


Rapport



Waar staan de BUCH- gemeenten? Burgerpeiling 2021

Colofon

Uitgave

I&O Research
Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam

Rapportnummer

2021/157

Datum

Juni 2021

Opdrachtgever

BUCH-werkorganisatie namens de gemeenten Bergen, Uitgeest, Castricum en Heiloo

Auteurs

Gwendolyn van Straaten
Melle Conradie

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



Inhoudsopgave

1	Inleiding	4
1.1	Aanleiding	4
1.2	Uitvoering van het onderzoek	4
1.3	Vragenlijst	5
1.4	Analyse	5
1.5	Leeswijzer	5
2	Woon- en leefomgeving	6
2.1	Prettig wonen in BUCH-gemeenten	6
2.2	Onderhoud en voorzieningen	8
2.3	Inzet op het gebied van leefbaarheid	10
3	Relatie inwoner en gemeente	13
3.1	Vertrouwen in gemeentebestuur en waardering gemeente	13
3.2	Betrekken van inwoners bij beleid en faciliteren participatie	15
4	Gemeentelijke dienstverlening	16
4.1	Waardering gemeentelijke dienstverlening	16
4.2	Aanvraag van producten en diensten	18
4.3	Hostmanship	18
4.4	Informatievoorziening	20
4.5	In contact met de gemeente	23
5	Zorg en welzijn	25
5.1	Beoordeling eigen gezondheid	25
5.2	Actief bij verenigingen en vrijwilligerswerk	26
5.3	Burenhulp	29
5.4	Mantelzorg	31
6	Algemeen beeld	33
	Bijlage. Vragenlijst	35



1 Inleiding

1.1 Aanleiding

Een gemeente 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 BUCH-gemeenten voor de gemeenten Bergen, Uitgeest, Castricum en Heiloo in april en mei 2021 een Waarstaatjegemeente onderzoek uitgevoerd. Dit onderzoek is de twee-meting. Ook in 2016 en 2019 is dit onderzoek uitgevoerd. Met de resultaten hebben de gemeenten inzicht in de trend over de jaren en weten ze hoe de waardering van inwoners over de gemeenten zich ontwikkelt.

De benchmark Waarstaatjegemeente

Voor de benchmark 'Waarstaatjegemeente.nl' vraagt VNG Realisatie de openbare gegevens op bij datapartners, zoals het CBS of de KLPD, maar niet alle gegevens zijn via externe bronnen beschikbaar. Door het uitvoeren van een burgerpeiling wordt de benchmark verder gevuld. In deze rapportage worden de uitkomsten van de burgerpeiling behandeld.

Aan de hand van vier maatschappelijke thema's wordt periodiek gekeken in hoeverre de inwoners tevreden zijn over verschillende aspecten van de gemeente. De maatschappelijke thema's zijn:

- woon- en leefomgeving;
- relatie tussen de inwoner en de gemeente;
- gemeentelijke dienstverlening;
- welzijn en zorg.

1.2 Uitvoering van het onderzoek

In mei en juni 2021 hebben 2.000 inwoners (van 18 jaar en ouder) per gemeente een brief ontvangen met het verzoek deel te nemen aan het onderzoek. Men kreeg de gelegenheid om de vragenlijst in te vullen. Na drie weken ontvingen de inwoners een herinneringsbrief. In totaal hebben 2.746 van de 8.000 benaderde inwoners de vragenlijst volledig ingevuld.

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 de vier gemeenten zit dus ruim boven dit minimum.

Tabel 1.1 - Respons naar gemeente

	Bergen	Uitgeest	Castricum	Heiloo	Totaal
Benaderd	2.000	2.000	2.000	2.000	8.000
Meegedaan	682	613	690	761	2.746
Respons	34%	31%	35%	38%	34%



1.3 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 krijgen wel de kans vragen toe te voegen. De gemeenten Bergen, Uitgeest, Castricum en Heiloo hebben er, net zoals in 2016 en 2019, voor gekozen enkele vragen over de gemeentelijke dienstverlening en communicatie op te nemen in de vragenlijst.

1.4 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 waar mogelijk met de landelijke cijfers (gebaseerd op 54 deelnemende gemeenten in 2019 en 2020) en de uitkomsten van de Waarstaatjegemeente onderzoeken in 2016 en 2019 uitgevoerd voor de BUCH-gemeenten.
- Als cijfers niet beschikbaar zijn, is die plek in de tabel leeg.
- In elke tabel staat bij de gemiddelde benchmark een 'range'. Dit laat de spreiding zien van de uitkomsten van de 54 gemeenten die in 2019 en 2020 hebben deelgenomen
- Als de uitkomsten drie tiende of drie procent van elkaar afwijken, wordt er gesproken van een verschil.
- 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.

1.5 Leeswijzer

In hoofdstuk 3 tot en met 5 wordt telkens één onderwerp beschreven: woon- en leefomgeving, relatie inwoner en gemeente, dienstverlening en zorg en welzijn. In het onderdeel dienstverlening (hoofdstuk 4) zijn de eigen vragen van de vier gemeenten opgenomen. Hoofdstuk 6 sluit af met een algemeen beeld, inclusief prioriteitenmatrix van de vier BUCH-gemeenten tezamen. In de bijlage is de gebruikte vragenlijst opgenomen. Als er verschillen van drie procent of 0,3 rapportpunt zijn, worden de uitkomsten in het groen of blauw weergegeven. Waarbij groen staat voor een verbetering of toename en blauw voor een verslechtering dan wel afname ten opzichte van 2019.



2 Woon- en leefomgeving

In dit hoofdstuk komen de volgende onderwerpen aan bod: leefbaarheid, sociale cohesie, veiligheid, aanwezigheid en beoordeling voorzieningen en inzet gemeente.

2.1 Prettig wonen in BUCH-gemeenten

Het is prettig wonen in de BUCH-gemeenten

Inwoners van de BUCH-gemeenten wonen prettig in hun eigen buurt en beoordelen dit met een ruime 8. Dit komt overeen met 2016 en 2019. Inwoners van de gemeenten Bergen, Castricum en Heiloo zijn zelfs positiever dan het landelijke gemiddelde.

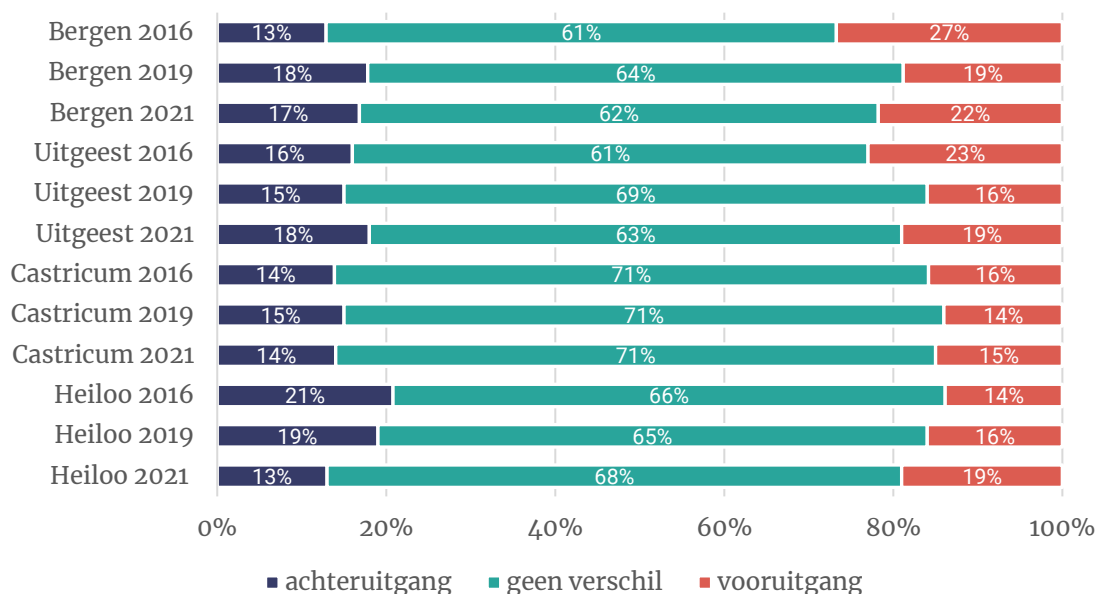
Tabel 2.1 – Mate waarin men prettig woont in de directe leefomgeving (rapportcijfer).

	Bergen			Uitgeest			Castricum			Heiloo			NL
	2016	2019	2021	2016	2019	2021	2016	2019	2021	2016	2019	2021	'19-21
Mate waarin men prettig woont in de directe leefomgeving	8,1	8,3	8,4	8,0	8,1	8,1	8,2	8,2	8,3	8,2	8,3	8,4	8,0 RANGE 7,6-8,3
% Voldoende (rapportcijfer van 6 of hoger)	95%	97%	97%	97%	97%	97%	98%	97%	98%	98%	98%	99%	-

Eigen buurt is vooral gelijk gebleven

Inwoners vinden vooral dat de buurt hetzelfde is gebleven in de afgelopen jaren. In Heiloo zien inwoners de meeste achteruitgang in de buurt in de afgelopen jaren (21%). Dit was ook zo in 2019. In Bergen is men het meest positief over de eigen buurt. Ruim een vijfde ziet vooruitgang in de buurt. In Uitgeest ziet men, in vergelijking tot 2019, zowel meer negatieve als positieve ontwikkeling in de eigen leefomgeving.

Figuur 2.1 – Ontwikkeling van de directe leefomgeving afgelopen jaren¹.



¹ Vraagstelling is gewijzigd in "Is de leefbaarheid van uw buurt de afgelopen jaren vooruit, achteruit of gelijk gebleven?"



Gehechtheid en sociale cohesie

De sociale cohesie is hoog in de buurten binnen de BUCH-gemeenten. Inwoners voelen zich over het algemeen thuis in de buurt en vinden dat buurtbewoners op een prettige manier met elkaar omgaan. Ook zal het grootste deel niet zo snel weggaan uit de buurt. Zes op de tien inwoners vindt ook dat buurtbewoners altijd voor elkaar klaar staan. Wel zijn inwoners iets minder positief over de mate waarin buurtbewoners prettig met elkaar omgaan en de mate waarin buurtbewoners voor elkaar klaarstaan. Ook gaat een wat kleiner percentage (met uitzondering van gemeente Uitgeest) niet zo snel weg uit de buurt. In Castricum is het percentage inwoners dat niet snel weggaat uit de buurt het sterkst gedaald, van 80 naar 73 procent. Het beeld voor de gemeenten komt overeen met de landelijke percentages.

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

	Bergen			Uitgeest			Castricum			Heiloo			NL
	2016	2019	2021	2016	2019	2021	2016	2019	2021	2016	2019	2021	'19- '21
thuis voelen in de buurt	92%	91%	91%	93%	90%	90%	96%	91%	92%	94%	94%	93%	89% RANGE: 78-96%
niet snel weggaan uit de buurt	82%	82%	79%	77%	76%	75%	78%	80%	73%	80%	81%	78%	75% RANGE: 66-82%
buurtbewoners gaan prettig met elkaar om	81%	79%	75%	83%	82%	79%	81%	84%	80%	82%	86%	79%	78% RANGE: 67-86%
buurtbewoners staan altijd voor elkaar klaar	65%	64%	60%	68%	65%	59%	69%	68%	64%	63%	68%	63%	61% RANGE: 40-75%

Meerderheid voelt zich veilig in de buurt

Ruim negen op de tien inwoners uit de BUCH-gemeenten voelen zich veilig in de buurt. Inwoners voelen zich zelfs veiliger dan het landelijke gemiddelde van 88 procent.

