



**Burgerpeiling
waarstaatjegemeente.nl
2019**

18 -11-
2019

Inhoudsopgave

1 Aanleiding	3
2 Bevindingen op hoofdlijnen	5
3 Thema woon- en leefomgeving in detail	8
4 Thema relatie inwoner-gemeente in detail	13
5 Thema dienstverlening in detail	15
6 Thema zorg en welzijn in detail	17
7 Waardering voor het buitengebied	23
8 Conclusies en aanbevelingen	25

Bijlagen

Tabellenboek I&O research en reacties op de open vragen.

1 Aanleiding

Om inzicht te krijgen in waardering van de gemeentelijke dienstverlening heeft de gemeente Dalfsen in samenwerking met I&O Research een Waarstaatjegemeente-burgerpeiling uitgevoerd. In 2015 heeft de gemeente een identiek onderzoek uitgevoerd zodat de resultaten van dit onderzoek één op één te vergelijken zijn met dat van 2015.

Voor de benchmark Waarstaatjegemeente.nl (WSJG) vraagt VNG Realisatie de openbare gegevens op bij datapartners, zoals het CBS en de KLPD. Maar niet alle gegevens zijn via externe bronnen beschikbaar. In de burgerpeiling wordt aan de hand van vier maatschappelijke thema's periodiek gekeken in hoeverre inwoners tevreden zijn over verschillende aspecten van de gemeente. Omdat alle deelnemende gemeenten gebruik maken van dezelfde vragenlijsten zijn de resultaten van de verschillende gemeenten goed te vergelijken

De vier maatschappelijke thema's zijn:

- Woon en leefomgeving
- Relatie tussen de inwoner en de gemeente
- Gemeentelijke dienstverlening
- Zorg en welzijn

1.1 Uitvoering van het onderzoek

In september van 2019 hebben 2.000 inwoners van onze gemeente (van 18-85 jaar) een brief ontvangen met het verzoek deel te nemen aan het onderzoek. Deze 2.000 inwoners zijn door middel van een aselechte steekproef uit de BRP geselecteerd. Bij de brief zat een schriftelijke vragenlijst. In de brief was ook een link en inlogcode vermeld zodat men ook de gelegenheid had de om vragenlijst digitaal in te vullen. Na twee weken zijn aan de inwoners die nog niet gereageerd hadden herinneringsbrieven verstuurd. In totaal hebben 776 inwoners de vragenlijst ingevuld, een respons van 39 %. Van de deelnemers heeft 66 % de vragenlijst schriftelijk ingevuld en de rest (34 %) online.

Om betrouwbare uitspraken te kunnen doen moet de groep respondenten voldoende groot zijn. VNG realisatie stelt als eis dat voor het onderzoek van "Waarstaatjegemeente.nl" een respons van minimaal 475 noodzakelijk is. De behaalde respons in Dalfsen zit hier dus ruim boven. Door de hoge respons is het ook mogelijk om een uitsplitsing over de drie kernen van de gemeente te maken.

1.2 Vragenlijst

De benchmark "waarstaatjegemeente.nl" werkt met een standaard vragenlijst. Deze vragenlijst is door VNG realisatie vastgesteld en gevalideerd. De vragenlijst bestaat uit ongeveer 70 stellingen en vragen. De gemeente Dalfsen heeft er voor gekozen aan deze standaard vragenlijst nog een aantal vragen toe te voegen. Dit betreft vragen over de beleving van het buitengebied van Dalfsen. Deze vragen worden niet meegenomen in de benchmark "waarstaatjegemeente.nl" maar geven wel een goed beeld hoe onze inwoners het buitengebied beleven.

1.3 Analyse

Op de data is door het onderzoeksbureau I&O research een weging toegepast naar geslacht en leeftijd. Dit betekent dat de verhoudingen naar geslacht en leeftijd worden teruggebracht naar de werkelijk bestaande verhoudingen in de bevolking van Dalfsen (18+). Onder- en boven vertegenwoordigde groepen worden dus opgehoogd respectievelijk verlaagd. Op deze manier zijn de resultaten representatief voor de gehele bevolking van de gemeente. De antwoordcategorieën “weet niet “ en “n.v.t.” zijn (tenzij anders aangegeven) buiten de analyse gehouden. Daardoor kan het aantal respondenten per vraag verschillen. Indien de percentages niet optellen dan is dit het gevolg van afrondingsverschillen.

1.4 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 worden de bevindingen op hoofdlijnen gepresenteerd. De uitkomsten worden afgezet tegen de uitkomsten van het onderzoek uit 2015. Verder worden de gegevens vergeleken met een elftal vergelijkbare gemeenten waar onlangs eenzelfde onderzoek is uitgevoerd. Tenslotte worden de gegevens op hoofdlijnen per kern uitgelicht.

In de hoofdstukken 3 worden de resultaten van het thema “woon- en leefomgeving” in detail uitgewerkt. De onderliggende vragen en resultaten van dit thema worden in beeld gebracht. In de hoofdstukken 4,5 en 6 volgen de overige drie thema’s in detail. In hoofdstuk 7 komen de vragen aan bod die de gemeente zelf aan het onderzoek heeft toegevoegd. Deze vragen maken geen deel uit van de benchmark. Het betreft vragen over de beleving van het buitengebied in de gemeente.

In hoofdstuk 8 zijn de conclusies en aanbevelingen te vinden. Het tabellenboek van I&O research en de reacties op de open vragen zijn terug te vinden als bijlage.

2 Bevindingen op hoofdlijnen

In het onderzoek is op vier verschillende thema's gekeken hoe de inwoners de inspanningen van de gemeente waarderen. In de onderstaande tabel is dit weergegeven. Wat opvalt is dat de thema's woon- en leefomgeving, relatie inwoner- gemeente en zorg en welzijn goed scoren. Ten opzichte van het onderzoek uit 2015 een stijging met 0.2 punt. De waardering van de gemeentelijke dienstverlening laat een ander beeld zien. Een score van 7.0 is nog altijd ruim voldoende maar wel een daling van 0.1 punt ten opzichte van 2015.

Waardering per thema	onderzoek	onderzoek
Bron: waarstaatjegemeente.nl + I&O research	2015	2019
woon en leefomgeving	7,1	7,3
relatie inwoner-gemeente	6,6	6,8
gemeentelijke dienstverlening	7,1	7,0
zorg en welzijn	7,0	7,2

Bij het onderzoek is rekening gehouden met verschillende leeftijdsklassen. Uit het onderzoek blijkt dat de waardering voor de inspanningen van de gemeente op de verschillende thema's per leeftijdsklasse geen grote verschillen laat zien.

