

# WAAR STAAT GEMEENTE WAALRE?

Gemeente Waalre - 2020



<b>Uitgave:</b>	Research 2Evolve Tesselschadelaan 15A 1217 LG Hilversum Tel: (035) 623 27 89 info@research2evolve.nl www.research2evolve.nl
<b>Datum:</b>	December 2020 – januari 2021
<b>Onderzoek:</b>	Waar staat gemeente Waalre?
<b>Projectnummer:</b>	20200131.01
<b>Opdrachtgever:</b>	Gemeente Waalre

Het onderzoek is uitgevoerd door Research 2Evolve. Het marktonderzoeksbureau neemt de richtlijnen van de MOA (Markt Onderzoek Associatie) en ESOMAR (European Society for Opinion and Marketing Research) in acht. Deze richtlijnen zijn bij Research 2Evolve op te vragen. Research 2Evolve is ISO 27001 gecertificeerd en werkt volgens de AVG en de gedragscode voor Onderzoek en Statistiek.

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

## Hoofdstuk 1 Onderzoeksverantwoording

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

## Hoofdstuk 2 Resultaten

2.1	Samenvatting	10
2.2	Woon- en leefomgeving	11
2.3	Relatie inwoner-gemeente	24
2.4	Gemeentelijke dienstverlening	27
2.5	Welzijn en zorg	33
2.6	Achtergrondkenmerken	45

## HOOFDSTUK 1

# ONDERZOEKSVERANTWOORDING



## 1.1 Inleiding

In opdracht van gemeente Waalre heeft onderzoeksbureau Research 2Evolve het benchmark Waarstaatjegemeente.nl onderzoek uitgevoerd onder de inwoners van de gemeente Waalre. 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 heeft plaatsgevonden tijdens de corona periode, dit is wellicht van invloed geweest op de resultaten.

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 Waalre 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 Waalre heeft de standaard vragenlijst ingezet, opgesteld door de VNG realisatie.

## 1.2 Uitvoering van het onderzoek

<b>Steekproef</b>	<b>Huishoudens gemeente Waalre</b>
<b>Methode</b>	<b>Online/schriftelijk</b>
<b>Uitnodiging</b>	<b>Per brief / open link</b>
<b>Veldwerkperiode</b>	<b>Vrijdag 4 december 2020 – zondag 31 januari 2021</b>
<b>Herinnering</b>	<b>Ja</b>

## 1.3 Responsoverzicht

<b>Bruto steekproef</b>	<b>2.000</b>
<b>Respons (schriftelijk + online)</b>	<b>519 (350 + 169)</b>
<b>Responspercentage</b>	<b>26%</b>
<b>Open link (inwonerspanel)</b>	<b>433</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 (=952) kan met een betrouwbaarheid van 95% en een foutmarge van 3,1% 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	10%	91
30 t/m 39 jaar	14%	135
40 t/m 54 jaar	28%	266
55 t/m 64 jaar	20%	186
65 t/m 74 jaar	17%	159
75 tot en met 85 jaar	12%	115

Wat is uw geslacht?		
man	53%	479
vrouw	47%	428

Waar bent u woonachtig?		
Waalre (5581)	36%	341
Aalst (5582)	36%	342
Ekenrooi (5583)	28%	266

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

## 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 Waalre vergeleken met de resultaten van de gemeente in 2017 én met alle gemeenten in Nederland die in 2020 hebben deelgenomen aan de benchmark WSJG. Op moment van schrijven zijn in totaal de resultaten van 17 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>Alphen aan den Rijn</b>	<b>Vijfheerenlanden</b>
<b>Alphen-Chaam</b>	<b>Voorschoten</b>
<b>Amstelveen</b>	<b>Wassenaar</b>
<b>Baarle-Nassau</b>	<b>West Betuwe</b>
<b>Diemen</b>	<b>Wijchen</b>
<b>Ermelo</b>	
<b>Hillegom</b>	
<b>Hollands Kroon</b>	
<b>Kampen</b>	
<b>Lisse</b>	
<b>Oirschot</b>	
<b>Teylingen</b>	



## HOOFDSTUK 2

## RESULTATEN



## 2.1 Resultaten – Totaaloordeel

	Gemeente Waalre 2020	Gemeente Waalre 2017	Nederland 2020
<b>Woon- en leefomgeving</b>	<b>6,8</b>	<b>6,6</b>	<b>6,8</b>
<b>Relatie inwoner – gemeente</b>	<b>6,0</b>	<b>6,2</b>	<b>6,1</b>
<b>Gemeentelijke dienstverlening</b>	<b>6,8</b>	<b>6,7</b>	<b>6,9</b>
<b>Zorg en welzijn</b>	<b>6,7</b>	<b>6,6</b>	<b>6,6</b>
<b>Alle inspanningen van de gemeente</b>	<b>6,7</b>	<b>6,6</b>	<b>6,7</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 Waalre vergeleken met de resultaten van de gemeente in 2017 én met alle gemeenten in Nederland die in 2020 hebben deelgenomen aan de benchmark WSJG.

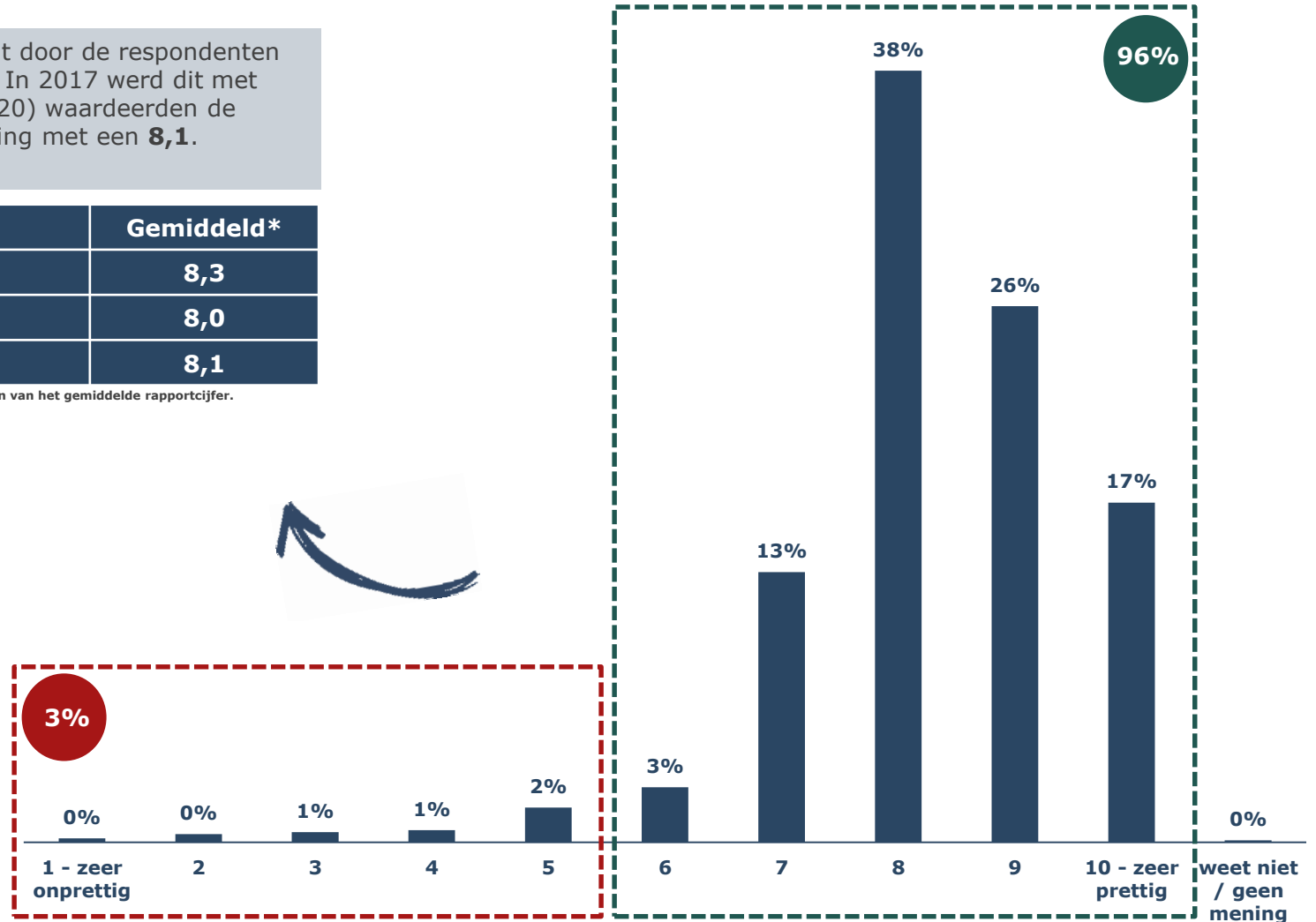
## 2.2 Resultaten – Woon- en leefomgeving

Hoe prettig vindt u het om in uw buurt te wonen? (N=950)

Het prettig wonen in eigen buurt wordt door de respondenten gemiddeld met een **8,3** gewaardeerd. In 2017 werd dit met een **8,0** gewaardeerd en landelijk (2020) waardeerden de respondenten de woon- en leefomgeving met een **8,1**.

	Gemiddeld*
2020	8,3
2017	8,0
Nederland (2020)	8,1

\*Let op: weet niet/geen mening is niet meegenomen in 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
Ik voel me thuis in deze buurt	945	89%	7%	4%
Ik zou niet zo snel weggaan uit deze buurt	921	79%	11%	9%
Buurtbewoners gaan op een prettige manier met elkaar om	932	79%	17%	4%
Buurtbewoners staan altijd voor elkaar klaar	908	64%	30%	6%
Buurtbewoners zijn te vertrouwen	910	77%	19%	4%

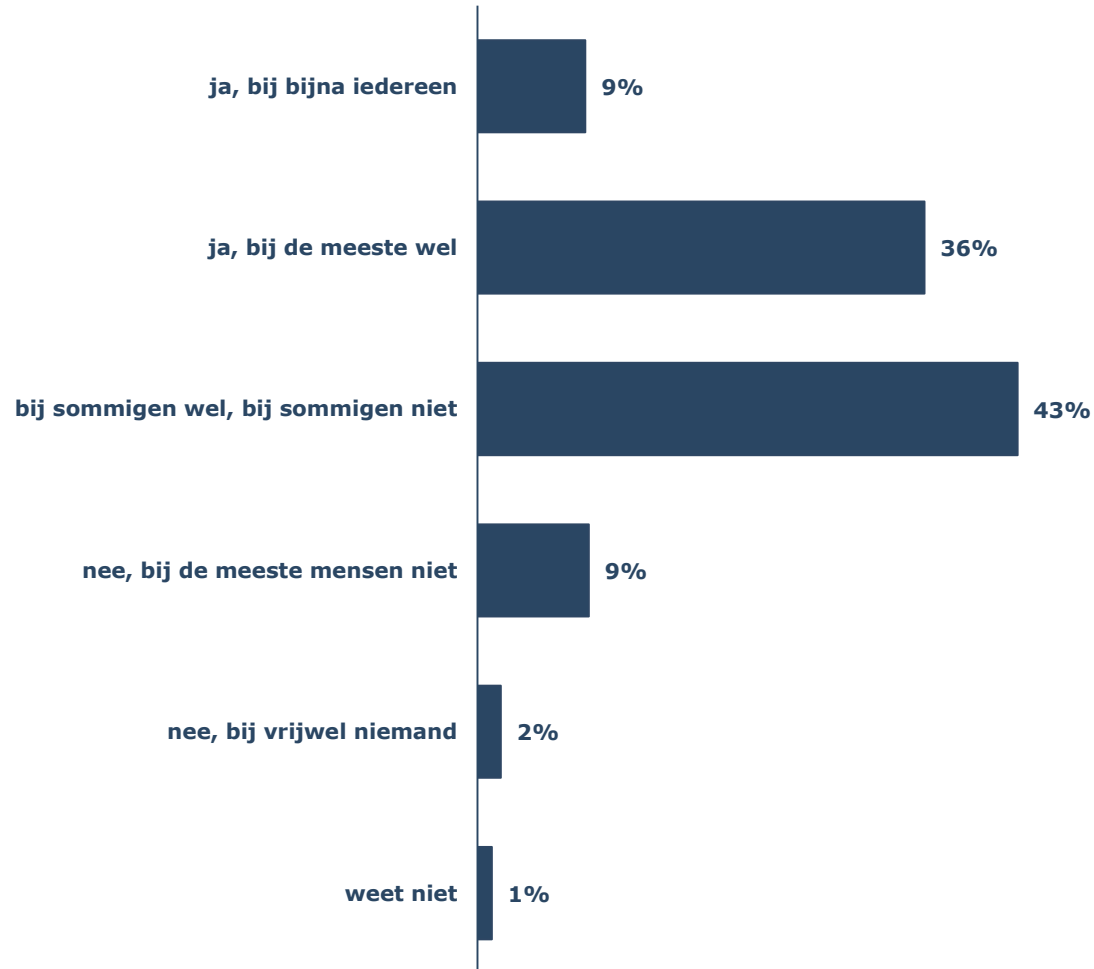
*Let op: het percentage weet niet/geen mening is niet opgenomen in deze tabel*

De sociale samenhang in de buurt is overwegend positief. Negen op de tien (89%) respondenten voelt zich thuis in de buurt en acht op de tien (79%) zal niet zo snel weggaan uit de buurt en vindt dat de buurtbewoners prettig met elkaar omgaan.

