

Informatie voor de raad

Onderwerp	-	Burgerpeiling 'waarstaatjegemeente'
Portefeuillehouder	-	H. Jager (waarnemend burgemeester)
Domein	-	Staf
Contactpersoon	-	M. Borkent
Contactgegevens	-	m.borkent@dalfsen.nl
Openbaarheid	-	Openbaar

Behandeld in collegevergadering van
Behandeling in raadsvergadering van

10 september 2024
23 september 2024

Kernboodschap:

Het college van B&W stelt u voor kennis te nemen van de uitkomsten van de in 2023 gehouden burgerpeiling 'Waarstaatjegemeente'.

Toelichting:

Om inzicht te krijgen in de waardering van de gemeentelijke dienstverlening heeft het onderzoeksbureau I&O research in de zomer 2023 onder 1980 inwoners van de gemeente een burgerpeiling uitgevoerd. Bij deze peiling is gebruik gemaakt van de vragenlijst van de benchmark "waarstaatjegemeente.nl". Een instrument dat ontwikkeld is door VNG-Realisatie. Door gebruik te maken van een gestandaardiseerde vragenlijst kunnen de uitkomsten van de burgerpeiling vergeleken worden met andere gemeenten. Ook kan er vergeleken worden met voorgaande burgerpeilingen. Het onderzoek belicht vier thema's. Woon-en leefomgeving, relatie inwoner-gemeente, gemeentelijke dienstverlening en zorg en welzijn. Daarnaast zijn bij dit onderzoek enkele vragen toegevoegd over de betrokkenheid bij de gemeenteraad.

In de raadscommissie van 15 april 2024 zijn de uitkomsten al kort gepresenteerd, waarbij is aangegeven dat het volledige rapport met u zal worden gedeeld. Het onderzoeksrapport kunt u vinden in bijlage 1. In bijlage 2 is een korte samenvatting opgenomen, waarin bij enkele punten een nadere duiding wordt gegeven.

Bij de genoemde presentatie op 15 april kwam naar voren dat voor u vooral belangrijk is dat de basis op orde moet zijn als het gaat om dienstverlening. Daarbij is het nodig om aandacht te hebben voor o.a. digitale geletterdheid en helderheid van brieven. Deze punten nemen we mee bij de op te stellen nieuwe visie op dienstverlening, waarbij digitalisering een groot speerpunt zal zijn.

Opgemerkt wordt dat de resultaten ruim een jaar oud zijn en de peiling dus nog eerder al uitgezet is. Onze lopende inspanningen om onze dienstverlening te verbeteren en inwonerbetrokkenheid te vergroten zijn geen reactie op de peiling, maar een beweging die we al eerder ingezet hebben.

Communicatie:

De uitkomsten van de burgerpeiling zijn openbaar in te zien via de website [Waarstaatjegemeente.nl](https://www.waarstaatjegemeente.nl), waar de scores vergeleken kunnen worden met andere (vergelijkbare) gemeenten en de Nederlandse gemiddelden.

Vervolg:

De uitkomsten van het onderzoek worden betrokken bij het proces voor een nieuwe visie op dienstverlening. Deze zal eind van het jaar aan de raad worden aangeboden. Hiervoor is op 15 april jl. reeds een beeldvormende presentatie aan de raad gegeven.

Ook is er raakvlak met de op te stellen bestuursopdracht en uitvoeringsprogramma inwonerbetrokkenheid/gebiedsgericht werken, naar aanleiding van het recente eindrapport Evaluatie pilot gebiedsverbinders. Hierover wordt uw raad in een separate memo geïnformeerd.

Bijlagen:

1. Rapport burgerpeiling waarstaatjegemeente.nl
2. Samenvatting rapport

Burgemeester en wethouders van de gemeente Dalfsen,

de waarnemend burgemeester
H. Jager

de gemeentesecretaris
H.J. van der Woude

Rapport

Waar staat Dalfsen?

Burgerpeiling Waar Staat Je Gemeente



Colofon

Uitgave

I&O Research
Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam

Rapportnummer

2023/concept

Datum

Augustus 2023

Opdrachtgever

Gemeente Dalfsen

Auteurs

Maartje van de Koppel
Wietse van Engeland

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



Inhoudsopgave

Samenvatting	4
1 Inleiding	7
1.1 Aanleiding	7
1.2 Doel van het onderzoek	7
1.3 Uitvoering van het onderzoek	8
1.4 Vragenlijst	8
1.5 Analyse	8
1.6 Leeswijzer	9
2 Woon- en leefomgeving	11
2.1 Leefbaarheid, sociale cohesie en veiligheid	11
2.2 Onderhoud en voorzieningen	14
2.3 Inzet van gemeente en inwoners op het gebied van leefbaarheid	18
3 Relatie inwoner en gemeente	23
3.1 Vertrouwen in gemeentebestuur	23
3.2 Oordeel over betrekken van inwoners	25
3.3 Betrokkenheid bij de gemeenteraad	28
4 Gemeentelijke dienstverlening	32
4.1 Waardering gemeentelijke dienstverlening	32
4.2 Aanvraag van producten en diensten	33
4.3 Informatievoorziening	35
5 Zorg en welzijn	38
5.1 Tevredenheid met leven	38
5.2 Gezondheid en sociale contacten	39
5.3 Maatschappelijke participatie	42
5.4 Hulp en zorg vanuit de direct omgeving	45
5.5 Waardering inzet gemeente	49
6 Algemeen beeld	51



Samenvatting

De gemeente Dalfsen is verantwoordelijk voor veel verschillende taken. Om inzicht te krijgen in de sterke en minder sterke punten van de gemeentelijke prestaties heeft de gemeente in samenwerking met I&O Research een Waarstaatjegemeente-peiling uitgevoerd. In totaal hebben 617 inwoners de vragenlijst volledig ingevuld. Deze samenvatting behandelt de belangrijkste en opvallende uitkomsten.

Dalfsen scoort een voldoende op alle rapportcijfers betreffende de gemeentelijke inzet

Inwoners is gevraagd om de inspanningen van de gemeente in zijn gemeenschap en zes specifieke aspecten hiervan te beoordelen met een rapportcijfer. In alle gevallen geven de inwoners gemiddeld een voldoende. Het hoogste gemiddelde cijfer is een 7,1 voor de manier waarop de gemeente Dalfsen voor de leefomgeving zorgt, het laagste gemiddelde cijfer is een 6,5 voor het betrekken van inwoners en organisaties bij beleid en voor de communicatie van de gemeente. De algemene waardering van inwoners voor alle inspanningen van de gemeente ligt met een gemiddeld rapportcijfer van een 6,8 boven het landelijk gemiddelde.

De gemeentelijke dienstverlening wordt door inwoners gewaardeerd met een 6,9 als gemiddeld rapportcijfer. Dat is iets minder dan in 2019, toen inwoners dit aspect met een 7,2 beoordeelden. Wel beoordelen inwoners van gemeente Dalfsen de dienstverlening, net als de meeste andere aspecten, beter dan het landelijk gemiddelde (6,5).

Tabel 0.1 Waardering inspanningen gemeente (rapportcijfer)

	Dalfsen 2023	Gemiddelde benchmark	Dalfsen 2019
Waardering inspanningen gemeente algemeen	6,8	6,4	7,2
Gemeentelijke dienstverlening	6,9	6,4	7,2
Digitale faciliteiten	6,9	6,7	7,1
Waardering communicatie/voorlichting gemeente	6,5	6,5	7,0
Waardering zorg van gemeente voor leefomgeving	7,1	6,5	7,3
Inspanningen gemeente om inwoners te laten meedoen en meetellen in de gemeente	6,9	6,4	6,8
Waardering betrekken inwoners bij beleid	6,5	6,1	6,8

Tevreden over woon- en leefomgeving

Inwoners van Dalfsen zijn over het algemeen tevreden over hun woon- en leefomgeving, vaak in grotere mate dan gemiddeld in Nederland het geval is. Ook is deze tevredenheid vaak stabiel ten opzichte van de vorige meting. De meeste bewoners van de gemeente Dalfsen wonen prettig in de eigen buurt. Zij geven hiervoor gemiddeld een rapportcijfer van een 8,2. In 2019 gaven inwoners een vergelijkbaar oordeel, gemiddeld een 8,4. Ook op andere gebieden zijn inwoners van Dalfsen tevreden over hun woonomgeving. Met de sociale cohesie is het bijvoorbeeld goed gesteld in de gemeente Dalfsen. Driekwart van de inwoners vindt dat zijn of haar buurtbewoners voor elkaar



klaar staan (76%) en ziet zichzelf niet snel weggaan uit eigen buurt (76%). Bovendien zijn acht op de tien inwoners van mening dat zijn/haar buurtbewoners prettig met elkaar omgaan (82%) en te vertrouwen zijn (82%). Negen op tien voelen zich thuis in hun buurt. De mate van sociale cohesie is hiermee vergelijkbaar met de vorige meting. Wel scoort gemeente Dalfsen iets hoger dan het landelijk gemiddelde.

Verder is het veiligheidsgevoel van de inwoners van gemeente Dalfsen wat verbeterd ten opzichte van vier jaar geleden. In 2019 voelde 47 procent van de inwoners zich (bijna) altijd veilig, nu is dat 59 procent. Het totale aandeel inwoners dat zich meestal of altijd veilig voelt is, net als vier jaar geleden, ruim negen op de tien (95%). Dat is ook meer dan het landelijk gemiddelde (88%).

Ook de waardering voor de voorzieningen in Dalfsen ligt, over het algemeen, boven het landelijk gemiddelde. Ruim de helft is tevreden over het openbaar vervoer. Driekwart is tevreden over de welzijnsvoorzieningen en de ontmoetingsplekken. Over de sportvoorzieningen en de culturele voorzieningen zijn acht op de tien te spreken. De waardering voor de zorgvoorzieningen en winkels voor de dagelijkse boodschappen is het hoogst. Daarover zijn circa negen op de tien inwoners tevreden. De waardering van de welzijns- en sportvoorzieningen en van het openbaar vervoer is iets gedaald. Dat geldt in de grootste mate voor de welzijnsvoorzieningen: in 2019 was 82 procent daarover tevreden, nu is dat 76 procent.

Relatie inwoner en gemeente

In de relatie tussen inwoners en gemeente is ten opzichte van de meting van 2019 meer veranderd. Inwoners zijn vaak wat minder positief over de gemeente, al ligt de waardering nog wel hoger dan het landelijk gemiddelde. Circa vier op de tien inwoners (41%) hebben heel veel of veel vertrouwen in de manier waarop de gemeente Dalfsen wordt bestuurd. Dat is minder dan vier jaar geleden, toen de helft van de inwoners vertrouwen had in het bestuur van de gemeente. Landelijk zegt een kwart (26%) heel veel of veel vertrouwen te hebben in de manier waarop de hun gemeente wordt bestuurd. Inwoners van Lemelerveld geven het vaakst aan dat zij (heel) veel vertrouwen hebben in de manier waarop de gemeente wordt bestuurd (48%). Inwoners van Nieuwleusen hebben van de drie kernen in de gemeente het minste vertrouwen in het gemeentebestuur (37%).

Over de opstelling van de gemeente naar inwoners toe zijn inwoners kritisch. Een minderheid van de inwoners is het (helemaal) eens met de stellingen dat de gemeente doet wat ze zegt, ervoor zorgt dat inwoners zich aan de regels houden en zich flexibel opstelt als dat nodig is (respectievelijk 29%, 33% en 23%). Voor al deze aspecten is het oordeel van inwoners (iets) minder positief geworden dan het in 2019 was. Met name bij het aspect flexibiliteit zien we een afname: vier jaar geleden vond 37 procent dat de gemeente zich, indien nodig, flexibel opstelde. Nu is dat 23 procent. Wel beoordelen inwoners van Dalfsen hun gemeente ook hier beter dan gemiddeld genomen voor de andere gemeenten in Nederland geldt.

Betrokkenheid bij de gemeenteraad

De gemeente Dalfsen heeft aan de standaardvragenlijst enkele eigen vragen toegevoegd. Deze gaan over betrokkenheid van inwoners bij de gemeenteraad. De helft van de inwoners in dit onderzoek geeft aan wel eens de website van de gemeenteraad van Dalfsen te hebben bezocht. De andere helft deed dit nog nooit. Voor andere vormen van betrokkenheid bij de gemeenteraad is dit aandeel flink kleiner. Ongeveer één op de tien inwoners die meededen aan dit onderzoek heeft



wel eens contact opgenomen met een gemeenteraadslid, live meegekeken naar een raadsvergadering of een vergadering bijgewoond vanaf de publieke tribune. Als inwoners dus betrokkenheid bij de gemeente tonen, dan gebeurt dit vaak via een indirecte manier. Slechts een klein deel neemt actief deel aan een vorm van betrokkenheid bij de gemeenteraad.

Een vorm daarvan is het gebruikmaken van spreekrecht bij openbare vergaderingen. Inwoners van de gemeente Dalfsen kunnen gebruik maken van spreekrecht bij openbare vergaderingen van de gemeenteraad en de raadscommissie. Vier procent van de inwoners in dit onderzoek zegt daar wel eens gebruik van te hebben gemaakt, 96 deed dat (nog) niet.

Dienstverlening

Beoordeling aanvragen producten en diensten

De beoordeling van het proces van aanvraag lijkt op alle punten (iets) verslechterd ten opzichte van de meting in 2019. Met name de tevredenheid over de juistheid en volledigheid van de informatie die inwoners kregen is afgenomen: in 2019 was 77 procent het eens met de stelling over dit aspect, nu is dat 67 procent. Als het gaat om het gemakkelijk aanvragen van een product of dienst en de juistheid en volledigheid van informatie, zijn inwoners van de gemeente Dalfsen ongeveer net zo vaak tevreden als het landelijk gemiddelde. Over andere aspecten van de dienstverlening zijn inwoners van Dalfsen vaker tevreden dan gemiddeld genomen in andere gemeenten.

Over de communicatie van de gemeente zijn inwoners minder positief dan in 2019. Men is met name minder tevreden over de vindbaarheid van de informatie. In 2019 was 72 procent het eens dat zij gemakkelijk aan benodigde informatie van de gemeenten konden komen. Nu is dat 64 procent. Wel is de formulering van deze stelling veranderd, waardoor bij deze vergelijking enige voorzichtigheid geboden is. Zes op de tien inwoners van gemeente Dalfsen zijn van mening dat de gemeente duidelijke taal gebruikt. Dat is hetzelfde als bij de vorige meting. Daarnaast is de waardering van de twee aspecten gelijk aan het landelijk gemiddelde.

Zorg en welzijn

Het beeld van inwoners op het gebied van zorg en welzijn is positief: over het algemeen zijn de uitkomsten vergelijkbaar met- of verbeterd ten opzichte van vier jaar geleden. Dit geldt vaak ook voor de vergelijking met het landelijk gemiddelde: de scores van de gemeente Dalfsen zijn hiermee in lijn of liggen daarboven. Het aandeel inwoners dat bijvoorbeeld aangeeft onvoldoende sociale contacten te hebben of meer sociale contacten zou willen is iets afgenomen sinds 2019. Destijds wilde 15 procent meer sociale contacten, nu is dat 11 procent. Dat is ook een positiever beeld dan het landelijk gemiddelde.

Acht op de tien inwoners geven aan dat ze de draad makkelijk oppakken wanneer het even tegen heeft gezeten. Ook is een meerderheid het eens met de stelling 'ik regel makkelijk zelf hulp als dat nodig is' (73%). Twee derde laat weten zich makkelijk door moeilijke tijden heen te slaan. Zeven op de tien inwoners (69%) heeft vertrouwen in de toekomst. Deze cijfers komen grotendeels overeen met de landelijke percentages. Circa twee derde van de inwoners van gemeente Dalfsen (65%) helpt zijn of haar burens wel eens, vaak of af en toe. Ook in 2019 was dat het geval. Ook op landelijk niveau verleent een bijna gelijk aandeel wel eens hulp aan de burens.



1 Inleiding

1.1 Aanleiding

De gemeente Dalfsen is verantwoordelijk voor veel verschillende taken. Om inzicht te krijgen in de sterke en minder sterke punten van de gemeentelijke prestaties heeft I&O Research in opdracht van de gemeente Dalfsen de Burgerpeiling van 'Waarstaatjegemeente' (WSJG) uitgevoerd. Eenzelfde peiling is in 2019 gedaan.

Door het herhalende karakter kan de gemeente trends waarnemen en ontdekken hoe de waardering van inwoners over de gemeente zich ontwikkelt. In augustus 2022 heeft de VNG een nieuwe versie van de standaardvragenlijst gelanceerd. Hierdoor is voor een enkele vraag geen vergelijking meer te maken met 2019. De meeste vragen zijn inhoudelijk ongewijzigd gebleven.

De benchmark Waarstaatjegemeente

De benchmark Waarstaatjegemeente.nl bestaat sinds 2007 en is sinds 2009 in het beheer van VNG Realisatie. De gegevens voor deelname worden op verschillende manieren verzameld. In de eerste plaats vraagt VNG Realisatie de openbare gegevens op bij datapartners, zoals het CBS en de KLPD. Daarnaast wordt ook een burgerpeiling uitgevoerd, waarmee de benchmark verder wordt aangevuld. In deze rapportage worden de uitkomsten van de burgerpeiling gepresenteerd.

