verzorgingstehuis, et cetera)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b Welzijnsvoorzieningen (buurtwerk, jongeren-/ouderenvoorzieningen et cetera)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c Speelvoorzieningen (kinderen tot 12 jaar)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
d Sportvoorzieningen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
e Openbaar vervoer	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Relatie inwoner-gemeente

De volgende vragen en stellingen gaan over het bestuur van de gemeente, de communicatie en het betrekken van inwoners bij plannen, activiteiten en voorzieningen.

16 Hoeveel vertrouwen heeft u in de manier waarop uw gemeente wordt bestuurd?

- ☐ heel veel
 ☐ weinig
☐ veel
 ☐ nauwelijks tot geen
☐ niet veel / niet weinig
 ☐ weet niet / geen mening

17 Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de volgende stellingen?

	helemaal eens	eens	niet eens/ niet oneens	oneens	helemaal oneens	nvt/ weet niet
a De gemeente doet wat ze zegt	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b De gemeente houdt voldoende toezicht op het naleven van regels	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c De gemeente stelt zich flexibel op als dat nodig is	☐	☐	☐	☐	☐	☐

18 Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de volgende stellingen?

		helemaal eens	eens	niet eens/ niet oneens	oneens	helemaal oneens	nvt/ weet niet
a	De gemeente luistert naar de mening van haar inwoners	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b	De gemeente betreft inwoners voldoende bij haar plannen, activiteiten en voorzieningen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c	Inwoners en organisaties krijgen voldoende ruimte om ideeën en initiatieven te realiseren	☐	☐	☐	☐	☐	☐

19 Welke beleidsideeën of -initiatieven, waarbij u zelf betrokken bent of wilt worden, wilt u de gemeente meegeven?

20 Hoe waardeert u de wijze waarop uw gemeente inwoners en organisaties betreft en de samenwerking zoekt? Bij de totstandkoming en uitvoering van beleid.

Geef dit aan met een rapportcijfer van 1 (zeer slecht) tot en met 10 (zeer goed).

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	weet niet/ geen mening
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Gemeentelijke dienstverlening

De volgende vragen en stellingen gaan over de dienstverlening van uw gemeente.

21 Hoe waardeert u -over het algemeen- de dienstverlening van uw gemeente?

Geef dit aan met een rapportcijfer van 1 (zeer slecht) tot en met 10 (zeer goed).

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	weet niet/ geen mening
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

22 Hoe waardeert u de dienstverlening via de digitale faciliteiten van de gemeente?

Denk hierbij aan de website, digitaal infobalie/-loket of app en de diensten die u digitaal kunt aanvragen/afhandelen. Geef dit aan met een rapportcijfer van 1 (zeer slecht) tot en met 10 (zeer goed).

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	weet niet/ geen mening
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

23 Heeft u de afgelopen 12 maanden contact gehad met uw gemeente?

Denk hierbij aan het aanvragen van een product of dienst zoals een paspoort of rijbewijs, of het voorleggen van een vraag of probleem.

- ☐ ja ► ga verder met volgende vraag
☐ nee ► ga verder met **vraag 29**

24 Op welke wijze heeft u contact gehad met uw gemeente? (meerdere antwoorden mogelijk)

- | | |
|--|---|
| ☐ internet | ☐ (publieks)balie |
| ☐ e-mail | ☐ telefoon |
| ☐ sociale media (Twitter, Facebook, Whatsapp et cetera) | ☐ wijkteam/huisbezoek |
| ☐ post | ☐ overig persoonlijk contact |

25 Hoeveel keer heeft u de afgelopen 12 maanden contact gehad met uw gemeente?

Indien u het niet precies weet, verzoeken wij u een zo goed mogelijke schatting te maken.

- | | |
|----------------------------|--------------------------------------|
| ☐ 1 | ☐ 4 |
| ☐ 2 | ☐ 5-10 |
| ☐ 3 | ☐ meer dan 10 |

De volgende vragen en stellingen gaan over het aanvragen van een product/dienst, of het voorleggen van een vraag of situatie. In het geval van meerdere aanleidingen voor contact verzoeken wij u een keuze te maken voor de -voor u- meest belangrijke aanleiding.

