gemeente ooststellingwerf

Markteffect



Gemeente Ooststellingwerf
Onderzoek onder inwoners - 2020

Karen Blommers
Hans de Jong

Januari 2021

Voorwoord

In de Visie op Samenleven 2020-2024 staan 15 onderwerpen centraal die inwoners belangrijk vinden. Denk aan meedoen in (vrijwilligers)werk, onderlinge verbondenheid en ontmoeting, een leeftijdsvriendelijke samenleving en goed opgroeien. Samen met de samenleving maakt de gemeente doe-agenda's voor deze 15 onderwerpen. Hierin staat wat de partijen gezamenlijk willen bereiken en wat ze daarvoor gaan doen.

Deze peiling onder burgers sluit aan op deze onderwerpen. Ook de gemeentelijke dienstverlening komt aan bod.

Markteffect is als onderzoeksbureau gevraagd om onder een random geselecteerde steekproef een onafhankelijk onderzoek uit te voeren naar de mening van inwoners op deze diverse onderwerpen. Dit rapport beschrijft de resultaten van dit onderzoek.

Wij danken de gemeente Ooststellingwerf hartelijk voor het vertrouwen en de prettige samenwerking. Voor vragen of nadere analyses zijn wij graag voor u beschikbaar.

Markteffect B.V.
Karen Blommers
Hans de Jong

Management Summary (1/2)

Woon- en leefomgeving

- Meer dan een derde van de inwoners (35%) heeft **contact** met de meeste mensen in de buurt. Een tiende heeft met (bijna) niemand in de buurt contact;
- Iets minder dan negen op de tien inwoners (85%) vinden dat hun **huis** bij hen en hun leven past;
- Inwoners vinden de gemeente een **veilige omgeving**. Slechts 1% voelt zich niet veilig in zijn of haar buurt of op school/het werk.

Activiteiten

- Inwoners zijn over het algemeen goed op de hoogte van **activiteiten** (60%) in hun buurt. Een kwart van de inwoners (27%) zou wel graag meer activiteiten rondom kunst, cultuur of bijvoorbeeld muziek willen hebben in de buurt en er wordt door iets meer dan een tiende (14%) aangegeven dat er meer mogelijkheden voor sport en het ontmoeten van andere mensen zouden mogen komen;
- De helft van de inwoners neemt wel eens deel aan **sociale activiteiten** en bijna twee op de vijf inwoners nemen wel eens deel aan **culturele en/of sport- en beweegactiviteiten** in hun omgeving.

Persoonlijke situatie

- Inwoners weten over het algemeen waar ze terecht kunnen als ze **vragen of problemen** hebben. Als inwoners zich zorgen maken over iemand anders, dan weet 77% van de inwoners waar ze terecht kunnen;
- 78% van de inwoners is **tevreden met het leven** zoals het nu is en driekwart van de ouderen (68+) geeft aan een zinvolle daginvulling en structuur in de dag te ervaren;
- Twee derde van de inwoners (67%) **mist niks in het leven**. Inwoners die iets missen geven vooral aan gezelligheid en sociale contacten te missen (14%) gevolgd door een partner (9%);
- Meer dan de helft van de inwoners (56%) voelt zich (vrijwel) nooit **eenzaam**. Een vijfde van de inwoners voelt zich soms of vaak eenzaam (vaak: 3%; soms: 18%). In 2018 gaf 63% aan zich (vrijwel) nooit eenzaam te voelen, 21% zelden, 13% soms en 3% vaak;
- Ruim twee op de vijf (42%) inwoners zouden wel graag meer willen **bewegen**. Er wordt aangegeven dat meer beweegactiviteiten in de buurt waar je geen lid voor hoeft te zijn het meest zou helpen om meer te bewegen (34%), gevolgd door iemand om samen mee te bewegen (30%);
- Het overgrote deel van de inwoners (92%) vindt dat ze genoeg informatie hebben over hoe ze **gezond** kunnen **leven**.

Management Summary (2/2)

Hulp, ondersteuning en vrijwilligerswerk

- Drie op de vijf inwoners hebben het afgelopen jaar **voor iemand gezorgd** en 55% heeft hulp en aandacht gegeven aan **buren die hulp nodig hadden**;
- Eén op de tien inwoners (9%) die het afgelopen jaar voor iemand heeft gezorgd, geeft aan dat zij door die zorg in hun **privéleven overbelast** zijn;
- Inwoners van de gemeente zijn erg actief met **vrijwilligerswerk**. Drie op de tien inwoners doen momenteel vrijwilligerswerk en willen dit ook in de toekomst blijven doen. Nog eens 13% van de inwoners geeft aan momenteel geen vrijwilligerswerk te doen, maar dit in de toekomst wel te willen gaan doen. Voornaamste redenen om nu geen vrijwilligerswerk te doen zijn vanwege tijdsgebrek (54%) of er simpelweg geen interesse in te hebben of behoefte aan te hebben (26%);
- Vrijwel alle inwoners zijn bereid om **buren te helpen**. De helft is zeker bereid te helpen en nog eens 43% geeft aan te willen helpen maar dat dit wel afhankelijk is van hetgeen gedaan moet worden;
- Ouderen vinden dat de gemeente niet altijd even goed **rekening houdt met oudere mensen** (5% altijd, 26% meestal, 24% soms wel/soms niet, 5% meestal niet en 3% (bijna) nooit). Meer verlichting, bankjes etc. en een vast aanspreekpunt (voor vragen en zorg) zouden hier vooral een positieve bijdrage kunnen leveren.

Gemeentelijke dienstverlening

7,2

- De **algemene indruk** over de **dienstverlening** van de gemeente is goed. Het overgrote deel van de inwoners geeft aan dat zij de informatie vanuit de gemeente altijd begrijpen (74%), ze de informatie die ze nodig hebben gemakkelijk kunnen vinden (66%) en dat medewerkers op een begrijpelijke manier spreken en schrijven (67%);
- Inwoners die het afgelopen jaar **contact** hebben **gehad** met de gemeente (54%, versus 75% in 2018) beoordelen de dienstverlening met een 7,2 (2018: 6,7). De balie van het gemeentehuis is daarbij het meest gebruikt (58%) gevolgd door de website (42%) en de telefoon (39%). In 2018 gaf 72% aan via de balie contact te hebben gehad gevolgd door de telefoon met 30%;
- Inwoners nemen het meest contact op over het onderwerp 'Reizen' (40%) of over 'Wonen en uw buurt' (24%). In 2018 waren dit ook de twee belangrijkste onderwerpen (respectievelijk 52% en 27%);
- De website ontvangt van inwoners een 7,4, contact via e-mail/het contactformulier ook een 7,4 en Verbeterdebuurt een 6,0;
- Een deel van de inwoners ziet nog wel mogelijkheden voor verbetering in de dienstverlening. Een aantal voorbeelden zijn: 17% vindt dat er niet duidelijk wordt verteld hoe lang iets gaat duren, 14% vindt dat ze niet goed op de hoogte waren gesteld over de status van de afhandeling, 14% vindt dat je niet snel weet waar je aan toe bent, 13% geeft aan dat ze vonden dat er onnodig meerdere keren informatie gegeven moest worden en 13% vindt dat medewerkers niet goed meedenken.

1. Opbouw & inleiding rapportage

Hoofdstuk 2: Woon- en leefomgeving *Pagina 2 t/m 11*

Hoofdstuk 3: Activiteiten *Pagina 12 t/m 13*

Hoofdstuk 4: Persoonlijke situatie *Pagina 14 t/m 22*

Hoofdstuk 5: Hulp, ondersteuning en vrijwilligerswerk *Pagina 23 t/m 32*

Hoofdstuk 6: Gemeentelijke dienstverlening *Pagina 33 t/m 46*

Doel onderzoek

Inzicht krijgen in de mening van inwoners van de gemeente over uiteenlopende onderwerpen.

Onderzoeksonderwerpen

- Woon- en leefomgeving;
- Activiteiten;
- Persoonlijke situatie inwoners;
- Hulp, ondersteuning en vrijwilligerswerk;
- Beoordeling gemeentelijke dienstverlening.

Werkgebied en doelgroep

- Inwoners van de gemeente Ooststellingwerf van 18 jaar en ouder;
- De steekproef is a-select getrokken uit de Basisregistratie personen van Gemeente Ooststellingwerf.

Tijdsplanning

Het onderzoek heeft plaatsgevonden tussen 16 oktober en 1 december 2020.*

*De aanwezigheid van COVID-19 en de daarbij behorende maatregelen kunnen van invloed zijn geweest op de resultaten.

1. Opbouw & inleiding rapportage

Tijdens het veldwerk zijn er 1.283 respondenten ondervraagd. Op basis van deze respons zijn de antwoorden met een zekerheid van 95% en met een nauwkeurigheid van 2,7% generaliseerbaar naar de doelgroep. In de praktijk betekent dit dat wanneer een uitkomst uit het onderzoek 50% is, dit in werkelijkheid tussen de 47,3% en de 52,7% ligt.

Tabel 1.1 Steekproefsamenstelling

Achtergrondkenmerken steekproef - gewogen					
Kernen	%	Werkelijke % in gemeente	Geslacht	%	Werkelijke % in gemeente
Oosterwolde	35%	37%	Man	50%	50%
Appelscha	17%	19%	Vrouw	50%	50%
Haulerwijk	11%	13%	Leeftijd	%	
Donkerbroek	6%	7%	18 tot en met 35 jaar	21%	21%
Makkinga	5%	4%	36 tot en met 55 jaar	30%	30%
Oldeberkoop	5%	6%	56 jaar en ouder	48%	48%
Elsloo	4%	3%	Opleidingsniveau	%	
Waskemeer	4%	3%	Laag	24%	
Haule	3%	2%	Midden	37%	
Langedijke	3%	1%	Hoog	37%	
Ravenswoud	3%	2%	Onbekend	2%	
Fochteloo	3%	2%	Woonsituatie	%	
Nijeberkoop	1%	1%	Bij ouders	8%	
Inkomensniveau	%		Alleen	13%	
(Nog) geen inkomen	3%		Met één andere volwassene	49%	
Beneden modaal	18%		Met één andere volwassene en (kind)eren	26%	
Modaal	17%		Met (kind)eren	3%	
Boven modaal	39%		Anders	2%	
Onbekend	23%				

Door afronding kan het voorkomen dat een optelling 1% onder of boven de 100% uitkomt.

Markteffect

Onderzoeksmethode

Een random geselecteerde groep inwoners (n=9.200) heeft per post een uitnodiging tot deelname ontvangen. De data zijn verzameld door middel van online veldwerk. Er is inwoners ook de mogelijkheid geboden om de vragenlijst op papier in te vullen. Halverwege het veldwerk is één herinnering gestuurd per post.

Weging

De resultaten in dit rapport zijn gewogen naar een representatieve verdeling van geslacht en leeftijd in de gemeente. Dit betekent dat ondervertegenwoordigde groepen zwaarder meetellen in de resultaten en oververtegen-woordigde groepen minder zwaar, om een zo representatief mogelijk beeld te geven van de gemeente.

1. Opbouw & inleiding rapportage

In totaal hebben 1.283 burgers uit Gemeente Ooststellingwerf deelgenomen aan het onderzoek.
Per kern is de verdeling hierbij als volgt uitgekomen:

Respons per kern	
Kern	Aantal
Oosterwolde	458
Appelscha	227
Haulerwijk	125
Donkerbroek	72
Makkinga	71
Oldeberkoop	67
Elsloo	49
Haule	44
Waskemeer	43
Langedijke	42
Ravenswoud	37
Fochteloo	32
Nijeberkoop	15

Om representatieve uitspraken te kunnen doen per kern is een minimaal aantal van 30 inwoners vereist. Om die reden worden enkel voor de kernen waar 30 inwoners of meer deelgenomen hebben aan het onderzoek, aparte uitspraken gedaan.



Markteffect



Resultaten

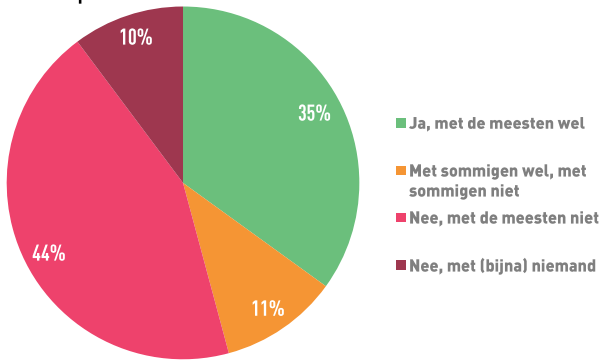
2. Woon- en leefomgeving

Contact

- Meer dan een derde van de inwoners (35%) geeft aan met de meeste mensen in hun buurt wel contact te hebben;
- Eén op de tien inwoners (11%) geeft aan met sommigen in hun buurt wel contact te hebben en met sommigen niet;
- Meer dan twee op de vijf inwoners (44%) geven aan met de meesten in de omgeving geen contact te hebben en 10% met (bijna) niemand;
- Inwoners van Haule (53%) geven het vaakst aan met de meeste mensen in hun buurt wel contact te hebben. In Ravenswoud (23%) geeft het laagste aandeel inwoners aan met de meesten in de omgeving wel contact te hebben;
- Inwoners van Ravenswoud (69%) geven het vaakst aan met (bijna) niemand of met de meesten geen contact te hebben;
- Meer inwoners van 55 jaar en ouder (42%) dan 18 tot 36-jarigen (24%) en 36 tot 56-jarigen (32%) geven aan met de meesten in de buurt wel contact te hebben.

Figuur 2.1 Heeft u contact met de mensen die in uw buurt wonen?

Basis: alle respondenten



Figuur 2.2 Gegeven antwoorden per kern

Basis: alle respondenten

Gegeven antwoorden per kern				
Kern	Ja, met de meesten wel	Met sommigen wel, met sommigen niet	Nee, met de meesten niet	Nee, met (bijna) niemand
Totaal	**35%**	**11%**	**44%**	**10%**
Appelscha	41%	11%	41%	6%
Donkerbroek	41%	6%	40%	13%
Elsloo	38%	7%	41%	14%
Fochteloo	30%	6%	57%	7%
Haule	53%	4%	36%	8%
Haulerwijk	36%	8%	48%	7%
Langedijke	39%	12%	45%	4%
Makkinga	45%	12%	32%	12%
Oldeberkoop	40%	22%	34%	4%
Oosterwolde	28%	11%	46%	14%
Ravenswoud	23%	8%	63%	6%
Waskemeer	25%	24%	43%	8%

2. Woon- en leefomgeving

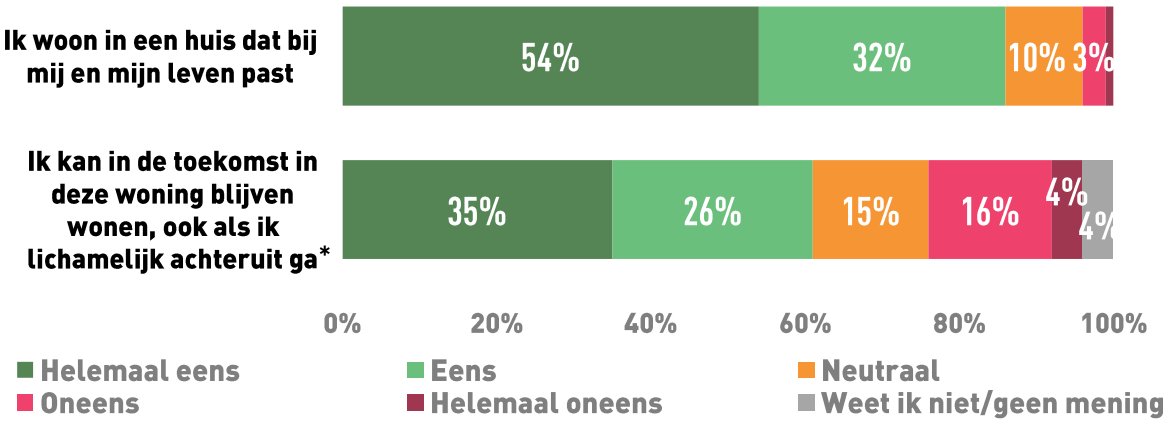
Woning

- Maar liefst 85% van de inwoners is het (helemaal) eens met de stelling “Ik woon in een huis dat bij mij en mijn leven past”. In Langedijke is dit zelfs 98%. Eén op de vijfentwintig (4%) inwoners is het (helemaal) oneens met deze stelling;
- Drie op de vijf (61%) inwoners denken dat ze in de toekomst in hun woning kunnen blijven wonen, ook als ze lichamelijk achteruit gaan. Eén op de vijf (20%) inwoners is het hier (helemaal) mee oneens. In Langedijke (79%) geeft het grootste aandeel aan in de toekomst in hun woning te kunnen blijven wonen en in Fochteloo het kleinste aandeel (42%);
- Meer 18 tot 36-jarigen (8%) dan 36 tot 56-jarigen (5%) en inwoners van 56 jaar en ouder (2%) geven aan dat hun huis niet bij hen of hun leven past.

Figuur 2.3 Wat is uw antwoord op de volgende stellingen?

