

Onderzoeksrapport
Waar staat je gemeente

Inwonerspanel
'Doet inchem Spreekt'

Inwonerspanel 'Doetinchem Spreekt'



Zutphen, oktober 2016
Referentie: 14086

Moventem

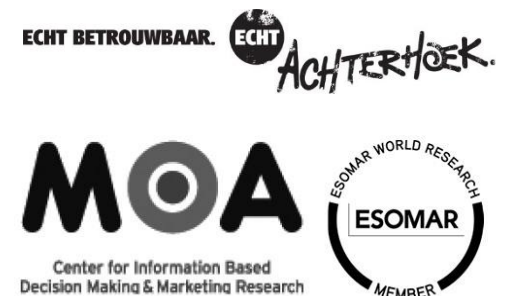
T 0575 84 3738
E info@moventem.nl
W www.moventem.nl

Projectteam:

Bianca Tuentler MSc.
Michel Hartemink
Carien Ensing MSc.

Moventem is aangesloten bij de Nederlandse Marktonderzoek Associatie (MOA), Center for Information Based Decision Making & Marketing Research. Moventem is tevens aangesloten bij the World Association of Opinion & Marketing Research Professionals (ESOMAR).

Dit rapport is met de grootste zorg samengesteld. Ondanks deze uiterste zorgvuldigheid 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.



Inhoudsopgave

1	MANAGEMENT SAMENVATTING	5
2	INLEIDING	8
2.1	ACHTERGROND EN METHODIEK.....	8
2.2	RESPONS EN STATISTISCHE BETROUWBAARHEID	8
2.3	LEESWIJZER.....	8
3	RESULTATEN	10
3.1	WOONOMGEVING	10
3.2	GEMEENTELIJKE DIENSTVERLENING.....	18
3.3	WELZIJN EN ZORG	21
3.4	ACHTERGRONDVARIABLEN	25



Management samenvatting

1 Management samenvatting

Dit rapport gaat in op de resultaten van het onderzoek 'waar staat je gemeente 2016' binnen de gemeente Doetinchem. Het onderzoek is in september en oktober 2016 uitgevoerd en 1306 respondenten hebben deelgenomen. De standaardvragenlijst van 'Waar staat je gemeente' is opgesteld door KING en resultaten kunnen met andere gemeentes worden vergeleken. In dit hoofdstuk worden de belangrijkste cijfers weergegeven.

In de onderstaande tabel zijn alle gevraagde rapportcijfers van de verschillende aspecten weergegeven. Te zien is bijvoorbeeld dat de cijfers in Doetinchem hoger liggen dan het landelijk gemiddelde voor de waardering voor de dienstverlening. De cijfers liggen lager voor de zorg van de gemeente voor de woon- en leefomgeving en de tevredenheid van inwoners over hun leven in het algemeen. De overige cijfers komen (nagenoeg) overeen met het landelijk gemiddelde.

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

Op de volgende pagina staan verschillende stellingen, waar percentages van de gemeente Doetinchem vergeleken worden met het landelijk gemiddelde. Opvallende verschillen zijn: In Doetinchem zijn meer mensen het eens met de stellingen "Buurtbewoners staan altijd voor elkaar klaar", "In mijn buurt is voldoende groen" en "De gemeente luistert naar de mening van haar inwoners". In vergelijking met het landelijk gemiddelde is men het in Doetinchem minder eens met de stellingen "Er wordt voldoende gedaan aan de leefbaarheid en veiligheid van mijn buurt", "De gemeente houdt voldoende toezicht op het naleven van regels" en "De gemeente doet een beroep op de buurtbewoners om zelf een bijdrage te leveren aan leefbaarheid en veiligheid". Verder hebben mensen uit Doetinchem meer vertrouwen in de manier waarop de gemeente wordt bestuurd en zijn ze meer tevreden over het openbaar vervoer. Wel komt men in Doetinchem vaker onveilige verkeerssituaties tegen dan gemiddeld.

Naast het landelijk gemiddelde zijn de cijfers vergeleken met matig stedelijke gemeenten die mee hebben gedaan aan de burgerpeiling. Deze cijfers zijn ook weergegeven in de tabellen. Gemiddelde cijfers kunnen nog veranderen naarmate meer gemeentes data van de Burgerpeiling 2016 aanleveren bij KING.

Stellingen (percentages (zeer) eens)			
Woon- en leefomgeving	Doetinchem	Matig stedelijk	Nederland
Ik voel me thuis in deze buurt	89%	89%	86%
Ik zou niet zo snel weg gaan uit deze buurt	76%	75%	74%
Buurtbewoners gaan op een prettige manier met elkaar om	78%	79%	78%
Buurtbewoners staan altijd voor elkaar klaar	66%	62%	61%
Perken, plantsoenen en parken in mijn buurt zijn goed onderhouden	52%	61%	62%
Straten, paden en trottoirs in mijn buurt zijn goed begaanbaar	65%	64%	65%
In mijn buurt zijn weinig tot geen dingen kapot	80%	79%	78%
Mijn buurt is schoon	63%	69%	66%
Er wordt voldoende gedaan aan de leefbaarheid en veiligheid van mijn buurt	44%	50%	50%
De gemeente betreft de buurt voldoende bij de aanpak van leefbaarheid en veiligheid	29%	31%	32%
De gemeente doet een beroep op de buurtbewoners om zelf een bijdrage te leveren aan leefbaarheid en veiligheid	31%	35%	37%
De gemeente ondersteunt buurtinitiatieven op het gebied van leefbaarheid en veiligheid voldoende	29%	32%	33%
In mijn buurt is voldoende groen	89%	85%	81%
In mijn buurt is voldoende parkeergelegenheid	59%	60%	61%
Winkels voor dagelijkse boodschappen zijn voldoende nabij	83%	84%	82%
Basisonderwijs is voldoende nabij voor (mijn) kinderen	90%	92%	92%
Hoeveel vertrouwen heeft u in de manier waarop uw gemeente wordt bestuurd?	35%	27%	27%
Relatie inwoner - gemeente	Doetinchem	Matig stedelijk	Nederland
De gemeente doet wat ze zegt	30%	26%	26%
De gemeente houdt voldoende toezicht op het naleven van regels	27%	33%	32%
De gemeente stelt zich flexibel op als dat nodig is	22%	24%	25%
De gemeente luistert naar de mening van haar inwoners	37%	30%	31%
De gemeente betreft inwoners voldoende bij haar plannen, activiteiten en voorzieningen	40%	36%	36%
Inwoners en organisaties krijgen voldoende ruimte om ideeën en initiatieven te realiseren	38%	35%	36%

Gemeentelijke dienstverlening	Doetinchem	Matig stedelijk	Nederland
Ik vond het aanvragen of voorleggen gemakkelijk	82%	78%	79%
De ontvangen en/of beschikbare informatie was juist en volledig	75%	75%	76%
De tijd die de afhandeling in beslag nam was acceptabel	70%	74%	74%
Ik werd voldoende op de hoogte gesteld of gehouden van het verloop van de afhandeling	68%	67%	67%
Ik kreeg uiteindelijk wat ik wilde	74%	76%	75%
Ik kan gemakkelijk aan de benodigde gemeentelijke informatie komen (via lokale krant, website etc.)	76%	74%	75%
De gemeente gebruikt heldere taal	65%	64%	64%
Tevredenheid Zorg en welzijn (percentages (zeer) tevreden)	Doetinchem	Matig stedelijk	Nederland
Gezondheids/zorgvoorzieningen	82%	83%	82%
Welzijnsvoorzieningen	61%	60%	59%
Speelvoorzieningen	66%	66%	63%
Sportvoorzieningen	74%	77%	74%
Openbaar vervoer	68%	64%	63%

Overige stellingen	Doetinchem	Matig stedelijk	Nederland
Ontwikkeling buurt (percentage enigszins/duidelijk vooruitgegaan)	19%	20%	19%
Ik voel me veilig in mijn buurt (percentage meestal/altijd)	90%	90%	88%
Overlast van buurtbewoners (percentage (heel) veel)	7%	5%	7%
Hoe vaak komt u onveilige verkeerssituaties tegen in uw buurt? (percentage soms/vaak)	61%	53%	53%
Voelt zich wel eens eenzaam? (percentage soms/vaak)	13%	14%	15%

Inleiding

2 Inleiding

In dit beschrijvende rapport worden de resultaten gepresenteerd van het onderzoek 'waar staat je gemeente 2016' binnen de gemeente Doetinchem. Het onderzoek is in september en oktober 2016 uitgevoerd, in nauwe samenwerking met de gemeente Doetinchem. Dit hoofdstuk gaat in op de achtergrond & methodiek van het onderzoek, en respons & statistische betrouwbaarheid. Het hoofdstuk sluit af met een leeswijzer voor de rest van het rapport.

2.1 Achtergrond en methodiek

Het gemeentebestuur van Doetinchem hecht veel waarde aan de meningen, ideeën en denkracht van haar inwoners. Via het in 2015 opgerichte inwonerspanel 'Doetinchem Spreekt' wordt een brede groep inwoners regelmatig om input gevraagd, over allerlei onderwerpen die spelen in de gemeente (voor meer informatie zie de website: www.doetinchemspreekt.nl).

2.1.1 Panelonderzoek waar staat je gemeente

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van een kwantitatieve onderzoeksmethode gehanteerd via het inwonerspanel. Daarmee worden gegevens verkregen over percentages en verhoudingen binnen een populatie. Om statistisch verantwoorde uitspraken te mogen doen, dient een minimaal aantal respondenten hun mening te geven; de steekproef. Als de steekproef een bepaalde omvang en kenmerken heeft (betrouwbaarheid, nauwkeurigheid, representativiteit), kunnen uitspraken gegeneraliseerd worden naar de populatie.

2.1.2 Vragenlijst

De ledenwerving voor het panel is in 2015 zeer zorgvuldig uitgevoerd, waardoor er een goede verdeling is over de wijken in de gemeente en over geslacht. Voor het onderzoek 'waar staat je gemeente' heeft KING een standaardvragenlijst opgesteld, die voor dit onderzoek is gebruikt. In bijlage 1 staat de vragenlijst weergegeven.

2.2 Respons en statistische betrouwbaarheid

Personen kunnen deelnemen aan 'Doetinchem Spreekt' vanaf de toegestane leeftijd; 16 jaar. De meeste respondenten doen online mee en 30 personen nemen offline deel aan het inwonerspanel. Deze laatste groep krijgt de vragenlijsten per post toegestuurd en zij kunnen deze terugsturen via een antwoordenvelop. Door de zorgvuldige (doorlopende) werving van panelleden, is een inwonerspanel opgebouwd met in totaal 1.998 (1.968 online en 30 offline) deelnemers.

In totaal hebben 1.306 van de 1.998 panelleden, waarvan 1.284 online en 22 offline, als respondent deelgenomen aan het onderzoek. Dit maakt de effectieve **respons-rate 65,4%** $\{(1.306 / 1.998) * 100\}$. Uit de hoge respons-rate kan worden afgeleid dat er een grote betrokkenheid is onder de panelleden van 'Doetinchem Spreekt'. Het onderzoek is statistisch betrouwbaar en nauwkeurig en representatief over wijk en het geslacht. In bijlage 2 wordt ingegaan op de statistische betrouwbaarheid en representativiteit van dit onderzoek.

