

Waarstaatjegemeente.nl Beleidsthema's

Gemeente Dalfsen 2015

drs. K. du Long
dr. C. Mes



Colofon

Het PON heeft dit onderzoek verricht in opdracht van
Gemeente Dalfsen

Auteur(s)
drs. K. du Long
dr. C. Mes

Datum
mei 2015

© 2014 het PON, kennis in uitvoering.

Het auteursrecht van deze publicatie berust bij het PON. Gehele of gedeeltelijke overname van teksten is toegestaan, mits daarbij de bron wordt vermeld. Vermenigvuldiging en publicatie in een andere vorm dan dit rapport is slechts toegestaan na schriftelijke toestemming van het PON. Hoewel deze publicatie met de grootst mogelijke zorg is samengesteld, kan het PON geen enkele aansprakelijkheid aanvaarden voor eventuele fouten.

Meer informatie:
www.hetpon.nl



Inhoudsopgave

1	Inleiding	5
1.1	De burgerpeiling in het kort	5
1.2	Nut en noodzaak van de burgerpeiling	6
1.3	Leeswijzer	6
2	Totaalbeeld gemeente Dalfsen	7
2.1	Waardering per thema	7
2.2	Overzicht per Thema Dalfsen	9
	Waardering Woon- en leefklimaat	9
	Waardering Relatie burger-gemeente	9
	Waardering Gemeentelijke dienstverlening	9
	Waardering Zorg en Welzijn	9
2.3	Afzonderlijke aspecten uit de prioriteitenmatrix per thema	10
3	Woon- en leefklimaat	13
3.1	Oordeel over woon- en leefklimaat	13
3.2	Prioriteitenmatrix Woon- en leefklimaat	15
3.3	Overige vragen Woon- en leefklimaat	17
4	Relatie burger-gemeente	19
4.1	Oordeel over relatie burger-gemeente	19
4.2	Prioriteitenmatrix Relatie burger-gemeente	20
5	Gemeentelijke dienstverlening	23
5.1	Oordeel over gemeentelijke dienstverlening	23
5.2	Prioriteitenmatrix Gemeentelijke dienstverlening	25
5.3	Overige vragen gemeentelijke dienstverlening	27
6	Zorg en Welzijn	29
6.1	Algehele gezondheid	29
6.2	Sociale contacten	30
6.3	Vrijwilligerswerk	30
6.4	Mantelzorg	31
6.5	Totaaloordeel gemeente	32
	Bijlagen	33
	Bijlage A Onderzoeksverantwoording	35
	Bijlage B Achtergrondkenmerken	37
	Bijlage C Vragenlijst gemeente Dalfsen	40

1 Inleiding

1.1 De burgerpeiling in het kort

Het burgeronderzoek van Waarstaatjegemeente.nl geeft gemeenten inzicht in de oordelen van hun inwoners. KING¹ heeft hiervoor in 2013 een nieuwe standaard ontwikkeld die uitgaat van verschillende maatschappelijke thema's². KING heeft in 2013 samen met een aantal gemeenten, de Vereniging voor Statistiek en Onderzoek (VSO) en diverse onderzoeksbureaus waaronder het PON, een nieuwe standaard voor burgerpeilingen door gemeenten ontwikkeld. De standaard kan vanaf januari 2014 uitgevoerd worden.

Het burgeronderzoek wordt via een vragenlijst uitgezet onder inwoners van de gemeente. In de vragenlijst komen de volgende vier maatschappelijke thema's aan de orde:

- **Woon- en leefklimaat**
Het onderdeel Woon- en leefklimaat gaat in op betrokkenheid bij- en inzet voor de buurt en samenwerking en partnerschap met de gemeente.
- **Relatie burger-gemeente**
Het onderdeel Relatie burger-gemeente besteedt aandacht aan de netwerksamenleving en de veranderende rol van burger en overheid (doedemocratie).
- **Gemeentelijke dienstverlening**
Het onderdeel Gemeentelijke dienstverlening gaat over de dienstverlening van de gemeente.
- **Zorg en welzijn**
Het onderdeel Zorg en welzijn gaat in op de decentralisatie en de maatschappelijke veerkracht (vrijwilligerswerk, mantelzorg).

KING: 'de wereld van gemeenten is in beweging. Steeds meer groeit het besef dat gemeenten moeten aansluiten bij wat er buiten de gemeente gebeurt. Inwoners stellen andere eisen en samenwerken met partners wordt steeds vanzelfsprekender. De nieuwe standaard burgeronderzoek past hier goed bij. Het vernieuwde onderzoek sluit beter aan bij de ontwikkelingen waar gemeenten mee te maken hebben. De maatschappelijke thema's komen overeen met belangrijke thema's voor gemeentelijk beleid en bijvoorbeeld de begroting'.

¹ KING werd in 2009 opgericht door de VNG. KING adviseert onafhankelijk, begeleidt, stimuleert en ondersteunt gemeenten om de dienstverlening richting burgers en bedrijven te verbeteren. Ook staat KING gemeenten bij met vraagstukken die betrekking hebben op hun organisatie(-ontwikkeling) en uitvoering van gemeentelijke taken. KING brengt gemeenten bij elkaar zodat zij kennis delen en leren van elkaar.

² Voor meer informatie over de nieuwe standaard voor de burgerpeiling zie: <https://www.kinggemeenten.nl/secties/burgerpeiling/burgerpeiling>

1.2 Nut en noodzaak van de burgerpeiling

Burgers zijn belangrijk omdat ze de leefbaarheid van een gemeente en de wijk waarin ze wonen het beste kunnen aangeven. Daarnaast zijn burgers van belang voor de gemeente, omdat zij in steeds hogere mate verantwoordelijkheid voor elkaar nemen en voor hun omgeving. Initiatieven van burgers en burgernetwerken helpen gemeenten maatschappelijke opgaven op te lossen. Hoe meer verantwoordelijkheid burgers zelf nemen voor hun omgeving en hoe groter het zelfsturend vermogen, hoe kleiner de rol van de gemeente kan worden. Dat vraagt dat de gemeente burgers meer de ruimte geeft, faciliteert en samen met hen optrekt. De burgerpeiling geeft inzicht in de randvoorwaarden voor burgerparticipatie, de verschijningsvormen van maatschappelijke participatie, de behoeften in de samenwerkingsrelatie met de gemeente en de eigen zelfredzaamheid. De resultaten van de burgerpeiling bieden concrete aanknopingspunten voor handelingsperspectieven.

Een groot voordeel van de burgerpeiling is de mogelijkheid voor gemeenten om op Waarstaatjegemeente.nl resultaten onderling te vergelijken en relaties te leggen met andere gegevens van gemeenten. Per thema zijn de subjectieve resultaten van de burgerpeiling naast objectieve gegevens (statistieken) van gemeenten gezet. Op basis van de analyses op Waarstaatjegemeente.nl kunnen gemeenten beleid onderbouwen, verder vormgeven of besluiten aan te passen.

1.3 Leeswijzer

In deze rapportage zijn de resultaten weergegeven van de burgerpeiling zoals die door het PON is uitgevoerd voor de gemeente Dalfsen in de periode februari - maart 2015. In hoofdstuk 2 komen de totaalresultaten aan de orde. In de vervolghoofdstukken bespreken we de resultaten per thema. In de bijlagen vindt u de onderzoeksverantwoording, beschrijving van de respondenten naar achtergrondkenmerken, de analyse van de resultaten naar achtergrondkenmerken en de gehanteerde vragenlijst.

2 Totaalbeeld gemeente Dalfsen

2.1 Waardering per thema

De vragenlijst is gebaseerd op vier maatschappelijke thema's. Binnen ieder thema worden diverse vragen gesteld. Het gaat daarbij zowel om gedragsvragen als om vragen naar het oordeel over bepaalde zaken. Binnen ieder thema wordt een vraag gesteld waarin burgers hun totaaloordeel moeten geven. In onderstaande tabel zijn de resultaten van deze vragen naar totaaloordeel opgenomen. Het gaat om de volgende vragen³:

- **Woon- en leefklimaat:** Vraag 15: Hoe waardeert u de zorg van uw gemeente voor de woon- en leefomgeving?
- **Relatie burger-gemeente:** Vraag 20: Hoe waardeert u de wijze waarop uw gemeente burgers en organisaties betreft bij (de uitvoering van) het beleid en de samenwerking zoekt?
- **Gemeentelijke dienstverlening:** Vraag 21: Hoe waardeert u – over het algemeen – de dienstverlening van uw gemeente?
- **Zorg en welzijn:** Vraag 43: Hoe waardeert u de inspanningen van uw gemeente om burgers volledig te laten deelnemen aan de maatschappij?
- **Totale waardering gemeente:** Vraag 45: Hoe waardeert u alle inspanningen van uw gemeente voor haar burgers?