Er is een groter verschil in mate waarin inwoners verkeersonveilige situaties meemaken in de vier BUCH-gemeenten. In Bergen en Uitgeest ervaart ruim de helft verkeersonveilige situaties. In Bergen maken inwoners ook wat meer verkeersonveilige situaties mee dan in 2019. In Castricum en Heiloo maakt minder dan de helft verkeersonveilige situaties mee. Dat is minder dan het landelijke gemiddelde. Van de BUCH-gemeenten komen inwoners van Heiloo het minst in aanraking met verkeersonveilige situaties (44%).

Tabel 2.3 – (Verkeers)onveilige situaties.

	Bergen			Uitgeest			Castricum			Heiloo			NL
	2016	2019	2021	2016	2019	2021	2016	2019	2021	2016	2019	2021	'19- '21
verkeersonveilige situaties (soms/vaak)	51%	51%	55%	52%	56%	54%	52%	55%	49%	47%	49%	44%	55% RANGE: 44%-65%
Mate veilig voelen in buurt (meestal/altijd)	92%	91%	94%	88%	92%	92%	93%	92%	95%	93%	89%	95%	88% RANGE: 76%-95%



Amper overlast van buurtbewoners

Tussen de drie en zeven procent van de inwoners ervaart veel overlast van andere buurtbewoners. In Bergen ervaart zeven procent veel overlast. In Heiloo wordt met drie procent de minste overlast ervaren, dit is ook lager dan het landelijke gemiddelde. De mate van overlast van andere buurtbewoners komt in Heiloo overeen met 2016 en 2019.

Tabel 2.4 – Mate van overlast (% (heel) veel).

	Bergen			Uitgeest			Castricum			Heiloo			NL
	2016	2019	2021	2016	2019	2021	2016	2019	2021	2016	2019	2021	'19-'21
Mate van overlast (% (heel) veel)	6%	6%	7%	6%	6%	6%	6%	3%	4%	4%	3%	3%	7% RANGE: 3%-15%

2.2 Onderhoud en voorzieningen

Inwoners positief over onderhoud directe leefomgeving

Inwoners van de BUCH-gemeenten zijn over het algemeen even positief of positiever dan Nederlanders gemiddeld over het onderhoud van de directe leefomgeving. Alleen in Uitgeest zijn inwoners wat minder positief over het onderhoud van straten, paden en trottoirs dan landelijk. Wat opvalt is dat in vergelijking tot 2019 inwoners uit de BUCH-gemeenten minder positief zijn over de mate waarin de buurt schoon is. Echter beoordelen inwoners hun eigen buurt alsnog een stuk schoner dan het landelijke gemiddelde. In Castricum en Heiloo ervaren inwoners de buurt het schoonst. In Uitgeest zijn inwoners in vergelijking tot 2019 over alle aspecten minder tevreden dan in 2019.

Tabel 2.5 – Beoordeling onderhoud directe leefomgeving (% (helemaal) mee eens met de stelling).

	Bergen			Uitgeest			Castricum			Heiloo			NL
	2016	2019	2021	2016	2019	2021	2016	2019	2021	2016	2019	2021	'19-'21
perken en plantsoenen zijn goed onderhouden	60%	62%	61%	76%	77%	69%	76%	78%	77%	66%	64%	66%	61% RANGE: 28%-87%
straten, paden en trottoirs zijn goed begaanbaar	69%	72%	70%	70%	71%	63%	73%	70%	71%	74%	67%	68%	66% RANGE: 46-80%
weinig tot geen dingen kapot in de buurt	83%	85%	83%	86%	89%	81%	92%	87%	85%	88%	89%	83%	80% RANGE: 61-92%
buurt is schoon	73%	79%	74%	75%	78%	71%	85%	83%	78%	83%	83%	79%	68% RANGE: 48-85%



Inwoners het meest tevreden over aanwezigheid basisonderwijs

Inwoners zijn het meest tevreden over de nabijheid van basisonderwijs, dit komt overeen met 2016 en 2019. Echter is de tevredenheid hierover in alle gemeenten wel afgenomen. Hierdoor zijn in alle gemeenten de inwoners minder tevreden dan landelijk. De afname is het sterkst in Uitgeest. In Bergen vindt 82 procent dat het basisonderwijs voldoende dichtbij is. Inwoners uit Bergen beoordelen deze voorziening het laagst in vergelijking tot vergelijking met de andere de andere BUCH-gemeenten.

In Uitgeest is de tevredenheid over de aanwezigheid van de voorzieningen het sterkst afgenomen, namelijk op drie van de vier aspecten. Inwoners uit deze gemeente zijn alleen even tevreden over de aanwezigheid van winkels voor dagelijkse boodschappen als in 2019. In Castricum is de men zelfs meer tevreden over dit aspect. In de drie andere gemeenten zijn inwoners in 2021 hier net zo tevreden over als in 2019.

Tabel 2.6 – Beoordeling aanwezigheid voorzieningen (% (helemaal) mee eens).

	Bergen			Uitgeest			Castricum			Heiloo			NL
	2016	2019	2021	2016	2019	2021	2016	2019	2021	2016	2019	2021	'19-'21
in de buurt is voldoende groen	82%	82%	80%	78%	77%	67%	85%	81%	78%	85%	88%	86%	84% RANGE: 69-94%
in de buurt is voldoende parkeergelegenheid	57%	53%	52%	54%	50%	43%	62%	60%	59%	64%	63%	64%	59% RANGE: 42-66%
winkels voor dagelijkse boodschappen zijn voldoende dichtbij	77%	75%	74%	86%	84%	82%	90%	84%	89%	92%	94%	92%	83% RANGE: 66-97%
basisonderwijs is voldoende dichtbij	88%	87%	82%	95%	94%	87%	92%	95%	87%	93%	94%	89%	91% RANGE: 80-97%

Inwoners meest tevreden over gezondheids- en zorgvoorzieningen

Inwoners uit de BUCH-gemeenten waarderen het aanbod van voorzieningen vergelijkbaar met het landelijke gemiddelde. Inwoners zijn, net als in 2016 en 2019 het meest tevreden over gezondheids- en zorgvoorzieningen. In Bergen is de tevredenheid over deze voorzieningen zelfs toegenomen in vergelijking met 2019. In Uitgeest is men minder tevreden over deze voorzieningen dan in de vorige meting. In deze gemeente waardeert men de vijf gevraagde voorzieningen alle minder dan bij de vorige meting. Ook al is de tevredenheid in deze gemeente gedaald, inwoners zijn alsnog meer te spreken over de voorzieningen dan landelijk.

Inwoners van de BUCH-gemeenten zijn in 2021, met uitzondering van gemeente Uitgeest, meer tevreden over het openbaar vervoer dan 2019. Ondanks de toename zijn in Bergen ruim minder inwoners tevreden over het openbaar vervoer dan het landelijke gemiddelde.



Tabel 2.7 – Waardering aanbod voorzieningen (% (zeer) tevreden).

	Bergen			Uitgeest			Castricum			Heiloo			NL
	2016	2019	2021	2016	2019	2021	2016	2019	2021	2016	2019	2021	'19-'21
gezondheids- en zorgvoorzieningen	76%	78%	83%	88%	90%	87%	85%	88%	88%	86%	86%	85%	83% RANGE: 65-96%
welzijnsvoorzieningen	56%	60%	57%	64%	65%	62%	57%	64%	58%	63%	65%	66%	59% RANGE: 44-82%
speelvoorzieningen voor kinderen tot 12 jaar	56%	59%	61%	68%	73%	70%	67%	64%	67%	68%	65%	69%	64% RANGE: 51-79%
sportvoorzieningen	64%	60%	61%	85%	82%	78%	86%	81%	79%	88%	86%	86%	74% RANGE: 38-91%
openbaar vervoer	50%	40%	46%	80%	83%	80%	65%	68%	71%	71%	66%	71%	66% RANGE: 40-88%

2.3 Inzet op het gebied van leefbaarheid

Wordt minder gedaan aan leefbaarheid

In 2016 en 2019 vond nog ruim de helft van de inwoners dat de gemeente voldoende doet aan leefbaarheid in de buurt. In 2021 is dit nog ongeveer vier op de tien. In Castricum en Heiloo zijn inwoners hier meer tevreden over dan in Bergen en Uitgeest. In Castricum en Heiloo is het oordeel vergelijkbaar met het landelijke gemiddelde.

Ondanks dat een kleiner deel van de inwoners in 2021 vindt dat er voldoende wordt gedaan aan leefbaarheid, krijgt de gemeente wel een vergelijkbaar rapportcijfer als in 2016 en 2019. Het rapportcijfer dat de gemeente van de inwoners van de BUCH-gemeenten krijgt, is gemiddeld een 7.

Tabel 2.8 – Tevreden over rol gemeente.

	Bergen			Uitgeest			Castricum			Heiloo			NL
	2016	2019	2021	2016	2019	2021	2016	2019	2021	2016	2019	2021	'19-'21
Wordt voldoende gedaan aan leefbaarheid (% (helemaal) me eens)	51%	50%	40%	53%	50%	40%	55%	54%	45%	58%	56%	46%	45% RANGE: 21-58%
Waardering zorg van gemeente voor leefomgeving (rapportcijfer)	6,7	6,9	6,9	7,0	7,0	6,9	7,0	7,2	7,2	7,1	7,2	7,2	6,8 RANGE: 6,0-7,2%
voldoende(rapportcijfer van 6 of hoger) Waardering zorg van gemeente voor leefomgeving	82%	87%	85%	89%	90%	89%	89%	91%	90%	91%	90%	90%	-



Inzet gemeente minder goed beoordeeld dan in 2019

Inwoners van de BUCH-gemeenten zijn in 2021 minder tevreden over de inzet van de gemeente in vergelijking tot 2019 en landelijk. In de gemeente Heiloo is deze beoordeling het meest stabiel gebleven en zijn inwoners alleen wat minder tevreden over de mate van ondersteuning van buurtinitiatieven op het gebied van leefbaarheid.

Er zijn grote verschillen tussen de gemeenten op bepaalde aspecten. In Uitgeest vindt een derde dat de gemeente de buurt voldoende bij de aanpak van leefbaarheid betreft, in Bergen en Castricum deelt 18 procent deze mening. Ruim een kwart uit van de inwoners uit Uitgeest vindt dat de gemeente een beroep doet op buurtbewoners om een bijdrage te leveren aan leefbaarheid, in Heiloo geldt dit voor een kwart. In Bergen en Castricum ervaren minder dan twee op de tien inwoners dit (18%).

Tabel 2.9 – Beoordeling inzet gemeente (% (helemaal) mee eens)².

De gemeente...	Bergen		Uitgeest		Castricum		Heiloo		NL '19- '21
	2019	2021	2019	2021	2019	2021	2019	2021	
betreft buurt voldoende bij aanpak leefbaarheid	25%	18%	40%	32%	25%	18%	27%	26%	28% RANG E: 15- 48%
doet beroep op buurtbewoners voor bijdrage leefbaarheid	20%	16%	31%	27%	19%	17%	27%	25%	34% RANG E: 23- 56%
ondersteunt buurtinitiatieven en leefbaarheid voldoende	22%	18%	34%	19%	21%	17%	26%	22%	30% RANG E: 18- 44%

² Vraagstelling is gewijzigd. Vorige jaren was er bij de stellingen sprake van leefbaarheid en veiligheid. De term veiligheid komt niet meer voor in de stellingen. Daarom is er geen vergelijking met 2016 mogelijk.



Eigen rol

In alle vier de gemeenten heeft ruim de helft van de inwoners zich actief ingezet om een bijdrage te leveren aan de leefbaarheid in de buurt. Het grootste deel hiervan wil zich in de toekomst waarschijnlijk blijven inzetten. In voorgaande jaren is een vergelijkbaar beeld te zien. In Heiloo zijn de inwoners het actiefst, 57 procent heeft zich ingezet. Dit is met vier procent toegenomen in vergelijking met 2019.

In Bergen is de bereidheid onder inwoners die zich niet hebben ingezet voor de leefbaarheid in de buurt, in 2021 toegenomen in vergelijking tot 2019. Ruim een vijfde (22%) is van plan zich in de toekomst in te zetten, in 2019 was dit 16 procent.