2.3 Leeswijzer

Het volgende hoofdstuk (2) gaat in op de resultaten van het onderzoek 'waar staat je gemeente 2016'. In de tekst wordt naar figuren verwezen. Deze figuren worden in de betreffende paragrafen weergegeven. Er is een aantal open vragen gesteld aan de respondenten. Alle open antwoorden worden getoond in het bijlagenboek 'Bijlagenboek bij Rapportage Waar staat je gemeente'.

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.

Resultaten

The background image shows a person in a business suit with their hands raised in a gesturing motion over a document. The document contains several bar charts. One chart is titled 'Detailed information of spending business activities' and shows bars for various categories. Another chart to the right shows a series of bars with values ranging from 100 to 300. The overall image is in grayscale with a dark overlay, and the word 'Resultaten' is highlighted in a large lime green circle.

3 Resultaten

In dit beschrijvende hoofdstuk wordt achtereenvolgens ingegaan op:

- Woonomgeving;
- Gemeentelijke dienstverlening;
- Welzijn en zorg;
- Achtergrondvariabelen.

3.1 Woonomgeving

In deze paragraaf wordt ingegaan op de woon en leefomgeving van de respondenten.

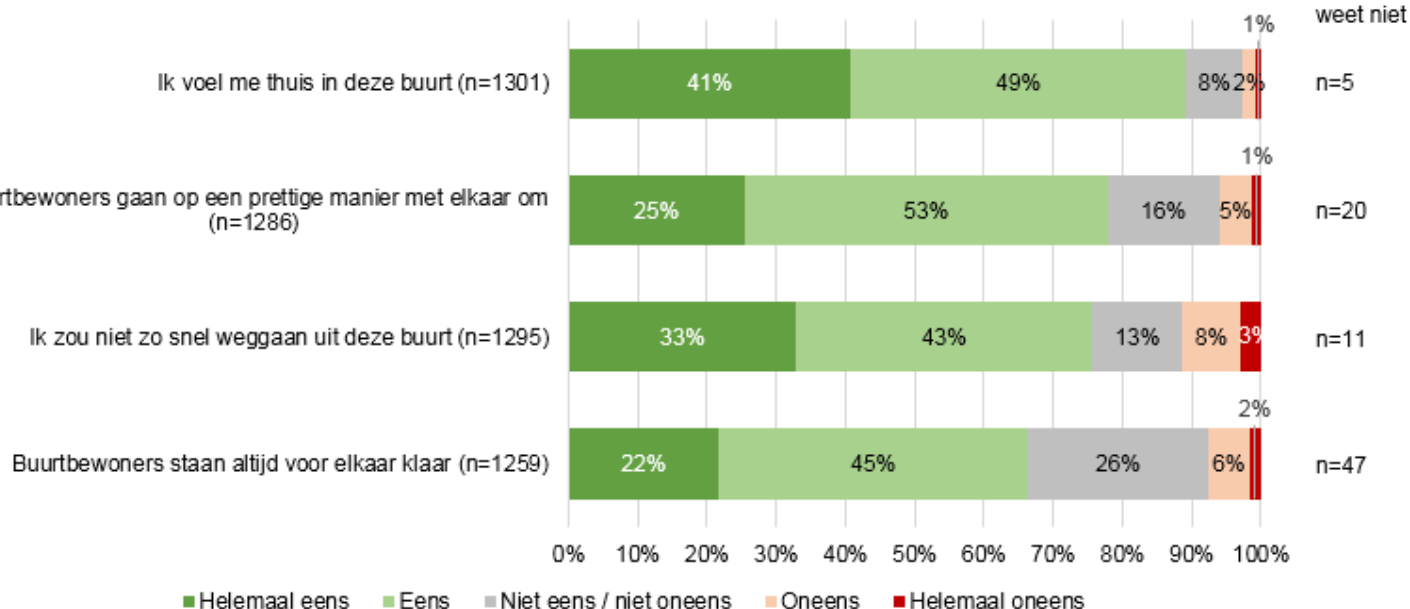
Aan alle respondenten is, in de vorm van een rapportcijfer van 1 tot 10, gevraagd hoe prettig ze het vinden om in hun buurt te wonen. De gemiddelde beoordeling is een 8,0, terwijl 5% van de respondenten een onvoldoende heeft gegeven.

In figuur 1 staat een aantal stellingen over de buurt weergegeven. Daarin is zichtbaar dat 90% van de respondenten zich thuis voelt in de buurt. Twee derde van de respondenten (67%) geeft aan dat buurtbewoners altijd voor elkaar klaar staan.

Ongeveer 35% van de respondenten geeft aan zich altijd veilig te voelen in zijn of haar buurt. 55% geeft aan zich meestal veilig te voelen, terwijl 9% zich soms wel en soms niet veilig voelt en 1% zich meestal niet veilig voelt. De meest genoemde redenen waarom de respondenten zich soms of meestal niet veilig voelen in zijn of haar buurt zijn hangjongeren (15%) en inbraak (14%). Alle open toelichtingen bij deze vraag staan in bijlage 3 weergegeven.

Bijna de helft (45%) van de respondenten heeft nauwelijks tot geen overlast van de buurtbewoners. 28% heeft weinig overlast, 21% heeft niet veel en niet weinig overlast, 6% heeft veel overlast en 1% heeft veel overlast van de buurtbewoners. Ruim een derde (38%) van de respondenten die een vorm van overlast ervaren geeft aan vooral geluidsoverlast te ervaren. Alle open toelichtingen bij deze vraag staan in bijlage 4 weergegeven.

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

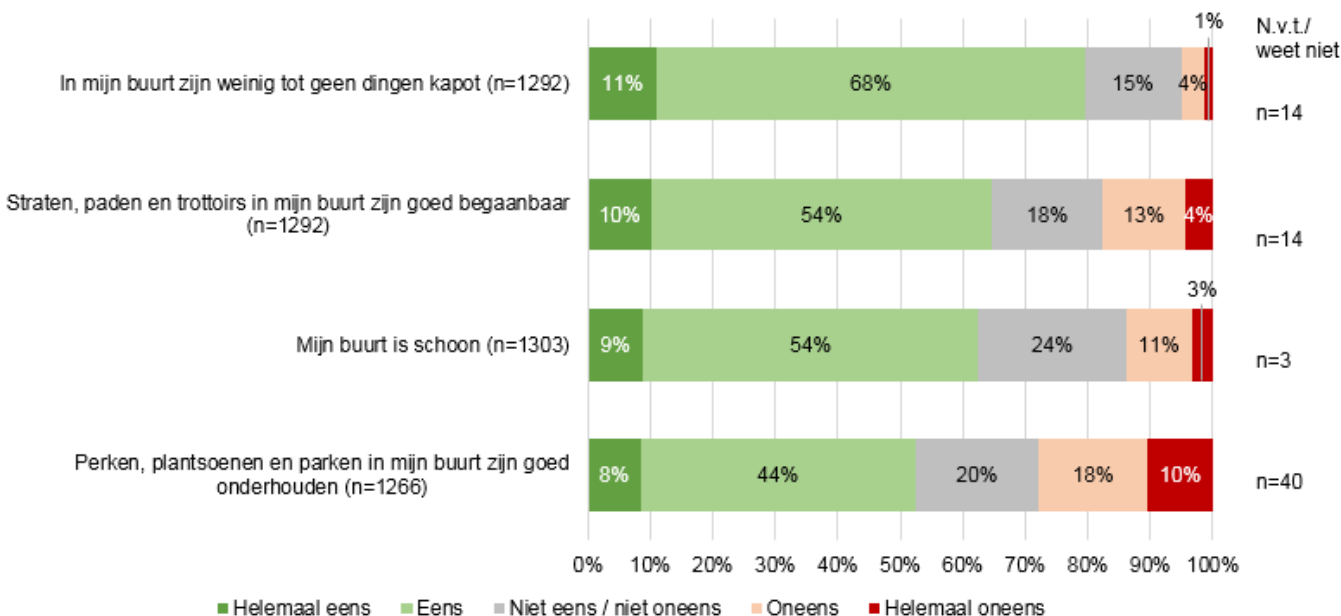


Figuur 1: Stellingen buurt

Ongeveer 16% van de respondenten geeft aan (vrijwel) nooit en 23% geeft aan zelden met onveilige verkeerssituaties in de buurt te maken te hebben. Bijna de helft (44%) geeft aan soms met onveilige verkeerssituaties in de buurt te maken te hebben, terwijl 18% dat vaak heeft. De respondenten hebben aangegeven waar deze onveilige verkeerssituaties zich voordoen. Al deze open toelichtingen bij deze vraag staan in bijlage 5 weergegeven.

In figuur 2 (weergegeven op de volgende pagina) staat een aantal stellingen over de buurt weergegeven. Bijna 80% van de respondenten geeft aan dat er in zijn of haar buurt weinig tot geen dingen kapot zijn. Ongeveer de helft (52%) van de respondenten geeft aan dat de perken, plantsoenen en parken in zijn of haar buurt goed zijn onderhouden. Ruim een kwart (28%) geeft juist aan dat ze niet goed onderhouden zijn.

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



Figuur 2: Stellingen buurt

Ruim de helft (57%) van de respondenten geeft aan dat de buurt het afgelopen jaar hetzelfde is gebleven. Volgens 4% is het duidelijk vooruitgegaan terwijl 15% aangeeft dat het enigszins is vooruitgegaan. Volgens 6% van de respondenten is de buurt duidelijk achteruitgegaan en 18% geeft aan dat de buurt enigszins is achteruitgegaan. Alle open toelichtingen bij deze vraag staan in bijlage 6 weergegeven.

Ongeveer 3% van de respondenten is het helemaal eens met de volgende stelling: 'Er wordt voldoende gedaan aan de leefbaarheid en veiligheid van mijn buurt'. 41% geeft aan het er mee eens te zijn, terwijl ook 41% het er niet mee eens/niet mee oneens is. 13% is het oneens met de stelling en 3% is het helemaal oneens. Op de volgende pagina's (figuur 5-7) worden de resultaten per wijk weergegeven. De respondenten hebben ook suggesties gegeven om de buurt te verbeteren. Deze suggesties staan in bijlage 7 weergegeven.

