Burgerpeiling Molenlanden

'Inwoners van Molenlanden hebben hun mening gegeven De gemeente aan zet!?'











Rekenkamer
Molenlanden

Inhoud

Inleiding 3
Burgerpeiling 3
Onderzoeksproces en betrouwbaarheidsduiding 3
Bevindingen 4
Sterk: 4
Zwak: 4
Open vragen 5
Hoe verder? 5
Reactie college van B&W 7
Nawoord Rekenkamer Molenlanden 9
Rapportage Burgerpeiling door Citisens

Inleiding

De Rekenkamer Molenlanden heeft onderzoek gedaan naar de mening van inwoners over vier onderwerpen:

- het woon- en leefklimaat;
- de relatie tussen de inwoners en de gemeente;
- de gemeentelijke dienstverlening;
- zorg en welzijn.

Burgerpeiling

We hebben daarbij gekozen voor de “burgerpeiling” omdat:

- dit een gestandaardiseerd en veel toegepast instrument is, dat landelijk (door de Vereniging van Nederlandse Gemeenten – VNG Realisatie) wordt gecontroleerd op toepasbaarheid en betrouwbaarheid;
- daardoor vergelijkingen mogelijk zijn met andere gemeenten (in dezelfde klasse van inwonersaantal: in het rapport wordt vergeleken met 14 referentiegemeenten die tussen 25.000 – 50.000 inwoners hebben). Overigens is op Waarstaatjegemeente.nl (wsjg) een vergelijking met alle deelnemende gemeenten mogelijk.

We hebben het onderzoeksbureau Citisens opdracht gegeven voor dit onderzoek. Het onderzoek werd uitgevoerd in oktober/november 2022.
Naast de wsjg-standaardvragen, zijn er ook enkele specifieke vragen toegevoegd (maatwerkvragen) waarvoor input is gevraagd bij de ambtelijke organisatie en het college. De opgehaalde input heeft de rekenkamer omgezet in een paar extra vragen. Deze vragen hebben betrekking op het gebied dienstverlening met menselijke maat en samenredzaamheid.

Onderzoeksproces en betrouwbaarheidsduiding

Het onderzoeksbureau heeft in opdracht van de rekenkamer het onderzoek uitgezet, waarbij deels gebruik is gemaakt van de zogenaamde open link methode (hierop kunnen alle inwoners reageren) en deels van een steekproefmethode.
In totaal hebben 718 inwoners uit Molenlanden de vragenlijst ingevuld.
Voor gemeente Molenlanden zijn de gegevens representatief gezien het aantal deelnemers ten opzichte van het aantal inwoners.

Bevindingen

In het rapport van Citisens zijn de resultaten benoemd. Dat is de reden dat de rekenkamer gemeend heeft daar geen extra duiding aan te geven. Over het algemeen spreken de cijfers namelijk voor zich, en waar er al vergelijking nodig is om de uitkomsten in perspectief te plaatsen, zijn er cijfers van referentiegemeenten opgenomen om te bezien in hoeverre de cijfers van Molenlanden afwijkend zijn van (gemiddeld) elders.
Maar ook dat geeft niet weer of dat bepaalde cijfers nu 'goed' of 'slecht' zijn. Zo'n oordeel kan pas gegeven worden als er een norm bekend zou zijn. En dergelijke normen zijn er niet. De waardering van de cijfers hangt dus af van wat 'men zelf' goed, voldoende of onvoldoende vindt. Daar zullen zowel onder de inwoners als in de politiek verschillende meningen over bestaan en afwegingen in gemaakt worden. Dat heeft de rekenkamer niet willen doen.

In het rapport leest u dat inwoners de totale inspanning van de gemeente Molenlanden beoordelen met 6,3 (referentiegemeenten: 6,8).

Ingaand op genoemde onderwerpen:

- Woon- en leefklimaat: 6,4 (referentiegemeenten: 6,6). Hierbij wordt vermeld dat respondenten gemiddeld een 8 geven voor tevredenheid ten aanzien van wonen in de gemeente.
- Relatie inwoner-gemeente: 5,8 (referentiegemeenten: 6,3)
- Gemeentelijke dienstverlening: 6,2 (referentiegemeenten: 6,7), waaronder: digitale dienstverlening: 6,5 (referentiegemeenten: 6,9) en communicatie&voorlichting: 6,0 (referentiegemeenten 6,7)
- Welzijn& zorg: 6,4 (referentiegemeenten: 6,7)

Kijkend naar aspecten die als sterk worden benoemd (hiermee wordt bedoeld dat deze aspecten als positief worden beschouwd en behouden dienen te blijven) en welke als zwak (hiermee wordt bedoeld dat deze aspecten als negatief worden beschouwd en aandacht vragen), wordt het volgende weergegeven[1]:

Sterk:

- Schoon en heel
- Leefbaarheid
- Voorzieningen (sport, speel, zorg, winkels)
- Gemeentelijke dienstverlening

Zwak:

- Betrekken van inwoners
- Openbaar Vervoer
- Culturele voorzieningen

[1] Naar aanleiding van de bestuurlijke reactie wijst de rekenkamer er in het nawoord op dat hieronder bij 'sterk' abusievelijk gemeentelijke dienstverlening is opgenomen. Zie hiervoor de bestuurlijke reactie en het nawoord.
Voor de onderbouwing van de overige punten zie de antwoorden op vraag 9 (Schoon en heel), vraag 1 (Leefbaarheid), vraag 12 a, b, c, e en f (Voorzieningen) bij 'sterk'. En de antwoorden op vraag 20 en 21 (Betrekken inwoners), 12h (Openbaar Vervoer), 12g (Culturele voorzieningen), 12d (Ontmoetingsplekken) en 11b (Parkeren).

- Ontmoetingsplekken
- Parkeren

Open vragen

In het rapport leest u ook wat de input is van de open vragen die gesteld zijn aan de respondenten.
Hieronder leest u een samenvatting, gebaseerd op reacties van de respondenten, van wat de rekenkamer opviel:

- Respondenten geven aan moeite te hebben met komst van vluchtelingen, statushouders, arbeidsmigranten op zowel het gebied van huisvesting alsook op het gebied van huisvesting, integratie en veiligheid
- Respondenten geven aan behoefte te hebben aan beter onderhoud van groen in de openbare ruimte en daarnaast het creëren van meer groen in de wijk
- Respondenten geven aan behoefte te hebben aan betere bereikbaarheid en voorzieningen OV
- Respondenten geven op het gebied van verkeer meerdere onderwerpen aan: handhaving parkeeroverlast is onvoldoende, geen bedrijfsbussen in de woonwijken, aandacht toezicht en handhaving op verkeersveiligheid (snelheid), aandacht voor de verkeersontsluiting in Bleskensgraaf, aandacht voor overlast vrachtwagens, toeristen en wielrenners.
- Respondenten geven aan hondenpoep op straat, trottoir en omgeving als hinderlijk te ervaren
- Respondenten geven aan behoefte te hebben aan meer voorzieningen voor kinderen, jeugd, jongeren en sport en daarnaast het organiseren van meer activiteiten
- Respondenten geven aan het stoken van hout via houtkachels als hinderlijk te ervaren
- Respondenten geven aan dat de inzet van woningbouwvereniging negatief wordt ervaren als het gaat om onderhoud en het plaatsen van bewoners. Hierbij wordt tevens een link gelegd met de eerste opmerking
- Respondenten geven op het gebied van infrastructuur meerdere onderwerpen aan: er is onvoldoende aandacht voor verzakking van (delen van) straat/trottoir en de bermen worden niet tijdig gemaaid

Het totaaloverzicht van de antwoorden van de open vragen stelt de rekenkamer beschikbaar aan het bestuur en aan de fracties van de gemeenteraad.

Hoe verder?

Wat kan met deze burgerpeiling gedaan worden? Dergelijke ‘burger-input’-analyses per thema kan het gemeentebestuur gebruiken om enerzijds de waardering en effectiviteit van het beleid en de uitvoering ervan te beoordelen, maar ook bij zelfreflectie op het eigen handelen (en dat van de ambtelijke organisatie). Op deze manier kan de burgerpeiling bijdragen aan het zelflerend vermogen van het gemeentebestuur.

In het verlengde hiervan kan de burgerpeiling ook dienst doen als hulpmiddel bij het communiceren en verantwoorden naar de inwoners toe. Zowel voor raad en college als organen, maar ook voor de afzonderlijke politieke partijen. En kan in ieder geval

bij de dialoog daarover zijn nut hebben. De rekenkamer merkt daarbij op dat dit een politieke afweging is, waar zij verder geen advies over wil geven.

Wel geeft de rekenkamer het advies om de resultaten van de burgerpeiling onderwerp te laten zijn van gesprek in de raad en tussen raad en college. Maak duidelijk hoe de uitkomsten van deze burgerpeiling leiden tot reflectie bij raad en college. Thema's als vertrouwen in de politiek en het gemeentebestuur en de genoemde sterke versus zwakke punten lenen zich daar nadrukkelijk voor. Het formuleren van concrete acties op die punten geeft uitdrukking aan de responsiviteit van de politiek en het bestuur in Molenlanden en daarmee aan een beter Molenlanden.

De cijfers uit de burgerpeiling zijn waardevol om te betrekken bij de reguliere monitoring op het gebied van bijvoorbeeld het sociaal domein, leefbaarheid, dienstverlening en burgerparticipatie. Op een meer 'sturend' niveau kunt u burgerpeiling ook toepassen bij het verder "verSMART'en" van de doelen van de programmabegroting. Sommige (nader te bepalen) elementen kunnen – vanuit het burgerperspectief – prima dienst doen als indicatoren voor de effectiviteit van en waardering voor het beleid.

De rekenkamer beveelt aan de peiling in het vervolg periodiek te herhalen – eens in de twee jaar – om oog te houden op de ontwikkelingen in de lokale samenleving. Tevens kunt u overwegen om de uitgevoerde burgerpeiling op een of meerdere specifieke onderwerpen desgewenst te verdiepen of te verbreden. De rekenkamer heeft bijvoorbeeld in het kader van dit onderzoek vastgesteld dat de specifieke groep van 'nieuwe inwoners' in de gemeente – die aan dit onderzoek niet konden deelnemen – interessante reflecties kunnen meegeven over de wijze van ontvangst door de gemeente. Over het vervolg en de eventuele verdieping of verbreding van het onderzoek kunnen tijdens uw gesprekken naar aanleiding van deze burgerpeiling nadere afspraken worden vastgelegd.

Reactie college van B&W

Aan de Rekenkamer Molenlanden

Datum:	24 januari 2023
Zaaknummer:	
Bijlagen:	
Voor informatie:	Marien Jongkind
Onderwerp:	Bestuurlijke reactie op rapportage burgerpeiling

Geachte leden van de Rekenkamer Molenlanden,

Allereerst dank voor het toesturen van de rapportage Burgerpeiling Molenlanden en de mogelijkheid om hierop te reageren.

Het is mooi om te constateren dat er 718 inwoners de vragenlijst hebben ingevuld. Dit getuigt van betrokkenheid.

Als het om de uitkomsten gaat zijn wij benieuwd naar een nadere duiding. Op de vier hoofdonderwerpen (woon- & leefklimaat, relatie inwoner-gemeente, gemeentelijke dienstverlening en welzijn & zorg) scoort Molenlanden klaarblijkelijk lager dan de referentiegemeenten. Dit is op het eerste gezicht teleurstellend echter vervolgens zien we juist leefbaarheid en gemeentelijke dienstverlening als sterk aangemerkt. Het roept bij ons vragen op en maakt dat we nog geen scherp beeld bij de uitkomsten hebben. Graag zouden we met u als Rekenkamer en het onderzoeksbureau hierop verder verdiepen en een nadere duiding ontvangen. Hierbij zijn we ons bewust van hetgeen u schrijft dat dat een bepaald cijfer niet ‘goed’ of ‘slecht’ is. Aangezien zo’n oordeel kan pas gegeven worden als er een norm bekend zou zijn. En dergelijke normen zijn er klaarblijkelijk niet.

In dit kader zijn we ook benieuwd naar het beeld, opinie en waardering van de gemeenteraad van de uitkomsten van de burgerpeiling.

