

Rapport

WAAR STAAT BUREN?

Gemeente Buren

Juli 2019

COLOFON

Uitgave

I&O Research
Zuiderval 70
Postbus 563
7500 AN Enschede

Rapportnummer

2019/108

Datum

Juli 2019

Opdrachtgever

Gemeente Buren

Auteurs

Nora Löb
Laurens Klein Kranenburg

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



INHOUDSOPGAVE

1. Samenvatting	5
2. Inleiding	12
2.1 Aanleiding	12
2.2 Uitvoering van het onderzoek	12
2.3 Vragenlijst.....	12
2.4 Analyse	13
2.5 Referentiegemeenten.....	14
2.6 Leeswijzer	14
3. Woon- en leefomgeving.....	16
3.1 Leefbaarheid.....	16
3.2 Onderhoud en voorzieningen	19
3.3 Inzet op het gebied van leefbaarheid	22
4. Relatie inwoner en gemeente	25
5. Gemeentelijke dienstverlening	29
5.1 Waardering gemeentelijke dienstverlening.....	29
5.2 Openingstijden.....	31
5.3 Aanvraag van producten en diensten	31
5.4 Website.....	32
5.5 Informatievoorziening	33
6. Zorg en welzijn	37
7. Algemeen beeld	44
Bijlage 1. Stellingen	47



HOOFDSTUK

Samenvatting

1. Samenvatting

Om inzicht te krijgen in de sterke en minder sterke punten van de gemeentelijke prestaties heeft de gemeente Buren in samenwerking met I&O Research een Waarstaatjegemeente-onderzoek uitgevoerd. Er zijn 2.500 inwoners per brief uitgenodigd om deel te nemen. In totaal hebben 751 inwoners de vragenlijst volledig ingevuld (waarvan 69% schriftelijk). Deze samenvatting behandelt themagewijs de belangrijkste en opvallendste uitkomsten. Omdat Buren ook in 2014 en 2016 een burgerpeiling heeft uitgevoerd, kunnen ook de ontwikkelingen sindsdien worden geschetst. Verder vergelijken we de uitkomsten met de landelijke cijfers en de referentiegemeenten Aa en Hunze, Drimmelen en Ooststellingwerf.

Vergelijking met de benchmark

De inwoners van Buren zijn tevreden over de eigen woonbuurt; men vindt het doorgaans prettig wonen in de buurt en geeft hiervoor een 8,0 als rapportcijfer. Dit rapportcijfer is gelijk aan zowel het landelijk gemiddelde als aan het cijfer in de referentiegemeenten. Bij de achterliggende stellingen en vragen is te zien dat Buren op een aantal aspecten op of boven de landelijke benchmark scoort. Het gaat hier om de aanwezigheid van groen en de mate van (verkeers)veiligheid (tabel 1.1). Niettemin zijn er meer aspecten die onder het landelijk gemiddelde worden beoordeeld dan die boven het landelijk gemiddelde scoren.

Tabel 1.1

Top 3 items op of boven landelijk gemiddelde¹

	BUREN	NEDERLAND	VERSCHIL NL 2016	VERSCHIL NL 2019
% (helemaal) mee eens met de stelling: In de buurt is er voldoende groen	86%	83%	+4%	+3%
% meestal/ altijd: Mate van veilig voelen in de buurt	90%	89%	+3%	+1%
% soms/ vaak: Verkeersonveilige situaties	56%	56%	+3%	0%

Net als in 2016 is het verschil in tevredenheid over het openbaar vervoer ten opzichte van de landelijke benchmark het grootst (tabel 1.2). Dit geldt ook voor de nabijheid van winkels voor dagelijkse boodschappen, hoewel het verschil iets kleiner is geworden ten opzichte van 2016 (-5 procentpunt). Andere aspecten die relatief minder goed worden beoordeeld, hebben betrekking op het ondersteunen en faciliteren van inwoners op het gebied van leefbaarheid en veiligheid. Verder valt op dat het gemak waarmee men aan gemeentelijke informatie kan komen duidelijk achterblijft bij het landelijk gemiddelde.

¹ Alleen verschillen van 3 procent of meer gelden als een significant hogere score dan de benchmark.

Tabel 1.2

Top 5 items onder landelijk gemiddelde

	BUREN	NEDERLAND	VERSCHIL NL 2016	VERSCHIL NL 2019
% (zeer) tevreden met: Openbaar vervoer	30%	61%	-37%	-31%
% (helemaal) mee eens met de stelling: Kan gemakkelijk aan benodigde gemeentelijke informatie komen	55%	74%	-8%	-19%
% (helemaal) mee eens met de stelling: Winkels voor dagelijkse boodschappen zijn voldoende dicht bij	63%	81%	-23%	-18%
% (helemaal) mee eens met de stelling: De gemeente ondersteunt buurtinitiatieven op het gebied van leefbaarheid voldoende	15%	30%	-8%	-15%
% (helemaal) mee eens met de stelling: Burgers en organisaties krijgen voldoende ruimte om ideeën en initiatieven te realiseren	22%	37%	-9%	-15%

In vergelijking met andere aspecten wordt de gemeentelijke dienstverlening (ook de digitale faciliteiten) relatief goed gewaardeerd. De minste waardering is er voor de mate waarin de gemeente inwoners betreft bij het beleid (6,0). Landelijk scoort dit thema eveneens het minste (6,1).

Tabel 1.3

Waardering inspanningen gemeente (rapportcijfer)

	BUREN			REFERENTIEGEMEENTEN			NEDERLAND
	2014	2016	2019	Aa en Hunze	Drimmelen	Oost-stellingwerf	2018
Digitale faciliteiten	6,8	6,4	6,8	7,0	6,8	6,6	6,8
Gemeentelijke dienstverlening	6,6	6,5	6,6	6,9	6,8	6,8	6,8
Waardering inspanningen gemeente algemeen	6,5	6,2	6,5	6,7	6,7	6,5	6,5
Waardering zorg van gemeente voor leefomgeving	6,3	6,3	6,5	6,4	6,6	6,5	6,7
Waardering communicatie / voorlichting gemeente	6,5	6,4	6,4	6,7	6,7	6,6	6,6
Inspanningen gemeente om burgers volledig te laten deelnemen aan de maatschappij	6,4	6,1	6,3	6,8	6,7	6,6	6,6
Waardering betrekken inwoners bij beleid	5,9	5,7	6,0	6,4	6,2	6,1	6,1

Vergelijking 2014-2019

In vergelijking met 2016 zijn er enkele items waarop een verbetering zichtbaar is in de tevredenheid van de inwoners. Dit geldt met name voor verschillende typen voorzieningen op het gebied van sport, welzijn en zorg (tabel 1.4). Ook het vertrouwen in het gemeentebestuur laat een licht positieve ontwikkeling zien.

Tabel 1.4

Top 5 items met meest gunstige ontwikkeling 2016-2019

	2014	2016	2019	VERSCHIL '14-19	VERSCHIL '16-19
voldoende aanbod van sportvoorzieningen	63%	60%	66%	+3%	+6%
voldoende aanbod van welzijnsvoorzieningen	42%	41%	46%	+4%	+5%
winkels voor dagelijkse boodschappen zijn dichtbij	62%	59%	63%	+1%	+4%
voldoende aanbod van gezondheidsvoorzieningen	76%	70%	73%	-3%	+3%
vertrouwen in manier waarop gemeente wordt bestuurd	21%	19%	22%	+1%	+3%

De tevredenheid is het sterkst gedaald bij het gemak waarmee men aan informatie van de gemeente kan komen (tabel 1.5). Ook het aanvragen of voorleggen van een product, dienst of situatie wordt minder positief beoordeeld in vergelijking met eerdere jaren. Verder zijn inwoners minder te spreken als het gaat om de mate waarin de gemeente de leefbaarheid in de buurt bevordert en buurtinitiatieven ondersteunt.

Tabel 1.5

Top 5 items met minst gunstige ontwikkeling 2016-2019

	2014	2016	2019	VERSCHIL '14-19	VERSCHIL '16-19
kan gemakkelijk aan benodigde gemeentelijke informatie komen	76%	68%	55%	-21%	-13%
aanvragen of voorleggen makkelijk	74%	75%	65%	-9%	-10%
er wordt voldoende gedaan aan de leefbaarheid in de buurt	44%	40%	31%	-13%	-9%
de gemeente ondersteunt buurtinitiatieven op het gebied van leefbaarheid voldoende	22%	24%	15%	-7%	-9%
basisonderwijs is voldoende dichtbij	92%	90%	81%	-11%	-9%

Beeld per thema

Prettig wonen in Buren, maar sociale cohesie licht gedaald

Zoals hiervoor is beschreven, vinden inwoners uit Buren het prettig wonen in de buurt (8,0). De ontwikkeling van de buurt is volgens het merendeel van de inwoners stabiel. Wel is het aandeel dat een achteruitgang ervaart (21%) iets groter dan het aandeel dat een vooruitgang heeft waargenomen (13%). Hoewel men zich over het algemeen thuis voelt in de buurt en de onderlinge omgang als prettig ervaart, is de sociale cohesie gedaald ten opzichte van 2016.

Inwoners Buren iets minder tevreden over staat van openbare ruimte

Over het onderhoud van de buurt zijn inwoners in het algemeen (redelijk) tevreden. De waardering voor het onderhoud van perken en plantsoenen (49%) blijft iets achter bij de andere aspecten en de landelijke benchmark. Een andere opvallende ontwikkeling is de daling van de tevredenheid over de staat van de openbare ruimte. Een ruime meerderheid (73%) vindt weliswaar dat er weinig tot geen dingen kapot zijn in de buurt, maar dit aandeel is lager dan in 2014 (79%).

Tevredenheid welzijn- en sportvoorzieningen gestegen

De waardering voor de verschillende typen voorzieningen hangt mede samen met het uitgestrekte, landelijke karakter van de gemeente. Zo is men in Buren door de jaren heen minder tevreden over het openbaar vervoer in vergelijking met het landelijke cijfer. Niettemin is de tevredenheid in de referentiegemeenten (Aa en Hunze, Drimmelen en Ooststellingwerf), die ook een landelijk karakter hebben, doorgaans hoger.

Over de hoeveelheid groen is men in Buren juist meer te spreken dan landelijk. In vergelijking met 2016 is de tevredenheid over de nabijheid van het basisonderwijs gedaald, van 90 naar 81 procent. Onder de groep ouders met kinderen waarvoor de nabijheid van het basisonderwijs relevant is, is de tevredenheid echter niet significant gedaald. Enkele andere voorzieningen, zoals welzijns- en sportvoorzieningen en (de nabijheid van) winkels voor dagelijkse boodschappen, laten een positieve ontwikkeling zien in de afgelopen drie jaar.

Wisselend oordeel ten aanzien van betrekken van inwoners bij aanpak leefbaarheid

Er is enige discrepantie te zien in het oordeel van inwoners over de mate waarin zij bij het beleid van de gemeente worden betrokken. Aan de ene kant zien we een lichte verbetering van het algemene rapportcijfer voor de wijze waarop de gemeente inwoners en organisaties betreft en de samenwerking zoekt (van 5,7 naar 6,0). Aan de andere kant zien we op specifieke onderdelen een daling van de tevredenheid. Zo zijn inwoners van Buren minder tevreden over de wijze waarop de gemeente buurtinitiatieven op het gebied van leefbaarheid ondersteunt (van 24% naar 15% tevreden), de mate waarin zij een beroep doet op buurtbewoners (van 32% naar 24%) en de mate waarin zij luistert naar de mening van burgers (van 24% naar 16%).

Vertrouwen in gemeentebestuur licht gestegen

Ruim twee op de tien inwoners hebben (veel) vertrouwen in de manier waarop de gemeente wordt bestuurd. Het vertrouwen in het gemeentebestuur is daarmee licht gestegen ten opzichte van 2016, maar is (nog) wel lager dan landelijk en in Aa en Hunze en Drimmelen. De groep die weinig tot geen vertrouwen heeft, is sinds 2016 duidelijk afgenomen (van 30 naar 22%).

Een ruime voldoende voor gemeentelijke dienstverlening

De digitale faciliteiten van de gemeente worden gemiddeld met een 6,8 beoordeeld, een stijging ten opzichte van 2016 (maar gelijk aan het cijfer in 2014). De waardering voor de (digitale) dienstverlening is in lijn met de landelijke benchmark en de referentiegemeenten. Als wordt ingezoomd op de verschillende contactkanalen blijkt dat het contact met medewerkers aan de balie het hoogst wordt gewaardeerd (7,7). Ook het telefonisch contact krijgt een ruime voldoende (7,3). Het contact via e-mail, website of andere digitale middelen wordt beoordeeld met een 6,7.

