

Onderzoeksrapport

*Burgerpeiling
'Waar staat je gemeente'*

Gemeente Doetinchem

Onderzoeksrapport

Burgerpeiling
'Waar staat je gemeente'

Gemeente Doetinchem

Kwartaal 1, 2019
Projectnummer: 18086

Auteurs:

mr. Hannemarie Hardeman, Senior onderzoeker
Michel Hartemink, Onderzoeker

Moventem BV

T 0575 84 3738
E info@moventem.nl
W www.moventem.nl

Moventem werkt conform de Gedragscode voor Onderzoek & Statistiek van de Nederlandse Marktonderzoek Associatie (MOA) en mag het Fair Data Keurmerk voeren, waarmee wordt aangetoond dat op verantwoorde wijze met data en persoonsgegevens wordt omgaan. Tevens is Moventem aangesloten bij de Europese Vereniging voor Marktonderzoek (ESOMAR) en wordt voldaan aan de Internationale Code voor Markt- en Sociaalwetenschappelijk onderzoek. Dit rapport is met grote zorg samengesteld. Desondanks kan het voorkomen dat informatie fout en/of onvolledig is. Moventem is niet aansprakelijk voor enige directe of indirecte schade die zou kunnen ontstaan door het gebruik van de aangeboden informatie.

Management samenvatting	Pagina 4
1 Inleiding	Pagina 9
1.1 Onderzoeksopzet	Pagina 10
2 Resultaten	Pagina 11
2.1 Resultaten woon- en leefomgeving	Pagina 12
2.2 Resultaten relatie inwoner-gemeente	Pagina 19
2.3 Resultaten gemeentelijke dienstverlening	Pagina 21
2.4 Resultaten communicatie	Pagina 28
2.5 Resultaten welzijn en zorg	Pagina 32
Bijlagen	Pagina 39
Bijlage I – Achtergrondvariabelen	Pagina 40
Bijlage II – Onderzoeksverantwoording	Pagina 41

Movementem

Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

Management samenvatting

Gemiddelde rapportcijfers	2016			2018/2019		
	2016	2016	2016	2019	2018	2018
	Doetinchem	Matig stedelijk	Nederland	Doetinchem	Matig stedelijk	Nederland
Woon- en leefomgeving						
Hoe prettig vindt u het om in uw buurt te wonen?	8,0	8,0	7,9	8,2	8,0	8,0
Hoe waardeert u de zorg van uw gemeente voor de woon- en leefomgeving?	6,5	6,7	6,7	6,9	6,7	6,6
Relatie inwoner - gemeente	Doetinchem	Matig stedelijk	Nederland	Doetinchem	Matig stedelijk	Nederland
Hoe waardeert u de wijze waarop uw gemeente inwoners en organisaties betreft en de samenwerking zoekt?	6,2	6,1	6,1	6,3	6,0	6,1
Gemeentelijke dienstverlening	Doetinchem	Matig stedelijk	Nederland	Doetinchem	Matig stedelijk	Nederland
Hoe waardeert u -over het algemeen- de dienstverlening van uw gemeente?	6,9	6,7	6,7	6,9	6,7	6,7
Hoe waardeert u de dienstverlening via de digitale faciliteiten van de gemeente?	6,8	6,6	6,6	7,0	6,9	6,8
Hoe waardeert u de communicatie en voorlichting vanuit de gemeente?	6,7	6,7	6,7	6,8	6,6	6,6
Zorg en welzijn	Doetinchem	Matig stedelijk	Nederland	Doetinchem	Matig stedelijk	Nederland
Hoe tevreden bent u momenteel -over het geheel genomen- met uw leven?	7,9	8,5	8,3	7,9	7,1	7,1
Welk cijfer geeft u -over het algemeen genomen- uw gezondheid?	7,7	7,8	7,7	7,6	7,6	7,6
Hoe waardeert u de inspanningen van uw gemeente om inwoners volledig te laten deelnemen aan de maatschappij?	6,5	6,5	6,5	6,9	6,6	6,6
Hoe waardeert u alle inspanningen van uw gemeente voor haar inwoners?	6,7	6,7	6,6	6,9	6,6	6,6



In de tabel zijn alle gevraagde rapportcijfers van de verschillende aspecten uit 2019 weergegeven. De landelijke rapportcijfers en rapportcijfers van 'matig stedelijke gemeenten' worden ook weergegeven. Dit zijn cijfers uit 2018 (uit 2019 zijn nog bijna geen resultaten bekend). In 2018 hebben landelijk 54 gemeenten data aangeleverd, waarvan 16 'matig stedelijke gemeenten'. Verder staan de cijfers van 2016 weergegeven, zodat een vergelijk mogelijk is.

Bijna alle rapportcijfers zijn gelijk gebleven of gestegen ten opzichten van 2016. Alleen de eigen gezondheid wordt iets lager beoordeeld (van een 7,7 naar een 7,6). Dit is landelijk ook het geval. **De gemiddelde beoordeling van alle rapportcijfers ligt in Doetinchem hoger dan bij andere matig stedelijke gemeenten en dan het landelijk niveau.**

Op de volgende pagina's staan verschillende stellingen, waar percentages van gemeente Doetinchem vergeleken worden met andere matig stedelijke gemeenten en met het landelijk niveau. Ook daar zijn de cijfers uit 2016 weer opgenomen.

Stellingen (percentages (zeer) eens)	2016			2018/2019		
	2016	2016	2016	2019	2018	2018
Woon- en leefomgeving	Doetinchem	Matig stedelijk	Nederland	Doetinchem	Matig stedelijk	Nederland
Ik voel me thuis in deze buurt	89%	89%	86%	91%	89%	89%
Ik zou niet zo snel weg gaan uit deze buurt	76%	75%	74%	74%	74%	75%
Buurtbewoners gaan op een prettige manier met elkaar om	78%	79%	78%	80%	78%	78%
Buurtbewoners staan altijd voor elkaar klaar	66%	62%	61%	68%	61%	62%
Perken, plantsoenen en parken in mijn buurt zijn goed onderhouden	52%	61%	62%	60%	57%	56%
Straten, paden en trottoirs in mijn buurt zijn goed begaanbaar	65%	64%	65%	70%	63%	61%
In mijn buurt zijn weinig tot geen dingen kapot	80%	79%	78%	79%	77%	77%
Mijn buurt is schoon	63%	69%	66%	64%	63%	65%
Er wordt voldoende gedaan aan de leefbaarheid en veiligheid van mijn buurt	44%	50%	50%	47%	44%	44%
De gemeente betreft de buurt voldoende bij de aanpak van leefbaarheid en veiligheid	29%	31%	32%	27%	28%	28%
De gemeente doet een beroep op de buurtbewoners om zelf een bijdrage te leveren aan leefbaarheid en veiligheid	31%	35%	37%	30%	32%	34%
De gemeente ondersteunt buurtinitiatieven op het gebied van leefbaarheid en veiligheid voldoende	29%	32%	33%	31%	30%	31%
In mijn buurt is voldoende groen	89%	85%	81%	83%	85%	82%
In mijn buurt is voldoende parkeergelegenheid	59%	60%	61%	60%	58%	58%
Winkels voor dagelijkse boodschappen zijn voldoende nabij	83%	84%	82%	88%	82%	81%
Basisonderwijs is voldoende nabij voor (mijn) kinderen	90%	92%	92%	91%	92%	91%
Hoeveel vertrouwen heeft u in de manier waarop uw gemeente wordt bestuurd?	35%	27%	27%	43%	30%	32%



De stellingen worden over het algemeen beter of gelijkwaardig beoordeeld dan in 2016. Het percentage respondenten dat het (zeer) eens is met de stelling 'In mijn buurt is voldoende groen' is echter wel gedaald (van 89% naar 85%). Op landelijk niveau heeft geen daling plaatsgevonden. De stellingen 'Perken, plantsoenen en parken in mijn buurt zijn goed onderhouden' (van 52% naar 60%) en 'Hoeveel vertrouwen heeft u in de manier waarop uw gemeente wordt bestuurd?' (van 35% naar 43%) zijn toegenomen.

Doetinchem scoort op vrijwel alle stellingen even goed of beter dan landelijk. De stelling 'De gemeente doet een beroep op de buurtbewoners om zelf een bijdrage te leveren aan leefbaarheid en veiligheid' wordt in Doetinchem (30%) lager beoordeeld dan landelijk (34%).

Stellingen (percentages (zeer) eens)	2016			2018/2019		
	2016	2016	2016	2019	2018	2018
Relatie inwoner - gemeente	Doetinchem	Matig stedelijk	Nederland	Doetinchem	Matig stedelijk	Nederland
De gemeente doet wat ze zegt	30%	26%	26%	36%	26%	27%
De gemeente houdt voldoende toezicht op het naleven van regels	27%	33%	32%	33%	30%	30%
De gemeente stelt zich flexibel op als dat nodig is	22%	24%	25%	27%	25%	25%
De gemeente luistert naar de mening van haar inwoners	37%	30%	31%	40%	27%	28%
De gemeente betreft inwoners voldoende bij haar plannen, activiteiten en voorzieningen	40%	36%	36%	44%	33%	34%
Inwoners en organisaties krijgen voldoende ruimte om ideeën en initiatieven te realiseren	38%	35%	36%	44%	35%	36%
Gemeentelijke dienstverlening	Doetinchem	Matig stedelijk	Nederland	Doetinchem	Matig stedelijk	Nederland
Ik vond het aanvragen of voorleggen gemakkelijk	82%	78%	79%	89%	54%	57%
De ontvangen en/of beschikbare informatie was juist en volledig	75%	75%	76%	82%	77%	76%
De tijd die de afhandeling in beslag nam was acceptabel	70%	74%	74%	77%	75%	76%
Ik werd voldoende op de hoogte gesteld of gehouden van het verloop van de afhandeling	68%	67%	67%	76%	69%	70%
Ik kreeg uiteindelijk wat ik wilde	74%	76%	75%	80%	78%	79%
Ik kan gemakkelijk aan de benodigde gemeentelijke informatie komen (via lokale krant, website etc.)	76%	74%	75%	76%	74%	71%
De gemeente gebruikt heldere taal	65%	64%	64%	70%	65%	65%
Tevredenheid Zorg en Welzijn	Doetinchem	Matig stedelijk	Nederland	Doetinchem	Matig stedelijk	Nederland
Gezondheids/zorgvoorzieningen	82%	83%	82%	83%	81%	83%
Welzijnsvoorzieningen	61%	60%	59%	70%	56%	57%
Speelvoorzieningen	66%	66%	63%	63%	66%	63%
Sportvoorzieningen	74%	77%	74%	77%	74%	75%
Openbaar vervoer	68%	64%	63%	70%	61%	64%



Bovenstaande stellingen worden over het algemeen beter beoordeeld dan in 2016. Alleen de tevredenheid van 'Speelvoorzieningen' wordt slechter beoordeeld (van 66% naar 63%). Landelijk gezien is de beoordeling hetzelfde gebleven. De tevredenheid over de 'Welzijnsvoorzieningen' is van 61% naar 70% gestegen. Landelijk heeft juist een lichte daling plaatsgevonden.

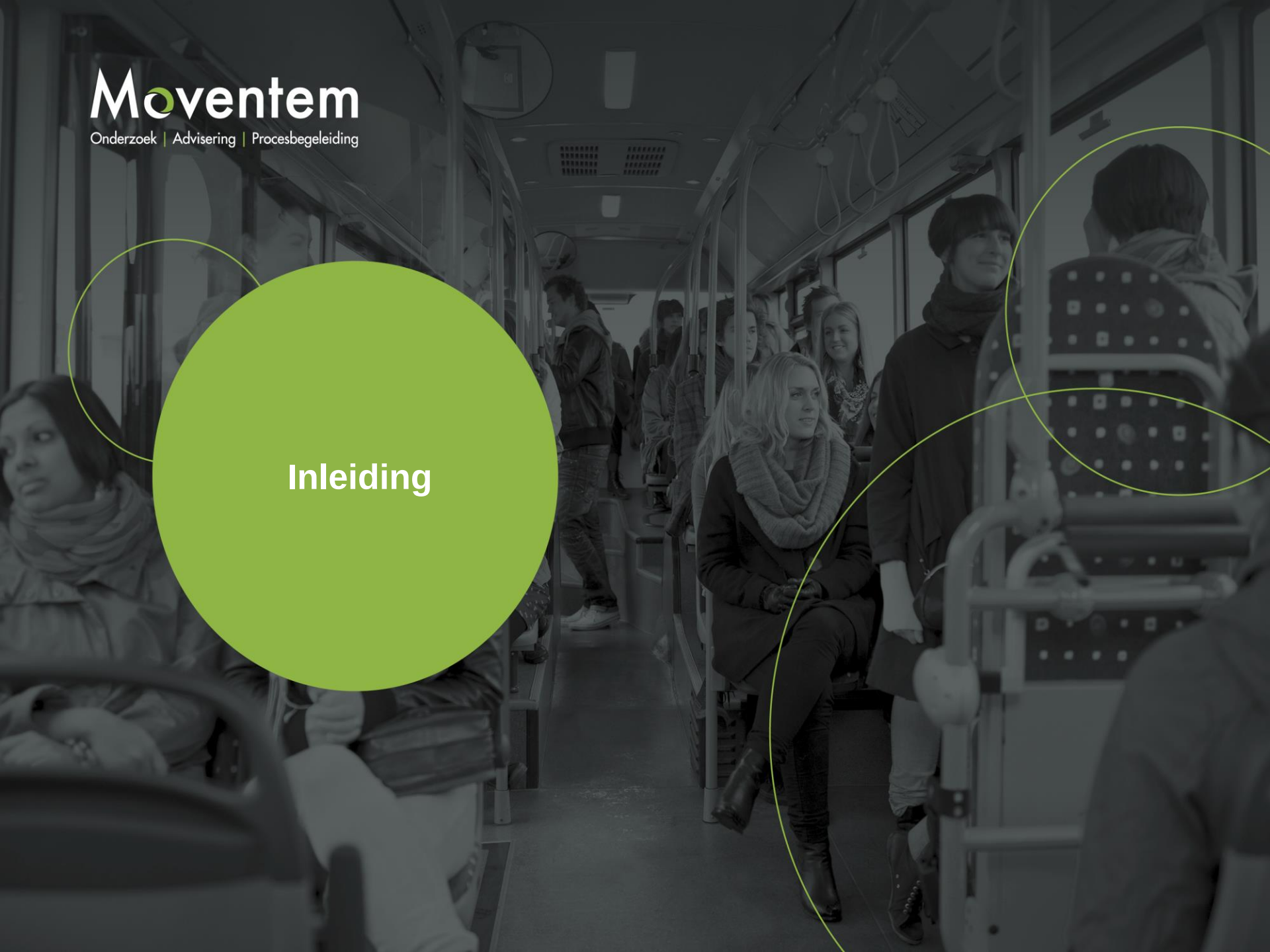
Iedere stelling of aspect wordt hetzelfde als of beter dan op landelijk niveau beoordeeld.

