

Resultaten burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl 2023 Gemeente Geertruidenberg



Resultaten burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl 2023

Rapport
Gemeente Geertruidenberg

Dit document (inclusief eventuele bijlagen) is opgesteld door BMC en de (auteurs)rechten met betrekking tot de inhoud en het format van dit document berusten bij BMC. Dit document is uitsluitend bedoeld voor gebruik door de opdrachtgever en mag niet worden gepubliceerd of aan anderen ter beschikking worden gesteld zonder uitdrukkelijke voorafgaande toestemming van BMC.

Inhoudsopgave

H1 Inleiding en methode	1
1.1 Burgerpeiling Waarstaatjegemeente	1
1.2 Steekproef en respons	1
1.3 Vragenlijst	2
1.4 Analyse	2
H2 Algemene tevredenheid	3
H3 Woon- en leefomgeving	4
3.1 De kwaliteit van de buurt	4
3.2 Veiligheid en overlast	5
3.3 Onderhoud	6
3.4 Voorzieningen	7
3.5 Verbeteringen in de buurt	9
3.6 Inzet gemeente en buurtbewoners	12
H4 Relatie inwoner-gemeente	13
4.1 Vertrouwen in het bestuur	13
4.2 De wijze van besturen en samenwerking	14
4.3 Ideeën voor uitvoering en beleid	15
H5 Gemeentelijke dienstverlening	16
5.1 Algemene waardering dienstverlening	16
5.2 Contact met de gemeente	16
5.3 Tevredenheid aanvragen product of voorleggen vraag	18
5.4 Ideeën voor verbetering dienstverlening	20
H6 Welzijn en zorg	21
6.1 Ervaren welzijn en beperkingen	21
6.2 Mate van eenzaamheid en betekenisvolle relaties	22
6.3 Verenigingsleven	23
6.4 Inzet voor anderen en maatschappelijke doelen	24
6.5 Weerbaarheid en zelfredzaamheid	26
6.6 Suggesties van respondenten	30
6.7 Inzet gemeente (welzijn)	32
6.8 Tevredenheid met het leven	33
H7 Achtergrond respondenten	34
Colofon	36

H1 | Inleiding en methode

1.1 Burgerpeiling Waarstaatjegemeente

Om inzicht te krijgen in de sterke en minder sterke punten van de gemeentelijke prestaties heeft de gemeente Geertruidenberg een Waarstaatjegemeente-onderzoek uitgevoerd. Gegevens van de burgerpeiling worden gepresenteerd via www.waarstaatjegemeente.nl, een website van VNG Realisatie.

Benchmark Waarstaatjegemeente.nl

Op het platform Waarstaatjegemeente.nl kunnen gemeenten hun prestaties inzien en vergelijken met andere gemeenten op een groot aantal maatschappelijke thema's. Hiervoor kent het platform verschillende perspectieven. Eén van de perspectieven is het belevingsperspectief waar de modelvragenlijst burgerpeiling en de aanvullende modules deel van uitmaken.

Aan de hand van vier maatschappelijke thema's wordt gekeken in hoeverre de inwoners tevreden zijn over verschillende aspecten van de gemeente. De vier maatschappelijke thema's zijn:

- Woon- en leefomgeving (fysieke en sociale kwaliteit, buurtparticipatie).
- Relatie burger-gemeente (houding gemeente, beleidsparticipatie).
- Dienstverlening (kwaliteit en communicatie).
- Zorg en welzijn (gezondheid en maatschappelijke participatie).

Modelvragenlijst burgerpeiling

De vragenlijst voor de burgerpeiling is door de VNG ontwikkeld naar aanleiding van de verschuiving van beleidsparticipatie naar samenredzame vormen van inwonerparticipatie en de veranderde rol van gemeenten daarbij. De nieuwe modelvragenlijst stelt als doel een relatie te leggen tussen enerzijds sociale buurt- en persoonskenmerken en anderzijds de beleving van de leefomgeving en de mogelijkheden en behoefte van de inwoner om bij te dragen aan buurtparticipatie, burenhulp, vrijwilligerswerk en mantelzorg.

Er is specifieke aandacht voor de mate waarin de gemeente slaagt aan te sluiten bij de leefwereld van inwoners. 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 inwoners. De resultaten van de burgerpeiling bieden concrete aanknopingspunten voor handelingsperspectieven.

1.2 Steekproef en respons

In maart 2023 heeft de gemeente BMC een steekproef van 2.400 inwoners (van 18 jaar en ouder) een brief gestuurd met het verzoek deel te nemen aan het onderzoek. Men kreeg het verzoek de vragenlijst online in te vullen of de meegestuurde schriftelijke versie in te vullen en te retourneren. Uiteindelijk hebben 685 inwoners de vragenlijst ingevuld en opgestuurd. Dit is een responspercentage van 28,5%.

1.3 Vragenlijst

De Benchmark Waarstaatjegemeente.nl werkt met een standaardvragenlijst. Deze vragenlijst is door VNG Realisatie vastgesteld en gevalideerd. De vragenlijst bestaat uit ongeveer 110 open en gesloten vragen of stellingen. De vragenlijst is inclusief de aanvullende modules 'hostmanship', 'samenredzaamheid' en 'tevredenheid met het leven'. De gemeente Geertruidenberg heeft zelf enkele eigen vragen aan de standaardvragenlijst toegevoegd.

1.4 Analyse

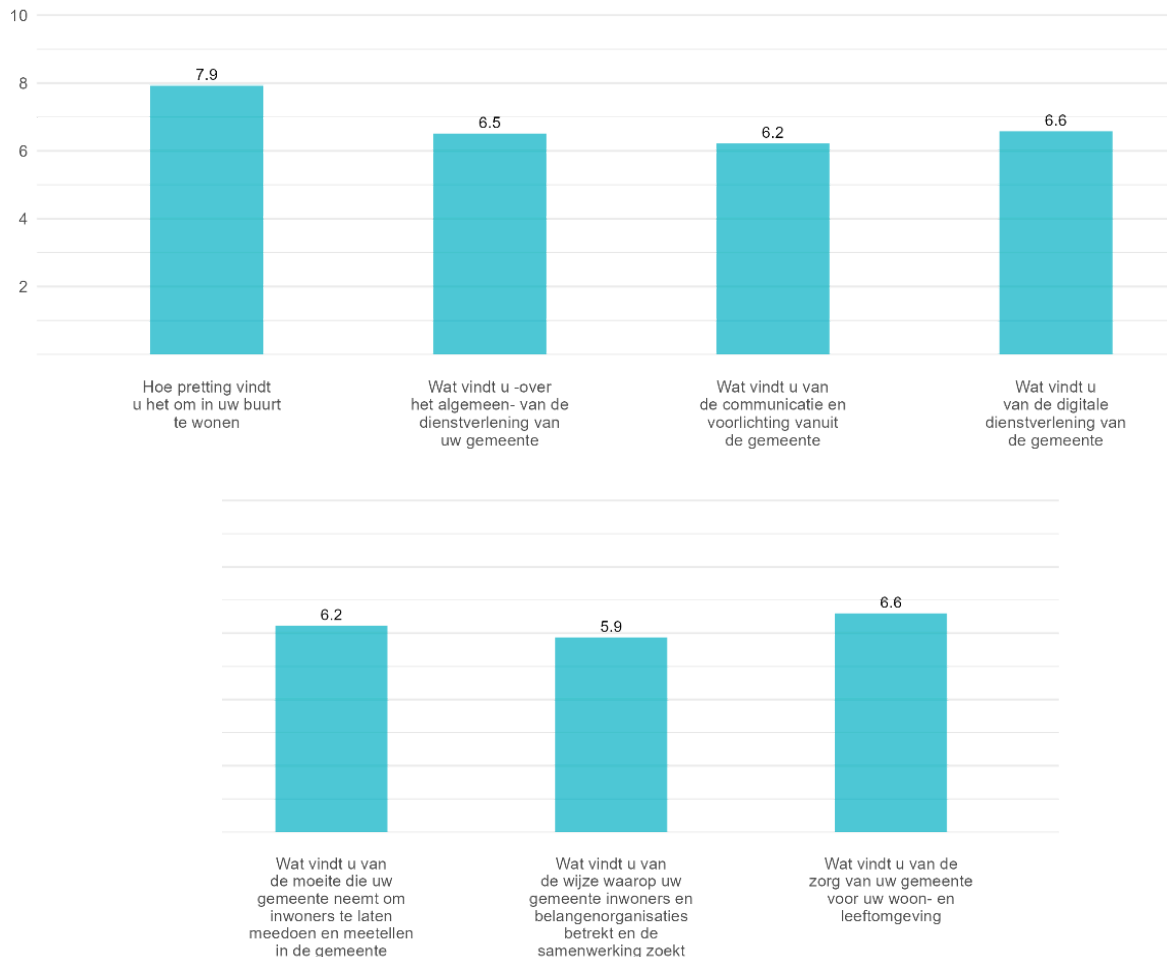
Op de data is een weging toegepast naar leeftijd. Dit betekent dat de verhoudingen naar leeftijd worden teruggebracht naar de werkelijk bestaande verhouding, zoals bekend bij het CBS. Onder- en bovengemiddelde groepen worden dus opgehoogd en verlaagd. Op deze manier zijn de resultaten representatief voor de gehele gemeente.

Wanneer percentages niet optellen tot 100% is dit (tenzij anders aangegeven) het gevolg van afrondingsverschillen of van de mogelijkheid om meerdere antwoorden te geven. De resultaten zijn gesplitst naar leeftijd en woongebied (zie separate bijlage). Indien relevant, wordt deze splitsing in het rapport besproken.

H2 | Algemene tevredenheid

In figuur 1 ziet u overzichtelijk op een rij hoe de inwoners van uw gemeente op de verschillende thema's scoren. De woon- en leefomgeving (hoe prettig men woont in de buurt en de zorg hiervoor van de gemeente) en de digitale dienstverlening en de zorg van de gemeente voor woon- en leefomgeving ontvangen de hoogste cijfers. De gemeentelijke samenwerking met inwoners ontvangt het laagste cijfer. In de volgende hoofdstukken worden de resultaten per thema weergegeven.

Figuur 1 Rapportcijfers per thema



H3 | Woon- en leefomgeving

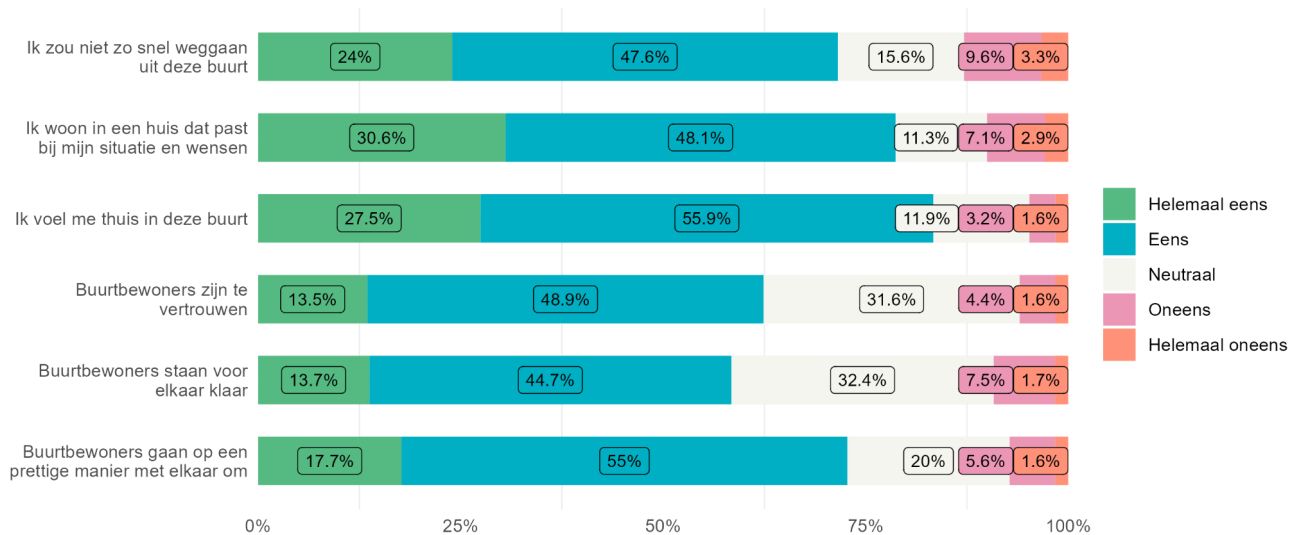
3.1 De kwaliteit van de buurt

In dit hoofdstuk leest u hoe uw inwoners denken over hun woon- en leefomgeving. Dit betreft de thema's kwaliteit, veiligheid, onderhoud, verbeteringen in de buurt, de gezamenlijke inzet van de gemeente en inwoners, voorzieningen en de leefbaarheid.

In onderstaande figuur ziet u in hoeverre de respondenten zich fijn voelen in hun buurt, in het algemeen en in relatie tot de sociale omgang. De meeste respondenten zouden niet zo snel weggaan uit deze buurt (72%), wonen in een huis dat past bij hun situatie en wensen (78%) en voelen zich thuis in deze buurt (83%). Jongere respondenten zijn het minder vaak (helemaal) eens en vaker (helemaal) oneens met deze stellingen dan oudere respondenten.

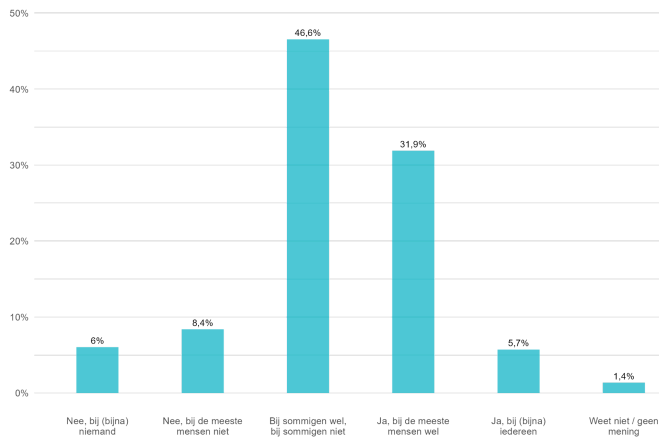
Ook over de sociale omgang in de buurt zijn inwoners over het algemeen tevreden. 62% van de respondenten vindt hun buurtbewoners te vertrouwen. 58% vindt dat buurtbewoners voor elkaar klaar staan. Daarnaast geeft 73% aan dat buurtbewoners op een prettige manier met elkaar omgaan. Van de overige respondenten is een groot deel neutraal en slechts een klein deel ontevreden.