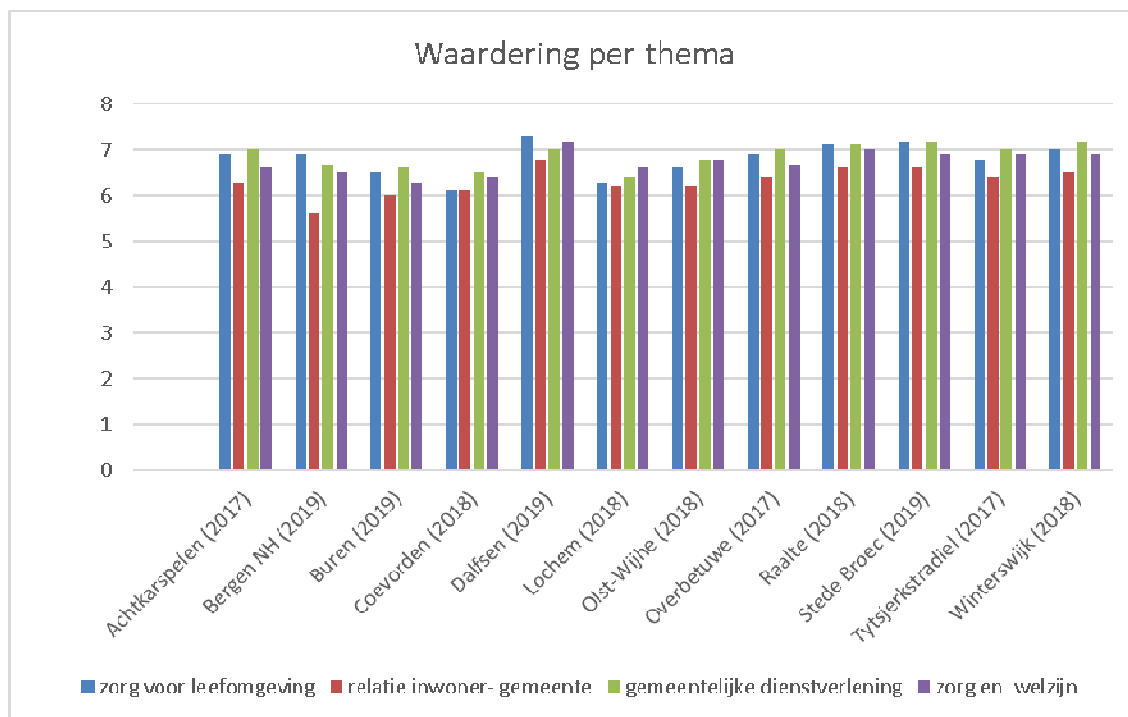
Waardering per leeftijdsklasse				
Bron: I&O research	totaal	18-39 jaar	40-64-jaar	65 jaar eo
zorg voor de woon en leefomgeving	7,3	7,4	7,2	7,3
relatie inwoner-gemeente	6,8	6,7	6,8	6,9
gemeentelijke dienstverlening	7,0	7,1	6,9	7,2
zorg en welzijn	7,2	7,3	7,1	7,3

De burgerpeiling "waarstaatjegemeente.nl" is in 2013 door KING (het huidige VNG realisatie) ontwikkeld. In samenwerking met een aantal gemeente en de Vereniging voor Statistiek en Onderzoek. Deze standaard maakt het mogelijk de resultaten van de verschillende gemeenten onderling te vergelijken. De resultaten kunnen ook afgezet worden tegen het landelijke of provinciale gemiddelde. Ook is het mogelijk te vergelijken met vergelijkbare gemeenten, bijvoorbeeld niet stedelijke gemeenten. Wordt het onderzoek meerdere keren uitgevoerd, bijvoorbeeld jaarlijks, dan kunnen trends in beeld worden gebracht.

In het onderstaande overzicht zijn de resultaten van de gemeente Dalfsen afgezet tegen een aantal niet stedelijke gemeenten waar recent een zelfde burgerpeiling is uitgevoerd.

Benchmark niet stedelijke gemeenten	zorg voor leefomgeving	relatie inwoner-gemeente	gemeentelijke dienstverlening	zorg en welzijn
Bron: waarstaatjegemeente.nl				
Achtkarspelen (2017)	6,9	6,3	7	6,6
Bergen NH (2019)	6,9	5,6	6,7	6,5
Buren (2019)	6,5	6,0	6,6	6,3
Coevorden (2018)	6,1	6,1	6,5	6,4
Dalfsen (2019)	7,3	6,8	7	7,2
Lochem (2018)	6,3	6,2	6,4	6,6
Olst-Wijhe (2018)	6,6	6,2	6,8	6,8
Overbetuwe (2017)	6,9	6,4	7	6,7
Raalte (2018)	7,1	6,6	7,1	7,0
Stede Broec (2019)	7,2	6,6	7,2	6,9
Tytsjerkstradiel (2017)	6,8	6,4	7	6,9
Winterswijk (2018)	7,0	6,5	7,2	6,9

Uit het overzicht blijkt dat de gemeente Dalfsen bovengemiddeld scoort op alle vier de thema's. Op de thema's leefomgeving, relatie-inwoner-gemeente, en zorg en welzijn behaalt Dalfsen de hoogste waardering. Op het thema dienstverlening wordt welleswaar bovengemiddeld gescoord, maar moet Dalfsen een aantal andere gemeenten voor laten gaan.



Door de hoge respons is het mogelijk de resultaten van de gemeente uit te splitsen naar de drie kernen Dalfsen, Nieuwleusen en Lemelerveld. Hieruit blijkt dat de waardering van de inspanningen van de gemeente in Lemelerveld iets achterblijft bij Dalfsen en Nieuwleusen.

Waardering per thema per kern	Dalfsen	Nieuwleusen	Lemelerveld
	2019	2019	2019
woon en leefomgeving	7,3	7,3	7,2
relatie inwoner-gemeente	6,9	6,8	6,6
gemeentelijke dienstverlening	7,1	7,0	7,0
zorg en welzijn	7,3	7,2	7,1

Verder is opvallend dat de waardering voor de inspanningen op alle vier de thema's in de kern Dalfsen hoger ligt dan in de andere twee kernen.

3 Thema woon- en leef omgeving in detail

Het onderzoek naar de beleving van de woon en leefomgeving telt een aantal vragen en stellingen over onder andere de omgang met de buurtbewoners, aanwezigheid van voorzieningen en overlast en veiligheid. Hieronder de uitkomsten van de vragen en stellingen per onderwerp

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

	Totaal	18-39 jaar	40-64 jaar	65 jaar eo
cijfer	%	%	%	%
1	0%	0%	0%	0%
2	0%	0%	0%	0%
3	1%	2%	0%	1%
4	0%	0%	0%	1%
5	1%	0%	1%	1%
6	2%	1%	2%	2%
7	10%	15%	7%	9%
8	40%	35%	41%	45%
9	30%	35%	30%	25%
10	16%	13%	18%	17%

Uit het overzicht blijkt dat op een schaal van 1 tot 10 slechts 3 procent deze vraag met een onvoldoende beantwoordt. In 96 % van de gevallen is de waardering een 7 of hoger . De gemiddelde waardering is een 8.4. In de verschillende leeftijdsklassen wordt nagenoeg dezelfde score behaald.

Is de leefbaarheid in uw buurt de afgelopen jaren vooruit gegaan, achteruit gegaan of gelijk gebleven ?

