

Waar staat je gemeente 2021

Uitgevoerd in opdracht van de gemeente Almelo

Augustus 2021

Colofon:

Waar Staat Je Gemeente Almelo 2021

Tekst: W. Klein Swormink & M. Schroeten

Uitgave: Kennispunt Twente, augustus 2021

Opdracht: Gemeente Almelo



Inhoud

Samenvatting	3
Methode	5
Ontwikkeling waardering inwoners voor gemeente	6
Woon- en leefklimaat	7
Relatie inwoner en gemeente	14
Gemeentelijke dienstverlening	16
Welzijn en zorg	21

Samenvatting

Deze rapportage behandelt de resultaten van de inwonerpeiling van Waar Staat Je Gemeente, die in de maand juni 2021 is gehouden in de gemeente Almelo. Waar Staat Je Gemeente is een landelijke vragenlijst die gemeentes de mogelijkheid biedt om te peilen hoe inwoners het leven in hun gemeente beleven. De resultaten geven een breed beeld van die beleving aan de hand van vier thema's: woon- en leefklimaat, de relatie tussen inwoners en gemeente, gemeentelijke dienstverlening en welzijn en zorg. Al deze thema's bevinden zich op gebieden waar inwoners en de gemeentelijke organisatie met elkaar te maken hebben. In deze samenvatting worden de belangrijkste resultaten per thema kort beschreven.

Woon- en leefklimaat

Het thema leefklimaat behandelt de waardering van inwoners van de gemeente Almelo voor de kwaliteit van hun woon- en leefomgeving, van de relaties en contacten met buurtbewoners en van de aanwezige voorzieningen in de nabije omgeving.

Het is prettig wonen in de buurten van Almelo. Inwoners van de gemeente waarderen het wonen in hun buurt gemiddeld met een 7,8. Ook over de buurt als sociale leefomgeving is men positief. 85 procent voelt zich thuis in de buurt en driekwart (75%) vindt dat buurtbewoners goed met elkaar omgaan.

Meer dan de helft van de respondenten (52%) vindt dat de leefbaarheid van hun woonbuurt in de afgelopen jaren niet voor- of achteruit is gegaan. 17 procent vindt dat de buurt leefbaarder is geworden, maar daar tegenover staat dat 31 procent de buurt achteruit heeft zien gaan.

Relatie tussen inwoners en gemeente

Een goede relatie tussen inwoners en gemeente is belangrijk, omdat de gemeente bij veel aspecten van het wonen en (samen)leven van inwoners betrokken is. Belangrijk voor een goede relatie is vertrouwen in de gemeente. Meer dan de helft van de Almeloërs (53%) heeft geen uitgesproken vertrouwen of wantrouwen tegenover het bestuur van de gemeente. 25 procent heeft wel (heel) veel vertrouwen in de gemeente en 22 procent heeft weinig tot geen vertrouwen in hun gemeente.

Aan de respondenten zijn stellingen voorgelegd over de flexibiliteit van de gemeente, de mate waarin zij toezicht houdt op de regels en de mate waarin de gemeente doet wat ze zegt. Een vrij grote groep is kritisch: Bij elk van de stellingen is ongeveer een kwart van de respondenten uitgesproken positief. De grootste groep is steeds neutraal. De stelling waar de grootste groep (39%) kritisch is op de houding van de gemeente is 'de gemeente houdt goed toezicht op het naleven van regels'.

Gemeentelijke dienstverlening

Direct contact tussen inwoners en de gemeente vindt primair plaats in de vorm van gemeentelijke dienstverlening. Een groot deel van de beeldvorming over de gemeente wordt dan ook gevormd door de ervaringen in dit directe contact.

Drie van de vijf respondenten (60%) hebben het afgelopen jaar contact gehad met de gemeente. Het merendeel van dit contact vindt plaats aan de publieksbalie in het gemeentehuis. Reizen is het belangrijkste contactonderwerp, gevolgd door de leefomgeving.

De gemeentelijke dienstverlening in het algemeen wordt met een 6,7 beoordeeld. Digitale dienstverlening wordt steeds belangrijker, deze wordt in Almelo met een 7,0 goed gewaardeerd.

Welzijn en zorg

Het onderdeel welzijn en zorg gaat in op de gezondheid van inwoners van Almelo en de ondersteuning die men elkaar kan bieden door middel van informele zorg en ondersteuning.

Inwoners van Almelo zijn tevreden met hun leven (rapportcijfer: 7,8) en in iets mindere mate met hun gezondheid (rapportcijfer: 7,6).

Als we kijken naar zaken die Almeloërs belemmeren om volop mee te doen aan het maatschappelijke leven, dan is de lichamelijke gezondheid de grootste hindernis. 26 procent wordt hier in meer of mindere mate door belemmerd.

Een substantieel deel van de respondenten, geeft aan te weinig contacten te hebben met andere mensen (6%) of meer contacten te willen hebben (18%). We zien dan ook dat 18 procent van hen zich soms of vaak eenzaam voelt.

Bijna één derde (30%) van de respondenten geeft aan dat het geven van mantelzorg hen soms of vaak belemmert in het doen van andere dagelijkse activiteiten.

Methode

Waar Staat Je Gemeente

De Inwonerpeiling Waar Staat Je Gemeente is een landelijke vragenlijst waarmee de gemeente de mening van haar inwoners kan achterhalen op vier maatschappelijke thema's. Dit zijn:

- Woon- en leefklimaat
- Relatie tussen inwoners en gemeente
- Gemeentelijke dienstverlening
- Welzijn en zorg

De vragenlijst is ontwikkeld door VNG Realisatie, het data-instituut van de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG). De resultaten geven de gemeente een beeld op welke punten ze het goed doet en waar minder en waar de inwoners veel waarde aan hechten. Zo weet de gemeente of er mogelijk andere prioriteiten moeten worden gesteld, of dat de dienstverlening of het beleid aangepast moet worden.

Dataverzameling

De peiling is van 14 juni tot 28 juni 2021 uitgezet onder het AlmeloPanel. In deze periode zijn per e-mail één uitnodiging en één herinnering verstuurd naar de panelleden.

Het AlmeloPanel is een grote groep inwoners, die een aantal keer per jaar via internet een vragenlijst van de gemeente invult. Zo weet de gemeente wat inwoners vinden van het gemeentelijk beleid en welke ontwikkelingen er plaatsvinden in Almelo. De resultaten gebruikt de gemeente bij het maken van beleid en het nemen van besluiten. Alle inwoners uit de gemeente Almelo vanaf 18 jaar kunnen lid worden van het AlmeloPanel.

In totaal hebben 1.153 mensen deelgenomen aan de enquête. Hiervan hebben er 156 via een schriftelijke uitnodiging (13%), 769 panelleden via het AlmeloPanel (67%) en 228 via sociale media (20%) deelgenomen.

Het bestand met de deelnemers aan de peiling is vergelijkbaar (representatief) gemaakt met de bevolking van Almelo op de kenmerken geslacht, leeftijd en gebied. Groepen die oververtegenwoordigd zijn tellen minder dan 1 keer mee en groepen die ondervertegenwoordigd zijn meer dan 1 keer. Na deze zogenaamde weging is de rapportage toegepast op 1.105 mensen.

Rapportage

De rapportage volgt de vier thema's van de Waar Staat Je Gemeente-vragenlijst. Voorafgaand aan de vier thema's wordt ingegaan op de waardering van de gemeentelijke organisatie, deze is door inwoners op verschillende onderdelen met rapportcijfers beoordeeld. Deze onderdelen hangen samen met de thema's die later behandeld worden.

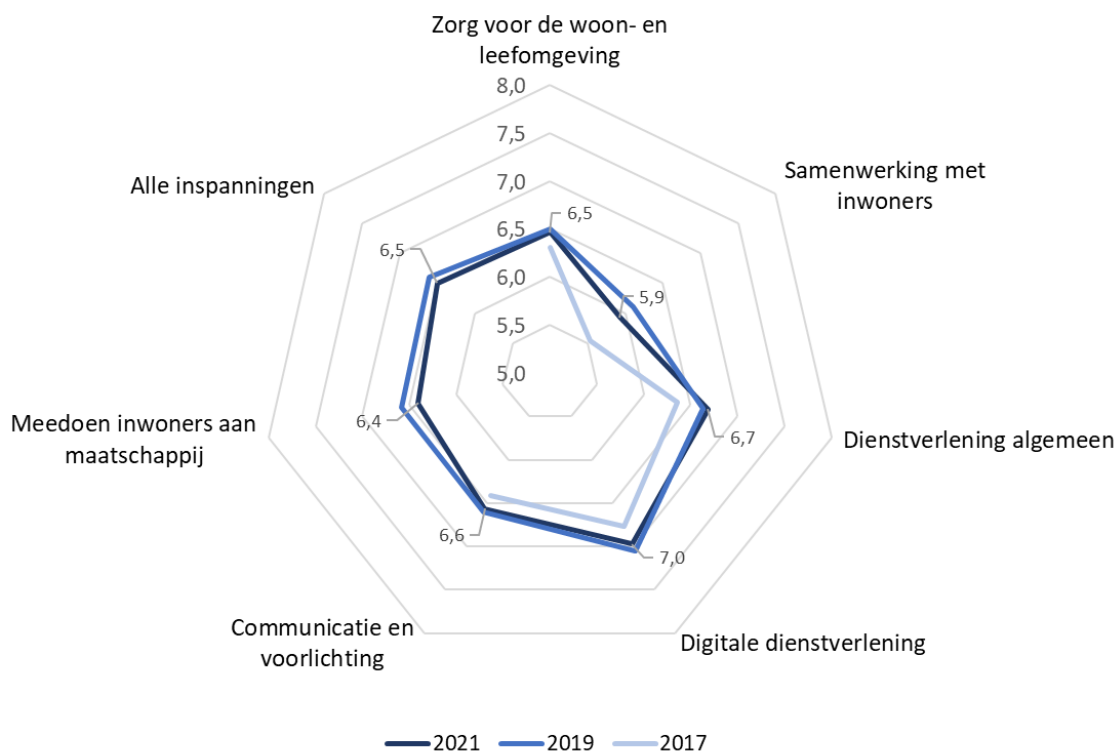
Ontwikkeling waardering inwoners voor gemeente

Hoe vinden inwoners van de gemeente Almelo dat de gemeente haar taken uitvoert? En gaat die dienstverlening voor- of juist achteruit? De onderstaande figuur laat dit zien aan de hand van zeven rapportcijfers die (bijna allemaal) zowel in 2017, 2019 als 2021 zijn gegeven. Aan inwoners is voor elk onderdeel gevraagd hun waardering voor het werk van de gemeente te vertalen in een cijfer tussen 1 en 10. In de figuur worden alleen de gemiddelde beoordelingen uit 2021 tevens als cijfer weergegeven bij elk onderdeel. Twee onderdelen werden in 2017 niet door inwoners beoordeeld, daarom ontbreekt aan de linkerkant een deel van de lijn van 2017

De figuur laat zien dat de waardering van inwoners voor hun gemeente vrijwel gelijk is gebleven de afgelopen twee jaar. Zowel in 2019 als in 2021 werd op alle punten wel beter gescoord dan in 2017. Ten opzichte van 2019 zien we alleen in de beoordeling van de algemene dienstverlening een kleine stijging. In 2017 werd hierop een 5,5 en in 2019 een 6,6 gescoord. In 2021 is dit gemiddelde gestegen tot een 6,7. De digitale dienstverlening wordt in alle jaren het meest positief beoordeeld. In 2021 met een 7,0. Het meest gedaald in waardering is het laten meedoen van burgers in de maatschappij. Dit is van een 6,6 in 2019 naar een 6,4 in 2021 gedaald.

Door de periodieke herhaling van de inwonerpeiling Waar Staat Je Gemeente kan de ontwikkeling van de meeste resultaten in de tijd worden vergeleken. In het vervolg van dit rapport gaan we alleen in op de resultaten van 2021 en de significante verschillen tussen de resultaten van 2021 vergeleken met 2019. Voor een (volledige) vergelijking met resultaten uit andere jaren en met resultaten uit andere gemeenten kunt u terecht op de website waarstaatjegemeente.nl.

