

Waar staat de gemeente Diemen in 2015?

Versie: 9 juni 2015

Uitgevoerd door: Newcom Research & Consultancy

Auteur: drs. Loes Turpijn, drs. Sjoerd Buitinga

Opdrachtgever: Gemeente Diemen

Inhoud

- 1 Achtergrond
- 2 Hoofddresultaten per thema
- 3 Onderliggende resultaten per thema
- 4 Conclusies
- 5 Bijlagen

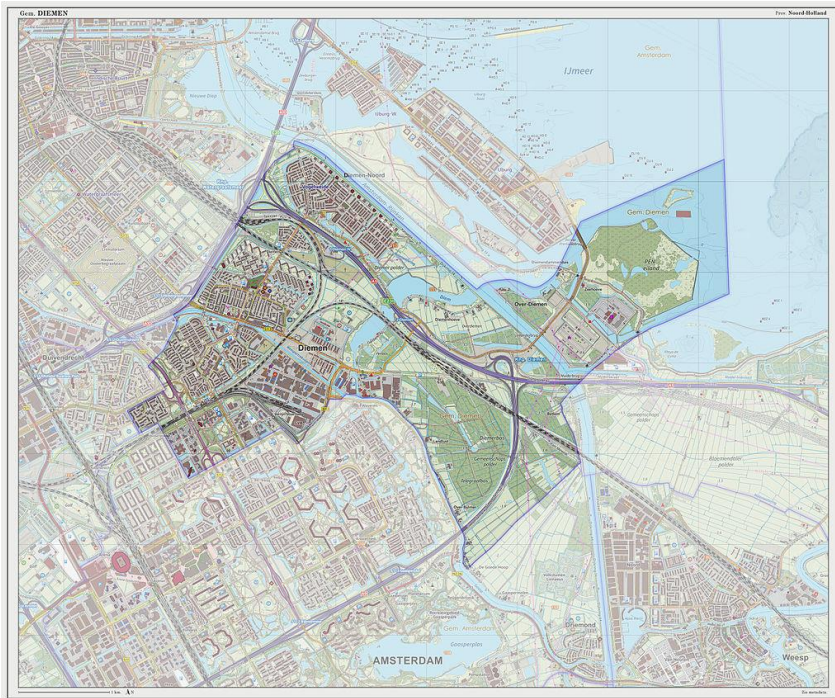


1. Achtergrond



Gemeente Diemen

De gemeente Diemen is een gemeente in de Nederlandse provincie Noord-Holland. De gemeente telt 26.148 inwoners (mei 2014, bron: CBS) en heeft een oppervlakte van 14,4 km².



Aanleiding onderzoek

De gemeente Diemen vindt het belangrijk te weten wat er speelt onder haar inwoners, en hecht veel waarde aan klantgerichtheid. Om inzicht te verkrijgen in deze informatie heeft de gemeente deelgenomen aan het 'Waarstaatjegemeente.nl' onderzoek.

'Waarstaatjegemeente.nl' is een verzamelnaam van diverse onderzoeken die ontwikkeld zijn om de gemeentelijke prestaties per gemeente in Nederland op identieke wijze inzichtelijk te maken.

In 2013 heeft de gemeente Diemen voor het laatst deelgenomen aan de burgerpeilingen van Waarstaatjegemeente.nl. In 2014 is een nieuwe standaard voor het Waarstaatjegemeente-traject van start gegaan. Hierdoor is een vergelijking met de resultaten uit 2013 niet mogelijk.

Opzet van het onderzoek

Burgerpeiling: in totaal hebben n=1.800 willekeurige inwoners van de gemeente Diemen (afkomstig uit de GBA) een brief ontvangen met het verzoek deel te nemen aan het onderzoek. Men kon op 2 manieren deelnemen:

- Schriftelijk: door de bijgevoegde vragenlijst in te vullen en te retourneren
- Online: met behulp van een op de brief vermelde unieke code.

Doelgroep: alle inwoners van 18 jaar en ouder van de gemeente Diemen;

Looptijd veldwerk: 2 t/m 27 maart 2015.

Doelstellingen

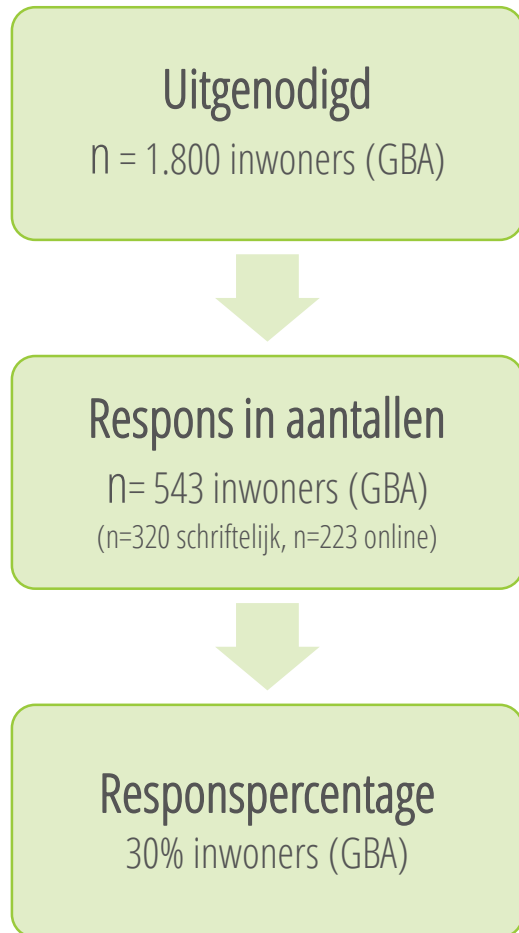
Doelstellingen:

1. Inzicht in de belangen, ervaringen, wensen, behoeften en visies van volwassen inwoners van de gemeente Diemen t.o.v. hun gemeente en gemeentelijke organisatie
2. Concrete sturingsinformatie ter verbetering van de gemeentelijke prestaties
3. Onderlinge vergelijking tussen gemeenten (benchmark)

Thema's: de volgende thema's zijn door Waarstaatjegemeente.nl gedefinieerd:

- A. Woon- en leefklimaat
- B. Relatie inwoners-gemeente
- C. Gemeentelijke dienstverlening
- D. Zorg en welzijn

Respons



Representativiteit

De steekproef voldoet aan de eisen voor representativiteit:

- ✓ Respons in aantallen is voldoende groot;
- ✓ Respons in procenten is voldoende groot;
- ✓ Steekproefopbouw komt voldoende overeen met populatieopbouw.