Proces van aanvragen minder positief beoordeeld dan in 2016

Hoewel het aanvraagproces van een product of dienst over het algemeen positief wordt beoordeeld, is het opvallend dat het 'gemak van aanvragen' een lagere waardering krijgt dan in eerdere jaren. De tevredenheid is op dit punt gedaald van 75 procent in 2016 naar 65 procent in 2019. Deze ontwikkeling zien we ook terug in het gemak waarmee men aan gemeentelijke informatie kan komen. De tevredenheid hierover is sinds 2014 geleidelijk gedaald tot 55 procent.

Driekwart volgt berichtgeving van gemeente, vooral via huis-aan-huisblad

Driekwart van de inwoners volgt een of andere manier de berichtgeving van de gemeente. Onder inwoners tot 40 jaar is dit aandeel met 57 procent het laagst. Het huis-aan-huisblad is het populairste informatiemedium, op afstand gevolgd door de (regionale) krant en de website van de gemeente. Sociale media zijn vooral populair onder 18-39 jarigen; 65-plussers maken hiervan nauwelijks gebruik als het gaat om berichtgeving van de gemeente. Circa de helft van de inwoners die de berichtgeving volgen, is hierover (zeer) tevreden. Een vrijwel even grote groep (45%) staat hier neutraal tegenover. Een klein deel (7%) is hierover (zeer) ontevreden.

Minder gevoelens van eenzaamheid, meer mantelzorg

Sinds 2014 is het gevoel van eenzaamheid onder inwoners afgenomen. Het aandeel dat meer sociale contacten zou willen, is eveneens gedaald. De participatie van bewoners in het verenigingsleven en het vrijwilligerswerk is door de jaren heen stabiel. Het aandeel mantelzorgers is vanaf 2014 duidelijk gestegen. Nu houdt 45 procent van de inwoners zich hiermee bezig, tegen 35 procent in 2014. Deze trend is ook landelijk te zien.

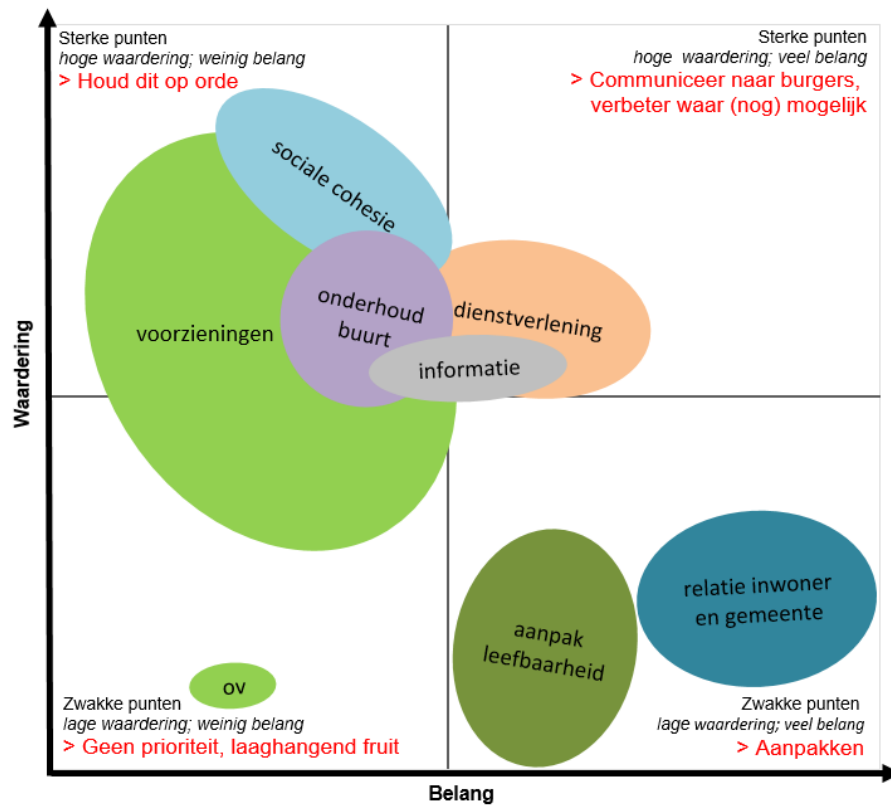
Aanpak leefbaarheid en relatie inwoner-gemeente belangrijke aandachtspunten

Uit de prioriteitenmatrix komt naar voren dat aspecten die te maken hebben met de relatie inwoner en gemeente (participatie en vertrouwen in het gemeentebestuur) en de aanpak van leefbaarheid veel invloed hebben op de totaalwaardering. Beide aspecten worden relatief minder goed gewaardeerd. Dit maakt deze aspecten – net als in 2016 – belangrijke aandachtspunten voor de gemeente.

De dienstverlening wordt relatief hoog gewaardeerd en heeft ook relatief veel invloed op het totaaloordeel. De gemeente dient dit niveau vast te houden en waar mogelijk te verbeteren. Aspecten die betrekking hebben op de sociale cohesie, het onderhoud van de buurt en enkele voorzieningen, zoals de hoeveelheid groen en de nabijheid basisonderwijs, worden eveneens goed gewaardeerd, maar de impact op het totaaloordeel is lager. Het is belangrijk om deze aspecten op orde te houden. Ten slotte zien we dat het openbaar vervoer als enige voorziening relatief laag wordt gewaardeerd, maar de impact hiervan is gemiddeld genomen ook laag. Niettemin kan het belang van deze voorziening groot zijn voor minder mobiele groepen, maar dat is niet onderzocht.

Figuur 1.1

Prioriteitenmatrix (van gemeente Buren)



Zie hoofdstuk 7 voor een leeswijzer bij de prioriteitenmatrix.

HOOFDSTUK

Inleiding

2. Inleiding

2.1 Aanleiding

Om inzicht te krijgen in de sterke en minder sterke punten van de gemeentelijke prestaties heeft de gemeente Buren in samenwerking met I&O Research een Waarstaatjegemeente-onderzoek uitgevoerd. Omdat er ook een meting is uitgevoerd in 2014 en 2016 is het eveneens mogelijk om ontwikkelingen in de periode 2014-2019 in beeld te brengen. Daarmee kan antwoord worden gegeven op de vraag hoe de tevredenheid van inwoners over de gemeente zich in deze periode heeft ontwikkeld.

De benchmark Waarstaatjegemeente

Voor de benchmark Waarstaatjegemeente.nl vraagt VNG Realisatie de openbare gegevens op bij datapartners, zoals het CBS of de KLPD. Maar niet alle gegevens zijn via externe bronnen beschikbaar. Door het uitvoeren van drie onderzoeken; het zelfonderzoek, een ondernemerspeiling en een burgerpeiling wordt de benchmark volledig gevuld. In deze rapportage worden de uitkomsten van de burgerpeiling behandeld.

In de burgerpeiling wordt aan de hand van vier maatschappelijke thema's 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
- zorg en welzijn

2.2 Uitvoering van het onderzoek

In mei 2019 hebben 2.500 inwoners van Buren (van 18-85 jaar) een brief ontvangen met het verzoek deel te nemen aan het onderzoek. Bij de brief zat een schriftelijke vragenlijst en men had ook de gelegenheid om de vragenlijst online in te vullen. Na twee weken ontvingen de inwoners een herinneringsbrief. In totaal hebben 751 inwoners de vragenlijst volledig ingevuld, een respons van 30 procent. Dit is vergelijkbaar met de respons in 2016 (31%). In totaal heeft 69 procent van de deelnemers de vragenlijst schriftelijk ingevuld en de rest online.

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

2.3 Vragenlijst

De benchmark 'Waarstaatjegemeente.nl' werkt met een standaardvragenlijst. Deze vragenlijst is door VNG Realisatie vastgesteld en gevalideerd. De vragenlijst bestaat uit ongeveer 70 stellingen en vragen. Deelnemende gemeenten worden in de gelegenheid gesteld vragen toe te voegen. De gemeente Buren heeft eigen vragen toegevoegd over de openingstijden van de gemeente, het contact via diverse kanalen (telefonisch, digitaal of met een baliemedewerker), de website en de berichtgeving van de gemeente.

2.4 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 boven vertegenwoordigde 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 Buren waar mogelijk met de cijfers van Buren in 2014 en 2016.
- Daarnaast worden de uitkomsten vergeleken met de landelijke cijfers (gebaseerd op 56 deelnemende gemeenten in 2018) en de uitkomsten van de referentiegemeenten Aa en Hunze (2018), Drimmelen (2018) en Ooststellingwerf (2018). Zie figuur 2.1 voor de ligging van de referentiegemeenten. Als de landelijke cijfers niet beschikbaar zijn, staat dit aangegeven met een streepje (-).
- Bij enkele gemeentespecifieke vragen is geen vergelijking mogelijk met de landelijke benchmark of referentiegemeenten. Dit is in de tekst aangegeven.
- In elke tabel staat bij de gemiddelde benchmark een 'range'. Dit laat de spreiding zien van de uitkomsten van de 56 deelnemende gemeenten in 2018.
- Als de uitkomsten drie tienden of drie procentpunt van elkaar afwijken wordt er gesproken over een verschil.
- De uitkomsten van het onderzoek zijn gerapporteerd aan VNG Realisatie. VNG Realisatie heeft de resultaten opgenomen in de benchmark en gepubliceerd op de website van 'Waarstaatjegemeente.nl'. Op de website van 'Waarstaatjegemeente.nl' is het mogelijk om vergelijkingen te maken met andere gemeenten en referentiegroepen (naar stedelijkheid, bevolkingsklasse etc.).
- In de vragenlijst was het mogelijk voor de respondenten om toelichtingen te geven bij verschillende 'open vragen'. De uitkomsten op deze open vragen zijn aangeleverd in een apart document.

2.5 Referentiegemeenten

De referentiegemeenten waarmee Buren in dit rapport wordt vergeleken, zijn Aa en Hunze (provincie Drenthe), Drimmelen (provincie Noord-Brabant) en Ooststellingwerf (provincie Friesland). Dit zijn gemeenten die qua stedelijkheidsgraad en bevolkingsomvang vergelijkbaar zijn met Buren. Zie hiervoor tabel 1.1 en figuur 1.1.

Tabel 1.1

Profiel Buren en referentiegemeenten

GEMEENTE	PROVINCIE	DEELNAME WSJG	BEVOLKING PER 1-1-2019	STEDELIJKHEID
Aa en Hunze	Drenthe	2018	25.386	Niet stedelijk
Drimmelen	Noord-Brabant	2018	27.150	Weinig stedelijk
Ooststellingwerf	Friesland	2018	25.497	Niet stedelijk
BUREN	GELDERLAND	2019	26.568	NIET STEDELIJK

Figuur 1.1

Referentiegemeenten



2.6 Leeswijzer

In hoofdstuk 3 tot en met 6 wordt telkens één onderwerp beschreven: woon- en leefomgeving, relatie inwoner en gemeente, dienstverlening en zorg en welzijn. Hoofdstuk 7 sluit af met een algemeen beeld, inclusief prioriteitenmatrix. In de bijlage is een overzicht opgenomen van de antwoorden op de stellingen. Een tweede tabel laat de ontwikkeling op stellingniveau tussen 2016 en 2019 zien.

HOOFDSTUK

Woon- en leefomgeving

3. Woon- en leefomgeving

In dit hoofdstuk komen de volgende onderwerpen aan bod: leefbaarheid, sociale cohesie, veiligheid, aanwezigheid en beoordeling voorzieningen en inzet gemeente.

3.1 Leefbaarheid

Prettig wonen in Buren volgens inwoners

De inwoners van Buren wonen prettig in de eigen buurt en waarderen dit met een 8,0. Dit is gelijk aan het landelijk gemiddelde en de referentiegemeenten. Ook is het rapportcijfer stabiel ten opzichte van 2014 en 2016. Slechts 4 procent van de inwoners geeft een onvoldoende als rapportcijfer (lager dan een 6).

