

## WAAR STAAT GEMEENTE EIJSDEN- MARGRATEN?

2019

Gemeente Eijsden-Margraten



<b>Uitgave:</b>	Research 2Evolve Tesselschadelaan 15A 1217 LG Hilversum Tel: (035) 623 27 89 info@research2evolve.nl www.research2evolve.nl
<b>Datum:</b>	September – november 2019
<b>Onderzoek:</b>	Waar staat gemeente Eijsden-Margraten?
<b>Projectnummer:</b>	20190501.01
<b>Opdrachtgever:</b>	Gemeente Eijsden-Margraten

Het onderzoek is uitgevoerd door Research 2Evolve. Het marktonderzoeksbureau neemt de richtlijnen van de MOA (MarktOnderzoekAssociatie) en ESOMAR (EuropeanSociety for Opinion and Marketing Research) in acht. Deze richtlijnen zijn bij Research 2Evolve op te vragen.

**Het overnemen uit deze publicatie is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.**

<b>Hoofdstuk 1</b>	<b>Onderzoeksverantwoording</b>	
1.1	Inleiding	5
1.2	Uitvoering van het onderzoek	5
1.3	Responsoverzicht	6
1.4	Weging	6
1.5	Betrouwbaarheid en nauwkeurigheid	7
1.6	Samenstelling respondenten	7
1.7	Leeswijzer	8
1.8	Toelichting prioriteitenmatrix	9
<b>Hoofdstuk 2</b>	<b>Resultaten</b>	
2.1	Totaaloordeel	11
2.2	Woon- en leefomgeving	12
2.3	Relatie inwoner-gemeente	27
2.4	Gemeentelijke dienstverlening	31
2.5	Welzijn en zorg	43
2.6	Achtergrondkenmerken	58

## HOOFDSTUK 1

# ONDERZOEKSVERANTWOORDING



## 1.1 Inleiding

In opdracht van gemeente Eijsden-Margraten heeft onderzoeksbureau Research 2Evolve het benchmark Waarstaatjegemeente.nl onderzoek uitgevoerd onder de inwoners van de gemeente Eijsden-Margraten. Middels dit onderzoek kan de gemeente in kaart brengen hoe inwoners het woon- en leefklimaat en de lokale dienstverlening ervaren en krijgt zij inzicht in waar verbetering nodig is.

Het onderzoek laat zien hoe inwoners de gemeente ervaren op de volgende 4 thema's:

- Woon- en leefomgeving
- Relatie inwoner-gemeente
- Gemeentelijke dienstverlening
- Welzijn en zorg

VNG Realisatie heeft haar benchmarkcijfers gepubliceerd op het platform Waarstaatjegemeente.nl. Na goedkeuring van dit rapport zullen de resultaten van de gemeente Eijsden-Margraten aangeboden worden bij VNG, zodat deze ook verwerkt kunnen worden in een online dashboard. Op deze site kunt u tevens uw prestaties zien en vergelijken met andere gemeenten. De gemeente Eijsden-Margraten heeft aan de standaard vragenlijst die is opgesteld door de VNG realisatie, enkele eigen vragen toegevoegd.

<b>Steekproef</b>	<b>2.000</b>
<b>Methode</b>	<b>Online/schriftelijk</b>
<b>Uitnodiging</b>	<b>Per brief</b>
<b>Veldwerkperiode</b>	<b>Vrijdag 27 september – zondag 10 november</b>

## 1.3 Responsoverzicht

<b>Bruto steekproef</b>	<b>2.000</b>
<b>Respons (schriftelijk + online)</b>	<b>611 (510+101)</b>
<b>Responspercentage</b>	<b>31%</b>
<b>Respons open link</b>	<b>1</b>
<b>Totaalrespons</b>	<b>612</b>

## 1.4 Weging

Op de data is een weging toegepast op basis van leeftijd volgens de standaard van VNG Realisatie. De totale respons wijkt voor de variabele leeftijd af ten opzichte van de werkelijke verdeling binnen de populatie (CBS). Middels het toevoegen van een weging vormen de resultaten een juiste afspiegeling van de werkelijke bevolking. 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 waardoor ze minder zwaar mee tellen. Hiermee zijn de resultaten gecorrigeerd om de mogelijke invloed van een niet geheel representatieve steekproef weg te nemen. Doorgaans wordt een maximale weegfactor van 3 gehanteerd.

## 1.5 Betrouwbaarheid en nauwkeurigheid

Het betrouwbaarheidspercentage geeft de kans aan dat bij herhaling van het onderzoek hetzelfde uit het onderzoek komt. Bij een betrouwbaarheidspercentage van 95% is er 95% kans bij herhaling dat de antwoorden hetzelfde zullen zijn met andere respondenten binnen de doelgroep.

Met het aantal respondenten dat heeft deelgenomen (=612) kan met een betrouwbaarheid van 95% en een foutmarge van 4,0% uitspraken gedaan worden op totaalniveau.

De nauwkeurigheid (uitgedrukt in foutmarge) geeft het gebied aan, waarbinnen de werkelijke waarde in de populatie ligt. De foutmarge is het percentage dat het antwoord kan afwijken van de werkelijkheid. Als de foutmarge 4% is, en 47% van de steekproef een bepaald antwoord geeft, dan ligt dit percentage in werkelijkheid maximaal 4% boven of 4% onder deze 47%, dus tussen de 43% en 51% (een lagere foutmarge vereist een grotere steekproef). Een betrouwbaarheidsniveau van 95% en een foutmarge van 5% is gangbaar en algemeen geaccepteerd bij (statistisch) kwantitatief onderzoek.

## 1.6 Samenstelling respondenten

Hieronder staat een uitsplitsing van enkele achtergrondkenmerken van de respondenten:

Wat is uw leeftijd?		
18 tot en met 29 jaar	7%	43
30 tot en met 39 jaar	9%	53
40 tot en met 54 jaar	18%	112
55 tot en met 64 jaar	24%	144
65 tot en met 74 jaar	26%	161
75 jaar en ouder	15%	92
onbekend	1%	7

Wat is uw geslacht?		
man	48%	291
vrouw	49%	302
anders	0%	2
onbekend	3%	17

## 1.7 Leeswijzer

Daar waar de som van de resultaten niet precies op 100% uitkomt, wordt dit veroorzaakt door afrondingsverschillen of was meer dan één antwoord toegestaan. Waar in de grafieken ongelijke N-en (aantal respondenten) te zien zijn, wordt dit veroorzaakt door het uitsluiten van de antwoordcategorie 'weet niet/geen mening/niet van toepassing' en/of routing in de vragenlijst. Ook waren respondenten niet verplicht om alle vragen te beantwoorden. Om deze redenen wordt ter volledigheid bij de resultaten aangegeven hoeveel respondenten (N) de betreffende vraag hebben beantwoord. In de rapportage wordt de ongewogen N weergegeven.

De open antwoorden worden letterlijk en onbewerkt opgeleverd en indien er opvallende resultaten zijn, worden deze verwerkt in de rapportage.

In het rapport zijn de onderzoeksresultaten van gemeente Eijsden-Margraten vergeleken met de resultaten van de gemeente in 2017 én met alle gemeenten in Nederland die in 2018 hebben deelgenomen aan de benchmark WSJG. Op moment van schrijven zijn in totaal de resultaten van 53 gemeenten in Nederland. De benchmark gegevens worden continu aangevuld, waardoor de landelijke resultaten in de loop van de tijd kunnen afwijken van de resultaten die in dit rapport zijn weergegeven. Het betreft de volgende gemeenten:

<b>Aa en Hunze</b>	<b>Elburg</b>	<b>Lisse</b>	<b>Oss</b>	<b>Valkenswaard</b>
<b>Bergeijk</b>	<b>Emmen</b>	<b>Lochem</b>	<b>Ouder-Amstel</b>	<b>Vijfheerenlanden</b>
<b>Berkelland</b>	<b>Ermelo</b>	<b>Loon op Zand</b>	<b>Oudewater</b>	<b>Voorschoten</b>
<b>Best</b>	<b>Etten-Leur</b>	<b>Loppersum</b>	<b>Papendrecht</b>	<b>Wassenaar</b>
<b>Brummen</b>	<b>Goeree-Overflakkee</b>	<b>Mill en Sint Hubert</b>	<b>Raalte</b>	<b>West Maas en Waal</b>
<b>Coevorden</b>	<b>Grave</b>	<b>Montferland</b>	<b>Rhenen</b>	<b>Wijchen</b>
<b>Cuijk</b>	<b>Hillegom</b>	<b>Nijkerk</b>	<b>Ridderkerk</b>	<b>Winterswijk</b>
<b>Diemen</b>	<b>Hollands Kroon</b>	<b>Noordoostpolder</b>	<b>Schagen</b>	<b>Woerden</b>
<b>Drimmelen</b>	<b>Kapelle</b>	<b>Nunspeet</b>	<b>Sittard-Geleen</b>	<b>Zevenaar</b>
<b>Druten</b>	<b>Krimpen aan den IJssel</b>	<b>Olst-Wijhe</b>	<b>Teylingen</b>	
<b>Eersel</b>	<b>Lansingerland</b>	<b>Ooststellingwerf</b>	<b>Uithoorn</b>	



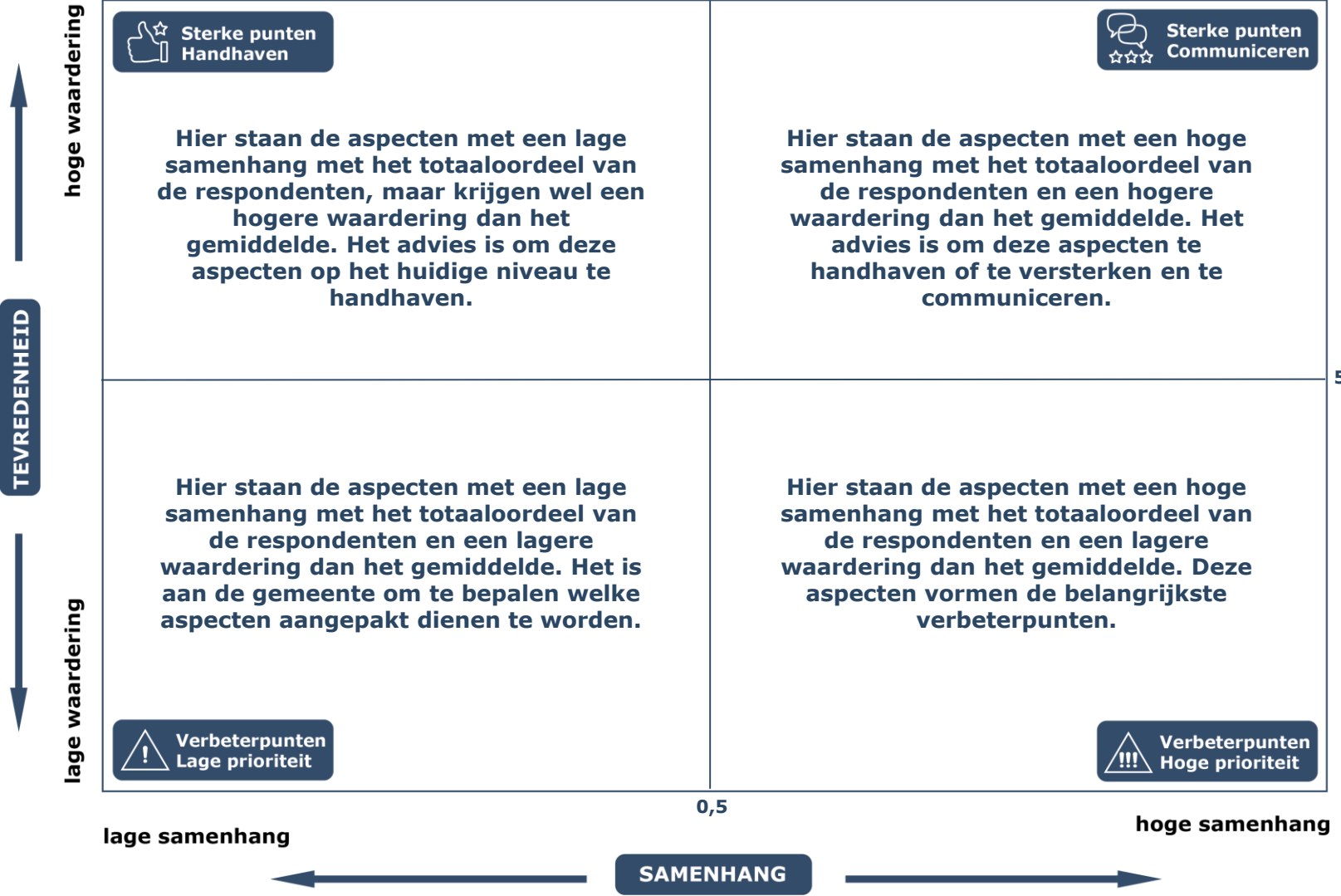
## 1.8 Toelichting Prioriteitenmatrix

### Hoe dient u de prioriteitenmatrix te interpreteren?

De **verticale as** van de prioriteitenmatrix (waardering) laat zien in hoeverre inwoners tevreden zijn over een aspect (hoe hoger op de as, hoe hoger de waardering). De horizontale as snijdt op de gemiddelde waardering, dat kan dus per item verschillen.

De **horizontale as** van de prioriteitenmatrix (samenhang) laat zien in hoeverre een aspect samenhangt met het totaaloordeel van het thema. Dit is uitgedrukt in een correlatiecoëfficiënt, die loopt van 0 tot en met 1. Een correlatie van 0 betekent dat de twee vragen niet met elkaar samenhangen, een correlatie van 1 betekent een perfecte samenhang. De verticale as snijdt op de gemiddelde samenhang, dat kan dus per item verschillen.

De prioriteitenmatrix bestaat uit de volgende vier kwadranten:



50%

## HOOFDSTUK 2

## RESULTATEN



## 2.1 Resultaten – Totaaloordeel

	Gemeente Eijsden- Margraten 2019	Gemeente Eijsden- Margraten 2017	Nederland 2018
Woon- en leefomgeving	6,7	6,7	6,6
Relatie inwoner – gemeente	6,1	6,1	6,1
Gemeentelijke dienstverlening	6,7	6,7	6,7
Zorg en welzijn	6,7	6,7	6,6
Alle inspanningen van de gemeente	6,8	6,6	6,6

Let op: weet niet/geen mening is niet meegenomen in het berekenen van het gemiddelde rapportcijfer.

Respondenten hebben bij elk thema hun totaaloordeel kunnen geven over de inspanningen van de gemeente in de vorm van een rapportcijfer. In het rapport zijn de onderzoeksresultaten van gemeente Eijsden-Margraten vergeleken met de resultaten van de gemeente in 2017 én met alle gemeenten in Nederland die in 2018 hebben deelgenomen aan de benchmark WSJG.

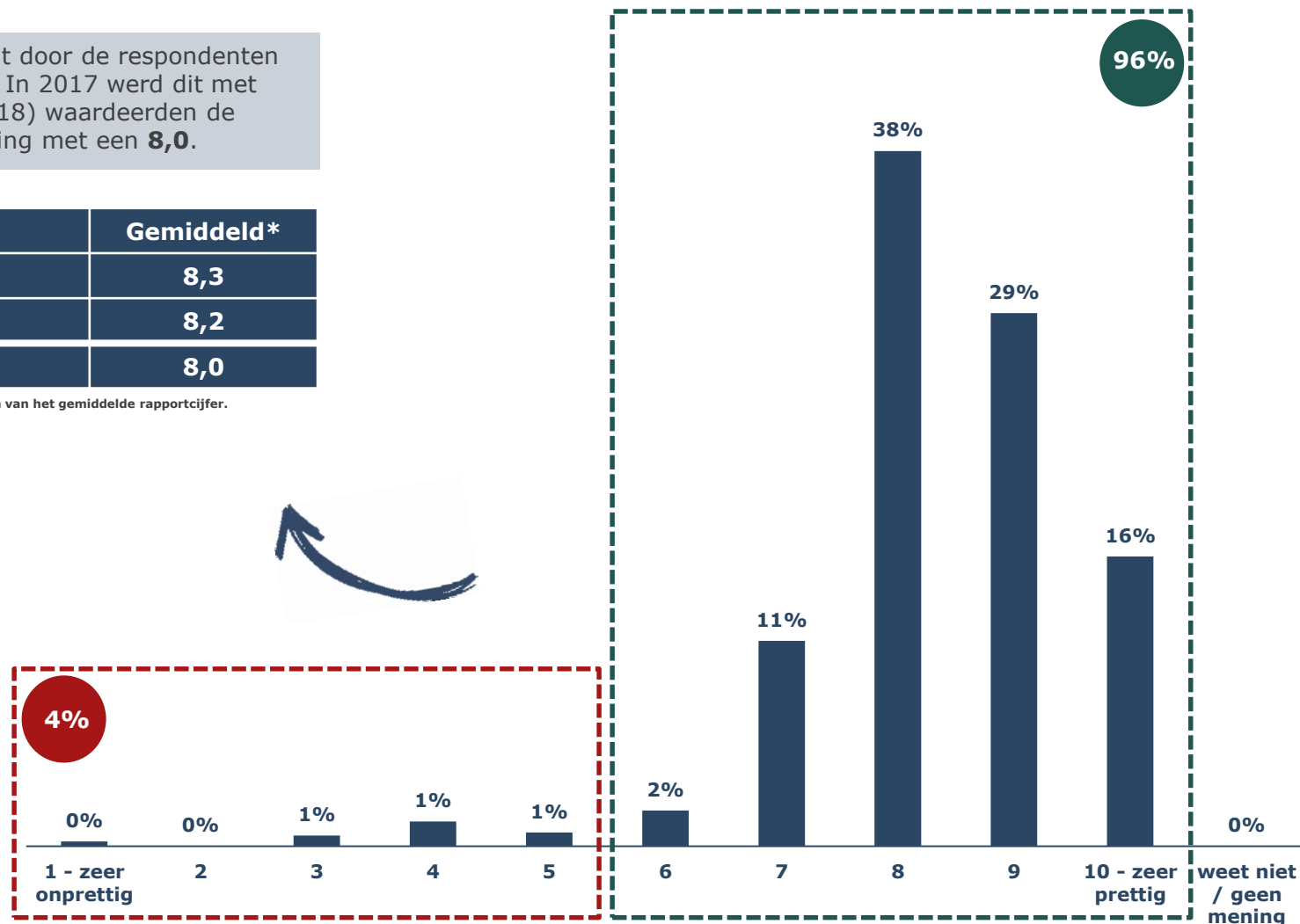
## 2.2 Resultaten – Woon- en leefomgeving

Hoe prettig vindt u het om in uw buurt te wonen? (N=596)

Het prettig wonen in eigen buurt wordt door de respondenten gemiddeld met een **8,3** gewaardeerd. In 2017 werd dit met een **8,2** gewaardeerd en landelijk (2018) waardeerden de respondenten de woon- en leefomgeving met een **8,0**.

	Gemiddeld*
2019	8,3
2017	8,2
Nederland (2018)	8,0

\*Let op: weet niet/geen mening is niet meegenomen L het berekenen van het gemiddelde rapportcijfer.



## 2.2 Resultaten – Woon- en leefomgeving

### Sociale samenhang in de buurt

	N	(helemaal) mee eens	neutraal	(helemaal) mee oneens
<b>Ik voel me thuis in deze buurt</b>	<b>597</b>	<b>93%</b>	<b>5%</b>	<b>2%</b>
<b>Ik zou niet zo snel weggaan uit deze buurt</b>	<b>590</b>	<b>81%</b>	<b>14%</b>	<b>5%</b>
<b>Buurtbewoners gaan op een prettige manier met elkaar om</b>	<b>589</b>	<b>78%</b>	<b>17%</b>	<b>5%</b>
<b>Buurtbewoners staan altijd voor elkaar klaar</b>	<b>579</b>	<b>62%</b>	<b>30%</b>	<b>8%</b>
<b>Buurtbewoners zijn te vertrouwen</b>	<b>578</b>	<b>77%</b>	<b>20%</b>	<b>3%</b>

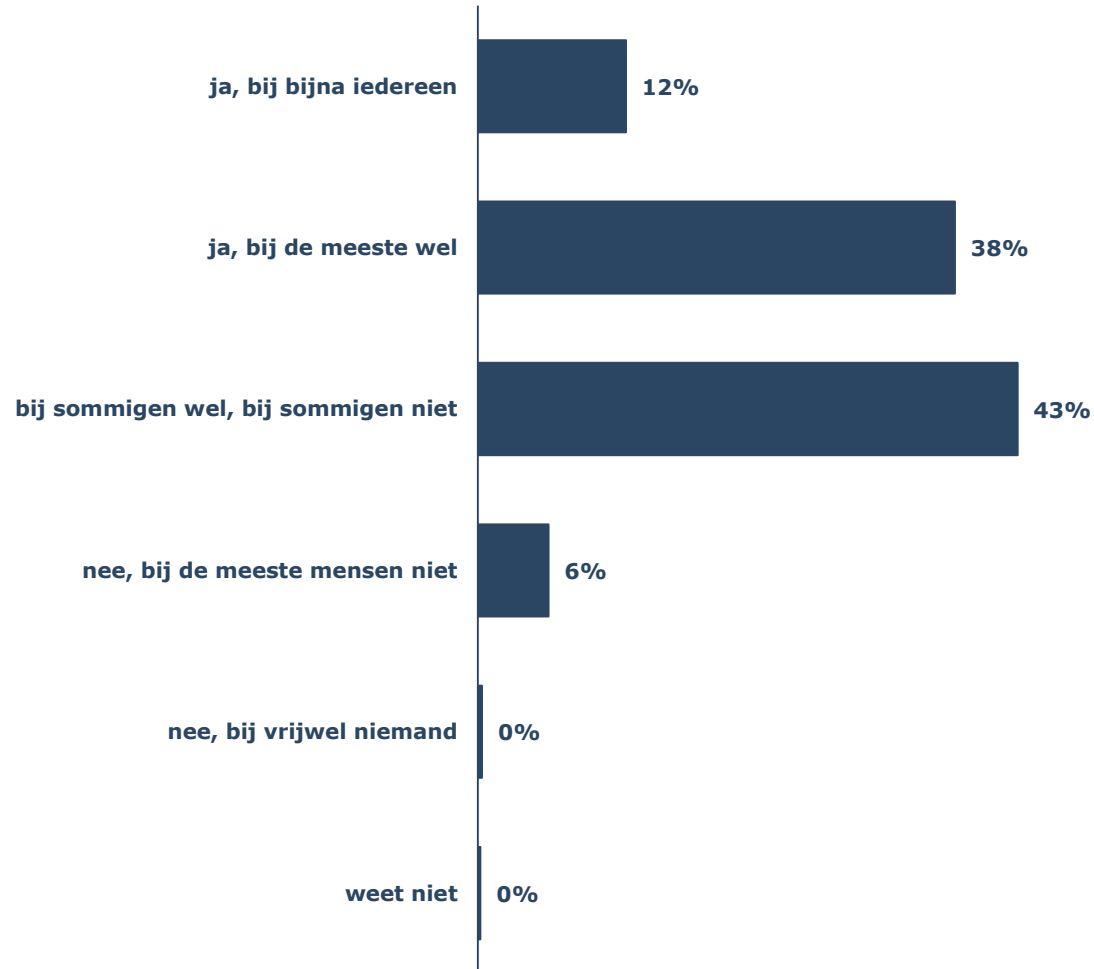
*Let op: het percentage weet niet/geen mening is niet opgenomen in deze tabel*

De sociale samenhang in de buurt is overwegend positief. Ruim negen op de tien (93%) van de respondenten voelt zich thuis in de buurt en acht op de tien (81%) zal niet snel weggaan uit de buurt.