De subtitel “Inwoners van Molenlanden hebben hun mening gegeven. De gemeente aan zet!?' van uw rapportage daagt ons als gemeente uit om met de uitkomsten van de burgerpeiling, als ook in samenhang met andere onderzoeken die periodiek worden uitgevoerd (waaruit we ook andere, soms schijnbare, tegengestelde uitkomsten horen en zien dan uit voorliggende burgerpeiling), aan de slag te gaan. Op dit moment zijn we bezig met een herijking van onze Toekomstvisie, het opstellen van een Omgevingsvisie en binnenkort start het proces voor de Kadernota 2024. Drie producten en lijnen waarbij de waardering en input van de inwoners betrokken kan worden. In het proces van opstelling van de Omgevingsvisie zal tevens een uitgebreid participatietraject gevoerd worden waaronder een enquête.

Graag herhalen we de oproep om gezamenlijk verder te verdiepen op de uitkomsten. Ook gaan we graag het gesprek met de gemeenteraad aan om mede aan de hand van de voorliggende rapportage verder te werken aan een Verbonden en Veerkrachtig Molenlanden.

Met vriendelijke groet,

Burgemeester en wethouders van de gemeente Molenlanden,

de secretaris,	de burgemeester,
Leon Anink	Theo Segers

Nawoord Rekenkamer Molenlanden

De Rekenkamer Molenlanden bedankt het college voor de reactie op de burgerpeiling en waardeert het dat het college zich uitgedaagd ziet door het rapport om aan de slag te gaan met de uitkomsten. Vanuit haar eigen rol en verantwoordelijkheid draagt de rekenkamer daar graag aan bij, bijvoorbeeld door een nadere duiding van de onderzoeksresultaten. De rekenkamer is van mening dat voor een nadere duiding en verheldering van de resultaten de volgende opmerkingen nog behulpzaam kunnen zijn:

- De vragen die zijn gesteld in de burgerpeiling in opdracht van de rekenkamer zijn gestandaardiseerde vragen waarvan de kwaliteit geborgd is door de Vereniging van Nederlandse gemeenten (VNG).
- Met de nu door de rekenkamer gehouden peiling zijn die inzichten voor het eerst verkregen, en dat op een manier zodat de uitkomsten te vergelijken zijn met de uitkomsten in andere gemeenten. Wat zeker zal bijdragen aan de door u gevraagde nadere duiding is dat in week 10 van dit jaar de uitkomsten van de door de Rekenkamer gehouden peiling ook door VNG zullen worden opgenomen op de website www.waarstaatjegemeente.nl. Dat maakt het eenvoudiger om vergelijkingen met andere gemeenten te maken om de uitkomsten voor de gemeente Molenlanden te duiden.
- Het college geeft aan dat er andere onderzoeken bestaan “waaruit we ook andere, soms schijnbare, tegengestelde uitkomsten horen en zien dan uit voorliggende burgerpeiling”. Nu het college beschikt over al deze onderzoeksuitkomsten is het zeker nuttig dat het college deze naast elkaar legt om te bezien of op die manier een nadere duiding verkregen kan worden. De rekenkamer ziet een dergelijke analyse graag als aanzet voor een eventuele verdieping op de resultaten met betrokkenheid van de rekenkamer. De rekenkamer wijst er in dit verband wel al op dat de vragen in de onderzoeken zoals die door de gemeente gehouden zijn niet de basis kunnen zijn van methodisch betrouwbare vergelijking met andere gemeenten zoals door de VNG georganiseerd via www.waarstaatjegemeente.nl.
- In de bestuurlijke reactie merkt het college terecht op dat de passage in de rapportage waarin wordt aangegeven dat “juist leefbaarheid en gemeentelijke dienstverlening als sterk aangemerkt” worden, vragen oproept. De rekenkamer herkent dit punt en heeft naar aanleiding van het bestuurlijk wederhoor vastgesteld dat deze passage niet kan steunen op de feitelijke uitkomsten van de burgerpeiling. De rekenkamer zal in de eindrapportage een voetnoot bij deze passage opnemen om verdere verwarring te voorkomen.
- De rekenkamer wijst er op dat bij het verder aan de slag gaan met de uitkomsten het onderzoeksbureau een zeer behulpzaam instrument heeft gepresenteerd om de uitkomsten van de analyse om te zetten in aangrijpingspunten voor beleid. Dat is gedaan door het zodanig analyseren en presenteren van de uitkomsten van de peiling dat er op basis daarvan een prioriteitenmatrix is opgenomen in het rapport. Deze matrix geeft aan welke punten voor de inwoners van Molenlanden met name van belang zijn voor hun eindoordeel over woon- en leefomgeving, relatie inwoner-gemeente en gemeentelijke dienstverlening.
- Daarmee ligt er een stevige basis van duiding van de uitkomsten van de peiling die behulpzaam kan zijn in de beleidsvorming.

Tot slot wijst de Rekenkamer er – ten overvloede – op dat de uiteindelijke duiding van de resultaten verkregen wordt in de dialoog met de inwoners, en zoals het college zelf opmerkt, te beginnen met de vertegenwoordigers van de inwoners, de gemeenteraad. Deze eerste burgerpeiling kan een geschikt moment vormen om het gesprek aan te gaan of het wenselijk is om voor de gemeente Molenlanden normen of streefwaarden te gaan bepalen. Hoe hoog leggen college en gemeenteraad de lat als het gaat om burgertevredenheid met woon- en leefklimaat, welzijn en zorg, gemeentelijke dienstverlening en de relatie met inwoners? Het is aan college en gemeenteraad om die ambitie in te vullen zodat dit de basis kan zijn voor een beoordeling indien eenzelfde peiling over enige tijd herhaald wordt.



BURGERPEILING 2022

Citisens | door Necker van Naem

Gemeente Molenlanden

“BETER LUISTEREN NAAR WAT INWONERS NODIG HEBBEN. ”[1]

Colofon

Dit onderzoek is uitgevoerd door *Citisens* | *door Necker van Naem*,
in opdracht van de Rekenkamer Molenlanden.

Citisens B.V.

Lunettenbaan 51 | 3524 GA Utrecht | T: 030 23 34 131 | www.citisens.nl

[1] De quotes in deze rapportage zijn afkomstig uit de open antwoorden die deelnemers bij de Burgerpeiling hebben gegeven.

INLEIDING 4

De Burgerpeiling 4
Leeswijzer 7

TOTAALBEELD 8

Samenvatting 8

1 WOON- EN LEEFOMGEVING 10

1.1 Prioriteitenmatrix 10
1.2 Uitkomsten woon- en leefomgeving 12

2 RELATIE INWONER - GEMEENTE 17

2.1 Prioriteitenmatrix 17
2.2 Uitkomsten relatie inwoner-gemeente 19

3 GEMEENTELIJKE DIENSTVERLENING 21

3.1 Prioriteitenmatrix 21
3.2 Uitkomsten gemeentelijke dienstverlening 23
3.3 Uitkomsten dienstverlening met de menselijke maat 27

4 WELZIJN EN ZORG 28

4.1 Uitkomsten welzijn en zorg 28
4.2 Uitkomsten samenredzaamheid 34

5 IN GESPREK MET INWONERS 37

ONDERZOEKSVERANTWOORDING 38

Toelichting prioriteitenmatrix 39

KENMERKEN DEELNEMERS 41

INLEIDING

DE BURGERPEILING

De Burgerpeiling van Waarstaatjegemeente.nl geeft inzicht in wat inwoners van hun gemeente vinden. VNG Realisatie heeft hiervoor in 2013 een nieuwe standaard ontwikkeld die uitgaat van verschillende maatschappelijke thema's[2]. Onderzoeksbureau Citisens voerde deze Burgerpeiling in oktober en november 2022 uit in opdracht van de Rekenkamer Molenlanden. De Burgerpeiling laat zien hoe inwoners de gemeente ervaren op vier maatschappelijke themavelden:

- **Woon- en leefklimaat**
  Het onderdeel woon- en leefklimaat gaat in op betrokkenheid bij en inzet voor de buurt en samenwerking met de gemeente.
- **Relatie inwoner-gemeente**
  Het onderdeel relatie inwoner-gemeente besteedt aandacht aan de mate van vertrouwen in de gemeente en de veranderende rol van burger en overheid (doe-democratie).
- **Gemeentelijke dienstverlening**
  Het onderdeel gemeentelijke dienstverlening gaat over de online en offline dienstverlening en informatievoorziening van de gemeente.
- **Zorg en welzijn**
  Het onderdeel zorg en welzijn gaat in op decentralisatie en maatschappelijke veerkracht (vrijwilligerswerk, mantelzorg).

NUT EN NOODZAAK VAN EEN BURGERPEILING

Inwoners zijn belangrijk voor de gemeente. Zij kunnen de leefbaarheid van een gemeente en de wijk waarin ze wonen het beste beoordelen. Daarnaast zijn zij in steeds grotere mate verantwoordelijk voor elkaar en voor hun omgeving. Initiatieven van inwoners en burgernetwerken helpen gemeenten maatschappelijke opgaven op te lossen. Hoe meer verantwoordelijkheid mensen 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 en samen met hen optrekt.

De Burgerpeiling vraagt inwoners naar hun mening over de zorg voor de woon- en leefomgeving, het betrekken door en samenwerken met de gemeente en de mogelijkheden om volwaardig deel te nemen aan het maatschappelijke leven. Specifieke aandacht is er voor de mate waarin de gemeente slaagt aan te sluiten bij de leefwereld van mensen. Het onderzoek neemt niet zozeer de regels en de bureaucratie als uitgangspunt, maar de mate waarin de gemeente meebeweegt met de wensen en behoeften van haar populatie. 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

[2] VNG Realisatie adviseert, begeleidt, stimuleert en ondersteunt gemeenten om de dienstverlening richting burgers en bedrijven te verbeteren. Ook staat VNG Realisatie gemeenten bij met betrekking tot vraagstukken die betrekking hebben op hun organisatie(ontwikkeling) en uitvoering van gemeentelijke taken.

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.

BURGERPEILING EN BETROKKENHEID

De Burgerpeiling is volgens Citisens niet alleen een waardevolle onderzoekstool. Onze visie is dat elk onderzoek een kans is voor een waardevolle interactie met inwoners. De VNG hanteert het protocol dat om mee te kunnen doen aan de burgerpeiling een inwoner minstens 18 jaar oud moet zijn en minstens één jaar woonachtig moet zijn in de gemeente. Binnen deze gestelde kaders werken wij verder vanuit het startpunt dat zoveel mogelijk inwoners mee moeten kunnen doen aan het onderzoek. Voor de Burgerpeiling in Molenlanden is daarom deels gebruik gemaakt van de open link methode. De vragenlijst was geschikt voor elk apparaat (telefoon, tablet, computer). Via deze methode (in lijn met het VNG Realisatie-protocol) hebben alle inwoners boven de 18 en langer dan een jaar woonachtig in de gemeente de mogelijkheid gehad om deel te nemen aan het onderzoek.

Daarnaast is het onderzoek uitgezet door middel van een steekproef. Hiervoor is een aselect deel van de inwoners van 18 jaar en ouder via een uitnodigingsbrief gevraagd mee te doen aan het onderzoek. Uiteindelijk hebben er 725 inwoners meegedaan aan de Burgerpeiling, waarvan 149 via de steekproef en 576 via de open link.

Naast de standaardvragen uit de Burgerpeiling zijn in Molenlanden twee aanvullende modules toegevoegd. De eerste aanvullende module is dienstverlening met de menselijke maat. Deze extra module brengt meer verdieping aan op de mening van inwoners ten opzichte van de gemeentelijke dienstverlening en is daarbij voornamelijk gericht op het persoonlijk contact dat inwoners met medewerkers van de gemeente hebben gehad.

Ook is de aanvullende module samenredzaamheid toegevoegd. Deze module kijkt in hoeverre inwoners zich in het dagelijkse leven kunnen redden, welke hulp zij nodig hebben en van wie zij deze hulp ontvangen. Op deze manier worden de sociale verbanden en zorgrelaties op benedengemeentelijk niveau (kernen, wijken) verder uitgediept.

BETROUWBAARHEID

Onder een betrouwbare meting verstaan we de mate waarin een meting onafhankelijk is van toeval. Het is een indicatie voor de representativiteit van de onderzoeksresultaten voor de populatie als geheel. Het betrouwbaarheidspercentage geeft de kans aan dat bij herhaling van het onderzoek onder dezelfde omstandigheden op hoofdlijnen hetzelfde resultaat wordt bereikt. In de Burgerpeiling wordt een betrouwbaarheidspercentage van 95% en een foutenmarge van 5% gehanteerd.