Figuur 2 Meninge n over de kwaliteit van de buurt

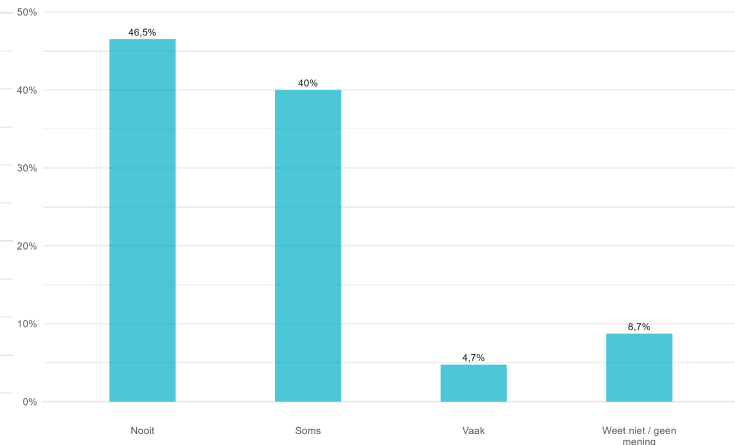


De meeste respondenten voelen zich bij een (groot) deel van de mensen die in hun buurt wonen betrokken (84%). Jongere inwoners (onder de 40 jaar) voelen zich minder vaak betrokken bij mensen die in hun buurt wonen dan oudere inwoners. 45% van de respondenten geeft aan zich soms of vaak zorgen te maken om een persoon of gezin in de buurt.

Figuur 3 Voelt u zich betrokken bij de mensen die in uw buurt wonen?



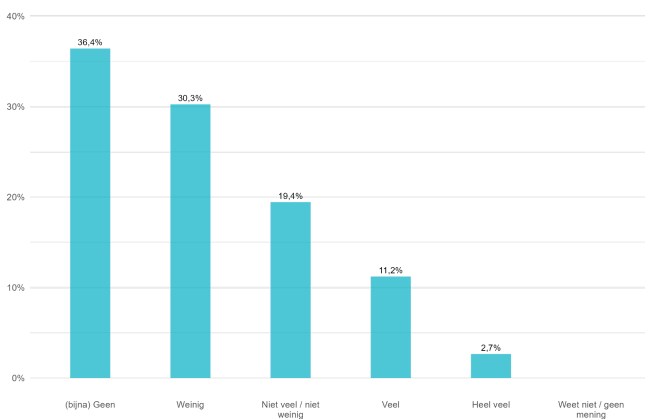
Figuur 4 Maakt u zich weleens zorgen om een persoon of gezin in de buurt?



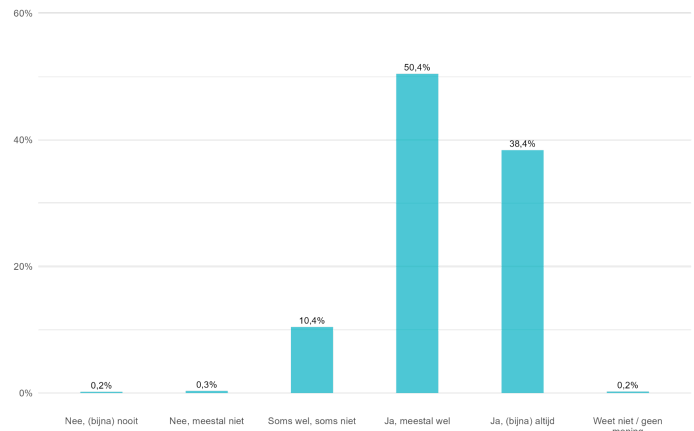
3.2 Veiligheid en overlast

In deze paragraaf gaan we in op de ervaren veiligheid en overlast. Hieronder ziet u dat 89% zich (bijna) altijd of meestal veilig in hun buurt voelt. Een onveilig gevoel wordt (bijna) niet ervaren. 14% van de respondenten ervaart (heel) veel overlast van buurtbewoners. 67% van de respondenten ervaart weinig tot (bijna) geen overlast.

Figuur 5 Hoeveel overlast heeft u van buurtbewoners?

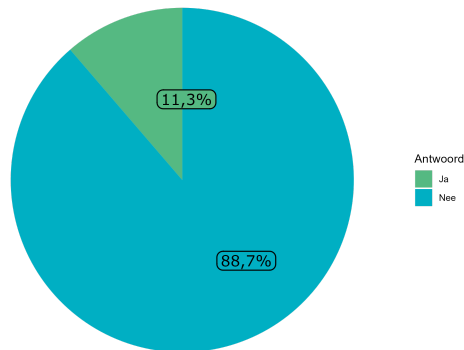


Figuur 6 Voelt u zich veilig in uw buurt?



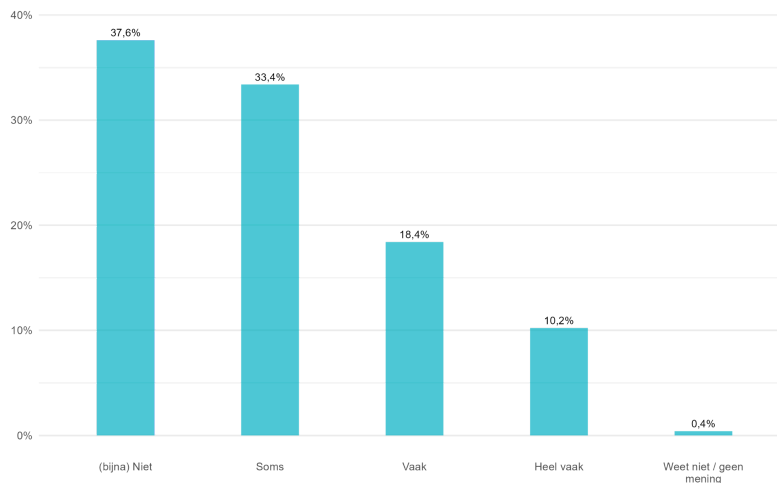
Aan de inwoners is ook gevraagd of zij bekend zijn met buurtbemiddeling. 11% van de respondenten geeft aan hiermee bekend te zijn.

Figuur 7 Bent u bekend met buurtbemiddeling vanuit de gemeente?



Ook is gevraagd naar de ervaringen van inwoners met onveilige verkeerssituaties in hun buurt. 29% van de respondenten heeft (heel) vaak te maken met onveilige verkeerssituaties.

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

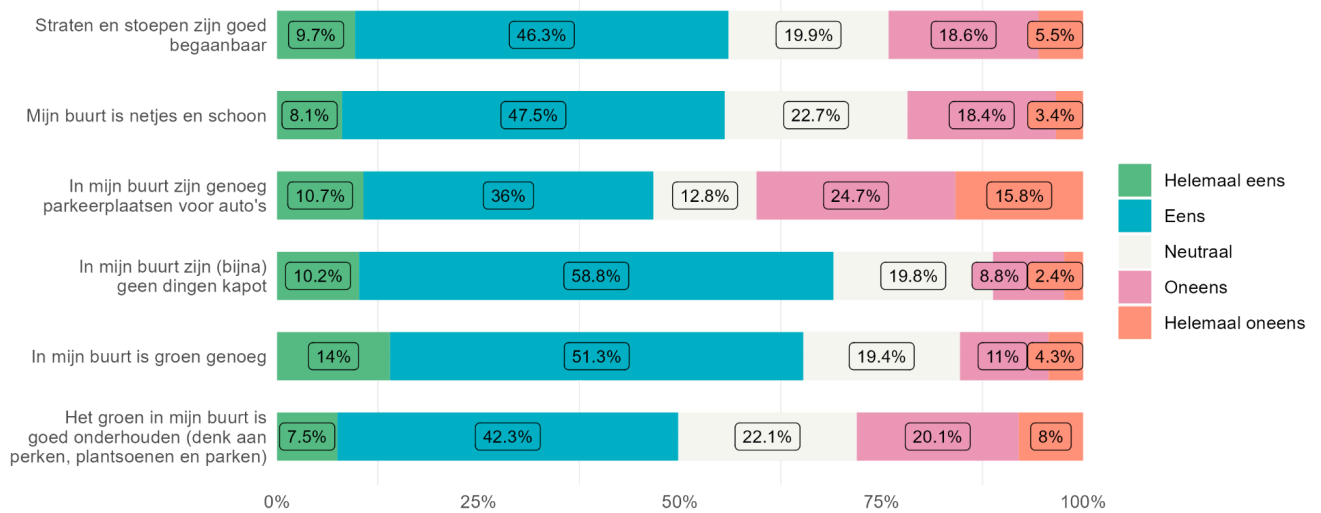


3.3 Onderhoud

Naast de sociale kwaliteit en veiligheid, is ook de fysieke omgeving en de mate waarin deze goed onderhouden wordt van belang. In figuur 9 ziet u terug hoe tevreden de respondenten zijn over het onderhoud van de buurt. De stelling over de mate waarin er dingen in de buurt kapot zijn, scoort het best. 69% is van mening dat er in hun buurt (bijna) geen dingen kapot zijn. De stellingen over voldoende aantal parkeerplaatsen voor auto's (47% (helemaal) eens, 41% (helemaal) oneens) en dat het groen in de buurt goed onderhouden is (50% (helemaal) eens, 28% (helemaal) oneens) scoren het minst goed.

In tabel 1 is per woongebied aangegeven hoeveel respondenten het (helemaal) eens zijn met de verschillende stellingen over het onderhoud van de buurt. Respondenten uit Raamsdonksveer Zuid zijn over het algemeen het meest tevreden over het onderhoud van hun buurt. Daarentegen zijn respondenten uit Raamsdonk en Geertruidenberg gemiddeld iets minder tevreden hierover.

Figuur 9 Onderhoud buurt (%)



Tabel 1 Onderhoud buurt per woongebied

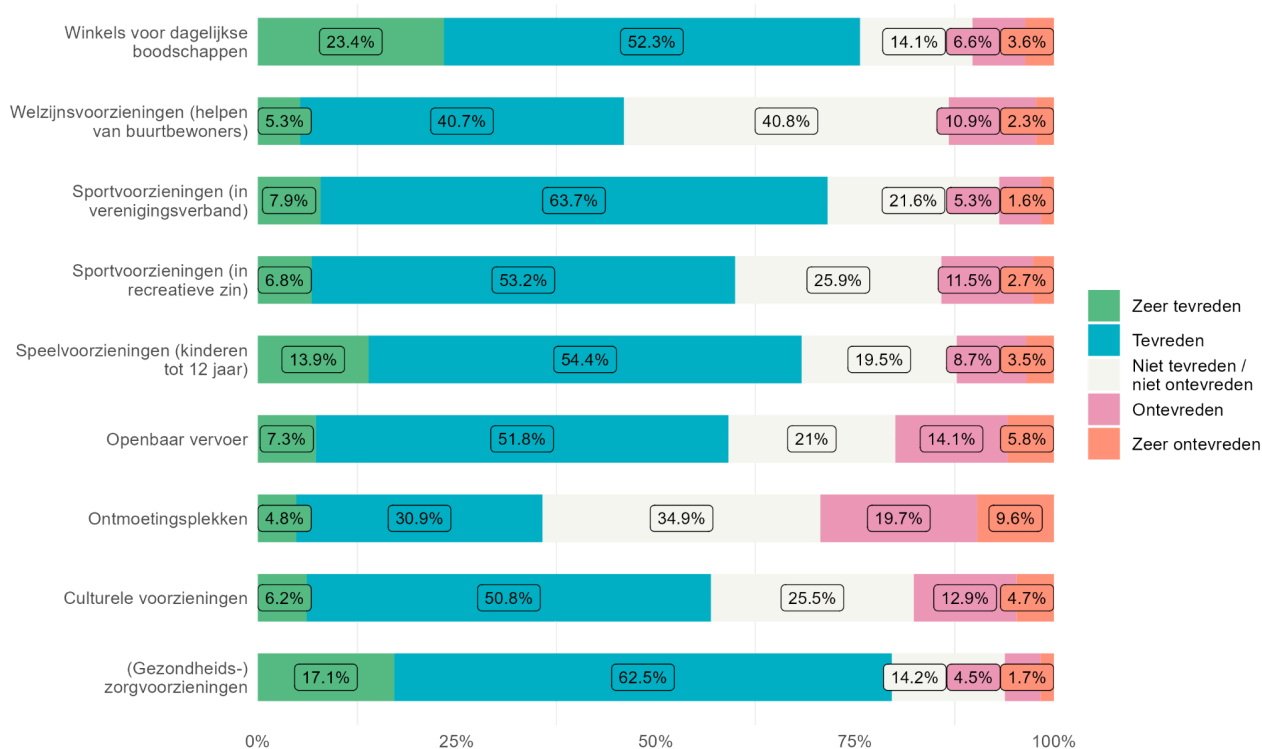
	Geertruidenberg	Raamsdonk	Raamsdonksveer Noord	Raamsdonksveer Zuid
Straten en stoepen zijn goed begaanbaar	45%	51%	55%	61%
Mijn buurt is netjes en schoon	46%	42%	57%	58%
Er zijn genoeg parkeerplaatsen voor auto's	34%	55%	50%	57%
Er zijn (bijna) geen dingen kapot	61%	51%	70%	75%
Er is genoeg groen	57%	68%	74%	68%
Het groen is goed onderhouden	43%	47%	50%	55%

3.4 Voorzieningen

In figuur 10 ziet u de mate waarin men tevreden is over het aantal voorzieningen in de eigen buurt. De respondenten zijn het meest positief over de aanwezigheid van (gezondheids)zorgvoorzieningen, gevolgd door winkels voor dagelijkse boodschappen en speelvoorzieningen (voor kinderen tot 12 jaar). De ontmoetingsplekken en welzijnsvoorzieningen kennen de meeste ontevreden gebruikers.

In tabel 2 is per woongebied aangegeven hoeveel respondenten het (helemaal) eens zijn met de verschillende stellingen over voorzieningen in de buurt. Opvallend is dat de tevredenheid van respondenten uit Raamsdonk over verschillende voorzieningen vaak opvallend lager is (behalve ontmoetingsplekken) dan in de andere drie woongebieden. De tevredenheid over voorzieningen is het hoogst in Raamsdonksveer Zuid en Noord.