Bijna acht op de tien (78%) respondenten vindt dat de buurtbewoners prettig met elkaar omgaan en vindt dat buurtbewoners te vertrouwen zijn (77%). Zes op de tien (62%) geeft aan dat zij voor elkaar klaar staan.

## 2.2 Resultaten – Woon- en leefomgeving

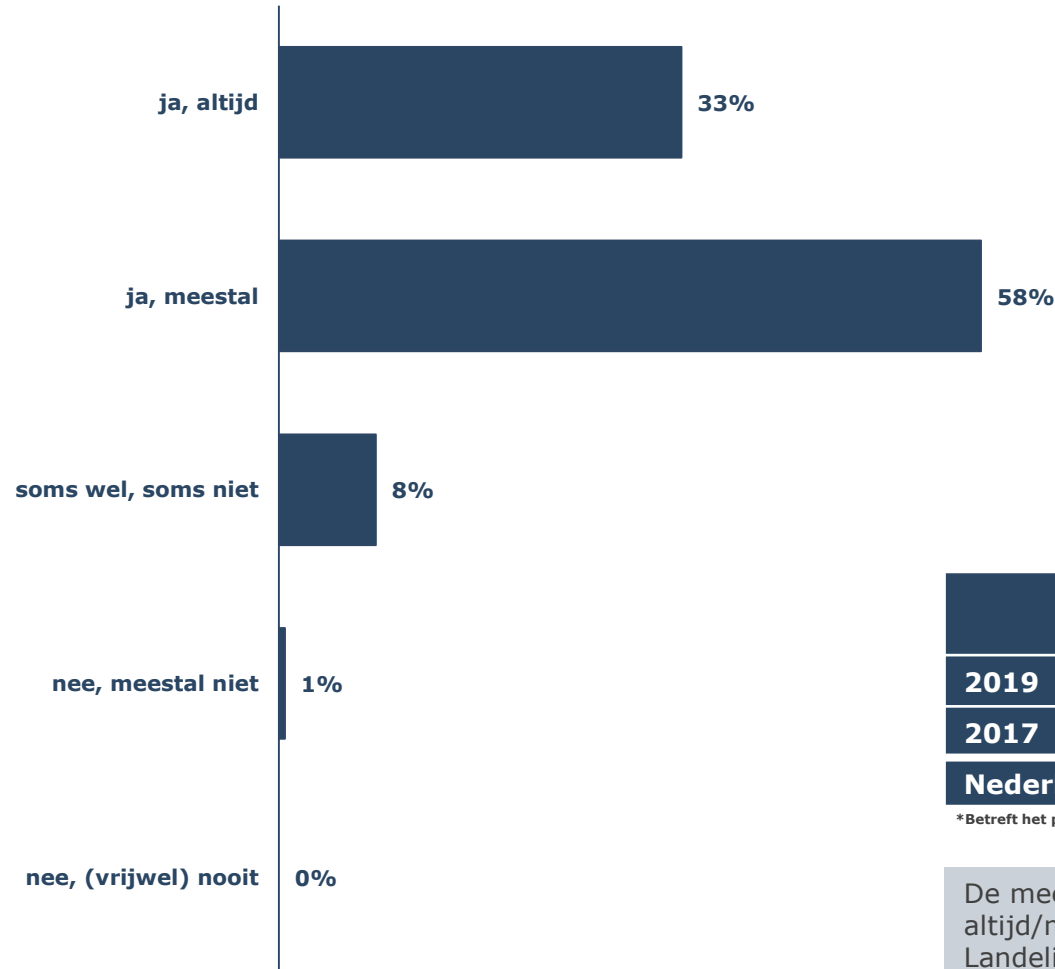
Voelt u zich betrokken bij de mensen die in uw buurt wonen? (N=603)



De helft (50%) van de respondenten voelt zich betrokken bij de mensen die in hun buurt wonen.

## 2.2 Resultaten – Woon- en leefomgeving

Voelt u zich veilig in uw buurt? (N=602)



	Veilig in eigen buurt*
<b>2019</b>	<b>91%</b>
<b>2017</b>	<b>85%</b>
<b>Nederland (2018)</b>	<b>87%</b>

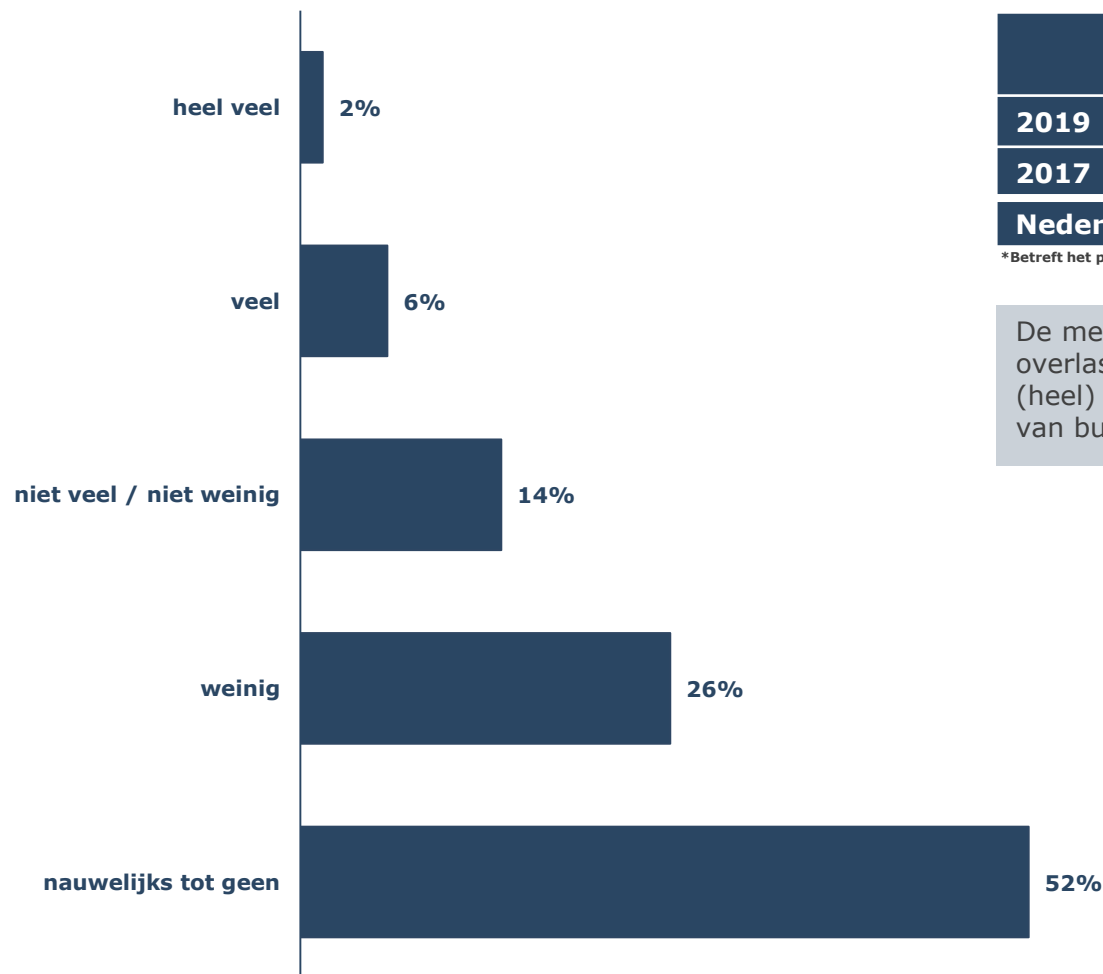
\*Betreft het percentage "ja, altijd" en "ja, meestal"

De meerderheid (91%) van de respondenten voelt zich altijd/meestal veilig in eigen buurt. In 2017 was dit 85%. Landelijk (2018) geldt dat 87% zich altijd/meestal veilig voelt.

Let op: het percentage weet niet/geen mening is niet opgenomen in deze grafiek

## 2.2 Resultaten – Woon- en leefomgeving

In welke mate ervaart u overlast van buurtbewoners? (N=599)



	Overlast buurtbewoners*
<b>2019</b>	<b>8%</b>
<b>2017</b>	<b>6%</b>
<b>Nederland (2018)</b>	<b>7%</b>

\*Betreft het percentage "(heel) veel"

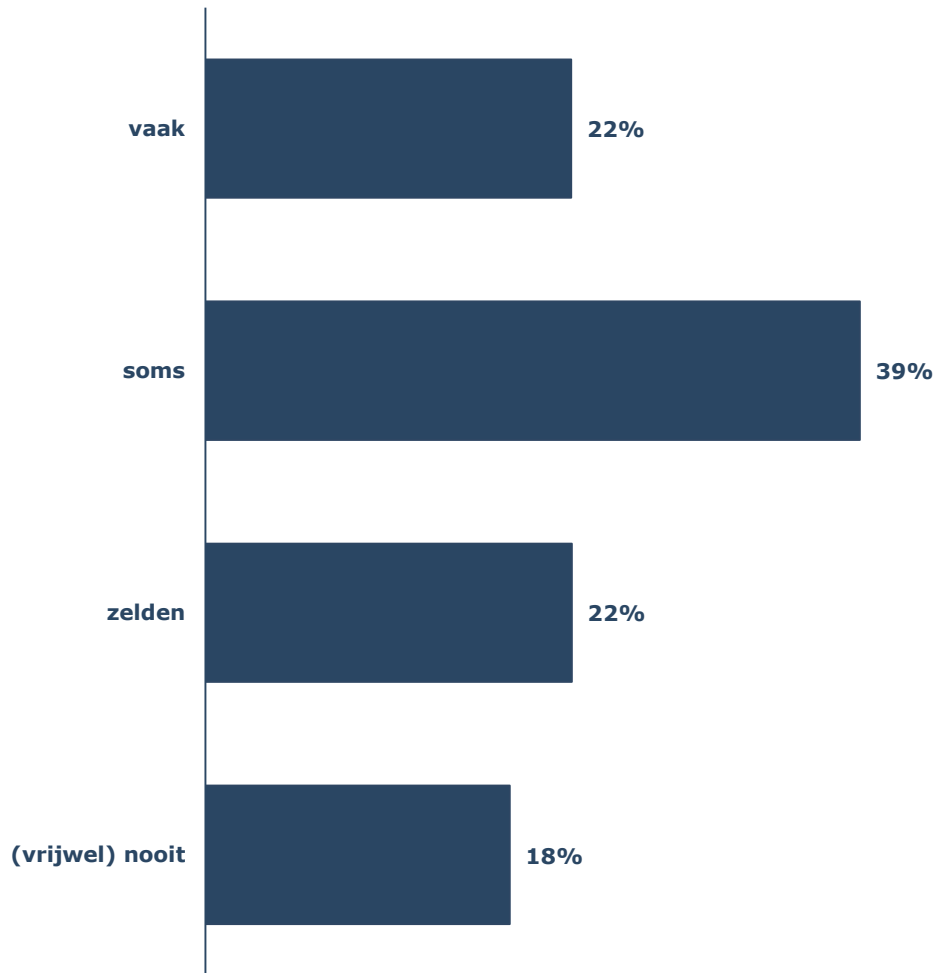
De meerderheid (78%) van de respondenten ervaart weinig tot geen overlast van buurtbewoners, 8% van de respondenten geeft aan (heel) veel overlast te ervaren. In 2017 had 6% (heel) veel overlast van buurtbewoners en de landelijke score (2018) is 7%.

Let op: het percentage weet niet/geen mening is niet opgenomen in deze grafiek



## 2.2 Resultaten – Woon- en leefomgeving

Hoe vaak heeft u te maken met onveilige verkeerssituaties in uw buurt? (N=599)



	Onveilige verkeerssituaties in eigen buurt*
2019	61%
2017	56%
Nederland (2018)	56%

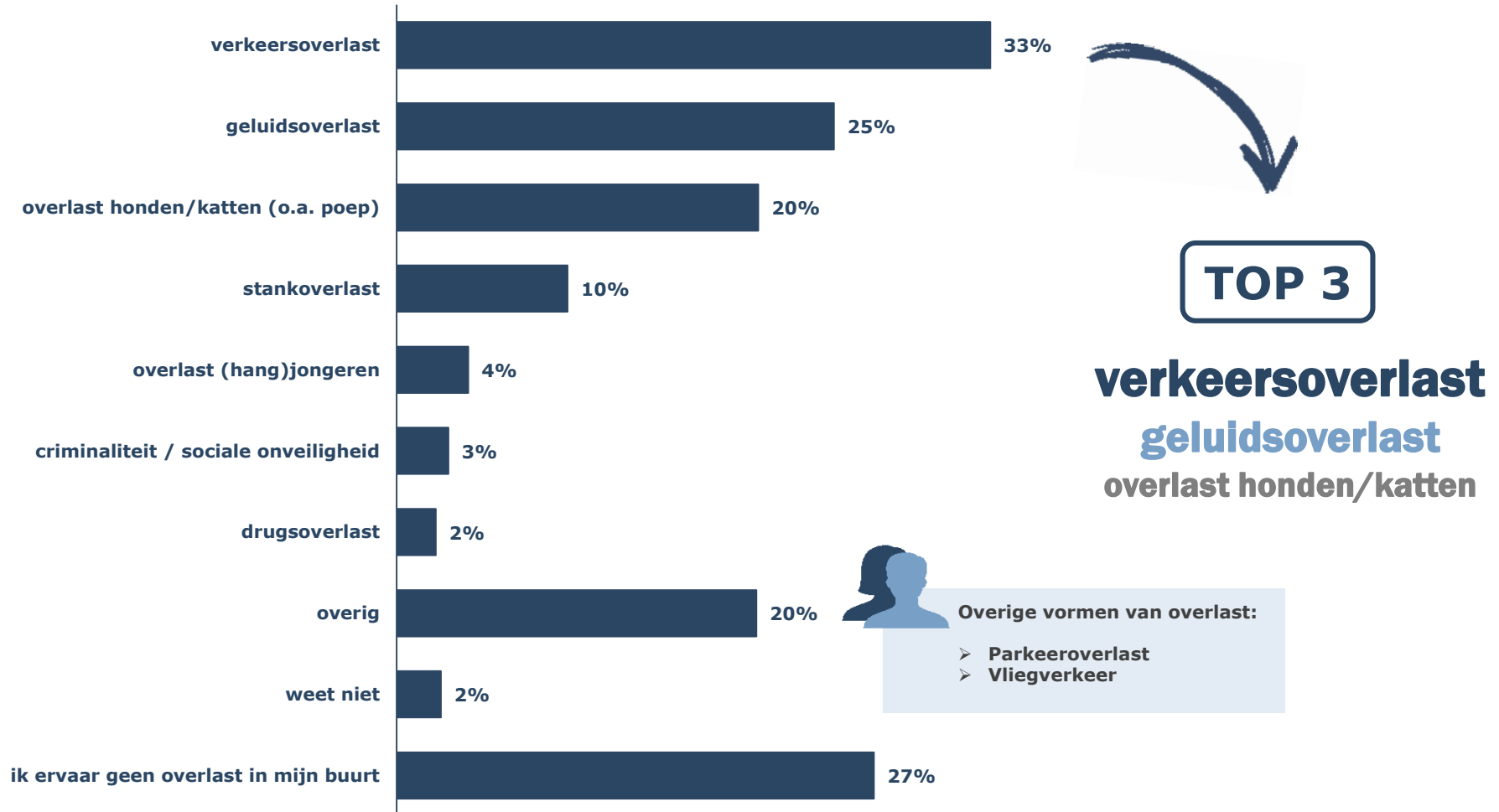
\*Betreft het percentage "vaak" en "soms"

Zes op de tien (61%) van de respondenten ervaart soms of vaak onveilige verkeerssituatie in de buurt. De landelijke score (2018) is 56%. In 2017 had 56% van de respondenten te maken met onveilige verkeerssituaties in de buurt.

Let op: het percentage weet niet/geen mening is niet opgenomen in deze grafiek

## 2.2 Resultaten – Woon- en leefomgeving

Wat zijn momenteel de belangrijkste vormen van overlast in uw buurt? (N=600)



## 2.2 Resultaten – Woon- en leefomgeving

### Onderhoud openbare ruimte

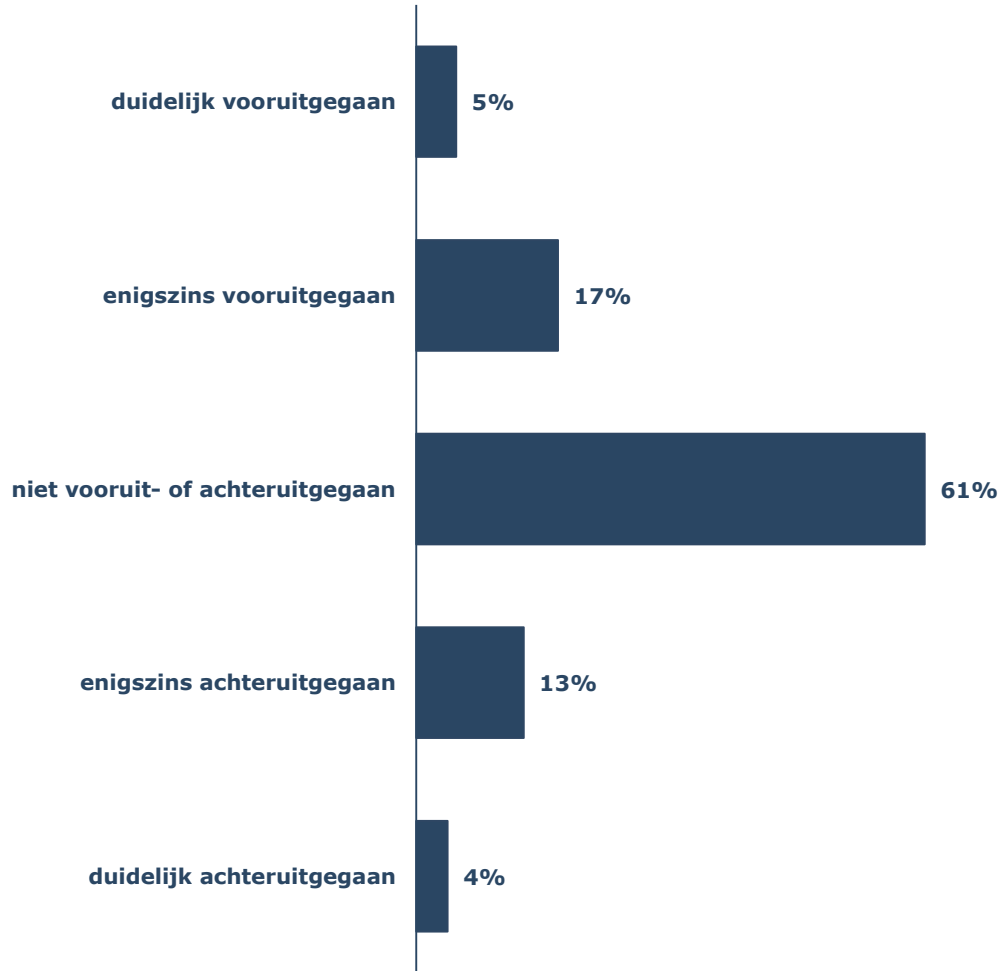
	N	(helemaal) mee eens	neutraal	(helemaal) mee oneens
Perken, plantsoenen en parken in mijn buurt zijn goed onderhouden	576	60%	22%	18%
Wegen, straten, paden en trottoirs in mijn buurt zijn goed begaanbaar	597	65%	17%	18%
In mijn buurt zijn weinig tot geen dingen kapot	586	80%	14%	7%
Mijn buurt is schoon	594	72%	19%	9%

*Let op: het percentage weet niet/geen mening is niet opgenomen in deze tabel*

De meerderheid van de respondenten is tevreden over de onderhoud van de openbare ruimte. Acht op de tien (80%) van de respondenten geeft aan dat er in de buurt weinig tot geen dingen kapot zijn. Twee derde (65%) vindt dat de wegen, straten, paden en trottoirs in de buurt goed begaanbaar zijn. Zeven op de tien (72%) vindt dat de buurt schoon is en zes op de tien (60%) respondenten zijn tevreden over het groenonderhoud.