De burgerpeiling is een enquête onder inwoners van de gemeente en richt zich op vier maatschappelijke thema's:

- 1 Woon- en leefklimaat;
- 2 Gemeentelijke dienstverlening;
- 3 Relatie burgers en de gemeente;
- 4 Welzijn en zorg (incl. gezondheid).

1.2 Doel van het onderzoek

Het doel van het WSJG-onderzoek is het verkrijgen van inzicht in:

- het functioneren van de gemeente Dalfsen op de vier maatschappelijke thema's, in vergelijking tot andere gemeenten;
- de mate waarin de gemeentelijke dienstverlening van de gemeente Dalfsen als goed wordt beoordeeld en de ontwikkeling hierin;
- de meest urgente verbeterpunten in de gemeentelijke dienstverlening in de ogen van de inwoners.

De opbrengsten van het onderzoek zijn door de gemeenteraad te gebruiken om invulling te geven aan het horizontale toezicht. Doordat Dalfsen al eerder heeft deelgenomen aan de burgerpeiling, kan de gemeente de vinger aan de pols houden: ontwikkelen de prestaties van de gemeente zich in positieve of negatieve zin? Zijn inwoners van de gemeente na verloop van tijd positiever, of minder positief over de gemeente Dalfsen?



1.3 Uitvoering van het onderzoek

In juni 2023 hebben 1.980 inwoners van Dalfsen (van 18 jaar en ouder) een brief ontvangen met het verzoek deel te nemen aan het onderzoek. De brief bevatte een link naar de online vragenlijst. Inwoners konden ook een schriftelijke vragenlijst aanvragen. Na twee weken ontvingen de inwoners een herinneringsbrief, de week erna volgde een tweede herinnering. In totaal hebben 617 inwoners de vragenlijst volledig ingevuld. Dit is een respons van 31,2 procent. In alle drie de kernen ligt de respons rond de 30 procent. De respons is nu iets lager dan in 2019 (toen: 39%).

Eén van de voorwaarden van 'Waarstaatjegemeente.nl' is een respons van minstens 475. VNG Realisatie stelt een minimale respons in om de groep respondenten voldoende groot te hebben om betrouwbare uitspraken te doen. De behaalde respons voor gemeente Dalfsen zit dus ruim boven dit minimum.

Tabel 1.1 – Respons naar kern

	Verstuurd	Aantal respons	Respons 2023 (%)
Dalfsen	1032	332	32%
Lemelerveld	330	97	29%
Nieuwleusen	618	188	30%
Dalfsen totaal	1980	617	31%

1.4 Vragenlijst

De benchmark 'Waarstaatjegemeente.nl' werkt met een standaardvragenlijst. Deze vragenlijst is door VNG Realisatie vastgesteld en gevalideerd. De vragenlijst bestaat uit ongeveer 70 stellingen en vragen. Deelnemende gemeenten hebben de optie om aan deze vragenlijst nog aanvullende modules en eigen vragen toe te voegen. Dalfsen heeft een aantal vragen toegevoegd over twee onderwerpen:

- Samenredzaamheid;
- Betrokkenheid bij de gemeenteraad.

1.5 Analyse

- Op de data is een weging toegepast naar leeftijd. Dit betekent dat de verhoudingen naar leeftijd worden teruggebracht naar de werkelijk bestaande verhouding in de populatie. Onder- en oververtegenwoordigde groepen worden dus opgehoogd en verlaagd. Op deze manier zijn de resultaten representatief voor de gehele gemeente.
- De antwoordcategorieën 'weet niet/n.v.t.' zijn (tenzij anders aangegeven) buiten de analyse gehouden.
- Indien de percentages niet optellen tot 100 procent, is dit het gevolg van afrondingsverschillen.
- We vergelijken de uitkomsten van deze burgerpeiling waar mogelijk met de resultaten van Dalfsen in 2019 en met de landelijke cijfers uit de benchmark, die zijn gebaseerd op de 37 deelnemende gemeenten in 2022 en 2023. Daarnaast maken we de vergelijking met een



subgroep van elf geselecteerde benchmarkgemeenten.¹ De ‘range’ geeft de spreiding aan van de uitkomsten van de benchmarkgemeenten. Ten slotte vergelijken we ook binnen gemeente Dalfsen tussen de drie kernen: Dalfsen, Lemelerveld en Nieuwleusen.

- Als cijfers niet beschikbaar zijn, staat dit aangegeven met een streepje (-).
- Als de uitkomsten drie tiende of 3 procent van elkaar afwijken, wordt er gesproken van een verschil. Bij de vergelijking tussen de drie kernen wordt, vanwege de kleinere aantallen waar de cijfers betrekking op hebben, een grotere marge aangehouden als er gesproken wordt van een verschil (doorgaans minimaal 5%).
- De uitkomsten van het onderzoek zijn gerapporteerd aan VNG Realisatie. VNG Realisatie heeft de resultaten opgenomen in de benchmark en gepubliceerd op de website van ‘Waarstaatjegemeente.nl’. Op de website van ‘Waarstaatjegemeente.nl’ is het mogelijk om vergelijkingen te maken met andere gemeenten en landelijke cijfers.

1.6 Leeswijzer

In hoofdstuk 3 tot en met 6 wordt telkens één onderwerp beschreven: woon- en leefomgeving, relatie inwoner en gemeente, dienstverlening en zorg en welzijn. Hoofdstuk 6 sluit af met een algemeen beeld, inclusief prioriteitenmatrix.

¹ De geselecteerde benchmarkgemeenten zijn Borne, Brummen, Eijsden-Margaten, Hillegom, Losser, Nieuwkoop, Noordoostpolder, Twenterand, Valkenswaard, Waadhoeke en Wijchen.



Woon- en leefomgeving



2 Woon- en leefomgeving

In dit hoofdstuk komen de volgende onderwerpen aan bod: leefbaarheid, sociale cohesie en veiligheidsbeleving in de buurt, het onderhoud in de buurt, de voorzieningen in de buurt en de inzet van zowel gemeente als inwoners zelf voor de woon- en leefomgeving.

2.1 Leefbaarheid, sociale cohesie en veiligheid



8,2

geven inwoners van Dalfsen gemiddeld aan de mate waarin men prettig woont in eigen buurt.

Merendeel inwoners gemeente Dalfsen woont prettig in de buurt

De meeste bewoners van gemeente Dalfsen wonen prettig in de eigen buurt. Zij geven hiervoor gemiddeld een rapportcijfer van een 8,2. In 2019 gaven inwoners een vergelijkbaar oordeel, gemiddeld een 8,4. Ruim negen op de tien beoordelen het prettig wonen in de eigen buurt bovendien met een voldoende (6 of hoger). Inwoners van Dalfsen, Lemelerveld en Nieuwleusen beoordelen bovendien het prettig wonen even goed – tussen de drie kernen zijn geen significante verschillen te zien.

Tabel 2.1 – Hoe prettig vindt u het om in uw buurt te wonen? (rapportcijfer 1-10)

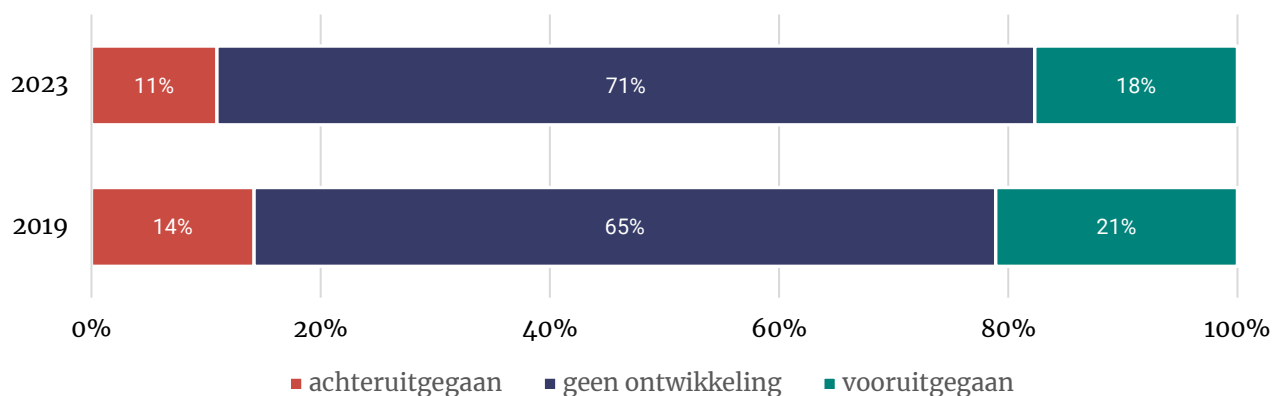
	Rapportcijfer 2023	% voldoende	Rapportcijfer 2019	% voldoende
Dalfsen	8,3	96%	8,5	98%
Lemelerveld	8,4	99%	8,2	96%
Nieuwleusen	8,2	97%	8,4	98%
Dalfsen totaal	8,2	97%	8,4	97%
Gem. Benchmark	8,0	-	8,0	-
	RANGE: 7,3-8,4		RANGE: 7,5-8,3	

Het merendeel van de inwoners vindt dat de leefbaarheid van hun buurt de afgelopen jaren gelijk is gebleven (71%, zie **Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.**). Circa een op de tien (11%) is van mening dan de eigen buurt achteruit is gegaan. De overige 18 procent vindt dat de eigen buurt in de afgelopen jaren vooruit is gegaan. Vergeleken met vier jaar geleden vinden inwoners nu vaker dat de leefbaarheid in hun buurt de afgelopen jaren gelijk bleef (toen: 65%). Zowel de groep die achteruitgang ervaart, als de groep die vooruitgang ziet, is iets kleiner geworden ten opzichte van 2019.

Inwoners van Lemelerveld vinden vaker (21%) dan in Dalfsen (18%) en Nieuwleusen (15%) dat de leefbaarheid van de eigen buurt de afgelopen jaren vooruit is gegaan. Inwoners van de kern Dalfsen zien het vaakst geen verandering (75%).



Figuur 2.1 – Is de leefbaarheid van uw buurt de afgelopen jaren vooruit gegaan, achteruit gegaan of gelijk gebleven?



Saamhorigheid in gemeente Dalfsen ruim voldoende

Bij sociale cohesie gaat het om de mate van samenhang en verbondenheid tussen een groep mensen. Met de sociale cohesie is het goed gesteld in de gemeente Dalfsen. Driekwart van de inwoners vindt dat zijn of haar buurtbewoners voor elkaar klaar staan (76%) en ziet zichzelf niet snel weggaan uit eigen buurt (76%). Bovendien zijn acht op de tien inwoners van mening dat zijn/haar buurtbewoners prettig met elkaar omgaan (82%) en te vertrouwen zijn (82%). Negen op tien voelen zich thuis in hun buurt.

De mate van sociale cohesie is vergelijkbaar met de vorige meting. Ook scoort gemeente Dalfsen iets hoger dan het landelijk gemiddelde. Vooral het aandeel dat ervaart dat buurtbewoners voor elkaar klaarstaan ligt in Dalfsen (76%) hoger dan in andere gemeenten (gem. 64%).

Tabel 2.2 – Gehechtheid en sociale cohesie (% (helemaal) mee eens)

	Buurtbewoners gaan prettig met elkaar om	Buurtbewoners staan (altijd) voor elkaar klaar	Buurtbewoners zijn te vertrouwen	Thuis voelen in de buurt	Woon in huis dat past bij situatie/wensen	Niet snel weggaan uit de buurt
Dalfsen	82%	77%	82%	89%	80%	75%
Lemelerveld	80%	79%	81%	88%	78%	81%
Nieuwleusen	83%	74%	82%	92%	81%	74%
Dalfsen 2019 (totaal)	85%	73%	80%	90%	-*	75%
Dalfsen 2023 (totaal)	82%	76%	82%	90%	80%	76%
Gem. Benchmark	77% RANGE: 64-87%	64% RANGE: 45-80%	-**	86% RANGE: 74-94%	-**	72% RANGE: 57-82%
Gem. Benchmark selectie	79% RANGE: 68-84%	67% RANGE: 57-76%	-**	89% RANGE: 81-94%	-**	73% RANGE: 67-77%



*Deze stelling is in de meting van 2019 niet voorgelegd

**Voor deze stellingen zijn nog geen benchmarkcijfers bekend voor 2022/2023.

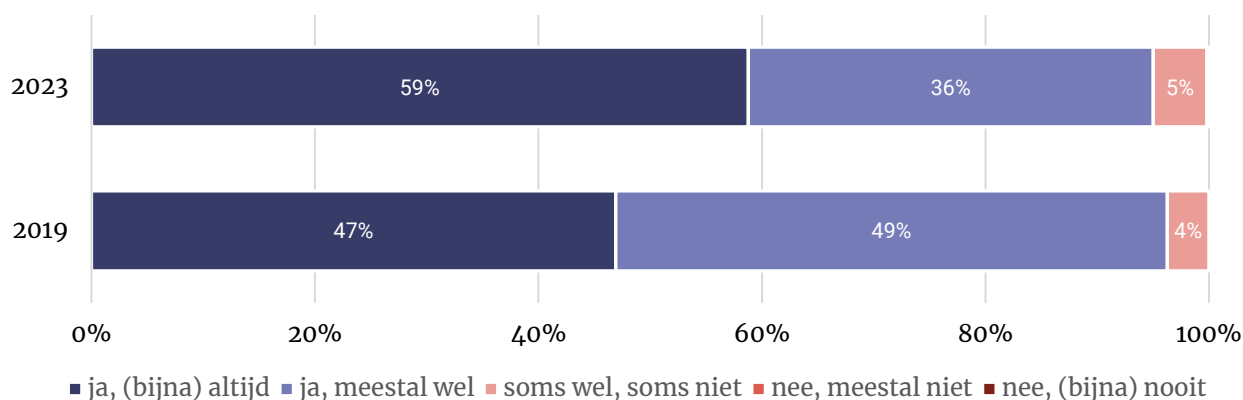


Jongere inwoners (18-39 jaar) ervaren minder sociale cohesie dan oudere inwoners. Zij wonen minder vaak (71%) in een huis dat past bij hun situatie en wensen dan oudere leeftijdsgroepen (83 tot 84%). Hoe ouder inwoners zijn, hoe vaker zij zeggen niet snel uit hun buurt te willen vertrekken (18-39 jaar: 62%, 65+: 86%).

Veiligheidsgevoel verbeterd, meerderheid maakt wel eens onveilige verkeerssituatie mee

Het veiligheidsgevoel van de inwoners van gemeente Dalfsen is wat verbeterd ten opzichte van vier jaar geleden. In 2019 voelde 47 procent van de inwoners zich (bijna) altijd veilig, nu is dat 59 procent. Het totale aandeel inwoners dat zich meestal of altijd veilig voelt is, net als vier jaar geleden, ruim negen op de tien (95%). Dat is ook meer dan het landelijk gemiddelde (88%).

Figuur 2.2 – Voelt u zich veilig in uw buurt?



Tegelijkertijd maakt de meerderheid van de inwoners van de gemeente Dalfsen heel vaak, vaak of soms een onveilige verkeerssituatie mee (zie Tabel 2.3). Vanwege een afwijkende vraagstelling is het niet mogelijk om dit resultaat te vergelijken met de peiling uit 2019 of het landelijk gemiddelde.

De mate waarin men overlast ervaart van buurtbewoners is toegenomen van 2 naar 7 procent. Dat is nog steeds iets lager dan het landelijk gemiddelde (10%). Driekwart (75%) ervaart weinig tot geen last.



Jongere inwoners hebben meer last van buurtbewoners dan oudere bewoners. Van de 65-plussers geeft 3 procent aan (heel) veel last te hebben, tegenover 11 procent in de leeftijdsgroep 18-39 jaar.

Tabel 2.3 - (Verkeers)veiligheid en overlast (% (helemaal) mee eens)

	Mate veilig voelen in de buurt (% meestal/altijd)	Verkeersonveilige situaties (% soms/(heel)vaak)	Mate van overlast van buurtbewoners (% (heel) veel)
Dalfsen	96%	55%	7%
Lemelerveld	94%	56%	6%
Nieuwleusen	93%	62%	8%
Dalfsen 2019 (totaal)	96%	-*	2%
Dalfsen 2023 (totaal)	95%	57%	7%
Gem. Benchmark	88%	-*	10%
	RANGE: 70-97%		RANGE: 5-21%
Gem. Benchmark selectie	89%	-*	10%
	RANGE: 81-94%		RANGE: 5-21%

*In 2019 en de benchmarkdata zijn andere antwoordcategorieën gebruikt, waardoor een zuivere vergelijking niet mogelijk is. Benchmark/2019: 'vaak – soms – zelden – (vrijwel) nooit' voorgelegd, Dalfsen 2023: 'heel vaak – vaak – soms – (bijna) niet'. In 2019 waren de uitkomsten: 44% vaak + soms, 71% vaak + soms + zelden.