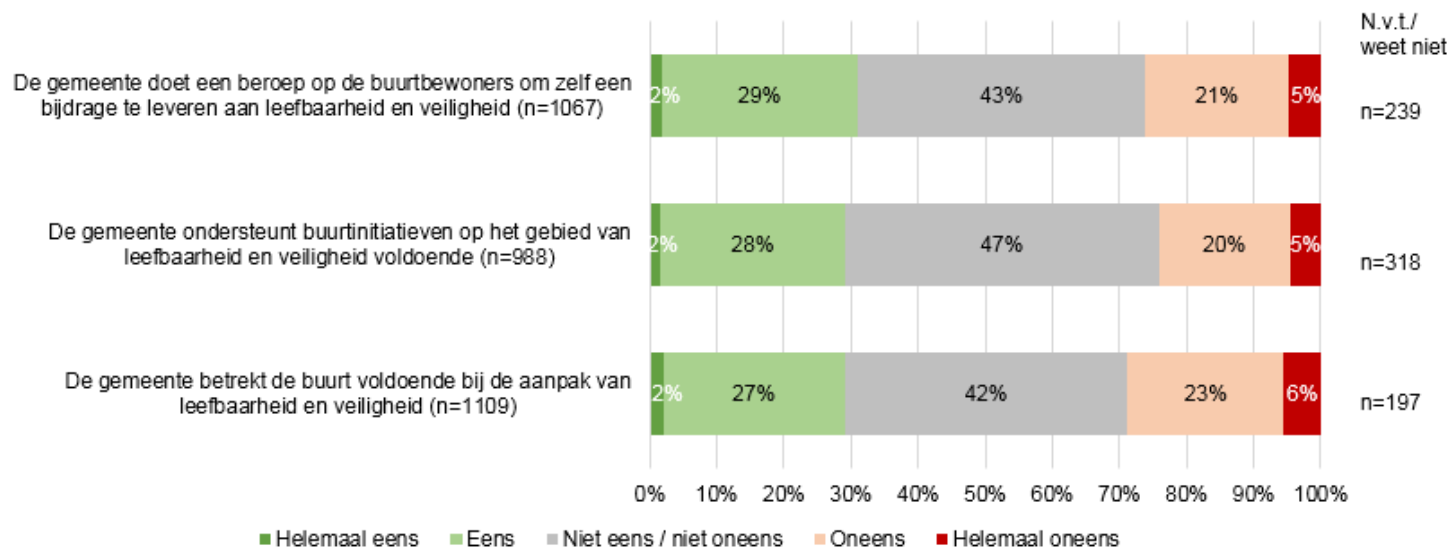
Aan alle respondenten is, in de vorm van een rapportcijfer van 1 tot 10, gevraagd hoe ze de zorg van de gemeente voor de woon- en leefomgeving waarden. De gemiddelde beoordeling is een 6,5, terwijl 21% van de respondenten een onvoldoende heeft gegeven.

In figuur 3 staat een aantal stellingen over het betrekken van buurtbewoners weergegeven. Bij alle drie de stellingen geeft ongeveer 30% van de respondenten aan het er (helemaal) mee eens te zijn, terwijl een iets kleiner deel het er (helemaal) mee oneens is. Op de volgende pagina worden de resultaten per wijk weergegeven.

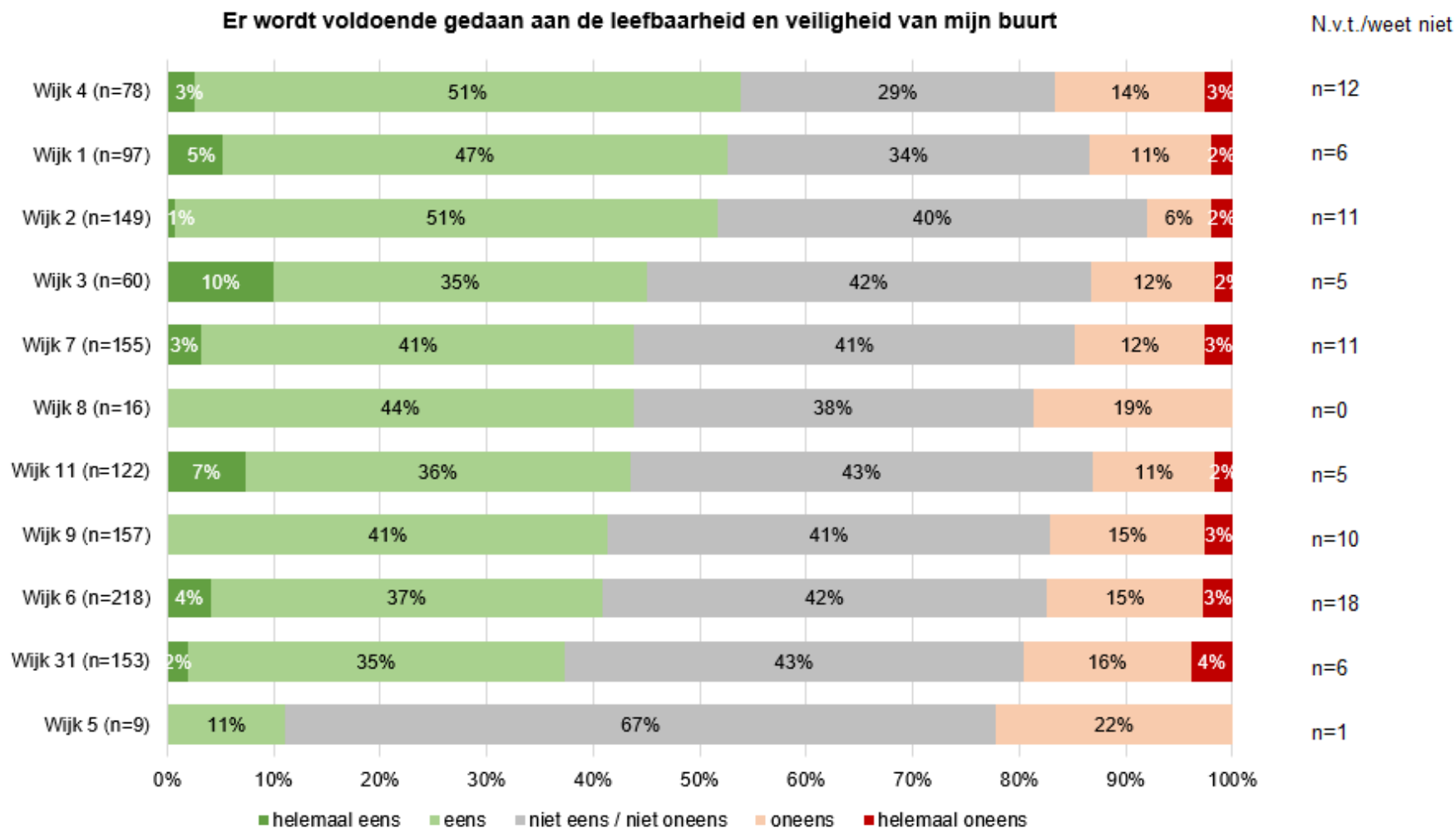
Ruim 7% van de respondenten geeft aan zich de afgelopen 12 maanden intensief voor de leefbaarheid en veiligheid in zijn/haar buurt te hebben ingezet. Ruim de helft (55%) heeft zich incidenteel ingezet en 38% heeft zich (vrijwel) nooit ingezet.

Ongeveer de helft (51%) van de respondenten zou zich in de nabije toekomst misschien actief in willen blijven zetten voor de buurt. 19% geeft aan dit zeker te willen en 14% wil het niet. De overige respondenten (16%) weten het niet.

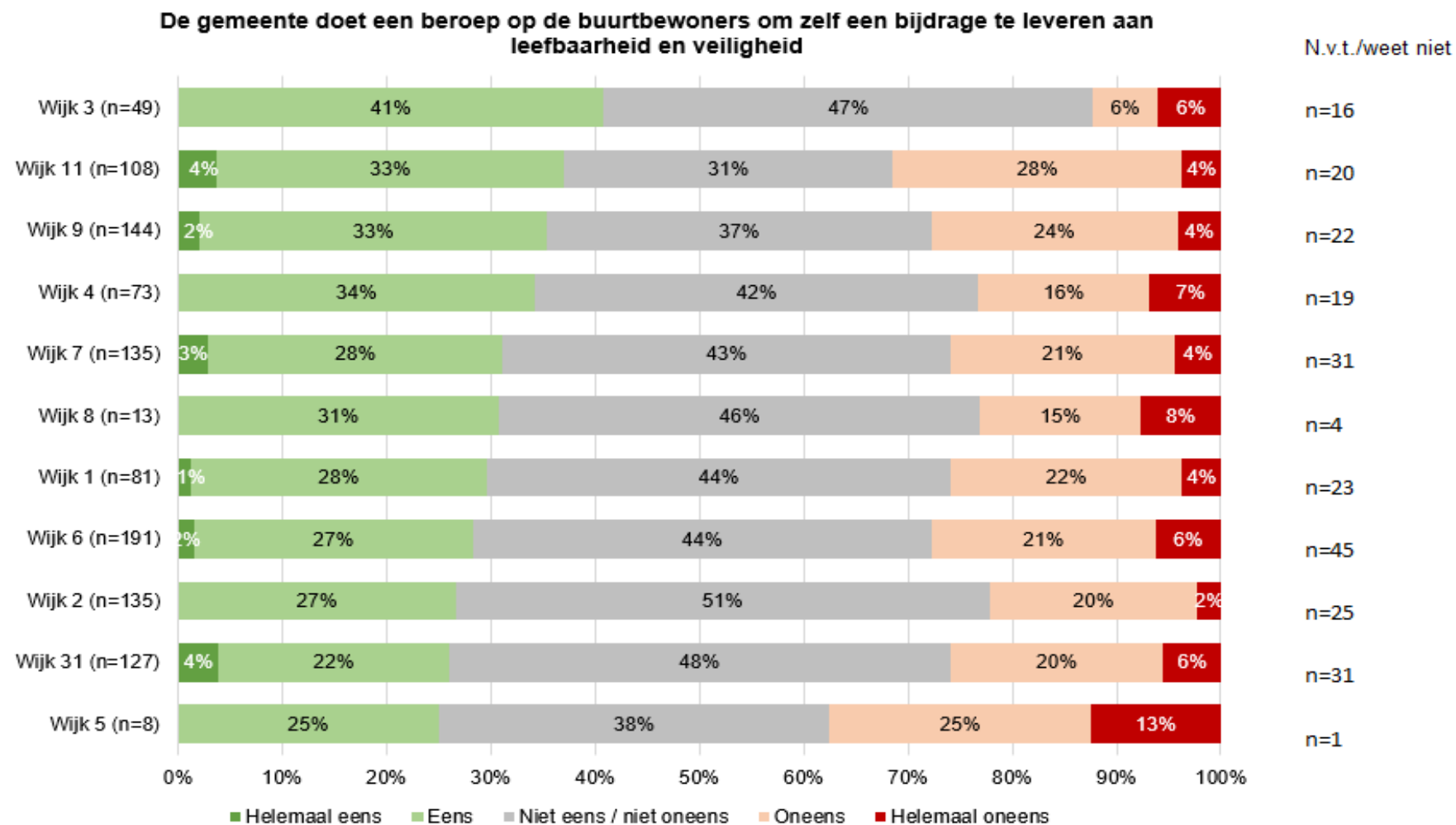
Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de volgende stellingen?