Tabel 1 Totaaloordeel per thema

Thema's	n*	gemiddeld cijfer (1-10)	referentie-gegevens ⁴	< 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

* aantal respondenten dat een oordeel gegeven heeft (dus exclusief mensen die [weet niet] hebben aangekruist).

³ De gehele vragenlijst van de burgerpeiling voor gemeente Dalfsen vindt u in de bijlage van dit rapport.

⁴ Referentiegegevens van 19 gemeenten met 25.000-50.000 inwoners, die in 2014 aan de burgerpeiling hebben meegedaan. Bron: KING database www.waarstaatjegemeente.nl

In de vragenlijst is een vraag opgenomen die niet over een specifiek thema gaat maar over alle aspecten van gemeentelijke inspanningen. We hebben de tabel daarom in dit hoofdstuk opgenomen.

Tabel 2 Vraag 44: Welke van onderstaande aspecten wegen voor u het zwaarst in de beoordeling van de gemeente? Het gaat hier om inspanningen van de gemeente op onderstaande aspecten: (maximaal 3 antwoorden mogelijk) (n=612)

	%
Leefbaarheid	51
Veiligheid	51
Vertrouwen	40
Voorzieningen	34
Dienstverlening	29
Samenwerking (relatie burger en gemeente)	22
Gezondheid	18
Informatievoorziening	14
Gevoerd beleid	14
Inzet om burgers deel te laten nemen aan de maatschappij	10

2.2 Overzicht per Thema Dalfsen

Waardering Woon- en leefklimaat

De inwoners van gemeente Dalfsen waarderen de zorg van de gemeente voor de woon- en leefomgeving gemiddeld met een **7,1**. Huishoudens bestaande uit meerdere personen geven een hogere waardering dan alleenstaanden, waarbij eenoudergezinnen deze zorg het hoogst waarderen, met een 7,3. Inwoners met een inkomen tussen dan €2.700,- en €3.200,- waarderen dit thema het hoogst (7,3); inwoners met een inkomen tussen €900,- en €1.300,- het laagst (6,7).

Waardering Relatie burger-gemeente

De relatie tussen de burger en gemeente wordt door de inwoners het laagst gewaardeerd, met een **6,6**. Er zijn geen verschillen in waardering voor dit thema gevonden tussen inwoners op basis van hun achtergrondkenmerken. Een grote groep inwoners heeft geen mening over de vraag 'Hoe waardeert u de wijze waarop de gemeente burgers en organisaties betreft bij het beleid', namelijk 24%.

Waardering Gemeentelijke dienstverlening

De inwoners van de gemeente Dalfsen geven de dienstverlening van de gemeente een **7,1**. Ook hier vinden we geen verschillen in waardering voor dit thema tussen inwoners op basis van hun achtergrondkenmerken.

Waardering Zorg en Welzijn

Het thema 'Zorg en Welzijn' wordt door de inwoners beoordeeld met een **7,0**, waarbij geen verschillen tussen groepen inwoners worden gevonden op basis van hun achtergrondkenmerken. Ook hier zien we een grote groep inwoners (42%) die geen mening heeft op de vraag 'Hoe waardeert u de inspanningen van uw gemeente om burgers volledig te laten deelnemen aan de maatschappij?'.

2.3 Afzonderlijke aspecten uit de prioriteitenmatrix per thema

De resultaten van het vernieuwde burgeronderzoek worden onder andere gepresenteerd in de vorm van een prioriteitenmatrix.

De **verticale as van de prioriteitenmatrix (waardering)** laat zien in hoeverre burgers tevreden zijn over een aspect of in hoeverre zij dit aspect waarderen (hoe hoger op de as, hoe meer tevreden/ hogere waardering over het aspect). De horizontale as snijdt op de gemiddelde waardering en dat kan dus per item verschillen.

De **horizontale as van de prioriteitenmatrix (impact)** laat zien in hoeverre een aspect impact heeft op het totaaloordeel van dat betreffende thema. Dit is uitgedrukt in een correlatiecoëfficiënt, die loopt op een schaal van 0 tot en met 1. In sociaal-wetenschappelijk onderzoek spreekt men doorgaans van een substantiële relatie als de correlatie hoger of gelijk is aan 0,3. De verticale as snijdt daarom op dat punt met de horizontale as: alles wat links van de verticale as valt heeft 'weinig' impact, alles wat rechts van de verticale as valt heeft 'veel' impact.

De kwadranten in de prioriteitenmatrix geven aan wat de strategie van de aspecten dient te zijn:

- **Kwadrant rechtsboven [sterkte: communiceren]:** aspecten zijn belangrijk voor de burgers en krijgen een hoge beoordeling. Het advies is om deze aspecten te handhaven of te versterken en te communiceren.
- **Kwadrant rechtsonder [zwakte: verbeteren]:** aspecten zijn belangrijk voor de burgers maar worden laag gewaardeerd. Het advies is om aan deze aspecten veel aandacht te besteden en deze aspecten te verbeteren.
- **Kwadrant linksonder [lage waardering, geen prioriteit]:** aspecten zijn minder belangrijk voor de burgers en krijgen een lage waardering. Deze aspecten hebben ook een lage prioriteit. Het is aan de gemeente om te bezien welke aspecten aangepakt dienen te worden.
- **Kwadrant linksboven [sterkte handhaven]:** aspecten zijn minder belangrijk voor de burgers, maar krijgen wel een hoge beoordeling. Het advies is om het aspect zo te houden.

In hoofdstuk 3, 4 en 5 hebben we steeds een prioriteitenmatrix gepresenteerd. Een overzicht van ons advies per indicator staat weergegeven op de volgende pagina.

Tabel 3 Toelichting op indeling prioriteitenmatrix hoofdstuk 3, 4 en 5

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	Zwakke: verbeteren
	10 De gemeente betreft de buurt voldoende bij de aanpak van leefbaarheid en veiligheid	Zwakke: 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	Zwakke: 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
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	Zwakke: verbeteren
	25 De gemeente stelt zich flexibel op als dat nodig is	Zwakke: 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
	Gemeentelijke dienstverlening	29 Ik vond het aanvragen of voorleggen gemakkelijk
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		Zwakke: verbeteren
32 Ik werd voldoende op de hoogte gesteld of gehouden van het verloop van de afhandeling		Zwakke: 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		Zwakke: verbeteren
39 De medewerker verraste mij aangenaam met de service die hij / zij verleende		Zwakke: verbeteren
40 Ik kan gemakkelijk aan de benodigde gemeentelijke informatie komen		Sterkte: communiceren
41 De gemeente gebruikt heldere taal		Zwakke: verbeteren

3 Woon- en leefklimaat

Onder het thema Woon- en leefklimaat vallen vragen en stellingen over de buurt waar men woont. Er wordt bijvoorbeeld gevraagd naar de omgang met de buurtbewoners, overlast, onderhoud en voorzieningen.

3.1 Oordeel over woon- en leefklimaat

In deze paragraaf laten we de uitkomsten zien van de verschillende stellingen die opgenomen zijn in de totale prioriteitenmatrix (paragraaf 3.2, figuur 1). In paragraaf 3.3 komen de uitkomsten van de overige vragen die onder het thema Woon- en leefklimaat vallen aan de orde.

Tabel 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

* vraag 2, vraag 6, vraag 9, vraag 10, vraag 13

** Een 1 staat voor 'helemaal oneens' en een 5 voor 'helemaal eens': hoe hoger het cijfer, hoe meer de burgers het eens zijn met de stelling.