Bijna acht op de tien (77%) vindt dat buurtbewoners te vertrouwen zijn en bijna twee derde (64%) geeft aan dat zij voor elkaar klaar staan.

## 2.2 Resultaten – Woon- en leefomgeving

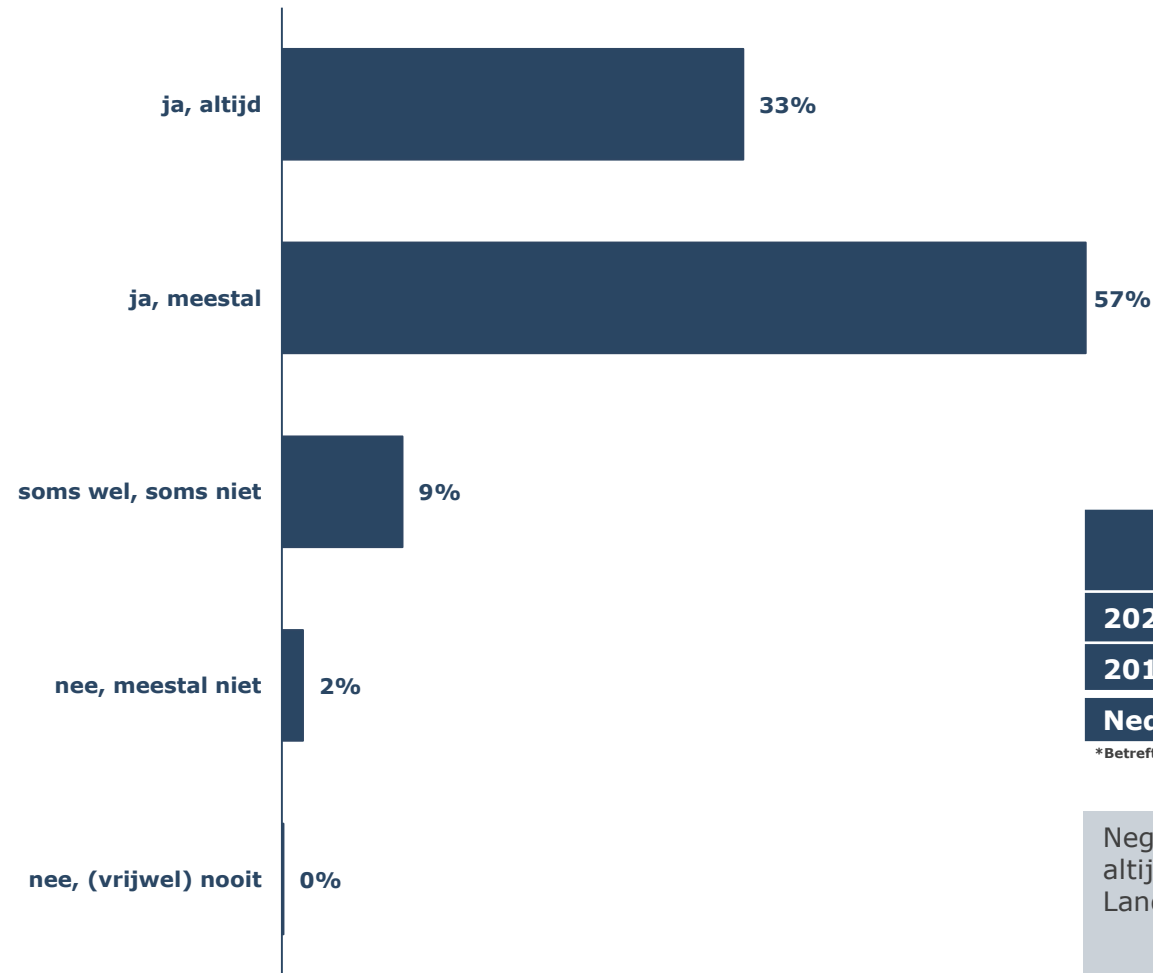
Voelt u zich betrokken bij de mensen die in uw buurt wonen? (N=948)



Bijna de helft van de respondenten (45%) 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=952)



	Veilig in eigen buurt*
<b>2020</b>	<b>90%</b>
<b>2017</b>	<b>80%</b>
<b>Nederland (2020)</b>	<b>89%</b>

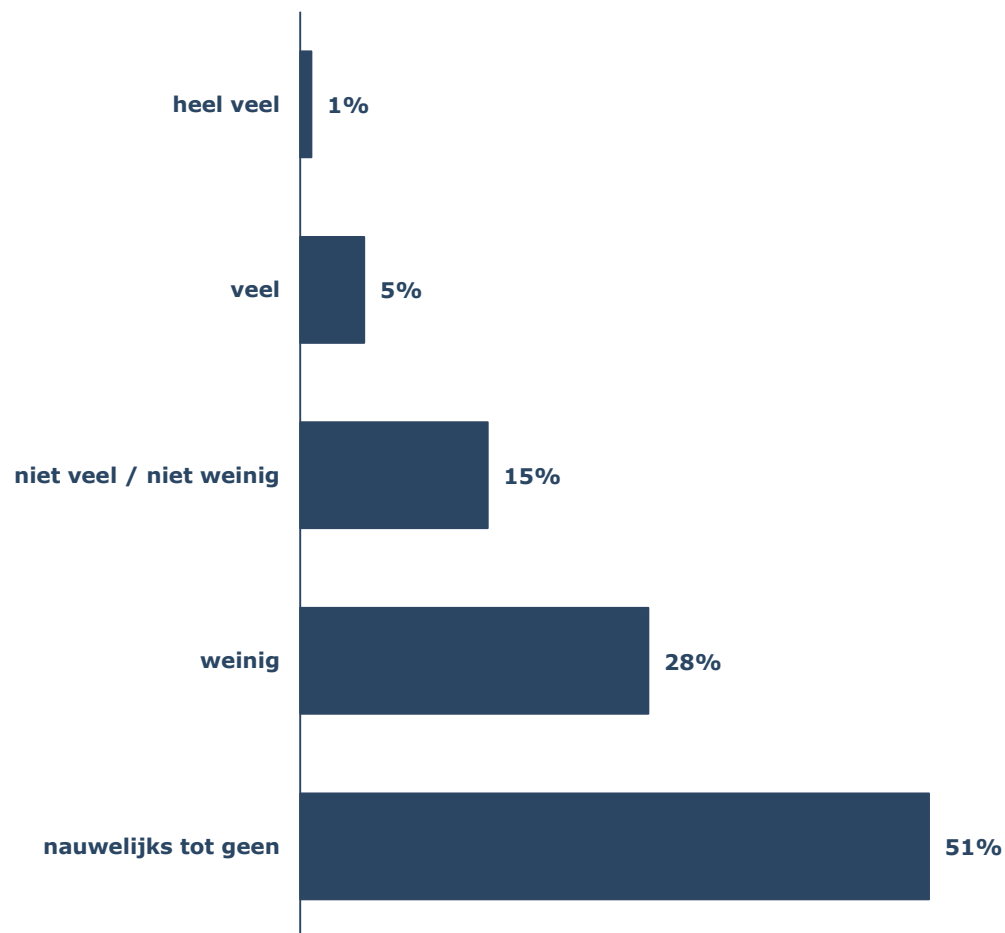
\*Betreft het percentage "ja, altijd" en "ja, meestal"

Negen op de tien (90%) respondenten voelt zich altijd/meestal veilig in eigen buurt, in 2017 was dit 84%. Landelijk (2020) geldt dat 86% 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=942)



	Overlast buurtbewoners*
2020	6%
2017	13%
Nederland (2020)	12%

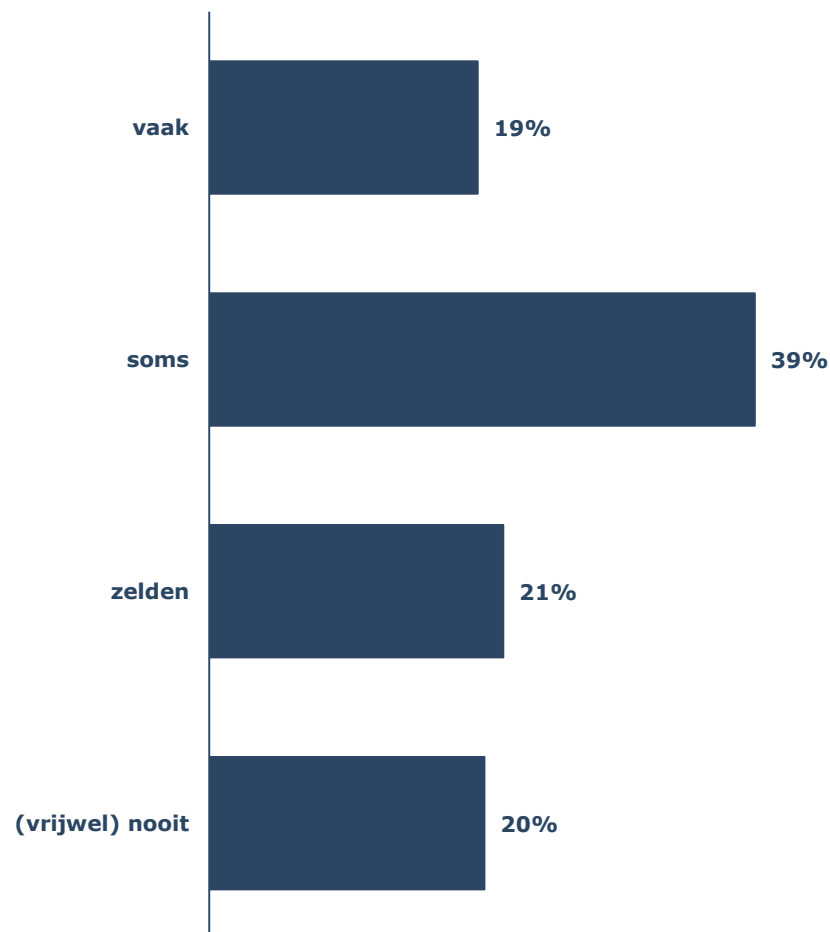
\*Betreft het percentage "(heel) veel"

De meerderheid (79%) van de respondenten ervaart weinig tot geen overlast van buurtbewoners, 6% van de respondenten geeft aan (heel) veel overlast te ervaren. In 2017 had 13% (heel) veel overlast van buurtbewoners en de landelijke score (2020) is 12%.