	Totaal	18-39	40-64	65 jaar eo
	%	%	%	%
vooruitgegaan	18%	24%	18%	14%
geen ontwikkeling	71%	64%	71%	77%
achteruitgegaan	11%	12%	11%	9%

Hieruit blijkt dat veruit het grootste deel geen positieve of negatieve ontwikkeling ziet. Wat opvalt is het verschil in de leeftijdsklassen. In de categorie 18-39 jaar ziet 24 % een positieve ontwikkeling terwijl in de klasse 65 jaar en ouder slecht 14 % een positieve ontwikkeling ziet.

De volgende stellingen hebben betrekking op de omgang met de buurtbewoners en de betrokkenheid bij de buurt.

Stelling		%
Ik voel me thuis in deze buurt	(zeer) eens	91%
	neutraal	7%
	(zeer) oneens	2%
Ik zou niet zo snel weggaan uit deze buurt	(zeer) eens	75%
	neutraal	17%
	(zeer) oneens	8%
Buurtbewoners gaan op een prettige manier met elkaar om	(zeer) eens	85%
	neutraal	13%
	(zeer) oneens	3%
Buurtbewoners staan altijd voor elkaar klaar	(zeer) eens	73%
	neutraal	22%
	(zeer) oneens	5%
Buurtbewoners zijn te vertrouwen	(zeer) eens	80%
	neutraal	17%
	(zeer) oneens	3%

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

	Totaal	18-39 jaar	40-64 jaar	65 jaar eo
ja, bij bijna iedereen	14%	9%	11%	22%
ja, bij de meeste wel	44%	38%	48%	45%
bij sommigen wel, bij sommigen niet	37%	44%	36%	30%
nee, bij de meeste mensen niet	4%	6%	4%	3%
nee, bij vrijwel niemand	1%	3%	1%	0%

Ook hier valt weer het verschil per leeftijdsklasse op. In de leeftijdsklasse 18-39 geeft in totaal 47 % aan zich bij de meest of bij bijna alle buurtbewoners betrokken te voelen. In de categorie 65 jaar eo is dat 68 %.

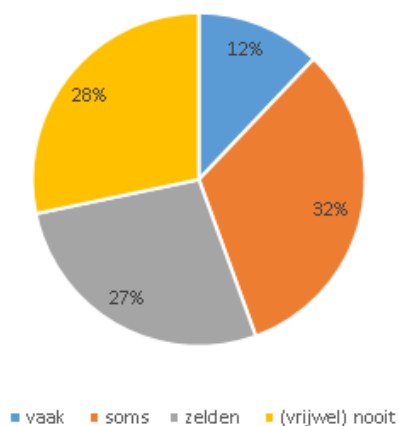
De volgende stellingen hebben betrekking op veiligheid en overlast .

Voelt u zich veilig in uw buurt ?

	Totaal	18-39 jaar	40-64 jaar	65 jaar eo
ja, altijd	47%	53%	45%	47%
ja, meestal	49%	43%	52%	49%
soms wel, soms niet	4%	4%	3%	5%
nee, meestal niet	0%	0%	0%	0%
nee, (vrijwel) nooit	0%	0%	0%	0%

Opvallend is het hoge percentage dat zich "ja, meestal" of "ja, altijd" veilig voelt (totaal 96 %). Dit hoge gevoel van veiligheid tekent zich af in alle drie de leeftijdsklassen.

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



	totaal	18-39 jaar	40-65 jaar	65 jaar eo
vaak	12%	9%	15%	9%
soms	32%	34%	33%	30%
zelden	27%	31%	24%	26%
(vrijwel) nooit	28%	26%	27%	35%

In tegenstelling tot het algemene veiligheidsgevoel, dat bijzonder hoog is, wordt de verkeerveiligheid minder goed beoordeeld. Van de respondenten geeft 44 % aan soms of vaak te maken te hebben met onveilige verkeerssituaties in hun buurt.

In welke mate ervaart u overlast van buurtbewoners ?

	Totaal	18-39 jaar	40-64 jaar	65 jaar eo
(heel) veel	2%	2%	2%	2%
niet veel/niet weinig	15%	17%	16%	10%
weinig tot geen	83%	81%	82%	88%

Hieruit blijkt dat veruit het hoogste percentage deelnemers aangeeft weinig tot geen overlast van hun buurtbewoners te ondervinden.

De volgende stellingen hebben betrekking op onderhoud, aanwezigheid van voorzieningen en leefbaarheid van de buurt.

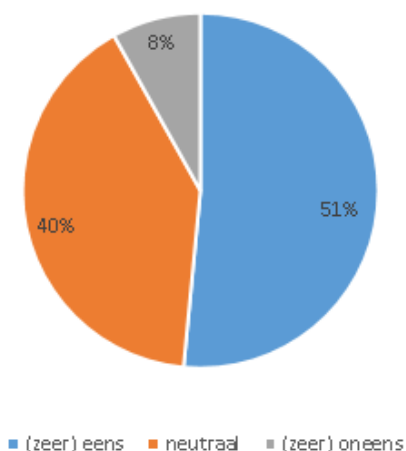
Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de volgende stellingen ?

		%
Perken, plantsoenen en parken in mijn buurt zijn goed onderhouden	(zeer) eens	61%
	neutraal	25%
	(zeer) oneens	14%
wegen, straten, paden en trottoirs in mijn buurt zijn goed begaanbaar	(zeer) eens	68%
	neutraal	17%
	(zeer) oneens	15%
In mijn buurt zijn weinig tot geen dingen kapot	(zeer) eens	85%
	neutraal	11%
	(zeer) oneens	4%
Mijn buurt is schoon	(zeer) eens	81%
	neutraal	15%
	(zeer) oneens	4%

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

		%
In mijn buurt is voldoende groen	(zeer) eens	87%
	neutraal	7%
	(zeer) oneens	6%
In mijn buurt is voldoende parkeergelegenheid	(zeer) eens	67%
	neutraal	13%
	(zeer) oneens	19%
Winkels voor dagelijkse boodschappen zoals supermarkt, bakker, slager, drogisterij etc. zijn voldoende nabij	(zeer) eens	83%
	neutraal	10%
	(zeer) oneens	7%
Basisonderwijs is voldoende nabij voor (mijn) kinderen	(zeer) eens	85%
	neutraal	13%
	(zeer) oneens	2%

Er wordt voldoende gedaan aan de leefbaarheid van mijn buurt.