Figuur 10 Voorzieningen in de buurt(%)



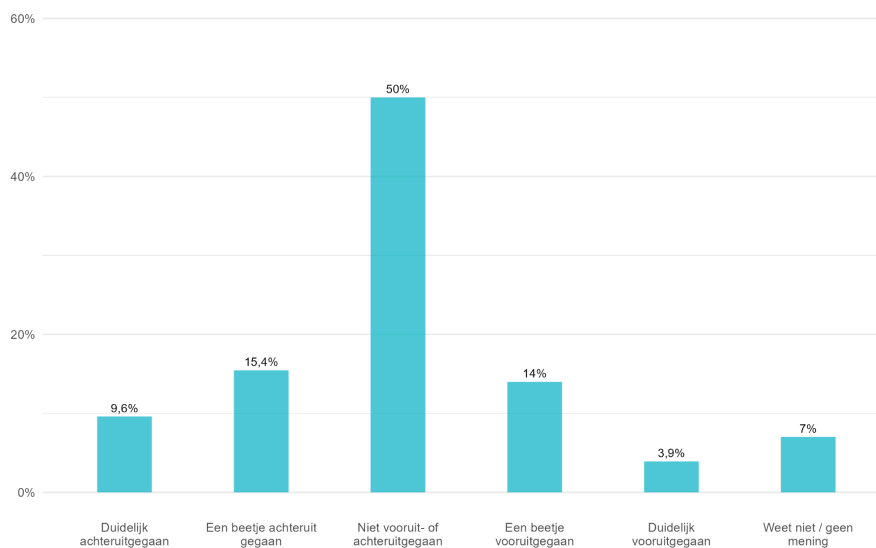
Tabel 2 Voorzieningen buurt per woongebied

	Geertruidenberg	Raamsdonk	Raamsdonksveer Noord	Raamsdonksveer Zuid
Winkels voor dagelijkse boodschappen	53%	36%	89%	94%
Welzijnsvoorzieningen	40%	31%	44%	57%
Sportvoorzieningen (vereniging)	66%	62%	71%	75%
Sportvoorzieningen (recreatief)	59%	53%	55%	63%
Speelvoorzieningen	62%	64%	74%	66%
Openbaar vervoer	56%	19%	62%	73%
Ontmoetingsplekken	25%	70%	30%	32%
Culturele voorzieningen	39%	29%	66%	65%
(Gezondheids-)zorgvoorzieningen	79%	33%	84%	89%

3.5 Verbeteringen in de buurt

In figuur 11 vindt u terug in hoeverre de respondenten van mening zijn dat de buurt de afgelopen jaren voor- of achteruit is gegaan. 57% is hier neutraal over of heeft geen mening (men constateert geen verandering), 18% vindt hun buurt (enigszins) vooruitgegaan, 25% (enigszins) achteruit.

Figuur 11 Is uw buurt de afgelopen jaren vooruitgegaan, achteruitgegaan of gelijk gebleven? (%)



In een open vraag bij deze burgerpeiling hebben de respondenten aangegeven op welk vlak nog verbeteringen mogelijk zijn op het gebied van leefbaarheid en veiligheid. Veel respondenten hebben gebruikgemaakt van de mogelijkheid om hier verbeterpunten aan te dragen. Hieronder is een top 10 opgenomen waarin de tien meest genoemde opmerkingen worden weergegeven.

Tabel 3 Top 10 geopperde verbeteringen op het gebied van leefbaarheid en veiligheid

	Thema
1	Onderhoud van groen (onkruid wieden, bomen/heggen snoeien, behoefte aan meer groen)
2	Parkeeroverlast (te weinig parkeerplekken, vooral voor bewoners)
3	Snelheidsovertredingen/te hard rijden/onveilige verkeerssituaties (vooral meer en actievere controle hierop)
4	Onderhoud van wegen, stoepen, fietspaden en berm (losliggende tegels, schuine stoepen)
5	Overlast van buurtbewoners/jongeren (voornamelijk geluidsoverlast, ook meer en actievere controle hierop)
6	Meer voorzieningen (met name openbaar vervoer)
7	Meer voorzieningen voor kinderen en jongeren (bijvoorbeeld speelplaatsen en ontmoetingsplaatsen)
8	Meer vuilnisbakken (vooral in verband met overlast van hondenpoep)
9	Contact onder buurtgenoten verbeteren
10	Meer laadpalen voor elektrische auto's

Daarnaast is aan inwoners gevraagd wat zij zelf zouden kunnen doen om hun buurt te verbeteren. Hieronder is een top 10 opgenomen waarin de tien meest genoemde opmerkingen worden weergegeven. Een deel van de respondenten geeft hier aan niks te kunnen doen (bijvoorbeeld door slechte gezondheid of ouderdom) of niet te weten wat ze kunnen doen. Deze opmerkingen zijn niet meegenomen in de top 10. Daarnaast is het opvallend dat een deel van de respondenten aangeeft al veel te doen om zelf de buurt te verbeteren (vooral het bijhouden van het groen en het actief contact zoeken met buurtgenoten worden door inwoners vaak al gedaan).

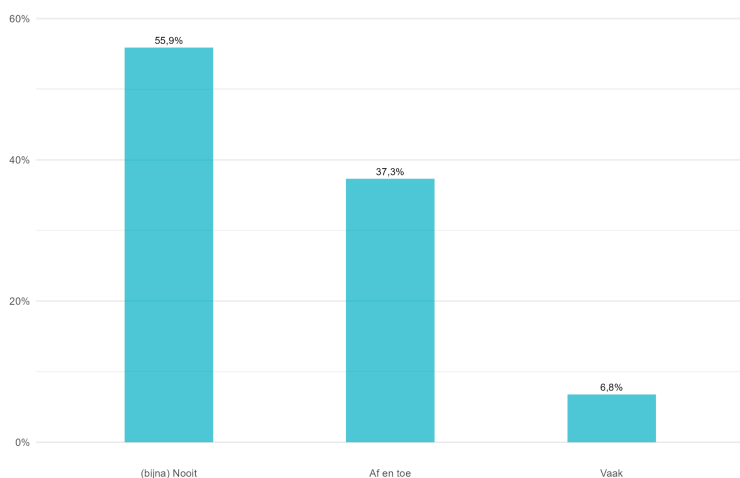
Tabel 4 Top 10 ideeën voor wat men zelf zou kunnen doen om de buurt te verbeteren

	Thema
1	Zelf het groen onderhouden (stoepen vegen, onkruid wieden, brandgang netjes houden).
2	Actief contact zoeken met buurtbewoners (een praatje maken, een burendag organiseren, betrokkenheid tonen)
3	De buurt schoon houden (vuilnis van de straat oppakken en weggoaien)
4	Actief contact met de gemeente zoeken (ideeën delen, hen vragen dingen op te pakken)
5	Buurtgenoten helpen wanneer nodig (vooral oogje in het zeil houden bij oudere buurtgenoten)
6	Vrijwilligerswerk doen in de buurt
7	Andere bewoners aanspreken op overlast
8	Veiligheid buurt bewaken (goed opletten, oogje in het zeil houden)
9	Zelf geen overlast veroorzaken
10	Plaatselijke producten kopen

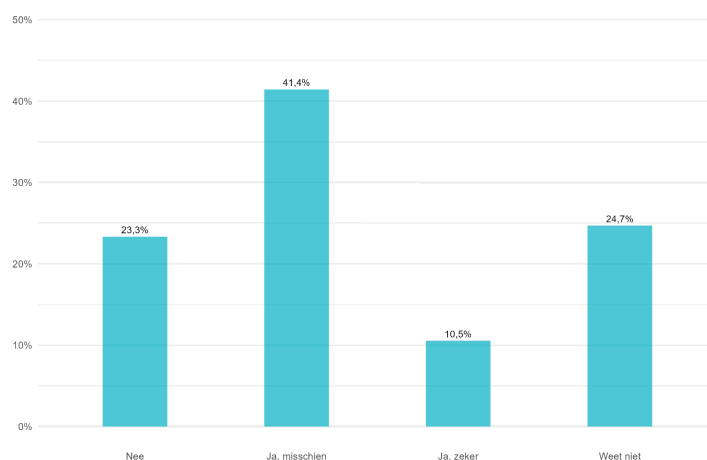
3.6 Inzet gemeente en buurtbewoners

44% van de inwoners heeft zich in de afgelopen twaalf maanden voor hun buurt ingezet. 56% heeft zich niet ingezet. Vooral jongere (onder de 30 jaar) en oudere (boven de 75 jaar) respondenten geven aan zich niet te hebben ingezet voor hun buurt de afgelopen twaalf maanden. 23% van de respondenten geeft aan zich ook niet actief voor hun buurt te willen (blijven) inzetten. Ook hier geven jongere respondenten (onder de 40 jaar) gemiddeld vaker aan zich niet te willen inzetten dan oudere respondenten. 52% van de respondenten wil dit wel.

Figuur 12 Hoe vaak heeft u zich de afgelopen 12 maanden ingezet voor uw buurt? (%)

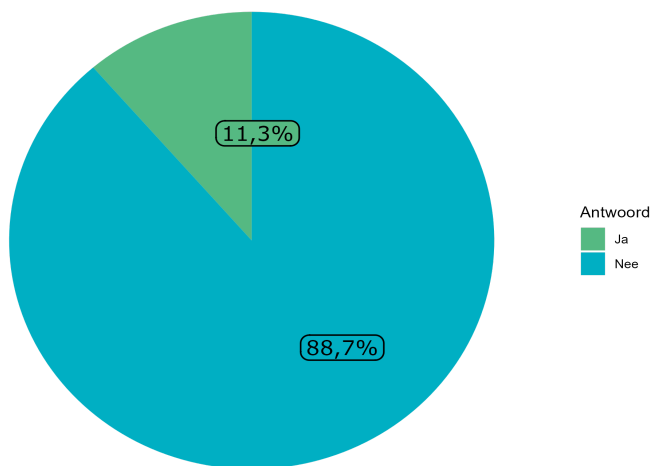


Figuur 13 Zou u zich actief willen (blijven) inzetten voor uw buurt? (%)



11% van de respondenten geeft aan bekend te zijn met het buurtbudget.

Figuur 14 Bent u bekend met het buurtbudget? (%)



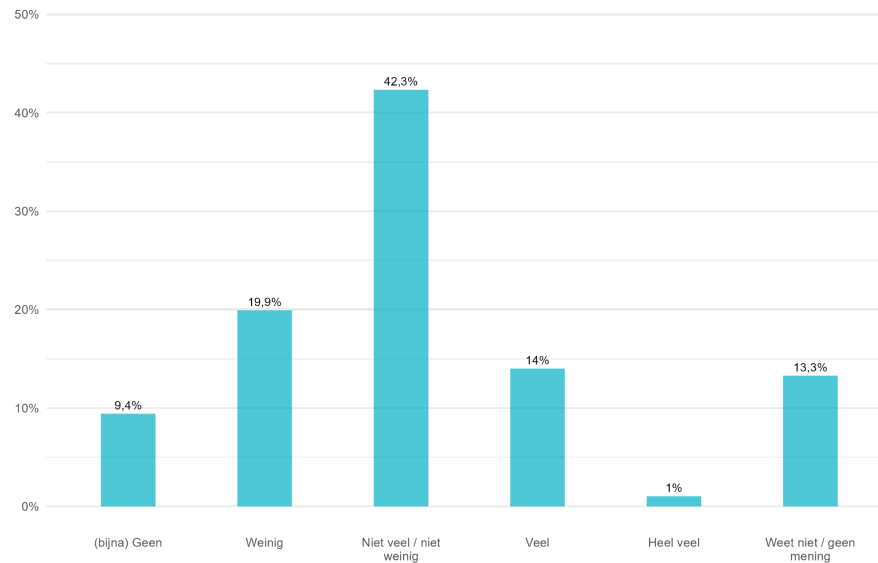
H4 | Relatie inwoner-gemeente

In dit hoofdstuk gaan we in op de gemeente als bestuurder en de relatie van de gemeente met de inwoners.

4.1 Vertrouwen in het bestuur

Inwoners is gevraagd naar de hoeveelheid vertrouwen die men heeft in de wijze waarop de gemeente wordt bestuurd. U ziet de antwoorden in onderstaande figuur. 15% heeft (heel) veel vertrouwen, bijna de helft is neutraal en 29% heeft weinig tot geen vertrouwen.

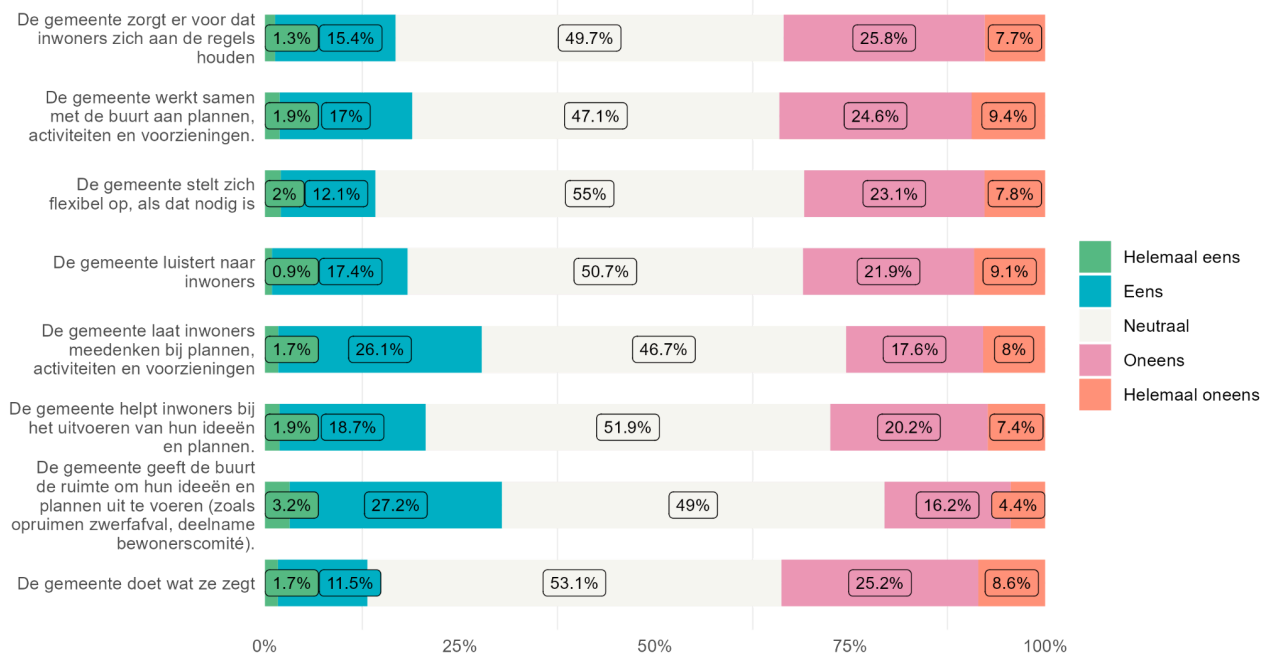
Figuur 15 Hoeveel vertrouwen heeft u in de manier waarop uw gemeente wordt bestuurd? (%)



4.2 De wijze van besturen en samenwerking

In figuur 16 ziet u de antwoorden van de respondenten op een aantal stellingen over de wijze waarop de gemeente bestuurt en inwoners betreft bij beleidsvorming en -uitvoering. Dit zijn in de regel geen thema's waar alle inwoners een uitgesproken mening over hebben; voor alle stellingen geldt dat ongeveer de helft van de respondenten neutraal is. Van de respondenten is 21% tot 34% het (helemaal) oneens met de verschillende stellingen. Het meest tevreden zijn inwoners over de mate waarin de gemeente de buurt de ruimte geeft om hun ideeën en plannen uit te voeren (30% (helemaal) mee eens) en hoe de gemeente inwoners laat meedenken bij plannen, activiteiten en voorzieningen (28% (helemaal) mee eens). De stellingen dat de gemeente zich flexibel opstelt en de stelling dat de gemeente voldoende doet wat ze zegt, worden het minst beaamd. Opvallend is dat jongere respondenten over het algemeen positiever zijn over de wijze waarop de gemeente bestuurt en inwoners betreft bij beleidsvorming en -uitvoering dan oudere respondenten.