Waardering inwoners voor gemeente per onderdeel



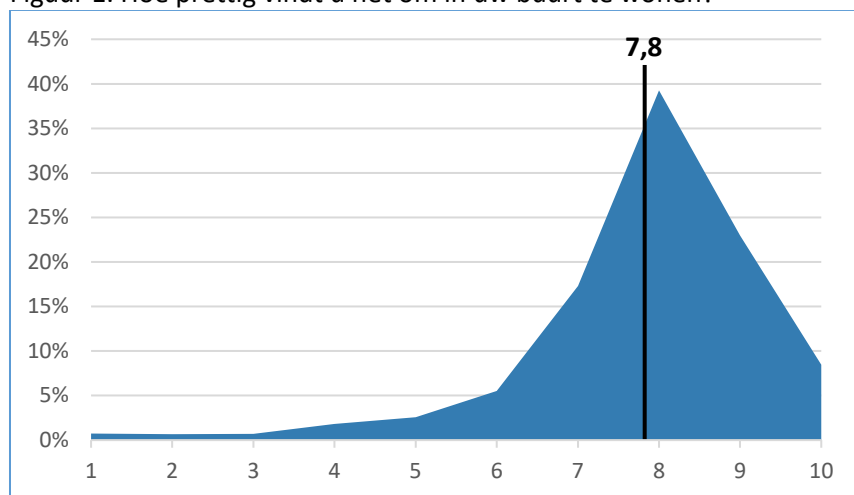
Woon- en leefklimaat

Het thema leefklimaat behandelt de waardering van inwoners van de gemeente Almelo voor de kwaliteit van hun woon- en leefomgeving, van de relaties en contacten met buurtbewoners en van de aanwezige voorzieningen in de nabije omgeving. Samen zeggen deze factoren veel over de aantrekkelijkheid van het leefklimaat in de wijken en buurten van Almelo. Allereerst komt het leefklimaat en de waardering ervan aan de orde, gevolgd door de veiligheid en overlast in de buurt. Daarna wordt ingegaan op de aanwezige voorzieningen en de ontwikkeling van de leefomgeving.

Woonbuurt wordt goed beoordeeld, de zorg van de gemeente ervoor minder

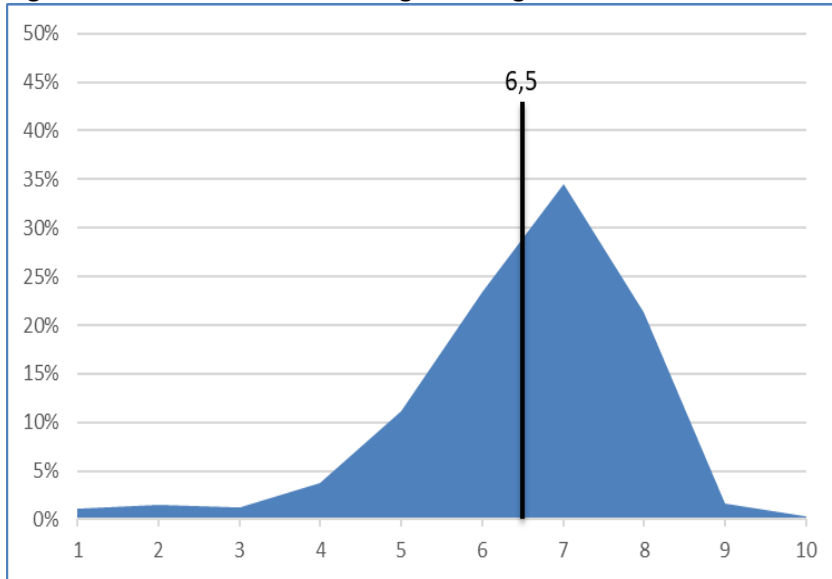
In de eerste vraag kon op een schaal van 1 tot en met 10 aangegeven worden hoe prettig men de buurt vindt om in te wonen. Gemiddeld genomen geeft men in Almelo hiervoor een 7,8. Een 7, 8 of een 9 wordt door 88 procent van de mensen gegeven. Van de respondenten geeft 6 procent een cijfer van 5 of lager en 8 procent geeft een 10 voor de eigen buurt. De volgende figuur laat dit zien.

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



Verderop in de vragenlijst is met een rapportcijfer de waardering van de zorg van de gemeente voor de woon- en leefomgeving gevraagd. Gemiddeld genomen geeft men een 6,5 voor de inspanningen van de gemeente voor de woon- en leefomgeving. 22 procent van de mensen geeft een vijf of lager en 58 procent van de respondenten geeft een 7, 8 of 9. Figuur 2 (volgende bladzijde) geeft de spreiding van de gegeven rapportcijfers weer.

Figuur 2. Hoe waardeert u de zorg van uw gemeente voor de woon- en leefomgeving?



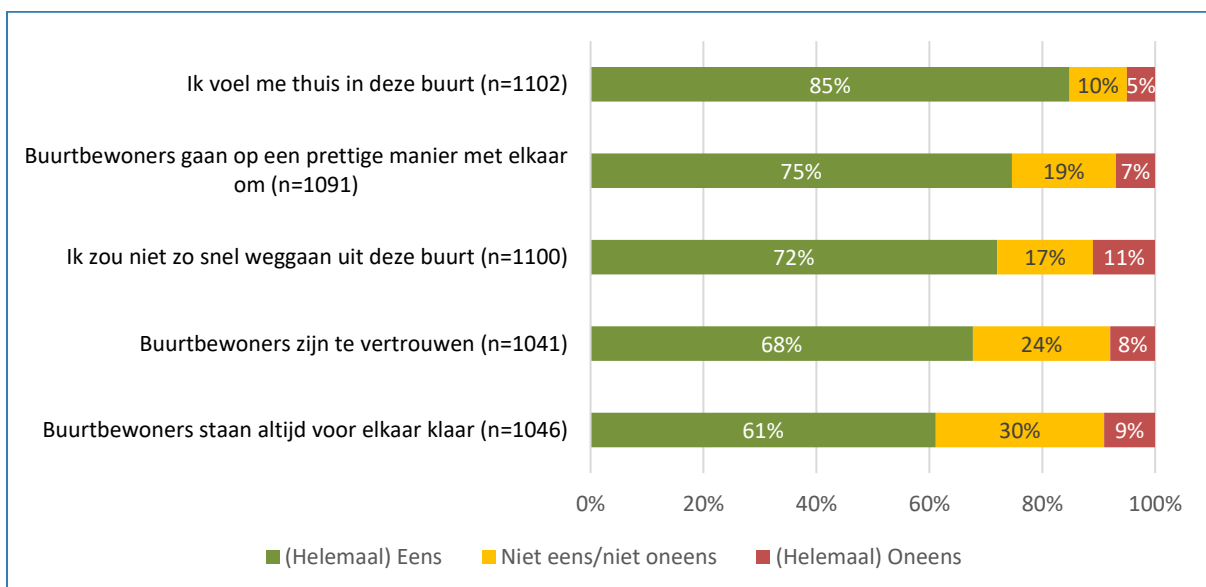
Buurtbewoners beoordelen hun buurt positief

In een aantal stellingen is gevraagd hoe men over de buurt en haar bewoners denkt. Ruim twee derde van de inwoners geeft aan dat de buurtbewoners te vertrouwen zijn.

Over de omgang onderling gaan de volgende twee stellingen. Drie op de vier respondenten geeft aan dat buurtbewoners op een prettige manier met elkaar omgaan. Over het voor elkaar klaarstaan in de buurt wordt iets minder positief gedacht. 61 procent van de respondenten vindt dat buurtbewoners voor elkaar klaarstaan en 30 procent is het noch eens noch oneens met deze stelling.

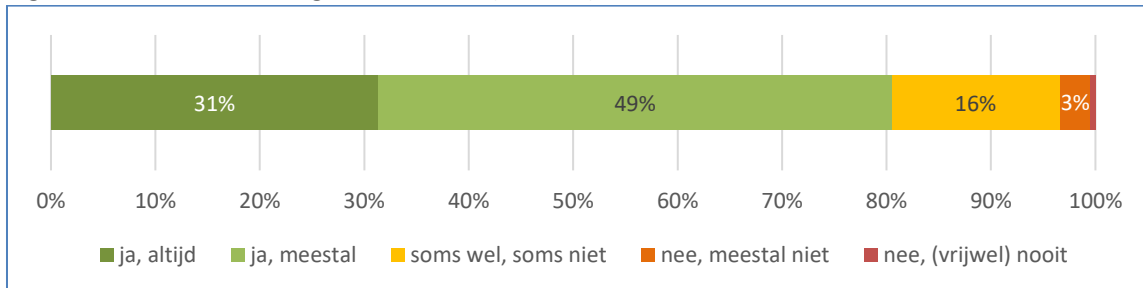
In twee stellingen wordt uitgegaan van hoe de respondent denkt over zijn buurt. De meeste respondenten voelen zich thuis in de buurt (85%) en zullen niet zo snel weggaan uit de buurt (75%). De volgende figuur geeft een overzicht van de vijf stellingen.

Figuur 3. Verdeling gegeven antwoorden op stellingen over hoe men de buurt en de buurtbewoners ervaart



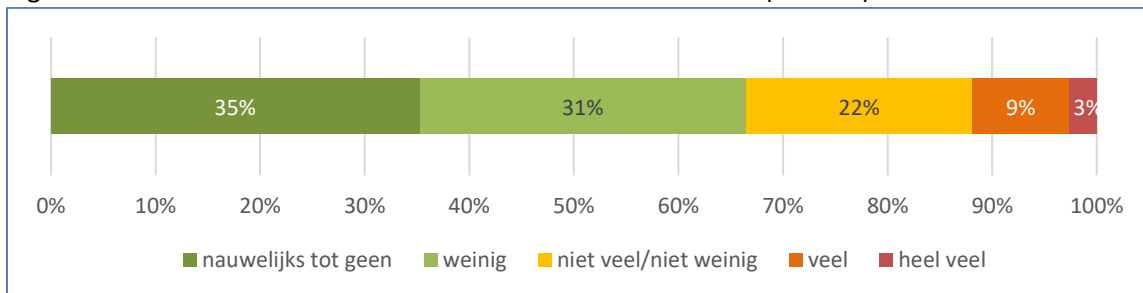
In dit deel komen veiligheid en overlast aan de orde. Allereerst het veiligheidsgevoel in de buurt. Uit de beantwoording van de vraag of men zich veilig voelt in de buurt blijkt dat 80 procent van de bewoners zich veilig voelt in de eigen woonbuurt, waarvan 31 procent altijd en 49 procent meestal wel. Vervolgens voelt nog eens 16 procent zich soms wel en soms niet veilig in de buurt. Er zijn weinig inwoners die zich onveilig voelen in hun eigen buurt. Het percentage inwoners dat zich altijd of meestal veilig voelt is in 2021 iets lager dan in 2019 (85%).

Figuur 4. Voelt u zich veilig in uw buurt? (n=1105)



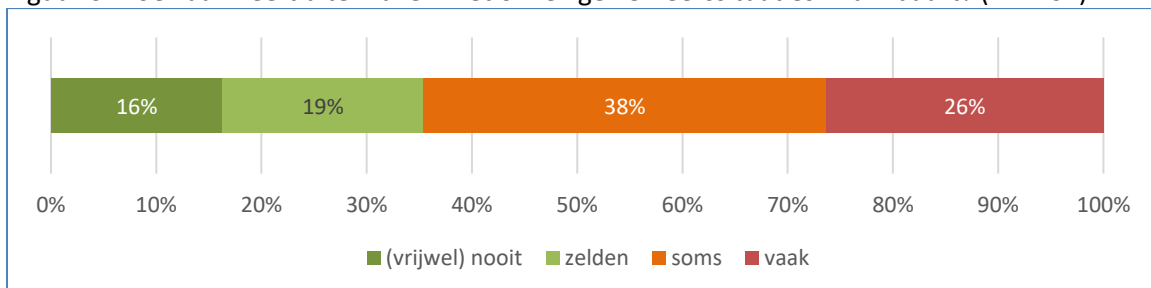
In de volgende vraag is de mate van overlast van buurt bewoners aan de orde gesteld. 66 procent van de mensen ervaart weinig tot geen en 12 procent ervaart wel overlast door buurtbewoners. In 2021 ligt het percentage (heel) veel ervaren overlast significant hoger dan in 2019 (8%).

Figuur 5. In welke mate ervaart u overlast van buurtbewoners? (n=1094)



In de volgende vraag komt de mate van onveilige verkeerssituaties in de eigen buurt aan de orde. Van de respondenten ervaart 35 procent zelfden of nooit onveilige verkeerssituaties in de eigen buurt. Een bijna even groot deel van de respondenten (38%) ervaart soms onveilige verkeerssituaties en 26 procent zegt dit vaak te ervaren.