## 2.2 Resultaten – Woon- en leefomgeving

Is de leefbaarheid van uw buurt de afgelopen jaren vooruit gegaan, achteruit gegaan of gelijk gebleven? (N=559)



	Buurt vooruitgegaan*
2019	22%
2017	21%
Nederland (2018)	17%

\*Betreft het percentage "duidelijk vooruitgegaan" en "enigszins vooruitgegaan"

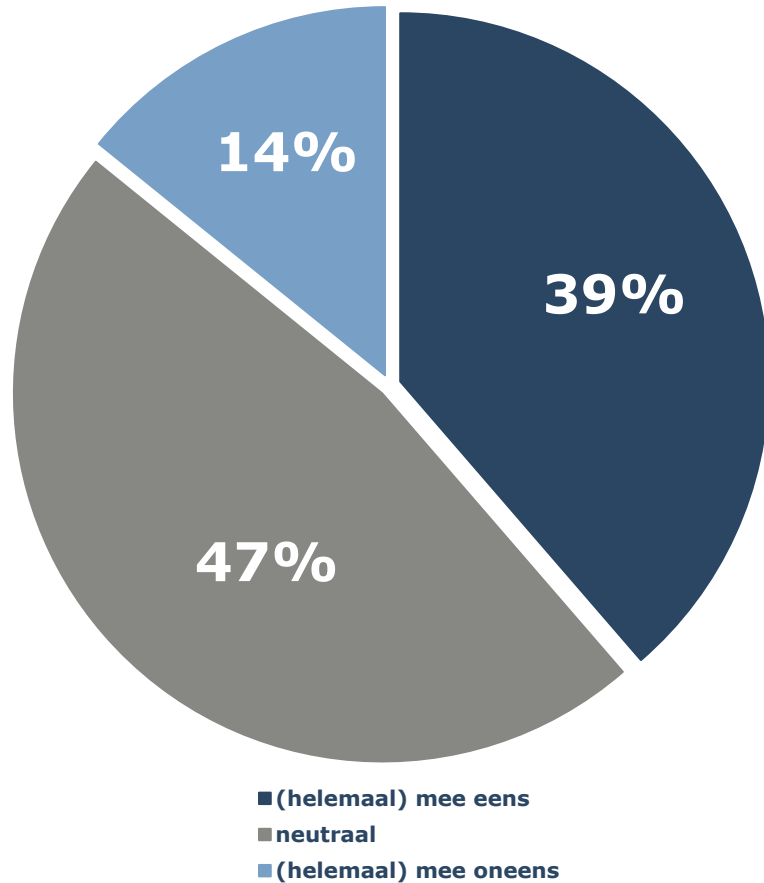
Ruim zes op de tien (61%) respondenten is van mening dat de buurt niet is verbeterd, maar de afgelopen jaren ook niet is verslechterd. 17% vindt dat de buurt achteruit gegaan. 22% van de respondenten vindt dat de buurt is verbeterd, in 2017 was dit 21%. Landelijk (2018) geeft 17% aan dat de buurt de afgelopen jaren erop vooruit is gegaan.

Let op: het percentage weet niet/geen mening is niet opgenomen in deze grafiek

## 2.2 Resultaten – Woon- en leefomgeving

Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de volgende stelling? (N=574)

*"Er wordt voldoende gedaan aan de leefbaarheid van mijn buurt"*



	Voldoende gedaan aan leefbaarheid*
2019	39%
2017	45%
Nederland (2018)	44%

\*Betreft het percentage "(helemaal) mee eens"

Vier op de tien respondenten (39%) vindt dat er voldoende wordt gedaan aan de leefbaarheid in de buurt. In 2017 was dit 45%. Landelijk (2018) geldt dat 44% vindt dat er voldoende wordt gedaan.

Let op: het percentage weet niet/geen mening is niet opgenomen in deze grafiek

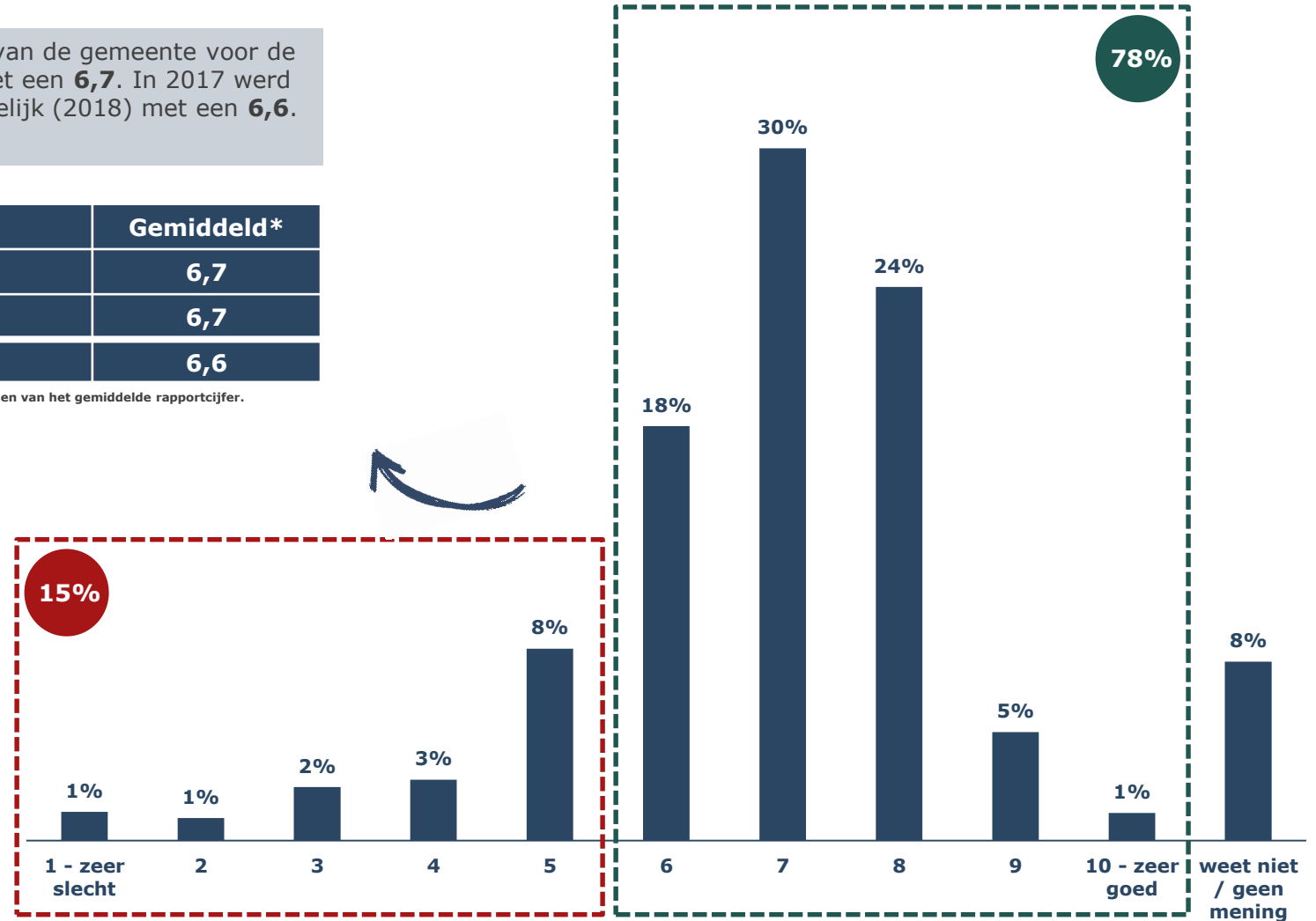
## 2.2 Resultaten – Woon- en leefomgeving

Hoe waardeert u de zorg van uw gemeente voor uw woon- en leefomgeving? (N=596)

De respondenten waarderen de zorg van de gemeente voor de woon- en leefomgeving gemiddeld met een **6,7**. In 2017 werd dit gewaardeerd met een **6,7** en landelijk (2018) met een **6,6**.

	Gemiddeld*
2019	6,7
2017	6,7
Nederland(2018)	6,6

\*Let op: weet niet/geen mening is niet meegenomen in het berekenen van het gemiddelde rapportcijfer.



## 2.2 Resultaten – Woon- en leefomgeving

### Betrekken buurt bij aanpak leefbaarheid

	N	(helemaal) mee eens	neutraal	(helemaal) mee oneens
De gemeente betreft de buurt voldoende bij de aanpak van de leefbaarheid	501	22%	50%	29%
De gemeente doet een beroep op de buurtbewoners om zelf een bijdrage te leveren aan de leefbaarheid	472	20%	49%	31%
De gemeente ondersteunt buurtinitiatieven op het gebied van leefbaarheid voldoende	434	21%	56%	23%

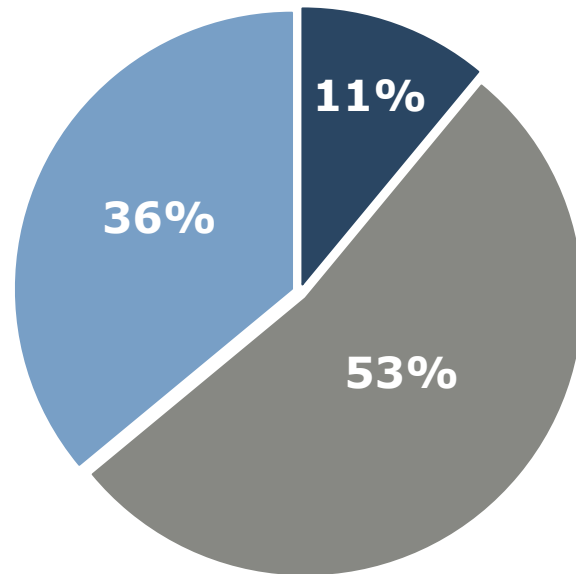
*Let op: het percentage weet niet/geen mening is niet opgenomen in deze tabel*

In het algemeen hebben de respondenten geen uitgesproken mening over het betrekken van buurtbewoners bij de buurtaanpak van de leefbaarheid door de gemeente.

Drie op de tien respondenten vindt dat de gemeente hen *onvoldoende* betreft bij de aanpak van leefbaarheid (29%) en dat de gemeente *onvoldoende* een beroep doet op de buurtbewoners om zelf een bijdrage te leveren aan de leefbaarheid (31%). Bijna een kwart (23%) is *ontevreden* over de mate waarin de gemeente ondersteuning biedt bij buurtinitiatieven op het gebied van leefbaarheid.

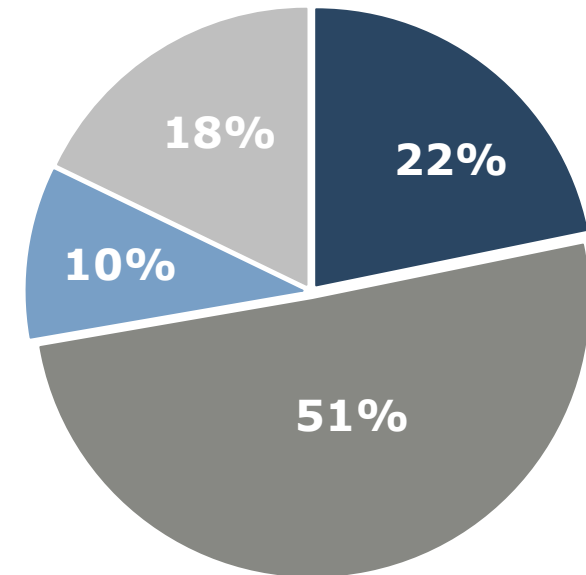
## 2.2 Resultaten – Woon- en leefomgeving

In welke mate heeft u zich de afgelopen 12 maanden ingezet voor de leefbaarheid van uw buurt? (N=595)



■ vaak  
■ af en toe  
■ (vrijwel) nooit

Zou u zich in de nabije toekomst actief willen (blijven) inzetten voor de leefbaarheid van uw buurt? (N=597)



■ ja, zeker  
■ ja, misschien  
■ nee  
■ weet niet

Bijna twee derde (64%) van de respondenten heeft zich de afgelopen 12 maanden ingezet voor de leefbaarheid van de buurt, 11% heeft zich hier vaak voor ingezet.

De helft (51%) respondenten geeft aan zich in de toekomst te willen (blijven) inzetten voor de leefbaarheid van de buurt, 22% geeft aan dit zeker te willen (blijven) doen.



## 2.2 Resultaten – Woon- en leefomgeving

Voorzieningen in de buurt				
	N	(helemaal) mee eens	neutraal	(helemaal) mee oneens
In mijn buurt is voldoende groen	596	79%	13%	9%
In mijn buurt is voldoende parkeergelegenheid	593	54%	13%	33%
Winkels voor dagelijkse boodschappen zoals supermarkt, bakker, slager, drogisterij etc. zijn voldoende nabij	595	67%	10%	23%
Basisonderwijs is voldoende nabij voor (mijn) kinderen	468	76%	12%	12%

*Let op: het percentage weet niet/geen mening is niet opgenomen in deze tabel*

Acht op de tien (79%) respondenten vindt dat er in de buurt voldoende groen is en drie kwart (76%) vindt dat er voldoende aanbod van basisscholen is. Twee derde (67%) vindt dat er voldoende winkels voor de dagelijkse boodschappen in de buurt zijn. De parkeergelegenheid in de buurt krijgt een iets lagere waardering, een derde (33%) van de respondenten vindt dat er niet voldoende parkeergelegenheid in de buurt is.

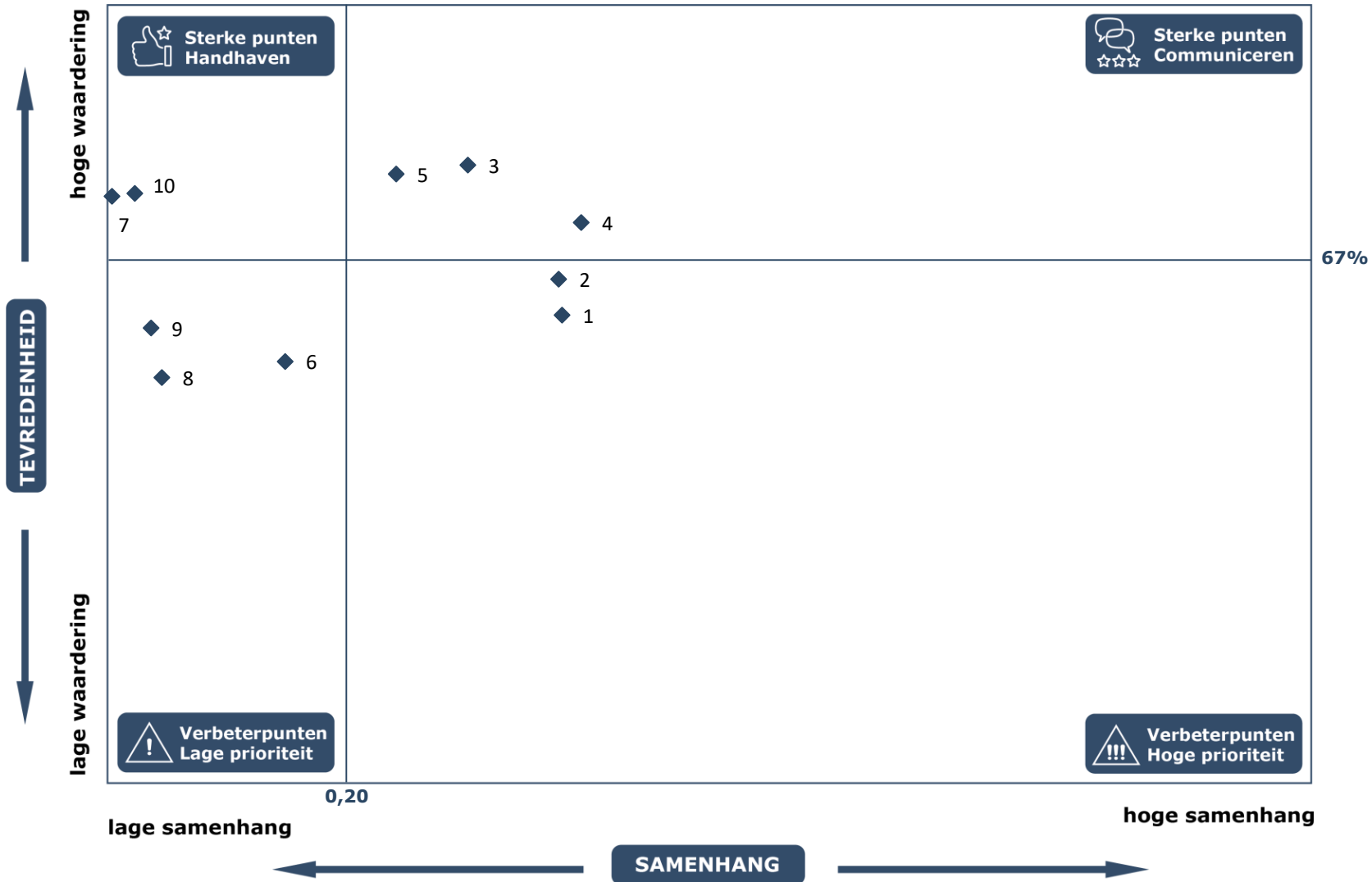
Drie kwart van de respondenten is tevreden over het aanbod van de (gezondheids-) zorgvoorzieningen (77%) en is tevreden over het aanbod van sportvoorzieningen (76%). Het aanbod van speelvoorzieningen, het openbaar vervoer en de welzijnsvoorzieningen worden met respectievelijk 59%, 56% en 52% iets lager gewaardeerd.

Aanbod van voorzieningen in de buurt				
	N	(zeer) tevreden	neutraal	(zeer) ontevreden
(Gezondheids-) zorgvoorzieningen (huisartsenpost, gezondheidscentrum, consultatiebureau / centrum voor jeugd en gezin, verzorgingstehuis, etc.)	574	77%	17%	6%
Welzijnsvoorzieningen (buurtwerk, jongeren- / ouderenvoorzieningen etc.)	408	52%	34%	14%
Speelvoorzieningen (kinderen tot 12 jaar)	435	59%	26%	15%
Sportvoorzieningen	503	76%	15%	9%
Openbaar vervoer	544	56%	16%	29%

*Let op: het percentage weet niet/geen mening is niet opgenomen in deze tabel*

## 2.2 Resultaten – Woon- en leefomgeving

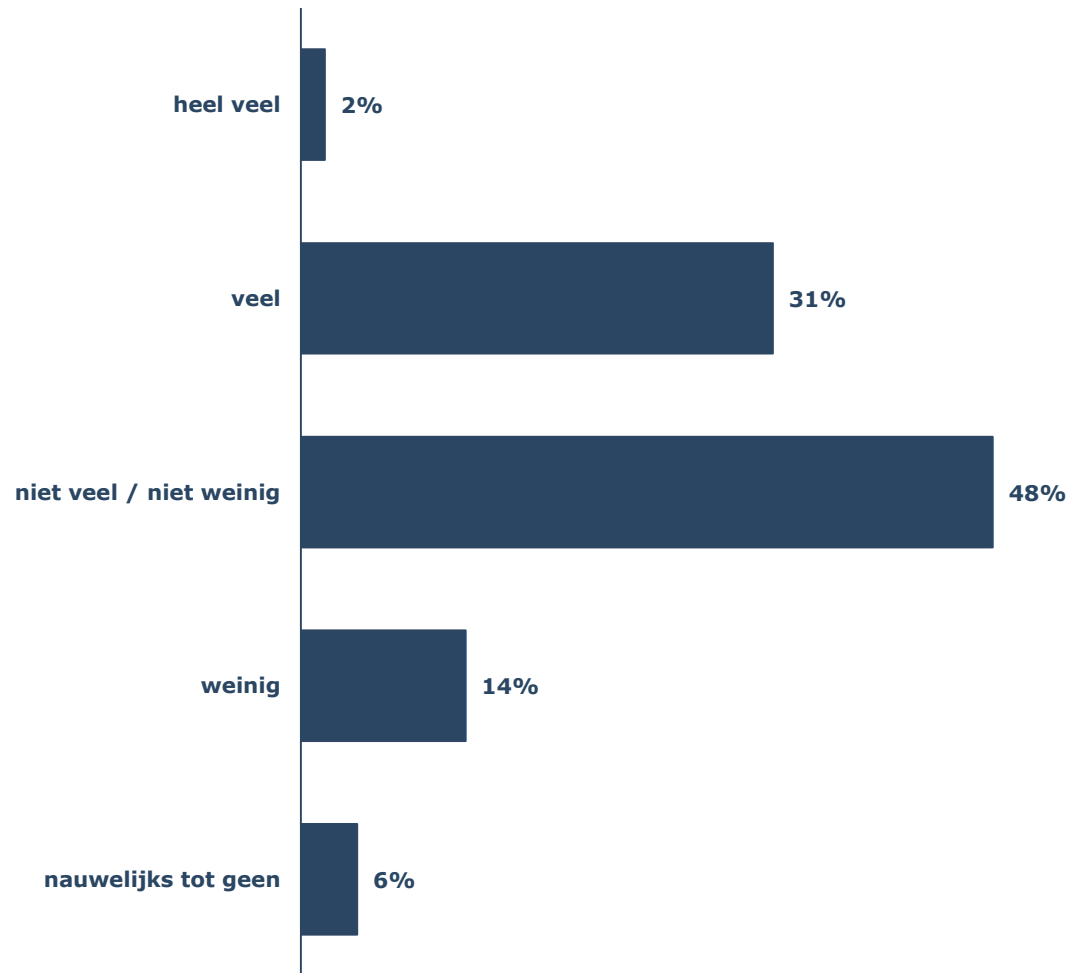
### Prioriteitenmatrix



1. Perken, plantsoenen en parken in mijn buurt zijn goed onderhouden
2. Wegen, straten, paden en trottoirs in mijn buurt zijn goed begaanbaar
3. In mijn buurt zijn weinig tot geen dingen kapot
4. Mijn buurt is schoon
5. In mijn buurt is voldoende groen
6. In mijn buurt is voldoende parkeergelegenheid
7. Basisonderwijs is voldoende nabij voor (mijn) kinderen
8. Welzijnsvoorzieningen
9. Speelvoorzieningen (kinderen tot 12 jaar)
10. Sportvoorzieningen

## 2.3 Resultaten – Relatie inwoner-gemeente

Hoeveel vertrouwen heeft u in de manier waarop uw gemeente wordt bestuurd? (N=515)



	Vertrouwen in gemeente*
2019	33%
2017	34%
Nederland (2018)	31%

\*Betreft het percentage "(heel) veel"

Een derde (33%) heeft (heel) veel vertrouwen in de manier waarop de gemeente wordt bestuurd, in 2017 was dit 34%. Landelijk (2018) was de score 31%.

