



Burgerpeiling gemeente Nunspeet

Waarstaatjegemeente.nl

Beleidsthema's

HETPON

Burgerpeiling gemeente Nunspeet

Waarstaatjegemeente.nl

Beleidsthema's

Colofon

Het PON heeft dit onderzoek verricht in opdracht van



Auteur(s)

Loet Verhoeven MSc
drs. Karin du Long

PON publicatienummer

18-29 / 81525

Datum

december 2018



© 2018 Het PON

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

Meer informatie

www.hetpon.nl

Inhoudsopgave

1	Inleiding	1
1.1	De burgerpeiling in het kort	1
1.2	Nut en noodzaak van de burgerpeiling	2
1.3	Leeswijzer	2
2	Totaalbeeld gemeente Nunspeet	3
2.1	Waardering per thema	3
2.2	Totaalbeeld naar achtergrondkenmerken	5
3	Woon- en leefklimaat	7
3.1	Stellingen over woon- en leefklimaat	7
3.2	Wonen in de buurt	11
3.3	Inzet voor de buurt	12
3.4	Veiligheid in de buurt	12
3.5	Het dorpscentrum van Nunspeet	13
4	Relatie inwoner-gemeente	15
4.1	Stellingen over relatie inwoner-gemeente	15
5	Gemeentelijke dienstverlening	17
5.1	Stellingen over gemeentelijke dienstverlening	17
5.2	Contact met de gemeente	20
5.3	Digitale dienstverlening en communicatie	21
5.4	Extra vragen over dienstverlening	21
6	Zorg en Welzijn	23
6.1	Algehele gezondheid	23
6.2	Sociale contacten	24
6.3	Vrijwilligerswerk	24
6.4	Mantelzorg	27
	Bijlage A. Onderzoeksverantwoording	29
	Bijlage B. Achtergrondkenmerken	31
	Bijlage C. Vragenlijst	35
	Bijlage D. Over het PON	49

1 Inleiding

1.1 De burgerpeiling in het kort

De burgerpeiling van Waarstaatjegemeente.nl geeft gemeenten inzicht in de oordelen van hun inwoners. VNG Realisatie heeft samen met een aantal gemeenten, de Vereniging voor Statistiek en Onderzoek (VSO) en diverse onderzoeksbureaus waaronder het PON hiervoor in 2013 een standaard ontwikkeld die uitgaat van verschillende maatschappelijke thema's.

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

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

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

1.2 Nut en noodzaak van de burgerpeiling

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

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

1.3 Leeswijzer

In deze rapportage zijn de resultaten weergegeven van de burgerpeiling zoals die door het PON is uitgevoerd voor de gemeente Nunspeet in de periode oktober - december 2018. In hoofdstuk 2 komen de totaalresultaten aan de orde. In de vervolghoofdstukken bespreken we de resultaten per thema. In de bijlagen vindt u de onderzoeksverantwoording, de analyse van de resultaten naar achtergrondkenmerken en de gehanteerde vragenlijst.

Vergelijkingsgemeenten

In het rapport zijn de resultaten van de gemeente Nunspeet vergeleken met andere gemeenten die in 2018 aan de burgerpeiling hebben meegedaan en qua grootte (25.000 – 50.000 inwoners) vergelijkbaar zijn met gemeente Nunspeet (27.179 inwoners, 31 mei 2018, bron: CBS). Ten tijde van verschijnen van dit rapport (december) bevat de database van www.waarstaatjegemeente.nl de referentiegegevens van 14 andere gemeenten met 25.000 – 50.000 inwoners die in 2018 meegedaan hebben aan de burgerpeiling. Dat zijn gemeenten: Aa en Hunze, Berkelland, Coevorden, Drimmelen, Hollands Kroon, Krimpen aan den IJssel, Lochem, Ooststellingwerf, Papendrecht, Teylingen, Uithoorn, Valkenswaard, Wijchen en Zevenaar.

Opmerking bij de tabellen:

- Door afrondingsverschillen komt het totaal in een tabel niet altijd exact op 100% uit maar soms op 99% en soms op 101%.
- In de tabellen is met [n] aangegeven hoeveel mensen een vraag beantwoord hebben.

2 Totaalbeeld gemeente Nunspeet

2.1 Waardering per thema

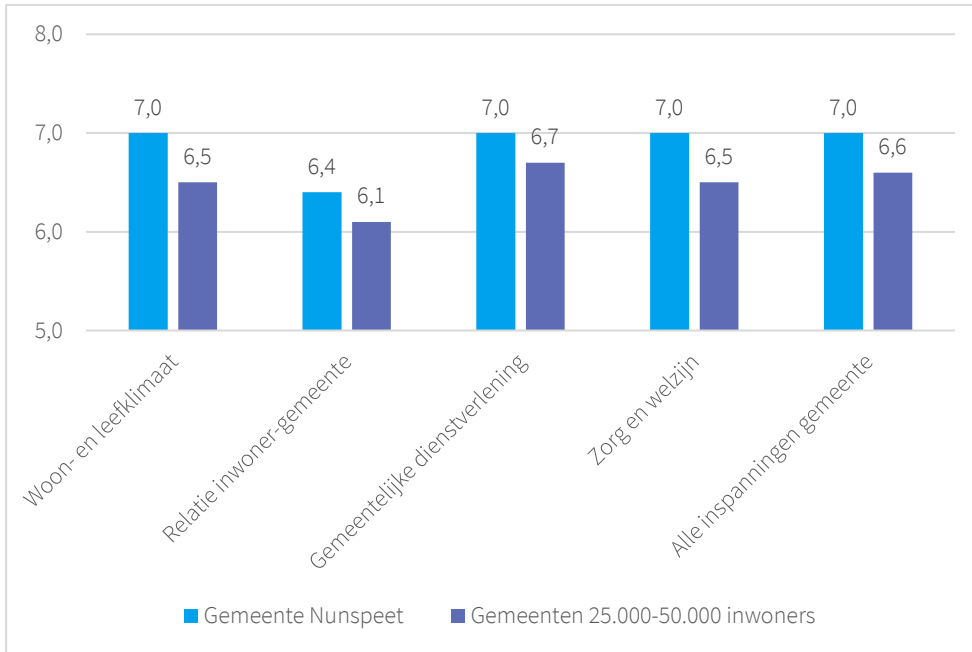
De vragenlijst is gebaseerd op vier maatschappelijke thema's. Binnen ieder thema worden diverse vragen gesteld. Het gaat daarbij zowel om gedragsvragen als om vragen naar het oordeel over bepaalde zaken. Binnen ieder thema wordt een vraag gesteld waarin inwoners hun totaaloordeel moeten geven. In onderstaand e tabel zijn de resultaten van deze vragen naar totaaloordeel opgenomen. Het gaat om de volgende vragen¹:

- **Woon- en leefklimaat:** Vraag 10: Hoe waardeert u de zorg van uw gemeente voor de woon- en leefomgeving?
- **Relatie inwoner-gemeente:** Vraag 23: Hoe waardeert u de wijze waarop uw gemeente inwoners en organisaties betreft bij (de uitvoering van) het beleid en de samenwerking zoekt?
- **Gemeentelijke dienstverlening:** Vraag 24: Hoe waardeert u - over het algemeen - de dienstverlening van uw gemeente?
- **Zorg en welzijn:** Vraag 52: Hoe waardeert u de inspanningen van uw gemeente om inwoners volledig te laten deelnemen aan de maatschappij?
- **Totale waardering gemeente:** Vraag 53: Hoe waardeert u alle inspanningen van uw gemeente voor haar inwoners?

Tabel 1 Totaaloordeel per thema

Thema's	n	gemiddeld cijfer (1-10)	Gemeenten 25.000-50.000 inwoners	< 5 %	6-7 %	8+ %	weet niet %
Woon- en leefklimaat <i>Vraag 10: Hoe waardeert u de zorg van uw gemeente voor de woon- en leefomgeving?</i>	522	7,0	6,5	12	46	37	5
Relatie inwoner-gemeente <i>Vraag 23: Hoe waardeert u de wijze waarop uw gemeente inwoners en organisaties betreft bij (de uitvoering van) het beleid en de samenwerking zoekt?</i>	433	6,4	6,1	15	51	14	20
Gemeentelijke dienstverlening <i>Vraag 24: Hoe waardeert u - over het algemeen - de dienstverlening van uw gemeente?</i>	503	7,0	6,7	8	51	33	7
Zorg en welzijn <i>Vraag 52: Hoe waardeert u de inspanningen van uw gemeente om inwoners volledig te laten deelnemen aan de maatschappij?</i>	362	7,0	6,5	7	38	23	32
Alle inspanningen gemeente <i>Vraag 53: Hoe waardeert u alle inspanningen van uw gemeente voor haar inwoners?</i>	457	7,0	6,6	9	47	30	14

¹ De gehele vragenlijst van de burgerpeiling vindt u in de bijlage van dit rapport.