Tabel 2.10 – (Potentieel) eigen bijdrage leveren aan de leefbaarheid in de buurt.

	Bergen			Uitgeest			Castricum			Heiloo		
	2016	2019	2021	2016	2019	2021	2016	2019	2021	2016	2019	2021
Actief ingezet in verleden, in toekomst (misschien) inzetten	39%	46%	45%	36%	39%	41%	36%	40%	42%	39%	45%	49%
Actief ingezet in verleden, in toekomst niet inzetten	11%	12%	9%	11%	11%	12%	10%	9%	12%	9%	9%	8%
Niet actief ingezet in verleden, maar in toekomst (misschien) inzetten	24%	16%	22%	22%	24%	20%	23%	24%	22%	24%	24%	21%
Niet actief ingezet in verleden en in toekomst niet inzetten	25%	26%	24%	31%	27%	27%	31%	27%	24%	28%	22%	21%

3 Relatie inwoner en gemeente

Dit hoofdstuk gaat in op de relatie van inwoners en de gemeente. De volgende aspecten komen in dit hoofdstuk aan bod: het vertrouwen in het bestuur van de gemeente, de waardering van de gemeente en het betrekken van inwoners en organisaties bij beleid en het faciliteren van participatie.

3.1 Vertrouwen in gemeentebestuur en waardering gemeente

Meeste vertrouwen in gemeentebestuur in Heiloo

Inwoners uit de vier gemeenten verschillen in hun vertrouwen in de manier waarop hun gemeente wordt bestuurd. In drie van de vier gemeenten ligt dit vertrouwen lager dan landelijk. Inwoners uit de gemeente Bergen hebben het minste vertrouwen in de manier waarop de gemeente wordt bestuurd. In Heiloo vertrouwen inwoners het gemeentebestuur het meest: 44 procent heeft vertrouwen in de manier waarop de gemeente wordt bestuurd. Dit is meer dan het landelijke gemiddelde.

In Bergen en Uitgeest is het vertrouwen in de manier waarop de gemeente wordt bestuurd toegenomen in vergelijking met 2019.

Tabel 3.1 – Mate vertrouwen in de manier waarop gemeente wordt bestuurd (% (heel) veel vertrouwen).

	Bergen			Uitgeest			Castricum			Heiloo			NL
	2016	2019	2021	2016	2019	2021	2016	2019	2021	2016	2019	2021	'19-'21
Mate vertrouwen in manier waarop gemeente wordt bestuurd (% (heel) veel vertrouwen)	20%	11%	15%	27%	21%	26%	12%	26%	22%	38%	47%	44%	32% RANGE: 11-58%



Inwoners uit Heiloo het positiefst over de gemeente

Inwoners van de vier gemeenten kregen drie stellingen voorgelegd om de eigen gemeente te beoordelen. De beoordeling op deze drie stellingen komt overeen met het vertrouwen in de manier waarop de gemeente wordt bestuurd. In Bergen zijn inwoners het minst positief, in Heiloo het meest positief. Echter is in Heiloo de positieve beoordeling wel afgenomen ten opzichte van 2019, maar nog steeds hoger dan het landelijke gemiddelde.

In de rest van de gemeenten zijn inwoners minder positief dan het landelijke gemiddelde. In de gemeente Bergen vindt een groter deel van de inwoners dat de gemeente doet wat ze zegt in vergelijking tot 2019.

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

De gemeente...	Bergen			Uitgeest			Castricum			Heiloo			NL
	2016	2019	2021	2016	2019	2021	2016	2019	2021	2016	2019	2021	'19-'21
doet wat ze zegt	23%	11%	17%	27%	25%	18%	17%	23%	17%	35%	41%	34%	28% RANGE: 11-62%
houdt voldoende toezicht op het naleven van regels	28%	19%	19%	34%	28%	26%	24%	27%	27%	42%	43%	34%	31% RANGE: 14-46%
stelt zich flexibel op als dat nodig is	19%	11%	12%	25%	23%	21%	20%	23%	17%	29%	35%	27%	26% RANGE: 13-41%

3.2 Betrekken van inwoners bij beleid en faciliteren participatie

Betrekken inwoners bij beleid krijgt een voldoende

Inwoners van de vier gemeenten waarderen de wijze waarop de gemeente de burgers en organisaties betreft bij (de uitvoering van) het beleid met een voldoende, namelijk tussen de 5,6 en 6,5 per gemeente. Inwoners van Bergen geven de gemeente het laagste cijfer en inwoners van Heiloo het hoogste cijfer.

Inwoners van Castricum zijn minder positief over de manier waarop de gemeente hen en organisaties betreft bij beleid dan in 2019.

Tabel 3.3 – Waardering betrekken inwoners bij beleid (rapportcijfer).

	Bergen			Uitgeest			Castricum			Heiloo			NL
	2016	2019	2021	2016	2019	2021	2016	2019	2021	2016	2019	2021	'19-'21
Waardering betrekken inwoners bij beleid	5,9	5,6	5,6	6,2	6,3	6,1	5,8	6,3	6,0	6,2	6,5	6,5	6,1 RANGE: 5,4-6,7
% voldoende (rapportcijfer van 6 of hoger)	68%	59%	62%	77%	79%	74%	63%	77%	69%	75%	80%	81%	-
Waardering betrekken inwoners bij beleid													

Faciliteren van participatie slechter beoordeeld dan in 2019

De inwoners van de vier gemeenten konden, door middel van drie stellingen, aangeven wat ze vinden van de mate waarop de gemeente haar inwoners betreft en participatie faciliteert. In de vier gemeenten zijn inwoners minder positief over deze aspecten dan in 2019. Een uitzondering hierop is Heiloo, waar 33 procent vindt dat de gemeente naar de mening van de burgers luistert. Dit komt overeen met 2019.

In Bergen en Castricum worden alle aspecten ook lager dan het landelijke gemiddelde beoordeeld. Inwoners van Uitgeest zijn wel positiever dan landelijk over de mate waarin de gemeente burgers bij haar plannen, activiteiten en voorzieningen betreft. Over de rest van de aspecten zijn ze juist minder positief.

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

	Bergen			Uitgeest			Castricum			Heiloo			NL
	2016	2019	2021	2016	2019	2021	2016	2019	2021	2016	2019	2021	'19-'21
gemeente luistert naar mening burgers	25%	14%	11%	33%	28%	20%	25%	24%	18%	35%	35%	33%	29% RANGE: 11-42%
gemeente betreft burgers voldoende bij haar plannen, activiteiten en voorzieningen	39%	23%	20%	40%	41%	38%	33%	29%	25%	40%	42%	37%	35% RANGE: 16-48%
Inwoners en organisaties krijgen voldoende ruimte om ideeën en initiatieven te realiseren	31%	21%	16%	40%	30%	25%	28%	28%	22%	35%	38%	31%	37% RANGE: 19-53%



4 Gemeentelijke dienstverlening

Dit hoofdstuk gaat in op de volgende onderwerpen: de waardering van de gemeentelijke dienstverlening, de beoordeling van het aanvragen van producten of diensten, de beoordeling van de medewerker (hostmanship), waardering van de informatievoorziening van de gemeente en als laatste het aspect 'in contact met gemeente'. De laatste twee aspecten (paragraaf 4.4 en 4.5) bevatten vragen die door de gemeente zijn toegevoegd.

4.1 Waardering gemeentelijke dienstverlening

Helpt inwoners heeft contact gehad met gemeente

Ruim de helft van de inwoners uit de vier gemeenten heeft de afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente. Een groot deel van dit contact liep via internet of app, telefonisch of via e-mail. Inwoners hebben nauwelijks contact met de gemeente via sociale media. In Uitgeest heeft een groter deel van de inwoners contact gehad met de gemeente via de balie in het gemeentehuis.

Tabel 4.1 – contact met de gemeente afgelopen 12 maanden.

	Bergen	Uitgeest	Castricum	Heiloo
Ja, contact	55%	55%	54%	54%
Wijze van contact:				
balie	29%	45%	39%	34%
internet of app	41%	34%	36%	39%
telefonisch	44%	31%	37%	39%
e-mail	40%	36%	30%	36%
post	12%	7%	7%	6%
wijkteam/huisbezoek	4%	3%	3%	7%
sociale media	0%	2%	2%	2%
overig persoonlijk contact	10%	9%	13%	12%

Gemeentelijke dienstverlening krijgt een ruim voldoende

De gemeentelijke dienstverlening en de digitale faciliteiten krijgen een ruime voldoende van de inwoners van de BUCH-gemeenten. Inwoners uit Heiloo zijn het meest tevreden met de dienstverlening en de digitale faciliteiten en geven deze een ruime 7, wat hoger is dan het landelijke gemiddelde. Inwoners van Bergen zijn wat minder positief, ze geven de dienstverlening een 6,5 en de digitale faciliteiten een 6,6. De beoordeling van de dienstverlening ligt iets lager dan het landelijke gemiddelde.

Tabel 4.2 – Waardering gemeentelijke dienstverlening (rapportcijfer)³.

	Bergen			Uitgeest			Castricum			Heiloo			NL
	2016	2019	2021	2016	2019	2021	2016	2019	2021	2016	2019	2021	'19-'21
Dienstverlening	6,6	6,7	6,5	6,8	6,9	6,9	6,7	6,9	6,9	7,1	7,2	7,1	6,8 RANGE: 6,1-7,2
% voldoende (rapportcijfer van 6 of hoger)	84%	86%	82%	90%	90%	88%	88%	90%	89%	95%	94%	90%	-
Digitale faciliteiten	6,7	6,8	6,6	6,6	6,9	6,8	6,6	6,9	6,8	6,9	7,1	7,2	6,8 RANGE: 6,2-7,1
% voldoende (rapportcijfer van 6 of hoger)	86%	87%	82%	86%	89%	89%	84%	87%	86%	89%	91%	91%	-

³ In de benchmark is het percentage inwoners dat een voldoende geeft voor dit aspect niet opgenomen.



4.2 Aanvraag van producten en diensten

Inwoners minder tevreden over proces van aanvraag

Inwoners kregen een aantal aspecten voorgelegd die betrekking hebben op het proces van een aanvraag bij de gemeente. Inwoners zijn in 2021 minder tevreden over het proces dan in 2019, ook is de beoordeling lager dan landelijk. Alleen in Castricum is de beoordeling vergelijkbaar gebleven met 2019. Inwoners uit deze gemeente zijn alleen minder tevreden geworden over de afhandelingstijd. In 2019 was nog driekwart hier tevreden over, in 2021 is dit 70 procent. In Heiloo is tussen 2016 en 2021 een duidelijke dalende tevredenheid te zien met het proces van aanvraag. In Uitgeest is deze dalende lijn te zien in het gemak van het aanvragen van een product of dienst. Over het verloop van de afhandeling zijn inwoners uit Uitgeest tussen 2019 en 2021 wel iets positiever geworden.

Tabel 4.3 – Beoordeling proces van aanvraag (% (helemaal) mee eens).

	Bergen			Uitgeest			Castricum			Heiloo			NL
	2016	2019	2021	2016	2019	2021	2016	2019	2021	2016	2019	2021	'19-'21
aanvragen product/dienst makkelijk	75%	75%	67%	81%	76%	71%	79%	73%	71%	84%	80%	70%	79% RANGE: 63-90%
ontvangen/ beschikbare informatie was juist en volledig	74%	74%	63%	79%	77%	65%	75%	73%	72%	83%	79%	69%	76% RANGE: 56-88%
afhandelingstijd was acceptabel	74%	73%	62%	73%	78%	64%	71%	75%	70%	83%	75%	68%	75% RANGE: 54-84%
informatie over verloop afhandeling voldoende	67%	67%	54%	70%	58%	61%	67%	65%	62%	76%	72%	59%	68% RANGE: 47-79%
kreeg wat men wilde	74%	76%	60%	79%	77%	69%	77%	73%	72%	81%	78%	70%	77% RANGE: 62-84%

4.3 Hostmanship

Het handelen van medewerkers speelt een belangrijke rol bij de dienstverlening aan inwoners. Juist de menselijke kant van gemeentelijke dienstverlening (hostmanship) kan bijdragen aan hogere tevredenheid onder burgers. Hostmanship uit zich onder andere in het willen dienen, verantwoordelijkheid tonen, het echt willen oplossen van een probleem, het geheel zien, dialoog aangaan in plaats van debat, deskundigheid en inlevingsvermogen.

