

Rapport

WAAR STAAT TYTSJERKSTERADIEL?

Gemeente Tytsjerksteradiel

September 2017

COLOFON

Uitgave

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

Rapportnummer

2017/177

Datum

September 2017

Opdrachtgever

Gemeente Tytsjerksteradiel

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	17
4. Relatie burger en gemeente	20
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 Tytsjerksteradiel en Achtkarspelen	27
6. Zorg en welzijn	27
7. Algemeen beeld	37
Bijlage 1. Stellingen	40



HOOFDSTUK

Samenvatting

1. Samenvatting

Tytsjerksteradiel 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 621 inwoners de vragenlijst volledig ingevuld. Deze samenvatting behandelt themagewijs de belangrijkste en opvallendste uitkomsten.

Woon- en leefomgeving

Inwoners van Tytsjerksteradiel 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 achteruitgang in de buurt dan vooruitgang. Onderhoud in de buurt wordt door inwoners 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 hoger dan landelijk en Achtkarspelen. Het aanbod gezondheids-, sport- en welzijnsvoorzieningen, het openbaar vervoer en speelvoorzieningen worden door inwoners hoog gewaardeerd. De waardering is hoger dan landelijk en op sommige aspecten ook hoger dan in Achtkarspelen. Inwoners van Tytsjerksteradiel waarderen de woon- en leefomgeving. Alleen de 'inzet van de gemeente' wordt lager gewaardeerd dan landelijk en blijft zo een aandachtspunt voor de gemeente.

Relatie inwoner en gemeente

De helft van de inwoners heeft vertrouwen in de manier waarop de gemeente bestuurd wordt (46 procent). Dit is hoger dan in de referentiegemeenten en landelijk. Inwoners waarderen de wijze waarop de gemeente de burgers en organisaties betreft bij de uitvoering van het beleid met een 6,4. Men is tevreden over de manier waarop ze worden betrokken en waarop de participatie gefaciliteerd wordt. De gemeente wordt hoger dan landelijk beoordeeld als het gaat om: flexibel opstellen, naleven van regels en houden van toezicht. De relatie tussen inwoner en gemeente wordt door inwoners uit Tytsjerksteradiel goed beoordeeld en gewaardeerd. Op bijna alle aspecten scoort de gemeente hoger dan landelijk.

Gemeentelijke dienstverlening

In de afgelopen 12 maanden hebben zeven op de tien inwoners contact gehad met de gemeente Tytsjerksteradiel. 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 (7,0).¹ Dit is vergelijkbaar met de rapportcijfers van Achtkarspelen en hoger dan de landelijke benchmark.

Het proces van aanvraag wordt 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', worden 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 Tytsjerksteradiel is vergelijkbaar met de waardering en beoordeling in Achtkarspelen.

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

Sinds 1 januari 2016 werken de gemeenten Achtkarspelen en Tytsjerksteradiel 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.

Zorg en welzijn

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

Bijna twee derde van de inwoners was de afgelopen 12 maanden actief bij een vereniging, dit is hoger dan landelijk. Inwoners zijn vooral actief bij een sportvereniging of religieuze/maatschappelijke vereniging. De helft van de inwoners heeft in de afgelopen 12 maanden aan vrijwilligerswerk gedaan. Dit ligt hoger dan landelijk en in Achtkarspelen. 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 (6 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. Vier op de tien inwoners verlenen mantelzorg, ongeveer 40 procent voelt zich hierdoor soms/vaak belemmerd. De inspanningen van de gemeente om burgers deel te laten nemen aan de maatschappij worden beoordeeld met een 6,9, dit is hoger dan landelijke en in de Achtkarspelen.

HOOFDSTUK

Inleiding

2. Inleiding

Aanleiding

De gemeente Tytsjerksteradiel 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 Tytsjerksteradiel (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 621 inwoners de vragenlijst volledig ingevuld, een respons van 31 procent. Driekwart (456) heeft de vragenlijst schriftelijk ingevuld en de rest online.

Eén 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 Tytsjerksteradiel 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 Tytsjerksteradiel 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 Tytsjerksteradiel waar mogelijk met de landelijke cijfers (gebaseerd op 65 deelnemende gemeenten in 2016) en de uitkomsten van Achtkarspelen en Tynaarlo. Ook wordt er gekeken naar verschillen binnen Tytsjerksteradiel, weergegeven als wijk Noord en wijk Zuid. Onder Wijk Noord vallen: Aldtsjerk, Gytsjerk, Hurdegaryp, Munein, Oentsjerk, Readtsjerk, Rypstjerk, Suwald, Tytsjerk, Wyns. En onder wijk Zuid vallen: Burgum, Earnewoude, Eastermar, Garyp, Jistrum, Noordburgum, Sumar.
- 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 Tytsjerksteradiel en Achtkarspelen).
- 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.

HOOFDSTUK

Woon- en leefomgeving

3. Woon- en leefomgeving

3.1 Leefbaarheid

Inwoners wonen prettig in Tytsjerksteradiel

De inwoners van Tytsjerksteradiel zijn in het algemeen tevreden over het wonen in de eigen buurt. Zij geven de mate waarin zij er prettig wonen een 8,1. Dit is gelijk aan het rapportcijfer van Achtkarspelen, Tynaarlo en het landelijke gemiddelde. Vier procent van de inwoners geeft een onvoldoende rapportcijfer (lager dan 6).

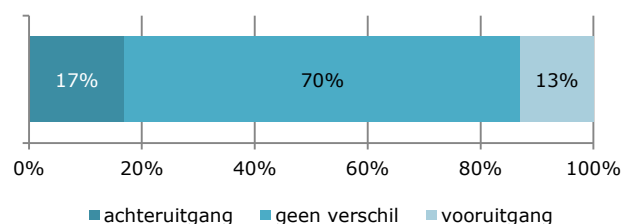
Tabel 3.1

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

	RAPPORTCIJFER	% VOLDOENDE
Tynaarlo	8,1	-
Achtkarspelen	7,9	96%
Wijk Noord	8,1	97%
Wijk Zuid	8,1	96%
Tytsjerksteradiel	8,1	96%
GEM. BENCHMARK	8,0 RANGE: 7,6-8,5	-

Figuur 3.1

Ontwikkeling van de buurt afgelopen jaren



Inwoners zien iets meer achteruitgang

Zeven op de tien inwoners van Tytsjerksteradiel vinden 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 (13 procent) kleiner dan het aandeel dat de eigen buurt achteruit zag gaan (17 procent). Netto zien inwoners dus een lichte achteruitgang in de eigen woonbuurt. Landelijk vindt 19 procent dat hun wijk enigszins of duidelijk vooruit is gegaan.

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

Inwoners voelen zich thuis in Tytsjerksteradiel

Negen op de tien inwoners voelen zich thuis in de eigen buurt (tabel 3.2). Een iets kleinere groep (83 procent) vindt dat de buurtbewoners prettig met elkaar omgaan. Twee derde vindt dat de buurtbewoners altijd voor elkaar klaar staan. Deze drie aspecten worden hoger beoordeeld dan landelijk. Ongeveer driekwart geeft aan niet snel weg te gaan uit de buurt. Dit aspect wordt hoger beoordeeld dan in Achtkarspelen.

Opvallende uitkomsten naar wijk:

- het aspect dat buurtbewoners altijd voor elkaar klaar staan wordt in Noord hoger beoordeeld dan in Zuid.