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

* vraag 14

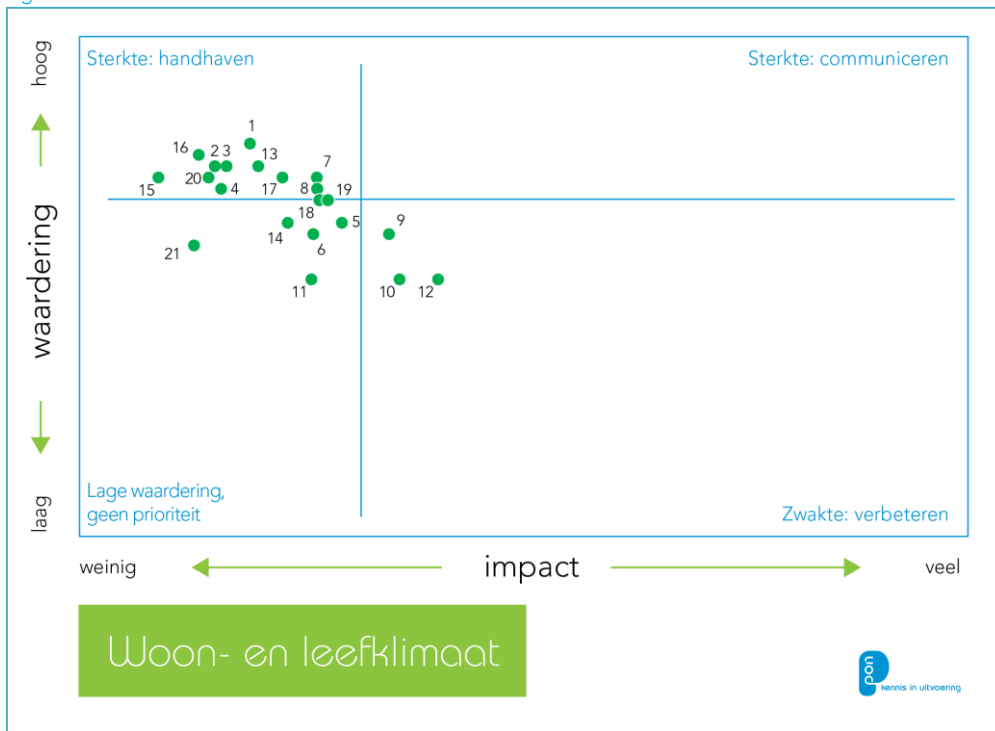
** Een 1 staat voor 'zeer ontevreden' en een 5 voor 'zeer tevreden'. Met andere woorden: hoe hoger het cijfer, hoe meer de burgers tevreden zijn met de voorzieningen.

3.2 Prioriteitenmatrix Woon- en leefklimaat

In figuur 1 hebben we de prioriteitenmatrix weergegeven van het thema Woon- en leefklimaat.

De verticale as drukt de waardering uit van de 21 items van dit thema. Hoe hoger een punt in de matrix, hoe hoger de waardering. De horizontale drukt de impact (correlatie) van een item op de vraag naar totaaloordeel op dit thema uit:
Vraag 15: Hoe waardeert u de zorg van uw gemeente voor de woon- en leefomgeving?
 Hoe meer een punt naar rechts is geplaatst, hoe hoger de impact die het punt op het totaaloordeel heeft.
 De assen snijden elkaar op de gemiddelde waardering van dit thema (3,8) en bij een correlatie van 0,3 (zie toelichting op pagina 10).

Figuur 1 Prioriteitenmatrix Woon- en leefklimaat



Sterke punten

De gemiddelde waardering voor de 21 indicatoren op het thema Woon- en leefklimaat ligt op een **3,8**. Er zijn een aantal indicatoren die hoger dan gemiddeld gewaardeerd worden, maar minder impact hebben op het totaaloordeel. Het advies is om deze sterke punten te handhaven (en te communiceren):

- 1: Ik voel me thuis in deze buurt
- 2: Ik zou niet zo snel weggaan uit deze buurt
- 3: Buurtbewoners gaan op een prettige manier met elkaar om
- 4: Buurtbewoners staan altijd voor elkaar klaar
- 7: In mijn buurt zijn weinig tot geen dingen kapot
- 8: Mijn buurt is schoon
- 13: In mijn buurt is voldoende groen
- 15: Winkels voor dagelijkse boodschappen zijn voldoende nabij
- 16: Basisonderwijs is voldoende nabij voor (mijn) kinderen
- 17: (Gezondheids)-zorgvoorzieningen
- 20: Sportvoorzieningen

Twee indicatoren (**18** Tevredenheid over welzijnsvoorzieningen en **19** Tevredenheid over speelvoorzieningen) scoren gemiddeld (3,8) maar hebben een lagere bijdrage aan het totaaloordeel. Het is aan de gemeente om te bepalen of een gemiddelde score voldoende is of dat dit verbeterd dient te worden.

Zwakke punten

De volgende aspecten zijn belangrijk voor de burgers maar worden lager dan gemiddeld gewaardeerd. Het advies is om aan deze aspecten aandacht te besteden en deze aspecten proberen te verbeteren:

- 9: Er wordt voldoende gedaan aan de leefbaarheid en veiligheid van mijn buurt
- 10: De gemeente betreft de buurt voldoende bij de aanpak van leefbaarheid en veiligheid
- 12: De gemeente ondersteunt buurtinitiatieven op het gebied van leefbaarheid en veiligheid voldoende

3.3 Overige vragen Woon- en leefklimaat

Tabel 6 Vraag 1: Hoe prettig vindt u het om in uw buurt te wonen? (n=648)

	gemiddeld cijfer (1-10)
Gemeente Dalfsen	8,2

Tabel 7 Vraag 4: In welke mate ervaart u overlast van buurtbewoners? (n=651)

	%
Ja, heel veel	0
Ja, veel	2
Niet veel, niet weinig	12
Weinig	20
Nauwelijks tot geen	65
N.v.t. / weet niet	2

Tabel 8 Vraag 11: Heeft u zich de afgelopen 12 maanden actief ingezet voor de leefbaarheid en veiligheid in uw buurt? (n=645)

	%
Ja	34
Nee	66

Tabel 9 Vraag 12: Zou u zich in de nabije toekomst actief willen (blijven) inzetten voor uw buurt? (n=645)

	%
Ja, zeker	20
Ja, misschien	48
Nee	11
Weet niet	21

Tabel 10 Vraag 7: Is uw buurt de afgelopen jaren vooruit gegaan, achteruit gegaan of gelijk gebleven? (n=648)

	%
Duidelijk vooruit gegaan	4
Enigszins vooruit gegaan	13
Niet vooruit of achteruit gegaan	66
Enigszins achteruit gegaan	9
Duidelijk achteruit gegaan	3
N.v.t. / weet niet	6

Tabel 11 Vraag 3: Voelt u zich veilig in uw buurt? (n=651)

	%
Ja, altijd	39
Ja, meestal	54
Soms wel, soms niet	7
Nee, meestal niet	0
Nee, (vrijwel) nooit	0
N.v.t. / weet niet	0

Tabel 12 Vraag 5: Hoe vaak heeft u te maken met onveilige verkeerssituaties in uw buurt? (n=651)

	%
Vaak	11
Soms	38
Zelden	22
(vrijwel) Nooit	28
N.v.t. / weet niet	1

4 Relatie burger-gemeente

Onder dit thema vallen vragen en stellingen over de relatie tussen de burger en de gemeente. Er komen vragen aan bod over het bestuur van de gemeente, de communicatie door de gemeente en de manier waarop burgers betrokken worden bij gemeentelijk beleid.

4.1 Oordeel over relatie burger-gemeente

In deze paragraaf laten we de uitkomsten zien van de verschillende stellingen die opgenomen zijn in de prioriteitenmatrix van het thema Relatie burger-gemeente (paragraaf 4.2, figuur 2). In paragraaf 4.3 beschrijven we de uitkomsten van de overige vragen die onder het thema Relatie burger-gemeente vallen.

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

* vraag 16

** Een 1 staat voor 'geen' en een 5 voor 'heel veel'. Met andere woorden: hoe hoger het cijfer, hoe meer vertrouwen de burgers hebben.