Basis: alle respondenten

* Basis stelling over toekomstbestendig wonen: alle respondenten van 50 jaar en ouder (n=965)



Figuur 2.4 Stellingen per kern

Basis: alle respondenten

* Basis stelling over toekomstbestendig wonen: alle respondenten van 50 jaar en ouder (n=965)

Per kern (% (helemaal) eens met stelling)		
Kern	Ik woon in een huis dat bij mij en mijn leven past	Ik kan in de toekomst in deze woning blijven wonen, ook als ik lichamelijk achteruit ga*
Totaal	**85%**	**61%**
Appelscha	83%	64%
Donkerbroek	88%	60%
Elsloo	83%	66%
Fochteloo	78%	42%
Haule	89%	64%
Haulerwijk	86%	61%
Langedijke	98%	79%
Makkinga	93%	78%
Oldeberkoop	89%	56%
Oosterwolde	81%	57%
Ravenswoud	89%	53%
Waskemeer	95%	64%

Percentages kleiner dan 3% worden niet getoond

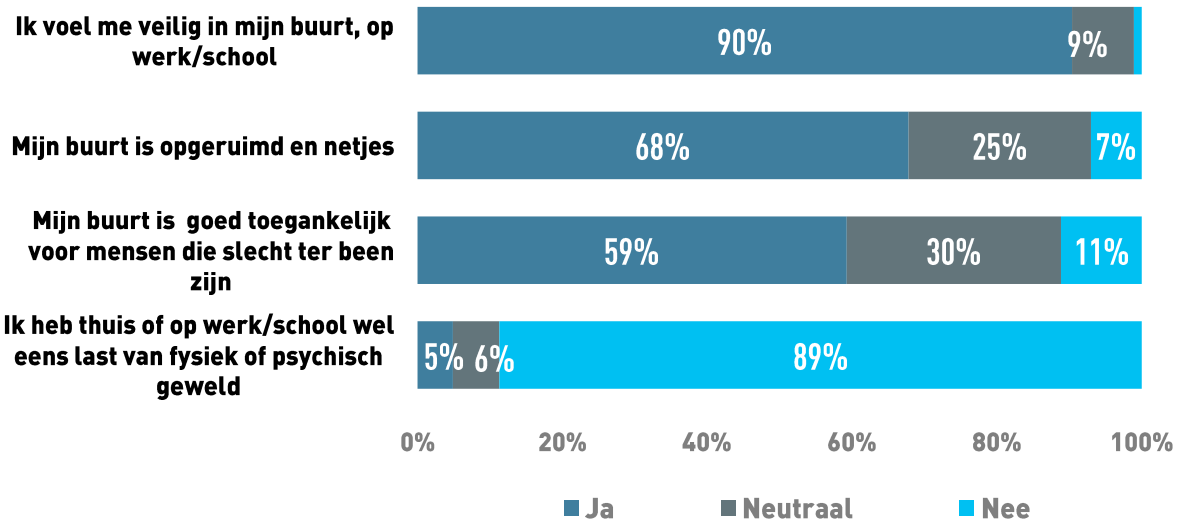
2. Woon- en leefomgeving

Omgeving

- Negen op de tien (90%) inwoners voelen zich veilig in hun buurt, op werk/school. Slechts 1% voelt zich niet veilig;
- Zeven op de tien (68%) inwoners vinden hun buurt opgeruimd en netjes, terwijl 7% dit niet vindt. Inwoners van Haulerwijk (12%) geven het vaakst aan dat dit niet het geval is, gevolgd door Oosterwolde (10%) en Appelscha (9%);
- Iets meer dan één op de tien (11%) inwoners vindt dat hun buurt niet goed toegankelijk is voor mensen die slecht ter been zijn;
- Eén op de twintig (5%) inwoners heeft thuis of op werk/school wel eens last van fysiek of psychisch geweld;
- Meer inwoners met een boven modaal (95%) dan beneden modaal inkomen (85%) voelen zich veilig in hun buurt of op werk/school.

Figuur 2.5 Wat is uw antwoord op de volgende stellingen?

Basis: alle respondenten



Figuur 2.6 Percentage 'Ja' – per kern

Basis: alle respondenten

Percentage 'Ja' per kern

Kern	Ik voel me veilig in mijn buurt, op werk/school	Mijn buurt is opgeruimd en netjes	Mijn buurt is goed toegankelijk voor mensen die slecht ter been zijn	Ik heb thuis of op werk/school wel eens last van fysiek of psychisch geweld
Totaal	**90%**	**68%**	**59%**	**5%**
Appelscha	90%	62%	56%	8%
Donkerbroek	95%	80%	57%	8%
Elsloo	93%	73%	77%	0%
Fochteloo	90%	71%	36%	5%
Haule	91%	69%	49%	5%
Haulerwijk	90%	63%	63%	5%
Langedijke	98%	73%	46%	5%
Makkinga	96%	76%	52%	7%
Oldeberkoop	98%	70%	55%	4%
Oosterwolde	86%	64%	64%	3%
Ravenswoud	92%	78%	71%	7%
Waskemeer	95%	80%	49%	4%

Percentages kleiner dan 3% worden niet getoond

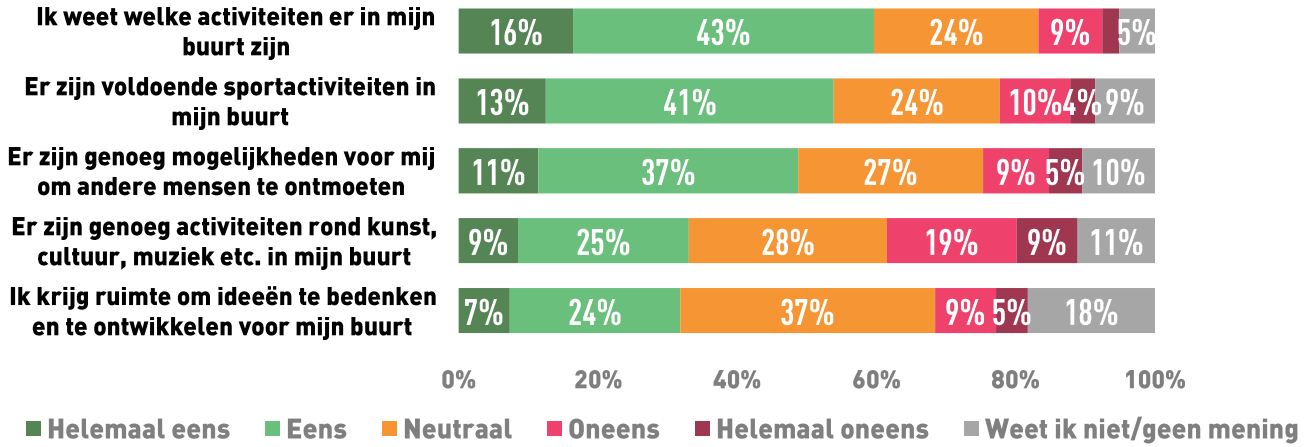
3. Activiteiten

Activiteiten in de omgeving

- Drie op de vijf (60%) inwoners weten welke activiteiten er in hun buurt zijn;
- De helft van de inwoners vindt dat er voldoende sportmogelijkheden in de buurt zijn (54%) en dat er genoeg mogelijkheden zijn om andere mensen te ontmoeten (49%). Iets meer dan één op de tien inwoners (14%) vindt dat er niet voldoende mogelijkheden voor sport en het ontmoeten van andere mensen is;
- Wanneer we kijken naar onderstaande stellingen, dan zijn inwoners het minst tevreden over activiteiten rondom kunst, cultuur, muziek et cetera. Ruim een kwart (27%) is het (helemaal) oneens met deze stelling.

Figuur 3.1 Wat is uw antwoord op de volgende stellingen?

Basis: alle respondenten



Figuur 3.2 Stellingen per kern

Basis: alle respondenten

Per kern (% (helemaal) eens met stelling)					
Kern	Ik weet welke activiteiten er in mijn buurt zijn	Er zijn voldoende sportactiviteiten in mijn buurt	Er zijn genoeg mogelijkheden voor mij om andere mensen te ontmoeten	Er zijn genoeg activiteiten rond kunst, cultuur, muziek etc. in mijn buurt	Ik krijg ruimte om ideeën te bedenken en te ontwikkelen voor mijn buurt
Totaal	**60%**	**55%**	**49%**	**33%**	**32%**
Appelscha	58%	57%	37%	28%	21%
Donkerbroek	55%	60%	59%	21%	20%
Elsloo	80%	65%	64%	43%	48%
Fochteloo	49%	30%	37%	27%	17%
Haule	80%	44%	63%	24%	45%
Haulerwijk	61%	55%	48%	27%	31%
Langedijke	80%	56%	76%	53%	52%
Makkinga	86%	65%	71%	51%	56%
Oldeberkoop	75%	71%	73%	86%	43%
Oosterwolde	46%	49%	37%	25%	26%
Ravenswoud	73%	46%	61%	34%	51%
Waskemeer	76%	61%	75%	46%	47%

Percentages kleiner dan 3% worden niet getoond

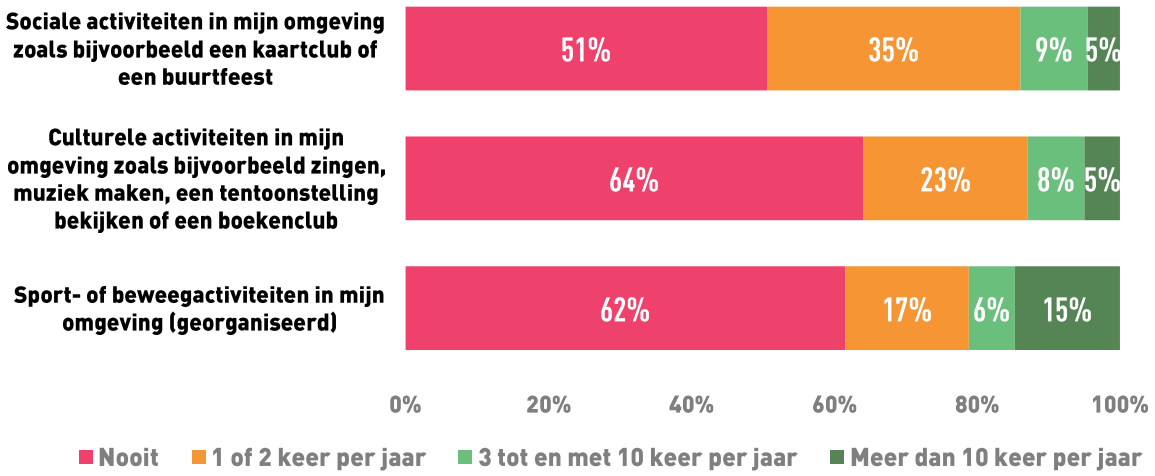
3. Activiteiten

Deelname activiteiten

- Bijna de helft (49%) van alle inwoners neemt wel eens deel aan een sociale activiteiten in de gemeente. Bij culturele (36%) en sport- of beweegactiviteiten (38%) is dat meer dan een derde;
- Inwoners van Makkinga (86%) nemen het vaakst wel eens deel aan sociale activiteiten en inwoners van Oosterwolde het minst vaak (36%);
- Aan culturele activiteiten nemen inwoners van Oldeberkoop (71%) het vaakst wel eens deel en inwoners van Waskemeer (28%) het minst vaak;
- Sport- en beweegactiviteiten (georganiseerd) worden door inwoners van Elsloo het vaakst (68%) wel eens bijgewoond en door inwoners van Haulerwijk (29%) het minst vaak.

Figuur 3.3 Hoe vaak doet u mee aan onderstaande activiteiten?

Basis: alle respondenten



Figuur 3.4 Percentage 'Neemt weleens deel' – per kern

Basis: alle respondenten

Percentage 'Neemt weleens deel aan deze activiteit' - per kern			
Kern	Sociale activiteiten in mijn omgeving zoals bijvoorbeeld een kaartclub of een buurtfeest	Culturele activiteiten in mijn omgeving zoals bijvoorbeeld zingen, muziek maken, een tentoonstelling bekijken of een boekenclub	Sport- of beweegactiviteiten in mijn omgeving (georganiseerd)
Totaal	**49%**	**36%**	**38%**
Appelscha	45%	39%	39%
Donkerbroek	60%	31%	40%
Elsloo	72%	54%	68%
Fochteloo	52%	34%	36%
Haule	75%	31%	54%
Haulerwijk	42%	30%	29%
Langedijke	70%	39%	48%
Makkinga	86%	61%	50%
Oldeberkoop	66%	71%	53%
Oosterwolde	36%	29%	31%
Ravenswoud	44%	29%	30%
Waskemeer	68%	28%	56%

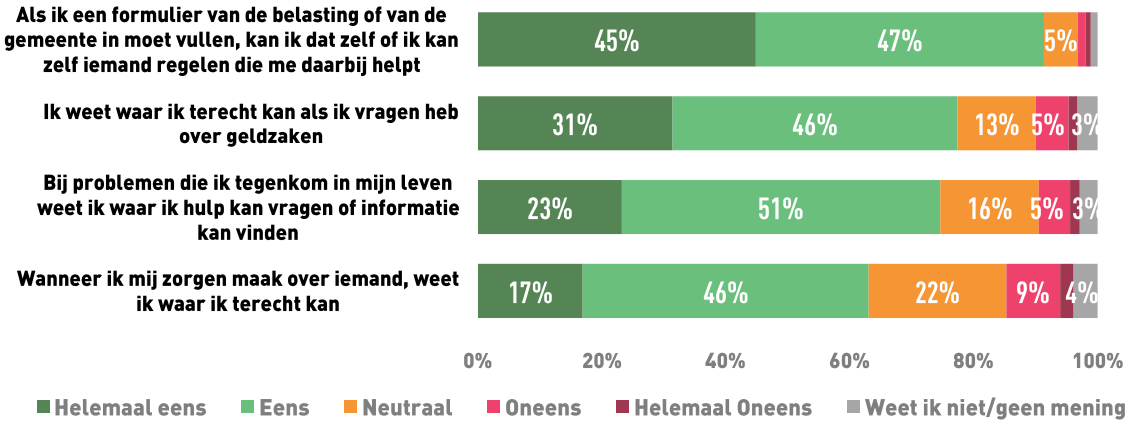
4. Persoonlijke situatie

Problemen, zorgen en/of vragen

- Als men een formulier van de belasting of van de gemeente in moet vullen, dan geeft het overgrote deel (91%) aan dat ze dit zelf kunnen of dat ze iemand kunnen regelen die ze daarbij helpt. Dit percentage is het laagst in Haule (83%);
- Vier op de vijf (77%) inwoners geven aan dat ze weten waar ze terecht kunnen als ze vragen hebben over geldzaken. Dit percentage is het laagst in Fochteloo (66%);
- Eén op de veertien (7%) inwoners geeft aan niet te weten waar ze terecht kunnen als ze zich zorgen maken over iemand. Het aandeel inwoners die dit niet weet is het hoogst in Haulerwijk (17%).

Figuur 4.1 Wat is uw antwoord op de volgende stellingen?

Basis: alle respondenten



Figuur 4.2 Stellingen per kern

Basis: alle respondenten

Per kern (% (helemaal) eens met stelling)				
Kern	Als ik een formulier van de belasting of van de gemeente in moet vullen, kan ik dat zelf of ik kan zelf iemand regelen die me daarbij helpt	Ik weet waar ik terecht kan als ik vragen heb over geldzaken	Bij problemen die ik tegenkom in mijn leven weet ik waar ik hulp kan vragen of informatie kan vinden	Wanneer ik mij zorgen maak over iemand, weet ik waar ik terecht kan
Totaal	**91%**	**77%**	**75%**	**63%**
Appelscha	94%	79%	76%	65%
Donkerbroek	92%	82%	75%	61%
Elsloo	89%	78%	69%	64%
Fochteloo	89%	66%	64%	59%
Haule	83%	77%	78%	67%
Haulerwijk	88%	73%	74%	67%
Langedijke	96%	90%	79%	63%
Makkinga	89%	85%	84%	70%
Oldeberkoop	96%	86%	84%	69%
Oosterwolde	91%	73%	72%	59%
Ravenswoud	93%	76%	79%	67%
Waskemeer	93%	85%	78%	61%

Percentages kleiner dan 3% worden niet getoond

4. Persoonlijke situatie

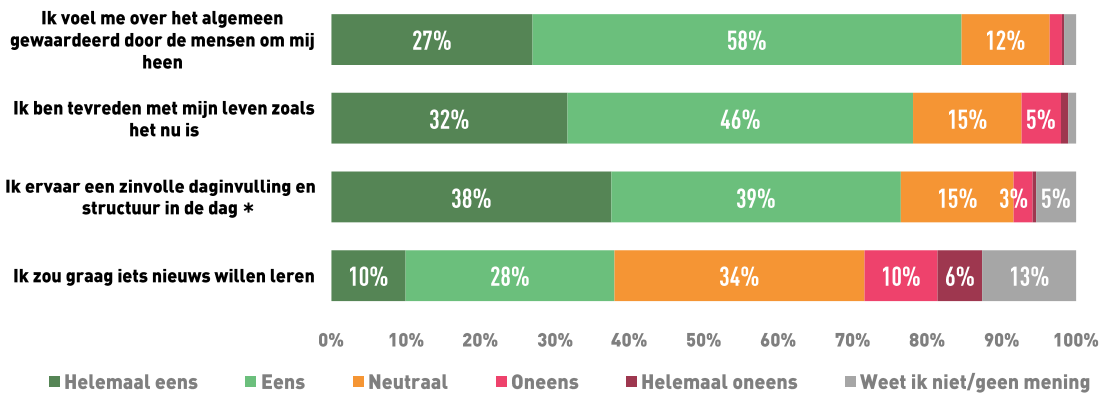
Zingeving

- Inwoners van de gemeente Ooststellingwerf voelen zich over het algemeen gewaardeerd door de mensen om zich heen (85%) en zijn tevreden met hun leven zoals dat nu is (78%). Inwoners van Langedijke (98%) geven het vaakst aan zich gewaardeerd te voelen;
- Het overgrote deel van de inwoners van 68 jaar en ouder geeft aan een zinvolle daginvulling en structuur in de dag te ervaren (76%). Inwoners van Appelscha geven het vaakst aan dat zij dit niet ervaren (9%);
- Een derde (38%) van de inwoners is leergierig en zou graag iets nieuws willen leren. Dit aandeel ligt in Haule het laagst (27%).