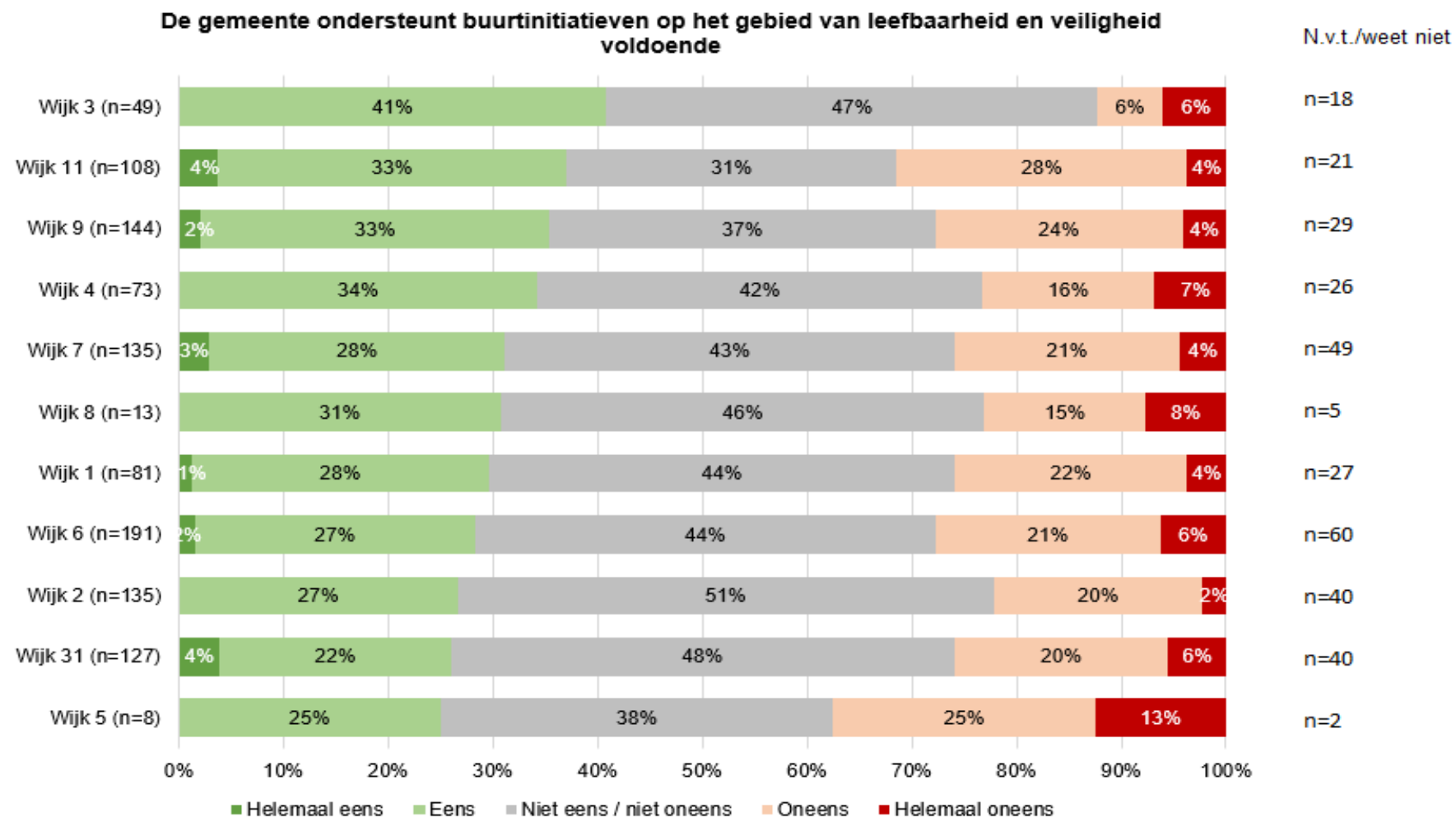
Figuur 3: Stellingen betrekken buurtbewoners Pagina 11 van 30



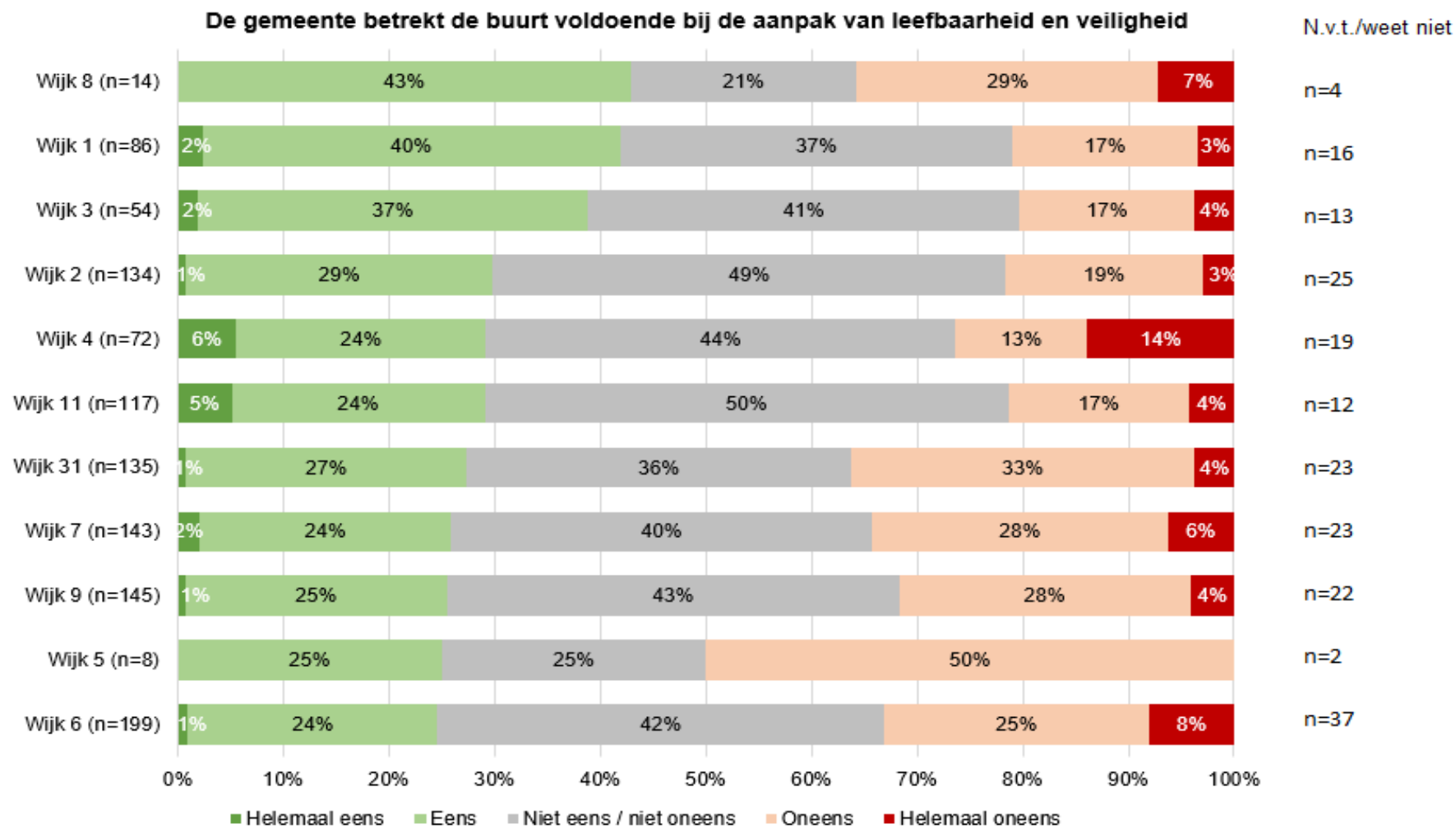
Figuur 4: Stelling leefbaarheid en veiligheid per wijk



Figuur 5: Stellingen betrekken buurtbewoners per wijk



Figuur 6: Stellingen betrekken buurtbewoners per wijk



Figuur 7: Stellingen betrekken buurtbewoners per wijk

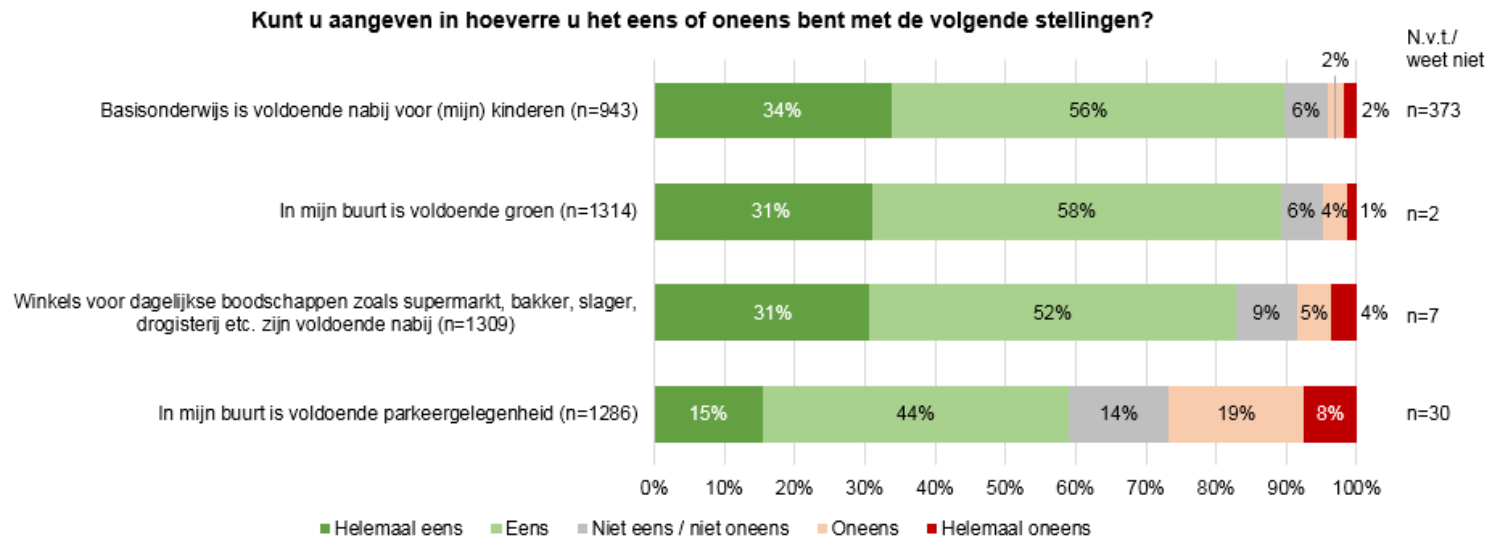
In figuur 8 staat een aantal stellingen over de buurt weergegeven. Daarin is te zien dat 90% van de respondenten aangeeft dat zijn of haar buurt voldoende groen is. Opvallend is dat 27% van de respondenten aangeeft niet voldoende parkeergelegenheid in zijn of haar buurt te hebben.

In figuur 9 staat de tevredenheid over het aanbod van voorzieningen in de nabijheid van de respondent weergegeven. 78% van de respondenten is tevreden over de (gezondheids-) zorgvoorzieningen.