> Bij een foutenmarge van 5% en een betrouwbaarheidspercentage van 95% zijn de uitkomsten als volgt te interpreteren. Uit de Burgerpeiling blijkt bijvoorbeeld dat 70% van de deelnemers zich veilig voelt in de buurt waar hij/zij woont. U kunt er met grote zekerheid (95%) vanuit gaan dat het werkelijke percentage deelnemers dat zich veilig voelt in de buurt tussen de 65% (70-5) en 75% (70+5) ligt.

De betrouwbaarheid van de uitkomsten hangt voor een groot gedeelte af van het aantal deelnemers aan het onderzoek. Bij een lager aantal deelnemers neemt de kans op een grotere

afwijking toe. Voor de gemeente Molenlanden in zijn geheel, is het aantal deelnemers voldoende. Hierdoor ligt de foutmarge bij alle vragen onder de 5%. Daarnaast zijn de resultaten in deze rapportage uitgesplitst naar de invullers van de open link en de invullers van de steekproef. Voor de uitsplitsing naar onderzoeksmethode geldt dat het aantal deelnemers van de steekproef vrij laag is. Deze uitkomsten dienen om deze reden als indicatief geïnterpreteerd te worden.

Meer uitleg, onder andere over de gekozen onderzoeksmethode, leest u in de onderzoeksverantwoording.

LEESWIJZER

In deze rapportage zijn de resultaten weergegeven van de Burgerpeiling, door Citisens uitgevoerd in opdracht van de Rekenkamer Molenlanden. Allereerst worden de belangrijkste uitkomsten van het onderzoek kort besproken.

Vervolgens worden de uitkomsten van de Burgerpeiling gepresenteerd. Hoofdstuk 1 tot en met 4 bespreken de uitkomsten per thema. Het rapport sluit af met de onderzoeksverantwoording, een toelichting op het opstellen van de prioriteitenmatrices en de kenmerken van de invullers.

Een integrale uitdraai van alle gegeven open antwoorden is als losse bijlage gedeeld.

Door weging en afrondingsverschillen tellen de percentages in de tabellen niet altijd op tot exact 100%. Wanneer er bij een vraag meer dan één antwoord kon worden aangevinkt, staat dit bij de tabel vermeld. Niet alle vragen waren verplicht. Daarnaast zijn bij een aantal vragen de antwoorden ‘weet ik niet’ niet in de tabellen opgenomen. Hierdoor kan het zijn dat niet alle totalen optellen tot het totaal aantal deelnemers. Het aantal respondenten voor sommige vragen in de module samenredzaamheid betreft minder dan 100. Daarom zijn in het geval van deze wijk gehele aantallen gerapporteerd, in plaats van percentages.

SAMENVATTING

Hieronder worden de belangrijkste uitkomsten voor de gemeente Molenlanden per thema weergegeven. De nadruk ligt op het algemene oordeel (rapportcijfer) per thema. De uitkomsten van deze Burgerpeiling worden vergeleken met het gemiddelde rapportcijfer van de gemeenten die qua bevolkingssamenstelling het meest overeenkomen met Molenlanden[3]. Voor de vergelijking van de bevolkingssamenstelling is gebruik gemaakt van de betrokkenheidsprofielen van Citisens[4].

De totale inspanning van de gemeente Molenlanden voor haar inwoners wordt beoordeeld met een 6,3. Dit is iets lager dan de referentiegemeenten (gemiddeld 6,8).

WOON- EN LEEFKLIMAAT

Inwoners van Molenlanden waarderen de zorg van de gemeente voor de woon- en leefomgeving met een gemiddeld rapportcijfer van 6,4. Dit is vergelijkbaar met het gemiddelde rapportcijfer van de referentiegemeenten (gemiddeld 6,6). De prioriteitenmatrix laat een aantal deelaspecten zien waarop de gemeente kan handelen om de totale beoordeling te verhogen. Hierbij gaat het onder meer om de aspecten *straten en stoepen zijn goed begaanbaar* en *welzijnsvoorzieningen.* Daarnaast gaat het hierbij ook om aspecten met betrekking tot de betrokkenheid van de inwoners, zoals *de gemeente werkt samen met de buurt aan plannen, activiteiten en voorzieningen, de gemeente geeft de buurt de ruimte om hun ideeën en plannen uit te voeren* en *de gemeente helpt inwoners bij het uitvoeren van hun ideeën en plannen.*

Inwoners van Molenlanden zijn (zeer) tevreden over de buurt waar ze wonen. Driekwart van de respondenten vindt het zeer prettig (cijfer 8 of hoger) wonen in de huidige buurt. Inwoners zijn onder meer (zeer) tevreden over de aspecten *in mijn buurt zijn weinig tot geen dingen kapot* en *mijn buurt is netjes en schoon.* Daarnaast geven inwoners aan dat *het groen in hun buurt goed onderhouden is.*

Minder positief zijn de inwoners over voorzieningen, zoals *ontmoetingsplekken, culturele voorzieningen* en *openbaar vervoer.* Verder zijn inwoners minder tevreden over het aspect *in mijn buurt zijn genoeg parkeerplaatsen voor auto's.*

BETER NAAR BEWONERS LUISTEREN WAT ZIJ WILLEN EN WELKE INVLOED BEPAALDE KEUZES HEBBEN"

[3] Hierbij is gebruik gemaakt van Burgerpeilingen die in de periode 2017-2020 zijn uitgevoerd en waarvan de uitkomsten op Waarstaatjegemeente.nl staan. De vijf gemeenten waarmee Molenlanden is vergeleken zijn: Coevorden 2021, Drechterland 2019, Gemert-Bakel 2021, Raalte 2020 en West Betuwe 2020.
[4] Voor een toelichting op deze profielen, zie www.citisens.nl/betrokkenheidsprofielen-citisensmodel/.

RELATIE INWONER-GEMEENTE

De wijze waarop de gemeente Molenlanden inwoners en organisaties betrekt en de samenwerking zoekt wordt door inwoners gewaardeerd met een 5,8. Hiermee is het cijfer dat Molenlanden krijgt iets lager dan het cijfer van de referentiegemeenten (6,3).

Twee vijfde van de inwoners heeft (heel) veel vertrouwen in de manier waarop de gemeente wordt bestuurd. Dit is vergelijkbaar met het gemiddelde vertrouwen in referentiegemeenten. Uit de prioriteitenmatrix blijkt dat met name de aspecten *de gemeente luistert naar inwoners* en *de gemeente stelt zich flexibel op als dat nodig is* verbeterpunten zijn binnen het thema relatie inwoner-gemeente.

Inwoners zijn het positiefst over de aspecten *de gemeente laat inwoners meedenken bij plannen, activiteiten en voorzieningen, de gemeente doet wat ze zegt* en *de gemeente zorgt ervoor dat inwoners zich aan de regels houden.*

GEMEENTELIJKE DIENSTVERLENING

De dienstverlening van de gemeente wordt beoordeeld met een 6,2. De waardering voor de digitale dienstverlening ligt iets hoger, dit wordt beoordeeld met een 6,5.

Daarmee wordt de gemeente Molenlanden iets minder positief beoordeeld dan de referentiegemeenten wat betreft de algehele dienstverlening. Het gemiddelde rapportcijfer van de referentiegemeenten voor de algehele dienstverlening is een 6,7. Voor digitale dienstverlening scoort de gemeente Molenlanden vergelijkbaar met referentiegemeenten, die gemiddeld een 6,9 als rapportcijfer hebben.

De communicatie en voorlichting vanuit de gemeente krijgt als rapportcijfer een 6,0. Dat ligt lager dan de waardering van referentiegemeenten (gemiddeld 6,7). Respondenten zijn het positiefst over *ik vond het makkelijk om mijn vraag te stellen, of mijn aanvraag te regelen*. Aspecten waarover inwoners in mindere mate positief zijn en met een hoge impact zijn *de duur van de afhandeling was acceptabel* en *de medewerker bood ruimte om mee te denken*.

WELZIJN EN ZORG

De inspanning van de gemeente Molenlanden om alle inwoners volledig te laten deelnemen aan de maatschappij wordt beoordeeld met een 6,4. Deze beoordeling is vergelijkbaar met de beoordeling van de referentiegemeenten (6,7).

Inwoners van de gemeente Molenlanden zijn tevreden met hun leven in het algemeen, acht op de tien inwoners geeft het cijfer 8 of hoger. 5% van de inwoners van de gemeente Molenlanden geeft aan niet genoeg contact te hebben met andere mensen. Nog eens 13% van de inwoners heeft wel genoeg contact met anderen, maar zou dit wel meer willen. Ongeveer één op de tien inwoners voelt zich soms of vaak eenzaam.

De helft van de inwoners heeft zich het afgelopen jaar ingezet als vrijwilliger (intensief of incidenteel). Meer dan twee derde (65%) geeft aan in de nabije toekomst vrijwilligerswerk te gaan of blijven doen.

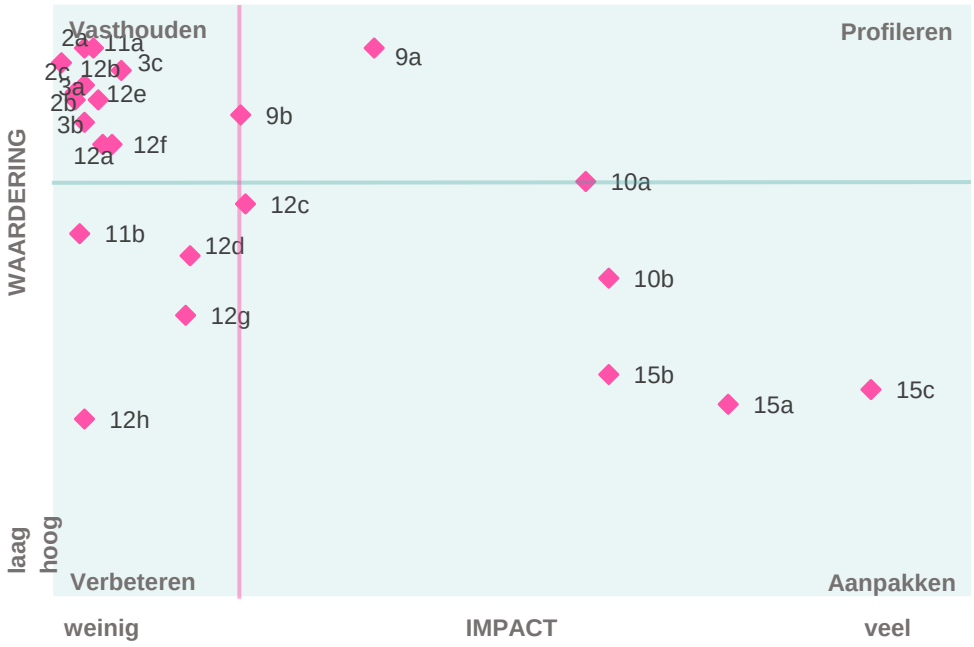
1 WOON- EN LEEFOMGEVING

1.1 PRIORITEITENMATRIX

Binnen het thema woon- en leefomgeving zijn 23 deelaspecten gemeten. In onderstaande matrix zijn deze deelaspecten vergeleken met het algemene oordeel over de woon- en leefomgeving, de uitkomst van VR14: *Wat vindt u van de zorg van uw gemeente voor uw woon- en leefomgeving?*

Elke stip in de prioriteitenmatrix staat voor een deelaspect. Het cijfer naast elke stip correspondeert met de vraagnummers in de rapportage. Hoe hoger een punt op de matrix staat, des te hoger het deelaspect wordt beoordeeld. Hoe verder naar rechts een deelaspect staat, des te meer impact het heeft op het algemene oordeel op het thema. De horizontale (groene) en verticale (roze) trendlijn zijn de gemiddelde waarden van de deelaspecten binnen dit thema.

Onder de matrix staan de vraagnummers en bijbehorende deelaspecten geclusterd in een tabel.