2.2 Onderhoud en voorzieningen

Tevredenheid over groen en parkeergelegenheid licht afgenomen

Ruim acht op de tien inwoners van gemeente Dalfsen vinden dat er genoeg groen in hun buurt is. Dat is een lichte afname ten opzichte van 2019, toen 87 procent het daarmee eens was. Wel ligt het boven het landelijk gemiddelde (75%). Zes op tien vinden dat er voldoende plek is om auto's te parkeren in hun buurt, meer dan het landelijk gemiddelde (53%). Ook hier is een lichte afname zichtbaar vergeleken met vier jaar geleden. In de vorige meting was nog 68 procent van mening dat er genoeg parkeergelegenheid was in hun buurt. Als we de verschillen tussen de drie kernen van de gemeente bekijken, zien we dat Lemelerveld minder tevreden is over zowel de hoeveelheid groen als de parkeergelegenheid in de buurt.

Tabel 2.4 - Beoordeling aanwezigheid voorzieningen in de buurt (% (helemaal) mee eens)

	In mijn buurt is genoeg groen	In mijn buurt zijn genoeg parkeerplaatsen voor auto's*
Dalfsen	87%	64%
Lemelerveld	71%	54%
Nieuwleusen	85%	64%
Dalfsen 2019 (totaal)	87%	68%
Dalfsen 2023 (totaal)	84%	62%
Gem. Benchmark	75%	53%
	RANGE: 59-91%	RANGE: 37-67%



Gem. Benchmark selectie

76%

57%

RANGE: 63-86%

RANGE: 45-67%

*NB: In 2019 was de stelling anders geformuleerd, namelijk: "In mijn buurt is voldoende parkeergelegenheid"



Jongere inwoners vinden vaker dat hun buurt niet groen genoeg is dan 65-plussers. In de leeftijdscategorie 18 tot 39 jaar is 12 procent het oneens met de stelling 'In mijn buurt is genoeg groen', onder 65-plussers is dat slechts 2 procent.

Voorzieningen over het algemeen goed gewaardeerd

Over het algemeen worden de voorzieningen in de buurt door inwoners van gemeente Dalfsen goed gewaardeerd. Ruim de helft is tevreden over het openbaar vervoer. Driekwart is tevreden over de welzijnsvoorzieningen en de ontmoetingsplekken. Over de sportvoorzieningen en de culturele voorzieningen zijn acht op de tien te spreken. De waardering voor de zorgvoorzieningen en winkels voor de dagelijkse boodschappen is het hoogst. Daarover zijn circa negen op de tien inwoners tevreden. Over het algemeen ligt de waardering van voorzieningen in Dalfsen hoger dan het landelijk gemiddelde. Alleen voor het openbaar vervoer is de waardering van inwoners (57%) vrijwel gelijk aan het landelijk niveau (58%).

De tevredenheid over de zorg- en speelvoorzieningen is de afgelopen vier jaar ongeveer gelijk gebleven. De waardering van de welzijns- en sportvoorzieningen en van het openbaar vervoer is iets gedaald. Dat geldt in de grootste mate voor de welzijnsvoorzieningen: in 2019 was 82 procent daarover tevreden, nu is dat 76 procent.

Tussen de drie kernen zijn een aantal verschillen te zien. Inwoners van Dalfsen zijn minder tevreden met de zorg- en welzijnsvoorzieningen in de buurt dan in de andere twee kernen. In Nieuwleusen hebben inwoners juist relatief veel waardering voor de sportvoorzieningen en winkels. Ten slotte zijn er grote verschillen op het gebied van openbaar vervoer: in Lemelerveld is een kwart van de inwoners hierover tevreden, in Dalfsen is dat iets meer dan de helft en in Nieuwleusen bijna driekwart.



Tabel 2.5 – Waardering aanbod voorzieningen in de buurt (% (zeer) tevreden)

	Zorgvoorzieningen	Welzijns-voorzieningen	Speelvoorzieningen	Sportvoorzieningen
Dalfsen	84%	69%	76%	82%
Lemelerveld	96%	84%	79%	83%
Nieuwleusen	97%	83%	85%	92%
Dalfsen 2019 (totaal)	92%	82%	80%	90%
Dalfsen 2023 (totaal)	90%	76%	79%	85%
Gem. Benchmark	78% RANGE: 55-90%	56% RANGE: 37-69%	62% RANGE: 44-76%	68% RANGE: 46-80%
Gem. Benchmark selectie	78% RANGE: 55-90%	58% RANGE: 47-69%	61% RANGE: 46-70%	69% RANGE: 47-77%

Tabel 2.6 – Waardering aanbod voorzieningen in de buurt (% (zeer) tevreden)

	Openbaar vervoer	Winkels voor dagelijkse boodschappen	Ontmoetingsplekken	Culturele voorzieningen
Dalfsen	57%	85%	71%	84%
Lemelerveld	25%	86%	78%	74%
Nieuwleusen	73%	97%	80%	83%
Dalfsen 2019 (totaal)	61%	-	-	-
Dalfsen 2023 (totaal)	57%	89%	75%	82%
Gem. Benchmark	58% RANGE: 28-90%	81% RANGE: 69-89%	-	-
Gem. Benchmark selectie	55% RANGE: 32-73%	80% RANGE: 69-89%	-	-

Tevredenheid over onderhoud voorzieningen

Ten opzichte van het landelijk gemiddelde is men in gemeente Dalfsen vaker tevreden over het onderhoud van de voorzieningen in de buurt. Zes op de tien vinden dat het groen in de buurt goed wordt onderhouden, landelijk is dat iets meer dan de helft. Een iets grotere groep (69%) vindt dat straten en stoepen goed begaanbaar zijn, landelijk geldt dat voor 58 procent. Voor deze twee aspecten geldt bovendien dat de waardering zo goed als stabiel is gebleven wanneer we deze vergelijken met de waardering in 2019.

Driekwart van de inwoners van gemeente Dalfsen vindt dat hun buurt netjes en schoon is. Dit is wel iets afgenomen ten opzichte van 2019, toen was nog 81 procent van de inwoners het hiermee eens. Nog steeds ligt gemeente Dalfsen boven het landelijk gemiddelde (61%). Ten slotte geven acht op de tien inwoners (81%) aan dat er in hun buurt (bijna) geen dingen kapot zijn. In 2019 was dat iets meer (85%), maar ook hier zijn inwoners meer tevreden dan in andere gemeenten.

Tabel 2.7 – Beoordeling onderhoud voorzieningen buurt (% (helemaal) mee eens)

	Het groen in mijn buurt is goed onderhouden (denk aan perken, plantsoenen en parken)	Straten en stoepen zijn goed begaanbaar	In mijn buurt zijn (bijna) geen dingen kapot	Mijn buurt is netjes en schoon
Dalfsen	65%	71%	83%	78%
Lemelerveld	56%	64%	83%	70%
Nieuwleusen	61%	68%	77%	68%
Dalfsen 2019 (totaal)	61%	68%	85%	81%
Dalfsen 2023 (totaal)	62%	69%	81%	74%
Gem. Benchmark	54% RANGE: 30-75%	58% RANGE: 41-73%	72% RANGE: 49-82%	61% RANGE: 36-75%
Gem. Benchmark selectie	58% RANGE: 45-70%	60% RANGE: 43-72%	75% RANGE: 63-81%	66% RANGE: 55-75%

* In 2019 zijn deze stellingen net anders verwoord: “perken, plantsoenen en parken in mijn buurt zijn goed onderhouden”, “wegen, straten, paden en trottoirs in mijn buurt zijn goed begaanbaar”, “in mijn buurt zijn weinig tot geen dingen kapot” en “mijn buurt is schoon”.



2.3 Inzet van gemeente en inwoners op het gebied van leefbaarheid

Inwoners tevreden over zorg van de gemeente voor woon- en leefomgeving

Inwoners van Dalfsen waarderen de zorg van de gemeente voor de woon- en leefomgeving met een 7,1 (op een schaal van tien). Dat is hoger dan het landelijk gemiddelde (6,6) en vergelijkbaar met de waardering vier jaar geleden (7,3). Destijds gaf een iets hoger aandeel van de inwoners een voldoende (6 of hoger). In 2019 gaf 93 procent een voldoende, nu geldt dat voor 86 procent van de inwoners. Tussen de drie kernen zien we geen verschillen in waardering.



7,1

geven inwoners van gemeente Dalfsen gemiddeld aan de zorg van de gemeente voor de woon- en leefomgeving.

Tabel 2.8 - Zorg van de gemeente voor woon- en leefomgeving (rapportcijfer 1-10)

	Rapportcijfer	% voldoende
Dalfsen 2019 (totaal)	7,3	86%
Dalfsen 2023 (totaal)	7,1	93%
Gem. Benchmark	6,6 RANGE: 5,8-7,1	-
Gem. Benchmark selectie	6,7 RANGE: 5,8-7,0	-

Minder tevredenheid over inzet gemeenten bij plannen in de buurt

Als het gaat om de inzet van de gemeente op het gebied van plannen voor de buurt lijken inwoners van gemeente Dalfsen niet erg tevreden. Zo vindt circa een kwart van de inwoners dat de gemeente samenwerkt met de buurt aan plannen, activiteiten en voorzieningen. Een even grote groep vindt dat de gemeente de buurt de ruimte geeft om ideeën en plannen uit te voeren. Slechts één op de vijf (22%) is het eens met de stelling dat de gemeente inwoners helpt bij het uitvoeren van hun ideeën en plannen.

Tabel 2.9 – Beoordeling inzet gemeente (% (helemaal) mee eens)

	Gemeente werkt samen met de buurt aan plannen, activiteiten en voorzieningen	Gemeente geeft de buurt de ruimte om hun ideeën en plannen uit te voeren	Gemeente helpt inwoners bij het uitvoeren van hun ideeën en plannen
Dalfsen 2023*	27%	28%	22%

* Deze vragen zijn onderdeel van de nieuwe standaardversie van de WJSG-vragenlijst. Er is daardoor geen benchmark mogelijk.

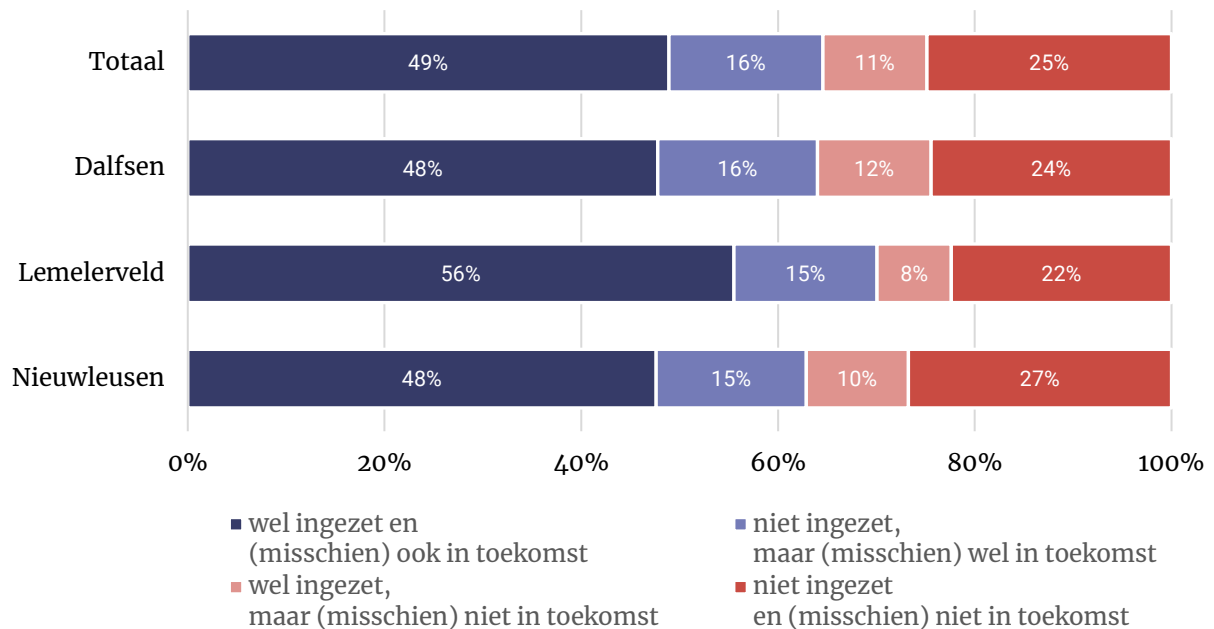
Meerderheid inwoners zou zich in de toekomst (misschien) willen inzetten voor de buurt

Ruim de helft van de inwoners van gemeente Dalfsen (59%) geeft aan zich de afgelopen 12 maanden vaak of af en toe te hebben ingezet voor hun buurt. Twee derde (65%) wil zich in de toekomst mogelijk inzetten voor de buurt: 49 procent van de inwoners deed dat al en wil dat blijven doen, 16 procent deed dat nog niet maar wil zich (misschien) wel gaan inzetten. Een kwart



van de inwoners zette zich dit jaar niet in voor de buurt en heeft ook niet de intentie om dat te gaan doen.

Figuur 2.3 – Inzet in het afgelopen jaar en intentie om in de nabije toekomst actief te (blijven) inzetten voor de buurt



Ideeën om de buurt te verbeteren

We vroegen aan inwoners of zij suggesties hebben om hun buurt te verbeteren. Inwoners noemen veel verschillende onderwerpen en hebben veel ideeën. Hieronder zijn een aantal citaten opgenomen, onderverdeeld naar onderwerpen die meermaals genoemd worden.

Verkeer en parkeren

- *Betere en bredere fietspaden naar Raalte en richting Zwolle.*
- *De oversteek van woonbuurt naar oude dorp met winkels, scholen en andere voorzieningen is vaak erg gevaarlijk!*
- *De verkeerssituatie dusdanig veranderen, dat bestuurders van auto's, vrachtwagens en landbouwvoertuigen zich aan de snelheid houden. Er wordt hier erg hard gereden.*
- *Drempels in de weg en parkeerplaatsen.*
- *Fietstunnel o.i.d. onder rondweg. Met kinderen naar school brengen elke dag over de rotonde is zeer vervelend/gevaarlijk.*
- *Ik wil graag mijn auto in de buurt kunnen parkeren!*
- *Snelheid auto's en motoren aanpakken.*

Openbaar vervoer

- *Het OV is echt belabberd. Slechts een uurdienst op weekdagen, tot 18 uur. En dat op 10 kilometer van Zwolle. Niet van deze tijd!*
- *Lemelerveld beter bereikbaar maken met OV, zeker buiten kantooruren en weekenden*
- *(...) Openbaar vervoer: betere busverbinding maken van en naar het station. Er rijdt helemaal geen bus in Ooster-Dalfsen, dit is jammer voor de bereikbaarheid. Conclusie: Dalfsen is naar mijn mening erg ingesteld op het autoverkeer. Dit vind ik jammer, past niet meer bij de huidige tijd waarin duurzaamheid steeds meer een rol speelt.*

- Opstapplek buurtbus of bushalte.

Onderhoud groen

- Meer groen i.p.v. van gazons.
- Netter groen onderhoud in kastanjelaan. Perkjes voor de woningen zien er slordig uit.
- Beter onderhoud aan groenvoorziening en achterpaden bij huizen. Ronduit slecht!
- De gemeente mag de bermen wel wat vaker een beter maaien. Bomen snoeien, ook takken die boven ons erf hangen. Spuiten tegen de processierups.
- Ik wil graag meer groen in mijn omgeving.
- Meer onderhoud van groen. Maaien van bermen, onkruid trottoir. Actie m.b.t. de bomen die uit balans zijn en schade kunnen veroorzaken.
- Tuinen bij veel huizen, met name huurhuizen zien er erg onverzorgd uit. Staat soms veel troep of zijn slecht onderhouden.

Onderhoud grijs

- Beter onderhouden van het wegdek en de stoepen. Het aanzicht van de buurt leidt eronder...
- De stoepen eens opnieuw aanleggen het ligt allemaal scheef is gevaarlijk voor oude mensen
- De straat waarin ik woon, mag wel veiliger voor mensen die moeilijk ter been zijn.
- De straat te verbreden door meer grastegels aan te leggen.
- Meer verlichting langs voetpad tussen Turfslag en plaggenslag langs het water. Ook zijn is hier de stoep niet goed begaanbaar. Tegels liggen ongelijk.

Voorzieningen en activiteiten

- Meer mogelijkheden aanleggen voor kinderen tot 12 jaar om te spelen (speelplekken / speeltuinen). Het betreft een nieuwbouwwijk met veel jonge gezinnen, maar er is maar één speeltuin die weinig toestellen kent.
- Iets meer speelplekken voor de jongste groep kinderen.
- Vernieuwing speeltoestellen / uitbreiding speeltuinen.
- Buurt feest of zo iets.
- Een gezellige buurt-BBQ of iets dergelijks.
- Meer natuurlijk groen en meer aandacht voor biodiversiteit. Geen gazon maar doorgroei bermen.
- Meer natuurlijk groen, i.v.m. geharkte perkjes meer diversiteit. Ook bewoners voorbij betrekken, het aandeel grind en tegels is erg groot, helaas.
- Sportterrein/toestellen, (ook) voor volwassenen.
- Wanneer je een individuele sport wil beoefenen in Lemelerveld (denk bijv. aan fitness) dan is hierin niet veel keuze. Een sportschool of een plek in de buurt met wat attributen zal dit stimuleren.