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%
Achtkarspelen	90%	71%	79%	66%
Wijk Noord	93%	76%	83%	72%
Wijk Zuid	92%	77%	84%	67%
Tytsjerksteradiel	92%	77%	83%	68%
GEM. BENCHMARK	89% RANGE: 60-96%	75% RANGE: 63-84%	79% RANGE: 70-88%	63% RANGE: 47-79%



74%

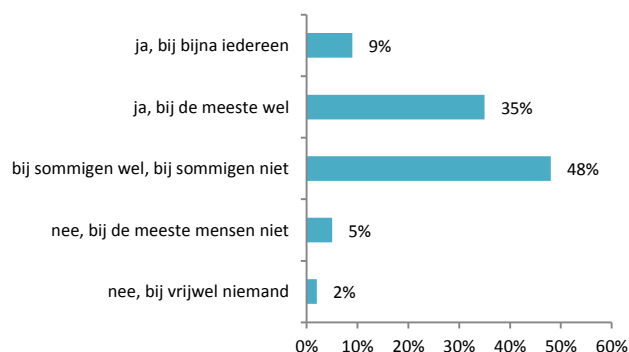
vindt dat de bewoners in de buurt te vertrouwen zijn, 19 procent heeft geen uitgesproken mening en 3 procent is het hiermee oneens.

Maakt zich zorgen om een buurtbewoner:

- Nooit (43%)
- Soms (45%)
- Vaak (3%)
- Weet niet (8%)

Figuur 3.2

Mate van betrokkenheid bij buurtbewoners



Bijna de helft geeft aan bij (de meeste) buurtbewoners betrokken te zijn, de andere helft voelt zich betrokken bij sommige buurtbewoners. Zeven procent zegt niet of nauwelijks betrokken te zijn. Iets meer dan de helft maakt zich soms (45 procent) of vaak (3 procent) zorgen om een buurtbewoner.

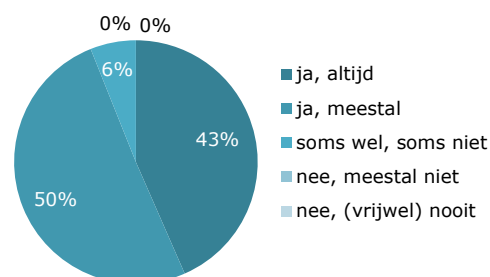
Inwoners voelen zich veilig

Negen van de tien inwoners voelen zich meestal of altijd veilig in de eigen woonbuurt. Dit is gelijk aan de referentiegemeenten Tynaarlo en Achtkarspelen, maar hoger dan landelijk het geval is.

Verkeersonveilige situaties komen frequenter voor; zo maakt de helft van de inwoners van Tytsjerksteradiel, net als in Achtkarspelen, soms of vaak een dergelijke situatie mee in de eigen woonbuurt (tabel 3.3). Dit ligt lager dan de landelijke benchmark maar hoger dan in Tynaarlo. Inwoners uit wijk Zuid ervaren minder vaak verkeersonveilige situaties dan inwoners uit wijk Noord.

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%
Achtkarspelen	53%	94%
Wijk Noord	54%	94%
Wijk Zuid	51%	94%
Tytsjerksteradiel	52%	93%
GEM. BENCHMARK	55% RANGE: 45-64%	88% RANGE: 78-95%

Meerdere inwoners doen suggesties om verkeersonveilige situaties te verbeteren.

Een aantal toelichtingen:

- "Flinke verkeersdrempels plaatsen om het sluipverkeer tegen te gaan, er wordt extreem hard gereden wat tot gevaarlijke situaties leidt.
- "Ja verkeersveiligheid verbeteren. Er wordt veel te hard gereden, geen trottoir, smalle weg."
- "Kruising aanpakken Schoolstraat en Tillewei. Misschien drempels in de Schoolstraat. Ze rijden hier soms met 80 door de straat. Er wonen hier ook kinderen!."
- "Verkeersveiligheid verbeteren. De "punaises" werken totaal niet. Mensen rijden er met een noodgang omheen en komen dikwijls recht op fietsers af. Suggestie: echte drempels aanleggen waar je niet omheen kunt."
- "Voornamelijk de verkeerssituatie is een probleem. Wij wonen in Gytsjerk aan de Nieuwe Straatweg in een gevaarlijke bocht. Auto's mogen hier 50(!!!!) rijden. Heel Gytsjerk is 30 behalve hier, terwijl hier een klinkerweg ligt, er geen sprake is van een fietspad of voetpad. Levensgevaarlijk. Daarnaast is precies in deze bocht het onderhoud het slechtst. Het stukje van de weg wat tot Mûnein behoort is vorig jaar herstraat, wanneer is ons stuk aan de beurt? Ik vind het een ergernis dat niks aan de verkeerssituatie wordt gedaan, onze kinderen kunnen niet normaal buiten spelen of alleen naar school fietsen."
- "Maak de doorgaande weg tussen Gytsjerk en Oentsjerk veiliger. Er wordt met name 's avonds en 's nachts veel te hard gereden. Daarnaast is de kruising met de Rinia van Nautaweg onoverzichtelijk door een rare bocht vlak na de kruising. Deze kruising ligt op de route naar het zwembad en er zijn op dat punt dus veel overstekende kinderen."

Slechts zes procent van de inwoners ervaart overlast door buurtbewoners

In de gemeente Tytsjerksteradiel heeft 80 procent van de inwoners weinig tot geen overlast van hun buurtbewoners. Vijftien procent ervaart wel eens overlast en zes procent (heel) veel. Hiermee zit de gemeente op het niveau van de referentiegemeenten en het landelijk gemiddelde.

Tabel 3.4

Mate van overlast (% (heel) veel)

	%
Tynaarlo	5%
Achtkarspelen	5%
Wijk Noord	7%
Wijk Zuid	5%
Tytsjerksteradiel	6%
GEM. BENCHMARK	6% RANGE: 3-12%

Mate ervaren overlast buurtbewoners:

- (heel) veel overlast (6%)
- niet veel/niet weinig (15%)
- weinig/geen overlast (80%)

3.2 Onderhoud en voorzieningen

Ruime meerderheid vindt dat er vrijwel geen dingen kapot zijn in de buurt

Bijna negen op de tien inwoners vindt dat er vrijwel geen dingen kapot zijn in de buurt. Ook over de begaanbaarheid van straten, paden en trottoirs is een ruime meerderheid tevreden. Deze aspecten worden hoger beoordeeld dan landelijk en Tynaarlo, maar lager dan in Achtkarspelen. Ook zijn de inwoners te spreken over de netheid van de buurt. Dit wordt hoger beoordeeld dan landelijk en in de referentiegemeenten. Onderhoud van perken en plantsoenen wordt lager beoordeeld dan landelijk. Een vergelijkbaar beeld is te zien in Achtkarspelen en Tynaarlo.

Opvallende uitkomsten naar wijk:

- inwoners uit Noord zijn positiever over de netheid van de buurt;
- inwoners uit Zuid zijn positiever over de begaanbaarheid van straten, paden en trottoirs.

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%
Achtkarspelen	53%	78%	90%	76%
Wijk Noord	53%	67%	87%	86%
Wijk Zuid	54%	71%	87%	78%
Tytsjerksteradiel	54%	69%	87%	82%
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. De suggesties gaan met name over het groenonderhoud en de bestrating.