2.2 Totaalbeeld naar achtergrondkenmerken

Hieronder hebben we de totaaloordelen per thema uitgesplitst naar achtergrondkenmerken. Alleen daar waar zich significante verschillen tussen groepen voordoen, hebben we dat in de tekst vermeld.

Woon- en leefklimaat

De inwoners van de gemeente Nunspeet waarderen de zorg van de gemeente voor de woon- en leefomgeving gemiddeld met een **7,0**.

Inwoners die tussen de 40 en 54 jaar oud zijn waarderen de zorg van de gemeente voor woon- en leefomgeving significant lager dan andere leeftijdsgroepen (6,7).

Inwoners die minder dan twee jaar woonachtig zijn in de gemeente Nunspeet geven juist een significant hoger cijfer, zij waarderen de woon- en leefomgeving maar liefst met een 7,8.

Relatie inwoner-gemeente

De inwoners van de gemeente Nunspeet waarderen de relatie tussen inwoners en de gemeente gemiddeld met een **6,4**.

Inwoners die tussen de 18 en 29 jaar oud zijn waarderen de relatie tussen inwoners en gemeente significant lager dan andere leeftijdsgroepen (6,0).

Gemeentelijke dienstverlening

De inwoners van de gemeente Nunspeet waarderen de gemeentelijke dienstverlening met een **7,0**.

Inwoners die minder dan twee jaar woonachtig zijn in de gemeente Nunspeet waarderen de gemeentelijke dienstverlening significant hoger dan gemiddeld (7,6). Inwoners die langer dan vijftien jaar woonachtig zijn in de gemeente geven juist een significant lager cijfer, namelijk een 6,9.

Zorg en welzijn

Het thema 'zorg en welzijn' wordt door de inwoners van de gemeente Nunspeet beoordeeld met een **7,0**.

Er zijn geen significante verschillen tussen de verschillende groepen.

3 Woon- en leefklimaat

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

3.1 Stellingen over woon- en leefklimaat

In deze paragraaf laten we de uitkomsten zien van de verschillende stellingen over het woon- en leefklimaat. In paragraaf 3.2 komen de uitkomsten van de overige vragen die onder het thema Woon- en leefklimaat vallen aan de orde.

Tabel 2 Resultaten van stellingen en vragen over oordeel Woon- en leefklimaat (%)*

		n	(helemaal) eens	niet eens / niet oneens	(helemaal) oneens
(helemaal) eens 75% of meer van de inwoners	In mijn buurt is voldoende groen	538	94	3	3
	Basisonderwijs is voldoende nabij voor (mijn) kinderen	362	93	4	3
	Ik voel me thuis in deze buurt	548	91	7	3
	Winkels voor dagelijkse boodschappen	537	87	7	6
	In mijn buurt zijn weinig tot geen dingen kapot	534	86	8	6
	Buurtbewoners gaan op een prettige manier met elkaar om	539	78	18	4
	Mijn buurt is schoon	544	75	16	10
(helemaal) eens 50% - 75% van de inwoners	Ik zou niet zo snel weggaan uit deze buurt	537	74	15	11
	Straten, paden en trottoirs in mijn buurt zijn goed begaanbaar	539	66	16	18
	Buurtbewoners staan altijd voor elkaar klaar	513	64	29	7
	Perken, plantsoenen en parken in mijn buurt zijn goed onderhouden	511	59	18	23
	Er wordt voldoende gedaan aan de leefbaarheid in mijn buurt	496	56	30	13
	In mijn buurt is voldoende parkeergelegenheid	528	56	16	28
(helemaal) eens < 50% van de inwoners	De gemeente betreft de buurt voldoende bij de aanpak van leefbaarheid	460	30	38	32
	De gemeente doet een beroep op de buurtbewoners om zelf een bijdrage te leveren aan leefbaarheid	422	29	34	36
	De gemeente ondersteunt buurtinitiatieven op het gebied van leefbaarheid	386	27	44	30

* Vraag 2, vraag 6, vraag 8, vraag 11, vraag 14.

Stellingen over leefbaarheid – opvallende punten



75% of meer van de inwoners:

- Vindt dat er in hun buurt voldoende groen is;
- Vindt basisonderwijs voldoende nabij voor (hun) kinderen;
- Voelt zich thuis in deze buurt;
- Vindt dat winkels voor dagelijkse boodschappen voldoende nabij zijn;
- Vindt dat er in hun buurt weinig tot geen dingen kapot zijn;
- Vindt dat buurtbewoners op een prettige manier met elkaar omgaan;
- Vindt dat hun buurt schoon is.

50% tot 75% van de inwoners:

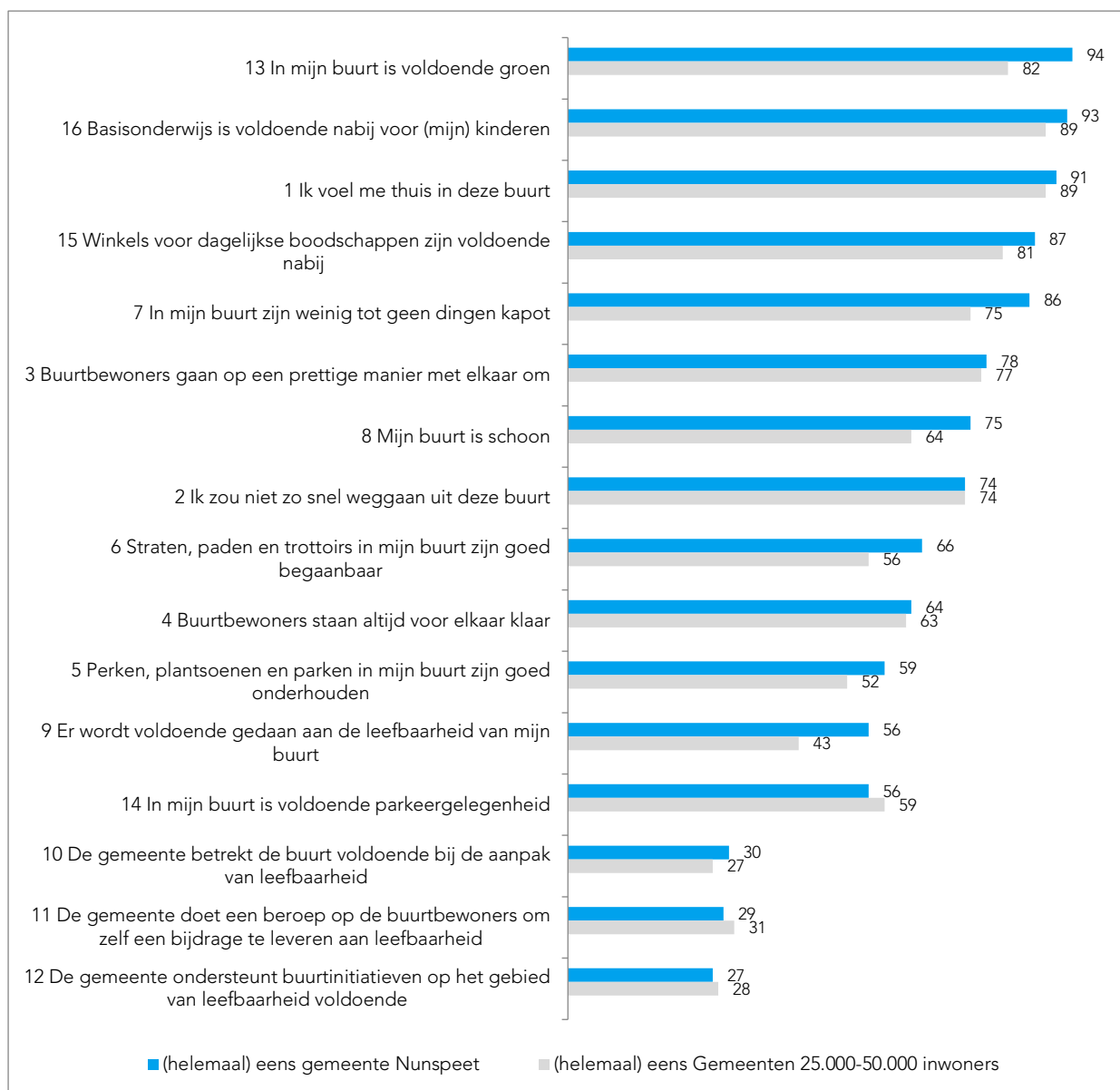
- Zou niet zo snel weggaan uit deze buurt;
- Vindt dat straten, paden en trottoirs in hun buurt goed begaanbaar zijn;
- Vindt dat buurtbewoners altijd voor elkaar klaarstaan;
- Vindt dat perken, plantsoenen en parken in hun buurt goed onderhouden zijn;
- Vindt dat er voldoende wordt gedaan aan de leefbaarheid in hun buurt;
- Vindt dat er in hun buurt voldoende parkeergelegenheid is.