Overlast

- Laat mensen uit de nieuwbouw de hondenpoep opruimen, ook buiten de bebouwde kom.
- Een plek voor honden om los te lopen, die omheind is!
- Vergroenen, minder stank overlast van agrarisch bedrijf.
- Motorlawaai dempen.

Woningen

- Meer doorstroming van bewoners, jeugd komt niet aan bod.
- Meer flexwoningen of tiny houses voor jongeren, statushouders en ouderen. Vooral als ouderen verhuizen, komen grotere huizen voor gezinnen vrij. Minder grote huizen op kavel, zodat er meer groen blijft.



- *Woningen voor bejaarden moeten gebruikt worden voor bejaarden niet voor anderen.*
- *vergunningen voor belachelijke grote schuren moet eens kritisch naar gekeken worden.*
- *Meer zicht op nieuwbouw projecten om de jongvolwassenen in het dorp te houden.*



Relatie inwoner en gemeente



3 Relatie inwoner en gemeente

In dit hoofdstuk komen de volgende thema's aan de orde: het vertrouwen dat inwoners hebben in de wijze waarop gemeenten Dalfsen wordt bestuurd, het oordeel over de communicatie van de gemeente en het oordeel over de wijze waarop de gemeente inwoners en organisaties betreft en daarmee samenwerkt. Ten slotte komt betrokkenheid van inwoners bij de gemeenteraad aan bod.

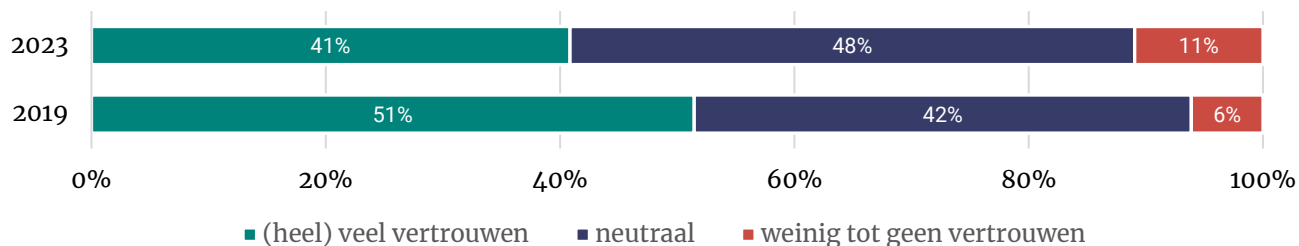
3.1 Vertrouwen in gemeentebestuur

Vier op de tien inwoners hebben vertrouwen in bestuur van de gemeente

Circa vier op de tien inwoners (41%) hebben heel veel of veel vertrouwen in de manier waarop de gemeente Dalfsen wordt bestuurd. Dat is minder dan vier jaar geleden, toen de helft van de inwoners vertrouwen had in het bestuur van de gemeente. Wel ligt het vertrouwen nog steeds hoger dan het landelijk gemiddelde (gem. 26%). Ongeveer één op de tien inwoners heeft weinig tot geen vertrouwen in de manier waarop Dalfsen wordt bestuurd. De rest (48%) staat er neutraal tegenover.

Inwoners van Lemelerveld geven het vaakst aan dat zij (heel) veel vertrouwen hebben in de manier waarop de gemeente wordt bestuurd (48%). Inwoners van Nieuwleusen hebben van de drie kernen in de gemeente het minste vertrouwen in het gemeentebestuur (37%).

Figuur 3.1 – Hoeveel vertrouwen heeft u in de manier waarop uw gemeente wordt bestuurd?



Tabel 3.1 – Vertrouwen in gemeentebestuur (% (heel) veel vertrouwen)

	% (heel) veel vertrouwen
Dalfsen	41%
Lemelerveld	48%
Nieuwleusen	37%
Dalfsen 2019 (totaal)	51%
Dalfsen 2023 (totaal)	41%
Gem. Benchmark	26%
	RANGE: 11-48%
Gem. Benchmark selectie	24%
	RANGE: 11-34%



Minder inwoners vinden dat gemeente zich flexibel opstelt

Een minderheid van de inwoners is het (helemaal) eens met de stellingen dat de gemeente doet wat ze zegt, ervoor zorgt dat inwoners zich aan de regels houden en zich flexibel opstelt als dat nodig is (respectievelijk 29%, 33% en 23%). Voor al deze aspecten is het oordeel van inwoners (iets) minder positief geworden dan het in 2019 was. Met name bij het aspect flexibiliteit zien we een afname: vier jaar geleden vond 37 procent dat de gemeente zich, indien nodig, flexibel opstelde. Nu is dat 23 procent. Wel beoordelen inwoners van Dalfsen hun gemeente beter dan gemiddeld genomen voor de andere gemeenten in Nederland geldt.

De drie kernen beoordelen de gemeente grotendeels hetzelfde. Wel vinden inwoners van Dalfsen minder vaak dat de gemeente zich flexibel opstelt en zorgt dat inwoners zich aan de regels houden, dan inwoners van Lemelerveld.

Tabel 3.2 – Beoordeling gemeente (% (helemaal) mee eens)

De gemeente...	doet wat ze zegt	zorgt er voor dat inwoners zich aan de regels houden*	stelt zich flexibel op, als dat nodig is
Dalfsen	27%	29%	18%
Lemelerveld	39%	38%	33%
Nieuwleusen	28%	37%	27%
Dalfsen 2019 (totaal)	32%	38%	37%
Dalfsen 2023 (totaal)	29%	33%	23%
Gem. Benchmark	22%	25%	20%
	RANGE: 11-38%	RANGE: 15-37%	RANGE: 9-31%
Gem. Benchmark selectie	24%	27%	22%
	RANGE: 11-34%	RANGE: 22-37%	RANGE: 14-31%

*Deze stelling werd in de meting van 2019 en landelijk anders geformuleerd (nl. 'De gemeente houdt voldoende toezicht op de naleving van regels').



3.2 Oordeel over betrekken van inwoners

Inwoners zien vaker dat gemeente hen laat meedenken, samenwerking niet beter beoordeeld

Inwoners van de gemeente Dalfsen beoordelen de manier waarop de gemeente inwoners en organisaties betreft en de samenwerking opzoekt met een 6,5 (op een schaal van tien). Dat is iets lager dan de beoordeling vier jaar geleden (6,8). Met name in de kern Dalfsen beoordelen inwoners dit aspect nu minder vaak met een voldoende (82% i.p.v. 92%). Wel ligt de beoordeling in gemeente Dalfsen boven het landelijk gemiddelde (5,9).



6,5

geven inwoners van gemeente Dalfsen gemiddeld aan de wijze waarop de gemeente inwoners en organisaties betreft en de samenwerking zoekt

Tabel 3.3 – Waardering voor de wijze waarop de gemeente Dalfsen inwoners en organisaties betreft en de samenwerking zoekt

	Rapportcijfer 2023	% voldoende	Rapportcijfer 2019	% voldoende
Dalfsen	6,4	82%	6,9	92%
Lemelerveld	6,7	85%	6,8	85%
Nieuwleusen	6,5	83%	6,6	82%
Dalfsen (totaal)	6,5	83%	6,8	88%
Gem. Benchmark	5,9	-	-	-
	RANGE: 5,1 – 6,5			
Gem. Benchmark selectie	6,0	-	-	-
	RANGE: 5,4 – 6,5			

Een derde van de inwoners (35%) vindt dat de gemeente luistert naar inwoners. Dat aandeel is vergelijkbaar met 2020 (toen: 33%). Ook is het hoger dan het landelijk gemiddelde (23%). Bijna de helft van de inwoners (46%) is van mening dat de gemeente inwoners laat meedenken bij plannen, activiteiten en voorzieningen. Dat is meer dan in 2019, toen 40 procent dat vond. Bovendien vinden inwoners van de gemeente Dalfsen dit ook vaker dan gemiddeld in andere gemeenten (31%).

Als we de drie kernen met elkaar vergelijken, zien we dat inwoners van de kern Dalfsen minder vaak vinden dat de gemeenten naar inwoners luistert en hen laat meedenken dan in Nieuwleusen en Lemelerveld.

Tabel 3.4 – Beoordeling betrekken inwoners en faciliteren participatie (% (helemaal) mee eens)

	Gemeente luistert naar inwoners	Gemeente laat inwoners meedenken bij plannen, activiteiten en voorzieningen*
Dalfsen	31%	41%
Lemelerveld	39%	45%
Nieuwleusen	40%	55%
Dalfsen 2019 (totaal)*	33%	40%
Dalfsen 2023 (totaal)	35%	46%
Gem. Benchmark*	23% RANGE: 10-36%	31% RANGE: 17-52%
Gem. Benchmark selectie*	25% RANGE: 17-36%	32% RANGE: 21-52%

* In de vorige meting werden de stellingen net anders geformuleerd: 'de gemeente luistert naar de mening van haar inwoners' en 'de gemeente betreft inwoners voldoende bij haar plannen, activiteiten en voorzieningen'. Dit geldt ook voor de gemeentelijke benchmark.

Beleidsuggesties voor de gemeente

We vroegen inwoners of zij zelf ideeën of plannen hebben, waarbij zij zelf betrokken zijn of willen worden, die zij de gemeente willen meegeven. Inwoners noemen veel verschillende ideeën – hieronder zijn een aantal citaten opgenomen, onderverdeeld naar onderwerpen die vaak genoemd worden.

Naar inwoners luisteren en met hen communiceren

- *Beter luisteren en niet achteraf de bewoners informeren.*
- *Meer gehoor geven aan de inwoners.*
- *Dat medewerkers bereikbaar zijn en afspraken nakomen. Worden volledig genegeerd door de gemeente.*
- *Geven wel een bijeenkomst over nieuwe plannen dat is goed maar als buurtbewoners het niet willen moet daar ook naar geluisterd worden.*
- *Het zou mooi zijn als de gemeente reageert als inwoners contact zoeken, dus e-mailberichten beantwoordt of terugbelverzoeken honoreert.*

Meer voorzieningen in de buurt

- *Betere voorzieningen voor en in de buurt; voor ouderen en kinderen.*



- *Een omheind hondenspeelveld aanleggen. Daar is dringend behoefte aan.*
- *Uitdagende speelplekken voor kinderen. Ruimte voor eigen creatief denken. Afgesloten honden speelveld in Noord & Zuid. Meer groen, betere fiets- wandelpaden aan Backxlaan.*
- *Wat meer fiets- en wandelpaden en bankjes.*

Verbeteren van de verkeersveiligheid

- *Oplossen verkeersoverlast en geluidsoverlast verkeer.*
- *Veilige straat dat er niet meer zo hard gereden word.*
- *Verkeersveiligheid bevorderen in kleine kernen.*
- *Meer aandacht voor verkeersveiligheid. Veilige fietsroute voor schooljeugd naar Ommen. Is er nu niet. OV richting Ommen. Is er nu niet.*

Realiseren van nieuwe woningen, met oog voor behoeften van inwoners

- *Betaalbare woonvoorzieningen voor jongeren in de komende jaren.*
- *Meer woningen voor jongeren die geen starter meer zijn, maar wel willen doorgroeien.*
- *Inventarisatie voor de nieuwbouw in Oudleusen gebruiken om daadwerkelijke plannen voor de nieuwbouw te maken. Een aantal jaren terug was er behoefte aan starterswoningen in de vorm van rijtjeshuizen. Inmiddels zijn we een paar jaar verder en is er meer baat bij twee-onder-een kap woningen met oog op de toekomst.*
- *Kleine betaalbare woningen vooral voor alleenstaanden, daar wordt te weinig rekening mee gehouden.*



3.3 Betrokkenheid bij de gemeenteraad

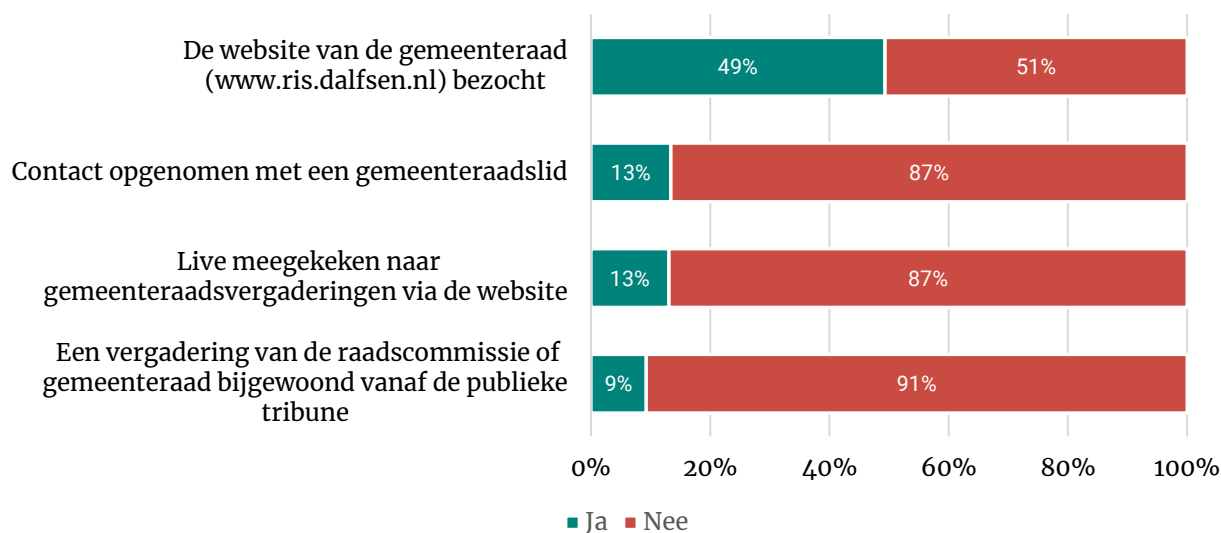
De gemeente Dalfsen heeft aan de vragenlijst enkele eigen vragen toegevoegd. Deze gaan over betrokkenheid van inwoners bij de gemeenteraad.

We vroegen inwoners of zij bij de afgelopen gemeenteraadsverkiezingen van maart 2022 hebben gestemd. Negen op de tien inwoners die de vragenlijst invulden, zeggen te hebben gestemd. In werkelijkheid was het opkomstpercentage in de gemeente Dalfsen 63 procent.² Daarmee zijn inwoners die hun stem wel hebben uitgebracht oververtegenwoordigd in dit onderzoek. Het is waarschijnlijk dat ook bij de volgende resultaten de betrokkenheid van inwoners in dit onderzoek (iets) hoger uitvalt dan in de werkelijkheid.

Klein deel inwoners volgt actief de gemeenteraad

De helft van de inwoners in dit onderzoek geeft aan wel eens de website van de gemeenteraad van Dalfsen te hebben bezocht. De andere helft deed dit nog nooit. Voor andere vormen van betrokkenheid bij de gemeenteraad is dit aandeel flink kleiner. Ongeveer één op de tien inwoners die meededen aan dit onderzoek heeft wel eens contact opgenomen met een gemeenteraadslid, live meegekeken naar een raadsvergadering of een vergadering bijgewoond vanaf de publieke tribune.

Figuur 3.2 – Welke van de volgende dingen heeft u weleens gedaan?



Oudere inwoners zijn vaker betrokken bij de gemeenteraad dan jongere inwoners. Vergeleken met de leeftijdscategorie 18-39 jaar hebben 65-plussers vaker de website bezocht (48% vs. 36%), contact opgenomen met een raadslid (16% vs. 7%), live meegekeken naar een vergadering (17% vs. 6%) of een vergadering bijgewoond (13% vs. 7%).

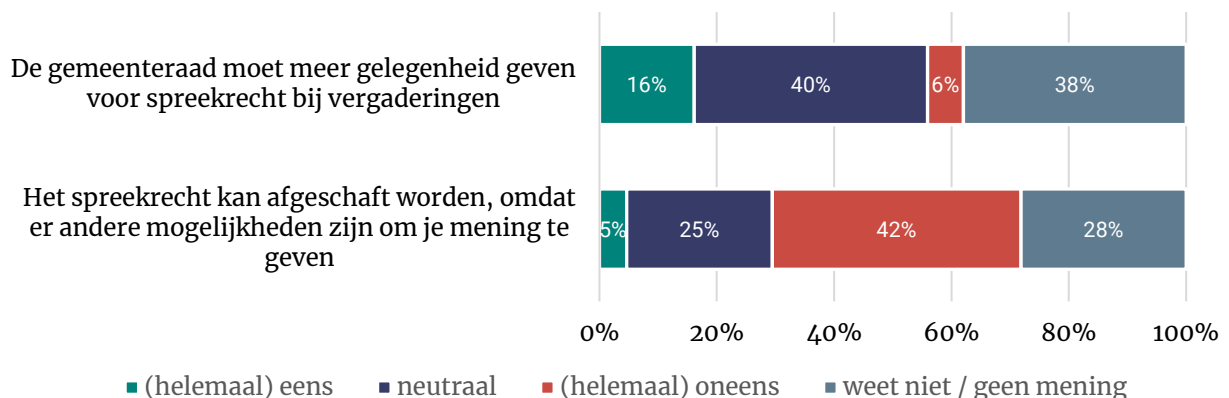
² Bijlage bij Kamerbrief – Overzicht raadszetels en opkomst GR2022 (<https://open.overheid.nl/documenten/ronl-ae76d1266952e6dc53e83ee1b24ae2a1ca91944c/pdf>)

Inwoners maakten (nog) weinig gebruik van spreekrecht, zijn niet voor afschaffing

Inwoners van de gemeente Dalfsen kunnen gebruik maken van spreekrecht bij openbare vergaderingen van de gemeenteraad en de raadscommissie. Vier procent van de inwoners in dit onderzoek zegt daar wel eens gebruik van te hebben gemaakt, 96 deed dat (nog) niet.