Figuur 4.3 Wat is uw antwoord op de volgende stellingen?

Basis: alle respondenten

* Basis stelling aangaande een zinvolle daginvulling: alle respondenten alle respondenten van 68 jaar en ouder (n=429)



Figuur 4.4 Stellingen per kern

Basis: alle respondenten

Per kern (% (helemaal) eens met stelling)			
Kern	Ik voel me over het algemeen gewaardeerd door de mensen om mij heen	Ik ben tevreden met mijn leven zoals het nu is	Ik zou graag iets nieuws willen leren
Totaal	**85%**	**78%**	**38%**
Appelscha	86%	78%	41%
Donkerbroek	82%	74%	42%
Elsloo	68%	78%	37%
Fochteloo	78%	68%	28%
Haule	91%	80%	27%
Haulerwijk	85%	77%	37%
Langedijke	98%	86%	44%
Makkinga	93%	88%	45%
Oldeberkoop	90%	84%	42%
Oosterwolde	81%	74%	37%
Ravenswoud	87%	87%	32%
Waskemeer	92%	89%	39%

Percentages kleiner dan 3% worden niet getoond

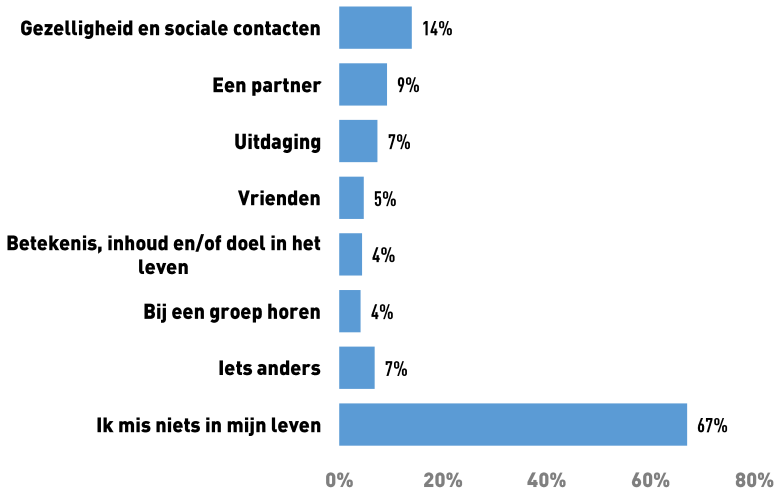
4. Persoonlijke situatie

Gemis

- Twee derde (67%) van de inwoners geeft aan dat ze niks missen in hun leven. Het vaakst wordt aangegeven dat men gezelligheid en sociale contacten mist (14%), gevolgd door het hebben van een partner (9%). Van de inwoners geeft 5% aan vrienden te missen in het leven en ook 4% mist het om bij een groep te horen. Inwoners van Fochteloo (7%) geven het vaakst aan het te missen om bij een groep te horen;
- Meer inwoners van 18 tot 36 jaar (19%) dan inwoners van 36 tot 56 jaar (7%) of ouder (6%) geven aan een partner te missen. Deze groep geeft ook het meest aan gezelligheid/sociale contacten (21%) en bij een groep horen (10%) te missen (36-55 jaar: respectievelijk 14% en 3%; 56 jaar en ouder: respectievelijk 10% en 2%).

Figuur 4.5 Zijn er dingen die u mist in het leven?

Basis: alle respondenten



Figuur 4.6 Gegeven antwoorden per kern

Basis: alle respondenten

Gegeven antwoorden per kern

Kern	Gezelligheid en sociale contacten	Een partner	Uitdaging	Vrienden	Betekenis, inhoud en/of doel in het leven	Bij een groep horen	Ik mis niets in mijn leven
Totaal	**14%**	**9%**	**7%**	**5%**	**4%**	**4%**	**67%**
Appelscha	15%	12%	9%	4%	7%	5%	65%
Donkerbroek	20%	6%	5%	2%	3%	4%	69%
Elsloo	19%	16%	17%	3%	6%	3%	57%
Fochteloo	5%	9%	7%	2%	2%	7%	74%
Haule	14%	4%	7%	6%	5%	0%	69%
Haulerwijk	10%	10%	9%	7%	7%	3%	63%
Langedijke	13%	3%	8%	3%	0%	0%	77%
Makkinga	9%	1%	7%	0%	0%	2%	76%
Oldeberkoop	9%	8%	6%	6%	3%	4%	71%
Oosterwolde	15%	11%	7%	6%	5%	5%	63%
Ravenswoud	15%	2%	6%	6%	5%	0%	79%
Waskemeer	12%	3%	3%	0%	2%	0%	85%

Percentages kleiner dan 3% worden niet getoond

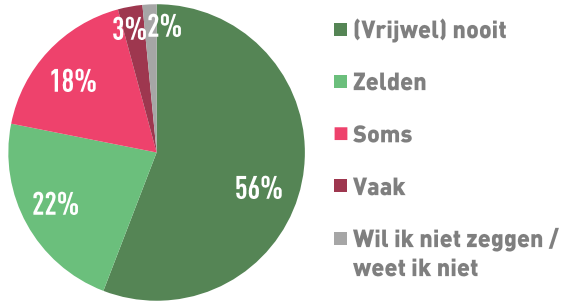
4. Persoonlijke situatie

Eenzaamheid

- Meer dan de helft van de inwoners (56%) geeft aan zich (vrijwel) nooit eenzaam te voelen, 22% is zelden eenzaam, 18% voelt zich soms eenzaam en 3% geeft aan zich vaak eenzaam te voelen. In 2018 gaf 63% aan zich (vrijwel) nooit eenzaam te voelen, 21% zelden, 13% soms en 3% vaak;
- Inwoners van Elsloo geven het vaakst aan zich vaak eenzaam te voelen (6%);
- In Waskemeer (75%) wordt het vaakst aangegeven dat men zich (vrijwel) nooit eenzaam voelt;
- Wanneer we kijken in welke kernen het vaakst aan wordt gegeven dat men zich soms of vaak eenzaam voelt, dan zien we dat Oosterwolde en Donderbroek het hoogste aandeel hebben met 24%, gevolgd door Haulerwijk en Oldeberkoop (22%);
- Meer inwoners van 18 tot en met 35 jaar (31%) dan inwoners van 36 tot en met 55 jaar (17%) en 56 jaar of ouder (18%) geven aan dat ze zich vaak of soms eenzaam voelen;
- Meer vrouwen (4%) dan mannen (1%) geven aan dat ze vaak eenzaam zijn;
- Meer inwoners met een beneden modaal inkomen (8%) dan met een modaal (2%) of boven modaal inkomen (1%) geven aan dat ze vaak eenzaam zijn.

Figuur 4.7 Voelt u zich weleens eenzaam?

Basis: alle respondenten



Figuur 4.8 Gegeven antwoorden per kern

Basis: alle respondenten

Gegeven antwoorden per kern				
Kern	(Vrijwel) nooit	Zelden	Soms	Vaak
Totaal	**56%**	**22%**	**18%**	**3%**
Appelscha	51%	24%	20%	4%
Donkerbroek	55%	22%	24%	0%
Elsloo	60%	21%	9%	6%
Fochteloo	59%	21%	13%	2%
Haule	59%	23%	18%	0%
Haulerwijk	53%	22%	20%	2%
Langedijke	68%	20%	9%	0%
Makkinga	58%	29%	13%	0%
Oldeberkoop	58%	21%	18%	4%
Oosterwolde	54%	21%	20%	3%
Ravenswoud	68%	24%	7%	2%
Waskemeer	75%	18%	6%	0%

4. Persoonlijke situatie

Markteffect

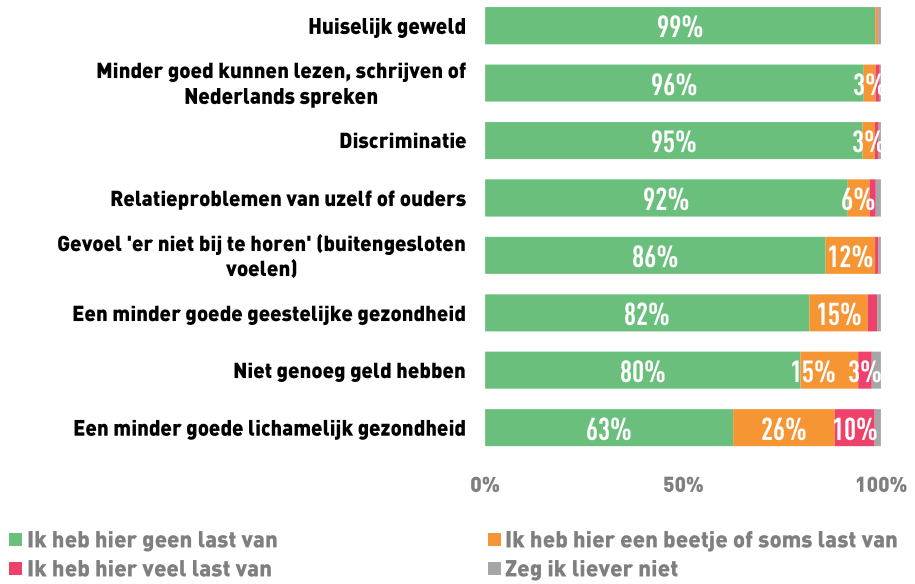
Beïnvloeding in het dagelijks leven

- Aan inwoners is gevraagd welke zaken hun leven beïnvloeden met daarbij de begeleidende tekst rechts getoond;
- Uit de resultaten blijkt dat een minder goede lichamelijk gezondheid het vaakst het leven van inwoners beïnvloedt. Eén op de tien (10%) inwoners geeft aan hier veel last van te hebben en nog eens 26% zegt hier een beetje of soms last van te hebben. Inwoners van Appelscha (44%) geven het vaakst aan dat ze hier een beetje/soms of veel last van hebben;
- Inwoners van Haulerwijk (28%) geven het vaakst aan soms/een beetje of veel last te hebben in het dagelijks leven van 'niet genoeg geld hebben'.

Het kan zijn dat u door bijvoorbeeld ziekte, arbeidsongeschiktheid of weinig geld niet mee kan doen aan activiteiten die voor uw geluk belangrijk zijn. Bijvoorbeeld sport, uitjes met vrienden of familie, bioscoopbezoek, lid worden van een club of vereniging of het doen van vrijwilligerswerk.

Figuur 4.9 Welke van onderstaande dingen beïnvloeden uw leven?

Basis: alle respondenten



Figuur 4.10 Percentage 'Beetje/soms en veel last van' – per kern

Basis: alle respondenten

Percentage 'Soms/beetje of veel last van' - per kern

Kern	Een minder goede lichamelijk gezondheid	Niet genoeg geld hebben	Een minder goede geestelijke gezondheid	Gevoel 'er niet bij te horen'	Relatieproblemen van uzelf of ouders	Discriminatie	Minder goed kunnen lezen, schrijven of Nederlands spreken	Huiselijk geweld
Totaal	**36%**	**18%**	**17%**	**13%**	**7%**	**4%**	**4%**	**1%**
Appelscha	44%	15%	18%	17%	9%	2%	1%	3%
Donkerbroek	30%	13%	23%	12%	13%	4%	3%	0%
Elsloo	33%	12%	11%	12%	6%	0%	11%	0%
Fochteloo	38%	19%	23%	6%	2%	5%	2%	0%
Haule	34%	19%	18%	11%	5%	0%	0%	0%
Haulerwijk	35%	28%	17%	12%	8%	5%	10%	1%
Langedijke	34%	7%	17%	10%	6%	0%	0%	0%
Makkinga	19%	7%	9%	9%	4%	4%	2%	0%
Oldeberkoop	31%	21%	11%	11%	5%	1%	2%	0%
Oosterwolde	38%	21%	19%	14%	7%	6%	5%	1%
Ravenswoud	26%	15%	15%	19%	7%	10%	0%	0%
Waskemeer	25%	13%	4%	11%	5%	2%	0%	0%

Percentages kleiner dan 3% worden niet getoond

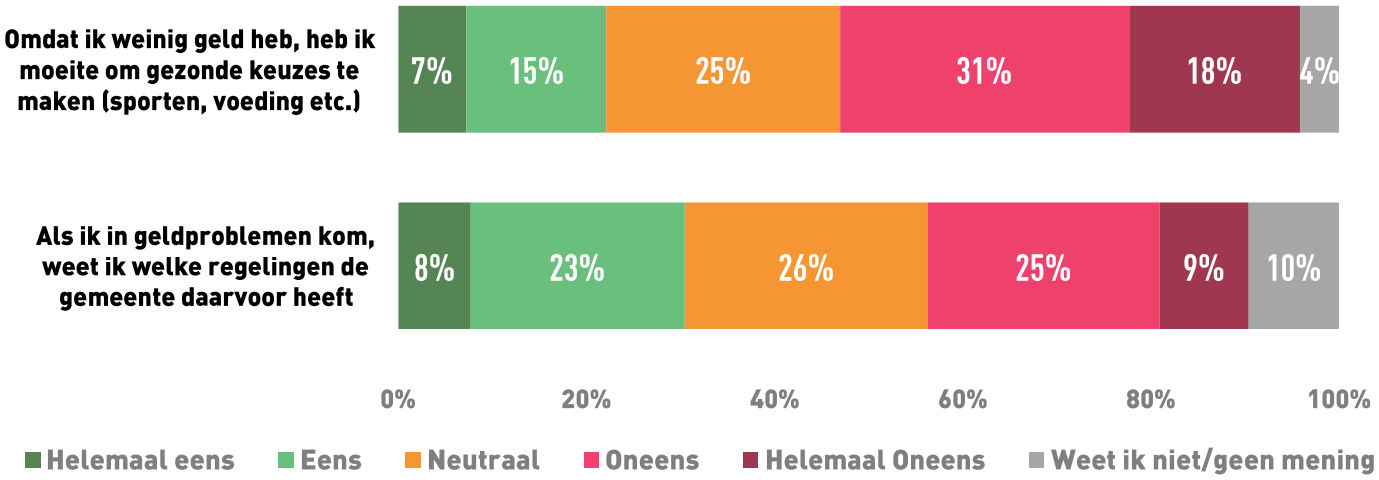
4. Persoonlijke situatie

Geldzaken

- Aan respondenten die aan hebben gegeven dat zij in het dagelijks leven een beetje/soms of veel last hebben van ‘niet genoeg geld hebben’ is gevraagd of zij daardoor ook moeite hebben om gezonde keuzes te maken. Iets meer dan één op de vijf inwoners (22%) waarbij de financiën invloed hebben op het dagelijks leven, geeft aan dat zij daardoor moeite hebben om gezonde keuzes te maken;
- Een derde (34%) geeft aan dat ze niet weten welke regelingen de gemeente heeft als ze in geldproblemen zouden komen.

Figuur 4.11 Wat is uw antwoord op de volgende stellingen?

Basis: alle respondenten die aangeven soms of vaak niet genoeg geld te hebben (n=215)



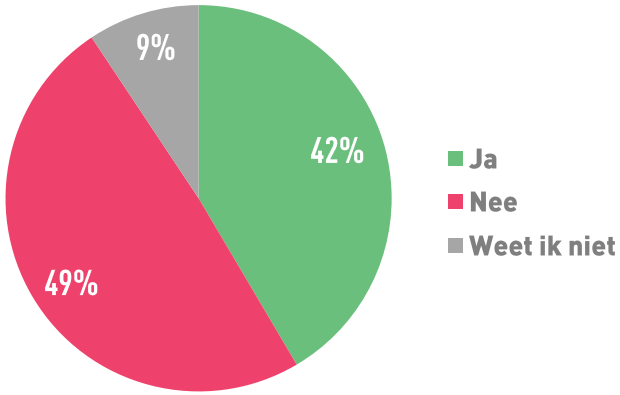
4. Persoonlijke situatie

Beweging

- Twee op de vijf (42%) inwoners zouden meer willen bewegen. De helft van de inwoners (49%) geeft aan niet meer te willen gaan bewegen;
- Inwoners van Haule (55%) geven het vaakst aan meer te willen bewegen, gevolgd door Waskemeer (54%);
- Meer inwoners van 18 tot 36 jaar (54%) en 36 tot 56-jarigen (49%) dan respondenten ouder dan 55 jaar (32%) zouden graag meer willen bewegen.

Figuur 4.12 Zou u meer willen bewegen?

