



# KTO 2015



## Burgeronderzoek naar vier maatschappelijke thema's

- Woon- en leefklimaat
- Relatie burger-gemeente
- Gemeentelijke dienstverlening
- Zorg en welzijn



# Onderzoek

- 2200 personen, 18 jaar en ouder
- Internet vragenlijst 613 reacties
- Papieren vragenlijst 40 reacties
- Totale respons 653 reacties



Thema's	n*	gemiddeld cijfer (1-10)	referentie-gegevens <sup>4</sup>	< 5 %	6-7 %	8+ %	weet niet %
Woon- en leefklimaat	586	7,1	6,6	8	47	36	9
Relatie burger-gemeente	483	6,6	6,0	12	46	18	24
Gemeentelijke dienstverlening	574	7,1	6,6	5	53	33	9
Zorg en welzijn	357	7,0	6,4	4	35	18	42
Totale waardering gemeente	540	7,0	6,6	5	56	27	12

Label 4 Resultaten van stellingen en vragen over oordeel Woon- en leefklimaat (%)\*

	n	(helemaal) eens	niet eens / niet oneens	(helemaal) oneens	n.v.t. / weet niet	gemiddeld cijfer (1-5)**
1 Ik voel me thuis in deze buurt	652	93	6	1	0	4,3
2 Ik zou niet zo snel weggaan uit deze buurt	652	81	12	5	1	4,1
3 Buurtbewoners gaan op een prettige manier met elkaar om	653	84	12	3	1	4,1
4 Buurtbewoners staan altijd voor elkaar klaar	652	72	19	5	4	3,9
5 Perken, plantsoenen en parken in mijn buurt zijn goed onderhouden	649	56	16	14	14	3,6
6 Straten, paden en trottoirs in mijn buurt zijn goed begaanbaar	651	63	14	18	5	3,5
7 In mijn buurt zijn weinig tot geen dingen kapot	649	87	6	3	4	4,0
8 Mijn buurt is schoon	650	79	13	5	2	3,9
9 Er wordt voldoende gedaan aan de leefbaarheid en veiligheid van mijn buurt	647	52	30	9	9	3,5
10 De gemeente betreft de buurt voldoende bij de aanpak van leefbaarheid en veiligheid	643	30	32	18	20	3,1
11 De gemeente doet een beroep op de buurtbewoners om zelf een bijdrage te leveren aan leefbaarheid en veiligheid	641	27	32	17	24	3,1
12 De gemeente ondersteunt buurtinitiatieven op het gebied van leefbaarheid en veiligheid voldoende	641	23	32	13	32	3,1
13 In mijn buurt is voldoende groen	644	87	7	4	1	4,1
14 In mijn buurt is voldoende parkeergelegenheid	643	62	12	17	10	3,6
15 Winkels voor dagelijkse boodschappen zijn voldoende nabij	644	82	7	8	4	4,0
16 Basisonderwijs is voldoende nabij voor (mijn) kinderen	641	65	3	2	30	4,2



Tabel 5 Resultaten van stellingen en vragen over oordeel Woon- en leefklimaat (%) (vervolg)\*

	n	(zeer) tevreden	niet tevreden / niet ontevreden	(zeer) ontevreden	n.v.t. / weet niet	gemiddeld cijfer (1-5)**
17 (Gezondheids-)zorgvoorzieningen	645	86	7	3	5	4,0
18 Welzijnsvoorzieningen	641	60	12	3	24	3,8
19 Speelvoorzieningen	640	53	13	6	28	3,8
20 Sportvoorzieningen	642	76	9	2	13	4,0
21 Openbaar vervoer	642	51	18	16	16	3,4
Totaal gemiddelde van de stellingen 1 t/m 21 thema Woon- en leefklimaat						3,8



