

## WAAR STAAT GEMEENTE HUIZEN?

2019

Gemeente Huizen



<b>Uitgave:</b>	Research 2Evolve Tesselschadelaan 15A 1217 LG Hilversum Tel: (035) 623 27 89 info@research2evolve.nl www.research2evolve.nl
<b>Datum:</b>	September – november 2019
<b>Onderzoek:</b>	Waar staat gemeente Huizen?
<b>Projectnummer:</b>	20190704.01
<b>Opdrachtgever:</b>	Gemeente Huizen

Het onderzoek is uitgevoerd door Research 2Evolve. Het marktonderzoeksbureau neemt de richtlijnen van de MOA (MarktOnderzoekAssociatie) en ESOMAR (European Society for Opinion and Marketing Research) in acht. Deze richtlijnen zijn bij Research 2Evolve op te vragen.

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

<b>Hoofdstuk 1</b>	<b>Onderzoeksverantwoording</b>	
1.1	Inleiding	5
1.2	Uitvoering van het onderzoek	5
1.3	Responsoverzicht	6
1.4	Weging	6
1.5	Betrouwbaarheid en nauwkeurigheid	7
1.6	Samenstelling respondenten	7
1.7	Leeswijzer	8
1.8	Toelichting prioriteitenmatrix	9
<b>Hoofdstuk 2</b>	<b>Resultaten</b>	
2.1	Totaaloordeel	11
2.2	Woon- en leefomgeving	12
2.3	Relatie inwoner-gemeente	28
2.4	Gemeentelijke dienstverlening	32
2.5	Welzijn en zorg	41
2.6	Achtergrondkenmerken	55

## HOOFDSTUK 1

# ONDERZOEKSVERANTWOORDING



## 1.1 Inleiding

In opdracht van gemeente Huizen heeft onderzoeksbureau Research 2Evolve het benchmark Waarstaatjegemeente.nl onderzoek uitgevoerd onder de inwoners van de gemeente Huizen. Middels dit onderzoek kan de gemeente in kaart brengen hoe inwoners het woon- en leefklimaat en de lokale dienstverlening ervaren en krijgt zij inzicht in waar verbetering nodig is.

Het onderzoek laat zien hoe inwoners de gemeente ervaren op de volgende 4 thema's:

- Woon- en leefomgeving
- Relatie inwoner-gemeente
- Gemeentelijke dienstverlening
- Welzijn en zorg

VNG Realisatie heeft haar benchmarkcijfers gepubliceerd op het platform Waarstaatjegemeente.nl. Na goedkeuring van dit rapport zullen de resultaten van de gemeente Huizen aangeboden worden bij VNG, zodat deze ook verwerkt kunnen worden in een online dashboard. Op deze site kunt u tevens uw prestaties zien en vergelijken met andere gemeenten. De gemeente Huizen heeft aan de standaard vragenlijst die is opgesteld door de VNG realisatie, enkele eigen vragen toegevoegd.

## 1.2 Uitvoering van het onderzoek

<b>Steekproef</b>	<b>2.185</b>
<b>Methode</b>	<b>Online/schriftelijk</b>
<b>Uitnodiging</b>	<b>Per brief</b>
<b>Veldwerkperiode</b>	<b>Dinsdag 17 september – zondag 3 november</b>
<b>Herinnering</b>	<b>Ja</b>

## 1.3 Responsoverzicht

<b>Bruto steekproef</b>	<b>2.185</b>
<b>Respons (schriftelijk + online)</b>	<b>544 (390+154)</b>
<b>Responspercentage</b>	<b>25%</b>
<b>Respons open link</b>	<b>48</b>
<b>Totaalrespons</b>	<b>592</b>

## 1.4 Weging

Op de data is een weging toegepast op basis van leeftijd volgens de standaard van VNG Realisatie. De totale respons wijkt voor de variabele leeftijd af ten opzichte van de werkelijke verdeling binnen de populatie (CBS). Middels het toevoegen van een weging vormen de resultaten een juiste afspiegeling van de werkelijke bevolking. Dit is een gangbare werkwijze in statistisch kwantitatief onderzoek. Personen in ondervertegenwoordigde groepen krijgen een gewicht groter dan 1 en tellen relatief zwaarder mee in het totaalresultaat. Personen in groepen met een oververtegenwoordiging krijgen een gewicht kleiner dan 1 waardoor ze minder zwaar mee tellen. Hiermee zijn de resultaten gecorrigeerd om de mogelijke invloed van een niet geheel representatieve steekproef weg te nemen. Doorgaans wordt een maximale weegfactor van 3 gehanteerd.

## 1.5 Betrouwbaarheid en nauwkeurigheid

Het betrouwbaarheidspercentage geeft de kans aan dat bij herhaling van het onderzoek hetzelfde uit het onderzoek komt. Bij een betrouwbaarheidspercentage van 95% is er 95% kans bij herhaling dat de antwoorden hetzelfde zullen zijn met andere respondenten binnen de doelgroep.

Met het aantal respondenten dat heeft deelgenomen (=592) kan met een betrouwbaarheid van 95% en een foutmarge van 4,0% uitspraken gedaan worden op totaalniveau.

De nauwkeurigheid (uitgedrukt in foutmarge) geeft het gebied aan, waarbinnen de werkelijke waarde in de populatie ligt. De foutmarge is het percentage dat het antwoord kan afwijken van de werkelijkheid. Als de foutmarge 4% is, en 47% van de steekproef een bepaald antwoord geeft, dan ligt dit percentage in werkelijkheid maximaal 4% boven of 4% onder deze 47%, dus tussen de 43% en 51% (een lagere foutmarge vereist een grotere steekproef). Een betrouwbaarheidsniveau van 95% en een foutmarge van 5% is gangbaar en algemeen geaccepteerd bij (statistisch) kwantitatief onderzoek.

## 1.6 Samenstelling respondenten

Hieronder staat een uitsplitsing van enkele achtergrondkenmerken van de respondenten:

Wat is uw leeftijd?		
18 t/m 29 jaar	6%	33
30 t/m 39 jaar	5%	31
40 t/m 54 jaar	22%	127
55 t/m 64 jaar	24%	143
65 t/m 74 jaar	27%	161
75 jaar en ouder	14%	84
Onbekend	2%	13

Wat is uw geslacht?		
Man	46%	269
Vrouw	52%	310
Onbekend	2%	13

In welk deel van Huizen woont u?		
Havengebied (1271)	18%	107
Erica En De Eng (1272)	16%	94
Huizermaat West /Zuid (1273)	24%	144
Bovenmaten (1274)	17%	101
Bijvanck (1275)	5%	31
Stad- En Lande (1276)	14%	82
Hogemaat (1277)	5%	28
Onbekend	1%	5

## 1.7 Leeswijzer

Daar waar de som van de resultaten niet precies op 100% uitkomt, wordt dit veroorzaakt door afrondingsverschillen of was meer dan één antwoord toegestaan. Waar in de grafieken ongelijke N-en (aantal respondenten) te zien zijn, wordt dit veroorzaakt door het uitsluiten van de antwoordcategorie 'weet niet/geen mening/niet van toepassing' en/of routing in de vragenlijst. Ook waren respondenten niet verplicht om alle vragen te beantwoorden. Om deze redenen wordt ter volledigheid bij de resultaten aangegeven hoeveel respondenten (N) de betreffende vraag hebben beantwoord. In de rapportage wordt de ongewogen N weergegeven.

De open antwoorden worden letterlijk en onbewerkt opgeleverd en indien er opvallende resultaten zijn, worden deze verwerkt in de rapportage.

In het rapport zijn de onderzoeksresultaten van gemeente Huizen vergeleken met de resultaten van de gemeente in 2016 én met alle gemeenten in Nederland die in 2018 hebben deelgenomen aan de benchmark WSJG. Op moment van schrijven zijn in totaal de resultaten van 53 gemeenten in Nederland. De benchmark gegevens worden continu aangevuld, waardoor de landelijke resultaten in de loop van de tijd kunnen afwijken van de resultaten die in dit rapport zijn weergegeven. Het betreft de volgende gemeenten:

<b>Aa en Hunze</b>	<b>Elburg</b>	<b>Lisse</b>	<b>Oss</b>	<b>Valkenswaard</b>
<b>Bergeijk</b>	<b>Emmen</b>	<b>Lochem</b>	<b>Ouder-Amstel</b>	<b>Vijfheerenlanden</b>
<b>Berkelland</b>	<b>Ermelo</b>	<b>Loon op Zand</b>	<b>Oudewater</b>	<b>Voorschoten</b>
<b>Best</b>	<b>Etten-Leur</b>	<b>Loppersum</b>	<b>Papendrecht</b>	<b>Wassenaar</b>
<b>Brummen</b>	<b>Goeree-Overflakkee</b>	<b>Mill en Sint Hubert</b>	<b>Raalte</b>	<b>West Maas en Waal</b>
<b>Coevorden</b>	<b>Grave</b>	<b>Montferland</b>	<b>Rhenen</b>	<b>Wijchen</b>
<b>Cuijk</b>	<b>Hillegom</b>	<b>Nijkerk</b>	<b>Ridderkerk</b>	<b>Winterswijk</b>
<b>Diemen</b>	<b>Hollands Kroon</b>	<b>Noordoostpolder</b>	<b>Schagen</b>	<b>Woerden</b>
<b>Drimmelen</b>	<b>Kapelle</b>	<b>Nunspeet</b>	<b>Sittard-Geleen</b>	<b>Zevenaar</b>
<b>Druten</b>	<b>Krimpen aan den IJssel</b>	<b>Olst-Wijhe</b>	<b>Teylingen</b>	
<b>Eersel</b>	<b>Lansingerland</b>	<b>Ooststellingwerf</b>	<b>Uithoorn</b>	



## 1.8 Toelichting Prioriteitenmatrix

### Hoe dient u de prioriteitenmatrix te interpreteren?

De **verticale as** van de prioriteitenmatrix (waardering) laat zien in hoeverre inwoners tevreden zijn over een aspect (hoe hoger op de as, hoe hoger de waardering). De horizontale as snijdt op de gemiddelde waardering, dat kan dus per item verschillen.

De **horizontale as** van de prioriteitenmatrix (samenhang) laat zien in hoeverre een aspect samenhangt met het totaaloordeel van het thema. Dit is uitgedrukt in een correlatiecoëfficiënt, die loopt van 0 tot en met 1. Een correlatie van 0 betekent dat de twee vragen niet met elkaar samenhangen, een correlatie van 1 betekent een perfecte samenhang. De verticale as snijdt op de gemiddelde samenhang, dat kan dus per item verschillen.

De prioriteitenmatrix bestaat uit de volgende vier kwadranten:



50%

## HOOFDSTUK 2

## RESULTATEN



## 2.1 Resultaten – Totaaloordeel

	Gemeente Huizen 2019	Gemeente Huizen 2016	Nederland 2018
<b>Woon- en leefomgeving</b>	<b>7,0</b>	<b>6,9</b>	<b>6,6</b>
<b>Relatie inwoner – gemeente</b>	<b>6,3</b>	<b>6,3</b>	<b>6,1</b>
<b>Gemeentelijke dienstverlening</b>	<b>7,0</b>	<b>7,0</b>	<b>6,7</b>
<b>Zorg en welzijn</b>	<b>6,9</b>	<b>6,9</b>	<b>6,6</b>
<b>Alle inspanningen van de gemeente</b>	<b>6,9</b>	<b>7,0</b>	<b>6,6</b>

Let op: weet niet/geen mening is niet meegenomen in het berekenen van het gemiddelde rapportcijfer.

Respondenten hebben bij elk thema hun totaaloordeel kunnen geven over de inspanningen van de gemeente in de vorm van een rapportcijfer. In het rapport zijn de onderzoeksresultaten van gemeente Huizen vergeleken met de resultaten van de gemeente in 2016 én met alle gemeenten in Nederland die in 2018 hebben deelgenomen aan de benchmark WSJG.

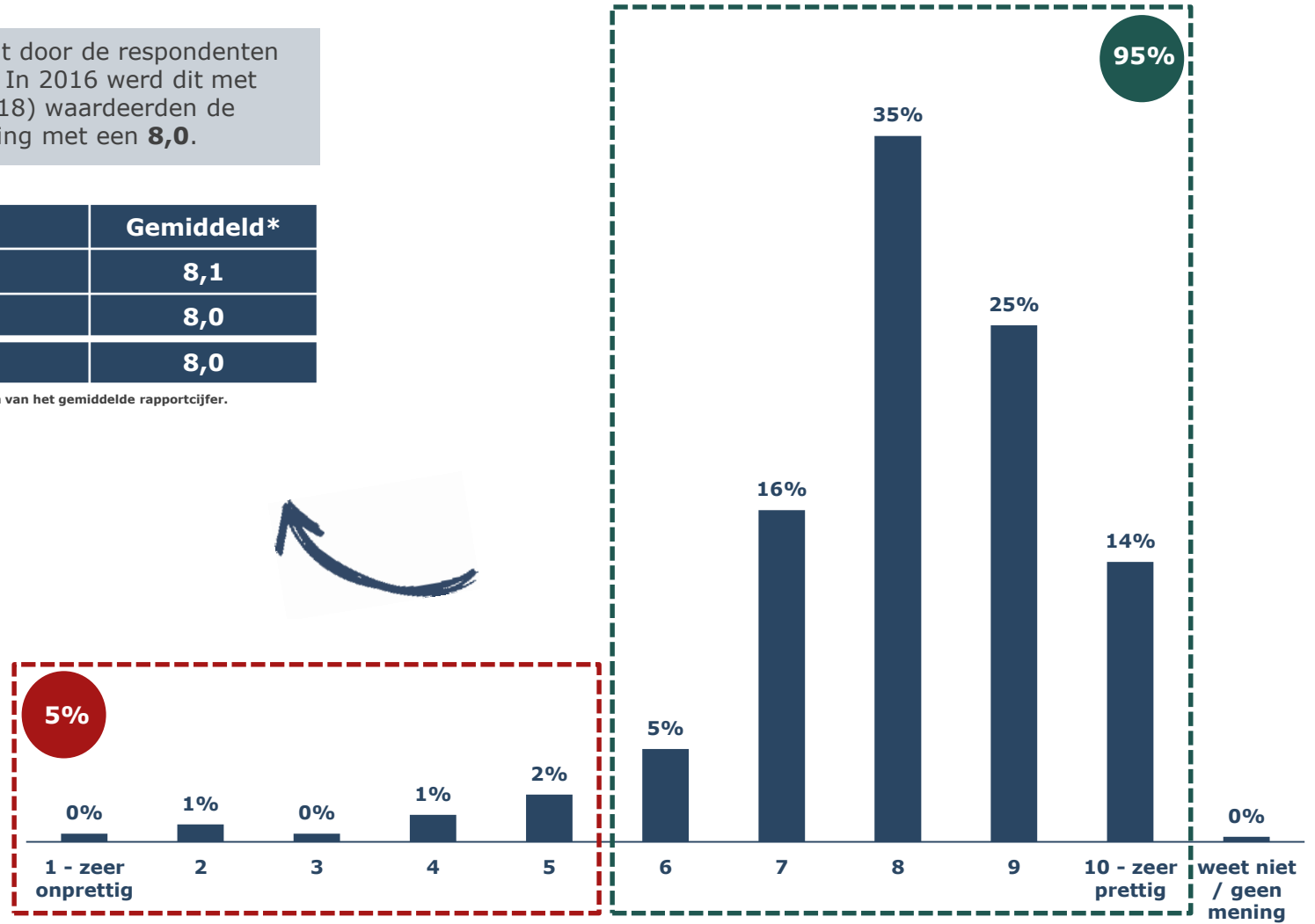
## 2.2 Resultaten – Woon- en leefomgeving

Hoe prettig vindt u het om in uw buurt te wonen? (N=588)

Het prettig wonen in eigen buurt wordt door de respondenten gemiddeld met een **8,1** gewaardeerd. In 2016 werd dit met een **8,0** gewaardeerd en landelijk (2018) waardeerden de respondenten de woon- en leefomgeving met een **8,0**.

	Gemiddeld*
2019	8,1
2016	8,0
Nederland (2018)	8,0

\*Let op: weet niet/geen mening is niet meegenomen L het berekenen van het gemiddelde rapportcijfer.



## 2.2 Resultaten – Woon- en leefomgeving

### Sociale samenhang in de buurt

	N	(helemaal) mee eens	neutraal	(helemaal) mee oneens
<b>Ik voel me thuis in deze buurt</b>	<b>585</b>	<b>86%</b>	<b>10%</b>	<b>4%</b>
<b>Ik zou niet zo snel weggaan uit deze buurt</b>	<b>576</b>	<b>72%</b>	<b>18%</b>	<b>10%</b>
<b>Buurtbewoners gaan op een prettige manier met elkaar om</b>	<b>581</b>	<b>72%</b>	<b>23%</b>	<b>5%</b>
<b>Buurtbewoners staan altijd voor elkaar klaar</b>	<b>569</b>	<b>52%</b>	<b>40%</b>	<b>8%</b>
<b>Buurtbewoners zijn te vertrouwen</b>	<b>565</b>	<b>64%</b>	<b>30%</b>	<b>5%</b>

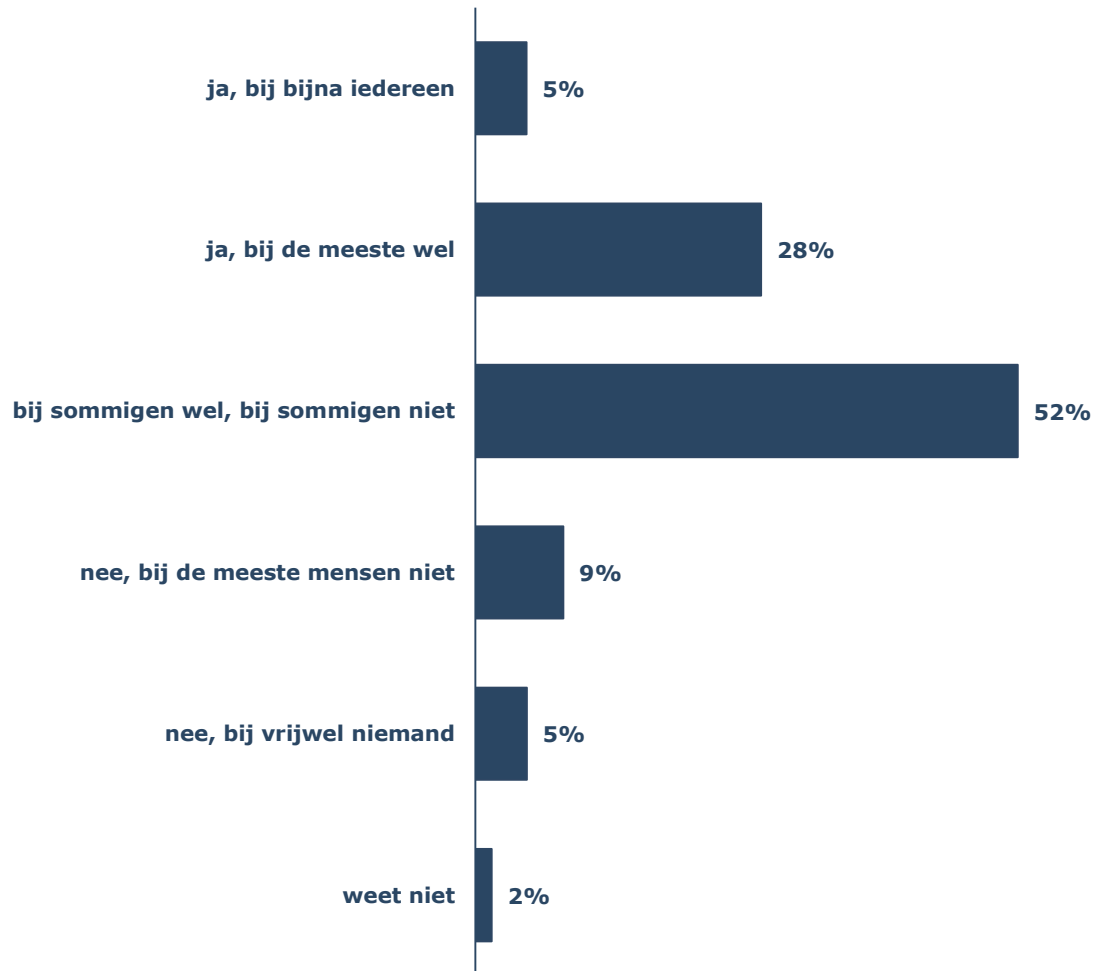
*Let op: het percentage weet niet/geen mening is niet opgenomen in deze tabel*

De sociale samenhang in de buurt is overwegend positief. Bijna negen op de tien (86%) van de respondenten voelt zich thuis in de buurt en ruim zeven op de tien (72%) zal niet snel weggaan uit de buurt.