Figuur 16 Hoeveel vertrouwen heeft u in de manier waarop uw gemeente wordt bestuurd? (%)



4.3 Ideeën voor uitvoering en beleid

Aan de inwoners is gevraagd welke ideeën of plannen, waarbij zij zelf betrokken zijn of willen worden, zij de gemeente willen meegeven. De antwoorden lopen zeer uiteen. Bij de antwoorden valt op te merken dat het voornamelijk algemene verbeterpunten voor de gemeente betreft, waarbij respondenten niet automatisch aangeven of lijken aan te bieden zelf een rol te spelen in de oplossing. Een voorbeeld hiervan is de wens om meer handhavers op straat te zien. Het gaat dan echt om politie of boa's.

Tabel 5 Top 10 ideeën en plannen waar men zelf bij betrokken zou willen zijn of worden

	Thema
1	Andere indeling/inrichting van de gemeente (vooral meer groen).
2	Burgerparticipatie in de buurten bevorderen, en als je mensen in dit kader spreekt, hier ook over terugkoppelen. In het onderzoek melden veel inwoners al eens aan een of meerdere participatietrajecten te hebben meegedaan maar nooit meer terugkoppeling te hebben ontvangen. Dit ontmoedigt naar toekomstige projecten.
3	Verbeteren van de verkeersveiligheid, onder andere door heggen laag te houden, te controleren op snelheidsovertredingen en meer parkeerplaatsen aan te leggen want auto's staan nu veelal op of naast kruispunten.
4	Plantsoenen en struiken langs de weg vaker maaien, meer energie in onderhoud van de gemeente. Bijvoorbeeld tegengaan van zwerfafval.
5	Uitbreiding van het aantal parkeerplaatsen in de hele gemeente, maar vooral bij de markt.
6	Meer handhaving op straat. Politie en boa's die handhaven op afval in parken, leeftijden in cafés, vuurwerkoverlast.
7	Inzetten op verduurzaming, gasloze gemeente worden.
8	Betere spreiding van plaatsing asielzoekers en meer overleg met inwoners over deze doelgroep.
9	Meer wandel- en fietspaden aanleggen.
10	Bouwen voor starters/alleenstaanden en inzetten op bouw van luxe seniorenflats voor doorstroom.

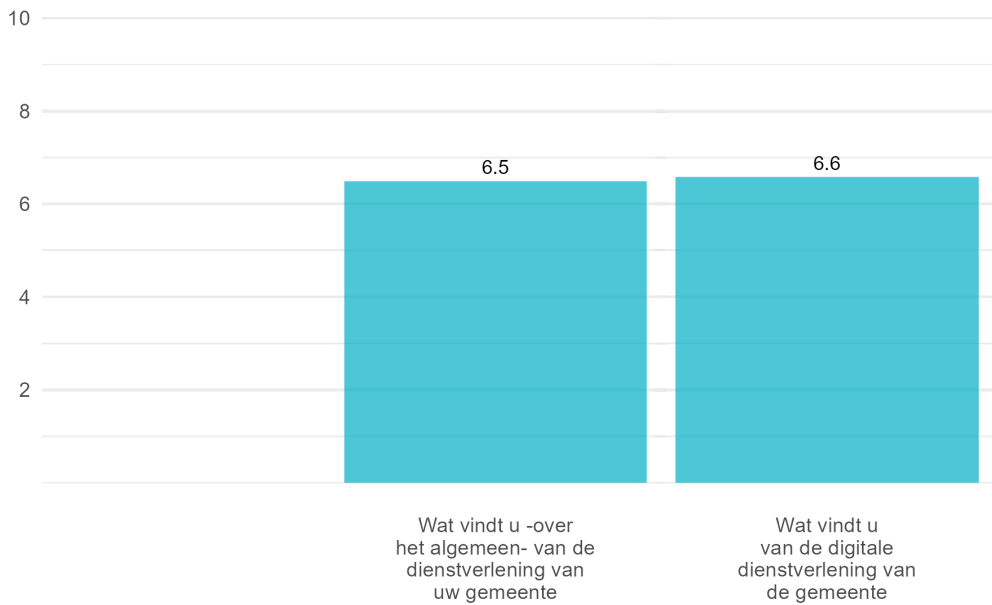
H5 | Gemeentelijke dienstverlening

Gemeenten hebben naast een bestuurlijke rol ook een dienstverlenende rol. Dit hoofdstuk betreft de waardering voor deze dienstverlening door de respondenten.

5.1 Algemene waardering dienstverlening

De respondenten waarderen de dienstverlening in het algemeen met een 6,5 en de digitale dienstverlening met een 6,6.

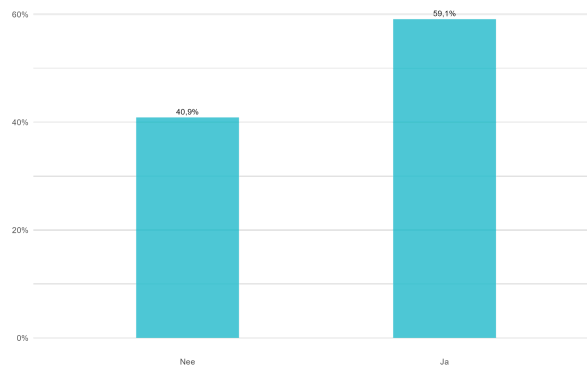
Figuur 17 Wat vindt u van de dienstverlening/digitale dienstverlening van de gemeente?



5.2 Contact met de gemeente

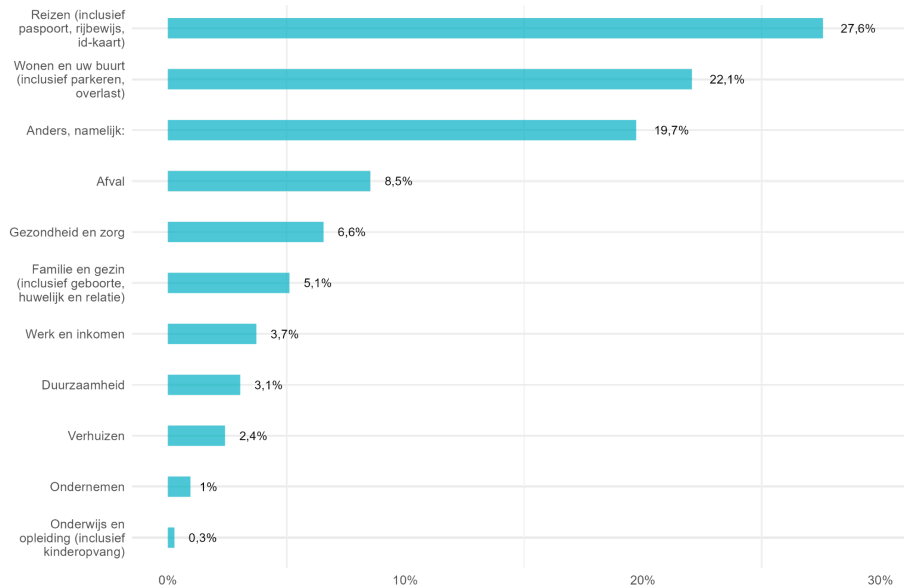
Van de respondenten heeft 59% het afgelopen jaar contact gehad met de gemeente.

Figuur 18 Heeft u de afgelopen maanden contact gehad met de gemeente? (%)



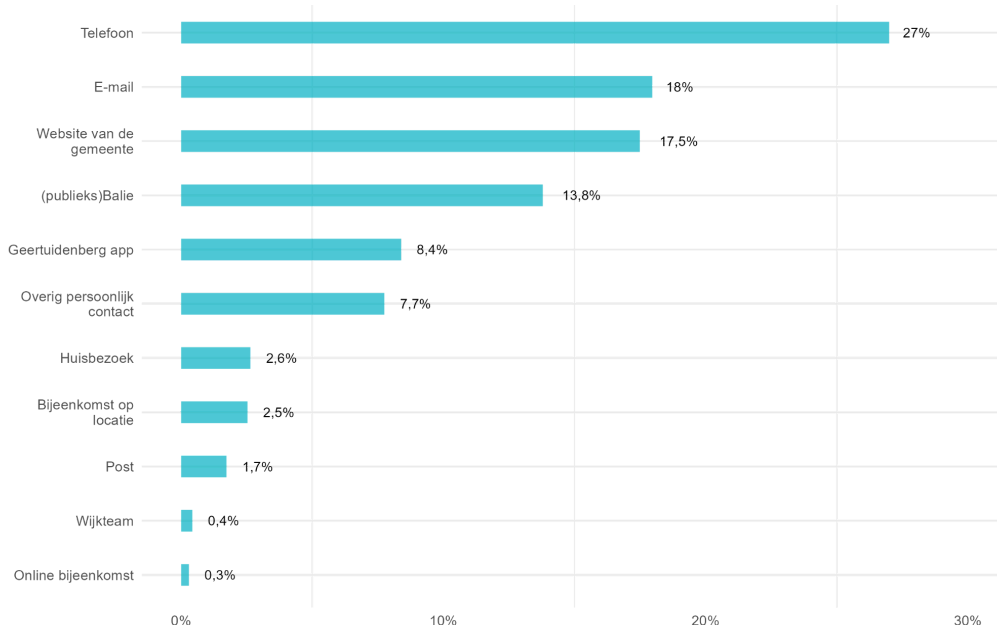
Het vaakst hebben respondenten contact gehad over reizen en wonen en hun buurt. 20% van de respondenten heeft contact gehad over een ander onderwerp. In de vragenlijst is ruimte opgenomen om aan te geven over welk ander onderwerp er contact is geweest. Respondenten geven onder andere aan contact te hebben gehad over groenvoorzieningen, WOZ-waarde, Wmo-ondersteuning en om bezwaar aan te tekenen.

Figuur 19 Over welk onderwerp heeft u contact gehad met de gemeente? (%)



Respondenten zochten het vaakst contact met de gemeente via de telefoon (27%), e-mail (18%) en de website van de gemeente (18%). Jongere inwoners zochten vaker digitaal contact (website, e-mail, app). Oudere inwoners zochten vaker contact via de post en huisbezoeken.

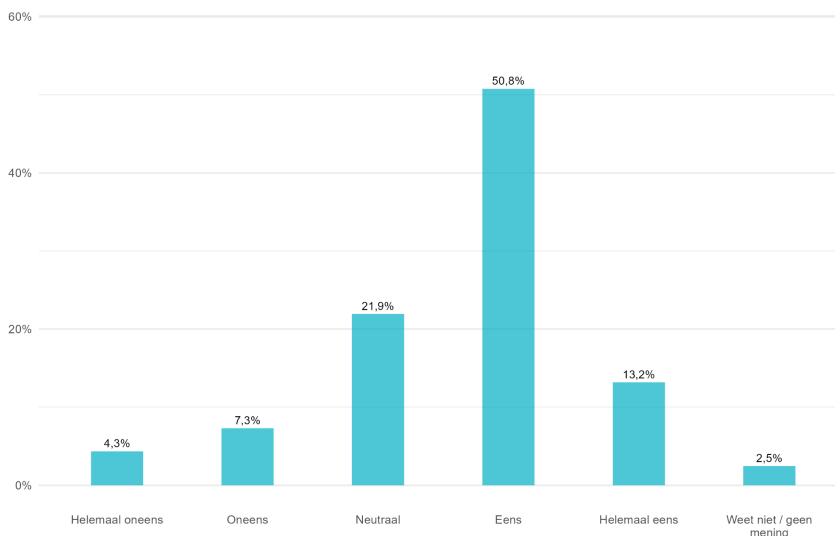
Figuur 20 Op welke manier had u (meestal) contact met uw gemeente? (%)



5.3 Tevredenheid aanvragen product of voorleggen vraag

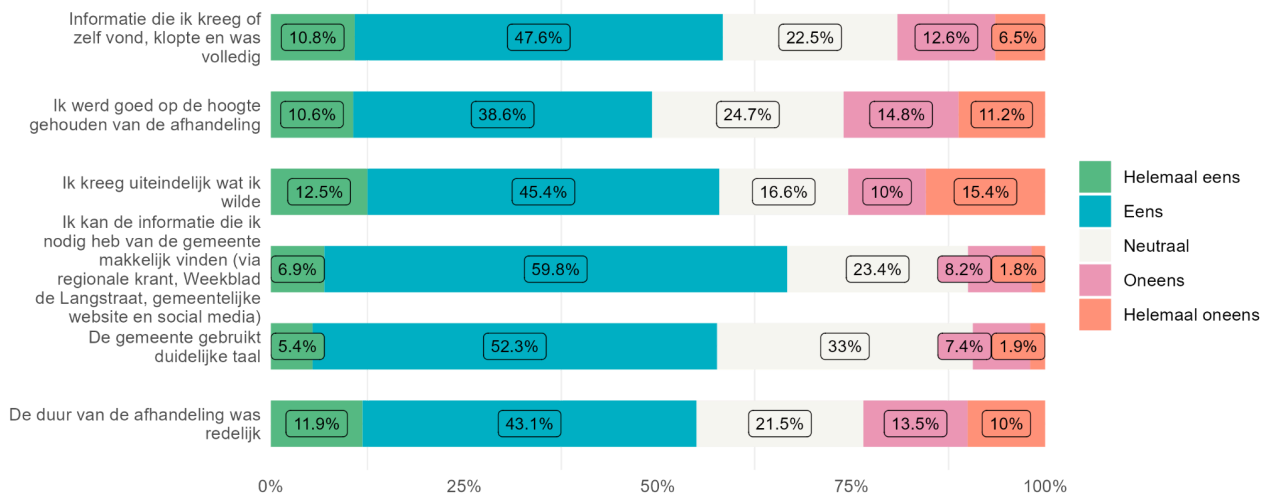
Inwoners werd gevraagd of ze het gemakkelijk vonden om hun vraag te stellen of een aanvraag te regelen. In de volgende figuur ziet u de antwoorden op deze vraag. 64% van de respondenten vond het stellen van hun vraag makkelijk. 12% vond dit (helemaal) niet.