Beoordeling medewerker minder positief

De inwoners van de vier BUCH-gemeenten verschillen in hun beoordeling van de medewerkers van de gemeente met wie ze contact hebben gehad. In Bergen zijn de inwoners het minst positief over de medewerkers, gevolgd door Heiloo. In deze twee gemeenten is men ook minder tevreden ten opzichte van 2019 en dan het landelijke gemiddelde. In Heiloo is op de meeste aspecten ook een dalende lijn te zien vanaf 2016. Dit geldt niet voor de beoordeling over het beantwoorden van de vraag door de medewerker, deze beoordeling is pas na 2019 gedaald.

Inwoners van de gemeente Bergen zijn het minst tevreden ten opzichte van 2019 over de mate waarin ze aangenaam verrast werden door de medewerker.



Inwoners van Castricum en Uitgeest zijn meer tevreden over de medewerker van de gemeente dan in Bergen. Ook is in deze gemeenten de beoordeling in vergelijking tot 2019 stabiel gebleven. Men is net zo tevreden hierover als Nederlanders gemiddeld. Inwoners van Uitgeest zijn in vergelijking tot 2019 minder tevreden over de twee aspecten 'de medewerker heeft zelf mijn vraag zo goed mogelijk beantwoord' en 'de medewerker kon zich goed inleven'.

Tabel 4.4 – Beoordeling medewerkers (% (zeer) eens) ⁴.

	Bergen			Uitgeest			Castricum			Heiloo			NL
	2016	2019	2021	2016	2019	2021	2016	2019	2021	2016	2019	2021	'19-'21
De medewerker... toonde zich verantwoordelijk om daadwerkelijk tot een oplossing te komen	76%	71%	68%	75%	76%	74%	76%	73%	71%	80%	76%	68%	73% RANGE: 63-82%
heeft zelf mijn vraag zo goed mogelijk beantwoord	80%	76%	71%	77%	81%	76%	81%	74%	76%	82%	81%	73%	78% RANGE: 68-87%
was voldoende deskundig	74%	73%	69%	75%	76%	74%	77%	73%	73%	84%	78%	69%	76% RANGE: 66-88%
kon zich goed inleven	68%	68%	61%	68%	70%	67%	68%	67%	67%	75%	68%	61%	67% RANGE: 55-80%
bood de ruimte om mee te denken	62%	61%	52%	63%	64%	63%	62%	62%	60%	69%	61%	54%	61% RANGE: 51-72%
verraste mij aangenaam met de verleende service	49%	51%	35%	46%	43%	44%	41%	45%	42%	51%	47%	42%	43% RANGE: 34-53%

⁴ Niet alle 39 gemeenten hebben de module hostmanship afgenomen. De benchmark is samengesteld uit de gemiddelden van 25 gemeenten.



4.4 Informatievoorziening

Waardering communicatie ruim voldoende

Inwoners waarderen de communicatie en de voorlichting van de gemeente met een ruime voldoende. Wel zijn er verschillen tussen de vier gemeenten. In Heiloo zijn inwoners het positiefst en geven de communicatie en voorlichting net zoals in 2019 een 7. Dit rapportcijfer is ook hoger dan het landelijke cijfer. Echter zijn inwoners uit deze gemeente wel minder tevreden over de twee aspecten dan in 2019. Ze kunnen minder makkelijk aan gemeentelijke informatie komen en vinden in mindere mate dat de gemeente heldere taal gebruikt dan in 2019.

Inwoners van Bergen zijn het minst positief en geven de communicatie van de gemeente een 6,2. In 2019 gaven inwoners de gemeente nog een 6,5. Bergenaren zijn vooral minder tevreden geworden over het gemak waarop ze aan gemeentelijke informatie kunnen komen

Tabel 4.5 – Waardering communicatie/voorlichting gemeente.

	Bergen			Uitgeest			Castricum			Heiloo			NL
	2016	2019	2021	2016	2019	2021	2016	2019	2021	2016	2019	2021	'19-'21
Kan gemakkelijk aan gemeentelijke informatie komen % (helemaal) mee eens	76%	72%	62%	75%	75%	64%	73%	76%	68%	79%	81%	72%	74% RANGE: 51-84%
De gemeente gebruikt heldere taal % (helemaal) mee eens	62%	55%	56%	66%	69%	63%	62%	64%	58%	71%	74%	65%	65% RANGE: 52-78%
Waardering communicatie/ voorlichting gemeente Rapportcijfer	6,6	6,5	6,2	6,7	6,7	6,6	6,5	6,7	6,7	6,9	7,0	7,0	6,6 RANGE: 5,6-7,0
% voldoende (rapportcijfer van 6 of hoger)	-	82%	78%	-	87%	84%	-	86%	85%	-	90%	90%	-

Behoeftte gemeentelijke informatie

De BUCH-gemeenten hebben naast de standaardvragen een aantal eigen vragen toegevoegd. Deze vragen hebben betrekking op gericht de behoefte onder inwoners aan gemeentelijke informatie op drie verschillende onderwerpen. Namelijk informatie over publieksdienstverlening, informatie over de directe leefomgeving en hun voorkeur wanneer de gemeente hun mening wil weten over een bepaalde kwestie.

Informatie over publieksdienstverlening lezen inwoners liefst op gemeentelijke website

Wanneer inwoners informatie willen krijgen over de publieksdienstverlening, zoeken ze deze zelf het liefst op de gemeentelijke website op. Ongeveer een derde van de inwoners leest dit graag in een folder, brief of e-mail.

De informatiebehoefte zijn grotendeels gelijk aan 2019. Inwoners uit alle gemeenten hebben alleen minder behoefte om deze informatie in de krant te lezen in vergelijking tot 2019. Nieuwere vormen van nieuwsverschaffing, namelijk sociale media en WhatsApp, zijn niet toegenomen in populariteit. In 2021 is inwoners ook gevraagd of ze de informatie via de MijnGemeente app, die nog in ontwikkeling is, willen ontvangen. Vooral inwoners uit Uitgeest en Castricum hebben hier behoefte aan. In Bergen is deze behoefte lager.



Tabel 4.6 – Informatie over publieksdienstverlening⁵ (maximaal twee antwoorden mogelijk).

	Bergen			Uitgeest			Castricum			Heiloo		
	2016	2019	2021	2016	2019	2021	2016	2019	2021	2016	2019	2021
zelf opzoeken gemeentelijke website	60%	61%	65%	67%	71%	71%	67%	66%	65%	63%	67%	69%
lezen in folder, brief of e-mail	39%	34%	33%	32%	31%	27%	35%	31%	31%	38%	34%	36%
lezen in krant	29%	28%	20%	26%	16%	17%	33%	27%	20%	31%	29%	19%
ontvangen via mijnoverheid.nl	10%	16%	12%	9%	17%	11%	9%	12%	12%	10%	14%	14%
lezen op social media	4%	3%	4%	7%	5%	4%	5%	3%	5%	4%	4%	4%
uitgelegd in filmpje	2%	1%	3%	4%	3%	3%	3%	2%	3%	3%	3%	2%
WhatsApp	-	3%	6%	-	4%	5%	-	6%	5%	-	3%	6%
MijnGemeente app (in ontwikkeling ⁶)	-	-	14%	-	-	22%	-	-	20%	-	-	17%
anders	4%	2%	4%	3%	1%	3%	3%	2%	2%	3%	3%	3%

Informatie over directe leefomgeving bij voorkeur via folder, brief of e-mail

Wanneer het om informatie over de directe leefomgeving gaat geven inwoners de voorkeur aan een folder, brief of e-mail. Deze informatie zoeken ze zelf minder snel op de gemeentelijke website op. De behoefte om dit te lezen in een folder, brief of e-mail is wel afgenomen bij inwoners. Inwoners zien de krant als een geschikter medium om informatie over de directe leefomgeving te ontvangen, in vergelijking tot de publieksdienstverlening. Maar in vergelijking met 2019 is deze behoefte wel afgenomen. Tussen de 18 en 29 procent van de inwoners wil deze informatie graag ontvangen via de toekomstige MijnGemeente app. In Uitgeest ziet men het meest in deze app, bijna een derde ontvangt deze informatie graag via die app.

Tabel 4.7 – Informatie over directe leefomgeving⁷ (maximaal twee antwoorden mogelijk).

	Bergen			Uitgeest			Castricum			Heiloo		
	2016	2019	2021	2016	2019	2021	2016	2019	2021	2016	2019	2021
lezen in folder, brief of email	70%	68%	61%	75%	72%	59%	70%	69%	64%	70%	70%	63%
lezen in krant	41%	37%	30%	35%	28%	24%	41%	38%	37%	40%	40%	30%
zelf opzoeken gemeentelijke website	24%	18%	20%	22%	20%	22%	22%	17%	18%	23%	19%	22%
aangekondigd op social media	9%	7%	9%	14%	13%	12%	11%	9%	7%	11%	11%	10%
ontvangen in bijeenkomsten	9%	12%	8%	6%	9%	4%	10%	10%	6%	9%	11%	7%
WhatsApp	-	6%	12%	-	10%	12%	-	10%	9%	-	6%	9%
uitgelegd in filmpje	1%	1%	1%	1%	1%	2%	1%	1%	1%	1%	1%	1%
MijnGemeente app (in ontwikkeling ⁸)	-	-	18%	-	-	29%	-	-	24%	-	-	26%
anders	3%	2%	2%	2%	2%	2%	3%	2%	2%	2%	3%	2%

Mening inwoners vragen via schriftelijke enquête

Inwoners willen het liefst hun mening geven over bepaalde kwesties via een schriftelijke enquête. Dit was ook zo in 2019. Het percentage inwoners dat op deze manier hun mening wil geven is wel afgenomen ten opzichte van 2019. Een poll op internet of een vragenlijst via het online burgerpanel zijn andere manieren om inwoners te bereiken. Echter zien inwoners van Bergen

⁵ Deze vraag maakt geen deel uit van de benchmark. Er zijn dan ook geen landelijke cijfers beschikbaar.

⁶ MijnGemeenteapp is alleen in 2021 gevraagd.

⁷ Deze vraag maakt geen deel uit van de benchmark. Er zijn dan ook geen landelijke cijfers beschikbaar.

⁸ MijnGemeenteapp is alleen in 2021 gevraagd.



minder in een vragenlijst in het online burgerpanel dan de andere gemeenten. De MijnGemeente app heeft vooral bij tussen de 22 en 32 procent van de inwoners de voorkeur. Inwoners van Uitgeest zien het meest in deze app als een manier om naar hun mening gevraagd te worden.

Tabel 4.8 – Voorkeur als gemeente mening wil weten over bepaalde kwestie⁹ (maximaal twee antwoorden mogelijk).

