Rapport

WAAR STAAT ACHTKARSPELEN?

Gemeente Achtkarspelen
September 2017

COLOFON

Uitgave
I&O Research
Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam
Tel.nr.: 020-3330670

Rapportnummer
2017/178

Datum
September 2017

Opdrachtgever
Gemeente Achtkarspelen

Auteurs
Nora Löb, MSc.
Davinia Wilson

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

INHOUDSOPGAVE

1. Samenvatting 5

2. Inleiding 8

3. Woon- en leefomgeving 11
3.1 Leefbaarheid 11
3.2 Onderhoud en voorzieningen 15
3.3 Inzet op het gebied van leefbaarheid 18

4. Relatie burger en gemeente 21

5. Gemeentelijke dienstverlening 24
5.1 Waardering gemeentelijke dienstverlening 24
5.2 Aanvraag van producten en diensten 25
5.3 Hostmanship 25
5.4 Informatievoorziening 26
5.5 Samenwerking Achtkarspelen en Tytsjerksteradiel 27

6. Zorg en welzijn 29

7. Algemeen beeld 37

Bijlage 1. Stellingen 40

1

HOOFDSTUK

Samenvatting

1. Samenvatting

Achtkarspelen is verantwoordelijk voor veel verschillende taken. Om inzicht te krijgen in de sterke en minder sterke punten van de gemeentelijke prestaties heeft de gemeente in samenwerking met I&O Research een Waarstaatjegemeente onderzoek uitgevoerd. In totaal hebben 572 inwoners de vragenlijst volledig ingevuld. Deze samenvatting behandelt themagewijs de belangrijkste en opvallendste uitkomsten.

Woon- en leefomgeving

Inwoners van Achtkarspelen zijn tevreden over de eigen woonbuurt; de buurtbewoners voelen zich thuis in de buurt en de buurtbewoners gaan prettig met elkaar om. Inwoners zien meer vooruitgang in de buurt dan achteruitgang.

Onderhoud in de buurt wordt door inwoners als goed beoordeeld. Er zijn weinig dingen kapot in de buurt en de buurt is schoon. Deze aspecten worden hoger beoordeeld dan landelijk.

Over de aanwezigheid van voorzieningen zoals parkeergelegenheid, winkels voor dagelijkse boodschappen zijn inwoners tevreden, dit is gelijk aan het landelijke beeld. Ook wordt het aanbod van voorzieningen zoals sport, welzijnsvoorzieningen en openbaar vervoer door inwoners hoog gewaardeerd.

Inwoners uit Achtkarspelen waarderen de woon- en leefomgeving en op veel aspecten krijgt de gemeente een hoge waardering die hoger is dan het landelijke gemiddelde. In vergelijking met Tytsjerksteradiel wordt de woon- en leefomgeving in Achtkarspelen iets lager gewaardeerd.

Relatie inwoner en gemeente

Inwoners hebben vertrouwen in de manier waarop de gemeente bestuurd wordt (31 procent). Dit is gelijk aan het landelijk beeld, maar lager dan in Tytsjerksteradiel. Inwoners waarderen de wijze waarop de gemeente de burgers en organisaties betrekt bij de uitvoering van het beleid met een 6,3. Dit is gelijk aan het landelijke beeld en het beeld in de gemeente Tytsjerksteradiel. Inwoners zijn tevreden over de manier waarop ze worden betrokken en participatie gefaciliteerd wordt. Zo vinden ruim vier op de tien inwoners dat de inwoners voldoende ruimte krijgen om ideeën en initiatieven te realiseren.

Gemeentelijke dienstverlening

In de afgelopen 12 maanden hebben zeven op de tien inwoners contact gehad met de gemeente Achtkarspelen. In de meerderheid van de gevallen gaat het om twee contactmomenten. Het contact verloopt voornamelijk via de balie in het gemeentehuis, telefonisch of via de website. Men geeft een voldoende voor de individuele dienstverlening van de gemeente Achtkarspelen (7,2).[1] Dit is vergelijkbaar met het rapportcijfer van Tytsjerksteradiel en hoger dan de landelijke benchmark.

Het proces van aanvraag wordt als goed beoordeeld. De grote meerderheid vindt dat het aanvragen van een product/dienst makkelijk gaat, de informatie juist was en de afhandelingstijd acceptabel was. De waardering is hoger dan landelijk. Ook de menselijke kanten van de dienstverlening, vervat in het begrip 'hostmanship', wordt door de meerderheid van inwoners als goed gewaardeerd. Wel is verbetering mogelijk door burgers nog meer aangenaam te verrassen met de verleende service dan nu het geval is. De waardering en beoordeling van de gemeentelijke dienstverlening in Achtkarspelen is vergelijkbaar met de waardering en beoordeling in Tytsjerksteradiel.

Sinds 1 januari 2016 werken de gemeenten Tytsjerksteradiel en Achtkarspelen op veel terreinen nauw samen. Ongeveer drie kwart was hiervan op de hoogte. De meeste inwoners geven aan niets van deze intensieve samenwerking gemerkt te hebben.

[1] *De individuele dienstverlening heeft betrekking op alle mogelijke vormen van contact.*

Zorg en welzijn

Gemiddeld beoordelen de inwoners de eigen gezondheid met een 7,6. Negen procent van de inwoners voelt zich op de een of andere manier belemmerd om deel te nemen aan het maatschappelijke leven, vooral lichamelijke aspecten spelen hierbij een rol. Ruim acht op de tien inwoners hebben voldoende sociale contacten. Een op de vijf heeft behoefte aan meer sociale contacten.

Zes op de tien inwoners waren de afgelopen 12 maanden actief bij een vereniging, dit is hoger dan landelijk. Inwoners zijn vooral actief bij een sportvereniging of religieuze/maatschappelijke vereniging. Bijna de helft van de inwoners heeft in de afgelopen 12 maanden aan vrijwilligerswerk gedaan. Dit ligt hoger dan landelijk, maar lager dan in Tytsjerksteradiel. Tijdgebrek is de voornaamste reden om geen vrijwilligerswerk te doen.

Er is een groot draagvlak voor burenhulp en enkel een klein deel kan (11 procent) of wil dit niet (7 procent). Het betreft dan met name taken zoals een oogje in het zeil houden, hulp bij boodschappen of bij vervoer. Taken die niet per se structureel van aard zijn, maar waar een buurtbewoner erg mee geholpen kan zijn. Vier op de tien inwoners verlenen zorg aan hulpbehoevende vrienden of familie, dit is gelijk aan het landelijke gemiddelde.

2

HOOFDSTUK

Inleiding

2. Inleiding

Aanleiding

De gemeente Achtkarspelen is verantwoordelijk voor veel verschillende taken. Om inzicht te krijgen in de sterke en minder sterke punten van de gemeentelijke prestaties heeft de gemeente in samenwerking met I&O Research een Waarstaatjegemeente-onderzoek uitgevoerd. Bovendien kan de gemeente in de toekomst met herhalingsmetingen trends waarnemen en ontdekken hoe de waardering van inwoners over de gemeente zich ontwikkelt.

De benchmark Waarstaatjegemeente

Voor de benchmark 'Waarstaatjegemeente.nl' vraagt KING de openbare gegevens op bij datapartners, zoals het CBS of de KLPD (Het Korps landelijke politiediensten). Maar niet alle gegevens zijn via externe bronnen beschikbaar. Door het uitvoeren van drie onderzoeken, namelijk het zelfonderzoek, een ondernemerspeiling en een burgerpeiling, wordt de benchmark volledig gevuld. In deze rapportage worden de uitkomsten van de burgerpeiling behandeld.

Aan de hand van vier maatschappelijke thema's wordt periodiek gekeken in hoeverre de inwoners tevreden zijn over verschillende aspecten van de gemeente. De maatschappelijke thema's zijn:

- woon- en leefomgeving
- relatie tussen de inwoner en de gemeente
- gemeentelijke dienstverlening
- welzijn en zorg

Uitvoering van het onderzoek

In juli 2017 hebben 2.000 inwoners van Achtkarspelen (van 18 jaar en ouder) een brief ontvangen met het verzoek deel te nemen aan het onderzoek. Bij de brief zat een schriftelijke vragenlijst en men had ook de mogelijkheid om de vragenlijst online in te vullen. Na twee weken ontvingen de inwoners een herinneringsbrief. In totaal hebben 572 inwoners de vragenlijst volledig ingevuld, een respons van 28,6 procent. Ruim driekwart (446) heeft de vragenlijst schriftelijk ingevuld en de rest online.

Een van de voorwaarden van 'Waarstaatjegemeente.nl' is een respons van minstens 475. KING stelt een minimale respons in om de groep respondenten voldoende groot te hebben om betrouwbare uitspraken over te doen. De behaalde respons voor Achtkarspelen zit dus ruim boven dit minimum.

Vragenlijst

De benchmark 'Waarstaatjegemeente.nl' werkt met een standaardvragenlijst. Deze vragenlijst is door KING vastgesteld en gevalideerd. De vragenlijst bestaat uit ongeveer 70 stellingen en vragen. Deelnemende gemeenten krijgen wel de kans vragen toe te voegen. De gemeente Achtkarspelen heeft ervoor gekozen twee aanvullende modules op te nemen in de vragenlijst: over hostmanship (dienstverlening met de menselijke maat) en sociale redzaamheid. De gemeente heeft er ook voor gekozen om extra vragen over participatie en openingstijden van het gemeentehuis toe te voegen.

Analyse

- Op de data is een weging toegepast naar leeftijd. Dit betekent dat de verhoudingen naar leeftijd worden teruggebracht naar de werkelijk bestaande verhouding in de populatie. Onder- en bovenvertegenwoordigde groepen worden dus opgehoogd en verlaagd. Op deze manier zijn de resultaten representatief voor de gehele gemeente.
- De antwoordcategorieën 'weet niet/n.v.t' zijn (tenzij anders aangegeven) buiten de analyse gehouden. Indien de percentages niet optellen tot 100 procent, is dit het gevolg van afrondingsverschillen.
- We vergelijken de uitkomsten van Achtkarspelen waar mogelijk met de landelijke cijfers (gebaseerd op 65 deelnemende gemeenten in 2016), de uitkomsten van Tytsjerksteradiel en Tynaarlo. Ook wordt er gekeken naar verschillen binnen Achtkarspelen, weergegeven als wijk Noord en wijk Zuid.
  Onder wijk Noord vallen: Buitenpost, Gerkesklooster, Kootstertille, Stroobos, Twijzel, Twijzelerheide
  En onder wijk Zuid vallen: Augustinusga, Boelenslaan, Drogeham, Harkema, Surhuisterveen, Surhuizum.
- Als de landelijke cijfers of cijfers van de referentiegemeenten niet beschikbaar zijn, staat dit aangegeven met een streepje (-).
- In elke tabel staat bij de gemiddelde benchmark een 'range'. Dit laat de spreiding zien van de uitkomsten van de 65 deelnemende gemeenten (nog exclusief de gemeente Achtkarspelen en Tytsjerksteradiel).
- Als de uitkomsten drie tienden of 3 procent van elkaar afwijken, wordt er gesproken over een verschil.
- De uitkomsten van het onderzoek worden gerapporteerd aan KING. KING gaat de resultaten opnemen in de benchmark en publiceren op de website van 'Waarstaatjegemeente.nl'. Op de website van 'Waarstaatjegemeente.nl' is het mogelijk om vergelijkingen te maken met andere gemeenten en landelijke cijfers.
- In de vragenlijst was het mogelijk voor de respondenten om toelichtingen te geven bij verschillende 'open vragen'. De uitkomsten op deze open vragen zijn verwerkt en aangeleverd in een apart document.