Let op: het percentage weet niet/geen mening is niet opgenomen in deze grafiek

## 2.3 Resultaten – Relatie inwoner-gemeente

### Opstelling gemeente en samenwerking met de inwoners

	N	(helemaal) mee eens	neutraal	(helemaal) mee oneens
De gemeente doet wat ze zegt	469	27%	49%	24%
De gemeente houdt voldoende toezicht op het naleven van regels	482	28%	45%	27%
De gemeente stelt zich flexibel op als dat nodig is	420	21%	51%	27%
De gemeente luistert voldoende naar de mening van haar inwoners	454	23%	50%	27%
De gemeente betreft inwoners voldoende bij haar plannen, activiteiten en voorzieningen	489	31%	44%	25%
Inwoners en organisaties krijgen voldoende ruimte om ideeën en initiatieven te realiseren	431	29%	53%	18%

*Let op: het percentage weet niet/geen mening is niet opgenomen in deze tabel*

In het algemeen hebben de respondenten geen uitgesproken mening over de opstelling van de gemeente en samenwerking met de inwoners.

Drie op de tien respondenten vindt dat de gemeente hen voldoende betreft bij plannen, activiteiten en voorzieningen (31%), dat inwoners voldoende ruimte krijgen om ideeën en initiatieven te realiseren (29%) en dat de gemeente voldoende toezicht houdt op het naleven van de regels (28%).

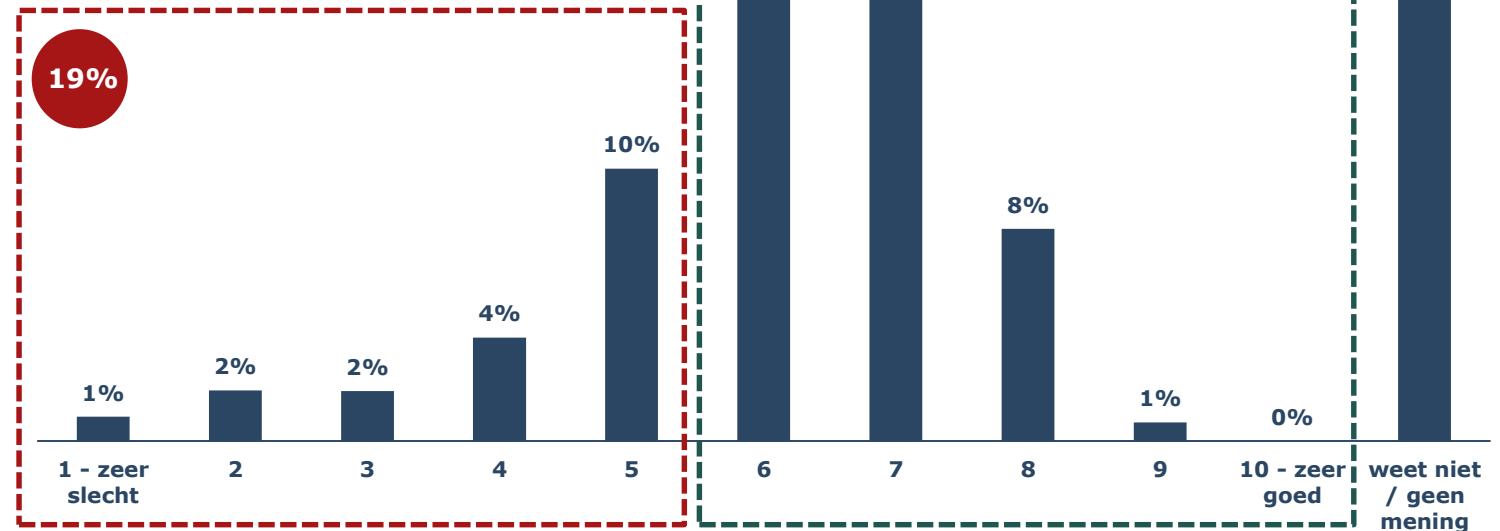
## 2.3 Resultaten – Relatie inwoner-gemeente

Hoe waardeert u de wijze waarop uw gemeente inwoners en organisaties betreft en de samenwerking zoekt? (N=598)

De respondenten waarderen de wijze waarop de gemeente de samenwerking zoekt met inwoners en organisaties en hen betreft gemiddeld met een **6,1**. In 2017 werd dit ook beoordeeld met een **6,1** en ook landelijk (2018) is dit gemiddelde een **6,1**.

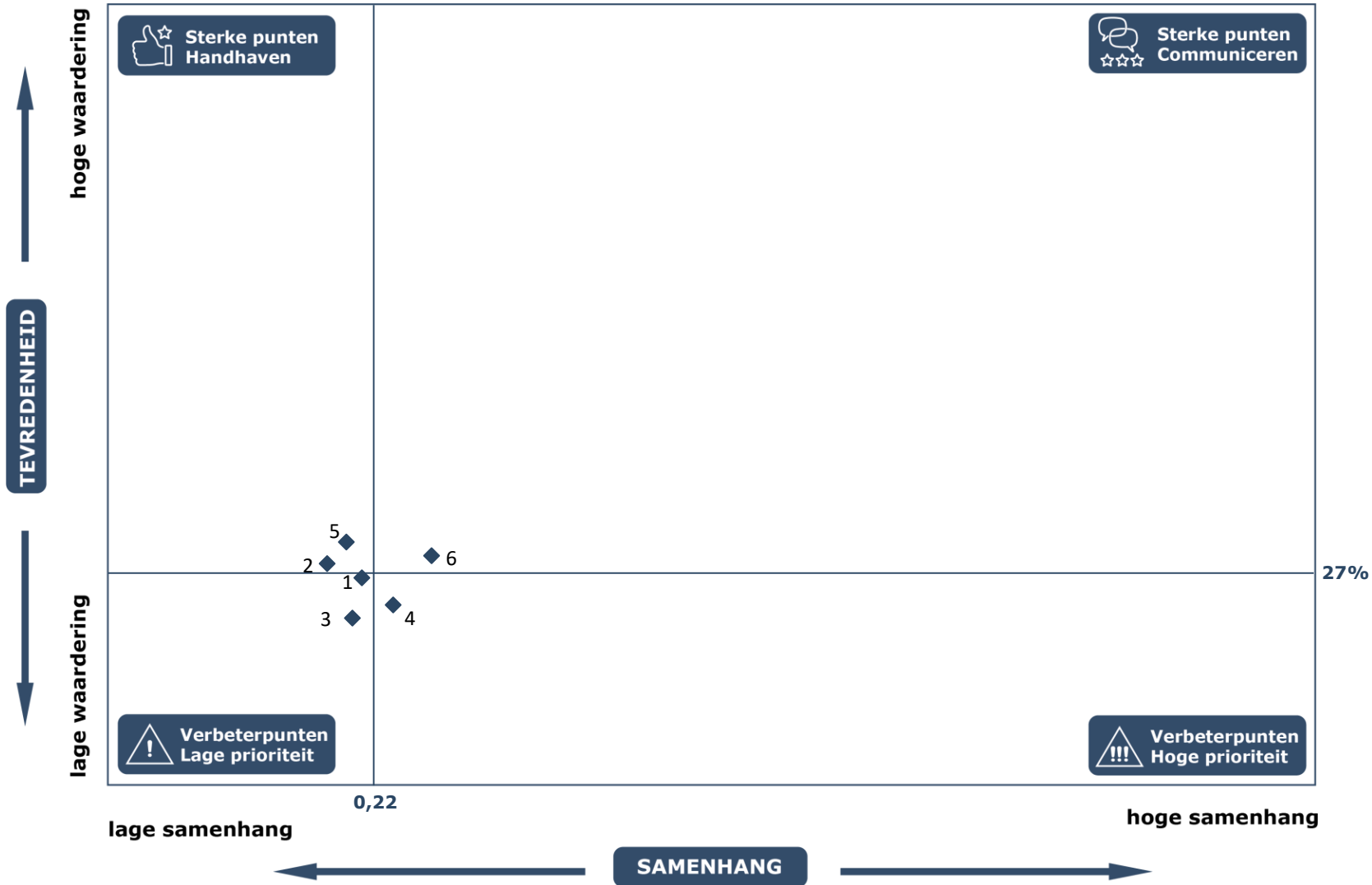
	Gemiddeld*
2019	6,1
2017	6,1
Nederland (2018)	6,1

\*Let op: weet niet/geen mening is niet meegenomen in het berekenen van het gemiddelde rapportcijfer.



## 2.3 Resultaten – Relatie inwoner-gemeente

### Prioriteitenmatrix



1. De gemeente doet wat ze zegt
2. De gemeente houdt voldoende toezicht op het naleven van regels
3. De gemeente stelt zich flexibel op als dat nodig is
4. De gemeente luistert naar de mening van haar inwoners
5. De gemeente betreft burgers voldoende bij haar plannen, activiteiten en voorzieningen
6. Inwoners en organisaties krijgen voldoende ruimte om ideeën en initiatieven te realiseren

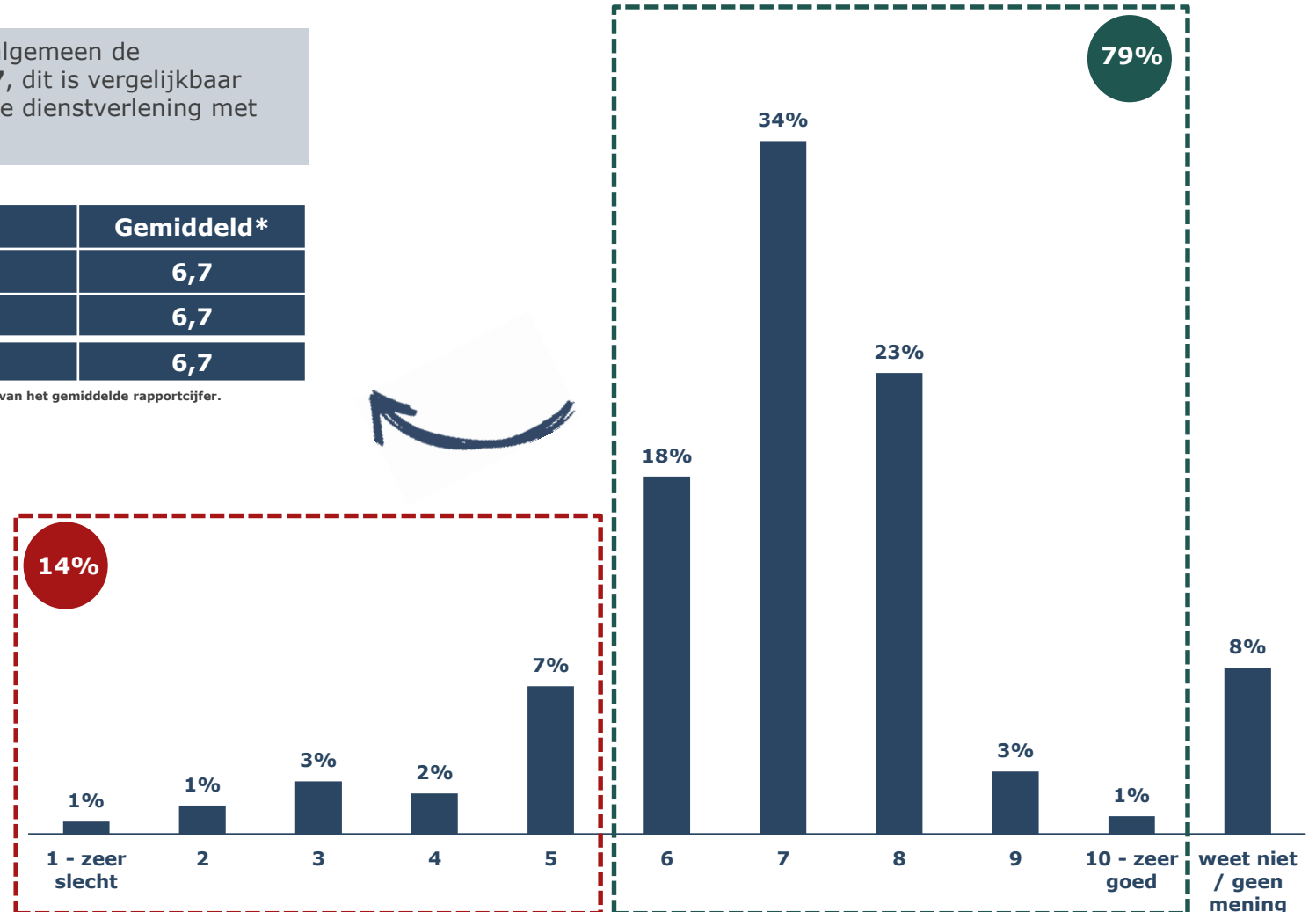
## 2.4 Resultaten – Gemeentelijke dienstverlening

Hoe waardeert u -over het algemeen- de dienstverlening van uw gemeente? (N=584)

De respondenten waarden over het algemeen de dienstverlening gemiddeld met een **6,7**, dit is vergelijkbaar met 2017. Ook landelijk (2018) werd de dienstverlening met een **6,7** gewaardeerd.

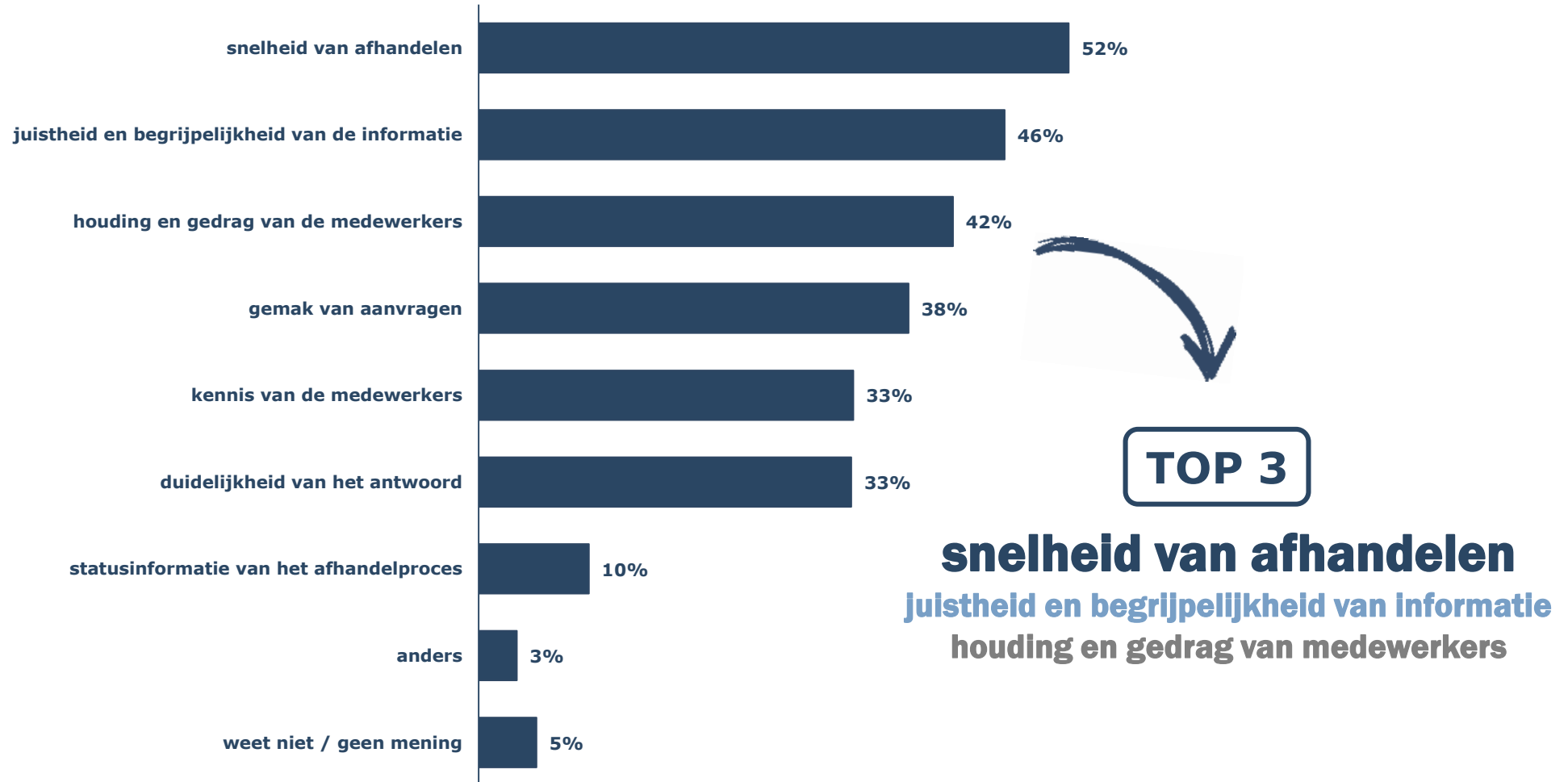
	Gemiddeld*
2019	6,7
2017	6,7
Nederland (2018)	6,7

\*Let op: weet niet/geen mening is niet meegenomen in het berekenen van het gemiddelde rapportcijfer.



## 2.4 Resultaten – Gemeentelijke dienstverlening

Wat is voor u het meest belangrijk bij de dienstverlening van de gemeente? (N=600)





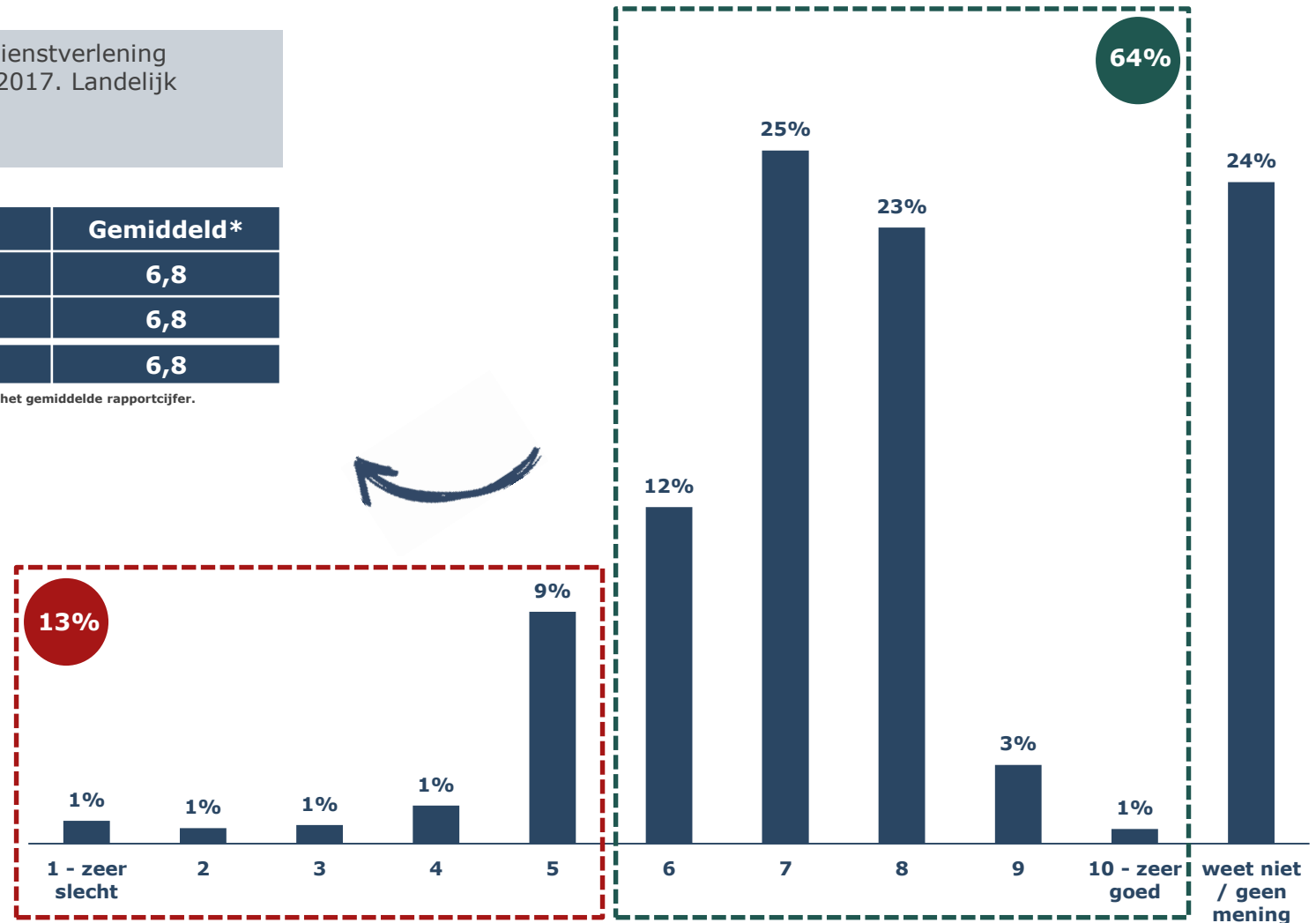
## 2.4 Resultaten – Gemeentelijke dienstverlening

Hoe waardeert u de dienstverlening via de digitale faciliteiten van de gemeente? (N=599)

De respondenten waarden de digitale dienstverlening gemiddeld met een **6,8**, dit is gelijk aan 2017. Landelijk (2018) was dit ook gemiddeld een **6,8**.