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=944)



	Onveilige verkeerssituaties in eigen buurt*
2020	58%
2017	58%
Nederland (2020)	54%

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

Bijna zes op de tien (58%) van de respondenten ervaart soms of vaak onveilige verkeerssituaties in de buurt. De landelijke score (2020) is 58%. In 2017 had 54% 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

### Onderhoud openbare ruimte

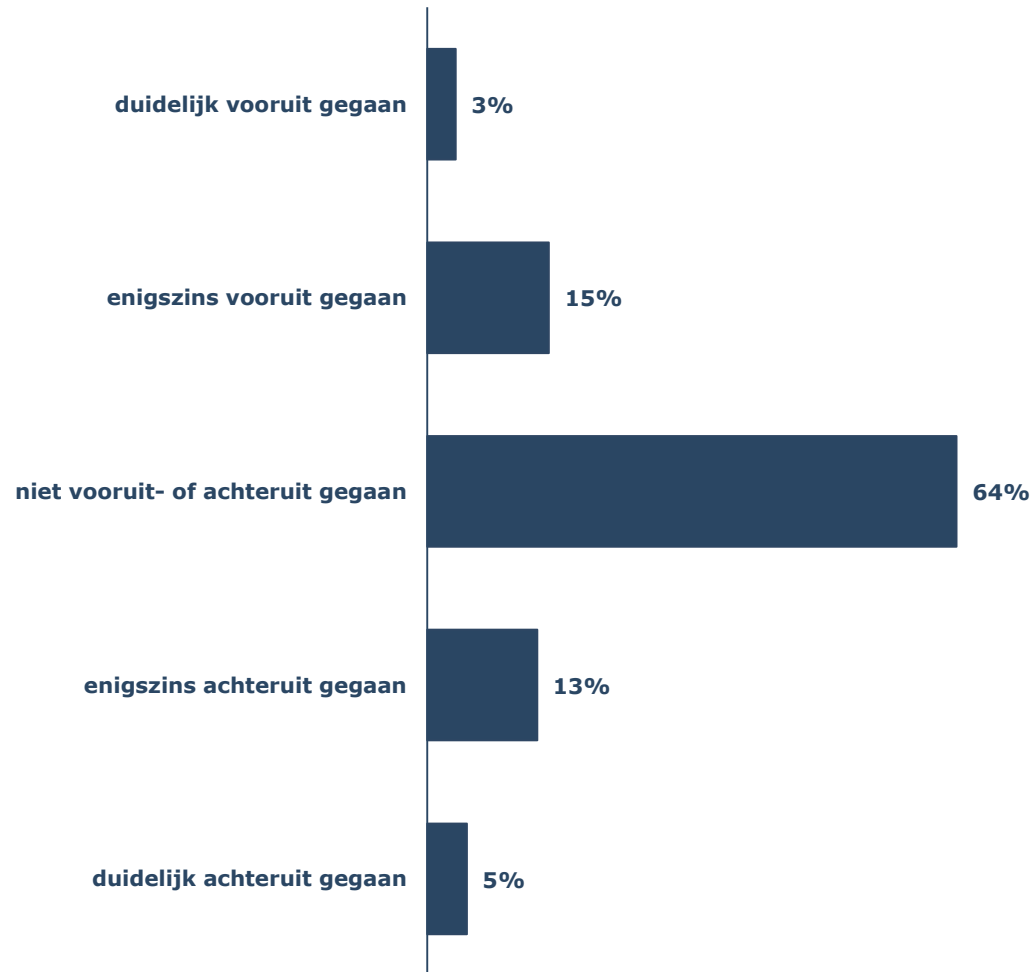
	N	(helemaal) mee eens	neutraal	(helemaal) mee oneens
Perken, plantsoenen en parken in mijn buurt zijn goed onderhouden	924	57%	21%	22%
Wegen, straten, paden en trottoirs in mijn buurt zijn goed begaanbaar	935	57%	16%	27%
In mijn buurt zijn weinig tot geen dingen kapot	924	75%	15%	10%
Mijn buurt is schoon	927	66%	22%	12%

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

De meerderheid van de respondenten is tevreden over het onderhoud van de openbare ruimte. Drie kwart (75%) van de respondenten geeft aan dat er in de buurt weinig tot geen dingen kapot zijn en twee derde (66%) vindt dat de buurt schoon is. Bijna zes op de tien respondenten is van mening dat perken, plantsoenen en parken in de buurt goed onderhouden zijn (57%) en dat wegen, straten, paden en trottoirs in de buurt goed begaanbaar zijn (57%).

## 2.2 Resultaten – Woon- en leefomgeving

Is de leefbaarheid van uw buurt de afgelopen jaren vooruit gegaan, achteruit gegaan of gelijk gebleven? (N=897)



	Buurt vooruitgegaan*
2020	18%
2017	12%
Nederland (2020)	21%

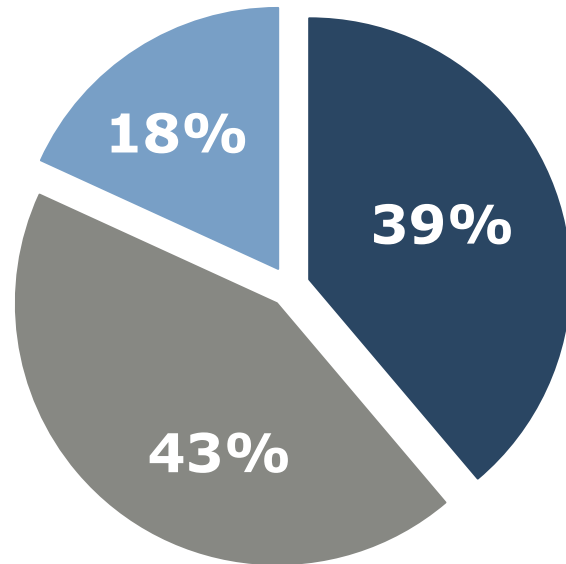
\*Betreft het percentage "duidelijk vooruitgegaan" en "enigszins vooruitgegaan"

Bijna twee derde van de respondenten (64%) is van mening dat de buurt niet is verbeterd, maar de afgelopen jaren ook niet is verslechterd. Bijna één op de vijf (18%) vindt dat de buurt achteruit is gegaan. Een even groot aandeel (18%) vindt dat de buurt is verbeterd, in 2017 was dit 12%. Landelijk (2020) geeft 21% 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? 'Er wordt voldoende gedaan aan de leefbaarheid van mijn buurt' (N=895)



- (helemaal) mee eens
- neutraal
- (helemaal) mee oneens

Vier op de tien respondenten (39%) vindt dat er voldoende wordt gedaan aan de leefbaarheid in de buurt. In 2017 was dit 33%. Landelijk (2020) geldt dat 43% vindt dat er voldoende wordt gedaan.

	Voldoende gedaan aan leefbaarheid*
2020	39%
2017	33%
Nederland (2020)	43%

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



### Suggesties verbetering buurt:

- Verbeteren onderhoud groen/openbare ruimte
- Meer toezicht en handhaving

Leeftijd*		
18 – 39 jaar	46%	88
40 – 64 jaar	37%	159
65 – 74 jaar	39%	59
75 jaar en ouder	34%	36

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

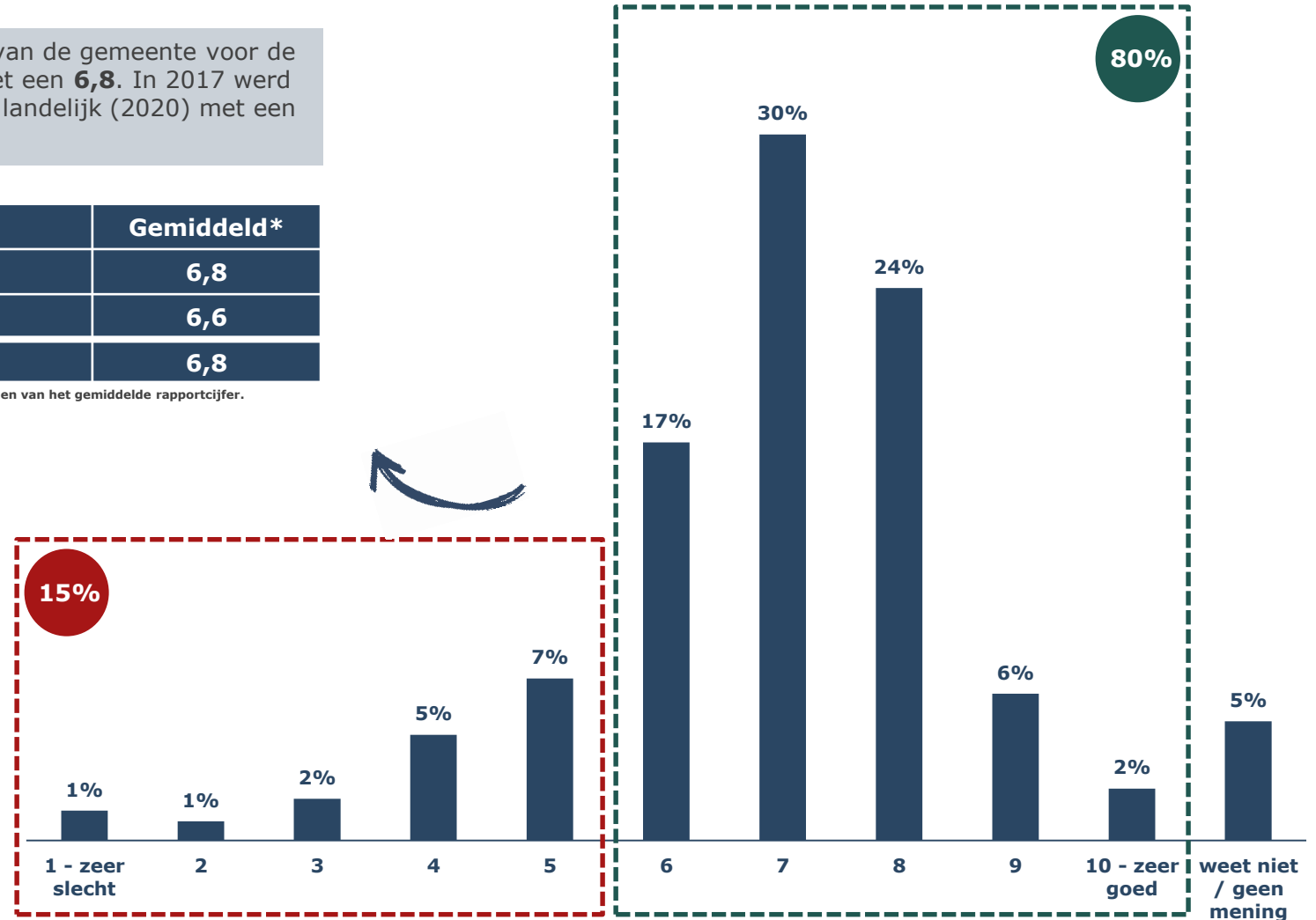
## 2.2 Resultaten – Woon- en leefomgeving

Hoe waardeert u de zorg van uw gemeente voor uw woon- en leefomgeving? (N=936)

De respondenten waarderen de zorg van de gemeente voor de woon- en leefomgeving gemiddeld met een **6,8**. In 2017 werd de zorg gewaardeerd met een **6,6** en landelijk (2020) met een **6,8**.

	Gemiddeld*
2020	6,8
2017	6,6
Nederland (2020)	6,8

\*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	804	25%	42%	33%
De gemeente doet een beroep op de buurtbewoners om zelf een bijdrage te leveren aan de leefbaarheid	763	26%	41%	33%
De gemeente ondersteunt buurtinitiatieven op het gebied van leefbaarheid voldoende	664	19%	53%	28%

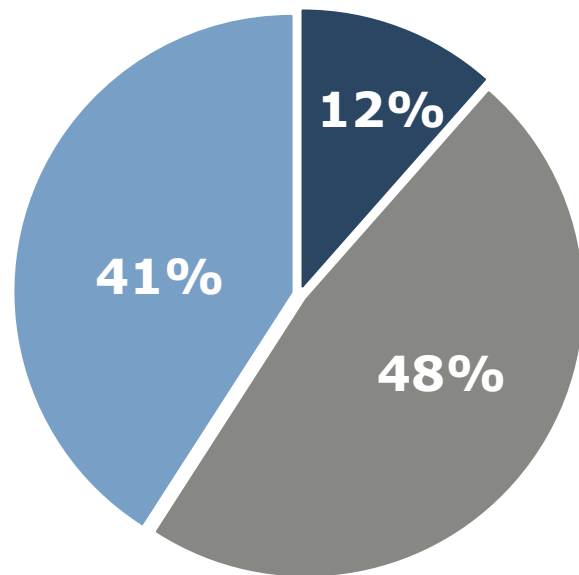
*Let op: het percentage weet niet/geen mening is niet opgenomen in deze tabel*

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 van de respondenten vindt dat de gemeente hen voldoende betreft bij de aanpak van leefbaarheid (25%) en vindt dat de gemeente voldoende een beroep doet op de buurtbewoners om zelf een bijdrage te leveren aan de leefbaarheid (26%). Eén op de vijf (19%) vindt dat de gemeente voldoende 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=928)

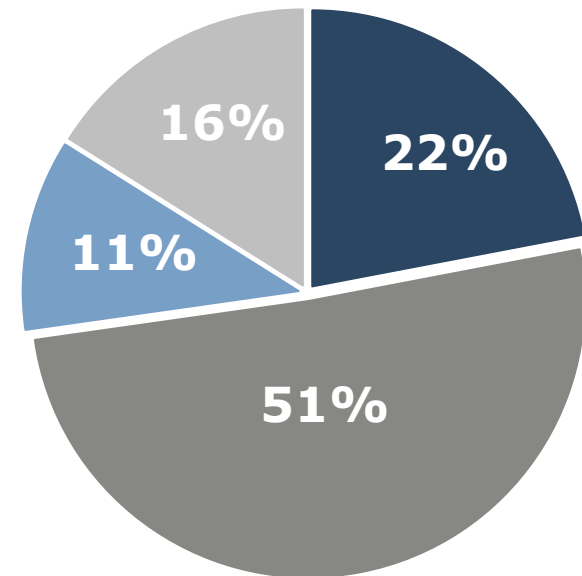


■ vaak  
■ af en toe  
■ (vrijwel) nooit

Zes op de tien (60%) respondenten heeft zich de afgelopen 12 maanden ingezet voor de leefbaarheid van de buurt, 12% heeft zich hier vaak voor ingezet.