3

HOOFDSTUK

Woon- en leefomgeving

3. Woon- en leefomgeving

3.1 Leefbaarheid

Inwoners wonen prettig in Achtkarspelen

De inwoners van Achtkarspelen zijn in het algemeen tevreden over het wonen in de eigen buurt. Zij geven de mate waarin zij er prettig wonen een 7,9. Dit is gelijk aan het landelijke gemiddelde en het gemiddelde van de referentiegemeenten. Vier procent van de inwoners geeft een onvoldoende rapportcijfer (lager dan 6).

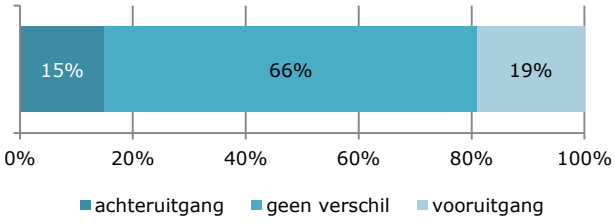
Tabel 3.1

Mate waarin men prettig woont in de buurt (rapportcijfer)[2]

	RAPPORTCIJFER	% VOLDOENDE
Tynaarlo	8,1	-
Tytsjerksteradiel	8,1	96%
Wijk Noord	**7,9**	96%
Wijk Zuid	**7,9**	96%
Achtkarspelen	**7,9**	**96%**
GEM. BENCHMARK	**8,0 RANGE: 7,6-8,5**	**-**

Figuur 3.1

Ontwikkeling van de buurt afgelopen jaren



Inwoners zien meer vooruitgang dan achteruitgang

Twee derde van de inwoners van Achtkarspelen vindt dat de eigen woonbuurt de afgelopen jaren niet vooruit of achteruit is gegaan (zie figuur 3.1). Van de inwoners die wel een verandering ervaren, is het aandeel dat de eigen buurt vooruit zag gaan (19 procent) iets groter dan het aandeel dat de eigen buurt achteruit zag gaan (15 procent). Netto zien inwoners dus een lichte vooruitgang in de eigen woonbuurt. Landelijk vindt 19 procent dat hun wijk enigszins of duidelijk vooruit is gegaan.

Inwoners voelen zich thuis in Achtkarspelen

Negen op de tien inwoners van Achtkarspelen voelen zich thuis in de eigen buurt (tabel 3.2). Acht op de tien inwoners vinden dat buurtbewoners prettig met elkaar omgaan. Dit is gelijk aan het landelijke gemiddelde en de referentiegemeente Tynaarlo, maar lager dan in Tytsjerksteradiel. Twee derde van de inwoners vindt dat buurtbewoners altijd voor elkaar klaar staan, dit is hoger dan landelijk en in Tynaarlo en vergelijkbaar met Tytsjerksteradiel. Niet snel weggaan uit de buurt wordt lager beoordeeld dan in de referentiegemeenten en landelijk.

Opvallende uitkomsten naar wijk:

- het aspect dat buurtbewoners prettig met elkaar om gaan wordt in wijk Noord hoger beoordeeld dan in wijk Zuid
- inwoners uit wijk Zuid geven vaker aan niet snel weg te willen gaan uit de buurt

[2] *In de benchmark is het percentage inwoners dat een voldoende geeft voor deze aspecten niet opgenomen.*

Tabel 3.2
Gehechtheid en sociale cohesie (% (helemaal) mee eens)

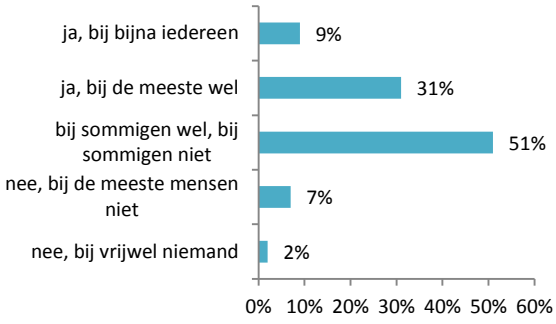
	THUIS VOELEN IN DE BUURT	NIET SNEL WEGGAAN UIT DE BUURT	BUURTBEWONERS GAAN PRETTIG MET ELKAAR OM	BUURTBEWONERS STAAN ALTIJD VOOR ELKAAR KLAAR
Tynaarlo	90%	78%	77%	62%
Tytsjerksteradiel	92%	77%	83%	68%
Wijk Noord	90%	69%	83%	66%
Wijk Zuid	90%	73%	76%	67%
Achtkarspelen	**90%**	**71%**	**79%**	**66%**
GEM. BENCHMARK	**89% RANGE: 60-96%**	**75% RANGE: 63-84%**	**79% RANGE: 70-88%**	**63% RANGE: 47-79%**

77%

vindt dat de bewoners in de buurt te vertrouwen zijn, 19 procent heeft geen uitgesproken mening en 3 procent is het hiermee oneens.

Maakt zich zorgen om een buurtbewoner:
- Nooit (42%)
- Soms (47%)
- Vaak (4%)
- Weet niet (8%)

Figuur 3.2
Mate van betrokkenheid bij buurtbewoners



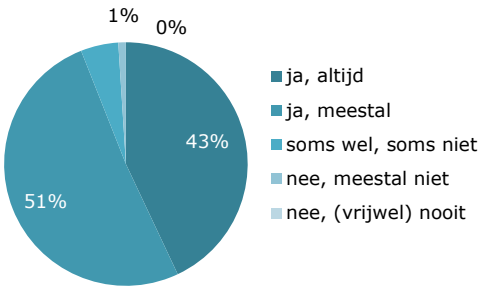
Vier op de tien inwoners geven aan bij (de meeste) buurtbewoners betrokken te zijn, de helft voelt zich betrokken bij sommige buurtbewoners. Negen procent zegt niet of nauwelijks betrokken te zijn bij buurtbewoners (51 procent bij sommigen en 31 procent bij de meesten).

Inwoners voelen zich veilig

Ruim negen van de tien inwoners voelen zich meestal of altijd veilig in de eigen woonbuurt. Dit is gelijk aan Tytsjerksteradiel en hoger dan in Tynaarlo en landelijk. Verkeersonveilige situaties komen frequenter voor; zo maakt ruim de helft van de inwoners van Achtkarspelen soms of vaak een dergelijke situatie mee in de eigen woonbuurt (tabel 3.3). Dit wijkt niet af van het landelijke gemiddelde en de referentiegemeente Tytsjerksteradiel. In Tynaarlo ligt het gemiddelde lager.

Figuur 3.3

Mate van veilig voelen in de buurt



Tabel 3.3

(Verkeers)onveilige situaties

	VERKEERSONVEILIGE SITUATIES (SOMS/VAAK)	MATE VEILIG VOELEN IN BUURT (MEESTAL/ALTIJD)
Tynaarlo	48%	91%
Tytsjerksteradiel	52%	93%
Wijk Noord	54%	95%
Wijk Zuid	52%	94%
Achtkarspelen	**53%**	**94%**
GEM. BENCHMARK	**55% RANGE: 45-64%**	**88% RANGE: 78-95%**

Meerdere inwoners vinden dat er meer snelheid beperkende maatregelen moeten komen om de verkeersveiligheid te verbeteren. Hieronder een aantal toelichtingen:

- "De snelheid van het verkeer zou kunnen worden aangepakt, er wordt hier veel te snel gereden! De maximum snelheid is hier 60 km. per uur. De meeste auto's rijden veel sneller."
- "Geluidsoverlast en verkeersveiligheid aanpakken."
- "Serieus aandachtspunt is het toenemende (vracht)verkeer! Met name vrachtverkeer dat vaak met te hoge snelheid door de straat raast en wat vaak ook geen bestemmingsverkeer is. Resultaat: gevaarlijk voor spelende en schoolgaande kinderen en bovendien scheuren in muren van je huis."
- "Verkeersdrempels of andere snelheid remmende maatregelen op Miedweg tussen Oude Vaart en bocht naar dorp Stroobos zuidkant kanaal. Vervangen van de losse steentjes in de bochten op de Miedweg én Miedwei. Dit is ronduit gevaarlijk voor fietsers en motorrijders. Ontmoedigen van de vele toertochten die de Miedweg nemen als route. Ontmoedigen van gebruik Miedweg als doorgaande route. Het wordt hier echt steeds drukker en er wordt steeds harder gereden."
- "Wellicht doorgaande asfaltwegen in dorpjes vervangen door klinkers t.b.v. uitstraling/karakter en veiligheid t.a.v. snelheid autoverkeer. De Boelenswei is hierbij m.i. in elk geval gebaat."

Slechts 5 procent van de inwoners ervaart veel overlast door buurtbewoners

In de gemeente Achtkarspelen heeft 79 procent van de inwoners weinig tot geen overlast van hun buurtbewoners. Zestien procent ervaart wel eens overlast en 5 procent (heel) veel. Dit is gelijk aan het landelijk gemiddelde en het gemiddelde van de referentiegemeenten.