Minder dan 50% van de inwoners vindt dat:

- De gemeente de buurt voldoende betreft bij de aanpak van leefbaarheid;
- De gemeente een beroep doet op de buurtbewoners om zelf een bijdrage te leveren aan leefbaarheid;
- De gemeente buurtinitiatieven op het gebied van leefbaarheid ondersteunt.

Vergelijking met referentiegemeenten



Figuur 2 Resultaten van stellingen en vragen over oordeel woon- en leefklimaat (%) - vergeleken met andere gemeenten

Stellingen over voorzieningen in de gemeente

Tabel 3 Resultaten van stellingen en vragen over oordeel Woon- en leefklimaat (%)*

		n	(zeer) tevreden	niet tevreden/ niet ontevreden	(zeer) ontevreden
(helemaal) eens 75% of meer van de inwoners	(Gezondheids-)zorgvoorzieningen	531	87	10	3
	Sportvoorzieningen	450	77	16	6
(helemaal) eens 50% - 75% van de inwoners	Welzijnsvoorzieningen	418	74	19	7
	Speelvoorzieningen	394	69	20	11
	Openbaar vervoer	449	68	21	11

* Vraag 15.

Stellingen over voorzieningen in de gemeente – opvallende punten



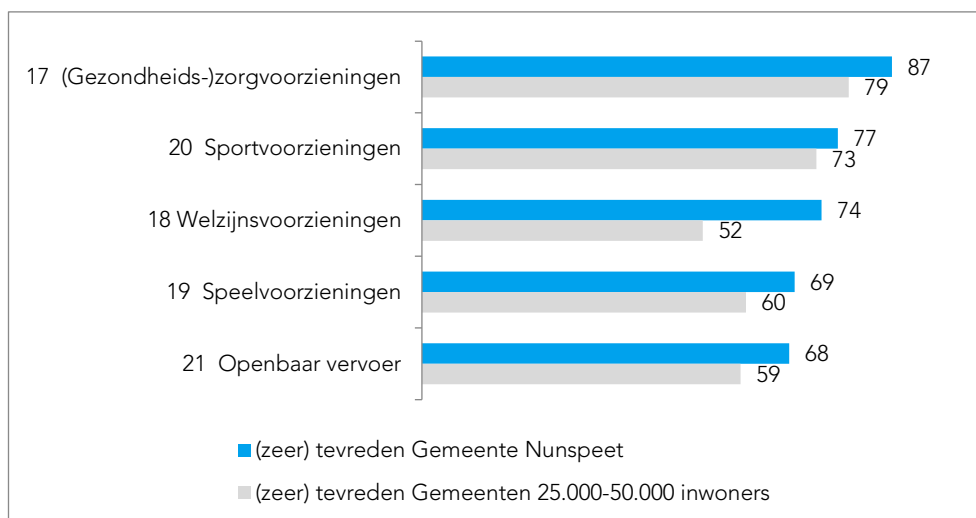
75% of meer van de inwoners is tevreden over:

- (Gezondheids-)zorgvoorzieningen
- Sportvoorzieningen

50% tot 75% van de inwoners is tevreden over:

- Welzijnsvoorzieningen
- Speelvoorzieningen
- Openbaar vervoer

Vergelijking met referentiegemeenten



Figuur 3 Resultaten van stellingen over voorzieningen – Woon- en leefklimaat (%) - vergeleken met andere gemeenten

3.2 Wonen in de buurt

Tabel 4 Vraag 1: Hoe prettig vindt u het om in uw buurt te wonen? (n = 543)

	Gemeente Nunspeet	Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners
Rapportcijfer (1-10)	8,2	8,0

Tabel 5 Vraag 4: In welke mate ervaart u overlast van buurtbewoners? (%) (n = 542)

	Gemeente Nunspeet	Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners
Heel veel	1	1
Veel	5	5
Niet veel, niet weinig	19	19
Weinig	29	28
Nauwelijks tot geen	47	47

Respondenten beoordelen hun woongenot met een ruime voldoende, een 8,2. Vrijwel niemand ervaart (veel) overlast van buurtbewoners. Voor 6% is dat wel het geval.

3.3 Inzet voor de buurt

Tabel 6 Vraag 12: In welke mate heeft u zich in de afgelopen 12 maanden ingezet voor de leefbaarheid in uw buurt? (%) (n = 542)

	Gemeente Nunspeet	Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners
Intensief	10	21
Incidenteel	48	niet opgenomen in database VNG
(Vrijwel) nooit	42	niet opgenomen in database VNG

Tabel 7 Vraag 13: Zou u zich in de nabije toekomst actief willen (blijven) inzetten voor uw buurt? (%) (n = 452)

	Gemeente Nunspeet	Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners
Ja, zeker	23	22
Ja, misschien	62	57
Nee	16	20

10% van de respondenten heeft zich in de afgelopen 12 maanden intensief ingezet voor de leefbaarheid in de buurt, 48% van respondenten incidenteel. Meer dan een vijfde wil zich in de nabije toekomst zeker hiervoor inzetten, meer dan de helft wil dit misschien doen. Kortom, er is veel potentieel onder de respondenten om zich in te zetten voor de buurt.

3.4 Veiligheid in de buurt

Tabel 8 Vraag 7: Is uw buurt de afgelopen jaren vooruit gegaan, achteruit gegaan of gelijk gebleven? (%) (n = 505)

	Gemeente Nunspeet	Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners
Duidelijk vooruitgegaan	4	3
Enigszins vooruitgegaan	13	13
Niet vooruit- of achteruitgegaan	66	59
Enigszins achteruitgegaan	14	18
Duidelijk achteruitgegaan	4	7

Tabel 9 Vraag 3: Voelt u zich veilig in uw buurt? (%) (n = 545)

	Gemeente Nunspeet	Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners
Ja, altijd	43	36
Ja, meestal	51	53
Soms wel, soms niet	6	10
Nee, meestal niet	1	1
Nee, (vrijwel) nooit	0	0

Tabel 10 Vraag 5: Hoe vaak heeft u te maken met onveilige verkeerssituaties in uw buurt? (%) (n = 542)

	Gemeente Nunspeet	Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners
Vaak	17	18
Soms	38	37
Zelden	20	24
(Vrijwel) nooit	24	22

Bijna een vijfde van de respondenten vindt dat de buurt in de afgelopen jaren er een beetje tot veel op achteruit gegaan is, 17% vindt juist dat de buurt vooruitgegaan is. De meeste mensen (66%) geven aan dat er noch van vooruitgang noch van achteruitgang sprake was.

Met de veiligheid in de buurt is het goed gesteld, ruim negen van de tien respondenten voelt zich meestal of altijd veilig, 7% voelt zich wel eens onveilig. Als het gaat om verkeersveiligheid zien we dat een vijfde van de inwoners (17%) vaak onveilige verkeerssituaties meemaakt en 38% soms.

3.5 Het dorpscentrum van Nunspeet

Aan de vragenlijsten voor Nunspeet zijn enkele maatwerkvragen toegevoegd over het dorpscentrum. De resultaten leest u in deze paragraaf.

Tabel 11 In hoeverre bent u tevreden of ontevreden over het aanbod van ... (%) (n = 539)*

	zeer tevreden	tevreden	niet tevreden/ niet ontevreden	ontevreden	zeer ontevreden	nvt/ weet niet
Winkels in het dorpscentrum van Nunspeet (Dorpsstraat, Laan, Stationslaan en directie omgeving)	22	68	7	2	0	1
Horeca in het dorpscentrum van Nunspeet	15	66	10	4	0	5
Evenementen en activiteiten in het dorpscentrum van Nunspeet	10	55	19	6	2	8
Parkeergelegenheid in het dorpscentrum van Nunspeet	8	48	23	15	3	3

*Vraag 16.

Tabel 12 In hoeverre bent u tevreden of ontevreden over het aanbod van ...
(%) (n = 543)

	helemaal eens	eens	niet eens/ niet oneens	oneens	helemaal oneens	nvt/ weet niet
Het dorpscentrum van Nunspeet ziet er verzorgd en aantrekkelijk uit	12	62	18	7	1	1
In het dorpscentrum van Nunspeet voel ik me veilig	17	73	8	2	0	1
Het dorpscentrum van Nunspeet wordt goed gepromoot in de gemeente Nunspeet en in de regio	8	45	25	7	1	13

* Vraag 17.

4 Relatie inwoner-gemeente

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

4.1 Stellingen over relatie inwoner-gemeente

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

		n	(heel) veel	niet veel / niet weinig	nauwelijks tot geen
(helemaal) eens < 50% van de inwoners	Hoeveel vertrouwen heeft u in de manier waarop uw gemeente wordt bestuurd?	499	49	40	11

*Vraag 19.