Bijna drie kwart (73%) respondenten geeft aan zich in de toekomst te willen (blijven) inzetten voor de leefbaarheid van de buurt, 22% 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=925)



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

## 2.2 Resultaten – Woon- en leefomgeving

Voorzieningen in de buurt				
	N	(helemaal) mee eens	neutraal	(helemaal) mee oneens
In mijn buurt is voldoende groen	928	83%	9%	9%
In mijn buurt is voldoende parkeergelegenheid	920	65%	12%	23%
Winkels voor dagelijkse boodschappen zoals supermarkt, bakker, slager, drogisterij etc. zijn voldoende nabij	925	89%	5%	6%
Basisonderwijs is voldoende nabij voor (mijn) kinderen	701	88%	10%	2%

Bijna negen op de tien respondenten vindt dat er voldoende aanbod van basisscholen is (88%) en dat er voldoende winkels voor de dagelijkse boodschappen in de buurt zijn (89%). Ruim acht op de tien respondenten vindt dat er in de buurt voldoende groen is (83%). De parkeergelegenheid in de buurt krijgt een iets lagere waardering, bijna een kwart (23%) van de respondenten vindt dat er niet voldoende parkeergelegenheid in de buurt is.

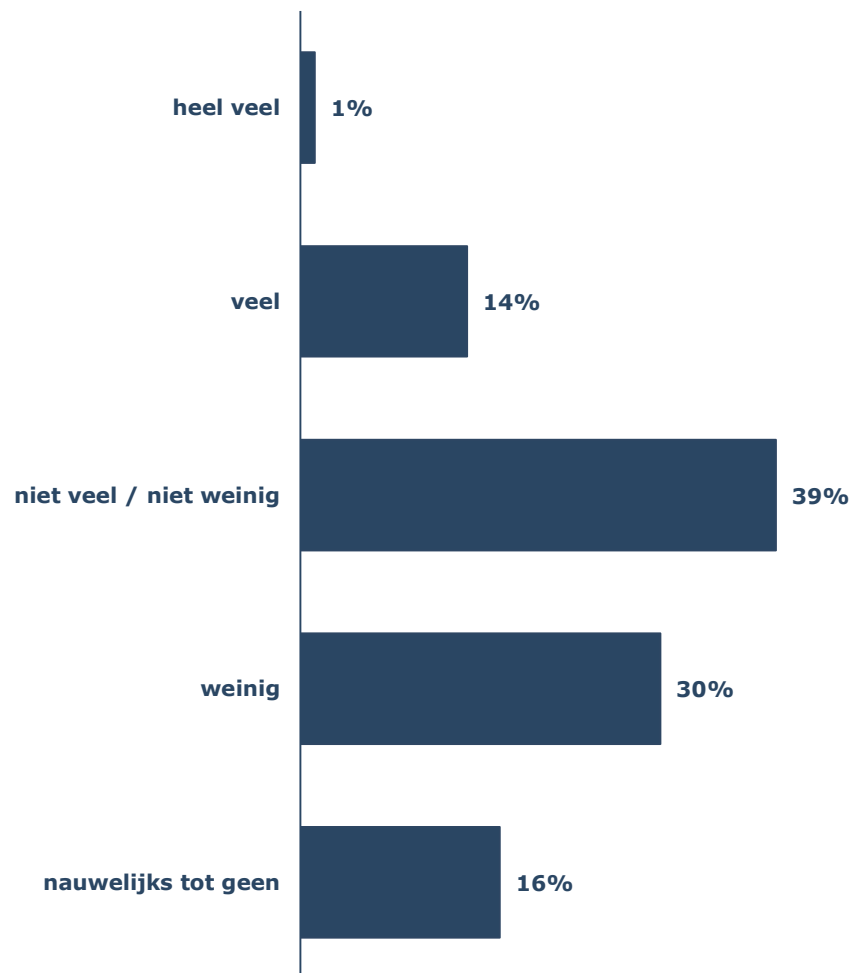
Negen op de tien respondenten is tevreden over het aanbod van de (gezondheids-) zorgvoorzieningen (90%). Bijna drie kwart (73%) over het aanbod van sportvoorzieningen. (Bijna) twee derde is tevreden over de speelvoorzieningen (64%) en ruim de helft (53%) over de welzijnsvoorzieningen en het openbaar vervoer (52%).

Aanbod van voorzieningen in de buurt				
	N	(zeer) tevreden	neutraal	(zeer) ontevreden
(Gezondheids-) zorgvoorzieningen (huisartsenpost, gezondheidscentrum, consultatiebureau / centrum voor jeugd en gezin, verzorgingstehuis, etc.)	910	90%	7%	3%
Welzijnsvoorzieningen (buurtwerk, jongeren- / ouderenvoorzieningen etc.)	542	53%	53%	12%
Speelvoorzieningen (kinderen tot 12 jaar)	664	64%	20%	16%
Sportvoorzieningen	760	73%	22%	5%
Openbaar vervoer	816	52%	23%	25%

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

## 2.3 Resultaten – Relatie inwoner-gemeente

Hoeveel vertrouwen heeft u in de manier waarop uw gemeente wordt bestuurd? (N=824)



Leeftijd*		
18 – 39 jaar	23%	13
40 – 64 jaar	12%	48
65 – 74 jaar	13%	33
75 jaar en ouder	16%	20

	Vertrouwen in gemeente*
2020	15%
2017	32%
Nederland (2020)	36%

\*Betreft het percentage "(heel) veel"

Eén op de zeven respondenten (15%) heeft (heel) veel vertrouwen in de manier waarop de gemeente wordt bestuurd. In 2017 was dit 32%. Landelijk (2020) was de score 36%.

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	730	19%	50%	30%
De gemeente houdt voldoende toezicht op het naleven van regels	745	18%	44%	38%
De gemeente stelt zich flexibel op als dat nodig is	651	16%	50%	34%
De gemeente luistert voldoende naar de mening van haar inwoners	746	21%	44%	35%
De gemeente betreft inwoners voldoende bij haar plannen, activiteiten en voorzieningen	791	33%	41%	26%
Inwoners en organisaties krijgen voldoende ruimte om ideeën initiatieven te realiseren	663	25%	52%	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 de opstelling van de gemeente en samenwerking met de inwoners.

Een derde van de respondenten vindt dat de gemeente inwoners voldoende bij haar plannen, activiteiten (33%) en een kwart (25%) is van mening dat inwoners en organisaties voldoende ruimte krijgen om ideeën en initiatieven te realiseren.

(Bijna) één op de vijf respondenten vindt dat de gemeente voldoende luistert naar de mening van de inwoners (21%), doet wat ze zegt (19%) en voldoende toezicht houdt op het naleven van de regels (18%).

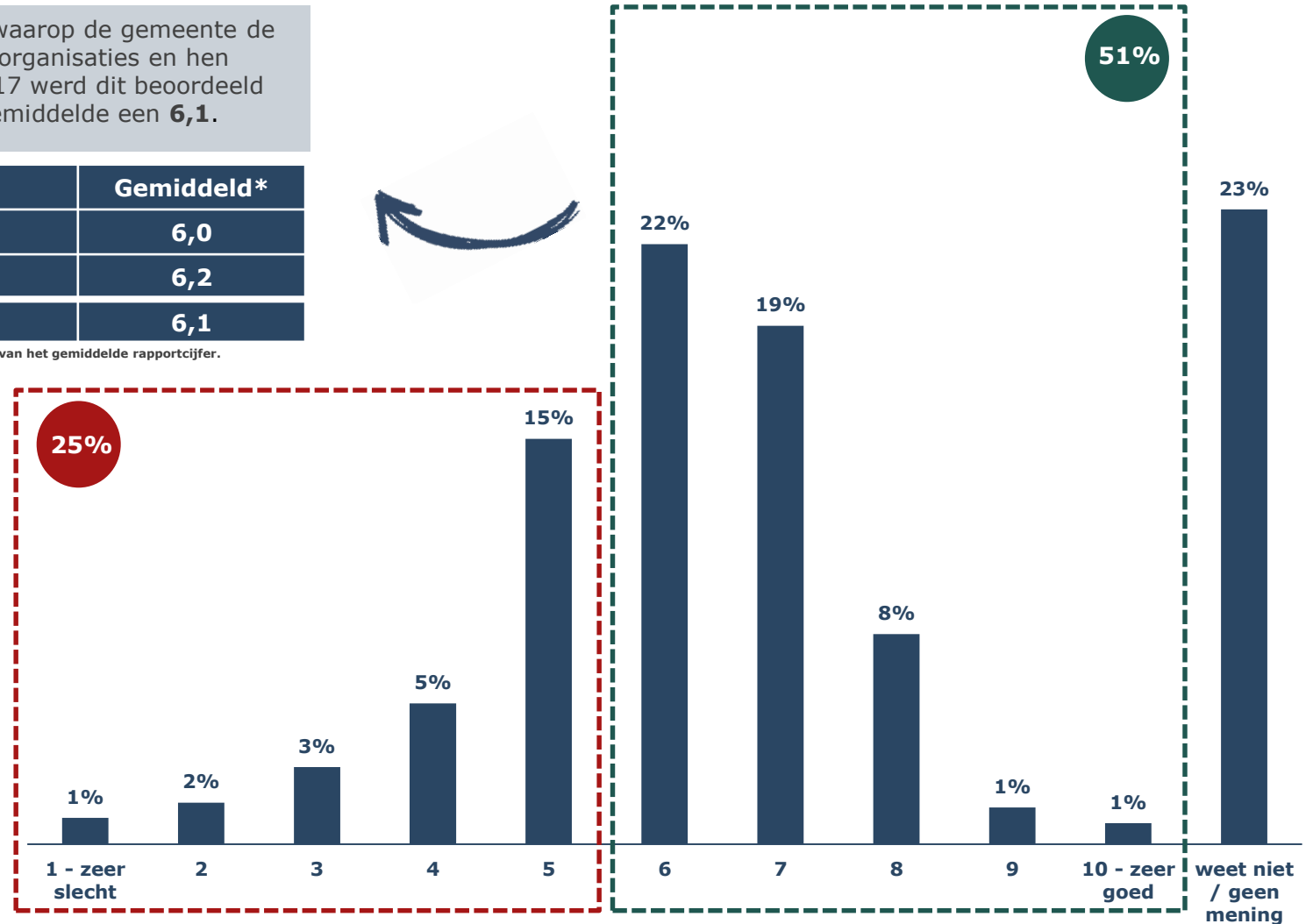
## 2.3 Resultaten – Relatie inwoner-gemeente

Hoe waardeert u de wijze waarop uw gemeente inwoners en organisaties betreft en de samenwerking zoekt? (N=930)

De respondenten waarderen de wijze waarop de gemeente de samenwerking zoekt met inwoners en organisaties en hen betreft gemiddeld met een **6,0**. In 2017 werd dit beoordeeld met een **6,2**. Landelijk (2020) is dit gemiddelde een **6,1**.

	Gemiddeld*
2020	6,0
2017	6,2
Nederland (2020)	6,1

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



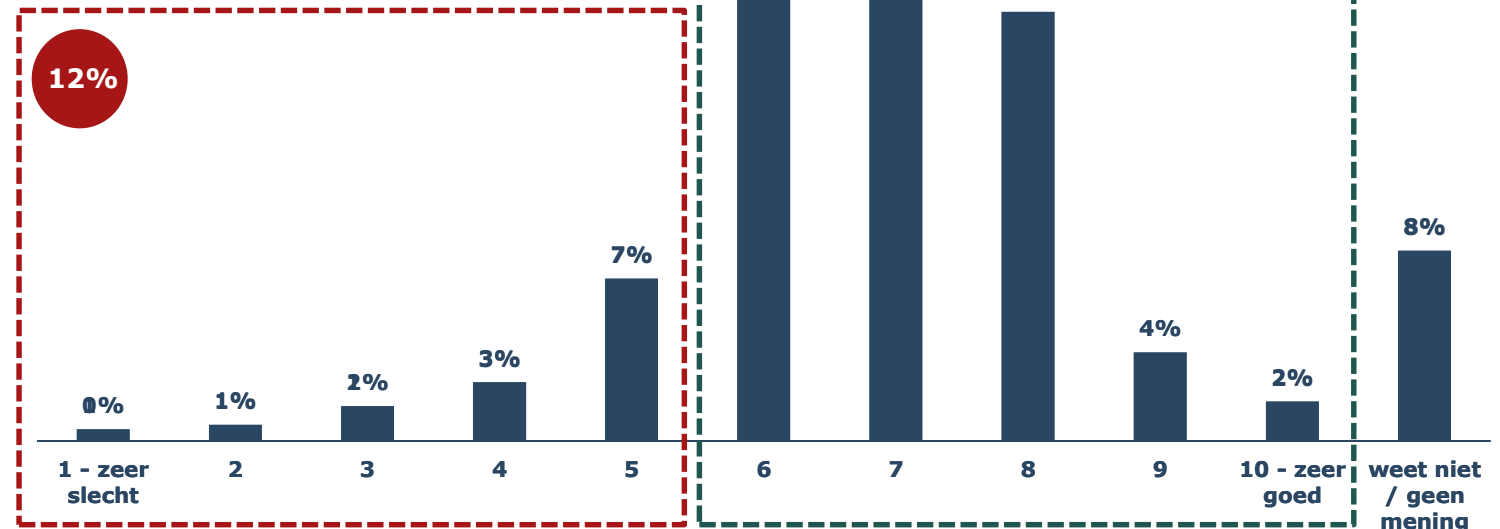
## 2.4 Resultaten – Gemeentelijke dienstverlening

Hoe waardeert u -over het algemeen- de dienstverlening van uw gemeente? (N=925)

De respondenten waarderen over het algemeen de dienstverlening gemiddeld met een **6,8**. In 2017 was dit een **6,7**. Landelijk (2020) werd de dienstverlening met een **6,9** gewaardeerd.