	Bergen			Uitgeest			Castricum			Heiloo		
	2016	2019	2021	2016	2019	2021	2016	2019	2021	2016	2019	2021
schriftelijke enquête	55%	55%	45%	54%	54%	41%	51%	52%	45%	54%	54%	46%
poll op internet	21%	20%	22%	54%	54%	24%	26%	26%	21%	28%	25%	24%
vragenlijst online burgerpanel	18%	16%	16%	29%	24%	23%	22%	21%	20%	21%	21%	20%
bijeenkomst	29%	22%	17%	22%	22%	15%	21%	20%	17%	23%	21%	15%
werkbezoek/ buurtbezoek/schouw	17%	15%	13%	19%	20%	9%	14%	13%	9%	11%	14%	11%
referendum/volksraad- pleging	9%	11%	9%	14%	14%	10%	9%	10%	12%	11%	10%	8%
discussie sociale media	3%	2%	2%	11%	9%	2%	6%	3%	2%	5%	2%	4%
WhatsApp	-	4%	7%	5%	4%	8%	-	5%	6%	-	5%	7%
werkgroep	4%	3%	3%	-	6%	3%	4%	3%	3%	2%	2%	2%
MijnGemeente app (in ontwikkeling ¹⁰)			22%			32%			25%			26%
anders	4%	4%	4%	3%	3%	2%	4%	4%	2%	4%	2%	2%

⁹ Deze vraag maakt geen deel uit van de benchmark. Er zijn dan ook geen landelijke cijfers beschikbaar.

¹⁰ MijnGemeenteapp is alleen in 2021 gevraagd.



4.5 In contact met de gemeente

Leefbaarheid en veiligheid wegen zwaarst in beoordeling gemeente

Net zoals in 2019, zijn de BUCH-gemeenten benieuwd welke aspecten bij inwoners het zwaarst mee wegen in hun beoordeling van de gemeente. Deze vraag is aan de standaard vragen toegevoegd. Leefbaarheid en veiligheid zien inwoners als belangrijke aspecten. Wel is ten opzichte van 2019 het belang van veiligheid bij de inwoners van Uitgeest, Castricum en Heiloo afgenomen.

Inwoners zijn de aspecten gezondheid en samenwerking (relatie burger en gemeente) juist belangrijker gaan vinden.

Het belang van voorzieningen is in Castricum en met name Bergen afgenomen.

Tabel 4.9 – Welke van onderstaande aspecten wegen voor u het zwaarst in de beoordeling van de gemeente? (maximaal drie antwoorden mogelijk).¹¹

	Bergen		Uitgeest		Castricum		Heiloo	
	2019	2021	2019	2021	2019	2021	2019	2021
veiligheid	42%	40%	59%	50%	56%	45%	55%	47%
leefbaarheid	47%	46%	53%	54%	50%	50%	54%	56%
dienstverlening	38%	43%	35%	35%	43%	36%	40%	48%
vertrouwen	41%	43%	32%	36%	34%	41%	36%	36%
voorzieningen	36%	28%	39%	38%	37%	34%	38%	36%
Informatievoorzieningen	18%	13%	16%	12%	17%	15%	18%	13%
gezondheid	14%	23%	15%	21%	15%	25%	13%	18%
samenwerking (relatie burger en gemeente)	23%	23%	16%	21%	15%	25%	15%	18%
gevoerd beleid	23%	24%	19%	18%	15%	21%	16%	15%
Inzet om burgers deel te laten nemen aan de maatschappij	11%	9%	11%	7%	10%	8%	10%	10%

¹¹ Deze vraag is niet in 2016 gesteld, hierdoor zijn van dit jaar geen uitkomsten beschikbaar.



Inwoners positief over ervaring gemeentelijke dienstverlening

Inwoners is in 2019 en 2021 gevraagd hoe waarschijnlijk het is dat ze tegen vrienden, familieleden of kennissen positief praten over hun ervaring met de gemeentelijke dienstverlening. Deze ervaring konden inwoners beoordelen met een rapportcijfer. Deze vraag hebben de BUCH-gemeenten toegevoegd aan de standaard vragen.

Inwoners geven, op de schaal van 1 (zeer niet) tot 10 (zeer zeker), gemiddeld een 7. Wat betekent dat inwoners er redelijk zeker van zijn dat ze positief praten over de dienstverlening. Vooral inwoners uit Heiloo verwachten dat ze positief praten over de gemeentelijke dienstverlening en geven een 7,3. Inwoners uit Bergen en Uitgeest hebben sterker de verwachting dan in 2019 dat ze positief praten over hun ervaringen met de gemeentelijke dienstverlening.

Tabel 4.10 – In hoeverre verwacht u dat u tegen een vriend, familielid of kennis positief praat over uw ervaring met de gemeentelijke dienstverlening waarvan u gebruik heeft gemaakt? Geef dit aan met een rapportcijfer van 1 (zeer niet) tot en met 10 (zeer zeker).¹²

	Bergen		Uitgeest		Castricum		Heiloo	
	2019	2021	2019	2021	2019	2021	2019	2021
Rapportcijfer ervaring gemeentelijke dienstverlening	6,4	6,9	6,7	7,1	6,8	7,0	7,1	7,3

¹² Deze vraag is niet in 2016 gesteld, hierdoor zijn van dit jaar geen uitkomsten beschikbaar.



5 Zorg en welzijn

In dit hoofdstuk komen de volgende onderwerpen aan bod: de eigen beoordeling van de gezondheid door inwoners en eenzaamheid. Gevolgd door activiteit van inwoners bij verenigingen en als vrijwilliger en hulp en ondersteuning aan burens en het verlenen van mantelzorg.

5.1 Beoordeling eigen gezondheid

Inwoners positief over eigen gezondheid

Inwoners zijn positief over de eigen gezondheid. Ook verschillen de inwoners uit de vier gemeenten nauwelijks van elkaar in deze beoordeling. Dit oordeel komt overeen met 2019 en het landelijke gemiddelde.

Tabel 5.1 – Beoordeling eigen gezondheid (rapportcijfer).

	Bergen			Uitgeest			Castricum			Heiloo			NL
	2016	2019	2021	2016	2019	2021	2016	2019	2021	2016	2019	2021	'19-'21
Beoordeling eigen gezondheid	7,6	7,5	7,7	7,8	7,7	7,9	7,7	7,7	7,7	7,8	7,7	7,8	7,7 RANGE: 7,0-8,0

Slechts klein deel voelt zich (ernstig) belemmerd in deelname maatschappij

Slechts een klein deel van de inwoners voelt zich belemmerd om deel te nemen aan de maatschappij. In Heiloo is het percentage dat zich belemmerd voelt afgenomen ten opzichte van 2019, en weer op het niveau van 2016. Inwoners voelen zich vooral belemmerd door beperkingen in lichamelijke gezondheid en fysiek bewegen.

Tabel 5.2 – Mate waarin men belemmerd wordt om deel te nemen aan het maatschappelijk leven.

	Bergen			Uitgeest			Castricum			Heiloo		
	2016	2019	2021	2016	2019	2021	2016	2019	2021	2016	2019	2021
Belemmerd	8%	9%	7%	5%	6%	6%	8%	6%	5%	5%	8%	4%

Eenzaamheid iets toegenomen

Het grootste deel van de inwoners van de BUCH-gemeenten voelt zich niet eenzaam en heeft geen behoefte aan meer contacten. Bijna twee op de tien inwoners van de gemeente Bergen, Castricum en Heiloo voelen zich soms tot vaak eenzaam. Het deel van de inwoners dat zich eenzaam voelt in de gemeenten Bergen en Castricum is toegenomen. In deze gemeenten voelt een groter deel zich eenzaam dan het landelijke gemiddelde. De behoefte aan meer contacten is bij inwoners van de BUCH-gemeenten ongeveer even hoog als het landelijk gemiddelde. In Bergen en Uitgeest heeft een kleiner percentage behoefte aan meer contacten in vergelijking tot landelijk.



Tabel 5.3 – Sociale contacten.

	Bergen			Uitgeest			Castricum			Heiloo			NL
	2016	2019	2021	2016	2019	2021	2016	2019	2021	2016	2019	2021	'19-'21
Zou meer contacten willen	19%	14%	15%	18%	14%	16%	18%	16%	18%	22%	19%	18%	20% RANGE: 12-29%
mate waarin men zich soms/ vaak eenzaam voelt	15%	16%	19%	11%	12%	15%	13%	14%	18%	15%	17%	18%	15% RANGE: 7-24%

5.2 Actief bij verenigingen en vrijwilligerswerk

Inwoners minder actief bij verenigingen

Inwoners van de BUCH-gemeenten zijn minder actief bij verenigingen dan in 2019. Ook zijn inwoners uit Bergen en Uitgeest minder actief bij verenigingen in vergelijking tot landelijk. Inwoners die wel actief zijn bij een vereniging, zijn vaak actief bij sportverenigingen. Inwoners zijn in vergelijking tot 2019 ook het meest actief gebleven bij sportverenigingen. Deelname aan culturele, gezelligheids- en religieuze/maatschappelijke verenigingen is afgenomen.

Tabel 5.4 – Actief bij vereniging in afgelopen 12 mnd.¹³ (% ja)

	Bergen			Uitgeest			Castricum			Heiloo			NL
	2016	2019	2021	2016	2019	2021	2016	2019	2021	2016	2019	2021	'19-'21
Actief bij een vereniging	63%	56%	53%	61%	59%	54%	64%	64%	57%	68%	66%	59%	59% RANGE: 48-85%
Actief bij vereniging afgelopen 12 maanden: (meerdere antwoorden mogelijk)													
Niet actief	37%	44%	47%	39%	41%	46%	36%	36%	43%	32%	34%	41%	-
sportvereniging	37%	35%	32%	45%	42%	38%	42%	45%	44%	50%	45%	44%	-
overige verenigingen	26%	15%	14%	20%	17%	15%	22%	18%	11%	21%	18%	12%	-
culturele verenigingen	-	16%	9%	-	10%	6%	-	14%	8%	-	15%	8%	-
gezelligheidsvereniging	10%	10%	5%	8%	9%	6%	10%	10%	6%	9%	8%	5%	-
religieuze/maatschappelijke vereniging	14%	11%	7%	8%	6%	4%	11%	11%	5%	11%	10%	6%	-

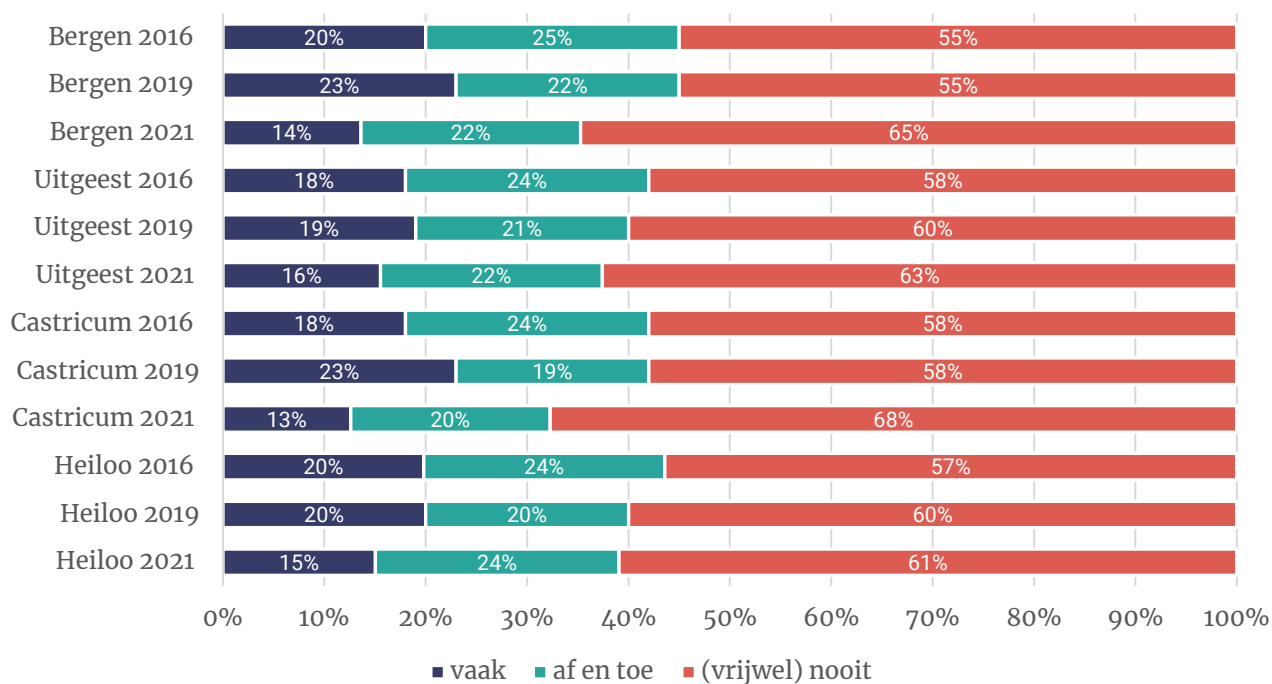
¹³ Vraagstelling is gewijzigd. De antwoordcategorie culturele verenigingen is toegevoegd.