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

		n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
(helemaal) eens < 50% van de inwoners	De gemeente betreft inwoners voldoende bij haar plannen, activiteiten en voorzieningen	459	46	36	18
	Inwoners en organisaties krijgen voldoende ruimte om ideeën en initiatieven te realiseren	413	43	41	15
	De gemeente houdt voldoende toezicht op het handhaven van regels	458	43	35	22
	De gemeente doet wat ze zegt	455	39	46	15
	De gemeente luistert naar de mening van haar inwoners	441	35	43	22
	De gemeente stelt zich flexibel op als dat nodig is	423	33	42	25

*Vraag 20-21.

Stellingen over relatie inwoner-gemeente – opvallende punten

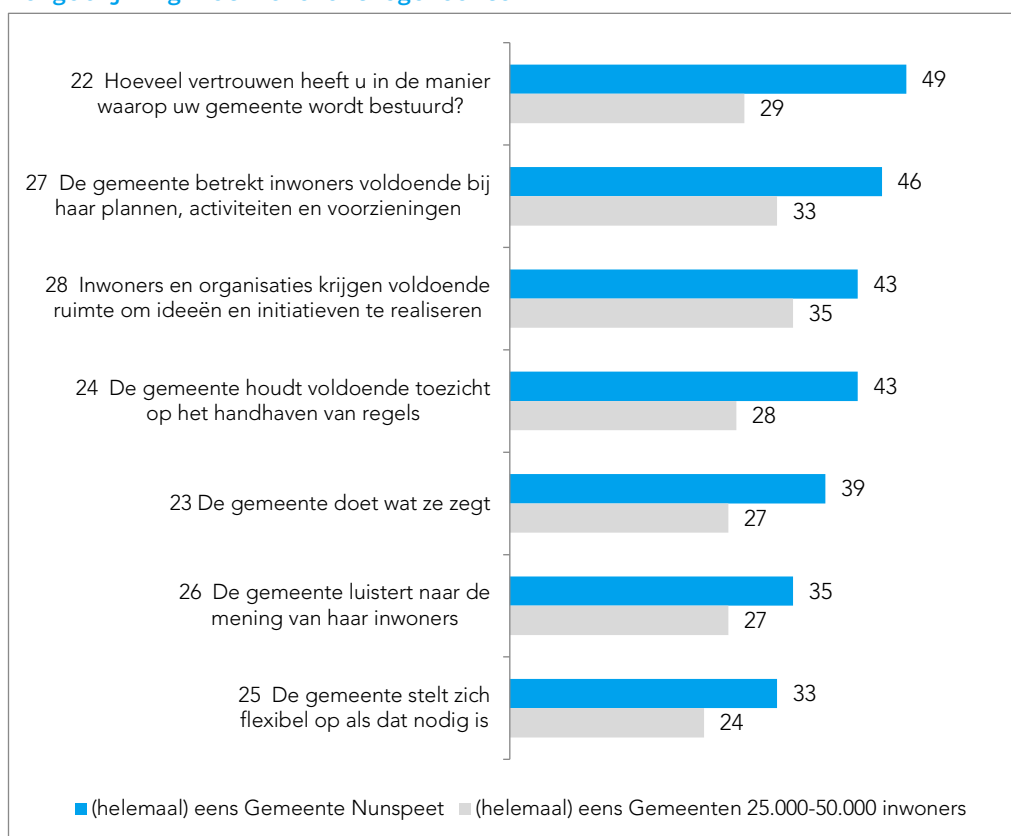
Opvallend is dat een grote groep inwoners [niet eens/niet oneens] antwoordt, dit zou kunnen betekenen dat veel inwoners geen duidelijke mening over dit thema hebben of hier geen kennis van of zicht op hebben.



Minder dan 50% van de inwoners:

- Heeft veel vertrouwen in de manier waarop hun gemeente bestuurd wordt;
- Vindt dat de gemeente inwoners voldoende betreft bij haar plannen, activiteiten en voorzieningen;
- Vindt dat inwoners en organisaties voldoende ruimte krijgen om ideeën en initiatieven te realiseren;
- Vindt dat de gemeente voldoende toezicht houdt op het handhaven van regels;
- Vindt dat de gemeente doet wat ze zegt;
- Vindt dat de gemeente luistert naar de mening van haar inwoners;
- Vindt dat de gemeente zich flexibel opstelt als dat nodig is.

Vergelijking met referentiegemeenten



Figuur 4 Resultaten van stellingen Relatie inwoner-gemeente (%) – vergeleken met andere gemeenten

5 Gemeentelijke dienstverlening

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

5.1 Stellingen over gemeentelijke dienstverlening

In deze paragraaf laten we de resultaten zien van de verschillende stellingen over het thema Gemeentelijke dienstverlening. In paragraaf 5.2 beschrijven we de uitkomsten van de overige vragen die onder het thema Gemeentelijke dienstverlening vallen.

Tabel 15 Resultaten van stellingen en vragen over oordeel Gemeentelijke dienstverlening (%)*

		n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
(helemaal) eens 75% of meer van de inwoners	De ontvangen en/of beschikbare informatie was juist en volledig	358	79	11	10
	De medewerker was voldoende deskundig	337	79	14	7
	De medewerker heeft zelf mijn vraag zo goed mogelijk beantwoord	327	78	14	8
	Ik kan gemakkelijk aan de benodigde gemeentelijke informatie komen	364	78	14	7
	Ik kreeg uiteindelijk wat ik wilde	340	77	7	16
	De tijd die de afhandeling in beslag nam was acceptabel	361	75	11	14
	Ik vond het aanvragen of voorleggen gemakkelijk	360	75	15	10
(helemaal) eens 50% - 75% van de inwoners	De medewerker toonde zich verantwoordelijk om daadwerkelijk tot een oplossing te komen	313	73	16	10
	De gemeente gebruikt heldere taal	359	71	22	8
	De medewerker kon zich goed inleven	303	70	19	11
	Ik werd voldoende op de hoogte gesteld of gehouden van het verloop van de afhandeling	335	66	15	19
	De medewerker bood de ruimte om mee te denken	284	62	27	11
(helemaal) eens <50% van de inwoners	De medewerker verraste mij aangenaam met de service die hij/zij verleende	295	43	35	22

* Vraag 31, vraag 32, vraag 33, vraag 34 en alleen respondenten die de afgelopen 12 maanden contact hebben gehad met de gemeente Nunspeet (n = 384).

Stellingen over gemeentelijke dienstverlening – opvallende punten



75% of meer van de inwoners:

- Vindt dat de ontvangen en/of beschikbare informatie juist en volledig was;
- Vindt dat de medewerker voldoende deskundig was;
- Vindt dat de medewerker zelf hun vraag zo goed mogelijk beantwoord heeft;
- Vindt dat zij gemakkelijk aan de benodigde gemeentelijke informatie konden komen;
- Kregen uiteindelijk wat zij wilden;
- Vindt dat de tijd die de afhandeling in beslag nam acceptabel was;
- Vindt het aanvragen of voorleggen gemakkelijk.

50% tot 75% van de inwoners geeft aan:

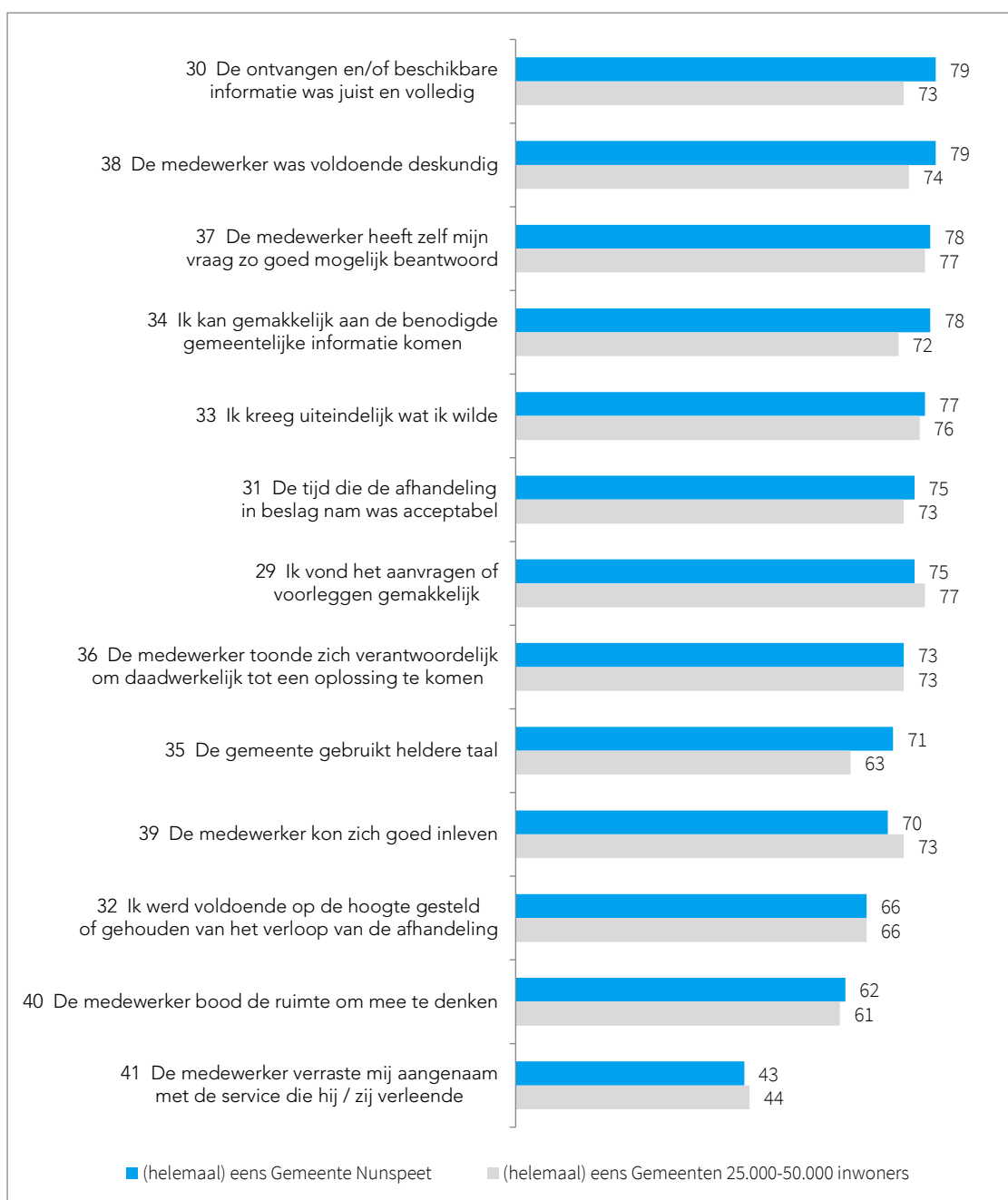
- Dat de medewerker zich verantwoordelijk toonde om daadwerkelijk tot een oplossing te komen;
- Dat de gemeente heldere taal gebruikt;
- Dat de medewerker zich goed kon inleven;
- Dat zij voldoende op de hoogte werd gesteld of gehouden van het verloop van de afhandeling;
- Dat de medewerker de ruimte bood om mee te denken.



Minder dan 50% van de inwoners vindt:

- Dat de medewerker hem of haar aangenaam verraste met de service die hij/zij verleende.

Vergelijking met referentiegemeenten



Figuur 5 Resultaten van stellingen Gemeentelijke dienstverlening (%) - vergeleken met andere gemeenten

5.2 Contact met de gemeente

Tabel 16 Vraag 27: Heeft u de afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente? (n = 538)

	Gemeente Nunspeet	Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners
Ja	72	73
Nee	28	27

Tabel 17 Vraag 29: Op welke wijze heeft u contact gehad met de gemeente?* (n = 384)

	Gemeente Nunspeet	Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners
Balie	62	66
Internet	40	39
Telefoon	34	35
E-mail	26	26
Overig persoonlijk contact	15	15
Post	11	12
Wijkteam/huisbezoek	4	-
Sociale media	1	3

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

Tabel 18 Vraag 30: Hoeveel keer heeft u in de afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente?* (n = 380)

	Gemeente Nunspeet	Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners
1 keer	25	23
2 keer	35	33
3 keer	14	19
4 keer	11	12
5 t/m 10 keer	11	10
Meer dan 10 keer	3	3

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

Bijna driekwart (72%) van de respondenten heeft in de afgelopen maanden contact gehad met de gemeente. Dit contact verliep voornamelijk via de balie (62%), via internet (40%), telefonisch (34%) of e-mail (26%). De meeste respondenten hebben 1 á 2 keer contact gehad met de gemeente.

5.3 Digitale dienstverlening en communicatie

Tabel 19 Vraag 25: Hoe waardeert u de dienstverlening via de digitale faciliteiten van de gemeente? (n = 324)

	Gemeente Nunspeet	Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners
Rapportcijfer (1-10)	7,0	6,6

Tabel 20 Vraag 36: Hoe waardeert u de communicatie en voorlichting vanuit de gemeente? (n = 497)

	Gemeente Nunspeet	Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners
Rapportcijfer (1-10)	6,9	6,6

5.4 Extra vragen over dienstverlening

Gemeente Nunspeet heeft aan de standaard vragenlijst enkele maatwerkvragen over dienstverlening toegevoegd. De resultaten leest u in deze paragraaf.

Tabel 21 Vraag 26: Kunt u toelichten waarom u de digitale faciliteiten een onvoldoende geeft?* (meerdere antwoorden mogelijk) (n = 47)

	%
De digitale informatie is niet compleet	22
De digitale informatie is niet actueel	16
De informatie is niet of lastig te vinden op de website	38
De website is niet gebruiksvriendelijk	35
Digitaal iets aanvragen is te ingewikkeld	27
Anders	37

*Deze vraag is alleen gesteld aan respondenten die de digitale faciliteiten met een 5 of lager hebben beoordeeld.

Tabel 22 Vraag 28: Over welk(e) onderwerp(en) heeft u contact gehad met de gemeente? (meerdere antwoorden mogelijk) (n = 498, %)

	Gemeente Nunspeet
Zorg en welzijn (Wmo, jeugd)	7
Werk of inkomen	1
Bouwen of verbouwen	11
Beheer woon- en leefomgeving (inclusief afval)	14
Burgerzaken (bijvoorbeeld paspoort, uittreksels, verhuizing of geboorte)	60
Openbare orde en veiligheid (toezicht en handhaving)	6
Belastingzaken	2
Evenementen	4
Anders	8

Tabel 23 Vraag 32e/f: Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de volgende stellingen? (%) (n = 393)

	helemaal eens	eens	niet eens/ niet oneens	oneens	helemaal oneens	nvt/ weet niet
De gemeente kwam gemaakte afspraken na	13	55	9	7	5	12
Het was voor mij duidelijk waar ik mijn vraag kon stellen, informatie over gemeentelijke dienstverlening kon vinden of een dienst kon aanvragen	14	59	10	6	3	8

Tabel 24 Vraag 35: Hoe wilt u bij voorkeur geïnformeerd worden door de gemeente? (maximaal 2 voorkeuren) (n = 545, %)

	Gemeente Nunspeet
Via de huis-aan-huis krant	70
Een nieuwsbrief via e-mail	41
Via social media zoals Facebook	16
Via Whatsapp	5
Via (nieuwsberichten op) de website van de gemeente	22
Via voorlichtingsavonden	10
Persoonlijk (telefonisch of door een bezoek aan het gemeentehuis)	15

6 Zorg en Welzijn

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

6.1 Algehele gezondheid

Tabel 25 Vraag 41: 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	
		Gemeente Nunspeet	Gemeenten 25.000 - 50.000 inw.	Gemeente Nunspeet	Gemeenten 25.000 - 50.000 inw.	Gemeente Nunspeet	Gemeenten 25.000 - 50.000 inw.	Gemeente Nunspeet	Gemeenten 25.000 - 50.000 inw.
(Algemene) lichamelijke gezondheid	460	67	68	19	18	10	11	4	4
Fysiek functioneren	456	69	68	17	18	9	10	5	4
Geestelijke gezondheid	452	86	88	10	8	4	3	0	1
Taal/cultuur	441	94	93	5	5	1	2	0	1
Financieel	440	75	75	18	15	5	7	3	3
Gevoel 'er niet bij te horen'/'niet thuis te voelen'	429	85	83	11	11	3	4	1	2
Anders	150	91	88	6	6	2	3	0	2

Tabel 26 Vraag 39: Hoe tevreden bent u momenteel - over het geheel genomen - met uw leven? (n = 541)

	Gemeente Nunspeet	Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners
Rapportcijfer (1-10)	8,1	7,9

Tabel 27 Vraag 40: Welk cijfer geeft u - over het algemeen genomen - uw gezondheid? (n = 528)

	Gemeente Nunspeet	Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners
Rapportcijfer (1-10)	7,7	7,7

14% van de respondenten geeft aan een matige tot ernstige belemmering te ervaren in hun algemene lichamelijke gezondheid. Ook ervaart 14% matige tot ernstige belemmering in hun fysiek functioneren. Dit beperkt hun mogelijkheden om aan het maatschappelijke leven deel te nemen. 8% geeft aan zich op financieel vlak belemmert te voelen om aan het maatschappelijke leven deel te nemen.