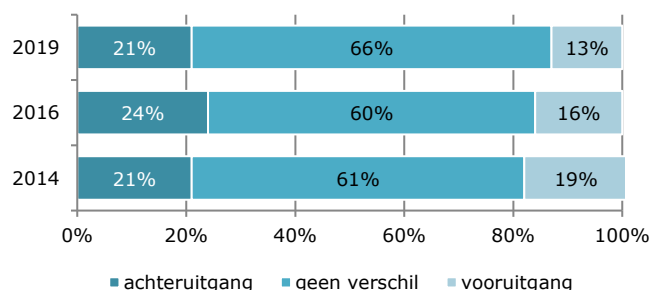
Tabel 3.1

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

	RAPPORTCIJFER	% VOLDOENDE
Aa en Hunze	8,0	-
Drimmelen	8,0	-
Ooststellingwerf	8,0	-
Buren 2014	8,0	96%
Buren 2016	8,0	96%
BUREN 2019	8,0	96%
GEM. BENCHMARK	8,0	-
	RANGE: 7,5-8,3	

Figuur 3.1

Ontwikkeling van de buurt afgelopen jaren



Twee derde van de inwoners vinden ontwikkeling buurt stabiel

Twee derde van de inwoners 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 achteruit zag gaan (21%) groter dan het aandeel dat de eigen buurt vooruit zag gaan (13%). Landelijk vindt 17 procent dat hun wijk enigszins of duidelijk vooruit is gegaan. In vergelijking met 2016 zijn er meer inwoners in Buren die de buurtontwikkeling als stabiel ervaren en geen vooruit- of achteruitgang hebben waargenomen.

Sociale cohesie licht gedaald

Ruim acht op de tien inwoners van Buren voelen zich thuis in de eigen buurt. Zeven op de tien inwoners zijn van mening dat buurtbewoners prettig met elkaar omgaan en geven aan niet snel weg te gaan. Ruim de helft vindt dat buurtbewoners altijd voor elkaar klaarstaan. Alle vier aspecten krijgen een lagere waardering dan in 2016 en landelijk. Op het aspect 'thuis voelen in de buurt' wordt Buren hoger gewaardeerd dan Aa en Hunze. De twee aspecten die te maken hebben met de buurtbewoners (prettige omgang en klaar staan voor elkaar) worden in Drimmelen en Ooststellingwerf hoger gewaardeerd dan in Buren.

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

Op de vraag of buurtbewoners zijn te vertrouwen, antwoordt 63 procent positief. Ruim drie op de tien inwoners staan hier neutraal tegenover. Een klein deel (6%) vindt dat buurtbewoners niet zijn te vertrouwen. Omdat deze stelling pas sinds maart 2019 in de modelvragenlijst zit, is een vergelijking met de referentiegemeenten en de landelijke benchmark niet mogelijk.

Tabel 3.2

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

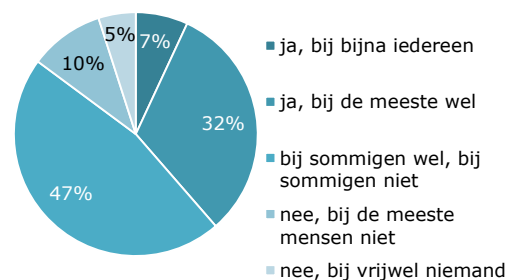
	THUIS VOELEN IN DE BUURT	NIET SNEL WEGGAAN UIT DE BUURT	BUURTBEWONERS GAAN PRETTIG MET ELKAAR OM	BUURTBEWONERS STAAN ALTIJD VOOR ELKAAR KLAAR
Aa en Hunze	79%	71%	70%	63%
Drimmelen	91%	78%	79%	66%
Ooststellingwerf	87%	74%	81%	67%
Buren 2014	91%	77%	75%	62%
Buren 2016	89%	77%	77%	65%
BUREN 2019	85%	72%	71%	57%
GEM. BENCHMARK	89% RANGE: 79-94%	75% RANGE: 67-83%	79% RANGE: 66-86%	64% RANGE: 45-81%

Meerderheid voelt zich betrokken bij buurtbewoners

Vier op de tien inwoners voelen zich betrokken bij mensen die in de buurt wonen. Bijna de helft geeft aan zich bij sommige buurtbewoners wel en bij sommige niet betrokken te voelen. Een kleine groep geeft aan zich niet betrokken te voelen bij de buurtbewoners. Ook voor deze vraag geldt dat een vergelijking met de landelijke benchmark niet mogelijk is, omdat deze vraag pas sinds kort in de modelvragenlijst zit.

Figuur 3.2

Betrokken bij buurtbewoners?



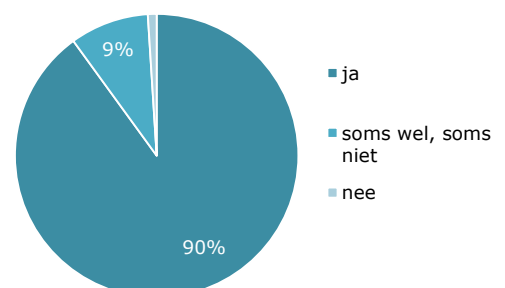
Negen op de tien inwoners voelen zich meestal of altijd veilig

Negen op de tien inwoners voelen zich meestal of altijd veilig in de eigen woonbuurt. Dit is gelijk aan de landelijke benchmark. Negen procent ervaart wel eens onveiligheidsgevoelens.

Verkeersonveilige situaties komen frequenter voor; zo maakt ruim de helft van de inwoners van Buren soms of vaak een dergelijke situatie mee in de eigen woonbuurt (tabel 3.3). Dit is gelijk aan de referentiegemeenten Aa en Hunze en Ooststellingwerf. In de gemeente Drimmelen ligt dit aandeel iets hoger dan in Buren.

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)
Aa en Hunze	57%	85%
Drimmelen	61%	86%
Ooststellingwerf	54%	90%
Buren 2014	54%	88%
Buren 2016	57%	89%
BUREN 2019	56%	90%
GEM. BENCHMARK	56% RANGE: 47-73%	89% RANGE: 67-94%

Veel inwoners geven suggesties om verkeersonveilige situaties te verbeteren. Vooral handhaving van de maximumsnelheid en snelheidsbeperkende maatregelen worden genoemd. Ook het aanpakken van parkeerproblemen wordt genoemd. Een aantal toelichtingen:

- "1) Veel lagere snelheid in oude stadje Buren met auto handhaven. 2) Tuktuks levensgevaarlijk. 3) Parkeerplaats voor fietsen voor toeristen."
- "30 km-zone in de Prinses Beatrixstraat Noord."
- "Drempels bij gevaarlijke punten."
- "Er wordt veel te hard gereden, overlast van boerenvoertuigen zoals trekkers, veel vrachtverkeer, graag via andere wegen, niet dwars door dorp."
- "Meer aandacht voor veiligheid, zeker voor fietsende kinderen."
- "Parkeeroverlast op trottoirs Dippelinghof verminderen. Kan mijn eigen oprit vaak moeilijk af door geparkeerde auto's op trottoir overzijde weg."
- "Parkeerverbod in de hoek bij het café als je vanaf de Beatrixstraat langs het café naar de Gordenstraat rijdt. Gevaarlijke onoverzichtelijke situatie."
- "Parkeren is een probleem. Bij werkzaamheden, verbouwing, staan dagelijks busjes voor je deur en is je uitzicht weg."
- "Snelheid op doorgaande weg naar 30 km, fietspad verleggen naar straten erachter, beter schoon houden, sluipverkeer A15/A12 ontmoedigen."

Zeven procent ervaart veel overlast van buurtbewoners

In de gemeente Buren heeft 73 procent van de inwoners weinig tot geen overlast van hun buurtbewoners. Ruim twee op de tien inwoners (21%) ervaren wel eens overlast en 7 procent ervaart (heel) veel overlast van buurtbewoners. Het aandeel inwoners dat (heel) veel overlast ervaart, wijkt niet noemenswaardig af van de vorige metingen, de landelijke benchmark en de referentiegemeenten.

Tabel 3.4

Mate van overlast (% (heel) veel)

	%
Aa en Hunze	8%
Drimmelen	5%
Ooststellingwerf	7%
Buren 2014	7%
Buren 2016	5%
BUREN 2019	7%
GEM. BENCHMARK	6% RANGE: 3-15%

Mate ervaren overlast buurtbewoners:

- (heel) veel overlast (7%)
- niet veel/niet weinig (21%)
- weinig/geen overlast (73%)

3.2 Onderhoud en voorzieningen

Inwoners Buren iets minder tevreden over staat van openbare ruimte

Ruim zes op de tien inwoners zijn tevreden over de netheid van de buurt en een iets kleinere groep is tevreden over de begaanbaarheid van straten, paden en trottoirs. De waardering van deze twee aspecten is gelijk aan de landelijke benchmark en 2016. Ongeveer de helft van de inwoners is te spreken over het onderhoud van perken en plantsoenen. Hoewel dit aandeel gelijk is gebleven ten opzichte van 2016 is dit wel lager dan landelijk. Het aandeel inwoners dat vindt dat er vrijwel geen dingen kapot zijn in de buurt blijft sinds 2014 dalen (van 79% naar 77% naar 73%). De waardering is hier lager dan landelijk en in Ooststellingwerf, maar hoger dan in de gemeenten Aa en Hunze en Drimmelen.

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
Aa en Hunze	38%	43%	67%	61%
Drimmelen	49%	42%	70%	58%
Ooststellingwerf	54%	62%	85%	72%
Buren 2014	52%	61%	79%	69%
Buren 2016	49%	62%	77%	65%
BUREN 2019	49%	60%	73%	64%
GEM. BENCHMARK	56% RANGE: 30-73%	61% RANGE: 42-76%	78% RANGE: 57-91%	66% RANGE: 44-80%

Inwoners hebben verschillende ideeën om de buurt te verbeteren die zij zelf kunnen uitvoeren of die de gemeente kan aanpakken. De suggesties hebben onder andere betrekking op het groen- en bermonderhoud, onkruid- en ongediertebestrijding, het verbeteren van voetpaden en trottoirs en het verbeteren van de straatverlichting. Enkele reacties van buurtbewoners:

- "Het maaien en onderhoud aan groenvoorziening is achteruit gegaan. Dat wil zeggen: er wordt slordig gemaaid; gras blijft liggen, plantenperken worden niet netjes onderhouden."
- "1) Bermen maaien. 2) Lantaarnpalen terug. Net zoveel als in het dorp en bij het gemeentehuis."
- "Nauwelijks wandelmogelijkheden door afwezigheid van een stoep langs de wegen. De stoepen die er zijn, zijn vaak te smal voor kinderwagens."
- "De bewoners van huurwoningen dienen hun voortuinen beter te onderhouden."
- "Onkruid verwijderen op trottoirs; losse en opstaande trottoirtegels herstellen. Bomen in plantsoenen onderzoeken en waar nodig snoeien of kappen."
- "Strooien bij gladheid. Stoepen ophalen."
- "Zelf initiatief nemen is het beste."
- "Zeer veel overlast van hondenpoep, speciale zakjes zodat het wordt opgeruimd en gehandhaafd."
- "We hebben een buurtbarbecue, suggestie voor andere buurten?"

Inwoners tevreden over aanwezigheid groen

De inwoners is gevraagd naar hun mening over de aanwezigheid van voorzieningen in hun omgeving. Het meest te spreken is men over de hoeveelheid groen en de nabijheid van het basisonderwijs. De aanwezigheid van groen krijgt een hogere waardering dan landelijk en in de referentiegemeenten Aa en Hunze en Drimmelen. De waardering voor het basisonderwijs is gedaald in vergelijking met 2016 en krijgt nu een lagere waardering dan landelijk en de referentiegemeenten Drimmelen en Ooststellingwerf. Onder de groep ouders met kinderen is de tevredenheid echter niet significant gedaald³.

Ten opzichte van 2016 is de tevredenheid over de nabijheid van winkels voor dagelijkse boodschappen licht gestegen. Zes op de tien inwoners zijn tevreden over de parkeergelegenheid. Dit is onveranderd ten opzichte van 2016 en is in lijn met de landelijke benchmark en het beeld in Aa en Hunze. In Drimmelen is de waardering op dit aspect iets lager, terwijl deze in Ooststellingwerf duidelijk hoger is dan gemiddeld.

Tabel 3.6

Beoordeling aanwezigheid voorzieningen (% (helemaal) mee eens)

	IN DE BUURT IS VOLDOENDE GROEN	IN DE BUURT IS VOLDOENDE PARKEERGELEGENHEID	WINKELS VOOR DAGELIJKE BOODSCHAPPEN ZIJN VOLDOENDE DICHTBIJ	BASISONDERWIJS IS VOLDOENDE DICHTBIJ
Aa en Hunze	73%	57%	65%	73%
Drimmelen	76%	56%	81%	93%
Ooststellingwerf	91%	68%	70%	91%
Buren 2014	89%	63%	62%	92%
Buren 2016	88%	60%	59%	90%
BUREN 2019	86%	59%	63%	81%
GEM. BENCHMARK	83% RANGE: 70-94%	60% RANGE: 49-71%	81% RANGE: 56-93%	91% RANGE: 73-96%

³ Er is weliswaar sprake van een afname van 91% naar 87% onder de groep ouders met kinderen, maar deze daling is – mede omdat het hier een subgroep betreft – niet significant ($z=-1,62$, $P=0,11$).