In bijlage 4.2 is een uitgebreide omschrijving te vinden met betrekking tot de representativiteit van dit onderzoek.



Leeswijzer

- Het rapport is als volgt opgebouwd:
 - 1) **Hoofddresultaten per thema:** in dit hoofdstuk worden de resultaten teruggebracht tot de kern. Hierin staan de aandachtspunten op totaalniveau en per thema beschreven (gebaseerd op prioriteitenmatrices, met uitzondering van 'welzijn en zorg');
 - 2) **Onderliggende resultaten per thema:** alle onderliggende resultaten per thema in figuren en tabellen;
 - 3) **Conclusies:** alle hoofdlijnen op een rij;
 - 4) **Bijlagen:** o.a. de resultaten van de aanvullende maatwerkvragen.
- Afspraken over het rapport:
 - 1) De resultaten in dit rapport worden beschreven op het niveau van de totale steekproef (n=543);
 - 2) De resultaten worden waar mogelijk vergeleken met de landelijke benchmark, afkomstig van www.waarstaatjegemeente.nl;
 - 3) De resultaten worden niet vergeleken met de resultaten uit 2013, vanwege de invoering van de nieuwe stijl van het WSJG-traject.

2. Hoofdresultaten per thema

- A. Alle totaalscores per thema op een rij
- B. Aandachtspunten op totaalniveau
- C. Aandachtspunten per thema

Diemen scoort op elk thema iets hoger dan het Nederlandse gemiddelde

Woon- en leefklimaat

(zorg van de gemeente voor woon- en leefomgeving)

Diemen: 6,9
Nederland: 6,6

Relatie inwoner-gemeente

(wijze waarop de gemeente burgers en organisaties betreft bij het beleid en de samenwerking zoekt)

Diemen: 6,2
Nederland: 6,0

Gemeentelijke dienstverlening

Diemen: 6,9
Nederland: 6,6

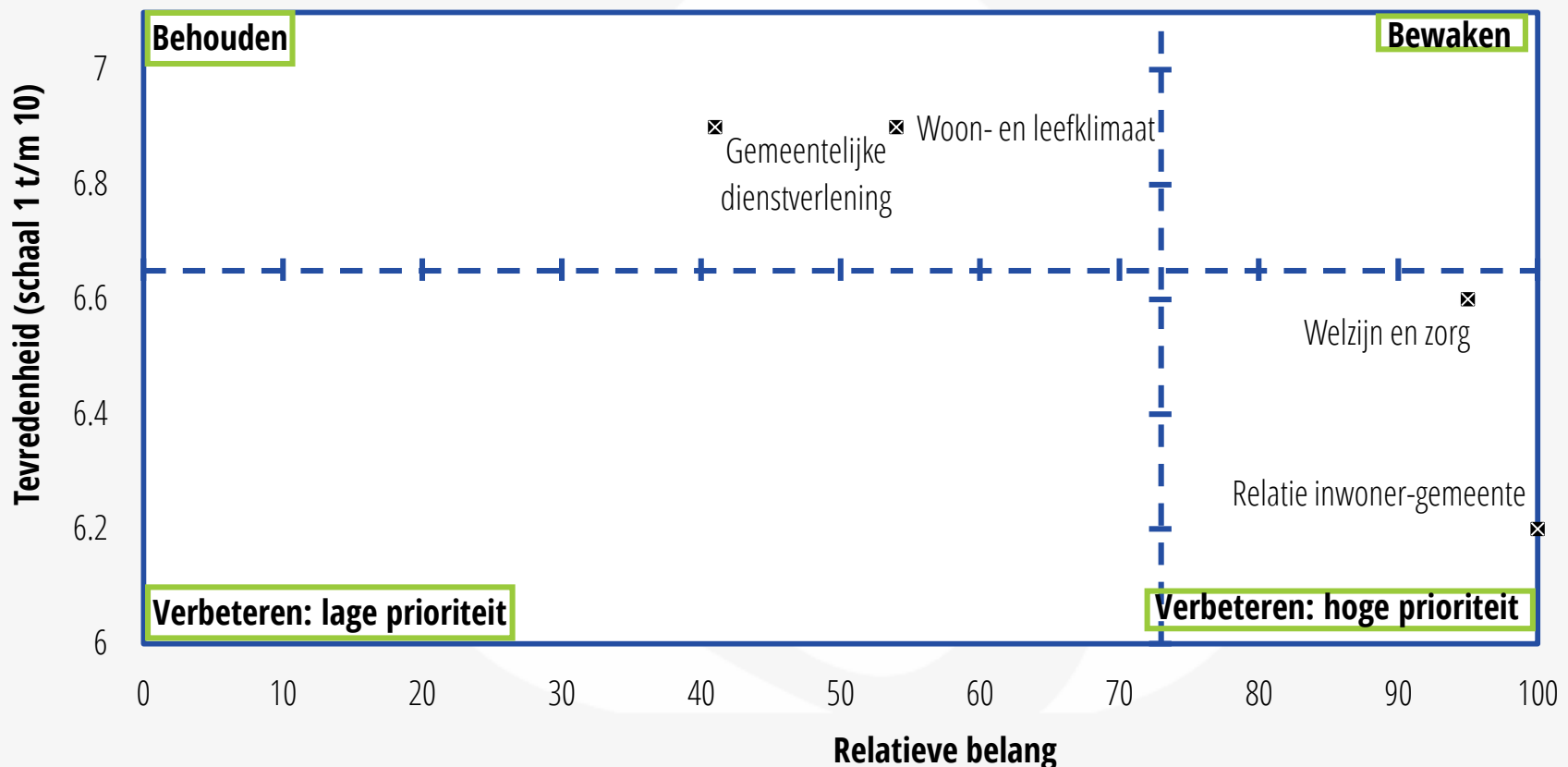
Welzijn en zorg

(inspanningen van de gemeente om burgers volledig te laten deelnemen aan de maatschappij)