6.2 Sociale contacten

Tabel 28 Vraag 42: Vindt u dat u voldoende contacten heeft met andere mensen? (%) (n = 528)

	Gemeente Nunspeet		Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners
Ja, zeker	88	88	79
Ja, maar ik zou wel wat meer willen	7	12	21
Nee, te weinig	5		

Tabel 29 Vraag 43: Voelt u zich wel eens eenzaam? (%) (n = 534)

	Gemeente Nunspeet		Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners
(vrijwel) Nooit	67	86	86
Zelden	18		
Soms	13	14	14
Vaak	1		

Zo'n negen op de tien inwoners van de gemeente Nunspeet vindt dat zij voldoende contacten hebben met andere mensen. 14% voelt zich soms tot vaak eenzaam.

6.3 Vrijwilligerswerk

Tabel 30 Vraag 45: In welke mate heeft u zich de afgelopen 12 maanden ingezet voor anderen en/of maatschappelijke doelen? (%)

	n	Intensief	Incidenteel	(vrijwel) Nooit	[intensief/ incidenteel] Gemeente Nunspeet	[intensief/ incidenteel] gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners
Zorg aan een hulpbehoevende naaste (mantelzorg)	493	20	34	46	56	45
Hulp aan burens	498	8	61	31	69	70
Aandacht voor burens in een zorgwekkende situatie	494	6	38	56	44	40
Vrijwilligerswerk	523	25	28	48	53	47

Tabel 31 Vraag 44: In welke van onderstaande verenigingen bent u de afgelopen 12 maanden actief geweest? (%) (n = 545)

	Gemeente Nunspeet	Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners
Ik ben niet actief (geweest) in het verenigingsleven	33	38
Sportvereniging	30	54
Religieuze of maatschappelijke vereniging	37	20
Overige (vrijtijds)vereniging	15	31
Gezelligheidsvereniging	8	16
Culturele vereniging	9	13

Tabel 32 Vraag 46: Wilt u in de nabije toekomst vrijwilligerswerk (blijven) doen? (%) (n = 452)

	Gemeente Nunspeet		Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners
Ja, zeker	40	75	71
Ja, misschien	35		
Nee	25	25	29

Tabel 33 Vraag 47: Wat is de reden om geen vrijwilligerswerk te doen? (%) (n = 241)

	Gemeente Nunspeet	Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners
Tijdsgebrek/te druk	64	59
Geen interesse/behoefte	18	22
Gezondheid	19	16
Anders	8	13
Weet niet wat voor vrijwilligerswerk ik kan doen	6	6
Weet niet hoe ik aan vrijwilligerswerk kan komen	1	2
Kan geen geschikt vrijwilligerswerk vinden	3	3

Tabel 34 Vraag 48: Welke vormen van burenhulp bent u bereid te verlenen? We bedoelen hiermee hulp uit eigen beweging of als het u gevraagd wordt door een buurtbewoner. (n = 544) (meerdere antwoorden mogelijk)

	Gemeente Nunspeet	Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners
Oogje in het zeil houden	67	73
Hulp bij boodschappen	51	53
Helpen bij vervoer	44	47
Ondersteuning bij een aanvraag, administratie of computer	23	30
Klusjes in of rond het huis	27	31
Opvangen van kinderen	20	22
Medicijnen toedienen of persoonlijke verzorging	8	9
Huis schoonhouden of koken	11	7
Anders	5	8
Geen, ik kan wegens omstandigheden geen burenhulp geven	8	8
Geen, ik wil geen burenhulp geven	5	6

Meer dan de helft van de respondenten heeft vrijwilligerswerk verricht (53%). 56% heeft mantelzorg verleend, 69% heeft hulp aan burens verleend en 44% heeft aandacht gehad voor burens in een zorgwekkende situatie.

67% van de respondenten is in de afgelopen 12 maanden actief geweest in het verenigingsleven, de meesten binnen een religieuze of maatschappelijke vereniging.

Drie vierde van de respondenten wil in de nabije toekomst (misschien) vrijwilligerswerk blijven doen. Van de respondenten die geen vrijwilligerswerk doen is voor 64% de belangrijkste reden tijdsgebrek, dat zij te druk zijn.

Wanneer we inwoners vragen welke vormen van burenhulp zij bereid zijn te verlenen, scoren 'oogje in het zeil houden' (67%), 'hulp bij boodschappen' (51%) en 'helpen bij vervoer' (44%) het hoogste. 5% geeft aan geen burenhulp te willen geven en 8% geeft aan dit door omstandigheden niet te kunnen geven.

6.4 Mantelzorg

Tabel 35 Vraag 49: In welke mate voelt u zich belemmerd in uw dagelijkse activiteiten/bezigheden door het geven van zorg aan een hulpbehoevende naaste (mantelzorg)? (n = 212)

	Gemeente Nunspeet		Gemeenten 25.000-50.000 inwoners
(vrijwel) Nooit	38	65	67
Zelden	28		
Soms	27	35	33
Vaak	8		

Tabel 36 Vraag 50: Wanneer u hulp of zorg nodig heeft, kunt u dan terugvallen op... (%)

	n	Ja, zeker		Ja, waarschijnlijk		Nee	
		Gemeente Nunspeet	Gemeenten 25.000 - 50.000 inw.	Gemeente Nunspeet	Gemeenten 25.000 - 50.000 inw.	Gemeente Nunspeet	Gemeenten 25.000 - 50.000 inw.
Familie	498	71	*	20	*	9	*
Vrienden of kennissen	453	55	*	35	*	10	*
Mensen in de buurt	398	32	30	50	52	18	18

*Vergelijking niet mogelijk vanwege andere antwoordcategorieën

Bijna twee derde (65%) van de respondenten voelt zich (vrijwel) nooit tot zelden belemmerd in hun dagelijkse activiteiten/bezigheden door het geven van zorg aan een hulpbehoevende naaste (mantelzorg).

Over het algemeen denken respondenten dat zij wel op familie, vrienden of kennissen of mensen uit de buurt kunnen terugvallen als dat nodig is. 91% denkt terug zeker tot waarschijnlijk terug te kunnen vallen op familie, 90% op vrienden of kennissen. Een vijfde van de respondenten (18%) denkt niet te kunnen terugvallen op mensen in de buurt.

Bijlage A. Onderzoeksverantwoording

Betrouwbaarheid

Om betrouwbare uitspraken op het niveau van een gemeente te kunnen doen, streven we naar een absolute respons van 500 waarnemingen, met een ondergrens van 475.

Voor de uitvoering van de burgerpeiling trekken we een steekproef uit de totale populatie van 18-85 jarige inwoners. We gaan ervan uit dat we bij het uitnodigen van 2.000 inwoners de minimale respons van 475 ingevulde vragenlijsten kunnen behalen.

De antwoorden die de respondenten uit deze steekproef geven en in dit rapport zijn opgenomen, gebruiken we om uitspraken te doen over de totale populatie. Binnen steekproefonderzoek worden bepaalde minimale responsaantallen gehanteerd om betrouwbare uitspraken te kunnen doen over een totale populatie. Het is gebruikelijk om binnen steekproefonderzoek een zogenaamde betrouwbaarheidsinterval van 95% te hanteren wat wil zeggen dat een onderzoeksuitkomst in 19 van de 20 gevallen conform de realiteit is. Verder is het gebruikelijk om uit te gaan van een zogenaamde foutenmarge van maximaal 5%. Dit betekent dat een in de steekproef gevonden percentage van 50% (50% van de inwoners van gemeente x is het eens met een bepaalde stelling) in werkelijkheid in de populatie tussen de 45% en 55% ligt (45% tot 55% van de inwoners van gemeente x is het eens met een bepaalde stelling). Als in de steekproef een lager of hoger percentage naar voren komt, bijvoorbeeld 10% van de respondenten is het eens met een bepaalde stelling, dan liggen de foutenmarges lager.

VNG Realisatie heeft in de handleiding voor de burgerpeiling opgenomen dat de absolute ondergrens voor publicatie op Waarstaatjegemeente.nl op 475 volledige afgeronde vragenlijsten ligt. Bij een betrouwbaarheidsinterval van 95% en 475 respondenten, ligt de maximale foutenmarge op 4,4%.

De respons voor gemeente Nunspeet is boven de minimaal wenselijke respons uitgekomen, namelijk op **549 ingevulde vragenlijsten**. Bij een betrouwbaarheidsinterval van 95% en 549 respondenten, ligt de maximale foutmarge op 4,1%. Het responspercentage is 27%. In de volgende tabel is de respons naar type vragenlijst weergegeven.

Tabel 1 Respons naar type vragenlijst

	n	%
Papieren vragenlijst	318	58
Internet vragenlijst	231	42
Totale respons	549	100
<i>Responspercentage*</i>		27

* op basis van 2.000 verstuurd vragenlijsten.

Veldwerk burgerpeiling

De Gemeente Nunspeet heeft in oktober, november en december 2018 via het PON deelgenomen aan de burgerpeiling van Waarstaatjegemeente.nl. De gemeente heeft ervoor gekozen om alle inwoners uit de steekproef van 2.000 een papieren vragenlijst mee te sturen bij de uitnodiging voor het onderzoek. In de uitnodiging is ook een link naar de online versie van de vragenlijst opgenomen zodat inwoners zelf konden kiezen op welke wijze zij aan het onderzoek wilden meewerken. In oktober 2018 heeft de gemeente de uitnodiging voor het onderzoek verzonden aan de steekproef van 2.000 inwoners.