STERKTE – PROFILEREN

Vraagnr.	Deelaspect
9a	In mijn buurt zijn (bijna) geen dingen kapot
9b	Mijn buurt is netjes en schoon
10a	Het groen in mijn buurt is goed onderhouden

STERKTE – VASTHOUDEN

Vraagnr.	Deelaspect
2a	Ik voel me thuis in deze buurt
2b	Ik zou niet zo snel weggaan uit deze buurt
2c	Ik woon in een huis dat past bij mijn situatie en wensen
3a	Buurtbewoners gaan op een prettige manier met elkaar om
3c	Buurtbewoners zijn te vertrouwen
11a	In mijn buurt is genoeg groen
12a	Winkels voor dagelijkse boodschappen
12b	(Gezondheids-) zorgvoorzieningen
12e	Speelvoorzieningen
12f	Sportvoorzieningen

ZWAKTE - AANPAKKEN

Vraagnr.	Deelaspect
10b	Straten en stoepen zijn goed begaanbaar
12c	Welzijnsvoorzieningen
15a	De gemeente werkt samen met de buurt aan plannen, activiteiten en voorzieningen
15b	De gemeente geeft de buurt de ruimte om hun ideeën en plannen uit te voeren
15c	De gemeente helpt inwoners bij het uitvoeren van hun ideeën en plannen

ZWAKTE - VERBETEREN

Vraagnr.	Deelaspect
11b	In mijn buurt zijn genoeg parkeerplaatsen voor auto’s
12d	Ontmoetingsplekken
12g	Culturele voorzieningen
12h	Openbaar vervoer

1.2 UITKOMSTEN WOON- EN LEEFOMGEVING

In deze paragraaf staan de uitkomsten van de vragen die zijn vallen onder het thema **woon- en leefomgeving**. De antwoorden zijn gepresenteerd in dezelfde volgorde waarin de vragen aan de respondenten zijn gesteld.

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

		aantal	gemiddeld	<= 5	6, 7	>=8
Hoe prettig vindt u het om in uw buurt te wonen?	Steekproef	162	8,0	3,8%	21,4%	74,8%
	Open link	529	8,0	6,1%	19,4%	75,5%
	Totaal	**691**	**8,0**	**5,6%**	**19,9%**	**74,6%**

Tabel 1

VR2. In hoeverre bent u het eens met de volgende uitspraken?

		aantal	(Helemaal) oneens	Neutraal	(Helemaal) eens
a. Ik voel me thuis in deze buurt	Steekproef	162	16,6%	11,2%	72,2%
	Open link	529	15,7%	10,1%	74,2%
	Totaal	**691**	**15,9%**	**10,4%**	**73,7%**
b. Ik zou niet zo snel weggaan uit deze buurt	Steekproef	160	21,5%	21,7%	56,9%
	Open link	506	17,4%	12,4%	70,2%
	Totaal	**666**	**18,3%**	**14,6%**	**67,0%**
c. Ik woon in een huis dat past bij mijn situatie en wensen	Steekproef	161	12,6%	12,7%	74,7%
	Open link	520	17,6%	11,1%	71,4%
	Totaal	**681**	**16,4%**	**11,5%**	**72,2%**

Tabel 2

VR 3. In hoeverre bent u het eens met de volgende uitspraken?

		aantal	(Helemaal) oneens	Neutraal	(Helemaal) eens
a. Buurtbewoners gaan op een prettige manier met elkaar om	Steekproef	159	16,0%	14,8%	69,2%
	Open link	515	14,9%	17,9%	67,2%
	Totaal	**674**	**15,1%**	**17,2%**	**67,7%**
b. Buurtbewoners staan voor elkaar klaar	Steekproef	155	15,0%	20,4%	64,6%
	Open link	494	16,0%	20,8%	63,2%
	Totaal	**648**	**15,7%**	**20,7%**	**63,6%**
c. Buurtbewoners zijn te vertrouwen	Steekproef	156	17,3%	12,5%	70,2%
	Open link	503	11,9%	17,3%	70,9%
	Totaal	**659**	**13,1%**	**16,1%**	**70,7%**

Tabel 3

VR 4. Voelt u zich betrokken bij de mensen die in uw buurt wonen?

		aantal	Ja, bij (bijna) iedereen	Ja, bij de meeste wel	Bij sommige wel, sommige niet	Nee, bij de meeste niet	Nee, bij (bijna) niemand
Voelt u zich betrokken bij de mensen die in uw buurt wonen?	Steekproef	163	9,5%	37,0%	36,3%	12,9%	3,7%
	Open link	529	10,3%	42,0%	38,2%	6,0%	2,1%
	Totaal	**693**	**10,1%**	**40,8%**	**37,8%**	**7,6%**	**2,5%**

Tabel 4

VR 5. Maakt u zich wel eens zorgen om een persoon of gezin in de buurt?

		aantal	Nooit	Soms	Vaak	Weet ik niet / geen mening
Maakt u zich wel eens zorgen om een persoon of gezin in de buurt?	Steekproef	164	31,8%	60,9%	2,9%	4,4%
	Open link	514	27,6%	59,1%	4,8%	8,4%
	Totaal	**678**	**28,6%**	**59,5%**	**4,4%**	**7,4%**

Tabel 5

VR 6. Voelt u zich veilig in uw buurt?

		aantal	Ja, (bijna) altijd	Neutraal	Nee, (bijna) nooit
Voelt u zich veilig in uw buurt?	Steekproef	162	87,7%	4,7%	7,5%
	Open link	531	85,5%	9,8%	4,7%
	Totaal	**693**	**86,0%**	**8,6%**	**5,4%**

Tabel 6

VR 7. Hoeveel overlast heeft u van buurtbewoners?

		aantal	(Heel) veel	Neutraal	(Bijna) geen
Hoeveel overlast heeft u van buurtbewoners?	Steekproef	163	11,7%	13,0%	75,2%
	Open link	530	18,8%	13,6%	67,6%
	Totaal	**693**	**17,2%**	**13,4%**	**69,4%**

Tabel 7

“HET KOSTBARE GROEN BEHOUDEN EN ONDERHOUDEN”

VR 8. Hoe vaak heeft u te maken met onveilige verkeerssituaties in uw buurt?

		aantal	Vaak / soms	Zelden / nooit
Hoe vaak heeft u te maken met onveilige verkeerssituaties in uw buurt?	Steekproef	163	38,5%	61,5%
	Open link	521	41,8%	58,2%
	Totaal	**684**	**41,1%**	**58,9%**

Tabel 8

VR 9. In hoeverre bent u het eens met de volgende uitspraken?

		aantal	(Helemaal) oneens	Neutraal	(Helemaal) eens
a. In mijn buurt zijn (bijna) geen dingen kapot	Steekproef	157	6,4%	15,3%	78,3%
	Open link	523	10,2%	16,8%	73,0%
	Totaal	**680**	**9,3%**	**16,4%**	**74,2%**
b. Mijn buurt is netjes en schoon	Steekproef	163	9,2%	25,0%	65,8%
	Open link	524	14,0%	20,7%	65,3%
	Totaal	**687**	**12,8%**	**21,8%**	**65,4%**

Tabel 9

VR 10. In hoeverre bent u het eens met de volgende uitspraken?

		aantal	(Helemaal) oneens	Neutraal	(Helemaal) eens
a. Het groen in mijn buurt is goed onderhouden	Steekproef	157	18,3%	21,1%	60,6%
	Open link	523	23,9%	21,3%	54,8%
	Totaal	**679**	**22,6%**	**21,2%**	**56,1%**
b. Straten en stoepen zijn goed begaanbaar	Steekproef	158	63,1%	20,6%	45,5%
	Open link	517	52,6%	23,9%	37,4%
	Totaal	**676**	**55,0%**	**23,2%**	**43,4%**

Tabel 10

VR 11. In hoeverre bent u het eens met de volgende uitspraken?

		aantal	(Helemaal) oneens	Neutraal	(Helemaal) eens
a. In mijn buurt is genoeg groen	Steekproef	163	14,2%	6,4%	79,4%
	Open link	522	14,0%	14,2%	71,8%
	Totaal	**685**	**14,0%**	**12,4%**	**73,6%**
b. In mijn buurt zijn genoeg parkeerplaatsen voor auto's	Steekproef	164	32,3%	20,4%	47,4%
	Open link	483	32,9%	17,2%	49,9%
	Totaal	**646**	**32,7%**	**18,0%**	**49,3%**

Tabel 11

VR 12. In hoeverre bent u tevreden over de volgende voorzieningen in uw buurt ... ?

		aantal	(Zeer) ontevreden	Neutraal	(Zeer) tevreden
a. Winkels voor dagelijkse boodschappen	Steekproef	161	19,7%	23,3%	57,0%
	Open link	517	21,0%	16,5%	62,5%
	Totaal	**678**	**20,7%**	**18,1%**	**61,2%**
b. (Gezondheids-)voorzieningen	Steekproef	155	15,6%	12,7%	71,6%
	Open link	503	15,1%	17,3%	67,6%
	Totaal	**658**	**15,2%**	**16,2%**	**68,5%**
c. Welzijnsvoorzieningen	Steekproef	112	4,9%	39,4%	55,7%
	Open link	389	15,5%	32,7%	51,8%
	Totaal	**501**	**13,1%**	**34,2%**	**52,7%**
d. Ontmoetingsplekken	Steekproef	132	20,9%	37,6%	41,5%
	Open link	434	26,1%	26,8%	47,1%
	Totaal	**566**	**24,9%**	**29,3%**	**45,8%**
e. Speelvoorzieningen	Steekproef	132	11,7%	17,9%	70,4%
	Open link	393	12,6%	21,6%	65,8%
	Totaal	**525**	**12,3%**	**20,7%**	**67,0%**
f. Sportvoorzieningen	Steekproef	140	22,9%	21,3%	55,7%
	Open link	421	12,7%	24,3%	62,9%
	Totaal	**561**	**15,3%**	**23,6%**	**61,1%**
g. Culturele voorzieningen	Steekproef	137	36,0%	23,1%	41,0%
	Open link	449	38,5%	24,7%	36,8%
	Totaal	**586**	**37,9%**	**24,3%**	**37,7%**
h. Openbaar vervoer	Steekproef	120	53,9%	21,2%	24,9%
	Open link	419	48,7%	27,6%	23,7%
	Totaal	**539**	**49,9%**	**26,2%**	**24,0%**

Tabel 12

VR 13. Is uw buurt de afgelopen jaren vooruitgegaan, achteruitgegaan of gelijk gebleven?

		aantal	(Duidelijk) vooruitgegaan	Neutraal	(Duidelijk) achteruitgegaan
Is uw buurt de afgelopen jaren vooruitgegaan, achteruitgegaan of gelijk gebleven?	Steekproef	148	27,0%	50,9%	22,0%
	Open link	498	18,3%	53,9%	27,9%
	Totaal	**646**	**20,3%**	**53,2%**	**26,5%**

Tabel 13

VR 14. Wat vindt u van de zorg van uw gemeente voor uw woon- en leefomgeving?

		aantal	gemiddeld	<= 5	6, 7	>=8
Wat vindt u van de zorg van uw gemeente voor uw woon- en leefomgeving?	Steekproef	151	6,6	24,5%	43,4%	32,1%
	Open link	471	6,3	29,9%	43,0%	27,1%
	Totaal	**622**	**6,4**	**28,6%**	**43,1%**	**28,3%**

Tabel 14

VR 15. In hoeverre bent u het eens met de volgende uitspraken?

		aantal	(Helemaal) oneens	Neutraal	(Helemaal) eens
a. De gemeente werkt samen met de buurt aan plannen, activiteiten en voorzieningen	Steekproef	116	38,7%	35,8%	25,5%
	Open link	384	36,8%	36,8%	26,4%
	Totaal	**500**	**37,2%**	**36,6%**	**26,2%**
b. De gemeente geeft de buurt de ruimte om hun ideeën en plannen uit te voeren	Steekproef	95	34,7%	33,9%	31,4%
	Open link	335	33,2%	37,8%	29,0%
	Totaal	**430**	**33,6%**	**36,9%**	**29,5%**
c. De gemeente helpt inwoners bij het uitvoeren van hun ideeën en plannen	Steekproef	90	36,0%	36,0%	28,0%
	Open link	324	38,4%	33,6%	28,0%
	Totaal	**414**	**37,9%**	**34,1%**	**28,0%**

Tabel 15

VR 16. Hoe vaak heeft u zich de afgelopen 12 maanden ingezet voor uw buurt?