Figuur 21 Ik vond het makkelijk om mijn vraag te stellen, of mijn aanvraag te regelen (%)



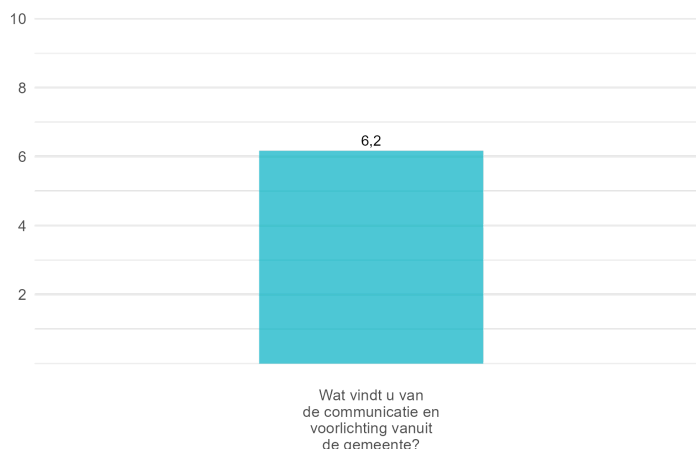
In figuur 22 ziet u de antwoorden van de respondenten die het afgelopen jaar een dienst/product hebben aangevraagd bij de gemeente. Deze antwoorden betreffen de volledigheid en kloppendheid van ontvangen informatie, het op de hoogte gehouden worden van de afhandeling, of men uiteindelijk kreeg wat men wilde, het gemakkelijk kunnen vinden van de informatie, het taalgebruik van de gemeente en de duur van de afhandeling. 49%-67% is tevreden over deze zaken, 9%-26% is ontevreden. Het meest tevreden is men over de vindbaarheid van de informatie en het taalgebruik van de gemeente.

Figuur 22 Gemeentelijke dienstverlening (%)



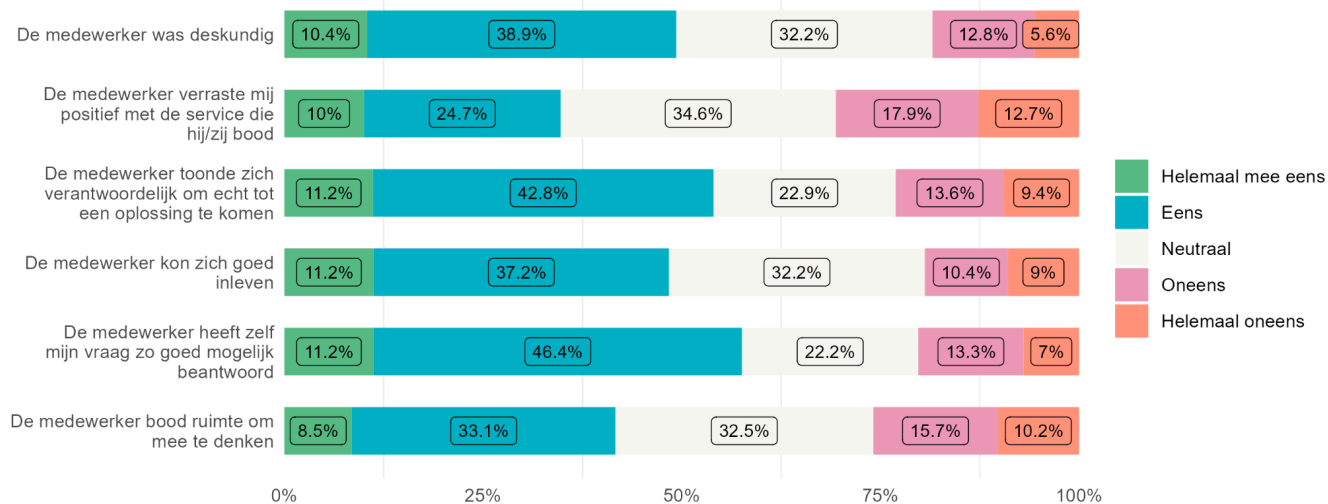
Gemiddeld geven respondenten de voorlichting en communicatie vanuit de gemeente een 6,2.

Figuur 23 Wat vindt u van de communicatie en voorlichting vanuit de gemeente?



Uw medewerkers zijn een belangrijk contactpunt met uw inwoners. De ervaring die een inwoner heeft met een gemeente is vaak sterk afhankelijk van hoe zij de contacten met medewerkers van de gemeente ervaren. In figuur 24 ziet u de tevredenheid van de respondenten die het afgelopen jaar een dienst/product hebben aangevraagd bij de gemeente over de medewerkers. Respondenten zijn het meest eens met dat de medewerker zelf de vragen zo goed mogelijk beantwoordde (58%) en het minst eens met dat zij positief verrast waren over de service die de medewerker bood (35%).

Figuur 24 Tevredenheid contact medewerkers



5.4 Ideeën voor verbetering dienstverlening

De inwoners is gevraagd suggesties aan te dragen waarmee de gemeente de dienstverlening kan verbeteren. Van dit opmerkingenveld is minder gebruikgemaakt dan van het opmerkingenveld voor de verbetering van de leefbaarheid en veiligheid. Opmerkingen die geen betrekking hebben op de dienstverlening zijn buiten beschouwing gelaten.

Tabel 6 Top 10 ideeën op het gebied van verbetering van dienstverlening

	Thema
1	(Sneller) reageren op vragen van inwoners via mail, app of op de website.
2	Meer inspraak mogelijk maken, bijvoorbeeld via burgerpanels per wijk.
3	Een menselijker en open houding naar inwoners/inwoners minder zien als nummer.
4	In algemene zin meer informeren naar de buitenwereld toe via brieven, sociale media, eventueel gericht per buurt.
5	Vaker het aanbod aan inwoners doen om mee te denken aan gezamenlijke oplossingen, waarbij niet alleen een mening wordt opgehaald bij inwoners maar ook wordt uitgelegd wat er met hun mening wordt gedaan (en waarom).
6	Snelheid van handelen vergroten bij besluiten, klachtafhandeling versnellen.
7	Informatiestromen toegankelijk houden voor mensen die niet digitaal vaardig zijn. Hierbij hoort ook het minder ambtelijk maken van brieven voor laaggeletterden.
8	De website van de gemeente mag overzichtelijker/duidelijker.
9	Fysieke gesprekken op gemeentehuis mogelijk blijven maken voor mensen die zichzelf niet digitaal vaardig achten. Waarbij er bij sommige inwoners een wens bestaat om ook zonder afspraak te kunnen binnenlopen.
10	Opzetten (of beter bekend maken) van een nieuwsbrief. Een deel van de inwoners vindt informatievoorziening via sociale media als facebook niet passend, maar wil wel graag digitaal op de hoogte worden gehouden middels een nieuwsbrief.

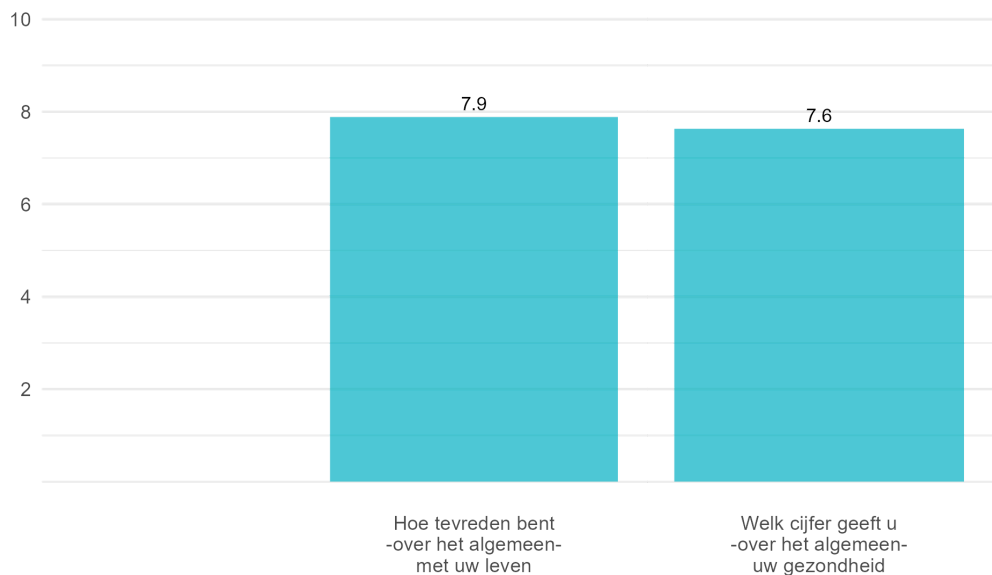
H6 | Welzijn en zorg

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op gezondheid en de mogelijkheden voor inwoners om deel te nemen aan de activiteiten die voor hen belangrijk zijn.

6.1 Ervaren welzijn en beperkingen

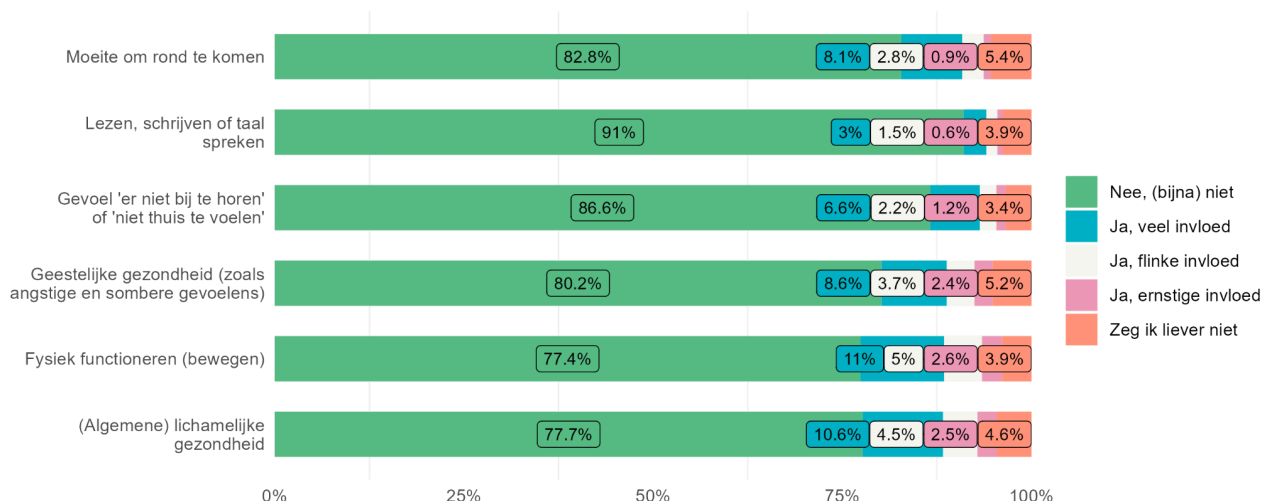
Respondenten waarderen hun leven over het algemeen met een 7,9 en hun gezondheid met een 7,6.

Figuur 25 Hoe tevreden bent u over uw leven/welk cijfer geeft u uw gezondheid?



In figuur 26 ziet u welke beperkingen de respondenten ervaren en hoe sterk deze belemmering voor hen is voor deelname aan het maatschappelijk leven (participatie). Lichamelijke gezondheid en fysiek functioneren worden het meest genoemd als belemmering.

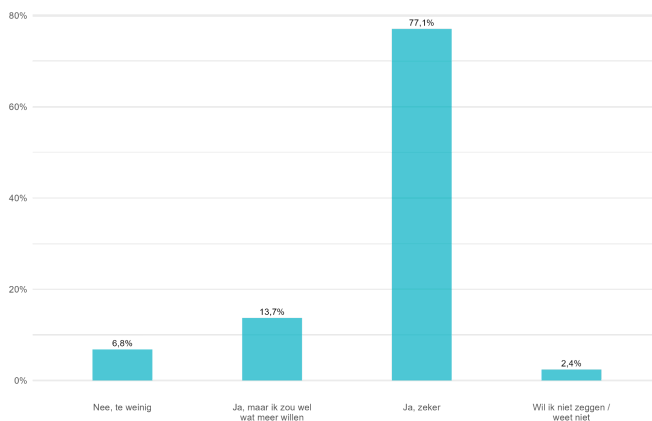
Figuur 26 Ervaren van beperkingen



6.2 Mate van eenzaamheid en betekenisvolle relaties

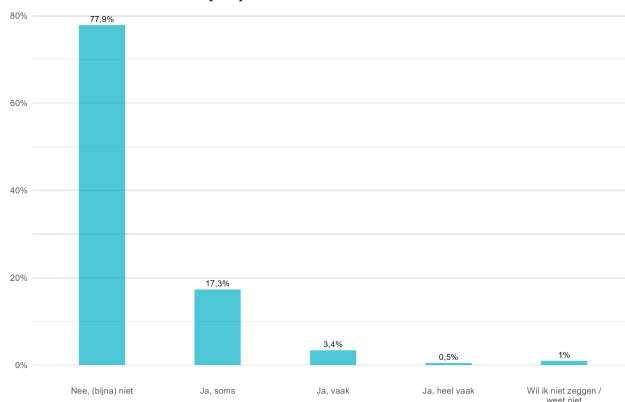
Een belangrijk onderdeel van participatie is het sociale leven. We hebben de inwoners gevraagd of men vindt dat men voldoende contacten heeft met andere mensen. In figuur 27 ziet u de antwoorden op deze vraag. 77% van de respondenten geeft aan voldoende contacten met andere mensen te hebben. Jongere respondenten zijn minder tevreden over het aantal contacten dat zij hebben met andere mensen dan oudere respondenten.

Figuur 27 Heeft u voldoende contacten met andere mensen? (%)



Ook is gevraagd of inwoners zich weleens eenzaam voelen. 78% van de respondenten geeft aan dat dit (bijna) niet het geval is. 17% voelt zich soms eenzaam en 4% (heel) vaak. Jongere respondenten geven vaker aan zich eenzaam te voelen dan oudere respondenten.

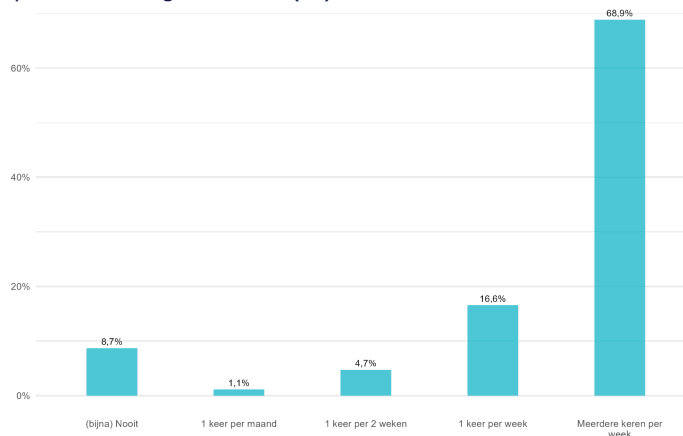
Figuur 28 Voelt u zich weleens eenzaam? (%)



6.3 Verenigingsleven

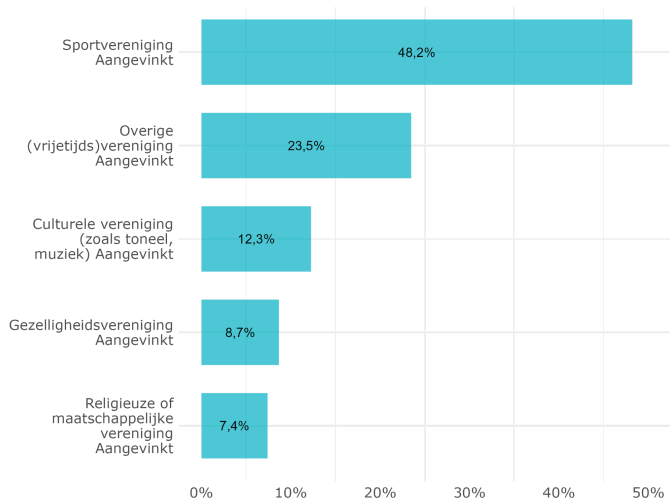
69% van de respondenten sport of beweegt meerdere keren per week actief. 9% sport of beweegt (bijna) nooit. Dit percentage ligt onder respondenten boven de 75 jaar hoger.