We legden inwoners twee stellingen over spreekrecht voor (zie Figuur 3.3). Over beide stellingen heeft de meerderheid er geen mening over of staat er neutraal tegenover. De inwoners die wel een (uitgesproken) mening hebben, zijn het vaker eens met de stelling dat de gemeenteraad meer gelegenheid voor spreekrecht moet geven bij vergaderingen (16%) dan oneens (6%). Bovendien zijn vier op de tien inwoners het oneens dat het spreekrecht afgeschaft kan worden. Slechts 5 procent vindt dat het wel afgeschaft kan worden.

Figuur 3.3 - Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of eens oneens bent met de volgende stellingen?*



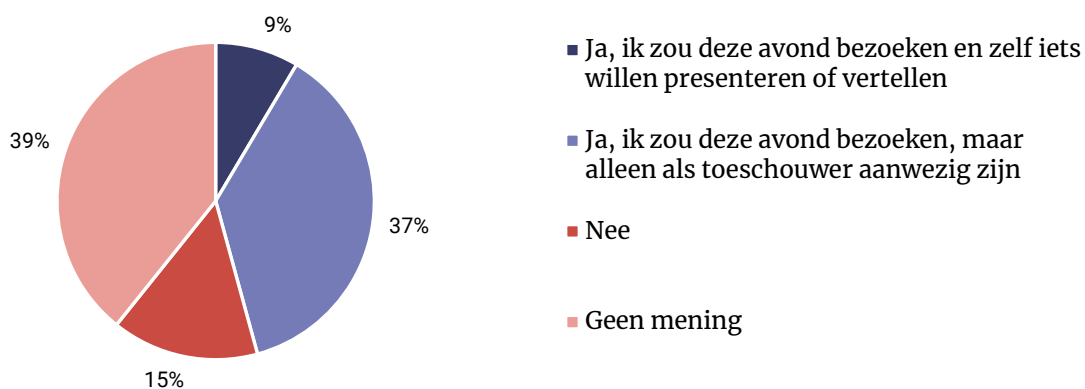
*Vanwege het grote aandeel inwoners dat 'weet ik niet / geen mening' kiest, is ervoor gekozen deze categorie hier wel te tonen.

Bijna helft inwoners zou overwegen inwonersavond te bezoeken

De gemeenteraad van Dalfsen overweegt om regelmatig een avond te organiseren waarbij inwoners de gelegenheid krijgen om een plan te presenteren of om een mening te geven over actuele onderwerpen. Bijna de helft van de inwoners in dit onderzoek geeft aan dat zij zouden overwegen om zo'n avond te bezoeken: 37 procent zou alleen als toeschouwer aanwezig willen zijn, 9 procent zou ook zelf iets willen presenteren of vertellen. Een groot deel van de inwoners heeft geen mening over het feit of zij een dergelijke avond zouden bezoeken.

Vijftien procent zou niet komen. De redenen die zij daarvoor noemen zijn met name dat men daar geen behoefte aan heeft of geen interesse in heeft. Daarnaast wordt genoemd dat men de indruk heeft dat een dergelijk avond 'weinig verschil' gaat maken. Ook wordt genoemd dat men ('s avonds) geen tijd heeft of vanwege de (oude) leeftijd verhinderd is.

Figuur 3.4 – Zou u overwegen om zo'n avond te bezoeken?*



*Vanwege het grote aandeel inwoners dat 'geen mening' kiest, is ervoor gekozen deze categorie hier wel te tonen.



Oudere inwoners (65+) geven iets vaker aan dat zij een participatieavond zouden willen bezoeken dan jongere inwoners. Onder 65-plussers in dit onderzoek zou 48 procent zo'n avond willen bezoeken, tegenover 45 procent van de 40 tot 64-jarigen en 44 procent van de 18 tot 39-jarigen. Jongere inwoners (18-39 jaar) zeggen echter het vaakst ook zelf iets te willen presenteren als zij komen (13%).

Gemeentelijke dienstverlening



4 Gemeentelijke dienstverlening

In het vierde hoofdstuk komt de waardering voor de dienstverlening van de gemeente Dalfsen aan bod. Het gaat de mate waarin inwoners het aanbod van producten en diensten en de informatievoorziening, en de suggesties die zij hebben om de dienstverlening van de gemeente te verbeteren.

4.1 Waardering gemeentelijke dienstverlening



6,9

geven inwoners van gemeente Dalfsen gemiddeld de dienstverlening in het algemeen én de digitale dienstverlening van de gemeente

Waardering voor dienstverlening licht gedaald

De gemeentelijke dienstverlening wordt door inwoners gewaardeerd met een 6,9 (op een schaal van 10). Dat is iets minder dan in 2019, toen inwoners dit aspect met een 7,2 beoordeelden. Wel beoordelen inwoners van gemeente Dalfsen de dienstverlening beter dan het landelijk gemiddelde (6,5). Negen op de tien inwoners gaven een voldoende.

De digitale dienstverlening wordt ook beoordeeld met een 6,9. Het kleine verschil met vier jaar geleden, toen inwoners de digitale dienstverlening met een 7,1 beoordeelden, valt binnen de marges. Wel zien we dat inwoners nu iets minder vaak een voldoende geven (88% i.p.v. 92%).

Tabel 4.1 – Waardering gemeentelijke dienstverlening en digitale faciliteiten (rapportcijfer 1-10)

	Dienstverlening	% voldoende	Digitale dienstverlening	% voldoende
Dalfsen	6,9	91%	6,9	89%
Lemelerveld	6,7	84%	6,7	85%
Nieuwleusen	7,0	90%	6,9	89%
Dalfsen 2019 (totaal)	7,2	94%	7,1	92%
Dalfsen 2023 (totaal)	6,9	90%	6,9	88%
Gem. Benchmark	6,5	-	6,7	-
	RANGE: 5,9-7,0		RANGE: 6,2-7,1	
Gem. Benchmark selectie	6,6	-	6,8	-
	RANGE: 6,0-7,0		RANGE: 6,2-7,1	

4.2 Aanvraag van producten en diensten

Helpt inwoners had contact, meestal over reizen

Ruim de helft van de inwoners van de gemeente Dalfsen (57%) heeft het afgelopen jaar contact gehad met de gemeente, bijvoorbeeld voor het aanvragen van een product of dienst of met een vraag of probleem.

Contact gehad met de gemeente in de afgelopen twaalf maanden:

- 57% wel
- 43% niet

Wijze van contact:

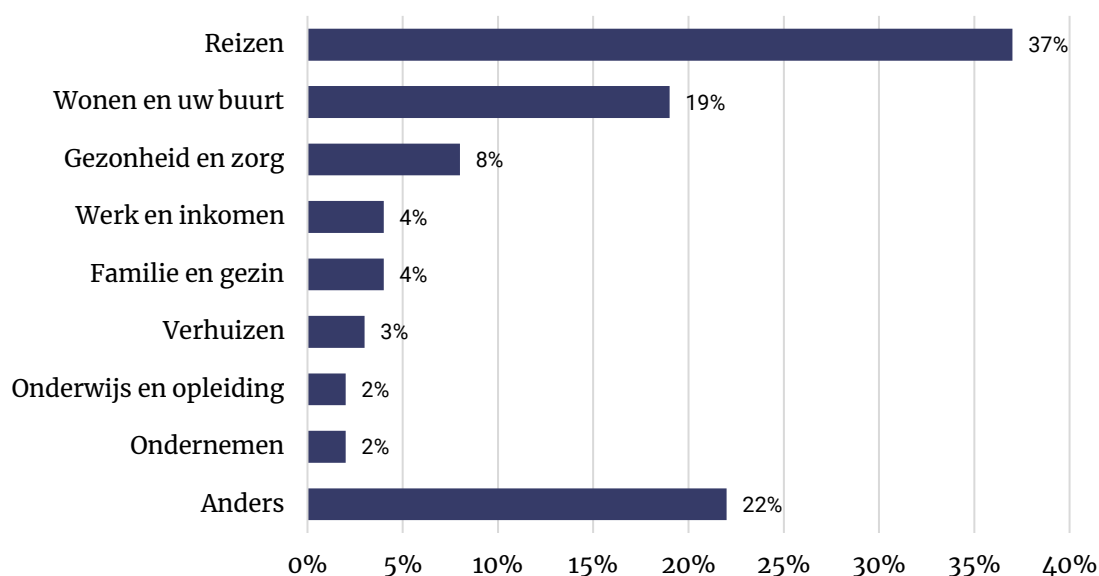
- balie (25%)
- internet (website) of app (25%)
- telefonisch (17%)
- e-mail (15%)
- overig persoonlijk contact (9%)
- wijkteam/ huisbezoek (4%)
- schriftelijk (3%)
- sociale media (1%)



Inwoners van 65 jaar en ouder hadden minder vaak contact met de gemeente (46% wel) dan inwoners van 18-39 jaar (57%) en inwoners van 40-64 jaar (61%).

Bij de meeste inwoners die contact hadden met de gemeente ging dat contact over reizen (37%). Bij één op de vijf ging het contact over wonen en de buurt. Een klein aandeel inwoners sprak met de gemeente over een onderwerp dat betrekking had op gezondheid en zorg (8%), familie en gezin of werk en inkomen (beide 4%), verhuizen (3%), onderwijs en opleiding (2%) of ondernemen (2%). Een vijfde van de inwoners die contact hadden sprak de gemeente over een ander onderwerp.

Figuur 4.1 – Over welk onderwerp heeft u contact gehad met de gemeente?



Beoordeling aanvragen producten en diensten

De beoordeling van het proces van aanvraag lijkt op alle punten (iets) verslechterd ten opzichte van de meting in 2019. Met name de tevredenheid over de juistheid en volledigheid van de informatie die inwoners kregen is afgenomen: in 2019 was 77 procent het eens met de stelling over dit aspect, nu is dat 67 procent. Wel is de formulering van deze en de andere stellingen veranderd sinds 2019 (zie het kader onder de), waardoor bij deze vergelijking voorzichtigheid geboden is. Als het gaat om het gemakkelijk aanvragen van een product of dienst en de juistheid en volledigheid van informatie, zijn inwoners van de gemeente Dalfsen ongeveer net zo vaak tevreden als het landelijk gemiddelde. Over de andere drie aspecten zijn inwoners van Dalfsen vaker tevreden dan gemiddeld genomen in andere gemeenten.

Tabel 4.2 – Beoordeling proces van aanvraag (% (helemaal) mee eens)

	Aanvragen product/dienst makkelijk	Ontvangen/ beschikbare informatie was juist en volledig	Afhandelingstijd was acceptabel	Informatie over verloop afhandeling voldoende	Kreeg wat men wilde
Dalfsen 2019 (totaal)*	75%	77%	74%	68%	72%
Dalfsen 2023 (totaal)	67%	67%	70%	61%	69%
Gem. Benchmark	69% RANGE: 55-80%	66% RANGE: 54-84%	63% RANGE: 50-73%	55% RANGE: 42-66%	65% RANGE: 52-75%
Gem. Benchmark selectie	72% RANGE: 62-80%	72% RANGE: 61-84%	65% RANGE: 53-73%	56% RANGE: 42-65%	67% RANGE: 56-73%

*In 2019 waren vier van de vijf stellingen anders geformuleerd, zie onderstaand kader.

Vier van de stellingen over de beoordeling van het proces van aanvraag zijn in de nieuwe WSJG-vragenlijst aangepast. Hieronder de oude en nieuwe formuleringen.

Oude formulering:	Nieuwe formulering:
Ik vond het aanvragen of voorleggen gemakkelijk	Ik vond het makkelijk om mijn vraag te stellen, of mijn aanvraag te regelen
De ontvangen en/of beschikbare informatie was juist en volledig	Informatie die ik kreeg of zelf vond, klopte en was volledig
De tijd die de afhandeling in beslag nam was acceptabel	De duur van de afhandeling was acceptabel
Ik werd voldoende op de hoogte gesteld of gehouden van het verloop van de afhandeling	Ik werd goed op de hoogte gehouden van de afhandeling
Ik kreeg uiteindelijk wat ik wilde	Ik kreeg uiteindelijk wat ik wilde



4.3 Informatievoorziening



6,5

geven inwoners van gemeente Dalfsen gemiddeld de communicatie en voorlichting vanuit de gemeente.

Waardering voor communicatie gedaald

Inwoners zijn beoordelen de communicatie en voorlichting vanuit de gemeente Dalfsen nu minder goed dan vier jaar geleden. In 2019 waardeerde men de communicatie met een 7,0, nu met een 6,5. Destijds gaf 93 procent van de inwoners een voldoende, nu is dat 81 procent. De beoordeling van de communicatie in Dalfsen is nu ongeveer gelijk aan het landelijk gemiddelde (6,4).

Men is met name minder tevreden over de vindbaarheid van de informatie. In 2019 was 72 procent het eens dat zij gemakkelijk aan benodigde informatie van de gemeenten konden komen. Nu is dat 64 procent. Wel is de formulering van deze stelling veranderd (zie onderstaand blauw kader), waardoor bij deze vergelijking enige voorzichtigheid geboden is. Zes op de tien inwoners van gemeente Dalfsen zijn van mening dat de gemeente duidelijke taal gebruikt. Dat is hetzelfde als bij de vorige meting. Daarnaast is de waardering van de twee aspecten gelijk aan het landelijk gemiddelde.

	Kan informatie makkelijk vinden % (helemaal) mee eens	Gemeente gebruikt duidelijke taal % (helemaal) mee eens	Waardering communicatie/ voorlichting gemeente Rapportcijfer	Waardering communicatie/ voorlichting gemeente % Voldoende
Dalfsen	62%	60%	6,5	82%
Lemelerveld	59%	63%	6,4	80%
Nieuwleusen	69%	63%	6,6	82%
Dalfsen 2019 (totaal)*	72%	61%	7,0	93%
Dalfsen 2023 (totaal)	64%	61%	6,5	81%
Gem. Benchmark	64% RANGE: 50-75%	62% RANGE: 42-74%	6,4 RANGE: 5,9-7,0	-
Gem. Benchmark selectie	66% RANGE: 55-75%	61% RANGE: 51-70%	6,4 RANGE: 5,9-6,8	

* In 2019 waren twee stellingen anders geformuleerd, zie onderstaand kader.



Jonge bewoners (18 t/m 39 jaar) zijn het vaker eens met de stelling dat de gemeente duidelijke taal gebruikt (70%) dan inwoners in de leeftijd 40 t/m 64 (63%) en 65-plussers (58%).

De stellingen zijn in de nieuwe WSJG-vragenlijst aangepast. Hieronder de oude en nieuwe formuleringen.

Oude formulering:

Ik kan gemakkelijk aan de benodigde gemeentelijke informatie komen (via lokale krant, website, etc.)

De gemeente gebruikt heldere taal

Nieuwe formulering:

Ik kan de informatie die ik nodig heb van de gemeente makkelijk vinden (via lokale krant, website etc.)

De gemeente gebruikt duidelijke taal

Suggesties voor verbetering van de dienstverlening

We vroegen inwoners welke ideeën zij hebben voor de verbetering van de dienstverlening. Zij hebben veel verschillende ideeën – hieronder een aantal citaten, onderverdeeld naar suggesties die vaak genoemd worden.

Afspraken nakomen

- *Doen wat afgesproken is. Geen beloftes breken en niet doordrukken.*
- *Doen wat belooft is.*
- *Kom afspraken na.*
- *Sneller en beloftes nakomen, handhaven.*

Meer communicatie, luisteren naar inwoners

- *Als de gemeente iets wil doen in een buurt of dorp de bewoners persoonlijk een bericht hierover sturen. Dus niet alleen via de krant o.i.d. Daar leest men te makkelijk overheen en heeft men het idee van het zal wel.*
- *Heldere communicatie en begrijpelijke taal, over wat gemeente doet (gaat doen) en waarom.*
- *Ik hoor en zie weinig van de plannen van de gemeente. Dit zou meer naar buiten moeten worden gebracht via media en post.*
- *Luister naar de inwoners, en neem hun mening serieus en mee. I.p.v. het aanhoren en toch volledig een eigen plan te trekken die vast zit op regels.*
- *Meer luisteren naar bewoners en betere communicatie.*

Betere bereikbaarheid

- *Beter en adequaat kunnen handelen. Telefonische bereikbaarheid laat te wensen over. Overal maar afspraken voor maken en telefonisch antwoord krijgen schijnt niet te kunnen! Wat een bureaucratie en werkverschaffing!*
- *Ruimere openingstijden van gemeentehuis.*
- *Verbeteren toegankelijkheid website; betere bereikbaarheid per telefoon.*

Duidelijkheid en toegankelijkheid van de gemeentelijke website verbeteren

- *Een overzichtelijke en duidelijke website.*
- *De website van de gemeente behoeft verbetering. Niet direct en onduidelijk.*
- *Iets zoeken op de website van de gemeente kan beter.*
- *Om informatie te vinden op de website is dit nog wel eens een klus. Misschien moet dit beter geëtiketteerd worden.*
- *Website overzichtelijker en het moet makkelijker zijn de juiste info te vinden dan hopen dat je goed doorklikt.*



Zorg en welzijn



5 Zorg en welzijn

Dit hoofdstuk gaat over de gezondheid van de inwoners van gemeente Dalfsen en hun sociale contacten, hun deelname aan het maatschappelijk leven en de eventuele beperkingen daarbij, hun vangnet als zij hulp of zorg nodig hebben. Daarnaast komen hun gebruik van zorgvoorzieningen en het oordeel daarover en hun oordeel over de gemeentelijke inzet op het gebied van maatschappelijke participatie aan de orde.