	Gemiddeld*
2020	6,8
2017	6,7
Nederland (2020)	6,9

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



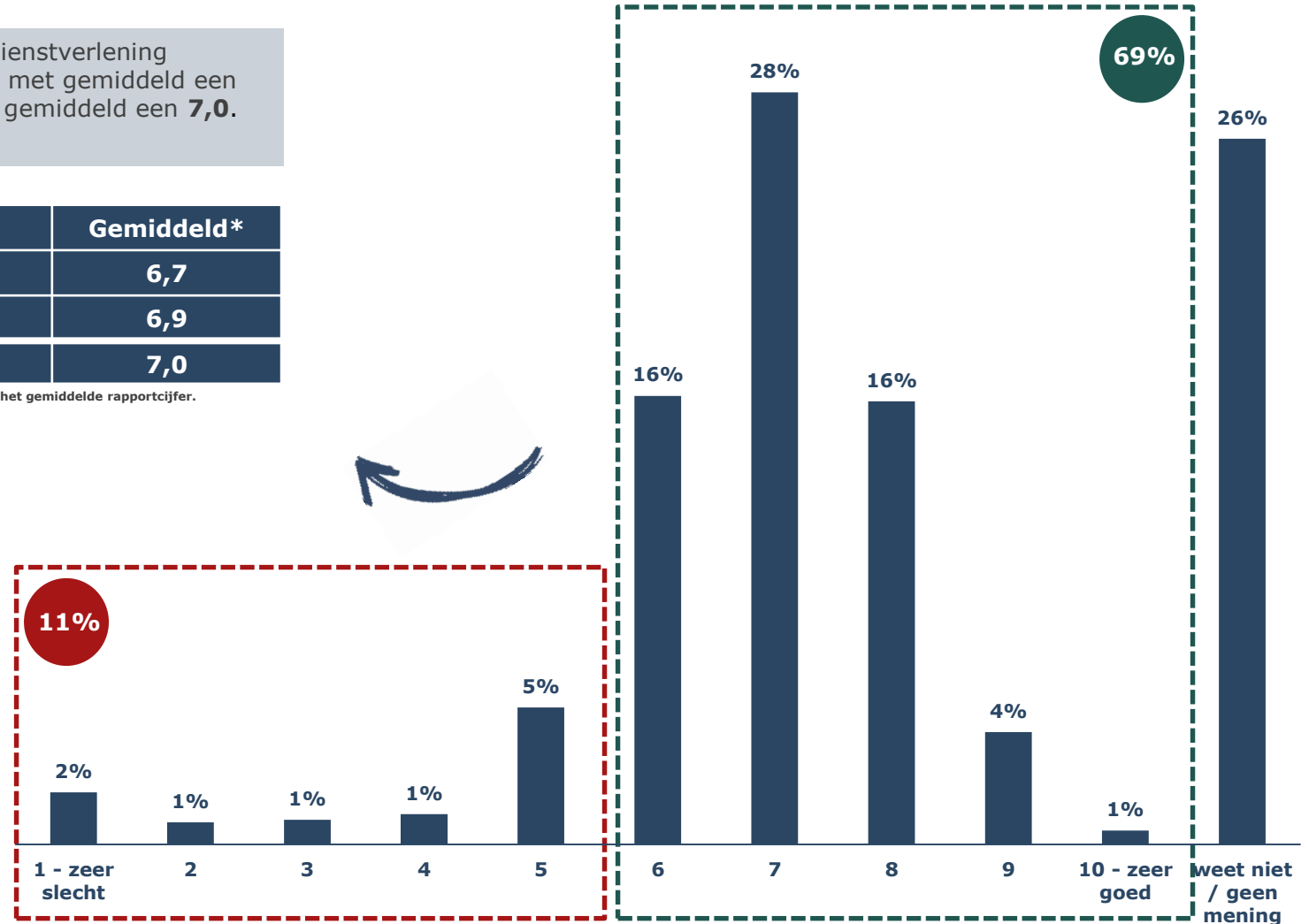
## 2.4 Resultaten – Gemeentelijke dienstverlening

Hoe waardeert u de dienstverlening via de digitale faciliteiten van de gemeente? (N=926)

De respondenten waarden de digitale dienstverlening gemiddeld met een **6,7**, dit werd in 2017 met gemiddeld een **6,9** beoordeeld. Landelijk (2020) was dit gemiddeld een **7,0**.

	Gemiddeld*
2020	6,7
2017	6,9
Nederland (2020)	7,0

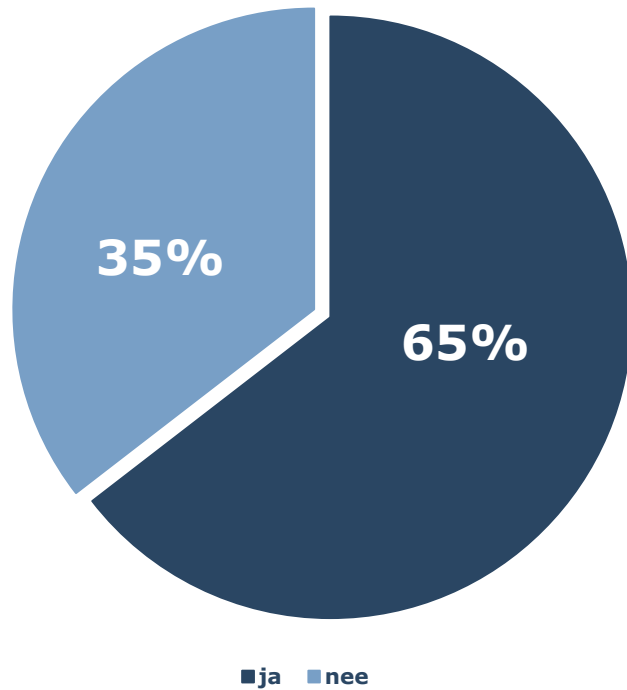
\*Let op: weet niet/geen mening is niet meegenomen in het berekenen van het gemiddelde rapportcijfer.



\*\* Let op: het is onbekend welke versie van de website is beoordeeld

## 2.4 Resultaten – Gemeentelijke dienstverlening

Heeft u de afgelopen 12 maanden contact gehad met uw gemeente? (N=926)



Twee derde van de respondenten (65%) heeft de afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente.

## 2.4 Resultaten – Gemeentelijke dienstverlening

### Oordeel dienstverlening (medewerker) gemeente

	N	(helemaal) mee eens	neutraal	(helemaal) mee oneens
Ik vond het aanvragen of voorleggen gemakkelijk	581	79%	14%	7%
De ontvangen en/of beschikbare informatie was juist en volledig	575	71%	15%	14%
De tijd die de afhandeling in beslag nam was acceptabel	571	70%	12%	18%
Ik werd voldoende op de hoogte gesteld of gehouden van het verloop van de afhandeling	559	64%	16%	20%
Ik kreeg uiteindelijk wat ik wilde	567	74%	10%	16%
De medewerker toonde zich verantwoordelijk om daadwerkelijk tot een oplossing te komen	502	70%	15%	15%
De medewerker heeft zelf mijn vraag zo goed mogelijk beantwoord	512	72%	13%	15%
De medewerker was voldoende deskundig	499	72%	17%	11%
De medewerker kon zich goed inleven	469	67%	16%	17%
De medewerker bood de ruimte om mee te denken	449	56%	23%	21%
De medewerker verraste mij aangenaam met de service die hij / zij verleende	469	43%	33%	25%

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

De meerderheid van de respondenten is tevreden over het aanvragen/voorleggen, de ontvangen/beschikbare informatie en de doorlooptijd. De mate waarin zij op de hoogte werden gehouden over het verloop van hun aanvraag kreeg een iets lagere waardering, bijna zes op de tien (64%) is hier tevreden over.

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 (72%), voldoende deskundig was (72%) en zich verantwoordelijk toonde om daadwerkelijk tot een oplossing te komen (70%). Wel krijgt de service die de medewerker(s) verleende een iets lagere waardering, vier op de tien (43%) respondenten is hier tevreden over.

## 2.4 Resultaten – Gemeentelijke dienstverlening

### Informatie van en over de gemeente

	N	(helemaal) mee eens	neutraal	(helemaal) mee oneens
Ik kan gemakkelijk aan de benodigde gemeentelijke informatie komen	879	68%	24%	8%
De gemeente gebruikt heldere taal	846	62%	31%	8%

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

Bijna zeven op de tien respondenten kan gemakkelijk aan de benodigde gemeentelijke informatie komen (68%) en zes op de tien (62%) vindt dat de gemeente heldere taal gebruikt.

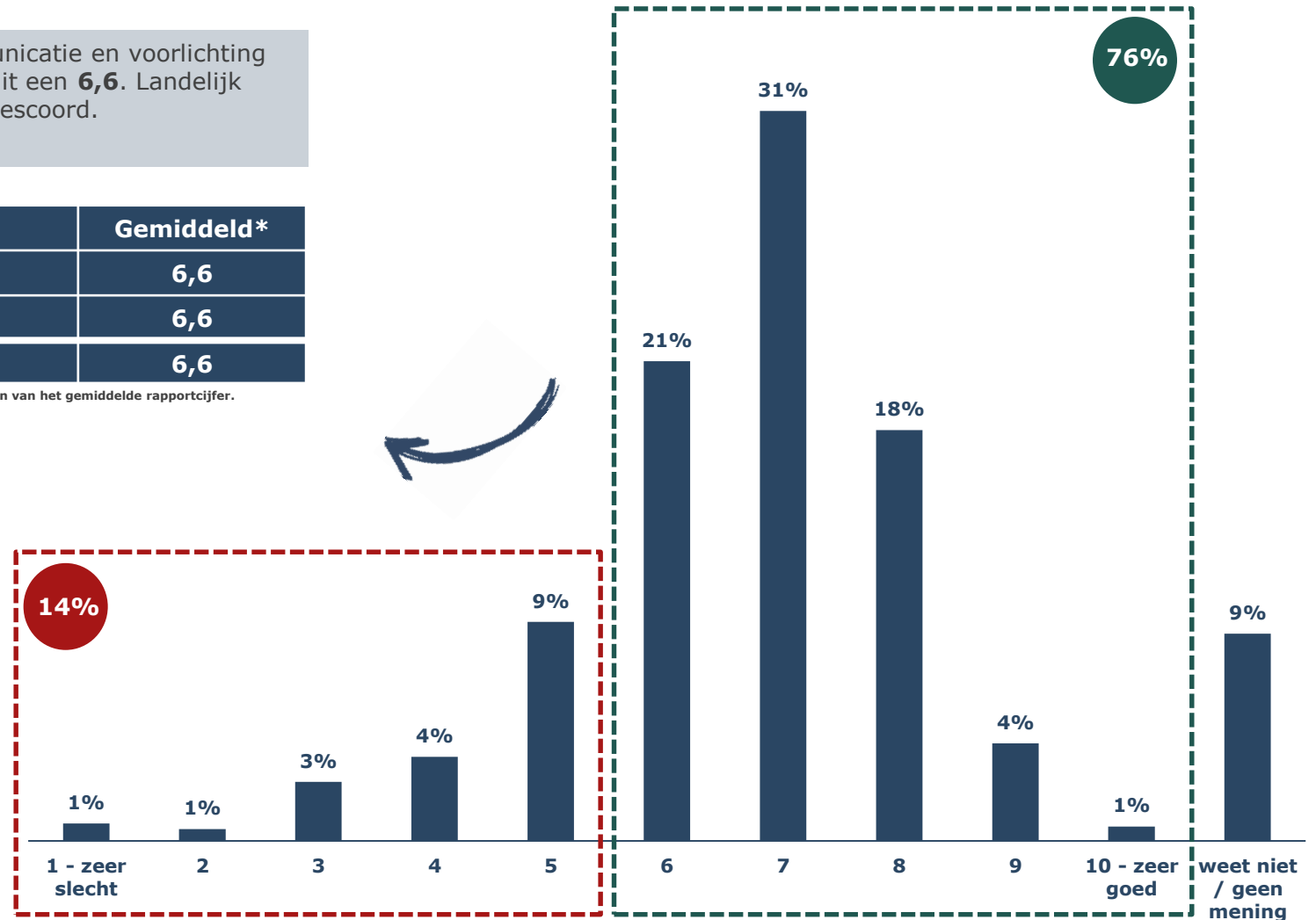
## 2.4 Resultaten – Gemeentelijke dienstverlening

Hoe waardeert u de communicatie en voorlichting vanuit de gemeente? (N=925)

De respondenten waarden de communicatie en voorlichting gemiddeld met een **6,6**. In 2017 was dit een **6,6**. Landelijk (2020) wordt gemiddeld ook een **6,6** gescoord.