Stellingen (percentages (zeer) eens)	2016			2018/2019		
	2016	2016	2016	2019	2018	2018
Overige stellingen	Doetinchem	Matig stedelijk	Nederland	Doetinchem	Matig stedelijk	Nederland
Ontwikkeling buurt (percentage enigszins/ duidelijk vooruitgegaan)	19%	20%	19%	21%	17%	17%
Ik voel me veilig in mijn buurt (percentage meestal/altijd)	90%	90%	88%	91%	85%	87%
Overlast van buurtbewoners (percentage (heel) veel)	7%	5%	7%	7%	6%	5%
Hoe vaak komt u onveilige verkeerssituaties tegen in uw buurt? (percentage soms/vaak)	61%	53%	53%	60%	57%	56%
Voelt u zich wel eens eenzaam? (percentage soms/vaak)	13%	14%	15%	15%	16%	13%



Bovenstaande stellingen worden over het algemeen hetzelfde beoordeeld als in 2016. Het percentage respondenten dat zich soms of vaak eenzaam voelt is gestegen (van 13% tot 15%). Op landelijk niveau is dat percentage gedaald van 15% naar 13%.

Landelijk ligt het percentage respondenten dat (heel) veel overlast ervaart lager dan in Doetinchem (5% vs. 7%). Het aantal keer dat respondenten soms of vaak gevaarlijke verkeerssituaties in de buurt tegenkomen ligt op landelijk niveau (56%) lager dan in Doetinchem (60%).

The background of the slide is a grayscale photograph of the interior of a public bus. Several passengers are visible, some sitting on seats and others standing. The bus has overhead handrails and windows. A large, solid green circle is overlaid on the left side of the image, containing the word 'Inleiding'.

Movementem

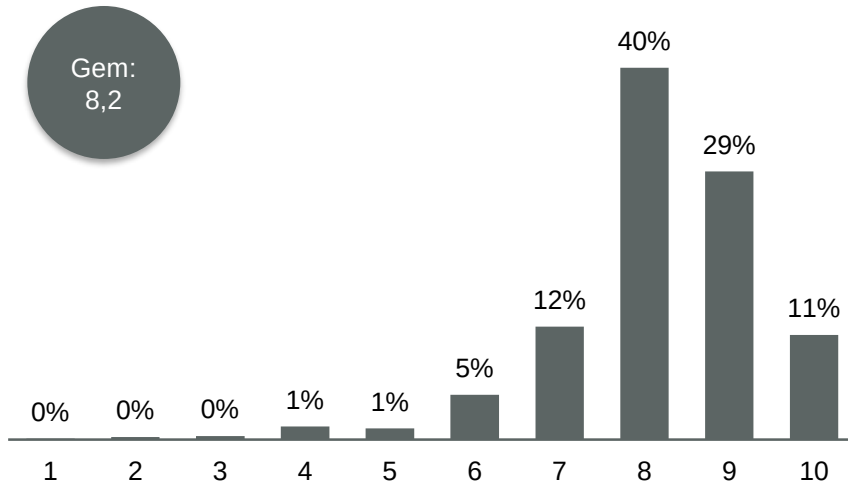
Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

Inleiding

- In opdracht van gemeente Doetinchem heeft Movementem een onderzoek over de woon- en leefomgeving, dienstverlening en zorg (waar staat je gemeente) uitgevoerd onder de 2.258 leden van Doetinchem Spreekt.
- De panelleden hebben de mogelijkheid gehad om de vragenlijst in te vullen tussen dinsdag 26 februari en maandag 18 maart 2019. Er is 1 keer een reminder verstuurd, aan iedereen waarvan nog geen ingevulde vragenlijst was ontvangen.
- In totaal hebben 1.039 panelleden de vragenlijst volledig ingevuld, waarvan 15 offline. Een respons-rate van 46%.
- Met het aantal respondenten (1.039) kunnen met een betrouwbaarheid van 95% en een foutmarge van 3,01% uitspraken worden gedaan over de populatie.
- De resultaten van dit onderzoek worden in het voorliggende document beschreven middels diagrammen en tabellen.
- Door routes in de vragenlijst en vragen waarbij meerdere antwoorden mogelijk zijn, kan het voorkomen dat het aantal respondenten en/of het aantal antwoorden niet overal gelijk is in deze rapportage. Om deze redenen wordt ter volledigheid bij de resultaten aangegeven hoeveel respondenten ('n') de betreffende vraag hebben beantwoord. Door afrondingsverschillen telt niet alles op tot 100%. Bij sommige vragen konden respondenten meerdere antwoorden geven. Het totale percentage komt dan hoger dan 100% te liggen.
- In bijlage 1 van deze rapportage staan de achtergrondgegevens van de respondenten weergegeven. Deze bijlage is aan het einde van deze rapportage te vinden.
- In bijlage 2 van deze rapportage wordt nader ingegaan op de betrouwbaarheid, nauwkeurigheid en representativiteit van de resultaten. Deze bijlage is aan het einde van deze rapportage te vinden.
- Er is een aantal open vragen gesteld aan de respondenten. Alle open antwoorden worden getoond in 'Bijlagenboek bij Rapportage WSJG'.

Resultaten

Hoe prettig vindt u het om in uw buurt te wonen? (n=1.036)



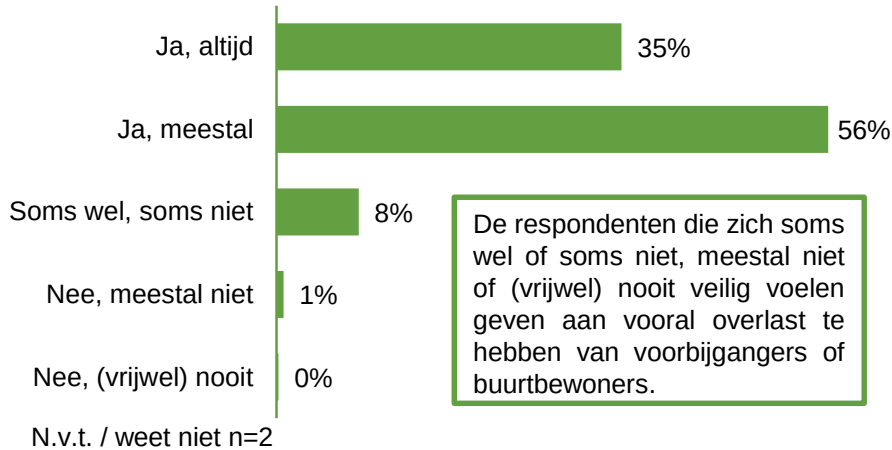
De respondenten geven een gemiddelde beoordeling van 8,2 voor de mate waarin ze het prettig vinden om in de buurt te wonen.

91% van de respondenten voelt zich thuis in de buurt. 80% geeft aan dat de buurtbewoners op een prettige manier met elkaar omgaan.

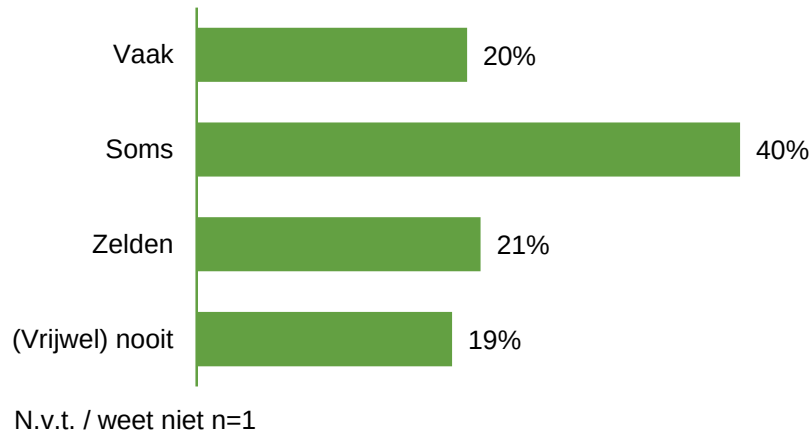
Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de volgende stellingen?)

	Helemaal eens	Eens	Niet eens / niet oneens	Oneens	Helemaal oneens	N.v.t. / weet niet
Ik voel me thuis in deze buurt (n=1038)	46%	45%	7%	2%	1%	n=1
Buurtbewoners gaan op een prettige manier met elkaar om (n=1026)	25%	55%	16%	3%	1%	n=13
Ik zou niet zo snel weggaan uit deze buurt (n=1032)	36%	38%	16%	7%	3%	n=7
Buurtbewoners staan altijd voor elkaar klaar (n=978)	19%	49%	26%	6%	1%	n=61

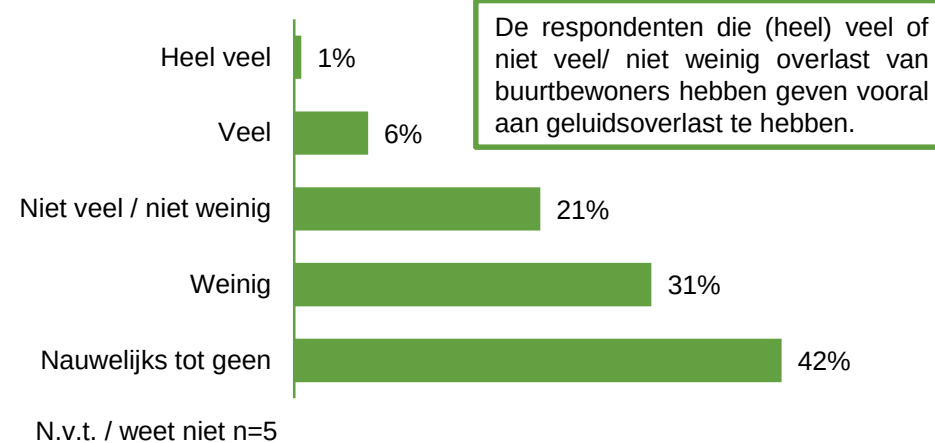
Voelt u zich veilig in uw buurt? (n=1.037)



Hoe vaak heeft u te maken met onveilige verkeerssituaties in uw buurt? (n=1.038)



In welke mate ervaart u overlast van buurtbewoners? (n=1.035)



Het grootste deel van de respondenten voelt zich altijd (35%) of meestal (56%) veilig in de buurt. 1% voelt zich meestal niet veilig.

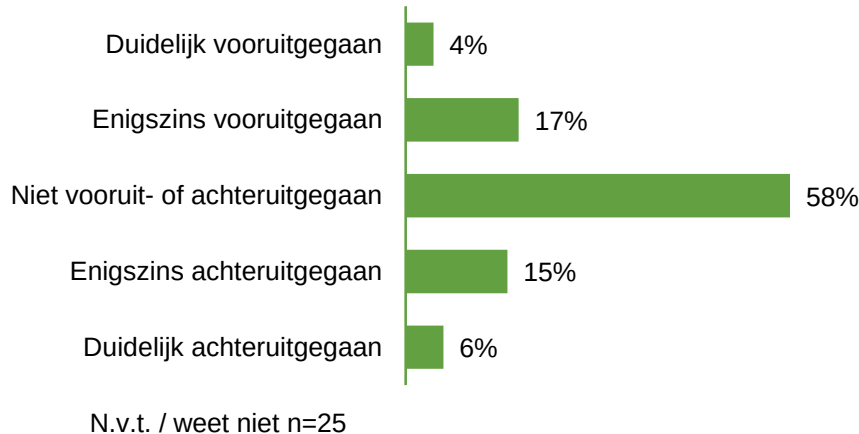
42% van de respondenten heeft nauwelijks of geen en 31% weinig overlast van buurtbewoners.

