



Burgerpeiling 2024 gemeente Rijswijk

Waarstaatjegemeente.nl
Beleidsthema's

HET pon | telos

Burgerpeiling 2024 gemeente Rijswijk

Waarstaatjegemeente.nl

Beleidsthema's

drs. K. du Long

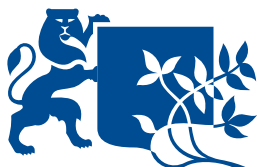
D. van de Ven Msc

A. van der Heijden Msc

Colofon

Het PON & Telos heeft dit onderzoek verricht in opdracht van gemeente Rijswijk.

Rijswijk



Auteur(s)

drs. Karin du Long, Daphne van de Ven Msc en Anne van der Heijden Msc

Het PON & Telos publicatienummer

23174-01

Datum

oktober 2024



© 2024 Het PON & Telos

Het auteursrecht van deze publicatie berust bij Het PON & Telos. Gehele of gedeeltelijke overname van teksten is toegestaan, mits daarbij de bron wordt vermeld.

Vermenigvuldiging en publicatie in een andere vorm dan dit rapport is slechts toegestaan na schriftelijke toestemming van Het PON & Telos. Hoewel deze publicatie met de grootst mogelijke zorg is samengesteld, kan Het PON & Telos geen enkele aansprakelijkheid aanvaarden voor eventuele fouten.

Meer informatie

www.hetpon-telos.nl

Inhoudsopgave

Samenvatting	1
1 Inleiding	4
1.1 De burgerpeiling in het kort	4
1.2 Nut en noodzaak van de burgerpeiling	5
1.3 Actuele maatschappelijke ontwikkelingen	5
1.4 Leeswijzer	6
2 Totaalbeeld gemeente Rijswijk	8
3 Woon- en leefklimaat	10
3.1 Stellingen over woon- en leefklimaat	10
3.2 Vergelijking met meting 2021	14
3.3 Wonen in de buurt	17
3.4 Inzet voor de buurt	18
3.5 Veiligheid in de buurt	18
3.6 Samenvatting open vraag over ideeën voor verbetering van de buurt	20
4 Relatie inwoner-gemeente	22
4.1 Stellingen over relatie inwoner-gemeente - 2024	22
4.2 Vergelijking met meting 2021	24
4.3 Samenvatting open vraag Relatie inwoner-gemeente	25
5 Gemeentelijke dienstverlening	26
5.1 Stellingen over gemeentelijke dienstverlening - 2024	26
5.2 Vergelijking met meting 2021	29
5.3 Contact met de gemeente	30
5.4 Digitale dienstverlening en communicatie	31
5.5 Samenvatting open vraag over verbetering gemeentelijke dienstverlening	32
6 Zorg en Welzijn	33
6.1 Algehele gezondheid	33
6.2 Sociale contacten	34
6.3 Inzet voor anderen en/of maatschappelijke doelen	35
6.4 Steun van anderen	38
6.5 Zelfredzaamheid	39
6.6 Samenvatting open vraag over ideeën om mensen te helpen, te laten meedoen of te laten meetellen	40
Bijlage A. Onderzoeksverantwoording	41
Bijlage B. Achtergrondkenmerken	43
Bijlage C. Vragenlijst	46

Samenvatting

Burgerpeiling gemeente Rijswijk 2024

In dit rapport presenteren we de resultaten van de burgerpeiling van de gemeente Rijswijk, uitgevoerd in 2024. In de burgerpeiling worden vragen gesteld over vier maatschappelijke thema's: Woon- en leefklimaat (betrokkenheid in en mening over de buurt), Relatie inwoner-gemeente (mening over de rol van de gemeente en betrekken van inwoners door de gemeente), Gemeentelijke dienstverlening (ervaring met de directe dienstverlening) en Zorg en Welzijn (maatschappelijke veerkracht).

Het rapport bevat informatie op gemeentelijk niveau en deze resultaten worden – indien mogelijk – vergeleken met de resultaten van de burgerpeiling van 2021. Daarnaast bevat dit rapport de gemiddelde resultaten van 15 referentiegemeenten die in 2022 of 2023¹ de burgerpeiling hebben uitgevoerd en qua inwoneraantal vergelijkbaar zijn met de gemeente Rijswijk. Deze referentiegegevens hebben we gehaald uit de VNG database op www.waarstaatjegemeente.nl.

De mening van 514 inwoners

De gemeente Rijswijk heeft in april 2024 een steekproef van 3.000 inwoners uitgenodigd om deel te nemen aan dit onderzoek. Bij de uitnodigingsbrief was ook een schriftelijke vragenlijst toegevoegd. Inwoners konden kiezen de vragenlijst schriftelijk of online in te vullen. De vragenlijst kon worden ingevuld tot en met 10 juni 2024. 514 inwoners hebben de vragenlijst ingevuld, het responspercentage ligt daarmee op 17%. Dit responspercentage ligt lager dan bij de vorige burgerpeiling (32%). Bij de vorige peiling is de uitnodigingsbrief gericht aan personen in plaats van 'Aan de bewoners van dit adres' zoals bij de peiling in 2024 het geval was. Mogelijk ligt het responspercentage daardoor lager dan in 2021.

Ondanks het lagere responspercentage in 2024 is het aantal respondenten voldoende om betrouwbare uitspraken te doen over de inwoners van gemeente Rijswijk. De resultaten zijn gewogen op basis van leeftijd om op deze manier op over- en ondervertegenwoordiging van bepaalde leeftijdsgroepen te corrigeren. Dit is een weging zoals is voorgeschreven in het protocol burgerpeiling vastgesteld door de VNG.

Totaalbeeld: waardering en inzet gemeente

Voor het totaalbeeld wordt inwoners gevraagd om een rapportcijfer te geven voor de inzet van de gemeente op de vier maatschappelijke thema's uit de burgerpeiling. Daarnaast wordt aan inwoners gevraagd om een rapportcijfer te geven voor alle moeite die de gemeente neemt voor haar inwoners. Elk thema wordt door de inwoners met een voldoende gewaardeerd (rapportcijfers van 5,9 tot 6,8). Inwoners van referentiegemeenten geven vergelijkbare cijfers per thema, waarbij Rijswijk iets hoger scoort op het thema Woon- en leefklimaat (6,8 voor gemeente Rijswijk ten opzichte van 6,4 voor de referentiegemeenten). Inwoners geven voor alle moeite die de gemeente neemt voor inwoners een 6,4. Het oordeel over de gemeentelijke dienstverlening is licht (significant) gedaald van een 6,9 in 2021 naar een 6,7 in 2024.

¹ Over het jaar 2024 staan nog geen referentiegegevens in de database van VNG.

Woon- en leefklimaat

Tot het thema woon- en leefklimaat behoren vragen en stellingen over de buurt waarin men woont. Bijna alle inwoners voelen zich thuis in hun buurt, vinden dat er in hun buurt genoeg groen is en wonen in een huis dat past bij hun situatie en wensen. Ten opzichte van 2021 zien we een aantal significante verschillen: Minder respondenten zijn het (helemaal) eens en meer respondenten zijn het (helemaal) oneens met de stelling *Buurtbewoners gaan op een prettige manier met elkaar om*. Ook zijn meer mensen het oneens met de stellingen *Ik voel me thuis in deze buurt*, *Buurtbewoners staan altijd voor elkaar klaar* en *In mijn buurt zijn (bijna) geen dingen kapot* ten opzichte van 2021.

Wat betreft voorzieningen zien we ook enkele significante verschillen ten opzichte van 2021. Hoewel de meerderheid (zeer) tevreden is over openbaar vervoer en dit percentage (80%) een stuk hoger ligt dan bij de referentiegemeenten (56%), zien we dat er meer mensen in 2024 (11%) dan in 2021 (7%) ontevreden over zijn. Ook zijn minder mensen tevreden en meer mensen ontevreden over de (gezondheids-)zorgvoorzieningen dan in 2021.

Respondenten beoordelen hun woongenot met een ruime voldoende, een 7,9. Iets meer dan een kwart van de respondenten voelt zich betrokken bij de (meeste) mensen die in de buurt wonen. Een significant verschil met 2021 is dat in 2024 meer mensen zich bij (bijna) niemand betrokken voelen (11% ten opzichte van 6% in 2021).

Met de veiligheid in de buurt is het goed gesteld: 36% van de respondenten voelt zich (bijna) altijd veilig in 2024, ten opzichte van 26% in 2021. Tegelijkertijd is het aandeel inwoners dat heel veel overlast van andere burens ervaart gestegen en het aandeel inwoners dat weinig overlast ervaart, gedaald ten opzichte van 2021.

Relatie inwoner-gemeente

Ten opzichte van 3 jaar geleden zien we dat inwoners in vergelijkbare mate tevreden zijn over dit thema. Uitzondering hierop is dat meer mensen het in 2024 oneens zijn met de stelling *De gemeente stelt zich flexibel op als dat nodig is*; in 2021 is 26% het (helemaal) oneens met deze stelling, in 2024 is dit gestegen naar 37%.

In 2024 heeft 28% van de inwoners (heel) veel vertrouwen in de manier waarop de gemeente wordt bestuurd, 51% heeft niet veel/niet weinig vertrouwen en 21% heeft weinig of (bijna) geen vertrouwen. Met alle stellingen binnen dit thema zijn meer inwoners van de gemeente Rijswijk het (helemaal) eens dan van referentiegemeenten. Bijna de helft van de inwoners van gemeente Rijswijk (46%) is het (helemaal) eens met de stelling *De gemeente laat inwoners meedenken bij plannen, activiteiten en voorzieningen*, ten opzichte van 30% van de inwoners van referentiegemeenten.

Gemeentelijke dienstverlening

Een aantal stellingen binnen het thema gemeentelijke dienstverlening wordt negatiever beoordeeld dan in 2021. Het aandeel inwoners dat het (helemaal) oneens is met de stellingen *Ik vond het makkelijk om mijn vraag te stellen of mijn aanvraag te regelen*, *Ik kreeg uiteindelijk wat ik wilde*, *De medewerker kon zich goed inleven* en *De medewerker bood de ruimte om mee te denken* is gestegen ten opzichte van 2021. Hoewel de meerderheid het (helemaal) eens is met de stelling *Ik kan de informatie die ik nodig heb van de gemeente makkelijk vinden* (en dat is dus positief) zien we wel dat het aandeel dat het (helemaal) eens is, lager is dan in 2021.

Op alle stellingen binnen dit thema zijn meer inwoners van gemeente Rijswijk het (helemaal) eens dan inwoners van referentiegemeenten. Het verschil is het grootst voor de stelling *De gemeente gebruikt duidelijke taal*; 74% van de inwoners van gemeente Rijswijk is het daarmee (helemaal) eens ten opzichte van 60% van de inwoners van referentiegemeenten.

De digitale dienstverlening en de communicatie en voorlichting vanuit de gemeente worden beiden met een voldoende beoordeeld, respectievelijk een 6,9 en een 6,6.

Zorg en welzijn

De tevredenheid met het leven (7,9) en de ervaren gezondheid (7,6) worden met ruime voldoende beoordeeld.

Drie kwart van de inwoners van de gemeente Rijswijk vindt dat zij voldoende contacten hebben met andere mensen (75%). In 2024 geven minder mensen aan te weinig contacten te hebben met andere mensen dan in 2021 (5% in 2024 tegenover 9% in 2021).

Wat betreft inzet voor anderen of maatschappelijke doelen denken inwoners over het algemeen dat zij familie, vrienden of kennissen of mensen uit de buurt om hulp kunnen vragen als dat nodig is. Enkele verschillen ten opzichte van 2021 zijn dat minder mensen in 2024 aangeven niet actief (geweest) te zijn in het verenigingsleven: in 2021 was 49% niet actief, in 2024 is dat gedaald naar 42%. Meer mensen hebben in 2024 zorg aan een familielid, vriend of kennis (mantelzorg) gegeven dan in 2021. In 2024 heeft 30% vaak mantelzorg verleend, in 2021 was dit 14%.

Ook het aandeel mensen dat in de toekomst zeker vrijwilligerswerk wil doen is hoger in 2024 (33%), dan in 2021 (22%).

Ruim drie kwart van de respondenten geeft aan dat zij de draad gemakkelijk oppakken als het tegenzit en dat ze zelf gemakkelijk hulp kunnen organiseren als dat nodig is. Meer mensen zijn het in 2024 oneens met de stellingen *Ik sla me makkelijk door moeilijke tijden heen* en *Ik raak snel van slag als iets tegen zit of onduidelijk is* dan in 2021.

1 Inleiding

1.1 De burgerpeiling in het kort

De burgerpeiling van Waarstaatjegemeente.nl geeft gemeenten inzicht in de oordelen van hun inwoners. VNG Realisatie heeft samen met een aantal gemeenten, de Vereniging voor Statistiek en Onderzoek (VSO) en diverse onderzoeksbureaus waaronder Het PON & Telos hiervoor in 2013 een standaard ontwikkeld die uitgaat van verschillende maatschappelijke thema's. In 2022 zijn enkele aanpassingen gedaan in de vragenlijst om deze begrijpelijker te maken voor respondenten. Door deze aanpassingen kan het zijn dat de resultaten niet meer te vergelijken zijn met die van eerdere metingen.

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

- **Woon- en leefklimaat**
Het thema Woon- en leefklimaat gaat over de betrokkenheid van inwoners met hun woonomgeving, hun inzet voor de buurt en over samenwerking en partnerschap met de gemeente.
- **Relatie inwoner-gemeente**
Het thema Relatie inwoner-gemeente gaat onder andere over het vertrouwen van inwoners in het gemeentebestuur, of de gemeente inwoners laat meedenken en of de gemeente doet wat ze zegt.
- **Gemeentelijke dienstverlening**
Het thema Gemeentelijke dienstverlening gaat over de dienstverlening van de gemeente zoals het contact met de medewerker van de gemeente, de (gewenste) contactvorm en digitale dienstverlening.
- **Zorg en welzijn**
Het thema Zorg en welzijn gaat over de gezondheid van inwoners en over hun maatschappelijke veerkracht (vrijwilligerswerk, mantelzorg).

1.2 Nut en noodzaak van de burgerpeiling

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

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

1.3 Actuele maatschappelijke ontwikkelingen

In dit rapport maken we een vergelijking tussen de resultaten van het onderzoek in 2021 en die van 2024. Voor de duiding van verschillen in resultaten is het goed om in ogenschouw te nemen dat er zich in de periode, met name vanaf het begin van de coronacrisis in maart 2020, grote maatschappelijke ontwikkelingen hebben voorgedaan. Denk bij deze maatschappelijke ontwikkelingen aan de coronacrisis en de naweeën hiervan, de oorlog in Oekraïne en in het Midden-Oosten, de gestegen prijzen en inflatie, de gespannen situatie op de woningmarkt, de energiecrisis in 2021, de stikstofcrisis in 2022 en de daarmee samenhangende boerenprotesten en de problemen rondom asiel en migratie. Deze veranderingen en de onzekerheid die hiermee gepaard gaat, zijn van invloed op het sentiment in de samenleving en hebben daarmee ook mogelijk invloed op de resultaten van de burgerpeiling uitgevoerd in 2024.