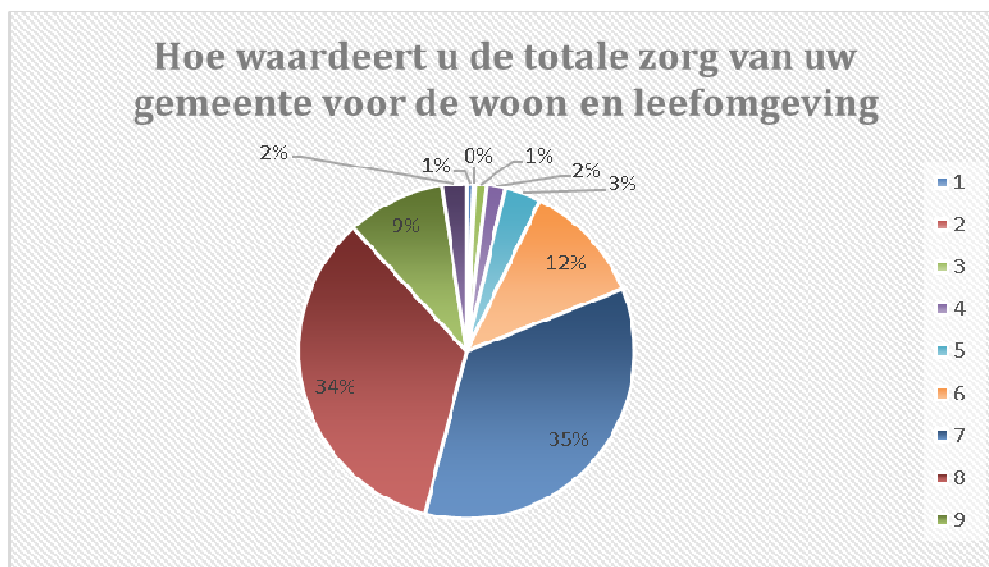
Er wordt voldoende gedaan aan de leefbaarheid van mijn buurt.

	Totaal	18-39 jaar	40-64 jaar	65 jaar eo
(zeer) eens	51%	52%	49%	54%
neutraal	40%	42%	41%	39%
(zeer) oneens	8%	6%	11%	7%

In hoeverre bent u tevreden of ontevreden over het aanbod van

		%
(Gezondheids-) zorgvoorzieningen (huisartsenpost, consultatiebureau / centrum voor jeugd en gezin, verzorgingstehuis, etc.)	(zeer) tevreden	92%
	neutraal	6%
	(zeer) ontevreden	1%
Welzijnsvoorzieningen (buurtwerk, jongeren- / ouderenvoorzieningen etc.)	(zeer) tevreden	81%
	neutraal	17%
	(zeer) ontevreden	2%
Speelvoorzieningen (kinderen tot 12 jaar)	(zeer) tevreden	79%
	neutraal	13%
	(zeer) ontevreden	8%
Sportvoorzieningen	(zeer) tevreden	89%
	neutraal	9%
	(zeer) ontevreden	2%
Openbaar vervoer	(zeer) tevreden	60%
	neutraal	23%
	(zeer) ontevreden	18%

Per saldo wordt de zorg van de gemeente voor de woon en leefomgeving hoog gewaardeerd. Van de deelnemers geeft 80 % een waardering van 7 of hoger. Het percentage dat dit onderwerp met een onvoldoende waardeert is 7 %. De totale waardering komt uit op een 7.3.

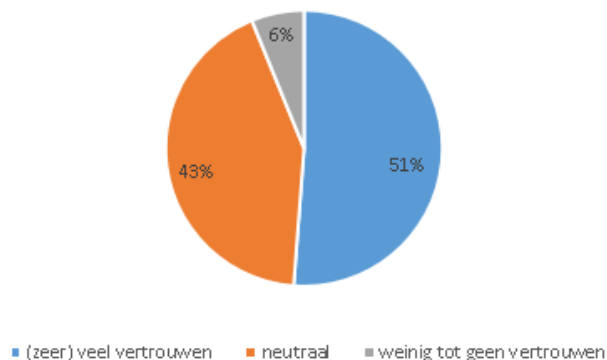


4 Thema relatie inwoner-gemeente in detail

De volgende vragen en stellingen gaan over de opstelling van de gemeente, de communicatie, en het betrekken van inwoners bij plannen, activiteiten en voorzieningen

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

vertrouwen in het bestuur



	Totaal	18-39 jaar	40-64 jaar	65 jaar eo
(zeer) veel vertrouwen	51%	49%	51%	56%
neutraal	43%	47%	42%	40%
weinig tot geen vertrouwen	6%	4%	7%	4%

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

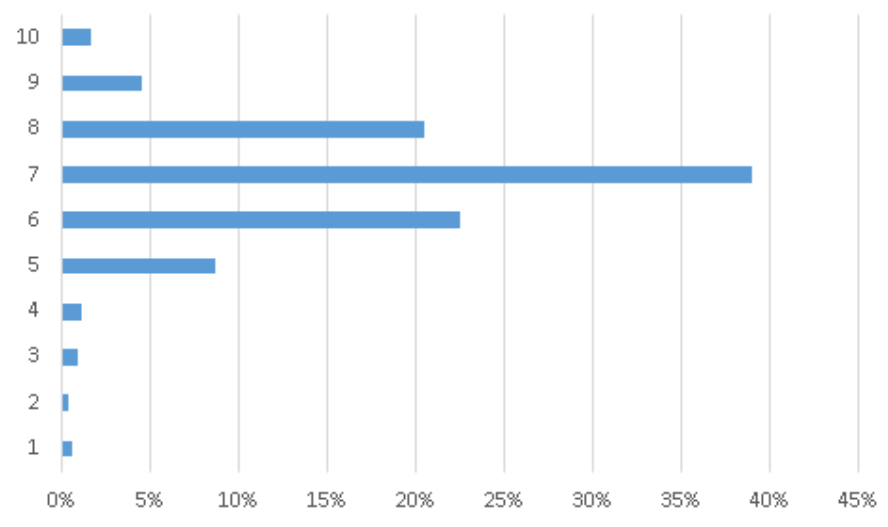
		Totaal	18-39 jaar	40-64 jaar	65 jaar eo
De gemeente doet wat ze zegt	(zeer) eens	32%	26%	34%	35%
	neutraal	59%	66%	55%	57%
	(zeer) oneens	9%	8%	11%	8%
De gemeente houdt voldoende toezicht op het naleven van regels	(zeer) eens	38%	46%	37%	34%
	neutraal	49%	44%	49%	53%
	(zeer) oneens	13%	11%	15%	13%
De gemeente stelt zich flexibel op als dat nodig is	(zeer) eens	36%	40%	34%	38%
	neutraal	48%	37%	51%	52%
	(zeer) oneens	16%	23%	15%	10%

Uit dit overzicht blijkt dat het imago van de gemeente niet heel positief is als het gaat om het nakomen van afspraken en het handhaven van regels. Ook wordt de gemeente gezien als een weinig flexibele organisatie.

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

		Totaal	18-39 jaar	40-64 jaar	65 jaar eo
De gemeente luistert voldoende naar de mening van haar inwoners	(zeer) eens	33%	31%	33%	37%
	neutraal	50%	51%	49%	50%
	(zeer) oneens	17%	18%	18%	13%
De gemeente betreft inwoners voldoende bij haar plannen, activiteiten en voorzieningen	(zeer) eens	40%	38%	40%	40%
	neutraal	43%	40%	42%	50%
	(zeer) oneens	17%	22%	17%	10%
Inwoners en organisaties krijgen voldoende ruimte om ideeën en initiatieven te realiseren	(zeer) eens	43%	42%	43%	45%
	neutraal	47%	44%	46%	51%
	(zeer) oneens	10%	14%	11%	4%

Hoe waardeert u de wijze waarop uw gemeente inwoners en organisaties betreft en de samenwerking zoekt (op een schaal van 1 t/m 10) ?