Diemen: 6,6
Nederland: 6,5

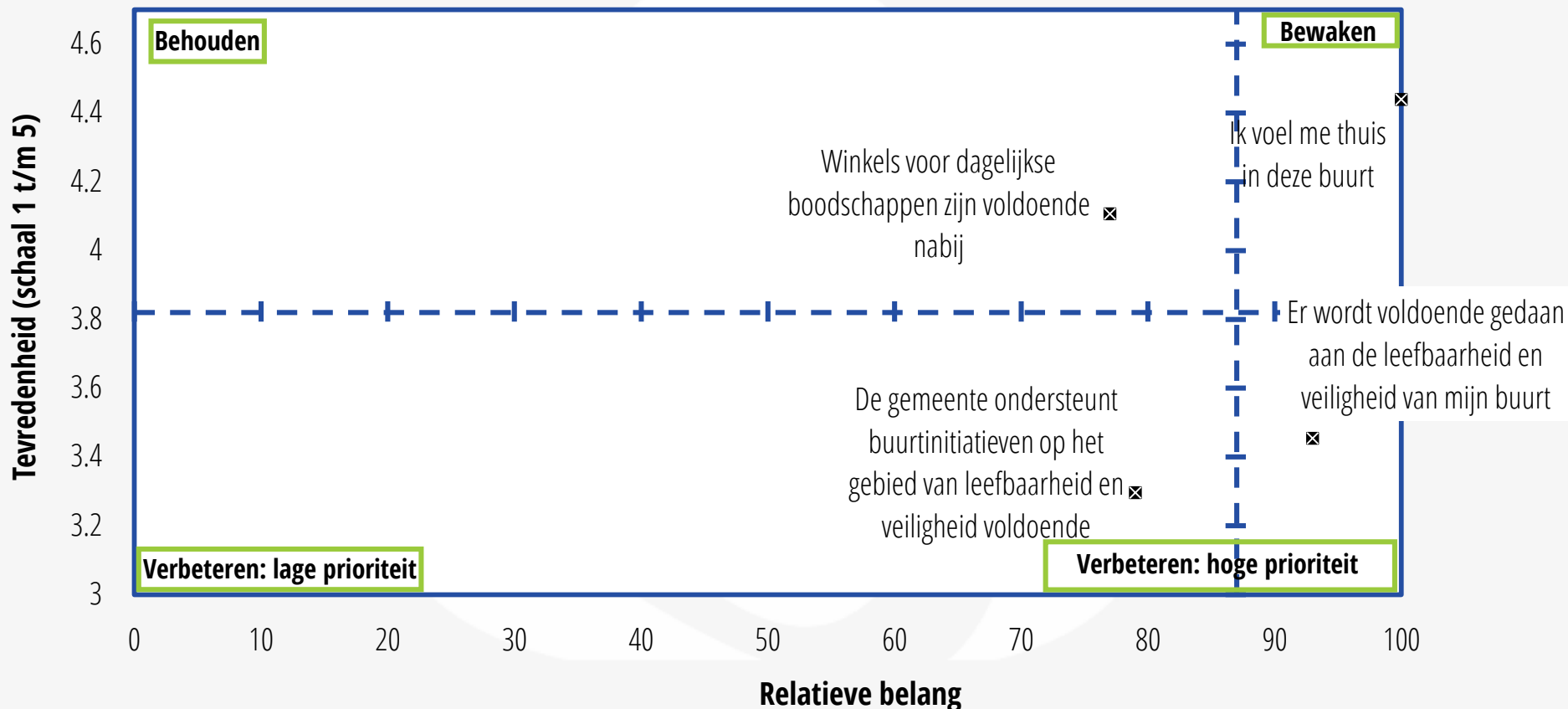
Op totaalniveau behoeven de thema's 'zorg en welzijn' en 'relatie inwoner-gemeente' de meeste aandacht

Prioriteitenmatrix op themaniveau



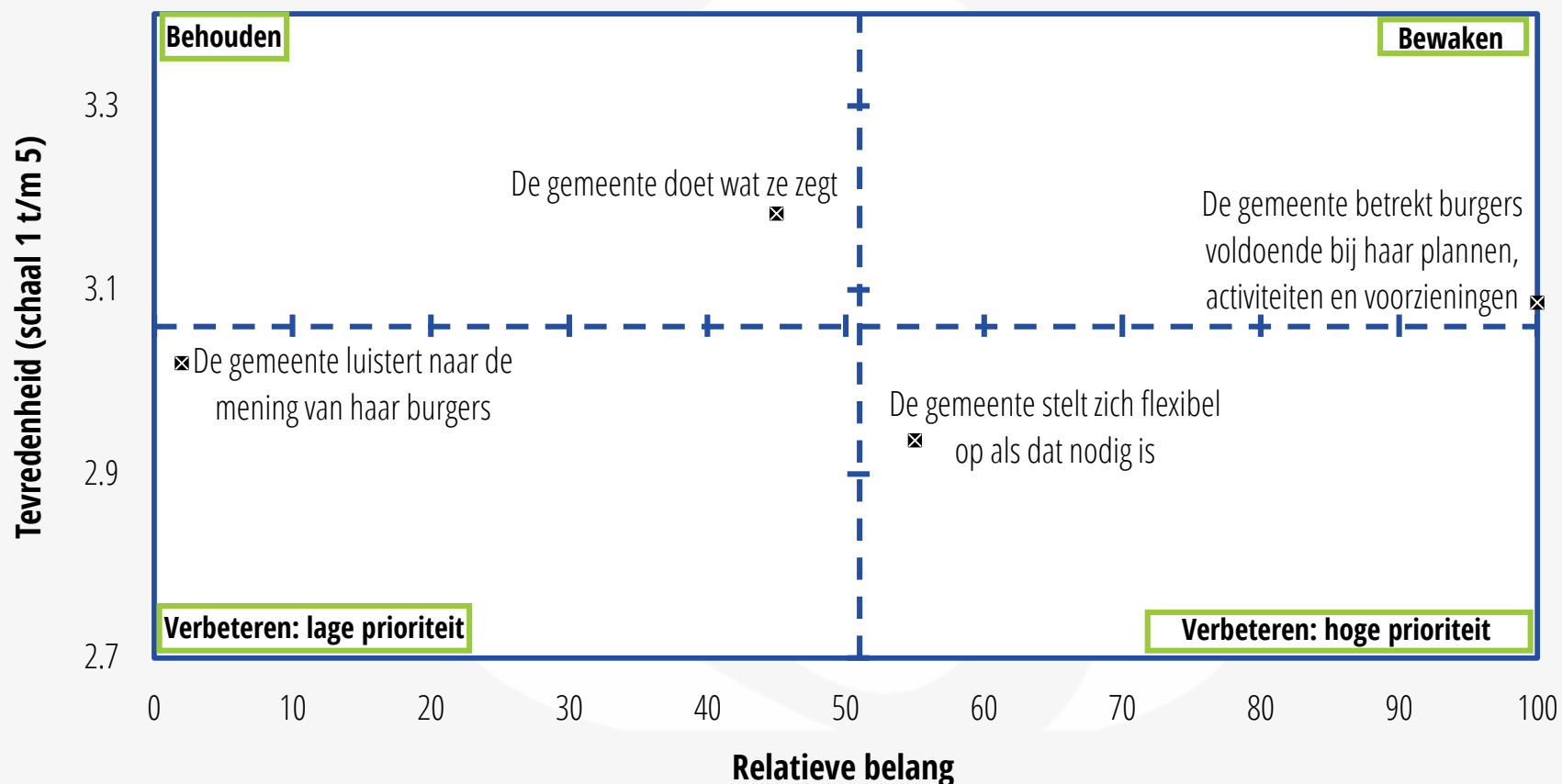
Woon- en leefklimaat: de inzet voor leefbaarheid en veiligheid in buurten is het belangrijkste aandachtspunt voor de gemeente