Figuur 6. Hoe vaak heeft u te maken met onveilige verkeerssituaties in uw buurt? (n=1102)



Fysieke staat buurt wordt goed beoordeeld

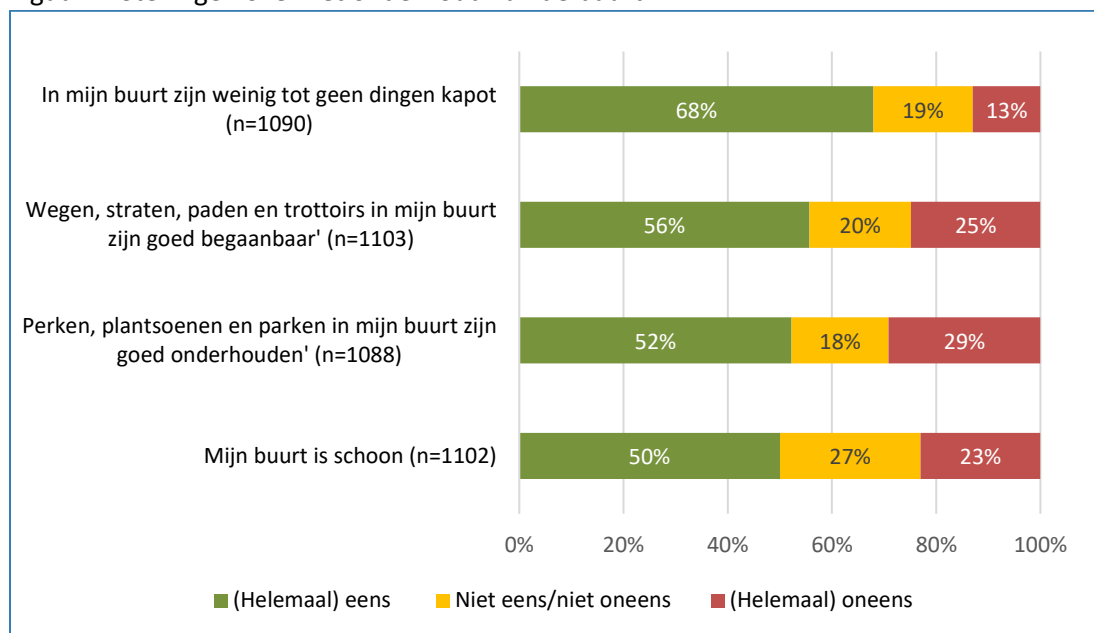
In enkele stellingen is nagegaan hoe het met de buurt is gesteld.

De stellingen zijn:

- Perken, plantsoenen in mijn buurt zijn goed onderhouden (groen goed onderhouden)
- Straten, paden en trottoirs in mijn buurt zijn goed begaanbaar (bestrating goed begaanbaar)
- In mijn buurt zijn weinig tot geen dingen kapot (weinig tot geen dingen kapot)
- Mijn buurt is schoon (buurt is schoon)

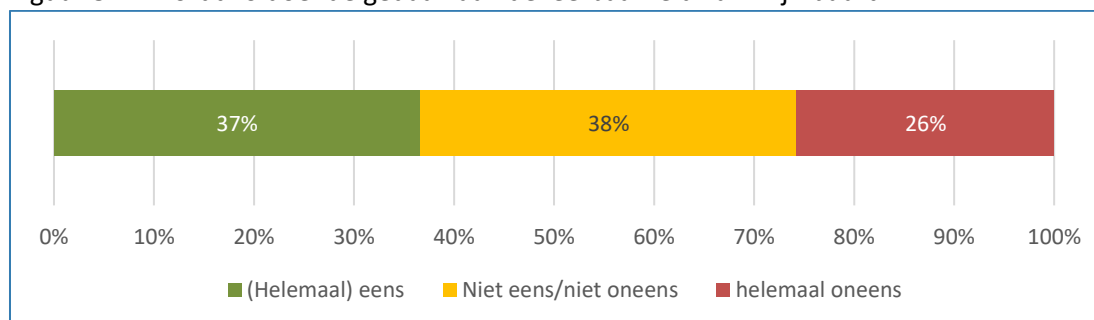
In bijgaande grafiek zijn de stellingen geordend van meest naar minst positief. De meest positief beantwoorde stelling is dat er weinig tot geen dingen kapot zijn in de buurt; 68 procent is het met deze stelling (helemaal) eens. Vervolgens vindt 56 procent van de respondenten dat wegen, straten, paden en trottoirs goed begaanbaar zijn. Dat het onderhoud van perken en plantsoenen en dat de buurt schoon is, is (iets meer dan) 50 procent het (helemaal) eens.

Figuur 7. Stellingen over het onderhoud van de buurt



37 procent van de respondenten vindt dat er voldoende gedaan wordt aan de leefbaarheid van de buurt. Nog eens 38% van de respondenten is het niet eens/niet oneens en 26 procent is het (helemaal) oneens.

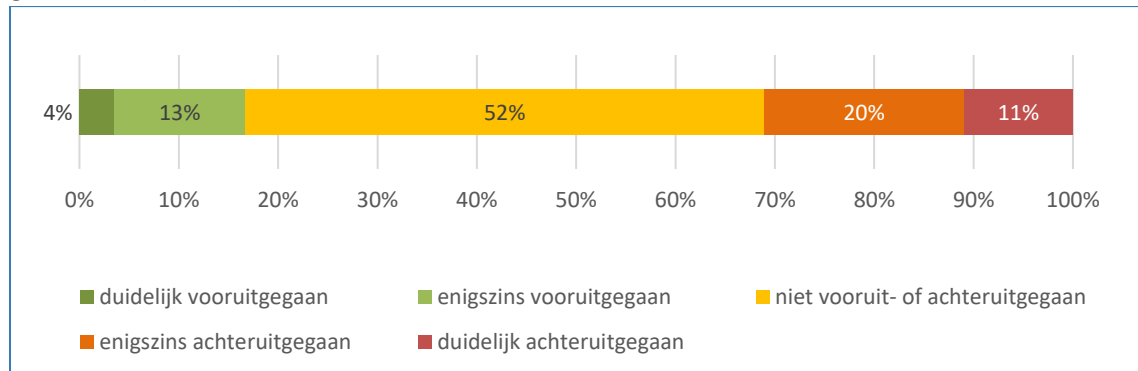
Figuur 8. Er wordt voldoende gedaan aan de leefbaarheid van mijn buurt



Buurt afgelopen jaren gelijk gebleven

Een van de volgende vragen is of de buurt de afgelopen jaren vooruit of achteruit is gegaan of gelijk is gebleven. Van de respondenten is 52 procent van mening dat de buurt gelijk is gebleven. Bijna één derde van de respondenten vindt dat de buurt achteruit is gegaan, ten opzichte van 17 procent die aangeeft dat de buurt vooruit is gegaan. Het percentage inwoners dat aangeeft dat de buurt vooruit is gegaan is in 2021 ongeveer gelijk als in 2019, het percentage dat aangeeft dat de buurt achteruit is gegaan is in 2021 significant hoger dan in 2019 (25%).

Figuur 9. Is de leefbaarheid van uw buurt de afgelopen jaren vooruit gegaan, achteruit gegaan of gelijk gebleven? (n=1049)

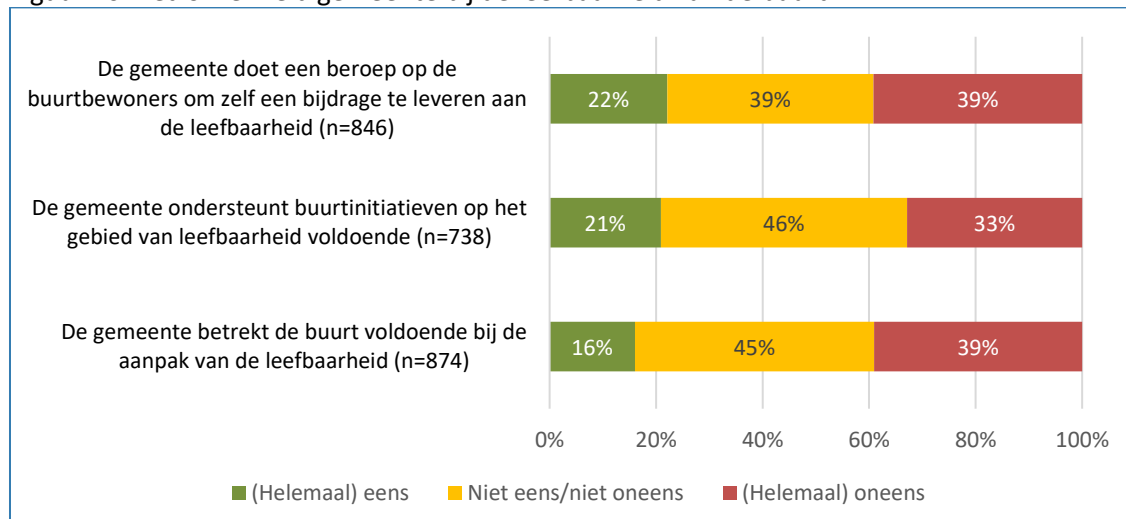


Gemeente kan meer doen in het betrekken van burgers voor een meer leefbare en veiligere buurt

Over de betrokkenheid bij leefbaarheid en veiligheid in de buurt zijn enkele stellingen voorgelegd. Onderstaande figuur toont de reacties. De stelling waarop het meest positief is gereageerd betreft de mate waarin de gemeente een beroep doet op buurtbewoners zelf een bijdrage te leveren aan de leefbaarheid en veiligheid. Met deze stelling is 22 procent van de respondenten het eens. 39 procent is het hiermee niet eens of oneens en eenzelfde percentage is het ermee oneens.

Opvallend is dat bijna de helft van de respondenten geen oordeel geeft op de stellingen over de vraag of de gemeente buurtinitiatieven ondersteunt (46%) en of de gemeente de buurt voldoende betreft bij de aanpak van de leefbaarheid (45%). Op de stelling of de gemeente voldoende buurtinitiatieven steunt, oordeelt 21 procent positief en 33 procent negatief. Een groter aandeel blijkt negatief over of de gemeente de buurt voldoende betreft bij de aanpak van de leefbaarheid; 39 procent geeft aan het hiermee (helemaal) oneens te zijn, ten opzichte van 16% (helemaal) eens.

Figuur 10. Betrokkenheid gemeente bij de leefbaarheid van de buurt



Inzet voor de buurt, nog aan te boren potentieel

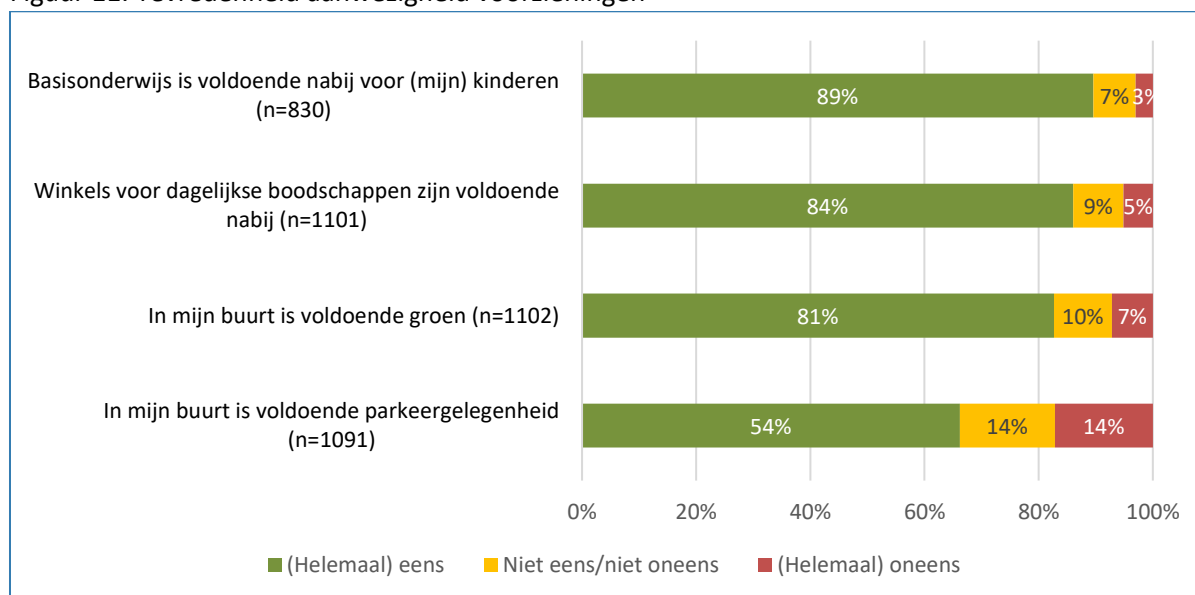
Op de vraag of men zich de afgelopen 12 maanden actief heeft ingezet voor de leefbaarheid in de buurt antwoord 57 procent positief. Vervolgens is gevraagd of men zich in de nabije toekomst actief zou willen (blijven) inzetten zegt 65 procent ja, onderscheiden in 18 procent ja zeker en 47 procent ja misschien. Van de overige 39 procent zegt 19 procent het niet te weten en 16 procent het niet te willen.

Voldoende basisonderwijs en winkels nabij

Met een aantal stellingen is nagegaan hoe tevreden men is over voorzieningen in de buurt. Het gaat om de volgende stellingen:

- Winkels voor dagelijkse boodschappen zoals supermarkt, bakker, slager, drogisterij etc zijn voldoende nabij
- In mijn buurt is voldoende parkeergelegenheid
- Basisonderwijs is voldoende nabij voor (mijn) kinderen
- In mijn buurt is voldoende groen

Figuur 11. Tevredenheid aanwezigheid voorzieningen



Volgens 89 procent van de mensen is het basisonderwijs voldoende nabij en volgens 84% geldt dit ook voor winkels voor dagelijkse boodschappen. 81 procent vindt de buurt daarnaast voldoende groen. De stelling over de parkeergelegenheid wordt door het minste aantal respondenten positief beoordeeld; 54 procent is het met de stelling eens dat er voldoende parkeergelegenheid is. Het percentage (helemaal) eens bij de stelling over voldoende parkeergelegenheid is significant lager dan in 2019 (60%).