20% van de respondenten heeft vaak te maken met onveilige verkeerssituaties in de buurt, terwijl 40% hier soms last van heeft.

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

	Helemaal eens	Eens	Niet eens / niet oneens	Oneens	Helemaal oneens	N.v.t / weet niet
In mijn buurt zijn weinig tot geen dingen kapot (n=1.014)	14%	64%	14%	6%	1%	n=25
Wegen, straten, paden en trottoirs in mijn buurt zijn goed begaanbaar (n=1.030)	14%	56%	15%	12%	4%	n=9
Mijn buurt is schoon (n=1.033)	12%	52%	22%	12%	2%	n=6
Perken, plantsoenen en parken in mijn buurt zijn goed onderhouden (n=1.004)	11%	49%	22%	11%	7%	n=35

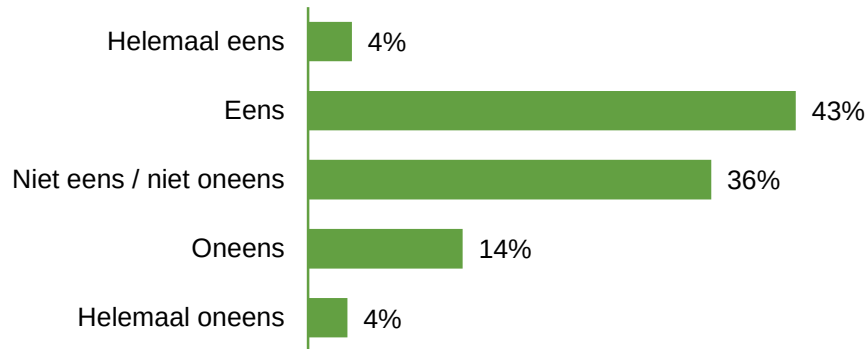
Is uw buurt de afgelopen jaren vooruit gegaan, achteruit gegaan of gelijk gebleven? (n=1.014)



Ruim driekwart (78%) van de respondenten geeft aan dat er in de buurt weinig tot geen dingen kapot zijn. 70% geeft aan dat de wegen, straten, paden en trottoirs in de buurt goed begaanbaar zijn.

21% van de respondenten geeft aan dat de buurt de afgelopen jaren duidelijk of enigszins vooruit is gegaan. 21% geeft aan dat buurt duidelijk of enigszins achteruit is gegaan.

Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de: 'Er wordt voldoende gedaan aan de leefbaarheid en veiligheid van mijn buurt '. (n=965)



N.v.t. / weet niet n=74

47% van de respondenten geeft aan dat er voldoende wordt gedaan aan de leefbaarheid en veiligheid in de buurt. 18% is het hiermee (helemaal) oneens.

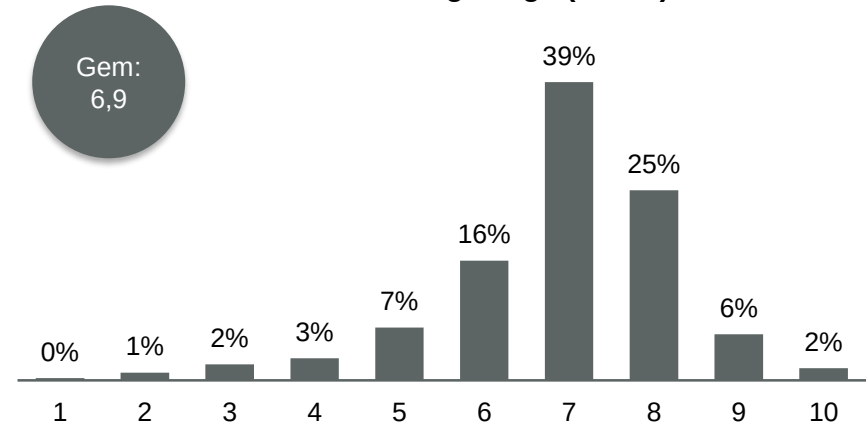
Van de respondenten die een suggestie hebben om de buurt te verbeteren geeft 32% een suggestie die te maken heeft met het verbeteren van de openbare ruimte.

De zorg van de gemeente voor de woon- en leefomgeving wordt gemiddeld met een 6,9 beoordeeld.

Heeft u suggesties om uw buurt te verbeteren? (gecategoriseerd) (n=548)

Suggestie	%
Openbare ruimte verbeteren	32%
Handhaving / controles	20%
Verkeersveiligheid verbeteren	16%
Rotzooi verminderen	9%
Parkeren aanpassen	5%
Buurt erbij betrekken	4%
Overlast verminderen	3%
Meerdere klachten	6%
Overig	3%

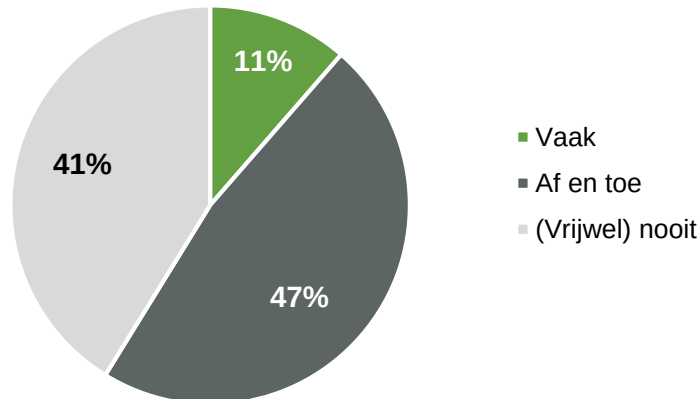
Hoe waardeert u de zorg van uw gemeente voor de woon- en leefomgeving? (n=954)



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

	Helemaal eens	Eens	Niet eens / niet oneens	Oneens	Helemaal oneens	N.v.t / weet niet
De gemeente ondersteunt buurtinitiatieven op het gebied van leefbaarheid voldoende (n=693)	3%	28%	44%	17%	8%	n=346
De gemeente doet een beroep op de buurtbewoners om zelf een bijdrage te leveren aan de leefbaarheid (n=811)	3%	28%	39%	26%	4%	n=228
De gemeente betreft de buurt voldoende bij de aanpak van leefbaarheid (n=851)	3%	24%	41%	25%	7%	n=188

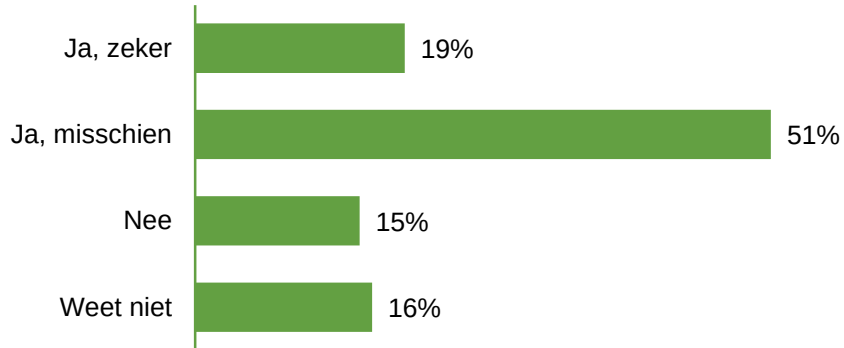
In welke mate heeft u zich de afgelopen 12 maanden ingezet voor de leefbaarheid en veiligheid in uw buurt? (n=1.039)



Bijna een kwart (31%) van de respondenten is het (helemaal) eens met de stelling: 'De gemeente doet een beroep op de buurtbewoners om zelf een bijdrage te leveren aan de leefbaarheid'.

11% van de respondenten geeft aan zich de afgelopen 12 maanden vaak voor de leefbaarheid en veiligheid in de buurt te hebben ingezet. 47% heeft zich af en toe ingezet en 41% (vrijwel) nooit.

Zou u zich in de nabije toekomst actief willen (blijven) inzetten voor de leefbaarheid van uw buurt? (n=1.039)



Het merendeel van de respondenten zou zich in de toekomst zeker (19%) of misschien (51%) willen (blijven) inzetten voor de leefbaarheid van de buurt.

88% van de respondenten geeft aan dat de winkels voor de dagelijkse boodschappen voldoende nabij zijn. 83% geeft aan dat in de buurt voldoende groen is.

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

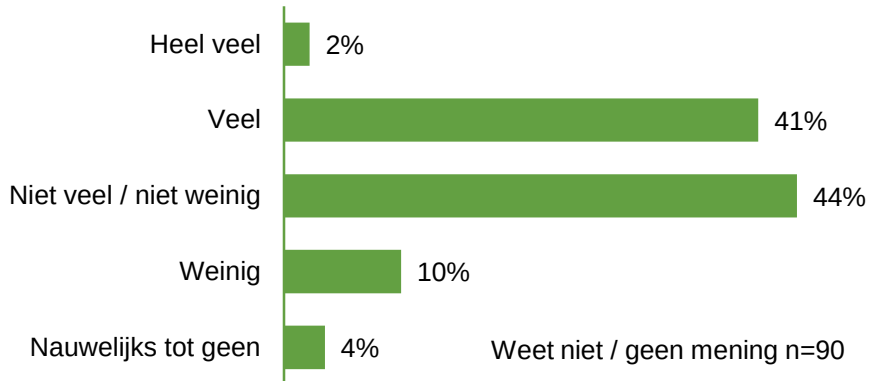
	Helemaal eens	Eens	Niet eens / niet oneens	Oneens	Helemaal oneens	N.v.t / weet niet
Basisonderwijs is voldoende nabij voor (mijn) kinderen (n=619)	43%	48%	4%	3%	2%	n=420
Winkels voor dagelijkse boodschappen zoals supermarkt, bakker, slager, drogisterij etc. zijn voldoende nabij (n=1.032)	41%	47%	7%	4%	2%	n=7
In mijn buurt is voldoende groen (n=1.034)	26%	57%	10%	6%	2%	n=5
In mijn buurt is voldoende parkeergelegenheid (n=1.020)	17%	44%	14%	16%	10%	n=19

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

	Ze er tevreden	Tevreden	Niet tevreden / niet ontevreden	Ontevreden	Ze er ontevreden	N.v.t. / weet niet
(Gezondheids-) zorgvoorzieningen (huisartsenpost, consultatiebureau / centrum voor jeugd en gezin, verzorgingstehuis, etc.) (n=985)	20%	63%	12%	5%	1%	n=54
Sportvoorzieningen (n=853)	13%	64%	19%	4%	1%	n=186
Openbaar vervoer (n=880)	14%	57%	18%	9%	3%	n=159
Welzijnsvoorzieningen (buurtwerk, jongeren- / ouderenvoorzieningen etc.) (n=713)	10%	60%	26%	3%	0%	n=326
Speelvoorzieningen (kinderen tot 12 jaar) (n=749)	16%	47%	20%	13%	5%	n=270

83% van de respondenten is (zeer) tevreden over het aanbod van (gezondheids-) zorgvoorzieningen. 63% is tevreden over het aanbod van speelvoorzieningen en 18% (zeer) ontevreden.

Hoeveel vertrouwen heeft u in de manier waarop uw gemeente wordt bestuurd? (n=949)



43% van de respondenten heeft (heel) veel vertrouwen in de manier waarop de gemeente wordt bestuurd.

Volgens 33% van de respondenten houdt de gemeente voldoende toezicht op het naleven van de regels. 31% is het hiermee (helemaal) oneens.

44% van de respondenten geeft aan dat de gemeente de inwoners voldoende bij haar plannen, activiteiten en voorzieningen betreft.

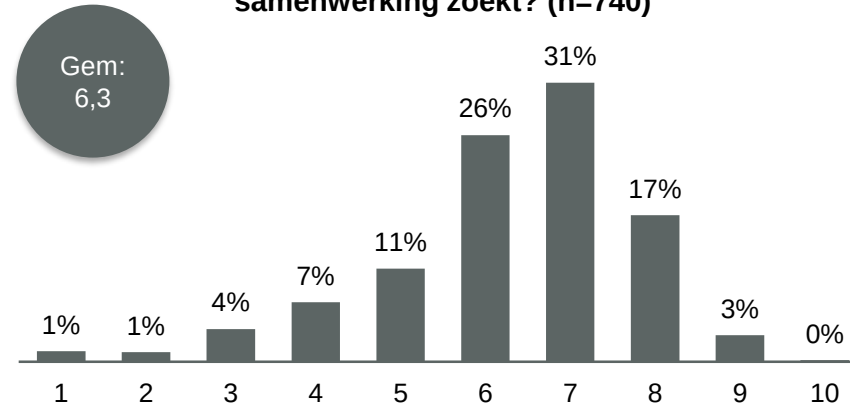
Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de volgende stellingen?