Tabel 14 Resultaten van stellingen en vragen over oordeel Relatie burger-gemeente (%)*

	n	(helemaal) eens	niet eens / niet oneens	(helemaal) oneens	n.v.t. / weet niet	gemiddeld cijfer (1-5)**
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
Totaal gemiddelde van de stellingen 22 t/m 28 thema Relatie Burger - gemeente						3,3

* vraag 17, vraag 18

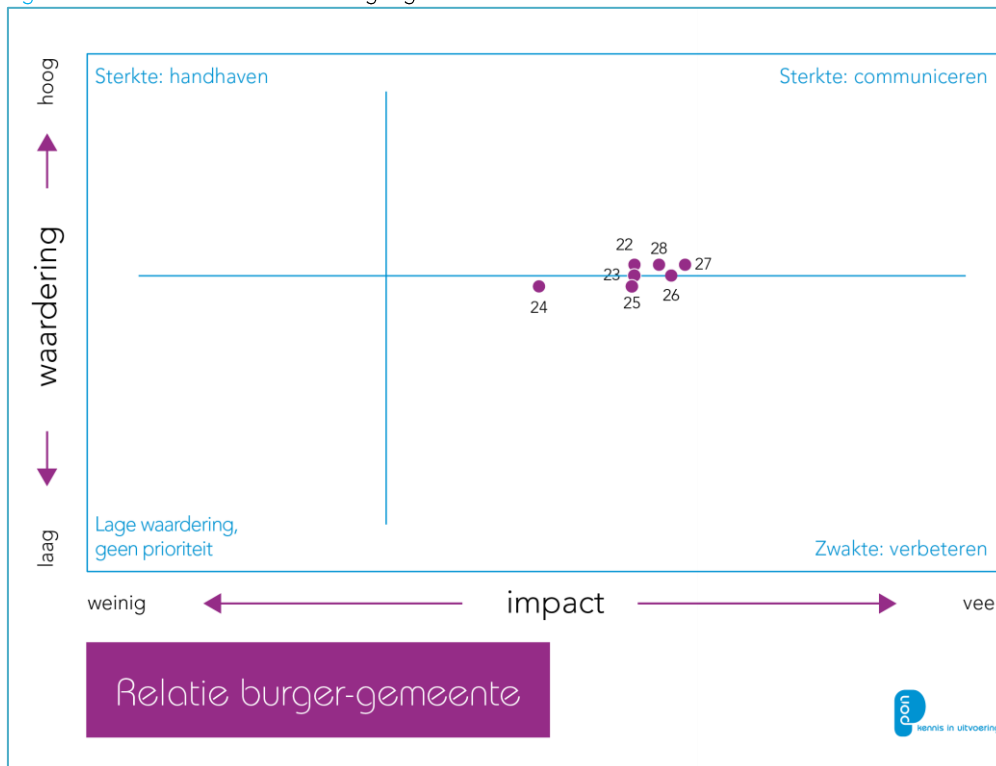
** Een 1 staat voor 'helemaal oneens' en een 5 voor 'helemaal eens'. Met andere woorden: hoe hoger het cijfer, hoe meer de burgers het eens zijn met de stelling.

4.2 Prioriteitenmatrix Relatie burger-gemeente

In figuur 2 hebben we de prioriteitenmatrix weergegeven van het thema Relatie burger-gemeente.

De verticale as drukt de waardering uit van de 7 items van dit thema. Hoe hoger een punt in de matrix, hoe hoger de waardering. De horizontale drukt de impact (correlatie) van een item op de vraag naar totaaloordeel op dit thema uit:
Vraag 20: Hoe waardeert u de wijze waarop uw gemeente burgers en organisaties betrekt bij (de uitvoering van) het beleid en de samenwerking zoekt?
Hoe meer een punt naar rechts is geplaatst, hoe hoger de impact die het punt op het totaaloordeel heeft.
De assen snijden elkaar op de gemiddelde waardering van 3,3 en bij een correlatie van 0,3 (zie toelichting op pagina 10).

Figuur 2 Prioriteitenmatrix Relatie burger-gemeente



Sterke punten

Drie aspecten zijn belangrijk voor de burgers en krijgen een hogere beoordeling dan gemiddeld: de gemiddelde waardering voor de 7 indicatoren op het thema Relatie burger-gemeente, de horizontale as, ligt op een **3,3**. Het advies is om deze aspecten te communiceren:

- 22: Hoeveel vertrouwen heeft u in de manier waarop uw gemeente wordt bestuurd
- 27: De gemeente betreft burgers voldoende bij haar plannen, activiteiten en voorzieningen
- 28: Burgers en organisaties krijgen voldoende ruimte om ideeën en initiatieven te realiseren

Item 23 (De gemeente doet wat ze zegt) en 26 (De gemeente luistert naar de mening van haar burgers) worden gemiddeld gewaardeerd maar hebben een hogere impact op het totaaloordeel. Het is aan de gemeente om te bepalen of deze gemiddelde waardering voldoende is of om hier acties tot verbetering aan te koppelen.

Zwakke punten

De volgende twee aspecten zijn belangrijk voor de burgers maar worden laag gewaardeerd. Het advies is om aan deze aspecten veel aandacht te besteden en deze aspecten te verbeteren:

- 24: De gemeente houdt voldoende toezicht op het handhaven van regels
- 25: De gemeente stelt zich flexibel op als dat nodig is

5 Gemeentelijke dienstverlening

Onder dit thema vallen vragen en stellingen over de dienstverlening van uw gemeente. Vragen gaan onder andere over de wijze waarop inwoners in de afgelopen 12 maanden contact hebben gehad met de gemeente, de dienstverlening via digitale faciliteiten en de communicatie en voorlichting van de gemeente.

5.1 Oordeel over gemeentelijke dienstverlening

In deze paragraaf laten we de resultaten zien van de verschillende stellingen die opgenomen zijn in de prioriteitenmatrix van het thema Gemeentelijke dienstverlening, paragraaf 5.2, figuur 3). In paragraaf 5.3 beschrijven we de uitkomsten van de overige vragen die onder het thema Relatie burger-gemeente vallen.

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

* vraag 25, 26, vraag 28 en alleen respondenten die de afgelopen 12 maanden contact hebben gehad met de gemeente (349 in totaal)

** Een 1 staat voor 'helemaal oneens' en een 5 voor 'helemaal eens'. Maw: hoe hoger het cijfer, hoe meer de burgers het eens zijn met de stelling.

Tabel 16 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)**
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

* vraag 29

** Een 1 staat voor 'helemaal oneens' en een 5 voor 'helemaal eens'. Maw: hoe hoger het cijfer, hoe meer de burgers het eens zijn met de stelling.

5.2 Prioriteitenmatrix Gemeentelijke dienstverlening

In figuur 3 hebben we de prioriteitenmatrix weergegeven van het thema Gemeentelijke dienstverlening.

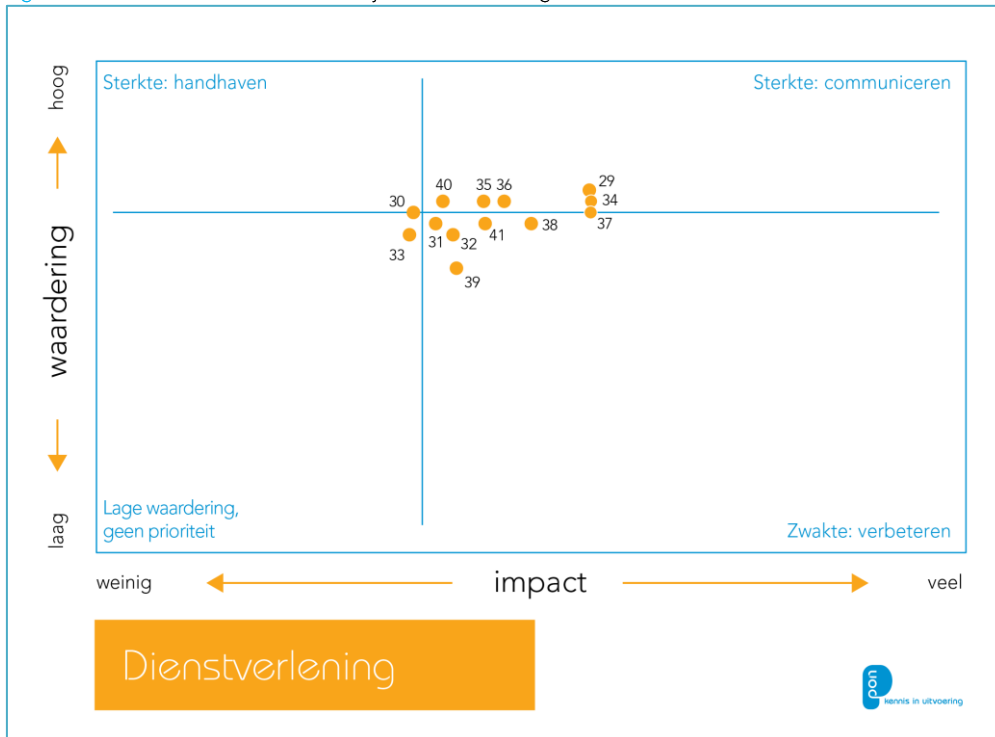
De verticale as drukt de waardering uit van de 13 items van dit thema. Hoe hoger een punt in de matrix, hoe hoger de waardering. De horizontale drukt de impact (correlatie) van een item op de vraag naar totaaloordeel op dit thema uit:

Vraag 21: Hoe waardeert u – over het algemeen – de dienstverlening van uw gemeente?

Hoe meer een punt naar rechts is geplaatst, hoe hoger de impact die het punt op het totaaloordeel heeft.