Basis: alle respondenten



Figuur 4.13 Gegeven antwoord per kern

Basis: alle respondenten

Gegeven antwoorden per kern

Kern	Ja	Nee
Totaal	**42%**	**49%**
Appelscha	42%	48%
Donkerbroek	48%	41%
Elsloo	34%	55%
Fochteloo	28%	56%
Haule	55%	40%
Haulerwijk	47%	45%
Langedijke	37%	59%
Makkinga	30%	64%
Oldeberkoop	40%	52%
Oosterwolde	41%	49%
Ravenswoud	37%	59%
Waskemeer	54%	38%

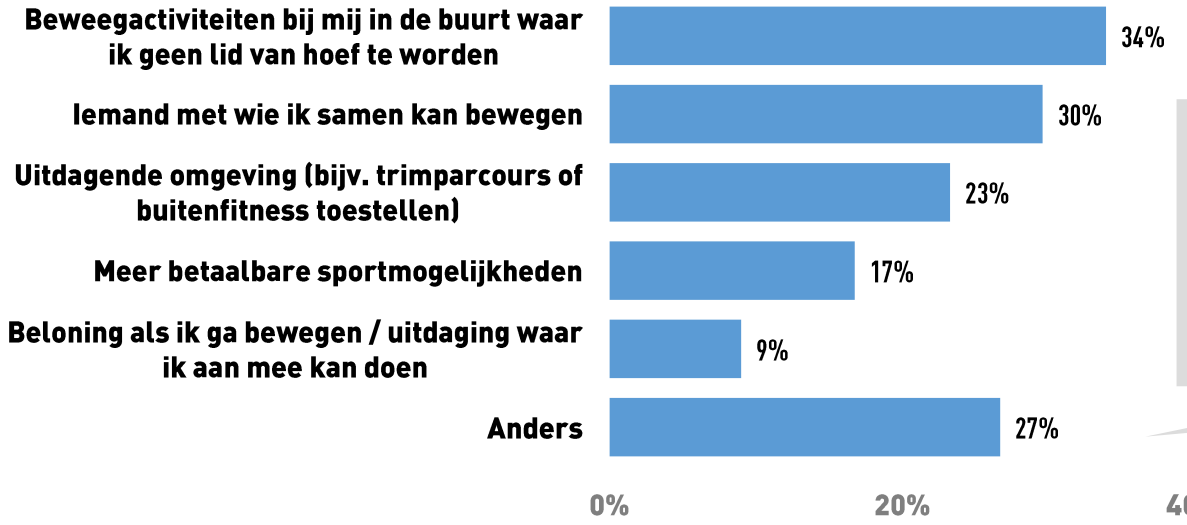
4. Persoonlijke situatie

Beweging

- Aan inwoners van de gemeente Ooststellingwerf is gevraagd wat zou helpen om meer te bewegen. Beweegactiviteiten in de buurt waarvoor men geen lid hoeft te worden (34%), worden het vaakst genoemd, gevolgd door iemand waarmee samen bewogen kan worden (30%);
- Een beloning als men gaat bewegen of een uitdaging waar men aan mee kan doen, wordt het minst vaak gekozen (9%);
- Meer vrije tijd, betere lichamelijke gesteldheid en zelf zorgen voor motivatie worden genoemd als andere redenen om meer te gaan bewegen;
- Meer inwoners van 18 tot 36 jaar dan inwoners van 36 jaar en ouder geven aan dat een uitdagende omgeving (41% versus 15%-17%) of iemand om mee te sporten (44% versus 23%-25%) zou helpen om meer te bewegen.

Figuur 4.14 Wat zou helpen om meer te bewegen? – Meerdere antwoorden mogelijk

Basis: alle respondenten



- "Als ik lichamelijk alles weer kan, dan ga ik zeker meer bewegen.";
- "Betere openingstijden: als je werkt en reist kun je nergens meer aan meedoen.";
- "Bewegen, aangepast aan gezondheidsproblemen.";
- "Door Corona nu minder mogelijkheden.";
- "Er zijn genoeg mogelijkheden; eerder gebrek aan motivatie.";
- "Meer eigen initiatief en doorzettingsvermogen.";
- "Zelfdiscipline, de omgeving is groen genoeg om meer te lopen en fietsen.";
- "Zelf meer vrije tijd hebben om te bewegen."

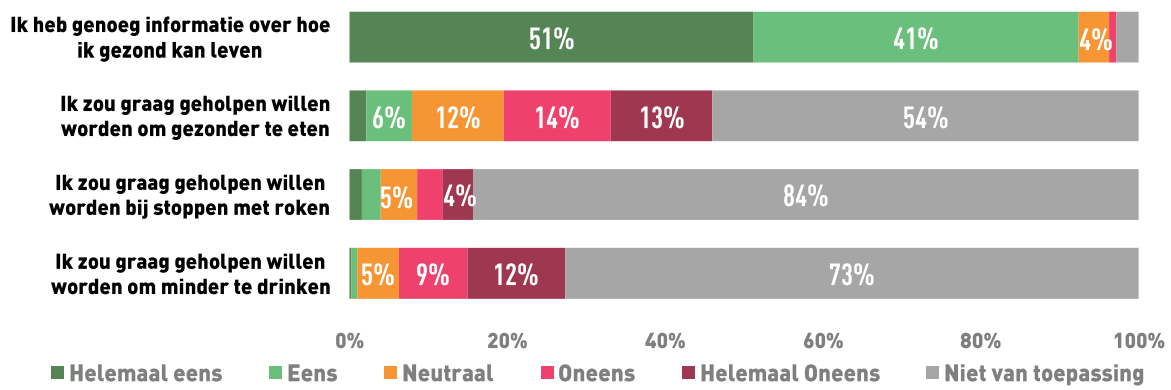
4. Persoonlijke situatie

Hulp van buitenaf

- Meer dan negen op de tien (92%) inwoners geven aan dat ze genoeg informatie hebben over hoe ze gezond kunnen leven. Meer dan de helft van de inwoners is het zelfs helemaal eens met de stelling "Ik heb genoeg informatie over hoe ik gezond kan leven.";
- Ongeveer één op de twaalf (8%) inwoners zou wel graag geholpen willen worden om gezonder te eten. Een kwart (26%) geeft aan hier (helemaal) geen behoefte aan te hebben. Hulp om minder te roken of te drinken worden door respectievelijk 4% en 1% interessant gevonden.

Figuur 4.15 Wat is uw antwoord op de volgende stellingen?

Basis: alle respondenten



Figuur 4.16 Stellingen per kern

Basis: alle respondenten

Per kern (% (helemaal) eens met stelling)				
Kern	Ik heb genoeg informatie over hoe ik gezond kan leven	Ik zou graag geholpen willen worden om gezonder te eten	Ik zou graag geholpen willen worden bij stoppen met roken	Ik zou graag geholpen willen worden om minder te drinken
Totaal	**92%**	**8%**	**4%**	**1%**
Appelscha	92%	7%	5%	2%
Donkerbroek	92%	0%	4%	0%
Elsloo	97%	0%	2%	0%
Fochteloo	80%	7%	3%	0%
Haule	87%	5%	0%	0%
Haulerwijk	89%	14%	5%	1%
Langedijke	100%	5%	0%	2%
Makkinga	93%	9%	2%	0%
Oldeberkoop	98%	5%	3%	0%
Oosterwolde	92%	10%	5%	1%
Ravenswoud	96%	10%	4%	0%
Waskemeer	98%	10%	5%	0%

Percentages kleiner dan 4% worden niet getoond

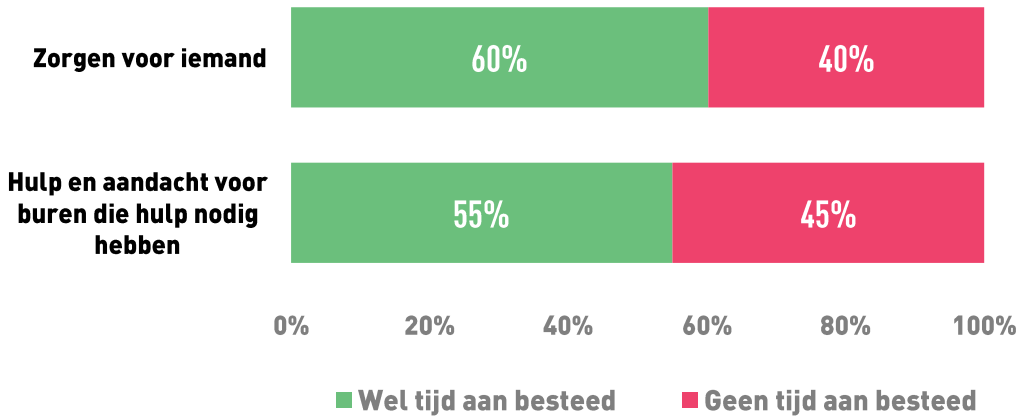
5. Hulp, ondersteuning en vrijwilligerswerk

Hulp en aandacht

- Drie op de vijf (60%) inwoners geven aan in het afgelopen jaar voor iemand gezorgd te hebben. Het aandeel inwoners dat voor iemand gezorgd heeft in het afgelopen jaar ligt het hoogst in Fochteloo (74%) en het laagst in Waskemeer (46%) en Elsloo (52%);
- Maar liefst 55% geeft aan in het afgelopen jaar hulp en aandacht gegeven te hebben aan buren die hulp nodig hadden. Dit aandeel is het hoogst in Oldeberkoop (66%) en Donkerbroek (65%). Het aandeel is het laagst in Fochteloo en Ravenswoud (40%);
- Onder de 36 tot 56-jarigen geeft 69% aan tijd te hebben besteed aan het zorgen voor iemand (18-35 jaar: 52%; 55+ jaar: 58%);
- Meer gemiddeld opgeleiden (62%) en hoog opgeleiden (63%) dan laag opgeleiden (52%) hebben het afgelopen jaar voor iemand gezorgd.

Figuur 5.1 Aan welke dingen heeft u het afgelopen jaar tijd besteed?

Basis: alle respondenten



Figuur 5.2 Percentage wel tijd aan besteed – per kern

Basis: alle respondenten

Percentage 'Wel tijd aan besteed' - per kern		
Kern	Zorgen voor iemand	Hulp en aandacht voor buren die hulp nodig hebben
Totaal	**60%**	**55%**
Appelscha	61%	59%
Donkerbroek	64%	65%
Elsloo	52%	54%
Fochteloo	74%	40%
Haule	63%	59%
Haulerwijk	61%	57%
Langedijke	56%	54%
Makkinga	68%	50%
Oldeberkoop	66%	66%
Oosterwolde	57%	50%
Ravenswoud	56%	40%
Waskemeer	46%	43%

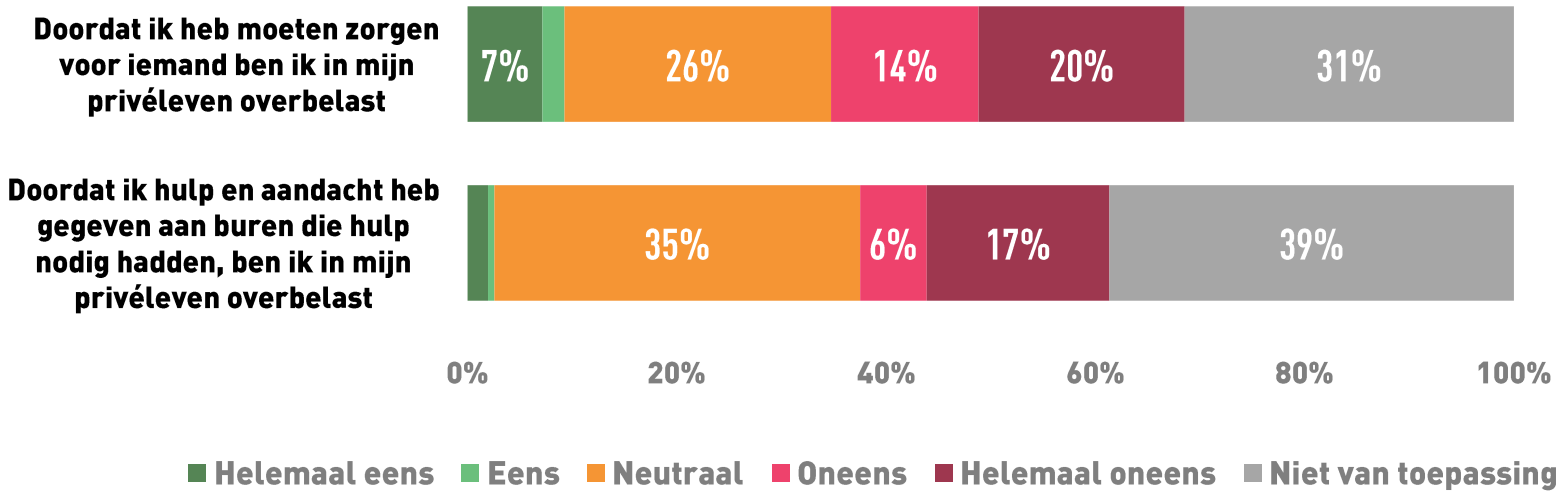
5. Hulp, ondersteuning en vrijwilligerswerk

Zorg en hulp

- Eén op de tien inwoners (9%) die het afgelopen jaar voor iemand heeft gezorgd, geeft aan dat zij door die zorg in hun privéleven overbelast zijn;
- Van de inwoners die hun buren hulp en aandacht hebben gegeven, geeft 3% aan dat dit ervoor heeft gezorgd dat hun privéleven overbelast is.

Figuur 5.3 Wat is uw antwoord op de volgende stellingen?

Basis: alle respondenten die voor iemand anders gezorgd hebben het afgelopen jaar of hulp en aandacht hebben gegeven aan buren die hulp nodig hadden



Percentages kleiner dan 3% worden niet getoond

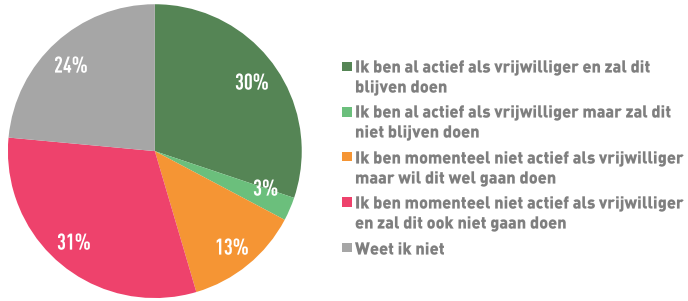
5. Hulp, ondersteuning en vrijwilligerswerk

Vrijwilligerswerk

- In totaal geeft meer dan een derde (33%) van de inwoners aan momenteel vrijwilligerswerk te doen, maar 3% hiervan heeft aangegeven het momenteel te doen maar niet voornemens te zijn om het te blijven doen. Een derde (30%) van de inwoners geeft aan momenteel vrijwilligerswerk te doen en dit te willen blijven doen;
- Iets meer dan één op de tien (13%) inwoners is momenteel niet actief als vrijwilliger maar zou dit wel willen gaan doen;
- Drie op de tien (31%) inwoners doen momenteel geen vrijwilligerswerk en zijn ook niet voornemens om dit te gaan doen;
- Het grootste aandeel vrijwilligers (die ook vrijwilliger willen blijven) zien we in Oldeberkoop (51%) en Makkinga (47%);
- De intentie om vrijwilliger te worden is het grootst in Donkerbroek (24%) en het laagst in Ravenswoud en Fochteloo (2%);
- Meer inwoners van 55 jaar en ouder (40%) dan inwoners van 18 tot 36 jaar (23%) en 36 tot 56 jaar (28%) geven aan dat ze momenteel al vrijwilligerswerk doen.

Figuur 5.4 Wilt u in de nabije toekomst vrijwilligerswerk doen of blijven doen?

Basis: alle respondenten



Figuur 5.5 Gegeven antwoorden per kern

Basis: alle respondenten

Gegeven antwoorden per kern				
Kern	Ik ben al actief als vrijwilliger en zal dit blijven doen	Ik ben al actief als vrijwilliger maar zal dit niet blijven doen	Ik ben momenteel niet actief als vrijwilliger maar wil dit wel gaan doen	Ik ben momenteel niet actief als vrijwilliger en zal dit ook niet gaan doen
Totaal	**30%**	**3%**	**13%**	**31%**
Appelscha	25%	1%	15%	30%
Donkerbroek	32%	2%	24%	23%
Elsloo	18%	5%	17%	37%
Fochteloo	38%	0%	2%	42%
Haule	41%	2%	5%	31%
Haulerwijk	27%	5%	16%	29%
Langedijke	27%	0%	21%	26%
Makkinga	47%	1%	8%	23%
Oldeberkoop	51%	2%	17%	16%
Oosterwolde	27%	4%	11%	36%
Ravenswoud	35%	2%	2%	33%
Waskemeer	32%	0%	8%	28%

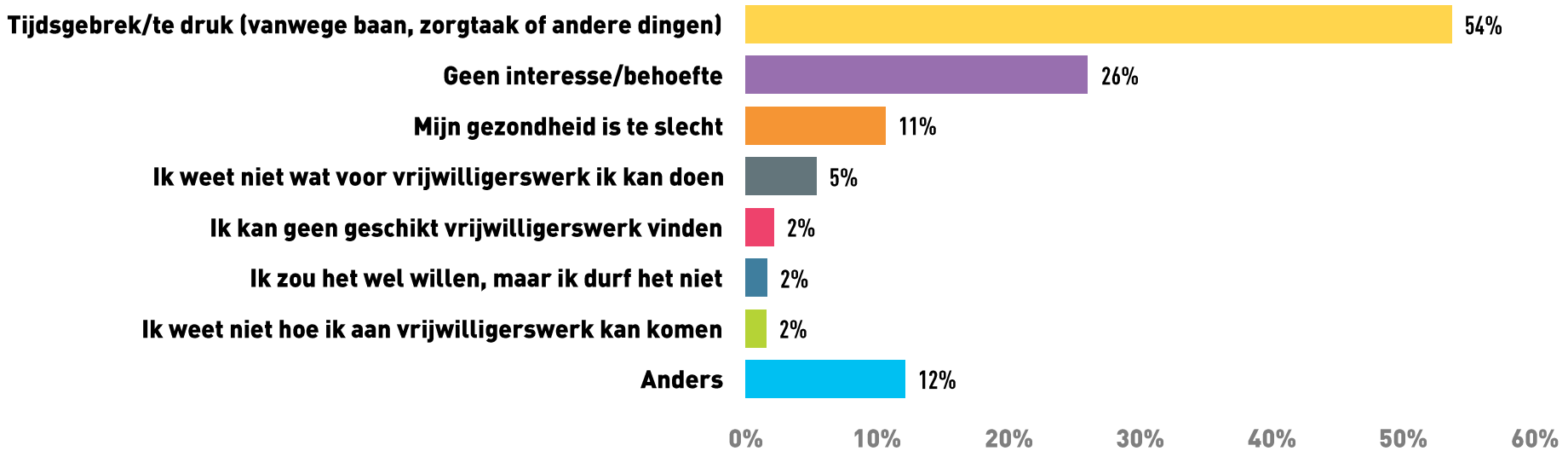
5. Hulp, ondersteuning en vrijwilligerswerk

Redenen om geen vrijwilligerswerk te doen

- Inwoners die momenteel geen vrijwilligerswerk doen is gevraagd waarom ze op het moment geen vrijwilligerswerk doen;
- Veruit de meest genoemde reden is tijdsgebrek/ te druk (54%) gevolgd door geen interesse/behoefte aan (26%) en een te slechte gezondheid (11%);
- Eén op de twintig inwoners (5%) geeft aan niet te weten wat voor vrijwilligerswerk ze kunnen doen;
- Onder 'Anders' wordt veelal genoemd dat men zich daar te oud voor vindt, ze mensen in hun omgeving helpen of dat ze vinden dat vrijwilligerswerk in veel gevallen betaald werk vervangt en ze het daar niet mee eens zijn.