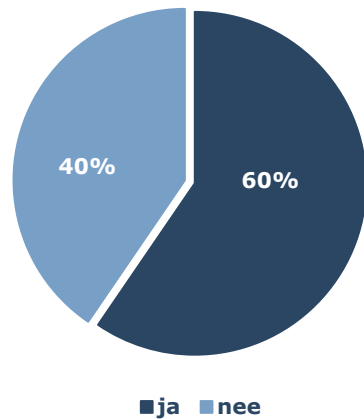
	Gemiddeld*
2019	6,8
2017	6,8
Nederland (2018)	6,8

\*Let op: weet niet/geen mening is niet meegenomen in het berekenen van het gemiddelde rapportcijfer.



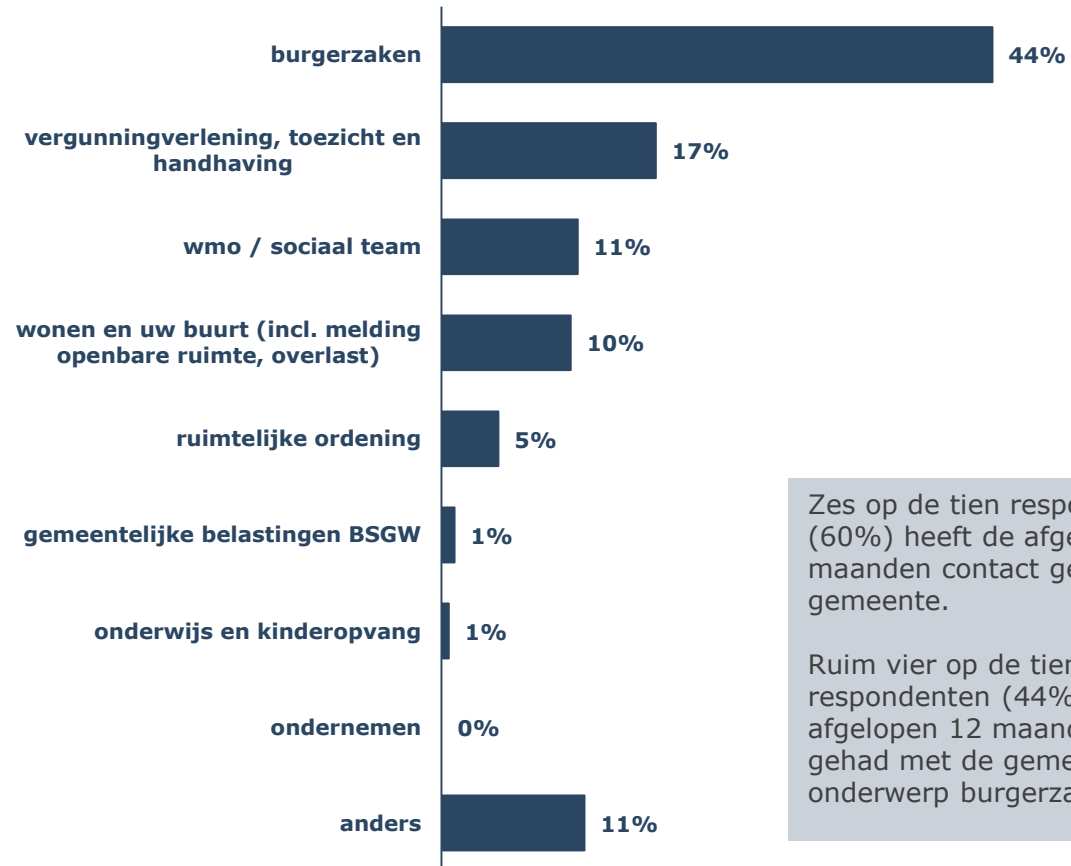
## 2.4 Resultaten – Gemeentelijke dienstverlening

Heeft u de afgelopen 12 maanden contact gehad met uw gemeente? (N=595)



60%

Over welk onderwerp heeft u contact gehad met de gemeente? (N=350\*)



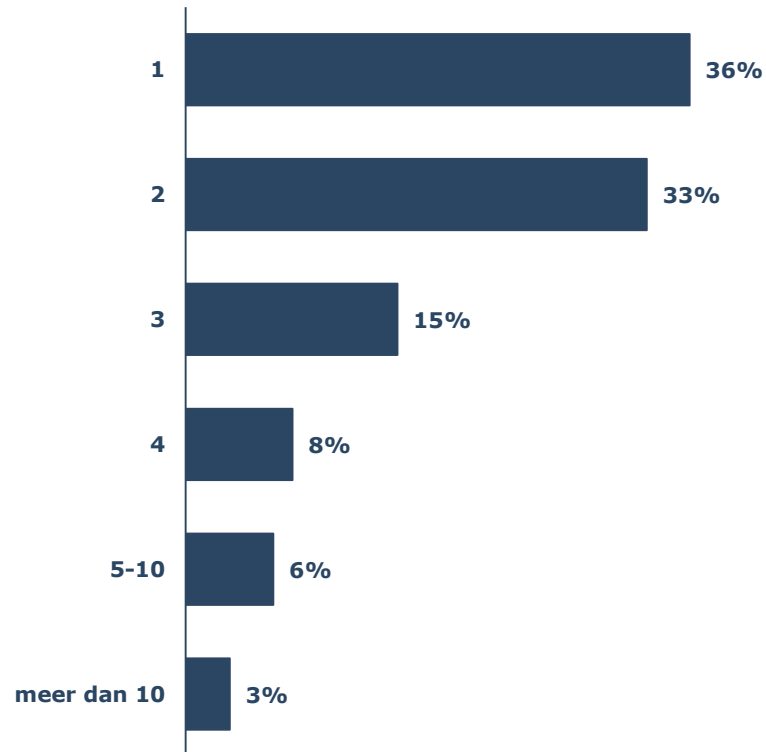
Zes op de tien respondenten (60%) heeft de afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente.

Ruim vier op de tien respondenten (44%) heeft de afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente over het onderwerp burgerzaken.

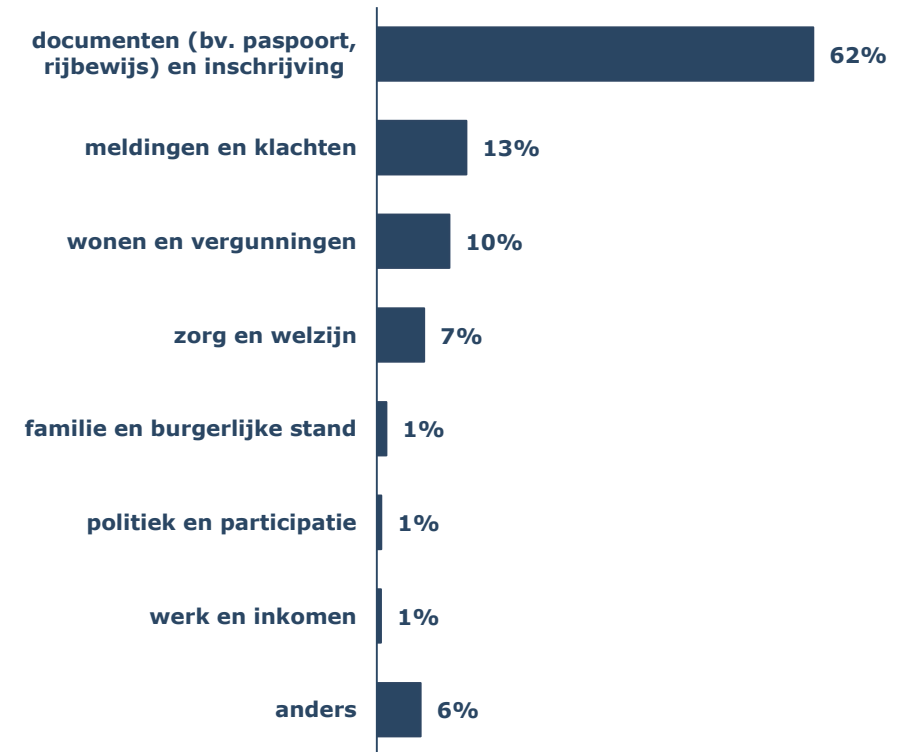
\* Selectie: respondent heeft afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente

## 2.4 Resultaten – Gemeentelijke dienstverlening

Hoeveel keer heeft u de afgelopen 12 maanden contact gehad met uw gemeente? (N=351\*)



Wat was de aanleiding voor uw belangrijkste contact met de gemeente in de afgelopen 12 maanden? (N=347\*)



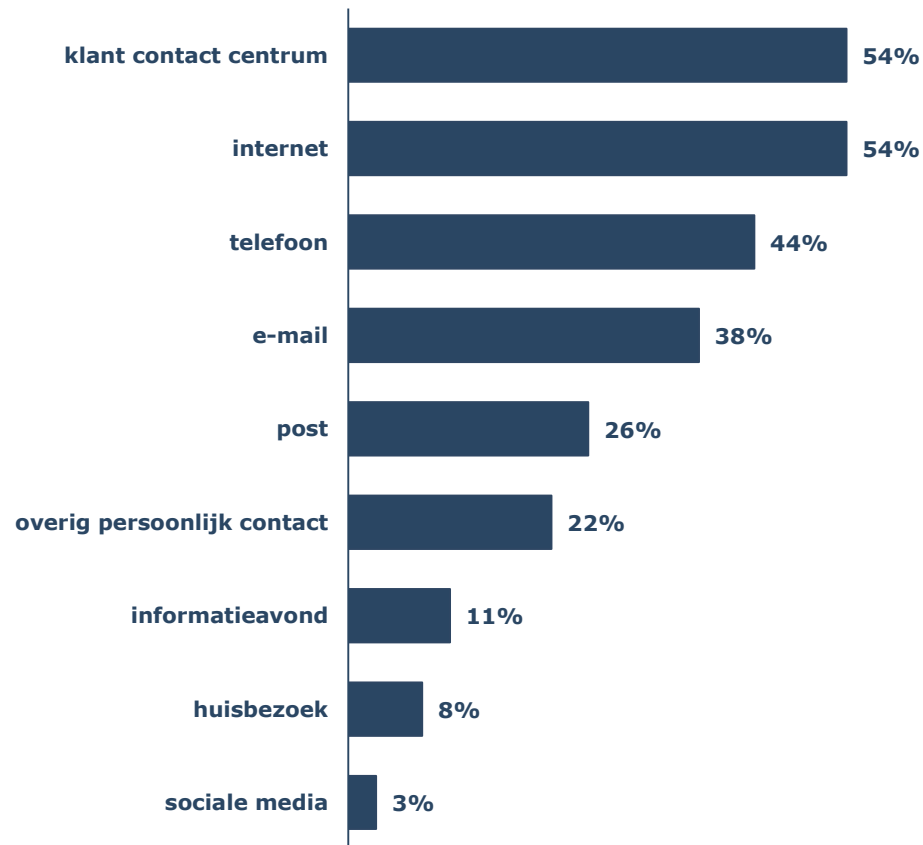
Zeven op de tien respondenten (69%) heeft de afgelopen 12 maanden 1 of 2 keer contact gehad met de gemeente.

Zes op de tien (62%) noemt documenten en inschrijving als meest genoemde aanleiding voor dit contact.

\* Selectie: respondent heeft afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente

## 2.4 Resultaten – Gemeentelijke dienstverlening

Op welke wijze(n) heeft u de afgelopen 12 maanden contact gehad met uw gemeente? Kunt u aangeven of u wel of geen contact heeft gehad? (N=309)



Hoe tevreden of ontevreden u was over dat contact\*?

Gemiddelde
7,0 (N=169)
7,0 (N=165)
6,5 (N=142)
5,9 (N=123)
6,9 (N=82)
7,1 (N=72)
6,4 (N=40)
6,4 (N=29)
6,5 (N=12)

Respondenten hebben voornamelijk contact gehad met de gemeente via internet (54%), het Klant Contact Centrum (54%) en telefonisch (44%).

Het contact via internet en het Klant Contact Centrum wordt gemiddeld met een 7,0 beoordeeld.

\* Selectie: respondent heeft afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente via deze wijze

## 2.4 Resultaten – Gemeentelijke dienstverlening

Oordeel dienstverlening gemeente				
	N	(helemaal) mee eens	neutraal	(helemaal) mee oneens
Ik vond het aanvragen of voorleggen gemakkelijk	327	74%	17%	9%
De ontvangen en/of beschikbare informatie was juist en volledig	323	70%	14%	16%
De tijd die de afhandeling in beslag nam was acceptabel	329	66%	12%	21%
Ik werd voldoende op de hoogte gesteld of gehouden van het verloop van de afhandeling	315	56%	18%	26%
Ik kreeg uiteindelijk wat ik wilde	322	73%	12%	15%

De meerderheid van de respondenten is tevreden over het aanvragen/voorleggen, de ontvangen/beschikbare informatie, de doorlooptijd, hetgeen zij uiteindelijk ontvingen qua informatie en/of product en de mate waarin zij op de hoogte werden gehouden over het verloop van hun aanvraag.

Het merendeel van de respondenten is ook positief over het contact met de medewerker van de gemeente. Zij vinden met name dat de medewerker voldoende deskundig was (72%), zelf de vraag goed kon beantwoorden (69%) en zich verantwoordelijk toonde om daadwerkelijk tot een oplossing te komen (68%). Vier op de tien (42%) gaf aan aangenaam verrast te zijn met de service die de medewerker(s) verleende.

Oordeel dienstverlening (medewerker) gemeente				
	N	(helemaal) mee eens	neutraal	(helemaal) mee oneens
De medewerker toonde zich verantwoordelijk om daadwerkelijk tot een oplossing te komen	289	68%	18%	13%
De medewerker heeft zelf mijn vraag zo goed mogelijk beantwoord	299	69%	17%	14%
De medewerker was voldoende deskundig	296	72%	17%	12%
De medewerker kon zich goed inleven	261	63%	18%	20%
De medewerker bood de ruimte om mee te denken	250	57%	25%	18%
De medewerker verraste mij aangenaam met de service die hij / zij verleende	262	42%	33%	25%

\*Let op: het percentage weet niet/geen mening is niet opgenomen in deze tabellen

## 2.4 Resultaten – Gemeentelijke dienstverlening

### Informatie van en over de gemeente

	N	(helemaal) mee eens	neutraal	(helemaal) mee oneens
<b>Ik kan gemakkelijk aan de benodigde gemeentelijke informatie komen (via lokale krant, website etc.)</b>	<b>562</b>	<b>67%</b>	<b>25%</b>	<b>7%</b>
<b>De gemeente gebruikt heldere taal</b>	<b>539</b>	<b>58%</b>	<b>34%</b>	<b>7%</b>

*Let op: het percentage weet niet/geen mening is niet opgenomen in deze tabel*

Twee derde (67%) van de respondenten kan gemakkelijk aan de benodigde gemeentelijke informatie komen. Bijna zes op de tien respondenten (58%) vindt dat de gemeente heldere taal gebruikt.

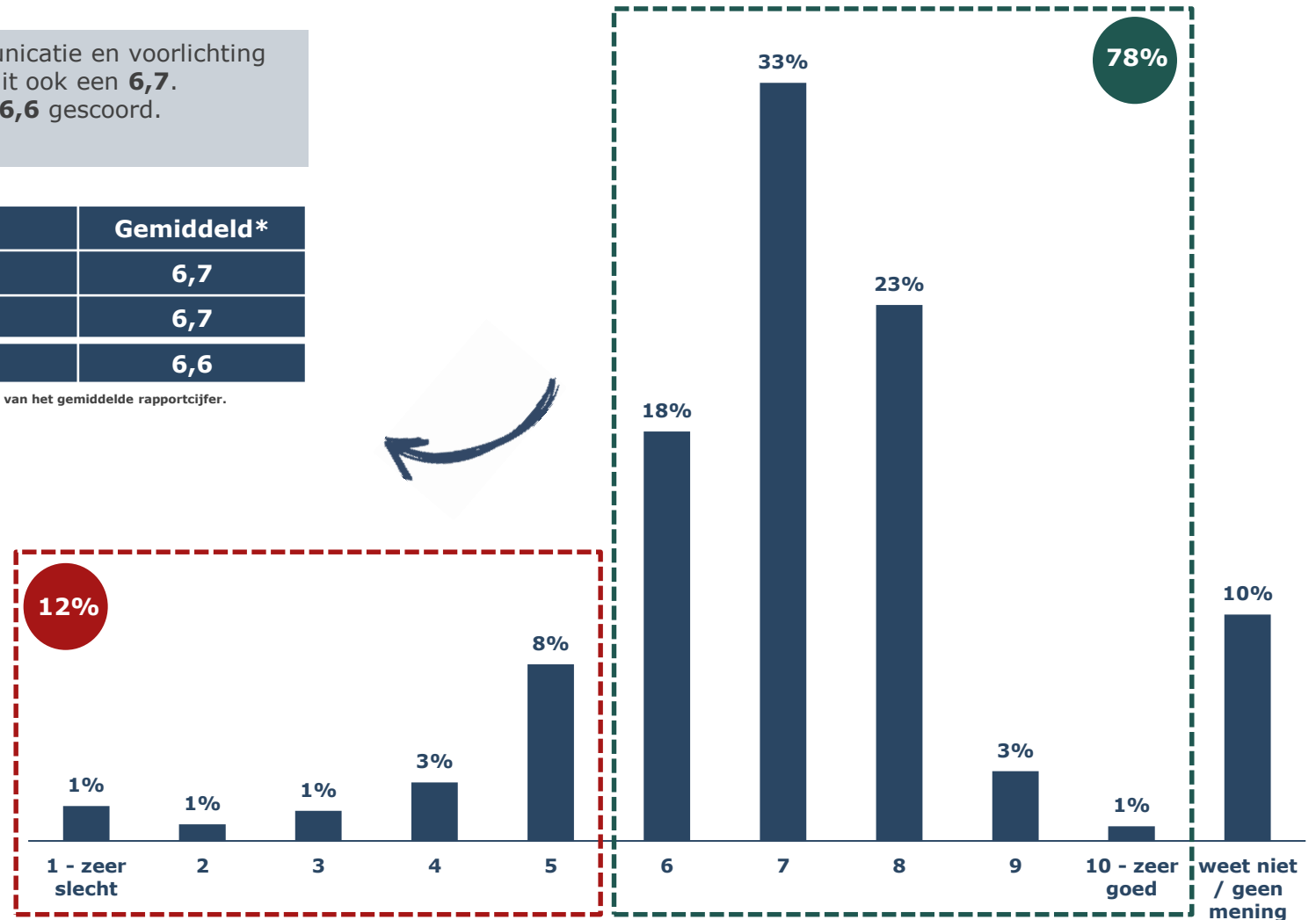
## 2.4 Resultaten – Gemeentelijke dienstverlening

Hoe waardeert u de communicatie en voorlichting vanuit de gemeente? (N=604)

De respondenten waarden de communicatie en voorlichting gemiddeld met een **6,7**. In 2017 was dit ook een **6,7**. Landelijk (2018) wordt gemiddeld een **6,6** gescoord.