De assen snijden elkaar op de gemiddelde waardering van dit thema (3,8) en bij een correlatie van 0,3 (zie toelichting op pagina 10).

Figuur 3 Prioriteitenmatrix Gemeentelijke dienstverlening



Sterke punten

De volgende aspecten zijn belangrijk voor burgers en krijgen een iets hogere waardering dan gemiddeld. De gemiddelde score voor deze 13 indicatoren ligt op een **3,8**. De volgende aspecten krijgen een hogere score dan gemiddeld en zijn belangrijk voor burgers, het advies is om juist deze te communiceren:

- 29: Ik vond het aanvragen of voorleggen gemakkelijk
- 34: De medewerker toonde zich verantwoordelijk om daadwerkelijk tot een oplossing te komen
- 35: De medewerker heeft zelf mijn vraag zo goed mogelijk beantwoord
- 36: De medewerker was voldoende deskundig
- 40: Ik kan gemakkelijk aan de benodigde gemeentelijke informatie komen

Er is één aspect dat een gemiddelde waardering krijgt (3,8) en een hoge impact heeft op het totaaloordeel. Het is aan de gemeente te bepalen of een gemiddelde waardering voldoende is en om te bepalen of dit punt verbeterd moet worden.

- 37: De medewerker kon zich goed inleven

Daarnaast is er één aspect dat een gemiddelde waardering krijgt (3,8) maar dat een lagere bijdrage heeft aan het totaaloordeel. Ook hier is het aan de gemeente om te bepalen of een gemiddelde score voldoende is of dat dit verbeterd dient te worden.

- 30: De ontvangen en/of beschikbare informatie was juist en volledig

Zwakke punten

De volgende aspecten zijn belangrijk voor de burgers maar worden lager dan gemiddeld gewaardeerd. Het advies is om aan deze aspecten veel aandacht te besteden en deze aspecten te verbeteren:

- 31: De tijd die de afhandeling in beslag nam was acceptabel
- 32: Ik werd voldoende op de hoogte gesteld of gehouden van het verloop van de afhandeling
- 38: De medewerker bood de ruimte om mee te denken
- 39: De medewerker verraste mij aangenaam met de service die hij / zij verleende
- 41: De gemeente gebruikt heldere taal

5.3 Overige vragen gemeentelijke dienstverlening

Tabel 17 Vraag 22: Heeft u de afgelopen 12 maanden contact gehad met uw gemeente? (n=628)

	%
Ja	69
Nee	31

Tabel 18 Vraag: 23: Op welke wijze heeft u contact gehad met de gemeente?* (n=426)
(meerdere antwoorden mogelijk)

	%
Internet	16
E-mail	21
Sociale media	1
Post	14
Balie	76
Telefoon	36
Overig persoonlijk contact	22

* Alleen respondenten die de afgelopen 12 maanden contact hebben gehad met de gemeente

Tabel 19 Vraag 24: Hoeveel keer heeft u de afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente?* (n=425)

	%
1 keer	22
2 keer	28
3 keer	20
4 keer	13
5 t/m 10 keer	14
Meer dan 10	3

* Alleen respondenten die de afgelopen 12 maanden contact hebben gehad met de gemeente.

Tabel 20 Vraag 27: Hoe waardeert u de dienstverlening via de digitale faciliteiten van de gemeente?* (n=287)

	gemiddeld cijfer (1-10)
Gemeente Dalfsen	6,7

* Alleen respondenten die de afgelopen 12 maanden contact hebben gehad met de gemeente

Tabel 21 Vraag 30: Hoe waardeert u de communicatie en voorlichting vanuit de gemeente? (n=564)

	gemiddeld cijfer (1-10)
Gemeente Dalfsen	7,0

6 Zorg en Welzijn

Onder het thema Zorg en Welzijn vallen vragen en stellingen over de gezondheid van de inwoners en de mogelijkheden die zij hebben om deel te nemen aan het maatschappelijk leven. Ook gaat het hier om vrijwilligerswerk, zorg aan een hulpbehoevende naaste 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.

6.1 Algehele gezondheid

Tabel 22 Vraag 32: Kunt u aangeven in hoeverre onderstaande aspecten uw mogelijkheden beperken om aan het maatschappelijk leven deel te nemen? (%)

	n	nauwelijks tot geen belemmering	lichte belemmering	matige belemmering	ernstige belemmering	n.v.t.
(Algemene) lichamelijke gezondheid	617	69	10	5	2	13
Fysiek functioneren	616	68	11	5	2	14
Geestelijke gezondheid	618	77	5	2	1	15
Taal/cultuur	615	80	3	1	0	16
Financieel	618	68	12	4	1	14
Gevoel 'er niet bij te horen' / 'niet thuis te voelen'	619	72	7	3	1	18
Anders	604	40	2	1	0	57

Tabel 23 Vraag 33: Welk cijfer geeft u – over het algemeen genomen – uw gezondheid? (n=611)

	gemiddeld cijfer (1-10)
Gemeente Dalfsen	7,8

6.2 Sociale contacten

Tabel 24 Vraag 34: Vindt u dat u voldoende contacten heeft met andere mensen? (n=618)

	%
Ja, zeker	74
Ja, maar ik zou wel wat meer willen	18
Nee, te weinig	5
Wil ik niet zeggen / weet niet	2

Tabel 25 Vraag 35: Voelt u zich wel eens eenzaam? (n=617)

	%
(vrijwel) Nooit	63
Zelden	23
Soms	12
Vaak	0
Wil ik niet zeggen / weet niet	1

6.3 Vrijwilligerswerk

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 burens	610	6	61	32
Aandacht voor burens in een zorgwekkende situatie	609	6	40	54
Vrijwilligerswerk	612	23	32	44

Tabel 27 Vraag 36: In welke van onderstaande verenigingen bent u de afgelopen 12 maanden actief geweest? (n=618) (meerdere antwoorden mogelijk)

	%
Sportvereniging	43
Gezelligheidsvereniging	13
Religieuze of maatschappelijke vereniging	27
Overige (vrijtijds)vereniging	24
Ik ben niet actief (geweest) in het verenigingsleven	27

Tabel 28 Vraag 38: Wilt u in de nabije toekomst vrijwilligerswerk (blijven) doen? (n=617)

	%
Ja, zeker	29
Ja, misschien	34
Nee	17
Weet niet	20

Tabel 29 Vraag 39: Wat is de reden om geen vrijwilligerswerk te doen? (n=259)

(meerdere antwoorden mogelijk)

	%
Geen interesse / behoefte	25
Tijdsgebrek / te druk	68
Gezondheid	11
Weet niet wat voor vrijwilligerswerk ik kan doen	6
Weet niet hoe ik aan vrijwilligerswerk kan komen	2
Kan geen geschikt vrijwilligerswerk vinden	1
Anders	10

6.4 Mantelzorg

Tabel 30 Vraag 40: In welke mate voelt u zich belemmerd in uw dagelijkse activiteiten / bezigheden door het geven van zorg aan een hulpbehoevende naaste (mantelzorg)? (n=309)

	%
(vrijwel) Nooit	33
Zelden	25
Soms	25
Vaak	9
Weet niet	8

Tabel 31 Vraag 41: Wanneer u hulp of zorg nodig heeft, kunt u dan terugvallen op... (%)

	n	Ja, zeker	Ja, waarschijnlijk	Nee	N.v.t. / weet niet
a. Familie of vrienden	615	58	28	7	6
b. mensen in de buurt	605	27	41	15	18

6.5 Totaaloordeel gemeente

Tabel 32 Vraag 43: Hoe waardeert u de inspanningen van uw gemeente om burgers volledig te laten deelnemen aan de maatschappij? (n=357)

	gemiddeld cijfer (1-10)
Gemeente Dalfsen	7,0

Bijlagen

Bijlage A Onderzoeksverantwoording

Betrouwbaarheid

Om betrouwbare uitspraken op het niveau van een gemeente te kunnen doen, streven we naar een absolute respons van 500 waarnemingen, met een ondergrens van 475. Naast dit absolute criterium, streven we ook naar een minimaal responspercentage van 26%. Dit verkleint de kans dat bepaalde respondenten (met bepaalde karakteristieken) systematisch de vragenlijst niet invullen. Met andere woorden verkleinen we zo de kans op selectieve non-respons. Bij een minimaal aantal waarnemingen van 475 en een minimaal responspercentage van 26% is een bruto steekproef van ongeveer 1.800 aan te schrijven personen per gemeente nodig.