Tabel 3.4

Mate van overlast (% (heel) veel)

	%
Tynaarlo	5%
Tytsjerksteradiel	6%
Wijk Noord	5%
Wijk Zuid	5%
Achtkarspelen	**5%**
GEM. BENCHMARK	**6% RANGE: 3-12%**

Mate ervaren overlast buurtbewoners:

- (heel) veel overlast (5%)
- niet veel/niet weinig (16%)
- weinig/geen overlast (79%)

3.2 Onderhoud en voorzieningen

Onderhoud buurt goed beoordeeld door inwoners

De buurten in Achtkarspelen worden goed onderhouden. De grote meerderheid vindt dat er geen tot weinig dingen kapot zijn (90 procent) en is tevreden over de begaanbaarheid van straten, paden en trottoirs (78 procent). Deze twee aspecten worden hoger beoordeeld dan landelijk en in de referentiegemeenten Tynaarlo en Tytsjerksteradiel. Driekwart vindt dat de buurt schoon is, in Tynaarlo en landelijk is dat percentage lager en in Tytsjerksteradiel is het aandeel groter dan in Achtkarspelen. Opvallende uitkomsten naar wijk:

- inwoners uit wijk Zuid vinden vaker dat weinig tot geen dingen kapot zijn en de buurt schoon is

Tabel 3.5

Beoordeling onderhoud buurt (% (helemaal) mee eens met de stelling)

	PERKEN EN PLANTSOENEN ZIJN GOED ONDERHOUDEN	STRATEN, PADEN EN TROTTOIRS ZIJN GOED BEGAANBAAR	WEINIG TOT GEEN DINGEN KAPOT IN DE BUURT	BUURT IS SCHOON
Tynaarlo	51%	54%	82%	70%
Tytsjerksteradiel	54%	69%	87%	82%
Wijk Noord	51%	76%	88%	70%
Wijk Zuid	56%	79%	93%	80%
Achtkarspelen	**53%**	**78%**	**90%**	**76%**
GEM. BENCHMARK	**59% RANGE: 42-76%**	**63% RANGE: 41-79%**	**80% RANGE: 59-92%**	**68% RANGE: 48 – 85%**

Inwoners hebben verschillende ideeën om de buurt te verbeteren. Enkele reacties van buurtbewoners:

- "Groenstroken verkopen aan de bewoners en laten onderhouden."
- "Ik woon aan een zandweg, als die niet op de goede manier wordt onderhouden wordt het bij veel regen erg onbegaanbaar. De bermen werden in het verleden vaak zo kaal gemaakt als het net mooi in bloei stond en dan werden er in november nog geheel onnodig paddenstoelen gemaaid, blijkbaar omdat er domweg een contract was ofzo. De laatste jaren lijkt het iets verbeterd. Alles wordt niet meer tot aan de sloot kant afgemaaid. Het lijkt me belangrijk dat de mensen die dit soort werk doen wat meer liefde voor de natuur hebben dan domweg maar op die tractor zitten en alles ook jonge boompjes (in het verleden vaak gebeurd) eraf maaien."
- "Groenstroken uitkopen aan eigenaar woning (laden on de hond). Selectief omgaan met verhuurbeleid."
- "Bomen in straat veel te groot niet onderhouden."
- "Bovenstaand heb ik vermeld dat de malgoot veel te laag bestraat is t.a.v. het wegdek. Heeft al valpartijen ten gevolg gehad voor fietsers vanaf het erf."

Voorzieningen goed beoordeeld

De inwoners is gevraagd naar hun mening over de aanwezigheid van voorzieningen in hun omgeving. Over de nabijheid van basisscholen is men het meest tevreden (97 procent). Een iets kleinere groep (91 procent) is tevreden over de hoeveelheid groen in de buurt. Deze twee aspecten worden beter beoordeeld dan landelijk. Drie kwart van de inwoners is tevreden over de winkels voor dagelijkse boodschappen, dit is lager dan landelijk. Over de hoeveelheid groen is men in de referentiegemeenten meer tevreden, over de aanwezigheid van basisonderwijs is de tevredenheid in Achtkarspelen vergelijkbaar met dat in Tytsjerksteradiel en hoger dan in Tynaarlo. De waardering voor de aanwezigheid van parkeergelegenheid is gelijk aan de landelijke waardering, maar lager dan in de twee referentiegemeenten. Opvallende uitkomsten naar wijk:

- inwoners uit wijk Noord zijn iets meer tevreden over het groen in de buurt, parkeergelegenheden en de winkels voor dagelijkse boodschappen

Tabel 3.6

Beoordeling aanwezigheid voorzieningen buurt (% (helemaal) mee eens)

	IN DE BUURT IS VOLDOENDE GROEN	IN DE BUURT IS VOLDOENDE PARKEERGELEGENHEID	WINKELS VOOR DAGELIJKSE BOODSCHAPPEN ZIJN VOLDOENDE DICHTBIJ	BASISONDERWIJS IS VOLDOENDE DICHTBIJ
Tynaarlo	94%	67%	77%	91%
Tytsjerksteradiel	96%	64%	82%	95%
Wijk Noord	93%	63%	76%	96%
Wijk Zuid	90%	56%	79%	97%
Achtkarspelen	**91%**	**59%**	**77%**	**97%**
GEM. BENCHMARK	**84% RANGE: 69-94%**	**59% RANGE: 41–69%**	**81% RANGE: 41-93%**	**91% RANGE: 76-96%**

Enkele reacties over de parkeervoorzieningen:

- “Meer parkeerplaatsen voor die grote bedrijfsbussen.”
- “Meer parkeerplaatsen. Staan altijd 3 grote busjes op de openbare weg in dit kleine stukje straat kan soms zelf niet parkeren voor mijn huis.”
- “Meer parkeergelegenheden bij de sportcomplexen.”
- “Soms parkeeroverlast, in bochten weinig passeerruimte door geparkeerde auto's.”

Inwoners tevreden over aanbod sportvoorzieningen

Bijna negen op de tien inwoners zijn tevreden over de sportvoorzieningen, dit is meer dan landelijk en dan in Tynaarlo en vergelijkbaar met Tytsjerksteradiel. Een iets kleinere groep is tevreden over de gezondheids- en zorgvoorzieningen in de gemeente, zoals de huisartsenpost, het consultatiebureau en verzorgingstehuizen. In Tynaarlo is men hier minder tevreden over, in Tytsjerksteradiel is het aandeel dat hier tevreden over is hoger dan in Achtkarspelen. Ongeveer twee derde is tevreden over de welzijnsvoorzieningen in de buurt (zoals buurtwerk, jongeren/ouderenvoorzieningen), speelvoorzieningen voor kinderen en het openbaar vervoer. Opvallende verschillen in de wijken:

- de aanwezigheid van het openbaar vervoer en de speelvoorzieningen voor kinderen tot 12 jaar wordt meer gewaardeerd in wijk Noord
- in wijk Zuid is men meer tevreden over welzijnsvoorzieningen

Tabel 3.7

Waardering aanbod voorzieningen (% (zeer) tevreden)

	GEZONDHEIDS- EN ZORGVOORZIENINGEN	WELZIJNSVOOR-ZIENINGEN	SPEELVOORZIENINGEN VOOR KINDEREN TOT 12 JAAR	SPORTVOOR-ZIENINGEN	OPENBAAR VERVOER
Tynaarlo	77%	43%	49%	71%	69%
Tytsjerksteradiel	88%	67%	72%	88%	71%
Wijk Noord	83%	63%	67%	87%	66%
Wijk Zuid	83%	67%	64%	87%	62%
Achtkarspelen	**83%**	**65%**	**65%**	**87%**	**64%**
GEM. BENCHMARK	**82% RANGE: 67-96%**	**58% RANGE: 40-70%**	**63% RANGE: 45-82%**	**75% RANGE: 34-88%**	**59% RANGE: 22-88%**

Enkele reacties over de speel- en sportvoorzieningen:

- "Het grasveld op de Dahliastraat staat leeg, hier zou iets mee gedaan kunnen worden."
- "Zorgen dat de mensen meer op straat komen en elkaar gaan opzoeken, misschien in oudere buurten een jeu-de-boules baan. En wie weet trekt dit ook jongeren aan. Wat ook kan bijdragen is de Swadde weer aantrekkelijk te maken voor pleziervaart, bruggen verhogen, of bedienbaar te maken zonder personeel en verbreden/verdiepen vanaf de Zwemmer tot en met Buitenpost. Naast de Swadde dan ook de directe omgeving van de Swadde aantrekkelijk maken voor recreatie."
- "Op de hoek Dr Winkesstraat en N. Haismastraat ligt een prachtige strook groen. Deze ruimte zou gevuld mogen worden met speeltoestellen die ook geschikt zijn voor kinderen die ouder zijn. Een grote schommel, een grote glijbaan etc. De bestrating van de wegen is er slecht inmiddels. De passage naar het Lauwerscollege mag dicht."
- "Sporten en buiten spelen is gezond voor jong en oud. Helaas is er in Surhuizum geen tafeltennistafel of een pannakooi (voetbalkooi). Dit zou het buiten spelen zeker stimuleren."

3.3 Inzet op het gebied van leefbaarheid

47% vindt dat er voldoende wordt gedaan aan de leefbaarheid in de buurt. Dertien procent vindt dat er te weinig wordt gedaan op dit gebied, de rest (39 procent) heeft hier geen uitgesproken mening over.

Bijna de helft van de inwoners vindt dat er voldoende wordt gedaan aan de leefbaarheid. Dit is gelijk aan het landelijke gemiddelde en Tynaarlo, maar lager dan in Tytsjerksteradiel. De zorg van de gemeente voor de leefomgeving waardeert men gemiddeld met het rapportcijfer 6,9. Twaalf procent geeft een rapportcijfer lager dan een 6. Dit is gelijk aan het landelijke beeld en het beeld in Tytsjerksteradiel.

Tabel 3.8

Wordt voldoende gedaan aan leefbaarheid (% (zeer) tevreden)

	%
Tynaarlo	45%
Tytsjerksteradiel	50%
Wijk Noord	50%
Wijk Zuid	46%
Achtkarspelen	**47%**
GEM. BENCHMARK	**48% RANGE: 35-60%**

Tabel 3.9

Waardering zorg van gemeente voor leefomgeving (rapportcijfer)[3]

	RAPPORTCIJFER	% VOLDOENDE
Tynaarlo	6,4	-
Tytsjerksteradiel	6,7	87%
Wijk Noord	6,7	84%
Wijk Zuid	7,0	91%
Achtkarspelen	**6,9**	**88%**
GEM. BENCHMARK	**6,7 RANGE: 6,0-7,2**	-

Beoordeling inzet gemeente lager dan landelijk

Drie op de tien inwoners vinden dat de gemeente de buurt voldoende betrekt bij de aanpak van leefbaarheid en voldoende beroep doet op de buurtbewoners om een bijdrage te leveren aan de leefbaarheid. Een iets kleinere groep (27 procent) ziet dat de gemeente buurtinitiatieven voldoende ondersteunt. De laatste twee aspecten beoordelen de inwoners uit Achtkarspelen lager dan landelijk maar hoger dan in de referentiegemeenten. Inwoners uit wijk Noord beoordelen deze twee aspecten positiever dan inwoners uit wijk Zuid. De mate waarin de gemeente de buurt voldoende betrekt wordt in Achtkarspelen beter beoordeeld dan in Tynaarlo en Tytsjerksteradiel.