26 Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de volgende stelling?

	helemaal eens	eens	niet eens/ niet oneens	oneens	helemaal oneens	nvt/ weet niet
Ik vond het aanvragen of voorleggen gemakkelijk	☐	☐	☐	☐	☐	☐

27 Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de volgende stellingen?

	helemaal eens	eens	niet eens/ niet oneens	oneens	helemaal oneens	nvt/ weet niet
a De ontvangen en/of beschikbare informatie was juist en volledig	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b De tijd die de afhandeling in beslag nam was acceptabel	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c Ik werd voldoende op de hoogte gesteld of gehouden van het verloop van de afhandeling	☐	☐	☐	☐	☐	☐
d Ik kreeg uiteindelijk wat ik wilde	☐	☐	☐	☐	☐	☐

De volgende stellingen gaan over de medewerker(s) waarmee u contact had. In het geval van meerdere aanleidingen voor contact verzoeken wij u een keuze te maken voor de - voor u - meest belangrijke aanleiding.

28 Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de volgende stellingen?

	helemaal eens	eens	niet eens/ niet oneens	oneens	helemaal oneens	nvt/ weet niet
a De medewerker toonde zich verantwoordelijk om daadwerkelijk tot een oplossing te komen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b De medewerker heeft zelf mijn vraag zo goed mogelijk beantwoord	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c De medewerker was voldoende deskundig	☐	☐	☐	☐	☐	☐
d De medewerker kon zich goed inleven	☐	☐	☐	☐	☐	☐
e De medewerker bood de ruimte om mee te denken	☐	☐	☐	☐	☐	☐
f De medewerker verraste mij aangenaam met de service die hij/zij verleende	☐	☐	☐	☐	☐	☐

De volgende vragen en stellingen gaan over de informatie van en over de gemeente.

29 Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de volgende stellingen?

	helemaal eens	eens	niet eens/ niet oneens	oneens	helemaal oneens	nvt/ weet niet
a Ik kan gemakkelijk aan de benodigde gemeentelijke informatie komen (via lokale krant, website et cetera)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b De gemeente gebruikt heldere taal	☐	☐	☐	☐	☐	☐

30 Hoe waardeert u de communicatie en voorlichting vanuit de gemeente?

Geef dit aan met een rapportcijfer van 1 (zeer slecht) tot en met 10 (zeer goed).

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	weet niet/ geen mening
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

31 Heeft u nog suggesties voor de verbetering van de dienstverlening?

Welzijn en zorg

De volgende vragen gaan over uw gezondheid en de mogelijkheden voor u om deel te nemen aan het maatschappelijk leven. Ook vragen we u naar vrijwilligerswerk, zorg aan een hulpbehoevende naaste en zorgvoorzieningen.

32 Hoe tevreden bent u momenteel -over het geheel genomen- met uw leven?

Geef een cijfer van 0 (helemaal niet) tot en met 10 (helemaal).

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	wil ik niet zeggen / weet niet
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

33 Welk cijfer geeft u -over het geheel genomen- uw gezondheid?

Geef dit aan met een rapportcijfer van 1 (zeer slecht) tot en met 10 (zeer goed).

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	wil ik niet zeggen/ weet niet
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Het kan zijn dat u door omstandigheden zoals ziekte of arbeidsongeschiktheid niet volledig kan meedoen aan het maatschappelijk leven.

34 Kunt u aangeven in hoeverre onderstaande aspecten uw mogelijkheden beperken om aan het maatschappelijk leven deel te nemen?

	nauwelijks tot geen belemmering	lichte belemmering	matige belemmering	ernstige belemmering	nvt
a (Algemene) lichamelijke gezondheid	☐	☐	☐	☐	☐
b Fysiek functioneren (bewegen)	☐	☐	☐	☐	☐
c Geestelijke gezondheid	☐	☐	☐	☐	☐
d Beheersing taal/cultuur	☐	☐	☐	☐	☐
e Financiën (laag inkomen)	☐	☐	☐	☐	☐
f Gevoel 'er niet bij te horen'/'niet thuis te voelen'	☐	☐	☐	☐	☐
g Anders	☐	☐	☐	☐	☐

35 Vindt u dat u voldoende contacten heeft met andere mensen?

Dat wil zeggen betekenisvolle relaties buiten werk, school of eigen huishouden.