Om met 95% zekerheid vast te kunnen stellen dat een gevonden percentage binnen een foutenmarge van 5% blijft, zijn minimaal 475 waarnemingen per gemeente nodig. Dit betekent dat een in de totale steekproef gevonden percentage van 50% in werkelijkheid in de populatie tussen de 45% en 55% ligt. Als in de steekproef een lager of hoger percentage naar voren komt, bijvoorbeeld 10% van de ondervraagden heeft een bepaalde mening, dan liggen de foutenmarges lager.

De respons voor gemeente Dalfsen is ruim boven de minimaal wenselijke respons uitgekomen, namelijk op 653 ingevulde vragenlijsten. In onderstaande tabel is de respons naar type vragenlijst weergegeven.

Tabel 1 Respons naar type vragenlijst

	n	%
Papieren vragenlijst	40	6
Internet vragenlijst	613	94
Totale respons	653	
Responspercentage gemeente*		30

* Op basis van 2.200 verstuurd vragenlijsten

Veldwerk burgerpeiling

De gemeente Dalfsen heeft in het voorjaar van 2015 via het PON deelgenomen aan de burgerpeiling van Waarstaatjegemeente.nl. De gemeente heeft ervoor gekozen om de vragenlijst online te laten invullen en een schriftelijke vragenlijst op aanvraag beschikbaar te stellen. In februari 2015 heeft de gemeente de uitnodiging voor het onderzoek verzonden aan de steekproef van 2.200 inwoners.

Weging

De respons bij steekproefonderzoek is meestal geen juiste afspiegeling van de verdeling naar leeftijd van de gehele populatie, maar vaak verschillen de antwoorden van jongere en oudere inwoners wel van elkaar. Daarom is ervoor gekozen om na verwerking van de vragenlijsten van de burgerpeiling de verdeling van leeftijd in de steekproef te vergelijken met en te wegen naar de werkelijke verdeling in de populatie (Bron: CBS, via databank Waarstaatjegemeente.nl). Door weging op de variabele leeftijd wordt over- en ondervetegenwoordiging van bepaalde leeftijdsgroepen in de respons gecorrigeerd. Voor de weging naar leeftijd hanteren we de volgende categorieën: 18 tot en met 29 jaar; 30 tot en met 39 jaar; 40 tot en met 54 jaar; 55 tot en met 64 jaar; 65 tot en met 74 jaar en 75 jaar en ouder.

Bijlage B Achtergrondkenmerken

Achtergrondkenmerken respondenten

Hieronder geven we in tabellen de achtergrondkenmerken van de 653 respondenten van de burgerpeiling weer. De gegevens zijn ongewogen.

Tabel 1 Respons naar geslacht

	abs	%
Vrouw	329	50
Man	283	44
<i>Niet ingevuld</i>	41	6

Tabel 2 Respons naar leeftijd

	abs	%
18 tot en met 29 jaar	55	8
30 tot en met 39 jaar	67	10
40 tot en met 54 jaar	185	28
55 tot en met 64 jaar	141	22
65 tot en met 74 jaar	106	16
75 jaar en ouder	60	9
<i>Niet ingevuld</i>	39	6

Tabel 3 Respons naar opleidingsniveau

	abs	%
Lagere school / basisonderwijs / geen onderwijs	38	6
Vmbo / Mavo	120	18
Vwo / Havo	43	7
Middelbaar beroepsonderwijs (mbo)	220	34
Hoger beroepsonderwijs (hbo)	158	24
Wetenschappelijk onderwijs (universiteit)	34	5
<i>Niet ingevuld</i>	40	6

Tabel 4 Respons naar arbeidssituatie

	abs	%
In loondienst	283	43
Zelfstandige zonder personeel (zzp)	28	4
Ondernemer met personeel	28	4
Werkloos / werkzoekend	18	3
(ten dele) Arbeidsongeschikt	18	3
Gepensioneerd	150	23
Huisvrouw / -man	56	9
Scholier / student	17	3
Anders	12	2
<i>Niet ingevuld</i>	43	7

Tabel 5 Respons naar samenstelling huishouden

	abs	%
Alleenstaand	53	8
Twee volwassenen zonder kind(eren)	277	42
Twee volwassenen met kind(eren)	252	39
Een volwassene met kind(eren) / eenoudergezin	7	1
Anders	22	3
<i>Niet ingevuld</i>	42	6

Tabel 6 Respons naar netto maandinkomen*

	abs	%
Minder dan € 900	16	3
€ 900 tot € 1300	35	5
€ 1300 tot € 1800	84	13
€ 1800 tot € 2700	127	19
€ 2700 tot € 3200	71	11
Meer dan € 3200	132	20
Wil ik niet zeggen / weet niet	145	22
<i>Niet ingevuld</i>	43	7

*(inclusief inkomen partner, exclusief kinderbijslag, vakantiegeld, huursubsidie en overige toeslagen)

Tabel 7 Respons naar aantal jaar woonachtig in buurt

	abs	%
Korter dan 2 jaar	22	3
2 tot 5 jaar	67	10
5 tot 10 jaar	93	14
10 tot 15 jaar	69	11
15 jaar of langer	362	55
<i>Niet ingevuld</i>	40	6

Bijlage C Vragenlijst gemeente Dalfsen

TOELICHTING OP HET INVULLEN VAN DE VRAGENLIJST

Deze vragenlijst wordt **geautomatiseerd** verwerkt. Daarom is het belangrijk dat u:

- de vragenlijst niet kreukt (dubbel vouwen mag wel);
- de vragenlijst invult met een **zwarte of blauwe pen** (geen rode pen en geen viltstift);
- een **duidelijk kruisje** zet in het **vakje van uw keuze**;
- niets schrijft buiten de kaders, deze gegevens worden namelijk **niet verwerkt**.

Bijvoorbeeld:**Bent u een man of een vrouw?**

- man
 vrouw (u heeft nu ingevuld dat u een vrouw bent)

LET OP: Als u per ongeluk het verkeerde vakje heeft aangekruist, moet u het goede vakje helemaal inkleuren.

Bent u een man of een vrouw?

- man (u heeft nu ingevuld dat u een man bent)
 vrouw

Belangrijk!

- Bij veel vragen kunt u volstaan met het aankruisen van één vakje. Wanneer u bij een vraag meer dan één antwoord mag kiezen, wordt dit vermeld.
- Sommige vragen zijn niet op u van toepassing. Achter bepaalde antwoordmogelijkheden staat aangegeven met welke vraag u verder dient te gaan. De tussenliggende vragen kunt u in dat geval overslaan.
- Boven sommige vragen staat expliciet aangegeven voor wie de volgende vraag is bedoeld. Is de vraag niet voor u bedoeld dan wordt u doorverwezen naar een volgende vraag.

Het is belangrijk dat u de vragen beantwoordt, ook al vindt u het soms moeilijk om een antwoord te geven. Er zijn **geen goede of foute antwoorden**. Het gaat om uw mening!

De vragen gaan over uw eigen situatie binnen de gemeente waarin u woont. In deze vragenlijst wordt gevraagd naar uw ervaringen met uw woon- en leefomgeving, en de inspanningen van uw gemeente op uiteenlopende terreinen zoals dienstverlening en zorg. Wij verzoeken u deze vragenlijst zoveel mogelijk vanuit uw eigen perspectief in te vullen. Het invullen neemt ongeveer 15 minuten van uw tijd in beslag.

Woon- en leefomgeving

We beginnen met een aantal vragen en stellingen over de buurt waar u woont. We vragen bijvoorbeeld naar omgang met buurtbewoners, overlast, onderhoud en voorzieningen.

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

Geef dit aan met een rapportcijfer van 1 (zeer onprettig) tot en met 10 (zeer prettig).

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	weet niet/ geen mening
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

	helemaal eens	eens	niet eens/ niet oneens	oneens	helemaal oneens	n.v.t / weet niet
a Ik voel me thuis in deze buurt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b Ik zou niet zo snel weggaan uit deze buurt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c Buurtbewoners gaan op een prettige manier met elkaar om	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d Buurtbewoners staan altijd voor elkaar klaar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3 Voelt u zich veilig in uw buurt?