Uit onderzoek van Het PON & Telos² en ook uit langlopend landelijk onderzoek van onder andere het Sociaal en Cultureel Planbureau³, blijkt dat de zorgen van inwoners over de hiervoor geschetste ontwikkelingen gestegen zijn in de afgelopen jaren. Ook is in deze periode het vertrouwen in de overheid gedaald, ten opzichte van eerdere jaren. In de burgerpeilingen uitgevoerd door Het PON & Telos voor andere gemeenten in de afgelopen jaren zien we deze trends ook terug. Bij het interpreteren van de resultaten van de burgerpeiling uit 2024 is het daarom goed om de maatschappelijke context in gedachten te

² Long, K. du. Verhoeven L. & Ven, D. van de, Brabantse Monitor maatschappelijke impact corona en andere actuele ontwikkelingen, Resultaten meting 12 – veldwerk 22 t/m 27 september 2022, Het PON & Telos, Tilburg.
³ SCP, Continu Onderzoek Burgerperspectieven, zie: <https://www.scp.nl/onderzoeksprogramma/continu-onderzoek-burgerperspectieven>

houden. Zonder daarover harde uitspraken te doen, heeft de huidige maatschappelijke context mogelijk invloed op de antwoorden van de respondenten en biedt het mogelijk een verklaring voor een deel van de verschillen tussen de meting in 2021 en die in 2024.

1.4 Leeswijzer

In deze rapportage zijn de resultaten weergegeven van de burgerpeiling zoals die door Het PON & Telos is uitgevoerd voor de gemeente Rijswijk in de periode april – juni 2024. In hoofdstuk 2 komen de totaaloordelen voor de inzet van de gemeente op de verschillende thema's aan de orde. In de vervolghoofdstukken bespreken we de resultaten per thema. In de bijlagen zijn opgenomen de onderzoeksverantwoording, de achtergrondkenmerken van de respondenten en de gehanteerde vragenlijst.

Weergave stellingen per hoofdstuk

In de vragenlijst worden bij de thema's Woon- en leefklimaat, Relatie inwoner-gemeente en Gemeentelijke dienstverlening stellingen voorgelegd aan respondenten. Deze stellingen presenteren we telkens in een driedeling:

- 75% van de inwoners of meer is het (helemaal) eens met een stelling (= groen; positief).
- 50-75% van de inwoners is het (helemaal) eens met een stelling (= grijs; grijs gebied).
- 50% van de inwoners of minder is het (helemaal) eens met de stelling (= oranje; aandachtspunt).

Het thema 'Zorg en welzijn' bevat geen stellingen en daarom ook geen tabellen waarbij we bovenstaande driedeling maken.

Vergelijking in de tijd

De gemeente Rijswijk heeft de burgerpeiling eerder, in 2019 en 2021, laten uitvoeren. In dit huidige rapport maken we ook een vergelijking in de tijd. Getoetst is of de resultaten van de huidige meting **significant** afwijken van de vorige meting. Wanneer een resultaat van de meting in 2024 significant hoger of lager is ten opzichte van de vorige meting in 2021, kunnen we veronderstellen dat dit verschil niet op toeval berust. Of een resultaat afwijkt is afhankelijk van de grootte van de groep respondenten (n) en de spreiding van de antwoorden. Het kan dus zo zijn dat een verschil bij de ene vraag wel significant is terwijl hetzelfde verschil bij een andere vraag niet significant is.

Zoals eerder in dit hoofdstuk beschreven, zijn dus niet alle resultaten 1-op-1 te vergelijken met die van 2021 doordat er in 2022 enkele aanpassingen zijn gedaan aan de standaard vragenlijst.

We hebben in het rapport significante verschillen tussen de twee metingen eveneens aangeduid met **blauw (positieve afwijking)**, dan wel **oranje (negatieve afwijking)**. Indien het verschil in resultaat significant afwijkt, maar niet per se positief of negatief is te noemen, zijn de verschillen aangeduid met **grijs (neutrale afwijking)**.

Vergelijkingsgemeenten

In het rapport zijn de resultaten van de gemeente Rijswijk vergeleken met andere gemeenten die in 2022 en 2023 aan de burgerpeiling hebben meegedaan en qua grootte (50.000 – 100.000 inwoners) vergelijkbaar zijn met gemeente Rijswijk.

Ten tijde van het analyseren van de data (juni, 2024) bevat de database van www.waarstaatjegemeente.nl de referentiegegevens van 15 andere gemeenten met 50.000 – 100.000 inwoners die in 2022 en 2023 meegedaan hebben aan de burgerpeiling (de database bevat nog geen gegevens van 2024). Dat zijn gemeenten: De Fryske Marren, Den Helder, Hengelo, Hilversum, Hoeksche Waard, Houten, Kampen, Katwijk, Krimpenerwaard, Oss, Sittard-Geleen, Stichtse Vecht, Vijfheerenlanden, Vlaardingen en West Betuwe.

Opmerking bij de tabellen:

- door afrondingsverschillen komt het totaal in een tabel niet altijd exact op 100% uit maar soms op 99% en soms op 101%.
- 'n' in de tabellen staat voor het aantal respondenten dat een bepaalde vraag heeft ingevuld. Respondenten die [weet niet / geen mening] hebben ingevuld of de vraag hebben overgeslagen, zijn hierin dus niet meegenomen.

2 Totaalbeeld gemeente Rijswijk

De vragenlijst is gebaseerd op vier maatschappelijke thema's. Binnen ieder thema worden diverse vragen gesteld. Het gaat daarbij zowel om gedragsvragen als om vragen naar het oordeel over bepaalde zaken. Binnen ieder thema wordt een vraag gesteld waarin inwoners hun oordeel over de inzet van de gemeente moeten geven. In onderstaande tabel zijn de resultaten van deze vragen opgenomen. Het gaat om de volgende vragen⁴ :

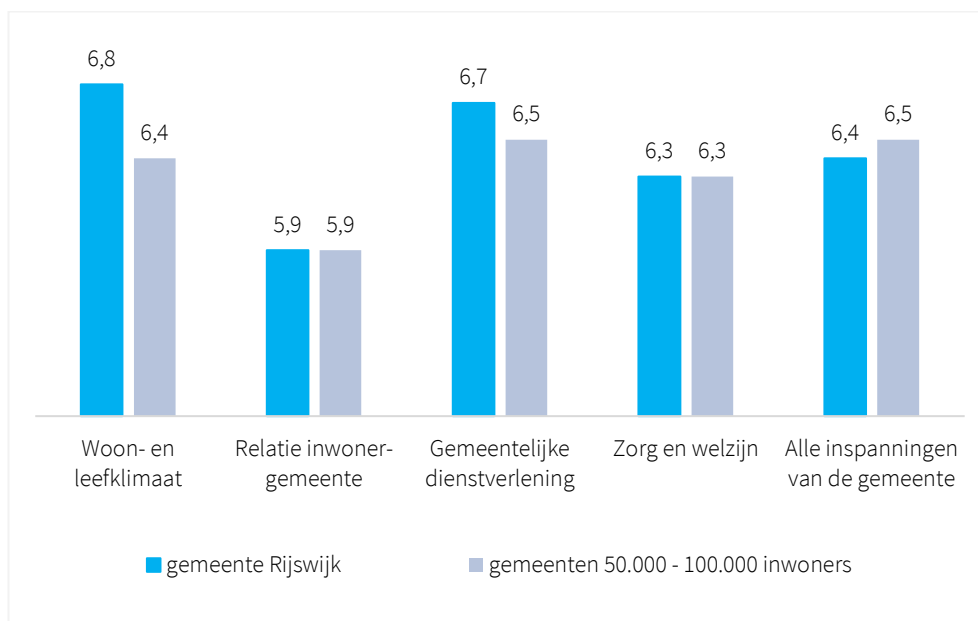
- **Woon- en leefklimaat:** Vraag 12: Wat vindt u van de zorg van uw gemeente voor uw woon- en leefomgeving?
- **Relatie inwoner-gemeente:** Vraag 20: Wat vindt u van de wijze waarop uw gemeente inwoners en belangenorganisaties betreft en de samenwerking zoekt?
- **Gemeentelijke dienstverlening:** Vraag 21: Wat vindt u -over het algemeen- van de dienstverlening van uw gemeente?
- **Zorg en welzijn:** Vraag 46: Wat vindt u van de moeite die uw gemeente neemt om inwoners te laten meedoen en meetellen in de gemeente?
- **Totale waardering gemeente:** Vraag 47: Wat vindt u van alle moeite die uw gemeente neemt voor inwoners?

Tabel 1 Totaaloordeel per thema

Thema's	n	2024	2021	2019	gemeenten 50.000-100.000 inw.	< 5 %	6-7 %	8+ %	weet niet %
Woon- en leefklimaat <i>Vraag 12: Wat vindt u van de zorg van uw gemeente voor uw woon- en leefomgeving?</i>	454	6,8	6,8	6,8	6,4	14	48	30	9
Relatie inwoner-gemeente <i>Vraag 20: Wat vindt u van de wijze waarop uw gemeente inwoners en belangenorganisaties betreft en de samenwerking zoekt?</i>	281	5,9	6,2	6,4	5,9	19	27	8	45
Gemeentelijke dienstverlening <i>Vraag 21: Wat vindt u – over het algemeen – van de dienstverlening van uw gemeente?</i>	432	6,7	6,9	6,9	6,5	13	48	25	14
Zorg en welzijn <i>Vraag 46: Wat vindt u van de moeite die uw gemeente neemt om inwoners te laten meedoen en meetellen in de gemeente?</i>	221	6,3	Niet vergelijkbaar vanwege andere vraagstelling sinds september 2022		6,3	11	21	10	57
Alle inspanningen gemeente <i>Vraag 47: Wat vindt u van alle moeite die uw gemeente neemt voor inwoners?</i>	306	6,4			6,5	13	34	15	38

⁴ De gehele vragenlijst van de burgerpeiling vindt u in de bijlage van dit rapport.

Figuur 1 Totaaloordeel per thema – vergeleken met andere gemeenten



3 Woon- en leefklimaat

Onder het thema Woon- en leefklimaat vallen vragen en stellingen over de buurt waar men woont. We vragen bijvoorbeeld naar hoe buurtbewoners met elkaar omgaan, mogelijke overlast, de tevredenheid over voorzieningen en onderhoud van de buurt.

3.1 Stellingen over woon- en leefklimaat

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

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

		n	(helemaal) eens	niet eens / niet oneens	(helemaal) oneens
(helemaal) eens 75% of meer van de inwoners	Ik voel me thuis in deze buurt	507	82	11	7
	In mijn buurt is genoeg groen	509	80	10	11
	Ik woon in een huis dat past bij mijn situatie en wensen	508	75	10	15
(helemaal) eens 50% - 75% van de inwoners	Buurtbewoners gaan op een prettige manier met elkaar om	493	72	20	8
	Ik zou niet zo snel weggaan uit deze buurt	503	69	17	14
	Het groen in mijn buurt is goed onderhouden	507	69	14	18
	In mijn buurt zijn (bijna) geen dingen kapot	496	67	17	16
	Buurtbewoners zijn te vertrouwen	470	63	28	9
	Straten en stoepen zijn goed begaanbaar	510	62	16	22
	Buurtbewoners staan altijd voor elkaar klaar	480	58	28	14
	Mijn buurt is netjes en schoon	509	51	24	25
(helemaal) eens < 50% van de inwoners	In mijn buurt zijn genoeg parkeerplaatsen voor auto's	491	47	14	38
	De gemeente werkt samen met de buurt aan plannen, activiteiten en voorzieningen	313	35	34	31
	De gemeente geeft de buurt de ruimte om hun ideeën en plannen uit te voeren	285	31	37	31
	De gemeente helpt inwoners bij het uitvoeren van hun ideeën en plannen	260	21	42	36

* Vraag 2, vraag 3, vraag 8, vraag 10, vraag 13

Stellingen over woon- en leefklimaat – opvallende punten



75% of meer van de inwoners:

- Voelt zich thuis in deze buurt;
- Vindt dat er in hun buurt genoeg groen is;
- Woont in een huis dat past bij hun situatie.

50% tot 75% van de inwoners:

- Vindt dat buurtbewoners op een prettige manier met elkaar omgaan;
- Zou niet zo snel weggaan uit deze buurt;
- Vindt dat het groen in de buurt goed is onderhouden;
- Vindt dat er in hun buurt (bijna) geen dingen kapot zijn;
- Vindt dat buurtbewoners te vertrouwen zijn;
- Vindt dat straten en stoepen goed begaanbaar zijn;
- Vindt dat buurtbewoners altijd voor elkaar klaarstaan;
- Vindt dat de buurt netjes en schoon is;

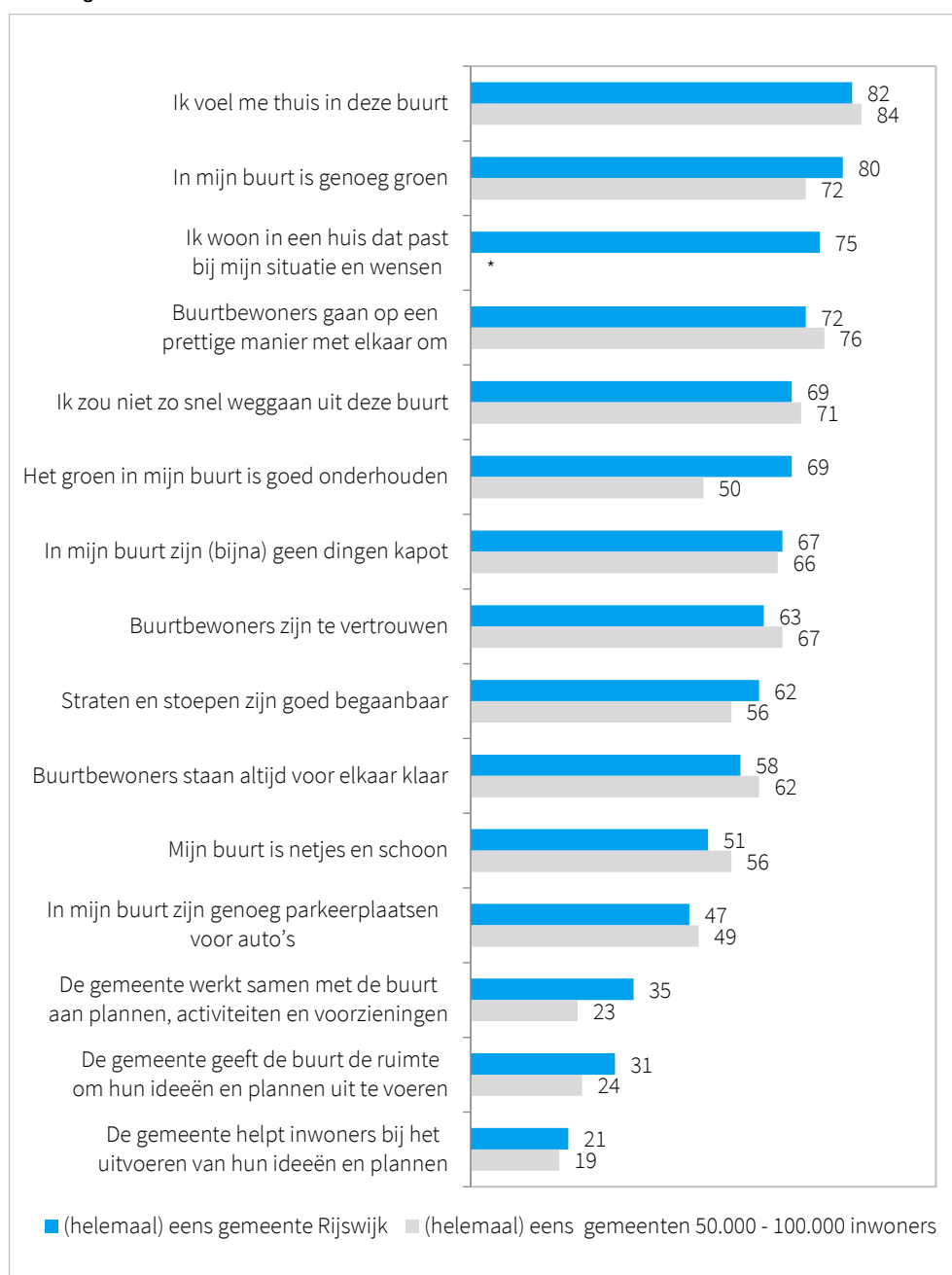


Minder dan 50% van de inwoners:

- Vindt dat er in hun buurt genoeg parkeerplaatsen zijn voor auto's;
- Vindt dat de gemeente met de buurt samenwerkt aan plannen, activiteiten en voorzieningen;
- Vindt dat de gemeente de buurt ruimte geeft om ideeën en plannen van de buurt uit te voeren;
- Vindt dat de gemeente inwoners helpt bij het uitvoeren van ideeën en plannen van inwoners.