Meer tevredenheid over sport- en welzijnsvoorzieningen

Bijna driekwart van de inwoners is tevreden over het aanbod van zorgvoorzieningen (73%). Twee derde is te spreken over de sportvoorzieningen en net iets minder dan de helft over de welzijnsvoorzieningen. Deze drie aspecten krijgen een hogere waardering dan in 2016. Het openbaar vervoer scoort – evenals in 2014 en 2016 – het laagst.

De waardering voor het aanbod van de voorgelegde voorzieningen ligt in Buren lager dan gemiddeld in Nederland. Het beeld in de referentiegemeenten wisselt, waarbij Buren relatief hoog wordt gewaardeerd als het gaat om speelvoorzieningen voor kinderen tot 12 jaar.

Tabel 3.7

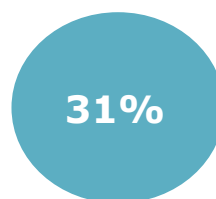
Waardering aanbod voorzieningen (% (zeer) tevreden)

	GEZONDHEIDS- EN ZORGVOORZIENINGEN	WELZIJNSVOOR- ZIENINGEN	SPEELVOORZIENINGEN VOOR KINDEREN TOT 12 JAAR	SPORTVOOR- ZIENINGEN	OPENBAAR VERVOER
Aa en Hunze	62%	50%	28%	57%	37%
Drimmelen	78%	n.b.	48%	74%	53%
Ooststellingwerf	85%	50%	50%	72%	55%
Buren 2014	76%	42%	58%	63%	29%
Buren 2016	70%	41%	57%	60%	29%
BUREN 2019	73%	46%	58%	66%	30%
GEM. BENCHMARK	82% RANGE: 61-93%	58% RANGE: 40-75%	63% RANGE: 28-79%	75% RANGE: 57-86%	61% RANGE: 26-82%

3.3 Inzet op het gebied van leefbaarheid

Dertig procent vindt dat gemeente zich voldoende inzet

Drie op de tien inwoners vinden dat er voldoende wordt gedaan aan de leefbaarheid in de buurt. Dit is lager dan in 2016, de referentiegemeenten en de landelijke benchmark. De zorg van de gemeente voor de leefomgeving waardeert men gemiddeld met het rapportcijfer 6,5. Dit is gelijk aan het landelijke rapportcijfer en het rapportcijfer in de referentiegemeenten.



van de inwoners van Buren vindt dat er voldoende wordt gedaan aan de leefbaarheid in de buurt

Tabel 3.8

Wordt voldoende gedaan aan leefbaarheid en veiligheid (% (zeer) tevreden)⁴

	%
Aa en Hunze	34%
Drimmelen	40%
Ooststellingwerf	41%
Buren 2014	44%
Buren 2016	40%
BUREN 2019	31%
GEM. BENCHMARK	45% RANGE: 21-58%

Tabel 3.9

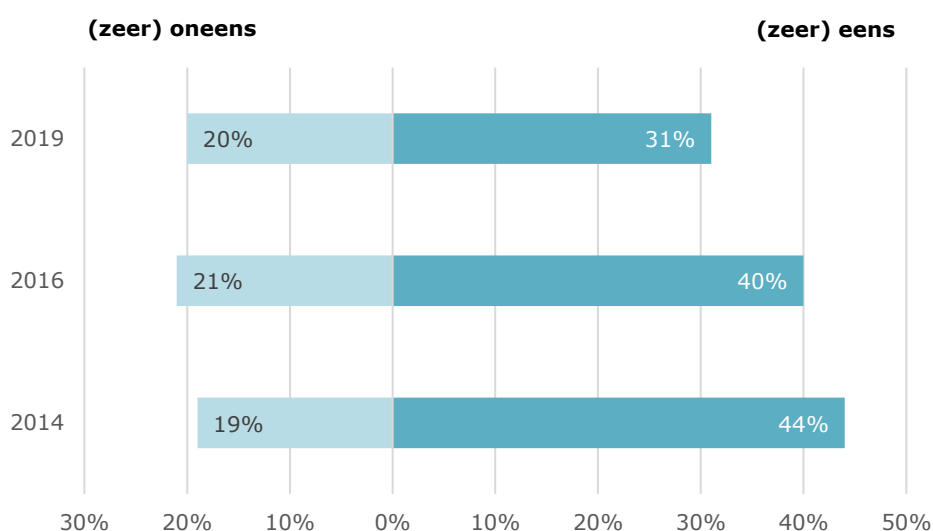
Waardering zorg van gemeente voor leefomgeving (rapportcijfer)⁵

	RAPPORTCIJFER	% VOLDOENDE
Aa en Hunze	6,4	-
Drimmelen	6,6	-
Ooststellingwerf	6,5	-
Buren 2014	6,3	76%
Buren 2016	6,3	78%
BUREN 2019	6,5	80%
GEM. BENCHMARK	6,7 RANGE: 6,0-7,3	-

Uit een nadere analyse blijkt dat niet zozeer het aandeel ontevreden inwoners is toegenomen, maar dat inwoners vaker een neutraal standpunt innemen (figuur 3.4).

Figuur 3.4

Ontwikkeling saldo 'wordt voldoende gedaan aan leefbaarheid en veiligheid', 2014-2019 (%)



⁴ Vraagstelling is gewijzigd.

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

Minder tevredenheid over betrekken van inwoners bij aanpak leefbaarheid

Een kwart van de inwoners vindt dat de gemeente een beroep moet doen op buurtbewoners voor het leveren van een bijdrage aan leefbaarheid. Een vijfde van de inwoners van Buren vindt dat de gemeente de buurt voldoende betrekt bij de aanpak van leefbaarheid en een op de zeven is van mening dat de gemeente buurtinitiatieven voldoende ondersteunt. Alle drie aspecten krijgen een lagere waardering dan landelijk. Ook is er sprake van een teruggang ten opzichte van het niveau in 2016.

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
Aa en Hunze	26%	29%	28%
Drimmelen	31%	37%	36%
Ooststellingwerf	21%	25%	25%
Buren 2014	23%	29%	22%
Buren 2016	22%	32%	24%
BUREN 2019	18%	24%	15%
GEM. BENCHMARK	28% RANGE: 16-48%	33% RANGE: 23-57%	30% RANGE: 18-44%

Zes op de tien inwoners zien mogelijk een rol voor zichzelf om leefbaarheid te vergroten

De inwoners willen – net als in 2016 – zelf ook een bijdrage leveren aan de aanpak van leefbaarheid in de eigen woonbuurt. Zo heeft de helft zich hier in de afgelopen twaalf maanden actief mee beziggehouden, van wie de meesten dit in de toekomst willen voortzetten. Onder degenen die in het afgelopen jaar nog niets hebben gedaan, bestaat ook bereidheid om te helpen om de leefbaarheid te vergroten (19%). Alles bij elkaar genomen willen dus bijna zes op de tien inwoners zich eventueel inzetten voor de leefbaarheid en veiligheid in de buurt.

Tabel 3.11

(Potentieel) eigen bijdrage leveren aan de leefbaarheid en veiligheid in de buurt⁶

	2016	2019
Actief ingezet in verleden, in toekomst (misschien) inzetten	39%	38%
Actief ingezet in verleden, in toekomst niet inzetten	12%	13%
Niet actief ingezet in verleden, maar in toekomst (misschien) inzetten	20%	19%
Niet actief ingezet in verleden en in toekomst niet inzetten	29%	30%

⁶ Er is geen landelijk gemiddelde voor deze uitkomsten beschikbaar.

HOOFDSTUK

Relatie inwoner en gemeente

4. Relatie inwoner en gemeente

Vertrouwen in gemeentebestuur licht gestegen

Iets meer dan twee op de tien inwoners van Buren hebben vertrouwen in de wijze waarop de gemeente wordt bestuurd. Dit is hoger dan in 2016, maar lager dan landelijk en in Aa en Hunze en Drimmelen. De groep die weinig tot geen vertrouwen heeft, is sinds 2016 duidelijk afgenomen (van 30 naar 22%). Per saldo houden beide groepen elkaar nu in balans (figuur 4.1).

Tabel 4.1

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

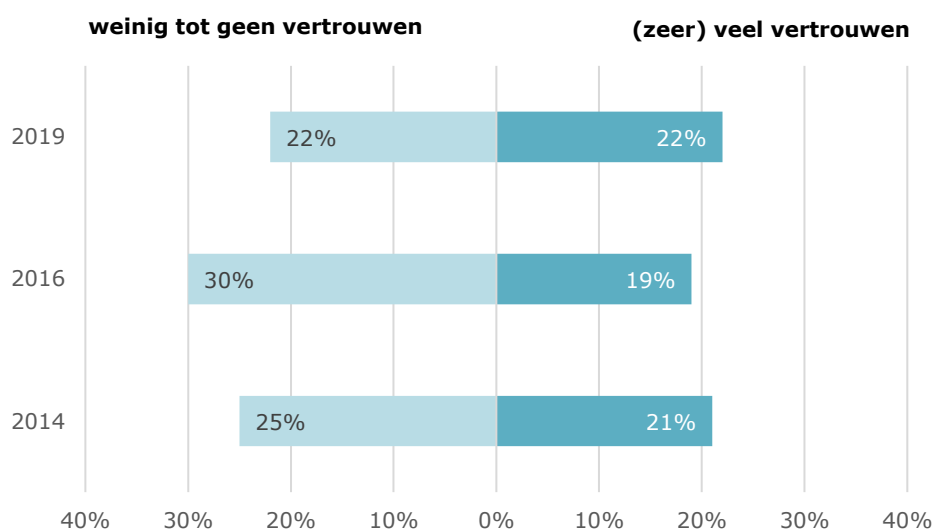
	%
Aa en Hunze	41%
Drimmelen	32%
Ooststellingwerf	22%
Buren 2014	21%
Buren 2016	19%
BUREN 2019	22%
GEM. BENCHMARK	32% RANGE: 11-58%

Mate vertrouwen in de manier waarop gemeente wordt bestuurd:

- (heel) veel vertrouwen (22%)
- neutraal (56%)
- weinig/geen vertrouwen (22%)

Figuur 4.1

Ontwikkeling saldo vertrouwen in gemeentebestuur, 2014-2019 (%)



Beoordeling gemeente gelijk aan 2016

Over de mate waarin de gemeente toezicht houdt op het naleven van regels is 21 procent te spreken. Twee op de tien inwoners vinden dat de gemeente doet wat ze zegt en zich flexibel opstelt. De drie aspecten krijgen een beoordeling die gelijk is aan 2016.

De gemeente Buren wordt op deze aspecten lager beoordeeld dan landelijk en in de referentiegemeenten. Alleen de mate waarin de gemeente voldoende toezicht houdt op het naleven van de regels wordt in Aa en Hunze vergelijkbaar beoordeeld als in Buren.

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
Aa en Hunze	31%	23%	28%
Drimmelen	29%	26%	24%
Ooststellingwerf	25%	26%	22%
Buren 2014	23%	30%	21%
Buren 2016	20%	23%	19%
BUREN 2019	19%	21%	19%
GEM. BENCHMARK	28% RANGE: 11-52%	31% RANGE: 14-46%	26% RANGE: 13-41%

Waardering voor betrekken inwoners bij beleid hoger dan in 2016

Inwoners kunnen op verschillende momenten betrokken worden bij gemeentelijke plannen, zoals bij het bedenken van een plan of bij de uitvoering. De inwoners van Buren waarderen de wijze waarop de gemeente inwoners en organisaties betreft bij (de uitvoering van) het beleid met een 6,0. Dat is hoger dan in 2016, toen de waardering op een 5,7 uitkwam. De tevredenheid in Buren bevindt zich op een vergelijkbaar niveau als landelijk en in de gemeenten Drimmelen en Ooststellingwerf.

Tabel 4.3

Waardering betrekken inwoners bij beleid (rapportcijfer)⁷

	RAPPORTCIJFER	% VOLDOENDE
Aa en Hunze	6,4	-
Drimmelen	6,2	-
Ooststellingwerf	6,1	-
Buren 2014	5,9	-
Buren 2016	5,7	63%
BUREN 2019	6,0	70%
GEM. BENCHMARK	6,1 RANGE: 5,4-6,7	-

Inwoners Buren minder positief over laten participeren burgers dan drie jaar geleden

Een op de vijf inwoners vindt dat de gemeente Buren haar burgers voldoende betreft bij het ontwikkelen en uitvoeren van (beleids)plannen. Een vergelijkbaar deel is van mening dat burgers en organisaties voldoende ruimte krijgen om ideeën en initiatieven te realiseren. Een op de zes vindt dat de gemeente voldoende luistert naar haar inwoners. Als de scores van Buren worden afgezet tegen de landelijke benchmark en de uitkomsten van 2016 worden deze drie aspecten minder goed beoordeeld.