<input type="checkbox"/> ja, altijd	<input type="checkbox"/> nee, meestal niet
<input type="checkbox"/> ja, meestal	<input type="checkbox"/> nee, (vrijwel) nooit
<input type="checkbox"/> soms wel, soms niet	<input type="checkbox"/> n.v.t. / weet niet

4 In welke mate ervaart u overlast van buurtbewoners?

<input type="checkbox"/> heel veel	<input type="checkbox"/> weinig
<input type="checkbox"/> veel	<input type="checkbox"/> nauwelijks tot geen
<input type="checkbox"/> niet veel / niet weinig	<input type="checkbox"/> n.v.t. / weet niet

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

<input type="checkbox"/> vaak	<input type="checkbox"/> (vrijwel) nooit
<input type="checkbox"/> soms	<input type="checkbox"/> n.v.t. / weet niet
<input type="checkbox"/> zelden	

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

	helemaal eens	eens	niet eens/ niet oneens	oneens	helemaal oneens	n.v.t / weet niet
a Perken, plantsoenen en parken in mijn buurt zijn goed onderhouden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b Straten, paden en trottoirs in mijn buurt zijn goed begaanbaar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c In mijn buurt zijn weinig tot geen dingen kapot	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d Mijn buurt is schoon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7 Is uw buurt de afgelopen jaren vooruitgegaan, achteruitgegaan of gelijk gebleven?

Het gaat hier om de omgang tussen buurtbewoners, de veiligheid, en de staat van de openbare ruimte.

- | | |
|-----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> duidelijk vooruitgegaan | <input type="checkbox"/> enigszins achteruitgegaan |
| <input type="checkbox"/> enigszins vooruitgegaan | <input type="checkbox"/> duidelijk achteruitgegaan |
| <input type="checkbox"/> niet vooruit- of achteruitgegaan | <input type="checkbox"/> n.v.t. / weet niet |

8 Heeft u suggesties om uw buurt te verbeteren?**9 Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de volgende stelling?**

	helemaal eens	eens	niet eens/ niet oneens	oneens	helemaal oneens	n.v.t / weet niet
Er wordt voldoende gedaan aan de leefbaarheid en veiligheid van mijn buurt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

De volgende stellingen gaan over het betrekken van buurtbewoners en -organisaties door de gemeente bij de buurtaanpak.

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

	helemaal eens	eens	niet eens/ niet oneens	oneens	helemaal oneens	n.v.t / weet niet
a De gemeente betreft de buurt voldoende bij de aanpak van leefbaarheid en veiligheid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b De gemeente doet een beroep op de buurtbewoners om zelf een bijdrage te leveren aan leefbaarheid en veiligheid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c De gemeente ondersteunt buurtinitiatieven op het gebied van leefbaarheid en veiligheid voldoende	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

11 Heeft u zich de afgelopen 12 maanden actief ingezet voor de leefbaarheid en veiligheid in uw buurt?

- ja
- nee

12 Zou u zich in de nabije toekomst actief willen (blijven) inzetten voor uw buurt?

- ja, zeker
- ja, misschien
- nee
- weet niet

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

	helemaal eens	eens	niet eens/ niet oneens	oneens	helemaal oneens	n.v.t / weet niet
a In mijn buurt is voldoende groen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b In mijn buurt is voldoende parkeergelegenheid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c Winkels voor dagelijkse boodschappen zoals supermarkt, bakker, slager, drogisterij etc. zijn voldoende nabij	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d Basisonderwijs is voldoende nabij voor (mijn) kinderen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

De volgende vragen gaan over de voorzieningen in uw nabijheid.

14 In hoeverre bent u tevreden of ontevreden over het aanbod van ...

	zeer tevreden	tevreden	niet tevreden / niet ontevreden	ontevreden	zeer ontevreden	n.v.t. / weet niet
a (Gezondheids-) zorgvoorzieningen (huisartsenpost, consultatiebureau / centrum voor jeugd en gezin, verzorgingstehuis, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b Welzijnsvoorzieningen (buurtwerk, jongeren- / ouderenvoorzieningen etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c Speelvoorzieningen (kinderen tot 12 jaar)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d Sportvoorzieningen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e Openbaar vervoer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

15 Hoe waardeert u de zorg van uw gemeente voor de woon- en leefomgeving?

Geef dit aan met een rapportcijfer van 1 (zeer slecht) tot en met 10 (zeer goed).

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	weet niet/ geen mening
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Relatie burger-gemeente

De volgende vragen en stellingen gaan over het bestuur van de gemeente, de communicatie en het betrekken van burgers.

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

- heel veel
 veel
 niet veel / niet weinig
 weinig
 nauwelijks tot geen
 weet niet / geen mening

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

	helemaal eens	eens	niet eens/ niet oneens	oneens	helemaal oneens	n.v.t / weet niet
a De gemeente doet wat ze zegt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b De gemeente houdt voldoende toezicht op het naleven van regels	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c De gemeente stelt zich flexibel op als dat nodig is	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

	helemaal eens	eens	niet eens/ niet oneens	oneens	helemaal oneens	n.v.t / weet niet
a De gemeente luistert naar de mening van haar burgers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b De gemeente betreft burgers voldoende bij haar plannen, activiteiten en voorzieningen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c Burgers en organisaties krijgen voldoende ruimte om ideeën en initiatieven te realiseren	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

19 Welke beleidsideeën of -initiatieven wilt u de gemeente meegeven?**20 Hoe waardeert u de wijze waarop uw gemeente burgers en organisaties betreft bij (de uitvoering van) het beleid en de samenwerking zoekt?**

Geef dit aan met een rapportcijfer van 1 (zeer slecht) tot en met 10 (zeer goed).

- | | | | | | | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | weet niet/
geen mening |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Gemeentelijke dienstverlening

De volgende vragen en stellingen gaan over de dienstverlening van uw gemeente.

21 Hoe waardeert u -over het algemeen- de dienstverlening van uw gemeente?

Geef dit aan met een rapportcijfer van 1 (zeer slecht) tot en met 10 (zeer goed).

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	weet niet/ geen mening
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

Denk hierbij aan het aanvragen van een product of dienst zoals een paspoort of rijbewijs, of het voorleggen van een vraag of probleem.

- ja ► ga verder met volgende vraag
 nee ► ga verder met vraag 27

23 Op welke wijze heeft u contact gehad met de gemeente? (meerdere antwoorden mogelijk)

- | | |
|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> internet | <input type="checkbox"/> balie |
| <input type="checkbox"/> e-mail | <input type="checkbox"/> telefoon |
| <input type="checkbox"/> sociale media (Twitter, Facebook) | <input type="checkbox"/> overig persoonlijk contact |
| <input type="checkbox"/> post | |

24 Hoeveel keer heeft u de afgelopen 12 maanden contact gehad met uw gemeente?

Indien u het niet precies weet, verzoeken wij u een zo goed mogelijke schatting te maken.

- | | |
|----------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 4 |
| <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 5-10 |
| <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> meer dan 10 |

De volgende stellingen gaan over de medewerker(s) waarmee u contact had. In het geval van meerdere aanleidingen voor contact verzoeken wij u een keuze te maken voor de -voor u- meest belangrijke aanleiding.

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

	helemaal eens	eens	niet eens/ niet oneens	oneens	helemaal oneens	n.v.t/ weet niet
a De medewerker toonde zich verantwoordelijk om daadwerkelijk tot een oplossing te komen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b De medewerker heeft zelf mijn vraag zo goed mogelijk beantwoord	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c De medewerker was voldoende deskundig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d De medewerker kon zich goed inleven	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e De medewerker bood de ruimte om mee te denken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f De medewerker verraste mij aangenaam met de service die hij/zij verleende	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

De volgende vragen en stellingen gaan over het aanvragen van een product/dienst, of het voorleggen van een vraag of probleem. In het geval van meerdere aanleidingen voor contact verzoeken wij u een keuze te maken voor de -voor u- meest belangrijke aanleiding.

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

	helemaal eens	eens	niet eens/ niet oneens	oneens	helemaal oneens	n.v.t / weet niet
Ik vond het aanvragen of voorleggen gemakkelijk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

27 Hoe waardeert u de dienstverlening via de digitale faciliteiten van de gemeente?

Denk aan de website, digitaal burgerloket/-balie.

Geef dit aan met een rapportcijfer van 1 (zeer slecht) tot en met 10 (zeer goed).

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	weet niet/ geen mening
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

	helemaal eens	eens	niet eens/ niet oneens	oneens	helemaal oneens	n.v.t / weet niet
a De ontvangen en/of beschikbare informatie was juist en volledig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b De tijd die de afhandeling in beslag nam was acceptabel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c Ik werd voldoende op de hoogte gesteld of gehouden van het verloop van de afhandeling	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d Ik kreeg uiteindelijk wat ik wilde	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

De volgende stellingen gaan over de informatie van en over de gemeente.