	Helemaal eens	Eens	Niet eens / niet oneens	Oneens	Helemaal oneens	N.v.t. / weet niet
De gemeente doet wat ze zegt (n=825)	2%	34%	48%	13%	3%	n=214
De gemeente houdt voldoende toezicht op het naleven van regels (n=883)	2%	31%	37%	25%	6%	n=156
De gemeente stelt zich flexibel op als dat nodig is (n=698)	1%	25%	48%	19%	6%	n=341

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

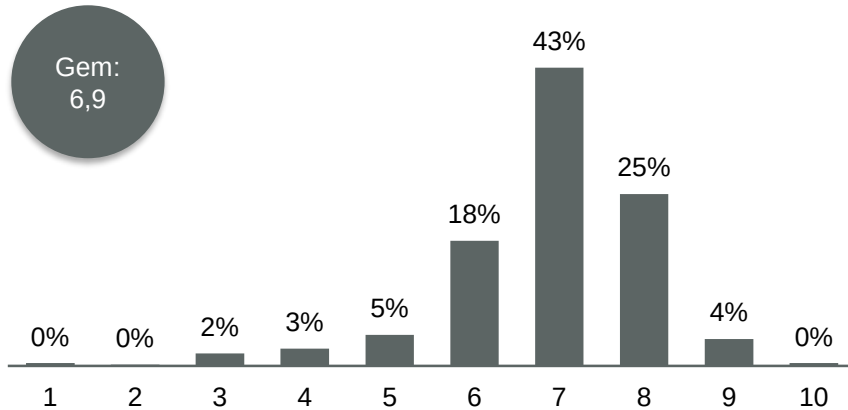
	Helemaal eens	Eens	Niet eens / niet oneens	Oneens	Helemaal oneens	N.v.t. / weet niet
De gemeente betreft inwoners voldoende bij haar plannen, activiteiten en voorzieningen (n=857)	3%	41%	36%	16%	4%	n=182
Inwoners en organisaties krijgen voldoende ruimte om ideeën en initiatieven te realiseren (n=729)	3%	41%	43%	11%	3%	n=310
De gemeente luistert naar de mening van haar inwoners (n=833)	3%	36%	41%	14%	5%	n=206

Hoe waardeert u de wijze waarop uw gemeente inwoners en organisaties betreft en de samenwerking zoekt? (n=740)

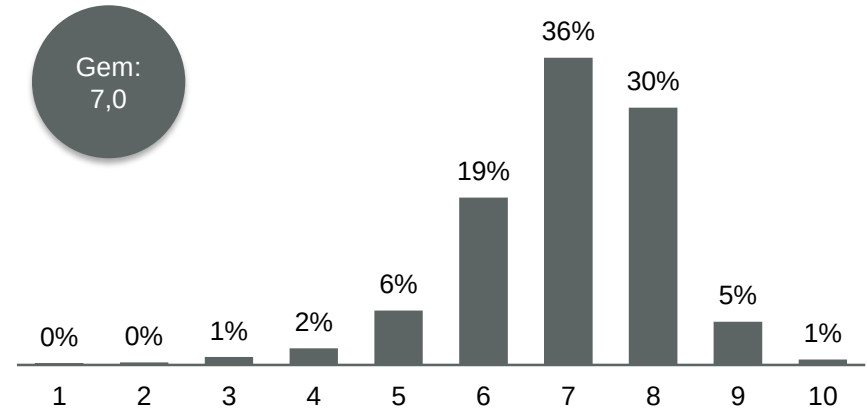


De respondenten waarderen de wijze waarop de gemeente inwoners en organisaties betreft en de samenwerking zoekt gemiddeld met een 6,3.

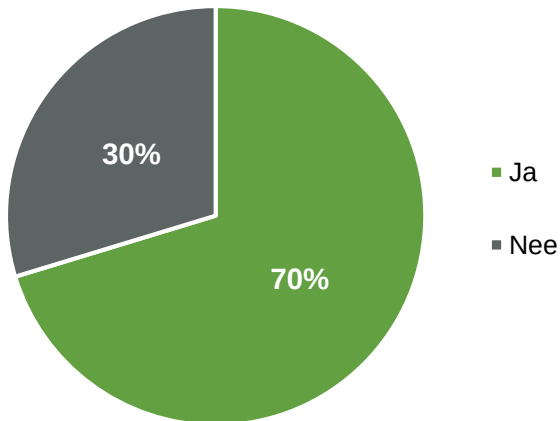
Hoe waardeert u -over het algemeen- de dienstverlening van uw gemeente? (n=923)



Hoe waardeert u de dienstverlening via de digitale faciliteiten van de gemeente? (n=859)



Heeft u de afgelopen 12 maanden contact gehad met uw gemeente? (n=1.039)



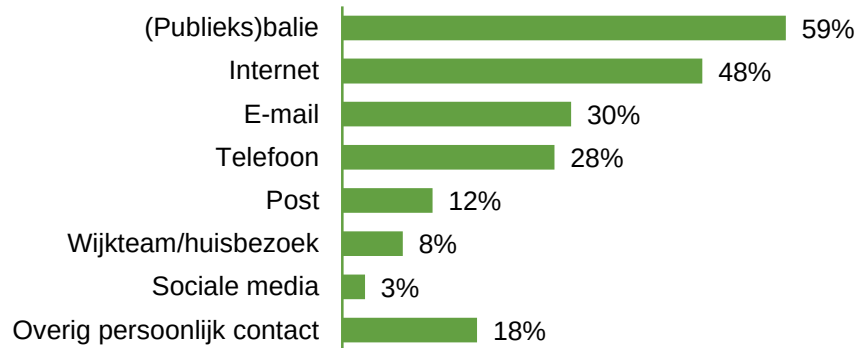
De respondenten beoordelen de algemene dienstverlening van de gemeente gemiddeld met een 6,9.

De dienstverlening via de digitale faciliteiten van de gemeente wordt door de respondenten gemiddeld met een 7,0 beoordeeld.

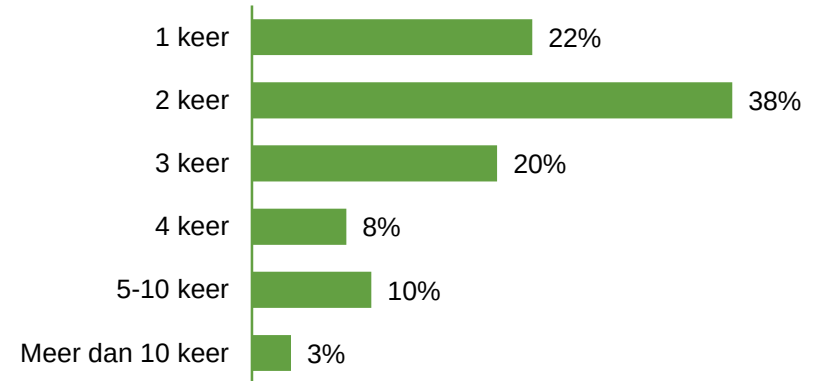
70% van de respondenten heeft de afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente.

Deze vragen zijn alleen gesteld aan de respondenten die de afgelopen 12 maanden contact gehad hebben met de gemeente.

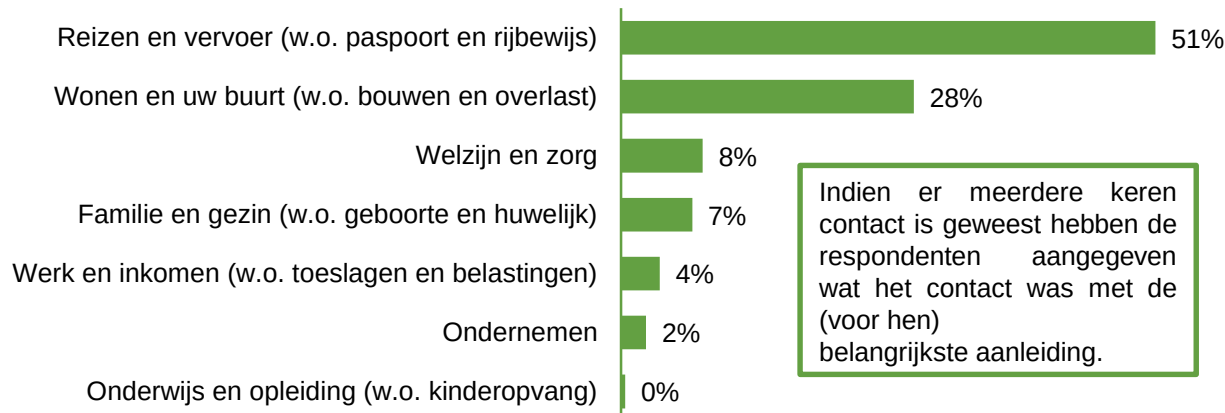
Op welke wijze heeft u contact gehad met uw gemeente? (meerdere antwoorden mogelijk) (n=736)



Hoeveel keer heeft u de afgelopen 12 maanden contact gehad met uw gemeente? (n=736)



Over welk onderwerp heeft u contact gehad met de gemeente? (n=736)



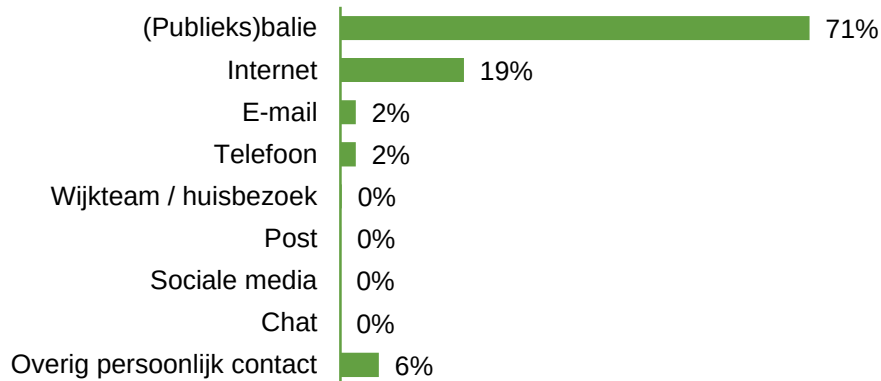
Indien er meerdere keren contact is geweest hebben de respondenten aangegeven wat het contact was met de (voor hen) belangrijkste aanleiding.

Van de respondenten die de afgelopen 12 maanden contact hebben gehad met de gemeente geeft 59% aan contact via de (publieks)balie te hebben gehad. Er is in deze periode voornamelijk 2 keer contact geweest (38%) en het contact ging voornamelijk over reizen en vervoer (w.o. paspoort en rijbewijs) (51%).

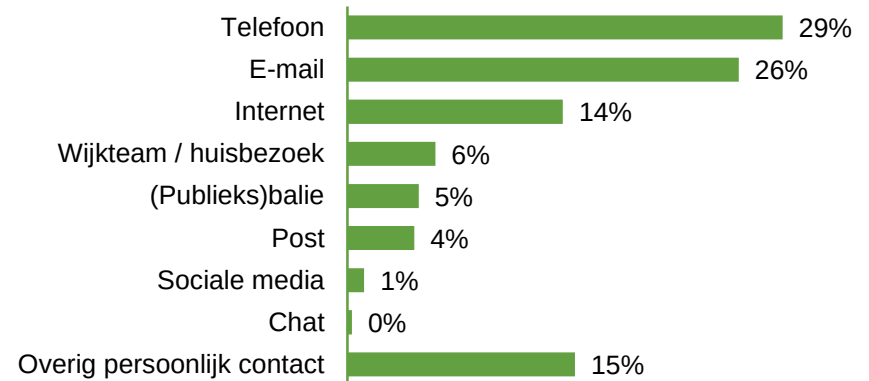
Deze vraag is alleen gesteld aan de respondenten die de afgelopen 12 maanden contact gehad hebben met de gemeente.

Op welke wijze heeft u over ... contact gehad met uw gemeente?

Reizen en vervoer (w.o. paspoort en rijbewijs) (n=390)



Wonen en uw buurt (w.o. bouwen en overlast) (n=196)



Van de respondenten die de afgelopen 12 maanden contact hebben gehad met de gemeente over reizen en vervoer heeft 71% contact gehad via de (publieks)balie. Bij de respondenten die contact hebben gehad over wonen en de buurt geeft 29% aan contact te hebben gehad met via de telefoon en 26% via de e-mail.