Ook ruim zeven op de tien (72%) respondenten vindt dat de buurtbewoners prettig met elkaar omgaan, bijna twee derde (64%) vindt dat buurtbewoners te vertrouwen zijn en de helft (52%) geeft aan dat zij voor elkaar klaar staan.

## 2.2 Resultaten – Woon- en leefomgeving

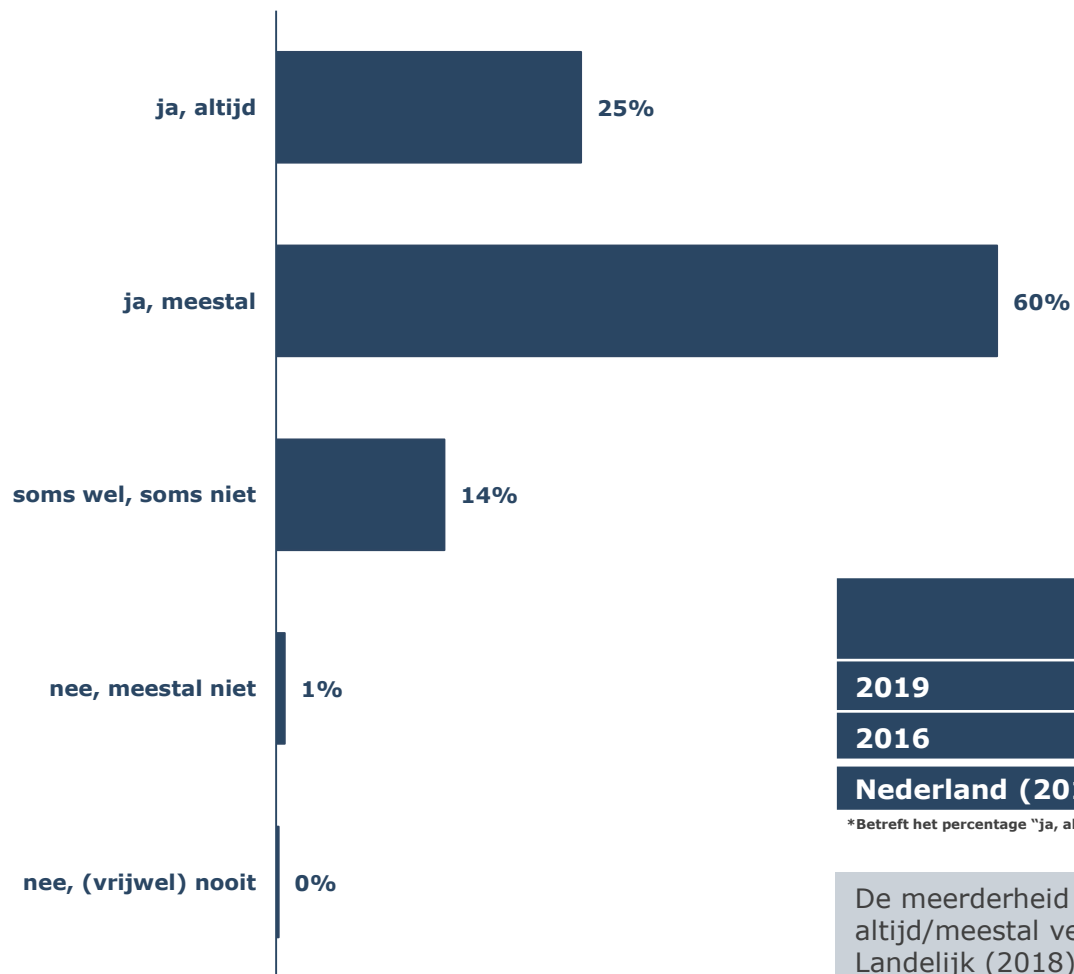
Voelt u zich betrokken bij de mensen die in uw buurt wonen? (N=592)



Een derde (33%) van de respondenten voelt zich betrokken bij de mensen die in hun buurt wonen.

## 2.2 Resultaten – Woon- en leefomgeving

Voelt u zich veilig in uw buurt? (N=589)



	Veilig in eigen buurt*
<b>2019</b>	<b>85%</b>
<b>2016</b>	<b>78%</b>
<b>Nederland (2018)</b>	<b>87%</b>

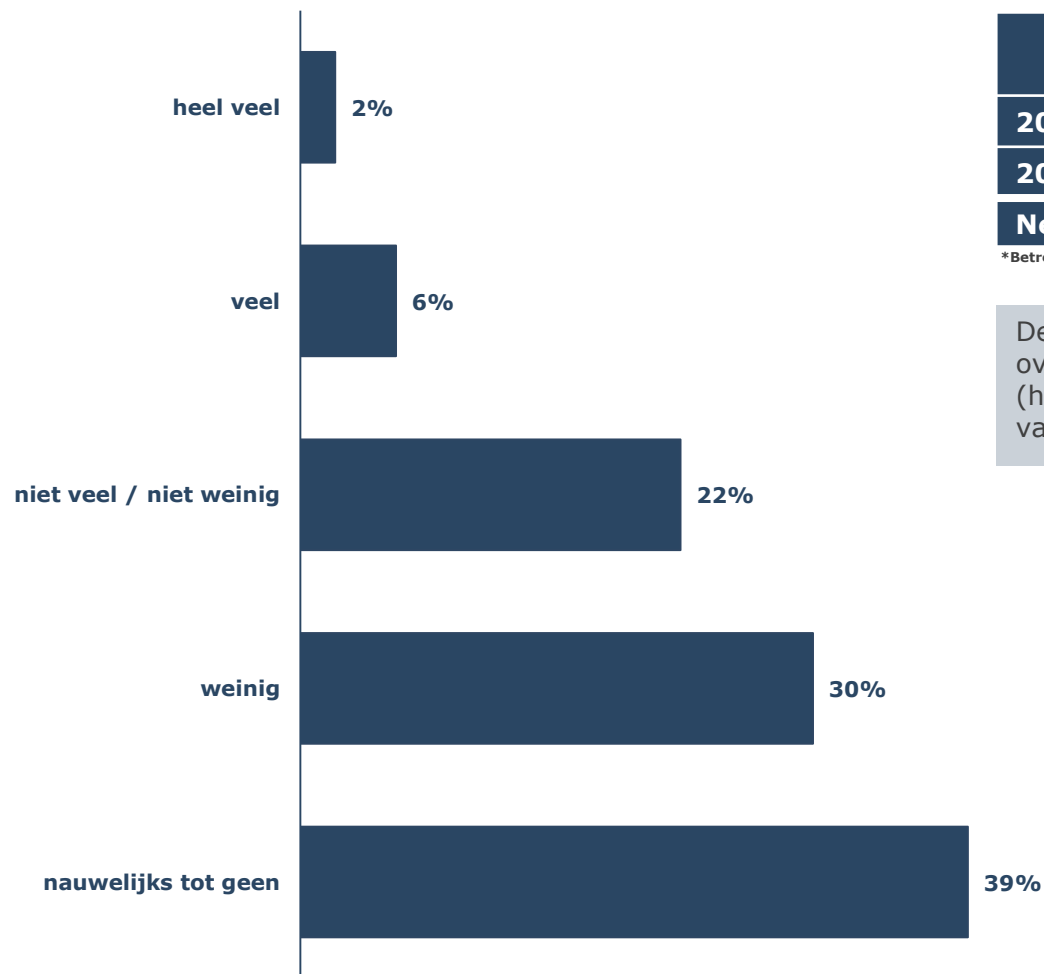
\*Betreft het percentage "ja, altijd" en "ja, meestal"

De meerderheid (85%) van de respondenten voelt zich altijd/meestal veilig in eigen buurt. In 2016 was dit 78%. Landelijk (2018) geldt dat 87% zich altijd/meestal veilig voelt

Let op: het percentage weet niet/geen mening is niet opgenomen in deze grafiek

## 2.2 Resultaten – Woon- en leefomgeving

In welke mate ervaart u overlast van buurtbewoners? (N=590)



	Overlast buurtbewoners*
<b>2019</b>	<b>8%</b>
<b>2016</b>	<b>7%</b>
<b>Nederland (2018)</b>	<b>7%</b>

\*Betreft het percentage "(heel) veel"

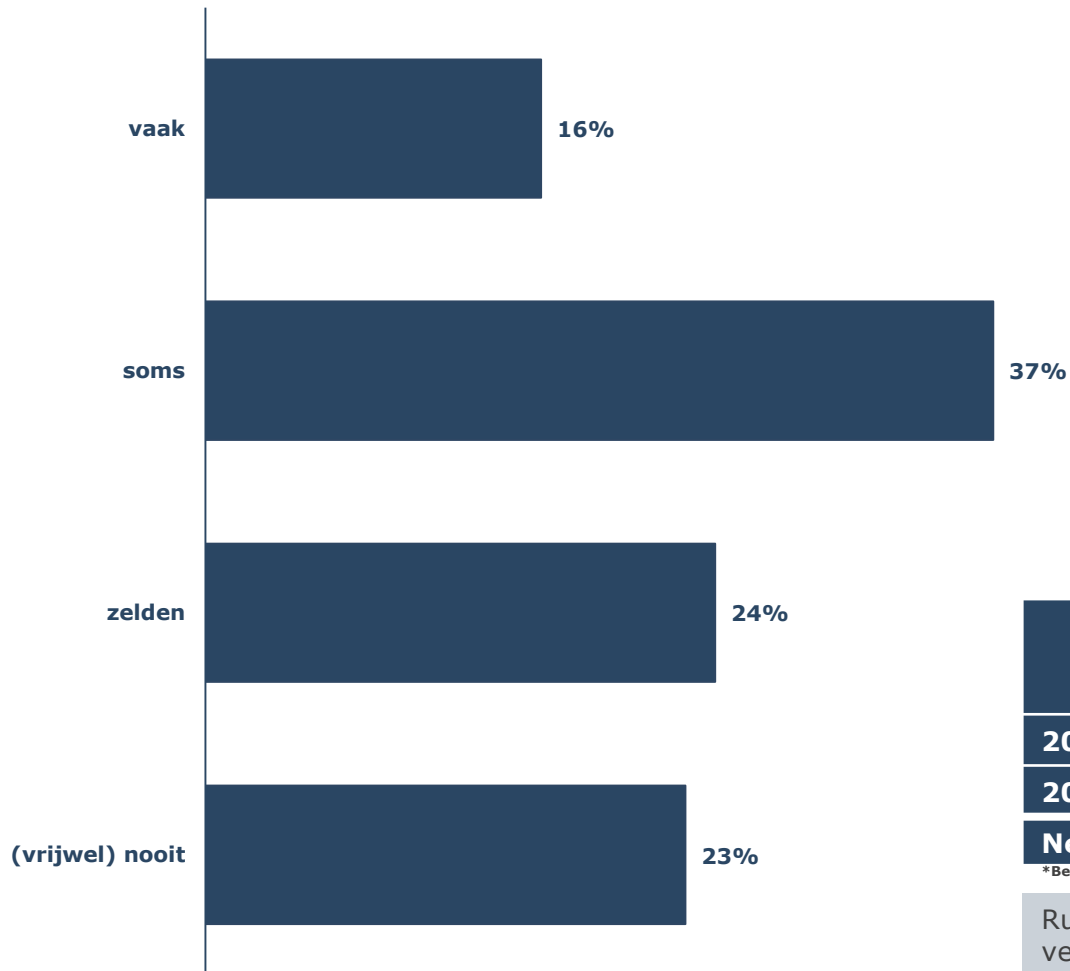
De meerderheid (69%) van de respondenten ervaart weinig tot geen overlast van buurtbewoners, 8% van de respondenten geeft aan (heel) veel overlast te ervaren. In 2016 had 7% (heel) veel overlast van buurtbewoners en de landelijke score (2018) is ook 7%.

Let op: het percentage weet niet/geen mening is niet opgenomen in deze grafiek



## 2.2 Resultaten – Woon- en leefomgeving

Hoe vaak heeft u te maken met onveilige verkeerssituaties in uw buurt? (N=588)



	Onveilige verkeerssituaties in eigen buurt*
2019	53%
2016	55%
Nederland (2018)	56%

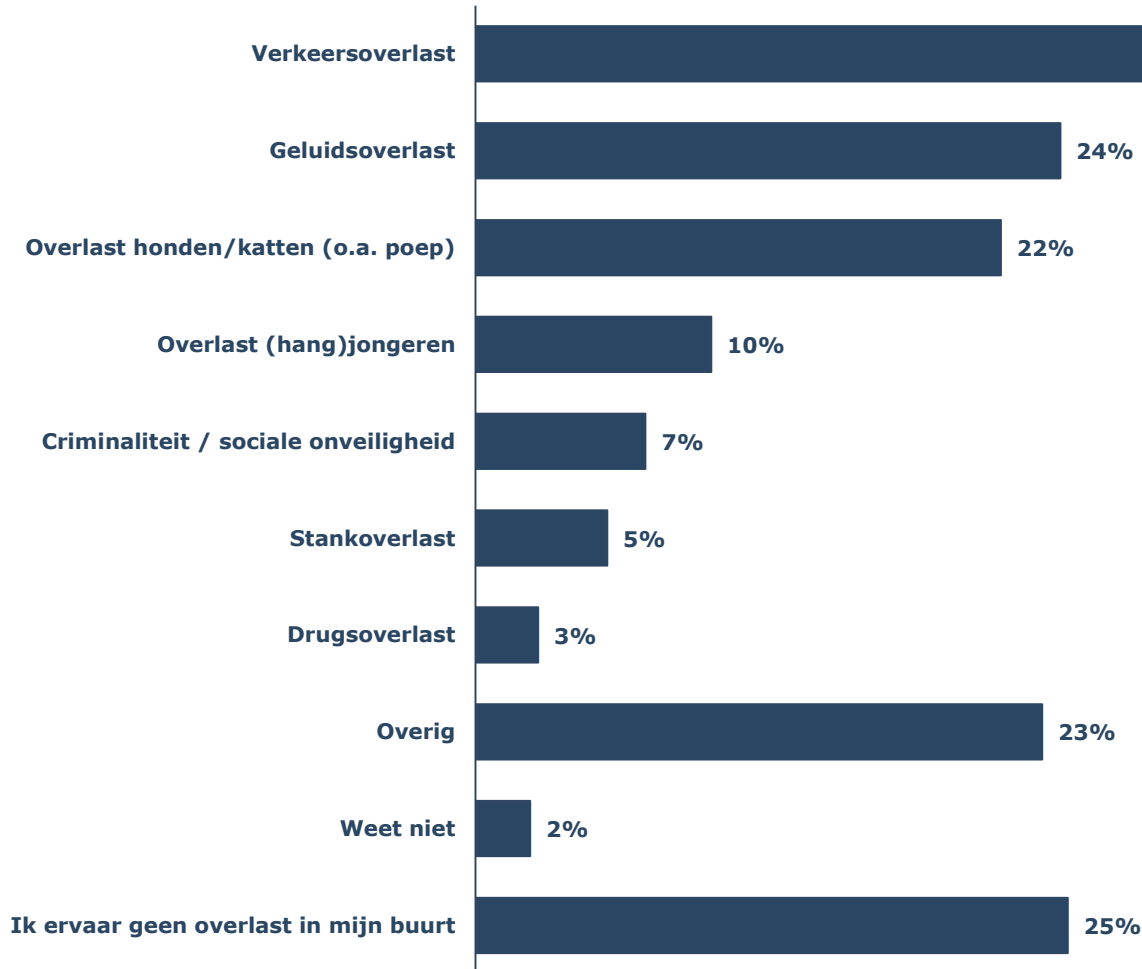
\*Betreft het percentage "vaak" en "soms"

Ruim de helft (53%) van de respondenten ervaart soms of vaak onveilige verkeerssituatie in de buurt. De landelijke score (2018) is 56%. In 2016 had 55% van de respondenten te maken met onveilige verkeerssituaties in de buurt.

Let op: het percentage weet niet/geen mening is niet opgenomen in deze grafiek

## 2.2 Resultaten – Woon- en leefomgeving

Wat zijn momenteel de belangrijkste vormen van overlast in uw buurt? (N=590)



**TOP 3**

**Verkeersoverlast**  
**Geluidsoverlast**  
Overlast honden/katten



Overige vormen van overlast:

- Burenoverlast
- Parkeeroverlast

## 2.2 Resultaten – Woon- en leefomgeving

### Onderhoud openbare ruimte

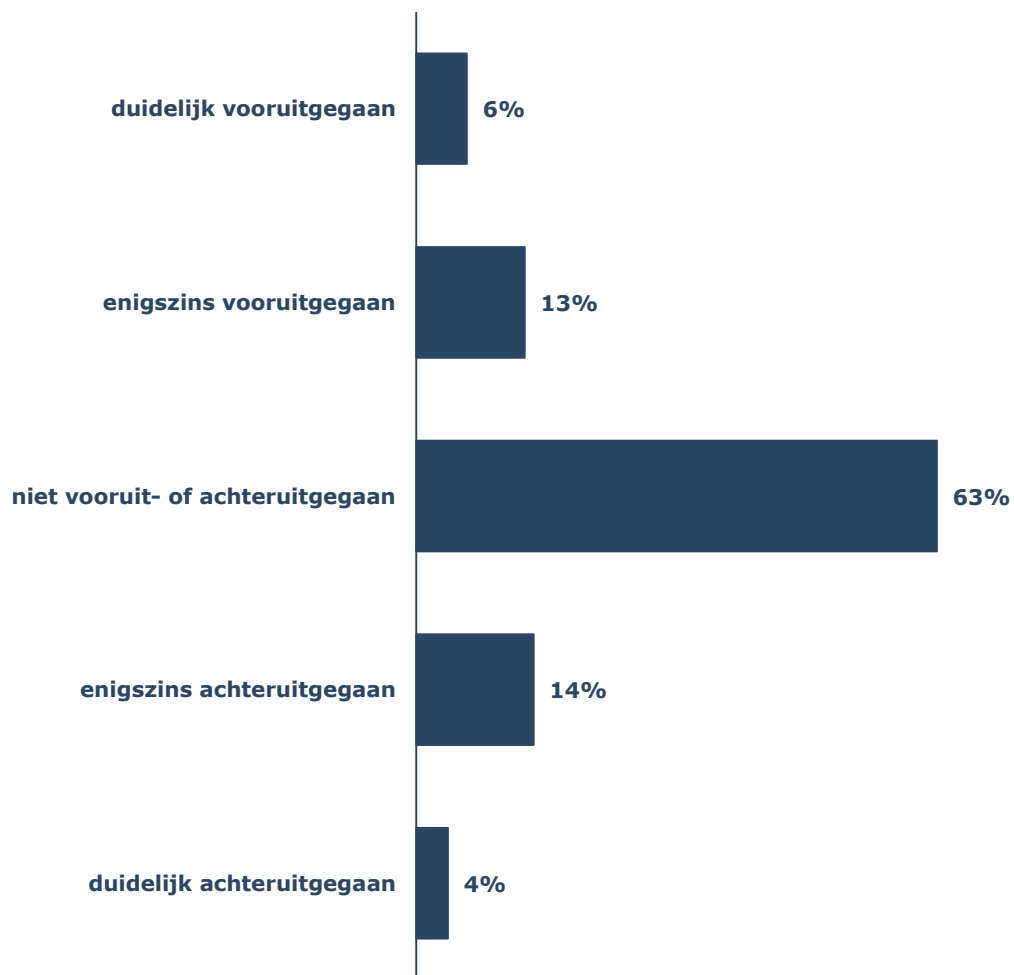
	N	(helemaal) mee eens	neutraal	(helemaal) mee oneens
Perken, plantsoenen en parken in mijn buurt zijn goed onderhouden	583	63%	17%	20%
Wegen, straten, paden en trottoirs in mijn buurt zijn goed begaanbaar	586	70%	14%	16%
In mijn buurt zijn weinig tot geen dingen kapot	575	76%	17%	7%
Mijn buurt is schoon	579	66%	23%	11%

*Let op: het percentage weet niet/geen mening is niet opgenomen in deze tabel*

De meerderheid van de respondenten is tevreden over de onderhoud van de openbare ruimte. Drie kwart (76%) van de respondenten geeft aan dat er in de buurt weinig tot geen dingen kapot zijn. Zeven op de tien (70%) vindt dat de wegen, straten, paden en trottoirs in de buurt goed begaanbaar zijn. Twee derde (66%) vindt dat de buurt schoon is en ruim zes op de tien (63%) respondenten zijn tevreden over het groenonderhoud.