		aantal	Vaak	Af en toe	(Bijna) niet
Hoe vaak heeft u zich de afgelopen 12 maanden ingezet voor uw buurt?	Steekproef	163	10,1%	49,2%	40,6%
	Open link	532	16,4%	43,5%	40,1%
	Totaal	**694**	**14,9%**	**44,8%**	**40,2%**

Tabel 16

VR 17. Zou u zich actief willen (blijven) inzetten voor uw buurt?

		aantal	Ja, zeker	Ja, misschien	Nee	Weet niet
Zou u zich actief willen (blijven) inzetten voor uw buurt?	Steekproef	164	22,0%	38,8%	16,6%	22,6%
	Open link	526	26,6%	39,7%	16,6%	17,0%
	Totaal	**690**	**25,5%**	**39,5%**	**16,6%**	**18,3%**

Tabel 17

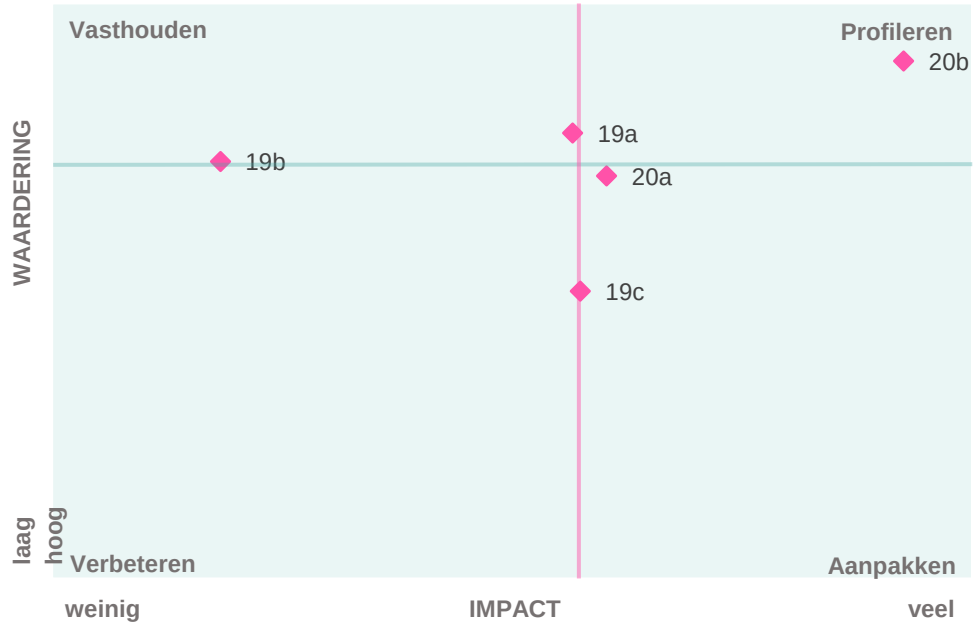
2 RELATIE INWONER - GEMEENTE

2.1 PRIORITEITENMATRIX

Binnen het thema relatie inwoner - gemeente zijn zes deelaspecten gemeten. In onderstaande matrix zijn deze deelaspecten vergeleken met het algemene oordeel over de relatie inwoners - gemeente, de uitkomst van VR21: *Wat vindt u van de wijze waarop uw gemeente inwoners en belangenorganisaties betrekt en de samenwerking zoekt?*

Elke stip in de prioriteitenmatrix staat voor een deelaspect, het cijfer naast elke stip correspondeert met de vraagnummers in de rapportage. Hoe hoger een punt op de matrix staat, des te hoger het deelaspect wordt beoordeeld. Hoe verder naar rechts een deelaspect staat, des te meer impact het heeft op het algemene oordeel op het thema. De horizontale (groene) en verticale (roze) trendlijn zijn de gemiddelde waarden van de deelaspecten binnen dit thema.

Onder de matrix staan de vraagnummers en bijbehorende deelaspecten geclusterd in een tabel.



STERKTE - PROFILEREN

Vraagnr.	Deelaspect
20b	De gemeente laat inwoners meedenken bij plannen, activiteiten en voorzieningen

STERKTE – VASTHOUDEN

Vraagnr.	Deelaspect
19a	De gemeente doet wat ze zegt
19b	De gemeente zorgt ervoor dat inwoners zich aan de regels houden

ZWAKTE - AANPAKKEN

Vraagnr.	Deelaspect
20a	De gemeente luistert naar inwoners
19c	De gemeente stelt zich flexibel op, als dat nodig is

“BETER LUISTEREN NAAR WAT INWONERS NODIG HEBBEN.”

2.2 UITKOMSTEN RELATIE INWONER-GEMEENTE

In deze paragraaf staan de uitkomsten van de vragen die vallen onder het thema **relatie inwoner - gemeente**. De antwoorden zijn gepresenteerd in dezelfde volgorde waarin de vragen aan de respondenten zijn gesteld.

VR 18. Hoeveel vertrouwen heeft u in de manier waarop uw gemeente wordt bestuurd?

		aantal	(Heel) veel	Neutraal	(Bijna) geen
Hoeveel vertrouwen heeft u in de manier waarop uw gemeente wordt bestuurd?	Steekproef	141	42,3%	42,0%	15,7%
	Open link	477	35,7%	33,9%	30,4%
	Totaal	**618**	**37,2%**	**35,7%**	**27,1%**

Tabel 18

VR 19. In hoeverre bent u het eens met de volgende uitspraken?

		aantal	(Helemaal) oneens	Neutraal	(Helemaal) eens
a. De gemeente doet wat ze zegt	Steekproef	121	29,7%	34,7%	35,6%
	Open link	416	32,1%	38,4%	29,5%
	Totaal	**537**	**31,6%**	**37,6%**	**30,9%**
b. De gemeente zorgt ervoor dat inwoners zich aan de regels houden	Steekproef	121	30,4%	32,4%	37,2%
	Open link	417	39,5%	34,4%	26,2%
	Totaal	**539**	**37,4%**	**33,9%**	**28,6%**
c. De gemeente stelt zich flexibel op, als dat nodig is	Steekproef	100	37,7%	30,8%	17,0%
	Open link	359	35,6%	43,8%	13,3%
	Totaal	**459**	**36,1%**	**37,9%**	**19,8%**

Tabel 19

VR 20. In hoeverre bent u het eens met de volgende uitspraken?

		aantal	(Helemaal) oneens	Neutraal	(Helemaal) eens
a. De gemeente luistert naar inwoners	Steekproef	120	27,9%	43,4%	28,7%
	Open link	413	36,7%	35,1%	28,2%
	Totaal	**534**	**34,7%**	**37,0%**	**28,3%**
b. De gemeente laat inwoners meedenken bij plannen, activiteiten en voorzieningen	Steekproef	115	29,3%	30,9%	39,8%
	Open link	410	31,4%	33,3%	35,3%
	Totaal	**525**	**31,0%**	**32,8%**	**36,2%**

Tabel 20

VR 21. Wat vindt u van de wijze waarop uw gemeente inwoners en belangenorganisaties betrekt en de samenwerking zoekt?

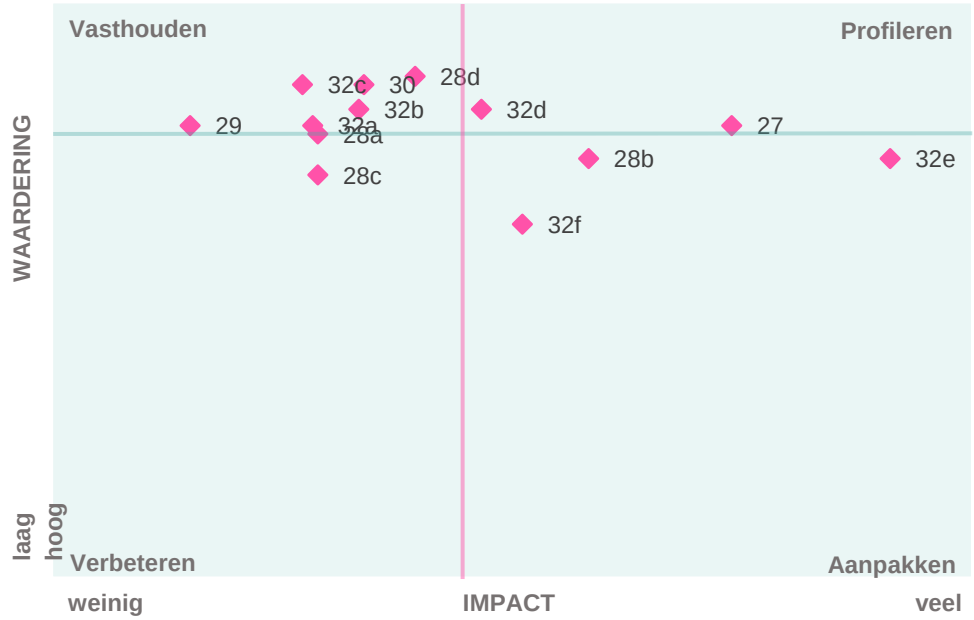
		aantal	gemiddeld	<= 5	6, 7	>=8
Wat vindt u van de wijze waarop uw gemeente inwoners en belangenorganisaties betrekt en de samenwerking zoekt?	Steekproef	139	5,8	25,6%	44,1%	30,3%
	Open link	471	5,8	34,4%	41,3%	24,4%
	Totaal	**610**	**5,8**	**32,4%**	**41,9%**	**25,7%**

Tabel 21

3 GEMEENTELIJKE DIENSTVERLENING

3.1 PRIORITEITENMATRIX

Binnen het thema gemeentelijke dienstverlening zijn dertien deelaspecten gemeten. In onderstaande matrix zijn deze deelaspecten vergeleken met het algemene oordeel over de gemeentelijke dienstverlening, de uitkomst van VR22: *Wat vindt u - over het algemeen - van de dienstverlening van uw gemeente?* Elke stip in de prioriteitenmatrix staat voor een deelaspect, het cijfer naast elke stip correspondeert met de vraagnummers in de rapportage. Hoe hoger een punt op de matrix staat, des te hoger het deelaspect wordt beoordeeld. Hoe verder naar rechts een deelaspect staat, des te meer impact het heeft op het algemene oordeel op het thema. De horizontale (groene) en verticale (roze) trendlijn zijn de gemiddelde waarden van de deelaspecten binnen dit thema. Onder de matrix staan in een tabel per kwadrant de vraagnummers en bijbehorende deelaspecten geclusterd.



STERKTE – PROFILEREN

Vraagnr.	Deelaspect
27	Ik vond het makkelijk om mijn vraag te stellen, of mijn aanvraag te regelen
32d	De medewerker kon zich goed inleven

STERKTE – VASTHOUDEN

Vraagnr.	Deelaspect
28a	Informatie die ik kreeg of zelf vond, klopte en was volledig
28d	Ik kreeg uiteindelijk wat ik wilde
29	Ik kan de informatie die ik nodig heb van de gemeente makkelijk vinden (via lokale krant, website etc.)
30	De gemeente gebruikt duidelijke taal
32a	De medewerker toonde zich verantwoordelijk om echt tot een oplossing te komen
32b	De medewerker heeft zelf mijn vraag zo goed mogelijk beantwoord
32c	De medewerker was deskundig

ZWAKTE - AANPAKKEN

Vraagnr.	Deelaspect
28b	De duur van de afhandeling was acceptabel
32e	De medewerker bood ruimte om mee te denken
32f	De medewerker verraste mij prettig met de service die hij/zij bood

ZWAKTE - VERBETEREN

Vraagnr.	Deelaspect
28c	Ik werd goed op de hoogte gehouden van de afhandeling

“BIJ VRAAG, KLACHT OF PROCEDURE TERUGKOPPELING OVER DE VOORTGANG EN OF GENOMEN BESLISSINGEN”

3.2 UITKOMSTEN GEMEENTELIJKE DIENSTVERLENING

In deze paragraaf staan de uitkomsten van de vragen die zijn vallen onder het thema **gemeentelijke dienstverlening**. De antwoorden zijn gepresenteerd in dezelfde volgorde waarin de vragen aan de respondenten zijn gesteld.