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

	helemaal eens	eens	niet eens/ niet oneens	oneens	helemaal oneens	n.v.t / weet niet
a Ik kan gemakkelijk aan de benodigde gemeentelijke informatie komen (via lokale krant, website etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b De gemeente gebruikt heldere taal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

30 Hoe waardeert u de communicatie en voorlichting vanuit de gemeente?

Geef dit aan met een rapportcijfer van 1 (zeer slecht) tot en met 10 (zeer goed).

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	weet niet/ geen mening
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

31 Heeft u nog suggesties voor de verbetering van de dienstverlening?

Zorg en Welzijn

De volgende vragen gaan over uw gezondheid en de mogelijkheden voor u om deel te nemen aan het maatschappelijk leven. Ook vragen we u naar vrijwilligerswerk, zorg aan een hulpbehoevende naaste, en zorgvoorzieningen.

Het kan zijn dat u door omstandigheden zoals ziekte of arbeidsongeschiktheid niet volledig kan meedoen aan het maatschappelijk leven.

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

	nauwelijks tot geen belemmering	lichte belemmering	matige belemmering	ernstige belemmering	n.v.t.
a (algemene) lichamelijke gezondheid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b fysiek functioneren (bewegen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c geestelijke gezondheid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d taal / cultuur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e financieel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f gevoel 'er niet bij te horen' / 'niet thuis te voelen'	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g anders	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

33 Welk cijfer geeft u -over het geheel genomen- uw gezondheid?

Geef dit aan met een rapportcijfer van 1 (zeer slecht) tot en met 10 (zeer goed).

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	weet niet/ geen mening
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

34 Vindt u dat u voldoende contacten heeft met andere mensen?

Dat wil zeggen betekenisvolle relaties buiten werk, school of eigen huishouden.

- | | |
|--------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ja, zeker | <input type="checkbox"/> nee, te weinig |
| <input type="checkbox"/> ja, maar ik zou wel wat meer willen | <input type="checkbox"/> wil ik niet zeggen / weet niet |

35 Voelt u zich wel eens eenzaam?

- | | |
|------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> (vrijwel) nooit | <input type="checkbox"/> vaak |
| <input type="checkbox"/> zelden | <input type="checkbox"/> wil ik niet zeggen / weet niet |
| <input type="checkbox"/> soms | |

36 In welke van onderstaande verenigingen bent u de afgelopen 12 maanden actief geweest?
(meerdere antwoorden mogelijk)

- sportvereniging
- gezelligheidsvereniging
- religieuze of maatschappelijke vereniging
- overige (vrijtijds)vereniging
- ik ben niet actief (geweest) in het verenigingsleven

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

	intensief	incidenteel	(vrijwel) nooit
a zorg aan een hulpbehoevende naaste (mantelzorg)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b hulp aan buren	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c aandacht voor buren in een zorgwekkende situatie (zoals eenzaamheid, sociaal isolement)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d vrijwilligerswerk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

38 Wilt u in de nabije toekomst vrijwilligerswerk (blijven) doen?

- ja, zeker
- ja, misschien
- nee
- weet niet

► **LET OP:** Indien u wel vrijwilligerswerk verricht, kunt u vraag 39 overslaan.

39 Wat is de reden om geen vrijwilligerswerk te doen?
(meerdere antwoorden mogelijk)

- geen interesse/behoefte
- tijdsgebrek/te druk (vanwege baan, zorgtaak of andere prioriteiten)
- gezondheid
- weet niet wat voor vrijwilligerswerk ik kan doen
- weet niet hoe ik aan vrijwilligerswerk kan komen
- kan geen geschikt vrijwilligerswerk vinden
- anders, namelijk

► **LET OP:** Indien u geen zorg aan een hulpbehoevende naaste verricht, dan kunt u vraag 40 overslaan.

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

- (vrijwel) nooit
- zelden
- soms
- vaak
- weet niet

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

	ja, zeker	ja, waarschijnlijk	nee	n.v.t. / weet niet
a familie of vrienden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b mensen in de buurt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

42 Welke ideeën of initiatieven wilt u de gemeente meegeven?**43 Hoe waardeert u de inspanningen van uw gemeente om burgers volledig te laten deelnemen aan de maatschappij?**

Het gaat hier om mensen met een beperking, of mensen in een zorgwekkende situatie. Geef dit aan met een rapportcijfer van 1 (zeer slecht) tot en met 10 (zeer goed).

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	weet niet/ geen mening
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

44 Welke van onderstaande aspecten wegen voor u het zwaarst in de beoordeling van de gemeente? Het gaat hier om de inspanningen van de gemeente op onderstaande aspecten: (Maximaal 3 antwoorden mogelijk)

- | | |
|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> vertrouwen | <input type="checkbox"/> informatievoorziening |
| <input type="checkbox"/> dienstverlening | <input type="checkbox"/> gezondheid |
| <input type="checkbox"/> veiligheid | <input type="checkbox"/> samenwerking (relatie burger en gemeente) |
| <input type="checkbox"/> leefbaarheid | <input type="checkbox"/> gevoerd beleid |
| <input type="checkbox"/> voorzieningen | <input type="checkbox"/> inzet om burgers deel te laten nemen aan de maatschappij |

45 Hoe waardeert u alle inspanningen van uw gemeente voor haar burgers?

Geef dit aan met een rapportcijfer van 1 tot en met 10.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	weet niet/ geen mening
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Achtergrondvragen

Tot slot willen we u nog enkele achtergrondvragen stellen. We wijzen u er op dat alle gegevens die u invult anoniem verwerkt zullen worden en vertrouwelijk worden behandeld.

46 Wat is uw geslacht? man vrouw

47 Wat is uw leeftijd?

- | | |
|------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 18 tot en met 29 jaar | <input type="checkbox"/> 55 tot en met 64 jaar |
| <input type="checkbox"/> 30 tot en met 39 jaar | <input type="checkbox"/> 65 jaar tot en met 74 jaar |
| <input type="checkbox"/> 40 tot en met 54 jaar | <input type="checkbox"/> 75 jaar en ouder |

48 Wat is uw hoogst afgeronde opleiding?

- | | |
|--------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> lagere school / basisonderwijs / geen onderwijs | <input type="checkbox"/> middelbaar beroepsonderwijs (mbo) |
| <input type="checkbox"/> vmbo / mavo | <input type="checkbox"/> hoger beroepsonderwijs (hbo) |
| <input type="checkbox"/> vwo / havo | <input type="checkbox"/> wetenschappelijk onderwijs (universiteit) |

49 Welke situatie is het meest op u van toepassing?

- | | |
|--------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> in loondienst | <input type="checkbox"/> gepensioneerd |
| <input type="checkbox"/> zelfstandige zonder personeel (zzp) | <input type="checkbox"/> huisvrouw/-man |
| <input type="checkbox"/> ondernemer met personeel | <input type="checkbox"/> scholier/student |
| <input type="checkbox"/> werkloos/werkzoekend | <input type="checkbox"/> anders |
| <input type="checkbox"/> (ten dele) arbeidsongeschikt | |

50 Hoe ziet de samenstelling van uw huishouden er uit?

- | | |
|-------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> alleenstaand | <input type="checkbox"/> een volwassene met kind(eren) / eenoudergezin |
| <input type="checkbox"/> twee volwassenen zonder kind(eren) | <input type="checkbox"/> anders |
| <input type="checkbox"/> twee volwassenen met kind(eren) | |

51 Wat is het totale netto maandinkomen van u en uw eventuele partner?

Kinderbijslag, vakantiegeld, huursubsidie en overige toelagen niet meerekenen.

- | | |
|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Minder dan € 900 | <input type="checkbox"/> € 2700 tot € 3200 |
| <input type="checkbox"/> € 900 tot € 1300 | <input type="checkbox"/> meer dan € 3200 |
| <input type="checkbox"/> € 1300 tot € 1800 | <input type="checkbox"/> wil ik niet zeggen / weet niet |
| <input type="checkbox"/> € 1800 tot € 2700 | |

52 Hoe lang woont u reeds in deze buurt?

- | | |
|--------------------------------------------|--------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> korter dan 2 jaar | <input type="checkbox"/> 10 tot 15 jaar |
| <input type="checkbox"/> 2 tot 5 jaar | <input type="checkbox"/> 15 jaar of langer |
| <input type="checkbox"/> 5 tot 10 jaar | |

53 Wat zijn de 4 cijfers van uw postcode?

--	--	--	--

54 Heeft u nog andere opmerkingen of suggesties aan uw gemeente?
Dan kunt u ze hieronder kwijt.

Hartelijk dank voor uw medewerking!