## 2.2 Resultaten – Woon- en leefomgeving

Is de leefbaarheid van uw buurt de afgelopen jaren vooruit gegaan, achteruit gegaan of gelijk gebleven? (N=522)



	Buurt vooruitgegaan*
2019	19%
2016	15%
Nederland (2018)	17%

\*Betreft het percentage "duidelijk vooruitgegaan" en "enigszins vooruitgegaan"

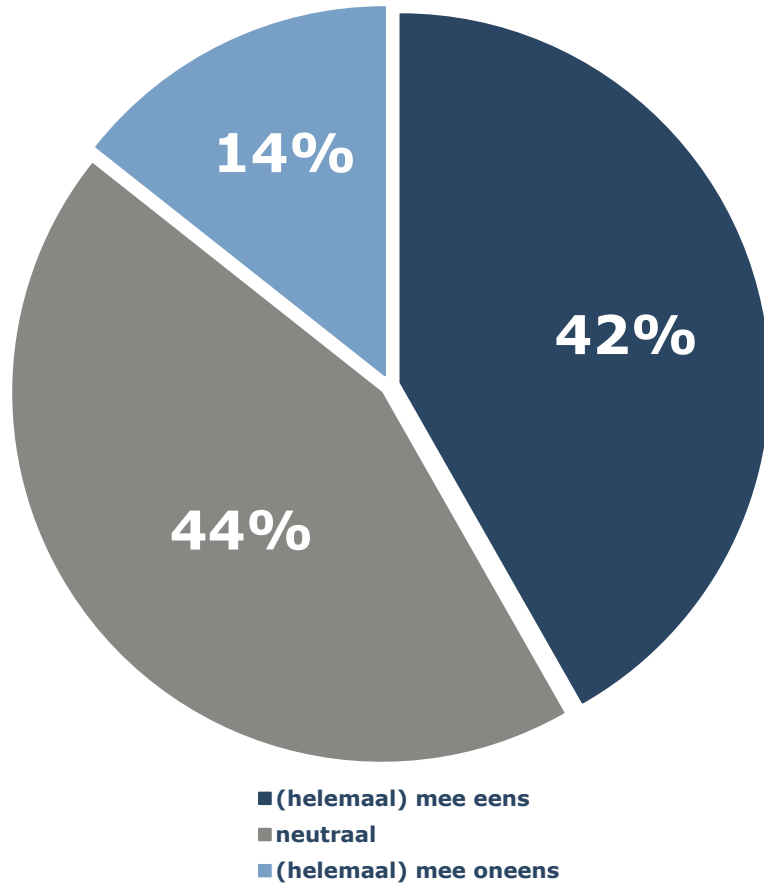
Ruim zes op de tien (63%) respondenten is van mening dat de buurt niet is verbeterd, maar de afgelopen jaren ook niet is verslechterd. 18% vindt dat de buurt achteruit gegaan. 19% van de respondenten vindt dat de buurt is verbeterd, in 2016 was dit 15%. Landelijk (2018) geeft 17% aan dat de buurt de afgelopen jaren erop vooruit is gegaan.

Let op: het percentage weet niet/geen mening is niet opgenomen in deze grafiek

## 2.2 Resultaten – Woon- en leefomgeving

Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de volgende stelling? (N=552)

*"Er wordt voldoende gedaan aan de leefbaarheid van mijn buurt"*



### Suggesties verbetering buurt:

- Meer parkeergelegenheid
- Verbeteren onderhoud groen
- Afval (meer afvalbakken, afvalbakken vaker legen, zwerfafval opruimen)
- Onderhouden wegen, straten en stoepen
- Snelheid controleren

	Voldoende gedaan aan leefbaarheid*
2019	42%
2016	45%
Nederland (2018)	44%

\*Betreft het percentage "(helemaal) mee eens"

Ruim vier op de tien respondenten (42%) vindt dat er voldoende wordt gedaan aan de leefbaarheid in de buurt. In 2016 was dit 45%. Landelijk (2018) geldt dat 44% vindt dat er voldoende wordt gedaan.

Let op: het percentage weet niet/geen mening is niet opgenomen in deze grafiek

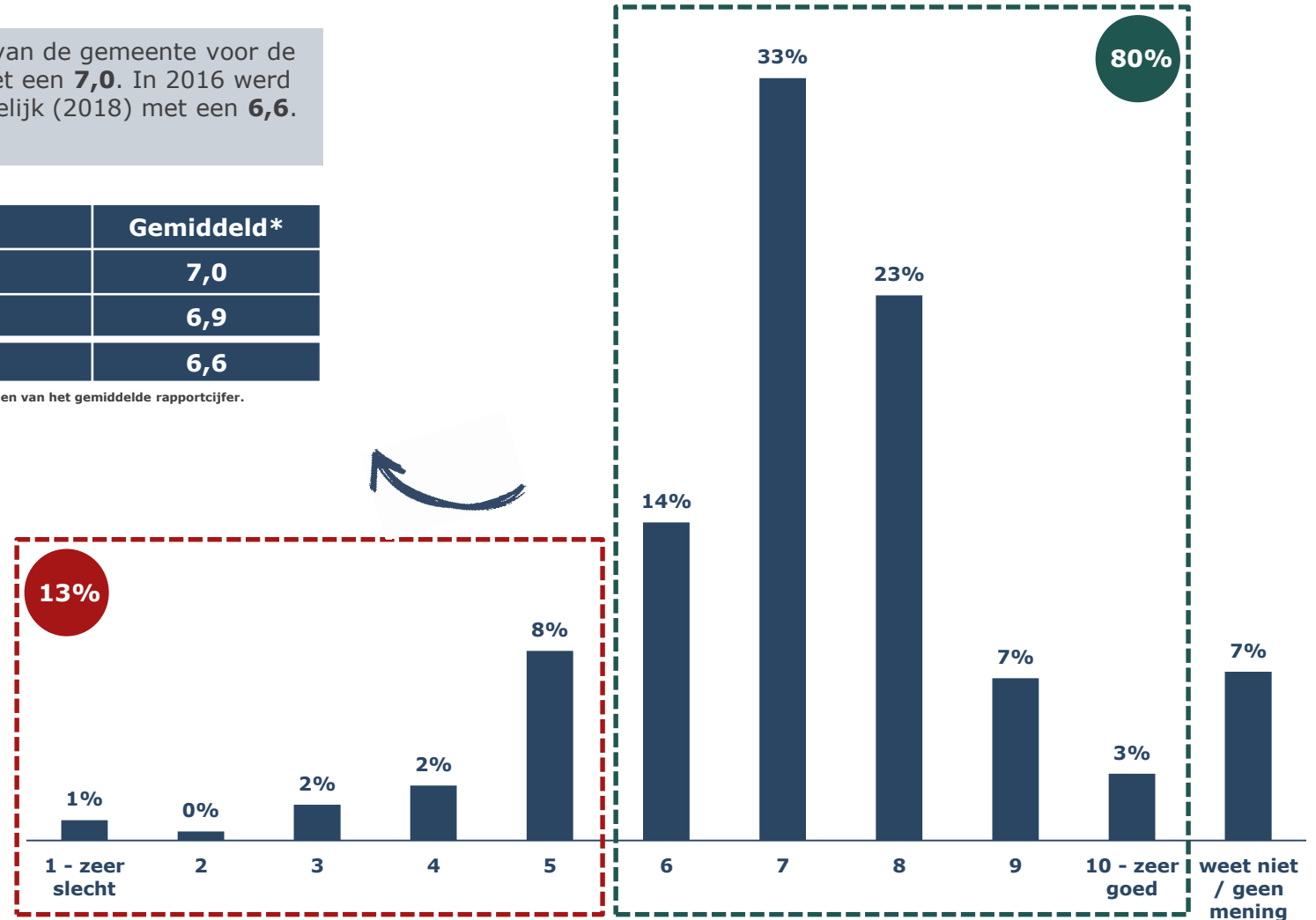
## 2.2 Resultaten – Woon- en leefomgeving

Hoe waardeert u de zorg van uw gemeente voor uw woon- en leefomgeving? (N=588)

De respondenten waarderen de zorg van de gemeente voor de woon- en leefomgeving gemiddeld met een **7,0**. In 2016 werd dit gewaardeerd met een **6,9** en landelijk (2018) met een **6,6**.

	Gemiddeld*
2019	7,0
2016	6,9
Nederland(2018)	6,6

\*Let op: weet niet/geen mening is niet meegenomen in het berekenen van het gemiddelde rapportcijfer.



## 2.2 Resultaten – Woon- en leefomgeving

### Betrekken buurt bij aanpak leefbaarheid

	N	(helemaal) mee eens	neutraal	(helemaal) mee oneens
De gemeente betreft de buurt voldoende bij de aanpak van de leefbaarheid	489	26%	48%	26%
De gemeente doet een beroep op de buurtbewoners om zelf een bijdrage te leveren aan de leefbaarheid	456	18%	49%	33%
De gemeente ondersteunt buurtinitiatieven op het gebied van leefbaarheid voldoende	404	20%	57%	23%

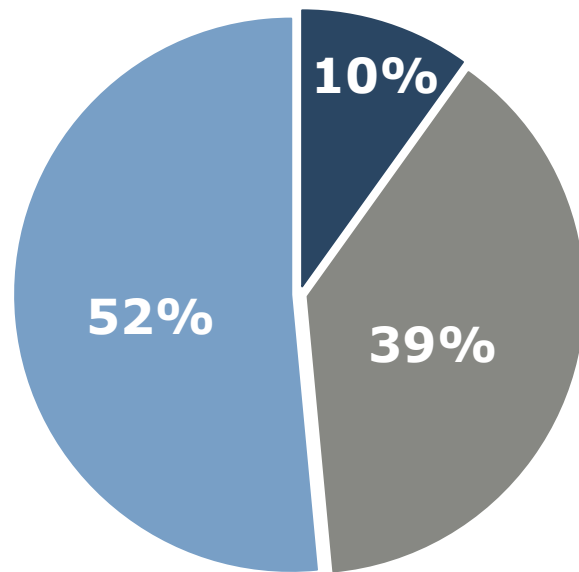
*Let op: het percentage weet niet/geen mening is niet opgenomen in deze tabel*

In het algemeen hebben de respondenten geen uitgesproken mening over het betrekken van buurtbewoners bij de buurtaanpak van de leefbaarheid door de gemeente.

Een kwart (26%) van de respondenten vindt dat de gemeente hen *onvoldoende* betreft bij de aanpak van leefbaarheid en een derde (33%) vindt dat de gemeente *onvoldoende* een beroep doet op de buurtbewoners om zelf een bijdrage te leveren aan de leefbaarheid. Bijna een kwart (23%) is *ontevreden* over de mate waarin de gemeente ondersteuning biedt bij buurtinitiatieven op het gebied van leefbaarheid.

## 2.2 Resultaten – Woon- en leefomgeving

In welke mate heeft u zich de afgelopen 12 maanden ingezet voor de leefbaarheid van uw buurt? (N=587)

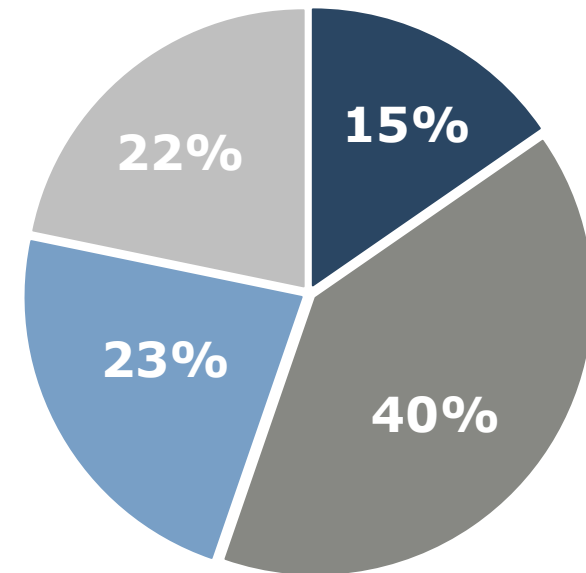


■ vaak  
■ af en toe  
■ (vrijwel) nooit

De helft (49%) van de respondenten heeft de afgelopen 12 maanden zich ingezet voor de leefbaarheid van de buurt, 10% heeft zich hier vaak voor ingezet.

Vier op de tien (40%) respondenten geeft aan zich in de toekomst te willen (blijven) inzetten voor de leefbaarheid van de buurt, 15% geeft aan dit zeker te willen (blijven) doen.

Zou u zich in de nabije toekomst actief willen (blijven) inzetten voor de leefbaarheid van uw buurt? (N=578)

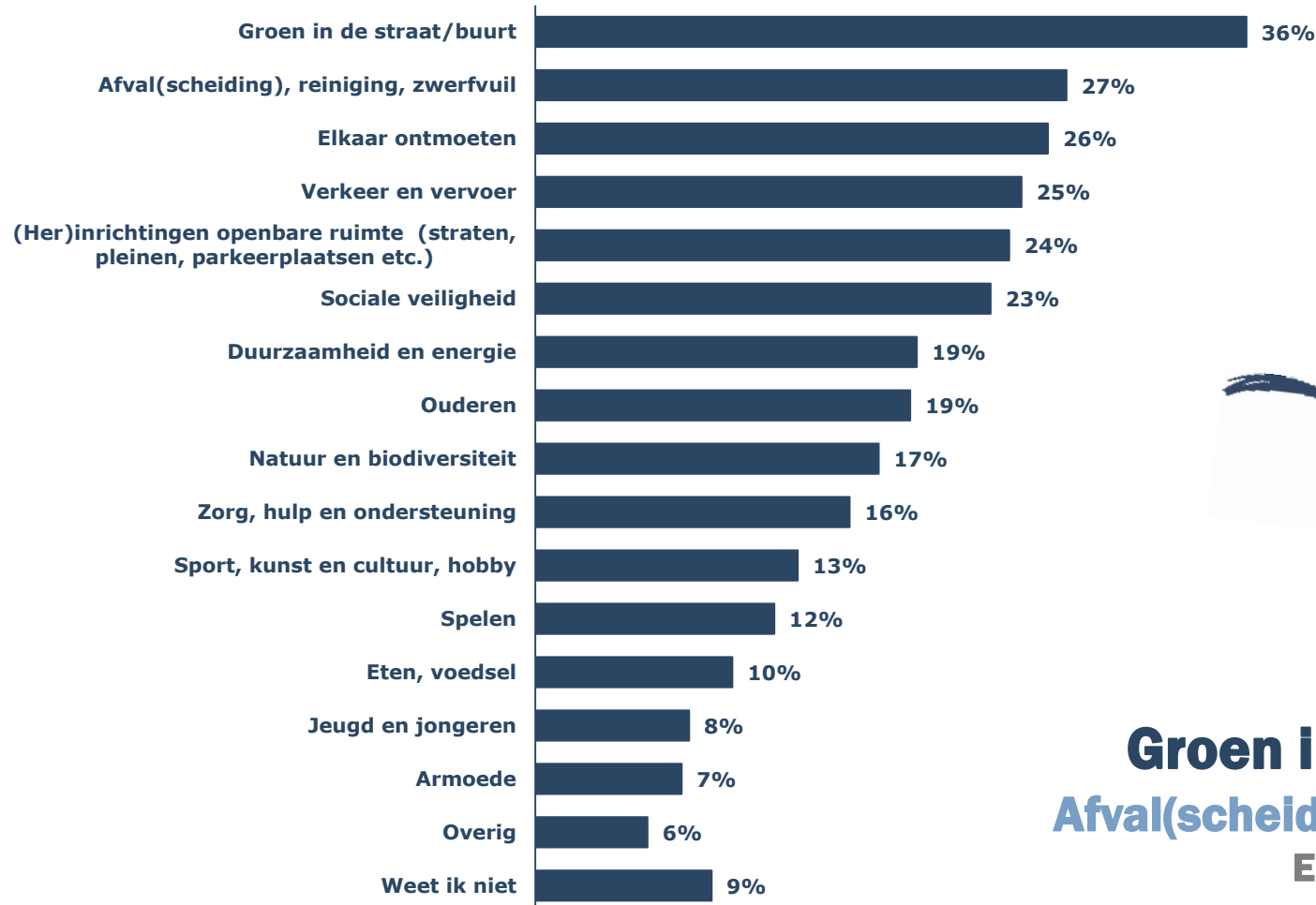


■ ja, zeker  
■ ja, misschien  
■ nee  
■ weet niet



## 2.1 Resultaten – Woon- en leefomgeving

In welke van de onderstaande onderwerpen zou u zich in de toekomst actief willen inzetten, in samenwerking met gemeente? (N=316)



**TOP 3**

**Groen in de straat/buurt**  
**Afval(scheiding), reiniging, zwerfvuil**  
**Elkaar ontmoeten**

## 2.2 Resultaten – Woon- en leefomgeving

Voorzieningen in de buurt				
	N	(helemaal) mee eens	neutraal	(helemaal) mee oneens
In mijn buurt is voldoende groen	589	85%	8%	7%
In mijn buurt is voldoende parkeergelegenheid	577	63%	12%	26%
Winkels voor dagelijkse boodschappen zoals supermarkt, bakker, slager, drogisterij etc. zijn voldoende nabij	585	91%	6%	3%
Basisonderwijs is voldoende nabij voor (mijn) kinderen	420	82%	14%	3%

*Let op: het percentage weet niet/geen mening is niet opgenomen in deze tabel*

Bijna negen op de tien (85%) respondenten vindt dat er in de buurt voldoende groen is en ruim acht op de tien (82%) vindt dat er voldoende aanbod van basisscholen is. Negen op de tien (91%) vindt dat er voldoende winkels voor de dagelijkse boodschappen in de buurt zijn. De parkeergelegenheid in de buurt krijgt een iets lagere waardering, een kwart (26%) van de respondenten vindt dat er niet voldoende parkeergelegenheid in de buurt is.