5.1 Tevredenheid met leven



8,1 geven inwoners van gemeente Dalfsen gemiddeld aan hun leven.

Bijna alle inwoners geven eigen leven een voldoende

Ruim negen op de tien inwoners (97%) geven hun eigen leven een 6 of hoger (op een schaal van 10). Acht op de tien (79%) geven een 8 of hoger. Gemiddelde geven zij een 8,1. Daarmee is de algemene tevredenheid van inwoners van gemeente Dalfsen met hun leven vergelijkbaar met het landelijk gemiddelde (7,9). Wel geven iets meer inwoners een voldoende dan in andere gemeenten (91%).

	Rapportcijfer	% voldoende
Dalfsen	8,1	97%
Lemelerveld	8,1	96%
Nieuwleusen	8,2	98%
Dalfsen 2019 (totaal)	8,0	98%
Dalfsen 2023 (totaal)	8,1	97%
Gem. Benchmark	7,9	91%
	RANGE: 7,6-8,1	RANGE: 85-95%
Gem. Benchmark selectie	8,0	92%
	RANGE: 7,9-8,1	RANGE: 89-95%



5.2 Gezondheid en sociale contacten



7,8 geven inwoners van gemeente Dalfsen gemiddeld aan hun gezondheid.

Inwoners beoordelen hun gezondheid met een ruime voldoende

Inwoners van gemeente Dalfsen geven gemiddeld een 7,8 voor hun gezondheid. Dat is net zo hoog als in 2019 en vergelijkbaar met het landelijk gemiddelde (7,7). Net als vier jaar geleden beoordelen ruim negen op de tien inwoners hun gezondheid met een voldoende.

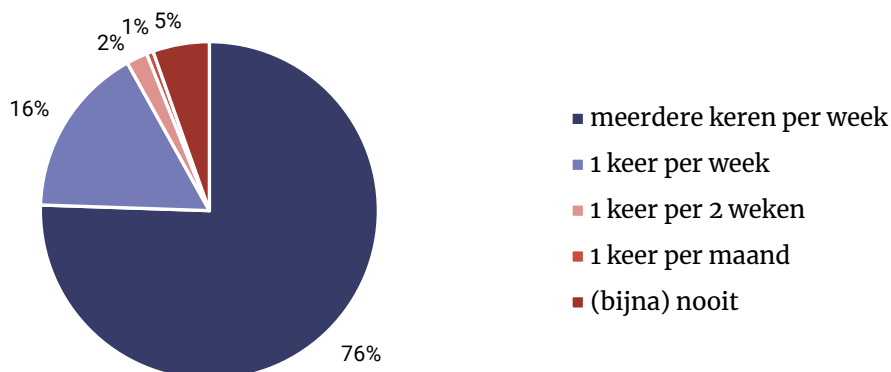
Tabel 5.1 - Beoordeling eigen gezondheid

	Rapportcijfer	% voldoende
Dalfsen 2019 (totaal)	7,8	95%
Dalfsen 2023 (totaal)	7,8	94%
Gem. Benchmark	7,7 RANGE: 7,4-7,9	-
Gem. Benchmark selectie	7,7 RANGE: 7,4-7,9	-

Meeste inwoners sporten meerdere keren per week

Driekwart van de inwoners van gemeente Dalfsen zegt meerdere keren per week te sporten of intensief te bewegen. Zestien procent doet dat één keer per week. Eén op de twintig inwoners van gemeente Dalfsen geeft aan (bijna) nooit aan sport te doen.

Figuur 5.1 – Hoe vaak sport of beweegt u intensief?



Eén op zes inwoners voelt zich soms of vaak eenzaam

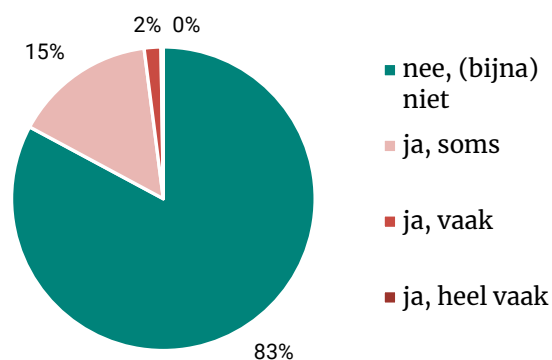
Circa een op de zes inwoners zegt zich soms, vaak of heel vaak eenzaam te voelen. Vier jaar geleden was dat nog 13 procent. Destijds kregen respondenten echter net andere antwoordcategorieën voorgelegd (zie noot onder Tabel 5.2), waardoor een directe vergelijking moeilijk te maken is.

Het aandeel inwoners dat aangeeft onvoldoende sociale contacten te hebben of meer sociale contacten zou willen is iets afgenomen sinds 2019. Destijds wilde 15 procent meer sociale contacten, nu is dat 11 procent. Dat is een positiever beeld dan het landelijk gemiddelde.

Tabel 5.2 – Sociale contacten

	Onvoldoende contacten/Zou meer contacten willen	Aandeel dat zich soms/ vaak eenzaam voelt*
Dalfsen 2019 (totaal)	15%	13%
Dalfsen 2023 (totaal)	11%	16%
Gem. Benchmark	21% RANGE: 14-28%	10% RANGE: 2-24%
Gem. Benchmark selectie	21% RANGE: 14-28%	10% RANGE: 2-19%

Figuur 5.2 – Voelt u zich wel eens eenzaam?*

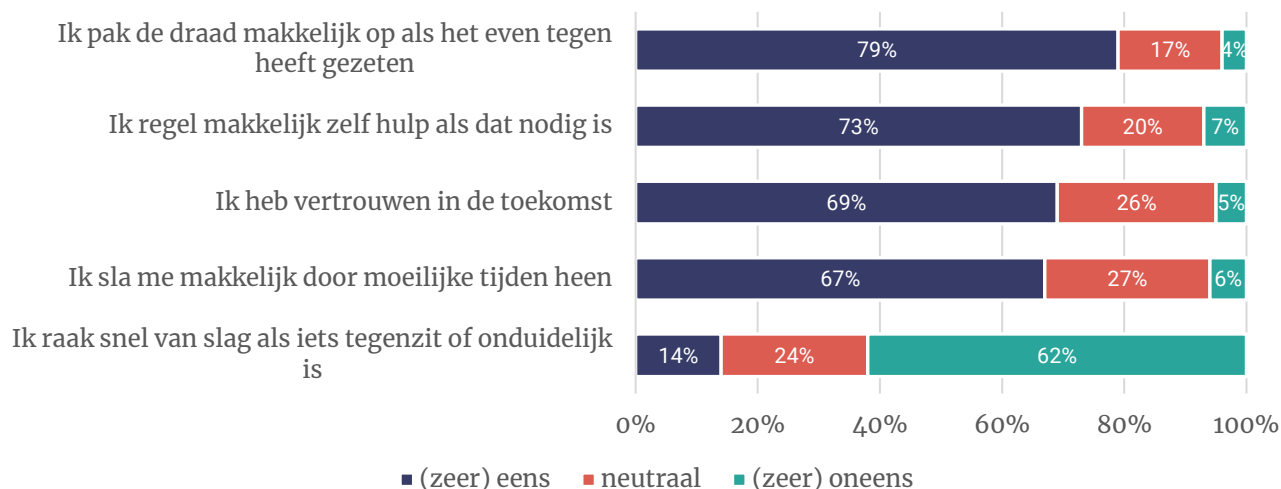


*De antwoordopties zijn anders in 2019 en de benchmark: (vrijwel) nooit – zelden – soms – vaak. In 2023 waren de opties: nee, (bijna) niet – ja, soms – ja, vaak – ja, heel vaak.

Meerderheid inwoners heeft vertrouwen in de toekomst

Acht op de tien inwoners geven aan dat ze de draad makkelijk oppakken wanneer het even tegen heeft gezeten. Ook is een meerderheid het eens met de stelling 'ik regel makkelijk zelf hulp als dat nodig is' (73%). Twee derde laat weten zich makkelijk door moeilijke tijden heen te slaan. Zeven op de tien inwoners (69%) heeft vertrouwen in de toekomst.

Figuur 5.3 – In hoeverre bent u het eens met de volgende uitspraken?



Deze cijfers komen grotendeels overeen met de landelijke percentages. Per deel van de gemeente zijn er kleine verschillen zichtbaar. Vooral inwoners van Dalfsen beantwoorden deze stellingen anders dan de overige delen. Zij lijken het meest zelfredzaam: in verhouding met de andere buurten geeft hier de grootste groep aan dat ze de draad makkelijk weer oppakken (83%) en zich makkelijk door moeilijke tijden heen slaan (70%). Kennelijk heeft dit alles geen invloed op het vertrouwen in de toekomst: dat percentage wijkt in Dalfsen niet opvallend af van andere delen van de gemeente.

Tabel 5.3 – Uitspraken over zelfredzaamheid (% (zeer) eens)

	Pak draad makkelijk weer op	Sla me makkelijk door moeilijke tijden heen	Regel makkelijk zelf hulp als dat nodig is	Raak snel van slag als iets tegenzit of onduidelijk is	Heb vertrouwen in toekomst
Dalfsen	83%	70%	73%	15%	70%
Lemelerveld	75%	62%	69%	11%	72%
Nieuwleusen	76%	65%	75%	13%	67%
Dalfsen 2023 (totaal)	79%	67%	73%	14%	69%
Gem. Benchmark	79%	70%	75%	14%	64%
Gem. Benchmark selectie	RANGE: 65-85%	RANGE: 66-76%	RANGE: 71-81%	RANGE: 11-20%	RANGE: 50-76%
	70%	68%	75%	15%	67%
	RANGE: 65-76%	RANGE: 66-72%	RANGE: 71-81%	RANGE: 11-16%	RANGE: 50-71%

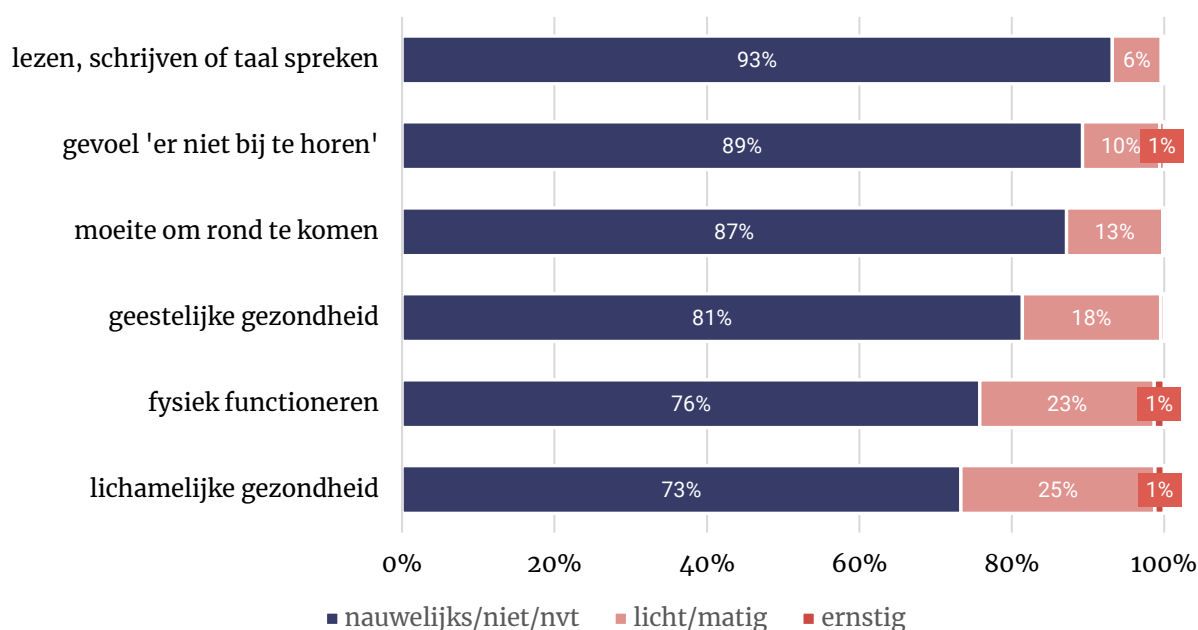
5.3 Maatschappelijke participatie

Lichamelijke (on)gezondheid belemmert participatie het vaakst

In totaal zegt 3 procent van de inwoners van de gemeente Dalfsen ernstig belemmerd te worden in deelname aan het maatschappelijk leven. Bijna de helft (45%) voelt zich door een of meer aspecten licht of matig belemmerd. De rest (52%) geeft aan niet of nauwelijks belemmerd te worden in hun deelname aan het maatschappelijke leven.

De aspecten die het meest belemmeren zijn de lichamelijke ongezondheid en het fysiek functioneren. Voor beide geldt dat dit ongeveer een kwart van de inwoners licht of matig belemmert, en 1 procent van de inwoners ernstig belemmert. Ook de geestelijke gezondheid, de financiële situatie (moeite om rond te komen), het gevoel 'er niet bij te horen' en problemen met taal worden door sommige inwoners als belemmering ervaren, zij het in (iets) mindere mate.

Figuur 5.4 - Kunt u aangeven in hoeverre onderstaande aspecten uw mogelijkheden beperken om aan het maatschappelijk leven deel te nemen?



Oudere inwoners (65+) voelen zich vaker licht of matig beperkt om fysieke redenen dan jongere inwoners. Van de 65-plussers geeft 39 procent aan licht of matig belemmerd te worden door de lichamelijke gezondheid, 37 procent wordt licht of matig beperkt door fysiek functioneren. Onder jongere inwoners (18-39 jaar) is dat respectievelijk 17 en 11 procent.

Zes op tien inwoners actief bij een vereniging

Bijna twee derde van de inwoners (63%) is de afgelopen 12 maanden actief geweest bij een vereniging. Dat is iets minder dan de 70 procent die in 2019 nog actief lid waren. Het actieve lidmaatschap in gemeente Dalfsen komt ongeveer overeen met het landelijk gemiddelde (61%). De meeste inwoners zijn actief bij een sportvereniging (41%)

Tabel 5.4 – Actief bij vereniging in de afgelopen 12 maanden

	Actief
Dalfsen	63%
Lemelerveld	60%
Nieuwleusen	66%
Dalfsen 2019 (totaal)	70%
Dalfsen 2023 (totaal)	63%
Gem. Benchmark	61%
	RANGE: 48-100%
Gem. Benchmark selectie	63%
	RANGE: 55-69%

Actief bij vereniging afgelopen 12 maanden: (meerdere antwoorden mogelijk)

- niet actief (37%)
- sportvereniging (41%)
- religieuze/maatschappelijke vereniging (16%)
- culturele verenigingen (7%)
- gezelligheidsvereniging (11%)
- overige verenigingen (17%)

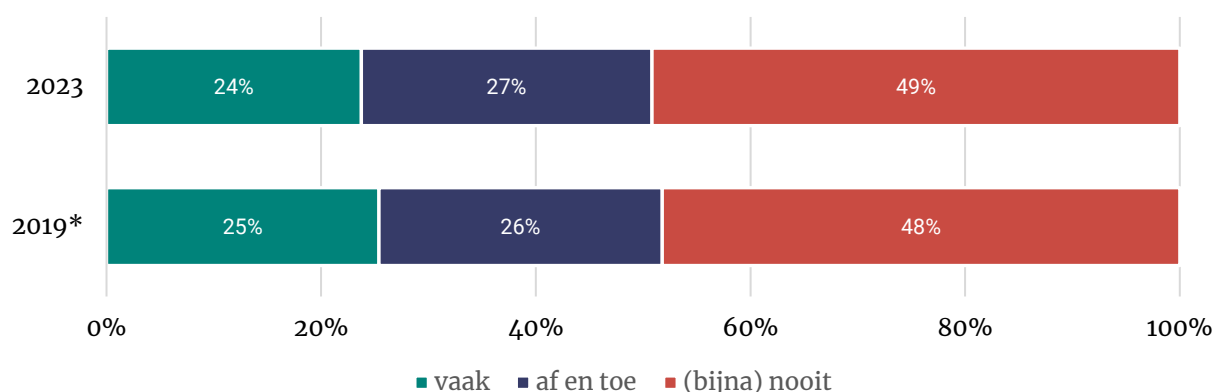
Helpt inwoners doet vrijwilligerswerk

De helft van de inwoners zegt vaak of af en toe vrijwilligerswerk te doen. Dat is net zo veel als bij de vorige meting in 2019. Een meerderheid (61%) van de inwoners wil zeker of misschien vrijwilligerswerk doen, of blijven doen. Eén op vijf wil dat niet.