Vergelijking met referentiegemeenten - 2024

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



*niet beschikbaar in VNG database

Stellingen over voorzieningen in de gemeente – 2024

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

		n	(zeer) tevreden	niet tevreden/ niet ontevreden	(zeer) ontevreden
(zeer) tevreden 75% of meer van de inwoners	Winkels voor dagelijkse boodschappen	507	82	8	10
	Openbaar vervoer	503	80	8	11
(zeer) tevreden 50% - 75% van de inwoners	(Gezondheids-) zorgvoorzieningen	469	72	18	10
	Speelvoorzieningen	392	66	20	14
	Culturele voorzieningen	455	58	27	16
	Sportvoorzieningen	394	52	29	19
	Ontmoetingsplekken	362	51	32	16
(zeer) tevreden < 50% van de inwoners	Welzijnsvoorzieningen	302	46	40	14

* Vraag 9

Stellingen over voorzieningen in de gemeente – opvallende punten



75% of meer van de inwoners is tevreden over:

- Winkels voor dagelijkse boodschappen
- Openbaar vervoer

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

- (Gezondheids-)zorgvoorzieningen (zoals huisartsenpost, gezondheidscentrum, centrum voor jeugd en gezin, verzorgingstehuis)
- Ontmoetingsplekken (plekken in de buurt voor sociaal contact zoals buurthuis, activiteitencentrum, plein of buurttuin)
- Sportvoorzieningen
- Culturele voorzieningen (zoals bibliotheek, muziekschool, theater)
- Speelvoorzieningen (kinderen tot 12 jaar)

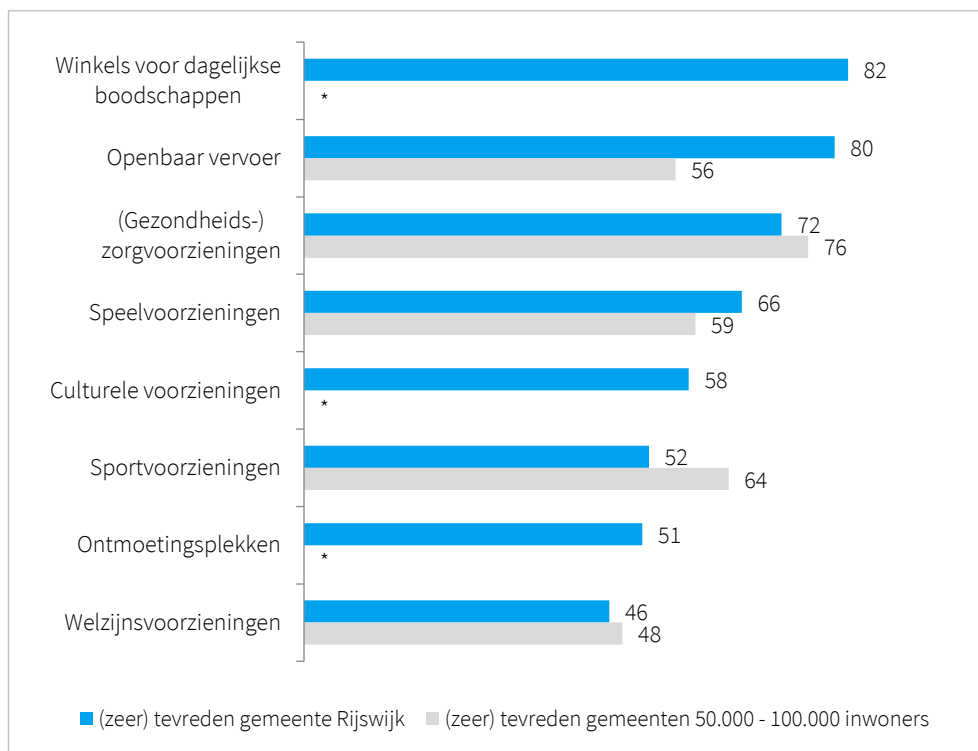


Minder dan 50% van de inwoners is tevreden over:

- Welzijnsvoorzieningen (helpen van buurtbewoners)

Vergelijking met referentiegemeenten

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



*niet beschikbaar in VNG database

3.2 Vergelijking met meting 2021

In deze paragraaf vergelijken we de resultaten van het thema woon- en leefklimaat met de resultaten van het onderzoek in 2021. Aan het einde van de paragraaf vatten we de verschillen kort in tekst samen.

Tabel 4 Stellingen woon- en leefklimaat (%)

	meting	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Ik voel me thuis in deze buurt	2024	507	82	11	7
	2021	635	86	10	3
	2019	561	86	10	4
Ik zou niet zo snel weggaan uit deze buurt	2024	503	69	17	14
	2021	615	71	17	12
	2019	548	70	1	12
Ik woon in een huis dat past bij mijn situatie en wensen	2024	508	75	10	15
	2021	Niet vergelijkbaar vanwege andere vraagstelling sinds september 2022			
	2019				

	meting	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Buurtbewoners gaan op een prettige manier met elkaar om	2024	493	72	20	8
	2021	620	78	18	4
	2019	546	73	23	4
Buurtbewoners staan altijd voor elkaar klaar	2024	480	58	28	14
	2021	589	56	36	8
	2019	509	50	37	13
Buurtbewoners zijn te vertrouwen	2024	470	63	28	9
	2021	574	61	32	8
	2019	496	65	30	6
Het groen in mijn buurt is goed onderhouden (denk aan perken en parken)	2024	507	69	14	18
	2021	619	67	17	16
	2019	547	64	17	20
Straten en stoepen zijn goed begaanbaar	2024	510	62	16	22
	2021	631	59	19	22
	2019	557	59	17	24
In mijn buurt zijn (bijna) geen dingen kapot	2024	496	67	17	16
	2021	619	72	17	11
	2019	547	73	16	11
Mijn buurt is netjes en schoon	2024	509	51	24	25
	2021	632	55	23	22
	2019	553	57	22	21
De gemeente werkt samen met de buurt aan plannen, activiteiten en voorzieningen.	2024	313	35	34	31
	2021	Niet vergelijkbaar vanwege andere vraagstelling sinds september 2022			
	2019				
De gemeente geeft de buurt de ruimte om hun ideeën en plannen uit te voeren.	2024	285	31	37	31
	2021	Niet vergelijkbaar vanwege andere vraagstelling sinds september 2022			
	2019				
De gemeente helpt inwoners bij het uitvoeren van hun ideeën en plannen	2024	260	21	42	36
	2021	Niet vergelijkbaar vanwege andere vraagstelling sinds september 2022			
	2019				
In mijn buurt is genoeg groen	2024	509	80	10	11
	2021	620	82	8	10
	2019	562	85	6	9
In mijn buurt zijn genoeg parkeerplaatsen voor auto's	2024	491	47	14	38
	2021	606	50	15	35
	2019	542	46	13	40

Tabel 5 Tevredenheid over voorzieningen (%)

(zeer) tevreden 75% of meer van de inwoners	meting	n	(zeer) tevreden	niet tevreden/ niet ontevreden	(zeer) ontevreden
Winkels voor dagelijkse boodschappen	2024	507	82	8	10
	2021	624	82	8	10
	2019	563	81	6	13
Openbaar vervoer	2024	503	80	8	11
	2021	603	84	9	7
	2019	546	78	10	12
(zeer) tevreden 50% - 75% van de inwoners	meting	n	(zeer) tevreden	niet tevreden/ niet ontevreden	(zeer) ontevreden
(Gezondheids-) zorgvoorzieningen	2024	469	72	18	10
	2021	550	78	16	5
	2019	497	76	18	6
Speelvoorzieningen	2024	392	66	20	14
	2021	418	62	22	16
	2019	372	63	19	18
Culturele voorzieningen	2024	455	58	27	16
	2021	Nieuw toegevoegd item in vragenlijst sinds september 2022			
	2019				
Sportvoorzieningen	2024	394	52	29	19
	2021	473	58	26	16
	2019	406	59	25	16
Ontmoetingsplekken	2024	362	51	32	16
	2021	Nieuw toegevoegd item in vragenlijst sinds september 2022			
	2019				
(zeer) tevreden < 50% van de inwoners	meting	n	(zeer) tevreden	niet tevreden/ niet ontevreden	(zeer) ontevreden
Welzijnsvoorzieningen	2024	302	46	40	14
	2021	344	51	37	12
	2019	334	61	29	11

Significante verschillen met 2021

- Minder respondenten zijn het (helemaal) eens met de stelling *Buurtbewoners gaan op een prettige manier met elkaar om*; in 2024 is 72% het (helemaal) eens met deze stelling, in 2021 was dat 78%. Ook zijn meer respondenten in 2024 het (helemaal) oneens met deze stelling dan in 2021: 2021: 4% en 2024: 8%.
- Meer mensen zijn het (helemaal) oneens met de stelling *Ik voel me thuis in deze buurt* dan in 2021; in 2024 is 7% het (helemaal) oneens met deze stelling, in 2021 was dat 3%.
- Meer respondenten zijn het helemaal (oneens) met de stelling *Buurtbewoners staan altijd voor elkaar klaar*: in 2021 was 8% het oneens met deze stelling, in 2024 14%.

- Ook zijn in 2024 meer mensen het (helemaal) oneens met de stelling *In mijn buurt zijn (bijna) geen dingen kapot*: in 2021 was 11% het hiermee oneens, in 2024 16%.

Bij voorzieningen zien we dat meer mensen in 2024 (11%) dan in 2021 (7%) ontevreden zijn met het openbaar vervoer. Ook zijn minder mensen tevreden en meer mensen ontevreden over (gezondheids)zorgvoorzieningen dan in 2021.

3.3 Wonen in de buurt

Tabel 6 Vraag 1: Hoe prettig vindt u het om in uw buurt te wonen? (n = 508)

	2024	2021	2019	Gemeenten 50.000-100.000 inw.
Rapportcijfer (1-10)	7,9	8,0	7,9	8,0

Tabel 7 Vraag 4: Voelt u zich betrokken bij de mensen die in uw buurt wonen? (n = 502 / %)

	2024	2021	2019	Gemeenten 50.000-100.000 inw.
Ja, bij (bijna) iedereen	4	6	6	Niet beschikbaar in database VNG
Ja, bij de meeste wel	22	26	25	
Bij sommigen wel, bij sommigen niet	49	49	49	
Nee, bij de meeste mensen niet	13	13	16	
Nee, bij (bijna) niemand	11	6	5	

Resultaten Wonen in de buurt

Respondenten beoordelen hun woongenot met een ruime voldoende, een 7,9. Iets meer dan een kwart van de respondenten voelt zich betrokken bij de (meeste) mensen die in de buurt wonen. De grootste groep (49%) voelt bij sommige mensen uit de buurt wel en bij sommige mensen niet betrokken.

Significante verschillen met 2021

In 2024 voelen meer mensen zich bij (bijna) niemand betrokken dan in 2021 (11% ten opzichte van 6% in 2021).

3.4 Inzet voor de buurt

Tabel 8 Vraag 14: Hoe vaak heeft u zich in de afgelopen 12 maanden ingezet voor uw buurt? (n = 504 / %)*

	2024	2021	2019	Gemeenten 50.000-100.000 inw.
Vaak	9	6	7	9
Af en toe	33	51	40	91
(Bijna) nooit	58	43	53	

Tabel 9 Vraag 15: Zou u zich actief willen (blijven) inzetten voor uw buurt? (n = 403 / %)*

	2024	2021	2019	Gemeenten 50.000-100.000 inw.
Ja, zeker	19	21	15	21
Ja, misschien	49	53	57	55
Nee	32	26	28	24

Resultaten Inzet voor de buurt

9% van de respondenten heeft zich in de afgelopen 12 maanden vaak ingezet voor de leefbaarheid in de buurt, 33% van respondenten af en toe. De grootste groep (58%) heeft zich niet ingezet voor de buurt in de afgelopen 12 maanden. Ongeveer een vijfde wil zich zeker wel voor de buurt inzetten, 49% wil dit misschien doen.

Significante verschillen met 2021

In 2024 geven minder mensen aan zich in de afgelopen 12 maanden te hebben ingezet voor de buurt: in 2021 zette nog 51% zich af en toe in, in 2024 33% en in 2021 zette 43% zich (bijna) nooit in de voor de buurt en in 2024 is dat gestegen naar 58%. Verder willen in 2024 minder mensen zich inzetten voor de buurt dan in 2021. In 2021 gaf 26% aan zich niet in te willen zetten en in 2024 is dat gestegen naar 32%.

3.5 Veiligheid in de buurt

Tabel 10 Vraag 5: Voelt u zich veilig in uw buurt? (n = 513 / %)

	2024	2021	2019	Gemeenten 50.000-100.000 inw.
Ja, (bijna) altijd	36	26	22	42
Ja, meestal wel	46	54	59	46
Soms wel, soms niet	16	17	16	10
Nee, meestal niet	1	2	2	2
Nee, (bijna) nooit	1	1	1	1

Tabel 11 Vraag 6: Hoeveel overlast heeft u van buurtbewoners? (n = 512 / %)

	2024	2021	2019	Gemeenten 50.000-100.000 inw.
Heel veel	4	1	2	2
Veel	10	8	5	8
Niet veel, niet weinig	26	25	23	20
Weinig	26	35	39	28
(Bijna) geen	34	30	30	42

Tabel 12 Vraag 7: Hoe vaak heeft u te maken met onveilige verkeerssituaties in uw buurt? (n = 509 / %)

	2024	2021	2019	Gemeenten 50.000-100.000 inw.
Heel vaak	10	Niet vergelijkbaar vanwege andere vraagstelling sinds september 2022		14
Vaak	19			25
Soms	35			31
(Bijna) nooit	35			30

Tabel 13 Vraag 10: Is uw buurt de afgelopen jaren vooruitgegaan, achteruitgegaan of gelijk gebleven? (n = 458 / %)

	2024	2021	2019	Gemeenten 50.000-100.000 inw.
Duidelijk vooruitgegaan	5	4	4	3
Een beetje vooruitgegaan	11	13	12	14
Niet vooruit- of achteruitgegaan	45	51	54	53
Een beetje achteruitgegaan	25	23	22	19
Duidelijk achteruitgegaan	14	8	8	10

Resultaten Veiligheid in de buurt

Met de veiligheid in de buurt is het goed gesteld, 82% van de respondenten voelt zich meestal of altijd veilig, 16% voelt zich wel eens onveilig. Als het gaat om verkeersveiligheid zien we dat 29% van de inwoners (heel) vaak onveilige verkeerssituaties meemaakt, 35% maakt soms onveilige verkeerssituaties mee.