VR 22. Wat vindt u - over het algemeen - van de dienstverlening van uw gemeente?

		aantal	gemiddeld	<= 5	6, 7	>=8
Wat vindt u - over het algemeen - van de dienstverlening van uw gemeente?	Steekproef	139	6,5	25,6%	44,1%	30,3%
	Open link	471	6,1	34,4%	41,3%	24,4%
	Totaal	**610**	**6,2**	**32,4%**	**41,9%**	**25,7%**

Tabel 22

VR 23. Wat vindt u van de digitale dienstverlening van de gemeente?

		aantal	gemiddeld	<= 5	6, 7	>=8
Wat vindt u van de digitale dienstverlening van de gemeente?	Steekproef	131	6,5	25,6%	39,2%	35,2%
	Open link	435	6,5	23,5%	43,8%	32,7%
	Totaal	**567**	**6,5**	**24,0%**	**42,7%**	**33,3%**

Tabel 23

VR 24. Heeft u de afgelopen 12 maanden contact gehad met uw gemeente?

		aantal	Ja	Nee
Heeft u de afgelopen 12 maanden contact gehad met uw gemeente?	Steekproef	165	62,4%	37,6%
	Open link	536	64,9%	35,1%
	Totaal	**701**	**64,3%**	**35,7%**

Tabel 24

VR 25. Over welk onderwerp heeft u contact gehad met de gemeente?

	Steekproef	Open link	Totaal
Werk en inkomen	0,3%	0,8%	0,7%
Gezondheid en zorg	5,2%	5,5%	5,4%
Familie en gezin	9,3%	2,7%	4,2%
Verhuizen	1,6%	1,9%	1,8%
Wonen en uw buurt	11,3%	16,4%	15,1%
Onderwijs en opleiding	0,0%	0,7%	0,5%
Reizen	26,3%	23,6%	24,0%
Ondernemen	0,8%	0,5%	0,5%
Anders, namelijk	7,0%	12,7%	11,2%
Vergunningen	0,0%	0,0%	0,0%
Financiën	0,0%	0,0%	0,0%
Aantal	**252**	**114**	**532**

Tabel 25

VR 26. Op welke manier had u (meestal) contact met uw gemeente?

	Steekproef	Open link	Totaal
Website of app van de gemeente	23,1%	16,1%	17,7%
E-mail	10,0%	14,1%	13,1%
Sociale media of berichten app	0,0%	1,0%	0,7%
Post	0,0%	1,8%	1,4%
Publieksbalie	12,8%	9,9%	10,5%
Telefoon	12,2%	16,1%	15,2%
Huisbezoek	0,4%	2,0%	1,6%
Wijk- of buurtteam	1,8%	0,6%	0,9%
Overig persoonlijk contact	1,7%	3,2%	2,8%
Aantal	**252**	**114**	**532**

Tabel 26

VR 27. In hoeverre bent u het eens met de volgende uitspraak?

		aantal	(Helemaal) oneens	Neutraal	(Helemaal) eens
Ik vond het makkelijk om mijn vraag te stellen, of mijn aanvraag te regelen	Steekproef	98	25,1%	22,6%	52,3%
	Open link	337	23,1%	21,3%	55,6%
	Totaal	**435**	**23,5%**	**21,6%**	**54,9%**

Tabel 27

VR 28. In hoeverre bent u het eens met de volgende uitspraken?

		aantal	(Helemaal) oneens	Neutraal	(Helemaal) eens
a. De informatie die ik kreeg of zelf vond, klopte en was volledig	Steekproef	95	27,4%	26,4%	46,2%
	Open link	310	25,0%	19,0%	56,0%
	Totaal	**405**	**25,5%**	**20,8%**	**53,7%**
b. De duur van de afhandeling was acceptabel	Steekproef	97	29,0%	26,2%	44,9%
	Open link	333	29,9%	17,2%	52,9%
	Totaal	**430**	**29,7%**	**19,2%**	**51,1%**
c. Ik werd goed op de hoogte gehouden van de afhandeling	Steekproef	99	25,3%	25,3%	49,3%
	Open link	315	27,2%	23,4%	49,4%
	Totaal	**414**	**26,8%**	**23,9%**	**49,4%**
d. Ik kreeg uiteindelijk wat ik wilde	Steekproef	97	23,5%	13,6%	63,0%
	Open link	328	31,2%	8,6%	60,3%
	Totaal	**425**	**29,4%**	**9,7%**	**60,9%**

Tabel 28

VR 29. In hoeverre bent u het eens met de volgende uitspraak?

		aantal	(Helemaal) oneens	Neutraal	(Helemaal) eens
Ik kan de informatie die ik nodig heb van de gemeente makkelijk vinden	Steekproef	146	10,8%	26,3%	62,9%
	Open link	471	20,4%	27,4%	52,2%
	Totaal	**617**	**18,2%**	**27,1%**	**54,7%**

Tabel 29

VR 30. In hoeverre bent u het eens met de volgende uitspraak?

		aantal	(Helemaal) oneens	Neutraal	(Helemaal) eens
De gemeente gebruikt duidelijke taal	Steekproef	140	10,7%	29,2%	60,1%
	Open link	455	14,0%	26,4%	59,6%
	Totaal	**595**	**13,2%**	**27,1%**	**59,7%**

Tabel 30

VR 31. Wat vindt u van de communicatie en voorlichting vanuit de gemeente?

		aantal	gemiddeld	<= 5	6, 7	>=8
Wat vindt u van de communicatie en voorlichting vanuit de gemeente?	Steekproef	129	6,0	34,8%	41,1%	24,1%
	Open link	482	6,0	35,2%	38,2%	26,6%
	Totaal	**611**	**6,0**	**35,1%**	**38,8%**	**26,1%**

Tabel 31

“BETER INFORMEREN EN BETREKKEN VAN BURGERS”

3.3 UITKOMSTEN DIENSTVERLENING MET DE MENSELIJKE MAAT

In deze paragraaf staan de uitkomsten van de vragen die vallen onder de aanvullende module **dienstverlening met de menselijke maat**. De antwoorden zijn gepresenteerd in dezelfde volgorde waarin de vragen aan de respondenten zijn gesteld.

VR 32. In hoeverre bent u het eens met de volgende uitspraken?

		aantal	(Helemaal) oneens	Neutraal	(Helemaal) eens
a. De medewerker toonde zich verantwoordelijk om echt tot een oplossing te komen	Steekproef	97	26,3%	15,3%	58,4%
	Open link	310	27,3%	18,6%	54,0%
	Totaal	**407**	**27,1%**	**17,8%**	**55,1%**
b. De medewerker heeft zelf mijn vraag zo goed mogelijk beantwoord	Steekproef	93	21,6%	14,7%	63,8%
	Open link	302	24,4%	20,2%	55,4%
	Totaal	**395**	**23,8%**	**18,9%**	**57,3%**
c. De medewerker was deskundig	Steekproef	88	14,6%	22,6%	62,9%
	Open link	294	19,4%	21,4%	59,2%
	Totaal	**383**	**18,3%**	**21,7%**	**60,0%**
d. De medewerker kon zich goed inleven	Steekproef	91	18,5%	19,7%	61,8%
	Open link	285	24,6%	19,7%	55,7%
	Totaal	**377**	**23,1%**	**19,7%**	**57,2%**
e. De medewerker bood ruimte om mee te denken	Steekproef	78	24,4%	16,5%	59,1%
	Open link	239	29,9%	21,5%	48,5%
	Totaal	**317**	**28,6%**	**20,3%**	**51,2%**
f. De medewerker verraste mij prettig met de service die hij/zij bood	Steekproef	68	19,1%	29,4%	51,5%
	Open link	298	35,6%	23,5%	40,9%
	Totaal	**366**	**32,5%**	**24,6%**	**42,9%**

Tabel 32

4 WELZIJN EN ZORG

De vragen binnen het thema welzijn en zorg wijken deels af van de vragen die gesteld zijn bij andere thema's in de Burgerpeiling. De vragen binnen dit thema richten zich voor een groot gedeelte op het welzijn van de inwoners. De vragen leiden daarmee niet tot uitkomsten waar de gemeente direct invloed op kan uitoefenen. Om deze reden is er voor dit thema geen prioriteitenmatrix opgesteld. De antwoorden binnen dit thema zijn daarmee niet minder relevant voor de gemeente, omdat zij goed inzicht geven in het welzijn van inwoners én informatie bieden waar de inwoners op het gebied van bijvoorbeeld participatie toe bereid zijn.

4.1 UITKOMSTEN WELZIJN EN ZORG

De antwoorden zijn gepresenteerd in dezelfde volgorde waarin de vragen aan de respondenten zijn gesteld.

VR 33. Hoe tevreden bent u – over het algemeen – met uw leven?

		aantal	gemiddeld	<= 5	6, 7	>=8
Hoe tevreden bent u - over het algemeen - met uw leven?	Steekproef	159	8,1	2,9%	18,8%	78,3%
	Open link	517	8,0	4,6%	16,7%	78,7%
	Totaal	**676**	**8,0**	**4,2%**	**17,2%**	**78,6%**

Tabel 33

VR 34. Welk cijfer geeft u - over het algemeen - uw gezondheid?

		aantal	gemiddeld	<= 5	6, 7	>=8
Welk cijfer geeft u - over het algemeen - uw gezondheid?	Steekproef	161	7,8	7,9%	21,3%	70,7%
	Open link	524	7,6	9,6%	26,8%	63,6%
	Totaal	**685**	**7,6**	**9,2%**	**25,5%**	**65,2%**

Tabel 34

VR 35. Heeft u het gevoel dat de zaken hieronder een negatieve invloed hebben op uw leven of u in de weg staan in uw leven? Zo ja, in welke mate?

		aantal	Geen belemmering	Ernstige belemmering
a. Algemene lichamelijke gezondheid	Steekproef	154	86,2%	13,8%
	Open link	503	83,6%	16,4%
	Totaal	**656**	**84,2%**	**15,8%**
b. Fysiek functioneren	Steekproef	149	89,1%	10,9%
	Open link	471	81,0%	19,0%
	Totaal	**620**	**83,0%**	**17,0%**
c. Geestelijke gezondheid	Steekproef	153	91,0%	9,0%
	Open link	495	91,7%	8,3%
	Totaal	**648**	**91,5%**	**8,5%**
d. Lezen, schrijven of taal spreken	Steekproef	160	99,3%	0,7%
	Open link	519	96,0%	4,0%
	Totaal	**679**	**96,8%**	**3,2%**
e. Moeite om rond te komen	Steekproef	159	92,1%	7,9%
	Open link	507	92,3%	7,7%
	Totaal	**666**	**92,3%**	**7,7%**
f. Gevoel 'er niet bij te horen' of 'niet thuis te voelen'	Steekproef	158	90,9%	9,1%
	Open link	513	92,2%	7,8%
	Totaal	**671**	**91,9%**	**8,1%**
g. Anders	Steekproef	124	98,8%	1,2%
	Open link	421	95,4%	4,6%
	Totaal	**546**	**96,2%**	**3,8%**

Tabel 35

VR 36. Heeft u voldoende contacten met andere mensen?

	Steekproef	Open link	Totaal
Ja, zeker	81,3%	79,0%	79,6%
Ja, maar ik zou wel wat meer willen	13,7%	12,7%	12,9%
Nee, te weinig	4,6%	4,8%	4,8%
Wil ik niet zeggen / weet niet	0,4%	3,5%	2,8%
Aantal	**164**	**530**	**694**

Tabel 36

VR 37. Voelt u zich wel eens eenzaam?

		aantal	Nooit/zelden	Soms/vaak
Voelt u zich wel eens eenzaam?	Steekproef	162	86,1%	13,9%
	Open link	526	90,0%	10,0%
	Totaal	**688**	**89,1%**	**10.9%**

Tabel 37

VR 38. Hoe vaak sport of beweegt u actief?