	Gemiddeld*
2020	6,6
2017	6,6
Nederland (2020)	6,6

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





## 2.5 Resultaten – Welzijn en zorg

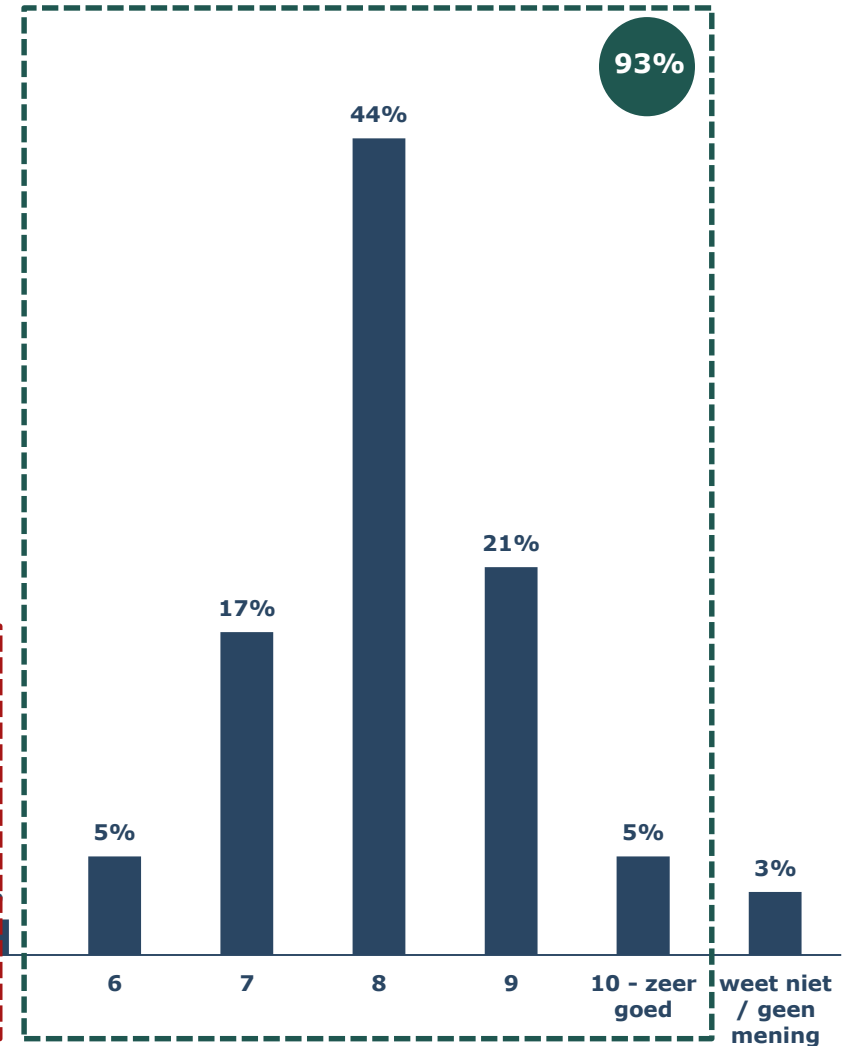
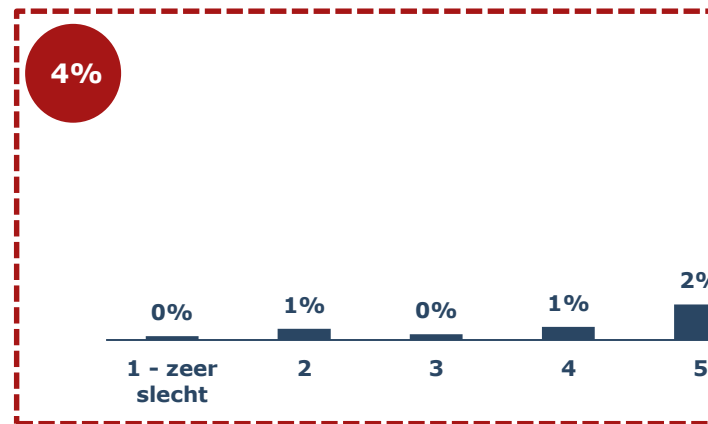
Hoe tevreden bent u momenteel -over het geheel genomen- met uw leven? (N=925)

De respondenten zijn over het algemeen tevreden met hun leven en beoordelen dit gemiddeld met een **7,9**. In 2017 was dit een **7,8** en de landelijke score (2020) is een **7,9**.

	Gemiddeld*
2020	7,9
2017	7,8
Nederland (2020)	7,9

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

Leeftijd*	
18 – 39 jaar	7,8
40 – 64 jaar	7,9
65 – 74 jaar	8,0
75 jaar en ouder	7,7



## 2.5 Resultaten – Welzijn en zorg

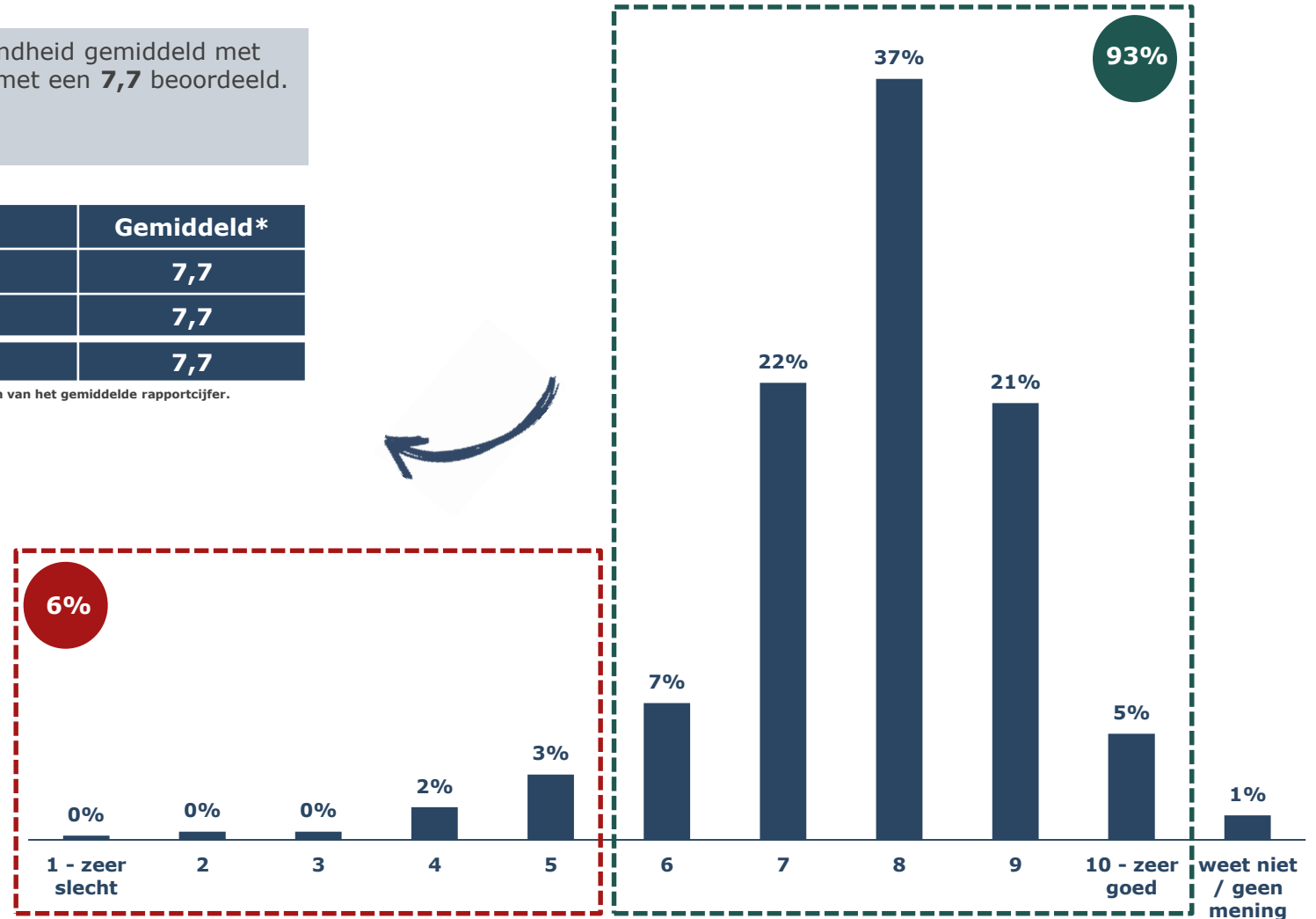
Welk cijfer geeft u -over het geheel genomen- uw gezondheid? (N=926)

De respondenten beoordelen hun gezondheid gemiddeld met een **7,7**. In 2017 werd de gezondheid met een **7,7** beoordeeld. De landelijke score (2020) is een **7,7**.

	Gemiddeld*
2020	7,7
2017	7,7
Nederland (2020)	7,7

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

Leeftijd*	
18 – 39 jaar	7,9
40 – 64 jaar	7,8
65 – 74 jaar	7,7
75 jaar en ouder	7,3



## 2.5 Resultaten – Welzijn en zorg

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

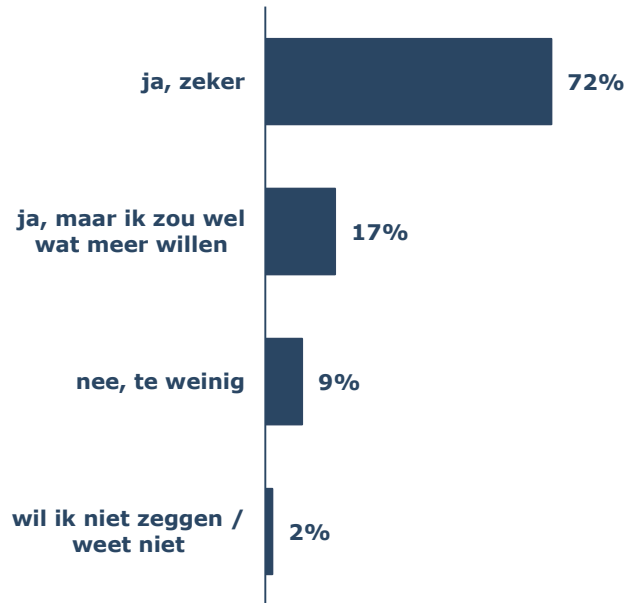
	N	nauwelijks tot geen belemmering	lichte belemmering	matige belemmering	ernstige belemmering	n.v.t.
(algemene) lichamelijke gezondheid	918	63%	15%	7%	2%	12%
fysiek functioneren (bewegen)	911	64%	16%	6%	2%	12%
geestelijke gezondheid (o.a. angst en depressie)	916	73%	9%	3%	1%	14%
beheersing taal / cultuur	915	82%	2%	0%	1%	15%
financiën (moeite om rond te komen)	914	77%	7%	2%	1%	14%
gevoel er niet bij te horen / niet thuis te voelen	920	74%	7%	2%	2%	15%
anders	692	37%	3%	1%	1%	58%

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 en het fysiek functioneren gezien als belemmeringen.

## 2.5 Resultaten – Welzijn en zorg

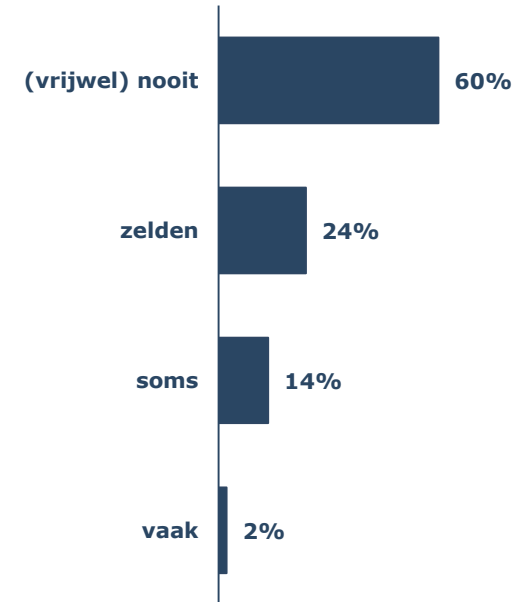
Vindt u dat u voldoende contacten heeft met andere mensen? (N=923)



Het merendeel (72%) van de respondenten vindt dat ze voldoende contacten heeft met andere mensen.