Thema's	Stellingen/vragen	Advies
Woon- en leefklimaat	1 Ik voel me thuis in deze buurt	Sterkte: handhaven
	2 Ik zou niet zo snel weggaan uit deze buurt	Sterkte: handhaven
	3 Buurtbewoners gaan op een prettige manier met elkaar om	Sterkte: handhaven
	4 Buurtbewoners staan altijd voor elkaar klaar	Sterkte: handhaven
	5 Perken, plantsoenen en parken in mijn buurt zijn goed onderhouden	Lage waardering, geen prioriteit
	6 Straten, paden en trottoirs in mijn buurt zijn goed begaanbaar	Lage waardering, geen prioriteit
	7 In mijn buurt zijn weinig tot geen dingen kapot	Sterkte: handhaven
	8 Mijn buurt is schoon	Sterkte: handhaven
	9 Er wordt voldoende gedaan aan de leefbaarheid en veiligheid van mijn buurt	Zwakte: verbeteren
	10 De gemeente betreft de buurt voldoende bij de aanpak van leefbaarheid en veiligheid	Zwakte: verbeteren
	11 De gemeente doet een beroep op de buurtbewoners om zelf een bijdrage te leveren aan leefbaarheid en veiligheid	Lage waardering, geen prioriteit
	12 De gemeente ondersteunt buurtinitiatieven op het gebied van leefbaarheid en veiligheid voldoende	Zwakte: verbeteren
	13 In mijn buurt is voldoende groen	Sterkte: handhaven
	14 In mijn buurt is voldoende parkeergelegenheid	Lage waardering, geen prioriteit
	15 Winkels voor dagelijkse boodschappen zijn voldoende nabij	Sterkte: handhaven
	16 Basisonderwijs is voldoende nabij voor (mijn) kinderen	Sterkte: handhaven
	17 (Gezondheids)-zorgvoorzieningen	Sterkte: handhaven
	18 Welzijnsvoorzieningen	Gemiddelde waardering, geen prioriteit
	19 Speelvoorzieningen	Gemiddelde waardering, geen prioriteit
	20 Sportvoorzieningen	Sterkte: handhaven
	21 Openbaar vervoer	Lage waardering, geen prioriteit



Tabel 13 Resultaten van stellingen en vragen over oordeel Relatie burger-gemeente (%)\*

	n	(heel) veel	niet veel/ niet weinig	nauwelijks tot geen	weet niet / geen mening	gemiddeld cijfer (1-5)**
22 Hoeveel vertrouwen heeft u in de manier waarop uw gemeente wordt bestuurd?	640	40	37	9	14	3,4
23 De gemeente doet wat ze zegt	638	35	34	10	21	3,3
24 De gemeente houdt voldoende toezicht op het naleven van regels	638	35	31	16	19	3,2
25 De gemeente stelt zich flexibel op als dat nodig is	638	29	30	15	26	3,2
26 De gemeente luistert naar de mening van haar burgers	638	39	30	12	19	3,3
27 De gemeente betreft burgers voldoende bij haar plannen, activiteiten en voorzieningen	637	44	29	11	16	3,4
28 Burgers en organisaties krijgen voldoende ruimte om ideeën en initiatieven te realiseren	637	39	29	9	24	3,4
<b>Totaal gemiddelde van de stellingen 22 t/m 28 thema Relatie Burger - gemeente</b>						<b>3,3</b>





Relatie burger-gemeente	22	Hoeveel vertrouwen heeft u in de manier waarop uw gemeente wordt bestuurd?	Sterkte: communiceren
	23	De gemeente doet wat ze zegt	Gemiddelde waardering, hoge prioriteit
	24	De gemeente houdt voldoende toezicht op het naleven van regels	Zwakte: verbeteren
	25	De gemeente stelt zich flexibel op als dat nodig is	Zwakte: verbeteren
	26	De gemeente luistert naar de mening van haar burgers	Gemiddelde waardering, hoge prioriteit
	27	De gemeente betreft burgers voldoende bij haar plannen, activiteiten en voorzieningen	Sterkte: communiceren
	28	Burgers en organisaties krijgen voldoende ruimte om ideeën en initiatieven te realiseren	Sterkte: communiceren

Tabel 15 Resultaten van stellingen en vragen over oordeel Gemeentelijke dienstverlening (%)*						
	n	(helemaal) eens	niet eens / niet oneens	(helemaal) oneens	n.v.t. / weet niet	gemiddeld cijfer (1-5)**
29 Ik vond het aanvragen of voorleggen gemakkelijk	424	82	10	4	4	4,0
30 De ontvangen en/of beschikbare informatie was juist en volledig	423	65	16	5	14	3,8
31 De tijd die de afhandeling in beslag nam was acceptabel	423	65	13	8	14	3,7
32 Ik werd voldoende op de hoogte gesteld of gehouden van het verloop van de afhandeling	423	57	14	11	18	3,6
33 Ik kreeg uiteindelijk wat ik wilde	423	61	14	10	15	3,6
34 De medewerker toonde zich verantwoordelijk om daadwerkelijk tot een oplossing te komen	423	72	10	7	11	3,9
35 De medewerker heeft zelf mijn vraag zo goed mogelijk beantwoord	422	78	8	6	7	3,9
36 De medewerker was voldoende deskundig	422	75	13	7	4	3,9
37 De medewerker kon zich goed inleven	422	66	14	7	13	3,8
38 De medewerker bood de ruimte om mee te denken	422	57	17	8	18	3,7
39 De medewerker verraste mij aangenaam met de service die hij / zij verleende	422	38	34	15	13	3,3
40 Ik kan gemakkelijk aan de benodigde gemeentelijke informatie komen	626	78	12	4	6	3,9
41 De gemeente gebruikt heldere taal	625	64	24	6	7	3,7
Totaal gemiddelde van de stellingen 29 t/m 41 thema Woon- en leefklimaat						3,8