Enkele reacties van buurtbewoners:

- "Trottoirs opnieuw bestraten aan beide kanten. Perken en plantsoenen enz. beter onderhouden en schoonhouden."
- "Trywalden lijkt soms wel te ver weg voor de gemeente Tytsjerksteradiel. Groenonderhoud is uitermate slecht. Gewoon weer maaien zoals altijd. Dit doet het aanzicht van de buurt ten goede."
- "Wilde bloemenmengsels voor bijen, vlinders & insecten in de bermen. Zorgt voor kleur, makkelijk te onderhouden & belangrijkste: duurzaam."
- "Bewoners aansporen zaken beter te onderhouden bv tuinen etc.. Woningstichting is zeer passief."
- "Het onkruid op de trottoirs zou vaker schoongemaakt kunnen worden."
- "Onderhoud van openbaar groen. Door het slechte onderhoud veel hinder van overhangende takken, te hoog gras, losse stoeptegels."

Inwoners zijn tevreden over de aanwezigheid van voorzieningen

De inwoners is gevraagd naar hun mening over de aanwezigheid van voorzieningen in hun omgeving. Tytsjerksteradiel springt er in vergelijking met de landelijke benchmark in positieve zin uit wat betreft de hoeveelheid groen in de buurt: ruim negen op de tien inwoners zijn hier tevreden over. Een vergelijkbaar grote groep is zeer tevreden over de nabijheid van basisscholen.

De aanwezigheid van parkeergelegenheid wordt van de voorzieningen het laagst beoordeeld (ongeveer twee derde is hierover positief), maar nog steeds beter dan landelijk en in Achtkarspelen.

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%
Achtkarspelen	91%	59%	77%	97%
Wijk Noord	96%	65%	82%	97%
Wijk Zuid	96%	63%	82%	93%
Tytsjerksteradiel	96%	64%	82%	95%
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, nu staan er auto's op de stoep of in de groenvoorziening.”
- “Parkeerprobleem oplossen; veel auto's, busjes op onveilige plekken waardoor bochten slecht overzichtelijk zijn.”

Tevredenheid over aanbod voorzieningen hoger dan landelijk

Bijna 90 procent is tevreden over de sportvoorzieningen en de gezondheids- en zorgvoorzieningen in de gemeente, zoals de huisartsenpost, het consultatiebureau en verzorgingstehuizen (tabel 3.7). Zeven op de tien inwoners zijn tevreden over speelvoorzieningen voor kinderen en openbaar vervoer. Deze twee aspecten worden beter beoordeeld dan in Achtkarspelen en gemiddeld in Nederland. Twee derde is tevreden over welzijnsvoorzieningen in de buurt (zoals buurtwerk, jongeren/ouderenvoorzieningen). Op alle vijf aspecten wordt Tytsjerksteradiel beter beoordeeld dan landelijk en in Tynaarlo. Ten opzichte van Achtkarspelen is de tevredenheid over het aanbod van gezondheids- en zorgvoorzieningen, speelvoorzieningen voor kinderen en openbaar vervoer hoger in Tytsjerksteradiel. De tevredenheid over de welzijnsvoorzieningen en sportvoorzieningen is in Tytsjerksteradiel vergelijkbaar met Achtkarspelen.

Opvallende verschillen in de wijken:

- de aanwezigheid van welzijnsvoorzieningen en openbaar vervoer wordt meer gewaardeerd in wijk Noord;
- inwoners uit wijk Zuid zijn meer tevreden over de speelvoorzieningen voor kinderen tot 12 jaar.

Tabel 3.7

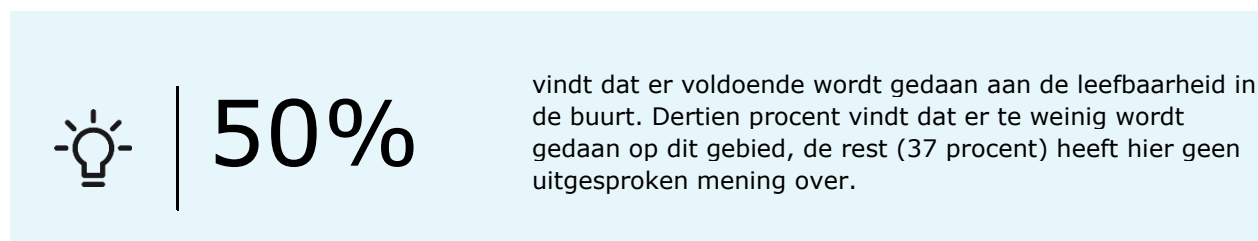
Waardering aanbod voorzieningen (% (zeer) tevreden)

	GEZONDHEIDS- EN ZORGVOORZIENINGEN	WELZIJNSVOOR- ZIENINGEN	SPEELVOORZIENINGEN VOOR KINDEREN TOT 12 JAAR	SPORTVOOR- ZIENINGEN	OPENBAAR VERVOER
Tynaarlo	77%	43%	49%	71%	69%
Achtkarspelen	83%	65%	65%	87%	64%
Wijk Noord	89%	71%	68%	88%	74%
Wijk Zuid	87%	64%	75%	88%	69%
Tytsjerksteradiel	88%	67%	72%	88%	71%
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 voorzieningen:

- "Meer speelvertier voor de kinderen o.a. mogelijkheid hutten te bouwen, balspellen te kunnen doen."
- "Speeltuin Fladisikkers uitbreiden!"
- "Waterspeelplaats bij het zwarte gat. recreatie e.d."
- "Er mag nog meer georganiseerd worden op sportief en cultureel gebied, bijvoorbeeld op onze (verharde) ijsbaan."

3.3 Inzet op het gebied van leefbaarheid



De helft van de inwoners vindt dat er voldoende wordt gedaan aan de leefbaarheid. In beide referentiegemeenten ligt de waardering lager. De zorg van de gemeente voor de leefomgeving waardeert men gemiddeld met het rapportcijfer 6,7. Dit is gelijk aan het landelijke beeld en het beeld in Achtkarspelen en hoger dan in Tynaarlo.

Tabel 3.8

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

	%
Tynaarlo	45%
Achtkarspelen	47%
Wijk Noord	50%
Wijk Zuid	51%
Tytsjerksteradiel	50%
GEM. BENCHMARK	48% RANGE: 35-60%

Tabel 3.9

Waardering zorg van gemeente voor leefomgeving (rapportcijfer)³

	RAPPORTCIJFER	% VOLDOENDE
Tynaarlo	6,4	-
Achtkarspelen	6,9	88%
Wijk Noord	6,8	88%
Wijk Zuid	6,7	86%
Tytsjerksteradiel	6,7	87%
GEM. BENCHMARK	6,7 RANGE: 6,0-7,2	-

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

Beoordeling inzet gemeente lager dan landelijk

Een kwart van de inwoners van Tytsjerksteradiel vindt dat de gemeente de buurt voldoende betreft en voldoende beroep doet op buurtbewoners bij de aanpak van de leefbaarheid. Een vergelijkbare groep is positief over de ondersteuning van de gemeente voor buurtinitiatieven. Alle drie aspecten worden lager gewaardeerd dan landelijk en in Achtkarspelen en beter dan in Tynaarlo. Inwoners uit wijk Noord zijn over alle drie de aspecten positiever dan inwoners uit wijk Zuid.

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 LEEFAARHEID VOLDOENDE
Tynaarlo	15%	15%	15%
Achtkarspelen	30%	30%	27%
Wijk Noord	30%	31%	25%
Wijk Zuid	22%	24%	20%
Tytsjerksteradiel	25%	27%	23%
GEM. BENCHMARK	32% RANGE: 15-49%	36% RANGE: 15-59%	33% RANGE: 12-52%

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 van de inwoners van Tytsjerksteradiel (53 procent) zich hier in de afgelopen twaalf maanden actief mee beziggehouden, van wie de meesten dit in de toekomst willen voortzetten (42 procent). Onder degenen die in het afgelopen jaar nog niets hebben gedaan bestaat ook bereidheid om te helpen de leefbaarheid in de buurt te vergroten (21 procent).