Figuur 29 Hoe vaak sport of beweegt u actief? (%)



Inwoners is ook gevraagd naar hun verenigingsleven. Het meest zijn respondenten actief geweest bij een sportvereniging (48%). Het minst zijn zij actief bij een gezelligheidsvereniging (9%) en een religieuze of maatschappelijke vereniging (7%).

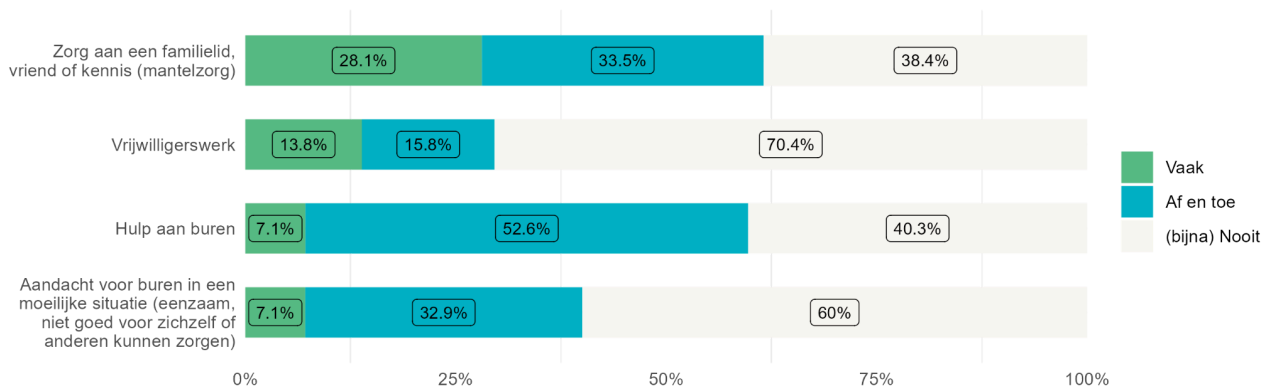
Figuur 30 In welke van onderstaande verenigingen bent u de afgelopen 12 maanden actief geweest? (%)



6.4 Inzet voor anderen en maatschappelijke doelen

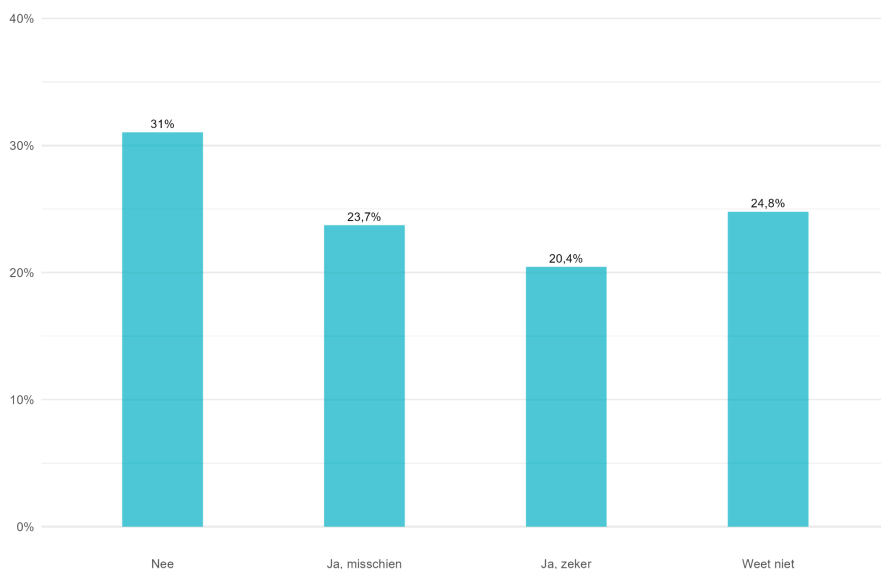
Maatschappelijke participatie gaat daarnaast over de inzet voor anderen en/of maatschappelijke doelen. In onderstaande figuur ziet u of en in welke mate de respondenten zich hiervoor inzetten. Afhankelijk van het doel zet 30%-62% van de respondenten zich in voor anderen of de maatschappij. Mantelzorg wordt het meest genoemd, vrijwilligerswerk het minst. Oudere respondenten (boven de 55 jaar) geven over het algemeen vaker aan zich in te zetten voor anderen en maatschappelijke doelen dan jongere respondenten (onder de 55).

Figuur 31 Inzet voor anderen en maatschappelijke doelen (%)



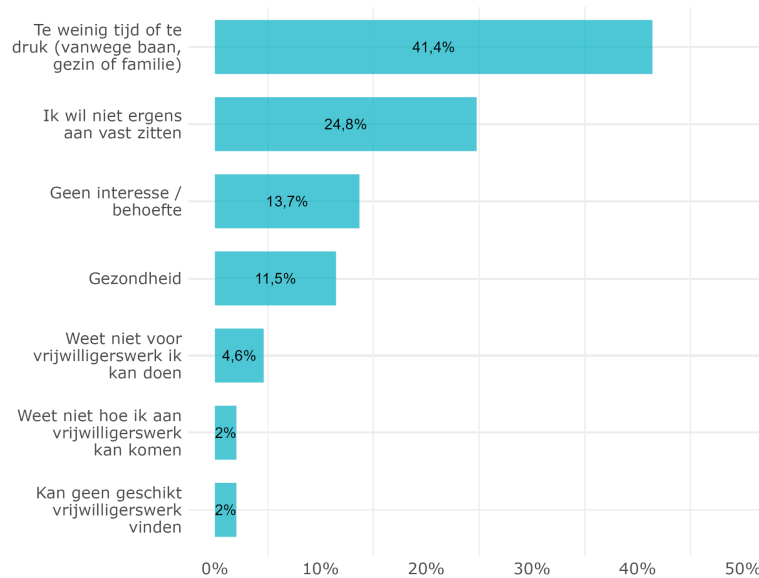
44% van de respondenten geeft aan zeker of misschien vrijwilligerswerk te willen (blijven) doen zolang het kan. 31% wil dit niet. De bereidheid tot het doen van vrijwilligerswerk is vooral in Raamsdonk groot.

Figuur 32 Wilt u vrijwilligerswerk (blijven) doen, zolang het kan? (%)



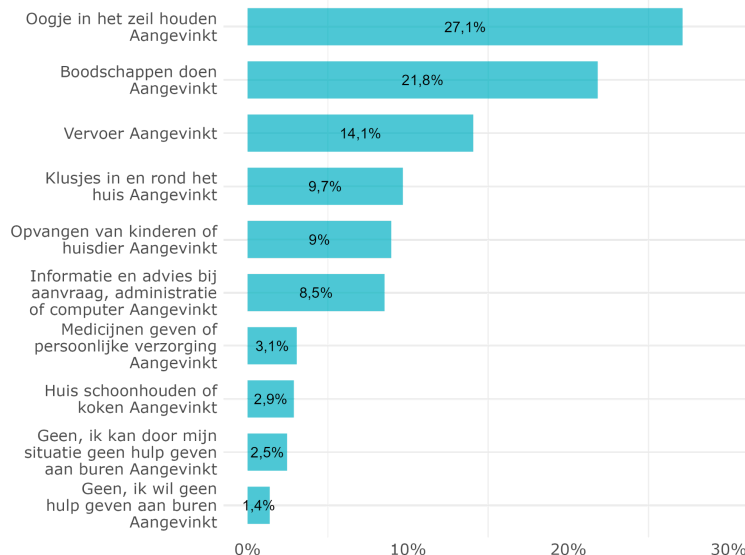
Aan respondenten die aangeven (bijna) nooit vrijwilligerswerk te doen, is gevraagd wat hiervoor de reden is. De meest voorkomende redenen zijn te weinig tijd (41%) en dat men niet ergens aan vast wil zitten (25%). Daarnaast was er ook nog ruimte voor respondenten om andere redenen in te vullen waarom zij geen vrijwilligerswerk doen. Respondenten noemen hier bijvoorbeeld hun leeftijd, dat zij reeds mantelzorger of oppasser zijn of dat zij dit in het verleden genoeg gedaan hebben.

Figuur 33 Wat is de reden om geen vrijwilligerswerk te doen? (%)



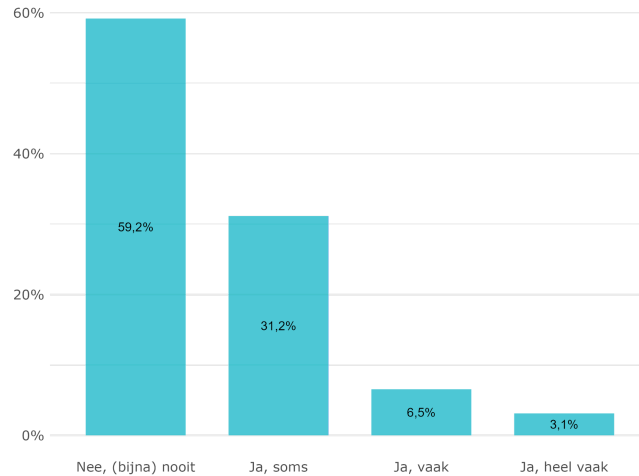
Het liefst helpt men buren met een oogje in het zeil houden (27%), boodschappen doen (22%) en vervoer (14%). Slechts 4% geeft aan buren geen hulp te willen geven. Daarnaast was er ook nog ruimte om andere dingen in te vullen waarmee inwoners hun buren zouden willen helpen. Hier geven respondenten aan bijvoorbeeld ook te willen helpen met een auto starten en pakketjes aanpakken. Daarnaast geeft een aantal respondenten aan overall mee te willen helpen als dit gewenst is.

Figuur 34 Waar zou u uw buren mee willen helpen als dat nodig is? (%)



Van de respondenten die zorg geven aan een familielid, vriend of kennis die hulp nodig heeft, geeft 59% aan dat deze zorg (bijna) nooit ten koste gaat van eigen tijd. Bij 10% gaat deze zorg (heel) vaak ten koste van eigen tijd. Jongere respondenten hebben vaker het gevoel dat het geven van zorg ten koste gaat van eigen tijd dan oudere respondenten.

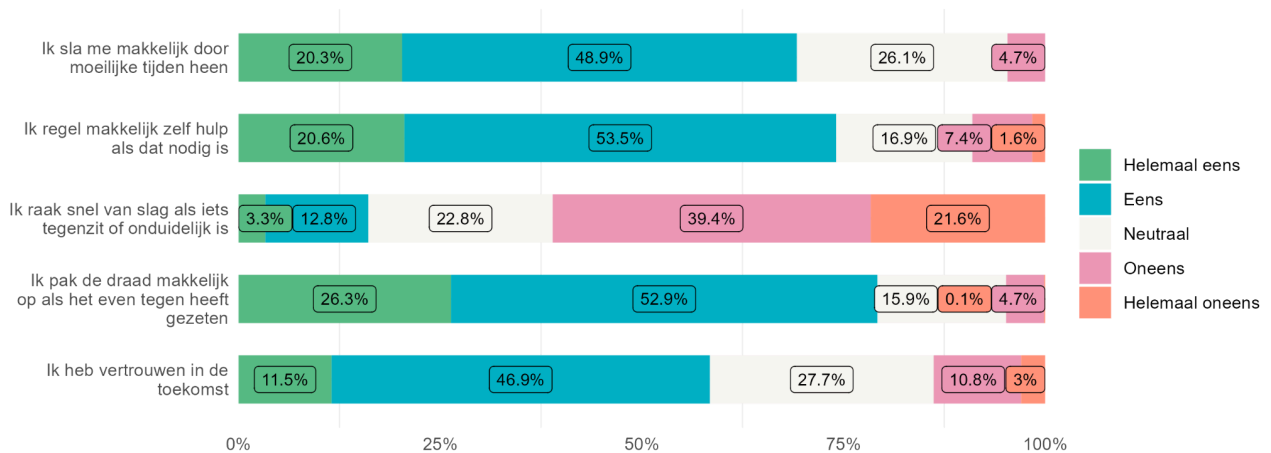
Figuur 35 Heeft u het gevoel dat u door het geven van zorg aan iemand die hulp nodig heeft, minder of onvoldoende tijd heeft voor uw eigen bezigheden? (%)



6.5 Weerbaarheid en zelfredzaamheid

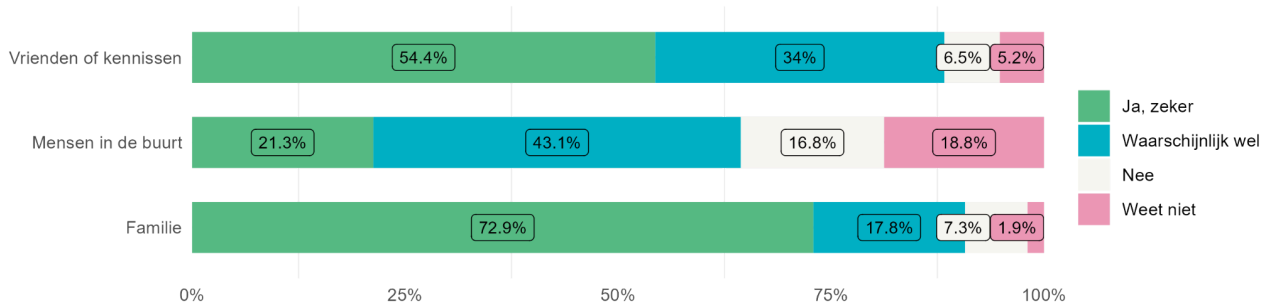
Aan de inwoners is een aantal stellingen voorgelegd die betrekking hebben op hun weerbaarheid. 69% slaat zich makkelijk door moeilijke tijden heen. 74% regelt zelf makkelijk hulp wanneer nodig. 16% raakt snel van slag als iets tegenzit of onduidelijk is. 79% pakt de draad gemakkelijk op als het even tegen heeft gezeten en 58% heeft vertrouwen in de toekomst. Opvallend is dat jongere respondenten vaak minder positief zijn over hun weerbaarheid dan oudere respondenten.