	Totaal	Per leeftijdsklasse		
		18-39 jaar	40-64 jaar	65 jaar eo
	Gem.	Gem.	Gem.	Gem.
Hoe waardeert u de wijze waarop uw gemeente inwoners en organisaties betreft en de samenwerking zoekt?	6,8	6,7	6,8	6,9

De gemiddelde waardering voor de wijze waarop de gemeente inwoners en organisaties betreft en de samenwerking zoekt bedraagt een 6,8. Opvallend is het hoge percentage (12 %) van de respondenten dat gemeente hiervoor een onvoldoende geeft.

5 Thema dienstverlening in detail

De volgende vragen en stellingen hebben betrekking op de dienstverlening van de gemeente. Hierbij moet worden opgemerkt dat 42 % van de respondenten aangeeft de afgelopen 12 maanden geen contact te hebben gehad met de gemeente.

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

	Totaal	18-39 jaar	40-64 jaar	65 jaar eo
ja	58%	65%	58%	49%
nee	42%	35%	42%	51%

Over welk onderwerp heeft u contact gehad met uw gemeente ?

	Totaal	18-39 jaar	40-64 jaar	65 jaar eo
Werk en inkomen	1%	0%	2%	2%
Welzijn en zorg	5%	0%	5%	11%
Familie en gezin	12%	21%	11%	1%
Reizen en vervoer	13%	13%	13%	14%
Wonen en uw buurt	23%	29%	22%	14%
Onderwijs en opleiding	1%	1%	1%	0%
Ondernemen	4%	6%	5%	1%
anders	40%	30%	40%	57%

Op welke wijze heeft u contact gehad met uw gemeente?

		Totaal	18-39 jaar	40-64 jaar	65 jaar eo
internet of app	niet genoemd	81%	79%	79%	87%
	genoemd	19%	21%	21%	13%
e-mail	niet genoemd	78%	74%	76%	88%
	genoemd	22%	26%	24%	12%
[sociale media (Twitter, Facebook, Whatsapp etc.)]	niet genoemd	99%	99%	99%	100%
	genoemd	1%	1%	1%	0%
	genoemd	88%	85%	92%	87%
post	niet genoemd	12%	15%	8%	13%
	genoemd	47%	44%	50%	47%
(publieks) balie	niet genoemd	53%	56%	50%	53%
	genoemd	70%	69%	71%	69%
	genoemd	30%	31%	29%	31%
telefoon	niet genoemd	93%	96%	92%	93%
	genoemd	7%	4%	8%	7%
	genoemd	77%	81%	74%	77%
wijkteam/huisbezoek	niet genoemd	23%	19%	26%	23%
	genoemd	77%	81%	74%	77%
overig persoonlijk contact	niet genoemd	23%	19%	26%	23%
	genoemd	77%	81%	74%	77%

Opvallen hier zijn de hoge percentages voor de persoonlijke dienstverlening (o.a. publieksbalie 53 % en overig persoonlijk contact 23 %). Ook telefoon scoort relatief hoog (30%). De overige kanalen (internet 19 %, sociale media 1 % en e-mail 22 %) blijven hierbij duidelijk achter.

De volgende stellingen hebben betrekking op de afhandeling van aanvragen en verzoeken. Over het algemeen een positief beeld. De stelling dat betrokkene voldoende op de hoogte werd gehouden over de afhandeling blijft relatief achter (68 %).

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

		Totaal	18-39 jaar	40-64 jaar	65 jaar eo
Ik vond het aanvragen of voorleggen gemakkelijk	(zeer) eens	74%	77%	75%	71%
	neutraal	18%	14%	17%	26%
	(zeer) oneens	8%	8%	8%	3%
De ontvangen en/of beschikbare informatie was juist en volledig	(zeer) eens	77%	84%	71%	79%
	neutraal	15%	11%	20%	14%
	(zeer) oneens	8%	6%	9%	7%
De tijd die de afhandeling in beslag nam was acceptabel	(zeer) eens	74%	75%	73%	75%
	neutraal	14%	16%	13%	15%
	(zeer) oneens	12%	9%	14%	11%
Ik werd voldoende op de hoogte gesteld of gehouden van het verloop van de afhandeling	(zeer) eens	68%	68%	69%	65%
	neutraal	19%	20%	16%	26%
	(zeer) oneens	13%	12%	15%	9%
Ik kreeg uiteindelijk wat ik wilde	(zeer) eens	72%	73%	71%	72%
	neutraal	12%	7%	14%	15%
	(zeer) oneens	17%	19%	15%	13%

Tenslotte twee stellingen over de informatievoorziening. Hieruit blijkt dat de vindbaarheid van de informatie ruim voldoende scoort. Aandachtspunt is het taalgebruik.

		Totaal	18-39 jaar	40-64 jaar	64 jaar eo
Ik kan gemakkelijk aan de benodigde gemeentelijke informatie komen (via lokale krant, website etc.)	(zeer) eens	72%	71%	70%	76%
	neutraal	23%	23%	23%	22%
	(zeer) oneens	6%	6%	8%	2%
De gemeente gebruikt heldere taal	(zeer) eens	61%	70%	58%	56%
	neutraal	33%	27%	33%	40%
	(zeer) oneens	6%	4%	8%	5%

	Totaal	Per leeftijdscategorie		
		18-39 jaar	40-64 jaar	65 jaar eo
	Gem.	Gem.	Gem.	Gem.
Hoe waardeert u de dienstverlening via de digitale faciliteiten van de gemeente?	7,1	7,3	7,0	7,3

6 Thema zorg en welzijn in detail

In dit hoofdstuk gaat het over de gezondheid van de inwoners en de mogelijkheden om deel te nemen aan het maatschappelijk leven. Ook zijn de thema's vrijwilligerswerk, zorg aan hulpbehoevende naasten(mantelzorg) en zorgvoorzieningen uitgevraagd.

Hoe tevreden bent u momenteel , over het geheel genomen, met uw leven ?

	Totaal	Per leeftijdsklasse			
		18-39 jaar	40-64 jaar	65 jaar eo	Total
	Gem.	Gem.	Gem.	Gem.	Gem.
	8,0	8,1	8,1	7,9	8,0

Gemiddeld waarderen de inwoners van Dalfsen hun leven met een 8.0. Deze waardering licht voor alle leeftijdsklassen ongeveer even hoog. Van de respondenten waardeert 95 % zijn/haar leven met een 7 of hoger.

Welk cijfer geeft u, over het geheel genomen, uw gezondheid ?

	Totaal	Per leeftijdsklasse		
		18-39 jaar	40-64 jaar	65 jaar eo
	Gem.	Gem.	Gem.	Gem.
	7,8	8,0	7,8	7,5

Gemiddeld waarderen de inwoners van Dalfsen hun gezondheid met een 7.8. Hier zie je wel een duidelijk verschil per leeftijdsklassen. De klasse 18-39 jaar scoort gemiddeld een 8.0. De klasse 65 jaar en ouder 7.5. Bij deze vraag waardeert 88 % zijn/haar gezondheid met een 7 of hoger.