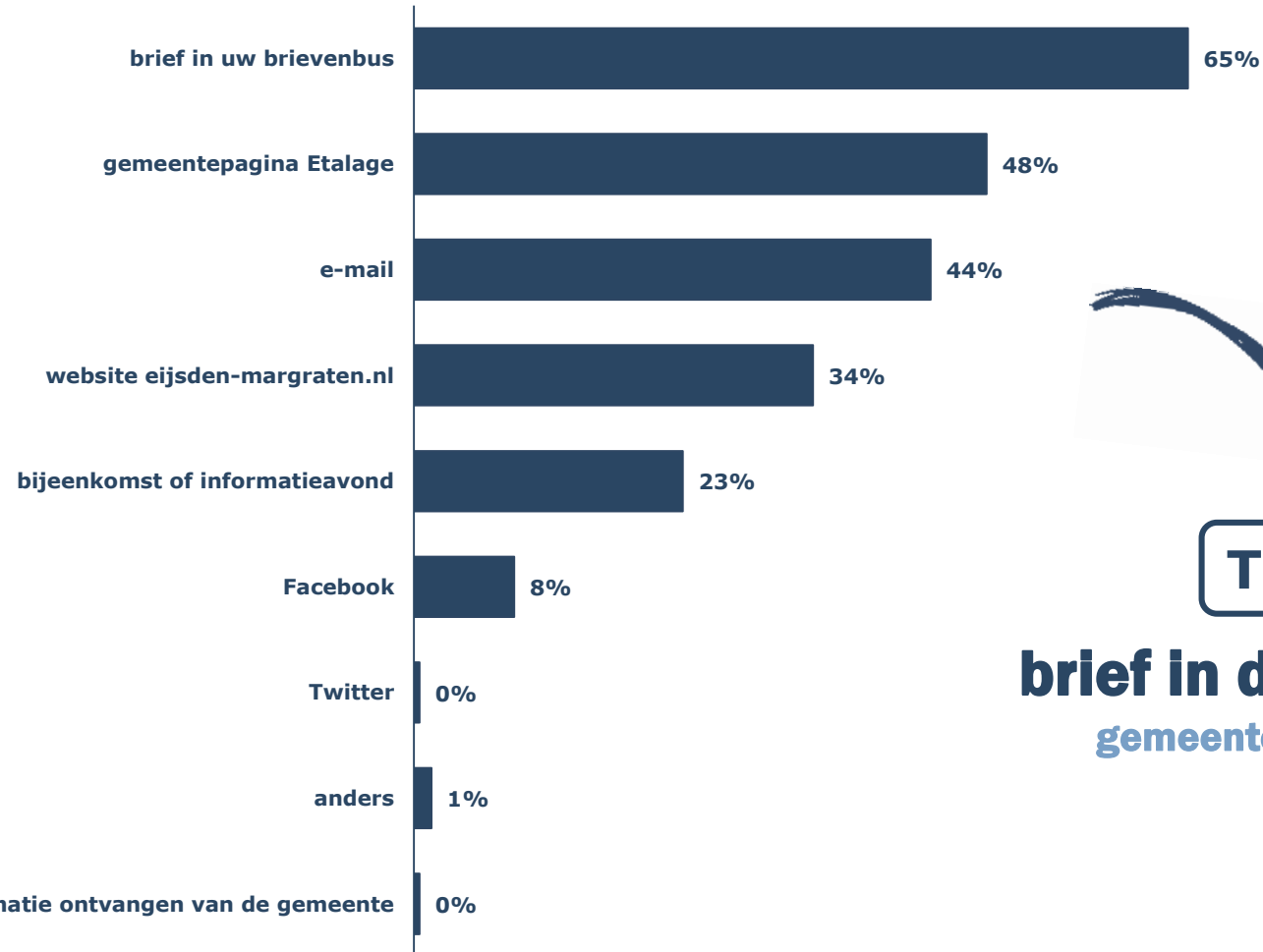
	Gemiddeld*
2019	6,7
2017	6,7
Nederland (2018)	6,6

\*Let op: weet niet/geen mening is niet meegenomen in het berekenen van het gemiddelde rapportcijfer.



## 2.4 Resultaten – Gemeentelijke dienstverlening

Op welke manier ontvangt u het liefst informatie van de gemeente? Bijvoorbeeld over wegwerkzaamheden, energie besparen, plannen in uw buurt of evenementen. (N=605)



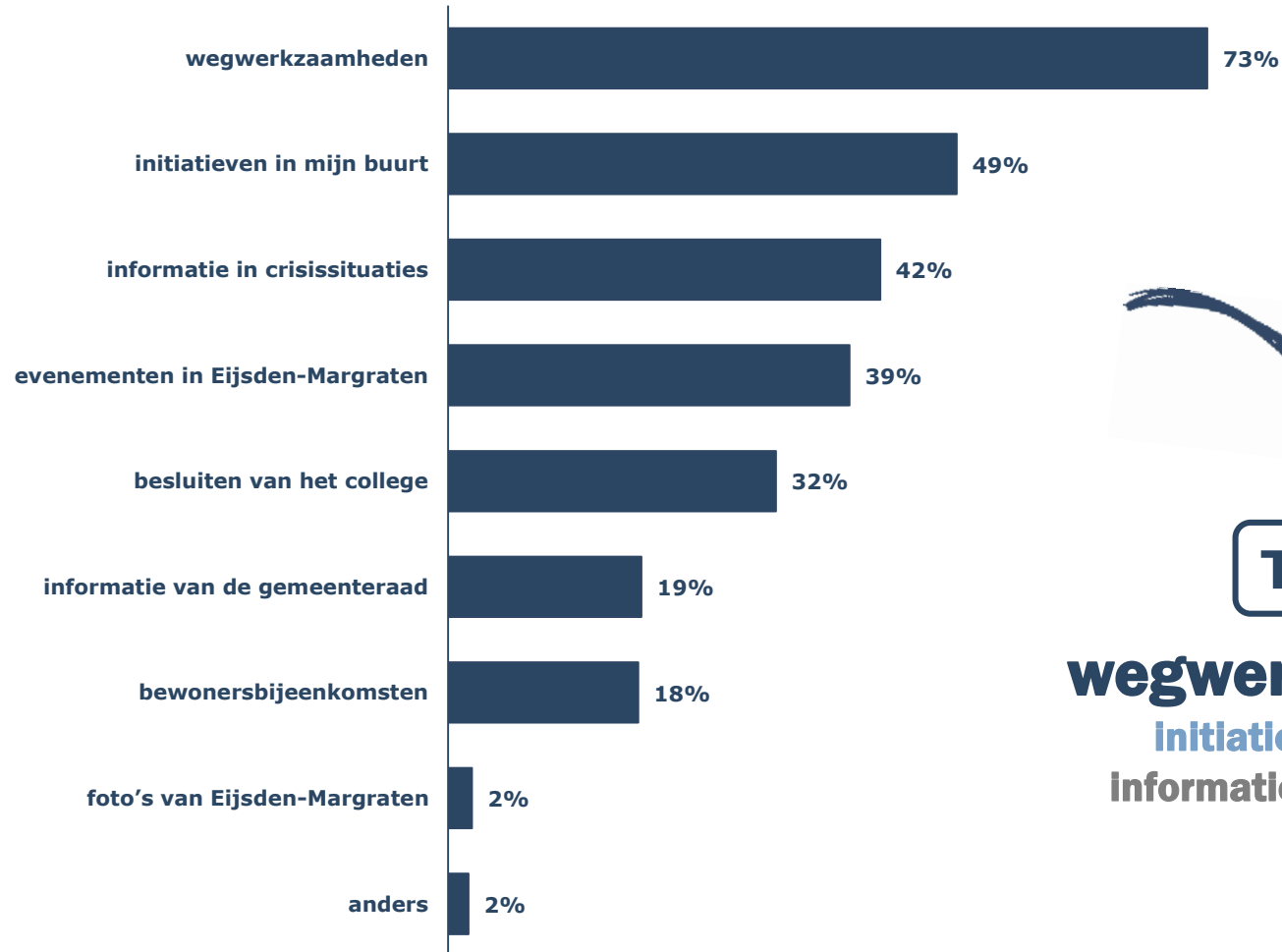
**TOP 3**

**brief in de brievenbus**  
gemeentepagina Etalage  
e-mail



## 2.4 Resultaten – Gemeentelijke dienstverlening

Welke onderwerpen vindt u het meest belangrijk om informatie over te ontvangen? (N=603)



TOP 3

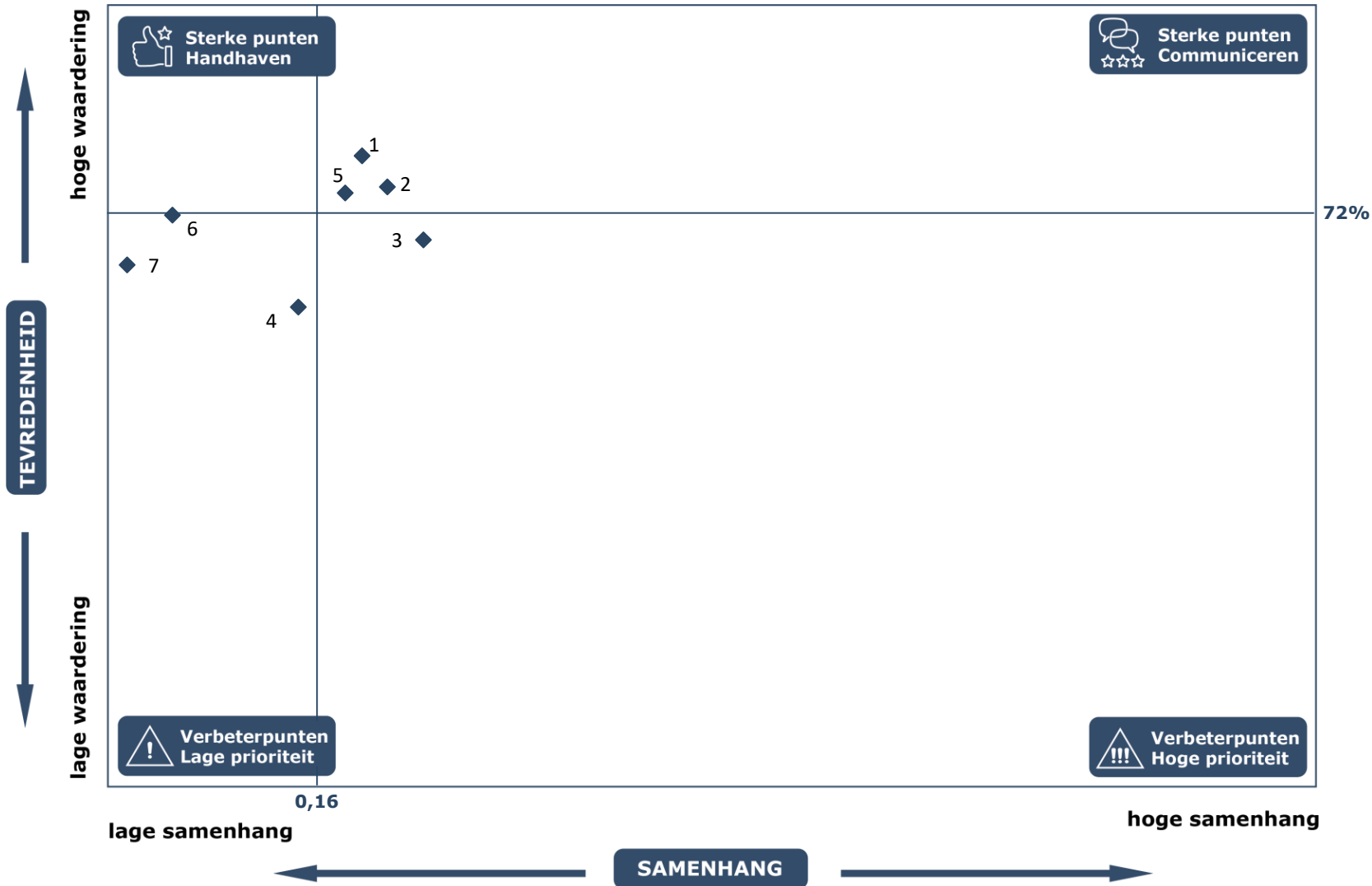
**wegwerkzaamheden**

initiatieven in de buurt

informatie in crisissituaties

## 2.4 Resultaten – Gemeentelijke dienstverlening

### Prioriteitenmatrix



1. Ik vond het aanvragen of voorleggen gemakkelijk
2. De ontvangen en/of beschikbare informatie was juist en volledig
3. De tijd die de afhandeling in beslag nam was acceptabel
4. Ik werd voldoende op de hoogte gesteld of gehouden van het verloop van de afhandeling
5. Ik kreeg uiteindelijk wat ik wilde
6. Ik kan gemakkelijk aan de benodigde gemeentelijke informatie komen
7. De gemeente gebruikt heldere taal

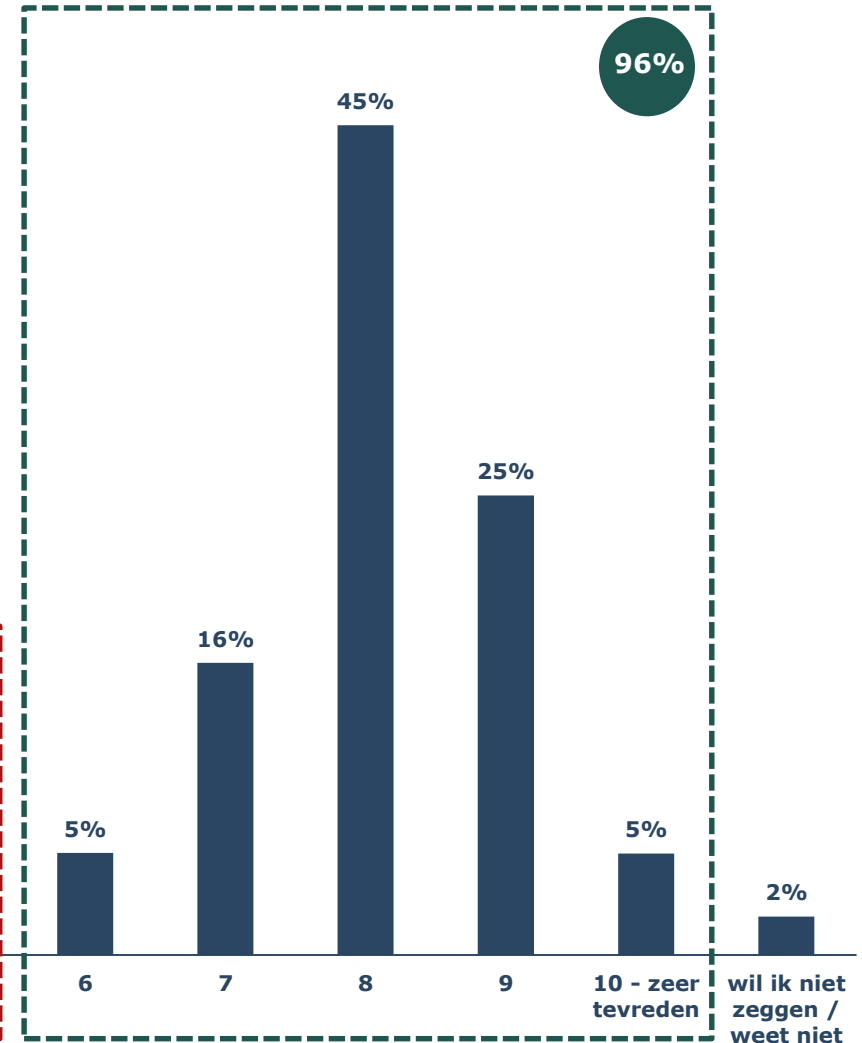
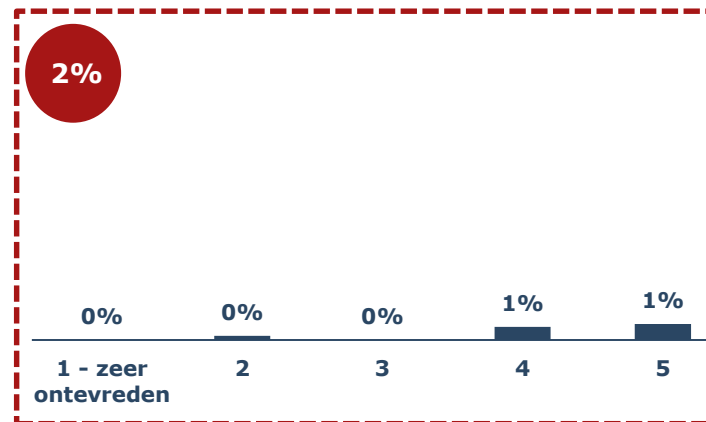
## 2.5 Resultaten – Welzijn en zorg

Hoe tevreden bent u momenteel -over het geheel genomen- met uw leven? (N=603)

De respondenten zijn over het algemeen tevreden met hun leven en beoordelen dit gemiddeld met een **8,0**. In 2017 was de beoordeling een **7,9**. De landelijke score (2018) is een **7,9**.

	Gemiddeld*
2019	8,0
2017	7,9
Nederland (2018)	7,9

\*Let op: weet niet/geen mening is niet meegenomen in het berekenen van het gemiddelde rapportcijfer.



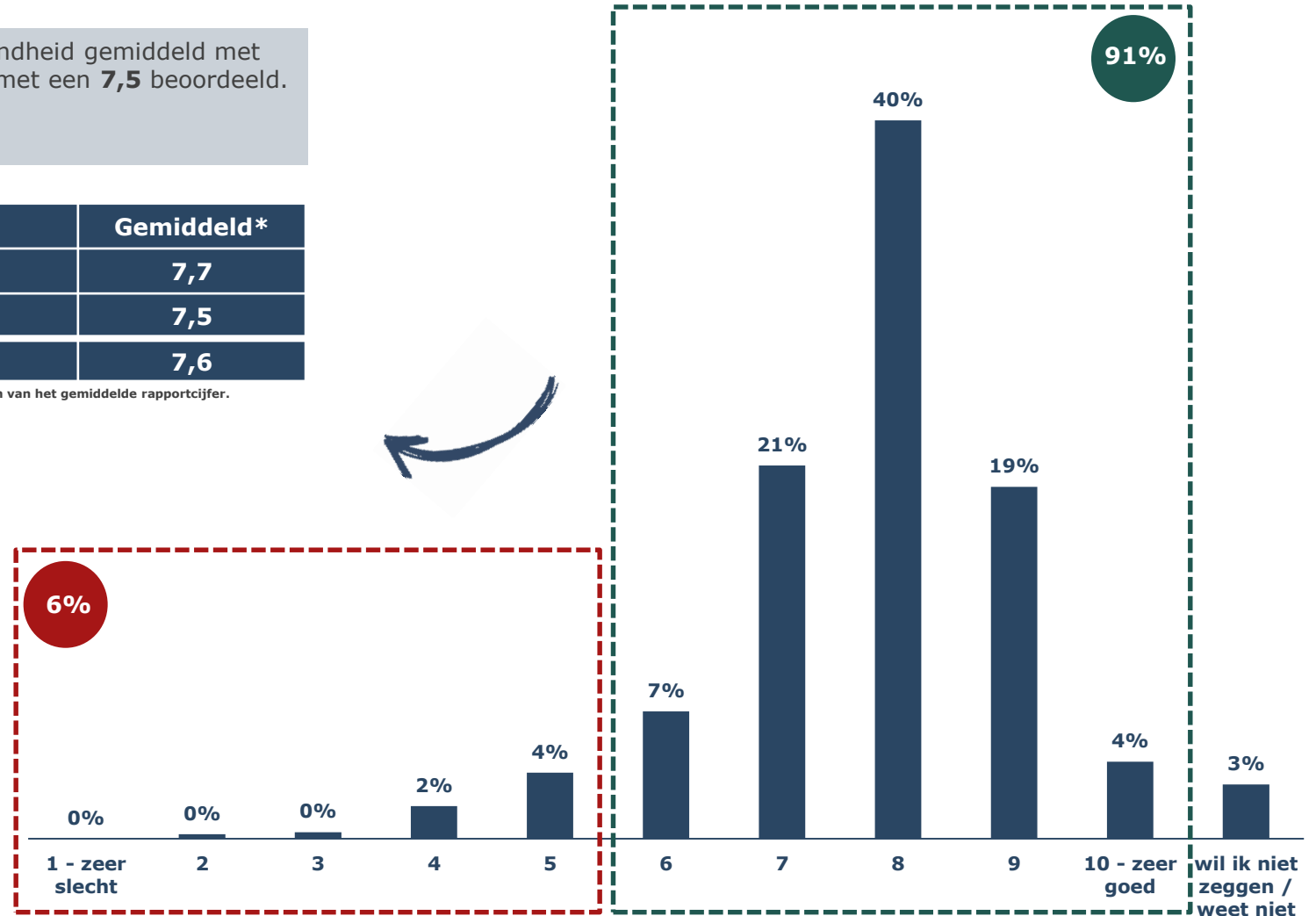
## 2.5 Resultaten – Welzijn en zorg

Welk cijfer geeft u -over het geheel genomen- uw gezondheid? (N=602)

De respondenten beoordelen hun gezondheid gemiddeld met een **7,7**. In 2017 werd de gezondheid met een **7,5** beoordeeld. De landelijke score (2018) is een **7,6**.

	Gemiddeld*
2019	7,7
2017	7,5
Nederland (2018)	7,6

\*Let op: weet niet/geen mening is niet meegenomen in het berekenen van het gemiddelde rapportcijfer.