Figuur 5.6 Waarom doet u op dit moment geen vrijwilligerswerk?

Basis: alle respondenten die momenteel geen vrijwilligerswerk doen



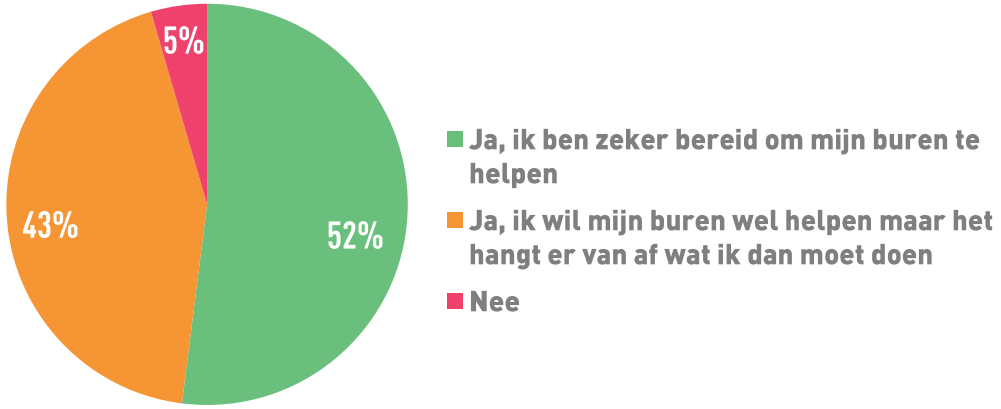
5. Hulp, ondersteuning en vrijwilligerswerk

Hulp aan buren

- De helft van de inwoners (52%) geeft aan zeker bereid te zijn om de buren te helpen en nog eens 43% geeft aan bereid te zijn om hun buren te helpen maar het daarbij wel af te laten hangen van hetgeen dat gedaan moet worden. In totaal is 95% dus bereid om zijn of haar buren te helpen (met of zonder restricties);
- De bereidheid om zeker te helpen is het grootst in Waskemeer en Donkerbroek (62%);
- Inwoners van Fochteloo en Oosterwolde (7%) geven het vaakst aan niet bereid te zijn om hun buren te helpen;
- Meer hoog (55%) of gemiddeld (54%) opgeleide inwoners dan laag opgeleide inwoners (45%) zijn zeker bereid hun buren te helpen.

Figuur 5.7 Bent u bereid uw buren te helpen?

Basis: alle respondenten



Figuur 5.8 Gegeven antwoorden per kern

Basis: alle respondenten

Gegeven antwoorden per kern

Kern	Ja, ik ben zeker bereid om mijn buren te helpen	Ja, ik wil mijn buren wel helpen maar het hangt er van af wat ik dan moet doen	Nee
Totaal	**52%**	**43%**	**5%**
Appelscha	47%	49%	4%
Donkerbroek	62%	37%	2%
Elsloo	54%	46%	0%
Fochteloo	55%	38%	7%
Haule	58%	37%	5%
Haulerwijk	53%	41%	6%
Langedijke	56%	44%	0%
Makkinga	51%	49%	0%
Oldeberkoop	55%	43%	2%
Oosterwolde	50%	43%	7%
Ravenswoud	42%	53%	5%
Waskemeer	62%	36%	2%

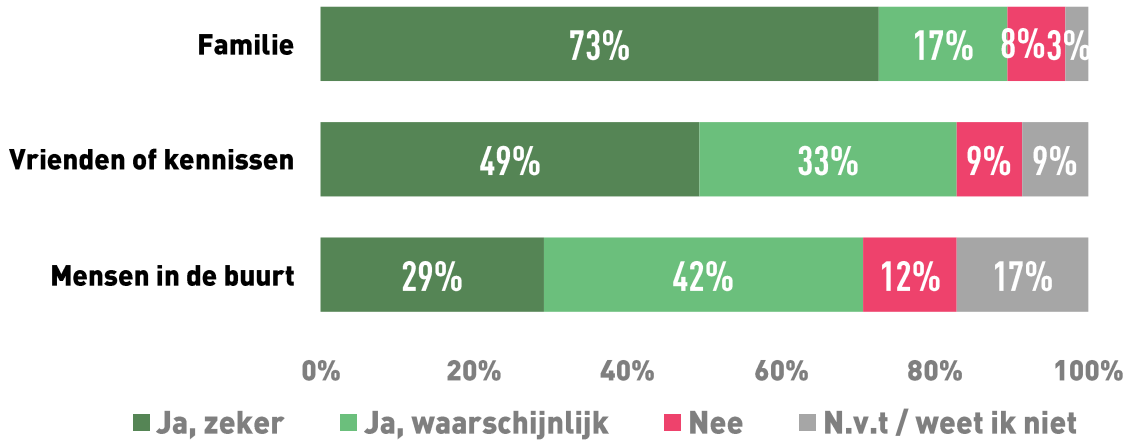
5. Hulp, ondersteuning en vrijwilligerswerk

Hulp wanneer het nodig is

- Inwoners is gevraagd op wie zij terug kunnen vallen als ze zelf hulp nodig blijken te hebben. Op familie kan 73% zeker terugvallen (en 17% waarschijnlijk), op vrienden of kennissen kan 49% zeker terugvallen (en 33% waarschijnlijk) en op mensen in de buurt 29% zeker (en 42% waarschijnlijk). In 2018 gaf 59% aan zeker terug te kunnen vallen op familie, 44% op kennissen of vrienden en 26% op mensen in de buurt;
- Inwoners van Waskemeer en Haulerwijk (83%) kunnen het vaakst terugvallen op familie. Inwoners van Haulerwijk (63%) geven ook het vaakst aan dat ze terug kunnen vallen op vrienden of kennissen. De perceptie dat men terug kan vallen op mensen in de buurt is het meest positief in Oldeberkoop en Donkerbroek (45%) en het minst positief in Fochteloo (10%).

Figuur 5.9 Wanneer u zelf hulp of zorg nodig heeft, wie kunt u dan vragen?

Basis: alle respondenten



Figuur 5.10 Percentage 'Ja, zeker'– per kern

Basis: alle respondenten

Percentage 'Ja, zeker' - per kern			
Kern	Familie	Vrienden of kennissen	Mensen in de buurt
Totaal	**73%**	**49%**	**29%**
Appelscha	69%	44%	32%
Donkerbroek	74%	56%	45%
Elsloo	65%	31%	26%
Fochteloo	64%	37%	10%
Haule	67%	44%	22%
Haulerwijk	83%	63%	30%
Langedijke	67%	45%	37%
Makkinga	79%	45%	23%
Oldeberkoop	71%	56%	45%
Oosterwolde	71%	48%	26%
Ravenswoud	80%	57%	32%
Waskemeer	83%	62%	21%

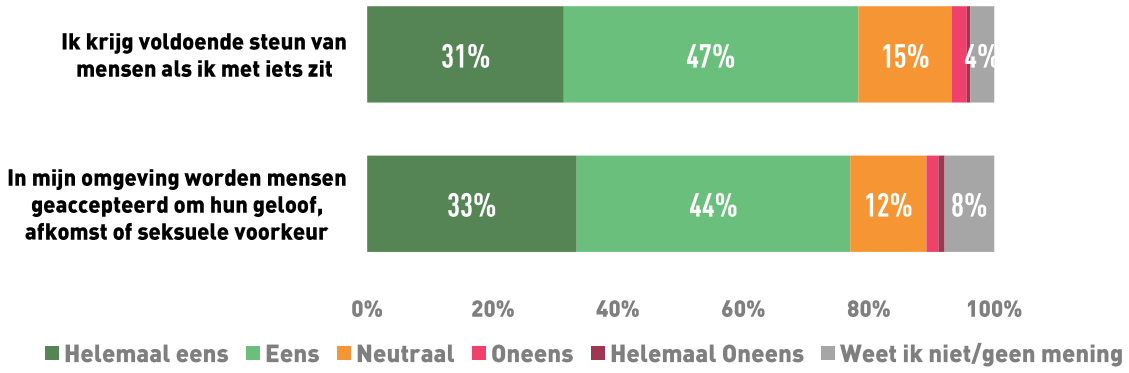
5. Hulp, ondersteuning en vrijwilligerswerk

Steun en acceptatie

- Over het algemeen geven inwoners aan dat ze genoeg steun krijgen van mensen als ze met iets zitten (78%). Dit percentage is het hoogst in Makkinga (88%) en het laagst in Elsloo (67%);
- Slechts 3% van alle inwoners is het (helemaal) oneens met de stelling "Ik krijg voldoende steun van mensen als ik met iets zit.";
- Drie op de vier (77%) inwoners geven aan dat mensen in hun omgeving worden geaccepteerd om hun geloof, afkomst of seksuele voorkeur. Ook hier geeft 3% van de inwoners aan dat dit niet het geval is. In Fochteloo is dit percentage het hoogst met 5%.

Figuur 5.11 Wat is uw antwoord op de volgende stellingen?

Basis: alle respondenten



Figuur 5.12 Stellingen per kern

Basis: alle respondenten

Per kern (% (helemaal) eens met stelling)		
Kern	Ik krijg voldoende steun van mensen als ik met iets zit	In mijn omgeving worden mensen geaccepteerd om hun geloof, afkomst of seksuele voorkeur
Totaal	**78%**	**77%**
Appelscha	78%	74%
Donkerbroek	77%	73%
Elsloo	67%	76%
Fochteloo	79%	72%
Haule	77%	78%
Haulerwijk	83%	79%
Langedijke	81%	86%
Makkinga	88%	77%
Oldeberkoop	85%	83%
Oosterwolde	75%	77%
Ravenswoud	83%	82%
Waskemeer	87%	79%

Percentages kleiner dan 3% worden niet getoond

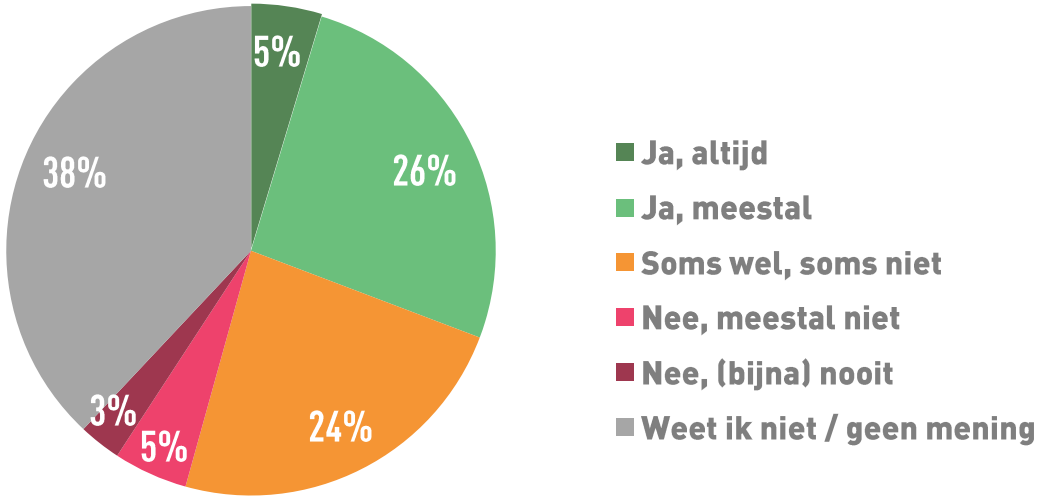
5. Hulp, ondersteuning en vrijwilligerswerk

Rekening houden met ouderen

- Aan inwoners van 68 jaar en ouder is gevraagd in hoeverre ze vinden dat de gemeente Ooststellingwerf genoeg rekening houdt met oudere mensen;
- Eén op de twintig (5%) inwoners van 68 jaar en ouder geeft aan dat de gemeente er altijd rekening mee houdt, 26% vindt dat hier meestal rekening mee wordt gehouden, 24% geeft soms wel/soms niet aan, 5% zegt dat de gemeente er meestal geen rekening mee houdt en 3% vindt dat er (bijna) nooit rekening met oudere mensen wordt gehouden in de gemeente.

Figuur 5.13 Geef aan of u vindt dat we in de gemeente Ooststellingwerf genoeg rekening houden met oudere mensen?

Basis: alle respondenten van 68 jaar en ouder (n=429)



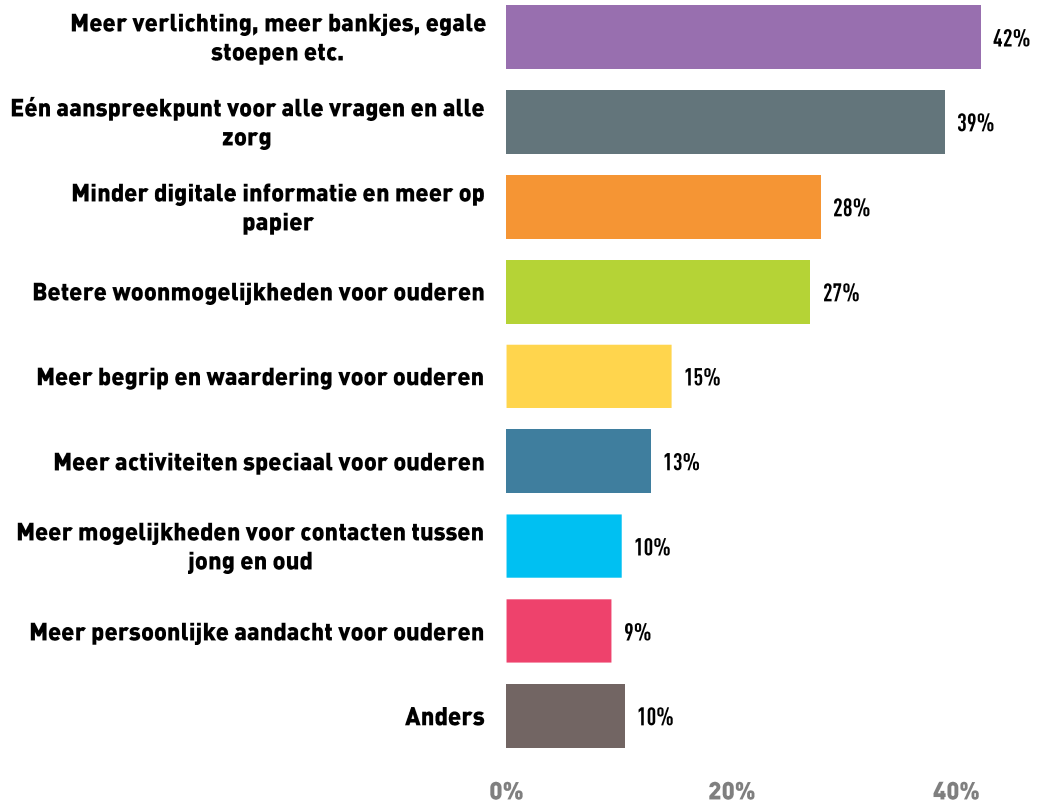
5. Hulp, ondersteuning en vrijwilligerswerk

Manier om rekening te houden met ouderen

- Aan inwoners van 68 jaar en ouder is gevraagd hoe zij vinden dat er (nog) meer rekening gehouden kan worden met ouderen door de gemeente;
- Meer verlichting, meer bankjes en egale stoepen (42%) wordt het vaakst genoemd gevolgd door het hebben van één aanspreekpunt voor alle vragen en alle zorg (39%). Minder digitale informatie en meer op papier (28%) en betere woonmogelijkheden voor ouderen (27%) staan op plek drie en vier;
- Meer persoonlijke aandacht voor ouderen wordt het minst vaak genoemd (9%), gevolgd door meer mogelijkheden voor contacten tussen jong en oud (10%).