Het kan zijn dat door omstandigheden zoals ziekte of arbeidsongeschiktheid inwoners niet volledig kunnen deelnemen aan het maatschappelijk leven. De in het volgende overzicht genoemde beperkende omstandigheden zijn in het onderzoek benoemd.

Hierbij valt op dat met name bij de onderwerpen "(algemene) lichamelijke gezondheid" en "fysiek functioneren (bewegen)" er grote verschillen optreden per leeftijdsklasse. Met name de categorie 65 jaar en ouder ervaart duidelijk meer (lichamelijke) beperkingen om deel te nemen aan het maatschappelijk verkeer. Voor de overige aspecten die genoemd zijn treden deze verschillen niet of nauwelijks op.

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

		totaal	18-39 jaar	40-64 jaar	65 jaar eo
(algemene) lichamelijke gezondheid	nauwelijks/niet/nvt	72%	88%	76%	51%
	licht/matig	25%	11%	21%	46%
	ernstig	3%	1%	3%	4%
fysiek functioneren (bewegen)	nauwelijks/niet/nvt	72%	86%	77%	52%
	licht/matig	24%	12%	21%	43%
	ernstig	3%	3%	3%	5%
geestelijke gezondheid (w.o. angst en depressie)	nauwelijks/niet/nvt	88%	85%	90%	88%
	licht/matig	11%	15%	8%	11%
	ernstig	1%	1%	2%	1%
beheersing taal / cultuur	nauwelijks/niet/nvt	94%	97%	95%	89%
	licht/matig	5%	3%	4%	10%
	ernstig	1%	0%	1%	1%
financiën (moeite om rond te komen)	nauwelijks/niet/nvt	87%	86%	86%	88%
	licht/matig	12%	14%	13%	11%
	ernstig	1%	0%	1%	2%
gevoel 'er niet bij te horen' / 'niet thuis te voelen'	nauwelijks/niet/nvt	90%	90%	91%	89%
	licht/matig	9%	10%	8%	10%
	ernstig	0%	0%	1%	0%
Aantal ernstige beperkingen	0	95%	97%	95%	92%
	1	3%	3%	2%	4%
	2	2%	1%	2%	3%
	3	0%	0%	1%	0%

Hierbij valt op dat de beperkingen die men ervaart om deel te nemen aan het maatschappelijk leven vooral lichamelijke beperkingen zijn. Verder valt hier de verschillen tussen de leeftijdsklassen op.

Vind u dat u genoeg contacten heeft met andere mensen ?

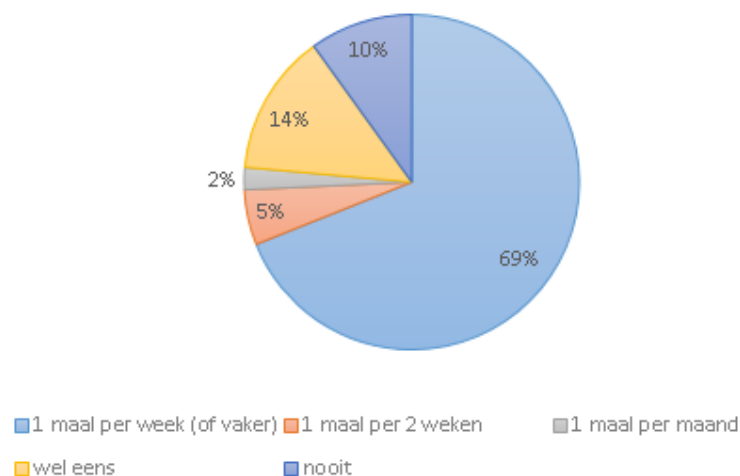
	Totaal	18-39 jaar	40-64 jaar	65 jaar eo
ja, zeker	85%	73%	89%	89%
ja, maar ik zou wel wat meer willen	13%	25%	9%	8%
nee, te weinig	2%	2%	2%	3%

Hier laat met name de leeftijdsklasse 18-39 jaar een afwijkend beeld zien. Deze leeftijdsklasse heeft duidelijk behoefte aan meer contacten met anderen.

Voelt u zich wel eens eenzaam ?

	Totaal	18-39 jaar	40-64 jaar	65 jaar eo
(vrijwel) nooit	67%	64%	71%	65%
zelden	21%	23%	18%	23%
soms	11%	12%	11%	9%
vaak	1%	1%	1%	2%

Hoe vaak sport of beweegt u intensief ?



	Totaal	18-39 jaar	40-64 jaar	65 jaar eo
1 maal per week (of vaker)	69%	66%	70%	70%
1 maal per 2 weken	5%	6%	5%	4%
1 maal per maand	2%	4%	2%	1%
wel eens	14%	16%	14%	10%
nooit	10%	7%	8%	14%

De onderstaande vragen en stellingen hebben betrekking op vrijwilligerswerk en de hulp aan hulpbehoevende naasten (mantelzorg).

In welke mate heeft u zich de afgelopen 12 maanden ingezet voor anderen en/of maatschappelijke doelen ?

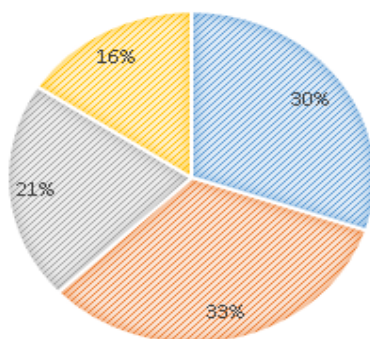
		Totaal	18-39 jaar	40-64 jaar	65 jaar eo
zorg aan een hulpbehoevende naaste (mantelzorg)	intensief	18%	11%	23%	17%
	incidenteel	29%	25%	31%	32%
	(vrijwel) nooit	53%	65%	46%	51%
hulp aan buren	intensief	6%	5%	5%	7%
	incidenteel	58%	55%	59%	59%
	(vrijwel) nooit	36%	39%	36%	33%
aandacht voor buren in een zorgwekkende situatie (eenzaamheid, zelfverwaarlozing of andere probleemsituatie)	intensief	4%	3%	4%	5%
	incidenteel	34%	27%	34%	44%
	(vrijwel) nooit	62%	70%	62%	51%
vrijwilligerswerk	intensief	26%	22%	26%	31%
	incidenteel	27%	23%	27%	28%
	(vrijwel) nooit	48%	55%	47%	42%

Wat is de reden om geen vrijwilligerswerk te doen ?