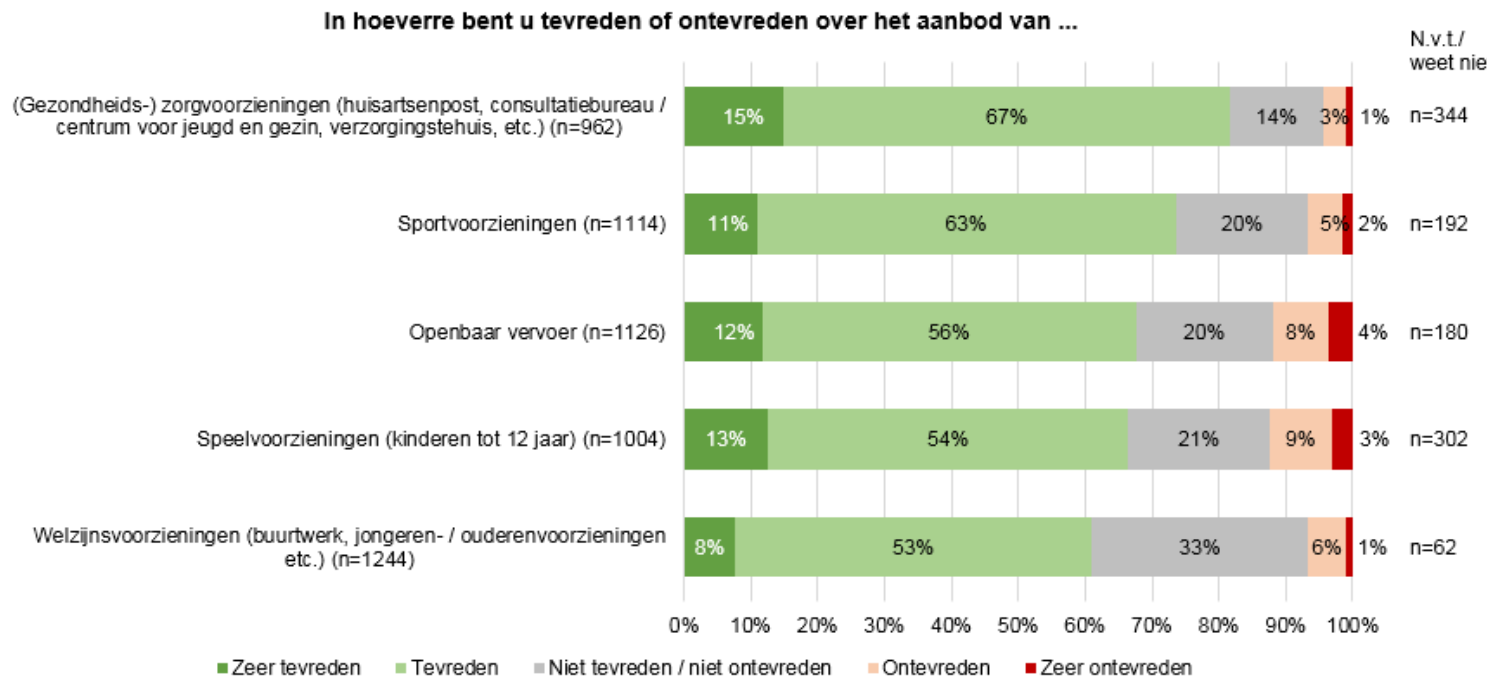
Aan de respondenten is ook gevraagd hoeveel vertrouwen ze hebben in de manier waarop de gemeente wordt bestuurd. Daarbij geeft 1% aan heel veel en 33% veel vertrouwen te hebben. 52% heeft niet veel/niet weinig vertrouwen, 10% heeft weinig en 3% heeft nauwelijks tot geen vertrouwen.

In figuur 10 (weergegeven op de volgende pagina) staan enkele stellingen over de gemeente weergegeven. Bijna een derde (30%) van de respondenten geeft aan dat de gemeente doet wat het zegt. Volgens 32% van de respondenten houdt de gemeente niet voldoende toezicht op het naleven van regels.

In figuur 11 (weergegeven op de volgende pagina) staan enkele stellingen over de gemeente weergegeven. Volgens 39% van de respondenten betreft de gemeente de inwoners voldoende bij haar plannen, activiteiten en voorzieningen, terwijl 21% het daar niet mee eens is.



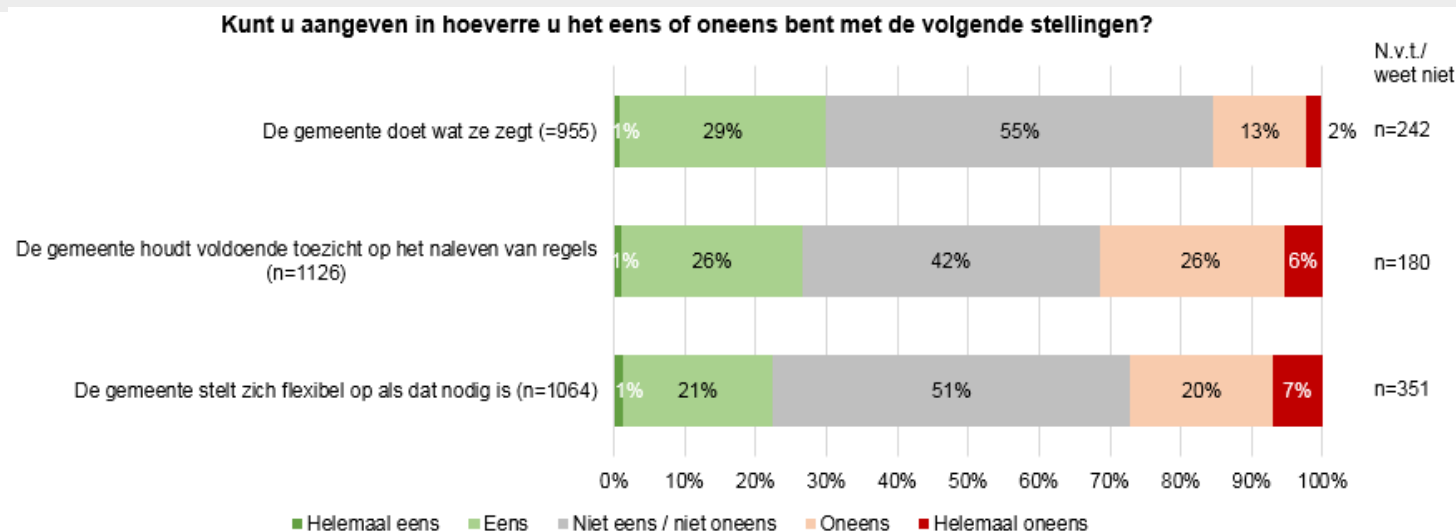
Figuur 8: Stellingen buurt



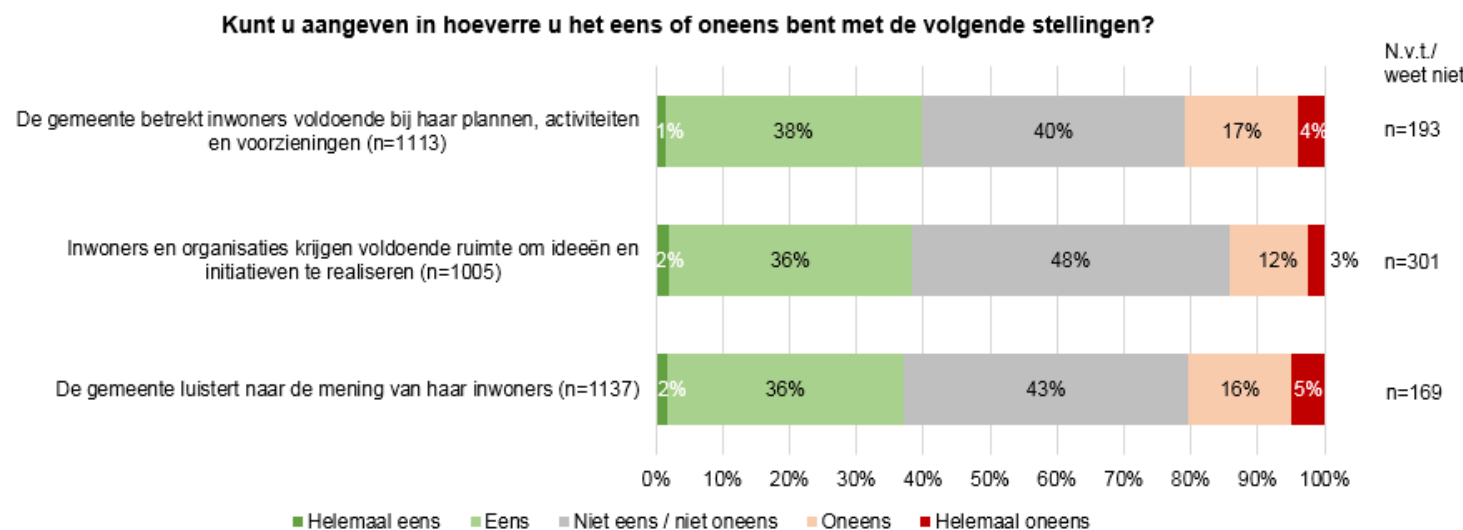
Figuur 9: Tevredenheid aanbod voorziening in de nabijheid

De respondenten konden ook beleidsideeën of -initiatieven aan de gemeente meegeven. Deze staan in bijlage 8 weergegeven.

Aan alle respondenten is, in de vorm van een rapportcijfer van 1 tot 10, gevraagd hoe ze de wijze waarop de gemeente de inwoners betreft en de samenwerking zoekt, waarderen. De gemiddelde beoordeling is een 6,2, terwijl 18% van de respondenten een onvoldoende heeft gegeven.



Figuur 10: Stellingen over de gemeente



Figuur 11: Stellingen over de gemeente

3.2 Gemeentelijke dienstverlening

In deze paragraaf wordt ingegaan op hoe de respondenten de dienstverlening van de gemeente ervaren.

De respondenten is gevraagd hoe zij over het algemeen de dienstverlening van de gemeente beoordelen. De dienstverlening wordt over het algemeen beoordeeld met het rapportcijfer 6,9. Van de respondenten geeft 11% een onvoldoende.

De respondenten hebben ook de dienstverlening via de digitale faciliteiten van de gemeente beoordeeld. Onder digitale faciliteiten worden onder andere de website, het digitaal loket en de app verstaan. De digitale faciliteiten krijgen het rapportcijfer 6,8. 10% van de respondenten geeft een onvoldoende.

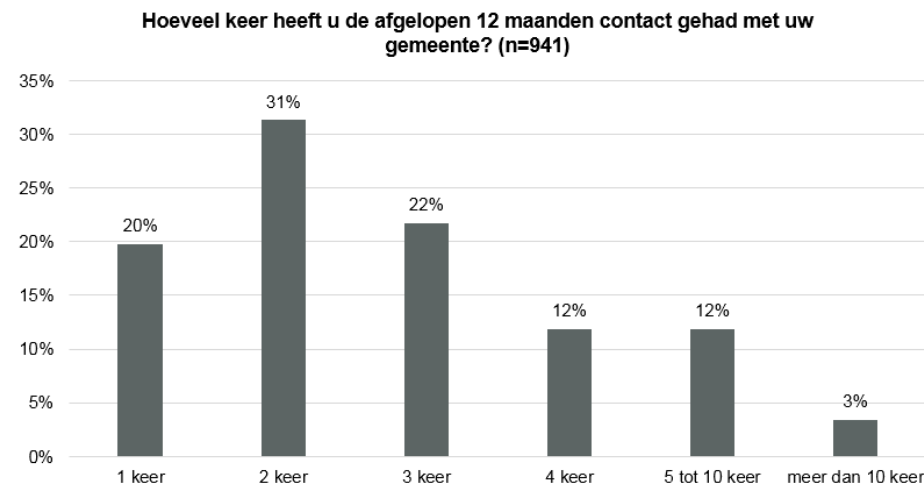
Bijna driekwart (72%) van de respondenten heeft de afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente voor bijvoorbeeld het aanvragen van een product of dienst zoals een paspoort of rijbewijs, of het voorleggen van een vraag of probleem.

De respondenten hebben aangegeven op welke wijze ze contact hebben gehad met de gemeente.



Figuur 12: Wijze contact met gemeente

In figuur 12 is zichtbaar dat de meerderheid van de respondenten (66%) contact heeft gehad via de balie. Daarna is het meeste contact telefonisch (42%) of via internet (37%) geweest.