Gemeentelijke dienstverlening

29	Ik vond het aanvragen of voorleggen gemakkelijk	Sterkte: communiceren
30	De ontvangen en/of beschikbare informatie was juist en volledig	Gemiddelde waardering, geen prioriteit
31	De tijd die de afhandeling in beslag nam was acceptabel	Zwakte: verbeteren
32	Ik werd voldoende op de hoogte gesteld of gehouden van het verloop van de afhandeling	Zwakte: verbeteren
33	Ik kreeg uiteindelijk wat ik wilde	Lage waardering, geen prioriteit
34	De medewerker toonde zich verantwoordelijk om daadwerkelijk tot een oplossing te komen	Sterkte: communiceren
35	De medewerker heeft zelf mijn vraag zo goed mogelijk beantwoord	Sterkte: communiceren
36	De medewerker was voldoende deskundig	Sterkte: communiceren
37	De medewerker kon zich goed inleven	Gemiddelde waardering, hoge prioriteit
38	De medewerker bood de ruimte om mee te denken	Zwakte: verbeteren
39	De medewerker verraste mij aangenaam met de service die hij / zij verleende	Zwakte: verbeteren
40	Ik kan gemakkelijk aan de benodigde gemeentelijke informatie komen	Sterkte: communiceren
41	De gemeente gebruikt heldere taal	Zwakte: verbeteren



# Zorg en welzijn

- 14 vragen en stellingen over de gezondheid van de inwoners en de mogelijkheid die zij hebben deel te nemen aan het maatschappelijk leven.
- Ook gaat het hier om vrijwilligerswerk, mantelzorg en om zorgvoorzieningen



**NOOT:** de opbouw van dit hoofdstuk is anders dan de voorgaande hoofdstukken. Er zijn geen vragen naar het oordeel van burgers over het functioneren van de gemeente op dit terrein opgenomen en ook geen prioriteitenmatrix. Uit de testfase van de burgerpeiling is naar voren gekomen dat het voor burgers lastig is om de onderwerpen op dit thema te relateren aan het functioneren van de gemeente (met andere woorden: het is burgers niet precies duidelijk welke rol de gemeente op dit thema heeft en was het vragen naar een oordeel hierover dus lastig). Verder kwam naar voren dat niet alle burgers te maken hebben met specifieke vraagstukken rondom zorg en welzijn en vragen hierover lastig kunnen beantwoorden. We raden aan onderzoek onder gebruikers van zorg- en welzijnsvoorzieningen naar de tevredenheid hierover specifiek onder deze groep uit te zetten en niet via een algemene burgerpeiling.



Tabel 26 Vraag 37: In welke mate heeft u zich de afgelopen 12 maanden ingezet voor anderen en/of maatschappelijke doelen? (%)

	n	intensief	incidenteel	(vrijwel) nooit
Zorg aan een hulpbehoevende naaste (mantelzorg)	604	16	34	50
Hulp aan burenn	610	6	61	32
Aandacht voor burenn in een zorgwekkende situatie	609	6	40	54
Vrijwilligerswerk	612	23	32	44



## Open vragen woon- en leefomgeving (238)

- Openbaar groen, beter onderhoud, meer variatie
- Hondenpoep, handhaven, meer hondentoiletten, meer vuilnisbakken
- Verkeersveiligheid, snelheid 30 km zones en buitengebied, meer handhaven



## vervolg

- Tottoirs, oneffen, boomwortels en overhangende heggen
- Parkeren, gebrek aan parkeerruimte en parkeren op stoepen
- Onderhoud wegen, vooral in het buitengebied en de zandwegen





## Open vragen relatie burger-gemeente (200)

- Burgerparticipatie, burgers en maatschappelijke organisaties in een vroeg stadium betrekken
- Besluitvorming, ondoorzichtig en stroperig
- Rechterensedijk
- Glasvezel
- Leefbaarheid van de kernen



## Dienstverlening (ruim 100 reacties)

- Website, informatie moeilijk te vinden
- Openingstijden, meer buiten kantooruren
- Leesbaar schrijven
- Een paar losse opmerkingen over niet beantwoorde mail en terugbelbeloften.



## Zorg en welzijn (ca. 100 reacties)

- Mantelzorg, niet vanzelfsprekend en zaligmakend, professionele ondersteuning blijft nodig
- Meer duidelijkheid over WMO
- Vrijwilligerswerk, ondersteunen en bevorderen



## Hoe verder

- Uitkomsten communiceren
- Plaatsen op Waar staat je gemeente
- Actielijst