		Totaal	18-39 jaar	40-64 jaar	65 jaar eo
geen interesse/behoefte	niet genoemd	79%	85%	79%	73%
	genoemd	21%	15%	21%	27%
tijdsgebrek/te druk (vanwege baan, zorgtaak of andere prioriteiten)	niet genoemd	35%	15%	27%	75%
	genoemd	65%	85%	73%	25%
gezondheid	niet genoemd	86%	96%	89%	66%
	genoemd	14%	4%	11%	34%
weet niet wat voor vrijwilligerswerk ik kan doen	niet genoemd	93%	84%	98%	97%
	genoemd	7%	16%	2%	3%
weet niet hoe ik aan vrijwilligerswerk kan komen	niet genoemd	96%	90%	99%	99%
	genoemd	4%	10%	1%	1%
kan geen geschikt vrijwilligerswerk vinden	niet genoemd	98%	98%	98%	100%
	genoemd	2%	2%	2%	0%
Anders, namelijk	niet genoemd	91%	98%	93%	76%
	genoemd	9%	2%	7%	24%

Wilt u in de toekomst vrijwilligerswerk blijven doen ?

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

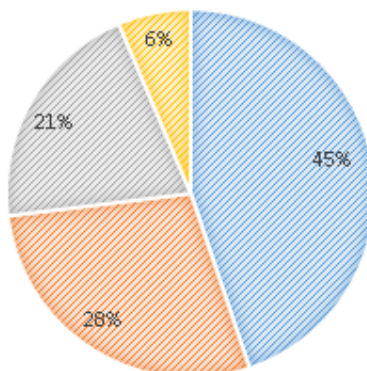


	Totaal	18-39 jaar	40-64 jaar	65 jaar eo
ja, zeker	30%	20%	37%	32%
ja, misschien	33%	46%	29%	22%
nee	21%	16%	18%	33%
weet niet	16%	18%	16%	13%

Uit de cijfers blijkt dat er onder de inwoners wel degelijk bereidheid is om vrijwilligerswerk te doen. Slechts 21 % geeft aan geen interesse te hebben. Als belangrijkste reden om geen vrijwilligerswerk te doen wordt te weinig tijd (vanwege baan, zorgtaken, andere prioriteiten) genoemd (65 %).

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

—
 ■ (vrijwel) nooit ■ zelden ■ soms ■ vaak



	Totaal	18-39 jaar	40-64 jaar	65 jaar eo
(vrijwel) nooit	45%	45%	46%	42%
zelden	28%	34%	26%	28%
soms	21%	19%	21%	21%
vaak	6%	2%	7%	9%

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

		Totaal	18-39 jaar	40-64 jaar	65 jaar eo
familie	ja, zeker	74%	91%	73%	55%
	ja, waarschijnlijk	17%	6%	18%	28%
	nee	6%	1%	6%	13%
	n.v.t. / weet niet	3%	2%	3%	4%
vrienden of kennissen	ja, zeker	56%	75%	58%	31%
	ja, waarschijnlijk	31%	22%	30%	44%
	nee	5%	1%	5%	12%
	n.v.t. / weet niet	7%	2%	8%	13%
mensen in de buurt	ja, zeker	33%	29%	37%	27%
	ja, waarschijnlijk	44%	48%	42%	44%
	nee	9%	10%	6%	13%
	n.v.t. / weet niet	15%	13%	15%	16%

Wat hierbij opvalt zijn de grote verschillen per leeftijdsklassen.

Hoe waardeert u de inspanningen van uw gemeente om burgers volledig te laten deelnemen aan de maatschappij?

Totaal	Per leeftijdsklasse			
Gem.	18-39 jaar Gem.	40-64 jaar Gem.	65 jaar eo Gem.	Total Gem.
7,1	6,9	7,1	7,1	7,1

Hoe waardeert u alle inspanningen op het gebied van zorg en welzijn van uw gemeente voor haar burgers?

Totaal	Per leeftijdsklasse			
Gem.	18-39 jaar Gem.	40-64 jaar Gem.	65 jaar eo Gem.	Total Gem.
7,2	7,3	7,1	7,3	7,2

7 Waardering voor het buitengebied

Naast de standaard vragen van de benchmark “waarstaatjegemeente.nl” is ook de waardering voor het buitengebied van de gemeente uitgevraagd. Hierbij is gekeken naar de volgende aspecten van het buitengebied: natuur, agrarische gebied en recreatie.

Geef per onderwerp aan of dit wat u betreft minder of meer zou mogen in de gemeente Dalfsen of dat het mag blijven zoals het nu is				
	liever minder	zo houden	liever meer	geen mening
	%	%	%	%
Aantal fietspaden	0%	67%	26%	6%
Aantal wandelpaden	0%	63%	30%	7%
Aantal toeristen	5%	58%	18%	19%
Aantal boten / bootjes op de Vecht	3%	40%	17%	39%
Aantal evenementen	7%	60%	22%	11%
Hoeveelheid natuur	2%	60%	35%	3%
Hoeveelheid agrarisch landschap	4%	68%	23%	5%
Ruimte voor water (breedte rivier)	3%	59%	20%	17%
Aandacht voor de historie van de Vecht en het Vechtdal	5%	54%	21%	19%
Zichtbaarheid van de Vecht in het landschap	2%	57%	25%	16%
Kunst langs de Vecht	23%	41%	10%	25%
Aantal plekken waar je aan de oever van de Vecht kunt komen	3%	35%	42%	21%
Aantal mogelijkheden "op bezoek bij de boer"	1%	47%	23%	29%
Aantal hotels en Bed & Breakfasts	3%	58%	13%	26%
Aantal horecagelegenheden	2%	63%	23%	12%

Uit het overzicht blijkt dat het grootste deel van de respondenten “zo houden” heeft aangekruist. Opvallend is het hoge percentage dat aangeeft meer activiteiten op prijs te stellen en het uitgesproken lage percentage dat liever minder activiteiten ziet. Alleen het thema “kunst langs de vecht” is hier een uitzondering op.

Hoe waardeert u de volgende aspecten van het buitengebied van Dalfsen? Kunt u dat in een rapportcijfer uitdrukken?

	Totaal	per leeftijdsklasse		
		18-39 jaar	40-64 jaar	65 jaar eo
	Gem.	Gem.	Gem.	Gem.
Hoeveelheid natuur	8,0	8,1	8,1	8,0
De aanwezigheid van agrarische bedrijven en agrarisch landschap	7,9	8,1	7,8	7,7
De mogelijkheden om te recreëren (fietsen, wandelen, vissen etc.)	8,1	8,2	8,0	8,1

De waardering voor alle drie de aspecten van het buitengebied is hoog te noemen. Opvallend is dat de aanwezigheid van agrarische bedrijven en agrarisch landschap door de leeftijdsklasse 18-39 hoger gewaardeerd wordt (8,1 %) dan door de andere leeftijdsklassen (7,7 door klasse 65 jaar eo).

Kunt u in een rapportcijfer uitdrukken hoe u het buitengebied van Dalfsen waardeert ?					
	Totaal	Per leeftijdsklasse			
		18-39 jaar	40-64 jaar	65 jaar eo	Total
	Gem.	Gem.	Gem.	Gem.	Gem.
als plek om te wandelen of hardlopen	8,0	8,0	8,0	7,8	8,0
als plek om te fietsen	8,1	8,1	8,2	8,1	8,1
als plek om te zwemmen	6,6	6,5	6,7	6,7	6,7
als plek om te vissen	7,6	7,6	7,6	7,5	7,6
als plek om te varen	7,5	7,7	7,5	7,3	7,5
als plek om te bezoeken	7,9	7,8	7,9	8,0	7,9

Ook als plek om te recreëren scoort het buitengebied van Dalfsen hoog. Tussen de verschillende leeftijdsklassen zijn er nagenoeg geen verschillen in waardering.