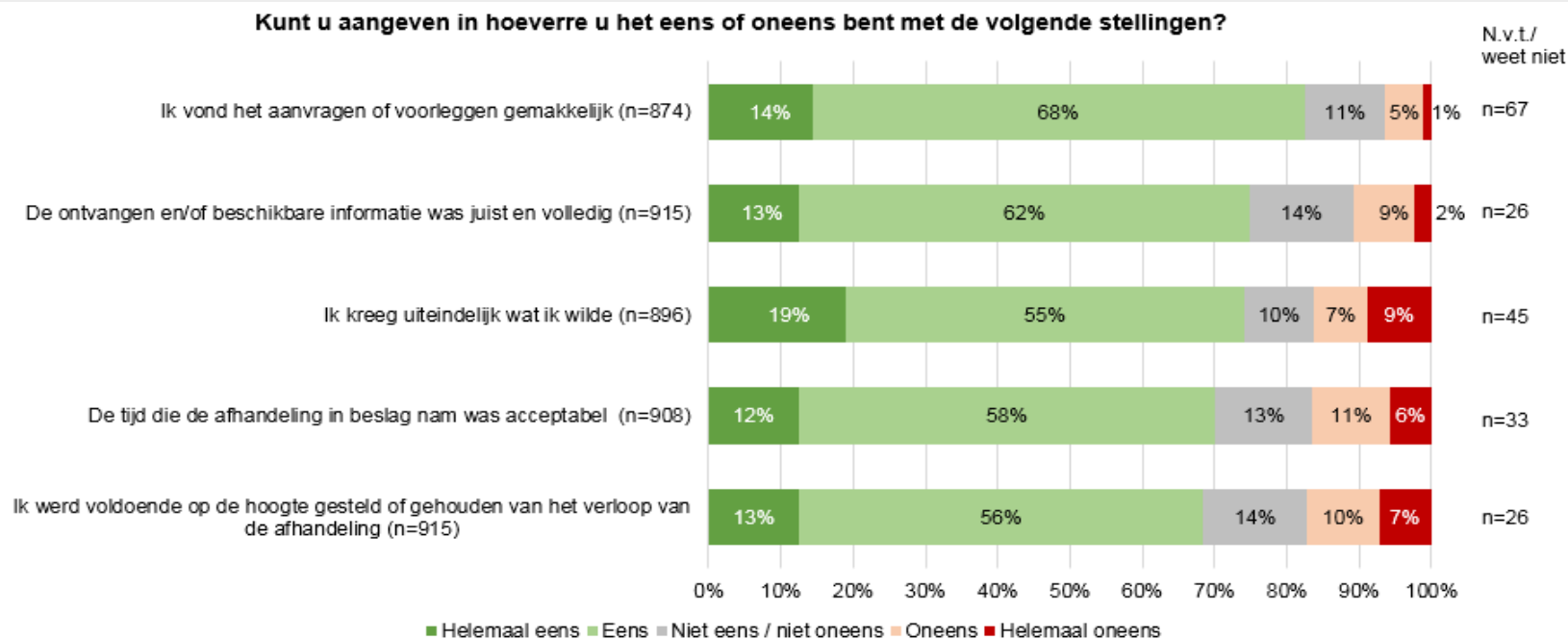
Figuur 13: Aantal keer contact met gemeente

De meeste respondenten (31%) hebben 2 keer contact gehad in de afgelopen 12 maanden (figuur 13).

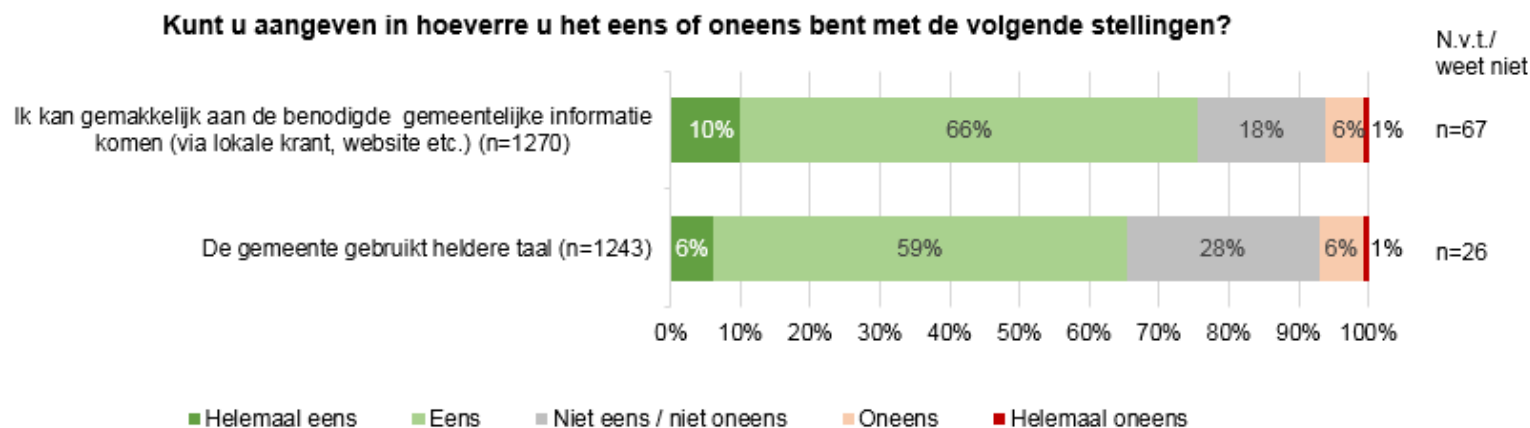
De respondenten is een aantal stellingen voorgelegd over het aanvragen van een product/dienst, of het voorleggen van een vraag of probleem (figuur 14 op de volgende pagina).

Een grote meerderheid (82%) is tevreden over het gemak van het voorleggen of het aanvragen. Ook is doorgaans de ontvangen en/of beschikbare informatie juist en volledig (75%). Het minst tevreden is men over de mate waarin men op de hoogte werd gesteld of gehouden over het verloop van de afhandeling.

Ook is de respondenten een tweetal stellingen voorgelegd over de informatie van en over de gemeente (figuur 15 op de volgende pagina). Ruim driekwart van de respondenten (76%) kan gemakkelijk aan de benodigde gemeentelijke informatie komen.

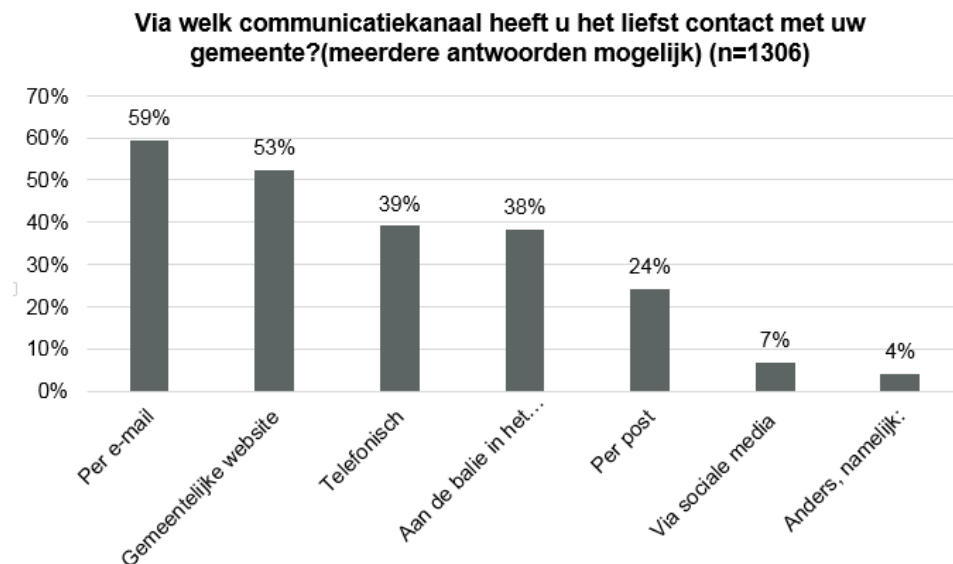


Figuur 14: Stellingen aanvragen product/dient of voorleggen vraag/probleem



Figuur 15: Stellingen informatie van en over de gemeente

De respondenten hebben aangegeven via welk kanaal zij het liefst contact hebben met de gemeente (figuur 16).



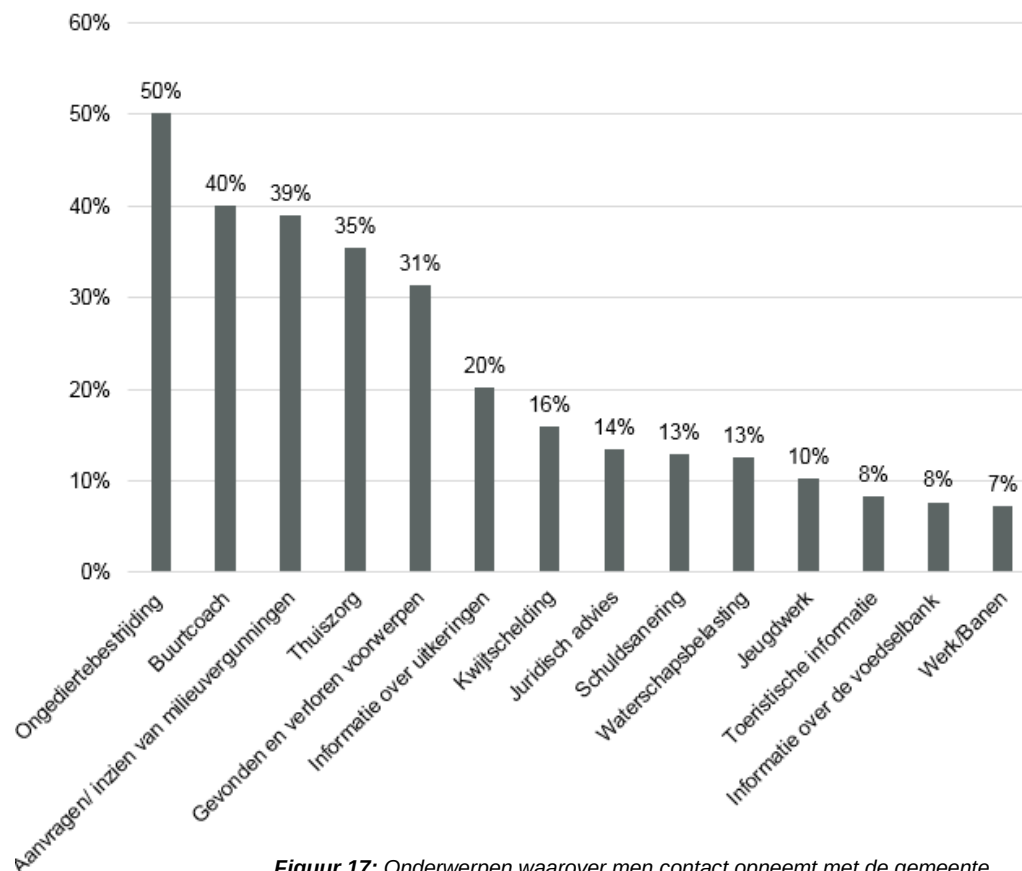
Figuur 16: Voorkeurs communicatiekanaal

De meeste respondenten geven aan de voorkeur te geven aan contact per e-mail of via de gemeentelijke website. Opvallend is dat dit niet overeen komt met de wijze waarop zij daadwerkelijk contact hebben gehad met de gemeente (figuur 12).