	Steekproef	Open link	Totaal
Meerdere keren per week	77,3%	74,5%	75,2%
1 keer per week	9,7%	12,2%	11,6%
1 keer per 2 weken	1,3%	4,4%	3,7%
1 keer per maand	0,4%	1,7%	1,4%
(Bijna) nooit	11,4%	7,1%	8,1%
Aantal	**163**	**531**	**694**

Tabel 38

VR 39. In welke van onderstaande verenigingen bent u de afgelopen 12 maanden actief geweest? *Meer dan één antwoord mogelijk*

	Steekproef	Open link	Totaal
Sportvereniging	37,7%	25,4%	28,2%
Gezelligheidsvereniging	7,9%	12,1%	11,1%
Religieuze of maatschappelijke vereniging	42,3%	30,6%	33,3%
Overige (vrijetijds)vereniging	18,5%	16,2%	16,7%
Culturele vereniging	8,2%	8,6%	8,5%
Ik ben niet actief (geweest) in het verenigingsleven	24,8%	39,3%	35,8%
Aantal	**165**	**529**	**694**

Tabel 39

VR 40. Hoe vaak heeft u zich de afgelopen 12 maanden ingezet voor anderen en / of maatschappelijke doelen?

		aantal	Vaak	Af en toe	(Bijna) niet
a. Zorg aan een familielid, vriend of kennis	Steekproef	165	22,9%	30,7%	46,4%
	Open link	536	33,2%	37,5%	29,2%
	Totaal	**701**	**30,8%**	**35,9%**	**33,3%**
b. Hulp aan buren	Steekproef	165	5,8%	47,5%	46,7%
	Open link	536	10,6%	52,6%	36,8%
	Totaal	**701**	**9,5%**	**51,4%**	**39,1%**
c. Aandacht voor buren in een moeilijke situatie	Steekproef	165	4,8%	31,7%	63,6%
	Open link	536	9,4%	43,4%	47,2%
	Totaal	**701**	**8,3%**	**40,7%**	**51,0%**
d. Vrijwilligers werk	Steekproef	165	19,9%	26,3%	53,8%
	Open link	536	25,3%	24,4%	50,3%
	Totaal	**701**	**24,1%**	**24,9%**	**51,1%**

Tabel 40

VR 41. Wilt u in de nabije toekomst vrijwilligerswerk (blijven) doen?

	Steekproef	Open link	Totaal
Ja, zeker	33,0%	38,4%	37,1%
Ja, misschien	37,0%	24,9%	27,7%
Nee	14,0%	26,6%	23,7%
Weet niet	16,1%	10,1%	11,5%
Aantal	**161**	**529**	**691**

Tabel 41

VR 42. Heeft u het gevoel dat u door het geven van zorg aan iemand die hulp nodig heeft, minder of onvoldoende tijd heeft voor uw eigen bezigheden?

		aantal	Nooit/zelden	Soms/vaak
Heeft u het gevoel dat u door het geven van zorg aan iemand die hulp nodig heeft, minder of onvoldoende tijd heeft voor uw eigen bezigheden?	Steekproef	86	80,2%	19,8%
	Open link	377	77,2%	22,8%
	Totaal	**463**	**77,8%**	**22,2%**

Tabel 42

VR 43. In hoeverre bent u het eens met de volgende uitspraken?

		aantal	(Helemaal) oneens	Neutraal	(Helemaal) eens
a. Ik pak de draad makkelijk op als het even tegen heeft gezeten	Steekproef	155	12,8%	17,8%	69,3%
	Open link	515	4,1%	17,0%	78,9%
	Totaal	**670**	**6,1%**	**17,2%**	**76,7%**
b. Ik sla me makkelijk door moeilijke tijden heen	Steekproef	152	21,3%	15,4%	63,3%
	Open link	495	5,2%	21,0%	73,8%
	Totaal	**647**	**9,0%**	**19,7%**	**71,4%**
c. Ik regel makkelijk zelf hulp als dat nodig is	Steekproef	156	8,8%	23,3%	67,8%
	Open link	505	10,2%	17,1%	72,7%
	Totaal	**661**	**9,9%**	**18,6%**	**71,5%**
d. Ik raak snel van slag als iets tegenzit of onduidelijk is	Steekproef	158	60,3%	26,5%	13,2%
	Open link	508	64,8%	20,0%	15,2%
	Totaal	**667**	**63,7%**	**21,5%**	**14,7%**
e. Ik heb vertrouwen in de toekomst	Steekproef	158	14,3%	25,2%	60,5%
	Open link	506	20,7%	32,5%	46,7%
	Totaal	**664**	**19,2%**	**30,8%**	**50,0%**

Tabel 43

VR 44. Wanneer u zelf hulp of zorg nodig heeft, wie kunt u dan vragen?

		aantal	Ja, zeker	Waarschijnlijk wel	Nee	Weet niet
Familie	Steekproef	164	84,2%	12,6%	2,2%	1,0%
	Open link	526	69,0%	20,7%	6,0%	4,3%
	Totaal	**690**	**72,6%**	**18,8%**	**5,1%**	**3,5%**
Mensen in de buurt	Steekproef	162	23,7%	48,5%	9,3%	18,5%
	Open link	521	29,6%	43,6%	11,9%	14,8%
	Totaal	**684**	**28,2%**	**44,8%**	**11,3%**	**15,7%**
Vrienden of kennissen	Steekproef	162	66,0%	27,3%	0,6%	6,1%
	Open link	520	45,5%	37,6%	9,0%	7,8%
	Totaal	**681**	**50,3%**	**35,2%**	**7,1%**	**7,4%**

Tabel 44

VR 45. Wat vindt u van de moeite die uw gemeente neemt om inwoners te laten meedoen en meetellen in de gemeente?

		aantal	gemiddeld	<= 5	6, 7	>=8
Wat vindt u van de moeite die uw gemeente neemt om inwoners te laten meedoen en meetellen in de gemeente?	Steekproef	99	6,1	29,4%	43,1%	27,5%
	Open link	342	6,5	26,7%	39,3%	34,0%
	Totaal	**441**	**6,4**	**27,3%**	**40,2%**	**32,5%**

Tabel 45

VR 46. Wat vindt u van alle moeite die uw gemeente neemt voor inwoners?

		aantal	gemiddeld	<= 5	6, 7	>=8
Wat vindt u van alle moeite die uw gemeente neemt voor inwoners?	Steekproef	111	6,1	30,8%	46,2%	23,0%
	Open link	386	6,3	29,2%	42,8%	28,0%
	Totaal	**497**	**6,3**	**29,5%**	**43,5%**	**26,9%**

Tabel 46

4.2 UITKOMSTEN SAMENREDZAAMHEID

In deze paragraaf staan de uitkomsten van de vragen die vallen onder de aanvullende module **samenredzaamheid**. De antwoorden zijn gepresenteerd in dezelfde volgorde waarin de vragen aan de respondenten zijn gesteld.

VR 47. Hebben anderen in de afgelopen 12 maanden huishoudelijke taken overgenomen in verband met gezondheidsproblemen of een andere beperking?

		aantal	Nee	Ja, familie	Ja, vrienden of kennissen	Ja, buurtbewoners	Ja, organisatie(s) (waaronder vrijwilligers)
a. Persoonlijk verzorging of verpleegkundige hulp	Steekproef	165	91,8%	5,9%	1,8%	0,7%	4,6%
	Open link	528	90,5%	5,8%	1,1%	0,4%	3,6%
	Totaal	**692**	**90,8%**	**5,8%**	**1,3%**	**0,5%**	**3,8%**
b. Huishoudelijke taken	Steekproef	164	80,6%	12,6%	4,5%	2,8%	4,6%
	Open link	528	78,3%	13,5%	3,3%	0,4%	5,9%
	Totaal	**692**	**78,9%**	**13,3%**	**3,6%**	**0,9%**	**5,6%**
c. Begeleiding bij regelen van hulp en administratie	Steekproef	164	92,7%	6,5%	0,9%	0,6%	0,0%
	Open link	528	86,1%	10,9%	2,0%	0,0%	1,1%
	Totaal	**692**	**87,7%**	**9,9%**	**1,8%**	**0,1%**	**0,8%**
d. Begeleiden bij het bezoeken van familie, arts, etc.	Steekproef	164	84,8%	14,9%	0,9%	0,0%	0,0%
	Open link	530	86,1%	11,0%	2,2%	1,1%	0,4%
	Totaal	**695**	**85,8%**	**11,9%**	**1,9%**	**0,8%**	**0,3%**
e. Anders	Steekproef	146	93,2%	5,4%	3,4%	2,1%	2,7%
	Open link	446	88,7%	6,5%	1,9%	1,7%	1,9%
	Totaal	**591**	**89,8%**	**6,2%**	**2,2%**	**1,8%**	**2,1%**

Tabel 47

VR 48. In hoeverre bent u afhankelijk van familie voor hulp of zorg?

		aantal	(Lage) mate	Neutraal	(Hoge) mate
In hoeverre bent u afhankelijk van familie voor hulp of zorg?	Steekproef	39	25	8	6
	Open link	121	77	15	29
	Totaal	**161**	**103**	**23**	**35**

Tabel 48

VR 49. In hoeverre bent u afhankelijk van vrienden of kennissen voor hulp of zorg?

		aantal	(Lage) mate	Neutraal	(Hoge) mate
In hoeverre bent u afhankelijk van vrienden of kennissen voor hulp of zorg?	Steekproef	13	8	1	4
	Open link	36	24	8	5
	Totaal	**49**	**32**	**8**	**9**

Tabel 49

VR 50. In hoeverre bent u afhankelijk van buurtbewoners voor hulp of zorg?

		aantal	(Lage) mate	Neutraal	(Hoge) mate
In hoeverre bent u afhankelijk van buurtbewoners voor hulp of zorg?	Steekproef	5	2	0	3
	Open link	12	12	0	0
	Totaal	**17**	**14**	**0**	**3**

Tabel 50

VR 51. In hoeverre bent u afhankelijk van organisatie(s) (waaronder vrijwilligers) voor hulp of zorg?

		aantal	(Lage) mate	Neutraal	(Hoge) mate
In hoeverre bent u afhankelijk van organisatie(s) (waaronder vrijwilligers) voor hulp of zorg?	Steekproef	8	5	0	3
	Open link	36	20	7	8
	Totaal	**44**	**25**	**7**	**12**

Tabel 51

VR 52. Indien u gedurende meerdere weken hulp of zorg nodig heeft. Wie zouden in staat en bereid zijn deze te geven?

	Steekproef	Open link	Totaal
Partner	76,7%	70,8%	72,1%
Kinderen (inwonend)	21,1%	17,0%	17,9%
Kinderen (uitwonend)	23,4%	34,7%	32,1%
Andere familieleden	66,9%	39,1%	45,6%
Vrienden of kennissen	58,1%	39,5%	43,8%
Buurtbewoners	19,2%	28,2%	26,1%
Thuiszorg	14,7%	26,0%	23,3%
Particuliere hulp	9,5%	12,5%	11,8%
Weet niet	1,6%	8,4%	6,8%
Aantal	**161**	**528**	**689**

Tabel 52

VR 53. Om welke reden maakt u geen gebruik van hulp van buurtbewoners?

	Steekproef	Open link	Totaal
Ik heb geen behoefte aan hulp	0	4	4
Ik wil mijn buren niet belasten	2	17	19
Ik kan niets terugdoen voor mijn buren	0	8	8
Ik wil niet afhankelijk zijn van mijn buren	1	19	20
Het contact met mijn buren is niet goed genoeg	0	9	9
Anders, namelijk:	4	4	8
Weet niet	0	0	0
Aantal	**6**	**34**	**40**

Tabel 53

VR 54. In hoeverre bent u het eens met de volgende uitspraak?

		aantal	(Helemaal) oneens	Neutraal	(Helemaal) eens
Ik kan gemakkelijk zelf hulp regelen indien mogelijk	Steekproef	155	8,4%	14,9%	76,7%
	Open link	504	10,1%	18,3%	71,6%
	Totaal	**659**	**9,7%**	**17,5%**	**72,8%**

Tabel 54

5 IN GESPREK MET INWONERS

Het protocol van VNG schrijft voor dat alleen de antwoorden van inwoners die ouder zijn dan 18 jaar en langer dan een jaar in de gemeente woonachtig zijn mogen worden meegenomen in de resultaten van de Burgerpeiling. Dit leidde tot vragen bij een inwoner van de gemeente Molenlanden die korter dan een jaar geleden naar de gemeente verhuisd was.

Om deze reden is aan de online vragenlijst een extra scherm toegevoegd waar inwoners die niet tot de doelgroep van het onderzoek behoorden ook hun mening konden geven. Deze zijn als aparte bijlage met de Rekenkamer Molenlanden gedeeld. Daarnaast kregen de betreffende inwoners ook de gelegenheid met de Rekenkamer Molenlanden in gesprek te gaan. Uiteindelijk heeft één inwoner van deze gelegenheid gebruik gemaakt. Dit gesprek vond plaats via Microsoft Teams op 2 december 2022. Vanuit de Rekenkamer nam Johan Weggeman Vanuit Citisens was Soesja Schelling aanwezig bij dit gesprek.