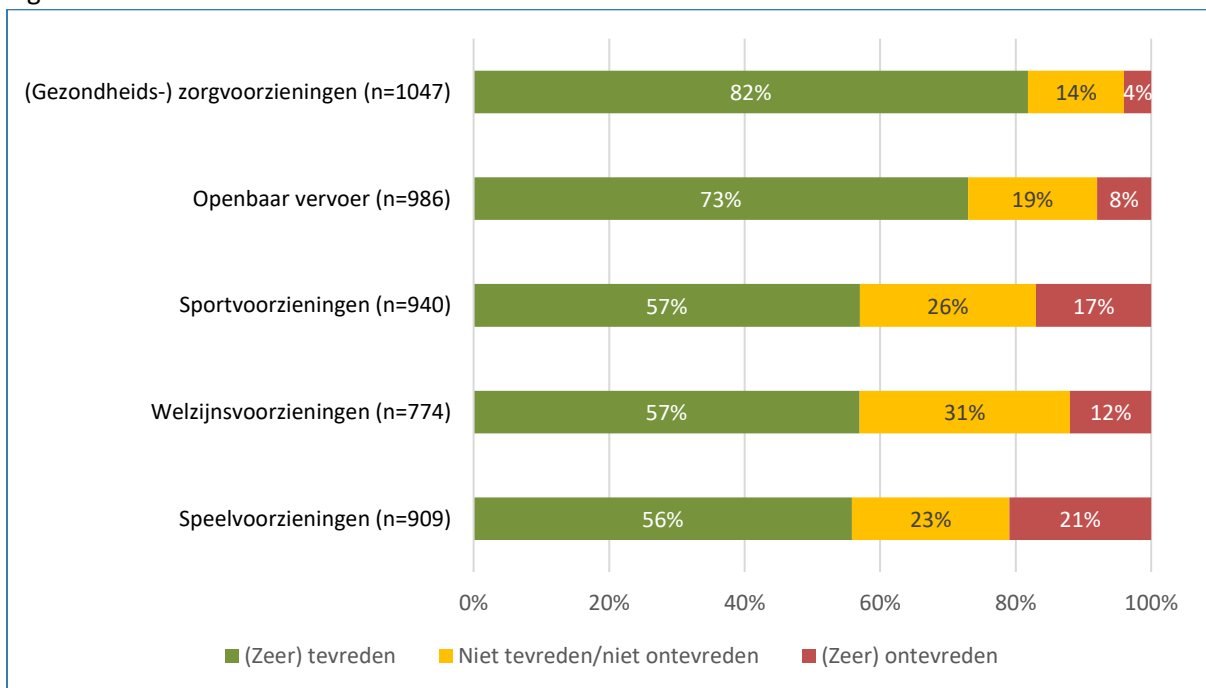
Tevredenheid met voorzieningenaanbod

Voor enkele voorzieningen is gevraagd naar de mate van tevredenheid over het aanbod. Het gaat om de volgende voorzieningen:

- (gezondheids-)zorgvoorzieningen (huisartsenpost, consultatiebureau/centrum voor jeugd en gezin, verzorgingstehuis etc)
- welzijnsvoorzieningen (buurtwerk, jongeren-/ouderenvoorzieningen etc)
- openbaar vervoer
- sportvoorzieningen
- speelvoorzieningen (kinderen tot 12 jaar)

Het meest positief wordt geoordeeld over de (gezondheids-)zorgvoorzieningen (82%) en het openbaar vervoer (73%). 57% oordeelt ook positief over sport- en welzijnsvoorzieningen. Daarnaast wordt overwegend positief gescoord op speelvoorzieningen (57%).

Figuur 12. In hoeverre bent u tevreden met het aanbod van...



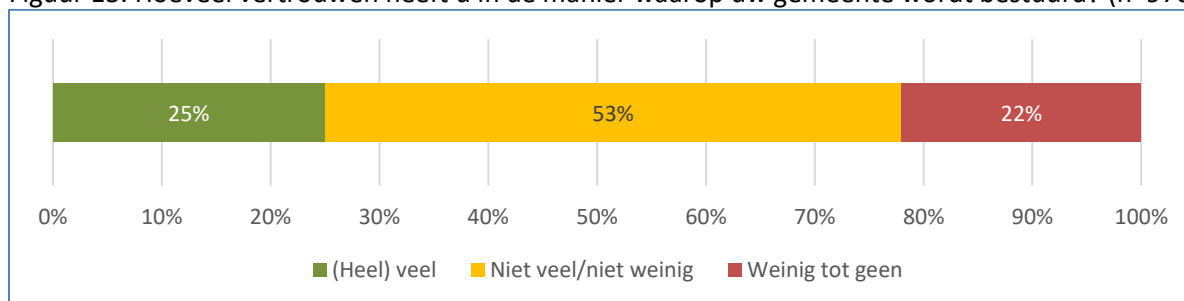
Relatie inwoner en gemeente

Aangezien de gemeente bij veel aspecten van het wonen en (samen) leven door inwoners betrokken is, spreekt het voor zich dat een goede relatie tussen inwoners en gemeente wenselijk is. Belangrijk voor een goede relatie is vertrouwen in de gemeente. Dit vertrouwen is gebaat bij duidelijkheid en transparantie over de regels die de gemeente hanteert en over de plannen die de gemeente maakt. Aan de andere kant verwachten inwoners van hun gemeente dat deze zich in kan leven in hun persoonlijke situatie en soms ook flexibel is. In dit deel gaan we in op het vertrouwen dat inwoners van Almelo in hun gemeente hebben en de verschillende elementen waardoor dat vertrouwen al dan niet tot stand komt.

Helft inwoners heeft geen uitgesproken vertrouwen of wantrouwen in bestuur gemeente

53 procent van de respondenten geeft aan niet veel maar ook niet weinig vertrouwen te hebben in de wijze waarop de gemeente wordt bestuurd. De groepen die (heel) veel vertrouwen hebben of juist (heel) weinig vertrouwen hebben zijn van vergelijkbare grootte, respectievelijk 25 en 22 procent.

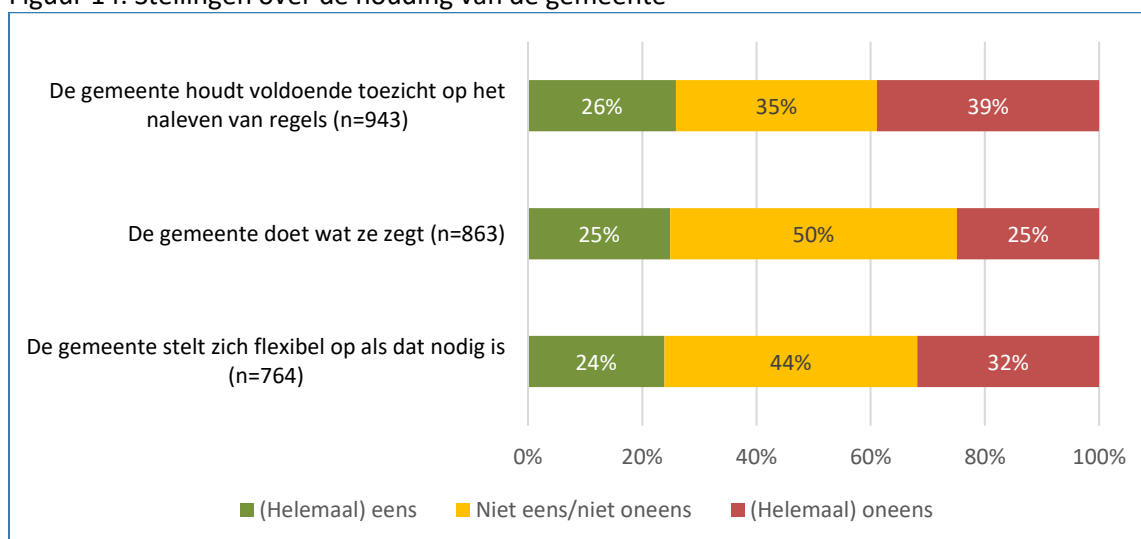
Figuur 13. Hoeveel vertrouwen heeft u in de manier waarop uw gemeente wordt bestuurd? (n=976)



Meningen verdeeld over houding gemeente ten opzichte van inwoners

Aan de respondenten zijn drie stellingen voorgelegd over de houding van de gemeente ten opzichte van inwoners. Een vrij grote groep is kritisch: Bij elk van de stellingen is slechts rond een kwart van de respondenten positief. De grootste groep is neutraal, oplopend tot de helft van de respondenten die aangeeft het niet eens of oneens te zijn met de stelling of de gemeente doet wat ze zegt. De stelling waarbij de grootste groep respondenten (39%) kritisch is, stelt dat de gemeente voldoende toezicht houdt op het naleven van regels. 26 procent is daarover wel positief en 35 procent is neutraal.

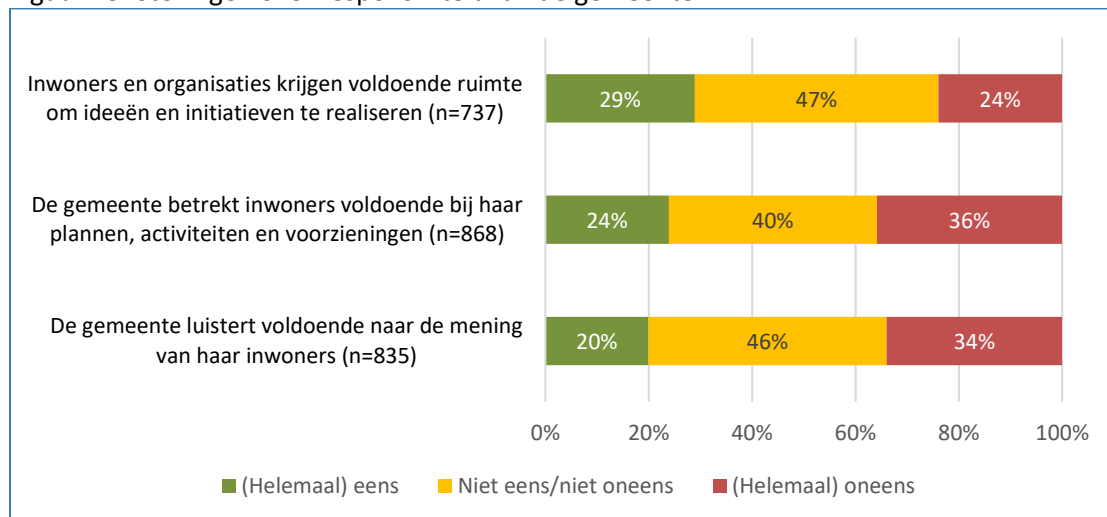
Figuur 14. Stellingen over de houding van de gemeente



De volgende drie stellingen gingen over de mate waarin de gemeente inwoners betreft bij de ontwikkeling van beleid. Zoals de bovenste stelling van de figuur hieronder laat zien is bijna één derde van de respondenten (29%) positief over de ruimte die bewoners en organisaties krijgen om ideeën en initiatieven te realiseren. Een iets kleinere groep (24%) is negatief en bijna de helft (47%) is neutraal.

Het meest kritisch is men over de mate waarin de gemeente inwoners voldoende bij haar plannen, activiteiten en voorzieningen betreft. 36 procent vindt dat de gemeente hierin tekort schiet, 24 procent is wel positief en 40 procent is neutraal. Of de gemeente voldoende luistert naar de mening van inwoners, heeft bijna de helft van de respondenten geen duidelijke mening (46%).

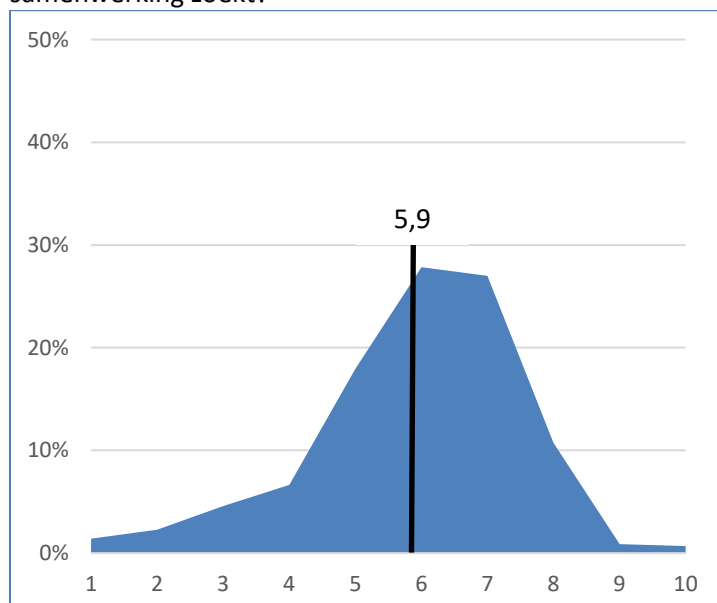
Figuur 15. Stellingen over responsiviteit van de gemeente



Wijze waarop gemeente samenwerking zoekt met inwoners met 5,9 gewaardeerd

De wijze waarop de gemeente inwoners en organisaties betreft bij het vormen van beleid is ook met een rapportcijfer beoordeeld. Gemiddeld scoort de gemeente Almelo een 5,9. Eén derde (33%) van de respondenten geeft een onvoldoende (1 tot en met 5). 55% geeft een 6 of een 7, 11 procent geeft een 8 en een 9 en 10 wordt door 1 procent gegeven.