Tabel 3.10

Beoordeling inzet gemeente (% (helemaal) mee eens)

DE GEMEENTE…	BETREKT BUURT VOLDOENDE BIJ AANPAK LEEFBAARHEID	DOET BEROEP OP BUURTBEWONERS VOOR BIJDRAGE LEEFBAARHEID	ONDERSTEUNT BUURTINITIATIEVEN LEEFBAARHEID VOLDOENDE
Tynaarlo	15%	15%	15%
Tytsjerksteradiel	25%	27%	23%
Wijk Noord	26%	32%	33%
Wijk Zuid	34%	28%	23%
Achtkarspelen	**30%**	**30%**	**27%**
GEM. BENCHMARK	**32% RANGE: 15-49%**	**36% RANGE: 15-59%**	**33% RANGE: 12-52%**

[3] *In de benchmark is het percentage inwoners dat een voldoende geeft voor dit aspect niet opgenomen.*

Ongeveer de helft van de inwoners ziet mogelijk een rol voor zichzelf

De inwoners willen zelf ook een bijdrage leveren aan de aanpak van leefbaarheid in de eigen woonbuurt. Zo heeft ruim de helft (52 procent) zich hier in de afgelopen twaalf maanden actief mee beziggehouden, van wie de meesten dit in de toekomst willen voortzetten (41 procent). Onder degenen die in het afgelopen jaar nog niets hebben gedaan bestaat ook bereidheid om te helpen om de leefbaarheid te vergroten (20 procent). Inwoners uit wijk Noord hebben zich in de afgelopen twaalf maanden actiever ingezet dan inwoners uit wijk Zuid.

Tabel 3.11

(Potentieel) eigen bijdrage leveren aan de leefbaarheid in de buurt[4]

	WIJK NOORD	WIJK ZUID	ACHTKARSPELEN
Actief ingezet in verleden, in toekomst (misschien) inzetten	45%	37%	41%
Actief ingezet in verleden, in toekomst niet inzetten	14%	9%	11%
Niet actief ingezet in verleden, maar in toekomst (misschien) inzetten	13%	25%	20%
Niet actief ingezet in verleden en in toekomst niet inzetten	28%	29%	29%

[4] *Er is geen landelijk gemiddelde voor deze uitkomsten beschikbaar in verband met gewijzigde vraagstelling.*

4

HOOFDSTUK

Relatie burger en gemeente

4. Relatie burger en gemeente

Vertrouwen in gemeentebestuur gelijk aan landelijke gemiddelde

Drie op de tien inwoners van Achtkarspelen hebben vertrouwen in de wijze waarop de gemeente wordt bestuurd. Dit is gelijk aan het landelijke gemiddelde, hoger dan in Tynaarlo en lager dan in Tytsjerksteradiel. Ruim de helft van de inwoners staat neutraal tegenover deze uitspraak, 17 procent heeft weinig tot geen vertrouwen in de manier waarop de gemeente wordt bestuurd. In wijk Noord is het vertrouwen in het gemeentebestuur hoger dan in wijk Zuid. In het algemeen worden aspecten met betrekking tot de relatie tussen burger en gemeente vaak lager gewaardeerd, dit is ook in veel andere Nederlandse gemeenten het geval.

Tabel 4.1

Mate vertrouwen in de manier waarop gemeente wordt bestuurd (% (heel) veel vertrouwen)

	%
Tynaarlo	15%
Tytsjerksteradiel	46%
Wijk Noord	32%
Wijk Zuid	29%
Achtkarspelen	**31%**
GEM. BENCHMARK	**30% RANGE: 11-63%**

Mate vertrouwen in de manier waarop gemeente wordt bestuurd:

- (heel) veel vertrouwen (31%)
- neutraal (53%)
- weinig/geen vertrouwen (17%)

Gemeente houdt vooral toezicht

Ruim een derde van de inwoners vindt dat de gemeente zich voldoende flexibel opstelt, een iets grotere groep (41 procent) vindt dat de gemeente voldoende toezicht houdt op het naleven van regels. Dit is hoger dan landelijk en gelijk aan Tytsjerksteradiel. Het aandeel inwoners dat vindt dat de gemeente doet wat ze zegt is in Achtkarspelen even groot als gemiddeld in Nederland maar lager dan in Tytsjerksteradiel. Een vijfde van de inwoners van Achtkarspelen is het (zeer) oneens met onderstaande stellingen.

Tabel 4.2

Beoordeling gemeente (% (helemaal) mee eens)

DE GEMEENTE...	DOET WAT ZE ZEGT	HOUDT VOLDOENDE TOEZICHT OP HET NALEVEN VAN REGELS	STELT ZICH FLEXIBEL OP ALS DAT NODIG IS
Tynaarlo	17%	26%	20%
Tytsjerksteradiel	43%	43%	35%
Wijk Noord	31%	41%	35%
Wijk Zuid	31%	40%	37%
Achtkarspelen	**31%**	**41%**	**36%**
GEM. BENCHMARK	**29% RANGE: 15-50%**	**32% RANGE: 17-50%**	**26% RANGE: 15-47%**

Waardering voor betrekken inwoners bij beleid gelijk aan landelijke gemiddelde

Inwoners kunnen op verschillende momenten betrokken worden bij gemeentelijke plannen, zoals bij het bedenken van een plan of bij de uitvoering. De inwoners van Achtkarspelen waarderen de wijze waarop de gemeente de burgers en organisaties betrekt bij (de uitvoering van) het beleid met een 6,3. De waardering is hiermee vergelijkbaar met het landelijke gemiddelde en de referentiegemeente Tytsjerksteradiel, en hoger dan in Tynaarlo.

Tabel 4.3
Waardering betrekken inwoners bij beleid (rapportcijfer)[5]

	RAPPORTCIJFER	% VOLDOENDE
Tynaarlo	5,8	-
Tytsjerksteradiel	6,4	84%
Wijk Noord	6,2	78%
Wijk Zuid	6,4	80%
Achtkarspelen	**6,3**	**79%**
GEM. BENCHMARK	**6,1 RANGE: 5,4-6,8**	**-**

Inwoners krijgen ruimte om ideeën en initiatieven te realiseren

Een derde van de inwoners (34 procent) is van mening dat de gemeente voldoende luistert naar haar inwoners. Ruim vier op de tien inwoners (44 procent) vinden dat de gemeente voldoende ruimte biedt aan inwoners en organisaties om hun ideeën en initiatieven te realiseren. Een vergelijkbare groep (42 procent) vindt dat de gemeente inwoners voldoende betrekt bij plannen, activiteiten en voorzieningen. De laatste twee aspecten worden hoger gewaardeerd dan landelijk, de beoordeling van alle drie de aspecten in Achtkarspelen is vergelijkbaar met dat in Tytsjerksteradiel en hoger dan in Tynaarlo. Een op de vijf vindt niet dat de gemeente luistert naar de mening van haar inwoners of hen voldoende betrekt, het aandeel inwoners dat het oneens is met de mate waarin inwoners en organisaties voldoende ruimte krijgen is twaalf procent.

Tabel 4.4
Beoordeling betrekken inwoners en faciliteren participatie (% (helemaal) mee eens)

	GEMEENTE LUISTERT NAAR MENING INWONERS	GEMEENTE BETREKT INWONERS VOLDOENDE BIJ HAAR PLANNEN, ACTIVITEITEN EN VOORZIENINGEN	INWONERS EN ORGANISATIES KRIJGEN VOLDOENDE RUIMTE OM IDEEËN EN INITIATIEVEN TE REALISEREN
Tynaarlo	21%	23%	25%
Tytsjerksteradiel	32%	40%	46%
Wijk Noord	29%	42%	42%
Wijk Zuid	37%	43%	46%
Achtkarspelen	**34%**	**42%**	**44%**
GEM. BENCHMARK	**32% RANGE: 15-56%**	**38% RANGE: 21-61%**	**38% RANGE: 19-55%**

Hieronder een aantal reacties:

- "Het lijkt wel of alles draait om politiek en eigen belang. Je wordt van het kastje naar de muur gestuurd!"
- "Als de hele straat een handtekeningenactie houdt luisteren ze niet. En doen niet wat ze beloven, op dit punt. Verder geen klachten alleen deze!"
- "Luister wat meer naar de ouderen."
- "Kortere tijdspanne tussen plannenmakerij en uitvoering van het plan!"

[5] *In de benchmark is het percentage inwoners dat een voldoende geeft voor dit aspect niet opgenomen.*

5

HOOFDSTUK

Gemeentelijke dienstverlening

5. Gemeentelijke dienstverlening

5.1 Waardering gemeentelijke dienstverlening

Zeventig procent had contact met gemeente

Zeven op de tien inwoners (69 procent) hebben in de afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente in verband met een product, dienst, vraag of probleem. Als men contact heeft gehad met de gemeente gaat het in de meerderheid van de gevallen om maximaal twee contactmomenten. Het contact verloopt voornamelijk via de balie in het gemeentehuis, telefonisch of via de website.

Aantal keer contact in afgelopen twaalf maanden:

- 1 keer (28%)
- 2 keer (30%)
- 3 keer (19%)
- 4 keer of vaker (24%)

Wijze contact (meerdere antwoorden mogelijk):

- balie (52%)
- telefonisch (46%)
- internet of app (35%)
- overig persoonlijk contact (17%)
- e-mail (25%)
- schriftelijk (14%)
- wijkteam/huisbezoek (7%)
- sociale media (5%)

Stijging in de waardering van de gemeentelijke dienstverlening

De inwoners van Achtkarspelen waarderen de dienstverlening van de gemeente gemiddeld met een 7,2, de digitale faciliteiten van de gemeente krijgen een 7,1. Dit is vergelijkbaar met Tytsjerksteradiel en hoger dan landelijk en de referentiegemeente Tynaarlo.

Tabel 5.1

Waardering gemeentelijke dienstverlening (rapportcijfer)[6]

	DIENSTVERLENING		DIGITALE FACILITEITEN	
	Rapportcijfer	% voldoende	Rapportcijfer	% voldoende
Tynaarlo	6,5	-	6,6	-
Tytsjerksteradiel	7,0	92%	7,1	94%
Achtkarspelen	**7,2**	**92%**	**7,1**	**94%**
GEM. BENCHMARK	**6,7 RANGE: 6,2-7,3**	**-**	**6,8 RANGE: 6,1-7,1**	**-**

In de loop van dit jaar kunnen inwoners ook chatten op de gemeentelijke website. Een kwart van de inwoners (26%) maakt op andere websites weleens gebruik van de chatfunctie.