In het gesprek gaf de betreffende inwoner aan zowel positieve als negatieve ervaringen te hebben gehad met de dienstverlening van de gemeente Molenlanden. Het contact met de gemeente ervaart de inwoner vaak als moeizaam en bureaucratisch. De betreffende inwoner geeft aan veel contact te hebben gehad met de gemeente voor vergunningen om de woning te verduurzamen en ervaarde de gemeente daarbij vaak als moeilijk te bereiken en niet transparant over de kosten. Er kwam geen antwoord op specifieke vragen en het contact liep vaak dood. Echter waren de ervaringen met de dienstverlening van de gemeente niet enkel negatief, er was ook een specifiek geval waarbij de inwoner juist snel en met maatwerk geholpen werd.

Het contact van de inwoner met de gemeente verliep veelal digitaal, via een aanvraagformulier en vervolgens via e-mail. Wanneer dit niet de gewenste uitkomsten bood stapte de inwoner over op telefonisch contact.

De inwoner geeft aan dat het zou helpen als de gemeente nieuwkomers welkom heet en introduceert tot de verschillende dingen die de gemeente te bieden heeft, bijvoorbeeld wanneer iemand zich voor het eerst in de gemeente inschrijft. De inwoner is vanuit de stad naar het platteland verhuisd en wil graag van de gemeente het gevoel krijgen erbij te horen. Verder geeft de inwoner aan veel waarde te hechten aan de lokale krant Het Kontakt, die helpt bij het oriënteren wat men voor de gemeente zou kunnen doen.

Tot slot was de inwoner zeer te spreken over het woongenot in de gemeente: er heerst een groot gevoel van veiligheid, mensen maken een praatje met elkaar en zeggen elkaar gedag. Ook over de voorzieningen zoals de winkels en supermarkten was de inwoner positief.

ONDERZOEKSVERANTWOORDING

Deze Burgerpeiling is in oktober en november 2022 uitgevoerd. In totaal hebben 725 inwoners van de gemeente Molenlanden deelgenomen. Hieronder leest u meer over de steekproef en de open link-methode, de telefonische ondersteuning en de weging die is toegepast.

OPEN LINK

Er is gekozen om het onderzoek op twee manieren uit te zetten onder inwoners in de gemeente: door middel van een uitnodigingsbrief verstuurd aan een steekproef, en door middel van een open link met campagne.

Vanuit het startpunt dat iedereen deel moet kunnen nemen aan de Burgerpeiling, is naar alle huishoudens in de gemeente Molenlanden een ansichtkaart verstuurd met een uitnodiging voor het onderzoek. Daarnaast is de open link door de gemeente onder de aandacht gebracht op de gemeentelijke kanalen.

Daarnaast is er voor deze burgerpeiling een steekproef van 2.000 inwoners uit de Basisregistratie Personen getrokken. Deze inwoners ontvingen een uitnodigingsbrief met toegangscode om mee te doen aan het onderzoek.

Door middel van een verificatieproces, hebben we alle respondenten geverifieerd. Inwoners die de vragenlijst meerdere keren hebben ingevuld en invullers van buiten de gemeente zijn uit de resultaten gefilterd. In totaal zijn zeven invullers uit de resultaten gehaald. De antwoorden van 718 invullers zijn gebruikt voor de rapportage.

TELEFONISCHE ONDERSTEUNING

Om ook inwoners zonder computer of internet de gelegenheid te bieden om deel te nemen aan het onderzoek, is verwezen naar een telefoonnummer van onderzoeksbureau Citisens. Dit telefoonnummer kon gedurende de gehele looptijd van het onderzoek gratis worden gebeld voor hulp bij het invullen of het aanvragen van een papieren vragenlijst.

REPRESENTATIEVE UITKOMSTEN

Om ervoor te zorgen dat de deelnemers aan het onderzoek een goede afspiegeling vormen van de werkelijkheid is gebruik gemaakt van weging. Weging is een statistische methode waarbij elke respondent een waarde meekrijgt. Antwoorden van respondenten die in het onderzoek zijn ondervertegenwoordigd tellen zwaarder mee, terwijl de antwoorden van respondenten die in het onderzoek zijn oververtegenwoordigd minder zwaar meetellen. De uitkomsten van deze Burgerpeiling zijn gewogen op de variabele ‘leeftijd’. Dit betekent dat de mening van leeftijdsgroepen die minder vaak voorkwamen onder de respondenten, zwaarder meetelt. Voor de verdeling van de leeftijd in de gemeente Molenlanden is gebruik gemaakt van gegevens van het CBS.

TOELICHTING PRIORITEITENMATRIX

In de Burgerpeiling wordt aan inwoners per thema gevraagd om (1) een algemeen oordeel en (2) een beoordeling van specifieke deelaspecten van het thema te geven[5]. Per thema zijn het algemene oordeel en de mening over de verschillende deelaspecten met elkaar gecombineerd in een prioriteitenmatrix. Een prioriteitenmatrix geeft inzicht in de samenhang (correlatie) tussen deelaspecten en het algemene oordeel. Oftewel, welke deelaspecten[6] vinden inwoners belangrijk bij het algemene oordeel en hoe denken zij over de verschillende deelaspecten? De matrix geeft daarmee handvatten aan de gemeente om te bepalen waar prioriteiten liggen voor het waarborgen en verbeteren van de kwaliteit van voorzieningen. Per thema is een prioriteitenmatrix opgesteld. Om de uitkomsten van de verschillende thema's met elkaar te kunnen vergelijken hebben de prioriteitenmatrices voor elk thema dezelfde uiterste punten. In de prioriteitenmatrix wordt de impact (y-as) en de waardering (x-as) van de deelaspecten tegen elkaar afgezet.

WAARDERING (Y-AS)

Op de y-as is voor elk deelaspect zichtbaar hoe inwoners het beoordelen. Er is berekend hoeveel procent van de invullers het deelaspect als positief beoordeelt (as loopt van 0% tot 100%). De horizontale trendlijn (donkergroen) geeft aan waar het gemiddelde van de deelaspecten binnen het betreffende thema ligt. Hoe hoger een deelaspect op de y-as staat, hoe meer inwoners dit zien als een sterk punt van de gemeente. De deelaspecten die boven de horizontale trendlijn liggen worden door inwoners bovengemiddeld gewaardeerd (sterkte). De deelaspecten onder de horizontale trendlijn worden onder gemiddeld gewaardeerd (zwakte).

IMPACT (X-AS)

Op de x-as is zichtbaar hoe sterk de correlatie is tussen elk deelaspect en het algemene oordeel over het thema. Hoeveel van de variatie in het algemene oordeel wordt verklaard door het deelaspect? De verticale trendlijn (roze) geeft de gemiddelde verklaring van de deelaspecten weer. Naarmate een deelaspect verder naar rechts ligt, wordt de impact (correlatie) op het algemene oordeel sterker. De deelaspecten rechts van de verticale trendlijn hebben een grote invloed op het algemene oordeel van een thema (impact is groot). De deelaspecten die links van de verticale trendlijn liggen, hebben een kleinere invloed op het algemene oordeel (impact is klein).

[5] Voorbeeld: Binnen het thema **woon- en leefomgeving** werd gevraagd naar het algemene oordeel: *Hoe waardeert u de zorg van uw gemeente voor de woon- en leefomgeving?* en naar specifieke deelaspecten, zoals *Perken, plantsoenen en parken in mijn buurt zijn goed onderhouden*.

[6] Alleen de deelaspecten die gemeten zijn op een 5 puntschaal op de as: "*helemaal eens – helemaal oneens"* of *"zeer tevreden – zeer ontevreden"* zijn meegenomen in de analyse.

Door beide assen met elkaar te combineren ontstaat er een figuur met daarin vier kwadraten:

- **Sterkte – profileren** (rechtsboven): deze deelaspecten worden door inwoners hoog gewaardeerd en hebben veel invloed op het algemene oordeel. Het is de gemeente aan te raden deze deelaspecten te blijven garanderen en dit in hun communicatie richting inwoners te onderstrepen.
- **Sterkte – vasthouden** (linksboven): deze deelaspecten worden door inwoners als bovengemiddeld positief beoordeeld, maar zijn van minder grote invloed op het algemene oordeel. Het is de gemeente aan te raden deze aspecten te blijven garanderen.
- **Zwakte – aanpakken** (rechtsonder): deze deelaspecten worden negatief beoordeeld en hebben veel invloed op hoe inwoners de gemeente beoordelen. Het is de gemeente aan te raden deze deelaspecten ruim aandacht te geven en zich in te zetten voor verbetering.
- **Zwakte – verbeteren** (linksonder): deze deelaspecten worden door inwoners minder positief beoordeeld en hebben een relatief kleine invloed op het algemene oordeel. Deze deelaspecten verdienen niet de hoogste prioriteit van de gemeente.

KENMERKEN DEELNEMERS

Hieronder vindt u de achtergrondkenmerken van de inwoners die hebben deelgenomen aan de Burgerpeiling. De onderstaande persoonsgegevens zijn ongewogen.

Achtergrondkenmerk 1. Wat is uw geslacht?

antwoorden	%
Man	46,5%
Vrouw	50,7%
Anders	0,1%
Wil ik liever niet zeggen	2,1%
Aantal	**718**

Tabel 55

Achtergrondkenmerk 2. Wat is uw leeftijd?

	Invullers	Gemeente
18 tot en met 29	5,0%	15,2%
30 tot en met 39	9,9%	10,8%
40 tot en met 54	20,5%	18,8%
55 tot en met 64	23,8%	13,7%
65 tot en met 74	25,6%	10,9%
75 jaar en ouder	15,2%	8,4%
Aantal	**718**	

Tabel 56

Achtergrondkenmerk 3. Welke situatie is het best op u van toepassing? Ik ben…

antwoorden	%
In loondienst	41,9%
Zelfstandige zonder personeel	4,0%
Ondernemer met personeel	2,6%
Werkloos of werkzoekend	1,0%
(Voor een deel) arbeidsongeschikt	3,2%
Gepensioneerd	35,1%
Huisvrouw/-man	7,4%
Scholier/student	1,4%
Anders	2,4%
Aantal	**718**

Tabel 57

Achtergrondkenmerk 4. Hoe ziet de samenstelling van uw huishouden eruit?

antwoorden	%
Ik woon alleen	14,2%
Ik woon met één andere volwassene samen (zonder kinderen	48,9%
Ik woon met een andere volwassene samen en (mijn) kind(eren)	30,9%
Ik woon samen met (mijn) kind(eren) (eenoudergezin)	1,7%
Anders	3,8%
Aantal	**718**

Tabel 58

Achtergrondkenmerk 5. Hoelang woont u reeds in deze buurt?

antwoorden	%
Korter dan 2 jaar	6,1%
2 tot 5 jaar	9,3%
5 tot 10 jaar	8,9%
10 tot 15 jaar	10,3%
15 jaar of langer	62,3%
Aantal	**718**

Tabel 59

Achtergrondkenmerk 5. Verdeling over wijken

Wijken	aantal	%
Wijk01-Arkel	71	9,9%
Wijk02-Bleskensgraaf ca	42	5,8%
Wijk03-Brandwijk	22	3,1%
Wijk04-Giessenburg	86	12,0%
Wijk05-Goudriaan	16	2,2%
Wijk06-Groot-Ammers	50	7,0%
Wijk07-Hoogblokland	19	2,6%
Wijk08-Hoornaar	30	4,2%
Wijk09-Kinderdijk	13	1,8%
Wijk10-Langerak	21	2,9%
Wijk11-Molenaarsgraaf	19	2,6%
Wijk12-Nieuw-Lekkerland	103	14,3%
Wijk13-Nieuwpoort	44	6,1%
Wijk14-Noordeloos	23	3,2%
Wijk15-Ottoland	20	2,8%
Wijk16-Oud-Alblas	26	3,6%
Wijk17-Schelluinen	23	3,2%
Wijk18-Streefkerk	42	5,8%
Wijk19-Waal	3	0,4%
Wijk20-Wijngaarden	11	1,5%
Onbekend	34	4,7%
Aantal	**718**	**100%**

Tabel 60


citisens