## 2.5 Resultaten – Welzijn en zorg

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

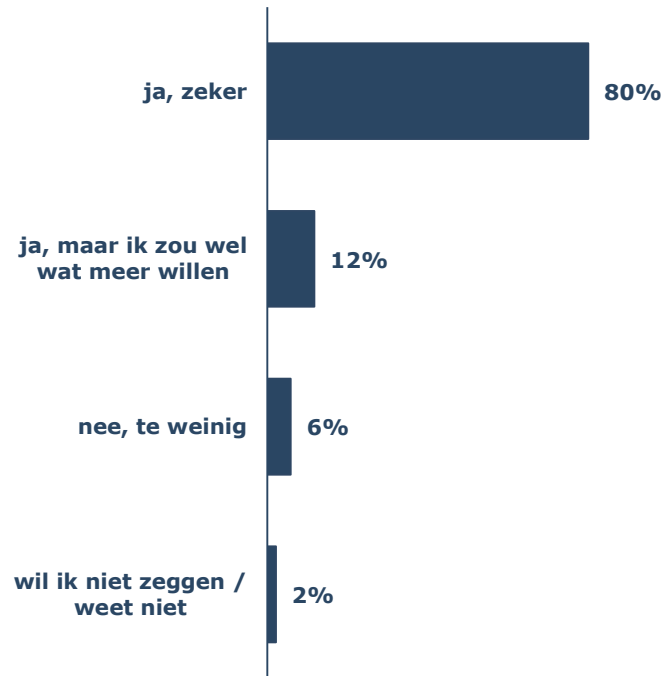
	N	nauwelijks tot geen belemmering	lichte belemmering	matige belemmering	ernstige belemmering	n.v.t.
(algemene) lichamelijke gezondheid	587	58%	17%	10%	2%	14%
fysiek functioneren (bewegen)	575	60%	16%	8%	2%	14%
geestelijke gezondheid (waaronder angst en depressie)	573	69%	10%	3%	0%	17%
beheersing taal / cultuur	575	76%	3%	1%	0%	19%
financiën (moeite om rond te komen)	579	68%	11%	2%	2%	17%
gevoel er niet bij te horen / niet thuis te voelen	576	69%	9%	3%	1%	18%
anders	320	35%	2%	0%	0%	63%

**Het overgrote deel** van de respondenten voelt zich nauwelijks tot niet belemmerd om deel te nemen aan het maatschappelijke leven.

Slechts voor **een klein deel** van de respondenten wordt de lichamelijke gezondheid en het fysiek functioneren gezien als belemmeringen.

## 2.5 Resultaten – Welzijn en zorg

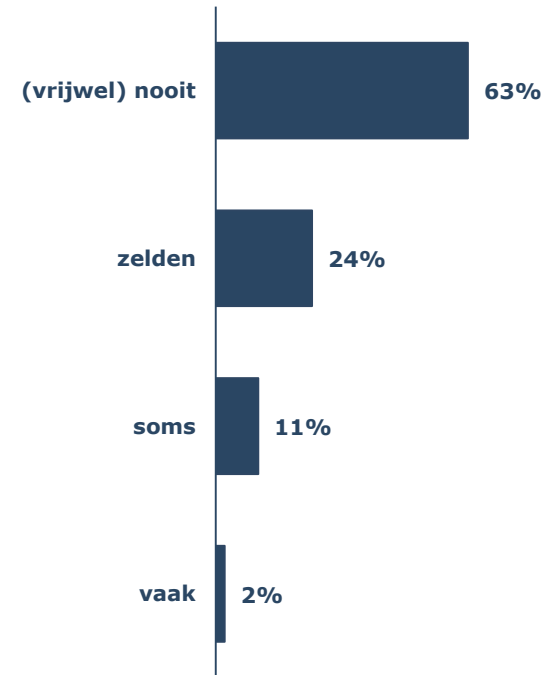
Vindt u dat u voldoende contacten heeft met andere mensen? (N=595)



Het merendeel (80%) van de respondenten vindt dat ze voldoende contacten heeft met andere mensen.

Eén op de acht (13%) voelt zich soms of vaak eenzaam. In 2017 was dit 14% en landelijk (2018) is dit 15%.

Voelt u zich wel eens eenzaam? (N=587)



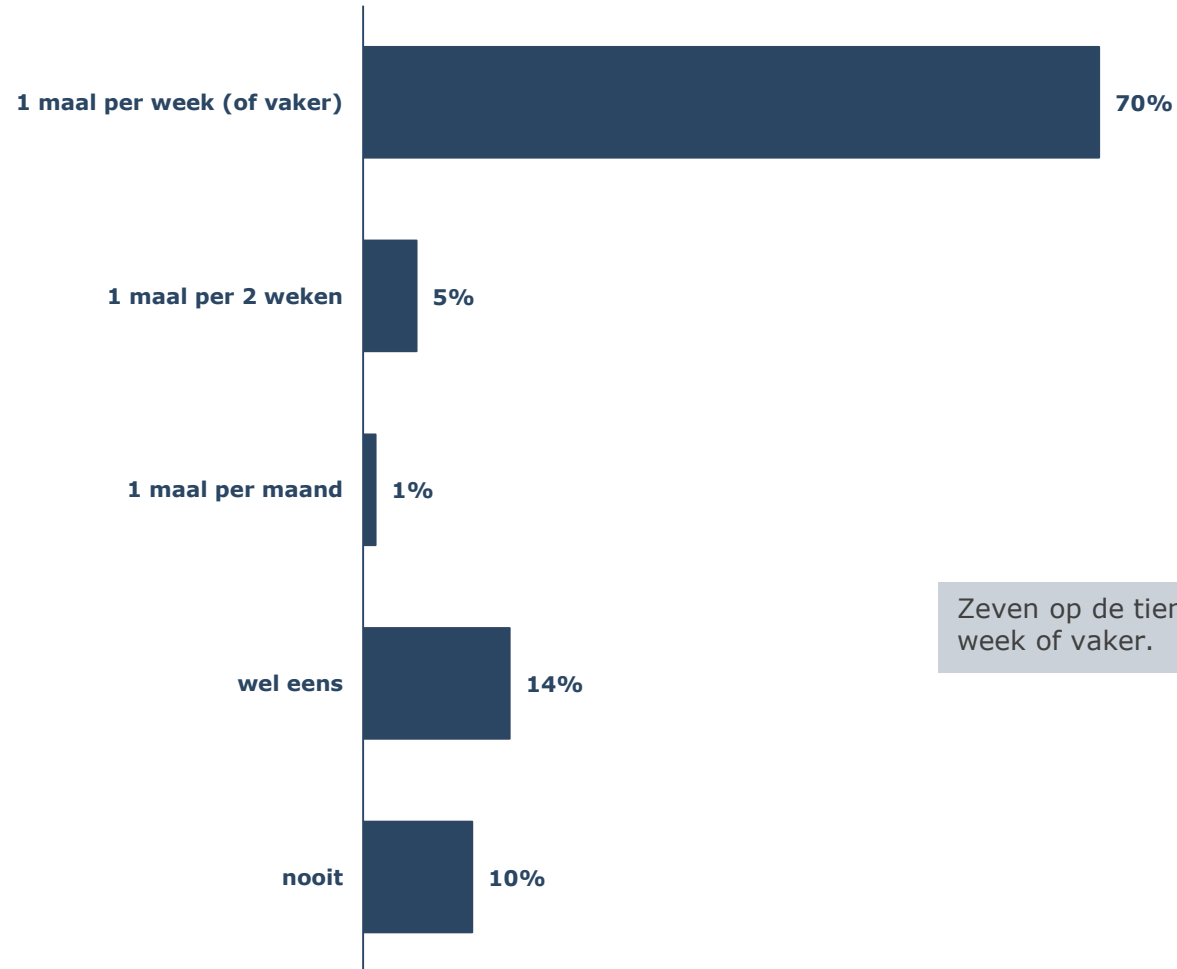
Let op: het percentage weet niet/geen mening is niet opgenomen in deze grafiek

	Enzaamheid*
<b>2019</b>	<b>13%</b>
<b>2017</b>	<b>14%</b>
<b>Nederland (2018)</b>	<b>15%</b>

\*Betreft het percentage "soms" en "vaak"

## 2.5 Resultaten – Welzijn en zorg

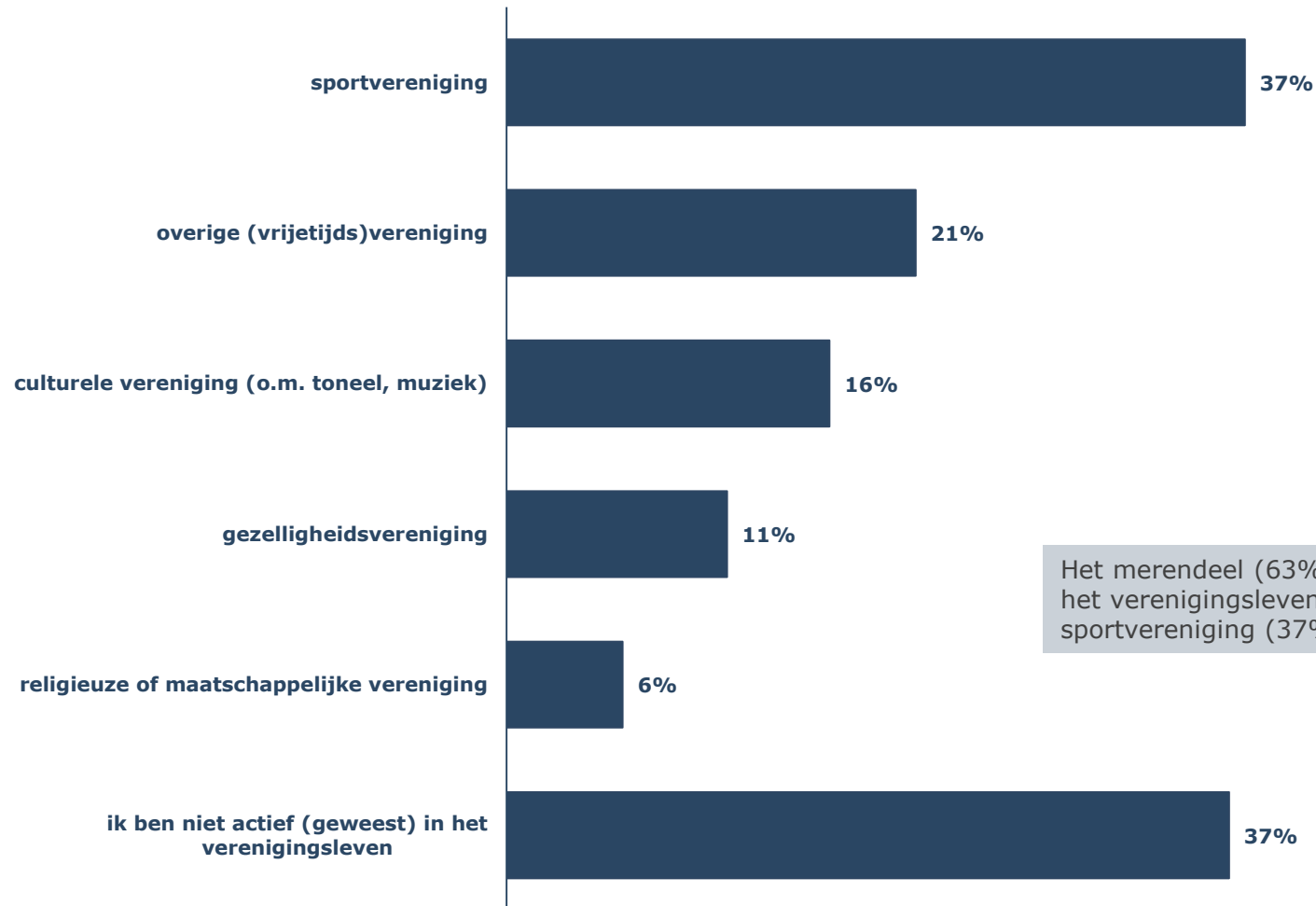
Hoe vaak sport of beweegt u intensief? (N=595)



Zeven op de tien respondenten (70%) sport eenmaal per week of vaker.

## 2.5 Resultaten – Welzijn en zorg

In welke van onderstaande verenigingen bent u de afgelopen 12 maanden actief geweest? (N=589)



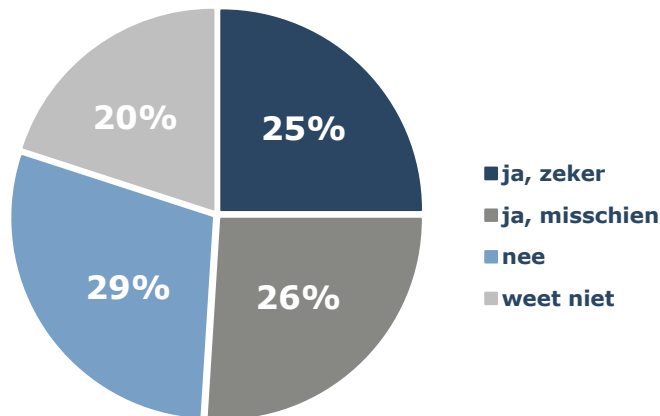
Het merendeel (63%) van de respondenten neemt deel aan het verenigingsleven. Met name zijn zij actief binnen een sportvereniging (37%).



## 2.5 Resultaten – Welzijn en zorg

In welke mate heeft u zich de afgelopen 12 maanden ingezet voor anderen en / of maatschappelijke doelen?				
	N	vaak	af en toe	(vrijwel) nooit
zorg aan een hulpbehoevende naaste (mantelzorg)	559	16%	30%	54%
hulp aan buren	564	7%	63%	30%
aandacht voor buren in een zorgwekkende situatie (eenzaamheid, zelfverwaarlozing of andere probleemsituatie)	554	5%	35%	61%
vrijwilligerswerk	566	19%	25%	56%

Wilt u in de nabije toekomst vrijwilligerswerk (blijven) doen? (N=593)

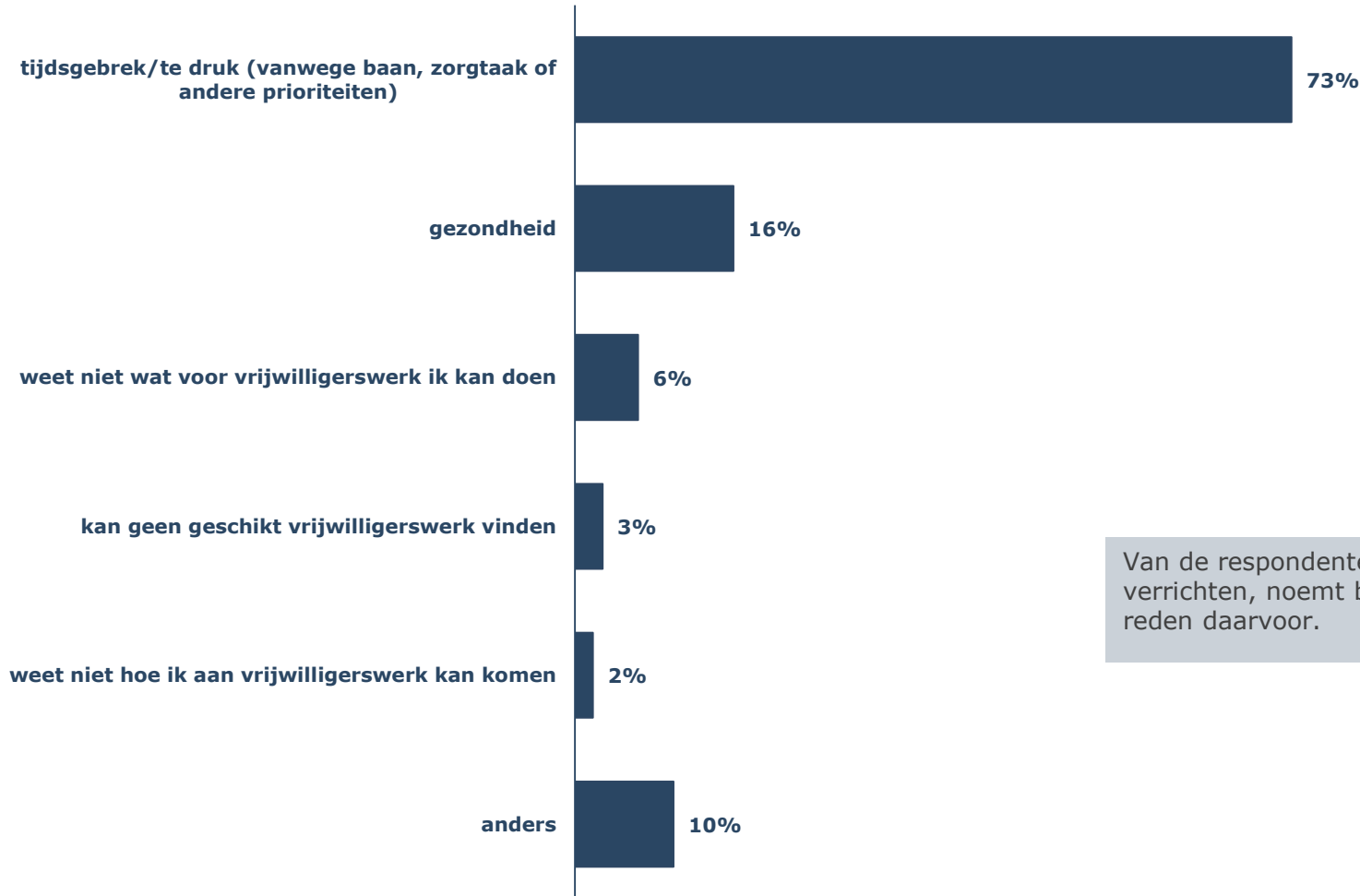


Zeven op de tien (70%) respondenten helpt wel eens de buren. Bijna de helft van de respondenten verricht wel eens mantelzorg (46%). Ruim vier op de tien (44%) doet wel eens aan vrijwilligerswerk. Vier op de tien (40%) heeft aandacht voor buren in een zorgwekkende situatie.

De helft (51%) van de respondenten wil in de nabije toekomst (misschien) vrijwilligerswerk (blijven) doen.

## 2.5 Resultaten – Welzijn en zorg

Wat is de reden om geen vrijwilligerswerk te doen? (N=343\*)

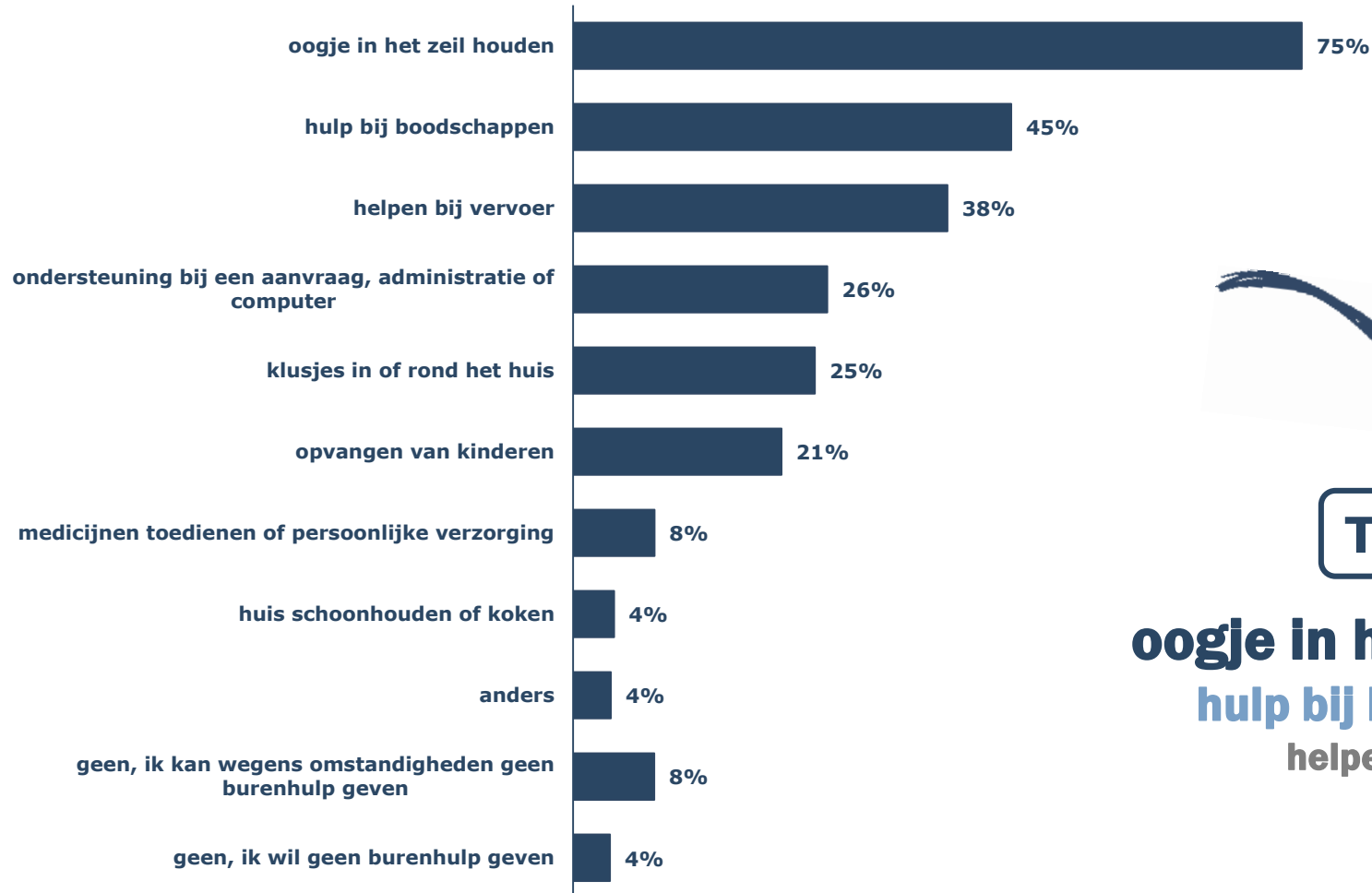


Van de respondenten die (vrijwel) nooit vrijwilligerswerk verrichten, noemt bijna drie kwart (73%) tijdsgebrek als de reden daarvoor.