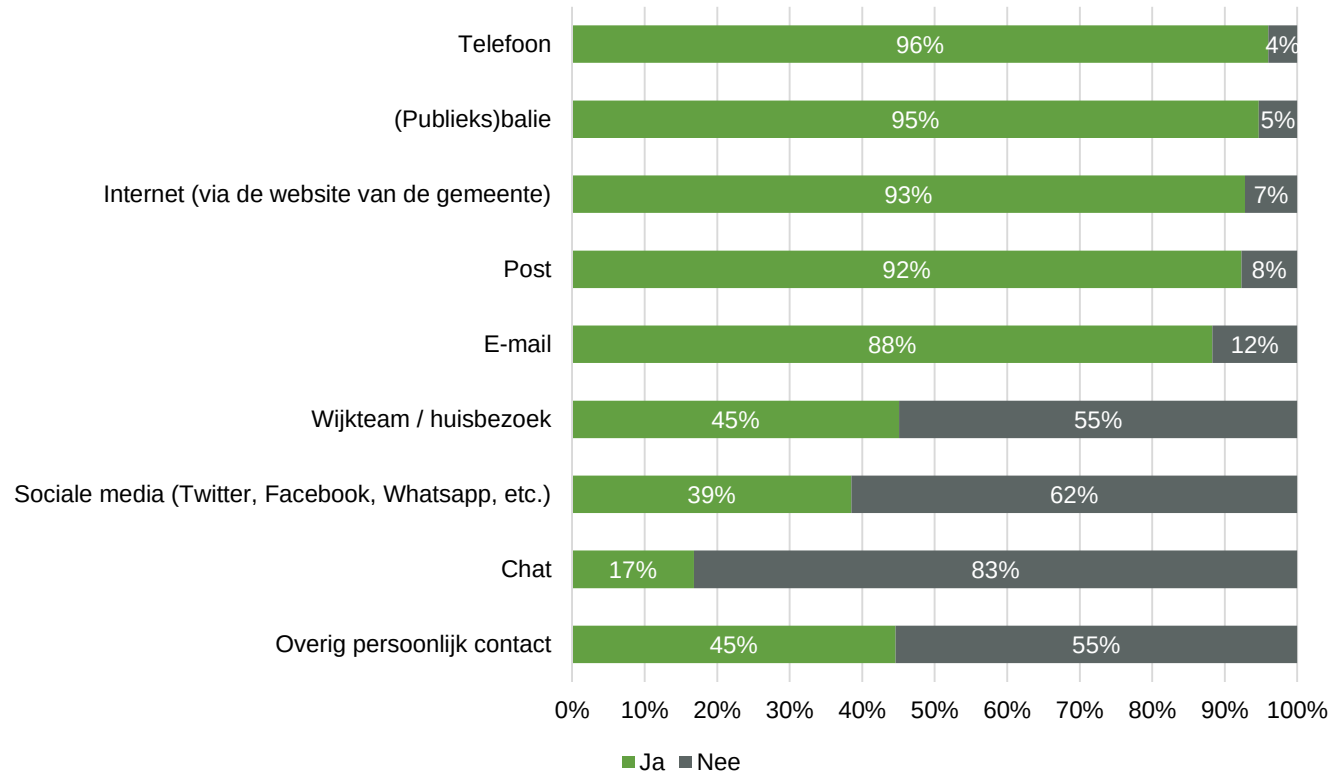
Deze vraag is alleen gesteld aan de respondenten die de afgelopen 12 maanden contact gehad hebben met de gemeente.

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

	Helemaal eens	Eens	Niet eens / niet oneens	Oneens	Helemaal oneens	N.v.t. / weet niet
Ik vond het aanvragen of voorleggen gemakkelijk (n=722)	25%	64%	6%	4%	1%	n=14
De ontvangen en/of beschikbare informatie was juist en volledig (n=716)	25%	56%	9%	7%	3%	n=20
Ik kreeg uiteindelijk wat ik wilde (n=702)	31%	49%	7%	7%	7%	n=34
De tijd die de afhandeling in beslag nam was acceptabel (n=725)	20%	57%	10%	9%	4%	n=11
Ik werd voldoende op de hoogte gesteld of gehouden van het verloop van de afhandeling (n=702)	19%	57%	10%	8%	6%	n=34

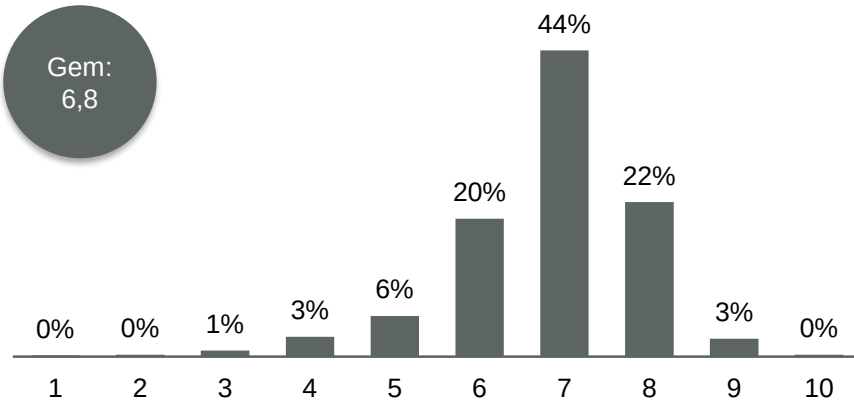
Van de respondenten die de afgelopen 12 maanden contact hebben gehad met de gemeente geeft 89% aan het aanvragen of voorleggen gemakkelijk te vinden. 81% geeft aan dat de ontvangen en/of beschikbare informatie juist en volledig was.

Wist u voor uw deelname aan dit onderzoek dat u contact op kunt nemen met uw gemeente via: (n=1039)

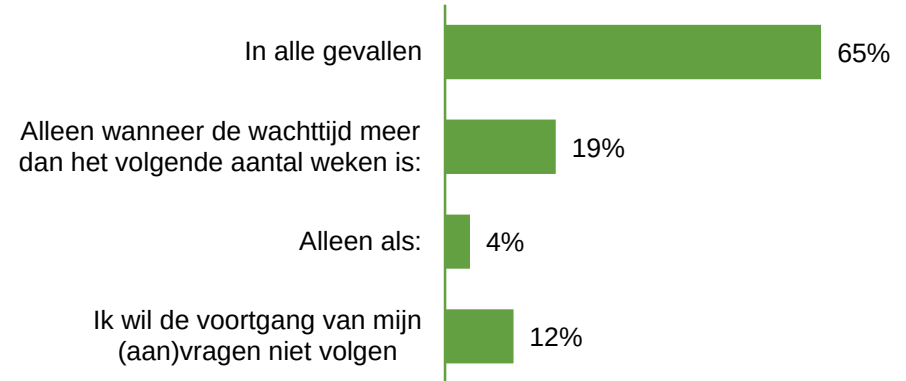


Een groot deel van de respondenten wist voorafgaand aan dit onderzoek dat ze contact op kunnen nemen met de gemeente via de telefoon (96%), (publieks)balie (95%), internet (93%), post (92%) en e-mail (88%).

Hoe waardeert u de communicatie en voorlichting vanuit de gemeente? (n=938)



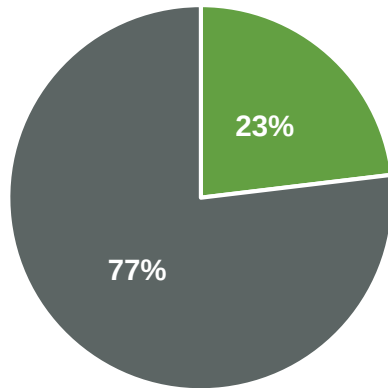
Wanneer wilt u de voortgang van uw (aan)vragen online kunnen volgen (track and trace)? (n=1.039)



De respondenten beoordelen de communicatie en voorlichting vanuit de gemeente gemiddeld met een 6,8.

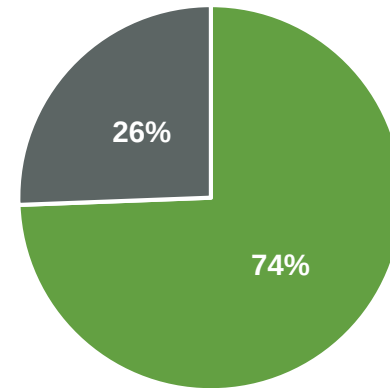
65% van de respondenten geeft aan in alle gevallen de voortgang van (aan)vragen online te willen volgen (track and trace).

Heeft u het afgelopen jaar een bezoek gebracht aan de gemeentewinkel? (n=1.039)



■ Ja
■ Nee

Heeft u vooraf aan het bezoek aan de gemeentewinkel een afspraak gemaakt? (n=212)



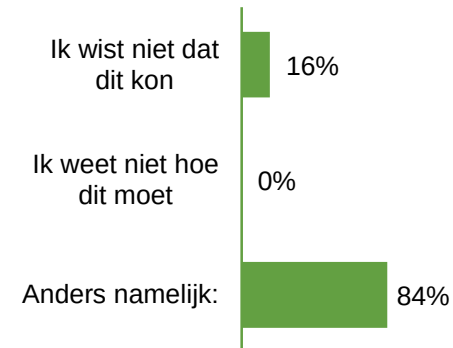
■ Ja
■ Nee

23% van de respondenten heeft het afgelopen jaar een bezoek gebracht aan de gemeentewinkel. Hiervan heeft 74% vooraf een afspraak gemaakt. 81% vond het simpel om een afspraak te maken en 47% vond het snel. Van de respondenten die geen afspraak gemaakt hebben geeft 16% aan niet te weten dat het kon. De overige respondenten hebben iets anders aangegeven, voornamelijk dat het niet nodig was om een afspraak te maken.

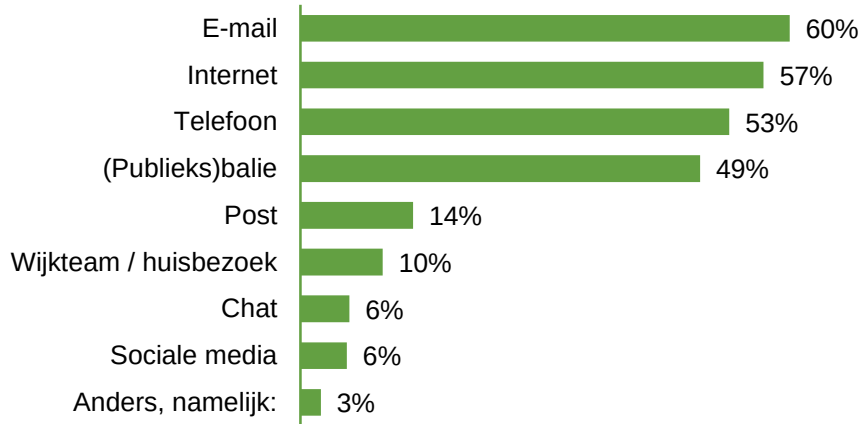
Wat vond u van het maken van een afspraak? (meerdere antwoorden mogelijk) (n=145)



Waarom heeft u ervoor gekozen geen afspraak vooraf te maken? (n=67)



Via welk communicatiekanaal heeft u het liefst contact met uw gemeente? (Maximaal 3 antwoorden mogelijk) (n=1.039)



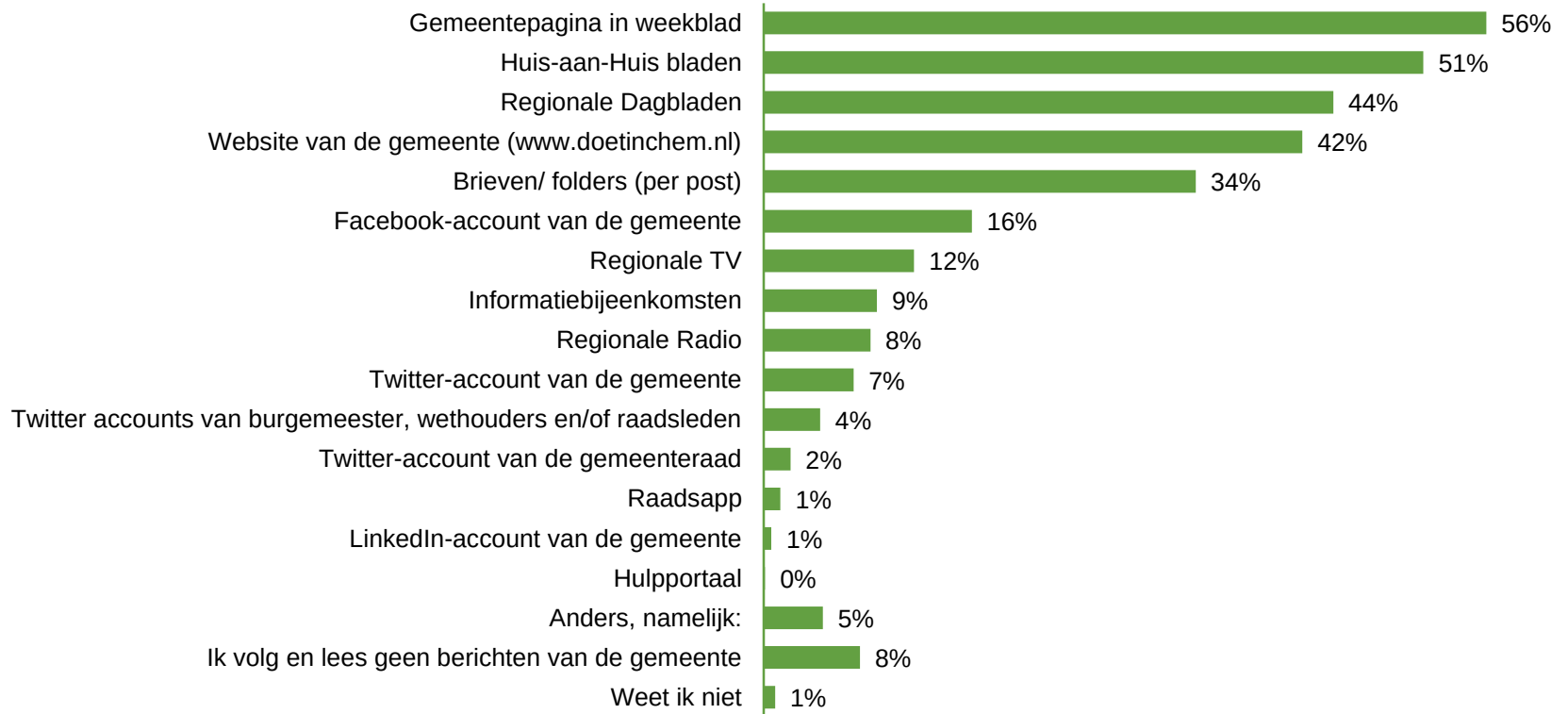
De respondenten hebben aangegeven het liefst via e-mail (60%) contact te hebben met de gemeente. Verder worden internet (57%), telefoon (53%) en (publieks)balie (49%) ook vaak genoemd.