Prioriteitenmatrix op aspectniveau voor thema woon- en leefklimaat



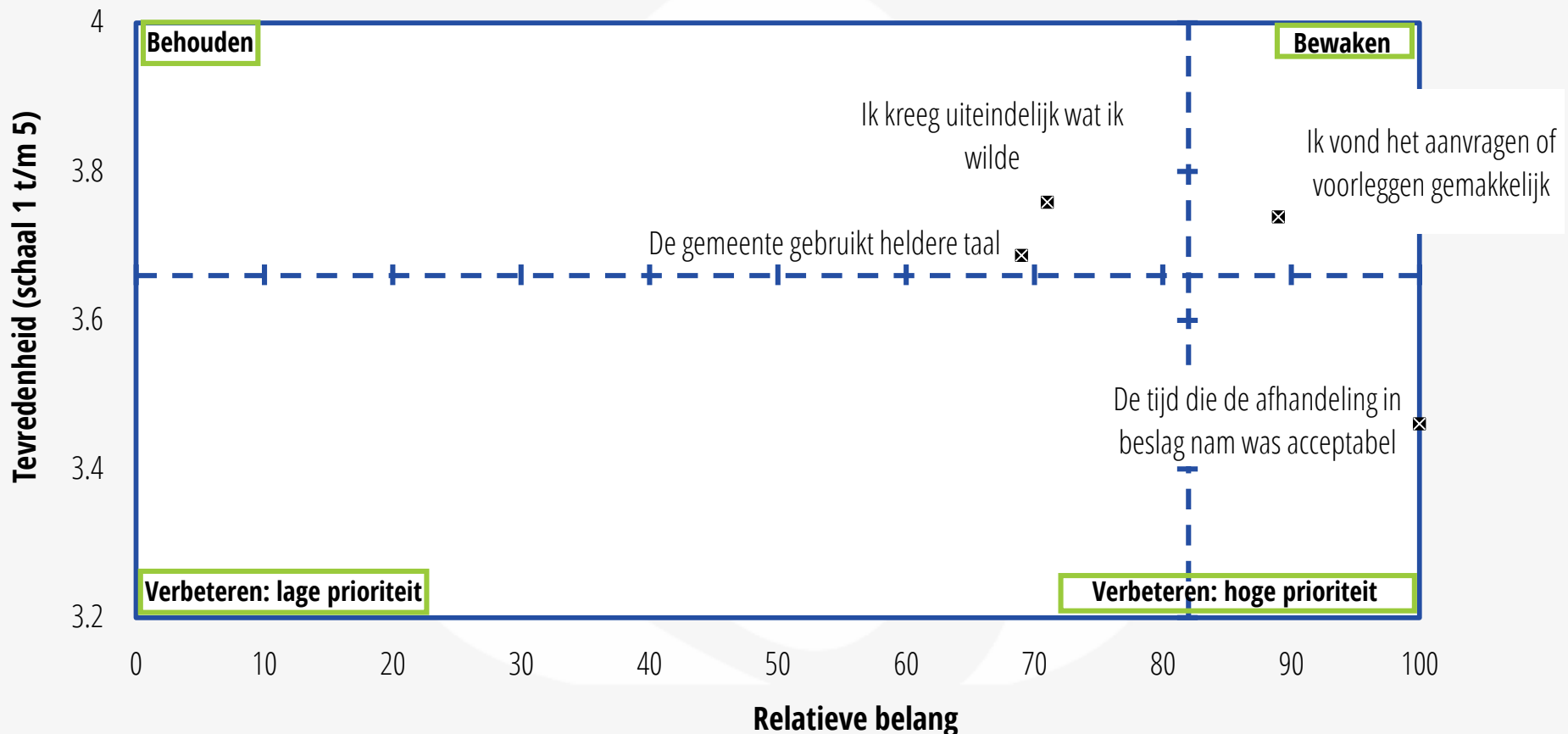
Relatie inwoners-gemeente: flexibiliteit vormt het belangrijkste aandachtspunt voor de gemeente

Prioriteitenmatrix op aspectniveau voor thema relatie inwoners-gemeente



Gemeentelijke dienstverlening: de afhandeldingsduur vormt het belangrijkste aandachtspunt

Prioriteitenmatrix op aspectniveau voor thema gemeentelijke dienstverlening



Welzijn en zorg: aandacht gewenst voor ouderen/hulpbehoevenden, mantelzorgers, vrijwilligerswerk en welzijnsactiviteiten

Aandacht voor ouderen/hulpbehoevenden

7% ervaart een (fysieke) beperking om aan het maatschappelijke leven deel te nemen

12% voelt zich wel eens eenzaam



“Ouderen in verzorgingshuizen hebben meer aandacht nodig.”

“Laat niet alles op familie aankomen. Niet iedereen heeft naasten in de buurt wonen en de samenhang in wijken is vaak niet groot”

Ontlasting van mantelzorgers

33% voelt zich wel eens belemmerd door het geven van mantelzorg



“Richt een vereniging op voor mantelzorgers waar iedereen lid van kan worden ongeacht of deze persoon nu al mantelzorg verricht. Mogelijk kan deze persoon in de toekomst ingezet worden om mantelzorgers te ontlasten.”

Aandacht voor vrijwilligerswerk

46% wil misschien/zeker vrijwilligerswerk gaan doen



“Meer aandacht voor vrijwilligerswerk om mensen te motiveren. Wat voor vrijwilligerswerk is er allemaal en waar kun je dit doen??”