Weging

De respons bij steekproefonderzoek is meestal geen juiste afspiegeling van de verdeling naar leeftijd van de gehele populatie, maar vaak verschillen de antwoorden van jongere en oudere inwoners wel van elkaar. Daarom is ervoor gekozen om na verwerking van de vragenlijsten van de burgerpeiling de verdeling van leeftijd in de steekproef te vergelijken met en te wegen naar de werkelijke verdeling in de populatie (Bron: CBS, via databank Waarstaatjegemeente.nl).

Door weging op de variabele leeftijd wordt over- en ondervetegenwoordiging van bepaalde leeftijdsgroepen in de respons gecorrigeerd. Voor de weging naar leeftijd hanteren we de volgende categorieën: 18 tot en met 29 jaar; 30 tot en met 39 jaar; 40 tot en met 54 jaar; 55 tot en met 64 jaar; 65 tot en met 74 jaar en 75 tot en met 85 jaar.

Bijlage B. Achtergrondkenmerken

Achtergrondkenmerken respondenten

Hieronder geven we in tabellen de achtergrondkenmerken van de 549 respondenten van de burgerpeiling weer. De gegevens zijn ongewogen.

Tabel 1 Respons naar geslacht

	Abs	%
Vrouw	283	52
Man	253	46
<i>Niet ingevuld</i>	13	2

Tabel 2 Respons naar leeftijd

	Abs	%
18 tot en met 29 jaar	64	12
30 tot en met 39 jaar	72	13
40 tot en met 54 jaar	111	20
55 tot en met 64 jaar	126	23
65 tot en met 74 jaar	105	19
75 jaar en ouder	62	11
<i>Niet ingevuld</i>	9	2

Tabel 3 Respons naar opleidingsniveau

	Abs	%
Lagere school/basisonderwijs/geen onderwijs	37	7
Vmbo/Mavo	103	19
Vwo/Havo	32	6
Middelbaar beroepsonderwijs (mbo)	181	33
Hoger beroepsonderwijs (hbo)	145	26
Wetenschappelijk onderwijs (universiteit)	40	7
<i>Niet ingevuld</i>	11	2

Tabel 4 Respons naar arbeidssituatie

	Abs	%
In loondienst	221	40
Zelfstandige zonder personeel (zzp)	18	3
Ondernemer met personeel	31	6
Werkloos/werkzoekend	8	1
(Ten dele) arbeidsongeschikt	16	3
Gepensioneerd	138	25
Huisvrouw/-man	61	11
Scholier/student	16	3
Anders	8	1
<i>Niet ingevuld</i>	32	6

Tabel 5 Respons naar samenstelling huishouden

	Abs	%
Alleenstaand	77	14
Twee volwassenen zonder kind(eren)	232	42
Twee volwassenen met kind(eren)	188	34
Een volwassene met kind(eren)/eenoudergezin	18	3
Anders	25	5
<i>Niet ingevuld</i>	9	2

Tabel 6 Respons naar netto maandinkomen*

	Abs	%
Minder dan € 900	13	2
€ 900 tot € 1.300	26	5
€ 1.300 tot € 1.800	67	12
€ 1.800 tot € 2.700	109	20
€ 2.700 tot € 3.200	61	11
Meer dan € 3.200	131	24
Wil ik niet zeggen / weet niet	121	22
<i>Niet ingevuld</i>	21	4

* Inclusief inkomen partner, exclusief kinderbijslag, vakantiegeld, huursubsidie en overige toeslagen.

Tabel 7 Respons naar aantal jaar woonachtig in buurt

	Abs	%
Korter dan 2 jaar	26	5
2 tot 5 jaar	76	14
5 tot 10 jaar	62	11
10 tot 15 jaar	81	15
15 jaar of langer	293	53
<i>Niet ingevuld</i>	<i>11</i>	<i>2</i>

Bijlage C. Vragenlijst

Instructie voor het invullen van de vragenlijst

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

- de vragenlijst niet kreukt;
- de vragenlijst invult met een **zwarte of blauwe pen** (geen rode pen en geen viltstift);
- een duidelijk kruisje zet in het vakje van uw keuze (**het vakje niet helemaal inkleuren!**).

Bijvoorbeeld:

Zo kruist u aan dat u een vrouw bent:

Bent u een man of een vrouw?

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

En als u per ongeluk het verkeerde vakje heeft aangekruist, moet u het goede vakje **helemaal inkleuren**.

Bent u een man of een vrouw?

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

Belangrijk!

- Bij de **meeste vragen** is het de bedoeling dat u maar **één hokje** aankruist. Bij sommige vragen mag u **meerdere hokjes** aankruisen. Bij die vragen staat dat altijd apart vermeld.
- Het is belangrijk dat u alle vragen beantwoordt, ook al vindt u het soms moeilijk om een antwoord te geven. Er zijn **geen goede of foute antwoorden**. Het gaat om uw mening!
- De vragen gaan over uw eigen situatie binnen de gemeente waarin u woont. In deze vragenlijst wordt gevraagd naar uw ervaringen met uw woon- en leefomgeving, en de inspanningen van uw gemeente op uiteenlopende terreinen zoals dienstverlening en zorg. Wij verzoeken u deze vragenlijst zoveel mogelijk vanuit uw eigen perspectief in te vullen.
- Het invullen neemt ongeveer 15 tot 20 minuten van uw tijd in beslag.

Woon- en leefomgeving

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

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

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

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

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

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

3 Voelt u zich veilig in uw buurt?

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> ja, altijd | <input type="checkbox"/> nee, meestal niet |
| <input type="checkbox"/> ja, meestal | <input type="checkbox"/> nee, (vrijwel) nooit |
| <input type="checkbox"/> soms wel, soms niet | <input type="checkbox"/> nvt/weet niet |

4 In welke mate ervaart u overlast van buurtbewoners?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> heel veel | <input type="checkbox"/> weinig |
| <input type="checkbox"/> veel | <input type="checkbox"/> nauwelijks tot geen |
| <input type="checkbox"/> niet veel/niet weinig | <input type="checkbox"/> nvt/weet niet |

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

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

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

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

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

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

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> duidelijk vooruitgegaan | <input type="checkbox"/> enigszins achteruitgegaan |
| <input type="checkbox"/> enigszins vooruitgegaan | <input type="checkbox"/> duidelijk achteruitgegaan |
| <input type="checkbox"/> niet vooruit- of achteruitgegaan | <input type="checkbox"/> nvt/weet niet |

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

	helemaal eens	eens	niet eens/ niet oneens	oneens	helemaal oneens	nvt/ weet niet
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"/>

9 Heeft u suggesties om uw buurt te verbeteren?

10 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.

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

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

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

- vaak af en toe (vrijwel) nooit

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

- ja, zeker nee
 ja, misschien weet niet

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

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

De volgende vragen gaan over de voorzieningen in uw nabijheid.

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

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

De volgende vragen gaan over het dorpscentrum van Nunspeet.

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

	zeer tevreden	tevreden	niet tevreden/ niet ontevreden	ontevreden	zeer ontevreden	nvt/ weet niet
a Winkels in het dorpscentrum van Nunspeet (Dorpsstraat, Laan, Stationslaan en directie omgeving)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b Horeca in het dorpscentrum van Nunspeet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c Evenementen en activiteiten in het dorps centrum van Nunspeet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d Parkeergelegenheid in het dorpscentrum van Nunspeet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

17 In hoeverre bent u het eens of oneens met onderstaande stellingen?

	helemaal eens	eens	niet eens/ niet oneens	oneens	helemaal oneens	nvt/ weet niet
a Het dorpscentrum van Nunspeet ziet er verzorgd en aantrekkelijk uit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b In het dorpscentrum van Nunspeet voel ik me veilig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c Het dorpscentrum van Nunspeet wordt goed gepromoot in de gemeente Nunspeet en in de regio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

18 Heeft u suggesties hoe het dorpscentrum van Nunspeet aantrekkelijker wordt voor bezoekers?

Relatie inwoner-gemeente

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

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

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> heel veel | <input type="checkbox"/> weinig |
| <input type="checkbox"/> veel | <input type="checkbox"/> nauwelijks tot geen |
| <input type="checkbox"/> niet veel/niet weinig | <input type="checkbox"/> weet niet/geen mening |

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

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

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

	helemaal eens	eens	niet eens/ niet oneens	oneens	helemaal oneens	nvt/ weet niet
a De gemeente luistert naar 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"/>
b 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"/>
c 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"/>

22 Welke beleidsideeën of -initiatieven, waarbij u zelf betrokken bent of wilt worden, wilt u de gemeente meegeven?

23 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.