Ruim driekwart (76%) van de respondenten geeft aan gemakkelijk aan de beoogde informatie te kunnen komen. 68% geeft aan dat de gemeente heldere taal gebruikt. 6% is het hier (helemaal) mee oneens.

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

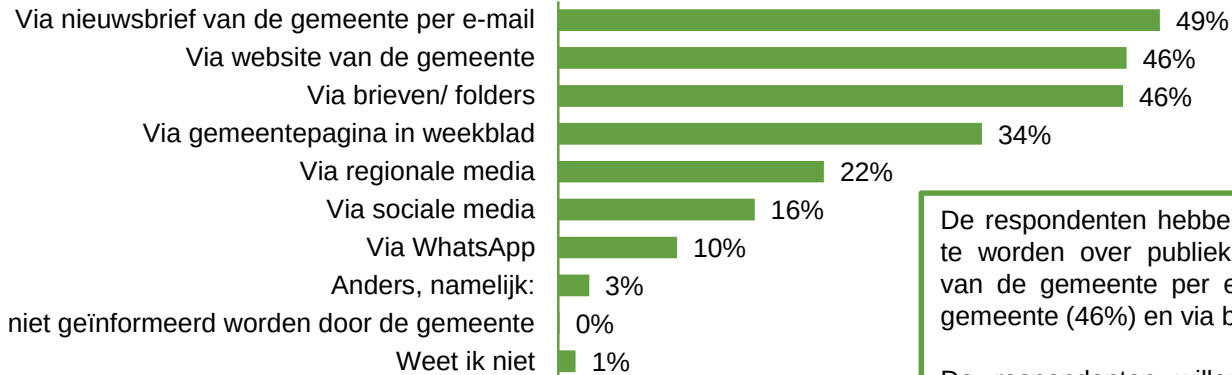
	Helemaal eens	Eens	Niet eens / niet oneens	Oneens	Helemaal oneens	N.v.t. / weet niet
Ik kan gemakkelijk aan de benodigde gemeentelijke informatie komen (via lokale krant, website etc.) (n=1.017)	10%	66%	18%	5%	1%	n=22
De gemeente gebruikt heldere taal (n=985)	6%	64%	24%	5%	1%	n=54

Op welke manier(en) volgt en leest u op dit moment het nieuws van de gemeente? (meerdere antwoorden mogelijk) (n=1.039)



Meer dan helft van de respondenten geeft aan het nieuws van de gemeente via een gemeentepagina in een weekblad (56%) of huis-aan-huis bladen (51%) te volgen en lezen.

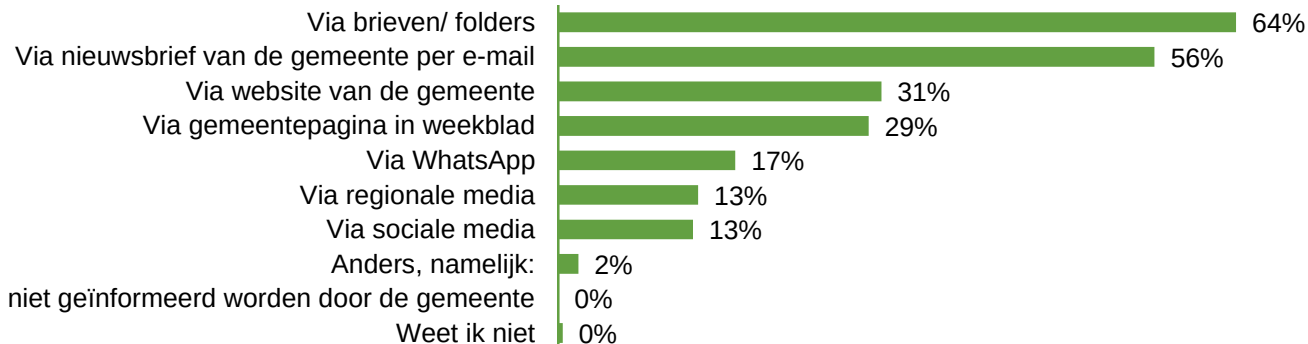
Stel dat de gemeente u wil informeren over publieksdienstverlening, wat zijn dan voor u de meest geschikte manieren? (maximaal 3 antwoorden mogelijk) (n=1.039)



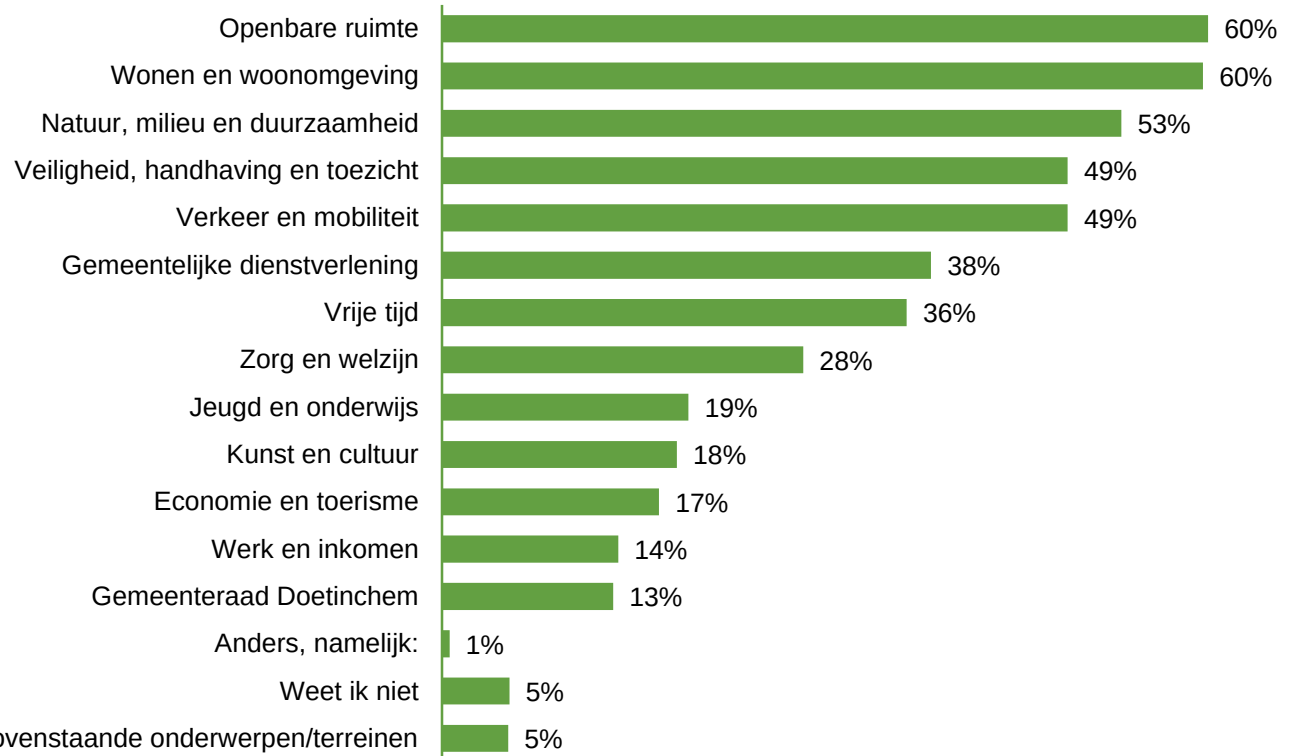
De respondenten hebben aangegeven het liefst geïnformeerd te worden over publieksdienstverlening via een nieuwsbrief van de gemeente per e-mail (49%), via de website van de gemeente (46%) en via brieven/folders (46%).

De respondenten willen over de directe leefomgeving of woonplaats/wijk het liefst geïnformeerd worden via brieven/folders (64%) en via een nieuwsbrief van de gemeente per e-mail (56%).

Stel dat de gemeente u wil informeren over uw directe leefomgeving of woonplaats/wijk, wat zijn dan voor u de meest geschikte manieren? (maximaal 3 antwoorden mogelijk) (n=1.039)

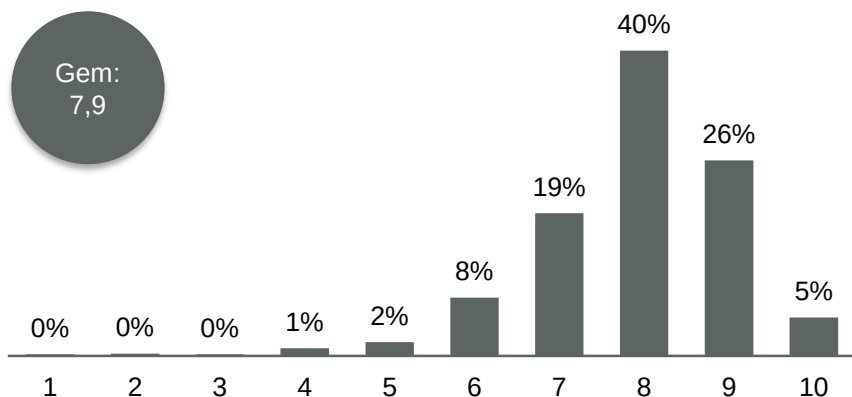


Bij welke onderwerpen/terreinen wilt u door de gemeente betrokken worden? (meerdere antwoorden mogelijk) (n=1.039)

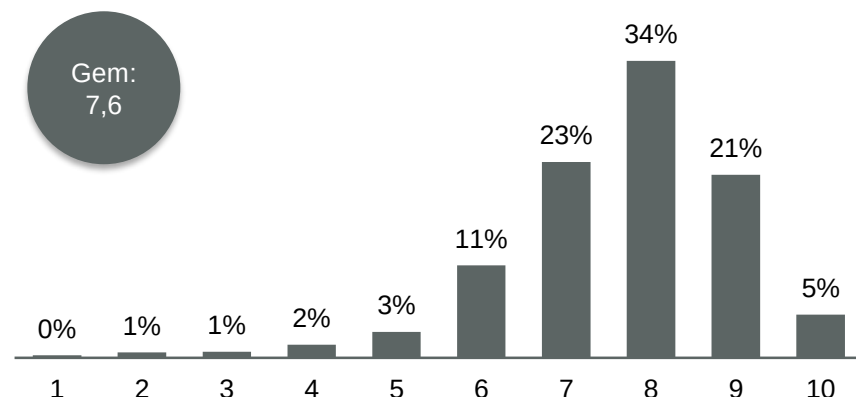


De respondenten geven aan graag betrokken te willen worden door de gemeente bij de openbare ruimte (60%), wonen en woonomgeving (60%) en natuur, milieu en duurzaamheid (53%).