Figuur 16. Hoe waardeert u de wijze waarop uw gemeente inwoners en organisaties betreft en de samenwerking zoekt?



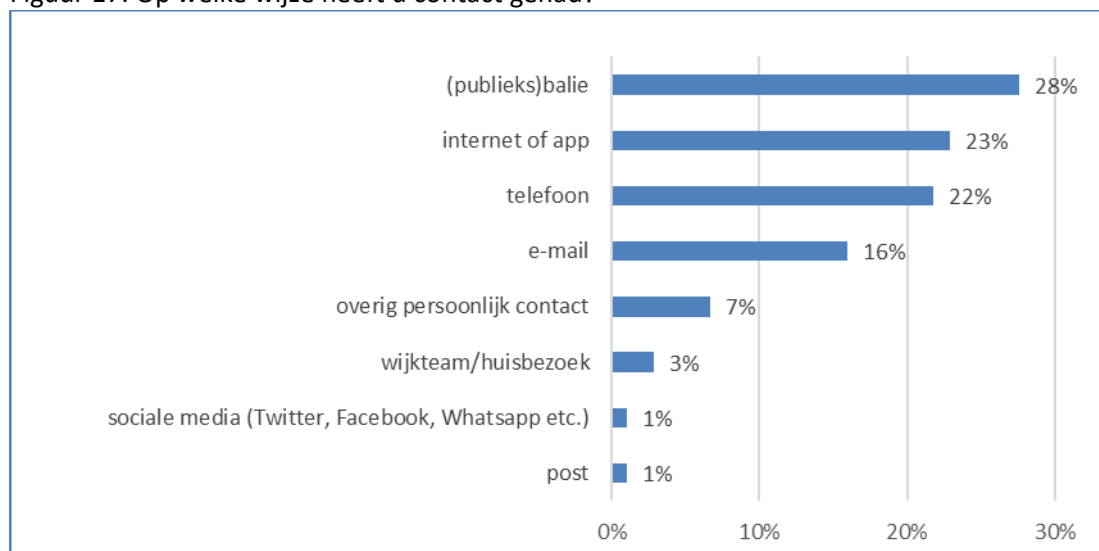
Gemeentelijke dienstverlening

Direct contact tussen inwoners en de gemeente vindt primair plaats in de vorm van gemeentelijke dienstverlening. Inwoners hebben regelmatig te maken met de gemeente in verband met een product, dienst of vraag. Een groot deel van de beeldvorming over de gemeente wordt dan ook bepaald door de ervaringen in dit directe contact. In dit deel kijken we naar de wijze waarop inwoners van Almelo contact hebben met de gemeente en waarover deze contacten gaan. Vervolgens gaan we in op de waardering van dit contact en de geleverde diensten. Er wordt onder meer ingegaan op de toegankelijkheid van de informatievoorziening en de snelheid waarmee vragen afgehandeld worden.

Publieksbalie belangrijkste contactwijze, gevolgd door internet en telefoon

Een bezoek aan de publieksbalie blijft de belangrijkste wijze waarop mensen contact hebben met de gemeente. 28 procent van de respondenten heeft via deze wijze contact gehad. Internet is goed voor 23 procent van de contacten, gevolgd door de telefoon met 22 en e-mail met 16 procent.

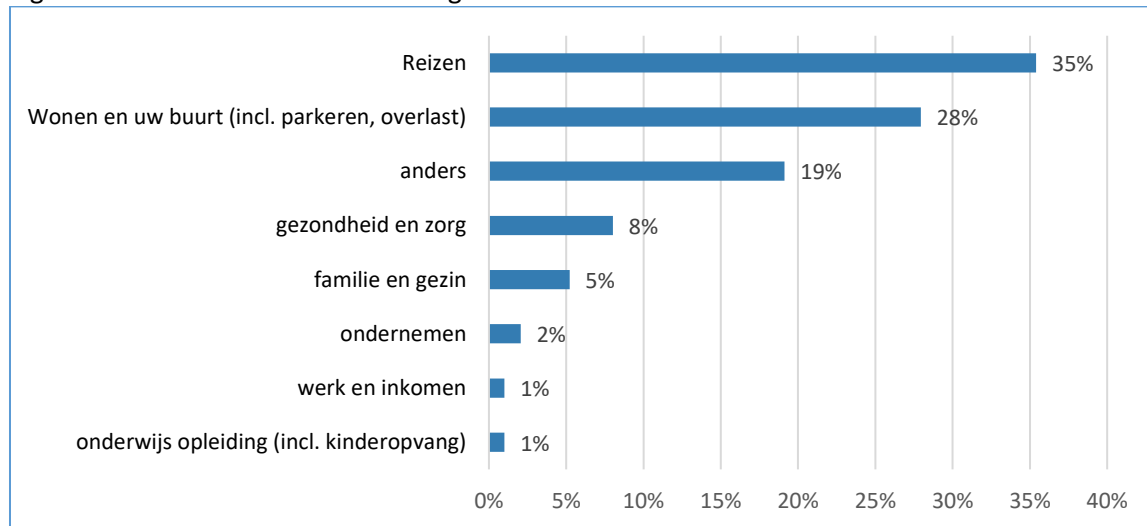
Figuur 17. Op welke wijze heeft u contact gehad?



Meeste contact over reizen, gevolgd door contact over de woonbuurt

Van de respondenten heeft 60 procent in de afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente. Aan deze mensen is gevraagd over welk onderwerp men contact heeft gehad (men kon het belangrijkste onderwerp kiezen). 35 procent geeft aan contact te hebben gehad over reizen. Een iets kleinere groep (28%) heeft contact gehad met de gemeente over de eigen woonbuurt, gevolgd door 19 procent van de respondenten die aangeeft over een ander onderwerp contact te hebben gehad. In onderstaande figuur zijn de contactonderwerpen naar mate van voorkomendheid geordend.

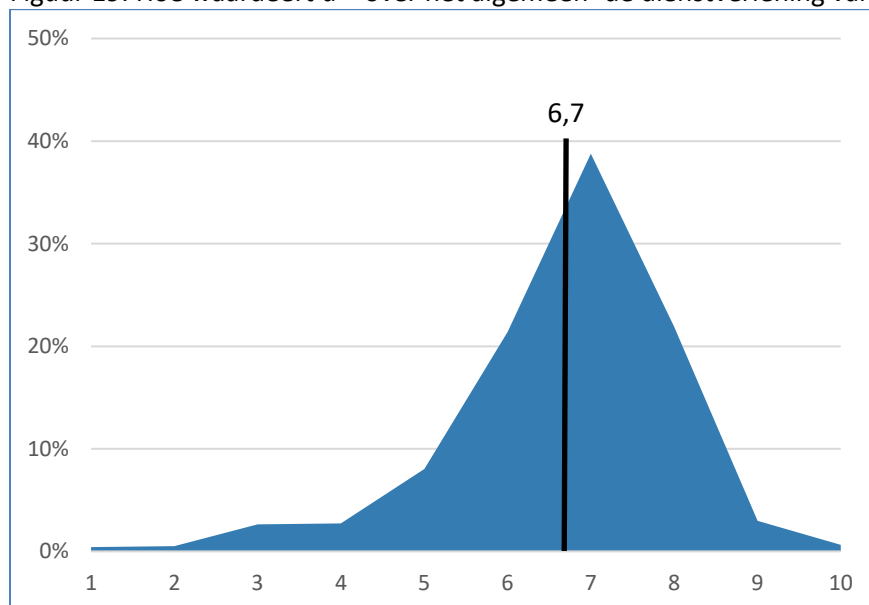
Figuur 18. Waarover heeft u contact gehad?



Dienstverlening gemiddeld met 6,7 gewaardeerd

Aan respondenten is gevraagd een rapportcijfer te geven voor de dienstverlening van de gemeente Almelo. Gemiddeld genomen geeft men hiervoor een 6,7. 15 procent geeft een onvoldoende (onder de 6). De grootste groep (60%) geeft een 6 of een 7. Een kwart van de respondenten geeft een 8 of een 9 en is dus zeer te spreken over de dienstverlening van de gemeente. De volgende figuur laat de spreiding en het gemiddelde zien.

Figuur 19. Hoe waardeert u – over het algemeen- de dienstverlening van uw gemeente?

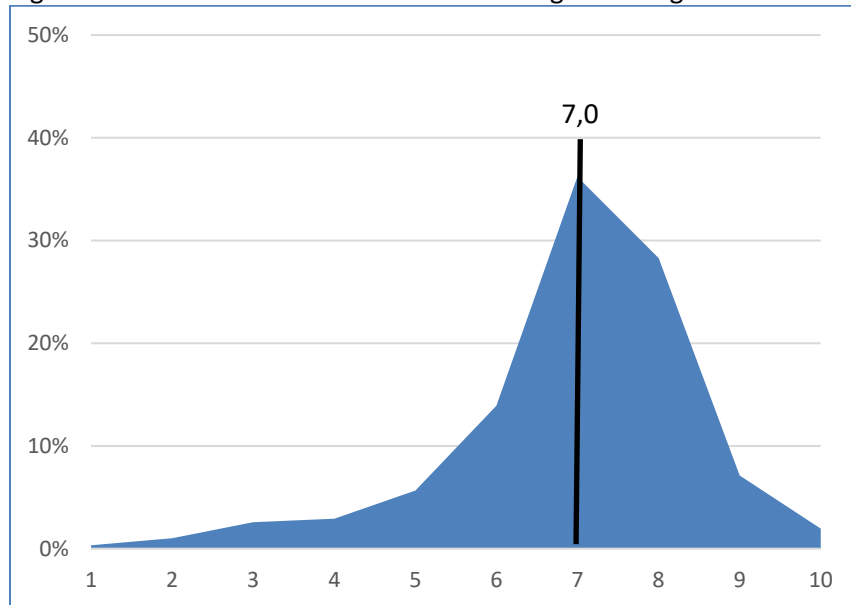


Inwoners vrij positief over digitale dienstverlening

Aan inwoners is ook gevraagd een waardering te geven voor de dienstverlening via de digitale faciliteiten van de gemeente. Hier geeft men gemiddeld een wat hoger cijfer, namelijk een 7,0. 13 procent vindt de digitale dienstverlening onvoldoende (onder de 6). 50 procent geeft een 6 of een 7 en 28 procent een 8. 9 procent van de respondenten is zeer enthousiast en geeft een 9 of 10.

De volgende figuur toont de verdeling van de gegeven rapportcijfers.

Figuur 20. Hoe waardeert u de dienstverlening via de digitale faciliteiten van de gemeente?

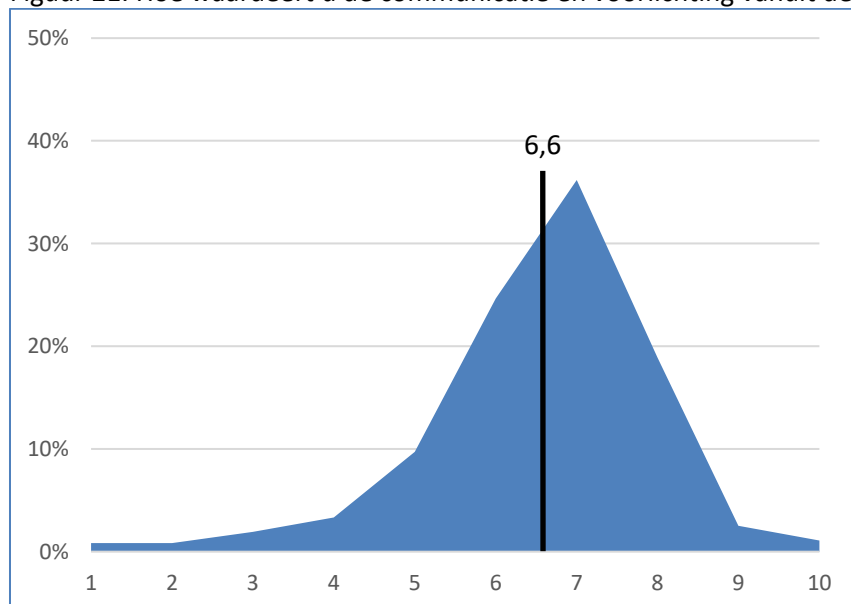


Algemeen kan dus gesteld worden dat de dienstverlening van de gemeente Almelo voldoende scoort, waarbij de digitale dienstverlening het meest positief beoordeeld wordt door de inwoners.

Communicatie en voorlichting vanuit gemeente krijgt een 6,6

De wijze waarop de gemeente zelf met inwoners communiceert en ze voorlicht over zaken is ook beoordeeld, hier scoort de gemeente een 6,6. Ruim zes op de tien (61%) geven een 6 of een 7. 17 procent geeft een onvoldoende. Eén op de vijf (19%) geeft een 8 en 4 procent geeft een 9 of 10.