Figuur 5.14 Hoe kunnen de mensen in Ooststellingwerf (nog) meer rekening houden met ouderen, volgens u? – Meerdere antwoorden mogelijk

Basis: alle respondenten van 68 jaar en ouder



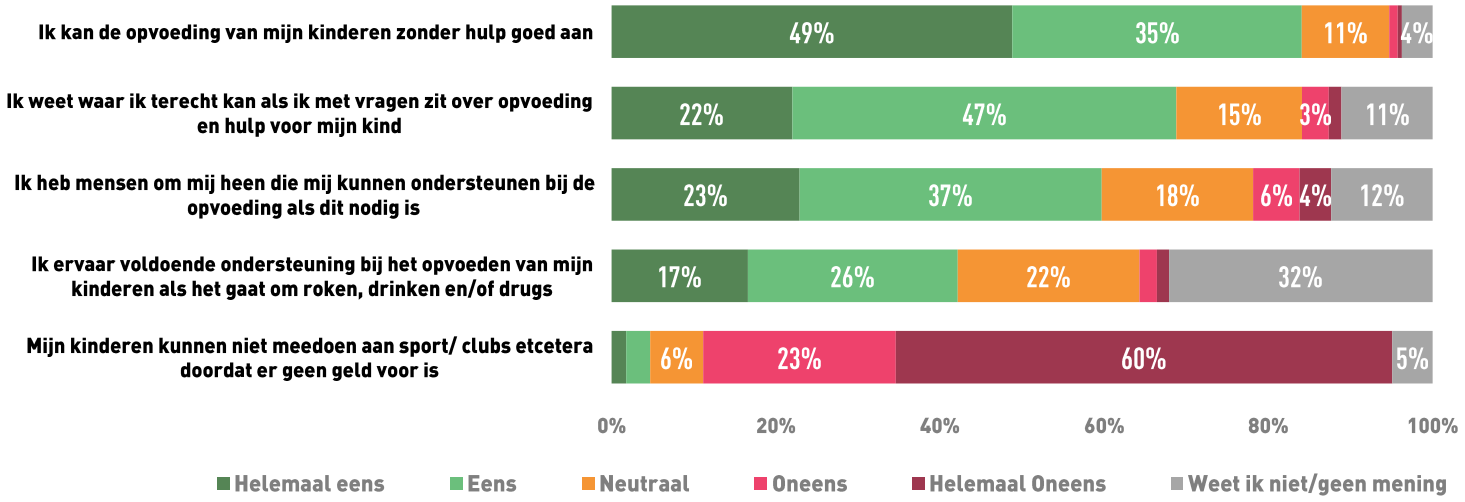
5. Hulp, ondersteuning en vrijwilligerswerk

Opvoeding en situatie

- Aan respondenten met thuiswonende kinderen zijn een vijftal stellingen voorgelegd;
- Hieruit blijkt dat 84% van de ouders aangeeft de opvoeding van hun kinderen zonder hulp goed aan te kunnen, 69% weet waar ze terecht kunnen met vragen over opvoeding of voor hulp en 60% heeft mensen om zich heen die kunnen ondersteunen bij de opvoeding als dit nodig is;
- Met de stelling "*Mijn kinderen kunnen niet meedoen aan sport/clubs etcetera doordat er geen geld voor is*" is 84% het (helemaal) oneens en 5% het (helemaal) eens.

Figuur 5.15 Wat is uw antwoord op de volgende stellingen?

Basis: alle respondenten met thuiswonende kinderen (n=290)



Percentages kleiner dan 3% worden niet getoond

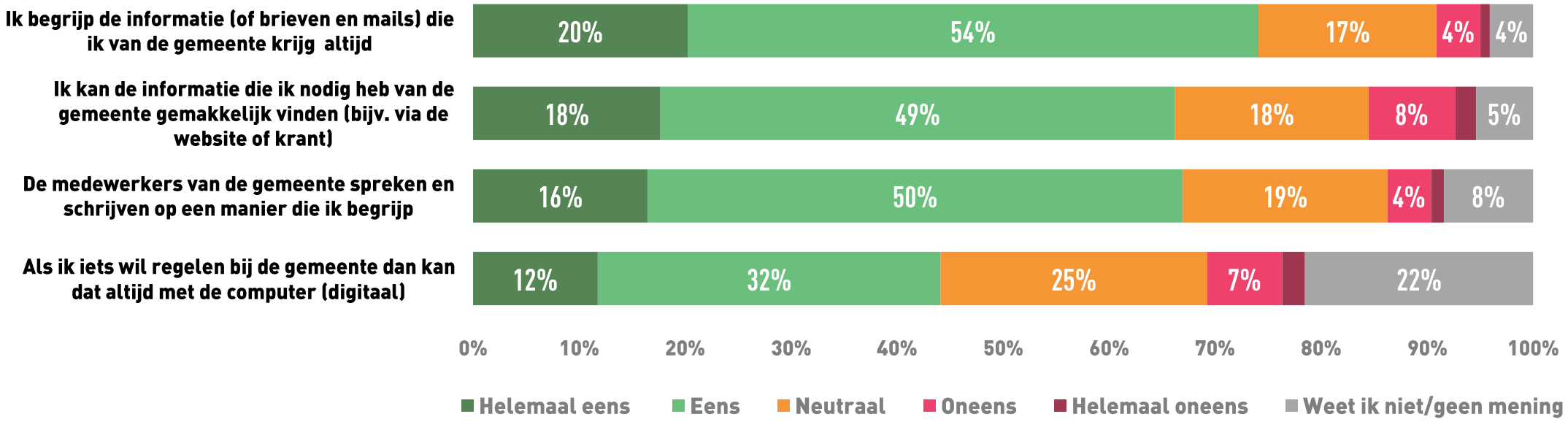
6. Gemeentelijke dienstverlening

Algemene indruk dienstverlening

- Het overgrote gedeelte van de inwoners geeft aan dat zij de informatie vanuit de gemeente altijd begrijpen (74%), ze de informatie die ze nodig hebben gemakkelijk kunnen vinden (66%, versus 71% in 2018) en dat medewerkers van de gemeente op een begrijpelijke manier spreken en schrijven (67%). Respectievelijk 5% (begrijpelijke informatie), 10% (gemak waarmee informatie gevonden kan worden) en 5% (duidelijk spreken en schrijven van de medewerkers) is het hier (helemaal) mee oneens;
- Iets meer dan vier op de tien inwoners (44%) geven aan dat zij het (helemaal) eens zijn met de stelling 'Als ik iets wil regelen bij de gemeente dan kan dat altijd met de computer (digitaal)'. Bijna één op de tien inwoners (9%) is het hier (helemaal) mee oneens.

Figuur 6.1 Wat is uw antwoord op de volgende stellingen?

Basis: alle respondenten



Percentages kleiner dan 3% worden niet getoond

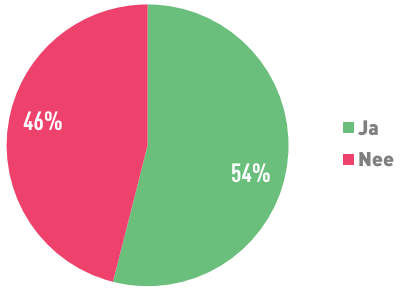
6. Gemeentelijke dienstverlening

Contact met de gemeente

- Iets meer dan de helft (54%) van de inwoners heeft het afgelopen jaar contact gehad met de gemeente. In 2018 was dit nog 75%;
- Als toelichting bij het hebben van contact is de volgende beschrijving toegevoegd: "Denk hierbij aan het aanvragen van een product of dienst zoals een paspoort of rijbewijs, ondersteuning of het voorleggen van een vraag of een situatie.";
- Minder laag opgeleiden (47%) dan gemiddeld of hoog opgeleiden (respectievelijk 56% en 57%) hebben contact gehad met de gemeente in het afgelopen jaar;
- Aan inwoners die het afgelopen jaar contact hebben gehad, is gevraagd hoe zij de dienstverlening van de gemeente beoordelen (op een schaal van 1 tot en met 10). De dienstverlening van de gemeente ontvangt gemiddeld een 7,2. In 2018 ontving de gemeentelijke dienstverlening een 6,7;
- Het meest gegeven rapportcijfer is een 8. Eén op de tien (13%) beoordelingen is een onvoldoende (1-5) en 17% geeft maar liefst een 9 of 10;
- Inwoners van Donkerbroek, Haule en Langedijke geven het vaakst aan contact te hebben gehad (62%) en inwoners van Haulerwijk (40%) het minst vaak;
- Inwoners van Elsloo (7,7), Haulerwijk (7,6), Langedijke (7,6) en Waskemeer (7,6) beoordelen de dienstverlening het hoogst en inwoners van Haule beoordelen de dienstverlening het laagst (6,8).

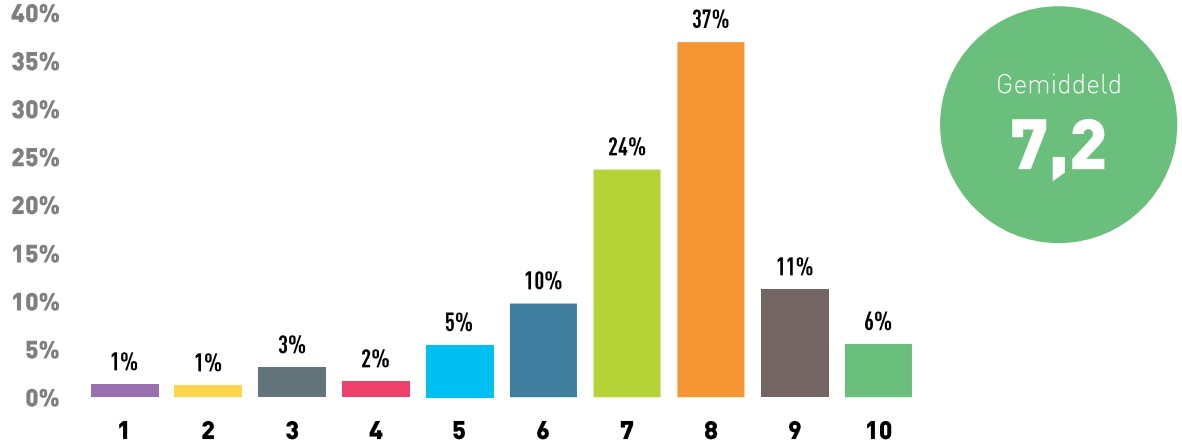
Figuur 6.2 Heeft u de afgelopen 12 maanden contact gehad met uw gemeente?

Basis: alle respondenten



Figuur 6.3 Hoe goed vindt u de dienstverlening van de gemeente Ooststellingwerf?

Basis: alle respondenten die het afgelopen jaar contact hebben gehad met de gemeente (n=642)



6. Gemeentelijke dienstverlening

Toelichting gegeven cijfer dienstverlening - Onvoldoendes

Wanneer men een onvoldoende geeft, wordt er geregeld een specifiek probleem omschreven die niet naar tevredenheid is afgehandeld. Verder wordt er onder andere aangegeven dat een reactie niet servicegericht was, te lang duurt of uitblijft, het probleem niet, laat of slechts gedeeltelijk wordt opgelost, er niet genoeg wordt meegedacht, je van het kastje naar de muur wordt gestuurd of een klacht over de bereikbaarheid/wachttijd.

Figuur 6.4 Kunt u kort uitleggen waarom u de dienstverlening dit cijfer geeft? – Onvoldoendes

Basis: alle respondenten die het afgelopen jaar contact hebben gehad met de gemeente (n=642)

- "Antwoord en actie duurt te lang." (3);
- "Beperkt open. Wachttijd." (4);
- "Communicatie verliep moeizaam, uiteindelijk opgelost." (3);
- "Erg bureaucratisch, niet flexibel om mee te denken met burgers. Gemeente hoort er voor de inwoners te zijn. Krijg soms het gevoel dat dit andersom is." (3);
- "Erg vervelende ervaringen met de service van het gemeentehuis. Enkelen vond ik erg onaangenaam en een aantal waren erg vriendelijk. Daarom ertussenin met een 5." (5);
- "Er werd te gemakkelijk een uitspraak gedaan, niet voldoende medewerking en ondersteuning gegeven." (5);
- "Er lag een berg rommel bij ons voor en moest TWEE keer de boa inschakelen voor het opgeruimd werd. Het is een grote troep bij ons in de perkjes en na aandringen van meerdere bewoners werd er een klein beetje gedaan. De buurt hier verpaupert heel snel." (2);
- "Er zijn ruim een jaar geleden toezeggingen gedaan die nog steeds niet zijn nagekomen." (3);
- "Geen actie waar nodig is/gevraagd wordt." (2);
- "Ik heb regelmatig vragen rondom de verkeersveiligheid. Ik krijg reactie, maar er is geen echte belangstelling." (5);
- "Je wordt van het kastje naar de muur gestuurd." (3);
- "Klantvriendelijkheid kan veel beter, er wordt niet gereageerd op vragen per email en de gemeente slaat door in formalisering en afstandelijkheid tot de burger (voor wie men uiteindelijk de werkzaamheden uitvoert). Je krijgt dan het vaak het gevoel dat de gemeente er niet voor jou is, maar dat jij er bent voor de gemeente." (5);
- "Meerdere keren een klacht ingediend maar wordt niets meegedaan." (5);
- "Met het Corona gedoe is het heel moeilijk om toegang te krijgen." (3);
- "Op het stadhuis ervaar ik geen echt dienstbare houding, eerder een ambtelijke en dat ergert me. De mensen achter de balie zijn ook rustig gezellig met elkaar in gesprek en laten mij, de klant, wachten. Ik heb me vaak geërgerd aan het gedrag van de mensen achter de balie en vind het altijd onprettig als ik wat moet op het stadhuis." (4)
- "Traag en nauwelijks communicatie." (1);
- "Trage afwikkeling. Met suggesties wordt niet veel gedaan. Als ik een suggestie doe wordt dit vaak opgevat als kritiek op het functioneren van betreffende ambtenaar." (4);
- "Van het kastje naar de muur gestuurd. Tijden hang je aan de telefoon en rendement is meestal nul. Vaak de verkeerde persoon aan de lijn zelfs als ze je doorverbinden." (3);
- "Via kcc niet voldoende geholpen. Niet behulpzaam." (3);
- "Weinig tot geen inlevingsvermogen plus slechte communicatie door contactpersoon / ambtenaar." (3);

6. Gemeentelijke dienstverlening

Toelichting gegeven cijfer dienstverlening - Voldoende

Onderstaand wordt een greep uit de gegeven antwoorden getoond. Wanneer men maar net een voldoende geeft wordt geregeld genoemd dat het gemeentehuis (vaak) gesloten is (door Corona/openingstijden) of dat er een afspraak gemaakt moet worden. Personen die een (ruim) voldoende geven, waarderen onder andere de vriendelijke, correcte en vlotte hulp, het krijgen van een duidelijk antwoord en de goede bereikbaarheid.

Figuur 6.5 Kunt u kort uitleggen waarom u de dienstverlening dit cijfer geeft? – Voldoendes

Basis: alle respondenten die het afgelopen jaar contact hebben gehad met de gemeente (n=642)

- "Alles was duidelijk uitgelegd en ik werd goed geïnformeerd." (8);
- "Altijd vriendelijke mensen achter de balie en vlot geholpen." (10);
- "Antwoord duurt veel te lang." (6);
- "Balie contacten op het gemeentehuis verlopen meestal prettig." (7);
- "Contact is goed, ik word altijd vlot en naar tevredenheid geholpen." (8);
- "Correcte benadering en snelle afhandeling." (8);
- "De gemeente is duidelijk, helder en lost zaken snel op." (8);
- "Er wordt al snel aangenomen dat je als klant weet wat de procedures zijn. Dus als je dat niet weet word je al snel aangesproken alsof je dit wel had moeten weten. Dit is me al een paar keer gebeurd en ik vind het een hele vervelende houding omdat ik er vanuit ga dat zij dit mij uitleggen." (6);
- "Eventuele vragen worden meestal snel behandeld." (8);
- "Goed bereikbaar door chatten en snelle reactie, goede terugkoppeling van de gevraagde gegevens." (10);
- "Ik heb altijd ervaren, dat men bij de gemeente van erg goede wil is. Dat het niet altijd lukt is een ander verhaal. Men is erg bereidwillig mee te doen en denken." (9);
- "Ik krijg goede uitleg en de klantvriendelijkheid is ook goed." (7);
- "Ik vind dat ze meer moeten meedenken bij een vraag van een burger." (6);
- "Krijg vaak geen reactie." (6);
- "Medewerkers zijn soms lastig telefonisch bereikbaar, bellen niet altijd terug ondanks terugbelverzoek, komen niet altijd de gemaakte afspraken na, erg lange doorlooptijden in bepaalde procedures. Uiteindelijk komt het wel goed, maar dat vraagt wel doorzettingsvermogen van mijn kant." (6);
- "Men is bereikbaar en de wachttijden zijn te overzien. (7);
- "Openingstijden ook naast corona tijd erg beperkt. In corona tijd erg lastig een afspraak te maken welke past naast werk en gezin." (6);
- "Snelle reactie en oplossing." (9);
- "Weet de informatie die ik nodig heb vaak te vinden en krijg meestal vriendelijk antwoord." (8);
- "Ze zijn correct alleen soms niet creatief in meedenken." (7);
- "Ze zijn goed te bereiken en komen afspraken na." (10)