In wijk Noord hebben zich de afgelopen maanden meer inwoners actief ingezet dan in wijk Zuid. De groep die zich in het verleden niet actief heeft ingezet, maar in de toekomst zich (misschien) wil inzetten is in wijk Zuid wel groter dan in wijk Noord.

Tabel 3.11

(Potentieel) eigen bijdrage leveren aan de leefbaarheid in de buurt⁴

	WIJK NOORD	WIJK ZUID	TYTSJERKSTERADIEL
Actief ingezet in verleden, in toekomst (misschien) inzetten	49%	37%	42%
Actief ingezet in verleden, in toekomst niet inzetten	10%	11%	11%
Niet actief ingezet in verleden, maar in toekomst (misschien) inzetten	15%	25%	21%
Niet actief ingezet in verleden en in toekomst niet inzetten	26%	27%	27%

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

HOOFDSTUK

Relatie burger en gemeente

4. Relatie burger en gemeente

Vertrouwen in gemeentebestuur hoger dan landelijke gemiddelde

Bijna de helft van de inwoners van Tytsjerksteradiel heeft vertrouwen in de wijze waarop de gemeente wordt bestuurd. Dit is hoger dan landelijk en in de twee referentiegemeenten. Een vergelijkbaar grote groep heeft hier geen uitgesproken mening over en bij tien procent bestaat weinig tot geen vertrouwen in de manier waarop de gemeente wordt bestuurd. 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%
Achtkarspelen	31%
Wijk Noord	47%
Wijk Zuid	45%
Tytsjerksteradiel	46%
GEM. BENCHMARK	30% RANGE: 11-63%

Mate vertrouwen in de manier waarop gemeente wordt bestuurd:

- (heel) veel vertrouwen (46%)
- neutraal (44%)
- weinig/geen vertrouwen (10%)

Beoordeling gemeente hoger dan landelijk

Ruim vier op de tien inwoners vindt dat de gemeente doet wat zij zegt. Dit is hoger dan in Achtkarspelen. Een vergelijkbaar grote groep inwoners vindt dat de gemeente voldoende toezicht houdt op het naleven van regels. Een derde vindt dat de gemeente zich voldoende flexibel opstelt. Ten opzichte van Achtkarspelen wordt de gemeente in Tytsjerksteradiel beter beoordeeld op het aspect 'doet wat ze zegt'. Alle drie de aspecten worden hoger beoordeeld dan landelijk en in Tynaarlo. Tien procent van de inwoners is het (zeer) oneens met de stelling dat de gemeente doet wat zij zegt, één op de zes is het oneens met de andere twee 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%
Achtkarspelen	31%	41%	36%
Wijk Noord	45%	44%	37%
Wijk Zuid	42%	43%	32%
Tytsjerksteradiel	43%	43%	35%
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 Tytsjerksteradiel waarderen de wijze waarop de gemeente de burgers en organisaties betreft bij (de uitvoering van) het beleid met een 6,4. De waardering is hiermee hoger dan landelijk en Tynaarlo, en gelijk met de waardering in Achtkarspelen. Inwoners tussen de 18 tot 39 jaar geven een hoger rapportcijfer (6,7) dan inwoners tussen de 40 en 64 jaar (6,2). Inwoners uit wijk Noord geven een hoger rapportcijfer dan inwoners uit wijk Zuid.

Tabel 4.3

Waardering betrekken inwoners bij beleid (rapportcijfer)⁵

	RAPPORTCIJFER	% VOLDOENDE
Tynaarlo	5,8	-
Achtkarspelen	6,3	79%
Wijk Noord	6,6	87%
Wijk Zuid	6,3	82%
Tytsjerksteradiel	6,4	84%
GEM. BENCHMARK	6,1 RANGE: 5,4-6,8	-

Inwoners tevreden over ruimte om ideeën en initiatieven te realiseren

Een derde van de inwoners (32 procent) is van mening dat de gemeente voldoende luistert naar haar inwoners, 18 procent is het hier echter (zeer) me oneens. Vier op de tien inwoners vindt dat de gemeente inwoners voldoende betreft bij plannen, activiteiten en voorzieningen en een iets grotere groep (46 procent) vindt dat gemeente voldoende ruimte biedt aan inwoners en organisaties om hun ideeën en initiatieven te realiseren. De beoordeling op deze drie aspecten is gelijk aan de beoordeling in Achtkarspelen en hoger dan in Tynaarlo.

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%
Achtkarspelen	34%	42%	44%
Wijk Noord	36%	43%	47%
Wijk Zuid	30%	38%	44%
Tytsjerksteradiel	32%	40%	46%
GEM. BENCHMARK	32% RANGE: 15-56%	38% RANGE: 21-61%	38% RANGE: 19-55%

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

Hieronder een aantal reacties van inwoners over het betrekken en faciliteren:

- "Erg belangrijk om de buurt mee te nemen in de (toekomst)plannen rondom het gebouw/invulling van de jeugdzorg op Tussendijken."
- "Op dit moment ben ik niet betrokken bij beleidsideeën of -initiatieven. Ik zou wel hierbij betrokken willen zijn!"
- "Waar maken wat je zegt. Transparant zijn. Afspraken nakomen."
- "Wij als bewoners ervaren de gemeente als star en niet meedenkend. Er zijn vooroordelen als we met een voorstel komen en voelen ons totaal niet gehoord."

HOOFDSTUK

Gemeentelijke dienstverlening

5. Gemeentelijke dienstverlening

5.1 Waardering gemeentelijke dienstverlening

Zeventig procent had contact met gemeente

Zeven op de tien inwoners (68 procent) heeft 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.

Stijging in de waardering van de gemeentelijke dienstverlening

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

Aantal keer contact in afgelopen twaalf maanden:

- 1 keer (24%)
- 2 keer (39%)
- 3 keer (16%)
- 4 keer of vaker (21%)

Wijze contact (meerdere antwoorden mogelijk):

- balie (67%)
- telefonisch (34%)
- internet of app (18%)
- overig persoonlijk contact (18%)
- e-mail (16%)
- schriftelijk (7%)
- wijkteam/huisbezoek (4%)
- sociale media (3%)

Tabel 5.1

Waardering gemeentelijke dienstverlening (rapportcijfer)⁶

	DIENSTVERLENING		DIGITALE FACILITEITEN	
	Rapportcijfer	% voldoende	Rapportcijfer	% voldoende
Tynaarlo	6,5	-	6,6	-
Achtkarspelen	7,2	92%	7,1	94%
Tytsjerksteradiel	7,0	93%	7,0	93%
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. Ongeveer drie op de tien inwoners (28%) maakt op andere websites weleens gebruik van de chatfunctie. Vooral inwoners onder de 40 jaar maken hier meer gebruik van.



70%

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

Meerderheid inwoners tevreden over proces van aanvraag

Het proces van aanvraag wordt positief beoordeeld. Inwoners zijn vooral tevreden over de afhandelings tijd, het gemak waarmee zij hun product of dienst konden aanvragen en de juistheid en volledigheid van de ontvangen informatie. De tevredenheid ligt op vier van de vijf aspecten hoger dan landelijk en dan in Tynaarlo. Ten opzichte van Achtkarspelen is de beoordeling van het gemak van het aanvragen in Tytsjerksteradiel lager, de andere aspecten van aanvraag worden even goed beoordeeld als in Achtkarspelen.

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%
Achtkarspelen	84%	83%	82%	79%	81%
Tytsjerksteradiel	81%	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.