39% van de respondenten vindt dat de buurt er in de afgelopen jaren een beetje tot veel op achteruit gegaan is, 16% vindt juist dat de buurt vooruitgegaan is. Iets minder dan de helft (45%) geeft aan dat er noch van vooruitgang noch van achteruitgang sprake was.

Significante verschillen met 2021

Meer mensen voelen zich in 2024 (bijna) altijd veilig in de buurt dan in 2021 (36% in 2024 tegenover 26% in 2021).

Tegelijkertijd ervaren meer bewoners overlast van andere burens dan in 2021. 4% ervaart heel veel overlast van buurtbewoners in 2024, in 2021 was dit nog 1%. Ook is het aandeel inwoners dat weinig overlast ervaart kleiner geworden ten opzichte van 2021: in 2021 ervoer 35% van de respondenten weinig overlast van andere buurtbewoners en in 2024 is dat gedaald naar 26%.

Tot slot vinden meer mensen in 2024 dat de buurt erop achteruit gegaan is dan in 2021. In 2021 gaf 8% aan dat zij de buurt erop achteruit gegaan vonden, in 2024 is dat gestegen naar 14%.

3.6 Samenvatting open vraag over ideeën voor verbetering van de buurt

Aan het einde van het vragenblok over de woon- en leefomgeving in de gemeente, konden inwoners een open vraag beantwoorden: 'Welke ideeën heeft u om uw buurt te verbeteren?'. Alle antwoorden op deze open vraag zijn verstrekt aan de gemeente. We geven hieronder een korte samenvatting van de meest genoemde antwoorden. Zo'n 328 inwoners hebben één of meerdere ideeën geopperd.

Onderstaande ideeën zijn door inwoners geopperd om de buurt te verbeteren.

- **Maatregelen voor veiliger verkeer** (101x genoemd): inwoners geven aan dat er beter gehandhaafd moet worden op snelheid, omdat er te hard wordt gereden op plekken waar dit niet hoort. Snelheidsbeperkende maatregelen zijn gewenst, zoals extra drempels. Ook geven veel inwoners aan dat zij last hebben van sluipverkeer van en naar Den Haag en dat er niet goed gehandhaafd wordt op straten waarvoor geldt dat het eenrichtingsverkeer is.
- **Onderhoud groenvoorzieningen en meer groenvoorzieningen** (64x genoemd): inwoners geven aan dat het bestaande groen beter onderhouden kan worden. Bomen en struiken worden nu te groot zodat de wortels de stoeptegels ophoogen en de bladeren over de weg hangen. Er zijn ook inwoners die graag meer (onderhouden) groen zouden willen.
- **Parkeervoorzieningen** (56x genoemd): inwoners zijn van mening dat er te weinig parkeergelegenheid is om hun auto kwijt te kunnen. Er wordt nu vaak geparkeerd op plekken waar dat niet mag en hier wordt niet op gehandhaafd zodat er parkeeroverlast ontstaat. Inwoners zouden ook graag zien dat de gemeente gaat werken met een app om bezoekers vooraf te kunnen aanmelden. Een aantal inwoners zou graag zien dat de gemeente meer laadpalen voor elektrische auto's plaatst (4x genoemd).
- **Meer (ondergrondse) prullenbakken, zwerfvuil opruimen en straten schoon houden** (63x genoemd): veel inwoners ergeren zich aan het zwerfvuil op straat en zouden graag zien dat de gemeente meer afvalbakken plaatst om dit tegen te gaan. Ook (eventueel gecombineerd met een landelijke burendag/schoonmaakdag) de boel opruimen vinden velen interessant. Ze zouden graag zien dat grofvuil gratis wordt opgehaald door de gemeente.
- **Onderhoud wegen, trottoirs en fietspaden** (49x genoemd): wegen, trottoirs en fietspaden zijn volgens de inwoners aan onderhoud toe; er liggen veel losse tegels en/of wortels van bomen en er zitten kuilen in de wegen die het (voornamelijk) voor mensen die slecht ter been zijn moeilijk bewandelbaar maken.
- **Een buurthuis of een andere plek om elkaar te ontmoeten** (34x genoemd): een aantal inwoners mist op dit moment een buurthuis of een andere plek (café, lunchroom, sportvoorziening) om elkaar te ontmoeten. Ze willen graag een plek waar activiteiten worden georganiseerd (voor verschillende doelgroepen).

- **Speelvoorzieningen** (28x genoemd): er zouden meer openbare speelvoorzieningen in de buurt mogen zijn voor zowel kleine kinderen (speeltuintje) en wat oudere jeugd (Cruyff Court). De speelvoorzieningen die er zijn kunnen volgens enkele inwoners wel een opknapbeurt gebruiken. Ook willen inwoners graag dat deze speelplekken groen zijn zodat speeltoestellen niet te warm worden in de zomer.
- **Een betere handhaving (op van alles)/meer blauw op straat** (28x genoemd): een aantal zou graag zien dat er beter gehandhaafd wordt op zaken die niet zijn toegestaan en waarvan zij overlast ervaren. Denk aan drugsoverlast, burenoverlast, controle op afvaldumping, fietsverbod op trottoirs, maar ook aan hangjongeren bij het station en bij het winkelcentrum (dit laatste is 9x genoemd).
- **Betere voorzieningen openbaar vervoer** (16x genoemd): inwoners geven aan dat het openbaar vervoer beter mag; een betere bereikbaarheid en een reguliere beschikbaarheid van het openbaar vervoer is gewenst. Eventueel met een extra treinstation.
- **Hondenpoep aanpakken** (15x genoemd): inwoners zouden graag zien dat er iets gedaan wordt aan de hondenpoep op straat. Bijvoorbeeld meer prullenbakken die hier speciaal voor zijn of het vaker schoonmaken van de hondenuitlaatstroken.

4 Relatie inwoner-gemeente

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

4.1 Stellingen over relatie inwoner-gemeente - 2024

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

		n	(heel) veel	niet veel / niet weinig	weinig of (bijna) geen
(helemaal) eens < 50% van de inwoners	Hoeveel vertrouwen heeft u in de manier waarop uw gemeente wordt bestuurd?	412	28	51	21

* Vraag 16

Tabel 15 Resultaten van stellingen en vragen over oordeel Relatie inwoner - gemeente (%)*

		n	(helemaal) eens	niet eens / niet oneens	(helemaal) oneens
(helemaal) eens < 50% van de inwoners	De gemeente laat inwoners meedenken bij plannen, activiteiten en voorzieningen	346	46	33	21
	De gemeente doet wat ze zegt	344	34	40	26
	De gemeente zorgt er voor dat inwoners zich aan de regels houden	376	33	34	33
	De gemeente luistert naar inwoners	348	33	36	31
	De gemeente stelt zich flexibel op als dat nodig is	276	25	39	37

* Vraag 17 en vraag 18

Stellingen over relatie inwoner-gemeente - opvallende punten

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

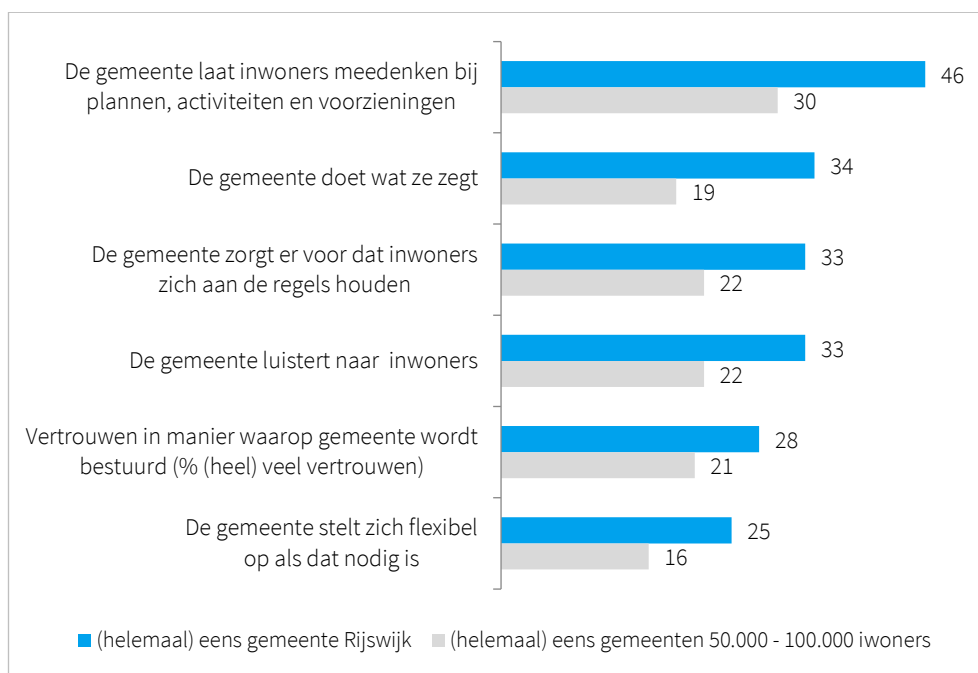


Minder dan 50% van de inwoners:

- Vindt dat de gemeente inwoners laat meedenken bij plannen, activiteiten en voorzieningen;
- Vindt dat de gemeente doet wat ze zegt;
- Vindt dat de gemeente ervoor zorgt dat inwoners zich aan de regels houden;
- Vindt dat de gemeente luistert naar inwoners;
- Vindt dat de gemeente zich flexibel opstelt als dat nodig is.

Vergelijking met referentiegemeenten - 2024

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



4.2 Vergelijking met meting 2021

In deze paragraaf vergelijken we de resultaten van het thema relatie inwoner-gemeente met de resultaten van het onderzoek in 2021. Aan het einde van de paragraaf vatten we de verschillen kort in tekst samen.

Tabel 16 Stellingen Relatie inwoner-gemeente (%)

		n	(heel) veel	niet veel/ niet weinig	weinig of (bijna) geen
Hoeveel vertrouwen heeft u in de manier waarop uw gemeente wordt bestuurd?	2024	412	28	51	21
	2021	506	32	51	17
	2019	445	33	52	15
		n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
De gemeente laat inwoners meedenken bij plannen, activiteiten en voorzieningen	2024	346	46	33	21
	2021		Niet vergelijkbaar vanwege andere vraagstelling sinds september 2022		
	2019				
De gemeente doet wat ze zegt	2024	344	34	40	26
	2021	423	34	45	21
	2019	398	29	56	15
De gemeente zorgt er voor dat inwoners zich aan de regels houden	2024	376	33	34	33
	2021		Niet vergelijkbaar vanwege andere vraagstelling sinds september 2022		
	2019				
De gemeente luistert naar inwoners	2024	348	33	36	31
	2021	444	28	46	26
	2019	395	34	44	23
De gemeente stelt zich flexibel op als dat nodig is	2024	276	25	39	37
	2021	365	28	46	26
	2019	346	30	52	19

Significante verschillen met 2021

- Meer mensen zijn het in 2024 oneens met de stelling *De gemeente stelt zich flexibel op als dat nodig is*; in 2021 is 26% het (helemaal) oneens met deze stelling, in 2024 is dit gestegen naar 37%.

4.3 Samenvatting open vraag Relatie inwoner-gemeente

Aan het einde van het vragenblok over de relatie inwoner-gemeente konden inwoners een open vraag beantwoorden: 'Welke ideeën of plannen, waarbij u zelf betrokken bent of wilt worden, wilt u de gemeente meegeven?'. Alle antwoorden op deze open vraag zijn verstrekt aan de gemeente. We geven hieronder een korte samenvatting van de meest genoemde antwoorden. 161 inwoners hebben de vraag beantwoord en één of meerdere ideeën of plannen beschreven waar zij zelf betrokken bij zijn en die zij aan de gemeente willen meegeven.

Onderstaande opmerkingen en ideeën of plannen zijn vaker genoemd:

- Zo'n 31 inwoners hebben deze vraag beantwoord met een meer algemene opmerking over de relatie inwoner-gemeente: zo geven enkele inwoners aan **dat de gemeente niet duidelijk terugkoppelt na vragen**, en dat ze niet goed weten wat er met hun inbreng wordt gedaan. Ook geven inwoners aan dat de gemeente meer zou moeten **luisteren naar de inbreng van inwoners**. Bovendien duurt het heel lang voordat inwoners iets horen van de gemeente nadat zij bijvoorbeeld een vraag hebben gesteld.
- **Verkeersveiligheid** en de **herinrichting van de straten aanpakken** (respectievelijk 27x en 20x genoemd): Zowel de verkeersveiligheid en de herinrichting van de straten heeft aandacht nodig volgens inwoners.
- **Groenonderhoud** (22x genoemd): inwoners willen graag dat de gemeente meer aandacht heeft voor het onderhoud van het groen en ze willen graag meebeslissen wat er aan groen wordt aangeplant en waar dat gebeurt.
- Het **schoonhouden/de afvalverwerking op straat** (17x genoemd) is eveneens een onderwerp waarvan inwoners willen dat de gemeente er meer aandacht voor heeft.
- **Een plek om elkaar te ontmoeten** (buurthuis, café, lunchroom) is door 9 inwoners genoemd.

5 Gemeentelijke dienstverlening

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

5.1 Stellingen over gemeentelijke dienstverlening - 2024

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

Tabel 17 Resultaten van stellingen en vragen over oordeel Gemeentelijke dienstverlening (%)*

		n	(helemaal) eens	niet eens / niet oneens	(helemaal) oneens
(helemaal) eens 50% - 75% van de inwoners	De gemeente gebruikt duidelijke taal	452	74	19	7
	De medewerker heeft mijn vraag zo goed mogelijk beantwoord	289	72	12	15
	Ik vond het makkelijk om mijn vraag te stellen, of mijn aanvraag te regelen	326	72	10	18
	De duur van de afhandeling was redelijk	322	69	13	18
	Ik kreeg uiteindelijk wat ik wilde	315	68	12	19
	Ik kan de informatie die ik nodig heb van de gemeente makkelijk vinden	458	67	20	13
	De informatie die ik kreeg of zelf vond, klopte en was volledig	318	67	15	18
	De medewerker toonde zich verantwoordelijk om echt tot een oplossing te komen	278	67	13	20
	De medewerker was deskundig	278	66	19	15
	De medewerker kon zich goed inleven	263	65	14	22
	Ik werd goed op de hoogte gehouden van de afhandeling	311	63	14	23
	De medewerker bood de ruimte om mee te denken	246	57	17	26

* Vraag 25, vraag 26, vraag 27, vraag 28 en alleen respondenten die de afgelopen 12 maanden contact hebben gehad met de gemeente Rijswijk.