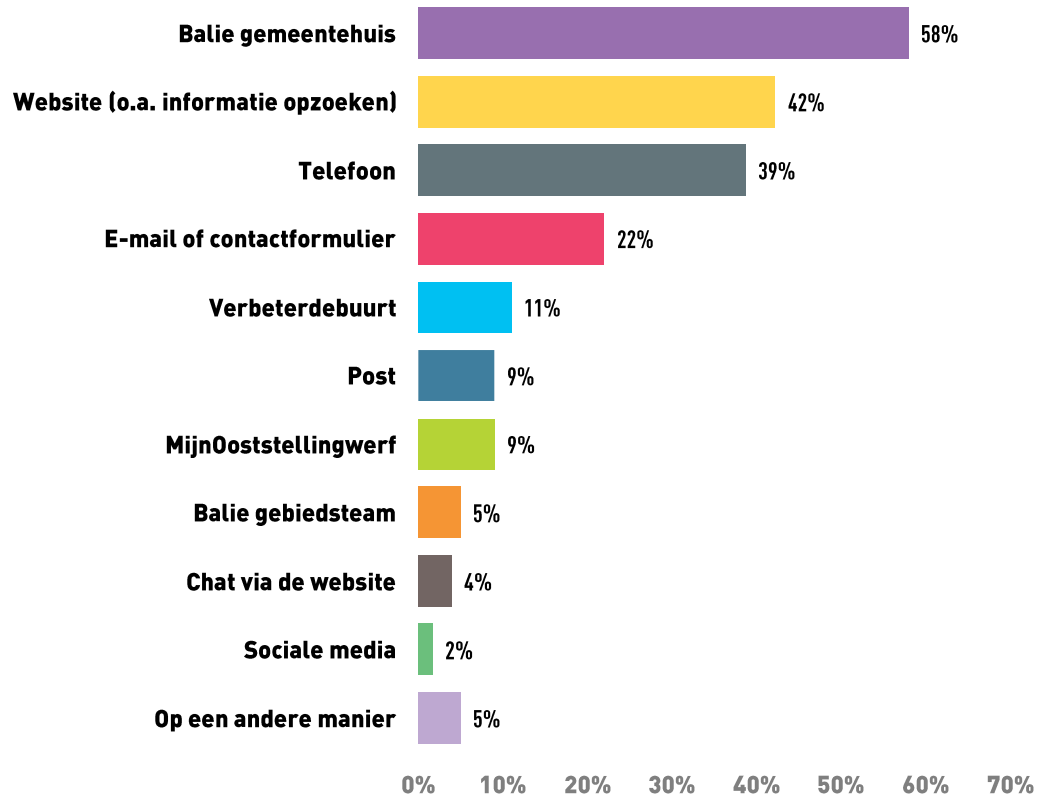
6. Gemeentelijke dienstverlening

Wijze van contact

- Inwoners geven het vaakst aan het afgelopen jaar contact te hebben gehad met de gemeente via de balie van het gemeentehuis (58%) op afstand gevolgd door de website (42%) en via de telefoon (39%). In 2018 gaf 72% aan via de balie contact te hebben gehad gevolgd door de telefoon met 30%;
- Inwoners van 18 tot en met 35 jaar (12%) en van 56 jaar en ouder (12%) geven vaker aan dan inwoners van 36 tot en met 55 jaar (4%) dat zij contact hebben gehad via de post;
- Meer inwoners van 56 jaar en ouder (63%) dan inwoners van 36 tot en met 55 jaar (51%) hebben contact gehad via de balie van het gemeentehuis;
- Meer hoog opgeleiden (54%) dan lager (23%) en gemiddeld opgeleiden (40%) hebben contact gehad via de website;
- Meer lager opgeleiden (10%) dan hoog of gemiddeld opgeleiden (4%) hebben contact gehad via de balie van het gebiedsteam;
- Meer inwoners met een modaal (17%) of boven modaal inkomen (14%) dan inwoners met een beneden modaal inkomen (2%) hebben gebruik gemaakt van Verbeterdebuurt.

Figuur 6.6 Hoe had u contact met de gemeente Ooststellingwerf in de afgelopen 12 maanden? – Meerdere antwoorden mogelijk

Basis: alle respondenten die het afgelopen jaar contact hebben gehad met de gemeente (n=642)



6. Gemeentelijke dienstverlening

Aandachtspunten dienstverlening

- Inwoners is gevraagd wat zij het belangrijkst vinden als ze contact opnemen met de gemeente met een vraag;
- Hieruit blijkt dat vriendelijk en benaderbaar personeel vaak wordt genoemd en het krijgen van een vlot, duidelijk en kloppend antwoord. Verder komt geregeld naar voren dat men het belangrijk vindt dat je serieus genomen wordt, de gemeente goed bereikbaar is, er goed geluisterd wordt en dat er ook daadwerkelijk actie wordt ondernomen naar aanleiding van het contact of gereageerd wordt;
- Aan de rechterkant worden enkele quotes getoond die de strekking van de gegeven antwoorden laat zien.

Figuur 6.7 Wat vindt u het belangrijkste als u contact opneemt met de gemeente met een vraag?

Basis: alle respondenten die het afgelopen jaar contact hebben gehad met de gemeente (n=642)

- "Accuraat, **snel** en duidelijk antwoord.";
- "Adequate en **deskundige antwoorden**.";
- "Antwoord krijgen op mijn vraag en vriendelijk geholpen worden.";
- "**Bereikbaarheid** en kennis van zaken. Niet telkens doorverbinden of wachten. Duidelijkheid.";
- "Dat de vraag goed behandeld en zo mogelijk naar tevredenheid beantwoord wordt.";
- "Dat er **goed wordt geluisterd** en dat afspraken worden nagekomen.";
- "Dat er gereageerd wordt (bij mailing). Correcte behandeling. **Vriendelijk** en adequaat.";
- "Dat er snel en duidelijk gecommuniceerd wordt.";
- "Dat het contact vriendelijk is en het **resultaat** oplevert.";
- "Dat ik gehoord wordt en dat er serieus gekeken wordt naar een oplossing.";
- "Dat ik **serieus wordt genomen** en er ook **actie wordt ondernomen**.";
- "Dat ik vriendelijk te woord wordt gestaan en dat ik een passend antwoord krijg.";
- "Dat je de **juiste informatie** ontvangt.";
- "Dat men mij vriendelijk te woord staat en **correct** inlicht.";
- "Dat ze (redelijk) snel **reageren**.";
- "**Duidelijk antwoord**. Deskundig antwoord. Goed advies. Snelle afhandeling.";
- "Gewoon vriendelijk, snel en duidelijk wordt geholpen.";
- "**Heldere uitleg**, goede bereikbaarheid.";
- "Kennis en beschikbaarheid van de medewerkers. Snelle, maar **correcte afhandeling**.";
- "Klantvriendelijkheid en snel en correct antwoord.";
- "Serieus worden genomen en snel en correct handelen.";
- "Snel geholpen willen worden en **niet elke keer doorverbonden worden**."

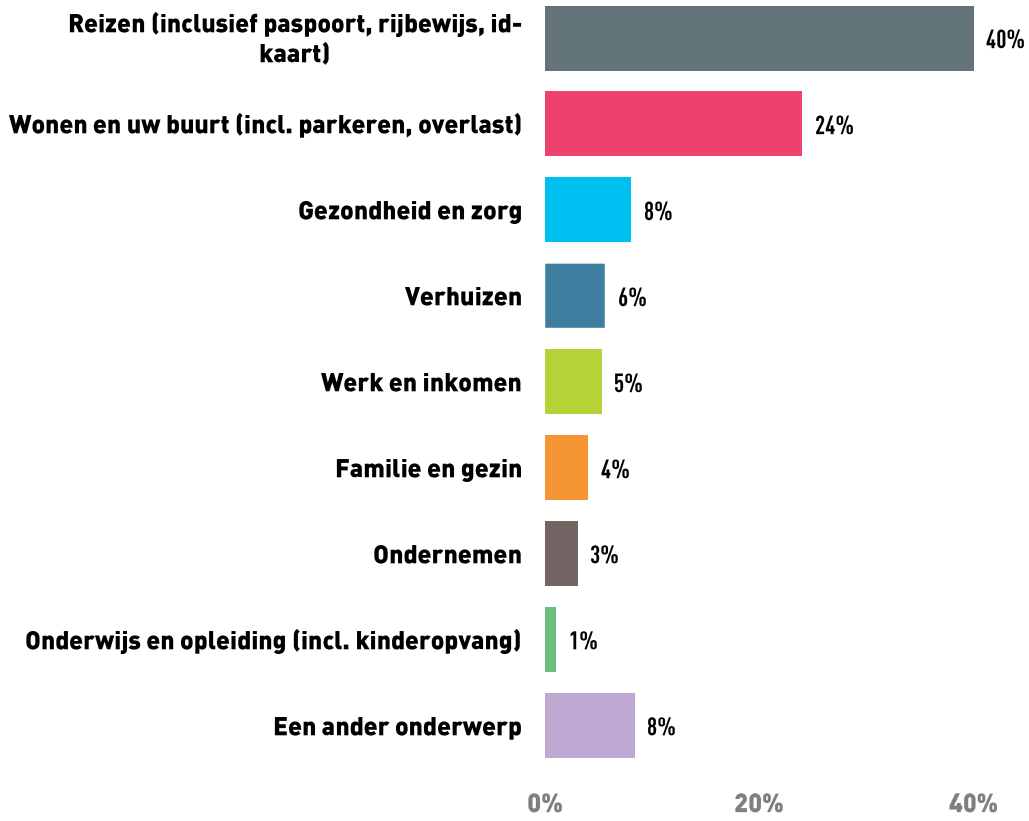
6. Gemeentelijke dienstverlening

Onderwerpen waarover contact is opgenomen

- Inwoners die contact hebben gehad met de gemeente is gevraagd om het voor hen belangrijkste moment in gedachte te nemen bij het beantwoorden van de volgende vragen. Allereerst is gevraagd over welk onderwerp ze op dat moment contact hebben gehad met de gemeente;
- Het voornaamste onderwerp waarover contact is opgenomen, is het onderwerp 'Reizen' (40%) gevolgd door 'Wonen en uw buurt' op de tweede plek (24%). In 2018 waren dit ook de twee belangrijkste onderwerpen (respectievelijk 52% en 27%);
- Meer inwoners van 56 jaar en ouder (13%) dan inwoners van 55 jaar of jonger (4%) hebben contact gehad over 'Gezondheid en zorg';
- Meer lager opgeleiden (17%) dan gemiddeld (4%) en hoger opgeleiden (6%) hebben contact gehad met de gemeente over 'Gezondheid en zorg';
- Meer inwoners met een beneden modaal inkomen (17%) dan inwoners met een modaal (10%) of boven modaal inkomen (5%) hebben contact gehad over het onderwerp 'Gezondheid en zorg'.

Figuur 6.8 Over welk onderwerp heeft u contact gehad met de gemeente?

Basis: alle respondenten die het afgelopen jaar contact hebben gehad met de gemeente (n=642)



6. Gemeentelijke dienstverlening

Wijze van contact

Wanneer we kijken naar de manier waarop er contact is geweest voor de belangrijkste onderwerpen, dan zien we dat de balie van het gemeentehuis veruit het belangrijkste is voor het onderwerp 'Reizen' (90%). Wanneer het gaat over 'Wonen en uw buurt' en 'Gezondheid en zorg' dan is de telefoon de meest gekozen manier om contact te hebben (respectievelijk 56% en 50%). Voor 'Verhuizen' worden de website (37%) en telefoon (38%) bijna even vaak genoemd en voor 'Werk en inkomen' worden telefoon (63%) en een e-mail/het contactformulier (61%) bijna even vaak genoemd.

Figuur 6.9 Op welke manier heeft u contact gehad met de gemeente over dit onderwerp? – Meerdere antwoorden mogelijk

Basis: alle respondenten die het afgelopen jaar contact hebben gehad met de gemeente (n=642)

Vorm van contact per type onderwerp

Manier van contact	Reizen	Wonen en uw buurt (incl. parkeren, overlast)	Gezondheid en zorg	Verhuizen	Werk en inkomen
Balie gemeentehuis	90%	9%	17%	24%	20%
Website (o.a. informatie opzoeken)	25%	23%	15%	37%	34%
Telefoon	15%	56%	50%	38%	63%
E-mail of contactformulier	8%	34%	22%	20%	61%
Chat via de website	3%	2%	0%	2%	0%
Verbeterdebuurt	2%	20%	0%	0%	0%
Post	2%	6%	11%	6%	16%
MijnOoststellingwerf	2%	7%	3%	8%	9%
Sociale media	1%	3%	0%	0%	0%
Balie gebiedsteam	0%	0%	23%	7%	0%
Anders	1%	9%	21%	4%	5%

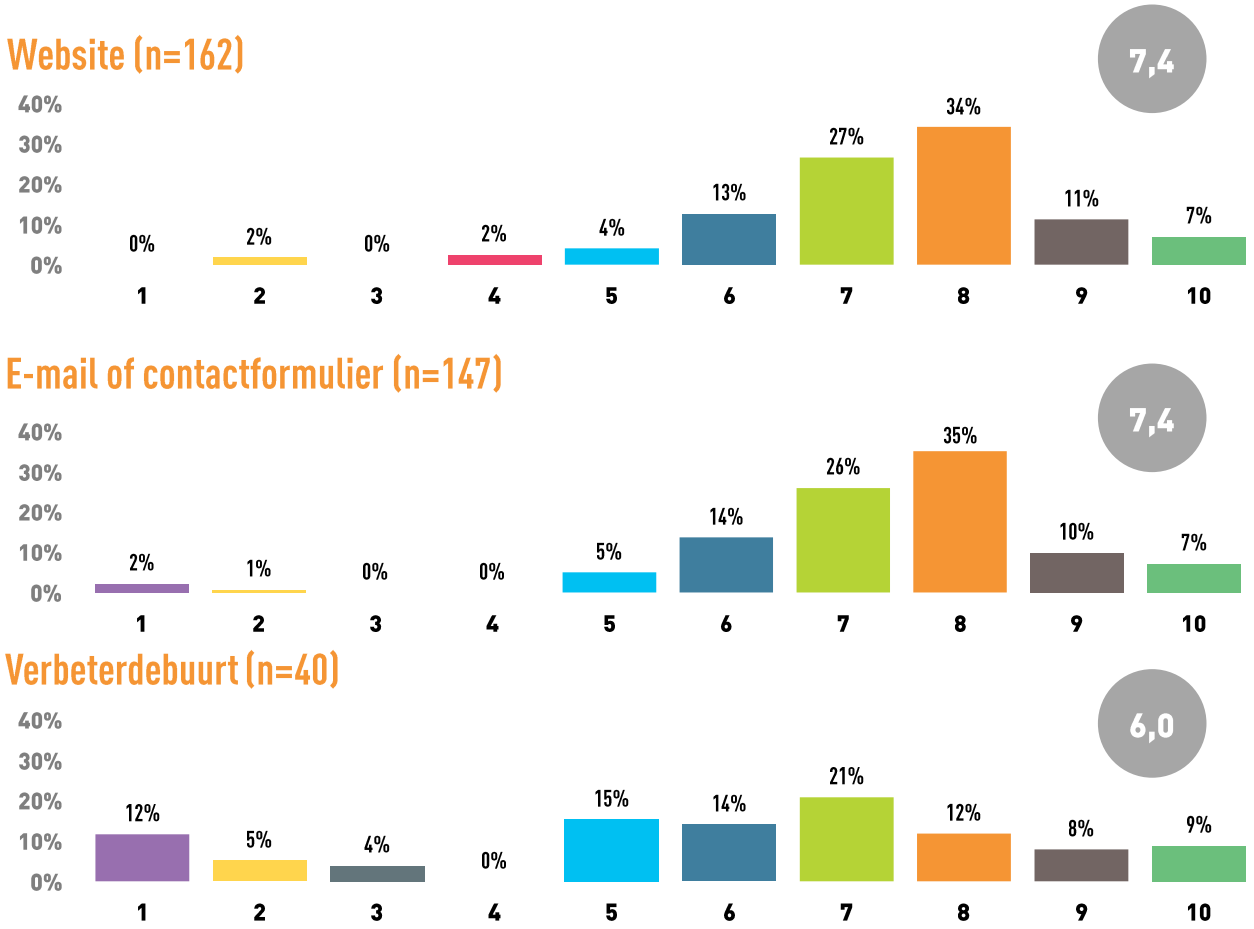
6. Gemeentelijke dienstverlening

Beoordeling digitaal contact

- Aan inwoners die op een digitale manier contact hebben gehad met de gemeente is een beoordeling gevraagd voor de betreffende wijze van contact;
- Inwoners die via de website contact hebben gehad met de gemeente, beoordelen de website met een 7,4. Het meest gegeven cijfer voor de website is een 8 (34%). Eén op de tien (8%) beoordelingen van de website is een onvoldoende en 18% geeft de website maar liefst een 9 of 10;
- Inwoners die via e-mail of het contactformulier contact hebben gehad met de gemeente, beoordelen deze vorm van contact met een 7,4. Het meest gegeven cijfer is hierbij een 8 (35%). Iets minder dan één op de tien (8%) beoordelingen van het contact per e-mail of via het contactformulier is een onvoldoende en 17% geeft deze vorm van contact een 9 of 10;
- Verbeterdebuurt scoort met een 6,0 het laagste cijfer binnen de vormen van digitaal contact. Een derde (36%) van de gegeven beoordelingen is een onvoldoende. Het meest gegeven cijfer is een 7 (21%). Een 9 of een 10 wordt door 17% van de gebruikers gegeven.

Figuur 6.10 Geef aan wat u vond van de manier waarop u digitaal contact had met de gemeente – per wijze van digitaal contact

Basis: alle respondenten die het afgelopen jaar contact hebben gehad met de gemeente (n=642)



6. Gemeentelijke dienstverlening

Toelichting beoordeling digitaal contact

- Inwoners geven het vaakst aan dat het vinden van de informatie op de website soms een uitdaging is. Andere inwoners vinden de website overzichtelijk, duidelijk en compleet;
- Voor de e-mail/het contactformulier geeft men aan dat er soms geen reactie komt of pas heel laat. Anderen gaven aan dat ze snel een reactie kregen en de informatie duidelijk was;
- Via Verbeterdebuurt wordt er soms geen antwoord gegeven, duurt de opvolging te lang, wordt het probleem niet (geheel) opgelost of zou men graag willen zien wat er aan de melding is gedaan.