Figuur 36 Weerbaarheid (%)



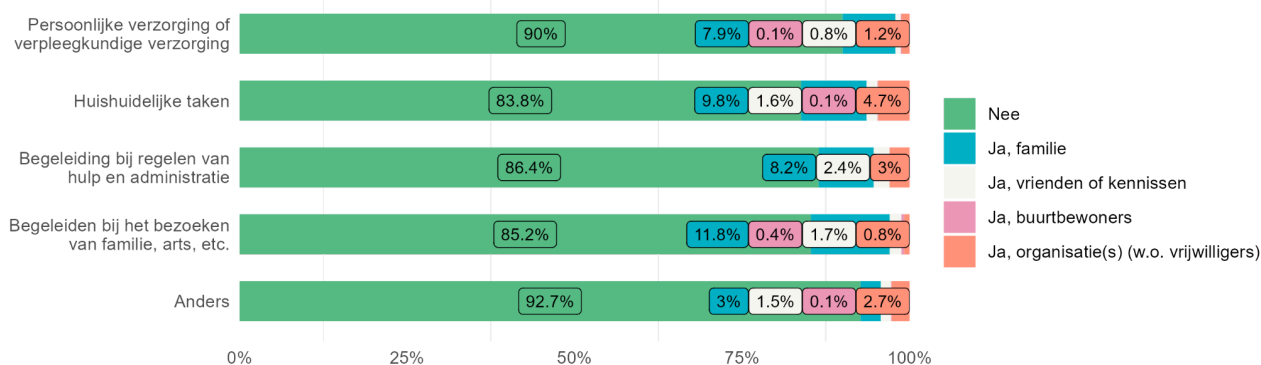
Wanneer men zelf hulp of zorg nodig heeft, kan men het vaakst terugvallen op familie. Ook op mensen in de buurt en vrienden of kennissen kan in veel gevallen teruggevallen worden. Opvallend is vooral dat oudere respondenten vaker aangeven terug te kunnen vallen op mensen in de buurt dan jongere respondenten.

Figuur 37 Wanneer u zelf hulp of zorg nodig heeft, wie kunt u dan vragen?



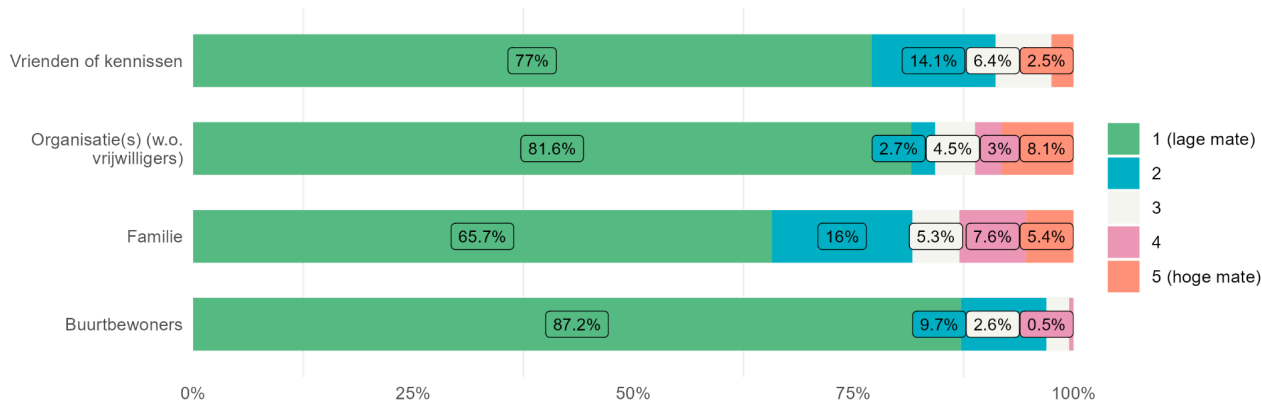
Inwoners is gevraagd of anderen in de afgelopen twaalf maanden huishoudelijke taken overgenomen hebben in verband met gezondheidsproblemen of andere beperkingen. Voor de meeste respondenten is dit niet het geval (85%-93%). Respondenten boven de 75 jaar geven aan in de afgelopen twaalf maanden vaker huishoudelijke taken te hebben laten overnemen.

Figuur 38 Hebben anderen in de afgelopen 12 maanden huishoudelijke taken overgenomen in verband met gezondheidsproblemen of andere beperkingen?



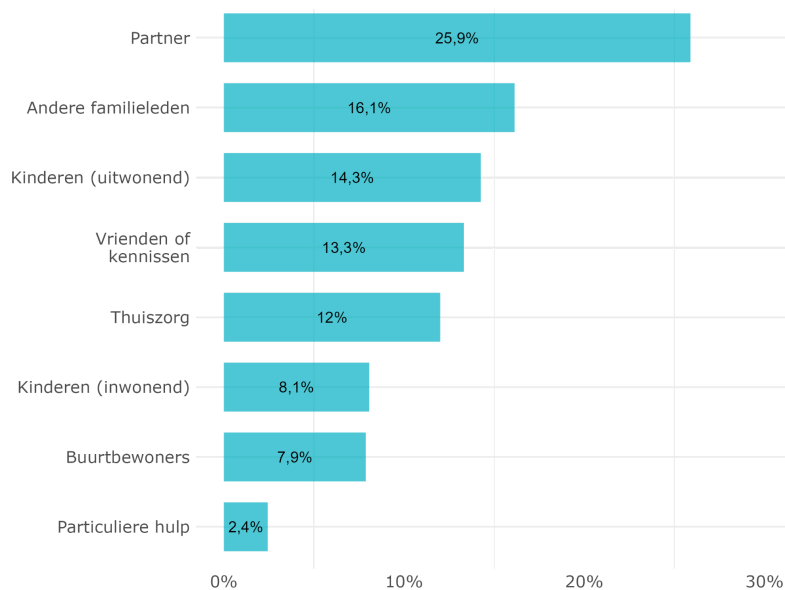
Aan de respondenten die aangeven dat er in de afgelopen twaalf maanden huishoudelijke taken zijn overgenomen, is gevraagd in hoeverre zij afhankelijk zijn van anderen voor hulp of zorg. Het merendeel van hen geeft aan in lage mate afhankelijk te zijn van anderen. Het meest is men afhankelijk van familie, het minst van buurtbewoners.

Figuur 39 In hoeverre bent u afhankelijk van anderen voor hulp of zorg?



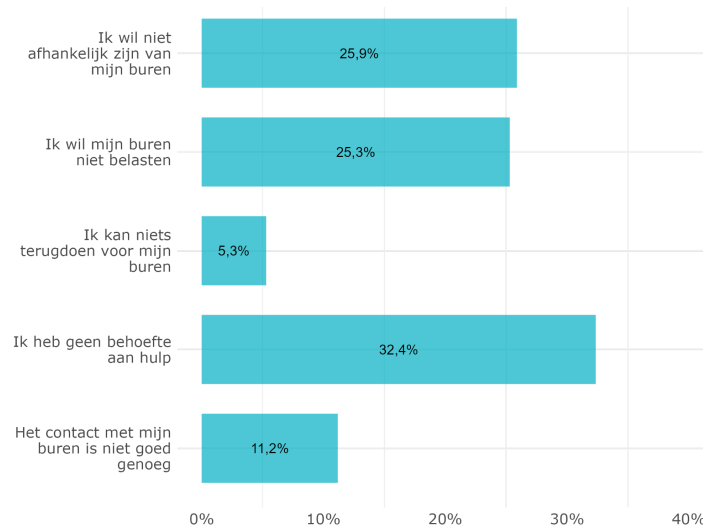
Aan de respondenten die aangeven dat er in de afgelopen twaalf maanden huishoudelijke taken zijn overgenomen, is daarnaast gevraagd wie hen, wanneer nodig, voor langere tijd hulp of zorg zou kunnen bieden. Een partner (26%) en andere familieleden (16%) worden het meest genoemd. Buurtbewoners (8%) en particuliere hulp (2%) het minst.

Figuur 40 Stel dat u meerdere weken hulp of zorg nodig heeft, wie zou u deze hulp of zorg dan kunnen en willen geven?



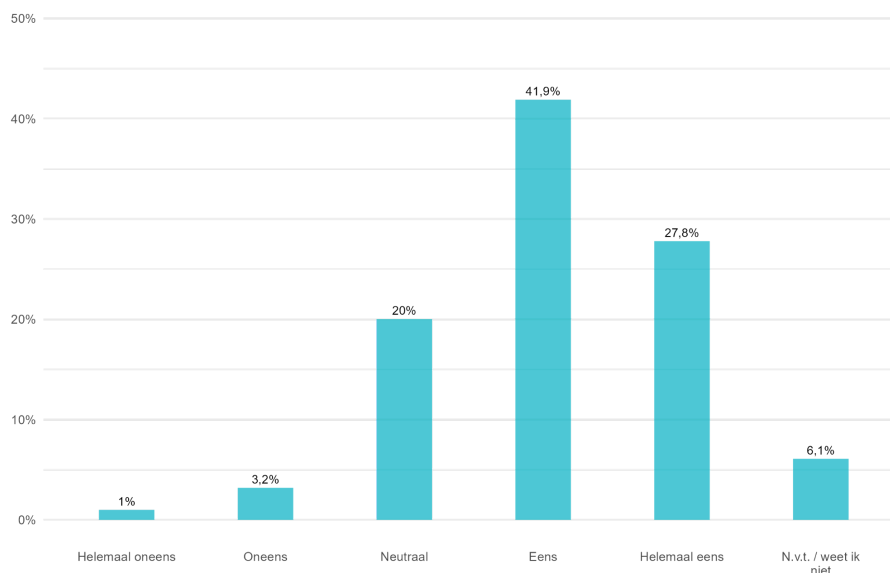
Aan de respondenten die aangeven dat er in de afgelopen twaalf maanden huishoudelijke taken zijn overgenomen maar geen gebruik te maken van hulp van buurtbewoners is gevraagd waarom dit niet het geval is. De meest voorkomende reden is dat zij geen behoefte hebben aan hulp (32%), niet afhankelijk willen zijn van hun burens (26%) of hen niet willen belasten (25%). Daarnaast was er ook nog ruimte voor respondenten om andere redenen in te vullen waarom zij geen gebruikmaken van hulp van buurtbewoners. Hier geven respondenten bijvoorbeeld aan dit niet te doen omdat zij begeleid wonen of omdat bewoners vaak geen tijd hebben.

Figuur 41 Waarmee maakt u geen gebruik van hulp van buurtbewoners?



Respondenten waarbij in de afgelopen twaalf maanden huishoudelijke taken zijn overgenomen kunnen over het algemeen gemakkelijk zelf hulp regelen (70%).

Figuur 42 Als ik hulp nodig heb, kan ik die gemakkelijk zelf regelen (%)



6.6 Suggesties van respondenten

Aan de inwoners is gevraagd of zij de gemeente ideeën willen meegeven om mensen te helpen, te laten meedoen en te laten meetellen.

Tabel 7 Top 10 ideeën voor de gemeente om mensen te helpen, te laten meedoen of te laten meetellen

	Thema
1	(Per buurt) een burgernetwerk(app) opzetten waar vraag en aanbod van hulp en diensten worden gedeeld.
2	Creëren van (meer) algemene ontmoetingsplekken/buurthuizen/wijkcentra met vrije inloop en hier veel organiseren.
3	Proactiever behoeften ophalen bij inwoners en hierop acteren.
4	Meer inclusieve activiteiten (losse activiteiten én mogelijkheden voor (vrijwilligers)werk) creëren voor inwoners met een lichamelijke of verstandelijke beperking. Meer inclusiviteitsbeleid.
5	Opzetten van een vrijwilligersbank/-pool.
6	Meer activiteiten om eenzaamheid (onder ouderen) tegen te gaan.
7	Meer voorzieningen in de buitenlucht opzetten, zoals een gemeenschappelijke tuin, voedseltuin of outdoor fitness/sporttoestellen.
8	Stimuleren van kleine verenigingen en stichtingen om samen te werken aan meer (cultureel) aanbod. Door bezuinigingen moeten leden nu te zware lasten dragen waardoor zij dreigen te verdwijnen.
9	Betere informatievoorziening over de mogelijkheden voor hulp en activiteiten in de wijk, bijvoorbeeld door op de website een 'agendapagina' te maken en daar alle aankomende activiteiten op bij te houden.
10	Stimuleren van particuliere initiatieven of af en toe een particuliere inwoner in het zonnetje zetten

Ook is aan inwoners gevraagd wat zij zelf zouden kunnen doen om mensen te helpen, te laten meedoen of te laten meetellen. Hieronder is een top 10 opgenomen waarin de tien meest genoemde opmerkingen worden weergegeven. Een deel van de respondenten geeft hier aan niks te kunnen doen (bijvoorbeeld door ouderdom of een drukke baan) of niet te weten wat ze kunnen doen. Deze opmerkingen zijn niet meegenomen in de top 10. Daarnaast is het opvallend dat een deel van de respondenten aangeeft al veel te doen om mensen te helpen, te laten meedoen of te laten meetellen (vooral buren helpen, sociaal contact houden en mantelzorg worden vaak genoemd).

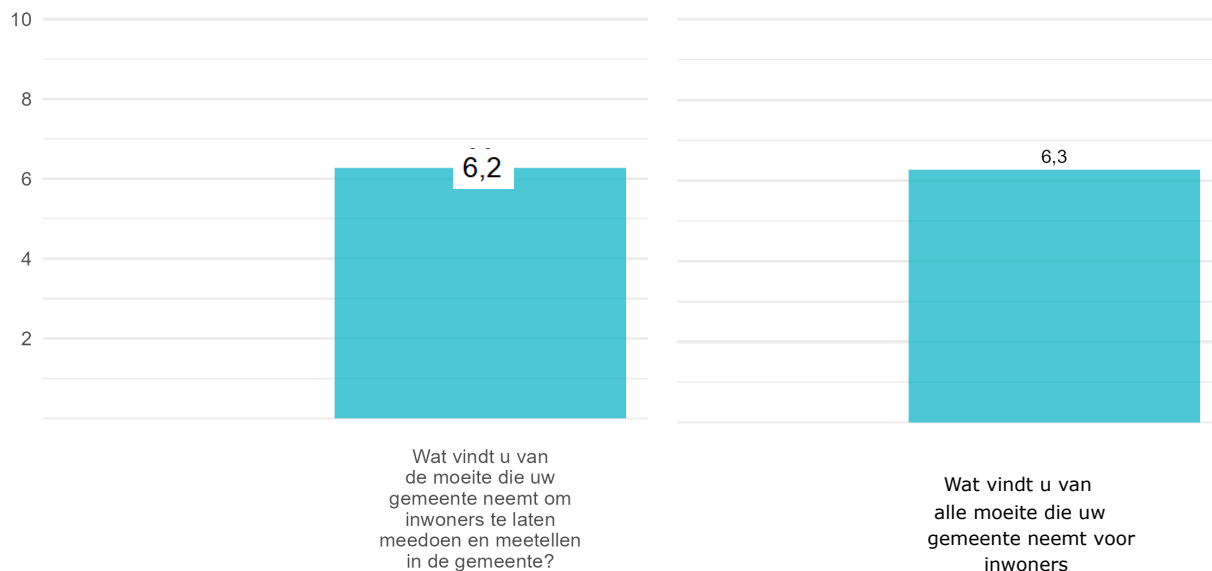
Tabel 8 Top 10 ideeën wat men zelf zou kunnen doen om mensen te helpen, te laten meedoen of te laten meetellen

	Thema
1	Contact met buurtgenoten zoeken (een praatje maken)
2	Buurtgenoten helpen (vooral kleine klusjes als boodschappen, administratie, computer)
3	Vrijwilligerswerk in de buurt doen
4	Buurtbewoners die hieraan behoefte hebben meenemen naar activiteiten/verenigingen
5	Kenbaar maken dat je hulp kan bieden, openstaan voor hulpvragen
6	Mantelzorg bieden
7	Mensen helpen bij hun zoektocht naar een zorgverlener of vereniging die hen kan helpen met hun hulpvraag
8	Een veilige plek voor mensen bieden
9	Buren in de gaten houden, een oogje in het zeil houden
10	Mensen en buurtgenoten stimuleren

6.7 Inzet gemeente (welzijn)

Respondenten geven de inzet van de gemeente in het algemeen een 6,2 en de inzet van de gemeente om inwoners te laten meedoen en meetellen in de gemeente een 6,3.