Inwoners positief over deskundigheid

Over het algemeen hebben de medewerkers van de gemeente bij de meerderheid van de inwoners van Tytsjerksteradiel een positieve indruk achtergelaten. Het meest positief is men over de deskundigheid van de medewerkers en de mate waarin de medewerker de vraag zo goed mogelijk heeft beantwoord. Ten opzichte van Achtkarspelen is men daar meer tevreden over de mate waarin de medewerker zich kon inleven en de mate waarin de medewerker aangenaam verraste met de verleende service dan in Tytsjerksteradiel.

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%
Achtkarspelen	80%	84%	84%	79%	75%	57%
Tytsjerksteradiel	78%	82%	83%	76%	74%	51%

⁷ De landelijke cijfers zijn niet beschikbaar.

Een aantal inwoners geeft suggesties om de gemeentelijke dienstverlening te verbeteren.

Een greep uit de genoemde suggesties:

- "Als je een klacht of vraag hebt, is het fijn om antwoord te krijgen en te weten wat ermee is gedaan. Dit geeft het gevoel dat je serieus wordt genomen, niet alleen een bevestiging."
- "Dienstverlening betekent meedenken met de klant en niet vasthouden aan de eigen interne regeltjes."
- "Medewerkers zijn vaak belerend en oordelend. Meer inlevingsvermogen en betere luistervaardigheden zijn gewenst. Dit zijn vaardigheden die goed aan te leren zijn."
- "Gemeentehuis is voor ons ver weg, vind het altijd vervelend dat je er twee keer heen moet voor het verlengen van Identiteitskaart of rijbewijs. Misschien kan dat in de toekomst anders."
- "Een extra avondopenstelling is voor werkenden prettig. Maandagavond lange wachttijd (30 min) meegemaakt. Bij extra avondopenstelling kun je deze piek m.i. opvangen."
- "Indien er informatie verstrekt word door een medewerker, dan moet dit later bij andere medewerkers hetzelfde zijn."

5.4 Informatievoorziening

Aantal inwoners die een voldoende voor communicatie geven stijgt

In totaal vindt 80 procent van de inwoners van Tytsjerksteradiel dat zij gemakkelijk aan gemeentelijke informatie kunnen komen, 15 procent heeft hier geen uitgesproken mening over en 5 procent is hier minder tevreden over. Deze beoordeling is hoger dan in Tynaarlo en landelijk, maar lager dan in Achtkarspelen. Over de helderheid van het taalgebruik van de gemeente zijn zeven op de tien inwoners tevreden. De communicatie en voorlichting vanuit de gemeente krijgt gemiddeld een 6,8 (landelijk 6,7). Acht procent van de inwoners geeft voor dit aspect een onvoldoende.

Tabel 5.4

Waardering communicatie/voorlichting gemeente⁸

	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	-
Achtkarspelen	85%	72%	6,9	89%
Tytsjerksteradiel	80%	70%	6,8	92%
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 Tytsjerksteradiel en Achtkarspelen

Sinds 1 januari 2016 werken de gemeenten Tytsjerksteradiel en Achtkarspelen op veel terreinen nauw samen. Zeven op de tien inwoners van Tytsjerksteradiel weten dat de twee gemeenten samen zijn gaan werken, drie op de tien waren hiervan niet op de hoogte.

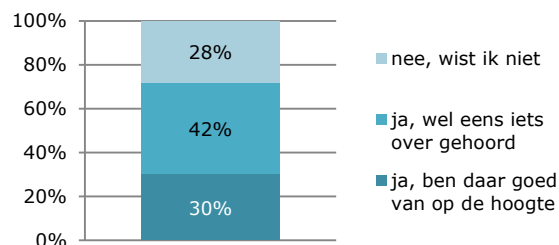
Van de groep inwoners die wel op de hoogte was van de samenwerking geeft driekwart aan niets van de intensieve samenwerking gemerkt te hebben. Een kwart heeft wel wat van de samenwerking gemerkt.

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

- "Je nu wel direct wordt geholpen en anders kwam je in de wacht."
- "Kostenbesparend."
- "Ik heb geen nadelen ondervonden."

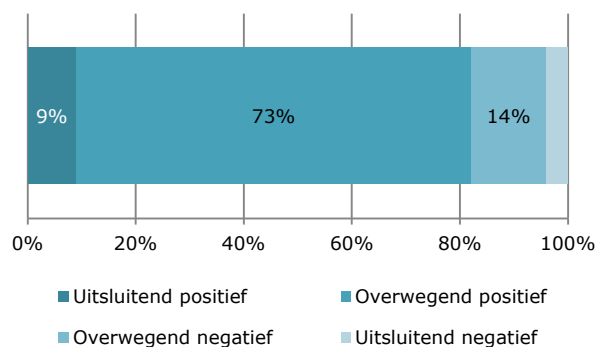
Figuur 5.1

Bekendheid samenwerking



Figuur 5.2

Beoordeling samenwerking (n=95)



HOOFDSTUK

Zorg en welzijn

6. Zorg en welzijn

Ruim voldoende voor eigen gezondheid

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

Tabel 6.1

Beoordeling eigen gezondheid⁹

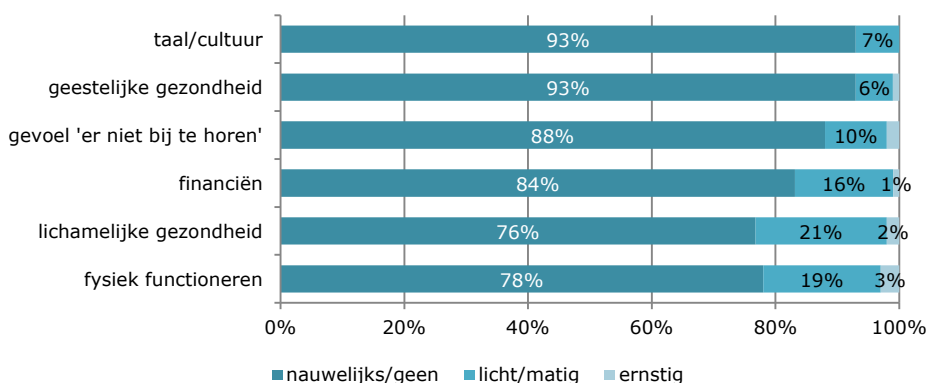
	RAPPORTCIJFER	% VOLDOENDE
Tynaarlo	7,5	-
Achtkarspelen	7,6	92%
Wijk Noord	7,8	91%
Wijk Zuid	7,6	93%
Tytsjerksteradiel	7,7	95%
GEM. BENCHMARK	7,7 RANGE: 7,4-8,8	-

Klein deel van de inwoners voelt zich ernstig belemmerd in deelname maatschappij

Tenminste vijf procent van de inwoners van Tytsjerksteradiel geeft aan op de één of andere manier ernstig belemmerd te worden 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

In 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 Tytsjerksteradiel 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), gevolgd van het regelen van begeleiding (14 procent). Bij alle soorten taken ontvangt men vooral ondersteuning van zijn familie (tabel 6.2).