\* Selectie: respondent verricht (vrijwel) nooit vrijwilligerswerk

## 2.5 Resultaten – Welzijn en zorg

Welke vormen van burenhulp bent u bereid te verlenen? Uit eigen beweging of als het u gevraagd wordt door een buurtbewoner. (N=590)

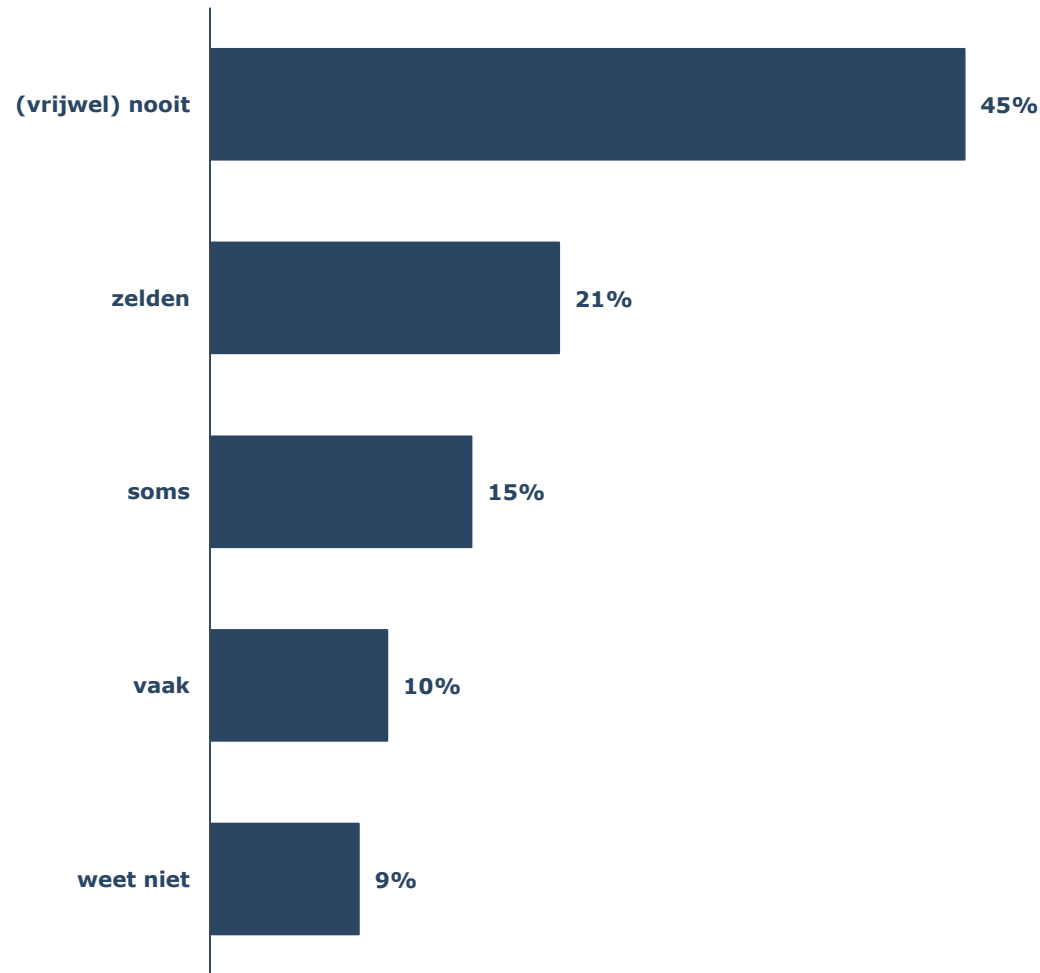


**TOP 3**

**oogje in het zeil houden**  
**hulp bij boodschappen**  
**helpen bij vervoer**

## 2.5 Resultaten – Welzijn en zorg

In welke mate voelt u zich belemmerd in uw dagelijkse activiteiten / bezigheden door het geven van zorg aan een hulpbehoevende naaste (mantelzorg)? (N=288\*)



Een kwart van de mantelzorgers (25%) voelt zich soms tot vaak belemmerd in de dagelijkse activiteiten / bezigheden door het geven van zorg aan een hulpbehoevende naaste.

\* Selectie: respondent verricht zorg aan hulpbehoevende naaste(n).

## 2.5 Resultaten – Welzijn en zorg

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

	N	(helemaal) mee eens	neutraal	(helemaal) mee oneens
Ik pak de draad gemakkelijk op als het even tegen heeft gezeten	571	83%	15%	3%
Ik sla me makkelijk door moeilijke tijden heen	569	67%	27%	5%
Ik regel/organiseer gemakkelijk zelf hulp als dat nodig is	554	81%	15%	4%
Ik raak snel van slag als iets tegenzit of onduidelijk is	560	12%	23%	65%
Ik heb vertrouwen in de toekomst	568	73%	23%	4%

*Let op: het percentage weet niet/geen mening is niet opgenomen in deze tabel*

Acht op de tien (83%) pakt makkelijk de draad op als het even tegen zit en regelt/organiseert gemakkelijk zelf hulp als dat nodig is (81%). Bijna drie kwart van de respondenten (73%) heeft vertrouwen in de toekomst en twee derde (67%) slaat zich gemakkelijk door moeilijke tijden heen en raakt niet snel van slag als iets tegenzit of onduidelijk is (65%).

## 2.5 Resultaten – Welzijn en zorg

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

	N	ja, zeker	ja, waarschijnlijk	nee	n.v.t. / weet niet
familie	587	69%	21%	7%	4%
vrienden of kennissen	556	51%	34%	6%	9%
mensen in de buurt	546	23%	45%	11%	20%

Bijna alle respondenten geven aan (waarschijnlijk) terug te kunnen vallen op familie (90%), vrienden of kennissen (85%) op het moment dat zij hulp of zorg nodig hebben. Ook kunnen respondenten, al is het in mindere mate (68%), (waarschijnlijk) terugvallen op mensen in de buurt.

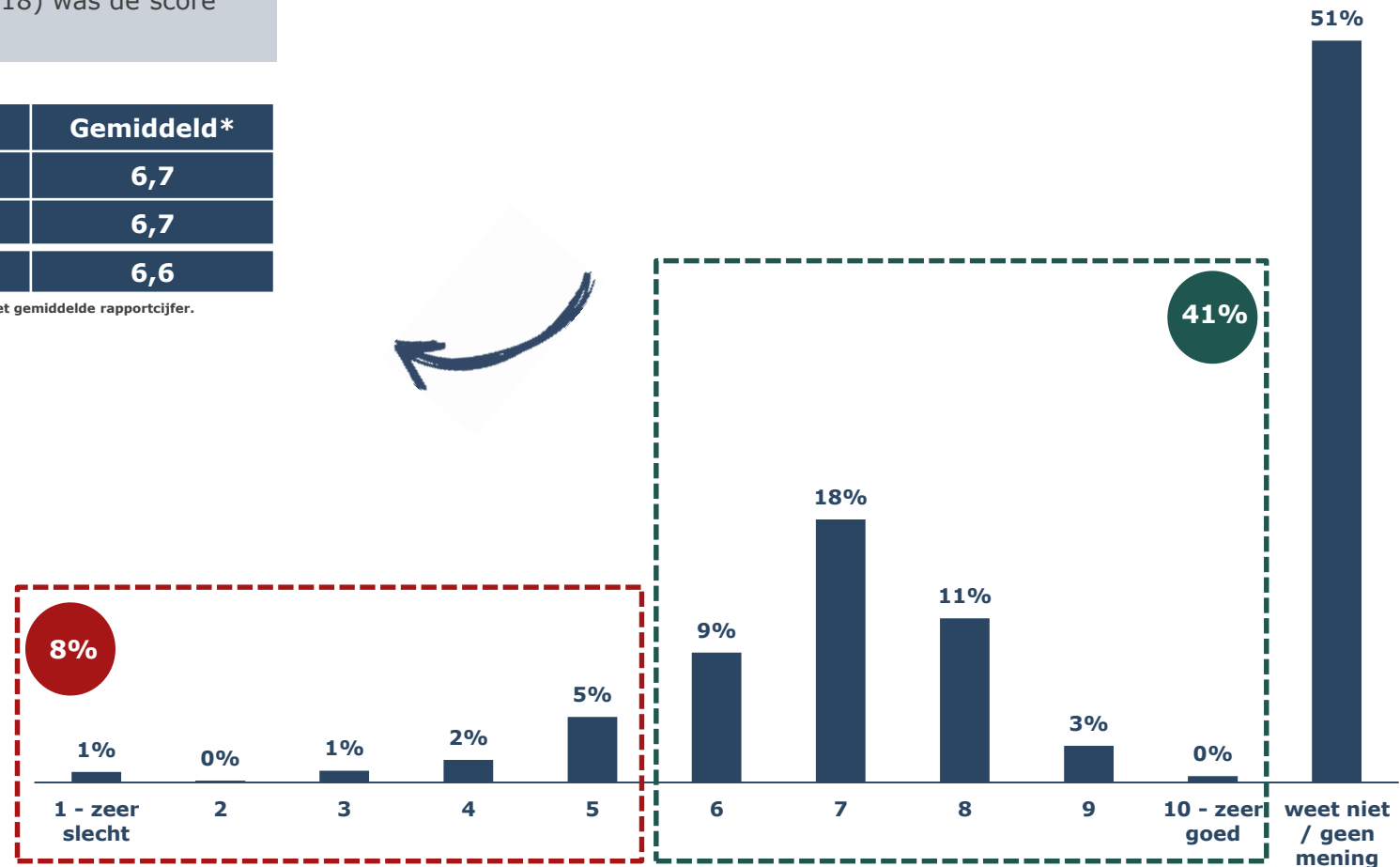
## 2.5 Resultaten – Welzijn en zorg

Hoe waardeert u de inspanningen van uw gemeente om inwoners volledig te laten deelnemen aan de maatschappij? (N=597)

De respondenten beoordelen de gemeente om inwoners volledig te laten deelnemen aan de maatschappij gemiddeld met een **6,7**, net als in 2017. Landelijk (2018) was de score gemiddeld een **6,6**.

	Gemiddeld*
2019	6,7
2017	6,7
Nederland (2018)	6,6

\*Let op: weet niet/geen mening is niet meegenomen in het berekenen van het gemiddelde rapportcijfer.



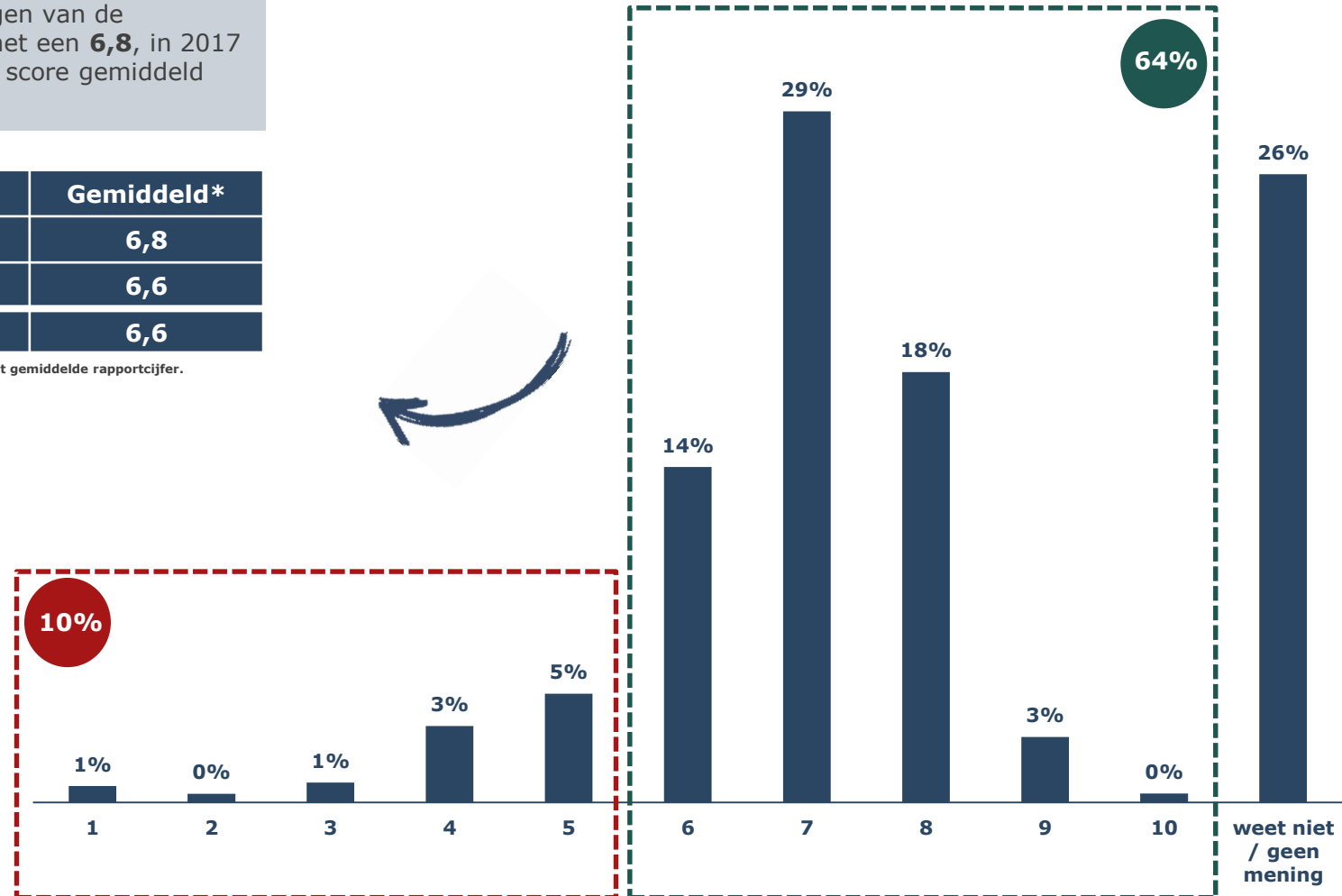
## 2.5 Resultaten – Welzijn en zorg

Hoe waardeert u alle inspanningen van uw gemeente voor haar inwoners? (N=587)

De respondenten beoordelen de inspanningen van de gemeente voor haar inwoners gemiddeld met een **6,8**, in 2017 was dit een **6,6**. Ook landelijk (2018) is de score gemiddeld een **6,6**.

	Gemiddeld*
2019	6,8
2017	6,6
Nederland (2018)	6,6

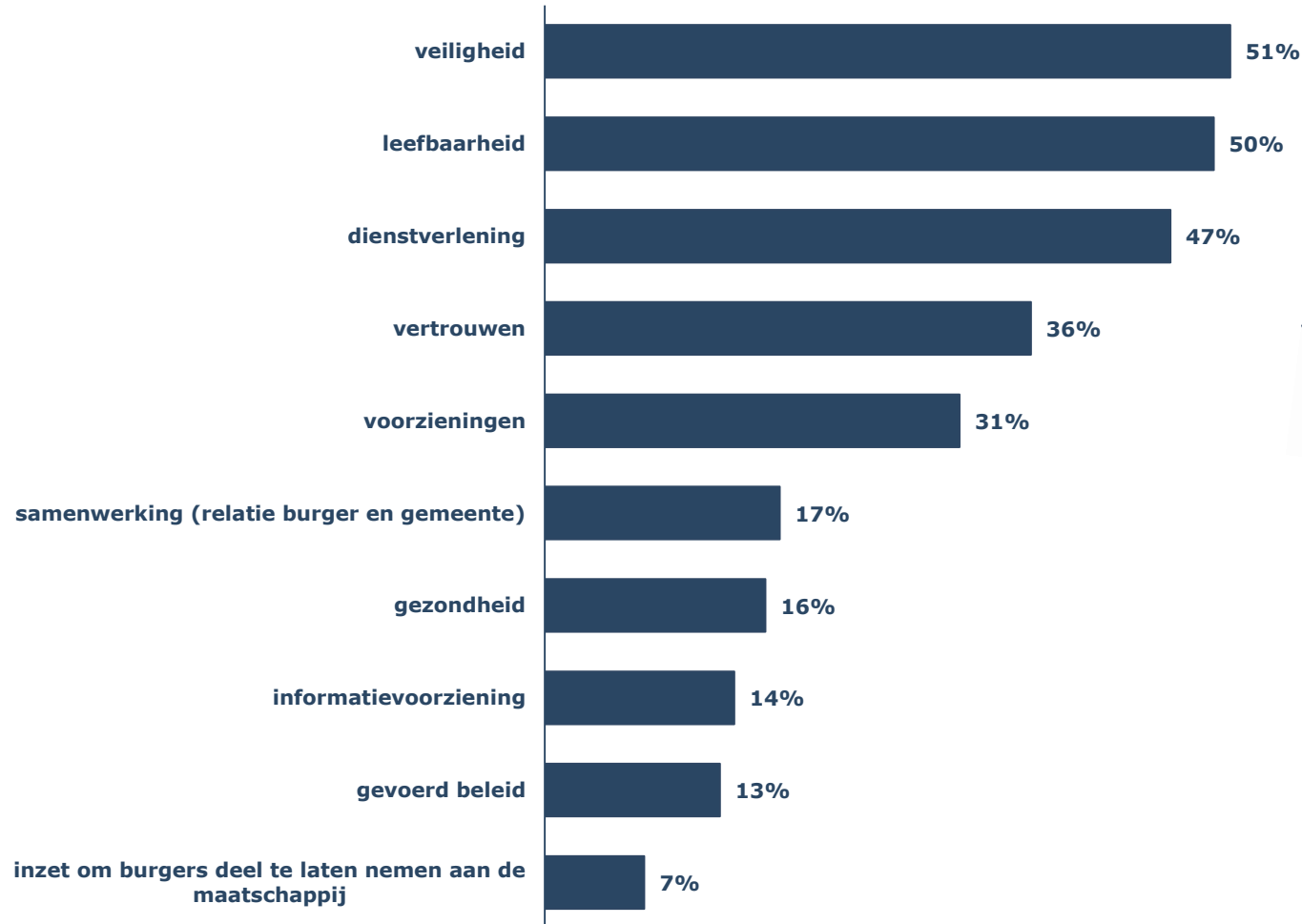
\*Let op: weet niet/geen mening is niet meegenomen in het berekenen van het gemiddelde rapportcijfer.





## 2.5 Resultaten – Welzijn en zorg

Welke van onderstaande aspecten wegen voor u het zwaarst in de beoordeling van de gemeente? Het gaat hier om de inspanningen van de gemeente op onderstaande aspecten. (N=584)



**TOP 3**

**veiligheid**  
**leefbaarheid**  
**dienstverlening**

## 2.6 Resultaten – Achtergrondkenmerken

Wat is uw hoogst afgeronde opleiding?		
lagere school / basisonderwijs / geen onderwijs	6%	37
vmbo / mavo	18%	113
vwo / havo	5%	32
middelbaar beroepsonderwijs (mbo)	25%	150
hoger beroepsonderwijs (hbo)	30%	185
wetenschappelijk onderwijs (universiteit)	14%	83
onbekend	2%	12

Hoe lang woont u reeds in deze buurt?		
korter dan 2 jaar	4%	22
2 tot 5 jaar	12%	75
5 tot 10 jaar	8%	50
10 tot 15 jaar	11%	64
15 jaar of langer	64%	393
onbekend	1%	8

Hoe ziet de samenstelling van uw huishouden er uit?		
alleenstaand	15%	89
twee volwassenen zonder kind(eren)	50%	309
twee volwassenen met kind(eren)	29%	179
een volwassene met kind(eren) / eenoudergezin	2%	10
anders	3%	18
onbekend	1%	7

\*Let op: de getoonde percentages en aantallen (resultaten) op deze pagina zijn ongewogen.

## 2.6 Resultaten – Achtergrondkenmerken

Wat is het totale netto maandinkomen van u en uw eventuele partner?		
minder dan €900	2%	12
€900 tot €1300	5%	28
€1300 tot €1800	7%	46
€1800 tot €2700	17%	107
€2700 tot €3200	9%	54
€3200 of meer	32%	194
wil ik niet zeggen / weet niet	26%	159
onbekend	2%	12

Welke situatie is het meest op u van toepassing?		
in loondienst	42%	255
zelfstandige zonder personeel (zzp)	6%	34
ondernemer met personeel	5%	30
werkloos/werkzoekend	0%	3
(ten dele) arbeidsongeschikt	4%	23
gepensioneerd	32%	197
huisvrouw/-man	6%	36
scholier/student	2%	15
anders	2%	11
onbekend	1%	8

\*Let op: de getoonde percentages en aantallen (resultaten) op deze pagina zijn ongewogen.

**postadres**      **Postbus 918**  
**1200 AX Hilversum**

**bezoekadres**    **Tesselschadelaan 15A**  
**1217 LG Hilversum**

**telefoon**        **035 623 27 89**

**e-mail**            **info@research2evolve.nl**

**website**         **www.research2evolve.nl**