Website:

- "De informatie was duidelijk, hoewel het wel even **zoeken** was." (8);
- "De website is duidelijk met de **standaard informatie**." (7);
- "Duidelijke en overzichtelijke website, ik kon vinden wat ik zocht." (8);
- "Gebruikersonvriendelijke website met te weinige duidelijke links op de homepage en een **slechte zoektermenbibliotheek**." (2);
- "Ik vind de nodige informatie, soms na enig zoekwerk, maar meestal is de informatie **voldoende**." (8);
- "Omdat de gezochte informatie snel te vinden was. De info was **overzichtelijk, helder en compleet**." (10);
- "Moet soms wat veel doorklikken alvorens de juiste informatie te vinden." (7);
- "Onoverzichtelijk en zoekfunctie zonder juiste resultaat. **Veel zoeken** en te weinig info." (5);
- "Op website moet je precies juiste term invullen om iets te zoeken, terwijl de vraag juist is wat ik nodig heb...dus term amper te vinden." (4);
- "Website is zeer **onduidelijk**. Heb ook de indruk dat die niet altijd goed geactualiseerd wordt." (2)

Figuur 6.11 Wilt u uitleggen waarom u dit cijfer geeft? – per wijze van digitaal contact

Basis: alle respondenten die het afgelopen jaar contact hebben gehad met de gemeente (n=642)

Verbeterdebuurt:

- "**Geen antwoord** gehad op mijn vraag/ suggestie." (1);
- "Heldere site en duidelijk. **Terugkoppeling** op de site en niet alleen maar "opgelost" zou **wenselijk** zijn." (7);
- "Je communiceert alleen via de site. Er wordt geen contact opgenomen. Daardoor is nu een **deel van de melding afgehandeld** en niet alles." (7);
- "Niet voldoende opgelost, geen communicatie hoe het probleem was opgelost alleen antwoord dat de melding was ontvangen." (3);
- "Omdat mijn meldingen **vlot en prima zijn opgelost**." (9);
- "Reactie was snel maar de **uitvoering duurde te lang**." (5)

E-mail of contactformulier:

- "Bereikbaarheid OK, echter reacties onder de maat." (6);
- "**Een jaar lang geen reactie gehad**. Iemand ziek en dan wordt die mailbox niet overgenomen." (5);
- "Email was **duidelijk, persoonlijk en vriendelijk**." (9);
- "Er kwam een (automatische) melding dat de email goed was ontvangen. Snel daarop kreeg ik een mail met de **aanpak van het probleem**. Daarna kreeg ik nog een mail over het verloop. Ik werd dus prima **op de hoogte gehouden**." (10);
- "Er wordt slecht gereageerd en niet tot een oplossing gekomen." (6);
- "Het **duurt lang** voordat het antwoord komt." (5);
- "Ik heb het formulier ingevuld. Ontvangstbevestiging gekregen. Maar **geen antwoord**!" (1);
- "Kreeg reactie op de mail **binnen een week**." (7);
- "Omdat ik wel een soort van ontvangstbevestiging kreeg, maar **geen inhoudelijke reactie** op mijn vraag. Waarop ik maar ben gaan bellen." (5);
- "Reactie duurt vrij lang en persoonlijke toelichting is weinig plaats voor." (6);
- "**Snelle reactie** met een duidelijk verhaal en antwoord op de vragen." (8);
- "Snelle service van gemeente en **duidelijke uitleg**." (7);
- "Verliep soepel en professioneel." (9)

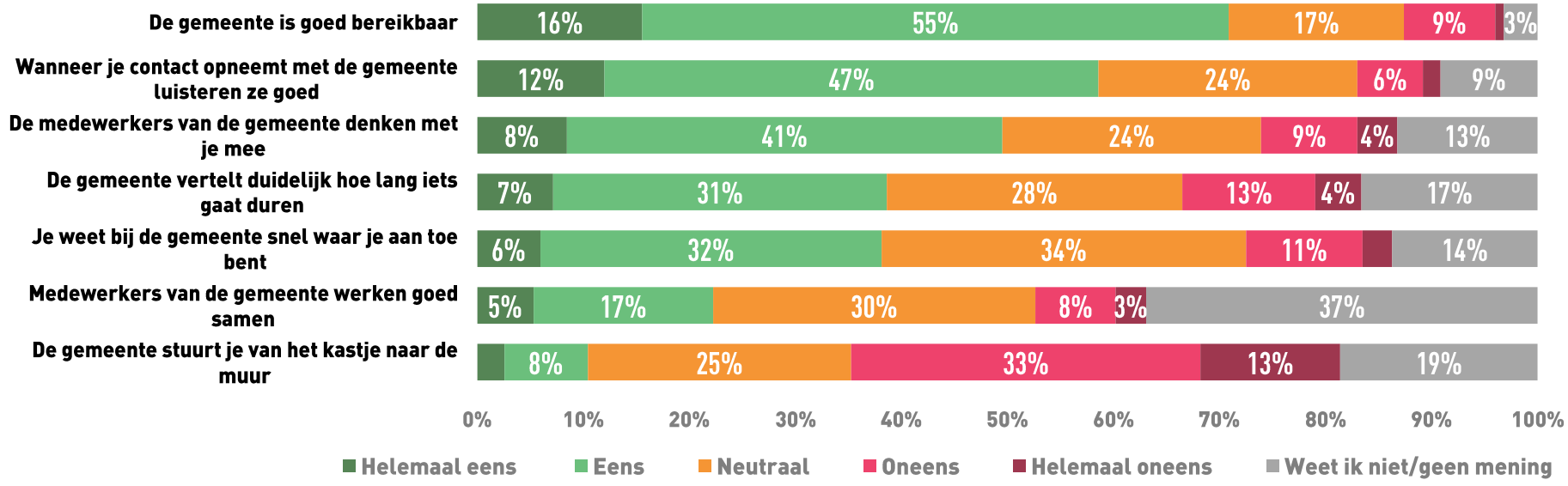
6. Gemeentelijke dienstverlening

Mening over het contact

- Iets meer dan zeven op de tien (71%) inwoners die contact hebben gehad met de gemeente vinden dat de gemeente goed bereikbaar is. Verder vindt onder andere 59% dat medewerkers van de gemeente goed luisteren en 50% vindt dat medewerkers met je meedenken;
- Wanneer we kijken naar de inwoners die minder tevreden zijn dan zien we dat 9% vindt dat de gemeente niet goed bereikbaar is, 8% vindt dat de gemeente niet goed luistert wanneer je contact opneemt, 13% vindt dat medewerkers van de gemeente niet met je meedenken, 17% vindt dat er niet duidelijk wordt verteld hoe lang iets gaat duren, 14% vindt dat je niet snel weet waar je aan toe bent bij de gemeente, 10% vindt dat medewerkers van de gemeente niet goed samenwerken en 10% vindt dat de gemeente je van het kastje naar de muur stuurt.

Figuur 6.12 Wat is uw antwoord op de volgende stellingen?

Basis: alle respondenten die het afgelopen jaar contact hebben gehad met de gemeente (n=642)



Percentages kleiner dan 3% worden niet getoond

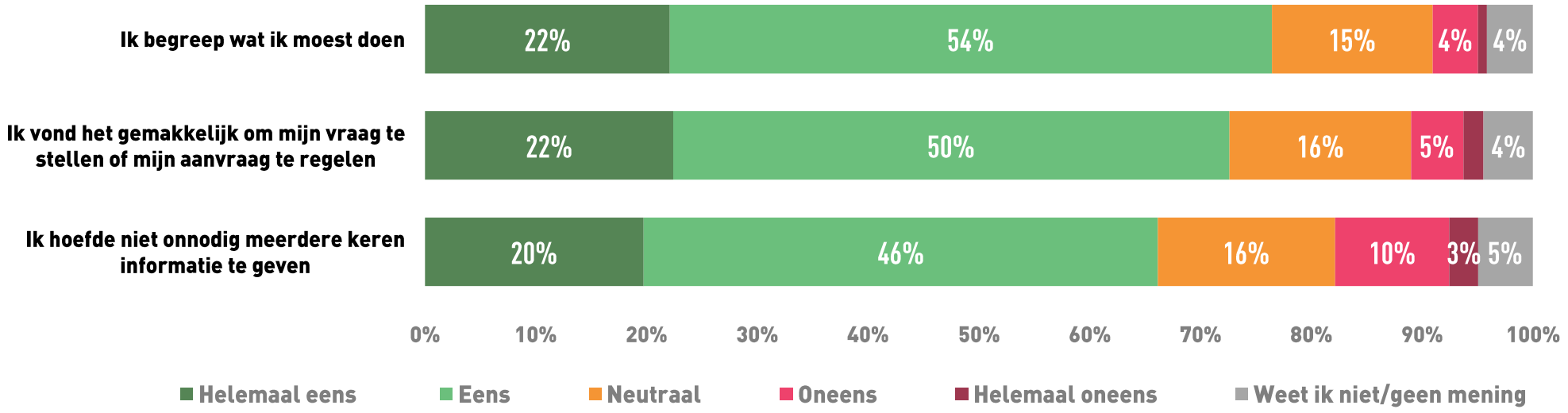
6. Gemeentelijke dienstverlening

Gemak van contact

- Aan inwoners die contact hebben gehad met de gemeente zijn een drietal stellingen voorgelegd over de dienstverlening;
- Driekwart (76%) geeft aan dat ze begrepen wat ze moesten doen. Iets meer dan zeven op de tien inwoners (73%) vonden het gemakkelijk om hun vraag te stellen of een aanvraag te regelen. Tweederde (66%) geeft aan dat ze niet onnodig meerdere keren informatie hoefden te geven;
- Iets meer dan één op de tien inwoners (13%) geeft aan dat ze vonden dat er wel onnodig meerdere keren informatie gegeven moest worden. Daarnaast vond 7% het niet gemakkelijk om hun vraag te stellen of een aanvraag te regelen en begreep 5% niet precies wat ze moesten doen.

Figuur 6.13 Wat is uw antwoord op de volgende stellingen?

Basis: alle respondenten die het afgelopen jaar contact hebben gehad met de gemeente (n=642)



Percentages kleiner dan 3% worden niet getoond

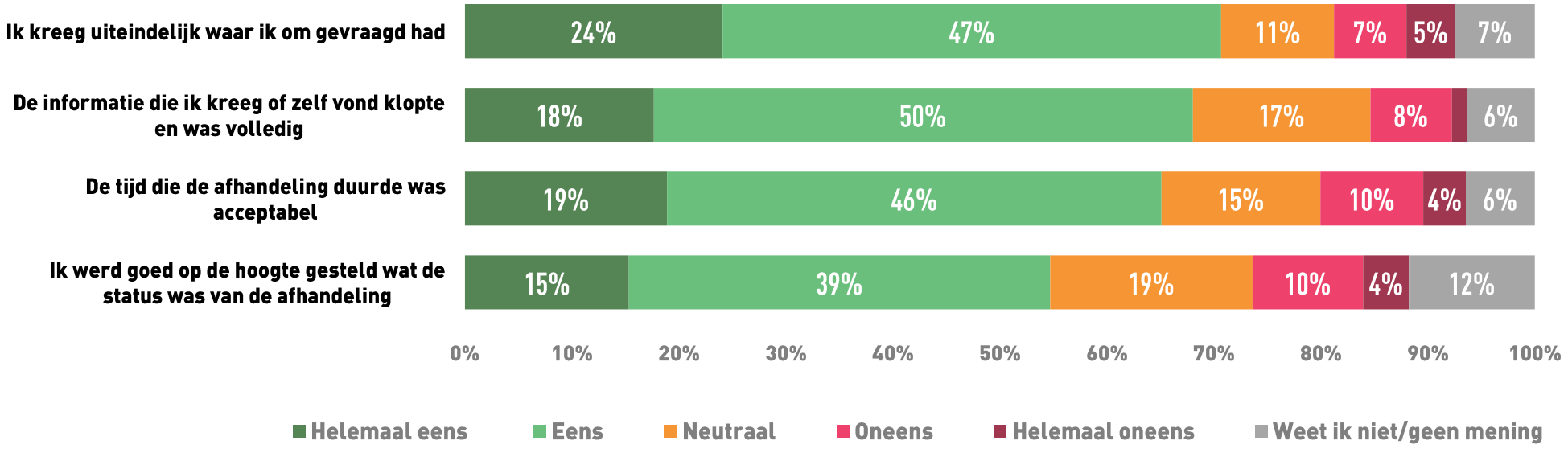
6. Gemeentelijke dienstverlening

Voortgang

- Aan inwoners die contact hebben gehad met de gemeente zijn een drietal stellingen voorgelegd over de voortgang van het contact;
- Zeven op de tien inwoners (71%) vinden dat ze uiteindelijk hebben gekregen waar ze om hebben gevraagd. Iets meer dan één op de tien inwoners (11%) is het hier (helemaal) mee oneens;
- Eén op de tien inwoners (9%) geeft aan dat de gekregen of gevonden informatie niet klopte of niet volledig was;
- Over het goed op de hoogste gesteld worden over de status van de afhandeling is het kleine aandeel tevreden (55% versus 67% in 2018), wat alsnog meer dan de helft van de inwoners is.

Figuur 6.14 Wat is uw antwoord op de volgende stellingen?

Basis: alle respondenten die het afgelopen jaar contact hebben gehad met de gemeente (n=642)



Percentages kleiner dan 3% worden niet getoond

6. Gemeentelijke dienstverlening

Tips

- Inwoners is gevraagd of ze nog tips hebben hoe de gemeente het nog beter kan doen;
- Er werd een verscheidenheid aan antwoorden gegeven en een greep uit de antwoorden wordt rechts getoond;
- Onder andere kwam naar voren dat men vindt dat de gemeente zich (meer) dienstbaar moet (blijven) opstellen, beter moet communiceren en contact moet houden met de inwoners, de website/de digitale kanalen moet verbeteren, voor sommige groepen juist niet alles digitaal moet doen, ruimere openingstijden mag hanteren en er binnen de gemeente betere afstemming plaats moet vinden tussen collega's;
- Verder worden er ook veel suggesties ter verbetering gegeven buiten de dienstverlening. Denk hierbij aan praktische zaken en de inrichting van de gemeente;
- Daarnaast was er ook een grote groep die geen tips ter verbetering kon noemen en een deel van de inwoners geeft aan dat ze vinden dat de gemeente het al goed doet.

Figuur 6.15 Heeft u nog tips hoe de gemeente het nog beter kan doen?

Basis: alle respondenten

- "Algemeen: Meedenken met de bevolking wordt zeer gewaardeerd. Een duidelijke stellingname wordt op prijs gesteld. (Waarom wel en niet)."
- "Alles op papier voor ouderen.";
- "Als er een collega afwezig is dat er iemand kan waarnemen.";
- "Als men vaker steun nodig heeft zou het fijn zijn dat dat bij dezelfde persoon is. Kun je bv medewerkers een wijk toebedelen?";
- "Ben nieuw in de gemeente. Een informatiepakket zou fijn zijn.";
- "Beter communiceren. Beter contact onderling collega's. Netjes te woord staan.";
- "Beter notuleren. Zodat er geen dingen langs elkaar heen gaan.";
- "Bij klachten verantwoording nemen ook al hoort het niet bij de gemeente, maar denk mee in een oplossing.";
- "Contacten met burgers zijn erg belangrijk. Zorg voor zo weinig mogelijk afstand. Kom bij de mensen thuis als dat qua probleem nodig is. Verplaats je als ambtenaar in de situatie en handel menselijk. Dien als ambtenaar de burger.";
- "De website overzichtelijker maken en uit te voeren stappen op de website makkelijker maken.";
- "Digitale videogesprekken via skype/zoom oid ipv whatsapp.";
- "Echt luisteren naar de mensen. En meedenken in oplossingen. Samen kunnen we veel en dan willen we ook samen veel doen.";
- "Het gebiedsteam mag wel wat toegankelijker/zichtbaarder zijn. Daar contact leggen en informatie krijgen was een kwestie van volhouden en maar weer terugkomen. Dat vond ik géén service!";
- "Het meedenken mis ik in lastige situaties. Het voelt niet als hulp verlenen, eerder als tegenwerken, door alle regeltjes.";
- "Het principe moet zijn: de gemeente is er voor haar inwoners en niet andersom.";
- "Ik ben ontzettend tevreden met de werkwijze van onze gemeente. Sterker, ik ben trots op mijn gemeente!";
- "Ik vind de website onoverzichtelijk. Daarom bel ik liever.";
- "Korte lijnen houden, losmaken van hokjes, platte organisatie.";
- "Met name het digitale verkeer optimaliseren.";
- "Niet alles via digitale loket laten lopen. Er dient altijd een mogelijkheid te zijn voor minder digivaardigen. Dienstverlening naar de burger mag niet uit het oog verloren worden.";
- Ruimere openingstijden.";

Colofon

Markteffect B.V.
Schimmelt 46
5611 ZX Eindhoven

040 239 22 90
https://markteffect.nl/

Onderzoeksspecialist
Karen Blommers
k.blommers@markteffect.nl

Client Consultant
Hans de jong
h.dejong@markteffect.nl

Disclaimer ©
Dit rapport is gemaakt door Markteffect B.V., exclusief ten behoeve van gebruik door de opdrachtgever(s). Dit rapport is incompleet zonder te refereren aan, en zal alleen in samenloop worden bezien met, de mondelinge toelichting verzorgd door Markteffect B.V. Dit rapport is eigendom van de opdrachtgever(s) en mag niet worden onthuld aan derden of gebruikt voor elk ander doel zonder vooraf schriftelijke toestemming van Markteffect B.V. of de opdrachtgever(s).

De informatie in dit rapport geeft de visie weer van Markteffect B.V. op basis van door middel van onderzoek gevonden feiten. Tijdens dit onderzoek heeft Markteffect B.V. vertrouwd op de accuratesse en volledigheid van beschikbare informatie van publieke en private bronnen gebruikt voor dit marktonderzoek. Markteffect B.V. en haar werknemers wijzen elke verantwoordelijkheid af betreffende het gebruik van deze rapportage.