⁷ In de benchmark is het percentage inwoners dat een voldoende geeft voor dit aspect niet opgenomen.

Tabel 4.4

Beoordeling betrekken burgers en faciliteren participatie (% (helemaal) mee eens)

	GEMEENTE LUISTERT NAAR MENING BURGERS	GEMEENTE BETREKT BURGERS VOLDOENDE BIJ HAAR PLANNEN, ACTIVITEITEN EN VOORZIENINGEN	BURGERS EN ORGANISATIES KRIJGEN VOLDOENDE RUIMTE OM IDEEËN EN INITIATIEVEN TE REALISEREN
Aa en Hunze	29%	34%	38%
Drimmelen	35%	43%	41%
Ooststellingwerf	26%	28%	42%
Buren 2014	23%	28%	27%
Buren 2016	24%	28%	27%
BUREN 2019	16%	20%	22%
GEM. BENCHMARK	29% RANGE: 11-41%	35% RANGE: 16-48%	37% RANGE: 19-53%

Meerdere inwoners reageren op de inspanningen van de gemeente om inwoners te betrekken bij plannen en projecten. Zij vinden het belangrijk dat de gemeente tijdig en in eenvoudige taal communiceert over nieuwe plannen of de voortgang van projecten. Daarbij is het van belang dat gemaakte afspraken of beloften worden nagekomen. Verder is er behoefte aan meer inspraak en ruimte om mee te denken vanuit het perspectief van de burger of ondernemer. Ook moet duidelijk zijn wat er met de input van bewoners gebeurt. Een aantal toelichtingen:

- "De gemeente zou zich meer verantwoordelijk en betrokken moeten voelen. Gevoelsmatig houdt de gemeente zich vooral bezig met het naleven van wetten en regeltjes en stelt men zich niet de vraag "Hoe kunnen wij onze burgers/ondernemers ter wille zijn en actief ondersteunen?"
- "Goede communicatie. Goed antwoord geven op schriftelijke vragen."
- "1) duidelijk taal gebruiken 2) minder formulieren aanvragen eenvoudiger 3) duidelijk maken (waarom is info nodig)."
- "Burger op de hoogte houden van de gang van zaken."
- "De hele situatie rondom de aanleg van glasvezel had de gemeente veel helderder kunnen communiceren en regisseren."
- "Bij een mondelinge vraag komt wel iemand om te luisteren. Maar vervolgens is er geen contact meer over de afhandeling iets mee te delen."
- "Sommige ambtenaren een cursus omgaan met mensen aanbieden, en niet alleen maar vanuit een beleidsplan praten!"

HOOFDSTUK

Gemeentelijke dienstverlening

5. Gemeentelijke dienstverlening

5.1 Waardering gemeentelijke dienstverlening

Zes op de tien contact met de gemeente

Zes op de tien inwoners (61%) hebben in de afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente in verband met een product, dienst, vraag of probleem.

Het contact verloopt voornamelijk via de balie in het gemeentehuis (46%), de telefoon (44%) of de website (30%). Sinds 2016 is het schriftelijke contact (van 16% naar 10%) en contact via de balie (van 69% naar 46%) afgenomen. Contact via digitale kanalen, zoals via internet en per e-mail, is toegenomen. Het contact via sociale media blijft beperkt (2%).

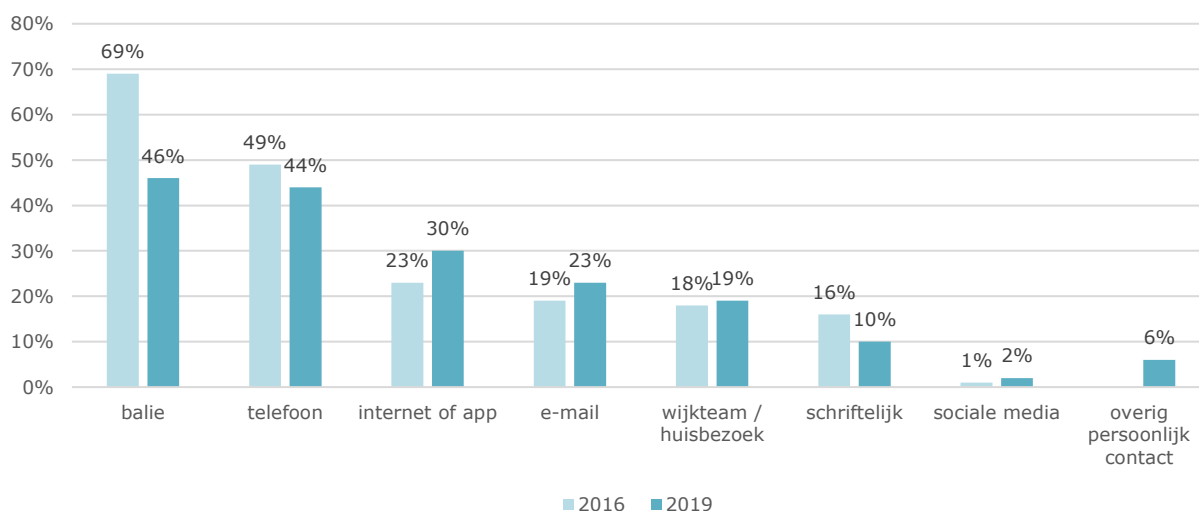
Over welk onderwerp contact gehad?

- Reizen en vervoer (19%)
- Wonen en uw buurt (13%)
- Familie en gezin (11%)
- Anders (45%)



Figuur 5.1

Wijze van contact



Een ruime voldoende voor gemeentelijke dienstverlening

De inwoners waarderen de (algemene) dienstverlening van de gemeente gemiddeld met een 6,6. Dit is vrijwel gelijk aan het landelijk gemiddelde en het rapportcijfer in eerdere jaren. Vijftien procent van de inwoners geeft de gemeente een onvoldoende voor haar dienstverlening. De digitale faciliteiten van de gemeente worden gemiddeld met een 6,8 beoordeeld, een stijging ten opzichte van 2016 (maar gelijk aan het cijfer in 2014). De waardering voor de dienstverlening in de referentiegemeenten bevindt zich op een vergelijkbaar niveau als in Buren.

Tabel 5.1

Waardering gemeentelijke dienstverlening (rapportcijfer)⁸

	DIENSTVERLENING		DIGITALE FACILITEITEN	
	Rapportcijfer	% voldoende	Rapportcijfer	% voldoende
Aa en Hunze	6,9	-	7,0	-
Drimmelen	6,8	-	6,8	-
Ooststellingwerf	6,8	-	6,6	-
Buren 2014	6,6	84%	6,8	86%
Buren 2016	6,5	82%	6,4	81%
BUREN 2019	6,6	85%	6,8	88%
GEM. BENCHMARK	6,8 RANGE: 6,1-7,2	-	6,8 RANGE: 6,2-7,2	-

Als wordt ingezoomd op de verschillende contactkanalen blijkt dat het contact met medewerkers aan de balie het hoogst wordt gewaardeerd (7,7). Ook het telefonisch contact krijgt een ruime voldoende (7,3). Het contact via e-mail, website of andere digitale middelen wordt beoordeeld met een 6,7. Deze vragen zijn alleen gesteld in Buren en daardoor is een vergelijking met andere gemeenten of de landelijke benchmark niet mogelijk.

⁸ In de benchmark is het percentage inwoners dat een voldoende geeft voor deze aspecten niet opgenomen.

5.2 Openingstijden

De gemeente Buren heeft verder een vraag over de openingstijden van het gemeentehuis gesteld. Zes op de tien inwoners (59%) zijn tevreden over de huidige openingstijden. Een op de vijf is hierover niet tevreden. De overige groep (27%) heeft hier geen uitgesproken mening over.

Inwoners konden ook nog suggesties geven voor het verruimen of veranderen van de openingstijden. Hieronder een paar toelichtingen:

- "Breng de gemeente naar de bewoners. Het gemeentehuis in Maurik is veel te ver verwijderd van de dorpskernen, met name voor minder mobiele personen. Maak een keer per week/twee weken een loket in de verschillende grotere dorpskernen."
- "De mogelijkheid moet geboden worden om zonder afspraak een ambtenaar te kunnen spreken."
- "De openingstijden moeten meer aangepast worden op werktijden van de burger. Dus ervoor en erna. Daarnaast zou er heel veel meer digitaal moeten kunnen."
- "Gemeentehuis open van 8-17 uur + 2 avonden tot 21 uur zonder afspraak."

5.3 Aanvraag van producten en diensten

Proces van aanvraag minder positief beoordeeld dan in 2016

Het proces van aanvraag van een product of dienst wordt over het algemeen goed beoordeeld. Men is vooral tevreden over de juistheid en volledigheid van de informatie en de afhandelingstijd. Het minst positief zijn inwoners over de wijze waarop men op de hoogte werd gehouden over het verloop van de afhandeling (64%) en het gemak van aanvragen (65%). Wel is evengoed een ruime meerderheid hierover tevreden. Op de afhandelingstijd en het aspect 'men kreeg wat men wilde' scoort Buren dit jaar gelijk aan 2016. Vier van de vijf aspecten worden lager beoordeeld dan in 2016 en landelijk. Vooral de tevredenheid over het gemak van aanvragen is in de afgelopen drie jaar gedaald.

Tabel 5.2

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

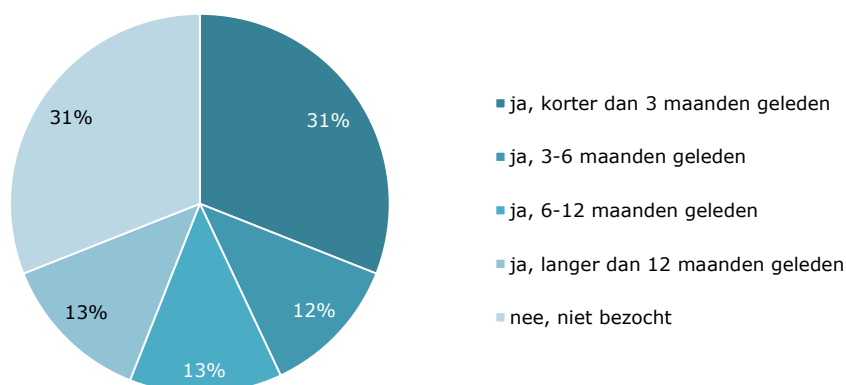
	AANVRAGEN PRODUCT/DIENST MAKKELIJK	ONTVANGEN/BESCHIK- BARE INFORMATIE WAS JUIST EN VOLLEDIG	AFHANDELINGS- TIJD WAS ACCEPTABEL	INFORMATIE OVER VERLOOP AFHANDELING VOLDOENDE	KREEG WAT MEN WILDE
Aa en Hunze	64%	56%	54%	47%	56%
Drimmelen	80%	78%	78%	68%	74%
Ooststellingwerf	84%	79%	77%	72%	78%
Buren 2014	74%	74%	70%	66%	70%
Buren 2016	75%	75%	73%	68%	74%
BUREN 2019	65%	71%	70%	64%	72%
GEM. BENCHMARK	79% RANGE:64-90%	76% RANGE:56-87%	75% RANGE: 54-84%	68% RANGE:47-79%	77% RANGE:56-86%

5.4 Website

In aanvulling op de standaardvragen over dienstverlening heeft de gemeente Buren enkele vragen gesteld over het bezoek aan de website. Zeven op de tien inwoners hebben weleens de website van de gemeente Buren bezocht. Ruim de helft van de inwoners heeft dit in de afgelopen twaalf maanden gedaan (figuur 5.2). Vooral inwoners tot 65 jaar bezoeken de website: driekwart heeft dit weleens gedaan. Onder 65-plussers ligt dit met 45 procent duidelijk lager.

Figuur 5.2

Website bezocht?

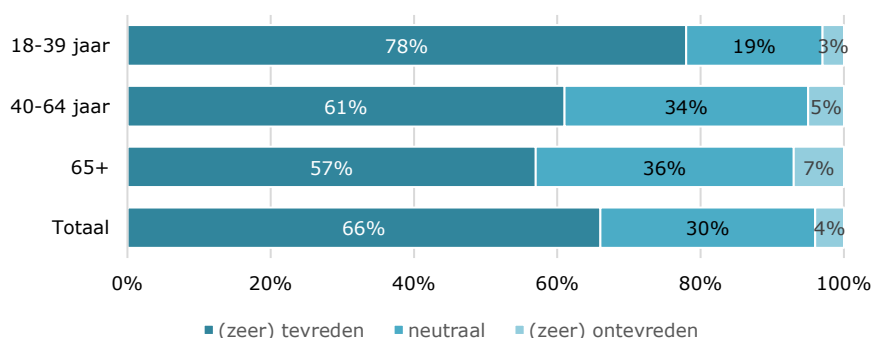


Als men informatie op de website zoekt, gaat het vooral om praktische zaken als openingstijden en contactgegevens van de gemeente, het maken van een afspraak en het aanvragen of verlengen van een paspoort, ID-kaart of rijbewijs. Verder zoekt men informatie met betrekking tot trouwen of geregistreerd partnerschap, (bouw)vergunningen, bestemmingsplannen, de WOZ en subsidies.