Vrijwilligerswerk

In onderstaande figuur staat de mate waarin inwoners van de BUCH-gemeenten zich inzetten als vrijwilliger in het afgelopen jaar. Ruim een derde heeft zich ingezet als vrijwilliger. Dit is minder dan het landelijke gemiddelde van 46 procent. In Heiloo zijn inwoners het meest actief als vrijwilliger, 39 procent is actief als vrijwilliger. Dit percentage is niet afgenomen ten opzichte van 2019. In de andere gemeenten is dit wel het geval. Vooral in Castricum is het aandeel vrijwilligers gedaald, van 42 naar 32 procent.

Figuur 5.1 – Intensiteit vrijwilligerswerk afgelopen 12 maanden



Tijdsgebrek belangrijkste reden om geen vrijwilligerswerk te doen

Net als andere jaren is tijdsgebrek de belangrijkste reden om geen vrijwilligerswerk te doen. Gevolgd door het gebrek aan interesse. In Uitgeest is ook de interesse om vrijwilligerswerk te doen afgenomen in vergelijking tot 2019.

Tabel 5.5 – Vrijwilligerswerk in afgelopen 12 maanden.

	Bergen			Uitgeest			Castricum			Heiloo			NL
	2016	2019	2021	2016	2019	2021	2016	2019	2021	2016	2019	2021	'19-'21
Vrijwilligerswerk in afgelopen 12 maanden	45%	45%	35%	42%	40%	37%	42%	42%	32%	44%	40%	39%	46% RANGE: 32-60%
Reden om geen vrijwilligerswerk te doen													
Geen interesse	18%	21%	21%	27%	18%	27%	23%	20%	19%	19%	19%	17%	-
Tijdsgebrek/ te druk	55%	57%	56%	67%	74%	64%	65%	66%	61%	63%	63%	63%	-
Gezondheid	17%	17%	15%	11%	12%	8%	13%	11%	12%	17%	15%	10%	-
Weet niet wat voor vrijwilligerswerk ik kan doen	4%	5%	10%	6%	8%	9%	6%	7%	11%	5%	8%	9%	-
Weet niet hoe ik aan vrijwilligerswerk kan komen	2%	2%	4%	4%	4%	5%	3%	2%	5%	3%	1%	2%	-
Kan geen geschikt vrijwilligerswerk vinden	2%	2%	3%	2%	2%	4%	2%	2%	3%	2%	1%	3%	-

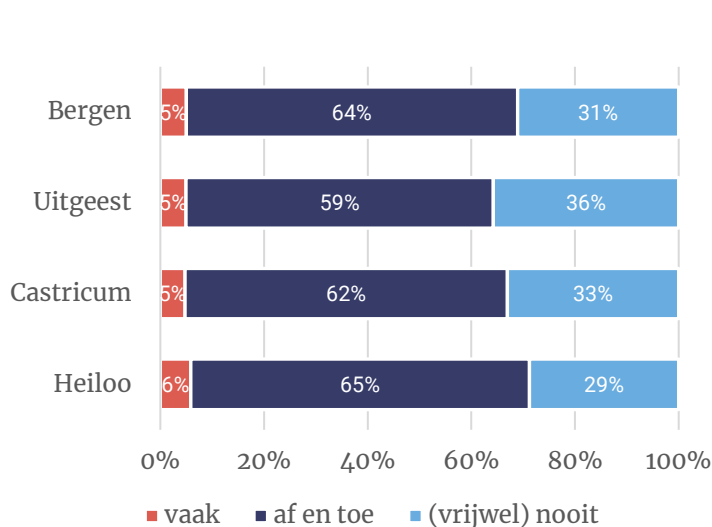


5.3 Burenhulp

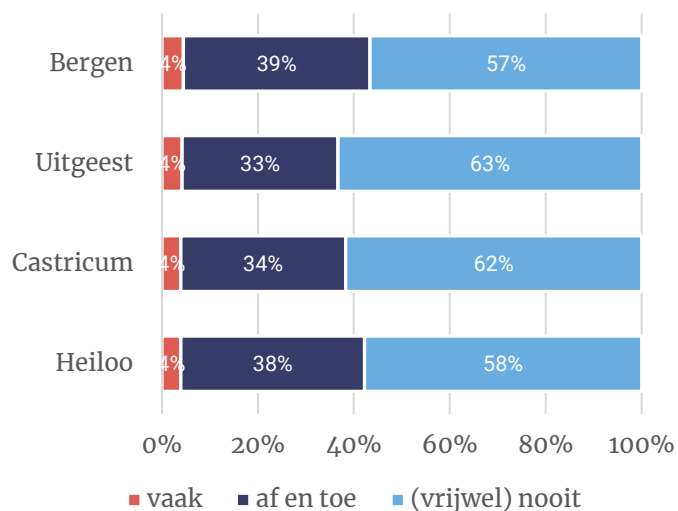
Inwoners hebben aandacht voor buren in zorgwekkende situatie

Ongeveer twee derde van de inwoners verleent burenhulp en ruim een derde heeft aandacht voor buren in een zorgwekkende situatie. Inwoners verlenen vooral af en toe hulp aan buren. In Uitgeest en Heiloo hebben inwoners meer aandacht voor buren in een zorgwekkende situatie dan in 2019. In Bergen en Heiloo is er meer aandacht voor buren in een zorgwekkende situatie dan landelijk gemiddeld.

Figuur 5.2 – Hulp aan buren in de afgelopen 12 maanden.



Figuur 5.3 – Aandacht voor buren in zorgwekkende situatie in de afgelopen 12 maanden



Tabel 5.6 – Burenhulp in afgelopen 12 maanden.

	Bergen			Uitgeest			Castricum			Heiloo			NL
	2016	2019	2021	2016	2019	2021	2016	2019	2021	2016	2019	2021	'19-'21
Hulp aan buren	67%	70%	69%	65%	65%	64%	71%	67%	67%	69%	69%	71%	68% RANGE: 34-79%
Aandacht voor buren in zorgwekkende situatie laatste 12 maanden	38%	42%	43%	33%	32%	37%	35%	36%	38%	35%	37%	42%	37% RANGE: 30-46%



Bereidheid tot burenhulp is hoog

Er heerst een hoge bereidheid onder inwoners om burenhulp te verlenen. Dit kan uit eigen beweging zijn of als dit wordt gevraagd door een buurtbewoner. Een klein deel van de inwoners wil geen burenhulp geven of kan dit niet wegens omstandigheden. Inwoners houden het liefst een oogje in het zeil of helpen bij boodschappen.

Naast dat de bereidheid hoog is, is de bereidheid om bepaalde typen burenhulp te verlenen ook toegenomen. Dit geldt voor hulp bij boodschappen, helpen bij vervoer en ondersteuning bij een aanvraag, administratie of computer. In alle vier de gemeenten is de bereidheid om dit te doen toegenomen ten opzichte van 2019.

Inwoners zijn het minst bereid om voor burenhulp het huis schoon te houden of medicatie toe te dienen of persoonlijke verzorging te verlenen.

Tabel 5.7 – Bereid tot burenhulp (meerdere antwoorden mogelijk)

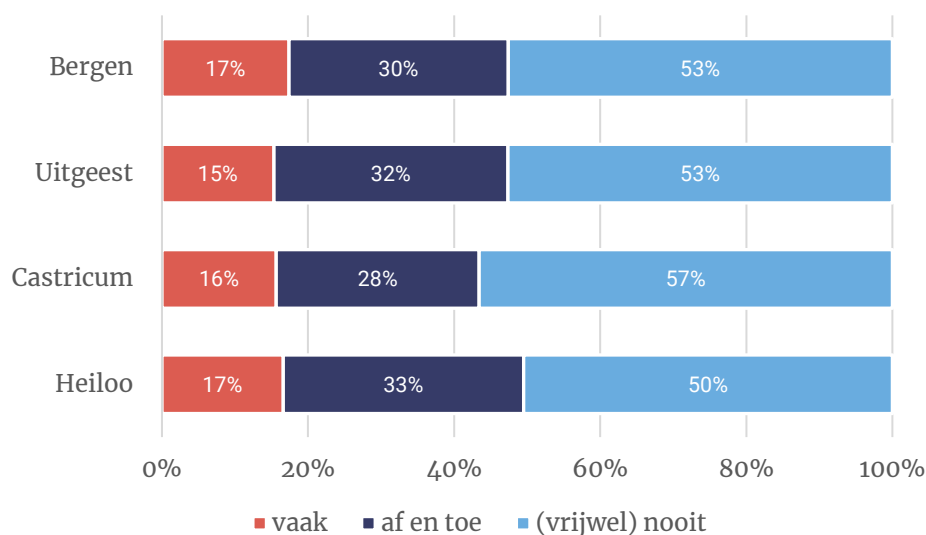
	Bergen			Uitgeest			Castricum			Heiloo		
	2016	2019	2021	2016	2019	2021	2016	2019	2021	2016	2019	2021
Oogje in het zeil houden	69%	66%	67%	73%	71%	69%	73%	72%	68%	70%	71%	72%
Hulp bij boodschappen	55%	54%	61%	56%	54%	59%	54%	56%	67%	54%	55%	66%
Helpen bij vervoer	40%	42%	46%	44%	39%	42%	39%	39%	46%	43%	40%	48%
Klusjes in of rond het huis	24%	21%	23%	25%	25%	25%	26%	25%	27%	28%	28%	30%
Ondersteuning bij een aanvraag, administratie of computer	20%	23%	30%	28%	24%	27%	21%	21%	28%	25%	24%	30%
Opvangen van kinderen	17%	14%	19%	25%	24%	23%	32%	21%	20%	21%	19%	21%
Medicijnen toedienen of persoonlijke verzorging	7%	6%	7%	8%	8%	8%	10%	6%	9%	8%	7%	6%
Huis schoonhouden of koken	7%	5%	7%	7%	8%	7%	7%	7%	9%	7%	6%	8%
Anders	8%	11%	8%	7%	7%	7%	6%	9%	7%	7%	8%	8%
Kan geen burenhulp geven	10%	12%	6%	7%	8%	7%	6%	8%	5%	8%	9%	6%
Wil geen burenhulp geven	5%	5%	3%	5%	6%	6%	4%	5%	5%	3%	5%	2%

5.4 Mantelzorg

Helpt inwoners verleent mantelzorg

Iets minder dan de helft van de inwoners in de BUCH-gemeenten verleent mantelzorg, dit is meer dan het landelijke percentage. Inwoners zetten zich vooral af en toe in als mantelzorger. In Heiloo wordt de meeste mantelzorg verleend (50%) en in Castricum het minste. In Bergen is het deel van de inwoners dat mantelzorg verleend afgenomen, van 52 naar 47 procent.

Figuur 5.4 – Mate waarin men zich de afgelopen jaar aan mantelzorg heeft gedaan



Tabel 5.8 – Mantelzorg in afgelopen 12 maanden

	Bergen			Uitgeest			Castricum			Heiloo			NL
	2016	2019	2021	2016	2019	2021	2016	2019	2021	2016	2019	2021	'19-'21
Mantelzorg	49%	52%	47%	36%	38%	47%	41%	43%	43%	40%	49%	50%	44% RANGE: 32-51%

Inwoners kunnen vooral terugvallen op familie

Wanneer inwoners zelf hulp nodig hebben, heeft een groot deel van hen een vangnet waar ze op terug kunnen vallen. Dit vangnet bestaat in alle gemeenten voor het grootste deel uit familie. In Bergen is het percentage inwoners dat op de familie kan terugvallen lager dan in de andere gemeenten. In deze gemeente spelen mensen in de buurt een grotere rol. Ruim vier op de tien inwoners uit deze gemeente hebben mensen in de buurt op wie ze kunnen terugvallen.