Stellingen over gemeentelijke dienstverlening – opvallende punten



75% of meer van de inwoners is tevreden over:

- Geen stellingen

50% tot 75% van de inwoners:

- Vindt dat de gemeente duidelijke taal gebruikt.
- Vindt dat de medewerker hun vraag zo goed mogelijk beantwoord heeft;
- Vindt het makkelijk om zijn of haar vraag te stellen of om zijn of haar aanvraag te regelen;
- Vindt de duur van de afhandeling redelijk;
- Kregen uiteindelijk wat zij wilden;
- Vindt dat de medewerker zich verantwoordelijk toonde om echt tot een oplossing te komen;
- Vindt de informatie die zij kregen of zelf vonden klopte en volledig was;
- Kon de informatie die zij nodig hadden van de gemeente makkelijk vinden;
- Vindt dat de medewerker deskundig was;
- Vindt dat de medewerker zich goed kon inleven;
- Vindt dat zij goed op de hoogte werden gehouden van de afhandeling;
- Vindt dat de medewerker de ruimte bood om mee te denken;

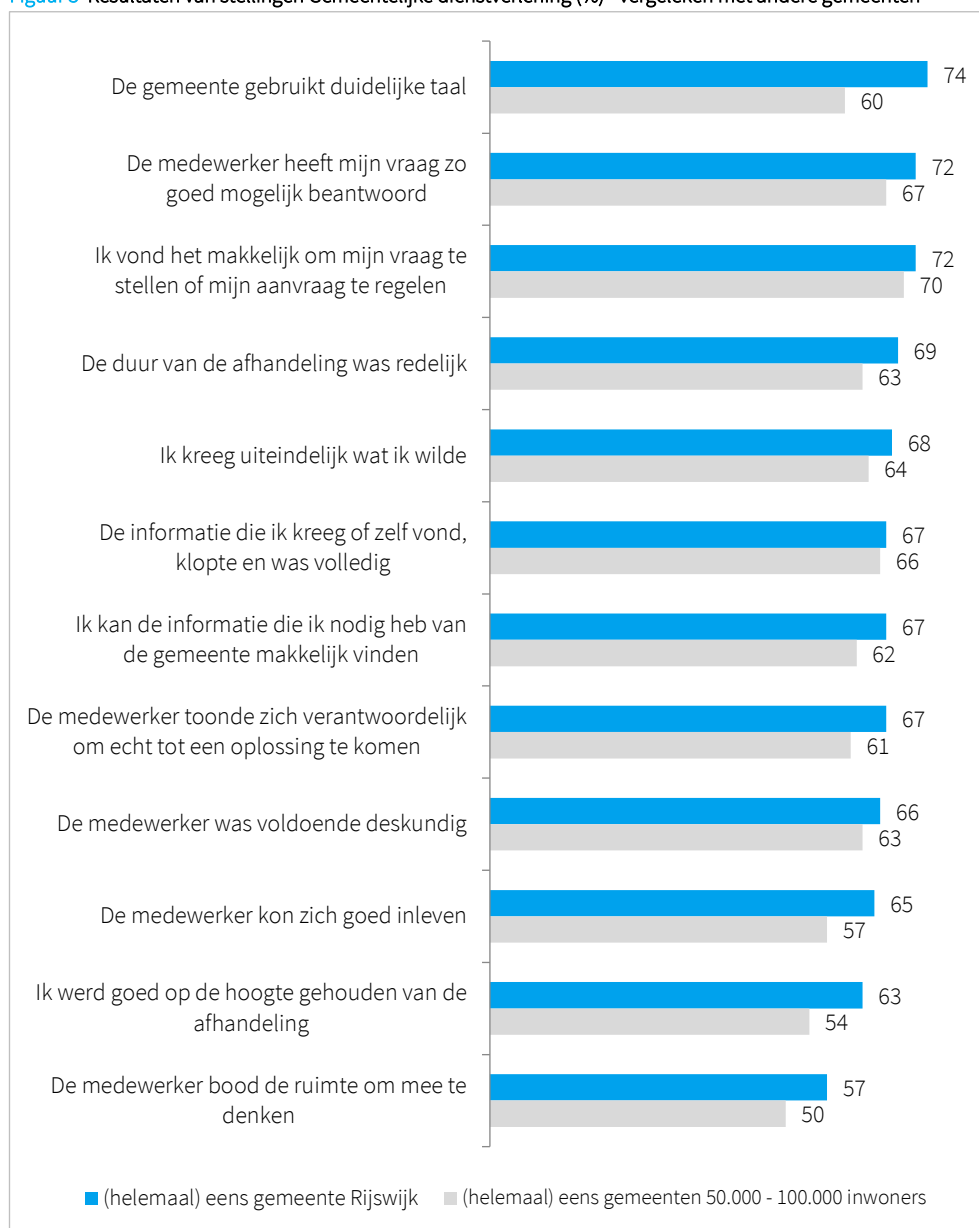


Minder dan 50% van de inwoners is tevreden over:

- Geen stellingen

Vergelijking met referentiegemeenten - 2024

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



5.2 Vergelijking met meting 2021

In deze paragraaf vergelijken we de resultaten van het thema gemeentelijke dienstverlening met de resultaten van het onderzoek in 2021. Aan het einde van de paragraaf vatten we de verschillen kort in tekst samen.

Alleen respondenten die de afgelopen 12 maanden contact hebben gehad met de gemeente hebben deze stellingen beantwoord.

Tabel 18 Resultaten van stellingen en vragen over oordeel Gemeentelijke dienstverlening (%)

		n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
De gemeente gebruikt duidelijke taal	2024	452	74	19	7
	2021	548	73	19	8
	2019	497	68	25	6
De medewerker heeft mijn vraag zo goed mogelijk beantwoord	2024	289	72	12	15
	2021	281	73	16	11
	2019	313	82	11	7
Ik vond het makkelijk om mijn vraag te stellen of mijn aanvraag te regelen	2024	326	72	10	18
	2021	353	76	13	12
	2019	367	80	12	8
De duur van de afhandeling was acceptabel	2024	322	69	13	18
	2021	348	72	10	18
	2019	360	78	9	13
Ik kreeg uiteindelijk wat ik wilde	2024	315	68	12	19
	2021	338	75	12	13
	2019	353	80	9	12
Ik kan de informatie die ik nodig heb van de gemeente makkelijk vinden	2024	458	67	20	13
	2021	566	74	17	10
	2019	513	72	22	6
De informatie die ik kreeg of zelf vond, klopte en was volledig	2024	318	67	15	18
	2021	345	73	13	14
	2019	363	81	10	10
De medewerker toonde zich verantwoordelijk om echt tot een oplossing te komen	2024	278	67	13	20
	2021	267	68	17	15
	2019	311	78	15	8
De medewerker was deskundig	2024	278	66	19	15
	2021	277	72	17	11
	2019	325	78	15	7

		n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
De medewerker kon zich goed inleven	2024	263	65	14	22
	2021	256	69	19	12
	2019	292	73	17	11
Ik werd goed op de hoogte gehouden van de afhandeling	2024	311	63	14	23
	2021	324	64	16	20
	2019	344	70	13	17
De medewerker bood de ruimte om mee te denken	2024	246	57	17	26
	2021	238	64	19	17
	2019	268	68	19	13

Significante verschillen met 2021

Minder respondenten zijn het (helemaal) eens en/of meer respondenten zijn het (helemaal) oneens met de volgende stellingen in 2024 dan in 2021:

- *Ik vond het makkelijk om mijn vraag te stellen of mijn aanvraag te regelen:* in 2024 is 18% het (helemaal) oneens met deze stelling, in 2021 was dit 12%.
- *Ik kreeg uiteindelijk wat ik wilde:* in 2024 is 19% het (helemaal) oneens met deze stelling, in 2021 was dit 13%.
- *Ik kan de informatie die ik nodig heb van de gemeente makkelijk vinden:* in 2024 is 67% het (helemaal) eens met deze stelling, in 2021 was dit 74%.
- *De medewerker kon zich goed inleven:* in 2024 is 22% het (helemaal) oneens met deze stelling in 2021 was dit nog 12%.
- *De medewerker bood de ruimte om mee te denken:* in 2024 is 26% het (helemaal) oneens met de stelling, in 2021 was dit 17%.

5.3 Contact met de gemeente

Tabel 19 Vraag 23: Heeft u de afgelopen 12 maanden contact gehad met uw gemeente? (n = 492 / %)

	2024	2021	2019	Gemeenten 50.000-100.000 inw.
Ja	68	62	69	59
Nee	32	38	31	41

Tabel 20 Vraag 24: Op welke manier had u (meestal) contact met uw gemeente?* (n = 332 / %)

	2024	2021	2019	Gemeenten 50.000-100.000 inw.
Website of app van de gemeente	59	Niet vergelijkbaar vanwege andere antwoordcategorieën sinds september 2022		Niet beschikbaar in database VNG
(Publieks)balie	42			
Telefoon	36			
E-mail	30			
Post	17			
Overig persoonlijk contact	13			
Sociale media of berichten app	6			
Huisbezoek	4			
Wijkteam	2			

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

Resultaten Contact met de gemeente

Ruim twee derde van de respondenten heeft in de afgelopen maanden contact gehad met de gemeente. Dit contact voorliep voornamelijk via website of app van de gemeente (59%), via de publieksbalie (42%) of telefonisch (36%).

Significante verschillen met 2021

Meer mensen hadden in 2024 contact met de gemeente dan in 2021. (68% in 2024 tegenover 62% in 2021).

5.4 Digitale dienstverlening en communicatie

Tabel 21 Vraag 22: Wat vindt u van de digitale dienstverlening van de gemeente? (n = 398 / %)

	2024	2021	2019	Gemeenten 50.000-100.000 inw.
Rapportcijfer (1-10)	6,9	7,0	7,1	6,7

Tabel 22 Vraag 29: Wat vindt u de communicatie en voorlichting vanuit de gemeente? (n = 432 / %)

	2024	2021	2019	Gemeenten 50.000-100.000 inw.
Rapportcijfer (1-10)	6,6	6,8	6,9	6,3

Resultaten Digitale dienstverlening en communicatie

De digitale dienstverlening en de communicatie en voorlichting worden met een voldoende beoordeeld, respectievelijk een 6,9 en een 6,6.

Significante verschillen met 2021

Er zijn geen significante verschillen met de resultaten van 2021.

5.5 Samenvatting open vraag over verbetering gemeentelijke dienstverlening

Aan het einde van het vragenblok over de relatie inwoner-gemeente konden inwoners een open vraag beantwoorden: 'Welke ideeën heeft u voor de verbetering van de dienstverlening?'. Alle antwoorden op deze open vraag zijn verstrekt aan de gemeente. Ongeveer 128 inwoners hebben de vraag beantwoord en suggesties gegeven voor het verbeteren van de gemeentelijke dienstverlening. We geven hieronder een korte samenvatting van de meest genoemde antwoorden.

- De antwoorden die het vaakst genoemd zijn hebben alle op één of andere manier te maken met communicatie richting de inwoners. Zo willen de inwoners graag dat de gemeente zich vaker **flexibel, persoonlijk, meedenkend** opstelt. Dat betekent volgens hen: meer oog hebben voor persoonlijke omstandigheden, goed luisteren naar de inwoners en duidelijk communiceren/terugkoppelen (44x genoemd). Een aantal inwoners vindt de **wachttijden** op het stadskantoor te lang (9x genoemd).
- Ook willen de inwoners van Rijswijk graag dat de gemeente **eerder en beter communiceert** rondom wat er te gebeuren staat bijvoorbeeld bij bouwprojecten en wegafsluitingen (36x genoemd).
- Daarbij willen ze **niet alleen via een brief** op de hoogte worden gebracht maar ook via e-mail, website, lokale krant en andere digitale middelen. De gemeente zou volgens hen **meer zichtbaar** kunnen zijn. Daarbij zou de gemeente volgens hen **laagdrempeliger toegankelijk** moeten zijn (26x genoemd).

6 Zorg en Welzijn

Onder het thema Zorg en Welzijn vallen vragen en stellingen over de gezondheid en de mogelijkheden van inwoners om deel te nemen aan activiteiten die voor hen belangrijk zijn. Ook vragen we naar vrijwilligerswerk, zorg aan mensen die hulp nodig hebben en naar ondersteunende voorzieningen.

De opbouw van dit hoofdstuk is anders dan de voorgaande hoofdstukken. Er zijn geen vragen naar het oordeel van inwoners over het functioneren van de gemeente op dit terrein opgenomen. Dit betekent dat dit hoofdstuk ook geen kopje 'opvallende punten' met stellingen bevat. Dit hoofdstuk biedt echter genoeg waardevolle informatie over het gedrag en gevoel van inwoners, dat aanknopingspunten kan geven voor beleid.

6.1 Algehele gezondheid

Tabel 23 Vraag 33: Heeft u het gevoel dat de zaken hieronder een negatieve invloed hebben op uw leven of u in de weg staan in uw leven? Zo ja, in welke mate? (%)*

	n	nee, (bijna) niet	lichte mate	flinke mate	ernstige mate
(Algemene) lichamelijke gezondheid	475	60	27	8	5
Fysiek functioneren	467	65	25	7	3
Geestelijke gezondheid	470	71	22	4	2
Lezen, schrijven of taal spreken	478	91	6	2	1
Moeite om rond te komen	472	80	14	4	2
Gevoel 'er niet bij te horen'/'niet thuis te voelen'	472	81	12	4	3
Anders	335	90	6	2	1

*Niet vergelijkbaar met vorige meting vanwege andere antwoordcategorieën sinds september 2022

Tabel 24 Vraag 31: Hoe tevreden bent u – over het algemeen – met uw leven? (n = 479)

	2024	2021	2019	Gemeenten 50.000-100.000 inw.
Rapportcijfer (1-10)	7,9	7,8	7,7	7,9

Tabel 25 Vraag 32: Welk cijfer geeft u – over het algemeen – uw gezondheid? (n = 476)

	2024	2021	2019	Gemeenten 50.000-100.000 inw.
Rapportcijfer (1-10)	7,6	7,6	7,4	7,6

Resultaten Algehele gezondheid

De tevredenheid met het leven en de eigen gezondheid worden beoordeeld met een ruime voldoende: 7,9 en 7,6.

13% van de respondenten geeft aan een matige tot ernstige belemmering te ervaren in hun algemene lichamelijke gezondheid. 10% ervaart matige tot ernstige belemmeringen in hun fysiek functioneren. Ook ervaart een deel van de respondenten matige tot ernstige belemmeringen door hun geestelijke gezondheid (6%) en hun financiële situatie (6%) Dit beperkt de mogelijkheden om aan het maatschappelijke leven deel te nemen. 7% van de respondenten geeft aan zich niet thuis te voelen of het gevoel te hebben dat ze er niet bij horen.

Significante verschillen met 2021

Er zijn geen significante verschillen met de resultaten van 2021.