Twee derde van de bezoekers (66%) is (zeer) tevreden over de website. Niettemin nemen drie op de tien bezoekers een neutrale positie in. Dit zijn vooral 40-plussers.

Figuur 5.3

Tevredenheid website (bezoekers website)



Inwoners geven verschillende suggesties om de website te verbeteren. Een greep uit de opmerkingen:

- "1) logischer indeling 2) betere zoekfunctie."
- "Eenvoudiger zoeken."
- "Het was niet meteen duidelijk waar ik op de site moest zijn."
- "Ik vind de website sterk verbeterd t.o.v. 1 à 2 jaar terug. Als u de site op de huidige wijze onderhoudt, is ze wat mij betreft OK."
- "Interaction design is niet heel goed. Lastig informatie te vinden of deze is niet juist."
- "Ook toegankelijk/begrijpelijk maken voor laaggeletterden."
- "Vriendelijker. Vertel meer over de gemeente. Zoals: Wat er op stapel staat, wat de dorpen allemaal doen aan activiteiten zoals corso e.d."
- "WOZ-waarde na verzending beschikking moeilijk vindbaar. Aparte knop maken is wenselijk om taxatieverslag op te vragen."

5.5 Informatievoorziening

Minder gemakkelijk om aan gemeentelijke informatie te komen

Ruim de helft van de inwoners van Buren vindt dat zij gemakkelijk aan gemeentelijke informatie kunnen komen, een derde heeft hier geen uitgesproken mening over en 11 procent heeft hier moeite mee. Deze beoordeling is lager in vergelijking met de referentiegemeenten en de landelijke benchmark. In totaal is 53 procent tevreden over het taalgebruik van de gemeente en 7 procent ontevreden. Dit is een duidelijke afname ten opzichte van eerdere jaren. De beoordeling van de gemeente Buren is op dit aspect lager dan het landelijk gemiddelde en de referentiegemeenten.

De communicatie en voorlichting vanuit de gemeente krijgt gemiddeld een 6,4 (landelijk 6,6). Ruim acht op de tien inwoners geven voor dit aspect een voldoende, iets meer dan in 2016 (tabel 5.3).

Tabel 5.3

Waardering communicatie/voorlichting gemeente

	KAN GEMAKKELIJK AAN GEMEENTELIJKE INFORMATIE KOMEN	DE GEMEENTE GEBRUIKT HELDERE TAAL	WAARDERING COMMUNICATIE/VOORLICHTING GEMEENTE	
	% (helemaal) mee eens	% (helemaal) mee eens	Rapportcijfer	% voldoende
Aa en Hunze	67%	58%	6,7	86%
Drimmelen	77%	65%	6,7	87%
Ooststellingwerf	73%	66%	6,6	84%
Buren 2014	76%	60%	6,5	82%
Buren 2016	68%	59%	6,4	79%
BUREN 2019	55%	53%	6,4	83%
GEM. BENCHMARK	74% RANGE: 51-84%	65% RANGE: 52-78%	6,6 RANGE: 5,6-7,0	-

Driekwart volgt berichtgeving van gemeente, vooral via huis-aan-huisblad

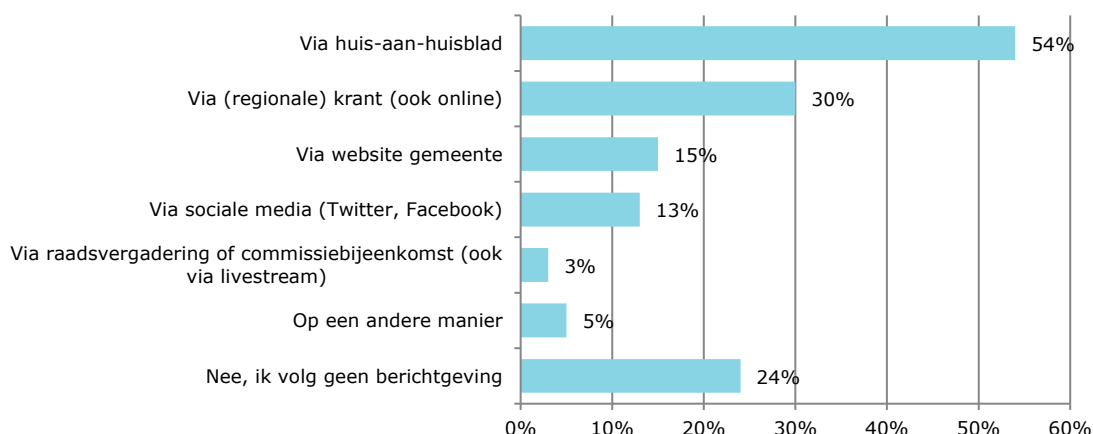
Aan inwoners is eveneens de vraag gesteld of men de berichtgeving van de gemeente volgt, en zo ja, op welke manier. Deze vragen zijn alleen gesteld in Buren en daardoor is een vergelijking met andere gemeenten of de landelijke benchmark niet mogelijk.

Drie kwart volgt op een of andere manier de berichtgeving. Onder inwoners tot 40 jaar is dit aandeel met 57 procent het laagst. Het populairste informatiemedium is het huis-aan-huisblad, dat door ruim de helft van de inwoners wordt gelezen. Ook de (regionale) krant is voor drie op de tien inwoners een belangrijke bron voor gemeentelijke informatie (figuur 5.4). De website van de gemeente en sociale media, zoals Twitter en Facebook, worden in mindere mate voor dit doel gebruikt.

Het huis-aan-huisblad wordt met name gelezen door 40-plussers. Niettemin raadpleegt ook een derde van de jongere inwoners het huis-aan-huisblad voor informatie van de gemeente. Sociale media zijn vooral populair onder 18-39 jarigen; 65-plussers maken hiervan nauwelijks gebruik als het gaat om berichtgeving van de gemeente.

Figuur 5.4

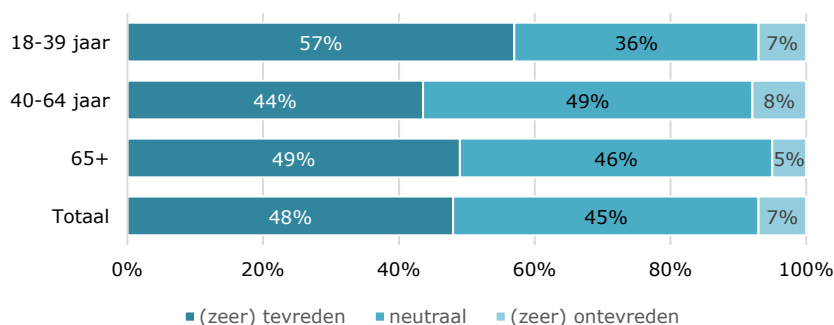
Manier(en) waarop men berichtgeving van gemeente volgt
(meerdere antwoorden mogelijk)



Circa de helft van de inwoners die de berichtgeving volgen, is (zeer) tevreden hierover (figuur 5.5). Een vrijwel even grote groep (45%) staat hier neutraal tegenover. Een kleine groep van 7 procent is (zeer) ontevreden.

Figuur 5.5

Tevredenheid berichtgeving gemeente



Een aantal inwoners geeft suggesties om de berichtgeving van de gemeente te verbeteren.

Een greep uit de genoemde opmerkingen:

- *"Het speciale huis-aan-huisblad "Buren" geeft meer informatie over Tiel dan over Buren. In iedere andeer gemeente zijn in het huis-aan-huisblad alle aangevraagde omgevingsvergunningen vermeld, zoals ook andere zaken die van belang zijn voor de woonomgeving (aanvragen voor feesten/evenementen, wegwerkzaamheden etc.). In de krant "Buren" staat hierover nagenoeg niets. Het vinden van deze informatie op de website is moeilijk, zo niet te vinden. Ook medewerkers aan de telefoon kunnen hier geen adequate informatie over geven."*
- *"Berichten als aanvraag bouwvergunning is nergens meer vermeld, stond jaren geleden in huis-aan-huisbladen, maar is nu nergens meer te vinden, waardoor ik ook geen reactie kan doen op eventuele bouwplannen."*
- *"Huis-aan-huisbladen verschijnen zeer onregelmatig. Verspreiding is onbetrouwbaar. Gemeente heeft belang bij goede verspreiding."*
- *"Informeer burgers wanneer hun burens een bedrijf opstarten dat stank- en geluidsoverlast geeft en plaats hen niet voor een voldongen feit."*
- *"Mogelijkheid voor aanmelding pushberichten. Dan hoef je als burger niet op zoek te gaan (met het risico dat je iets mist)."*
- *"Zorgen dat Stad Buren altijd bezorgd wordt. Meer informatie over raadsvergaderingen, ook via e-mailabonnementen."*

HOOFDSTUK

Zorg en welzijn

6. Zorg en welzijn

Eigen gezondheid goed beoordeeld

Gemiddeld waarden inwoners de eigen gezondheid met het rapportcijfer 7,6. Dit is gelijk aan de beoordeling in de referentiegemeenten en landelijk (tabel 6.1). Zeven procent geeft hiervoor een onvoldoende.

Tabel 6.1

Beoordeling eigen gezondheid⁹

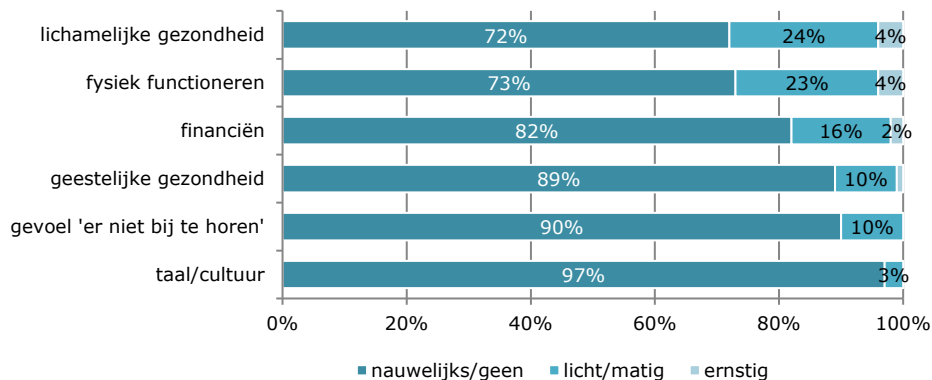
	RAPPORTCIJFER	% VOLDOENDE
Aa en Hunze	7,6	94%
Drimmelen	7,6	93%
Ooststellingwerf	7,6	93%
Buren 2014	7,8	94%
Buren 2016	7,7	93%
BUREN 2019	7,6	93%
GEM. BENCHMARK	7,7 RANGE: 7,0-8,0	-

Zeven procent voelt zich ernstig belemmerd in deelname maatschappij

In totaal vindt 7 procent van de inwoners van Buren dat ze op de een of andere manier ernstig belemmerd worden om deel te nemen aan het maatschappelijk leven. In 2016 gold dit voor 9 procent van de bevolking. Bij de inwoners die zich in lichte of ernstige mate belemmerd voelen, spelen vooral lichamelijke aspecten een rol, zoals lichamelijke gezondheid en fysiek functioneren. Maar ook financiële belemmeringen hebben invloed. Deze belemmering komt met name voor onder 65-plussers.

Figuur 6.1

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



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

Een op de zes wil meer sociaal contact

Ruim acht op de tien inwoners zeggen voldoende contact met andere mensen te hebben. Een op de zes heeft behoefte aan meer sociale contacten. Dit is lager dan in 2016 en in de referentiegemeenten Aa en Hunze en Ooststellingwerf.

Voldoende contact met andere mensen:

- zeker voldoende (84%)
- voldoende, maar zou meer willen (11%)
- te weinig (6%)

Twee derde van de inwoners van Buren voelt zich (vrijwel) nooit eenzaam. Twaalf procent heeft hier soms of zelfs vaak mee te maken. Dit is lager dan het landelijk gemiddelde en de uitkomsten van 2014 en 2016.