Aandacht voor welzijnsactiviteiten en -voorzieningen

48% is in het afgelopen jaar niet actief geweest bij een vereniging



“Een speerpunt zou de sport kunnen zijn. De sportactiviteiten zijn niet allemaal goed bereikbaar, daarnaast zijn er te weinig activiteiten.”
“Voor een gemeente met veel jeugd zijn er zijn te weinig voorzieningen voor jongeren.”



3. Onderliggende resultaten per thema

- A. Woon- en leefklimaat
- B. Gemeentelijke dienstverlening
- C. Relatie inwoners – gemeente
- D. Welzijn en zorg

Thema A.

Woon- en leefklimaat

Totaalscore

Diemen: 6,9

Nederland: 6,6

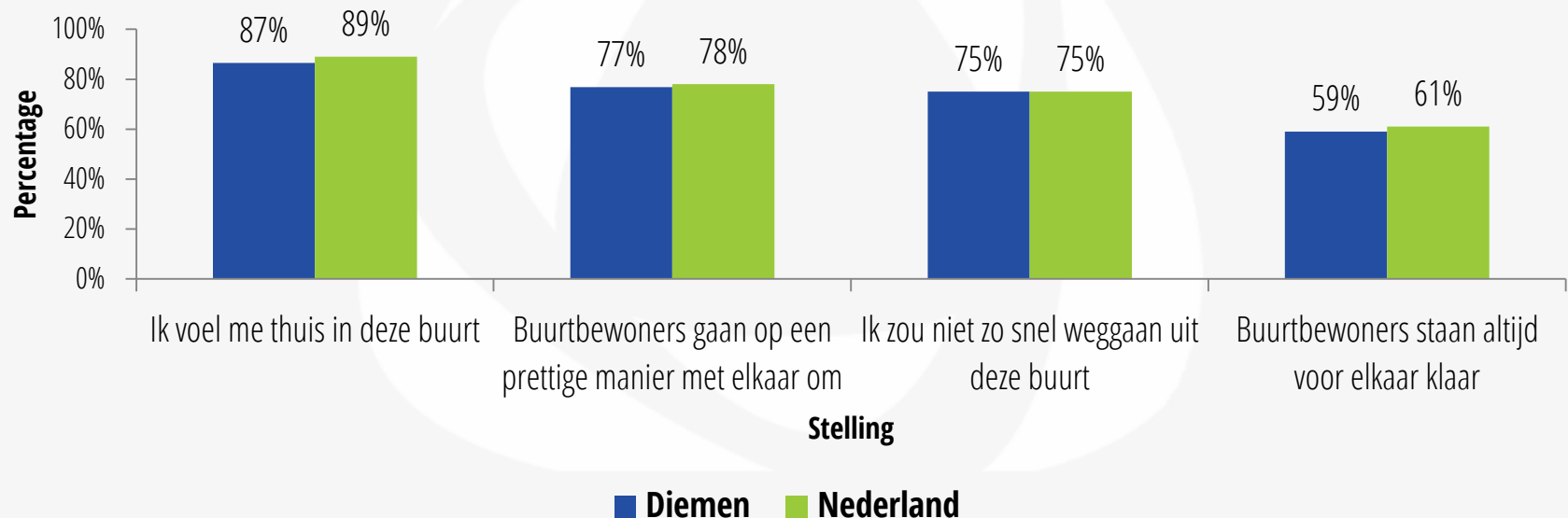
Inwoners zijn tevreden over de woon- en leefomgeving in Diemen

Waardering buurt als woon- en leefomgeving

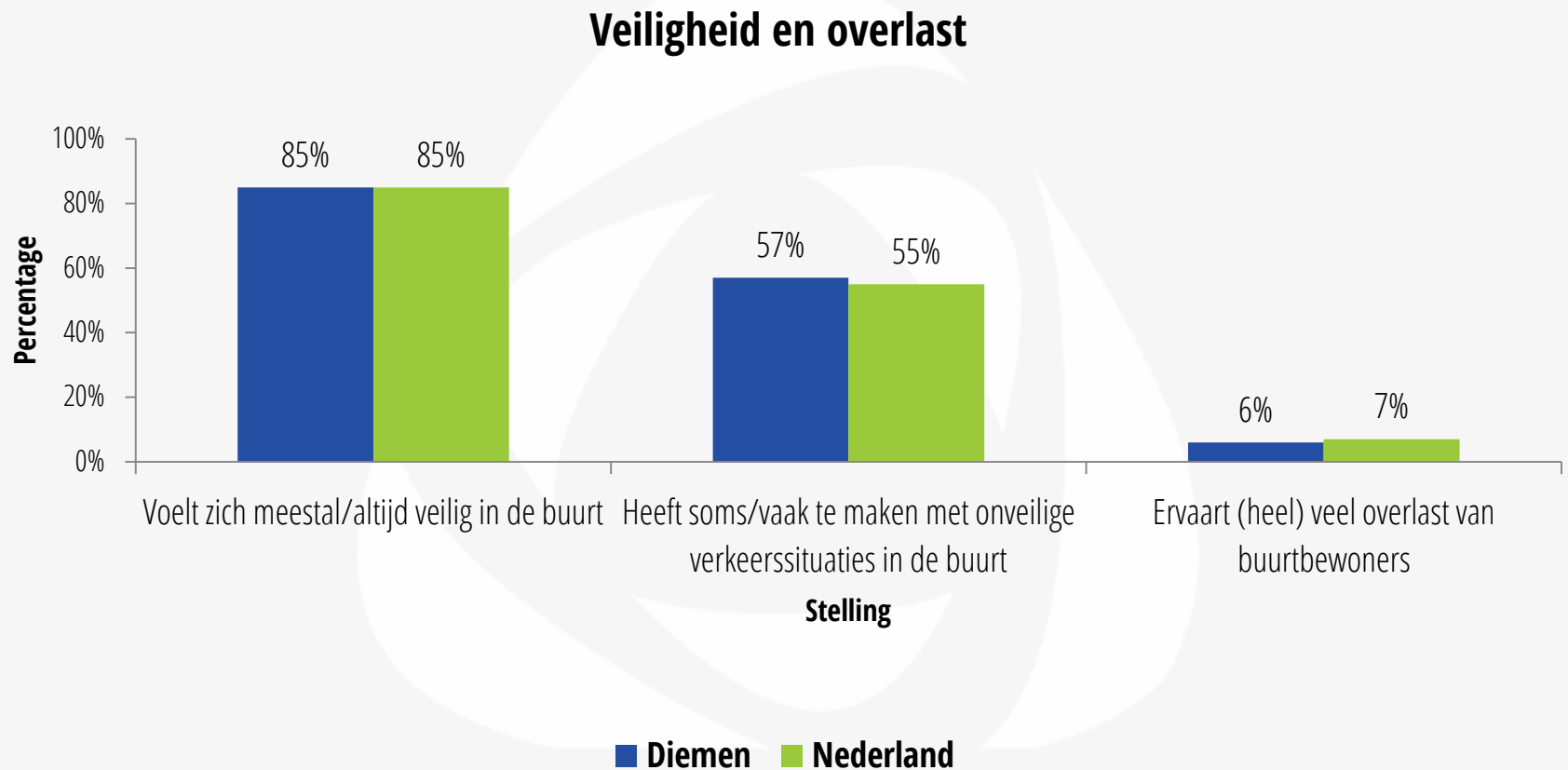
Diemen
7,8

Nederland
7,9

Prettig Wonen (% (helemaal) mee eens)