Figuur 21. Hoe waardeert u de communicatie en voorlichting vanuit de gemeente?



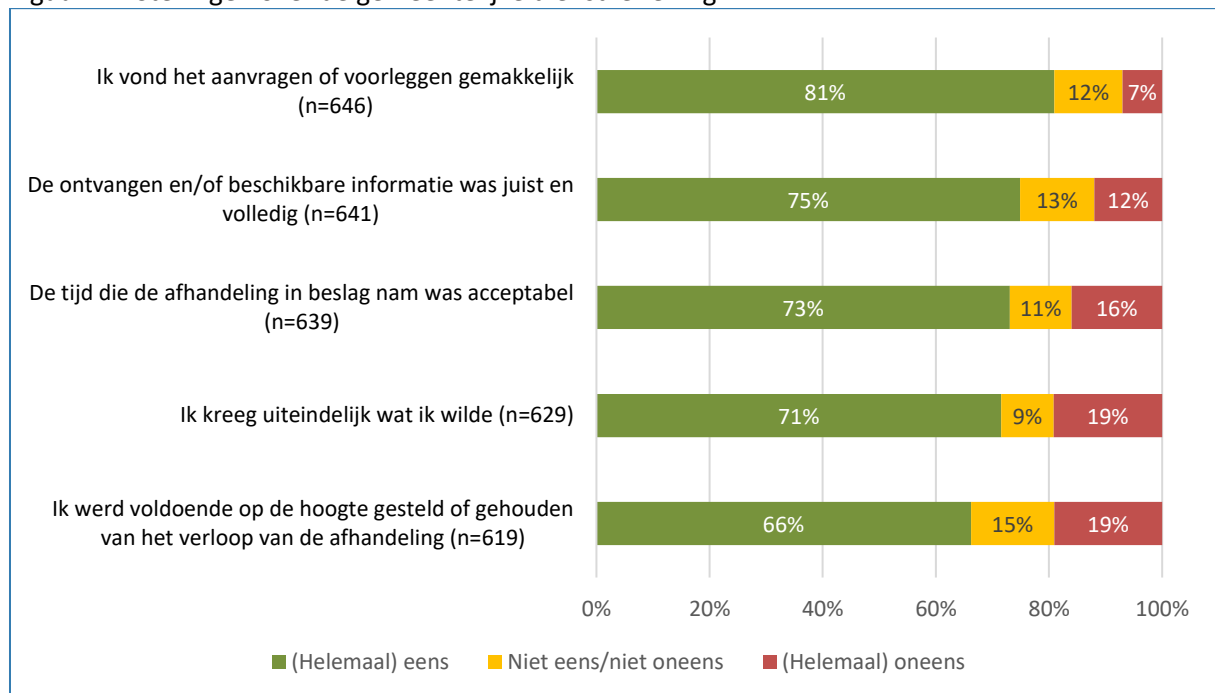
Gemeente voor meeste mensen makkelijk bereikbaar bij indienen aanvraag of voorleggen probleem

Respondenten hebben de dienstverlening van de gemeente onder de loep genomen door op een aantal stellingen te reageren. Ook deze stellingen zijn voorgelegd aan degenen die in de afgelopen 12 maanden contact hebben gehad met de gemeente.

Men oordeelt positief over de verschillende aspecten van de dienstverlening. Het meest positief is men over het gemak waarmee een aanvraag kan worden ingediend of een probleem kan worden voorgelegd: 81 procent van de respondenten is het (helemaal) eens en met de bovenste stelling in onderstaande grafiek. Driekwart van de respondenten is daarnaast positief over de juist- en volledigheid van de ontvangen en/of beschikbare informatie. Met de stelling 'de tijd die de afhandeling in beslag nam was acceptabel' is 73 procent het (helemaal) eens en 71 procent geeft aan uiteindelijk te hebben gekregen wat men wilde. Dit laatste percentage is in vergelijking met 2019 een fractie lager.

Men is het minst positief over de mate waarin men op de hoogte wordt gehouden van het verloop van de afhandeling van een zaak. 19 procent geeft aan niet voldoende op de hoogte te zijn gehouden (de groep helemaal oneens en oneens) en 15 procent is het niet eens of oneens met de stelling. Twee derde (66%) is ook hier positief.

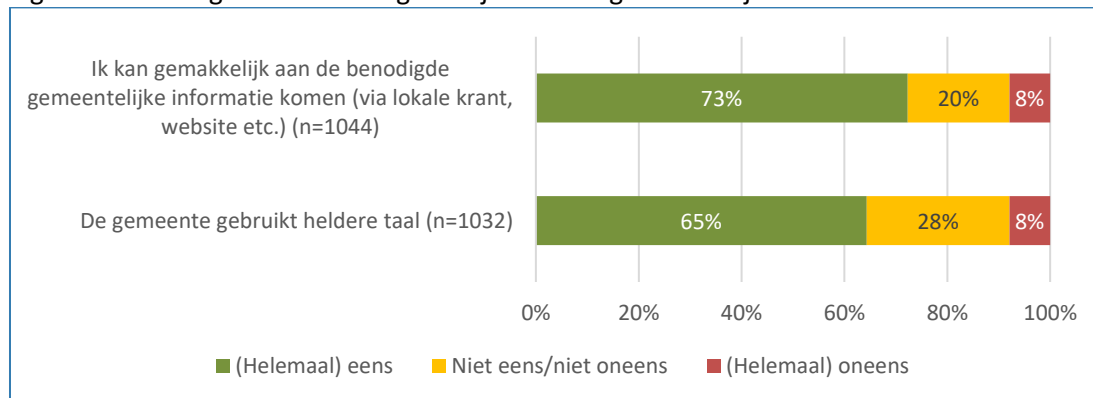
Figuur 22. Stellingen over de gemeentelijke dienstverlening



Informatievoorziening naar tevredenheid, niet iedereen vindt taalgebruik helder genoeg

Aan alle respondenten zijn stellingen voorgelegd over de communicatie door de gemeente in bredere zin. De gemeente probeert inwoners zo goed mogelijk te voorzien van de benodigde informatie over gemeentelijke zaken. Bijna driekwart van de inwoners (73%) vindt dat de gemeente daarin slaagt. 20 procent is het niet eens of oneens met deze stelling en 8 procent geeft aan niet gemakkelijk aan de benodigde informatie te kunnen komen. Het taalgebruik van de gemeente wordt niet door iedereen als helder genoeg ervaren. 8 procent is het oneens met de stelling en 28 procent is het niet eens of oneens. 65 procent is vindt het taalgebruik wel voldoende helder.

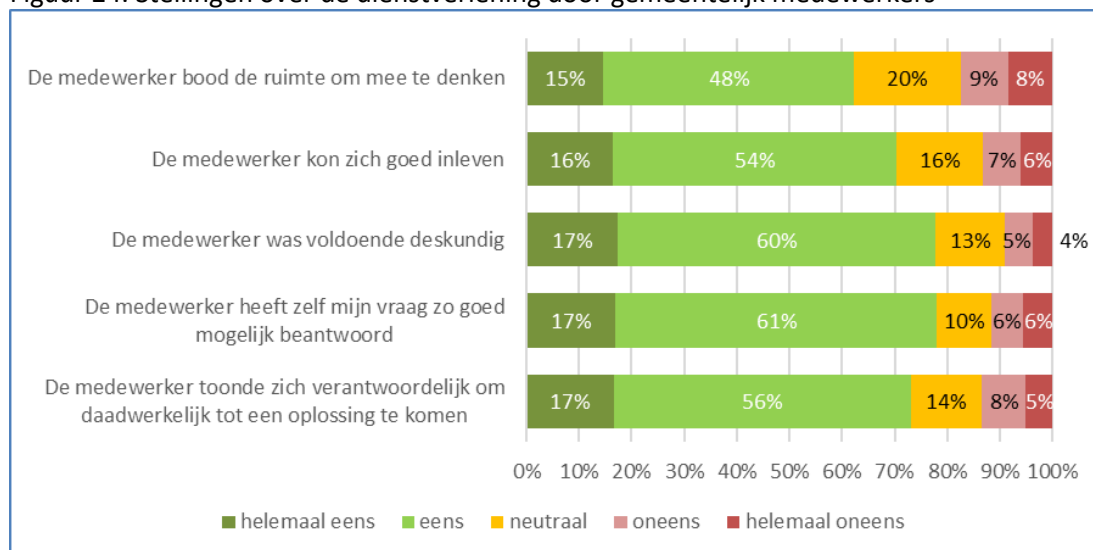
Figuur 23. Stellingen over de toegankelijkheid van gemeentelijke informatie



Waardering voor dienstverlening door medewerkers gemeente

Over de dienstverlening door medewerkers van de gemeente zijn een aantal stellingen voorgelegd. Op alle stellingen wordt positief geantwoord. Een ruime meerderheid, 63 tot 78 procent, is het (helemaal) eens met de stellingen. In onderstaande figuur zijn de stellingen weergegeven.

Figuur 24. Stellingen over de dienstverlening door gemeentelijk medewerkers



Met de stelling 'De medewerker verraste mij aangenaam met de service die hij/zij verleende' is 30 procent het (helemaal) eens, 22 procent antwoordt (helemaal) oneens. 33 procent antwoordt neutraal en 16 procent weet het niet. De helft van de inwoners kon op deze vraag geen overduidelijk antwoord geven.

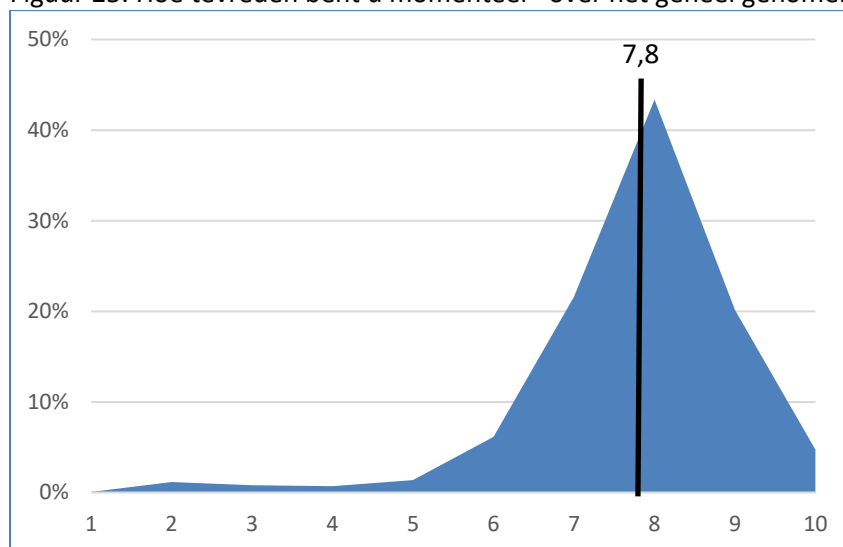
Welzijn en zorg

Een goede gezondheid, zowel fysiek als mentaal, is belangrijk voor het individu en beïnvloedt de mate waarin hij of zij kan meedoen aan de maatschappij. Als mensen daar hulp bij kunnen gebruiken is het fijn als de samenleving die hulp kan bieden. Het onderdeel welzijn en zorg gaat in op de gezondheid van inwoners van Almelo en de ondersteuning die inwoners elkaar kunnen bieden door middel van informele zorg en ondersteuning. Ook de rol die de gemeente speelt op het gebied van welzijn en zorg komt aan de orde.

Tevredenheid met leven, gemiddeld 7,8

Als eerste is gevraagd hoe tevreden mensen zijn met hun leven. Gemiddeld geeft men hiervoor een 7,8. Een 7, 8 of 9 wordt door 85 procent van de respondenten gegeven. 5 procent is zelf nog meer tevreden en geeft een 10. Een kleine groep van 4% is ontevreden (5 of lager).

Figuur 25. Hoe tevreden bent u momenteel– over het geheel genomen- met uw leven?



Het gemiddelde cijfer dat mensen voor hun gezondheid geven ligt een fractie lager met een 7,6. Van alle gegeven rapportcijfers is 80% een 7, 8 of 9. 8 procent geeft de eigen gezondheid een 5 of lager en 5 procent waardeert deze juist met een 10.