Tabel 5.9 – Mate waarin men terug kan vallen op omgeving wanneer men hulp of zorg nodig heeft¹⁴

		Bergen	Uitgeest	Castricum	Heiloo
Familie	Ja, zeker	59%	74%	76%	72%
	Ja, waarschijnlijk	18%	18%	16%	19%
	Nee	12%	5%	6%	7%
	N.v.t./ weet niet	12%	2%	2%	3%
Mensen in de buurt	Ja, zeker	43%	29%	28%	25%
	Ja, waarschijnlijk	36%	41%	41%	43%
	Nee	14%	13%	12%	12%
	N.v.t./ weet niet	7%	17%	19%	19%
Vrienden of kennissen	Ja, zeker	57%	60%	60%	53%
	Ja, waarschijnlijk	36%	29%	29%	34%
	Nee	7%	6%	6%	7%
	N.v.t./ weet niet	0%	5%	5%	6%

Gemeentelijke inspanningen om burgers te laten deelnemen aan maatschappij ruim voldoende

Inwoners beoordelen de gemeentelijke inspanningen om alle burgers deel te laten nemen aan de maatschappij met een ruime voldoende en hoger dan het landelijke gemiddelde. In Bergen geven inwoners de gemeente het laagste rapportcijfer, namelijk een 6,4. De gemeente Heiloo krijgt van inwoners het hoogste rapportcijfer, namelijk een 6,9. De gemiddelde rapportcijfers komen overeen met 2019.

Tabel 5.10 – Inspanningen van de gemeente om burgers volledig te laten deelnemen aan de maatschappij

	Bergen			Uitgeest			Castricum			Heiloo			NL
	2016	2019	2021	2016	2019	2021	2016	2019	2021	2016	2019	2021	'19-'21
RAPPORTCIJFER	6,2	6,5	6,4	6,5	6,8	6,6	6,2	6,6	6,7	6,8	7,0	6,9	6,1
													RANGE: 5,4-6,7

¹⁴ Vraagstelling is gewijzigd. De antwoordcategorie 'vrienden en kennissen' is toegevoegd.



6 Algemeen beeld

Inspanningen op diverse gebieden

Inwoners geven de gemeente een ruime voldoende als het gaat om alle inspanningen van de gemeente voor haar burgers. In Heiloo zijn inwoners het meest tevreden over de inspanningen van de gemeente en geven deze een 7. In Bergen zijn inwoners het minst tevreden, de gemeente krijgt van hen een 6,2.

Tabel 6.1 – Waardering inspanningen gemeente.

	Bergen			Uitgeest			Castricum			Heiloo			NL
	2016	2019	2021	2016	2019	2021	2016	2019	2021	2016	2019	2021	2018
Rapportcijfer	6,3	6,3	6,2	6,7	6,8	6,6	6,5	6,9	6,7	6,9	7,2	7,0	6,7 RANGE: 5,9-7,3

Om te bepalen welke factoren de tevredenheid van de inspanningen van de BUCH-gemeenten voor de inwoners bepalen, hebben we een prioriteitenmatrix ontwikkeld (zie figuur 6.1).

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 opzichte van de andere aspecten (dus niet ten opzichte van referentiegemeenten of het landelijke gemiddelde).
- De horizontale dimensie (belang) geeft aan in hoeverre het aspect van invloed is op de totaalwaardering¹⁵. 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.

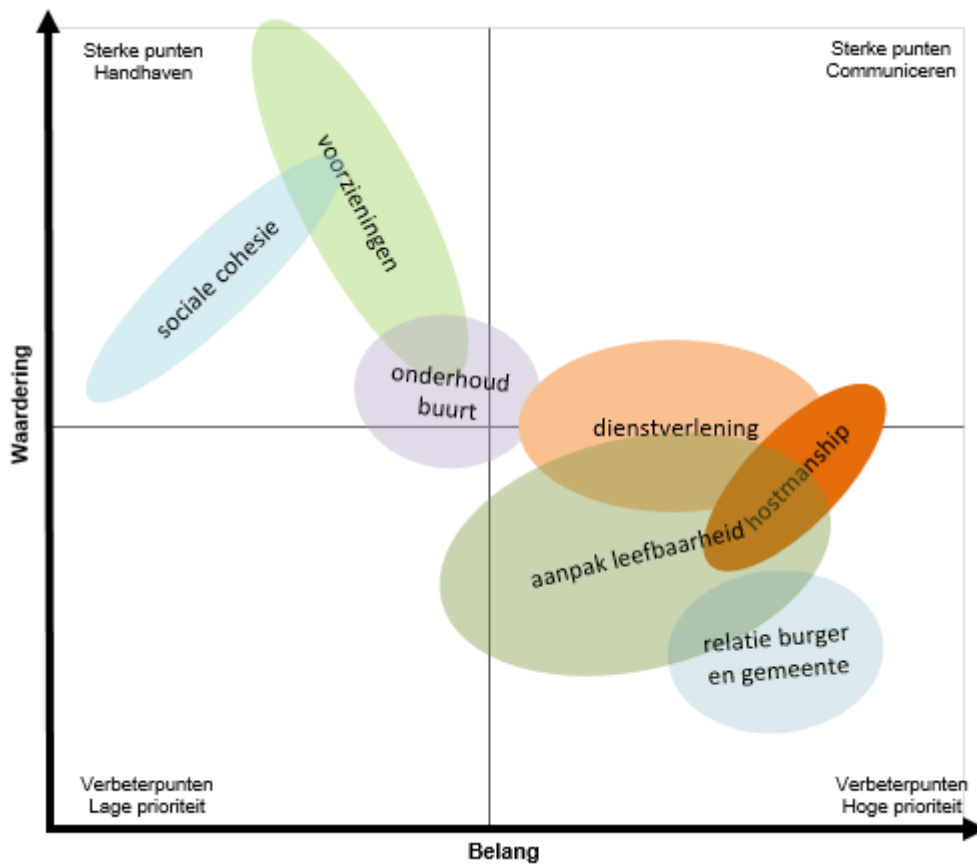
¹⁵ Door middel van het berekenen van de samenhang (correlatie) tussen het betreffende aspect en het totaaloordeel is het bepaald. Hoe groter de samenhang, hoe groter de invloed van het aspect op het totaaloordeel is



Uit figuur 6.1 blijkt dat aspecten die te maken hebben met de relatie burger en gemeente, de dienstverlening en hostmanship van de gemeente en de aanpak van leefbaarheid veel invloed hebben op de totaalwaardering van inwoners. Deze aspecten vormen hierdoor belangrijke aandachtspunten. De relatie tussen burgers en de gemeente heeft hierdoor een hoge prioriteit en verbeteringen op dit aspect kunnen ook in sterke mate bijdragen aan het totaaloordeel voor de BUCH-gemeenten.

Aspecten die betrekking hebben op de wijk (voorzieningen, sociale cohesie en fysiek onderhoud van de buurt) krijgen een hogere waardering. Van deze aspecten is het belang minder groot: ze hebben minder invloed op de totaalwaardering voor de BUCH-gemeenten.

Figuur 6.1 – Prioriteitenmatrix van BUCH-gemeenten.



Bijlage. Vragenlijst

Burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl

Fijn dat u mee doet en deze vragenlijst invult.

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.

Aanwijzingen voor het invullen

- U kunt deze vragenlijst ook **via internet** invullen op de website: www.startvragenlijst.nl/Bergen
- Gebruik de inlogcode zoals die in de bijgaande brief staat vermeld. Let op: u kunt de enquête slechts eenmaal invullen: of via internet of op papier.
- Het is belangrijk dat de enquête door de **juiste persoon** wordt ingevuld: dat is de persoon aan wie de bijgaande brief is gericht.
- De meeste vragen kunt u beantwoorden door een **hokje** aan te kruisen. Meestal kunt u slechts één antwoord kiezen. Als u meerdere hokjes mag aankruisen, staat dat vermeld.
- Een enkele keer wordt u gevraagd een antwoord op te schrijven. Probeer deze vragen zo kort mogelijk te beantwoorden. Wilt u zo duidelijk mogelijk schrijven (zo mogelijk in blokletters).
- Soms kunt u één of meer vragen overslaan. In dat geval staat achter een antwoord bijvoorbeeld het volgende vermeld: → **ga verder naar vraag 6**
- Heeft u een vergissing gemaakt? Maak het aangekruiste vakje zwart en kruis het juiste vakje aan.
- Als u nog vragen heeft kunt u tijdens kantooruren contact opnemen met de helpdesk van I&O Research via 0800-0191 (gratis).

Hartelijk dank voor uw medewerking!

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).

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



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

	hele- maal eens	eens	neutraal	oneens	hele- maal oneens	weet niet / geen mening
2. 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"/>
3. 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"/>
4. 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"/>
5. Buurtbewoners staan altijd voor elkaar klaar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Buurtbewoners zijn te vertrouwen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

- ja, bij bijna iedereen
- ja, bij de meesten wel
- bij sommigen wel, bij sommigen niet
- nee, bij de meeste mensen niet
- nee, bij vrijwel niemand
- weet niet

8. Voelt u zich veilig in uw buurt?

- ja, altijd
- ja, meestal
- soms wel, soms niet
- nee, meestal niet
- nee, (vrijwel) nooit
- weet niet / geen mening

9. In welke mate ervaart u overlast van buurtbewoners?

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



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

- vaak
- soms
- zelden
- (vrijwel) nooit
- weet niet / geen mening

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

	hele- maal eens	eens	neutraal	oneens	hele- maal oneens	weet niet / geen mening
11. 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"/>
12. Wegen, 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"/>
13. 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"/>
14. Mijn buurt is schoon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Onder leefbaarheid van de buurt verstaan we de omgang tussen bewoners, de veiligheid, en de kwaliteit en staat van de openbare ruimte. Met andere woorden: de aantrekkelijkheid van de buurt om in te leven.

15. Is de leefbaarheid van uw buurt de afgelopen jaren vooruit gegaan, achteruit gegaan of gelijk gebleven?

- duidelijk vooruitgegaan
- enigszins vooruitgegaan
- niet vooruit- of achteruitgegaan
- enigszins achteruitgegaan
- duidelijk achteruitgegaan
- weet niet / geen mening

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

	hele- maal eens	eens	neutraal	oneens	hele- maal oneens	weet niet / geen mening
16. Er wordt voldoende gedaan aan de leefbaarheid van mijn buurt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



17. Heeft u suggesties om uw buurt te verbeteren?

18. Hoe waardeert u de zorg van uw gemeente voor uw 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"/>

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

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

	hele- maal eens	eens	neutraal	oneens	hele- maal oneens	weet niet / geen mening
19. De gemeente betreft de buurt voldoende bij de aanpak van leefbaarheid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. De gemeente doet een beroep op de buurtbewoners om zelf een bijdrage te leveren aan leefbaarheid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. De gemeente ondersteunt buurtinitiatieven op het gebied van leefbaarheid voldoende	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

22. In welke mate heeft u zich de afgelopen 12 maanden ingezet voor de leefbaarheid in uw buurt?

- intensief
- incidenteel
- (vrijwel) nooit

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

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

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

	hele- maal eens	eens	neutraal	oneens	hele- maal oneens	weet niet / geen mening
24. In mijn buurt is voldoende groen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25. In mijn buurt is voldoende parkeergelegenheid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26. 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"/>
27. 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.