De meerderheid voelt zich veilig in de buurt



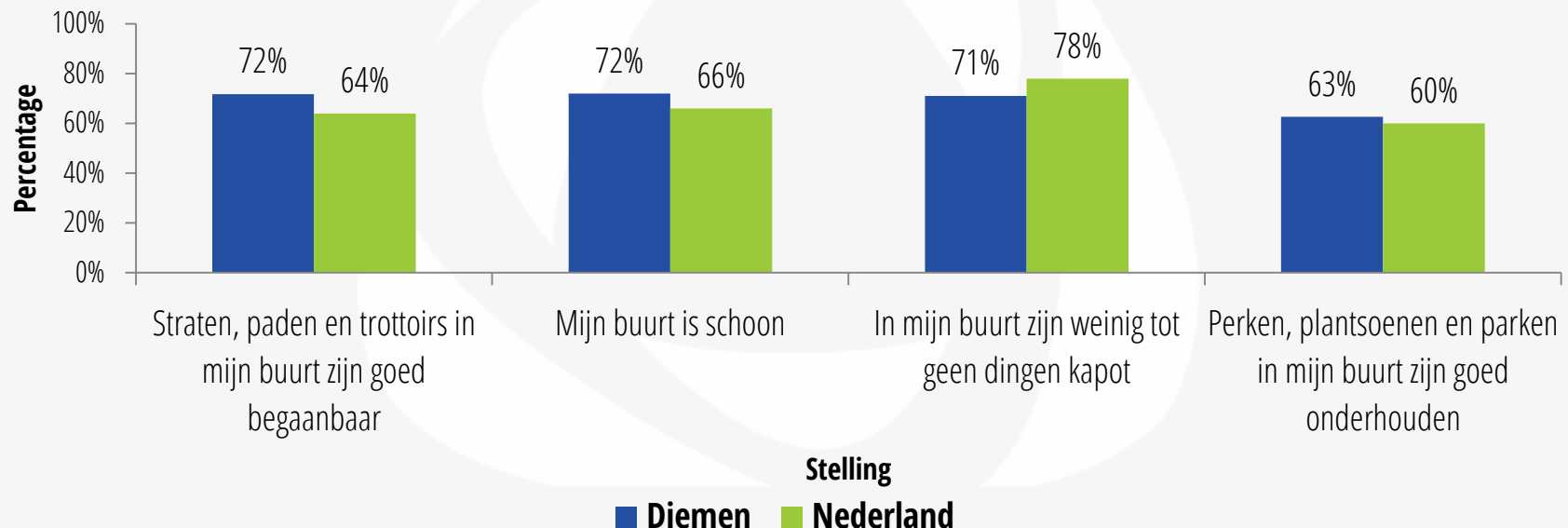
Inwoners zijn tevreden over netheid buurt, maar in verhouding tot het landelijke gemiddelde iets minder tevreden over heelheid

Ontwikkeling buurt (% enigszins/duidelijk vooruit gegaan)

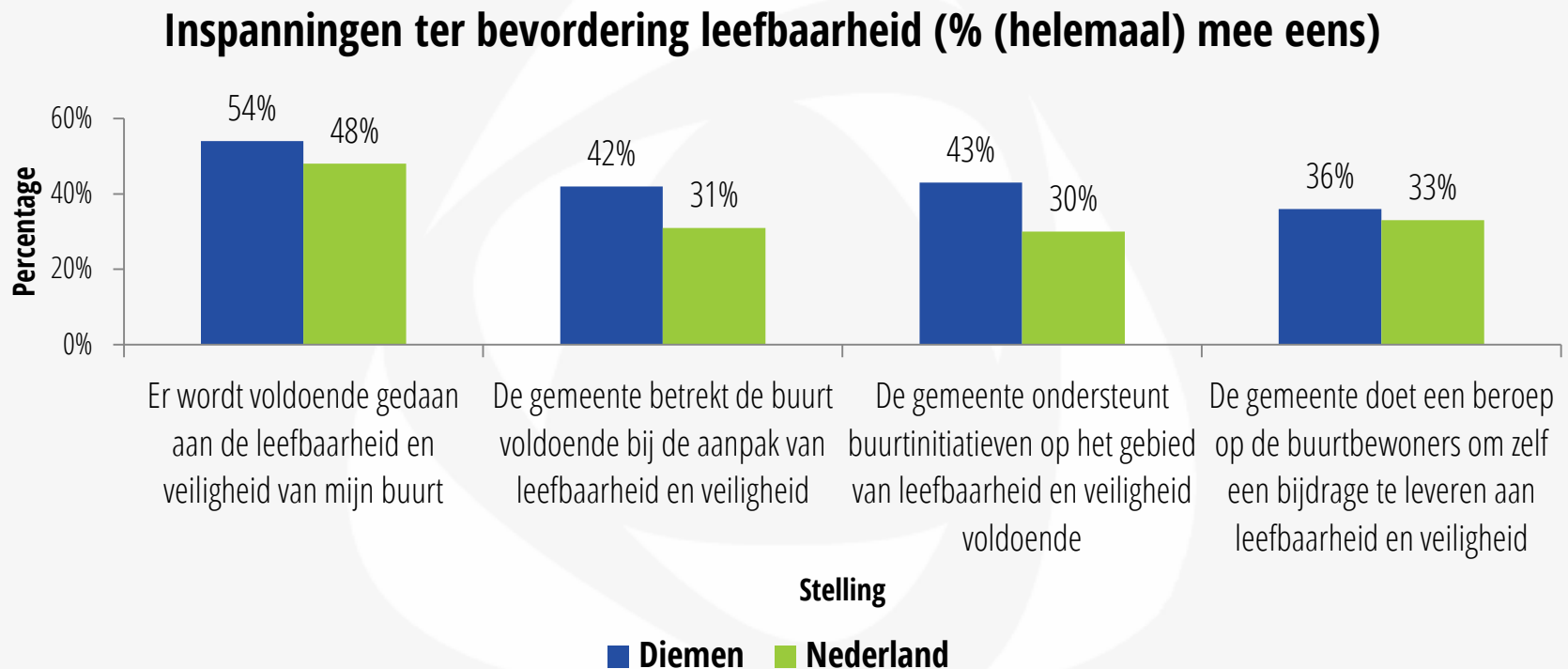
Diemen
22%

Nederland
18%

Leefbaarheid (% (helemaal) mee eens)