Tabel 6.2

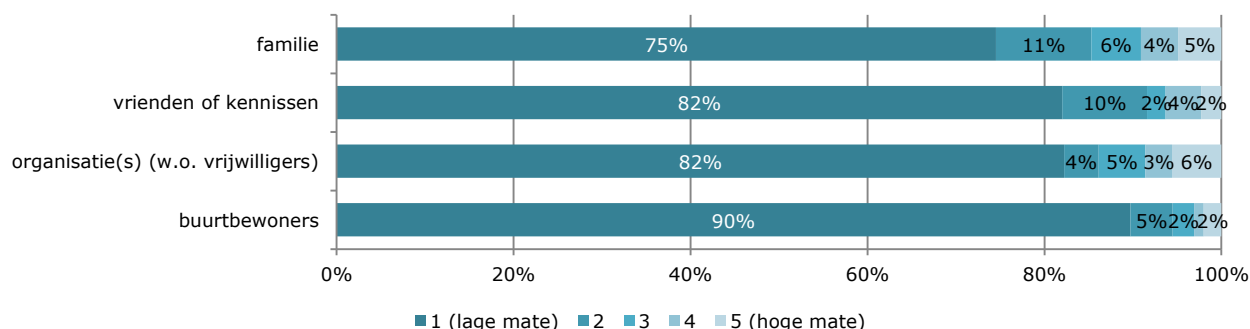
Overname taken afgelopen 12 maanden in verband met gezondheidsproblemen

	HULP GEHAD	DOOR:	FAMILIE	VRIENDEN/ KENNISSEN	BUURT- BEWONERS	ORGANISATIES/ VRIJWILLIGERS
persoonlijke verzorging/verpleegkundige hulp	13%		3%	1%	0%	4%
huishoudelijke taken	18%		8%	3%	1%	3%
begeleiding regelen hulp/administratie	14%		6%	2%	0%	1%
begeleiden bij het bezoeken familie, arts etc.	12%		10%	2%	0%	2%

Aan de groep inwoners waar taken zijn overgenomen geeft een enkeling aan in (hoge) mate afhankelijk te zijn van familie (5 procent) of van een organisatie (6 procent). Van de inwoners die ondersteuning van buurtbewoners ontvangen voelen de meesten zich in lage mate afhankelijk (90 procent).

Figuur 6.2

Mate waarin van afhankelijkheid



Acht op de tien hebben voldoende sociaal contact

Acht op de tien inwoners zeggen voldoende contact met andere mensen te hebben. Bij bijna een op de vijf (18 procent) is er behoefte aan meer sociale contacten. Ruim zestig procent van de inwoners van Tytsjerksteradiel voelt zich (vrijwel) nooit eenzaam. Twaalf procent zegt zich soms/vaak eenzaam te voelen. Dit is gelijk aan het percentage in Achtkarspelen en lager dan landelijk en in de referentiegemeente Tynaarlo.

Voldoende contact met andere mensen:

- zeker voldoende (82%)
- voldoende, maar zou meer willen (10%)
- te weinig (8%)

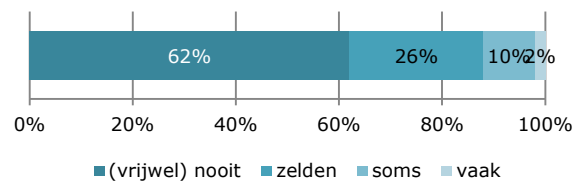
Tabel 6.3

Sociale contacten

	ZOU MEER CONTACTEN WILLEN	MATE WARIN MEN ZICH SOMS/VAAK EENZAAM VOELT
Tynaarlo	20%	17%
Achtkarspelen	17%	13%
Wijk Noord	16%	13%
Wijk Zuid	19%	11%
Tytsjerksteradiel	18%	12%
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**

Twee derde van de inwoners van Tytsjerksteradiel neemt deel aan activiteiten bij een vereniging, dit is hoger dan landelijk en in Tynaarlo en vergelijkbaar met het aandeel in Achtkarspelen. Het vaakst is men actief bij een sportvereniging (34 procent), gevolgd door religieuze of maatschappelijke verenigingen (23 procent). Inwoners jonger dan 65 jaar zijn vaker actief in een sportvereniging, terwijl 65-plussers naar verhouding meer actief zijn in gezelligheidsverenigingen, religieuze/maatschappelijke verenigingen en culturele verenigingen.

Tabel 6.4

Actief bij vereniging in afgelopen 12 mnd.

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

Actief bij vereniging afgelopen 12 maanden:
(meerdere antwoorden mogelijk)

- sportvereniging (34%)
- religieuze/maatschappelijke vereniging (23%)
- overige verenigingen (21%)
- gezelligheidsvereniging (14%)
- culturele vereniging (12%)
- niet actief (35%)

Helpt van de inwoners doet aan vrijwilligerswerk

Ruim een vijfde van de inwoners van Tytsjerksteradiel doet intensief aan vrijwilligerswerk, 29 procent doet dit incidenteel (tabel 6.5 en figuur 6.4). Het aandeel vrijwilligers in Tytsjerksteradiel hoger dan de landelijke benchmark en de referentiegemeenten. In wijk Noord zijn er iets meer inwoners die aan vrijwilligerswerk doen dan in wijk Zuid.

Tijdgebrek is veruit de voornaamste reden dat men niet aan vrijwilligerswerk toekomt (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.

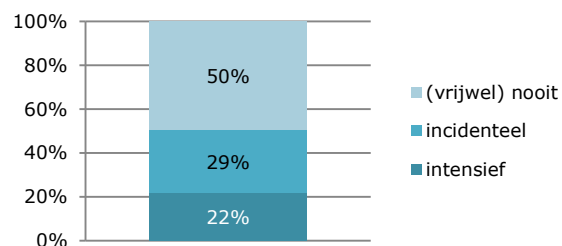
Tabel 6.5

Vrijwilligerswerk in afgelopen 12 maanden

	%
Tynaarlo	43%
Achtkarspelen	48%
Wijk Noord	53%
Wijk Zuid	50%
Tytsjerksteradiel	51%
GEM. BENCHMARK	44% RANGE: 32-57%

Figuur 6.4

Mate vrijwilligerswerk afgelopen 12 maanden



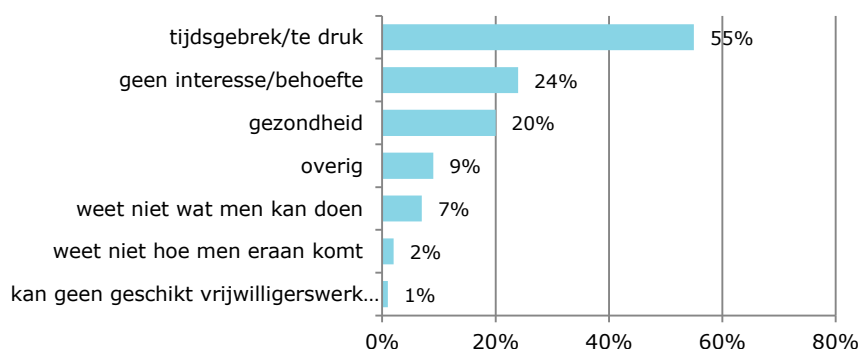
De bereidheid om in de toekomst vrijwilligerswerk te doen, ligt aanzienlijk hoger onder de huidige vrijwilligers (85%) dan onder inwoners die in de afgelopen 12 maanden geen vrijwilligerswerk hebben gedaan (24%).

Draagvlak vrijwilligerswerk (blijven) doen:

- zeker (26%)
- misschien (29%)
- nee (25%)
- 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, twee derde van de inwoners helpt de burens wel eens (tabel 6.6 en figuur 6.6). Dit is gelijk aan het landelijke gemiddelde, hoger dan in Achtkarspelen, maar lager dan in Tynaarlo. Aandacht voor burens in een zorgwekkende situatie komt beduidend minder voor. Hier heeft uiteraard ook niet iedere inwoner van Tytsjerksteradiel mee te maken. Een derde van de inwoners had de afgelopen 12 maanden aandacht voor burens in zorgwekkende situaties. Dit ligt lager dan landelijk en in de referentiegemeenten. In wijk Noord hebben meer inwoners burenhulp verricht dan in wijk Zuid.