Draagvlak vrijwilligerswerk (blijven) doen:

- zeker (34%)
- misschien (27%)
- nee (19%)
- weet niet (19%)

Figuur 5.5 – Hoe vaak heeft u zich de afgelopen 12 maanden ingezet voor anderen en / of maatschappelijke doelen? Vrijwilligerswerk



*In 2019 waren de antwoordopties anders: intensief – incidenteel – (vrijwel) nooit.



De bereidheid om in de toekomst vrijwilligerswerk te doen, ligt aanzienlijk hoger onder de huidige vrijwilligers (90%) dan inwoners die in de afgelopen 12 maanden geen vrijwilligerswerk hebben gedaan (33%).

De voornaamste reden voor inwoners van gemeente Dalfsen om geen vrijwilligerswerk te doen, is het niet hebben van genoeg tijd: bijna zes op de tien inwoners die geen vrijwilligerswerk doen hebben het naar eigen zeggen daarvoor te druk. In mindere mate zegt men geen interesse of behoefte te hebben (14%) of is de gezondheid een reden om het niet te doen (12%). Een kleine groep weet niet wat voor vrijwilligerswerk zij zouden kunnen doen of hoe men hieraan komt.

Figuur 5.6 – Reden(en) om geen vrijwilligerswerk te doen



5.4 Hulp en zorg vanuit de direct omgeving

Twee derde helpt buren wel eens

Circa twee derde van de inwoners van gemeente Dalfsen (65%) helpt zijn of haar buren wel eens, vaak of af en toe. Ook in 2019 was dat het geval. Ook op landelijk niveau verleent een bijna gelijk aandeel wel eens hulp aan de buren. Inwoners van Lemelerveld en Nieuwleusen zeggen dat iets vaker te doen dan inwoners van de kern Dalfsen.

Daarnaast heeft de helft van de inwoners van gemeente Dalfsen aandacht voor buren in een moeilijke situatie, bijvoorbeeld iemand die eenzaam is of niet goed voor zichzelf of anderen kan zorgen. Daarmee lijkt de aandacht voor buren in een moeilijke situatie toegenomen sinds 2019, toen 38 procent aangaf voor hen te hebben. Deze verandering is echter mogelijk (deels) te wijten aan een verandering in de precieze vraagstelling, omdat nu werd gevraagd naar buren in een ‘moeilijke’ in plaats van ‘zorgwekkende’ situatie (zie noot onder

Tabel 5.5).

Tabel 5.5 - In welke mate heeft u zich de afgelopen 12 maanden ingezet voor anderen en/of maatschappelijke doelen?

	Hulp aan buren (% vaak/af en toe)	Aandacht voor buren in moeilijke situatie (% vaak/af en toe)**
Dalfsen	62%	51%
Lemelerveld	71%	48%
Nieuwleusen	73%	54%
Dalfsen 2019 (totaal)*	64%	38%
Dalfsen 2023 (totaal)	65%	51%
Gem. Benchmark	64% RANGE: 53-74%	41% RANGE: 27-54%
Gem. Benchmark selectie	66% RANGE: 57-74%	44% RANGE: 32-54%

*De antwoordopties zijn anders in 2019 en de benchmark: (vrijwel) nooit – zelden – soms – vaak. In 2023 waren de opties: nee, (bijna) niet – ja, soms – ja, vaak – ja, heel vaak.

**De stelling is in 2019 en de benchmark anders verwoord: “aandacht voor buren in een zorgwekkende situatie (eenzaamheid, zelfverwaarlozing of andere probleemsituatie)”, in 2023 in Dalfsen was dit “aandacht voor buren in een moeilijke situatie (eenzaam, niet goed voor zichzelf of anderen kunnen zorgen)”.



Inwoners van 40 tot 64 jaar bieden vaker hulp aan hun omgeving dan andere leeftijdsgroepen in Dalfsen. Driekwart van de 40 tot 64-jarigen (75%) biedt wel eens hulp aan buren, onder jongere en oudere inwoners is dat respectievelijk 57 en 59 procent. Daarnaast zegt 56 procent aandacht te hebben voor buren in een moeilijke situatie, tegenover 42 procent onder jongere en 54 procent onder oudere inwoners.

Meerderheid bereid oogje in het zeil te houden of boodschappen te doen

Inwoners helpen buren het liefst door een oogje in het zeil te houden: bijna driekwart kan en wil op die manier helpen. Dat was in 2019 ook al het geval. Ruim de helft (58%) is bereid om boodschappen te doen en vier de op de tien (43%) zouden wel willen helpen bij vervoer. Minder populaire taken zijn het huis schoonhouden of koken, en het geven van medicijnen of persoonlijke verzorging. Ongeveer één op de tien zou dat voor zijn of haar buren willen doen.

Tabel 5.6 – Waar zou u uw buren mee willen helpen als dat nodig is?



Meeste inwoners verlenen mantelzorg

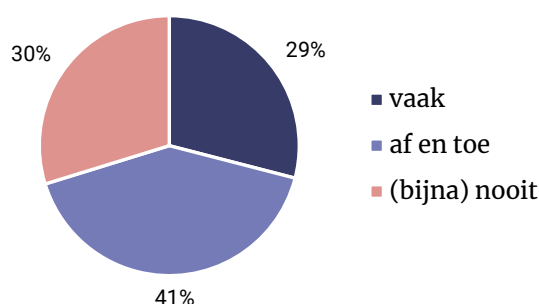
Zeven op de tien inwoners hebben zich in de afgelopen twaalf maanden ingezet voor zorg aan een familielid, vriend of kennis. Drie op de tien (29%) deden dat vaak, vier op de tien (41%) af en toe. Dat is een flinke toename ten opzichte van 2019, toen 44 procent intensief of incidenteel mantelzorg verleende. Wel moet hierbij vermeld worden dat de vraag voorheen anders geformuleerd was.

Tabel 5.7 - Mantelzorg in de afgelopen 12 maanden

	Vaak/af en toe (%)
Dalfsen 2019 (totaal)*	44%
Dalfsen 2023 (totaal)	70%
Gem. Benchmark	58% RANGE: 36-80%
Gem. Benchmark selectie	59% RANGE: 42-80%

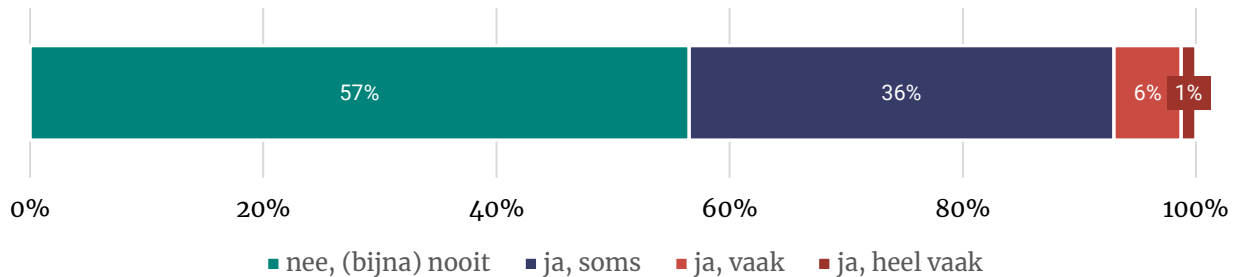
*In de vorige meting en de benchmark wordt de vraag anders gesteld: "In welke mate heeft u het afgelopen jaar zorg verleend aan een familielid, vriend of kennis (mantelzorg)?"

Figuur 5.7 – In welke mate heeft u zich de afgelopen 12 maanden ingezet voor zorg aan een familielid, vriend of kennis (mantelzorg)?



Van de inwoners die aangeven mantelzorg te verlenen, zegt meer dan de helft (57%) nooit door de mantelzorg belemmerd te worden in de eigen bezigheden. Ruim vier op de tien mantelzorgers worden wel in hun eigen bezigheden belemmerd: voor 36 procent is dat soms het geval, voor 6 procent vaak en voor 1 procent heel vaak.

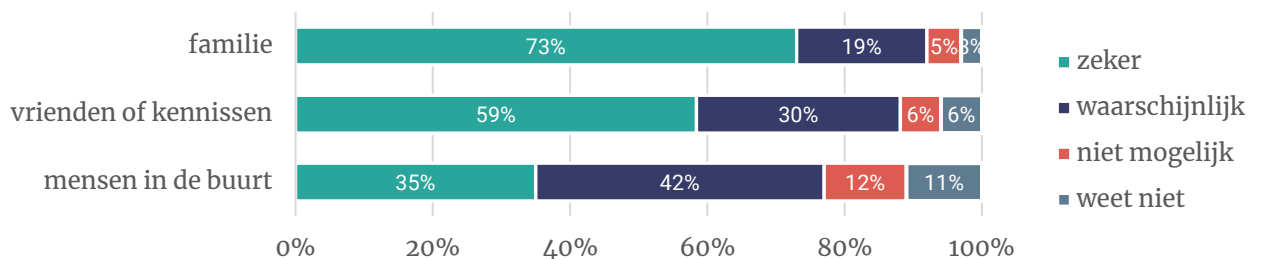
Figuur 5.8 – Heeft u het gevoel dat u door het geven van zorg aan iemand die hulp nodig heeft, minder of onvoldoende tijd heeft voor uw eigen bezigheden?



Merendeel inwoners heeft iemand om op terug te kunnen vallen

De meeste inwoners van Dalfsen geven aan dat ze iemand hebben om op terug te kunnen vallen, mochten ze hulp of zorg nodig hebben, 92 procent kan in zo'n geval zeker of waarschijnlijk bij familie terecht. Verder zegt 89 procent daarvoor aan te kunnen kloppen bij vrienden of kennissen. Driekwart van de inwoners kan terugvallen op mensen in de buurt voor hulp of zorg.

Figuur 5.8 – Wanneer u zelf hulp of zorg nodig heeft, wie kunt u dan vragen?



Langer durende zorg minder vaak voorhanden

Aan inwoners die lieten weten meerdere weken hulp of zorg nodig te hebben, is gevraagd wie in staat zouden zijn om deze te geven. In driekwart van de gevallen is dat de partner. Voor meer dan de helft geldt dat zij terechtkunnen bij andere familie, 52 procent laat weten dat vrienden of kennissen bereid zijn om hulp te verlenen. Drie op de tien hebben uitwonende kinderen die hiertoe bereid zijn, bij twee op de tien kunnen inwonende kinderen deze zorg bieden. Drie op de tien procent zegt hiervoor bij buurtbewoners terecht te kunnen, en een even grote groep bij de thuiszorg. Tot slot kan 9 procent voor hulp of zorg rekenen op particuliere hulp.

Tabel 5.9 - Indien u gedurende meerdere weken hulp of zorg nodig heeft. Wie zouden in staat en bereid zijn deze te geven? Meerdere antwoorden mogelijk. (% gekozen)*

	Partner	Andere familie	Vrienden of kennissen	Kinderen (uitwonend)
Dalfsen 2023	78%	56%	52%	32%

* Hier zijn geen gemeentelijke benchmarkcijfers van bekend.



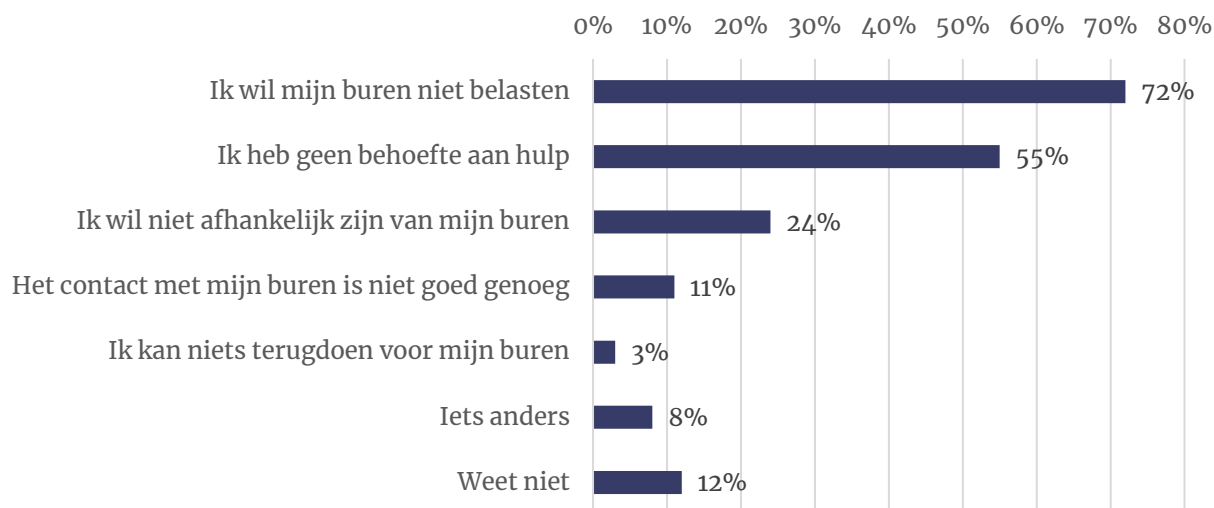
Tabel 5.10 - Indien u gedurende meerdere weken hulp of zorg nodig heeft. Wie zouden in staat en bereid zijn deze te geven? Meerdere antwoorden mogelijk. (% gekozen)*

	Kinderen (inwonend)	Buurtbewoners	Thuiszorg	Particuliere hulp
Dalfsen 2023	19%	31%	29%	9%

* Hier zijn geen gemeentelijke benchmarkcijfers van bekend.

Aan inwoners die hulp krijgen van anderen (bijvoorbeeld bij huishoudelijke taken) maar niet van buurtbewoners, vroegen we waarom buurtbewoners niet worden ingeschakeld voor deze hulp. De meest genoemde reden is het niet willen belasten van de buren (72%). De helft (55%) heeft geen behoefte aan hulp (van buren). Niet afhankelijk willen zijn van buren (24%), en niet goed genoeg contact hebben (11%) worden minder vaker genoemd.

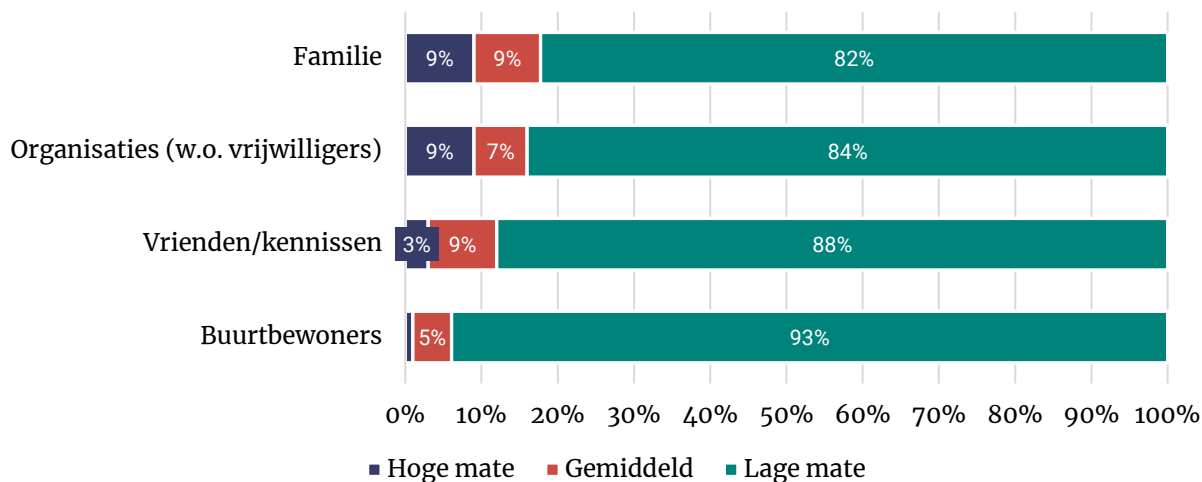
Figuur 5.9 – Om welke reden maakt u geen gebruik van hulp van buurtbewoners? Meerdere antwoorden mogelijk.



Klein aandeel is afhankelijk van organisaties en/of familie

Van de inwoners van Dalfts en geeft 9 procent aan in hoge mate afhankelijk te zijn van familieleden voor hulp of zorg. Een even groot aandeel is in hoge mate afhankelijk van organisaties. Een klein aandeel, 1 tot 3 procent, zegt in hoge mate afhankelijk te zijn van vrienden, kennissen of buurtbewoners.

Figuur 5.10 - : In hoeverre bent u afhankelijk van anderen voor hulp of zorg?