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

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

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

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

Denk hierbij aan de website, digitaal infobalie/-loket of app en de zaken die u digitaal kunt aanvragen/afhandelen. 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"/>

► **LET OP:** Indien u vraag 25 met een 6 of hoger beoordeeld, kunt u de volgende vraag overslaan.

26 Kunt u toelichten waarom u de digitale faciliteiten een onvoldoende geeft? (meerdere antwoorden mogelijk)

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> de digitale informatie is niet compleet | <input type="checkbox"/> de website is niet gebruiksvriendelijk |
| <input type="checkbox"/> de digitale informatie is niet actueel | <input type="checkbox"/> digitaal iets aanvragen is te ingewikkeld |
| <input type="checkbox"/> de informatie is niet of lastig te vinden op de website | <input type="checkbox"/> anders, namelijk |

27 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 probleem.

- ja ► ga verder met volgende vraag
- nee ► ga verder met **vraag 34**

28 Over welk(e) onderwerp(en) heeft u contact gehad met de gemeente? (meerdere antwoorden mogelijk)

- Zorg en welzijn (Wmo, jeugd)
- Werk in inkomen
- Bouwen of verbouwen
- Beheer woon- en leefomgeving (inclusief afval)
- Burgerzaken (bijvoorbeeld paspoort, uittreksels, verhuizing of geboorte)
- Openbare orde en veiligheid (toezicht en handhaving)
- Belastingzaken
- Evenementen
- Anders, namelijk

29 Op welke wijze heeft u contact gehad met uw gemeente? (meerdere antwoorden mogelijk)

- internet of app
- e-mail
- sociale media (Twitter, Facebook, Whatsapp et cetera)
- post
- (publieks)balie
- telefoon
- wijkteam/huisbezoek
- overig persoonlijk contact

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

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

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5-10
- meer dan 10

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.

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

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

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

	helemaal eens	eens	niet eens/ niet oneens	oneens	helemaal oneens	nvt/ weet niet
a De ontvangen en/of beschikbare informatie was juist en volledig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b De tijd die de afhandeling in beslag nam was acceptabel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c Ik werd voldoende op de hoogte gesteld of gehouden van het verloop van de afhandeling	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d Ik kreeg uiteindelijk wat ik wilde	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e De gemeente kwam gemaakte afspraken na	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f Het was voor mij duidelijk waar ik mijn vraag kon stellen, informatie over gemeentelijke dienstverlening kon vinden of een dienst kon aanvragen	<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.

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

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

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

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

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

35 Hoe wilt u bij voorkeur geïnformeerd worden door de gemeente?

Het gaat hierbij om algemene informatie van de gemeente. Geef maximaal 2 voorkeuren.

- Via de huis-aan-huis krant
- Een nieuwsbrief via e-mail
- Via social media zoals Facebook
- Via Whatsapp
- Via (nieuwsberichten op) de website van de gemeente
- Via voorlichtingsavonden
- Persoonlijk (telefonisch of door een bezoek aan het gemeentehuis)

36 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"/>

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

38 Wilt u uw e-mailadres achterlaten zodat wij u in de toekomst kunnen benaderen voor vervolgonderzoek over onze 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.

39 Hoe tevreden bent u momenteel - 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"/>

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

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

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	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"/>

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

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

	nauwelijks tot geen belemmering	lichte belemmering	matige belemmering	ernstige belemmering	nvt
a (Algemene) lichamelijke gezondheid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b Fysiek functioneren (bewegen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c Geestelijke gezondheid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d Beheersing taal/cultuur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e Financiën (laag inkomen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f Gevoel 'er niet bij te horen'/'niet thuis te voelen'	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g Anders	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

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

43 Voelt u zich wel eens eenzaam?

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

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

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> sportvereniging | <input type="checkbox"/> culturele vereniging (bijv. toneel, muziek) |
| <input type="checkbox"/> gezelligheidsvereniging | <input type="checkbox"/> overige (vrijtijds)vereniging |
| <input type="checkbox"/> religieuze of maatschappelijke vereniging | <input type="checkbox"/> ik ben niet actief (geweest) in het verenigingsleven |

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

	intensief	incidenteel	(vrijwel) nooit
a Zorg aan een hulpbehoevende naaste (mantelzorg)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b Hulp aan buren	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c Aandacht voor buren in een zorgwekkende situatie (eenzaamheid, zelfverwaarlozing of andere probleemsituatie)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d Vrijwilligerswerk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

- | | |
|--|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ja, zeker | <input type="checkbox"/> nee |
| <input type="checkbox"/> ja, misschien | <input type="checkbox"/> weet niet |

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

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

- geen interesse/behoefte
- tijdgebrek/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

48 Welke vormen van burenhulp bent u bereid te verlenen? We bedoelen hiermee hulp uit eigen beweging of als het u gevraagd wordt door een buurtbewoner. (meerdere antwoorden mogelijk)

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> hulp bij boodschappen | <input type="checkbox"/> medicijnen toedienen of persoonlijke verzorging |
| <input type="checkbox"/> helpen bij vervoer | <input type="checkbox"/> opvangen van kinderen |
| <input type="checkbox"/> oogje in het zeil houden | <input type="checkbox"/> ondersteuning bij een aanvraag, administratie of computer |
| <input type="checkbox"/> huis schoonhouden of koken | |
| <input type="checkbox"/> klusjes in of rond het huis | |
| <input type="checkbox"/> anders, namelijk <input style="width: 500px; height: 20px;" type="text"/> | |
| <input type="checkbox"/> geen, ik kan wegens omstandigheden geen burenhulp geven | |
| <input type="checkbox"/> geen, ik wil geen burenhulp geven | |

► **LET OP:** Indien u geen zorg aan een hulpbehoevende naaste (mantelzorg) verricht, dan kunt u de volgende vraag overslaan.

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

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

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

	ja, zeker	ja, waarschijnlijk	nee	nvt/weet niet
a Familie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b Vrienden of kennissen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c Mensen in de buurt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

51 Welke ideeën of initiatieven wilt u de gemeente meegeven?

52 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).

- | | | | | | | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---------------------------|
| 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"/> |

53 Hoe waardeert u *alle* inspanningen van uw gemeente voor haar inwoners?

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

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

Achtergrondvragen

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

54 Wat is uw geslacht? man vrouw

55 Wat is uw leeftijd?

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

56 Wat is uw hoogst afgeronde opleiding?

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

57 Welke situatie is het meest op u van toepassing?

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

58 Hoe ziet de samenstelling van uw huishouden er uit?

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

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

Kinderbijslag, vakantiegeld, huursubsidie en overige toelagen niet meerekenen.

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> minder dan € 900 | <input type="checkbox"/> € 2.700 tot € 3.200 |
| <input type="checkbox"/> € 900 tot € 1.300 | <input type="checkbox"/> meer dan € 3.200 |
| <input type="checkbox"/> € 1.300 tot € 1.800 | <input type="checkbox"/> wil ik niet zeggen/weet niet |
| <input type="checkbox"/> € 1.800 tot € 2.700 | |

60 Hoe lang woont u reeds in deze buurt?

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

61 Wat zijn de 4 cijfers van uw postcode?

--	--	--	--

62 Heeft u nog overige opmerkingen of suggesties aan uw gemeente?

Dan kunt u ze hieronder kwijt.

Hartelijk dank voor uw medewerking!*

Bijlage D. Over het PON

Het PON is een instituut dat toepasbare kennis heeft en geeft op het sociale domein. Centraal staat het burgerperspectief. Wat beweegt de burgers, in al hun gedaanten en hoe vertaalt zich dat in effectief beleid? Beleid dat gericht is op een sociaal duurzame samenleving. Het PON verkent, inspireert, ontwikkelt, valideert, ontplooit ideeën en toetst ook of het werkt. We combineren de kennis die we opdoen in de praktijk met kennis uit wetenschappelijk onderzoek. De kennis van burgers vertalen we in een handelingsperspectief voor bestuurders en beleidsmakers van overheden en maatschappelijke organisaties.

Van oudsher heeft het PON een bijzondere relatie met de provincie Noord-Brabant. Daarnaast bedient het PON vele andere opdrachtgevers, in en buiten Brabant: gemeenten, woningcorporaties, zorg- en welzijnsinstellingen, fondsen. We helpen ze door inzicht en oplossingen te bieden bij sturings- en participatievraagstukken, in nieuwe vormen van samenwerking en opgaven rond het leefklimaat. Daarbij werken we als partner samen met anderen, waardoor we actief verschillende werelden en vraagstukken kunnen verbinden. Dit doen we met de nadruk op ontdekken en verbazen, vanuit een specifieke en gevarieerde wijze van kennis vergaren en vanuit het perspectief van de burger.

HETPON



HET
PON

Stationsstraat 20c
5038 ED Tilburg
+31 (0)13 535 15 35
info@hetpon.nl
www.hetpon.nl