78% vindt dat de huidige openingstijden van het gemeentehuis goed zijn en zo moeten blijven.

[6] *In de benchmark is het percentage inwoners dat een voldoende geeft voor deze aspecten niet opgenomen.*

5.2 Aanvraag van producten en diensten

Proces van aanvraag hoger beoordeeld dan landelijk

Het proces van aanvraag wordt positief beoordeeld. Inwoners zijn vooral tevreden over het gemak waarmee zij hun product of dienst konden aanvragen en de juistheid en volledigheid van de ontvangen informatie (respectievelijk 84 en 83 procent). Ook over de afhandelingstijd en de informatie over de afhandeling waarderen de inwoners. Alle vijf aspecten worden hoger beoordeeld dan landelijk en in Tynaarlo. Ten opzichte van Tytsjerksteradiel zijn de inwoners van Achtkarspelen meer tevreden over het gemak van het aanvragen, de tevredenheid over de andere aspecten is gelijk.

Tabel 5.2

Beoordeling proces van aanvraag (% (helemaal) mee eens)

	AANVRAGEN PRODUCT/DIENST MAKKELIJK	ONTVANGEN/BESCHIK-BARE INFORMATIE WAS JUIST EN VOLLEDIG	AFHANDELINGS-TIJD WAS ACCEPTABEL	INFORMATIE OVER VERLOOP AFHANDELING VOLDOENDE	KREEG WAT MEN WILDE
Tynaarlo	74%	78%	70%	66%	73%
Tytsjerksteradiel	81%	83%	82%	79%	81%
Achtkarspelen	**84%**	**83%**	**82%**	**79%**	**81%**
GEM. BENCHMARK	**79% RANGE:64-88%**	**76% RANGE:66-84%**	**75% RANGE: 66-83%**	**69% RANGE:56-78%**	**77% RANGE:67-88%**

5.3 Hostmanship

Het handelen van medewerkers speelt een belangrijke rol bij de dienstverlening aan inwoners. Juist de menselijke kant van gemeentelijke dienstverlening (hostmanship) kan bijdragen aan hogere tevredenheid onder burgers. Hostmanship uit zich onder andere in het willen dienen, verantwoordelijkheid tonen, het echt willen oplossen van een probleem, het geheel zien, dialoog aangaan in plaats van debat, deskundigheid en inlevingsvermogen.

Positieve ontwikkeling hostmanship zet zich voort

Over het algemeen hebben de medewerkers van de gemeente bij de meerderheid van de inwoners van Achtkarspelen een positieve indruk achtergelaten. Inwoners zijn het meest positief over de mate waarin de medewerker de vraag zo goed mogelijk heeft beantwoord en de deskundigheid van de medewerkers. Over de mate waarin de medewerker de inwoner aangenaam verraste met de verleende service is ruim de helft van de inwoners tevreden.

Tabel 5.3

Beoordeling medewerkers (% (zeer) eens)[7]

DE MEDEWERKER…	TOONDE ZICH VERANTWOOR DELIJK OM DAADWERKELI JK TOT EEN OPLOSSING TE KOMEN	HEEFT ZELF MIJN VRAAG ZO GOED MOGELIJK BEANTWOORD	WAS VOLDOENDE DESKUNDIG	KON ZICH GOED INLEVEN	BOOD DE RUIMTE OM MEE TE DENKEN	VERRASTE MIJ AANGENAAM MET DE VERLEENDE SERVICE
Tynaarlo	73%	79%	75%	67%	62%	41%
Tytsjerksteradiel	78%	82%	83%	76%	74%	51%
Achtkarspelen	**80%**	**84%**	**84%**	**79%**	**75%**	**57%**

[7] *De landelijke cijfers zijn niet beschikbaar.*

Een aantal inwoners geeft suggesties om de gemeentelijke dienstverlening te verbeteren.
Een greep uit de genoemde suggesties:

- "Betere onderlinge communicatie. De laatste tijd is het mij vaak overkomen dat de betreffende mails en stukken op verschillende afdelingen zijn beland, waardoor niemand op de hoogte was."
- "De gemeente hanteert een beleid dat als men langer dan 15 min. moet wachten bij de balie de klant een tegemoetkoming krijgt. Het zou netjes zijn als de baliemedewerkers niet wachten tot die tijd bijna verstreken is (en dan door de bode erop geattendeerd moeten worden) maar gewoon als zij klaar zijn voor de volgende klant deze meteen helpen."
- "Ik ben erg tevreden over de medewerkers voor de publieksfuncties, zij zijn vriendelijk en deskundig. Een afspraak maken via de site levert bij mij vaak nog wel vragen op, soms is niet duidelijk wat je precies moet aankruisen."
- "Niet alleen standaard antwoorden geven maar ook meedenken en helpen met het zoeken van een goede/acceptabele oplossing. Niet verschuilen achter regels die door de gemeente zelf zijn gemaakt. Inwoners zijn hiermee niet geholpen. Zij zijn niet verantwoordelijk voor onuitvoerbare regels. Wees praktisch en behulpzaam en durf, daar waar nodig, een uitzondering op de regels te maken."

5.4 Informatievoorziening

Meerderheid inwoners vindt probleemloos gemeentelijke informatie

Ruim acht op de tien inwoners van Achtkarspelen vinden dat zij gemakkelijk aan gemeentelijke informatie kunnen komen, 11 procent heeft hier geen uitgesproken mening over en 4 procent is hier minder tevreden over. Dit aspect wordt hoger beoordeeld dan in de referentiegemeenten en landelijk. Zeven op de tien inwoners zijn tevreden over de helderheid van het taalgebruik van de gemeente. Ook deze beoordeling is hoger dan in de referentiegemeente Tynaarlo en landelijk, en is vergelijkbaar met Tytsjerksteradiel. De communicatie en voorlichting vanuit de gemeente krijgt gemiddeld een 6,9 (landelijk 6,7). Elf procent van de inwoners geeft hiervoor een onvoldoende.

Tabel 5.4
Waardering communicatie/voorlichting gemeente[8]

	KAN GEMAKKELIJK AAN GEMEENTELIJKE INFORMATIE KOMEN	DE GEMEENTE GEBRUIKT HELDERE TAAL	WAARDERING COMMUNICATIE/VOORLICHTING GEMEENTE	
	% (helemaal) mee eens	% (helemaal) mee eens	Rapportcijfer	% voldoende
Tynaarlo	72%	56%	6,3	-
Tytsjerksteradiel	80%	70%	6,8	92%
Achtkarspelen	**85%**	**72%**	**6,9**	**89%**
GEM. BENCHMARK	**75% RANGE: 51-83%**	**64% RANGE: 42-73%**	**6,7 RANGE: 5,8-7,1**	**-**

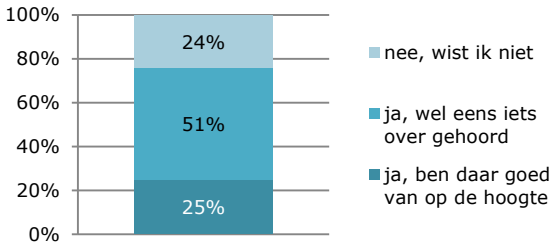
[8] *In de benchmark is het percentage inwoners dat een voldoende geeft voor de communicatie niet opgenomen.*

5.5 Samenwerking Achtkarspelen en Tytsjerksteradiel

Sinds 1 januari 2016 werken de gemeenten Tytsjerksteradiel en Achtkarspelen op veel terreinen nauw samen. Driekwart van de inwoners weet dat de twee gemeenten samen zijn gaan werken. Een kwart was hiervan niet op de hoogte.

Van de groep inwoners die wel op de hoogte was van de samenwerking geeft drie kwart aan niets van de intensieve samenwerking gemerkt te hebben. Vijf procent geeft aan er zeker iets van gemerkt te hebben en 18 procent heeft wel iets gemerkt.

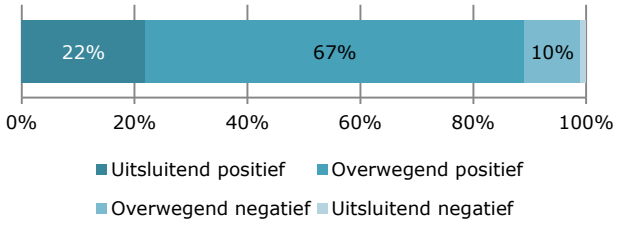
Figuur 5.1
Bekendheid samenwerking



Van de inwoners die wel iets gemerkt hebben van de samenwerking is de grote meerderheid hier positief over.
Hieronder een aantal toelichtingen van inwoners die positief zijn:

- "Goede ervaring mee."
- "Goede samenwerking."
- "Twee kunnen meer dan 1."

Figuur 5.2
Beoordeling samenwerking (n=76)



6

HOOFDSTUK

Zorg en welzijn

6. Zorg en welzijn

Ruime voldoende voor eigen gezondheid

Gemiddeld beoordelen de inwoners uit Achtkarspelen hun eigen gezondheid met een 7,6. Ruim negen op de tien geven hiervoor een voldoende. Dit is vergelijkbaar met de beoordeling in de referentiegemeenten Tynaarlo en Tytsjerksteradiel en landelijk (tabel 6.1).