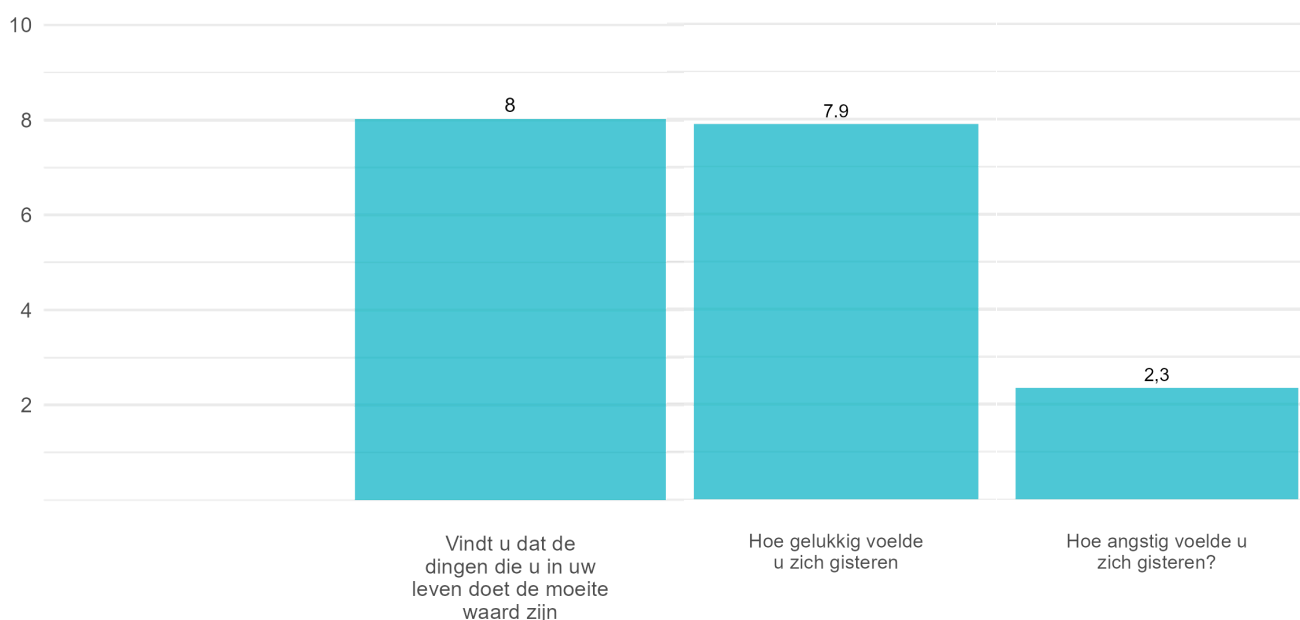
Figuur 43 Tevredenheid met de inzet van de gemeente



6.8 Tevredenheid met het leven

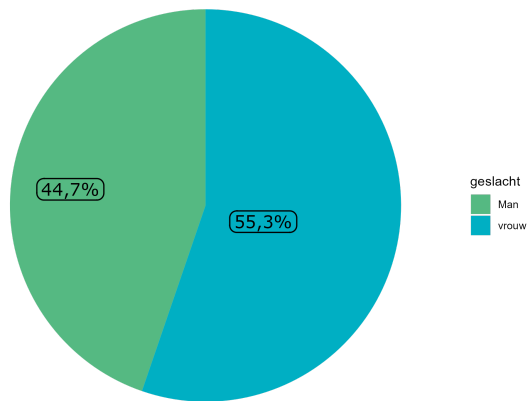
Sinds 2016 is aan de Burgerpeiling van VNG Realisatie een vraag en een aanvullende module over de mate van tevredenheid met het leven toegevoegd. Zo kunnen gemeenten uitvragen hoe 'gelukkig' de inwoners zich voelen. Aan de inwoners is gevraagd in welke mate ze denken dat de dingen die zij in hun leven doen de moeite waard zijn. En er is gevraagd hoe gelukkig en hoe angstig zij zich gisteren voelden. De antwoordmogelijkheden zijn de cijfers van 0 (helemaal niet) tot en met 10 (helemaal). In onderstaande figuur staan de resultaten weergegeven.

Figuur 44 Tevredenheid met het leven

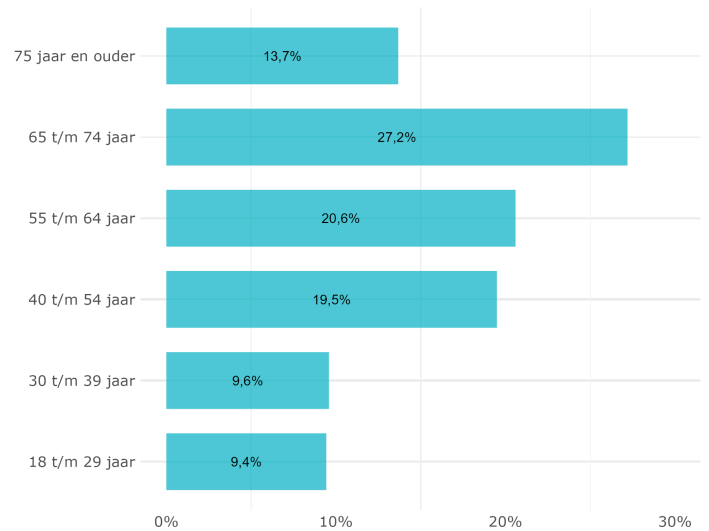


H7 | Achtergrond respondenten

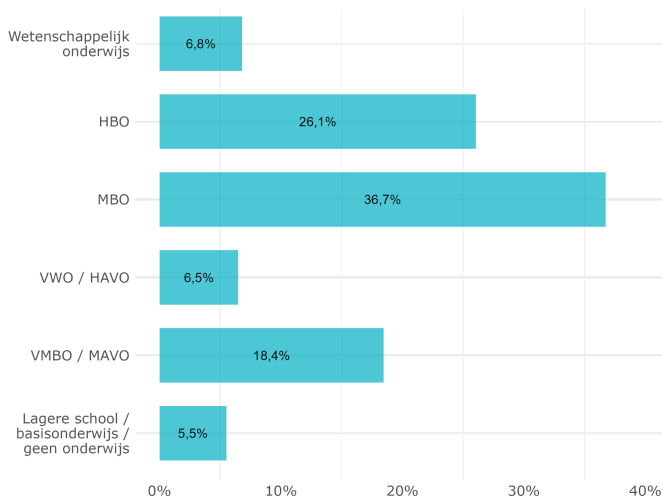
Figuur 45 Geslacht



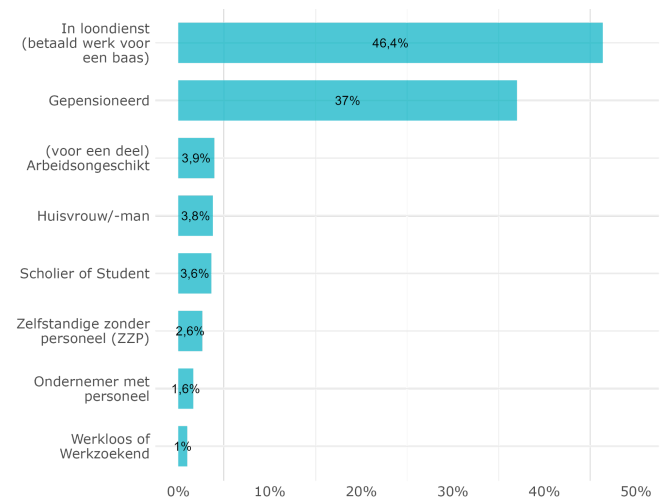
Figuur 46 Leeftijd



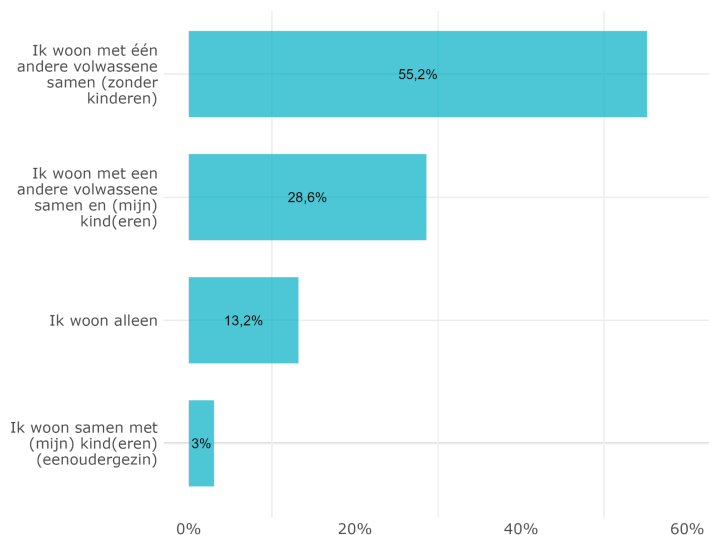
Figuur 47 Opleidingsniveau



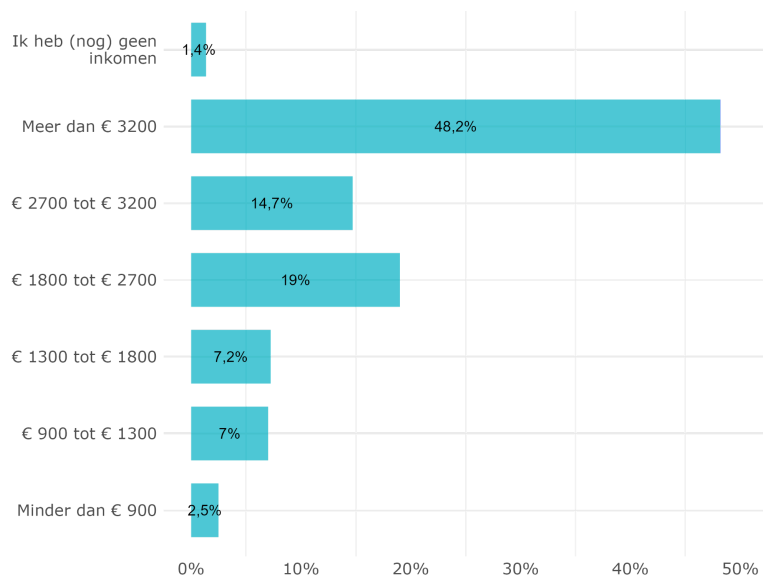
Figuur 48 Werksituatie



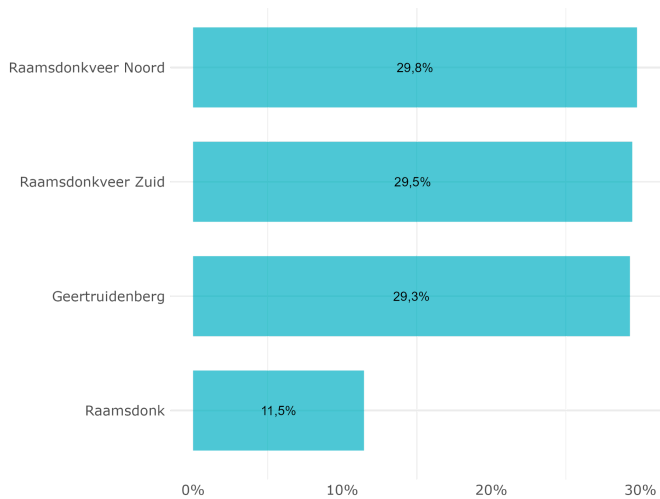
Figuur 49 Huishouden



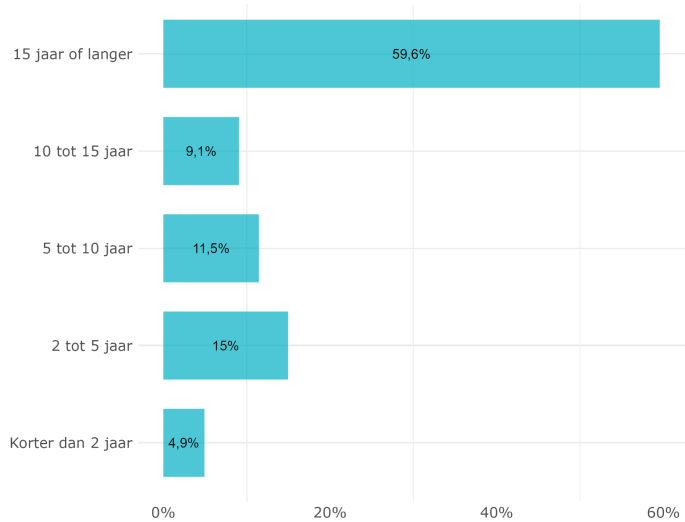
Figuur 50 Netto maandinkomen gezin



Figuur 51 Woonplaats



Figuur 52 Hoe lang woont u al in deze buurt?



BMC

Databankweg 26D
3821 AL Amersfoort

Postbus 490
3800 AL Amersfoort

(033) 496 52 00
info@bmc.nl
www.bmc.nl

KvK BMC Advies 32078667
IBAN NL91 ABNA 0504035754
BTW NL80.86.63.598 B.01

Colofon

22 januari 2024

Classificatie : Intern gebruik

Namen adviseurs :

- Lonneke van Riele
- Wouter Witteveen

Kenmerknummer : PO029773-2257

Kijk voor meer info op onze website: bmc.nl