De helft vindt dat de gemeente voldoende doet om de leefbaarheid en veiligheid te bevorderen



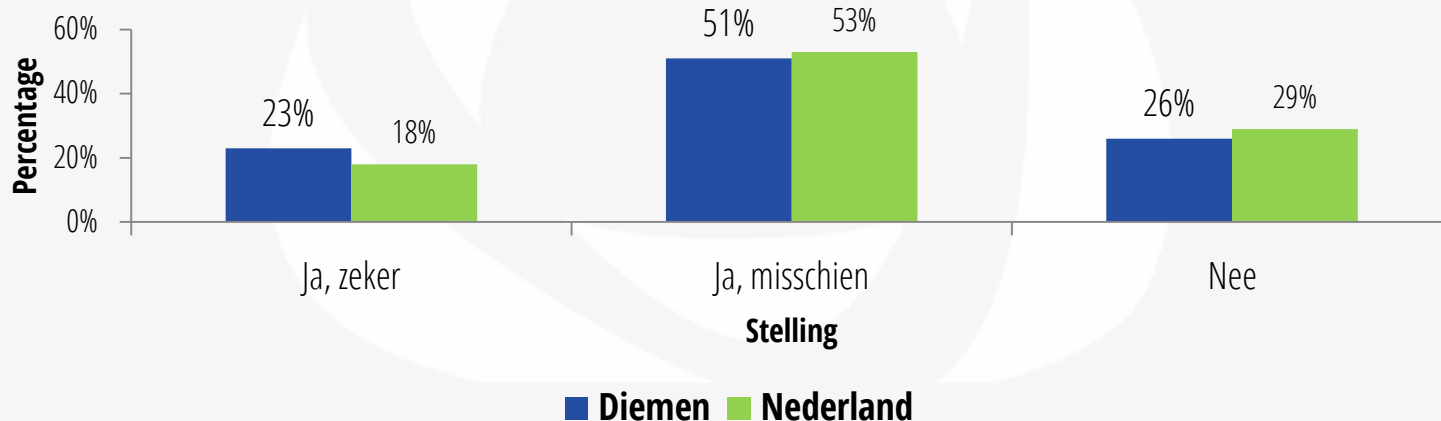
De bereidheid van inwoners om zich zelf actief in te zetten voor de buurt is aanwezig

Percentage dat zich de afgelopen 12 maanden actief heeft ingezet voor de leefbaarheid en veiligheid in de buurt