Verschil in taal en cultuur vormen nauwelijks een belemmering om aan het maatschappelijk leven deel te nemen

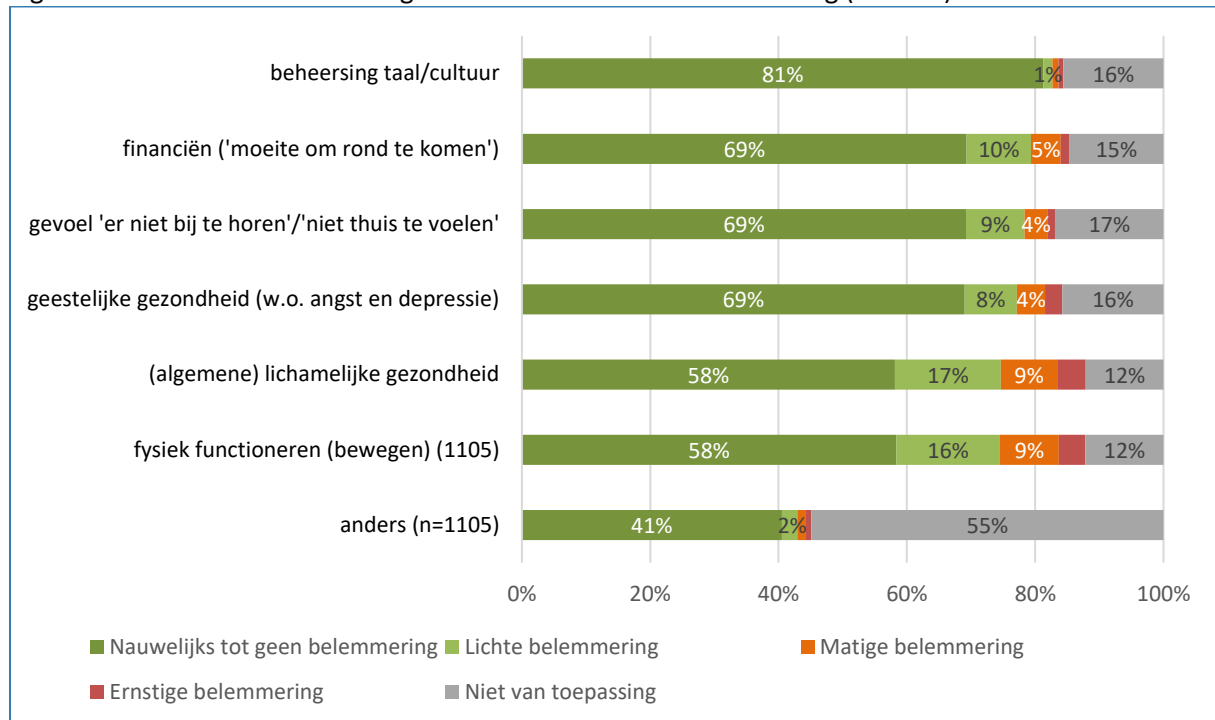
Van enkele aspecten kan men aangeven of die de mogelijkheid beperken om deel te nemen aan het maatschappelijke leven. Het gaat om:

- (algemeen) lichamelijke gezondheid
- fysiek functioneren (bewegen)
- geestelijke gezondheid
- taal / cultuur
- financiën (laag inkomen)
- gevoel 'er niet bij te horen'/'niet thuis te voelen'
- anders

De figuur op de volgende pagina laat de verdeling van de antwoorden zien. Volgens de respondenten vormt de beheersing van taal/cultuur het minst een belemmering om deel te nemen aan het maatschappelijke leven. Als men zich belemmerd voelt, dan komt dat vooral door de algemene lichamelijke gezondheid (9%) en het fysiek functioneren (9%). Door financiën (een laag inkomen) voelt

5 procent zich belemmerd om mee te doen in de samenleving. Van de antwoordcategorie 'anders' is door 55 procent van de respondenten geen gebruik gemaakt.

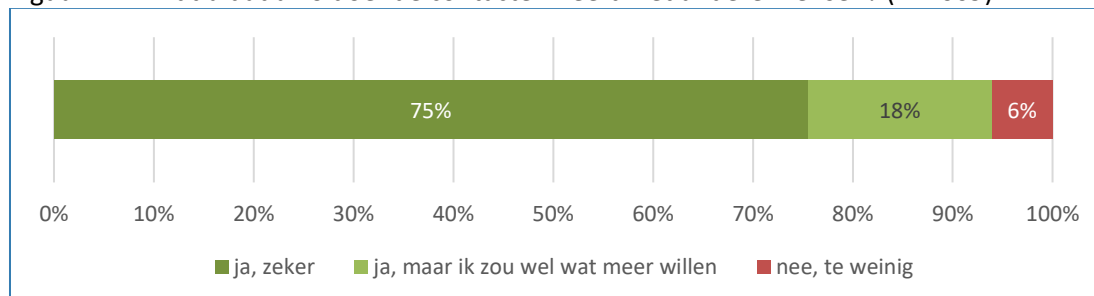
Figuur 26. Mate van belemmering om mee te doen in de samenleving (n=1105)



Meesten hebben voldoende contact met anderen en voelen zich niet eenzaam

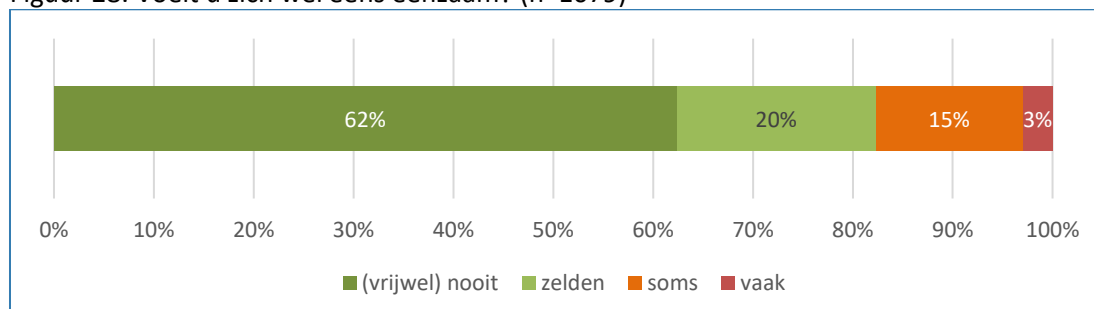
Op de vraag of men voldoende contact met anderen heeft antwoordt 75 procent met 'ja, zeker' en 18 procent met 'ja, maar ik zou wel wat meer willen'. 6 procent geeft aan dat ze te weinig contacten heeft.

Figuur 27. Vindt u dat u voldoende contacten heeft met andere mensen? (n=1069)



Het overgrote deel, namelijk 62 procent, voelt zich (vrijwel) nooit eenzaam en 20 procent zelden. Soms eenzaam voelt zich 15 procent en vaak 3 procent. De onderstaande figuur laat dit zien.

Figuur 28. Voelt u zich wel eens eenzaam? (n=1079)

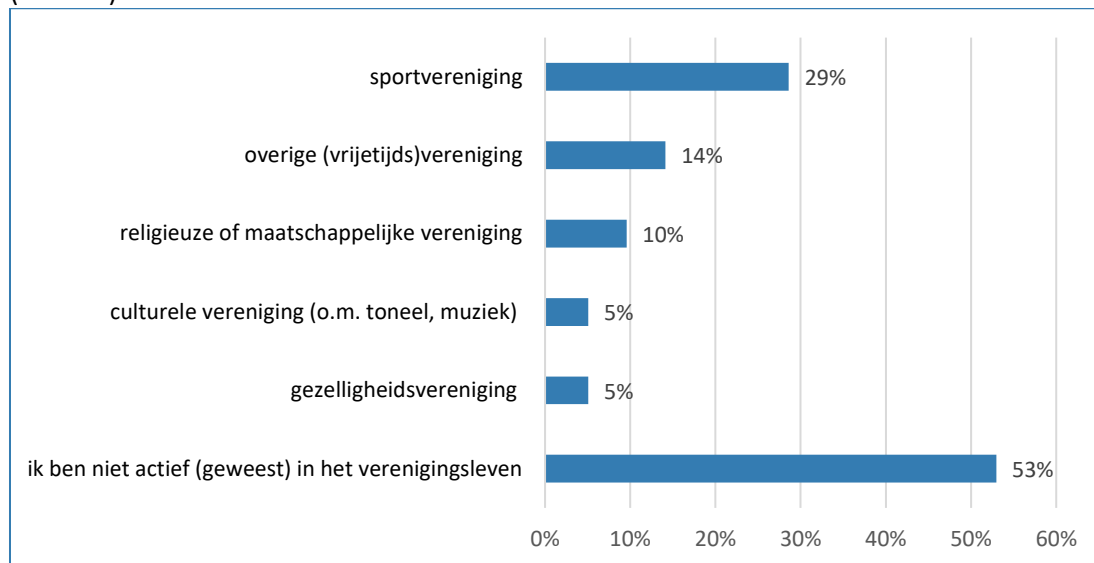


Meeste vrijwilligers actief in een sportvereniging

Twee derde van de inwoners beweegt of sport minimaal één keer per week intensief. Wel eens of nooit antwoordt 29 procent.

Waar bent u vrijwilliger? Op deze vraag mochten meerdere antwoorden gegeven worden. De meesten die ergens als vrijwilliger actief zijn doen dat bij de sportvereniging (29%). In de afgelopen 12 maanden is 53% procent niet actief geweest. Het percentage niet actief ligt hoger dan in 2019 (37%). Dit heeft naar alle waarschijnlijkheid te maken met de coronamaatregelen, waardoor het voor inwoners niet mogelijk was zich in te zetten voor een vereniging.

Figuur 29. Percentage respondenten dat afgelopen 12 maanden actief is geweest in ... vereniging (n=1272)

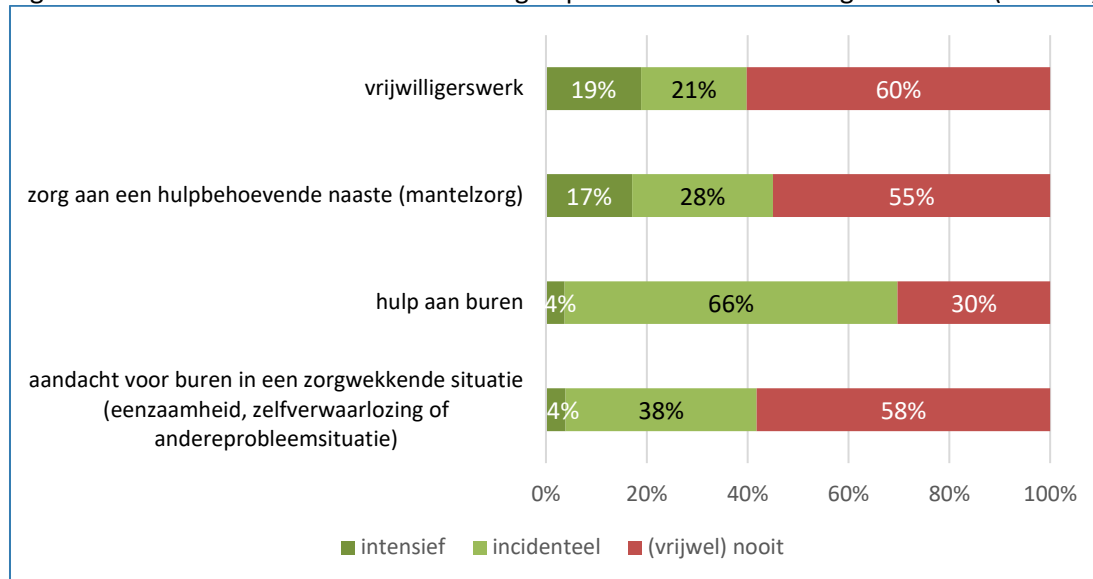


Meeste hulp wordt incidenteel ingezet voor burens

Voor vier maatschappelijke activiteiten is gevraagd of men zich daarvoor inzet.

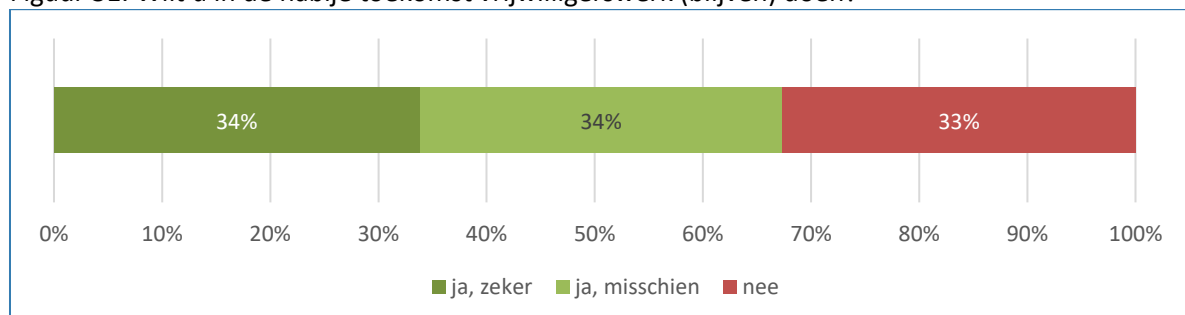
Als we kijken naar waar het meest intensief hulp wordt geboden dan is dat bij het vrijwilligerswerk (19%). Het percentage intensief en incidenteel vrijwilligerswerk doen is in vergelijking met 2019 lager. Ook bij dit verschil kunnen de coronamaatregelen van invloed zijn geweest. Hulp aan de burens wordt door 66 procent van de respondenten incidenteel gegeven. Bij het samenvoegen van intensieve en incidentele hulp, dan wordt verreweg de meeste hulp aan de burens geboden. Het geven van aandacht aan de burens in een zorgwekkende situatie wordt door 42 procent van de respondenten geboden. Bijna de helft van de mensen (45%) biedt zorg aan een hulpbehoevende naaste (mantelzorg).