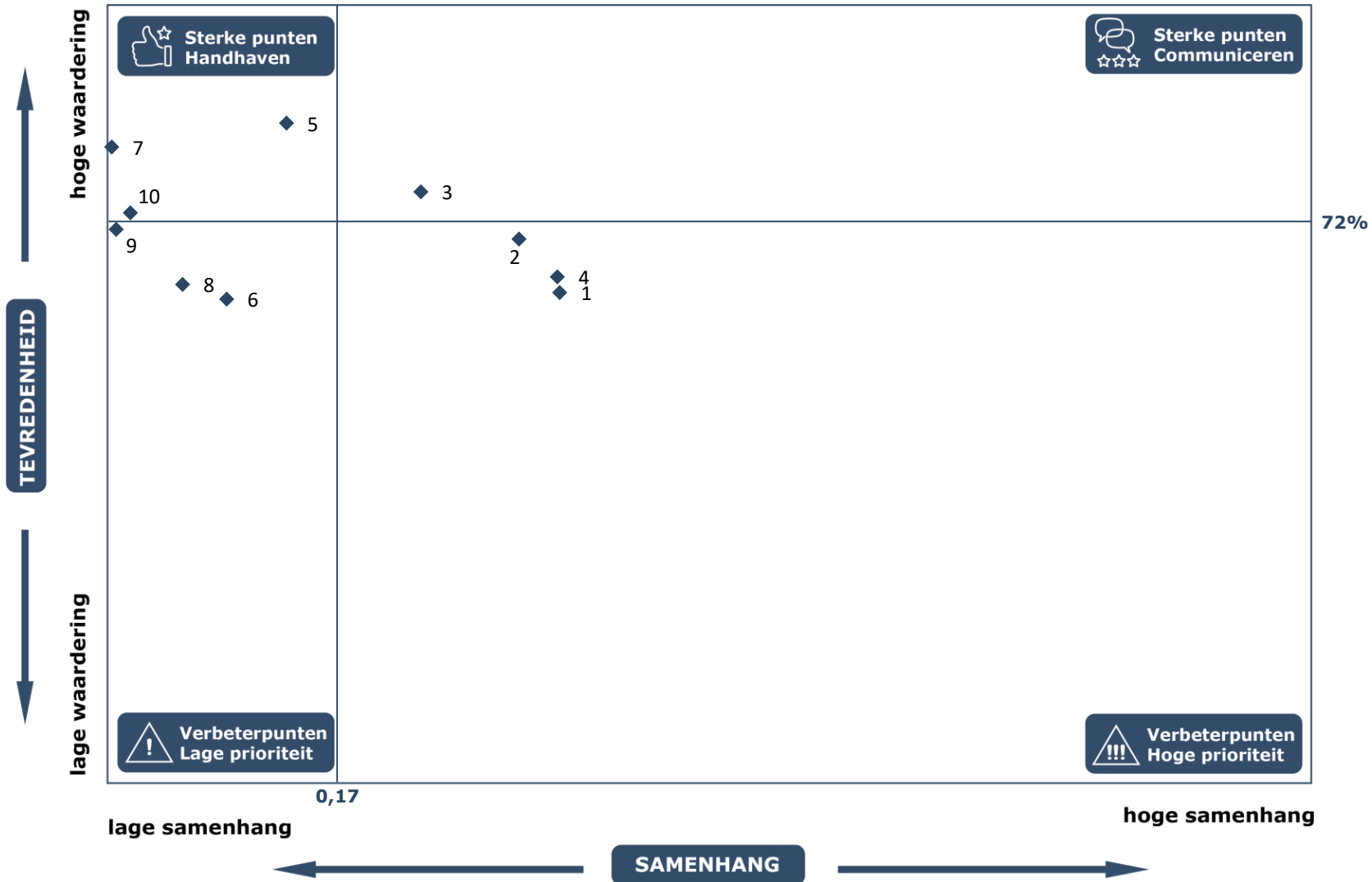
Bijna negen op de tien (87%) respondenten is tevreden over het aanbod van de (gezondheids-) zorgvoorzieningen. Drie kwart (74%) is tevreden over het aanbod van sportvoorzieningen. Zeven op de tien is tevreden over het aanbod van speelvoorzieningen (72%). Het openbaar vervoer en de welzijnsvoorzieningen worden iets lager gewaardeerd, twee derde is hier tevreden over (respectievelijk 66% en 65%).

Aanbod van voorzieningen in de buurt				
	N	(zeer) tevreden	neutraal	(zeer) ontevreden
(Gezondheids-) zorgvoorzieningen (huisartsenpost, gezondheidscentrum, consultatiebureau / centrum voor jeugd en gezin, verzorgingstehuis, etc.)	562	87%	10%	2%
Welzijnsvoorzieningen (buurtwerk, jongeren- / ouderenvoorzieningen etc.)	374	65%	29%	7%
Speelvoorzieningen (kinderen tot 12 jaar)	420	72%	17%	11%
Sportvoorzieningen	468	74%	20%	6%
Openbaar vervoer	538	66%	16%	18%

*Let op: het percentage weet niet/geen mening is niet opgenomen in deze tabel*

## 2.2 Resultaten – Woon- en leefomgeving

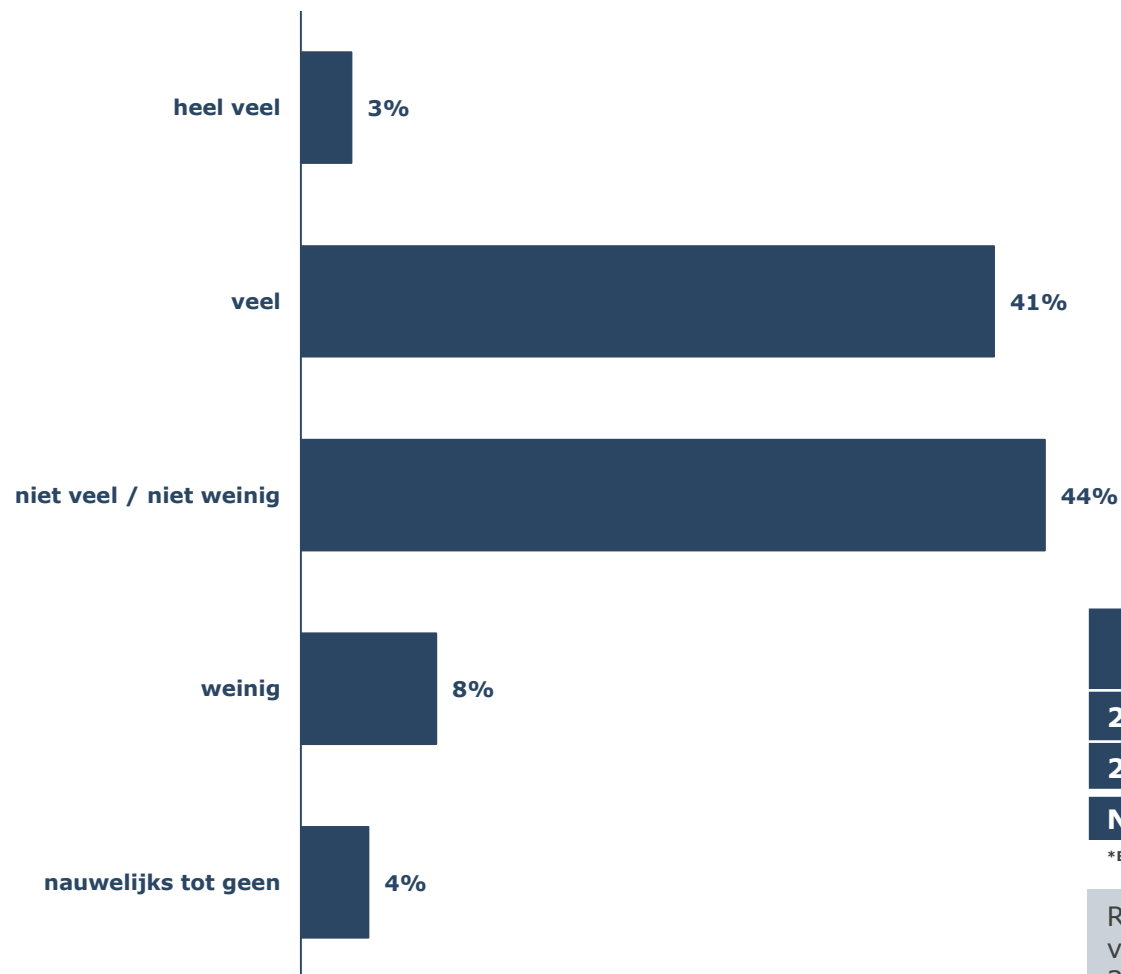
### Prioriteitenmatrix



1. Perken, plantsoenen en parken in mijn buurt zijn goed onderhouden
2. Wegen, straten, paden en trottoirs in mijn buurt zijn goed begaanbaar
3. In mijn buurt zijn weinig tot geen dingen kapot
4. Mijn buurt is schoon
5. In mijn buurt is voldoende groen
6. In mijn buurt is voldoende parkeergelegenheid
7. Basisonderwijs is voldoende nabij voor (mijn) kinderen
8. Welzijnsvoorzieningen
9. Speelvoorzieningen (kinderen tot 12 jaar)
10. Sportvoorzieningen

## 2.3 Resultaten – Relatie inwoner-gemeente

Hoeveel vertrouwen heeft u in de manier waarop uw gemeente wordt bestuurd? (N=500)



	Vertrouwen in gemeente*
2019	44%
2016	46%
Nederland (2018)	31%

\*Betreft het percentage "(heel) veel"

Ruim vier op de tien respondenten (44%) heeft (heel) veel vertrouwen in de manier waarop de gemeente wordt bestuurd, in 2016 was dit 46%. Landelijk (2018) was de score 31%.

Let op: het percentage weet niet/geen mening is niet opgenomen in deze grafiek

## 2.3 Resultaten – Relatie inwoner-gemeente

### Opstelling gemeente en samenwerking met de inwoners

	N	(helemaal) mee eens	neutraal	(helemaal) mee oneens
De gemeente doet wat ze zegt	446	34%	50%	16%
De gemeente houdt voldoende toezicht op het naleven van regels	476	28%	45%	26%
De gemeente stelt zich flexibel op als dat nodig is	395	24%	53%	23%
De gemeente luistert voldoende naar de mening van haar inwoners	439	29%	51%	21%
De gemeente betreft inwoners voldoende bij haar plannen, activiteiten en voorzieningen	459	32%	48%	19%
Inwoners en organisaties krijgen voldoende ruimte om ideeën en initiatieven te realiseren	390	31%	53%	16%

*Let op: het percentage weet niet/geen mening is niet opgenomen in deze tabel*

In het algemeen hebben de respondenten geen uitgesproken mening over de opstelling van de gemeente en samenwerking met de inwoners.

Een derde van de respondenten vindt dat de gemeente doet wat ze zegt (34%) en inwoners voldoende bij haar plannen, activiteiten en voorzieningen betreft (32%).

Drie op de tien respondenten is van mening dat inwoners en organisaties voldoende ruimte krijgen om ideeën en initiatieven te realiseren (31%) en de gemeente voldoende toezicht houdt op het naleven van de regels (28%) en luistert naar de mening van haar inwoners (29%).

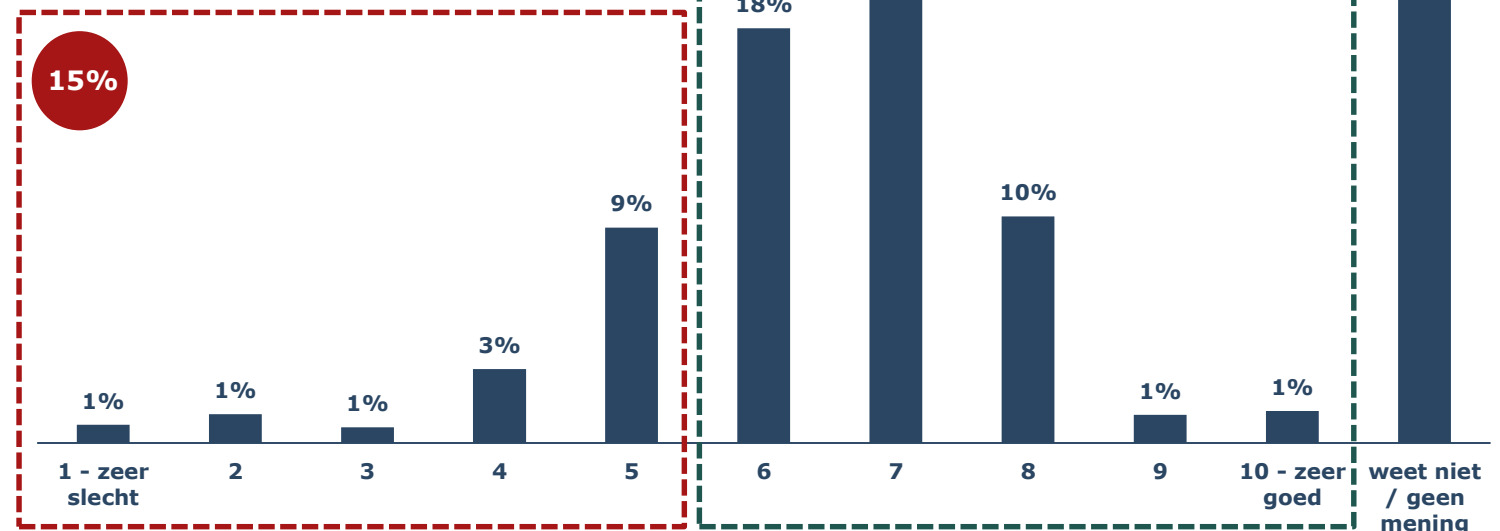
## 2.3 Resultaten – Relatie inwoner-gemeente

Hoe waardeert u de wijze waarop uw gemeente inwoners en organisaties betreft en de samenwerking zoekt? (N=589)

De respondenten waarderen de wijze waarop de gemeente de samenwerking zoekt met inwoners en organisaties en hen betreft gemiddeld met een **6,3**. In 2016 werd dit ook beoordeeld met een **6,3** en landelijk (2018) is dit gemiddelde een **6,1**.

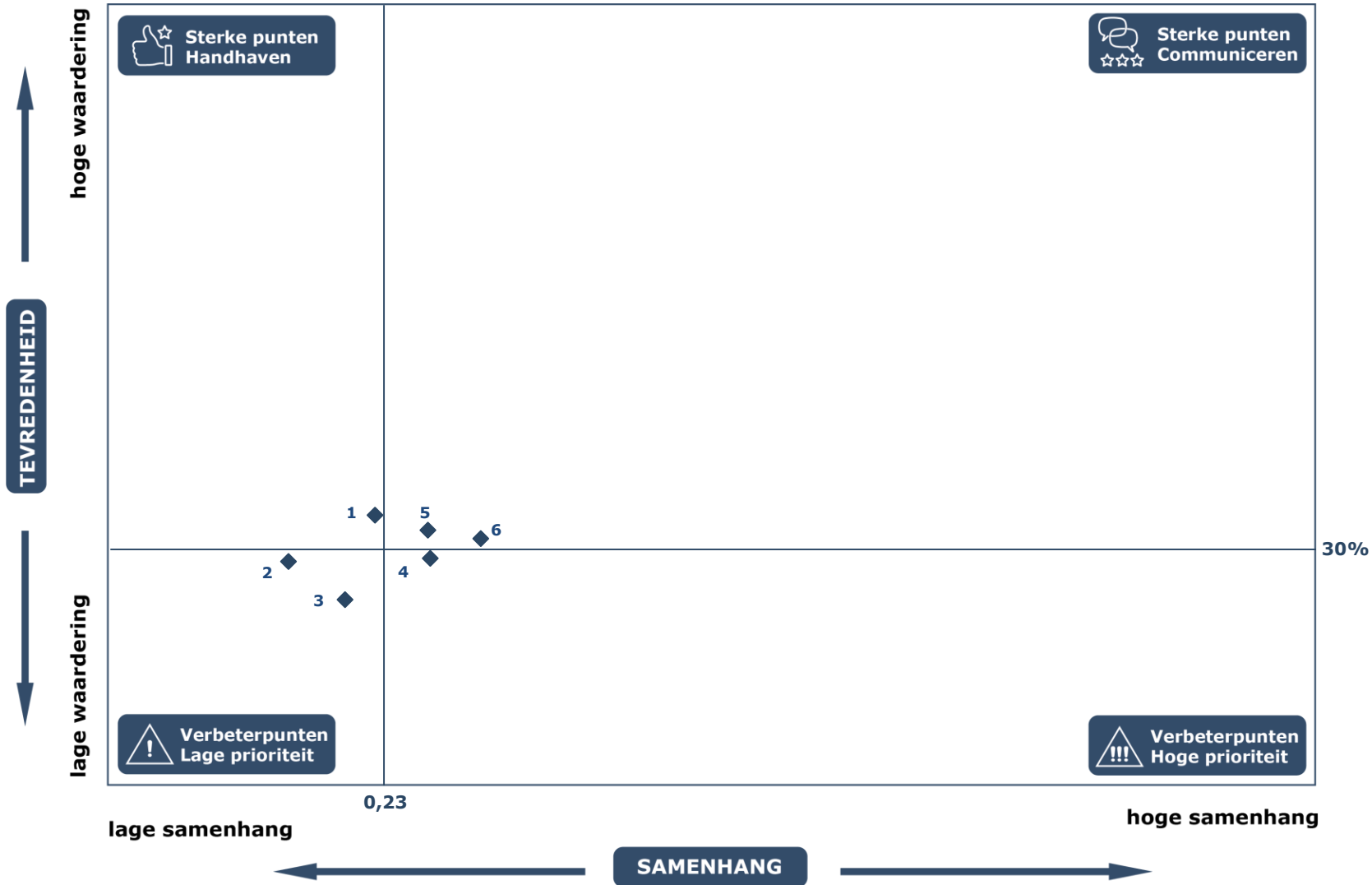
	Gemiddeld*
2019	6,3
2016	6,3
Nederland (2018)	6,1

\*Let op: weet niet/geen mening is niet meegenomen in het berekenen van het gemiddelde rapportcijfer.