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

	zeer tevreden	tevreden	niet tevre- den/niet ontevrede n	on- tevrede n	zeer onte- vreden	weet niet / geen mening
(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"/>
welzijnsvoorzieningen (buurtwerk, jongeren- / ouderenvoorzieningen etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
speelvoorzieningen (kinderen tot 12 jaar)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
sportvoorzieningen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
openbaar vervoer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Relatie inwoner-gemeente

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

29. 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



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

	hele- maal eens	eens	neutraa l	oneens	hele- maal oneens	weet niet / geen mening
30. De gemeente doet wat ze zegt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31. 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"/>
32. 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"/>

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

	hele- maal eens	eens	neutraa l	oneens	hele- maal oneens	weet niet / geen mening
33. De gemeente luistert voldoende naar de mening van haar inwoners	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34. De gemeente betreft inwoners 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"/>
35. Inwoners 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"/>

36. Welke beleidsideeën of –initiatieven, waarbij u zelf betrokken bent of wilt worden, wilt u de gemeente meegeven?

37. Hoe waardeert u de wijze waarop uw gemeente inwoners en organisaties betreft 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.

38. 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).

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

39. Hoe waardeert u de dienstverlening via de digitale faciliteiten van de gemeente?

Denk hierbij aan de website, digitaal infobalie /-loket, app en de diensten die u digitaal kunt aanvragen/afhandelen.

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

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

40. 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, ondersteuning, of het voorleggen van een vraag of situatie.

- ja
- nee → ga verder naar vraag 53

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

41a. Over welk onderwerp heeft u contact gehad met de gemeente?

- werk en inkomen
- gezondheid en zorg
- familie en gezin
- reizen
- wonen en uw buurt (incl. parkeren, overlast)
- onderwijs en opleiding (incl. kinderopvang)
- ondernemen
- anders

41b. Op welke wijze heeft u contact gehad met uw gemeente?

Meerdere antwoorden mogelijk

- internet of app (gemeente)
- e-mail
- sociale media (Twitter, Facebook, WhatsApp etc.)
- post
- (publieks-)balie



- telefoon
- wijkteam / huisbezoek
- overig persoonlijk contact

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

	hele- maal eens	eens	neutraa l	oneens	helemaal oneens	weet niet / geen mening
42. 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"/>

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

	hele- maal eens	eens	neutraal	oneens	hele- maal oneens	weet niet / geen mening
43. 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"/>
44. 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"/>
45. 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"/>
46. 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 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.

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

	hele- maal eens	eens	niet eens/ niet oneens	oneens	hele- maal oneens	n.v.t./ weet niet
47. 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"/>
48. 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"/>
49. De medewerker was voldoende deskundig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
50. De medewerker kon zich goed inleven	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
51. 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"/>
52. 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 vraag en stellingen gaan over de informatie van, en over de gemeente.

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

	hele- maal eens	eens	neutraal	oneens	hele- maal oneens	weet niet / geen mening
53. 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"/>
54. De gemeente gebruikt heldere taal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

55a. 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"/>



55b. Heeft u nog suggesties voor de verbetering van de dienstverlening?

Welzijn en zorg

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.

56. 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).

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

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

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

	nauwelijks tot geen belemmeri ng	lichte belemmeri ng	matige belemmeri ng	ernstige belemmeri ng	n.v.t.
(algemene) lichamelijke gezondheid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
fysiek functioneren (bewegen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
geestelijke gezondheid (waaronder angst en depressie)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
beheersing taal / cultuur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
financiën ('moeite om rond te komen')	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
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"/>
anders	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

58. Vindt u dat u voldoende contacten heeft met andere mensen?

- ja, zeker
- ja, maar ik zou wel wat meer willen
- nee, te weinig
- wil ik niet zeggen / weet niet

59. Voelt u zich wel eens eenzaam?

- (vrijwel) nooit
- zelden
- soms
- vaak
- wil ik niet zeggen / weet niet

60. Hoe vaak sport of beweegt u intensief?

- 1 maal per week (of vaker)
- 1 maal per 2 weken
- 1 maal per maand
- wel eens
- nooit

61. In welke van onderstaande verenigingen bent u de afgelopen 12 maanden actief geweest?

Meerdere antwoorden mogelijk

- sportvereniging
- gezelligheidsvereniging
- religieuze of maatschappelijke vereniging
- culturele vereniging (o.m. toneel, muziek)
- overige (vrijtijds)vereniging
- ik ben niet actief (geweest) in het verenigingsleven

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

	vaak	af en toe	(vrijwel) nooit
zorg aan een hulpbehoevende naaste (mantelzorg)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
hulp aan buren	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
aandacht voor buren in een zorgwekkende situatie (eenzaamheid, zelfverwaarlozing of andere probleemsituatie)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
vrijwilligerswerk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

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



Indien u vrijwilligerswerk verricht, kunt u vraag 64 overslaan.

64. 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:

65. Welke vormen van burenhulp bent u bereid te verlenen? Uit eigen beweging of als het u gevraagd wordt door een buurtbewoner. *Meerdere antwoorden mogelijk*

- hulp bij boodschappen
- helpen bij vervoer
- oogje in het zeil houden
- huis schoonhouden of koken
- klusjes in of rond het huis
- medicijnen toedienen of persoonlijke verzorging
- opvangen van kinderen
- ondersteuning bij een aanvraag, administratie of computer
- anders,
namelijk:

- geen, ik kan wegens omstandigheden geen burenhulp geven
- geen, ik wil geen burenhulp geven

Indien u geen zorg aan een hulpbehoevende naaste verricht, dan kunt u vraag 66 overslaan.

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

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

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



	hele- maal eens	eens	neutraal	oneens	hele- maal oneens	weet niet / geen mening
Ik pak de draad gemakkelijk op als het even tegen heeft gezeten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik sla me makkelijk door moeilijke tijden heen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik regel/organiseer gemakkelijk zelf hulp als dat nodig is	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik raak snel van slag als iets tegenzit of onduidelijk is	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik heb vertrouwen in de toekomst	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

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

Tevredenheid met het leven

De volgende vragen gaan over hoe u zelf vindt dat het -over het algemeen- met u gaat.

69. Hoe tevreden bent u -over het geheel genomen- met uw leven?

Geef een cijfer van 1 (helemaal niet) tot en met 10 (helemaal wel).

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	wil ik niet zeggen/ weet niet
<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"/>

70. In welke mate denkt u dat de dingen die u in uw leven doet de moeite waard zijn?

Geef een cijfer van 1 (helemaal niet) tot en met 10 (helemaal wel).

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	wil ik niet zeggen/ weet niet
<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"/>



71. Hoe gelukkig voelde u zich gisteren?

Geef een cijfer van 1 (helemaal niet) tot en met 10 (helemaal wel).

										wil ik niet zeggen/ weet niet
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
<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"/>

72. Hoe angstig voelde u zich gisteren?

Geef een cijfer van 1 (helemaal niet) tot en met 10 (helemaal wel).

										wil ik niet zeggen/ weet niet
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
<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"/>

73. Hoe waardeert u de inspanningen van uw gemeente om inwoners 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).

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

74. Hoe waardeert u alle inspanningen van uw gemeente voor haar inwoners?

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

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

In contact met de gemeente



75. 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 drie 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 inwoner en gemeente) |
| <input type="checkbox"/> leefbaarheid | <input type="checkbox"/> gevoerd beleid |
| <input type="checkbox"/> voorzieningen | <input type="checkbox"/> inzet om inwoners deel te laten nemen aan de maatschappij |

De gemeente informeert inwoners via verschillende media over allerlei onderwerpen. De gemeente wil graag weten of dit aanbod aansluit bij uw vraag naar informatie. Wij vragen hieronder naar uw behoefte aan gemeentelijke informatie voor drie verschillende onderwerpen.

76. Informatie over publieksdienstverlening van de gemeente zoals vergunningen, paspoorten, registreren van uw verhuizing, aangifte geboorte, openingstijden gemeentehuis....

(Maximaal twee antwoorden aankruisen)

- zoek ik graag zelf op via de gemeentelijke website
- zie ik graag aangekondigd via social media (Facebook en Twitter)
- ontvang ik graag via Whatsapp
- ontvang ik graag via de MijnGemeente app (in ontwikkeling)
- zie ik graag uitgelegd in een filmpje
- ontvang ik graag als folder, brief of via e-mail thuis
- lees ik bij voorkeur in de kranten
- ontvang ik graag via mijnoverheid.nl
- anders, namelijk:

77. Informatie over mijn directe leefomgeving/mijn eigen buurt zoals wegopbrekingen, herinrichtingsplannen, extra speelplaatsen, parkeren...

(Maximaal twee antwoorden aankruisen)

- zoek ik graag zelf op via de gemeentelijke website
- zie ik graag aangekondigd via social media (Facebook en Twitter)
- ontvang ik graag via Whatsapp
- ontvang ik graag via de MijnGemeente app (in ontwikkeling)
- zie ik graag uitgelegd in een filmpje
- ontvang ik graag als folder, brief of via e-mail thuis
- lees ik bij voorkeur in de kranten
- ontvang ik graag via door gemeente georganiseerde bijeenkomsten
- anders, namelijk:



78. Als de gemeente uw mening over een bepaalde kwestie wil weten, hoe kan ze dat het beste aanpakken?

(Maximaal twee antwoorden aankruisen)

- Via een poll op internet
- Via een discussie op de sociale media
- Via Whatsapp
- Via MijnGemeente app (in ontwikkeling)
- Via een schriftelijke enquête
- Via een vragenlijst van een online burgerpanel
- Via een bijeenkomst
- Via een werkgroep
- Via een werkbezoek/buurtbezoek/schouw
- Via een referendum/volksraadpleging
- Anders, namelijk:

79. In hoeverre verwacht u dat u tegen een vriend, familielid of kennis positief praat over uw ervaring met de gemeentelijke dienstverlening waarvan u gebruik heeft gemaakt?

Geef dit aan met een rapportcijfer van 1 (zeer niet) tot en met 10 (zeer zeker).

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"/>

80. Kunt u dit toelichten?

Achtergrondvragen

Tot slot nog enkele achtergrondvragen. Deze gegevens worden alleen voor dit onderzoek gebruikt en volstrekt vertrouwelijk behandeld. De resultaten zijn niet naar u als persoon te herleiden.

81. Wat is uw geslacht?

- Man vrouw



82. Wat is uw leeftijd?

- 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 jaar tot en met 74 jaar
- 75 jaar en ouder

83. Wat is uw hoogst afgeronde opleiding?

- lagere school / basisonderwijs / geen onderwijs
- vmbo / mavo
- vwo / havo
- middelbaar beroepsonderwijs (mbo)
- hoger beroepsonderwijs (hbo)
- wetenschappelijk onderwijs (universiteit)

84. Welke situatie is het meest op u van toepassing?

- in loondienst
- zelfstandige zonder personeel (zzp)
- ondernemer met personeel
- werkloos/werkzoekend
- (ten dele) arbeidsongeschikt
- Gepensioneerd
- huisvrouw/-man
- scholier/student
- Anders

85. Hoe ziet de samenstelling van uw huishouden eruit?

- Alleenstaand
- twee volwassenen zonder kind(eren)
- twee volwassenen met kind(eren)
- een volwassene met kind(eren) / eenoudergezin
- anders

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

- Minder dan € 900
- € 900 tot € 1300
- € 1300 tot € 1800
- € 1800 tot € 2700
- € 2700 tot € 3200
- meer dan € 3200
- wil ik niet zeggen / weet niet

87. Hoelang woont u reeds in deze buurt?

- korter dan 2 jaar
- 2 tot 5 jaar
- 5 tot 10 jaar
- 10 tot 15 jaar
- 15 jaar of langer



88. Wat is uw postcode? *CIJFERS EN LETTERS*

--	--	--	--	--	--

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

Namens uw gemeente willen we u hartelijk danken voor uw medewerking!

Stuur de ingevulde vragenlijst terug in bijgevoegde antwoordenvelop naar:

I&O Research

Antwoordnummer 1104

7500 VB ENSCHEDE

Een postzegel plakken is niet nodig.



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