- ☐ ja, zeker
 ☐ nee, te weinig
☐ ja, maar ik zou wel wat meer willen
 ☐ wil ik niet zeggen/weet niet

36 Voelt u zich wel eens eenzaam?

- ☐ (vrijwel) nooit
 ☐ vaak
☐ zelden
 ☐ wil ik niet zeggen/weet niet
☐ soms

37 In welke van onderstaande verenigingen bent u de afgelopen 12 maanden actief geweest? (meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ sportvereniging
☐ gezelligheidsvereniging
☐ religieuze of maatschappelijke vereniging
☐ culturele vereniging (o.m. toneel, muziek)
☐ overige (vrijtijds)vereniging
☐ ik ben niet actief (geweest) in het verenigingsleven

38 In welke mate heeft u zich de afgelopen 12 maanden ingezet voor anderen en / of maatschappelijke doelen?

	intensief	incidenteel	(vrijwel) nooit
a Zorg aan een hulpbehoevende naaste (mantelzorg)	☐	☐	☐
b Hulp aan burens	☐	☐	☐
c Aandacht voor burens in een zorgwekkende situatie (eenzaamheid, zelfverwaarlozing of andere probleemsituatie)	☐	☐	☐
d Vrijwilligerswerk	☐	☐	☐

39 Wilt u in de nabije toekomst vrijwilligerswerk (blijven) doen?

- ☐ ja, zeker
- ☐ ja, misschien
- ☐ nee
- ☐ weet niet

► **LET OP:** Indien u wel vrijwilligerswerk verricht, kunt u de volgende vraag overslaan.

40 Wat is de reden om geen vrijwilligerswerk te doen?

(meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ geen interesse/behoefte
- ☐ tijdgebrek/te druk (vanwege baan, zorgtaak of andere prioriteiten)
- ☐ gezondheid
- ☐ weet niet wat voor vrijwilligerswerk ik kan doen
- ☐ weet niet hoe ik aan vrijwilligerswerk kan komen
- ☐ kan geen geschikt vrijwilligerswerk vinden
- ☐ anders, namelijk

41 Welke vormen van burenhulp bent u bereid te verlenen? We bedoelen hiermee hulp uit eigen beweging of als het u gevraagd wordt door een buurtbewoner. (meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ hulp bij boodschappen
- ☐ helpen bij vervoer
- ☐ oogje in het zeil houden
- ☐ huis schoonhouden of koken
- ☐ klusjes in of rond het huis
- ☐ medicijnen toedienen of persoonlijke verzorging
- ☐ opvangen van kinderen
- ☐ ondersteuning bij een aanvraag, administratie of computer
- ☐ anders, namelijk
- ☐ geen, ik kan wegens omstandigheden geen burenhulp geven
- ☐ geen, ik wil geen burenhulp geven

► **LET OP:** Indien u geen zorg aan een hulpbehoevende naaste (mantelzorg) verricht, dan kunt u de volgende vraag overslaan.

42 In welke mate voelt u zich belemmerd in uw dagelijkse activiteiten / bezigheden door het geven van zorg aan een hulpbehoevende naaste (mantelzorg)?

- ☐ (vrijwel) nooit
- ☐ zelden
- ☐ soms
- ☐ vaak
- ☐ weet niet

43 Wanneer u hulp of zorg nodig heeft, kunt u dan terugvallen op ...

	ja, zeker	ja, waarschijnlijk	nee	nvt/weet niet
a Familie	☐	☐	☐	☐
b Vrienden of kennissen	☐	☐	☐	☐
c Mensen in de buurt	☐	☐	☐	☐

44 Welke ideeën of initiatieven wilt u de gemeente meegeven?**45 Hoe waardeert u de inspanningen van uw gemeente om inwoners volledig te laten deelnemen aan de maatschappij?**

Het gaat hier om mensen met een beperking, of mensen in een zorgwekkende situatie. Geef dit aan met een rapportcijfer van 1 (zeer slecht) tot en met 10 (zeer goed).