Hoe tevreden bent u momenteel -over het geheel genomen- met uw leven? (n=989)



Welk cijfer geeft u -over het geheel genomen- uw gezondheid? (n=1.013)



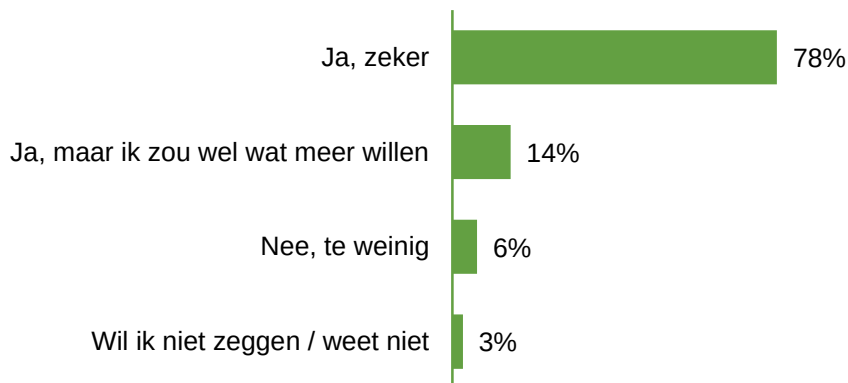
Kunt u aangeven in hoeverre onderstaande aspecten uw mogelijkheden beperken om aan het maatschappelijk leven deel te nemen? (n=1.039)

	Nauwelijks tot geen belemmering	Lichte belemmering	Matige belemmering	Ernstige belemmering	N.v.t.
Beheersing taal / cultuur (n=865)	98%	2%	1%	0%	n=174
Geestelijke gezondheid (n=876)	90%	5%	4%	2%	n=163
Gevoel 'er niet bij te horen' / 'niet thuis te voelen' (n=841)	86%	9%	4%	2%	n=198
Financiën (laag inkomen) (n=873)	78%	16%	3%	2%	n=166
(Algemene) lichamelijke gezondheid (n=923)	71%	16%	10%	3%	n=116
Fysiek functioneren (bewegen) (n=914)	69%	19%	9%	3%	n=125
Anders (n=462)	93%	3%	3%	1%	n=577

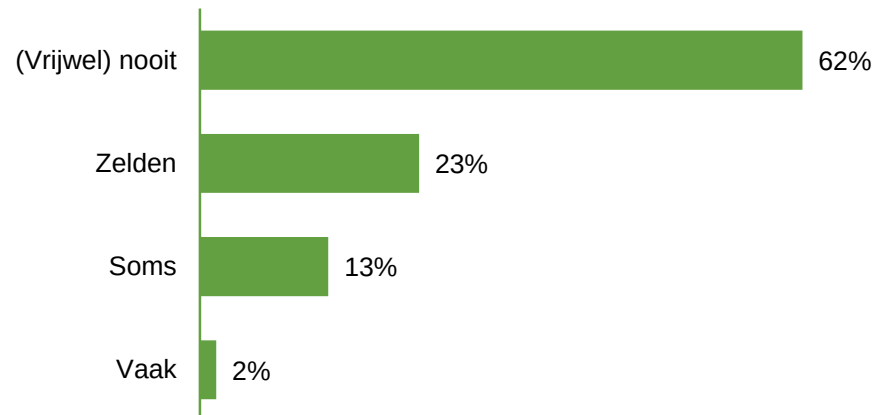
De respondenten beoordelen de tevredenheid over het leven gemiddeld met een 7,9. De eigen gezondheid wordt gemiddeld met een 7,6 beoordeeld.

98% van de respondenten geeft aan nauwelijks tot geen belemmering te hebben om aan het maatschappelijk leven deel te nemen als gevolg van de beheersing van de taal/cultuur. 19% geeft aan door fysiek functioneren (bewegen) een lichte belemmering te ervaren.

Vindt u dat u voldoende contacten heeft met andere mensen? (n=1.039)

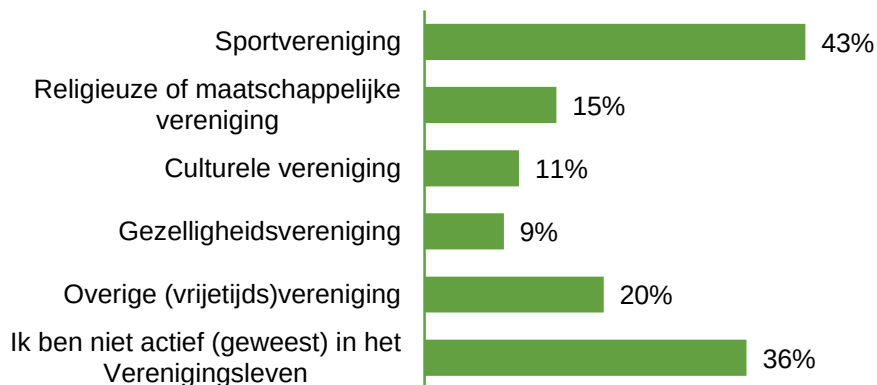


Voelt u zich wel eens eenzaam? (n=1.024)



Wil ik niet zeggen / weet niet n=15

In welke van onderstaande verenigingen bent u de afgelopen 12 maanden actief geweest? (n=1.039)



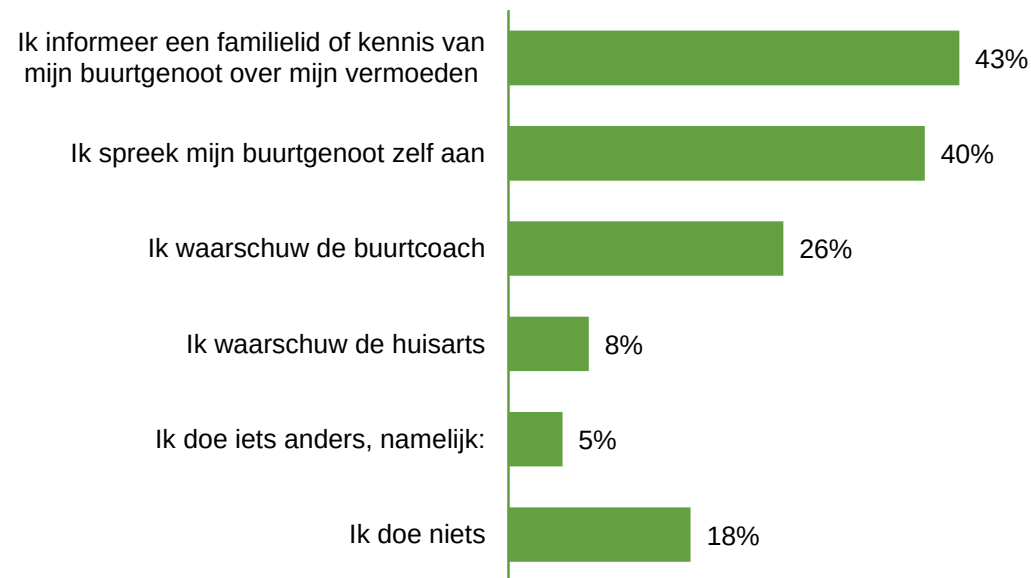
Ruim driekwart (78%) van de respondenten geeft aan voldoende contact met andere mensen te hebben. 6% geeft aan te weinig contact te hebben. Het grootste deel (62%) van de respondenten voelt zich (vrijwel) nooit eenzaam, terwijl 2% zich vaak eenzaam voelt.

43% van de respondenten is de afgelopen 12 maanden lid geweest van een sportvereniging. 36% is niet actief (geweest) in het verenigingsleven.

In welke mate heeft u zich de afgelopen 12 maanden ingezet voor anderen en / of maatschappelijke doelen? (n=1.039)

	Vaak	Af en toe	(Vrijwel) nooit
Vrijwilligerswerk	26%	22%	52%
Zorg aan een hulpbehoevende naaste (mantelzorg)	21%	32%	47%
Aandacht voor burens in een zorgwekkende situatie (eenzaamheid, zelfverwaarlozing of andere probleemsituatie)	6%	36%	58%
Hulp aan burens	6%	66%	29%

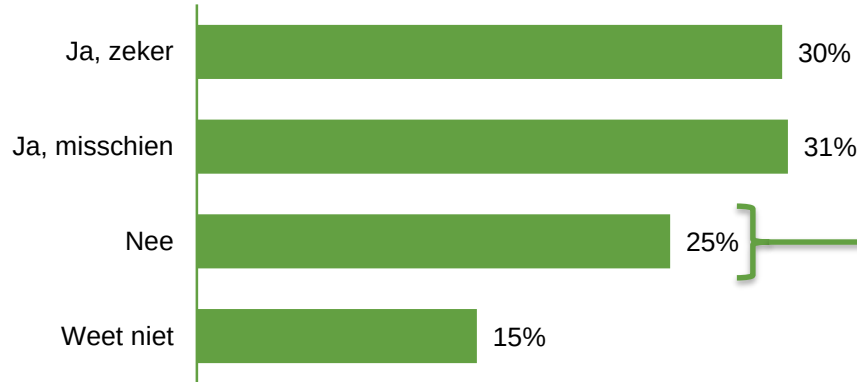
“Het gaat niet goed met een buurtgenoot. U vermoedt overmatig alcoholgebruik”. Wat zou u doen wanneer u te maken heeft met de bovenstaande situatie? (n=1.039)



Ruim een kwart (26%) van de respondenten heeft zich de afgelopen 12 maanden vaak door middel van vrijwilligerswerk ingezet voor anderen en/of maatschappelijk doelen. 21% heeft vaak zorg aan een hulpbehoevende gegeven (mantelzorg).

Indien de respondenten vermoeden dat een buurtgenoot overmatig alcohol gebruikt probeert 43% een familielid of kennis van de buurtgenoot te informeren, terwijl 40% zelf de buurtgenoot aanspreekt.

Wilt u in de nabije toekomst vrijwilligerswerk (blijven) doen? (n=1.039)



30% van de respondenten geeft aan zeker en 31% geeft aan misschien vrijwilligerswerk te (blijven) doen in de nabije toekomst. 25% wil in de nabije toekomst geen vrijwilligerswerk blijven doen. 57% geeft hiervoor als reden tijdsgebrek te hebben of te druk te zijn, terwijl 29% geen interesse/behoefte heeft.

Wat is de reden om geen vrijwilligerswerk te doen? (meerdere antwoorden mogelijk) (n=260)

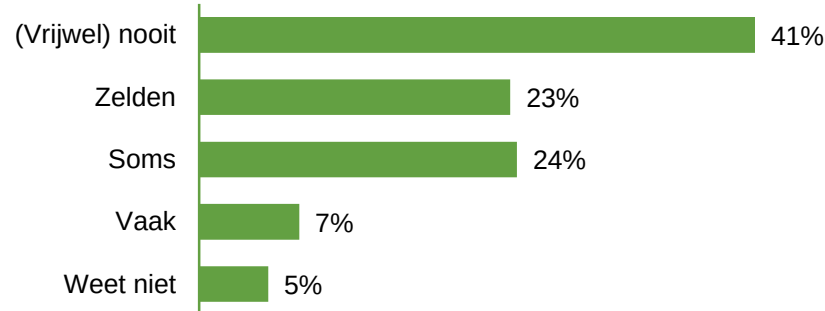


Welke vormen van burenhulp bent u bereid te verlenen? (meerdere antwoorden mogelijk) (n=1.039)



72% van de respondenten is bereid om als vorm van burenhulp een oogje in het zeil te houden. 57% is bereid te helpen bij boodschappen. 5% kan door omstandigheden en 6% wil geen burenhulp verlenen.

**In welke mate voelt u zich belemmerd in uw
dagelijkse activiteiten / bezigheden door het geven
van zorg aan een hulpbehoevende naaste
(mantelzorg)? (n=596)**



Deze vraag is alleen gesteld aan de respondenten die hebben aangegeven vaak of af en toe zorg aan een naaste of hulpbehoevende te verlenen (mantelzorg).

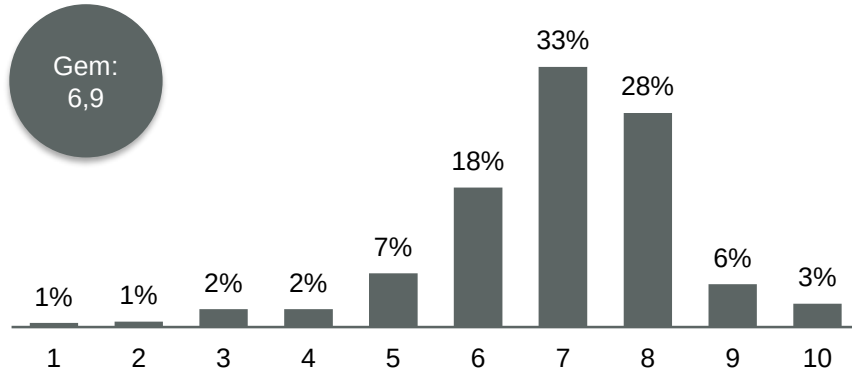
Wanneer u hulp of zorg nodig heeft, kunt u dan terugvallen op ...(n=1.039)

	Ja, zeker	Ja, waarschijnlijk	Nee	N.v.t. / weet niet
Familie	68%	21%	8%	3%
Vrienden of kennissen	48%	38%	10%	5%
Mensen in de buurt	25%	46%	12%	18%

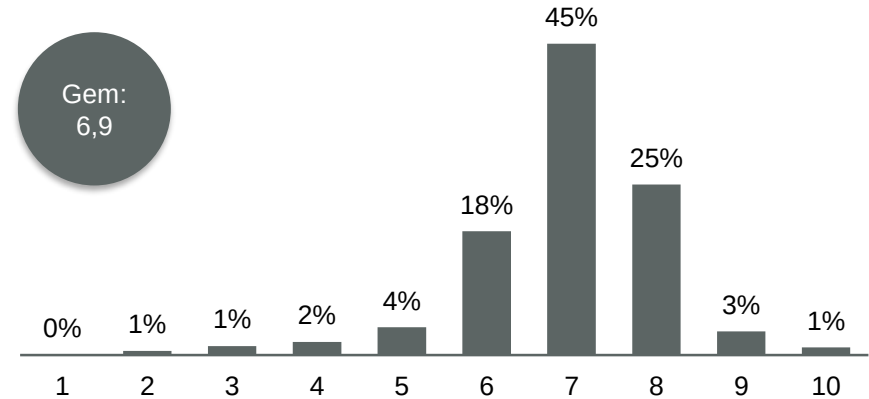
41% van de respondenten die vaak of af en toe zorg aan een naaste of hulpbehoevende verlenen (mantelzorg), geeft aan zich (vrijwel) nooit belemmerd in de dagelijkse activiteiten of bezigheden te voelen. 7% voelt zich vaak belemmerd.