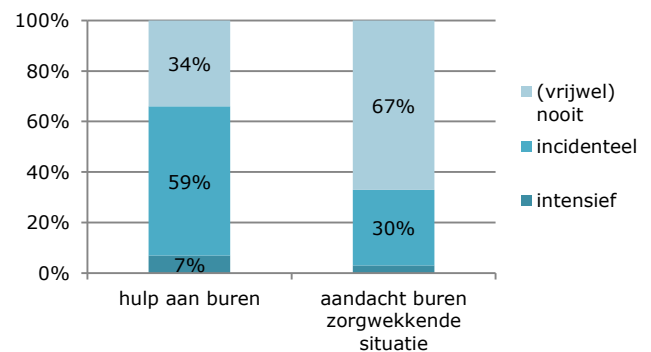
Tabel 6.6

Burenhulp in afgelopen 12 maanden

	HULP AAN BUREN	AANDACHT VOOR BUREN IN ZORGWEKKENDE SITUATIE LAATSTE 12 MAANDEN
Tynaarlo	72%	47%
Achtkarspelen	63%	36%
Wijk Noord	71%	37%
Wijk Zuid	62%	30%
Tytsjerksteradiel	66%	33%
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 6 en 11 procent). Twee derde van de inwoners vindt het geen probleem om een oogje in het zeil te houden. Maar ook voor hulp bij boodschappen (47 procent) en vervoer (45 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 6.7Bereid tot burenhulp (meerdere antwoorden mogelijk)¹⁰

	ACHTKARSPLEN	WIJK NOORD	WIJK ZUID	TYTSJERKSTERADIEL
Oogje in het zeil houden	64%	68%	66%	67%
Hulp bij boodschappen	45%	49%	46%	47%
Helpen bij vervoer	39%	45%	45%	45%
Klusjes in of rond het huis	30%	31%	23%	26%
Opvangen van kinderen	19%	18%	15%	17%
Ondersteuning bij een aanvraag, administratie of computer	20%	23%	15%	19%
Huis schoonhouden of koken	9%	6%	5%	6%
Medicijnen toedienen of persoonlijke verzorging	8%	7%	7%	7%
Anders	6%	4%	5%	5%
Kan geen burenhulp geven	11%	8%	12%	11%
Wil geen burenhulp geven	7%	6%	6%	6%

¹⁰ De landelijke cijfers zijn niet beschikbaar.

Vier op de tien inwoners geven structurele mantelzorg

Vier op de tien inwoners verlenen zorg aan hulpbehoevende vrienden of familie, 16 procent houdt zich hier intensief mee bezig. Het aandeel inwoners dat mantelzorg verleent is lager dan in Tynaarlo en landelijk, maar hoger dan in Achtkarspelen. In wijk Zuid geven meer inwoners mantelzorg dan in wijk Noord. Onder de groep die mantelzorg verleent voelt 40 procent zich hierdoor soms of vaak belemmerd.

Mate belemmerd door mantelzorg:

- (vrijwel) nooit (32%)
- zelden (28%)
- soms (29%)
- vaak (11%)

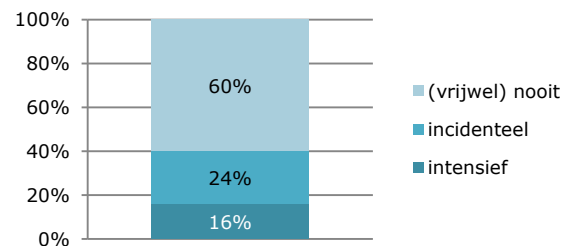
Tabel 6.8

Mantelzorg in afgelopen 12 maanden

	%
Tynaarlo	47%
Achtkarspelen	35%
Wijk Noord	37%
Wijk Zuid	41%
Tytsjerksteradiel	40%
GEM. BENCHMARK	44%
	RANGE: 32-63%

Figuur 6.7

Mate waarin men het afgelopen jaar mantelzorg heeft verleend

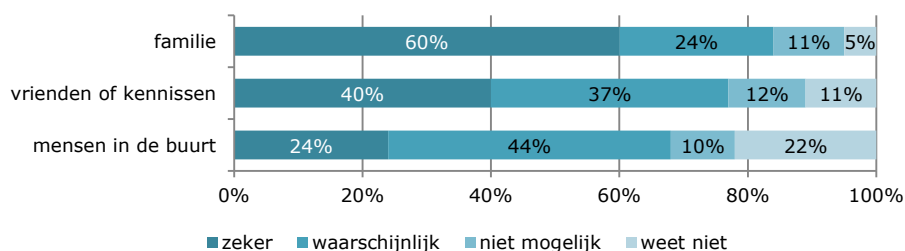


Meerderheid inwoners meent steun te ontvangen van familie of vrienden

Mocht men zelf hulp of zorg nodig hebben, dan denken de meeste inwoners van Tytsjerksteradiel dat er voldoende mensen zijn op wie men kan terugvallen. Met name familie speelt hier een belangrijke rol. Zes van de tien inwoners weten zeker dat zij kunnen bijschieten in geval van nood en een kwart denkt dat zij waarschijnlijk wel terecht kunnen bij familie. Terugvallen op vrienden of kennissen kan volgens 77 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 (70 procent) te ontvangen. Ruim vier op de tien inwoners denken ook hulp van andere familieleden te krijgen. Vier op de tien verwacht hulp van vrienden of kennissen te krijgen. Een kwart verwacht hulp van de uitwonende kinderen of denkt hulp van de buurtbewoners te krijgen. De voornaamste reden om op buurtbewoners geen aanspraak te maken is dat men geen behoefte heeft aan hulp. Ook het niet willen belasten (28 procent) en het niet afhankelijk willen zijn (24 procent) van de burens speelt een rol.

Tabel 6.9

Wijze van hulp krijgen

	%
partner	70%
andere familieleden	45%
vrienden of kennissen	39%
buurtbewoners	27%
thuiszorg	27%
kinderen (uitwonend)	26%
kinderen (inwonend)	20%
particuliere hulp	11%
weet niet	11%

Reden om geen gebruik te maken van hulp van buurtbewoners:

- geen behoefte aan hulp (48%)
- wil burens niet belasten (28%)
- wil niet afhankelijk zijn van burens (24%)
- contact met burens niet goed genoeg (8%)
- kan niets terugdoen voor burens (2%)
- weet niet (8%)
- anders (12%)

Voldoende voor inspanningen van de gemeente

De gemeentelijke inspanningen om burgers te laten deelnemen aan de maatschappij worden gemiddeld met een 6,9 beoordeeld. Veertien procent geeft een onvoldoende. De inspanningen van de gemeente Tytsjerksteradiel worden hoger beoordeeld dan het landelijk gemiddelde en de referentiegemeenten.

Tabel 6.10

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

	RAPPORTCIJFER	% VOLDOENDE
Tynaarlo	6,3	-
Achtkarspelen	6,6	79%
Wijk Noord	6,6	87%
Wijk Zuid	7,0	86%
Tytsjerksteradiel	6,9	86%
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.

HOOFDSTUK

Algemeen beeld

7. Algemeen beeld

Ruime voldoende voor inspanningen op diverse gebieden

Inwoners uit Tytsjerksteradiel geven gemiddeld een 7 voor alle inspanningen die de gemeente doet voor haar burgers. Dit is hoger dan de huidige benchmark¹² (6,6), maar gelijk aan de referentiegemeenten. Negen procent geeft een onvoldoende en de ruime meerderheid (91 procent) geeft een voldoende.