6.2 Sociale contacten

Tabel 26 Vraag 34: Heeft u voldoende contacten met andere mensen? (n = 483 / %)

	2024	2021	2019	Gemeenten 50.000-100.000 inw.
Ja, zeker	75	74	79	79
Ja, maar ik zou wel wat meer willen	19	18	12	21
Nee, te weinig	5	9	9	

Tabel 27 Vraag 35: Voelt u zich wel eens eenzaam? (n = 485 / %)

	2024	2021	2019	Gemeenten 50.000-100.000 inw.
(Bijna) nooit	72	Niet vergelijkbaar vanwege andere antwoordcategorieën sinds september 2022		Niet beschikbaar in database VNG
Soms	25			
Vaak	2			
Heel vaak	2			

Tabel 28 Vraag 36: Hoe vaak sport of beweegt u actief? (n = 493 / %)

	2024	2021	2019	Gemeenten 50.000-100.000 inw.
Meerdere keren per week	67	Niet vergelijkbaar vanwege andere antwoordcategorieën sinds september 2022		70
1 keer per week	19			13
1 keer per 2 weken	5			3
1 keer per maand	1			5
(Bijna) nooit	7			9

Resultaten Sociale contacten

Drie kwart van de inwoners van de gemeente Rijswijk vindt dat zij voldoende contacten hebben met andere mensen (75%). 29% voelt zich soms tot (heel) vaak eenzaam.

67% van de inwoners sport actief meerdere keren per week, bijna een vijfde sport 1 keer in de week (19%). 9% sport of beweegt (bijna) nooit actief.

Significante verschillen met 2021

Minder mensen gaven in 2024 aan te weinig contacten te hebben met andere mensen dan in 2021 (5% in 2024 tegenover 9% in 2021).

6.3 Inzet voor anderen en/of maatschappelijke doelen

Tabel 29 Vraag 37: In welke van onderstaande verenigingen bent u de afgelopen 12 maanden actief geweest? (n = 493 / %)

	2024	2021	2019	Gemeenten 50.000-100.000 inw.
Ik ben niet actief (geweest) in het verenigingsleven	42	49	47	35
Sportvereniging	38	36	34	41
Overige (vrijtijds)vereniging	15	10	14	16
Religieuze of maatschappelijke vereniging	10	8	10	13
Culturele vereniging	10	6	7	10
Gezelligheidsvereniging	6	6	7	9

Tabel 30 Vraag 38: Hoe vaak heeft u zich de afgelopen 12 maanden ingezet voor anderen en/of maatschappelijke doelen? (%)

		n	vaak	af en toe	(bijna) nooit
Zorg aan een familielid, vriend of kennis (mantelzorg)	2024	477	30	33	37
	2021	575	14	27	60
	2019	537	14	24	62
Hulp aan bureu	2024	477	8	53	39
	2021	581	4	61	35
	2019	532	6	58	36
Aandacht voor bureu in een zorgwekkende situatie	2024	473	6	28	65
	2021	574	4	34	62
	2019	530	6	32	63
Vrijwilligerswerk	2024	477	17	17	66
	2021	575	13	20	66
	2019	542	16	17	67

Tabel 31 Vraag 38: Hoe vaak heeft u zich de afgelopen 12 maanden ingezet voor anderen en/of maatschappelijke doelen? – antwoordcategorieën vaak + af en toe - (%)

Antwoordcategorieën [vaak] en [af en toe]					Gemeenten 50.000-100.000 inw. [vaak] + [af en toe]
	n	2024	2021	2019	
Zorg aan een familielid, vriend of kennis (mantelzorg)	477	63	41	38	60
Hulp aan bureu	477	61	65	64	63
Aandacht voor bureu in een zorgwekkende situatie	473	34	38	37	43
Vrijwilligerswerk	477	34	33	33	43

Tabel 32 Vraag 39: Wilt u vrijwilligerswerk (blijven) doen? (n = 400 / %)

	2024	2021	2019	Gemeenten 50.000-100.000 inw.
Ja, zeker	33	22	24	35
Ja, misschien	33	38	34	34
Nee	35	40	41	31

Tabel 33 Vraag 40: Wat is de reden om geen vrijwilligerswerk te doen? (n = 295 / %)

	2024	2021	2019	Gemeenten 50.000-100.000 inw.
Tijdgebrek/te druk	69	Niet vergelijkbaar vanwege andere antwoordcategorieën sinds september 2022		59
Ik wil nergens aan vast zitten	24			33
Geen interesse/behoefte	18			23
Gezondheid	14			14
Weet niet wat voor vrijwilligerswerk ik kan doen	13			6
Anders	9			11
Weet niet hoe ik aan vrijwilligerswerk kan komen	7			2
Kan geen geschikt vrijwilligerswerk vinden	2			2

Tabel 34 Vraag 41: Waar zou u uw buren mee willen helpen als dat nodig is? (n = 486 / %) (meerdere antwoorden mogelijk)

	2024	2021	2019	Gemeenten 50.000-100.000 inw.
Oogje in het zeil houden	62	59	61	70
Boodschappen doen	53	53	49	54
Vervoer	35	28	29	43
Informatie en advies bij een aanvraag, administratie of computer	35	31	29	26
Opvangen van kinderen of huisdier	30	14	16	24
Klusjes in of rond het huis	24	22	20	31
Geen, ik kan door mijn situatie geen hulp aan buren geven	10	13	13	8
Medicijnen geven of persoonlijke verzorging	6	5	6	7
Huis schoonhouden of koken	7	6	6	7
Anders	7	8	6	6
Geen, ik wil geen hulp geven aan buren	4	8	11	5

Resultaten Inzet voor anderen of maatschappelijke doelen

Ruim een derde van de respondenten heeft vrijwilligerswerk verricht (34%). Bijna twee derde heeft mantelzorg verleend (63%), 61% heeft hulp aan buren verleend en 34% heeft aandacht gehad voor buren in een zorgwekkende situatie.

58% van de respondenten is in de afgelopen 12 maanden actief geweest in het verenigingsleven, de meesten binnen een sportvereniging (38%).

Twee derde van de respondenten wil (misschien) vrijwilligerswerk blijven doen (66%). Van de respondenten die geen vrijwilligerswerk doen is voor 69% de belangrijkste reden tijdsgebrek, dat zij te druk zijn. Een kwart wil nergens aan vast zitten (24%) en 18% van de respondenten heeft geen interesse of behoefte om vrijwilligerswerk te doen.

Wanneer we inwoners vragen welke hulp zij buren willen geven, scoren 'oogje in het zeil houden' (62%), 'boodschappen doen' (53%) en 'vervoer' (35%) het hoogste. 4% geeft aan geen hulp aan buren te willen geven en een vijfde (10%) geeft aan dit door de eigen situatie niet te kunnen geven.

Significante verschillen met 2021

Minder mensen geven in 2024 aan niet actief (geweest) te zijn in het verenigingsleven (42%), dan in 2021 (49%). Ook zijn meer mensen in 2024 actief geweest in een culturele vereniging (10% in 2024 t.o.v. 6% in 2021) en in een overige (vrijtijds)vereniging (15% in 2024 t.o.v. 10% in 2021) dan in 2021.

Meer mensen hebben in 2024 zorg aan een familielid, vriend of kennis (mantelzorg) verleend dan in 2021. In 2024 heeft 30% vaak mantelzorg verleend, in 2021 was dit 14%. In

2024 heeft 37% nooit mantelzorg verleend, in 2021 was dit 60%. Ook hebben meer mensen in 2024 vaak hulp aan burens verleend (8%), dan in 2021 (4%). Wel zien we dat minder mensen in 2024 af en toe hulp aan burens hebben verleend (53%), dan in 2021 (61%). Daarnaast hebben minder mensen in 2024 af en toe aandacht voor burens in een zorgwekkende situatie gehad, dan in 2021 (28% in 2024 in vergelijking met 34% in 2021).

Het aantal mensen dat in de toekomst zeker vrijwilligerswerk wilt doen, is hoger in 2024 (33%), dan in 2021 (22%). Zo willen meer mensen helpen bij vervoer in 2024 (35%), dan in 2021 (28%). Ook willen meer mensen helpen met het opvangen van kinderen of een huisdier in 2024 (30%), dan in 2021 (14%). Ten slotte zien we dat het aantal mensen dat aangeeft geen hulp te willen geven aan burens is gedaald van 8% in 2021 naar 4% in 2024.

6.4 Steun van anderen

Tabel 35 Vraag 42: Heeft u het gevoel dat u door het geven van zorg aan iemand die hulp nodig heeft, minder of onvoldoende tijd heeft voor uw eigen bezigheden? (n = 244 / %)

	2024	2021	2019	Gemeenten 50.000-100.000 inw.
(Bijna) nooit	47	Niet vergelijkbaar vanwege andere antwoordcategorieën sinds september 2022		Niet beschikbaar in database VNG
Soms	40			
Vaak	7			
Heel vaak	6			

Tabel 36 Vraag 44: Wanneer u hulp of zorg nodig heeft, wie kunt u dan vragen? (%)

	n	ja, zeker				waarschijnlijk wel				nee			
		2024	2021	2019	Gem. 50.000- 100.000 inw.	2024	2021	2019	Gem. 50.000- 100.000 inw.	2024	2021	2019	Gem. 50.000- 100.000 inw.
Familie	471	75	71	71	74	15	21	18	19	9	9	11	7
Vrienden of kennissen	445	59	57	55	57	34	35	35	35	7	9	9	8
Mensen in de buurt	375	22	23	22	29	46	52	48	51	32	25	30	20

Resultaten Steun aan anderen

Bijna de helft heeft (bijna) nooit onvoldoende tijd voor hun eigen bezigheden door het geven van zorg aan iemand die hulp nodig heeft (47%). 40% heeft dat gevoel soms en 13% (heel) vaak.

Over het algemeen denken respondenten dat zij familie, vrienden of kennissen of mensen uit de buurt om hulp kunnen vragen als dat nodig is. 90% denkt zeker of waarschijnlijk hulp te kunnen vragen aan familie, 93% aan vrienden of kennissen. Een derde van de respondenten denkt geen hulp te kunnen vragen aan mensen in de buurt (32%).

Significante verschillen met 2021

Minder mensen denken in 2024 waarschijnlijk terug te kunnen vallen op familie wanneer zij hulp of zorg nodig hebben. In 2024 denkt 15% waarschijnlijk terug te kunnen vallen op familie, in 2021 was dit 21%. Ook denken meer mensen in 2024 niet terug te kunnen vallen op mensen in de buurt wanneer zij hulp of zorg nodig hebben. In 2024 denkt 32% niet terug te kunnen vallen op mensen in de buurt, in 2021 was dit 25%.

6.5 Zelfredzaamheid

Tabel 37 Vraag 43: In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen? (%)

		n	(helemaal) eens	niet eens / niet oneens	(helemaal) oneens	Gemeenten 50.000-100.000 inw. (helemaal) eens
Ik pak de draad gemakkelijk op als het tegen heeft gezeten	2024	476	79	16	5	79
	2021	560	82	15	3	
	2019	519	79	15	6	
Ik sla me makkelijk door moeilijke tijden heen	2024	470	70	21	9	70
	2021	559	74	21	5	
	2019	518	69	22	9	
Ik regel/organiseer gemakkelijk zelf hulp als dat nodig is	2024	471	76	16	8	75
	2021	554	77	16	6	
	2019	502	77	16	7	
Ik raak snel van slag als iets tegen zit of onduidelijk is	2024	470	21	20	59	15
	2021	547	16	19	65	
	2019	512	22	19	59	
Ik heb vertrouwen in de toekomst	2024	470	68	22	10	62
	2021	564	71	19	10	
	2019	517	76	17	7	

Resultaten Zelfredzaamheid

Vier op de vijf respondenten pakt de draad gemakkelijk op als het tegenzit (79%). Drie kwart geeft aan zelf gemakkelijk hulp te organiseren als dat nodig is (76%). 70% van de respondenten slaat zich makkelijk door moeilijke tijden heen en twee derde van de respondenten heeft vertrouwen in de toekomst (68%). Bijna een vijfde van de respondenten geeft aan snel van slag te raken als iets tegenzit of onduidelijk is (21%).

Significante verschillen met 2021

Meer mensen zijn het in 2024 (helemaal) oneens met de stelling *Ik sla me makkelijk door moeilijke tijden heen*, dan in 2021. In 2024 is 9% het (helemaal) oneens met deze stelling, in 2021 was dit 5%. Ook zijn minder mensen het in 2024 (helemaal) oneens met de stelling *Ik raak snel van slag als iets tegen zit of onduidelijk is*, dan in 2021. In 2024 is 56% het (helemaal) oneens met deze stelling, in 2021 was dit 65%.

6.6 Samenvatting open vraag over ideeën om mensen te helpen, te laten meedoen of te laten meetellen

Aan het einde van het vragenblok over Zorg en welzijn konden inwoners een open vraag beantwoorden: ‘Welke ideeën wilt u de gemeente meegeven om mensen te helpen, te laten meedoen of te laten meetellen?’. Alle antwoorden op deze open vraag zijn verstrekt aan de gemeente. We geven hieronder een korte samenvatting van de meest genoemde antwoorden. Bijna 86 inwoners hebben de vraag beantwoord en suggesties gegeven over hoe de gemeente mensen kan helpen, laten meedoen of laten meetellen in de samenleving.

Vaker genoemde ideeën die inwoners bij deze vraag gegeven hebben, zijn:

- De gemeente zou een rol kunnen spelen in het bij elkaar brengen van **vraag & aanbod**. Zo kan de gemeente duidelijker communiceren wat er allemaal mogelijk is aan sociale activiteiten in de stad door bijvoorbeeld het opsturen van een sociale kaart naar alle inwoners, het stimuleren van een buurt-app en het onderhouden van een laagdrempelig platform waar aanbieders van activiteiten op kunnen posten. (27x genoemd)
- Een andere manier is volgens inwoners om **informele ontmoetingen** te stimuleren (12x genoemd). Dat kan volgens hen door bijvoorbeeld de Burendag actief te promoten, het laagdrempeliger te maken om hulp te vragen bij bijvoorbeeld een wijkagent. Ook kan de gemeente inzetten op het (laten) organiseren van activiteiten voor alle doelgroepen, denk aan jongeren, ouderen of mensen met een andere achtergrond (15x genoemd), wellicht in samenwerking met een buurthuis (8x genoemd).
- Ten slotte zijn er ook inwoners die aangeven dat dit ook een **‘taak’** is voor de mensen zelf. Het zou volgens hen eigenlijk een onderdeel van de maatschappij moeten zijn, waarbij mensen zelf ervaren dat het goed is om met elkaar in contact te komen. (9x genoemd)

We hebben hieronder nog een paar andere Interessante opmerkingen en/of ideeën van inwoners opgenomen:

- *Buiten onze eigen wereld, beseffen wij dat anderen in Rijswijk soms ook hulp kunnen gebruiken. Wellicht kan de gemeente daarin iets van vraag en aanbod bij elkaar brengen. Mijn ouders deden dit in het dorp via de kerk, maar wij zijn verder niet verbonden aan een kerk. Toch willen we ook in Rijswijk best wel ons steentje bijdragen.*
- *Meer interactie momenten organiseren met burens.*
- *We kregen laatst een sticker voor lief & leed buurt initiatief. Dat vond ik mooi!*
- *Meer zichtbaar zijn. Ik weet dat er een gemeente is, maar het enige dat ik weet is via het plaatselijke krantje. En ja, de afvalbakken, e.d. worden geleegd. En af en toe zie ik dat er geschoffeld wordt. Een wijkagent heb ik nog maar zeer zelden gezien.*
- *Geen extreem rechts beleid uitvoeren. Meer betaalbare woningen voor 55+. Beter openbaar vervoer. Duidelijker aangeven welke activiteiten er zijn in Rijswijk, bijvoorbeeld door een wekelijkse nieuwsbrief via email. Nu moet je op verschillende plekken je informatie halen.*
- *Een echt buurthuis in de muziekbuit. Laagdrempelig, voor gezelligheid, hulp en activiteiten.*

Bijlage A. Onderzoeksverantwoording

Veldwerk burgerpeiling

De gemeente Rijswijk heeft in de periode april - juni 2024 via Het PON & Telos deelgenomen aan de burgerpeiling van Waarstaatjegemeente.nl. De gemeente heeft ervoor gekozen om alle inwoners uit de steekproef van 3.000 inwoners een schriftelijke vragenlijst mee te sturen bij de uitnodiging voor het onderzoek. In de uitnodiging is ook een link naar de online versie van de vragenlijst opgenomen zodat inwoners zelf konden kiezen op welke wijze zij aan het onderzoek wilden meewerken. In april 2024 heeft de gemeente de uitnodiging voor het onderzoek verzonden aan de steekproef van 3.000 inwoners. De inwoners zijn niet op naam aangeschreven maar de uitnodigingsbrief is gericht 'Aan de bewoners van'.