## 2.3 Resultaten – Relatie inwoner-gemeente

### Prioriteitenmatrix



1. De gemeente doet wat ze zegt
2. De gemeente houdt voldoende toezicht op het naleven van regels
3. De gemeente stelt zich flexibel op als dat nodig is
4. De gemeente luistert naar de mening van haar inwoners
5. De gemeente betreft burgers voldoende bij haar plannen, activiteiten en voorzieningen
6. Inwoners en organisaties krijgen voldoende ruimte om ideeën en initiatieven te realiseren

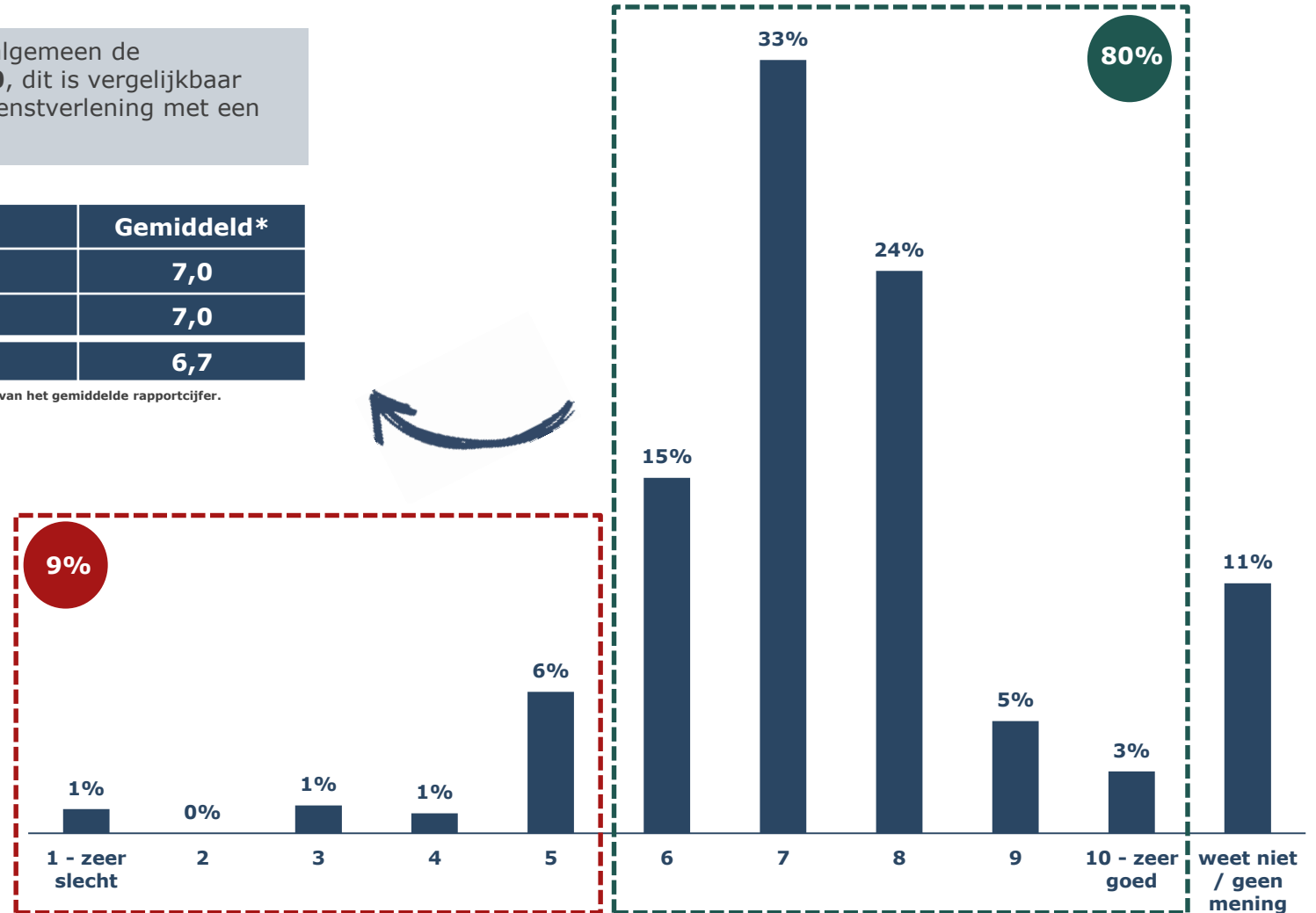
## 2.4 Resultaten – Gemeentelijke dienstverlening

Hoe waardeert u -over het algemeen- de dienstverlening van uw gemeente? (N=586)

De respondenten waarderen over het algemeen de dienstverlening gemiddeld met een **7,0**, dit is vergelijkbaar met 2016. Landelijk (2018) werd de dienstverlening met een **6,7** gewaardeerd.

	Gemiddeld*
2019	7,0
2016	7,0
Nederland (2018)	6,7

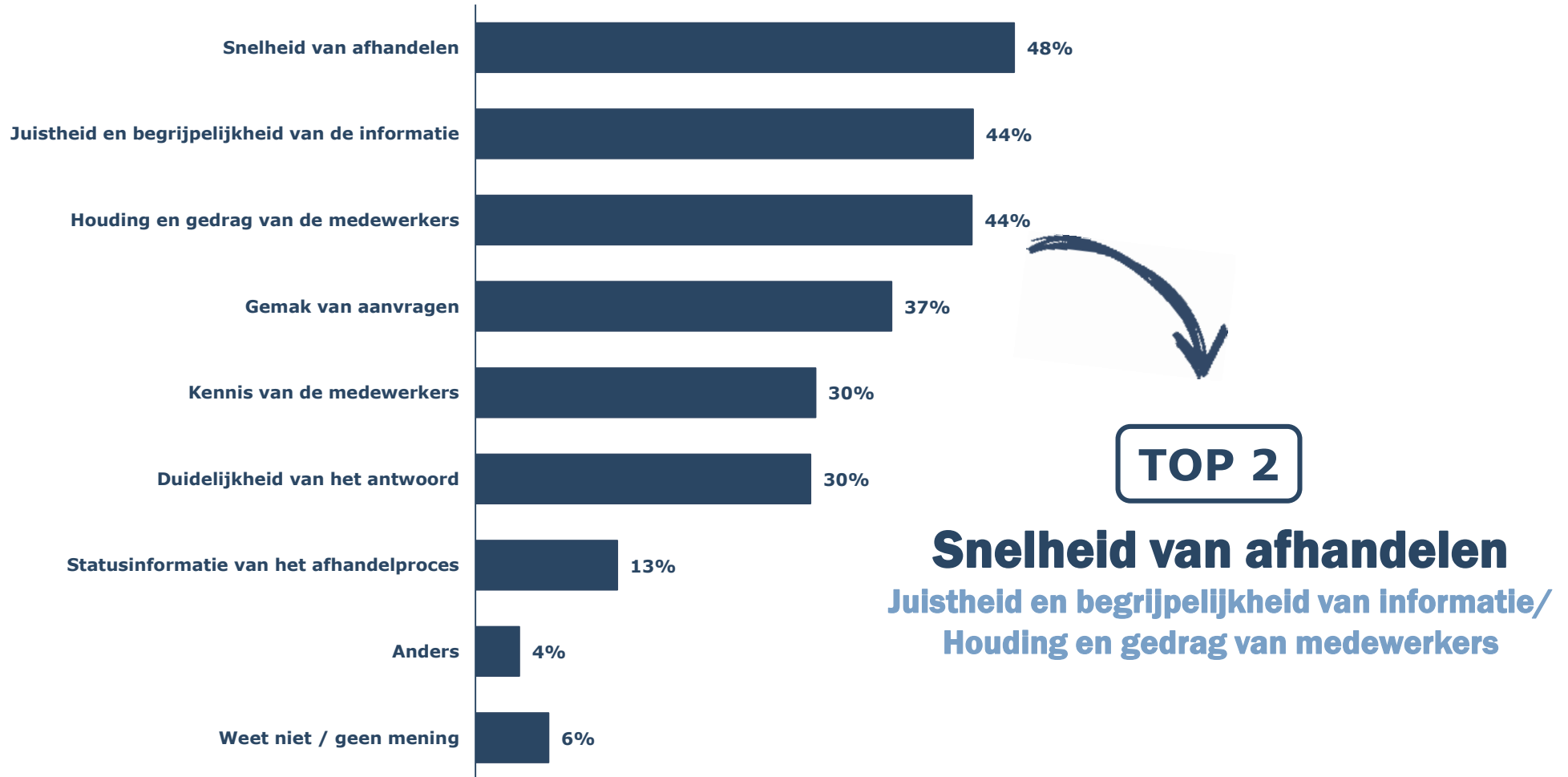
\*Let op: weet niet/geen mening is niet meegenomen in het berekenen van het gemiddelde rapportcijfer.





## 2.4 Resultaten – Gemeentelijke dienstverlening

Wat is voor u het meest belangrijk bij de dienstverlening van de gemeente? (N=587)



## 2.4 Resultaten – Gemeentelijke dienstverlening

Hoe waardeert u de dienstverlening via de digitale faciliteiten van de gemeente? (N=587)

De respondenten waarden de digitale dienstverlening gemiddeld met een **6,9**, dit werd in 2016 met gemiddeld een **7,0** beoordeeld. Landelijk (2018) was dit gemiddeld een **6,8**.

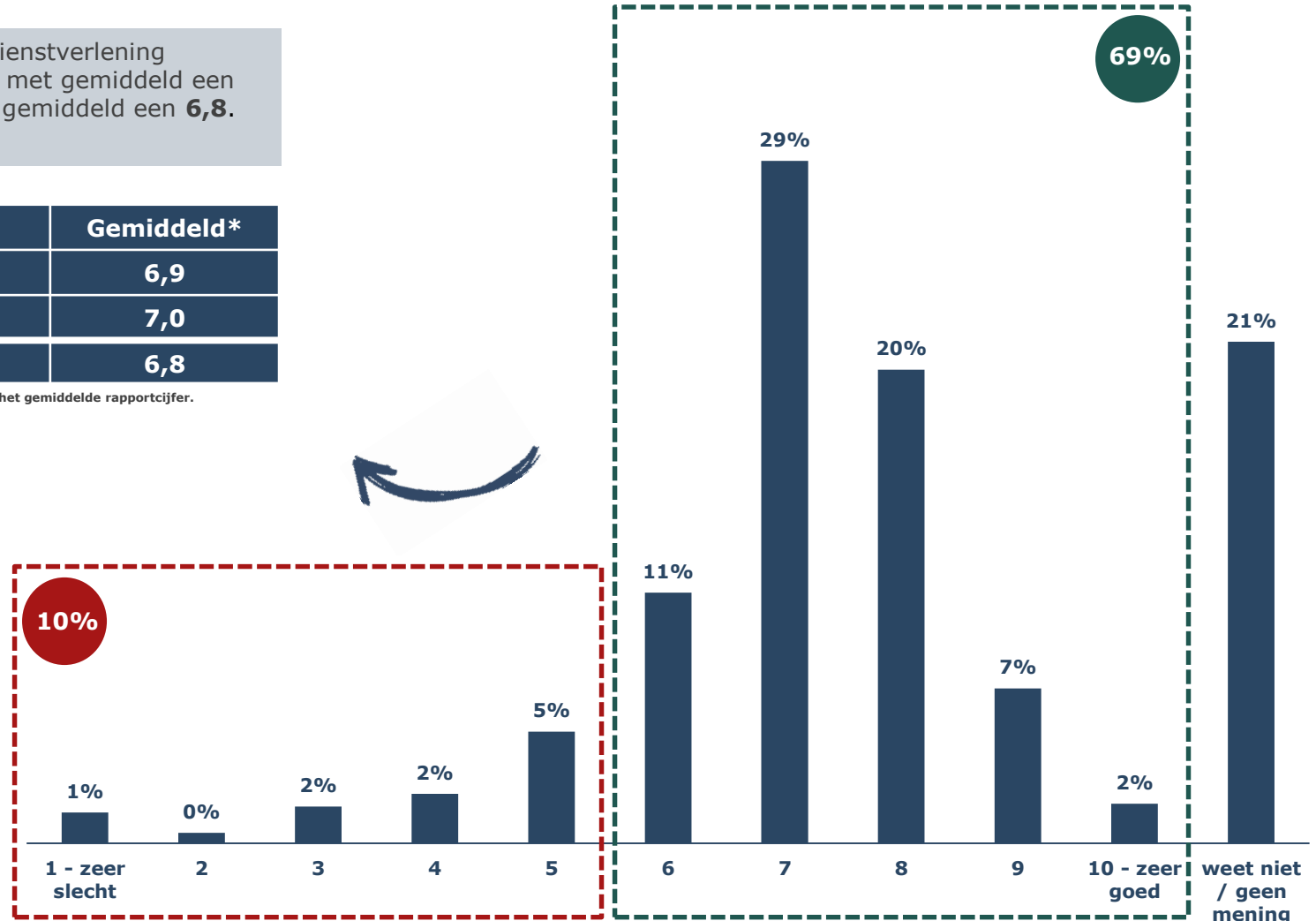
	Gemiddeld*
2019	6,9
2016	7,0
Nederland (2018)	6,8

\*Let op: weet niet/geen mening is niet meegenomen in het berekenen van het gemiddelde rapportcijfer.



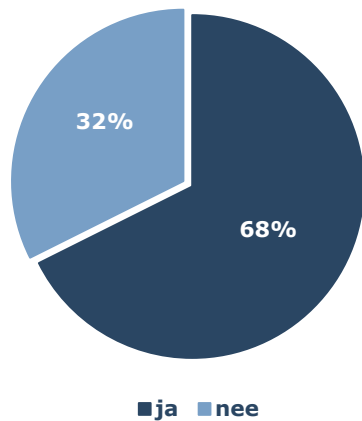
### Verbeterpunten digitale dienstverlening:

- Website verbeteren (zoekfunctie, overzichtelijker)
- Voorlichting voor ouderen
- Aanbod digitale diensten vergroten



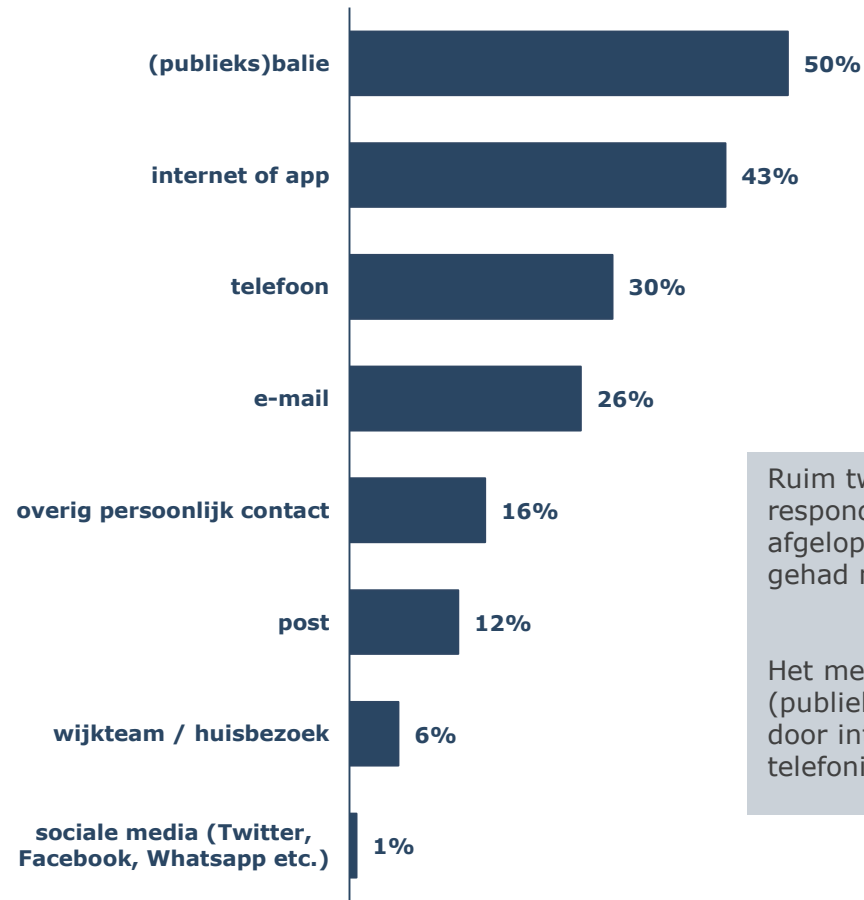
## 2.4 Resultaten – Gemeentelijke dienstverlening

Heeft u de afgelopen 12 maanden contact gehad met uw gemeente? (N=587)



68%

Op welke wijze heeft u contact gehad met uw gemeente? (N=403\*)



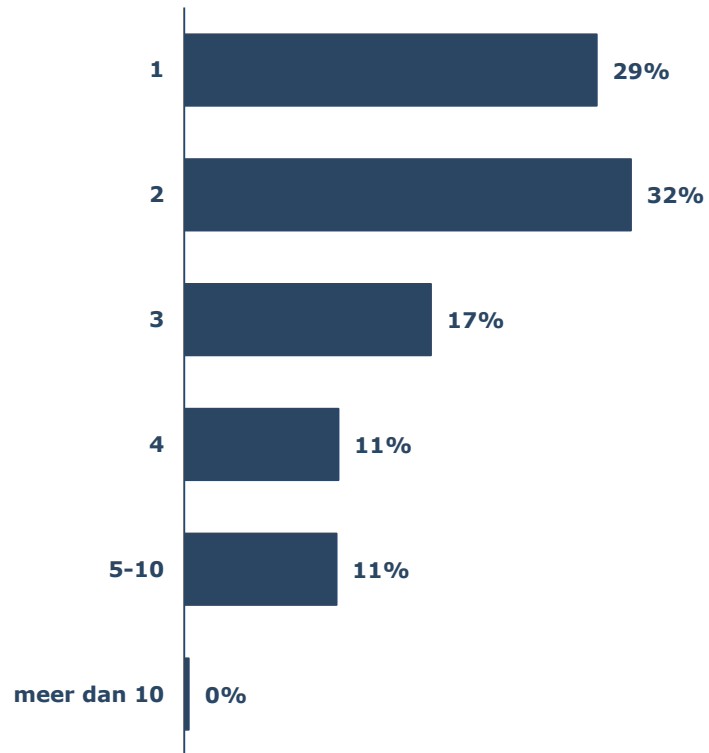
Ruim twee derde van de respondenten (68%) heeft de afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente.

Het meeste contact was aan de (publieks)balie (50%), gevolgd door internet of app (43%) en telefonisch (30%).

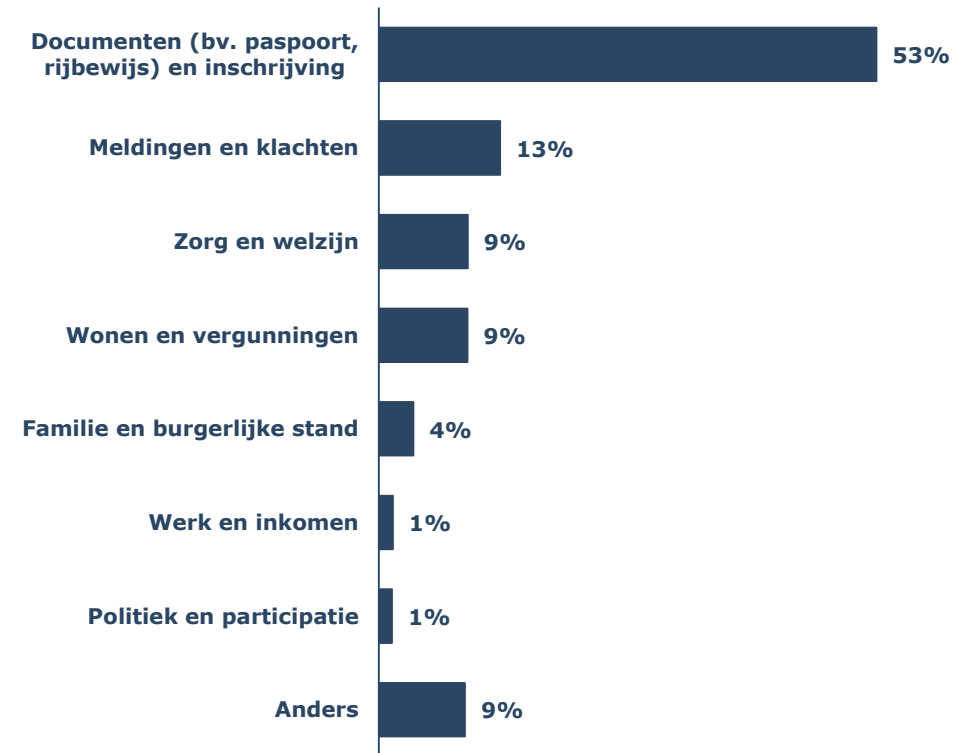
\* Selectie: respondent heeft afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente

## 2.4 Resultaten – Gemeentelijke dienstverlening

Hoeveel keer heeft u de afgelopen 12 maanden contact gehad met uw gemeente? (N=406\*)



Wat was de aanleiding voor uw belangrijkste contact met de gemeente in de afgelopen 12 maanden? (N=406\*)



Zes op de tien respondenten (61%) heeft de afgelopen 12 maanden 1 of 2 keer contact gehad met de gemeente.

Ruim de helft (53%) noemt documenten en inschrijving als meest genoemde aanleiding voor dit contact.