De respondenten is gevraagd wat zij een acceptabele telefonische wachttijd vinden in een drukke situatie. De respondenten geven aan maximaal 4 minuten te willen wachten.

Ook is de respondenten gevraagd wat zij een acceptabele wachttijd vinden wanneer ze naar de balie in het gemeentehuis komen zonder afspraak. Respondenten verwachten zonder afspraak binnen 13 minuten geholpen te worden.

Stel u wilt informatie over de onderstaande onderwerpen. Voor welk onderwerp zou u naar de gemeente bellen? (meerdere antwoorden mogelijk) (n=1306)



Figuur 17: Onderwerpen waarover men contact opneemt met de gemeente

Er is door de respondenten aangegeven voor welke onderwerpen zij naar de gemeente zouden bellen (figuur 17). De respondenten geven het vaakst aan de gemeente te bellen bij informatiebehoefte over 'ongediertebestrijding', 'de buurtcoach', en 'aanvragen en inzien van milieuvergunningen'.

De respondenten konden nog suggesties geven voor de verbetering van de dienstverlening. Deze suggesties zijn weergegeven in bijlage 9 van het bijlagenboek.

3.3 Welzijn en zorg

In deze paragraaf wordt beschreven hoe de respondenten hun gezondheid en de mogelijkheid om deel te nemen aan het maatschappelijk leven beoordelen. Ook wordt ingegaan op vrijwilligerswerk, de zorg aan een hulpbehoevende naaste en de zorgvoorzieningen.

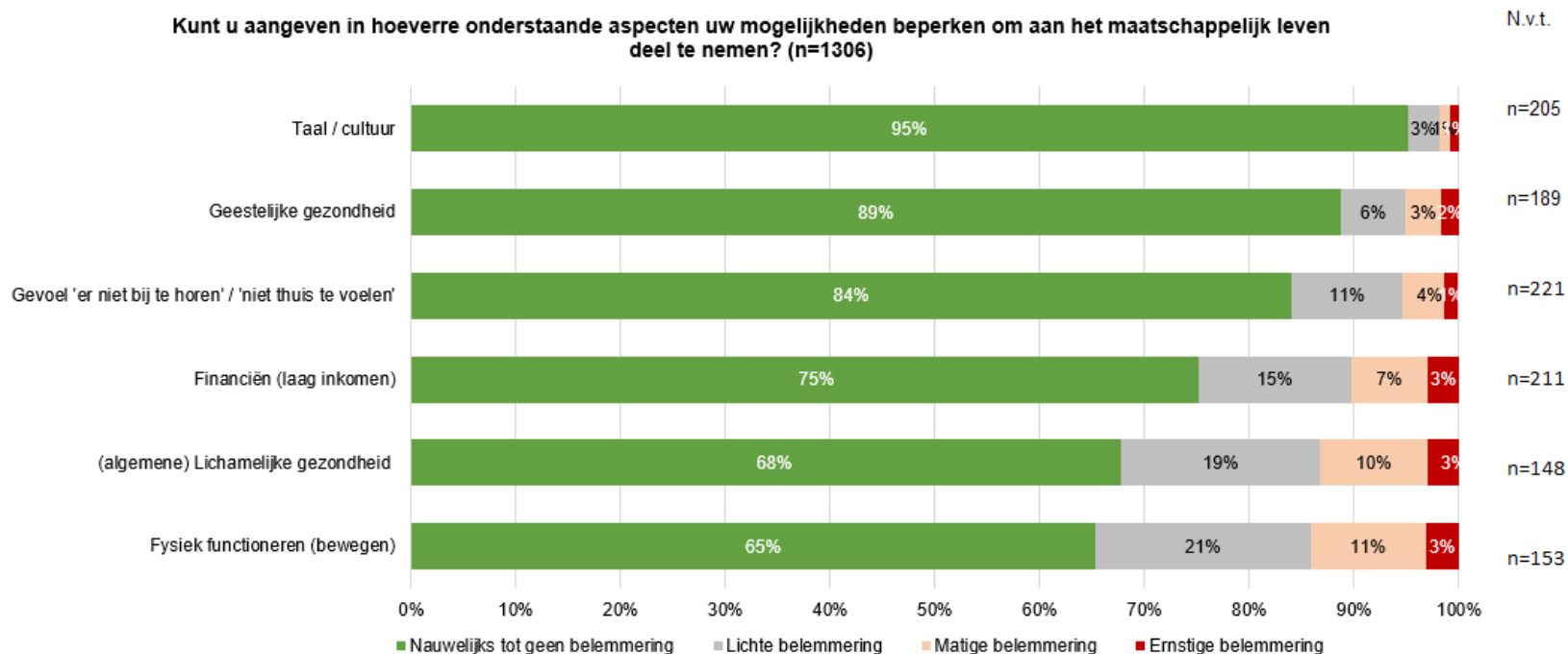
De respondenten is gevraagd hoe tevreden zij, over het geheel genomen, zijn met hun leven. De respondenten geven gemiddeld een 7,9 voor hun leven. 3% van de respondenten geeft een onvoldoende. De gezondheid wordt iets lager beoordeeld met een 7,7. Voor de gezondheid geeft 6% van de respondenten een onvoldoende.

Het kan zijn dat door omstandigheden zoals ziekte of arbeidsongeschiktheid inwoners niet volledig kunnen meedoen aan het maatschappelijk leven. De respondenten hebben aangegeven in hoeverre de onderstaande aspecten de mogelijkheden beperken om aan het maatschappelijk leven deel te nemen.

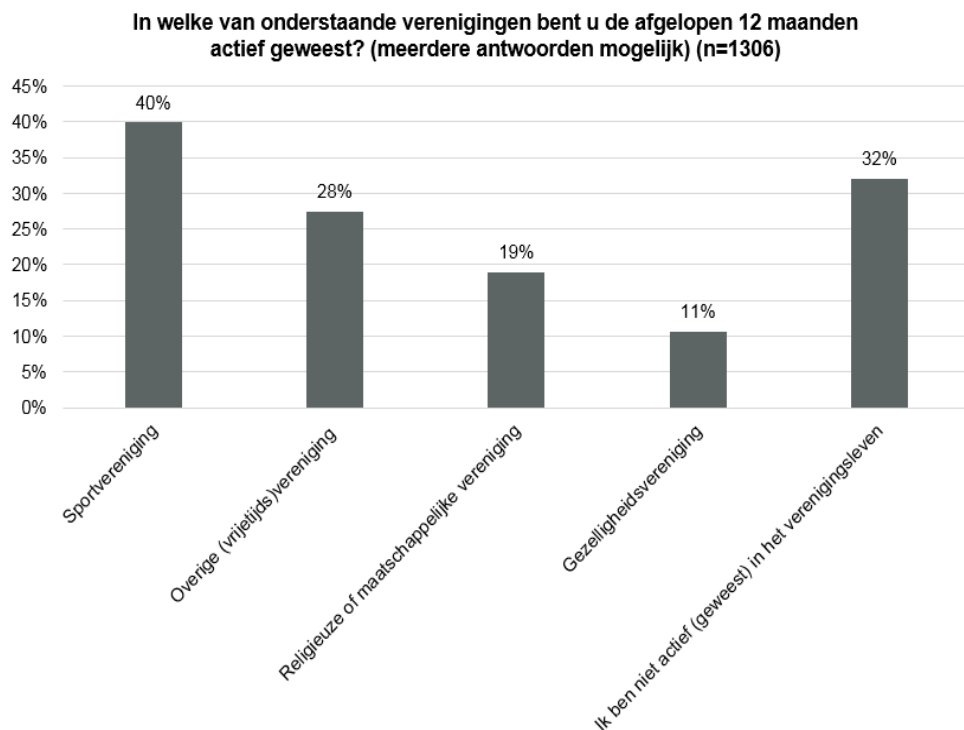
Uit figuur 18 blijkt dat met name 'fysiek functioneren', 'de algemene lichamelijke gezondheid' en de 'financiën' het meest beperkingen opleveren voor deelname aan het maatschappelijk leven.

Een ruime meerderheid van 77% is van mening dat ze voldoende betekenisvolle relaties buiten werk, school of eigen huishouden hebben. 14% geeft aan er wel wat meer te willen. Circa 7% van de respondenten is van mening te weinig betekenisvolle relaties te hebben.

Ook is gevraagd naar gevoelens van eenzaamheid. De meeste respondenten (63%) voelen zich (vrijwel) nooit eenzaam. Bijna een kwart van de respondenten (23%) is zelden eenzaam. 11% van de respondenten is soms eenzaam en 1% voelt zich vaak eenzaam.



Figuur 18: Aspecten die een beperking vormen voor deelname aan maatschappelijk leven

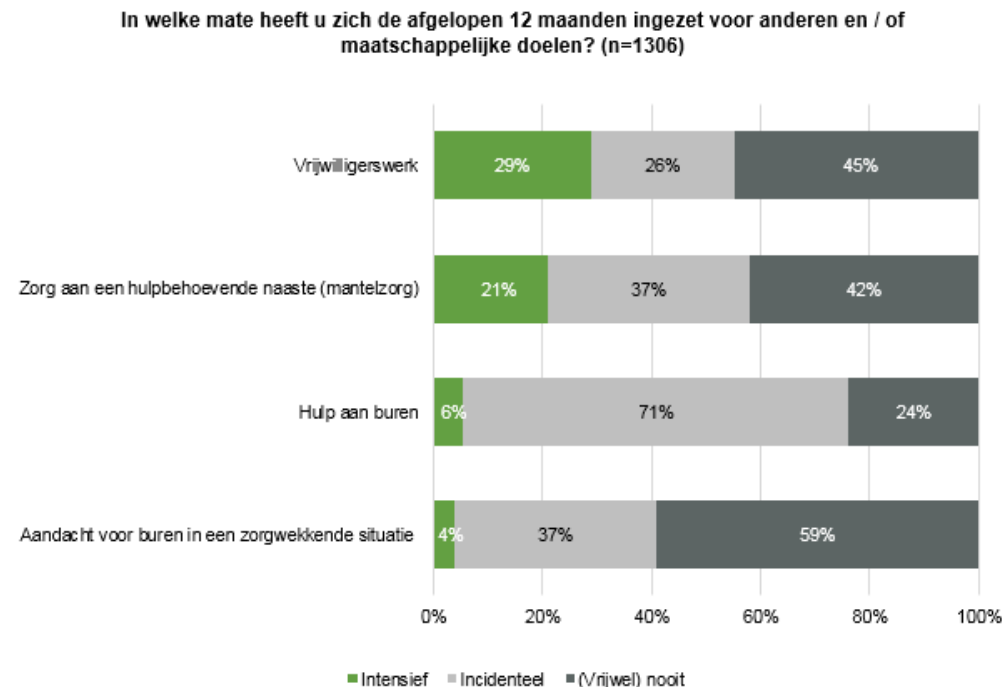
**Figuur 19 : activiteiten in verenigingen**

De meeste respondenten (40%) zijn de afgelopen 12 maanden actief geweest bij een sportvereniging. Bijna 30% is (ook) actief bij een (vrijtijds)vereniging. Daarnaast geeft ongeveer een derde (32%) van de respondenten aan dat ze niet actief zijn (geweest) in het verenigingsleven (figuur 19).