Bijna één op de vijf (16%) voelt zich soms of vaak eenzaam. In 2017 was dit 7%. Landelijk (2020) is dit 16%.

Voelt u zich wel eens eenzaam? (N=917)



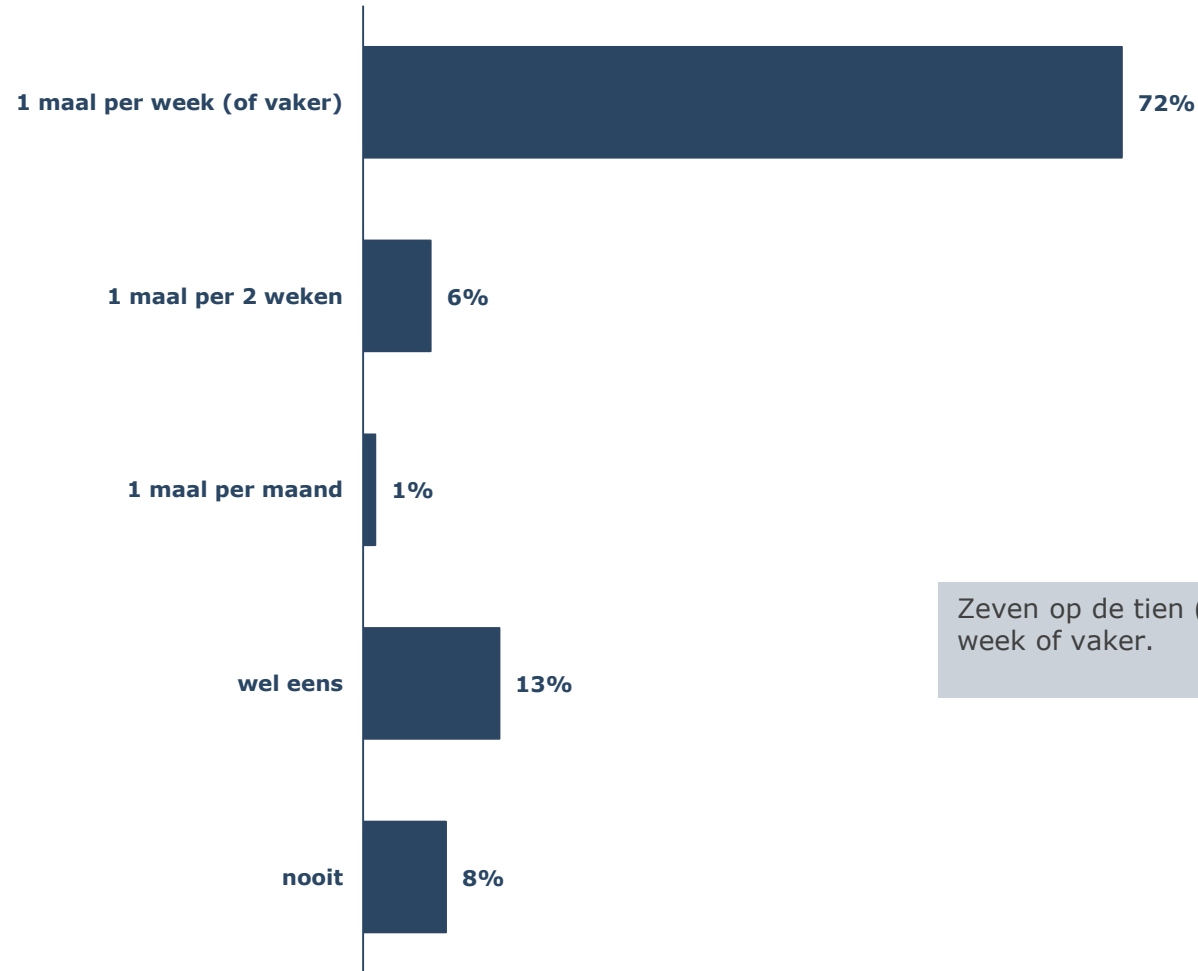
Let op: het percentage 'wil ik niet zeggen / weet niet' is niet opgenomen in deze grafiek

	Eenzaamheid*
2020	16%
2017	7%
Nederland (2020)	16%

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

## 2.5 Resultaten – Welzijn en zorg

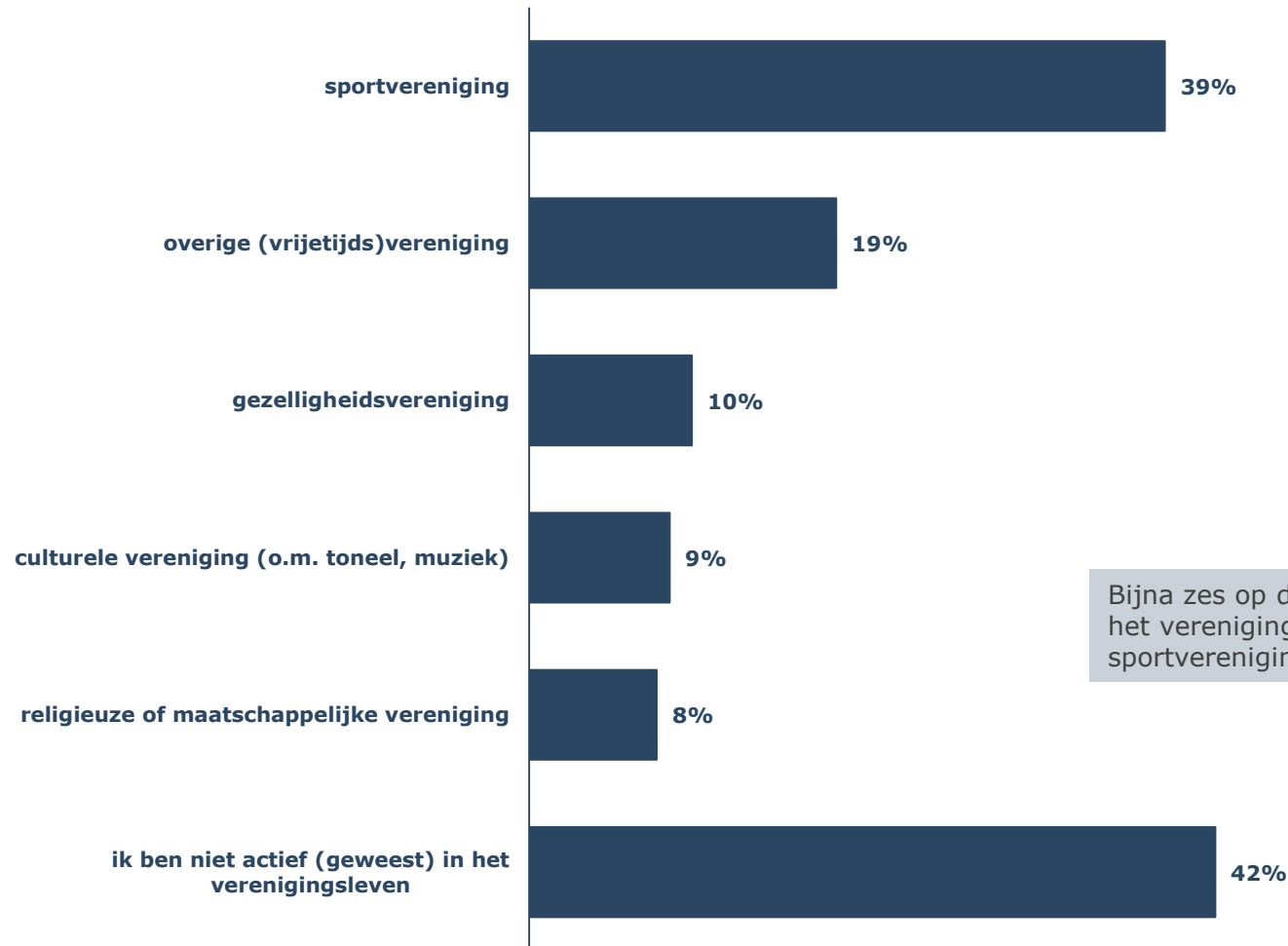
Hoe vaak sport of beweegt u intensief? (N=921)



Zeven op de tien (72%) respondenten sport één maal per week of vaker.

## 2.5 Resultaten – Welzijn en zorg

In welke van onderstaande verenigingen bent u de afgelopen 12 maanden actief geweest? (N=952)



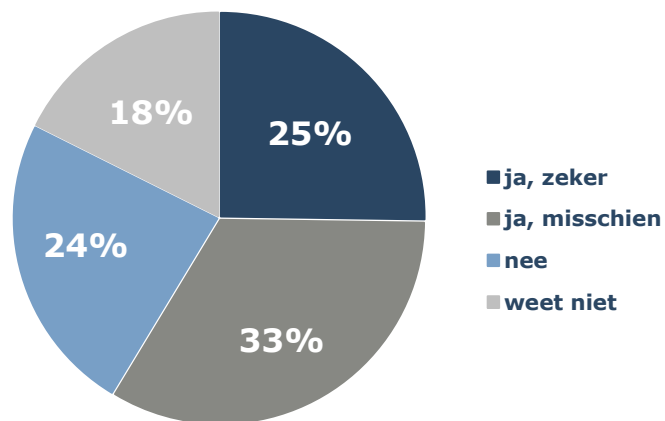
Bijna zes op de tien respondenten (58%) neemt deel aan het verenigingsleven. Met name zijn zij actief binnen een sportvereniging (39%).

## 2.5 Resultaten – Welzijn en zorg

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

	Total	vaak	af en toe	(vrijwel) nooit
Zorg aan een hulpbehoevende naaste (mantelzorg)	908	17%	26%	57%
Hulp aan buren	906	6%	63%	31%
Aandacht voor buren in een zorgwekkende situatie (eenzaamheid, zelfverwaarlozing of andere probleemsituatie)	900	6%	30%	63%
Vrijwilligerswerk	915	18%	21%	61%

Wilt u in de nabije toekomst vrijwilligerswerk (blijven) doen? (N=915)

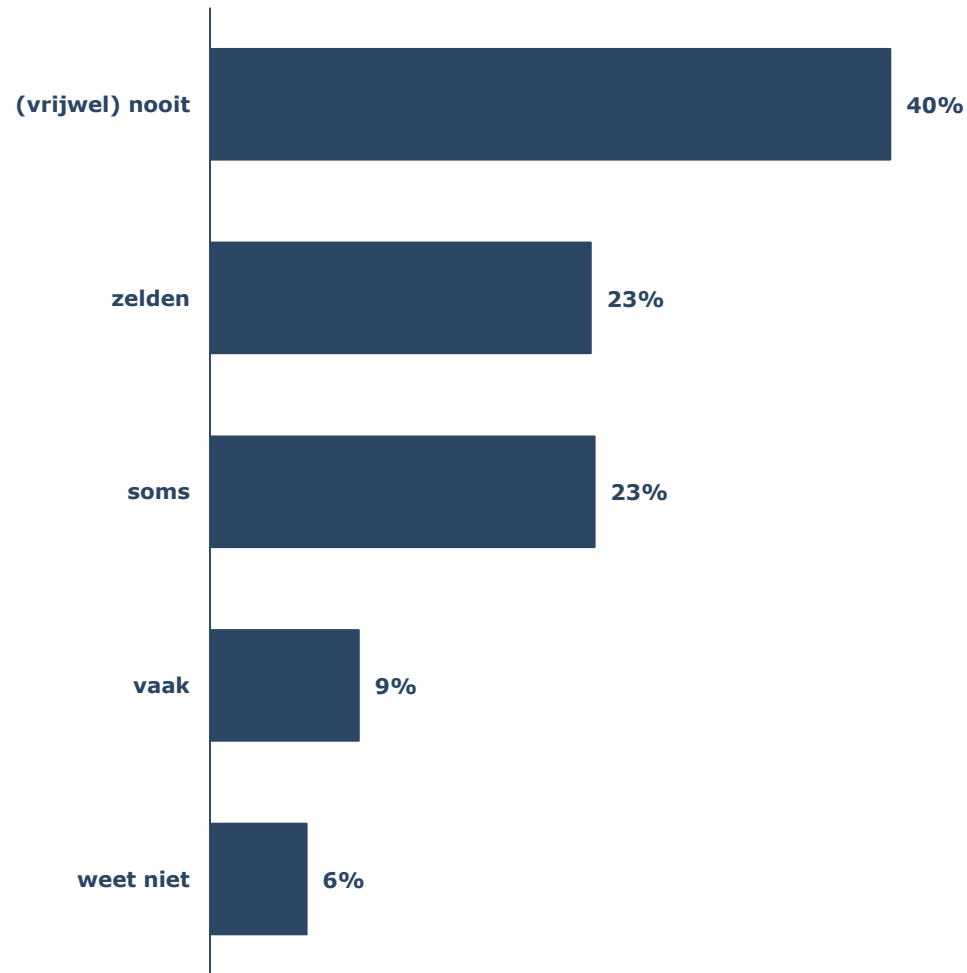


Zeven op de tien (69%) respondenten helpt wel eens de buren. Ruim vier op de tien respondenten verricht wel eens mantelzorg (43%). (Bijna) vier op de tien heeft aandacht voor buren in een zorgwekkende situatie (36%) en doet wel eens aan vrijwilligerswerk (39%).