\* Selectie: respondent heeft afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente

## 2.4 Resultaten – Gemeentelijke dienstverlening

Oordeel dienstverlening gemeente				
	N	(helemaal) mee eens	neutraal	(helemaal) mee oneens
Ik vond het aanvragen of voorleggen gemakkelijk	388	80%	12%	8%
De ontvangen en/of beschikbare informatie was juist en volledig	375	76%	14%	10%
De tijd die de afhandeling in beslag nam was acceptabel	386	70%	13%	17%
Ik werd voldoende op de hoogte gesteld of gehouden van het verloop van de afhandeling	366	61%	21%	19%
Ik kreeg uiteindelijk wat ik wilde	376	76%	7%	17%

De meerderheid van de respondenten is tevreden over het aanvragen/voorleggen, de ontvangen/beschikbare informatie, de doorlooptijd, hetgeen zij uiteindelijk ontvingen qua informatie en/of product en de mate waarin zij op de hoogte werden gehouden over het verloop van hun aanvraag.

Het merendeel van de respondenten is ook positief over het contact met de medewerker van de gemeente. Zij vinden met name dat de medewerker zelf de vraag goed kon beantwoorden (77%), voldoende deskundig was (79%) en zich verantwoordelijk toonde om daadwerkelijk tot een oplossing te komen (73%). Bijna de helft (46%) gaf aan aangenaam verrast te zijn met de service die de medewerker(s) verleende.

Oordeel dienstverlening (medewerker) gemeente				
	N	(helemaal) mee eens	neutraal	(helemaal) mee oneens
De medewerker toonde zich verantwoordelijk om daadwerkelijk tot een oplossing te komen	327	73%	16%	11%
De medewerker heeft zelf mijn vraag zo goed mogelijk beantwoord	328	77%	14%	9%
De medewerker was voldoende deskundig	344	79%	13%	8%
De medewerker kon zich goed inleven	304	70%	17%	13%
De medewerker bood de ruimte om mee te denken	286	60%	22%	17%
De medewerker verraste mij aangenaam met de service die hij / zij verleende	309	46%	31%	23%

Let op: het percentage weet niet/geen mening is niet opgenomen in deze tabellen

## 2.4 Resultaten – Gemeentelijke dienstverlening

### Informatie van en over de gemeente

	N	(helemaal) mee eens	neutraal	(helemaal) mee oneens
<b>Ik kan gemakkelijk aan de benodigde gemeentelijke informatie komen (via lokale krant, website etc.)</b>	<b>550</b>	<b>73%</b>	<b>21%</b>	<b>6%</b>
<b>De gemeente gebruikt heldere taal</b>	<b>530</b>	<b>66%</b>	<b>29%</b>	<b>5%</b>

*Let op: het percentage weet niet/geen mening is niet opgenomen in deze tabel*

Drie kwart (73%) van de respondenten kan gemakkelijk aan de benodigde gemeentelijke informatie komen. Twee derde (66%) vindt dat de gemeente heldere taal gebruikt.

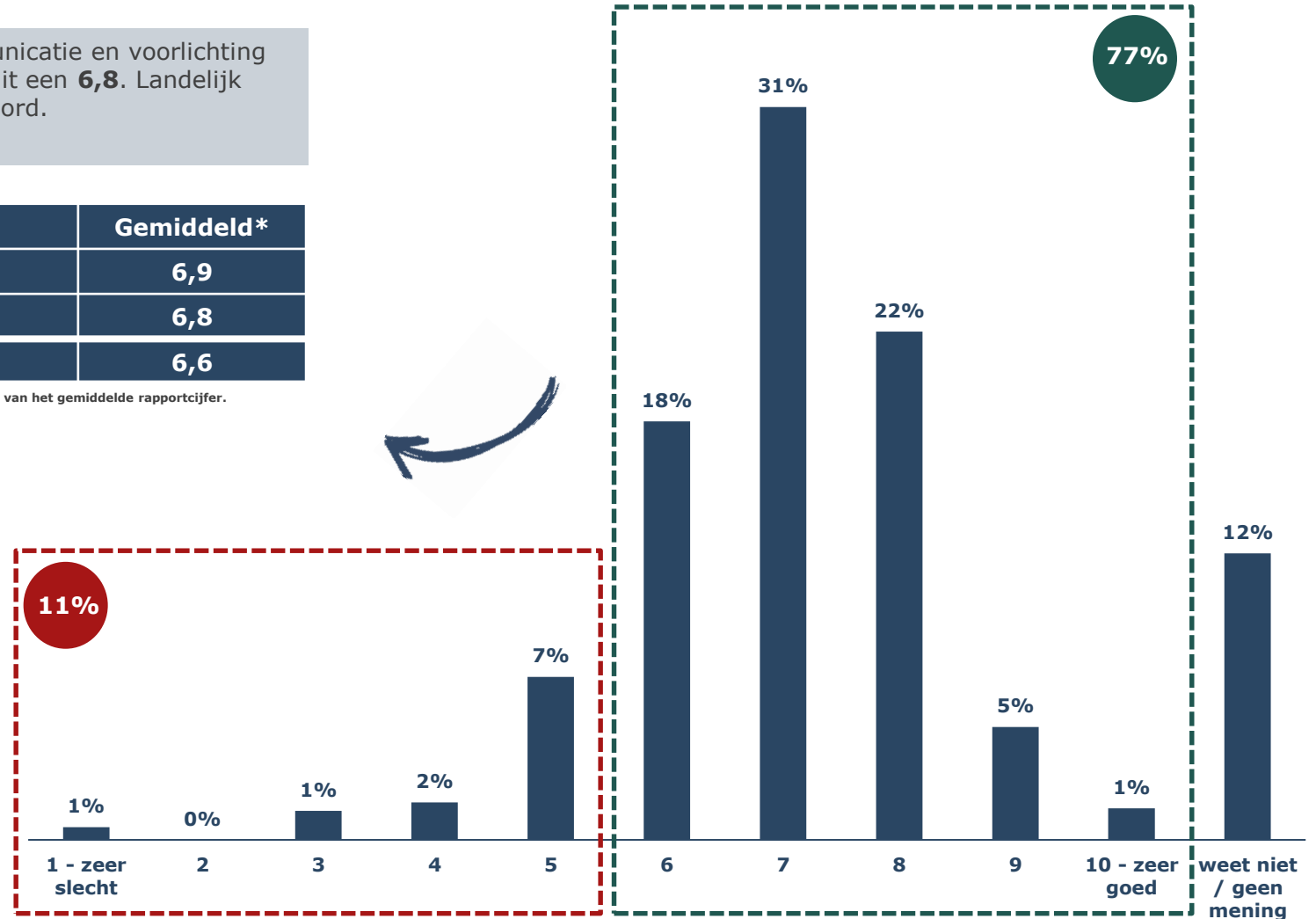
## 2.4 Resultaten – Gemeentelijke dienstverlening

Hoe waardeert u de communicatie en voorlichting vanuit de gemeente? (N=579)

De respondenten waarden de communicatie en voorlichting gemiddeld met een **6,9**. In 2016 was dit een **6,8**. Landelijk (2018) wordt gemiddeld een **6,6** gescoord.

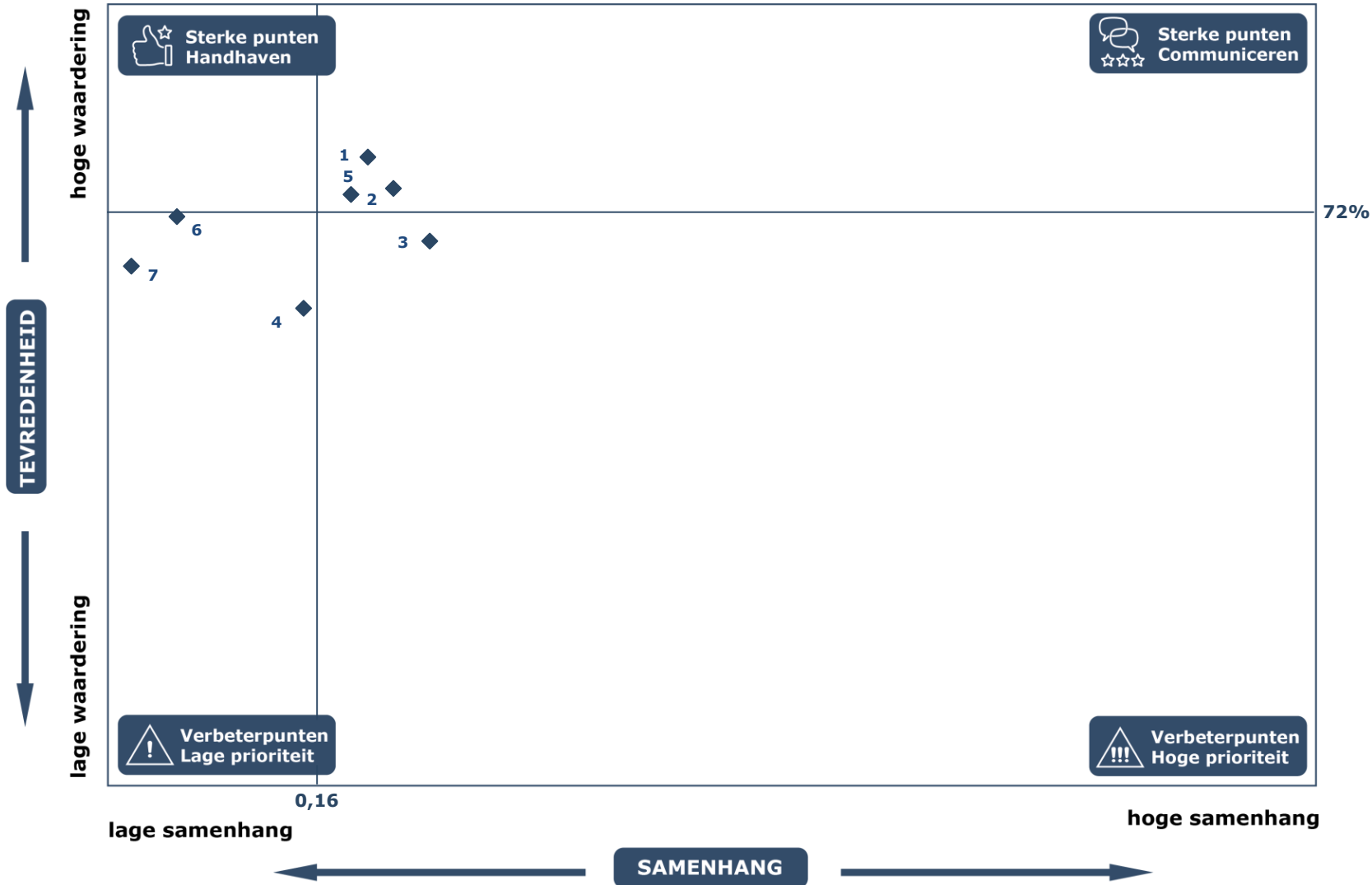
	Gemiddeld*
2019	6,9
2016	6,8
Nederland (2018)	6,6

\*Let op: weet niet/geen mening is niet meegenomen in het berekenen van het gemiddelde rapportcijfer.



## 2.4 Resultaten – Gemeentelijke dienstverlening

### Prioriteitenmatrix



1. Ik vond het aanvragen of voorleggen gemakkelijk
2. De ontvangen en/of beschikbare informatie was juist en volledig
3. De tijd die de afhandeling in beslag nam was acceptabel
4. Ik werd voldoende op de hoogte gesteld of gehouden van het verloop van de afhandeling
5. Ik kreeg uiteindelijk wat ik wilde
6. Ik kan gemakkelijk aan de benodigde gemeentelijke informatie komen
7. De gemeente gebruikt heldere taal



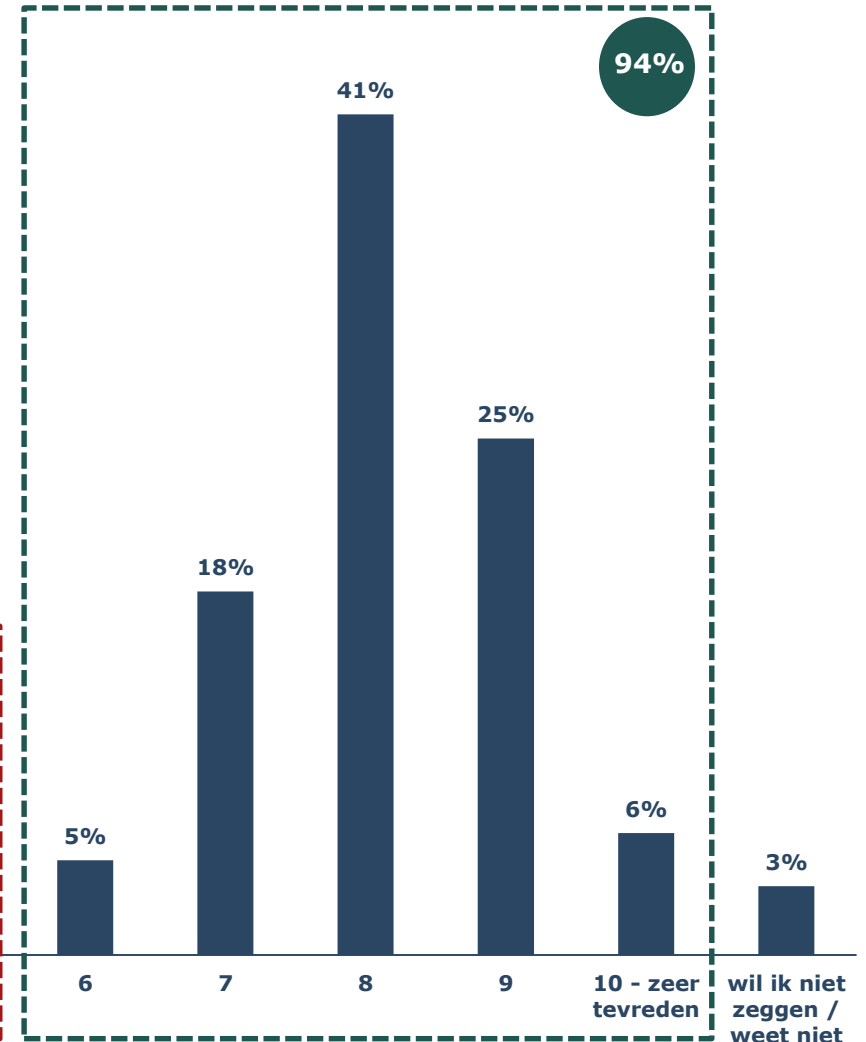
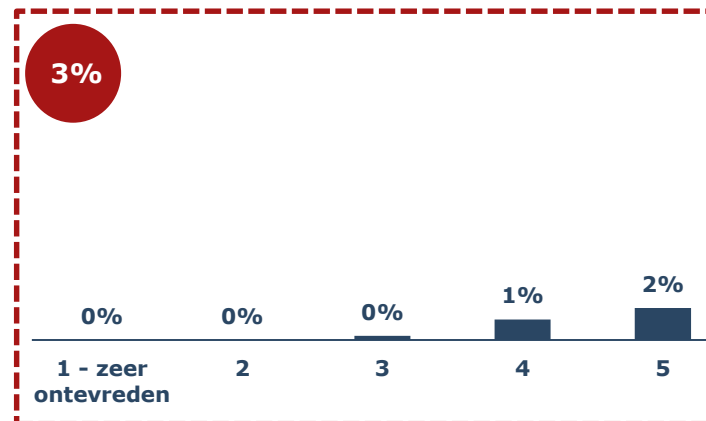
## 2.5 Resultaten – Welzijn en zorg

Hoe tevreden bent u momenteel -over het geheel genomen- met uw leven? (N=584)

De respondenten zijn over het algemeen tevreden met hun leven en beoordelen dit gemiddeld met een **8,0**. In 2016 was de beoordeling een **8,1**. De landelijke score (2018) is een **7,9**.

	Gemiddeld*
2019	8,0
2016	8,1
Nederland (2018)	7,9

\*Let op: weet niet/geen mening is niet meegenomen in het berekenen van het gemiddelde rapportcijfer.



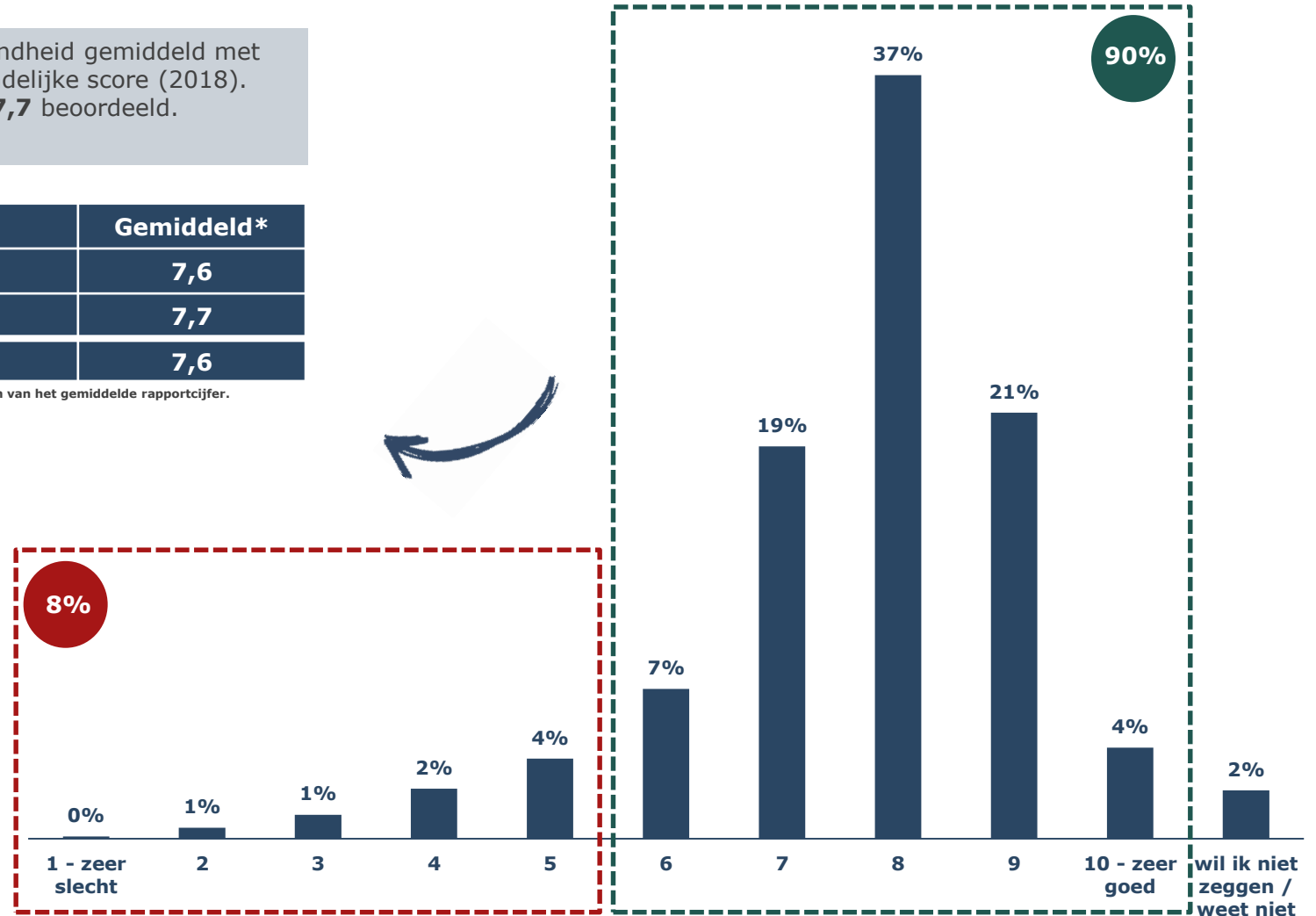
## 2.5 Resultaten – Welzijn en zorg

Welk cijfer geeft u -over het geheel genomen- uw gezondheid? (N=584)

De respondenten beoordelen hun gezondheid gemiddeld met een **7,6**, dit is vergelijkbaar met de landelijke score (2018). In 2016 werd de gezondheid met een **7,7** beoordeeld.