5.5 Waardering inzet gemeente

Tevredenheid inwoners over inzet gemeente om inwoners te laten meedoen en meetellen bovengemiddeld

Inwoners van Dalfts en zijn nu in gelijke mate tevreden over de moeite die de gemeente doet om inwoners te laten meedoen en meetellen in de gemeente. In 2019 gaven men hiervoor gemiddeld een 6,8, nu is dat een 6,9. Dit ligt ook boven het landelijk gemiddelde. Het aandeel dat de inspanningen van de gemeenten met een voldoende beoordeelde is ook gelijk gebleven.

Tabel 5.8 - Wat vindt u van de moeite die uw gemeente neemt om inwoners te laten meedoen en meetellen in de gemeente? (rapportcijfer)

	Rapportcijfer	% voldoende
Dalfts en 2019 (totaal)	6,8	88%
Dalfts en 2023 (totaal)	6,9	88%
Gem. Benchmark	6,4 RANGE: 5,8-6,9	78%.
Gem. Benchmark selectie	6,4 RANGE: 5,8-6,9	79%.



Algemeen beeld



6 Algemeen beeld

Inwoners van Dalfsen geven gemiddeld een 6,8 voor alle inspanningen van de gemeente voor haar inwoners. Dit is een lager rapportcijfer dan in 2019 toen de inwoners de gemeente nog met een 7,2 beoordeelden. Bijna negen op de tien geven een voldoende. Ook dit is afgenomen ten opzichte van 2019, toen gold dit nog voor 95 procent van de inwoners. Wel ligt de gemiddelde waardering voor de inspanningen voor de gemeente een stuk hoger dan gemiddeld in Nederland. Daarnaast zien we de afname in de waardering voor de gemeente terug door heel Nederland, met name sinds de coronacrisis vanaf 2020. Hierbij lijkt er dus sprake te zijn van een landelijke ontwikkeling.

Tabel 6.1 - Waardering van alle inspanningen van Dalfsen voor haar inwoners

	Rapportcijfer	% voldoende
Dalfsen	7,0	92%
Lemelerveld	6,6	83%
Nieuwleusen	6,7	88%
Dalfsen 2019 (totaal)	7,2	95%
Dalfsen 2023 (totaal)	6,8	89%
Gem. Benchmark	6,4	-
	RANGE: 5,7-7,1	
Gem. Benchmark selectie	6,5	
	RANGE: 5,8-6,8	

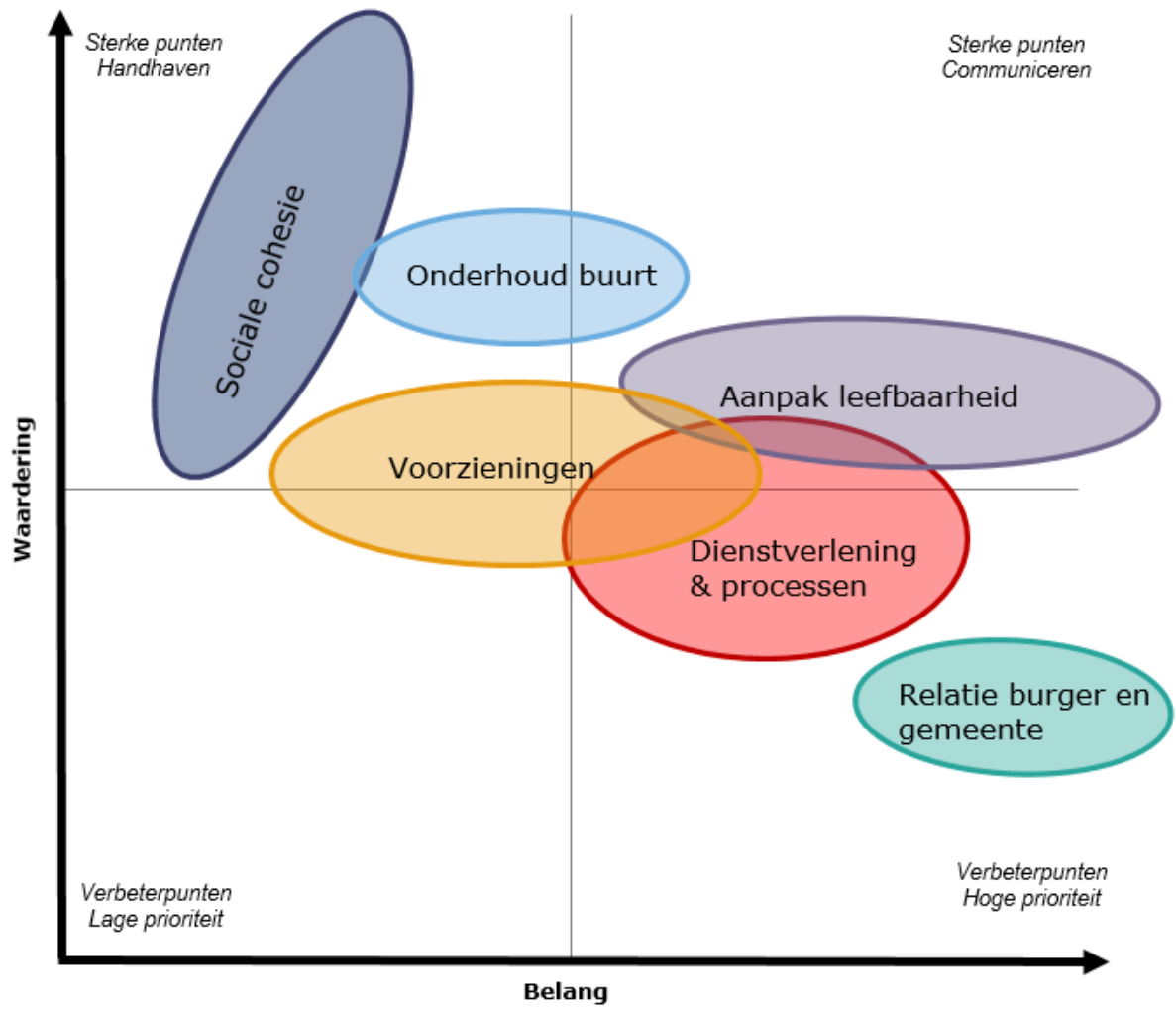
Om te bepalen welke factoren de tevredenheid van de inspanningen van de gemeente voor de inwoners bepalen, hebben we een prioriteitenmatrix ontwikkeld (zie figuur 7.1).

Leeswijzer bij prioriteitenmatrix

- Op de verticale dimensie (waardering) zien we de tevredenheid: hoe hoger het aspect in de figuur, hoe hoger de tevredenheid over dit aspect. Deze as loopt over de gemiddelde waarde van de waardering van de aspecten.
- Als een aspect boven de horizontale as staat, betekent het dat er over dit aspect relatief veel tevredenheid bestaat, ten opzicht van de andere aspecten (dus niet ten opzichte van referentiegemeenten of het landelijk gemiddelde).
- De horizontale dimensie (belang) geeft aan in hoeverre het aspect van invloed is op de totaalwaardering³. De as loopt over de gemiddelde correlatiewaarde van de aspecten.
- Als het aspect rechts van de verticale as staat, heeft het een relatief grote invloed op het totaaloordeel (ten opzichte van andere aspecten).
- De impact is in de prioriteitenmatrix afgezet tegen de waardering. De prioriteitenmatrix bestaat uit vier segmenten, zodat de gemeente haar prioriteiten kan bepalen. Aspecten die zich in (of nabij) het kwadrant rechtsonder bevinden, dienen met voorrang te worden verbeterd. Deze zijn voor burgers belangrijk en worden relatief laag gewaardeerd.

³ Door middel van het berekenen van de samenhang (correlatie) tussen het betreffende aspect en het totaaloordeel is het bepaald. Hoe groter de samenhang, hoe groter de invloed van het aspect op het totaaloordeel is

Figuur 7.1
Prioriteitenmatrix van Dalfsen



I&O Research Enschede

Zuiderval 70
Postbus 563
7500 AN Enschede
T (053) 200 52 00
E info@ioresearch.nl
KVK-nummer 08198802

I&O Research Amsterdam

Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam
T (020) 308 48 00
E info@ioresearch.nl

Samenvatting burgerpeiling “Waar staat je gemeente”

In de zomer van 2023 is de burgerpeiling “waarstaatjegemeente” uitgevoerd. Deze burgerpeiling geeft inzicht hoe de inwoners de inspanningen van hun gemeente waarderen. Omdat deze door VNG realisatie ontwikkelde peiling gestandaardiseerd is en al jaren lang dezelfde opzet heeft is het goed mogelijk om te benchmarken met andere gemeenten en ontwikkelingen in de tijd te volgen. In de rapportage worden de volgende vergelijkingen gemaakt:

- Dalfsen ten opzichte van de landelijke benchmark
- Dalfsen ten opzichte van een geselecteerde benchmark (het gemiddelde van 11 vergelijkbare plattelandsgemeenten)
- Scores van 2023 vergeleken met de scores van de vorige peiling (2019)
- Vergelijking tussen de kernen Dalfsen, Nieuwleusen en Lemelerveld.

Het onderzoek is in opdracht van ons uitgevoerd door I&O research. In totaal hebben 1.980 inwoners van 18 jaar en ouder een uitnodiging ontvangen om deel te nemen aan het onderzoek. In totaal hebben 617 inwoners een volledige vragenlijst ingevuld. Dit is ruim voldoende. De minimaal vereiste respons is namelijk 475.

Het onderzoek bestaat uit een standaard vragenlijst en spitst zich toe op een viertal thema's. Daarnaast hebben wij bij dit onderzoek enkele vragen toegevoegd over de betrokkenheid bij de gemeenteraad. Bij de vergelijking van de uitkomsten van 2019 en 2023 wordt een verschil in waardering van maximaal 0,2 (rapportcijfer) of 2 % als vergelijkbaar gezien (afronding/verschil in respons). Grotere verschillen duiden op een hogere of lagere waardering. De vier genoemde thema's zijn:

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

Wat opvalt is dat Dalfsen over het algemeen goed scoort. Boven de landelijke benchmark en ook boven de geselecteerde benchmark. Toch zijn er ten opzichte van het onderzoek van 2019 een aantal opvallende verschillen die aandacht verdienen.

Woon en leefomgeving

De uitkomsten op het thema Woon en leefomgeving zijn vergelijkbaar met de uitkomsten van 2019. De waardering is met 8.2 hoger dan de benchmarks en vergelijkbaar met 2019. Het merendeel van de ondervraagden (71 %) vindt dat de leefbaarheid in hun buurt gelijk is gebleven. Circa één op de tien (11%) vindt dat de buurt achteruit is gegaan terwijl een percentage van 18 % juist vindt dat de buurt vooruit is gegaan. Ook de waardering voor de voorzieningen in de gemeente is uitgesproken hoog te noemen.

Relatie inwoner en gemeente

Slecht 41 % van de inwoners heeft vertrouwen in de manier waarop de gemeente bestuurd wordt. Dit is een duidelijke afname ten opzichte van 2019 toen nog 51 % aangaf vertrouwen in de gemeente te hebben. Dit is weliswaar aanzienlijk hoger dan de landelijke benchmark (26%) maar gezien de grote daling wel een aandachtspunt. Opvallend zijn ook de verschillen tussen de drie kernen. Dalfsen 41 %, Lemelerveld 48 % en Nieuwleusen 37 %. Met name op het gebied van flexibiliteit is de

waardering van de inwoners gedaald. In 2019 vond nog 37 % van de inwoners dat de gemeente, indien nodig, zich flexibel opstelde. In 2023 is dit percentage gedaald naar 23 %.

In het collegeprogramma hebben wij opgenomen dat het belangrijk is de relatie met inwoners en bedrijven te versterken. Hier investeren wij dan ook in. Er is inmiddels ruim ervaring opgedaan met overheids- en burgerinitiatieven waarbij participatietrajecten zijn doorlopen. Eind 2021 is de beleidsnotitie inwonersbetrokkenheid “Met Elkaar, Samen Dalfsen mooier maken” vastgesteld waarin de focus ligt op het samenspel tussen inwoners, maatschappelijke organisaties, ondernemers en andere stakeholders. Verder investeren wij in gebiedsgericht werken met gebiedsverbinders en gebiedswethouders om de kloof tussen overheid en samenleving te verkleinen.

Ondanks alle inspanningen is het een landelijke tendens dat het vertrouwen in de overheid steeds meer onder druk komt te staan. De coronacrisis van 2020/2021 en zaken als de toeslagen affaire en de Groninger gaswinning hebben bijgedragen aan een toenemend wantrouwen jegens de overheid. Dit vertaalde zich ook in de uitslag van de Tweede Kamer verkiezingen van 2023. Kiezers keerden de gevestigde partijen hun rug toe.

Gemeentelijke dienstverlening

De waardering voor de gemeentelijke dienstverlening is gedaald van 7,2 naar 6,9. Dit is nog altijd hoger dan de benchmark (6,5) maar toch. Ook de waardering voor de digitale dienstverlening liep iets terug. Uit tabel 4.2 in het rapport blijkt dat met name op de volgende punten minder gescoord is:

- De juistheid en volledigheid van de informatie (-8 %)
- aanvragen product/dienst makkelijk (-10 %)
- afhandeltijd acceptabel (-4 %)
- informatie over het verloop van de afhandeling (-7%)
- kreeg wat men wilde (-3%)

Het uiteindelijke resultaat (kreeg wat men wilde) is amper gedaald, maar de weg er naartoe is duidelijk minder gewaardeerd dan 4 jaar geleden. Eind 2018 is het beleidsplan Dienstverlening vastgesteld. Daarin zijn de Dalfser klantwaarden geformuleerd. Duidelijk, gebruiksvriendelijk, mensgericht en transparant. Uit het onderzoek blijkt dat deze klantwaarden door onze inwoners nog onvoldoende herkend worden. Daarnaast zou het goed zijn om deze klantwaarden ook bij onze medewerkers meer onder de aandacht te brengen. Begin 2019 is het uitvoeringsdocument Dienstverlening “persoonlijk in een digitale wereld” vastgesteld met daarin een plan van aanpak. Ons advies is opdracht te geven voor een herziening van het plan van aanpak en te inventariseren welke acties nog relevant zijn en welke acties nog niet opgepakt zijn. En daarnaast een bredere verkenning te doen naar de behoeften van de inwoners met daarbij aandacht voor de bovengenoemde punten.

Zorg en welzijn

De scores op het gebied van zorg en welzijn zijn ronduit positief te noemen. Over het algemeen zijn de uitkomsten vergelijkbaar of iets verbeterd ten opzichte van vier jaar geleden. Ruim negen op de tien inwoners beoordeeld zijn/haar leven met een 6 of hoger en acht op de tien zelfs met een 8 of hoger. Verder zijn de volgende aspecten omtrent zorg en welzijn gepeild.

Op het gebied van gezondheid en sociale contacten waarderen de inwoners hun leven met rapportcijfer 7.8. Dit is vergelijkbaar met vier jaar geleden.

Op het gebied van maatschappelijke participatie geeft 3 % van de inwoners aan ernstig belemmerd te worden in hun deelname aan het maatschappelijk leven. Bijna de helft (45 %) voelt zich licht tot matig belemmerd te voelen. Ruim 50 % geeft aan niet of nauwelijks belemmerd te worden in deelname aan het maatschappelijk leven. In figuur 5.4 in het rapport is terug te vinden wat de belangrijkste beperkingen zijn. Op de meeste van deze is inmiddels beleid gemaakt.

Hulp en zorg uit de directe omgeving. Twee derde van de inwoners geeft aan zijn/haar burens te helpen. Dit is vergelijkbaar met de benchmark. Opvallend is wel het verschil tussen de drie kernen. Dalfsen 62 %, Lemelerveld 71 % en Nieuwleusen 73 %. Zeven op de tien hebben zich in het afgelopen jaar ingezet voor zorg aan familie en/of vrienden. Aanzienlijk meer dan vier jaar geleden. De waardering voor de inzet van de gemeente op dit gebied is met 6,9 vergelijkbaar met vier jaar geleden en 0,5 punt hoger dan de benchmark.

Betrokkenheid bij de gemeenteraad

Op ons verzoek heeft I&O research een aantal vragen toegevoegd over de betrokkenheid bij de gemeenteraad. Van de ondervraagde geeft negen van de tien aan bij de laatste raadsverkiezing gestemd te hebben. Dit strookt echter niet met het opkomstpercentage van 63%. De helft van de ondervraagden geeft aan wel eens de website van de Raad te hebben bezocht. Bij de andere vormen van betrokkenheid ligt dat percentage aanzienlijk lager op circa 10%.

Samengevat

Overall geldt dat de waardering voor de inspanningen van de gemeente t.o.v. vier jaar geleden licht gedaald naar 6,8. Dit is echter 0.4 punt hoger dan de benchmark en 0.3 punt hoger dan de geselecteerde benchmark. Echter op een aantal thema's is toch een duidelijke afname in de waardering te zien. De uitkomsten van het onderzoek zijn in figuur 6.1 van het rapport verwerkt in een prioriteitenmatrix. De thema's sociale cohesie, onderhoud buurt, voorzieningen en aanpak leefbaarheid zijn sterke thema's en dienen gehandhaafd dan wel meer gecommuniceerd te worden. De thema's dienstverlening & processen en Relatie burger en gemeente scoren aanzienlijk minder en zijn in de matrix opgenomen als verbeterpunten.