Tabel 6.1

Beoordeling eigen gezondheid[9]

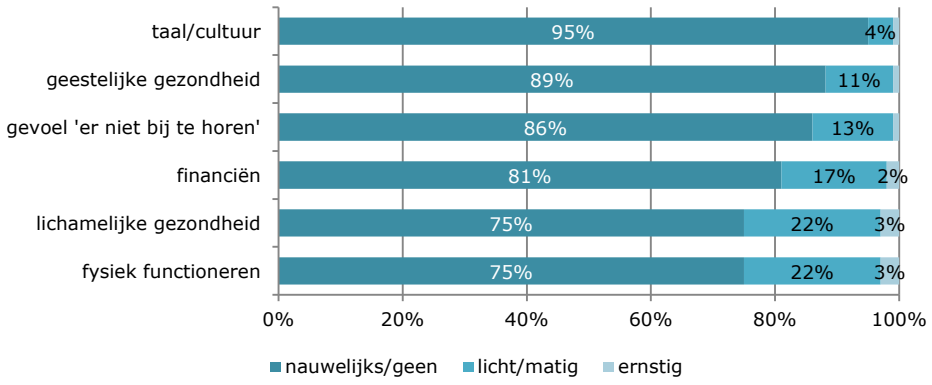
	RAPPORTCIJFER	% VOLDOENDE
Tynaarlo	7,5	-
Tytsjerksteradiel	7,7	95%
Wijk Noord	7,6	91%
Wijk Zuid	7,6	93%
Achtkarspelen	**7,6**	**92%**
GEM. BENCHMARK	**7,7 RANGE: 7,4-8,8**	**-**

Negen procent voelt zich ernstig belemmerd in deelname maatschappij

In totaal vindt 9 procent van de inwoners van Achtkarspelen dat zij op de een of andere manier ernstig belemmerd wordt om deel te nemen aan het maatschappelijk leven. Bij de inwoners die zich in lichte tot ernstige mate belemmerd voelen spelen vooral lichamelijke aspecten een rol. Deze belemmering komt met name voor onder 65-plussers. Taal, de geestelijke gezondheid en het gevoel 'er niet bij te horen' spelen een minder grote rol onder de inwoners.

Figuur 6.1

Mate waarin men beperkt wordt om deel te nemen aan het maatschappelijk leven



Tevredenheid over het leven

Sinds 2016 zijn er extra vragen over 'geluksbeleving' toegevoegd aan de vragenlijst van de benchmark. Deze score kan variëren tussen 0 en 10. Hoe hoger de score, des te tevredener/gelukkiger inwoners zijn. Over het algemeen zijn de inwoners van Achtkarspelen tevreden over het leven op dit moment en geven gemiddeld een 8,0 (schaal 0-10).

[9] *In de benchmark is het percentage inwoners dat een voldoende geeft voor dit aspect niet opgenomen.*

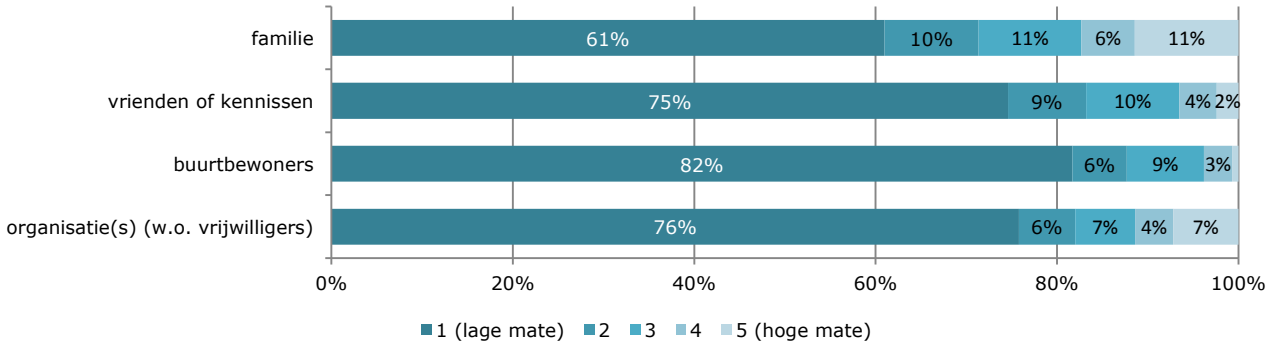
Sommige inwoners hadden in verband met gezondheidsproblemen of een andere beperking hulp nodig. Het betreft vooral huishoudelijke taken (18 procent) en begeleiding bij regelen van hulp en administratie (15 procent). Ondersteuning vindt vooral plaats door familie (tabel 6.2).

Tabel 6.2
Overname taken afgelopen 12 maanden in verband met gezondheidsproblemen

	HULP GEHAD	DOOR: FAMILIE	VRIENDEN/ KENISSEN	BUURT- BEWONERS	ORGANISATIES/ VRIJWILLIGERS
persoonlijke verzorging/verpleegkundige hulp	9%	5%	1%	0%	3%
huishoudelijke taken	18%	11%	3%	1%	3%
begeleiding regelen hulp/administratie	15%	11%	2%	0%	2%
begeleiden bij het bezoeken familie, arts etc.	12%	10%	2%	0%	2%

Aan de groep inwoners waar taken zijn overgenomen geeft een op de tien (11 procent) aan dat ze in (hoge) mate afhankelijk is van de familie. Van buurtbewoners is de meerderheid (82 procent) in lage mate afhankelijk.

Figuur 6.2
Mate waarin van afhankelijkheid



Ruim acht op de tien hebben voldoende sociaal contact

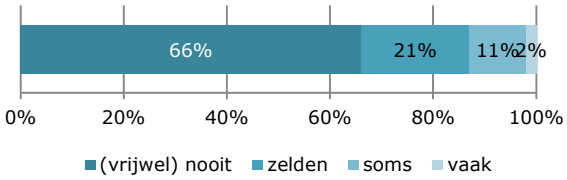
Ruim acht op de tien inwoners zeggen voldoende contact met andere mensen te hebben. Bij bijna een op de vijf (17 procent) is er behoefte aan meer sociale contacten. Dit komt overeen met het percentage in Tytsjerksteradiel en is lager dan in Tynaarlo en landelijk. Twee derde van de inwoners van Achtkarspelen voelt zich (vrijwel) nooit eenzaam. Dertien procent zegt zich soms of vaak eenzaam te noemen. Inwoners uit wijk Noord voelen zich vaker eenzaam dan inwoners uit wijk Zuid, respectievelijk 16 en 9 procent.

Voldoende contact met andere mensen:
- zeker voldoende (83%)
- voldoende, maar zou meer willen (11%)
- te weinig (6%)

Tabel 6.3
Sociale contacten

	ZOU MEER CONTACTEN WILLEN	MATE WARIN MEN ZICH SOMS/VAAK EENZAAM VOELT
Tynaarlo	20%	17%
Tytsjerksteradiel	18%	12%
Wijk Noord	17%	16%
Wijk Zuid	18%	9%
Achtkarspelen	**17%**	**13%**
GEM. BENCHMARK	**21% RANGE: 15-32%**	**15% RANGE: 11-20%**

Figuur 6.3
Mate waarin men zich wel eens eenzaam voelt



Meerderheid inwoners actief bij vereniging

Ruim zes op de tien inwoners van Achtkarspelen nemen deel aan activiteiten bij een vereniging, dit is hoger dan in Tynaarlo en landelijk en vergelijkbaar met Tytsjerksteradiel. Het vaakst is men actief bij een sportvereniging (35 procent), gevolgd door religieuze/maatschappelijke verenigingen (25 procent) en overige verenigingen (18 procent). Inwoners jonger dan 65 jaar zijn vaker actief in een sportvereniging, terwijl 65-plussers naar verhouding meer actief zijn in gezelligheidsverenigingen, religieuze of maatschappelijke verenigingen en culturele verenigingen.

Tabel 6.4
Actief bij vereniging in afgelopen 12 mnd.

	%
Tynaarlo	60%
Tytsjerksteradiel	65%
Wijk Noord	63%
Wijk Zuid	63%
Achtkarspelen	**63%**
GEM. BENCHMARK	**60% RANGE: 35-76%**

Actief bij vereniging afgelopen 12 maanden:
(meerdere antwoorden mogelijk)
- sportvereniging (35%)
- religieuze/maatschappelijke vereniging (25%)
- overige verenigingen (18%)
- gezelligheidsvereniging (10%)
- culturele vereniging (7%)
- niet actief (37%)

Bijna de helft van de inwoners doet aan vrijwilligerswerk

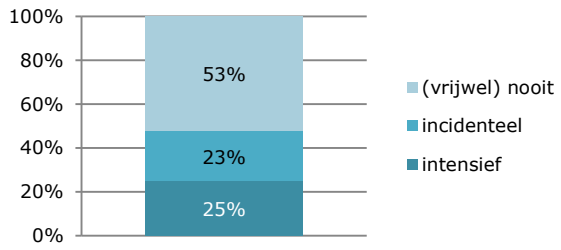
Een kwart van de inwoners van Achtkarspelen doet intensief aan vrijwilligerswerk en een bijna even groot deel (23 procent) incidenteel (figuur 6.4 en tabel 6.5). Het aandeel vrijwilligers in Achtkarspelen is daarmee hoger dan de landelijke benchmark en de referentiegemeente Tynaarlo maar lager dan in Tytsjerksteradiel. In wijk Zuid zijn er meer inwoners de afgelopen 12 maanden bezig geweest met vrijwilligerswerk dan in wijk Noord (respectievelijk 50 en 43 procent).

Tijdgebrek is veruit de voornaamste reden dat men niet aan vrijwilligerswerk doet (figuur 6.5), maar ook een gebrek aan interesse of gezondheidsredenen worden relatief vaak genoemd als reden om geen vrijwilligerswerk te doen. Onder 65-plussers spelen met name gezondheidsredenen. Tijdgebrek wordt vooral door personen jonger dan 65 jaar als reden opgegeven.

Tabel 6.5
Vrijwilligerswerk in afgelopen 12 maanden

	%
Tynaarlo	43%
Tytsjerksteradiel	51%
Wijk Noord	44%
Wijk Zuid	50%
Achtkarspelen	**48%**
GEM. BENCHMARK	**44% RANGE: 32-57%**

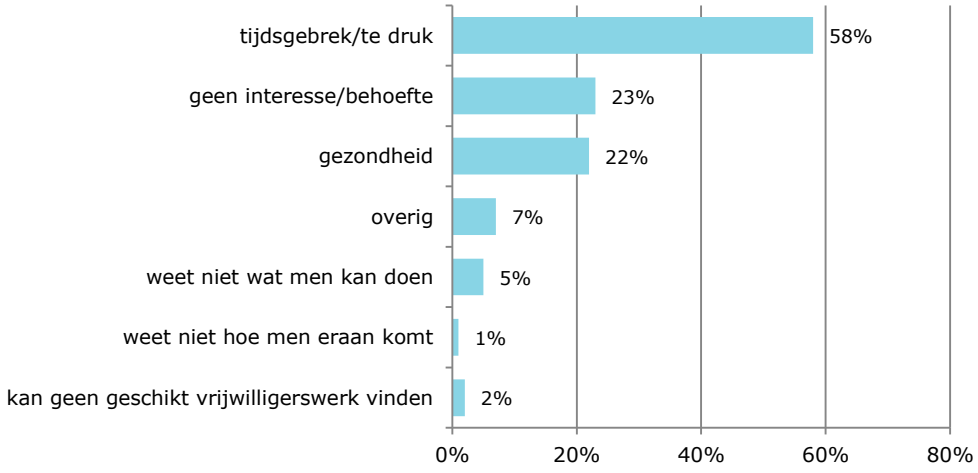
Figuur 6.4
Mate vrijwilligerswerk afgelopen 12 maanden



De bereidheid om in de toekomst vrijwilligerswerk te doen, ligt aanzienlijk hoger onder de huidige vrijwilligers (87%) dan inwoners die in de afgelopen 12 maanden geen vrijwilligerswerk hebben gedaan (26%).