	Gemiddeld*
2019	7,6
2016	7,7
Nederland (2018)	7,6

\*Let op: weet niet/geen mening is niet meegenomen in het berekenen van het gemiddelde rapportcijfer.



## 2.5 Resultaten – Welzijn en zorg

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

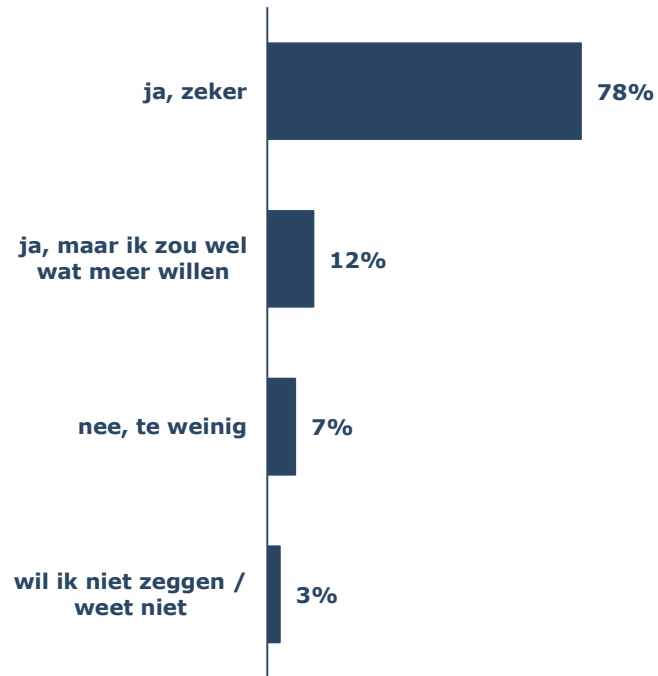
	N	nauwelijks tot geen belemmering	lichte belemmering	matige belemmering	ernstige belemmering	n.v.t.
(Algemene) lichamelijke gezondheid	568	57%	15%	8%	4%	16%
Fysiek functioneren (bewegen)	566	60%	12%	7%	3%	17%
Geestelijke gezondheid	561	67%	9%	4%	1%	20%
Beheersing taal / cultuur	560	73%	3%	2%	2%	19%
Financiën (moeite om rond te komen)	563	63%	10%	6%	3%	17%
Gevoel er niet bij te horen / niet thuis te voelen	562	65%	10%	4%	1%	21%
anders	356	31%	3%	3%	1%	63%

**Het overgrote deel** van de respondenten voelt zich nauwelijks tot niet belemmerd om deel te nemen aan het maatschappelijke leven.

Slechts voor **een klein deel** van de respondenten wordt de lichamelijke gezondheid, het fysiek functioneren en de financiën gezien als belemmeringen.

## 2.5 Resultaten – Welzijn en zorg

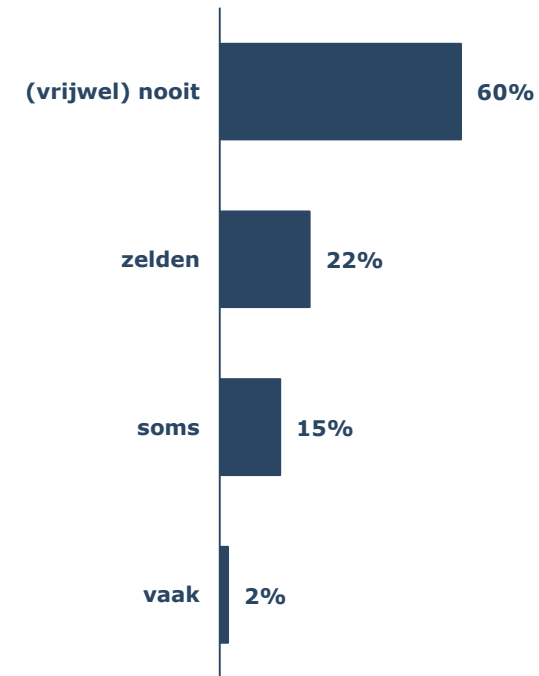
Vindt u dat u voldoende contacten heeft met andere mensen? (N=584)



Het merendeel (78%) van de respondenten vindt dat ze voldoende contacten heeft met andere mensen.

Eén op de zes (17%) voelt zich soms of vaak eenzaam. In 2016 was dit 14% en landelijk (2018) is dit 15%.

Voelt u zich wel eens eenzaam? (N=577)



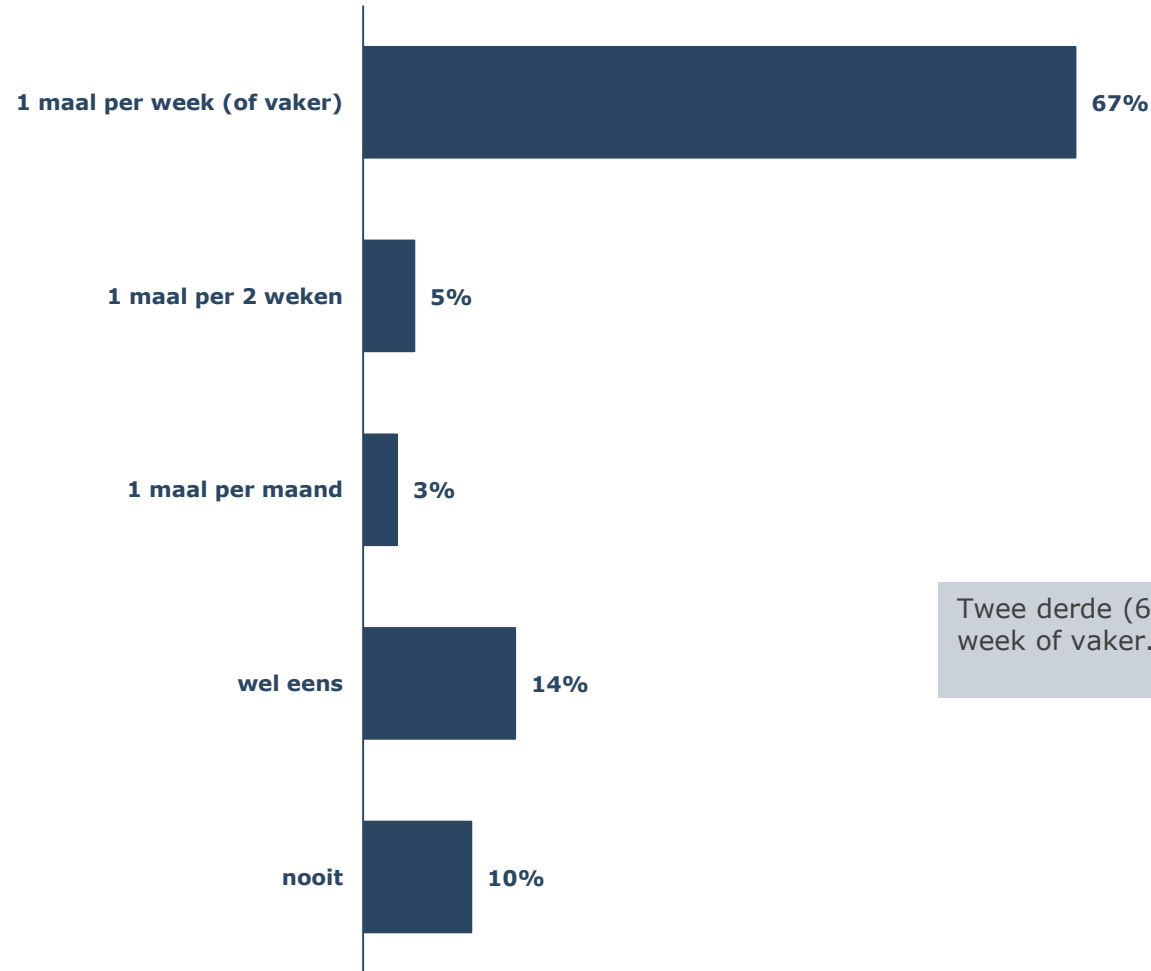
Let op: het percentage weet niet/geen mening is niet opgenomen in deze grafiek

	Eenzaamheid*
<b>2019</b>	<b>17%</b>
<b>2016</b>	<b>14%</b>
<b>Nederland (2018)</b>	<b>15%</b>

\*Betreft het percentage "soms" en "vaak"

## 2.5 Resultaten – Welzijn en zorg

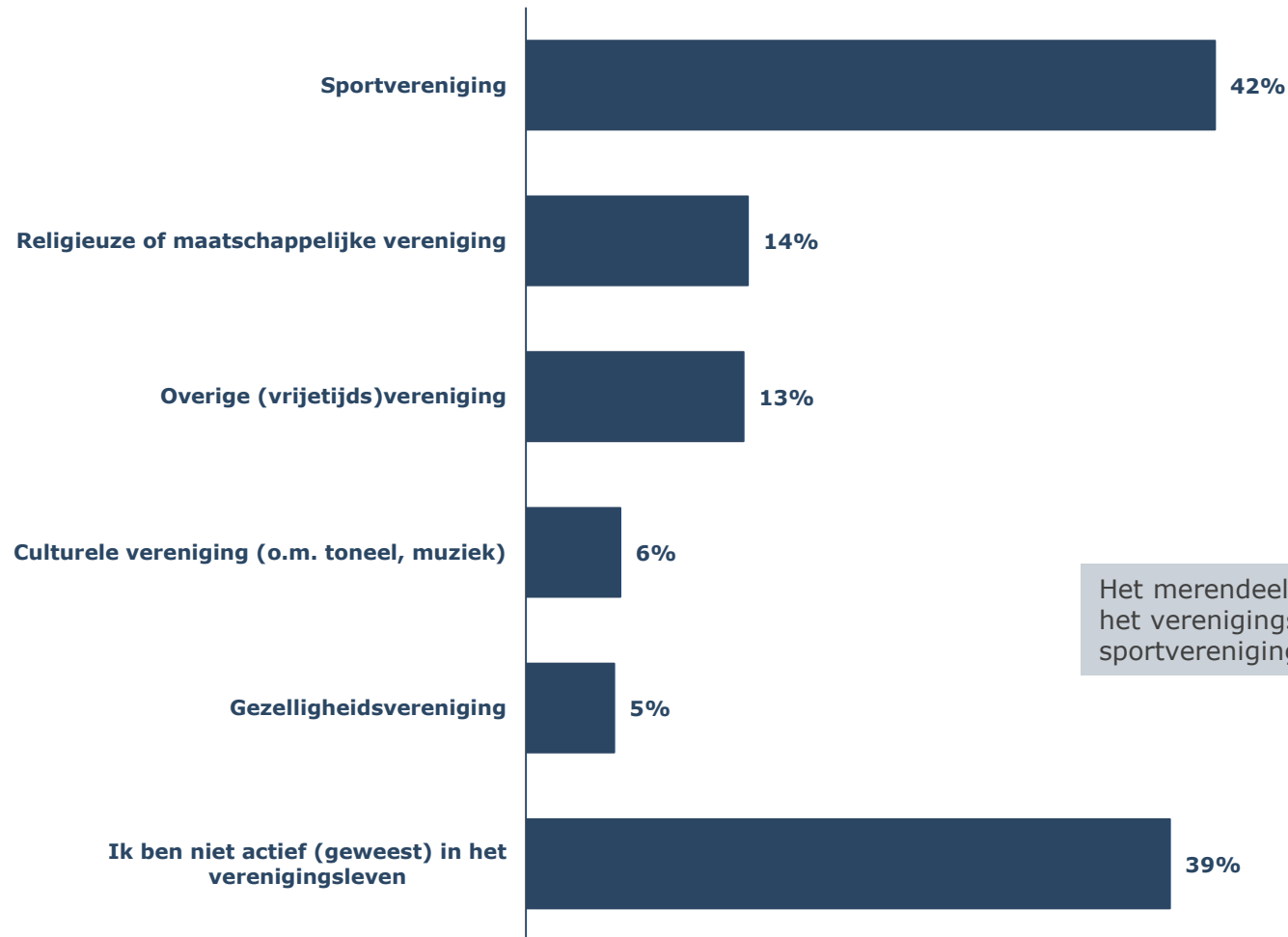
Hoe vaak sport of beweegt u intensief? (N=582)



Twee derde (67%) van de respondenten sport eenmaal per week of vaker.

## 2.5 Resultaten – Welzijn en zorg

In welke van onderstaande verenigingen bent u de afgelopen 12 maanden actief geweest? (N=569)

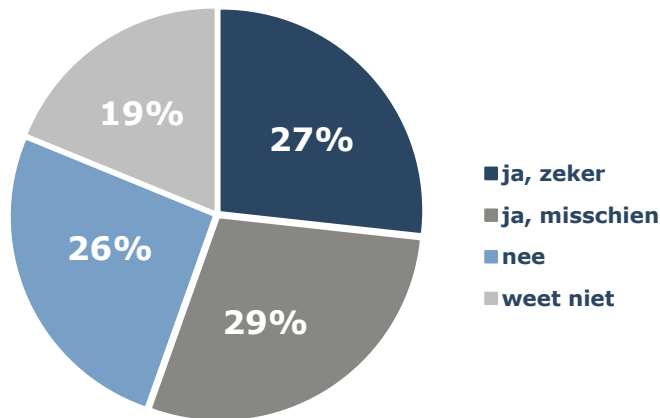


Het merendeel (61%) van de respondenten neemt deel aan het verenigingsleven. Met name zijn zij actief binnen een sportvereniging (42%).

## 2.5 Resultaten – Welzijn en zorg

In welke mate heeft u zich de afgelopen 12 maanden ingezet voor anderen en / of maatschappelijke doelen?				
	N	vaak	af en toe	(vrijwel) nooit
Zorg aan een hulpbehoevende naaste (mantelzorg)	539	22%	26%	52%
Hulp aan buren	544	8%	64%	28%
Aandacht voor buren in een zorgwekkende situatie (eenzaamheid, zelfverwaarlozing of andere probleemsituatie)	540	7%	33%	60%
Vrijwilligerswerk	555	23%	22%	56%

Wilt u in de nabije toekomst vrijwilligerswerk (blijven) doen? (N=573)

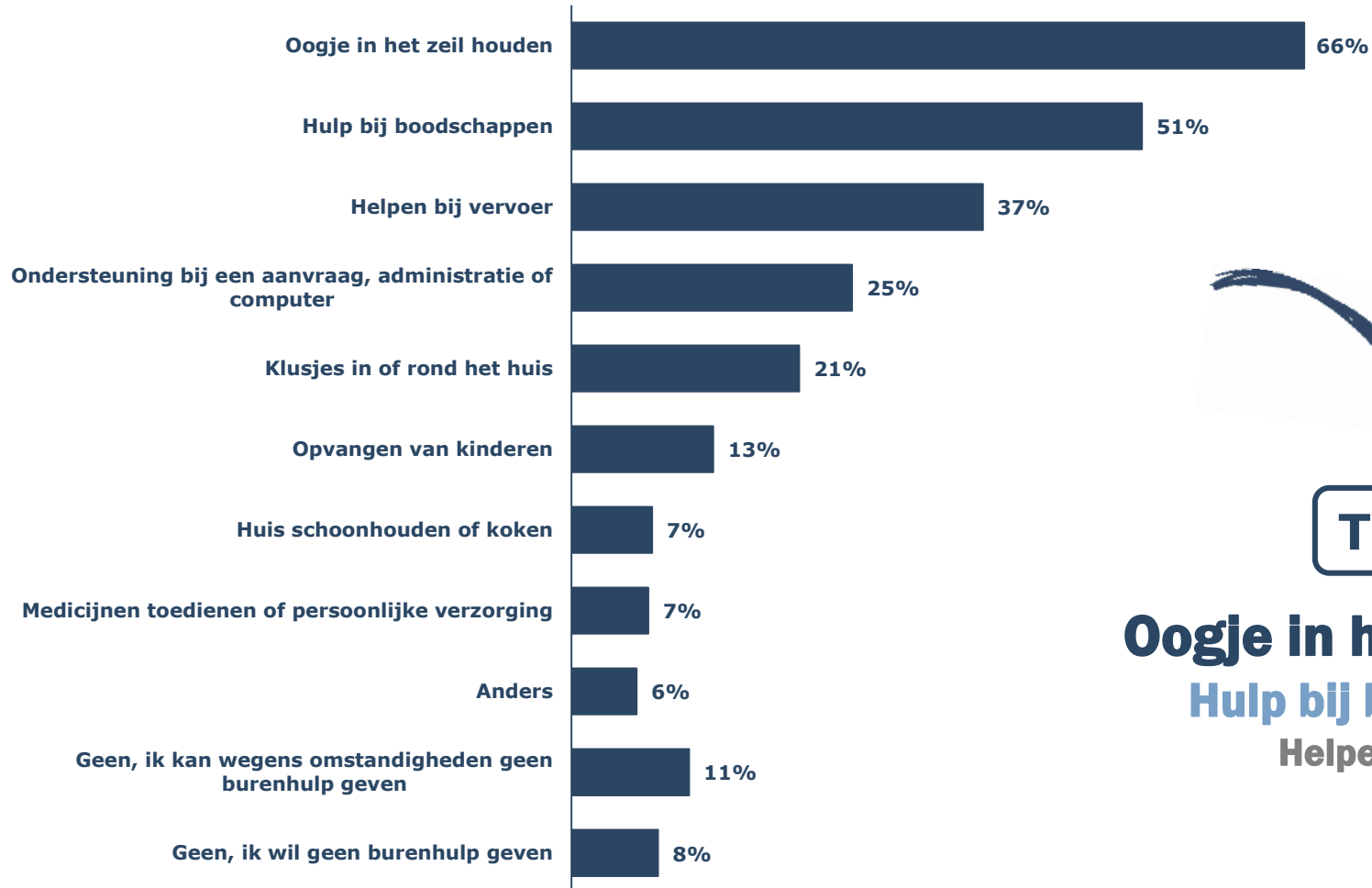


Zeven op de tien (72%) respondenten helpt wel eens de buren. Bijna de helft van de respondenten verricht wel eens mantelzorg (48%) en doet wel eens aan vrijwilligerswerk (45%). Vier op de tien (40%) heeft aandacht voor buren in een zorgwekkende situatie.

Bijna zes op de tien (56%) respondenten wil in de nabije toekomst (misschien) vrijwilligerswerk (blijven) doen.