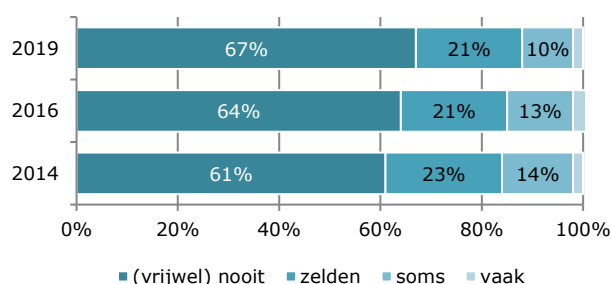
Tabel 6.2

Sociale contacten

	ZOU MEER CONTACTEN WILLEN	MATE WARIN MEN ZICH SOMS/VAAK EENZAAM VOELT
Aa en Hunze	21%	8%
Drimmelen	19%	12%
Ooststellingwerf	21%	16%
Buren 2014	23%	15%
Buren 2016	22%	16%
BUREN 2019	17%	12%
GEM. BENCHMARK	19% RANGE: 12-28%	15% RANGE: 7-24%

Figuur 6.2

Mate waarin men zich wel eens eenzaam voelt



Meerderheid van de inwoners actief bij vereniging

Ruim de helft van de inwoners van Buren (57%) neemt deel aan activiteiten bij een vereniging. In Aa en Hunze en Ooststellingwerf zijn de inwoners actiever dan in Buren. Het vaakst is men actief bij een sportvereniging (35%) gevolgd door religieuze/maatschappelijke verenigingen (16%). Inwoners van 18-39 jaar zijn van alle leeftijdsgroepen het vaakst actief in een sportvereniging, terwijl 65-plussers naar verhouding meer actief zijn in gezelligheidsverenigingen.

Tabel 6.3

Actief bij vereniging in afgelopen 12 mnd.

	%
Aa en Hunze	66%
Drimmelen	57%
Ooststellingwerf	64%
Buren 2014	62%
Buren 2016	57%
BUREN 2019	57%
GEM. BENCHMARK	65% RANGE: 36-98%

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

- sportvereniging (35%)
- religieuze/maatschappelijke vereniging (12%)
- overige verenigingen (17%)
- gezelligheidsvereniging (8%)
- culturele vereniging (7%)
- niet actief (43%)

Zes op de tien inwoners doen aan sport of intensieve lichaamsbeweging

Zes op de tien inwoners sporten minimaal één keer per week of bewegen intensief. Ruim een kwart doet dit minder vaak, terwijl 15 procent dit nooit doet. Onder 65-plussers is het aandeel dat niet aan sport of intensieve lichaamsbeweging doet (21%) groter dan onder jongere inwoners (12-14%).

Iets meer dan vier op de tien inwoners doen aan vrijwilligerswerk

Twee op de tien inwoners van Buren doen intensief aan vrijwilligerswerk en een kwart doet dit incidenteel. Onder de 18-39 jarigen ligt het percentage vrijwilligers het laagst. Tijdgebrek is veruit de voornaamste reden dat men niet aan vrijwilligerswerk toekomt (figuur 6.4), maar ook gebrek aan interesse en gezondheidsredenen worden relatief vaak genoemd.

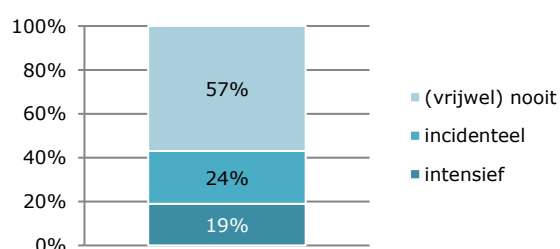
Tabel 6.4

Vrijwilligerswerk in afgelopen 12 maanden

	%
Aa en Hunze	53%
Drimmelen	40%
Ooststellingwerf	49%
Buren 2014	40%
Buren 2016	42%
BUREN 2019	43%
GEM. BENCHMARK	46%
	RANGE: 29-63%

Figuur 6.3

Mate vrijwilligerswerk afgelopen 12 maanden



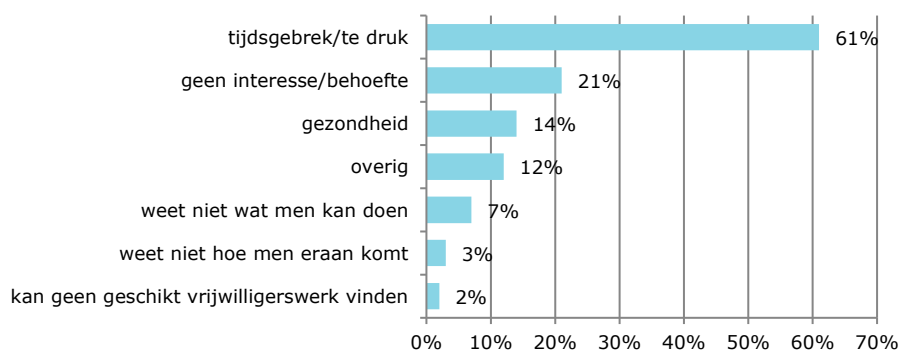
De bereidheid om in de toekomst vrijwilligerswerk te doen, ligt aanzienlijk hoger onder de huidige vrijwilligers (84%) dan inwoners die in de afgelopen 12 maanden geen vrijwilligerswerk hebben gedaan (27%).

Draagvlak vrijwilligerswerk (blijven) doen:

- zeker (24%)
- misschien (27%)
- nee (29%)
- weet niet (20%)

Figuur 6.4

Reden om geen vrijwilligerswerk te doen (meerdere antwoorden mogelijk)



Burenhulp komt frequenter voor, maar minder intensief dan vrijwilligerswerk

Burenhulp komt vaker voor dan vrijwilligerswerk. Zes op de tien inwoners helpen de burens weleens. Dit is lager dan het landelijke gemiddelde, Aa en Hunze en Ooststellingwerf. Wel is deze vorm van hulp (burenhulp) minder intensief. Aandacht voor burens in een zorgwekkende situatie komt beduidend minder voor. Hier heeft uiteraard ook niet iedere inwoner van Buren mee te maken. Een derde van de inwoners had hiermee in de afgelopen 12 maanden mee te maken.

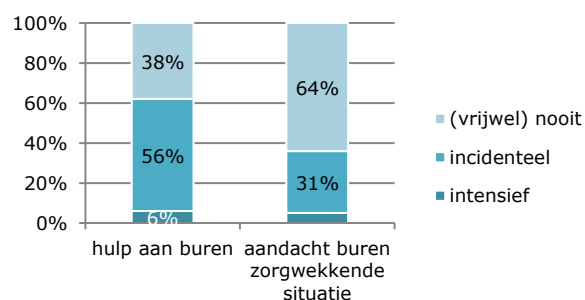
Tabel 6.5

Burenhulp in afgelopen 12 maanden

	HULP AAN BUREN	AANDACHT VOOR BUREN IN ZORGWEKKENDE SITUATIE LAATSTE 12 MAANDEN
Aa en Hunze	79%	43%
Drimmelen	64%	36%
Ooststellingwerf	71%	36%
Buren 2014	64%	38%
Buren 2016	65%	37%
BUREN 2019	62%	36%
GEM. BENCHMARK	68% RANGE: 34-79%	38% RANGE: 30-46%

Figuur 6.5

Mate waarin men het afgelopen jaar burenhulp heeft verricht



Groot draagvlak voor burenhulp

De bereidheid om burens te ondersteunen is groot. Dit kan uit eigen beweging zijn of als dit wordt gevraagd door een buurtbewoner. Zes op de tien inwoners vinden het geen probleem om een oogje in het zeil te houden. Maar ook voor hulp bij boodschappen en vervoer is een relatief groot deel bereid te helpen. Een klein deel van de inwoners kan geen burenhulp geven wegens omstandigheden (9%) of wil geen burenhulp geven (8%).

Tabel 6.6

Bereid tot burenhulp (meerdere antwoorden mogelijk)¹⁰

	2016	2019
Oogje in het zeil houden	64%	62%
Hulp bij boodschappen	46%	40%
Helpen bij vervoer	37%	37%
Klusjes in of rond het huis	23%	23%
Ondersteuning bij een aanvraag, administratie of computer	19%	23%
Opvangen van kinderen	23%	17%
Medicijnen toedienen of persoonlijke verzorging	9%	7%
Huis schoonhouden of koken	9%	6%
Anders	10%	8%
Kan geen burenhulp geven	9%	9%
Wil geen burenhulp geven	6%	8%

¹⁰ De landelijke cijfers zijn niet beschikbaar.

¹⁰ De cijfers zijn niet beschikbaar voor de referentiegemeenten.

Ruim vier op de tien inwoners geven structurele mantelzorg

Ruim vier op de tien inwoners verlenen zorg aan hulpbehoevende vrienden of familie, van wie 18 procent zich hier intensief mee bezighoudt. Dit is gelijk aan het landelijke gemiddelde. En hoger dan in 2016, Ooststellingwerf en Drimmelen. Onder de groep die deze mantelzorg verleent, voelt 36 procent zich hierdoor soms tot vaak belemmerd. Dit is lager dan in 2016 (toen 39%).

Mate belemmerd door mantelzorg:

- (vrijwel) nooit (40%)
- zelden (24%)
- soms (24%)
- vaak (12%)

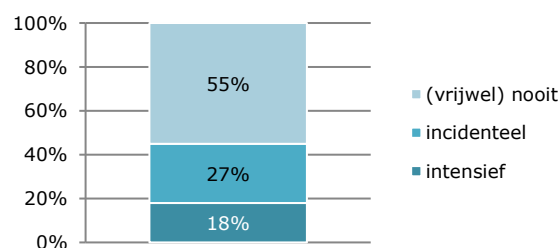
Tabel 6.7

Mantelzorg in afgelopen 12 maanden

	%
Aa en Hunze	50%
Drimmelen	42%
Ooststellingwerf	41%
Buren 2014	35%
Buren 2016	40%
BUREN 2019	45%
GEM. BENCHMARK	45%
	RANGE: 35-56%

Figuur 6.6

Mate waarin men in het afgelopen jaar aan mantelzorg heeft gedaan

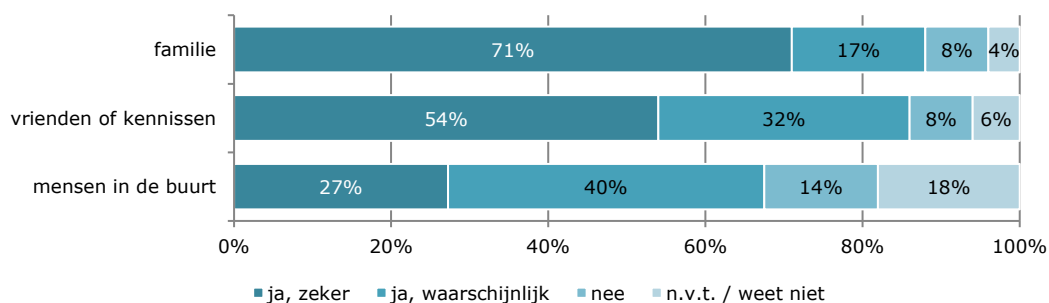


Meerderheid inwoners meent steun te ontvangen van familie of vrienden

Mocht men zelf hulp of zorg nodig hebben, dan denken de meeste inwoners van Buren dat er voldoende mensen zijn op wie ze kunnen terugvallen. Met name familie, vrienden of kennissen spelen hier een belangrijke rol in. Zeven op de tien inwoners weten zeker dat familie kan bijspringen in geval van nood. Een op de zes acht het waarschijnlijk dat dit gebeurt. Ruim de helft weet zeker dat vrienden of kennissen kunnen helpen. De mensen in de buurt worden minder vaak als vangnet gezien. Een kwart denkt zeker hulp van de buurtbewoners te kunnen ontvangen. Veertig procent denkt dat het waarschijnlijk gebeurt. Een derde denkt dat dit niet gebeurt of weet het niet.