Bijna zes op de tien (58%) respondenten wil in de nabije toekomst (misschien) vrijwilligerswerk (blijven) doen.

## 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=396)



Een derde (32%) van de 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	912	83%	14%	3%
Ik sla me makkelijk door moeilijke tijden heen	909	73%	22%	5%
Ik regel/organiseer gemakkelijk zelf hulp als dat nodig is	889	78%	17%	5%
Ik raak snel van slag als iets tegenzit of onduidelijk is	903	15%	18%	66%
Ik heb vertrouwen in de toekomst	908	76%	19%	5%

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

Ruim acht op de tien (83%) pakt makkelijk de draad op als het even tegen zit. (Ruim) drie kwart regelt/organiseert gemakkelijk zelf hulp als dat nodig (78%) en heeft vertrouwen in de toekomst (76%). Ruim zeven op de tien slaat zich gemakkelijk door moeilijke tijden heen (73%) en twee derde (66%) 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	914	70%	19%	8%	2%
vrienden of kennissen	907	54%	34%	7%	5%
mensen in de buurt	912	26%	45%	13%	16%

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 (71%), (waarschijnlijk) terugvallen op mensen in de buurt.

## 2.5 Resultaten – Welzijn en zorg

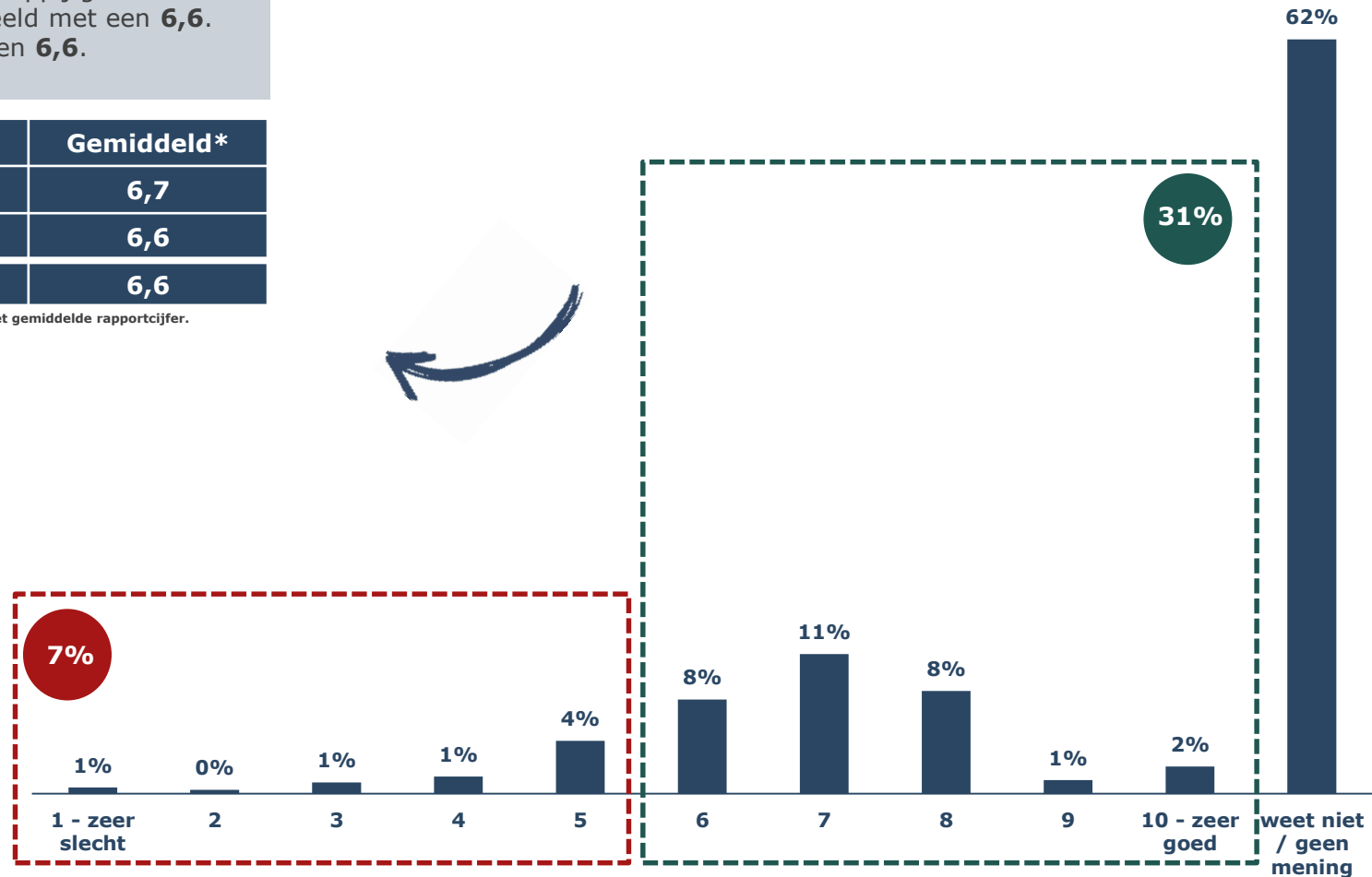
Hoe waardeert u de inspanningen van uw gemeente om inwoners volledig te laten deelnemen aan de maatschappij? (N=920)

De respondenten beoordelen de gemeente om inwoners volledig te laten deelnemen aan de maatschappij gemiddeld met een **6,7**. In 2017 werd dit ook beoordeeld met een **6,6**. Landelijk (2020) was de score gemiddeld een **6,6**.

	Gemiddeld*
2020	6,7
2017	6,6
Nederland (2020)	6,6

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

Leeftijd*	
18 – 39 jaar	6,9
40 – 64 jaar	6,7
65 – 74 jaar	6,4
75 jaar en ouder	6,8



## 2.5 Resultaten – Welzijn en zorg

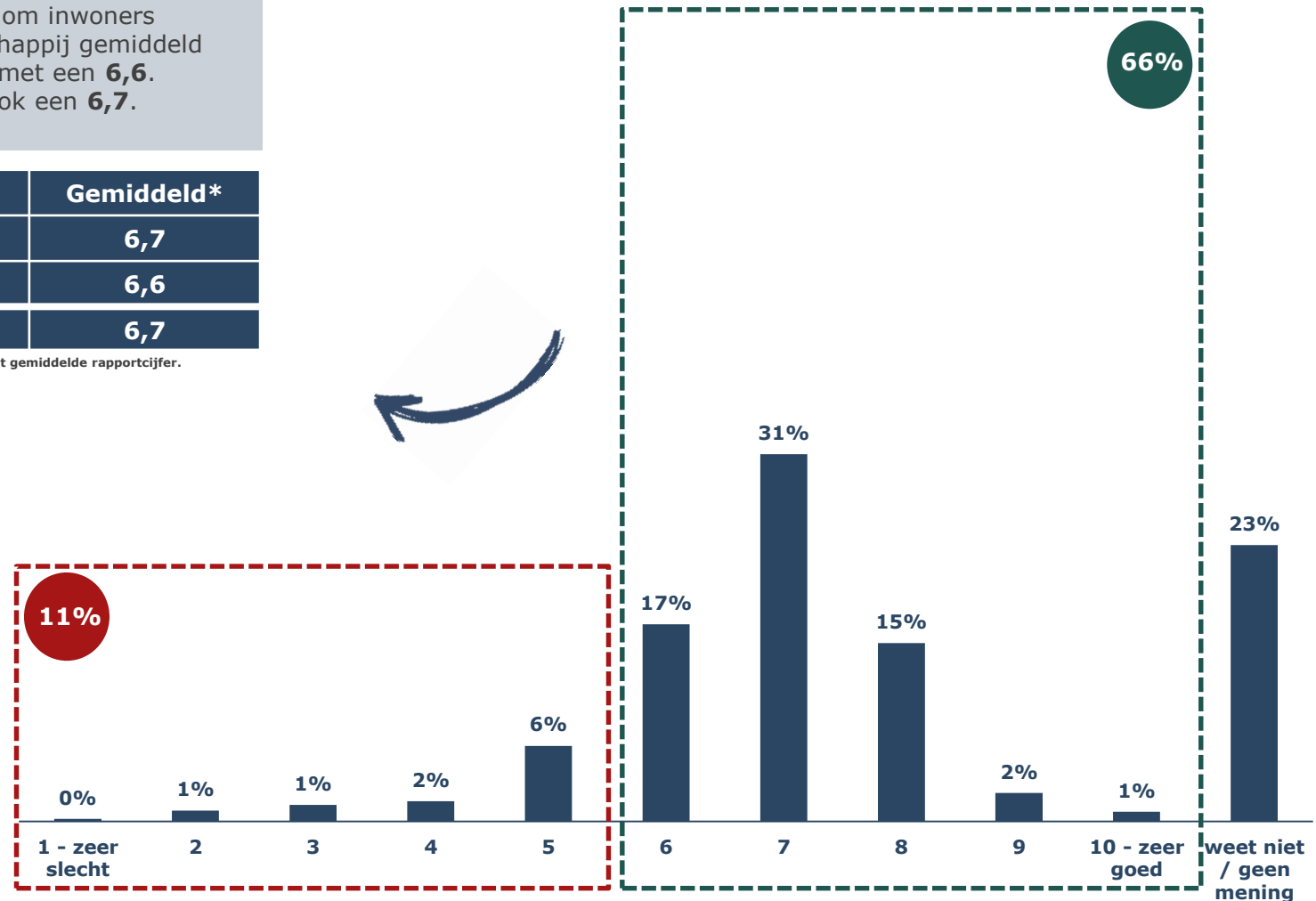
Hoe waardeert u alle inspanningen van uw gemeente voor haar inwoners? (N=922)

De respondenten beoordelen de gemeente om inwoners volledig te laten deelnemen aan de maatschappij gemiddeld met een **6,7**. In 2017 werd dit beoordeeld met een **6,6**. Landelijk (2020) was de score gemiddeld ook een **6,7**.

	Gemiddeld*
2020	6,7
2017	6,6
Nederland (2020)	6,7

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

Leeftijd*	
18 – 39 jaar	6,8
40 – 64 jaar	6,7
65 – 74 jaar	6,5
75 jaar en ouder	6,7



## 2.6 Resultaten – Achtergrondkenmerken

Wat is uw hoogst afgeronde opleiding?		
Lagere school / basisonderwijs / geen onderwijs	1%	13
Vmbo / mavo	9%	82
Vwo / havo	8%	72
Middelbaar beroepsonderwijs (mbo)	17%	151
Hoger beroepsonderwijs (hbo)	38%	341
Wetenschappelijk onderwijs (universiteit)	27%	245

Hoe lang woont u reeds in deze buurt?		
Korter dan 2 jaar	5%	48
2 tot 5 jaar	15%	135
5 tot 10 jaar	15%	139
10 tot 15 jaar	14%	126
15 jaar of langer	51%	464

Hoe ziet de samenstelling van uw huishouden er uit?		
Alleenstaand	13%	117
Twee volwassenen zonder kind(eren)	40%	366
Twee volwassenen met kind(eren)	40%	366
Een volwassene met kind(eren) / eenoudergezin	3%	25
Anders	4%	35

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

## 2.7 Resultaten – Achtergrondkenmerken

Wat is het totale netto maandinkomen van u en uw eventuele partner?		
Minder dan € 900	3%	24
€ 900 tot € 1300	2%	23
€ 1300 tot € 1800	5%	45
€ 1800 tot € 2700	9%	83
€ 2700 tot € 3200	10%	93
€ 3200 of meer	44%	403
Wil ik niet zeggen / weet niet	26%	234

Welke situatie is het meest op u van toepassing?		
In loondienst	48%	435
Zelfstandige zonder personeel (zzp)	8%	74
Ondernemer met personeel	4%	39
Werkloos/werkzoekend	2%	19
(Ten dele) arbeidsongeschikt	2%	21
Gepensioneerd	27%	249
Huisvrouw/-man	3%	25
Scholier/student	4%	37
Anders	1%	11

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**