68% van de respondenten geeft aan zeker terug te kunnen vallen op familie wanneer en hulp of zorg nodig is.

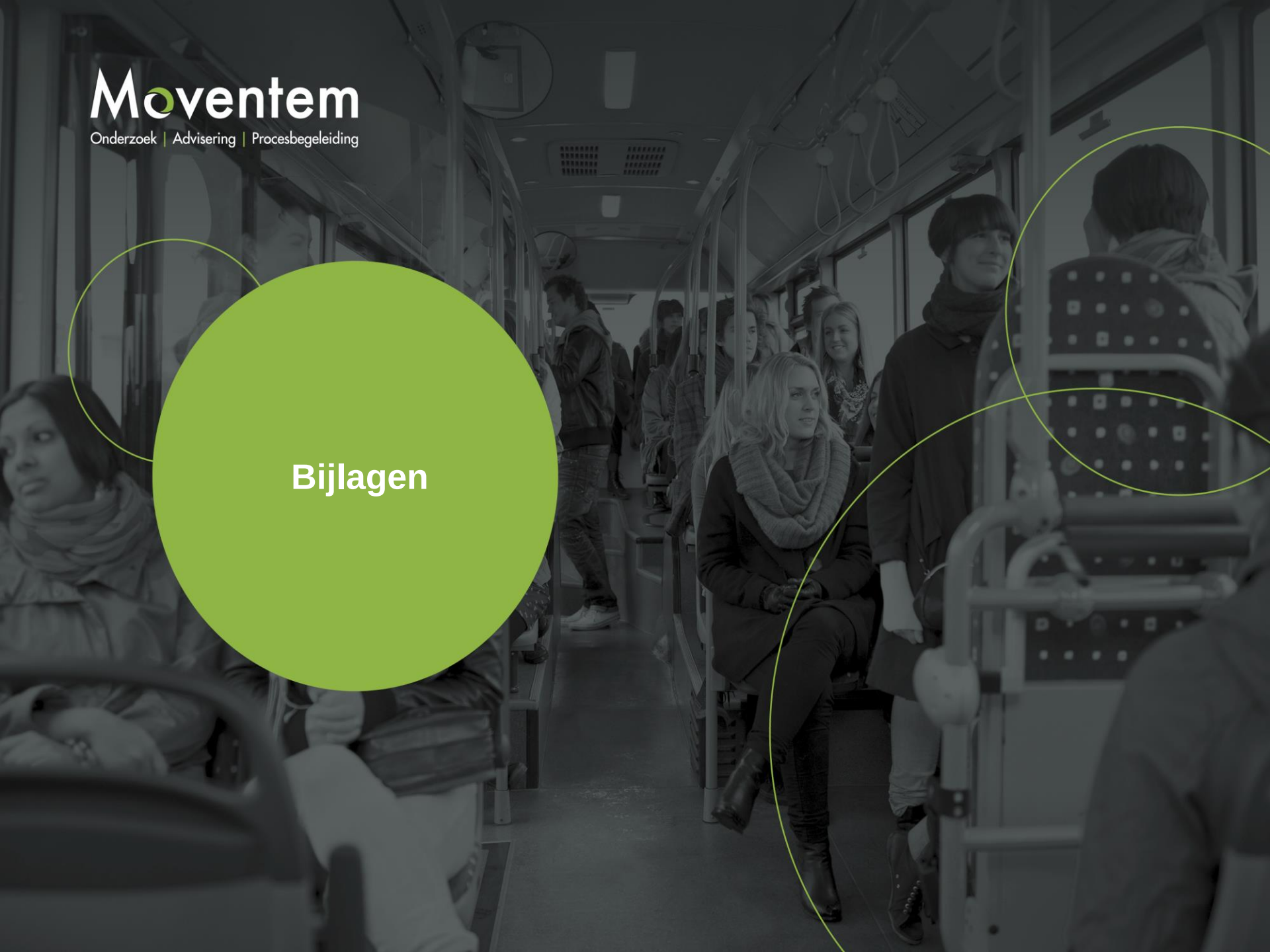
Hoe waardeert u de inspanningen van uw gemeente om inwoners volledig te laten deelnemen aan de maatschappij? (n=638)



Hoe waardeert u alle inspanningen van uw gemeente voor haar inwoners? (n=829)



De respondenten waarden de inspanning van de gemeente om inwoners volledig deel te laten nemen aan de maatschappij gemiddeld met een 6,9. De waardering van alle inspanningen van de gemeente voor de inwoners wordt ook gemiddeld met een 6,9 beoordeeld.

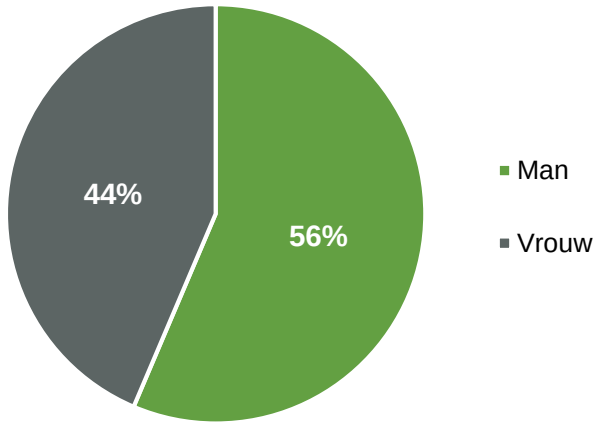
The background of the slide is a grayscale photograph of the interior of a public bus. Several passengers are visible, some sitting on seats and others standing. The bus has overhead handrails and windows. The image is slightly faded to allow text to be overlaid.

Movementem

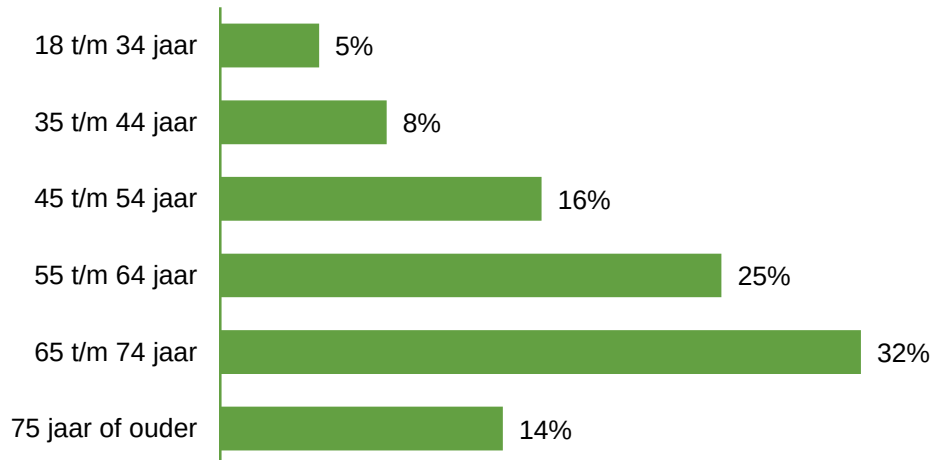
Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

Bijlagen

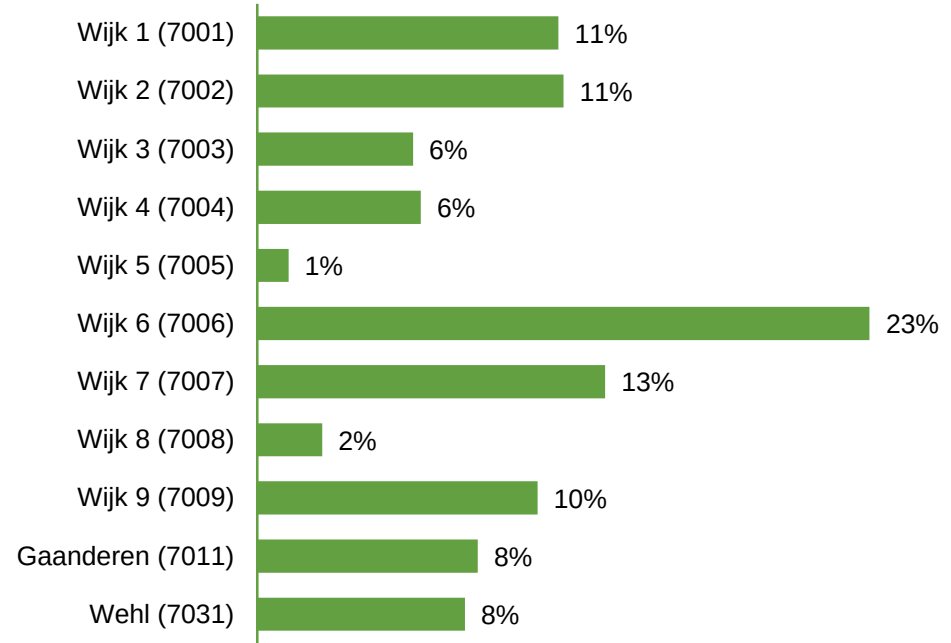
Geslacht (n=1.039)



Leeftijd (n=1.039)



Wijk/kern (n=1.037)



Binnen dit panelonderzoek zijn de resultaten gewogen naar wijk en leeftijd. Hiermee zijn de resultaten gecorrigeerd om de mogelijke invloed van de niet geheel representatieve steekproef weg te nemen. Op deze pagina staan ongewogen resultaten. De rest van de rapportage bevat gewogen resultaten. Meer informatie over de weging staat in bijlage 2 weergegeven.

Betrouwbaarheid en nauwkeurigheid

Elke steekproef geeft afwijkingen ten opzichte van de werkelijkheid, maar de uitkomsten moeten een zo goed mogelijk beeld geven van de populatie. In kwantitatief onderzoek is het gebruikelijk om te spreken van een statistisch betrouwbaar verschil, als de afwijking zo groot is dat deze niet door toeval wordt veroorzaakt. Het betrouwbaarheidsniveau is gedefinieerd als 1 (100%) minus het significantieniveau. Het is gangbaar uit te gaan van een significantieniveau van 5%. Dan is er sprake van een betrouwbaarheidsniveau van 95%. Dat wil zeggen dat, als het onderzoek op dezelfde wijze en op hetzelfde moment zou worden herhaald, de uitkomsten in 95% van de gevallen hetzelfde beeld zouden geven.

De nauwkeurigheid (uitgedrukt in foutmarge) geeft het gebied van waarden aan, waarbinnen de werkelijke waarde in de populatie ligt. Een foutmarge van bijvoorbeeld 5%, betekent dat de werkelijke waarde van de totale populatie 5% hoger of lager kan liggen dan de waarde van de steekproef. Concreet: indien een onderzoeksuitkomst van de steekproef aangeeft dat 50% van de respondenten een rapportcijfer 8 geeft voor een bepaald aspect, dan ligt dit percentage in werkelijkheid maximaal 5% boven of 5% onder deze 50%, ofwel tussen de 45% en 55%. Een foutmarge van 5% is gangbaar en algemeen geaccepteerd bij (statistisch) kwantitatief onderzoek.

Met het omvangrijke aantal respondenten dat heeft deelgenomen (1.039) kunnen met 95% betrouwbaarheid en 3,01% nauwkeurigheid uitspraken worden gedaan op een algemeen niveau. De hoge betrouwbaarheid en nauwkeurigheid maken de data geschikt voor verdere analyses.

Weging

Binnen dit panelonderzoek zijn de resultaten gewogen naar wijk en leeftijd. Hiermee zijn de resultaten gecorrigeerd om de mogelijke invloed van de niet geheel representatieve steekproef weg te nemen. Dit is een gangbare werkwijze in statistisch kwantitatief onderzoek. Personen in ondervertegenwoordigde groepen krijgen een gewicht groter dan 1 en tellen relatief zwaarder mee in het totaalresultaat, personen in groepen met een oververtegenwoordiging krijgen een gewicht kleiner dan 1. Er is gewogen op basis van de wijkindeling en leeftijd.

Vanwege de ondervertegenwoordiging van respondenten tussen de 45 en 54 jaar uit Wijk 4, krijgt een respondent tussen de 45 en 54 jaar uit deze wijk bijvoorbeeld weegfactor 1,65 en een respondent uit Wijk 1 tussen de 45 en 54 jaar (die oververtegenwoordigd is) weegfactor 0,83. Weegfactoren mogen niet te groot zijn (een groep in een steekproef met een aandeel van bijvoorbeeld 5%, kan niet worden 'opgeblazen' tot 50%). Doorgaans wordt een maximale weegfactor van 3 en een minimale weegfactor van 0,5 gehanteerd.

Door de weging zijn de resultaten representatief over wijk en leeftijd.