Draagvlak vrijwilligerswerk (blijven) doen:
- zeker (26%)
- misschien (28%)
- nee (27%)
- weet niet (20%)

Figuur 6.5
Reden om geen vrijwilligerswerk te doen (meerdere antwoorden mogelijk)



Burenhulp komt frequenter voor, maar minder intensief dan vrijwilligerswerk

Burenhulp komt vaker voor dan vrijwilligerswerk, bijna twee derde van de inwoners helpt de buren wel eens (tabel 6.6 en figuur 6.6). Inwoners van Achtkarspelen bieden minder vaak hulp aan hun buren dan inwoners van de referentiegemeenten en landelijk. Inwoners van wijk Noord helpen vaker hun buren dan inwoners uit wijk Zuid. Wel is deze vorm van hulp doorgaans minder intensief. Aandacht voor buren in een zorgwekkende situatie komt beduidend minder voor. Ruim een derde had de afgelopen 12 maanden aandacht voor buren in zorgwekkende situaties. In wijk Noord hadden meer inwoners aandacht voor buren in zorgwekkende situaties dan in wijk Zuid.

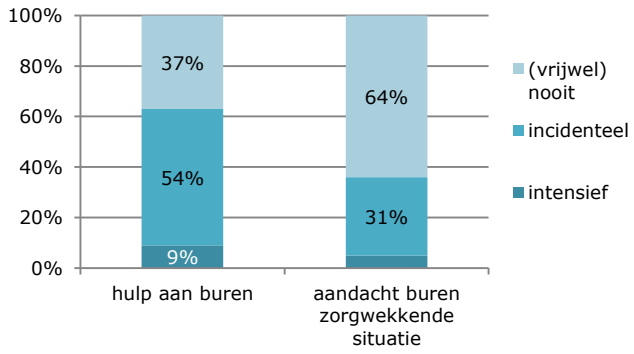
Tabel 6.6

Burenhulp in afgelopen 12 maanden

	HULP AAN BUREN	AANDACHT VOOR BUREN IN ZORGWEKKENDE SITUATIE LAATSTE 12 MAANDEN
Tynaarlo	72%	47%
Tytsjerksteradiel	66%	33%
Wijk Noord	66%	39%
Wijk Zuid	61%	33%
Achtkarspelen	**63%**	**36%**
GEM. BENCHMARK	**67% RANGE: 55-76%**	**38% RANGE: 27-51%**

Figuur 6.6

Mate waarin men het afgelopen jaar burenhulp heeft verricht



Groot draagvlak voor burenhulp

De bereidheid om buren te ondersteunen is groot. Dit kan uit eigen beweging zijn of wanneer dit wordt gevraagd door een buurtbewoner. Een klein deel van de inwoners wil geen burenhulp geven of kan dit niet wegens omstandigheden (respectievelijk 7 en 11 procent). Ongeveer twee derde van de inwoners vindt het geen probleem om een oogje in het zeil te houden. Maar ook voor hulp bij boodschappen (45 procent) en vervoer (39 procent) is een relatief groot deel bereid te helpen. Over het algemeen is de bereidheid tot de verschillende vormen van burenhulp in wijk Noord hoger dan in wijk Zuid. Het aandeel inwoners dat bereid is om klusjes in of rond het huis te doen bij buren of het huis schoon te houden of te koken is in Achtkarspelen hoger dan in Tytsjerksteradiel. Daarentegen is men in Tytsjerksteradiel eerder bereid om een oogje in het zeil te houden en buren te helpen bij vervoer.

Tabel 6.7

Bereid tot burenhulp (meerdere antwoorden mogelijk)[10]

	TYTSJERKSTERADIEL	WIJK NOORD	WIJK ZUID	ACHTKARSPELEN
Oogje in het zeil houden	67%	67%	62%	**64%**
Hulp bij boodschappen	47%	51%	41%	**45%**
Helpen bij vervoer	45%	44%	35%	**39%**
Klusjes in of rond het huis	26%	31%	29%	**30%**
Opvangen van kinderen	17%	21%	17%	**19%**
Ondersteuning bij een aanvraag, administratie of computer	19%	22%	19%	**20%**
Huis schoonhouden of koken	6%	9%	8%	**9%**
Medicijnen toedienen of persoonlijke verzorging	7%	8%	8%	**8%**
Anders	5%	7%	5%	**6%**
Kan geen burenhulp geven	11%	11%	11%	**11%**
Wil geen burenhulp geven	6%	6%	7%	**7%**

[10] *De landelijke cijfers zijn niet beschikbaar.*

[10] *De cijfers zijn niet beschikbaar voor de referentiegemeenten.*

Ruim drie op de tien inwoners geven structurele mantelzorg

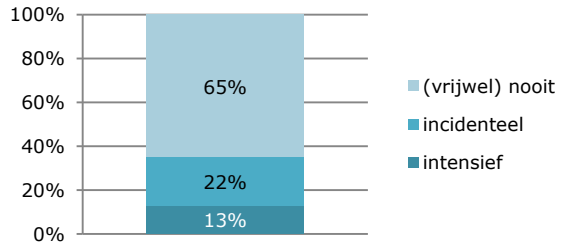
Ruim drie op de tien inwoners verlenen zorg aan hulpbehoevende vrienden of familie, 13 procent houdt zich hier intensief mee bezig. Het aandeel inwoners dat mantelzorg verleent lager dan het landelijk gemiddelde en in de referentiegemeenten. Onder de groep die mantelzorg verleent voelt 38 procent zich hierdoor soms of vaak belemmerd.

Mate belemmerd door mantelzorg:
- (vrijwel) nooit (34%)
- zelden (27%)
- soms (28%)
- vaak (10%)

Tabel 6.8
Mantelzorg in afgelopen 12 maanden

	%
Tynaarlo	47%
Tytsjerksteradiel	40%
Wijk Noord	36%
Wijk Zuid	35%
Achtkarspelen	**35%**
GEM. BENCHMARK	**44% RANGE: 32-63%**

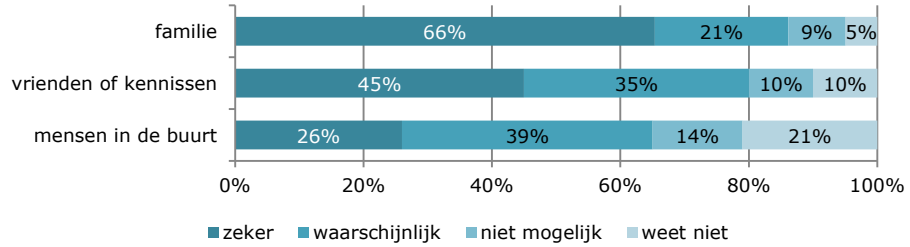
Figuur 6.7
Mate waarin men het afgelopen jaar mantelzorg heeft verleend



Meerderheid inwoners meent steun te ontvangen van familie of vrienden

Mocht men zelf hulp of zorg nodig hebben, dan denken de meeste inwoners van Achtkarspelen dat er voldoende mensen zijn op wie men kan terugvallen. Met name familie speelt hier een belangrijke rol. Twee derde van de inwoners weet zeker dat zij kunnen bijschieten in geval van nood, een op de vijf denkt dat zij waarschijnlijk wel terecht kunnen bij familie. Terugvallen op vrienden of kennissen kan volgens 80 procent van de inwoners waarschijnlijk of zeker wel. De mensen in de buurt worden minder vaak als vangnet gezien. Bijna een kwart denkt zeker hulp van de buurtbewoners te kunnen ontvangen. Vier op de tien inwoners achten het waarschijnlijk dat dit gebeurt en de rest denkt dat dit niet gebeurt of weet het niet zeker.

Figuur 6.8
Mate waarin men terug kan vallen op omgeving wanneer men hulp of zorg nodig heeft



In het geval dat men zelf meerdere weken hulp en of zorg nodig heeft geeft de meerderheid aan deze van de partner (68 procent) te ontvangen. De helft van de inwoners denkt ook hulp van andere familieleden (39 procent) te krijgen. Vier op de tien verwachten hulp van vrienden of kennissen en een kwart verwacht hulp van de uitwonende kinderen. Bijna twee op de tien inwoners denken hulp van de buurtbewoners te krijgen. De voornaamste reden om op buurtbewoners geen aanspraak te maken is dat men geen behoefte heeft aan hulp (49 procent). Ook het niet willen belasten (22 procent) en het niet afhankelijk willen zijn (20 procent) van de buren speelt een rol.

Tabel 6.9
Wijze van hulp krijgen

	%
partner	68%
andere familieleden	48%
vrienden of kennissen	39%
kinderen (uitwonend)	27%
thuiszorg	21%
kinderen (inwonend)	20%
buurtbewoners	25%
particuliere hulp	9%
weet niet	11%

Reden om geen gebruik te maken van hulp van buurtbewoners:
- geen behoefte aan hulp (49%)
- wil buren niet belasten (22%)
- wil niet afhankelijk zijn van buren (20%)
- contact met buren niet goed genoeg (16%)
- kan niets terugdoen voor buren (5%)
- weet niet (8%)
- anders (12%)

Voldoende voor inspanningen van de gemeente

De gemeentelijke inspanningen om burgers te laten deelnemen in de maatschappij worden gemiddeld met een 6,6 beoordeeld. Een op de vijf geeft een onvoldoende. De inspanningen van de gemeente Achtkarspelen worden lager dan de referentiegemeente Tytsjerksteradiel beoordeeld, maar hoger dan Tynaarlo.

Tabel 6.10
Inspanningen van de gemeente om burgers volledig te laten deelnemen aan de maatschappij (rapportcijfer)[11]

	RAPPORTCIJFER	% VOLDOENDE
Tynaarlo	6,3	-
Tytsjerksteradiel	6,9	86%
Wijk Noord	6,6	83%
Wijk Zuid	6,6	75%
Achtkarspelen	**6,6**	**79%**
GEM. BENCHMARK	**6,5 RANGE: 6,0-7,0**	**-**

[11] *In de benchmark is het percentage inwoners dat een voldoende geeft voor dit aspect niet opgenomen.*

7

HOOFDSTUK

Algemeen beeld

7. Algemeen beeld

Ruime voldoende voor inspanningen op diverse gebieden

Inwoners uit Achtkarspelen geven gemiddeld een 6,8 voor alle inspanningen die de gemeente doet voor haar burgers. Dit is vrijwel gelijk aan de huidige benchmark[12] (6,6) en de referentiegemeenten Tynaarlo en Tytsjerksteradiel. Tien procent geeft een onvoldoende en de ruime meerderheid (90 procent) geeft een voldoende.