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	weet niet/ geen mening
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

46 Hoe waardeert u alle inspanningen van uw gemeente voor haar inwoners?

Geef dit aan met een rapportcijfer van 1 tot en met 10.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	weet niet/ geen mening
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

47 Welke van onderstaande aspecten wegen voor u het zwaarst in de beoordeling van de gemeente? Het gaat hier om de inspanningen van de gemeente op onderstaande aspecten: (Maximaal 3 antwoorden mogelijk)

- | | |
|--|--|
| ☐ vertrouwen | ☐ informatievoorziening |
| ☐ dienstverlening | ☐ gezondheid |
| ☐ veiligheid | ☐ samenwerking (relatie inwoner en gemeente) |
| ☐ leefbaarheid | ☐ gevoerd beleid |
| ☐ voorzieningen | ☐ inzet om inwoners deel te laten nemen aan de maatschappij |

Achtergrondvragen

Tot slot willen we u nog enkele achtergrondvragen stellen. We wijzen u er op dat alle gegevens die u invult anoniem verwerkt zullen worden en vertrouwelijk worden behandeld.

48 Wat is uw geslacht? ☐ man ☐ vrouw

49 Wat is uw leeftijd?

- | | |
|--|---|
| ☐ 18 tot en met 29 jaar | ☐ 55 tot en met 64 jaar |
| ☐ 30 tot en met 39 jaar | ☐ 65 jaar tot en met 74 jaar |
| ☐ 40 tot en met 54 jaar | ☐ 75 jaar en ouder |

50 Wat is uw hoogst afgeronde opleiding?

- | | |
|--|--|
| ☐ lagere school/basisonderwijs/geen onderwijs | ☐ middelbaar beroepsonderwijs (mbo) |
| ☐ vmbo/mavo | ☐ hoger beroepsonderwijs (hbo) |
| ☐ vwo/havo | ☐ wetenschappelijk onderwijs (universiteit) |

51 Welke situatie is het meest op u van toepassing?

- | | |
|--|---|
| ☐ in loondienst | ☐ gepensioneerd |
| ☐ zelfstandige zonder personeel (zzp) | ☐ huisvrouw/-man |
| ☐ ondernemer met personeel | ☐ scholier/student |
| ☐ werkloos/werkzoekend | ☐ anders |
| ☐ (ten dele) arbeidsongeschikt | |

52 Hoe ziet de samenstelling van uw huishouden er uit?

- | | |
|---|---|
| ☐ alleenstaand | ☐ een volwassene met kind(eren)/een-oudergezin |
| ☐ twee volwassenen zonder kind(eren) | ☐ anders |
| ☐ twee volwassenen met kind(eren) | |

53 Wat is het totale *netto* maandinkomen van u en uw eventuele partner?

Kinderbijslag, vakantiegeld, huursubsidie en overige toelagen niet meerekenen.

- | | |
|--|---|
| ☐ minder dan € 900 | ☐ € 2.700 tot € 3.200 |
| ☐ € 900 tot € 1.300 | ☐ meer dan € 3.200 |
| ☐ € 1.300 tot € 1.800 | ☐ wil ik niet zeggen/weet niet |
| ☐ € 1.800 tot € 2.700 | |

54 Hoe lang woont u reeds in deze buurt?

- | | |
|--|--|
| ☐ korter dan 2 jaar | ☐ 10 tot 15 jaar |
| ☐ 2 tot 5 jaar | ☐ 15 jaar of langer |
| ☐ 5 tot 10 jaar | |

55 Wat zijn de 4 cijfers van uw postcode?

--	--	--	--

56 Heeft u nog andere opmerkingen of suggesties aan uw gemeente?
Dan kunt u ze hieronder kwijt.

Hartelijk dank voor uw medewerking!