Respons

De respons voor gemeente Rijswijk is boven de minimaal wenselijke respons uitgekomen, namelijk op **514 ingevulde vragenlijsten**. Het responspercentage is daarmee 17%. Dit responspercentage ligt lager dan bij de vorige burgerpeiling (32%). Bij de vorige peiling is bij de uitnodigingsbrief ook een schriftelijke vragenlijst meegezonden en is de uitnodigingsbrief gericht aan personen in plaats van 'Aan de bewoners van dit adres' zoals bij de peiling in 2024 het geval was. Mogelijk ligt het responspercentage daardoor lager dan in 2021.

In onderstaande tabel is de respons 2024 naar type vragenlijst weergegeven.

Tabel 38 Respons naar type vragenlijst

	n	%
Schriftelijke vragenlijst	269	52
Online vragenlijst	245	48
Totale respons	514	100
<i>Responspercentage*</i>		17

* op basis van 3.000 verstuurd vragenlijsten.

Betrouwbaarheid

Om betrouwbare uitspraken op het niveau van een gemeente te kunnen doen, streven we naar een absolute respons van 500 waarnemingen, met een ondergrens van 475. 3.000 inwoners hebben een uitnodiging ontvangen voor deelname aan de burgerpeiling.

Omdat het onmogelijk is de totale populatie van 18-85 jarige inwoners van de gemeente Rijswijk (46.100 inwoners tussen 18 en 85 jaar in 2023 (en in totaal 59.642 inwoners, bron: CBS) te bevragen, trekken we voor het onderzoek een steekproef uit deze populatie. We gaan ervan uit dat we bij het uitnodigen van 3.000 inwoners de minimale respons van 475 ingevulde vragenlijsten kunnen behalen.

De antwoorden die de respondenten uit deze steekproef geven en in dit rapport zijn opgenomen, gebruiken we om uitspraken te doen over de totale populatie. Binnen steekproefonderzoek worden bepaalde minimale responsaantallen gehanteerd om

betrouwbare uitspraken te kunnen doen over een totale populatie. Het is gebruikelijk om binnen steekproefonderzoek een zogenaamde betrouwbaarheidsniveau van 95% te hanteren wat wil zeggen dat een onderzoeksuitkomst in 19 van de 20 gevallen conform de realiteit is. Verder is het gebruikelijk om uit te gaan van een zogenaamde foutenmarge van maximaal 5%. Dit betekent dat een in de steekproef gevonden percentage van 50% (50% van de inwoners van gemeente x is het eens met een bepaalde stelling) in werkelijkheid in de populatie tussen de 45% en 55% ligt (45% tot 55% van de inwoners van gemeente x is het eens met een bepaalde stelling). Als in de steekproef een lager of hoger percentage naar voren komt, bijvoorbeeld 10% van de respondenten is het eens met een bepaalde stelling, dan liggen de foutenmarges lager. Bij een betrouwbaarheidsinterval van 95% en 514 respondenten, ligt de maximale foutenmarge op 4,3%.

Weging

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

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

Bijlage B. Achtergrondkenmerken

Achtergrondkenmerken respondenten

Hieronder geven we in tabellen de achtergrondkenmerken van de 514 respondenten van de burgerpeiling weer. De gegevens zijn ongewogen.

Tabel 39 Respons naar geslacht

	Abs	%
Vrouw	257	50
Man	234	46
Anders	2	0
<i>Niet ingevuld</i>	21	4
Totaal	514	100

Tabel 40 Respons naar leeftijd

	Abs	%
18 tot en met 29 jaar	26	5
30 tot en met 39 jaar	84	16
40 tot en met 54 jaar	140	27
55 tot en met 64 jaar	94	18
65 tot en met 74 jaar	72	14
75 jaar en ouder	76	15
<i>Niet ingevuld</i>	22	4
Totaal	514	100

Tabel 41 Respons naar opleidingsniveau

	Abs	%
Lagere school/basisonderwijs/geen onderwijs	15	3
Vmbo/Mavo	47	9
Vwo/Havo	48	9
Middelbaar beroepsonderwijs (mbo)	84	16
Hoger beroepsonderwijs (hbo)	164	32
Wetenschappelijk onderwijs (universiteit)	134	26
<i>Niet ingevuld</i>	22	4
Totaal	514	100

Tabel 42 Respons naar arbeidssituatie

	Abs	%
In loondienst	236	46
Zelfstandige zonder personeel (zzp)	34	7
Ondernemer met personeel	19	4
Werkloos/werkzoekend	7	1
(Ten dele) arbeidsongeschikt	26	5
Gepensioneerd	126	25
Huisvrouw/-man	9	2
Scholier/student	10	2
Anders	8	2
<i>Niet ingevuld</i>	39	8
Totaal	514	100

Tabel 43 Respons naar samenstelling huishouden

	Abs	%
Ik woon alleen	126	25
Ik woon samen met één andere volwassene samen (zonder kinderen)	143	28
Ik woon samen met een andere volwassene met (mijn) kind(eren)	165	32
Ik woon samen met (mijn) kind(eren) (eenoudergezin)	47	9
<i>Niet ingevuld</i>	21	4
Totaal	514	100

Tabel 44 Respons naar netto maandinkomen*

	Abs	%
Minder dan € 900	4	1
€ 900 tot € 1.300	25	5
€ 1.300 tot € 1.800	24	5
€ 1.800 tot € 2.700	51	10
€ 2.700 tot € 3.200	50	10
€ 3.200 of meer	239	46
Wil ik niet zeggen / weet niet	4	1
<i>Niet ingevuld</i>	22	4
Totaal	514	100

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

Tabel 45 Respons naar aantal jaar woonachtig in buurt

	Abs	%
Korter dan 2 jaar	53	10
2 tot 5 jaar	68	13
5 tot 10 jaar	105	20
10 tot 15 jaar	71	14
15 jaar of langer	194	38
<i>Niet ingevuld</i>	23	4
Totaal	514	100

Bijlage C. Vragenlijst

Instructie voor het invullen van de vragenlijst

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

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

Bijvoorbeeld:

Dit kruist u aan als u contact heeft gehad met de gemeente.

Heeft u in de afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente?

- ☒ ja
☐ nee

En als u per ongeluk het verkeerde vakje heeft aangekruist, moet u het **goede vakje** (in dit voorbeeld 'nee') **helemaal inkleuren**.

Heeft u in de afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente?

- ☒ ja
☒ nee

Belangrijk!

- Bij de **meeste vragen** is het de bedoeling dat u maar **één hokje** aankruist. Bij sommige vragen mag u **meerdere hokjes** aankruisen. Bij die vragen staat dat altijd apart vermeld.
- Het is belangrijk dat u alle vragen beantwoordt, ook al vindt u het soms moeilijk om een antwoord te geven.
Er zijn **geen goede of foute antwoorden**. Het gaat om uw mening!
- De vragen gaan over uw eigen situatie binnen de gemeente waarin u woont. Wij zijn geïnteresseerd in uw mening over uw buurt, en de inzet van de gemeente op onderwerpen als de samenwerking met inwoners en zorg. Wij vragen u deze vragenlijst zoveel mogelijk voor u zelf in te vullen. Kies iedere keer het antwoord dat het best op uw situatie of mening aansluit.
- Het invullen neemt ongeveer 20 minuten van uw tijd in beslag.
- Let op: vermeld geen persoonsgegevens van anderen in uw antwoorden op de open vragen.

Gemeente Rijswijk

Woon- en leefomgeving

We beginnen met een aantal vragen en uitspraken over de buurt waar u woont. We vragen bijvoorbeeld naar hoe buurtbewoners met elkaar omgaan, mogelijke overlast, de tevredenheid over voorzieningen en onderhoud van de buurt.

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

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

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	weet niet/ geen mening
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

2 In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende uitspraken?

		helemaal eens	eens	niet eens/ niet oneens	oneens	helemaal oneens	weet niet/ geen mening
a	Ik voel me thuis in deze buurt	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b	Ik zou niet zo snel weggaan uit deze buurt	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c	Ik woon in een huis dat past bij mijn situatie en wensen	☐	☐	☐	☐	☐	☐

3 In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende uitspraken?

		helemaal eens	eens	niet eens/ niet oneens	oneens	helemaal oneens	weet niet/ geen mening
a	Buurtbewoners gaan op een prettige manier met elkaar om	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b	Buurtbewoners staan voor elkaar klaar	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c	Buurtbewoners zijn te vertrouwen	☐	☐	☐	☐	☐	☐

4 Voelt u zich betrokken bij de mensen die in uw buurt wonen?

☐ ja, bij (bijna) iedereen	☐ nee, bij de meeste mensen niet
☐ ja, bij de meeste mensen wel	☐ nee, bij (bijna) niemand
☐ bij sommigen wel, bij sommigen niet	☐ weet niet / geen mening

5 Voelt u zich veilig in uw buurt?

☐ ja, (bijna) altijd	☐ nee, meestal niet
☐ ja, meestal wel	☐ nee, (bijna) nooit
☐ soms wel, soms niet	☐ weet niet / geen mening

6 Hoeveel overlast heeft u van buurtbewoners? Denk aan overlast van geluid, rook of geur, of van andere activiteiten in en om het huis van buren.

☐ heel veel	☐ weinig
☐ veel	☐ (bijna) geen
☐ niet veel / niet weinig	☐ weet niet / geen mening

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

- ☐ heel vaak
 ☐ (bijna) nooit
☐ vaak
 ☐ weet niet / geen mening
☐ soms

8 In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende uitspraken?

	helemaal eens	eens	niet eens/ niet oneens	oneens	helemaal oneens	weet niet / geen mening
a In mijn buurt zijn (bijna) geen dingen kapot	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b Mijn buurt is netjes en schoon	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c Het groen in mijn buurt is goed onderhouden (denk aan perken en parken)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
d Straten en stoepen zijn goed begaanbaar	☐	☐	☐	☐	☐	☐
e In mijn buurt is genoeg groen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
f In mijn buurt zijn genoeg parkeerplaatsen voor auto's	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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

	zeer tevreden	tevreden	niet tevreden/ niet ontevreden	ontevreden	zeer ontevreden	weet niet / geen mening
a Winkels voor dagelijkse boodschappen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b (Gezondheids-)zorgvoorzieningen (zoals huisartsenpost, gezondheidscentrum, centrum voor jeugd en gezin, verzorgingstehuis)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c Welzijnsvoorzieningen (helpen van buurtbewoners)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
d Ontmoetingsplekken (plekken in de buurt voor sociaal contact zoals buurthuis, activiteitencentrum, plein of buurttuin)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
e Speelvoorzieningen (kinderen tot 12 jaar)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
f Sportvoorzieningen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
g Culturele voorzieningen (zoals bibliotheek, muziekschool, theater)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
h Openbaar vervoer	☐	☐	☐	☐	☐	☐

10 Is uw buurt de afgelopen jaren vooruitgegaan, achteruitgegaan of gelijk gebleven?

- ☐ duidelijk vooruitgegaan
 ☐ een beetje achteruitgegaan
☐ een beetje vooruitgegaan
 ☐ duidelijk achteruitgegaan
☐ niet vooruit- of achteruitgegaan
 ☐ weet niet / geen mening

11 Welke ideeën heeft u om uw buurt te verbeteren?**12 Wat vindt u van de zorg van uw gemeente voor uw woon- en leefomgeving?**

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

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	weet niet/ geen mening
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

De volgende uitspraken gaan over het samenwerken met buurtbewoners en vrijwilligersorganisaties bij de inzet voor de buurt.

13 In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende uitspraken?

		helemaal eens	eens	niet eens/ niet oneens	oneens	helemaal oneens	weet niet/ geen mening
a	De gemeente werkt samen met de buurt aan plannen, activiteiten en voorzieningen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b	De gemeente geeft de buurt de ruimte om hun ideeën en plannen uit te voeren	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c	De gemeente helpt inwoners bij het uitvoeren van hun ideeën en plannen	☐	☐	☐	☐	☐	☐

14 Hoe vaak heeft u zich de afgelopen 12 maanden ingezet voor uw buurt?

- ☐ vaak
☐ af en toe
☐ (bijna) nooit

15 Zou u zich actief willen (blijven) inzetten voor uw buurt?

- ☐ ja, zeker
☐ ja, misschien
☐ nee
☐ weet niet

Relatie inwoner-gemeente

De volgende vragen en uitspraken gaan over het doen en laten van de gemeente, en het samenwerken met inwoners bij plannen, activiteiten en voorzieningen.

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

- | | |
|--|--|
| ☐ heel veel | ☐ weinig |
| ☐ veel | ☐ (bijna) geen |
| ☐ niet veel / niet weinig | ☐ weet niet / geen mening |

17 In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende uitspraken?

		helemaal eens	eens	niet eens/ niet oneens	oneens	helemaal oneens	weet niet/ geen mening
a	De gemeente doet wat ze zegt	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b	De gemeente zorgt er voor dat inwoners zich aan de regels houden	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c	De gemeente stelt zich flexibel op, als dat nodig is	☐	☐	☐	☐	☐	☐

18 In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende uitspraken?

		helemaal eens	eens	niet eens/ niet oneens	oneens	helemaal oneens	weet niet/ geen mening
a	De gemeente luistert naar inwoners	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b	De gemeente laat inwoners meedenken bij plannen, activiteiten en voorzieningen	☐	☐	☐	☐	☐	☐

19 Welke ideeën of plannen, waarbij u zelf betrokken bent of wilt worden, wilt u de gemeente meegeven?**20 Wat vindt u van de wijze waarop uw gemeente inwoners en belangenorganisaties betreft en de samenwerking zoekt?**

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

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	weet niet/ geen mening
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Gemeentelijke dienstverlening

Alles wat u als inwoner van de gemeente ziet of ervaart, is dienstverlening. Dus niet alleen ondersteuning aan een balie, maar ook alle inzet op het gebied van zorg, ondersteuning en samenwerking in buurten en wijken voor inwoners.