Figuur 6.7

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

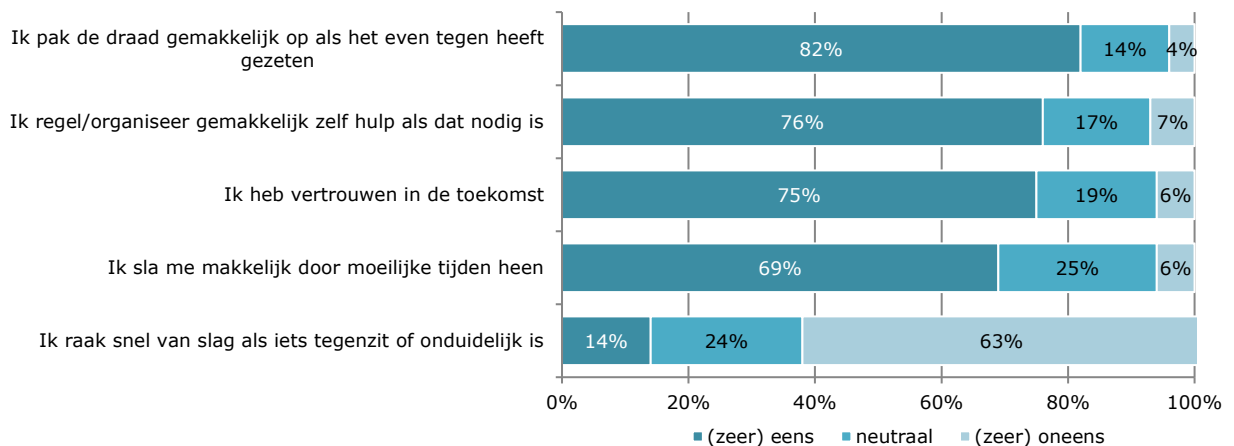


Veerkracht

In 2019 zijn in de modelvragenlijst voor het eerst vragen gesteld over de veerkracht van inwoners en de manier waarop zij met tegenslagen in het leven omgaan. Ruim acht op de tien inwoners pakken de draad weer gemakkelijk op als het even tegen heeft gezeten. Voor 4 procent geldt dit niet. Verder heeft driekwart vertrouwen in de toekomst en een vergelijkbaar deel kan zelf hulp regelen als dat nodig is. Een op de zeven inwoners raakt snel van slag als iets tegenzit of onduidelijk is (figuur 6.8). Dat geldt iets vaker voor jongeren in vergelijking met inwoners van middelbare leeftijd. Daarentegen hebben jongeren wel meer wat meer vertrouwen in de toekomst dan 65-plussers (79% om 68%).

Figuur 6.8

Veerkracht inwoners



Voldoende voor inspanningen van de gemeente

De gemeentelijke inspanningen om burgers te laten deelnemen aan de maatschappij worden gemiddeld met een 6,3 beoordeeld. Een op de vijf (22%) geeft een onvoldoende. De waardering voor de inspanningen van de gemeente Buren is lager dan het landelijk gemiddelde en de referentiegemeenten.

Tabel 6.8

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

	RAPPORTCIJFER	% VOLDOENDE
Aa en Hunze	6,8	-
Drimmelen	6,7	-
Ooststellingwerf	6,6	-
Buren 2014	6,4	77%
Buren 2016	6,1	70%
BUREN 2019	6,3	78%
GEM. BENCHMARK	6,6 RANGE: 5,9-7,1	-

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

HOOFDSTUK

Algemeen beeld

7. Algemeen beeld

Ruim voldoende voor inspanningen op diverse gebieden

Inwoners uit Buren geven gemiddeld een 6,5 voor alle inspanningen die de gemeente doet voor haar inwoners. Dit is vergelijkbaar met de benchmark¹² (6,7) en het cijfer in de referentiegemeenten. De waardering is terug op het niveau van 2014. Een ruime meerderheid (82%) geeft een voldoende.

Tabel 7.1

Waardering inspanningen gemeente (rapportcijfer, 1-10)

	RAPPORTCIJFER	% VOLDOENDE
Aa en Hunze	6,7	-
Drimmelen	6,7	-
Ooststellingwerf	6,5	-
Buren 2014	6,5	84%
Buren 2016	6,2	76%
BUREN 2016	6,5	82%
GEM. BENCHMARK	6,7 RANGE: 5,8-7,3	-

Om te bepalen welke factoren de tevredenheid van de inspanningen van de gemeente Buren voor de inwoners bepalen, hebben we een prioriteitenmatrix ontwikkeld (zie figuur 7.1). Hierbij is de tevredenheid over aspecten afgezet tegen het belang dat hieraan wordt gehecht. De tevredenheid staat hierbij op de verticale as, het belang op de horizontale as. 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.

Aanpak leefbaarheid en relatie inwoner-gemeente belangrijke aandachtspunten

Uit figuur 7.1 komt naar voren dat aspecten die te maken hebben met de relatie inwoner en gemeente (participatie en vertrouwen in het gemeentebestuur) en de aanpak van leefbaarheid veel invloed hebben op de totaalwaardering. Beide aspecten worden relatief minder goed gewaardeerd. Dit maakt deze aspecten – net als in 2016 – belangrijke aandachtspunten.

De dienstverlening wordt relatief hoog gewaardeerd en heeft ook relatief veel invloed op het totaaloordeel. De gemeente dient dit niveau vast te houden en waar mogelijk te verbeteren. Aspecten die betrekking op de sociale cohesie, het onderhoud van de buurt en enkele voorzieningen (hoeveelheid groen, nabijheid basisonderwijs) hebben, worden eveneens goed gewaardeerd, maar de impact op het totaaloordeel is lager. Het is belangrijk om deze aspecten op orde te houden. Ten slotte zien we dat het openbaar vervoer als enige voorziening relatief laag wordt gewaardeerd, maar de impact is ook laag. Niettemin kan het belang van deze voorziening groot zijn voor minder mobiele groepen, maar dat is niet onderzocht.

¹² Deze benchmark is samengesteld uit de gemiddelden van 56 gemeenten die in 2018 hebben deelgenomen aan het onderzoek.

Figuur 7.1

Prioriteitenmatrix (van gemeente Buren)



Nadere uitleg bij prioriteitenmatrix:

- Op de verticale dimensie (waardering) zien we de tevredenheid: hoe hoger het aspect in de 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 totaalwaardering.¹³ De as loopt over de gemiddelde correlatiewaarde van de verschillende 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.

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

BIJLAGE

Stellingen

Bijlage 1. Stellingen

Tabel B.1

Stellingen Buren 2019 (%)

STELLINGEN	(HELEMAAL) MEE EENS	NIET EENS/ NIET ONEENS	(HELEMAAL) ONEENS
Sociale cohesie			
thuis voelen in de buurt	85%	12%	3%
niet snel weggaan uit de buurt	72%	17%	11%
buurtbewoners gaan prettig met elkaar om	71%	23%	6%
buurtbewoners staan altijd voor elkaar klaar	57%	34%	9%
buurtbewoners zijn te vertrouwen	63%	31%	6%
Onderhoud buurt			
perken, plantsoenen en parken zijn goed onderhouden	49%	27%	24%
wegen, straten, paden en trottoirs zijn goed begaanbaar	60%	21%	19%
in mijn buurt zijn weinig tot geen dingen kapot	73%	21%	6%
mijn buurt is schoon	64%	23%	13%
Aanpak leefbaarheid en participatie			
er wordt voldoende gedaan aan de leefbaarheid in de buurt	31%	49%	20%
gemeente betreft de buurt voldoende bij de aanpak van leefbaarheid	18%	46%	36%
de gemeente doet een beroep op de buurtbewoners om zelf een bijdrage te leveren aan leefbaarheid	24%	45%	31%
de gemeente ondersteunt buurtinitiatieven op het gebied van leefbaarheid voldoende	15%	56%	29%
Voorzieningen (I)			
in mijn buurt is voldoende groen	86%	9%	6%
in mijn buurt is voldoende parkeergelegenheid	59%	17%	24%
winkels voor dagelijkse boodschappen zijn dichtbij	63%	12%	26%
basisonderwijs is voldoende dichtbij	81%	13%	6%
Voorzieningen (II)			
voldoende aanbod van gezondheidsvoorzieningen	73%	17%	10%
voldoende aanbod van welzijnsvoorzieningen	46%	34%	20%
voldoende aanbod van speelvoorzieningen	58%	22%	20%
voldoende aanbod van sportvoorzieningen	66%	23%	11%
voldoende aanbod van openbaar vervoer	30%	23%	47%
Relatie inwoners-gemeente			
gemeente doet wat ze zegt	19%	58%	23%
gemeente houdt voldoende toezicht op het naleven van regels	21%	46%	33%
de gemeente stelt zich flexibel op als dat nodig is	19%	51%	29%
de gemeente luistert naar de mening van haar burgers	16%	54%	30%
de gemeente betreft burgers bij haar plannen, activiteiten en voorzieningen	20%	50%	30%
burgers en organisaties krijgen voldoende ruimte om ideeën en initiatieven te realiseren	22%	55%	23%



STELLINGEN	(HELEMAAL) MEE EENS	NIET EENS/ NIET ONEENS	(HELEMAAL) ONEENS
Dienstverlening			
aanvragen of voorleggen makkelijk	65%	26%	9%
ontvangen en/of beschikbare informatie was juist en volledig	71%	17%	12%
de tijd de afhandeling in beslag nam was acceptabel	70%	16%	14%
ik werd voldoende op de hoogte gesteld of gehouden van het verloop van de afhandeling	64%	16%	20%
ik kreeg uiteindelijk wat ik wilde	72%	13%	14%
Informatie en communicatie			
kan gemakkelijk aan benodigde gemeentelijke informatie komen	55%	33%	11%
de gemeente gebruikt heldere taal	53%	40%	7%
Veerkracht			
Ik pak de draad gemakkelijk op als het even tegen heeft gezeten	82%	14%	4%
Ik sla me makkelijk door moeilijke tijden heen	69%	25%	6%
Ik regel/organiseer gemakkelijk zelf hulp als dat nodig is	76%	17%	7%
Ik raak snel van slag als iets tegenzit of onduidelijk is	14%	24%	63%
Ik heb vertrouwen in de toekomst	75%	19%	6%

Tabel B.2

Ontwikkeling stellingen Buren 2016-2019 (% (helemaal) mee eens)

STELLINGEN	2016	2019	ONTWIK- KELING
Sociale cohesie			
thuis voelen in de buurt	89%	85%	-4%
niet snel weggaan uit de buurt	77%	72%	-5%
buurtbewoners gaan prettig met elkaar om	77%	71%	-6%
buurtbewoners staan altijd voor elkaar klaar	65%	57%	-8%
Onderhoud buurt			
perken, plantsoenen en parken zijn goed onderhouden	49%	49%	0%
wegen, straten, paden en trottoirs zijn goed begaanbaar	62%	60%	-2%
in mijn buurt zijn weinig tot geen dingen kapot	77%	73%	-4%
mijn buurt is schoon	65%	64%	-1%
Aanpak leefbaarheid en participatie			
er wordt voldoende gedaan aan de leefbaarheid in de buurt	40%	31%	-9%
gemeente betreft de buurt voldoende bij de aanpak van leefbaarheid	22%	18%	-4%
de gemeente doet een beroep op de buurtbewoners om zelf een bijdrage te leveren aan leefbaarheid	32%	24%	-8%
de gemeente ondersteunt buurtinitiatieven op het gebied van leefbaarheid voldoende	24%	15%	-9%
Voorzieningen (I)			
in mijn buurt is voldoende groen	88%	86%	-2%
in mijn buurt is voldoende parkeergelegenheid	60%	59%	-1%
winkels voor dagelijkse boodschappen zijn dichtbij	59%	63%	4%
basisonderwijs is voldoende dichtbij	90%	81%	-9%
Voorzieningen (II)			
voldoende aanbod van gezondheidsvoorzieningen	70%	73%	3%
voldoende aanbod van welzijnsvoorzieningen	41%	46%	5%
voldoende aanbod van speelvoorzieningen	57%	58%	1%
voldoende aanbod van sportvoorzieningen	60%	66%	6%
voldoende aanbod van openbaar vervoer	29%	30%	1%
Relatie inwoners-gemeente			
gemeente doet wat ze zegt	20%	19%	-1%
gemeente houdt voldoende toezicht op het naleven van regels	23%	21%	-2%
de gemeente stelt zich flexibel op als dat nodig is	19%	19%	0%
de gemeente luistert naar de mening van haar burgers	24%	16%	-8%
de gemeente betreft burgers bij haar plannen, activiteiten en voorzieningen	28%	20%	-8%
burgers en organisaties krijgen voldoende ruimte om ideeën en initiatieven te realiseren	27%	22%	-5%

STELLINGEN	2016	2019	ONTWIK- KELING
Dienstverlening			
aanvragen of voorleggen makkelijk	75%	65%	-10%
ontvangen en/of beschikbare informatie was juist en volledig	75%	71%	-4%
de tijd de afhandeling in beslag nam was acceptabel	73%	70%	-3%
ik werd voldoende op de hoogte gesteld of gehouden van het verloop van de afhandeling	68%	64%	-4%
ik kreeg uiteindelijk wat ik wilde	74%	72%	-2%
Informatie en communicatie			
kan gemakkelijk aan benodigde gemeentelijke informatie komen	68%	55%	-13%
de gemeente gebruikt heldere taal	59%	53%	-6%