Tabel 7.1

Waardering inspanningen gemeente (rapportcijfer, 1-10)

	RAPPORTCIJFER	% VOLDOENDE
Tynaarlo	6,8	-
Achtkarspelen	6,8	90%
Wijk Noord	7,0	92%
Wijk Zuid	7,0	91%
Tytsjerksteradiel	7,0	91%
GEM. BENCHMARK	6,6 RANGE: 5,9-7,3	-

Om te bepalen welke factoren de tevredenheid van de inspanningen van de gemeente Tytsjerksteradiel 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 opzichte 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 totaalwaardering¹³. 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.

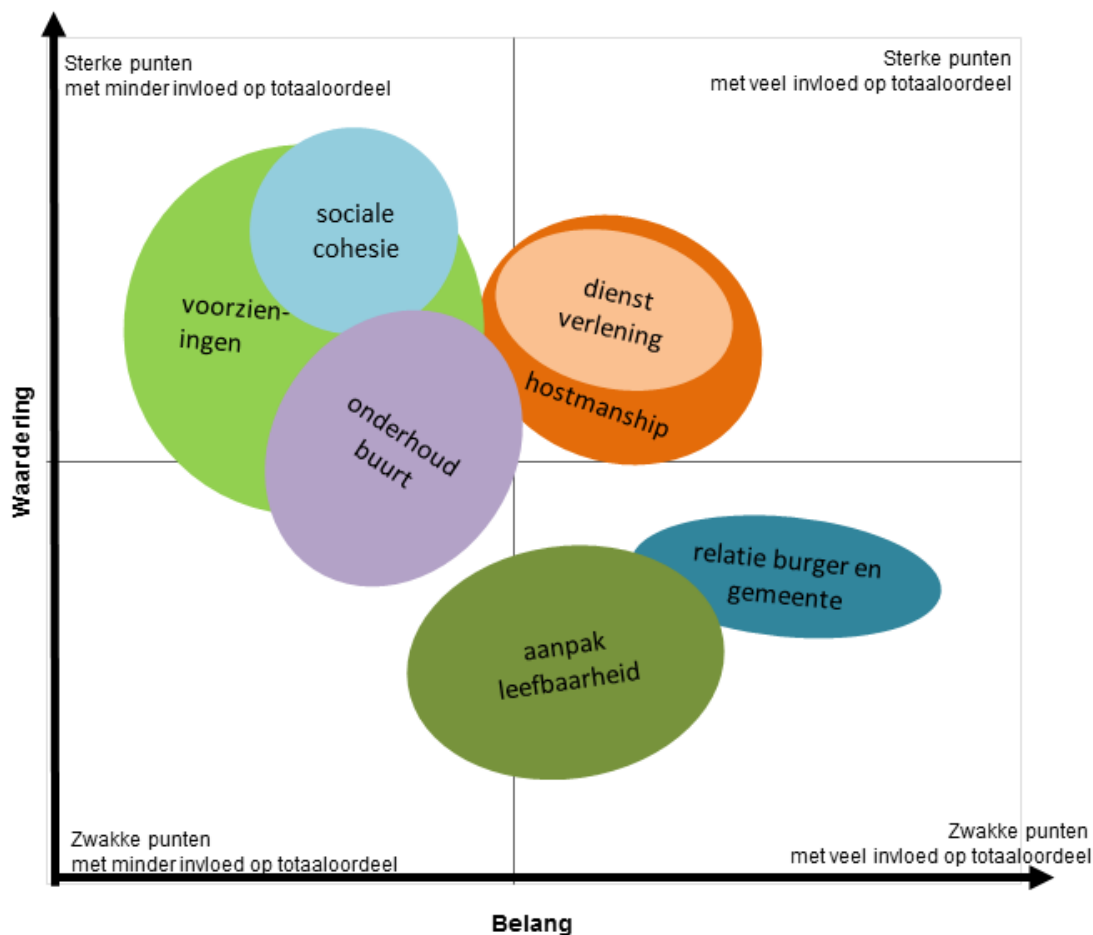
Uit figuur 7.1 komt naar voren dat aspecten die te maken hebben met de relatie burger en gemeente (participatie en vertrouwen in het gemeentebestuur) en de aanpak van leefbaarheid veel invloed hebben op de totaalwaardering. Vaak krijgen deze aspecten een lagere waardering, dit beeld is in veel Nederlandse 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. Sommige aspecten krijgen een lagere waardering dan andere, namelijk: onderhoud van perken en plantsoenen en straten, paden en trottoirs. Van de voorzieningen krijgen het openbaar vervoer en welzijnsvoorzieningen de laagste waardering.

Figuur 7.1

Prioriteitenmatrix (van gemeente Tytsjerksteradiel)



BIJLAGE

Stellingen

Bijlage 1. Stellingen

STELLINGEN	(HELEMAAL) MEE EENS	NIET EENS/ NIET ONEENS	(HELEMAAL) ONEENS
thuis voelen in de buurt	92%	5%	3%
niet snel weggaan uit de buurt	77%	12%	8%
buurtbewoners gaan prettig met elkaar om	83%	12%	4%
buurtbewoners staan altijd voor elkaar klaar	68%	22%	7%
perken, plantsoenen en parken zijn goed onderhouden	54%	20%	26%
straten, paden en trottoirs zijn goed begaanbaar	69%	16%	15%
in mijn buurt zijn weinig tot geen dingen kapot	87%	11%	2%
mijn buurt is schoon	81%	12%	6%
er wordt voldoende gedaan aan de leefbaarheid in de buurt	50%	37%	13%
gemeente betreft de buurt voldoende bij de aanpak van leefbaarheid	25%	46%	29%
de gemeente doet een beroep op de buurtbewoners om zelf een bijdrage te leveren aan leefbaarheid	27%	46%	28%
de gemeente ondersteunt buurtinitiatieven op het gebied van leefbaarheid voldoende	23%	50%	28%
in mijn buurt is voldoende groen	96%	3%	1%
in mijn buurt is voldoende parkeergelegenheid	64%	13%	23%
winkels voor dagelijkse boodschappen zijn dichtbij	82%	7%	11%
basisonderwijs is voldoende dichtbij	95%	3%	2%
voldoende aanbod van gezondheidsvoorzieningen	88%	9%	4%
voldoende aanbod van welzijnsvoorzieningen	67%	23%	10%
voldoende aanbod van speelvoorzieningen	72%	16%	12%
voldoende aanbod van sportvoorzieningen	87%	10%	3%
voldoende aanbod van openbaar vervoer	70%	13%	16%
gemeente doet wat ze zegt	43%	46%	11%
gemeente houdt voldoende toezicht op het naleven van regels	43%	41%	16%
de gemeente stelt zich flexibel op als dat nodig is	35%	49%	16%
de gemeente luistert naar de mening van haar burgers	32%	50%	18%
de gemeente betreft burgers bij haar plannen, activiteiten en voorzieningen	40%	45%	16%
burgers en organisaties krijgen voldoende ruimte om ideeën en initiatieven te realiseren	45%	44%	11%
aanvragen of voorleggen makkelijk	81%	14%	5%
ontvangen en/of beschikbare informatie was juist en volledig	83%	11%	6%
de tijd de afhandeling in beslag nam was acceptabel	82%	9%	9%
ik werd voldoende op de hoogte gesteld of gehouden van het verloop van de afhandeling	79%	9%	12%
ik kreeg uiteindelijk wat ik wilde	81%	7%	12%
kan gemakkelijk aan benodigde gemeentelijke informatie komen	80%	15%	5%
de gemeente gebruikt heldere taal	71%	24%	5%