De respondenten hebben aangegeven in welke mate ze zich de afgelopen 12 maanden hebben ingezet voor anderen en/ of maatschappelijke doelen (figuur 20). Het meest intensief wordt er vrijwilligerswerk gedaan en wordt er gezorgd voor een hulpbehoevende naaste. De hulp aan burens vindt voornamelijk incidenteel plaats.

Aan de respondenten is gevraagd of ze in de nabije toekomst vrijwilligerswerk willen (blijven) doen. 34% heeft positief geantwoord en heeft het antwoord 'ja zeker' gegeven. Een groep van 31% wil misschien vrijwilligerswerk (blijven)

doen. 22% wil geen vrijwilligers werk (blijven) doen. Daarnaast heeft 13% aangegeven het niet te weten.

**Figuur 20 : Inzet voor anderen en/ of maatschappelijke doelen**

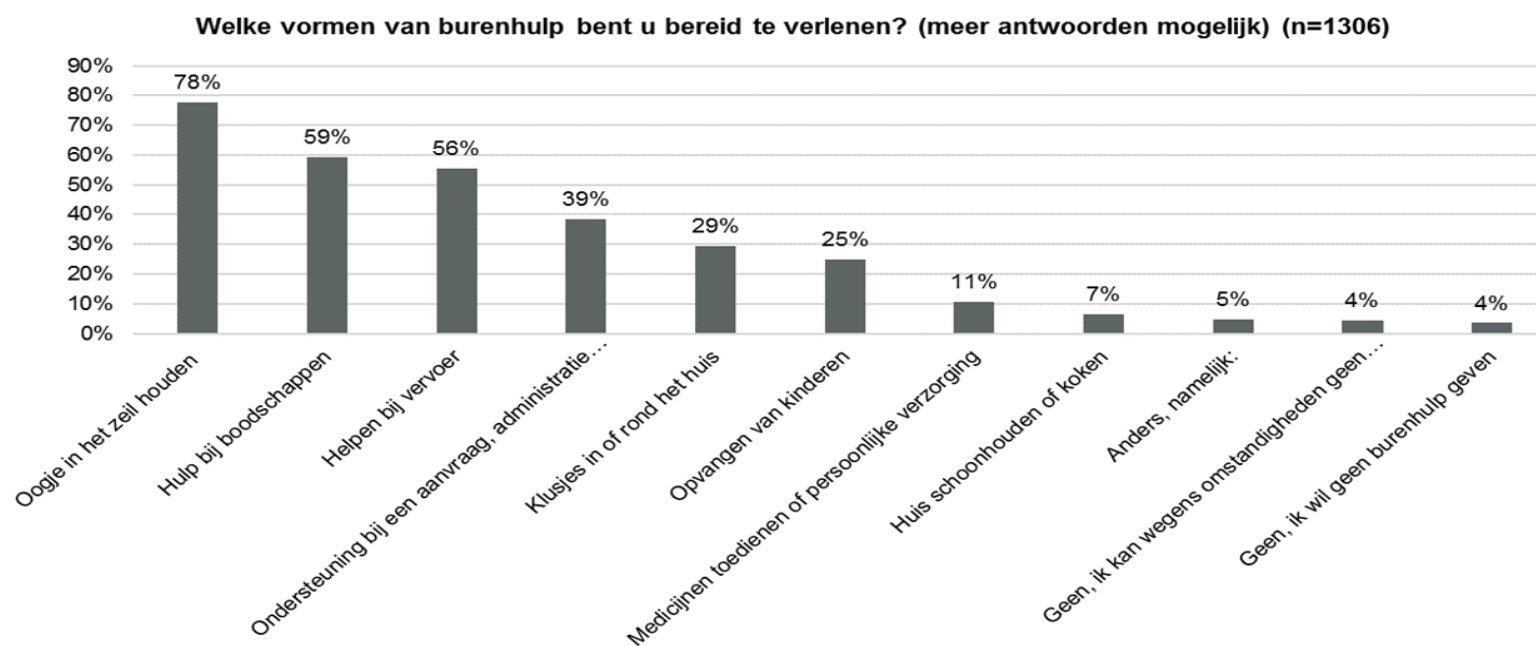
De respondenten die geen vrijwilligerswerk willen (blijven) doen hebben aangegeven wat daarvoor de reden(en) zijn. Zie figuur 21 op de volgende pagina.

De meeste respondenten die geen vrijwilligerswerk willen doen (65%) geven aan dat ze daar geen interesse in hebben. Daarnaast geeft iets meer dan de helft (53%) van de respondenten aan dat ze geen tijd hebben.



Figuur 21: Reden geen vrijwilligerswerk

De meeste respondenten zijn bereid om bij hun buren een oogje in het zeil te houden (78%), te helpen bij boodschappen doen (59%) en te helpen bij vervoer (56%). 4% kan wegens omstandigheden geen burenhulp geven, en 4% wil geen burenhulp geven (zie figuur 22).



Figuur 22: Vormen burenhulp

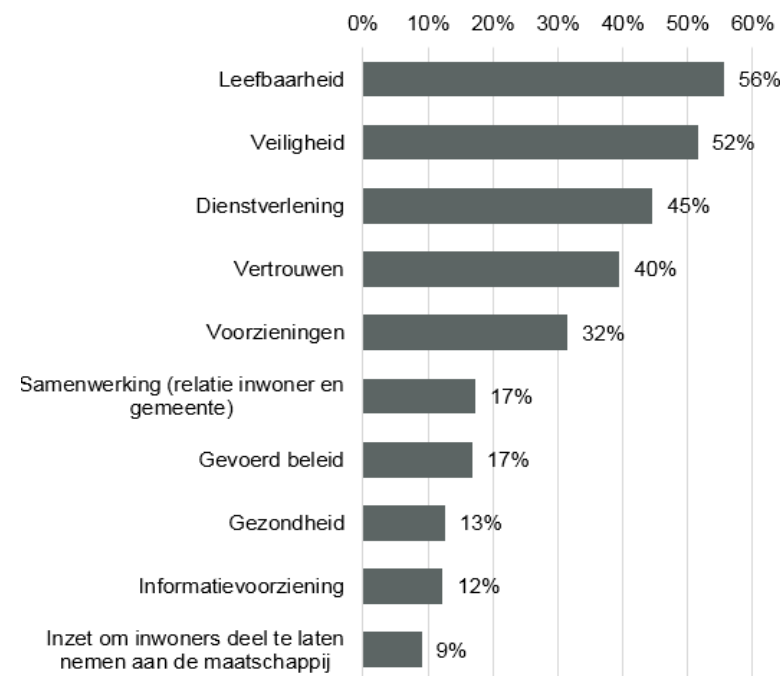
Respondenten die hebben aangegeven dat zij voor een hulpbehoevende naaste zorgen is gevraagd in hoeverre dat hun dagelijkse activiteiten/ bezigheden belemmert. 66% geeft aan dat het mantelzorgen hen nooit of zelden belemmert in hun dagelijkse activiteiten/ bezigheden. 25% ondervindt soms belemmering en 9% vaak.

Tevens hebben respondenten aangegeven of zij terug kunnen vallen op familie en mensen in de buurt wanneer zij hulp nodig hebben. De resultaten zijn weergegeven in figuur 23. 87% krijgt zeker of waarschijnlijk hulp van familie. 16% geeft aan niet terug te kunnen vallen op mensen in de buurt, 70% kan dat zeker of waarschijnlijk wel.

Vervolgens waardeerden de respondenten de inspanningen van de gemeente om inwoners volledig deel te laten nemen aan de maatschappij. Dit aspect is gemiddeld beoordeeld met een 6,5 en 9% geeft een onvoldoende. 43% geeft echter het antwoord "weet ik niet". Ook beoordeelden respondenten alle inspanningen van de gemeente voor haar inwoners. Dit beoordeelden zij gemiddeld met een 6,7. 9% geeft een onvoldoende.

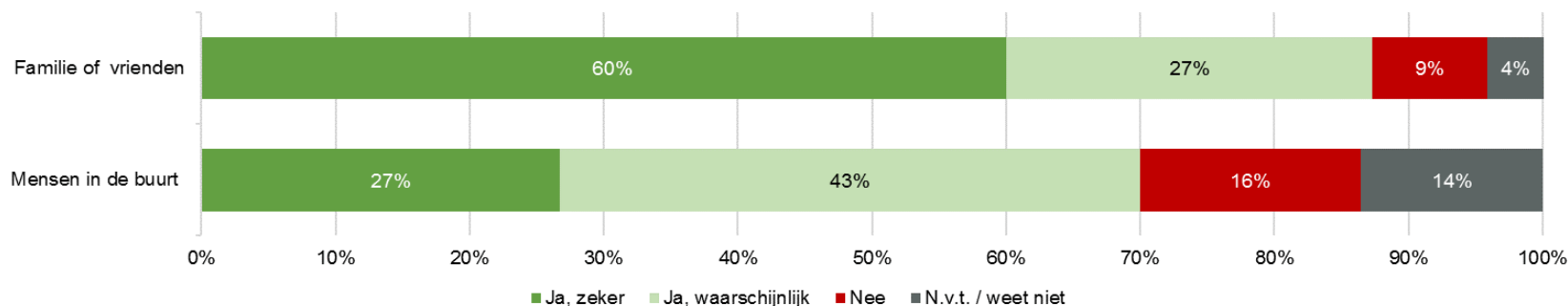
Als laatste hebben de respondenten aangegeven welke aspecten het zwaarst wegen in de beoordeling van de gemeente. Voor de respondenten wegen de aspecten 'leefbaarheid', 'veiligheid' en 'dienstverlening' het zwaarst mee in de beoordeling (figuur 24).

Welke van onderstaande aspecten wegen voor u het zwaarst in de beoordeling van de gemeente? (max 3 antwoorden mogelijk) (n=1306)



Figuur 24: aspecten beoordeling gemeente

Wanneer u hulp of zorg nodig heeft, kunt u dan terugvallen op ... ? (n=1306)

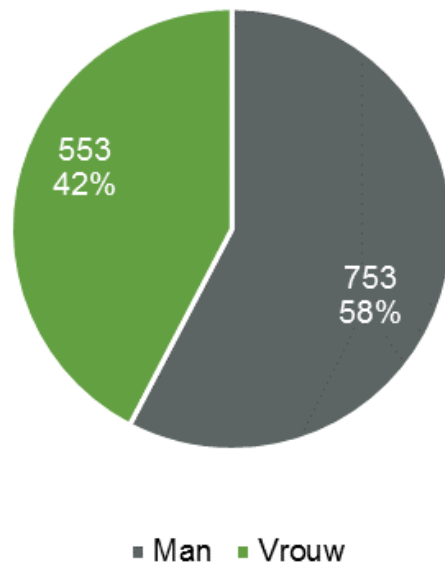


Figuur 23: Terugvallen voor hulp

3.4 Achtergrondvariabelen

In deze paragraaf staan de ongewogen achtergrondvariabelen van de respondenten weergegeven.

Geslacht (n=1306)



Wijk (n=1306)	%	n
Wijk 1	11%	139
Wijk 2	11%	147
Wijk 3	5%	70
Wijk 4	6%	80
Wijk 5	1%	11
Wijk 6	23%	294
Wijk 7	13%	174
Wijk 8	2%	32
Wijk 9	11%	146
Wijk 11	8%	111
Wijk 31	8%	99
Anders	0%	3