## 2.5 Resultaten – Welzijn en zorg

Welke vormen van burenhulp bent u bereid te verlenen? Uit eigen beweging of als het u gevraagd wordt door een buurtbewoner. (N=574)



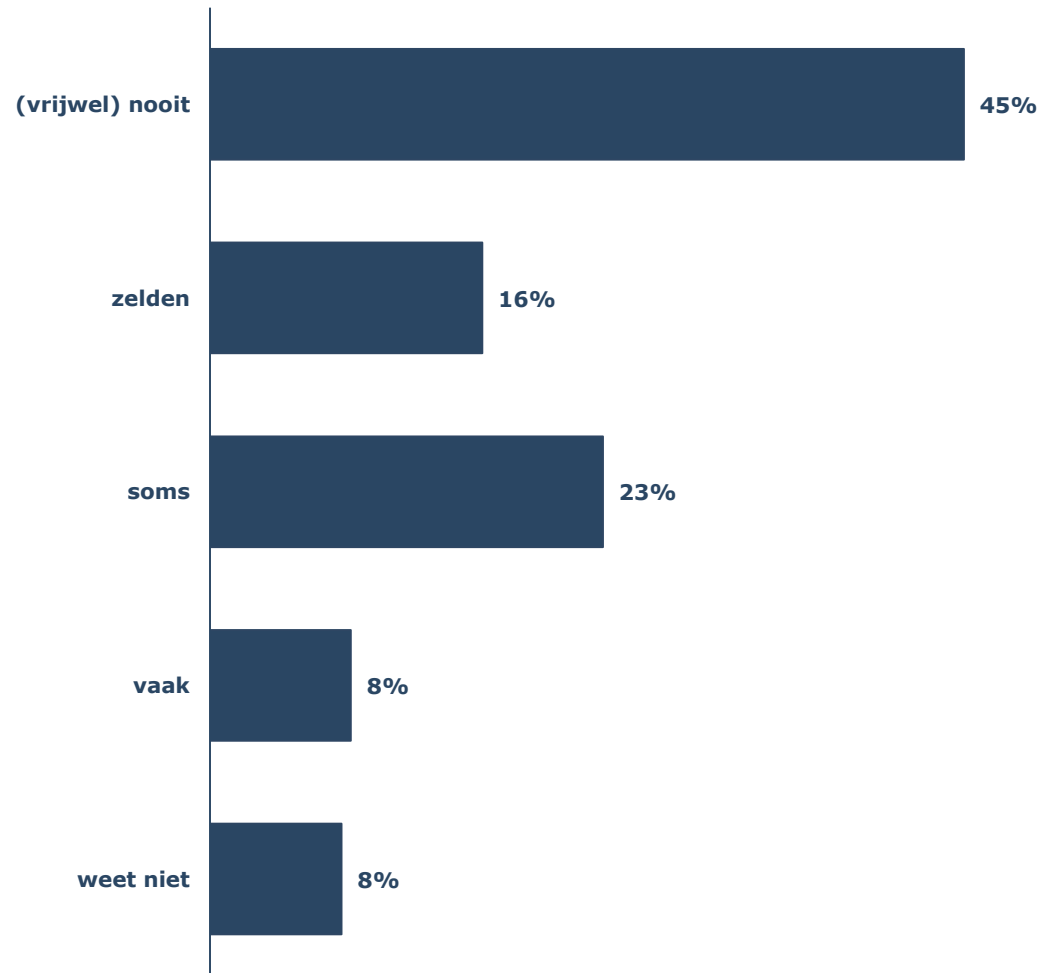
**TOP 3**

**Oogje in het zeil houden**  
**Hulp bij boodschappen**  
**Helpen bij vervoer**



## 2.5 Resultaten – Welzijn en zorg

In welke mate voelt u zich belemmerd in uw dagelijkse activiteiten / bezigheden door het geven van zorg aan een hulpbehoevende naaste (mantelzorg)? (N=334\*)



Drie op de tien (31%) mantelzorgers voelt zich soms tot vaak belemmerd in de dagelijkse activiteiten / bezigheden door het geven van zorg aan een hulpbehoevende naaste.

\* Selectie: respondent verricht zorg aan hulpbehoevende naaste(n).

## 2.5 Resultaten – Welzijn en zorg

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

	N	(helemaal) mee eens	neutraal	(helemaal) mee oneens
Ik pak de draad gemakkelijk op als het even tegen heeft gezeten	553	82%	17%	2%
Ik sla me makkelijk door moeilijke tijden heen	550	71%	25%	4%
Ik regel/organiseer gemakkelijk zelf hulp als dat nodig is	541	79%	15%	6%
Ik raak snel van slag als iets tegenzit of onduidelijk is	543	14%	23%	63%
Ik heb vertrouwen in de toekomst	549	78%	17%	5%

*Let op: het percentage weet niet/geen mening is niet opgenomen in deze tabel*

Acht op de tien (82%) pakt makkelijk de draad op als het even tegen zit, heeft vertrouwen in de toekomst (78%) en regelt/organiseert gemakkelijk zelf hulp als dat nodig is (79%). Zeven op de tien (71%) slaat zich gemakkelijk door moeilijke tijden heen en ruim zes op de tien (63%) raakt niet snel van slag als iets tegenzit of onduidelijk is.

## 2.5 Resultaten – Welzijn en zorg

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

	N	ja, zeker	ja, waarschijnlijk	nee	n.v.t. / weet niet
familie	568	73%	16%	8%	3%
vrienden of kennissen	554	53%	35%	7%	5%
mensen in de buurt	556	23%	39%	16%	22%

Bijna alle respondenten geven aan (waarschijnlijk) terug te kunnen vallen op familie (89%), vrienden of kennissen (88%) op het moment dat zij hulp of zorg nodig hebben. Ook kunnen respondenten, al is het in mindere mate (61%), (waarschijnlijk) terugvallen op mensen in de buurt.

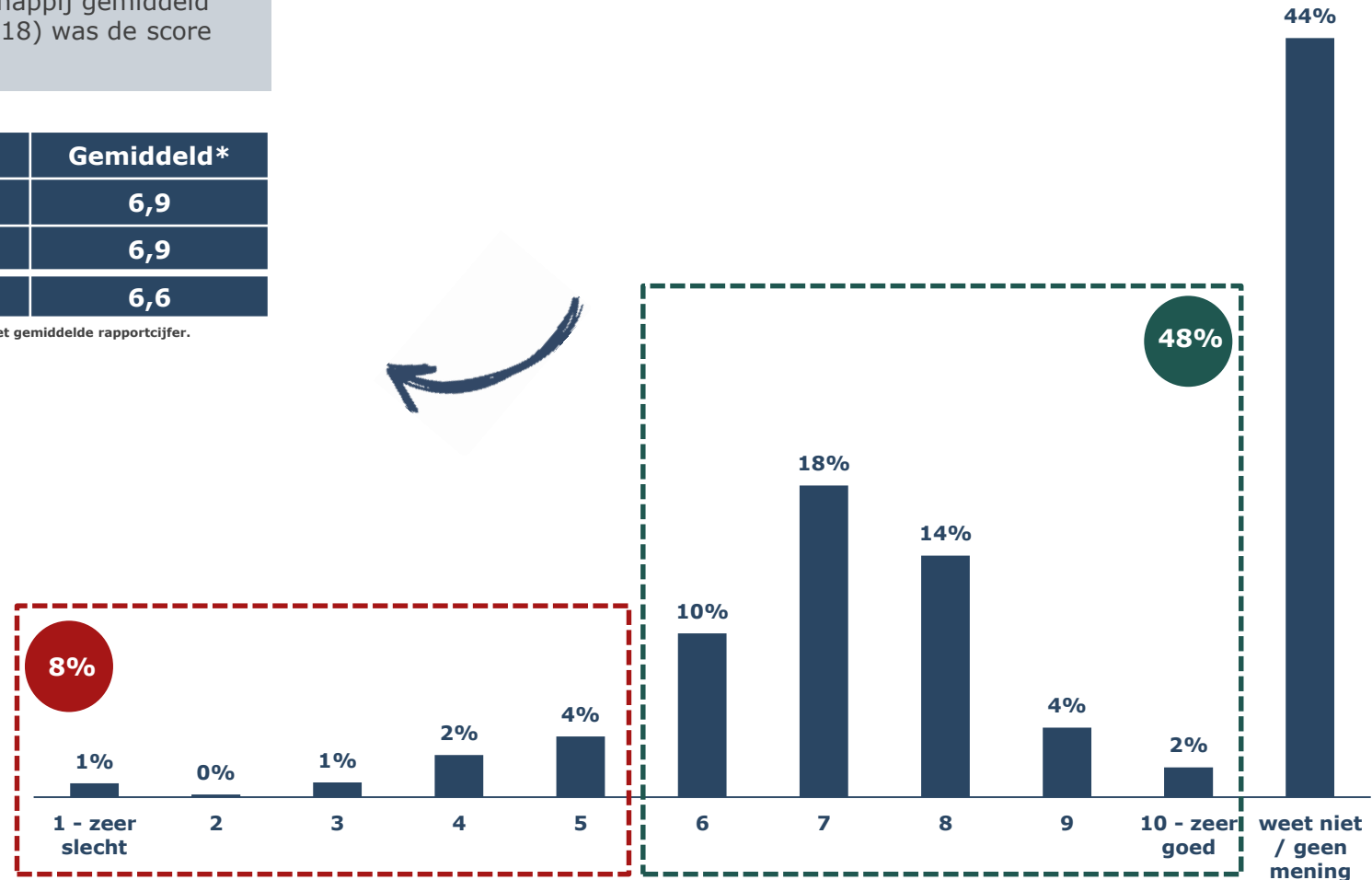
## 2.5 Resultaten – Welzijn en zorg

Hoe waardeert u de inspanningen van uw gemeente om inwoners volledig te laten deelnemen aan de maatschappij? (N=575)

De respondenten beoordelen de gemeente om inwoners volledig te laten deelnemen aan de maatschappij gemiddeld met een **6,9**, net als in 2016. Landelijk (2018) was de score gemiddeld een **6,6**.

	Gemiddeld*
2019	6,9
2016	6,9
Nederland (2018)	6,6

\*Let op: weet niet/geen mening is niet meegenomen in het berekenen van het gemiddelde rapportcijfer.



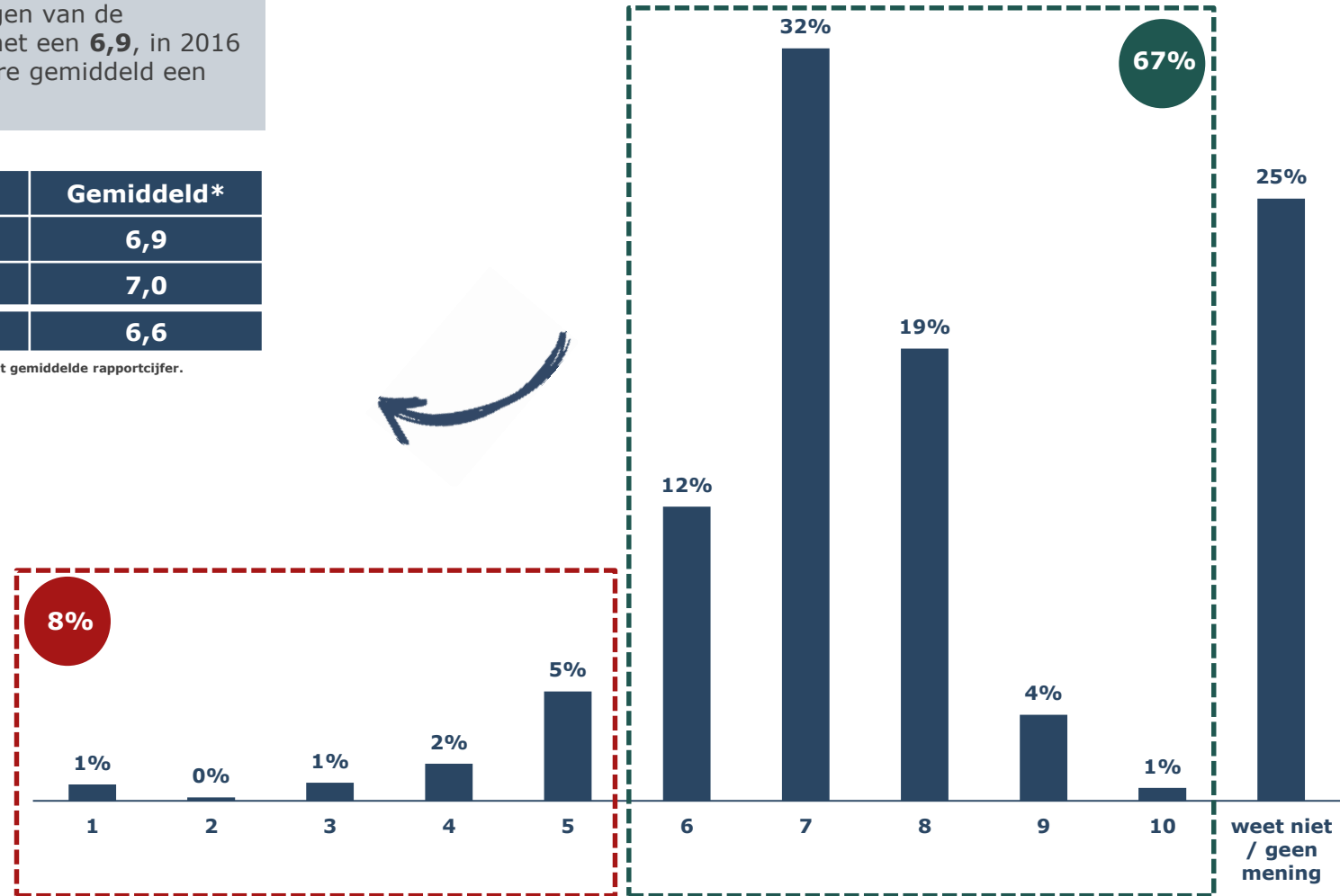
## 2.5 Resultaten – Welzijn en zorg

Hoe waardeert u alle inspanningen van uw gemeente voor haar inwoners? (N=577)

De respondenten beoordelen de inspanningen van de gemeente voor haar inwoners gemiddeld met een **6,9**, in 2016 was dit een **7,0**. Landelijk (2018) is de score gemiddeld een **6,6**.

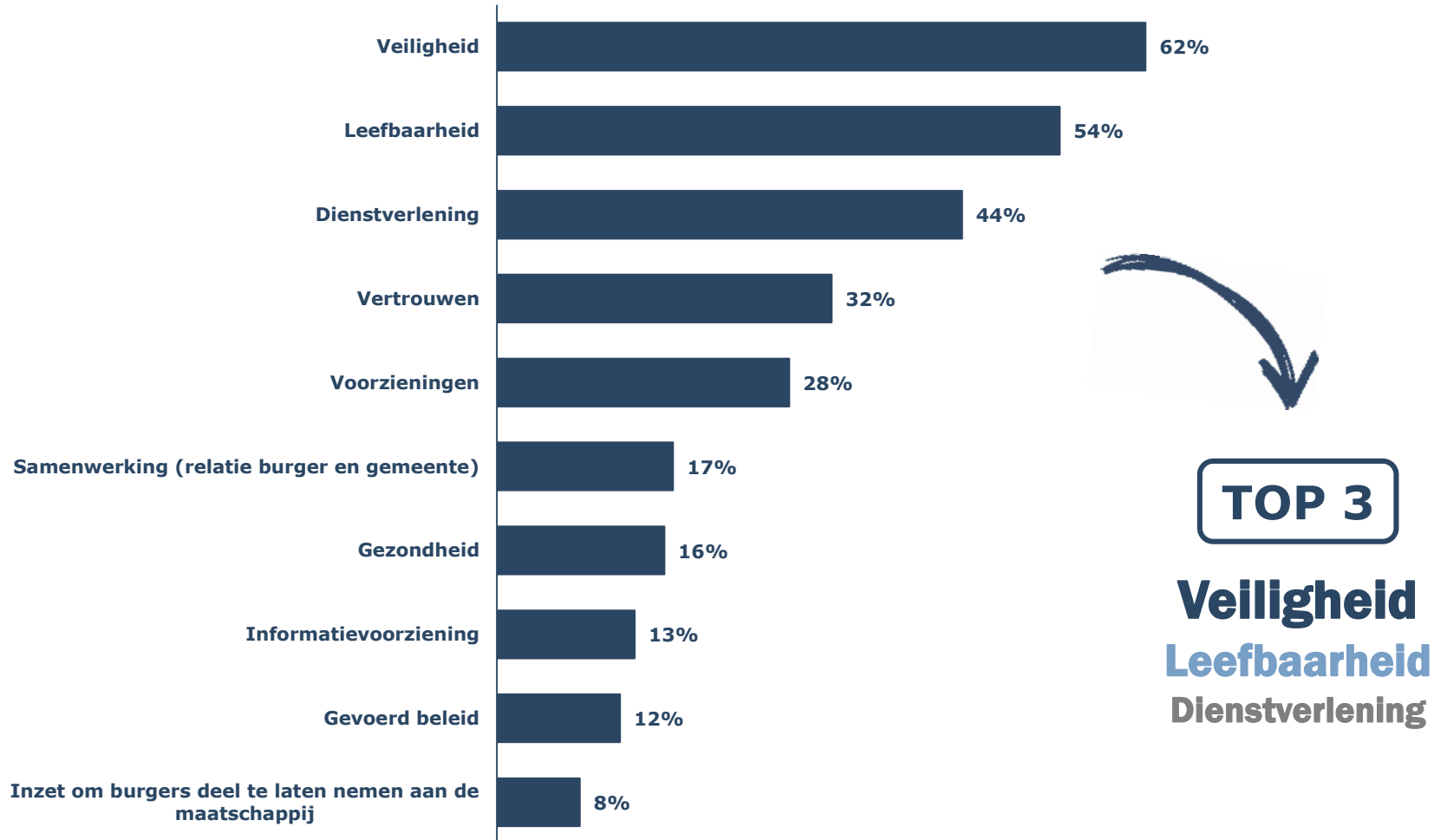
	Gemiddeld*
2019	6,9
2016	7,0
Nederland (2018)	6,6

\*Let op: weet niet/geen mening is niet meegenomen in het berekenen van het gemiddelde rapportcijfer.



## 2.1 Resultaten – Woon- en leefomgeving

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. (N=566)



## 2.6 Resultaten – Achtergrondkenmerken

Wat is uw hoogst afgeronde opleiding?		
Lagere school / basisonderwijs / geen onderwijs	3%	18
Vmbo / mavo	16%	95
Vwo / havo	8%	48
Middelbaar beroepsonderwijs (mbo)	24%	141
Hoger beroepsonderwijs (hbo)	36%	214
Wetenschappelijk onderwijs (universiteit)	10%	58
Onbekend	3%	18

Hoe lang woont u reeds in deze buurt?		
Korter dan 2 jaar	12%	71
2 tot 5 jaar	8%	47
5 tot 10 jaar	7%	39
10 tot 15 jaar	12%	71
15 jaar of langer	61%	359
Onbekend	1%	5

Hoe ziet de samenstelling van uw huishouden er uit?		
Alleenstaand	21%	123
Twee volwassenen zonder kind(eren)	48%	287
Twee volwassenen met kind(eren)	24%	141
Een volwassene met kind(eren) / eenoudergezin	3%	20
Anders	2%	13
Onbekend	1%	8

\*Let op: de getoonde percentages en aantallen (resultaten) op deze pagina zijn ongewogen.

## 2.6 Resultaten – Achtergrondkenmerken

Wat is het totale netto maandinkomen van u en uw eventuele partner?		
Minder dan € 900	2%	11
€ 900 tot € 1300	5%	32
€ 1300 tot € 1800	7%	40
€ 1800 tot € 2700	19%	112
€ 2700 tot € 3200	12%	72
€ 3200 of meer	29%	169
Wil ik niet zeggen / weet niet	24%	144
Onbekend	2%	12

Welke situatie is het meest op u van toepassing?		
In loondienst	40%	239
Zelfstandige zonder personeel (zzp)	7%	43
Ondernemer met personeel	3%	16
Werkloos/werkzoekend	2%	12
(Ten dele) arbeidsongeschikt	3%	19
Gepensioneerd	34%	203
Huisvrouw/-man	4%	22
Scholier/student	2%	9
Anders	2%	12
Onbekend	3%	17

\*Let op: de getoonde percentages en aantallen (resultaten) op deze pagina zijn ongewogen.



**postadres**

**Postbus 918**

**1200 AX Hilversum**

**bezoekadres**

**Tesselschadelaan 15A**

**1217 LG Hilversum**

**telefoon**

**035 623 27 89**

**e-mail**

**info@research2evolve.nl**

**website**

**www.research2evolve.nl**