De volgende vragen en uitspraken gaan over de dienstverlening van uw gemeente.

21 Wat vindt u -over het algemeen- van de dienstverlening van uw gemeente?

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

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	weet niet/ geen mening
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

22 Wat vindt u van de digitale dienstverlening van de gemeente?

Denk hierbij aan de website, digitaal infobalie/-loket, app en de diensten die u digitaal kunt aanvragen of regelen. Geef dit aan met een rapportcijfer van 1 (zeer slecht) tot en met 10 (zeer goed).

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	weet niet/ geen mening
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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

Denk hierbij aan het aanvragen van een product of dienst (zoals een paspoort of rijbewijs), ondersteuning, het stellen van een vraag of het bespreken van een situatie.

- ☐ ja ► ga verder met volgende vraag
☐ nee ► ga verder met **vraag 28**

Als u meerdere redenen had voor contact met de gemeente, vragen wij u een keuze te maken voor de -voor u- meest belangrijke reden.

24 Op welke manier had u (meestal) contact met uw gemeente? Meerdere antwoorden mogelijk.

- | | |
|---|---|
| ☐ website of app van de gemeente | ☐ telefoon |
| ☐ e-mail | ☐ huisbezoek |
| ☐ sociale media of berichten app | ☐ wijk- of buurtteam |
| ☐ post | ☐ overig persoonlijk contact |
| ☐ (publieks)balie | |

25 In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende uitspraak?

	helemaal eens	eens	niet eens/ niet oneens	oneens	helemaal oneens	weet niet / geen mening
Ik vond het makkelijk om mijn vraag te stellen of mijn aanvraag te regelen	☐	☐	☐	☐	☐	☐

26 In hoeverre bent u het eens of oneens bent met de volgende uitspraken?

	helemaal eens	eens	niet eens/ niet oneens	oneens	helemaal oneens	weet niet / geen mening
a De informatie die ik kreeg of zelf vond, klopte en was volledig	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b De duur van de afhandeling was redelijk	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c Ik werd goed op de hoogte gehouden van de afhandeling	☐	☐	☐	☐	☐	☐
d Ik kreeg uiteindelijk wat ik wilde	☐	☐	☐	☐	☐	☐

De volgende uitspraken gaan over de medewerker(s) waarmee u contact had. In het geval van meerdere redenen voor contact verzoeken wij u een keuze te maken voor de - voor u - meest belangrijke reden.

27 In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende uitspraken?

	helemaal eens	eens	niet eens/ niet oneens	oneens	helemaal oneens	weet niet / geen mening
a De medewerker toonde zich verantwoordelijk om echt tot een oplossing te komen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b De medewerker heeft mijn vraag zo goed mogelijk beantwoord	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c De medewerker was deskundig	☐	☐	☐	☐	☐	☐
d De medewerker kon zich goed inleven	☐	☐	☐	☐	☐	☐
e De medewerker bood de ruimte om mee te denken	☐	☐	☐	☐	☐	☐
f De medewerker verraste mij positief met de service die hij/zij bood	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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

28 In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende uitspraken?

	helemaal eens	eens	niet eens/ niet oneens	oneens	helemaal oneens	weet niet / geen mening
a Ik kan de informatie die ik nodig heb van de gemeente makkelijk vinden (via lokale krant, website et cetera)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b De gemeente gebruikt duidelijke taal	☐	☐	☐	☐	☐	☐

29 Wat vindt u van de communicatie en voorlichting vanuit de gemeente? Denk hierbij aan informatie over plannen, besluiten, regels of gebeurtenissen.

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

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	weet niet/ geen mening
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

30 Welke ideeën heeft u voor de verbetering van de dienstverlening?

Welzijn en zorg

De volgende vragen gaan over uw gezondheid en de mogelijkheden voor u om deel te nemen aan activiteiten die voor u belangrijk zijn. Ook vragen we u naar vrijwilligerswerk, zorg aan mensen die hulp nodig hebben en ondersteunende voorzieningen.

31 Hoe tevreden bent u -over het algemeen- met uw leven?

Geef een rapportcijfer van 1 (zeer ontevreden) tot en met 10 (zeer tevreden).

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	wil ik niet zeggen/ weet niet
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

32 Welk cijfer geeft u -over het algemeen- uw gezondheid?

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

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	wil ik niet zeggen/ weet niet
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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

33 Heeft u het gevoel dat de zaken hieronder een negatieve invloed hebben op uw leven of u in de weg staan in uw leven? Zo ja, in welke mate?

	nee, (bijna) niet	ja, in lichte mate	ja, in flinke mate	ja, in ernstige mate	zeg ik liever niet
a (algemene) lichamelijke gezondheid	☐	☐	☐	☐	☐
b fysiek functioneren (bewegen)	☐	☐	☐	☐	☐
c geestelijke gezondheid (zoals angstige en sombere gevoelens)	☐	☐	☐	☐	☐
d lezen, schrijven of taal spreken	☐	☐	☐	☐	☐
e moeite om rond te komen	☐	☐	☐	☐	☐
f gevoel 'er niet bij te horen'/'niet thuis te voelen'	☐	☐	☐	☐	☐
g anders	☐	☐	☐	☐	☐

34 Heeft u voldoende contacten met andere mensen?

- ☐ ja, zeker
☐ ja, maar ik zou wel wat meer willen
☐ nee, te weinig
☐ wil ik niet zeggen / weet niet

35 Voelt u zich wel eens eenzaam?

- ☐ nee, (bijna) nooit
☐ ja, soms
☐ ja, vaak
☐ ja, heel vaak
☐ wil ik niet zeggen / weet niet

36 Hoe vaak sport of beweegt u actief? (zoals wandelen, fietsen, tuinieren)

- ☐ meerdere keren per week
☐ 1 keer per week
☐ 1 keer per 2 weken
☐ 1 keer per maand
☐ (bijna) nooit

37 In welke van onderstaande verenigingen bent u de afgelopen 12 maanden actief geweest?
Meerdere antwoorden mogelijk.

- ☐ sportvereniging
- ☐ gezelligheidsvereniging
- ☐ religieuze of maatschappelijke vereniging
- ☐ culturele vereniging (zoals toneel, muziek)
- ☐ overige (vrijtijds)vereniging
- ☐ ik ben niet actief (geweest) in het verenigingsleven

38 Hoe vaak heeft u zich de afgelopen 12 maanden ingezet voor anderen en / of maatschappelijke doelen?

	vaak	af en toe	(bijna) nooit
a zorg aan een familielid, vriend of kennis (mantelzorg)	☐	☐	☐
b hulp aan bureu	☐	☐	☐
c aandacht voor bureu in een zorgwekkende situatie (eenzaam, niet goed voor zichzelf of anderen kunnen zorgen)	☐	☐	☐
d vrijwilligerswerk	☐	☐	☐

39 Wilt u vrijwilligerswerk (blijven) doen, zolang het kan?

- ☐ ja, zeker
- ☐ ja, misschien
- ☐ nee
- ☐ weet niet

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

40 Wat is de reden om geen vrijwilligerswerk te doen? Meerdere antwoorden mogelijk.

- ☐ geen interesse / behoefte
- ☐ ik wil niet ergens aan vast zitten
- ☐ tijdgebrek / te druk (vanwege baan, gezin of familie)
- ☐ gezondheid
- ☐ weet niet wat voor vrijwilligerswerk ik kan doen
- ☐ weet niet hoe ik aan vrijwilligerswerk kan komen
- ☐ kan geen geschikt vrijwilligerswerk vinden
- ☐ anders, namelijk

41 Waar zou u uw buren mee willen helpen als dat nodig is? Meerdere antwoorden mogelijk.

- ☐ boodschappen doen
☐ vervoer
☐ oogje in het zeil houden
☐ huis schoonhouden of koken
☐ klusjes in of rond het huis
☐ medicijnen geven of persoonlijke verzorging
☐ opvangen van kinderen of huisdier
☐ informatie en advies bij een aanvraag, administratie of computer
☐ anders, namelijk
☐ geen, ik kan door mijn situatie geen hulp geven aan buren
☐ geen, ik wil geen hulp geven aan buren

► **LET OP:** Als u geen zorg geeft aan een familielid, vriend of kennis die hulp nodig heeft, dan kunt u de volgende vraag overslaan.

42 Heeft u het gevoel dat u door het geven van zorg aan iemand die hulp nodig heeft, minder of onvoldoende tijd heeft voor uw eigen bezigheden?

- ☐ nee, (bijna) nooit
☐ ja, soms
☐ ja, vaak
☐ ja, heel vaak
☐ wil ik niet zeggen / weet niet

43 In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende uitspraken?

		helemaal eens	eens	niet eens/ niet oneens	oneens	helemaal oneens	weet niet/ geen mening
a	Ik pak de draad makkelijk op als het even tegen heeft gezeten	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b	Ik sla me makkelijk door moeilijke tijden heen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c	Ik regel makkelijk zelf hulp als dat nodig is	☐	☐	☐	☐	☐	☐
d	Ik raak snel van slag als iets tegenzit of onduidelijk is	☐	☐	☐	☐	☐	☐
e	Ik heb vertrouwen in de toekomst	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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

	ja, zeker	waarschijnlijk wel	nee	weet niet
a familie	☐	☐	☐	☐
b vrienden of kennissen	☐	☐	☐	☐
c mensen in de buurt	☐	☐	☐	☐

45 Welke ideeën wilt u de gemeente meegeven om mensen te helpen, te laten meedoen of te laten meetellen?**46 Wat vindt u van de moeite die uw gemeente neemt om inwoners te laten meedoen en meetellen in de gemeente?**

Het gaat hier om mensen met een beperking of mensen in een moeilijke situatie. Geef dit aan met een rapportcijfer van 1 (zeer slecht) tot en met 10 (zeer goed).

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	weet niet/ geen mening
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

47 Wat vindt u van alle moeite die uw gemeente neemt voor inwoners?

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

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	weet niet/ geen mening
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Achtergrondvragen

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

48 Wat is uw geslacht?

- | | |
|--------------------------------|--|
| ☐ man | ☐ anders |
| ☐ vrouw | ☐ wil ik liever niet zeggen |

49 Van welke leeftijdsgroep maakt u onderdeel uit?

- | | |
|--|--|
| ☐ 18 tot en met 29 jaar | ☐ 55 tot en met 64 jaar |
| ☐ 30 tot en met 39 jaar | ☐ 65 tot en met 74 jaar |
| ☐ 40 tot en met 54 jaar | ☐ 75 jaar en ouder |

50 Wat is uw hoogst afgeronde opleiding?

- | | |
|--|--|
| ☐ lagere school / basisonderwijs / geen onderwijs | ☐ middelbaar beroepsonderwijs (mbo) |
| ☐ vmbo / mavo | ☐ hoger beroepsonderwijs (hbo) |
| ☐ havo / vwo | ☐ wetenschappelijk onderwijs (universiteit) |

51 Welke situatie is het meest op u van toepassing? Ik ben...

- | | |
|--|---|
| ☐ in loondienst | ☐ gepensioneerd |
| ☐ zelfstandige zonder personeel (zzp) | ☐ huisvrouw / -man |
| ☐ ondernemer met personeel | ☐ scholier / student |
| ☐ werkloos / werkzoekend | ☐ anders |
| ☐ (ten dele) arbeidsongeschikt | |

52 Hoe ziet uw huishouden er uit?

- | | |
|---|---|
| ☐ ik woon alleen | ☐ ik woon samen met (mijn) kind(eren)
(eenoudergezin) |
| ☐ ik woon met één andere volwassene
samen (zonder kinderen) | ☐ anders |
| ☐ ik woon met een andere volwassene
samen met (mijn) kind(eren) | |

53 Wat is het totale netto maandinkomen van u en uw mogelijke partner?

- | | |
|--|---|
| ☐ minder dan € 900 | ☐ € 2.700 tot € 3.200 |
| ☐ € 900 tot € 1.300 | ☐ € 3.200 of meer |
| ☐ € 1.300 tot € 1.800 | ☐ ik heb (nog) geen inkomen |
| ☐ € 1.800 tot € 2.700 | ☐ wil ik niet zeggen / weet niet |

54 Hoe lang woont u al in deze buurt?

- | | |
|--|--|
| ☐ korter dan 2 jaar | ☐ 10 tot 15 jaar |
| ☐ 2 tot 5 jaar | ☐ 15 jaar of langer |
| ☐ 5 tot 10 jaar | |

55 Wat zijn de 4 cijfers van uw postcode?

--	--	--	--

56 Heeft u nog overige opmerkingen of suggesties aan uw gemeente? Dan kunt u ze hieronder kwijt.**Hartelijk dank voor uw medewerking!**

HET **pon | telos**



OPGERICHT IN
1947



GEVESTIGD IN
TILBURG

KENNISONDERNEMING

STICHTING ZONDER WINSTOOGMERK

AANTAL MEDEWERKERS

35



INTENSIEVE SAMENWERKINGEN

MET UNIVERSEITEN EN ANDERE
KENNISINSTELLINGEN

EXPERTISE

- PARTICIPATIE & GOVERNANCE
- WOON- & LEEFOMGEVING
- DUURZAAMHEIDSTRANSITIES
- SOCIAAL DOMEIN & ARBEID
- CULTUUR & ERFGOED
- DUURZAAMHEIDSIMPACT
- DATA EN METHODEN

ONZE OPDRACHTGEVERS

- PROVINCIËS
- GEMEENTEN
- ZORG- EN WELZIJNSINSTELLINGEN
- FONDSEN
- BANKEN

HET
pon | telos

Over Het PON & Telos

Maatschappelijke besluitvorming verbeteren

Wij zijn een sociale kennisonderneming in het hart van de samenleving. We beschouwen het als onze opdracht om maatschappelijke besluitvorming te verbeteren. Dat doen we door wetenschappelijke kennis met kennis van de praktijk te verbinden. We zijn van data, feiten en cijfers, maar geven die altijd een gezicht. Waarbij iedere stem telt. Voorkeuren en meningen halen we op, onderzoeken we, analyseren we en duiden we. Met prikkelende aanpakken en innovatieve methoden. Daarbij zijn we altijd gericht op duurzaamheid: de harmonieuze verbinding tussen sociale, ecologische en economische doelstellingen. Zo dragen we bij aan de kwaliteit van samenleven, nu en in de toekomst.

Met een multidisciplinair en creatief team van zo'n 35 adviseurs en onderzoekers werken we vooral voor lokale en regionale overheden in Nederland (met een sterke kennispositie in Noord-Brabant), maar ook voor corporaties, banken, zorg- en welzijnsinstellingen, fondsen en maatschappelijke organisaties. We werken daarbij intensief samen met universiteiten en andere kennisinstellingen en zijn officieel partner van Tilburg University. Met onze kennis en inzichten adviseren we beleidsmakers en bestuurders, zodat ze afgewogen keuzes kunnen maken. Zodat ze bestuurlijk kunnen vernieuwen. En zodat ze een positieve impuls kunnen geven aan de samenleving van morgen.

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