8 Conclusies en aanbevelingen

Uit het onderzoek blijkt dat de waardering van de inwoners voor de inspanningen van de gemeente op alle vier de thema's bovengemiddeld is. Op drie van de vier thema's is de waardering van de inwoner gestegen ten opzichte van het onderzoek uit 2015. Alleen het thema "gemeentelijke dienstverlening" laat een lichte daling zien ten opzichte van het onderzoek uit 2015. Een daling van 7,1 naar 7,0.

Het onderzoek heeft een schat aan data opgeleverd. Veel ervan moet nog geanalyseerd worden. Wel is duidelijk dat er een aantal sterke punten is en dat op een aantal andere punten nog ontwikkeling mogelijk is. De aanbeveling is om de sterke punten te handhaven en te communiceren. De volgende aanbeveling is om de onderwerpen waarop verbetering mogelijk is onder de loep te nemen om te kijken wat de mogelijkheden zijn om tot verhoging van de waardering te komen. Hierbij ook de antwoorden op de open vragen die in de bijlage beschikbaar zijn betrekken.

Thema woon- en leefomgeving

De waardering voor de woon- en leefomgeving is hoog. Hieronder een overzicht van de sterke punten en de ontwikkelpunten.

Sterke punten thema woon- en leefomgeving:

- Inwoners voelen zich thuis in de buurt.
- Inwoners voelen zich veilig in de buurt.
- Inwoners ervaren weinig tot geen overlast van buurtbewoners.
- In mijn buurt zijn weinig tot geen dingen kapot.
- Mijn buurt is schoon.
- Mijn buurt is voldoende groen.
- Nabijheid winkels voor dagelijkse boodschappen.
- Nabijheid basisonderwijs.

Ruimte voor verbetering thema woon- en leefomgeving:

- Onveilige verkeerssituaties in mijn buurt
- Onderhoud plantsoenen en parken in mijn buurt
- Onderhoud wegen, straten, paden en trottoirs
- Voldoende parkeergelegenheid
- Voldoende aandacht voor de leefbaarheid in mijn buurt

Het verdient aanbeveling om bij de uitwerking van het thema woon- en leefomgeving ook de antwoorden van de open vragen te betrekken om te zien of bepaalde straten, wijken en/of verkeerssituaties meerdere keren genoemd worden.

Thema relatie inwoner-gemeente

In de “Quick scan lokale overheid”, die onlangs is uitgevoerd, is onderzoek gedaan naar het samenspel tussen de gemeente en haar inwoners. Het algemene oordeel in dit onderzoek was dat het vertrouwen in het gemeentebestuur groot is. Verder werd in dit onderzoek aandacht besteed aan:

het functioneren van raad, college en ambtelijke organisatie;
communicatie;
omgaan met maatschappelijk initiatieven.

Ook in de burgerpeiling “waarstaatjegemeente.nl” heeft een aantal vragen betrekking op deze onderwerpen. Uit de burgerpeiling kwamen de volgende punten naar voren.

Sterke punten thema relatie inwoner-gemeente:

- Inwoners hebben vertrouwen in de manier waarop de gemeente wordt bestuurd.

Ruimte voor verbetering thema relatie inwoner –gemeente:

- De gemeente doet wat ze zegt
- Voldoende toezicht op naleven van regels
- De gemeente stelt zich flexibel op
- De gemeente luistert voldoende naar de mening van de inwoners
- Inwoners betrekken bij plannen, activiteiten en voorzieningen
- Voldoende ruimte om initiatieven en ideeën te realiseren

Deze punten sluiten in meer of mindere mate aan bij de uitkomsten van de Quick scan. Het is daarom aan te bevelen om de uitkomsten van burgerpeiling te betrekken bij de discussie over bestuurlijke vernieuwing.

Thema dienstverlening

De waardering voor de dienstverlening van de gemeente is over het algemeen goed te noemen. Toch is de waardering ten opzichte van burgerpeiling in 2015 met 0,1 punt teruggelopen van 7,1 naar 7,0. Opvallend is dat een hoog percentage (42 %) aangeeft de afgelopen 12 maanden geen contact te hebben gehad met de gemeente. Wat verder opvalt is dat de digitale dienstverlening nog onvoldoende bekendheid geniet en dat nog veel gebruik wordt gemaakt van de klassieke communicatie kanalen balie, telefoon en persoonlijke contact.

Sterke punten thema dienstverlening:

- Laagdrempelig, makkelijk om aanvragen voor te leggen
- Beschikbare informatie was juist en volledig
- Informatie was voldoende vindbaar
- Acceptabele afhandeltijd

Ruimte voor verbetering thema dienstverlening:

- Digitale dienstverlening wordt onvoldoende benut
- Onvoldoende informatie over de voortgang van aanvragen
- Gemeente gebruikt heldere taal

Thema zorg- en welzijn

Uit de burgerpeiling blijkt dat een hoog percentage van de respondenten tevreden is met zijn/haar leven. De inwoners waarderen dit met gemiddeld een 8,0. Op de vraag of zij een rapportcijfer aan hun gezondheid willen geven wordt ook een hoog cijfer gegeven. Gemiddeld een 7,8. Wat hierbij opvalt is dat de leeftijdsklasse 65 jaar eo minder positief is.

De waardering voor de inspanningen van de gemeente om inwoners volledig te laten deelnemen aan de maatschappij is 7,1. De totale waardering op het gebied van zorg en welzijn is een 7,2.

Sterke punten thema zorg en welzijn:

- Inwoners zijn over het geheel genomen tevreden met hun leven
- Inwoners zijn over het geheel genomen tevreden met hun gezondheid
- Inwoners ervaren voldoende contact met andere mensen

Op de vraag waar bij dit thema de mogelijkheden liggen om tot verhoging van de waardering te komen kan geen eenduidig antwoord worden gegeven. Hiervoor zijn er te veel onderwerpen benoemd en verschillen de uitkomsten van de verschillende doelgroepen te veel van elkaar. De aanbeveling luidt dan ook om per onderdeel en per leeftijdsklasse in te zoomen en de uitkomsten per doelgroep naast het huidige beleid te leggen.

Waardering voor het buitengebied

De ontwikkeling van het buitengebied biedt nog heel veel kansen. Het buitengebied van Dalfsen wordt hoog gewaardeerd. Uit het onderzoek blijkt dat een groot percentage tevreden is met de huidige staat en het huidige aanbod van voorzieningen, maar dat ook een hoog percentage van ca. 20 % tot 30 % graag meer activiteiten ontplooid wil hebben en 0 % tot 5 % minder. Allen het onderwerp kunst langs de Vecht is hierop een uitzondering, 23 % van de deelnemers vindt dat dit minder mag.