Figuur 30. In welke mate heeft u zich de afgelopen twaalf maanden ingezet voor... (n=1105)



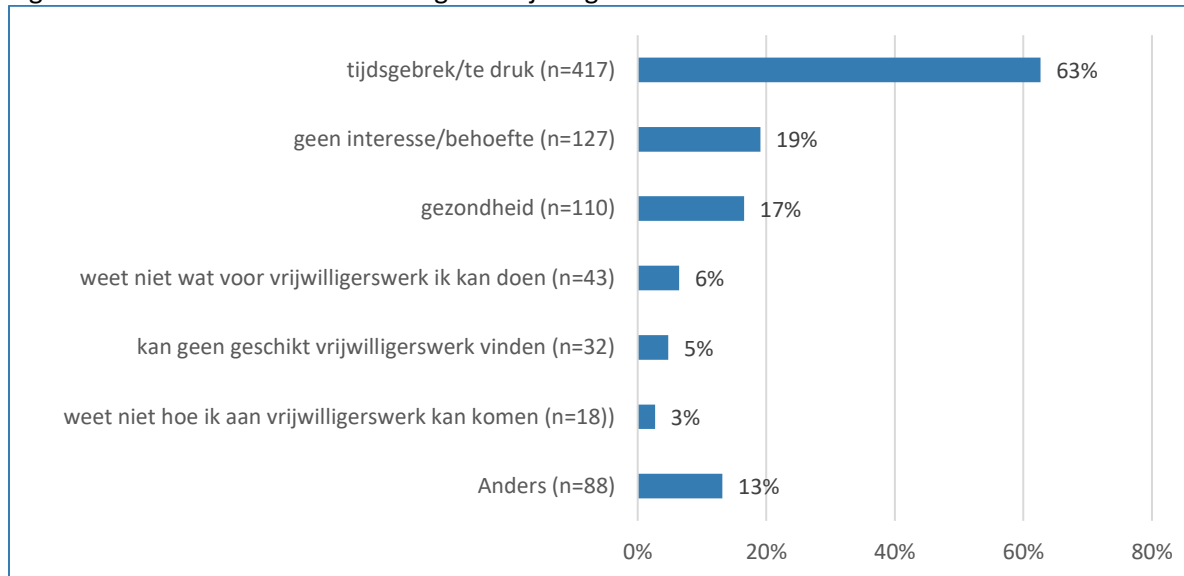
Ook in de toekomst wil een groot deel van de respondenten hulp (blijven) bieden. 34 procent geeft aan het zeker te gaan doen en eenzelfde percentage weet het nog niet zeker. In vergelijking met 2019 geven minder mensen aan in de toekomst vrijwilligerswerk te blijven doen.

Figuur 31. Wilt u in de nabije toekomst vrijwilligerswerk (blijven) doen?



Op de vraag waarom men geen vrijwilligerswerk zou willen (blijven) doen mochten meerdere antwoorden worden gegeven. Tijdgebrek is veruit de belangrijkste reden om geen vrijwilligerswerk te willen (blijven) doen (63%), op grote afstand gevolgd door geen interesse (19%) en gezondheid (17%).

Figuur 32. Wat is de reden waarom geen vrijwilligerswerk te doen?



Klein deel respondenten kan of wil geen burenhulp geven; grootste draagvlak voor een oogje in het zeil houden

Op de vraag welke vorm van burenhulp men zou willen geven mochten, behalve als men aangaf geen hulp te kunnen of willen verlenen, meerdere antwoorden worden gegeven. Na correctie op degenen die geen hulp willen of kunnen geven, blijkt dat gemiddeld genomen men 3 mogelijke vormen van burenhulp heeft aangegeven. Een oogje in het zeil houden is door 68 procent van de respondenten aangegeven als vorm van burenhulp die men wil geven. Daarmee is het de meest populaire vorm van burenhulp. Ook hulp bij de boodschappen voor de burens is door veel (56%) respondenten aangegeven. Weinig draagvlak is er voor het schoonmaken/koken (7%) bij de burens of het toedienen van medicijnen/persoonlijke verzorging (6%).

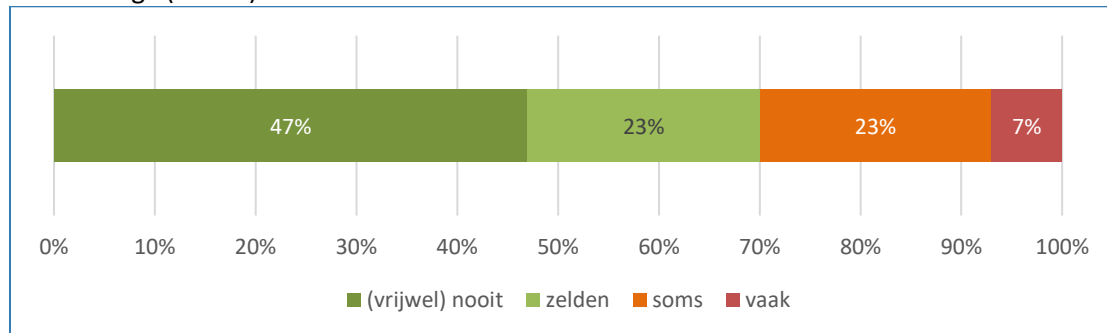
Figuur 33. Welke vormen van burenhulp bent u bereid te verlenen?



Men zou zich door het geven van zorg aan een hulpbehoevende naaste (mantelzorg) belemmerd kunnen voelen in de dagelijkse activiteiten / bezigheden. Daar gaat de volgende vraag over. Voor 70

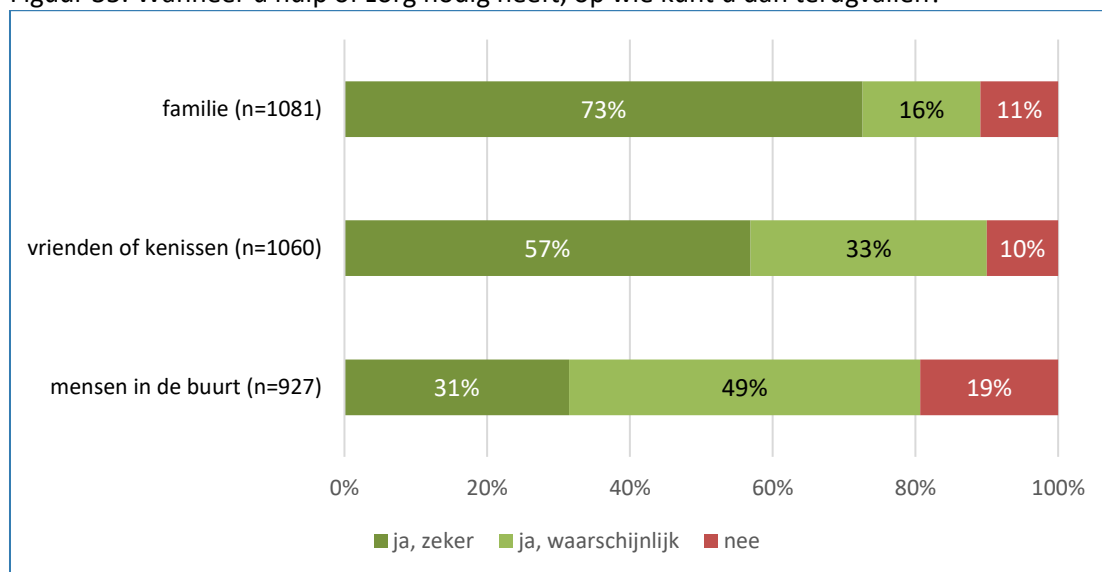
procent van de mensen is het geven van deze mantelzorg (vrijwel) nooit tot zelden een beperking in de dagelijkse activiteiten/bezigheden. Voor 7 procent is het vaak een belemmering.

Figuur 34. In welke mate voelt u zich belemmerd in uw dagelijkse activiteiten door het geven van mantelzorg? (n=470)



Als men hulp of zorg nodig heeft kan 89 procent van de respondenten (waarschijnlijk) terugvallen op familie en 90% vrienden/kennissen. Echter, circa 10 procent van de respondenten kan daar niet op terugvallen. Ook kan 80 procent van de mensen als men hulp nodig heeft, terugvallen op mensen in de buurt. Terugvallen voor hulp of zorg op familie, vrienden of kennissen kunnen mensen vaker dan in 2019 het geval was. In 2019 was het iets meer dan 80 procent, in 2021 is het bijna 90 procent.

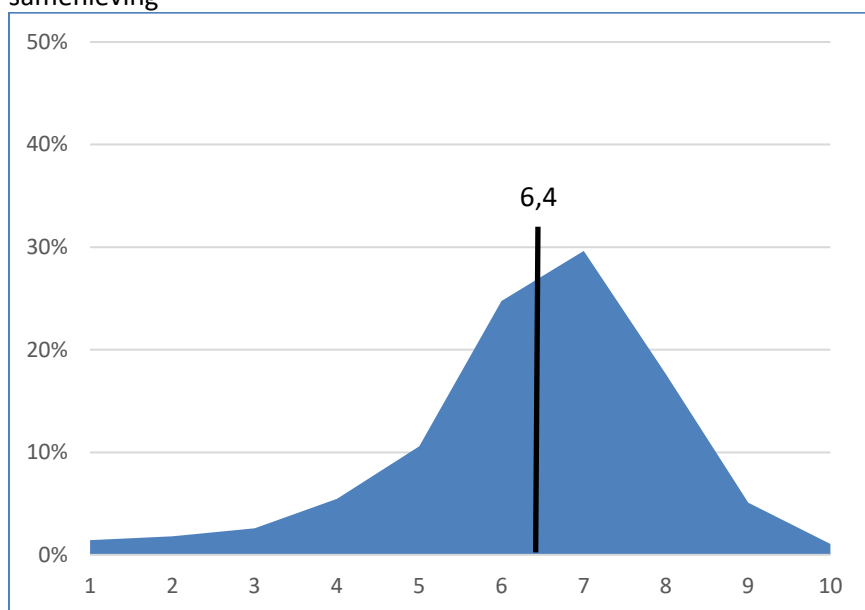
Figuur 35. Wanneer u hulp of zorg nodig heeft, op wie kunt u dan terugvallen?



Waardering inspanning gemeente met 6,4 en 6.5 beoordeeld

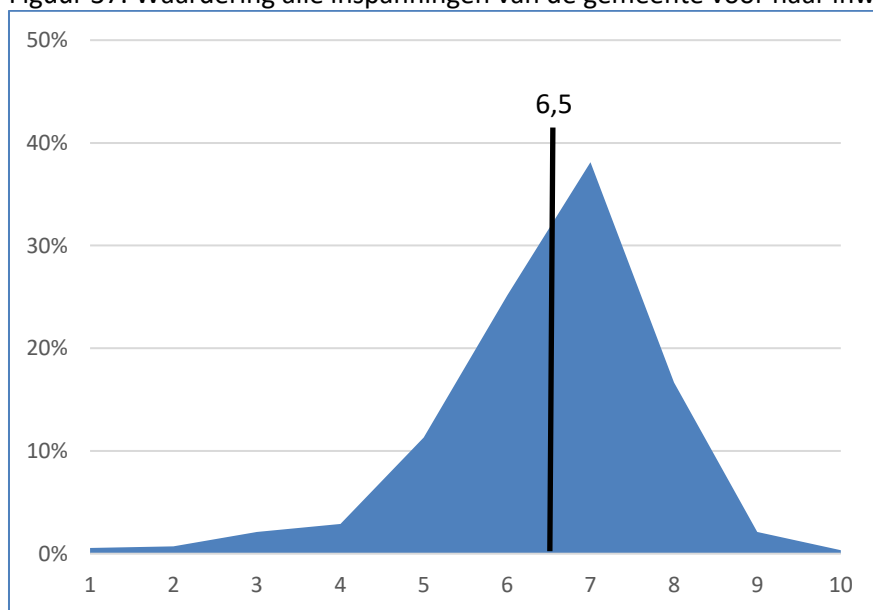
Gevraagd is een rapportcijfer te geven voor de inspanningen van de gemeente om burgers volledig te laten deelnemen aan de maatschappij. Het gaat hier om hulp aan mensen met een beperking of mensen in een zorgwekkende situatie. Gemiddeld genomen geeft men hiervoor de gemeente een 6,4. Het cijfer 5 en lager geeft 22 procent van de respondenten gaf en 53 procent geeft een 7, 8 of 9.

Figuur 36. Waardering inspanningen van de gemeente om kwetsbare mensen te laten mee doen in de samenleving



Tot slot is gevraagd de gemeente te waarderen voor alle inspanningen voor de burgers. De respondenten gaven gemiddeld genomen een 6,5. Een cijfer van 1 tot en met 5 is door 18 procent van de respondenten gegeven en 57 procent geeft een 7, 8 of 9.

Figuur 37. Waardering alle inspanningen van de gemeente voor haar inwoners



Kennispunt Twente
Nijverheidstraat 30
7511 JM Enschede

www.kennispunttwente.nl
Info@kennispunttwente.nl

Kennis  **punt**
Twente