Tabel 7.1

Waardering inspanningen gemeente (rapportcijfer, 1-10)

	RAPPORTCIJFER	% VOLDOENDE
Tynaarlo	6,8	-
Tytsjerksteradiel	7,0	91%
Wijk Noord	6,8	89%
Wijk Zuid	6,8	90%
Achtkarspelen	**6,8**	**90%**
GEM. BENCHMARK	**6,6 RANGE: 5,9-7,3**	**-**

Om te bepalen welke factoren de tevredenheid van de inspanningen van de gemeente Achtkarspelen voor de inwoners bepalen, hebben we een prioriteitenmatrix ontwikkeld (zie figuur 7.1).

Leeswijzer bij prioriteitenmatrix:

- Op de verticale dimensie (waardering) zien we de tevredenheid: hoe hoger het aspect in het figuur, hoe hoger de tevredenheid over dit aspect. Deze as loopt over de gemiddelde waarde van de waardering van de aspecten.
- Als een aspect boven de verticale as staat, betekent dat er over dit aspect relatief veel tevredenheid bestaat, ten opzicht van de andere aspecten (dus niet ten opzichte van referentiegemeenten of het landelijk gemiddelde).
- De horizontale dimensie (belang) geeft aan in hoeverre het aspect van invloed is op de totaalwaardering[13]. De as loopt over de gemiddelde correlatiewaarde van de aspecten.
- Als het aspect rechts van de verticale as staat, heeft het een relatief grote invloed op het totaaloordeel (ten opzichte van andere aspecten).
- De impact is in de prioriteitenmatrix afgezet tegen de waardering. De prioriteitenmatrix bestaat uit vier segmenten, zodat de gemeente haar prioriteiten kan bepalen. Aspecten die zich in (of nabij) het kwadrant rechtsonder bevinden, dienen met voorrang te worden verbeterd. Deze zijn voor burgers belangrijk en worden relatief laag gewaardeerd.

[12] Deze benchmark is samengesteld uit de gemiddelden van gemeenten die in 2015 hebben deelgenomen aan het onderzoek.

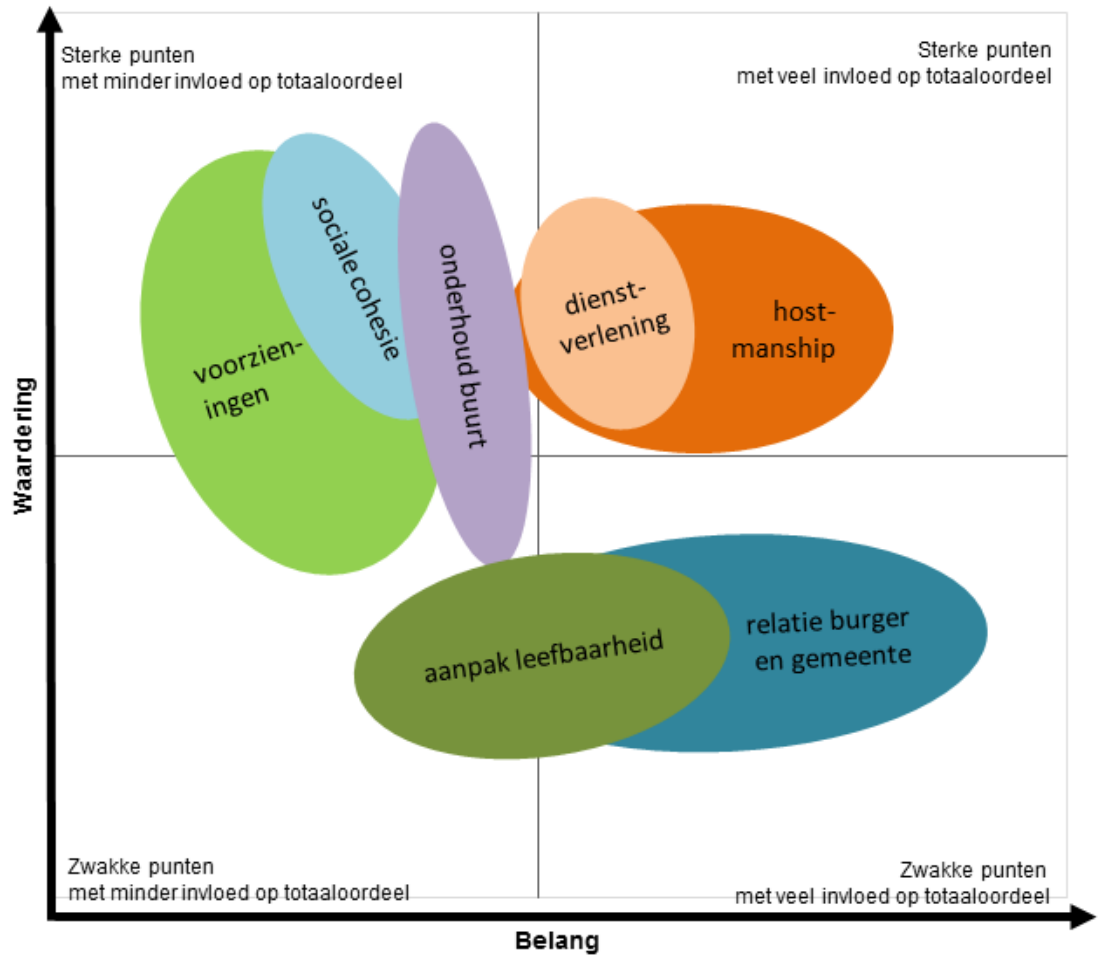
[13] Door middel van het berekenen van de samenhang (correlatie) tussen het betreffende aspect en het totaaloordeel is het belang bepaald. Hoe groter de samenhang, hoe groter de invloed van het aspect op het totaaloordeel is.

Uit figuur 7.1 komt naar voren dat aspecten die te maken hebben met de relatie burger en gemeente (participatie en vertrouwen in het gemeentebestuur) en de aanpak van leefbaarheid veel invloed hebben op de totaalwaardering. Vaak krijgen deze aspecten een lagere waardering, dit beeld is in veel Nederlandse gemeenten zichtbaar. In vergelijking met het landelijke gemiddelde vallen sommige aspecten juist positiever uit. Hoe beter de gemeente scoort/beoordeeld wordt op aanpak leefbaarheid en relatie burger en gemeente, hoe hoger de totaalwaardering wordt.

Ook de aspecten die te maken hebben met dienstverlening en hostmanship hebben invloed op de totaalwaardering. Dit zijn de sterke punten met een groot belang, die hoog gewaardeerd worden door de inwoners.

Aspecten die betrekking hebben op de wijk (voorzieningen, sociale cohesie en fysieke onderhoud van de buurt) krijgen (deels) een hoge waardering, maar hiervan is het belang niet zo groot, waardoor ze minder invloed hebben op het eindoordeel. Een deel van het onderhoud van de buurt valt wat lager uit, dit is met name het aspect perken en plantsoenen zijn goed onderhouden. Van de voorzieningen krijgen het openbaar vervoer en aanwezigheid van parkeerplekken de laagste waardering.

Figuur 7.1
Prioriteitenmatrix (van gemeente Achtkarspelen)



1

BIJLAGE

Stellingen

Bijlage 1. Stellingen

STELLINGEN	(HELEMAAL) MEE EENS	NIET EENS/ NIET ONEENS	(HELEMAAL) ONEENS
thuis voelen in de buurt	90%	7%	3%
niet snel weggaan uit de buurt	71%	19%	9%
buurtbewoners gaan prettig met elkaar om	79%	15%	4%
buurtbewoners staan altijd voor elkaar klaar	66%	23%	7%
perken, plantsoenen en parken zijn goed onderhouden	53%	21%	25%
straten, paden en trottoirs zijn goed begaanbaar	78%	13%	9%
in mijn buurt zijn weinig tot geen dingen kapot	90%	8%	2%
mijn buurt is schoon	76%	17%	7%
er wordt voldoende gedaan aan de leefbaarheid in de buurt	47%	39%	13%
gemeente betrekt de buurt voldoende bij de aanpak van leefbaarheid	30%	42%	28%
de gemeente doet een beroep op de buurtbewoners om zelf een bijdrage te leveren aan leefbaarheid	30%	40%	30%
de gemeente ondersteunt buurtinitiatieven op het gebied van leefbaarheid voldoende	27%	46%	26%
in mijn buurt is voldoende groen	91%	4%	4%
in mijn buurt is voldoende parkeergelegenheid	59%	16%	25%
winkels voor dagelijkse boodschappen zijn dichtbij	77%	6%	16%
basisonderwijs is voldoende dichtbij	97%	2%	1%
voldoende aanbod van gezondheidsvoorzieningen	83%	9%	9%
voldoende aanbod van welzijnsvoorzieningen	65%	24%	11%
voldoende aanbod van speelvoorzieningen	65%	19%	15%
voldoende aanbod van sportvoorzieningen	87%	9%	4%
voldoende aanbod van openbaar vervoer	64%	18%	18%
gemeente doet wat ze zegt	31%	50%	19%
gemeente houdt voldoende toezicht op het naleven van regels	41%	41%	18%
de gemeente stelt zich flexibel op als dat nodig is	36%	42%	22%
de gemeente luistert naar de mening van haar burgers	34%	45%	22%
de gemeente betrekt burgers bij haar plannen, activiteiten en voorzieningen	42%	39%	19%
burgers en organisaties krijgen voldoende ruimte om ideeën en initiatieven te realiseren	44%	44%	12%
aanvragen of voorleggen makkelijk	84%	11%	6%
ontvangen en/of beschikbare informatie was juist en volledig	83%	12%	6%
de tijd de afhandeling in beslag nam was acceptabel	82%	10%	8%
ik werd voldoende op de hoogte gesteld of gehouden va het verloop van de afhandeling	79%	11%	10%
ik kreeg uiteindelijk wat ik wilde	81%	9%	10%
kan gemakkelijk aan benodigde gemeentelijke informatie komen	85%	11%	4%
de gemeente gebruikt heldere taal	72%	21%	7%