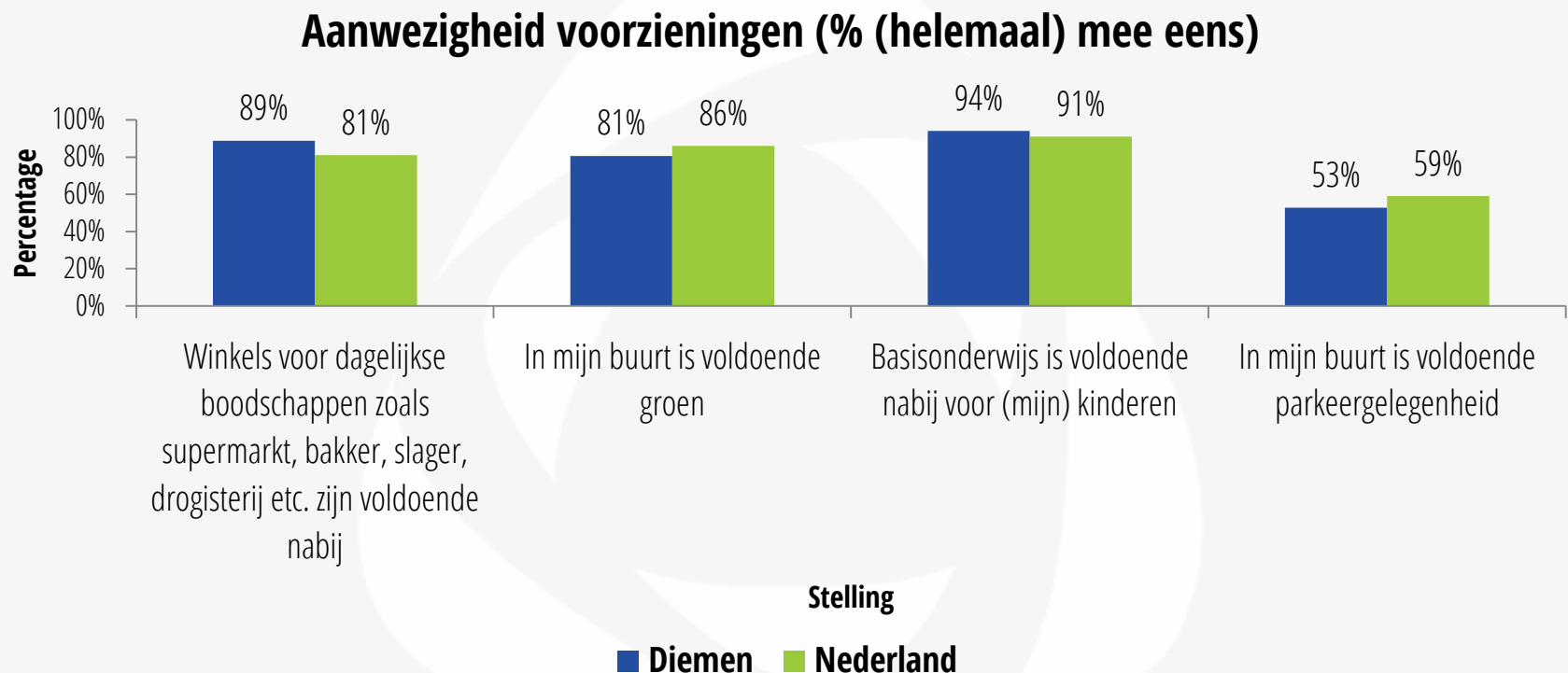
Diemen
34%

Nederland
28%

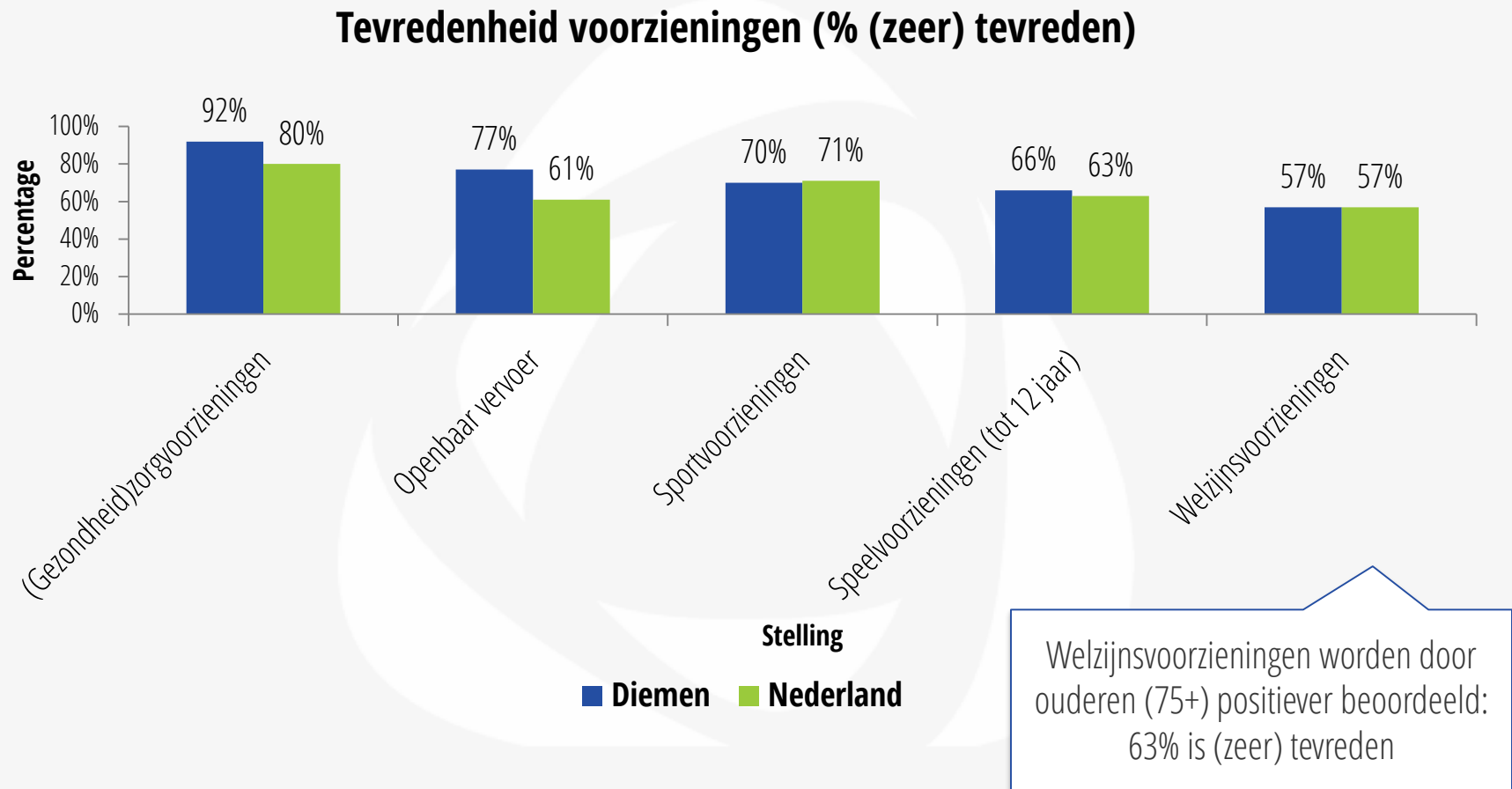
Percentage dat zich in de nabije toekomst actief wil inzetten voor de buurt



Inwoners zijn tevreden over dagelijkse voorzieningen, maar relatief minder tevreden over het groen en de parkeergelegenheid



Men is tevreden over de voorzieningen in Diemen



Thema B.

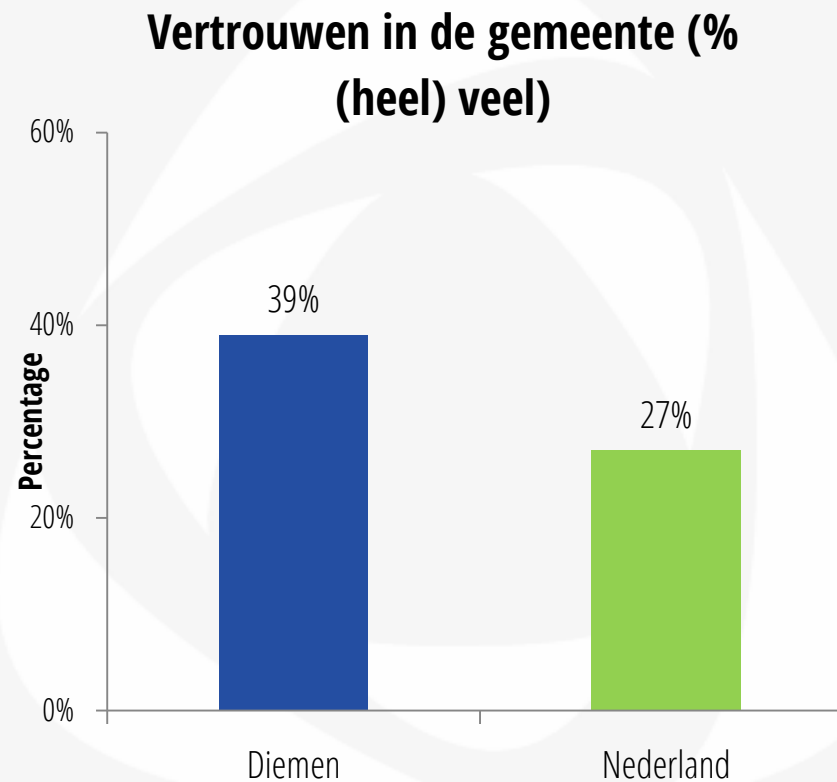
Relatie inwoners – gemeente

Totaalscore

Diemen: 6,2

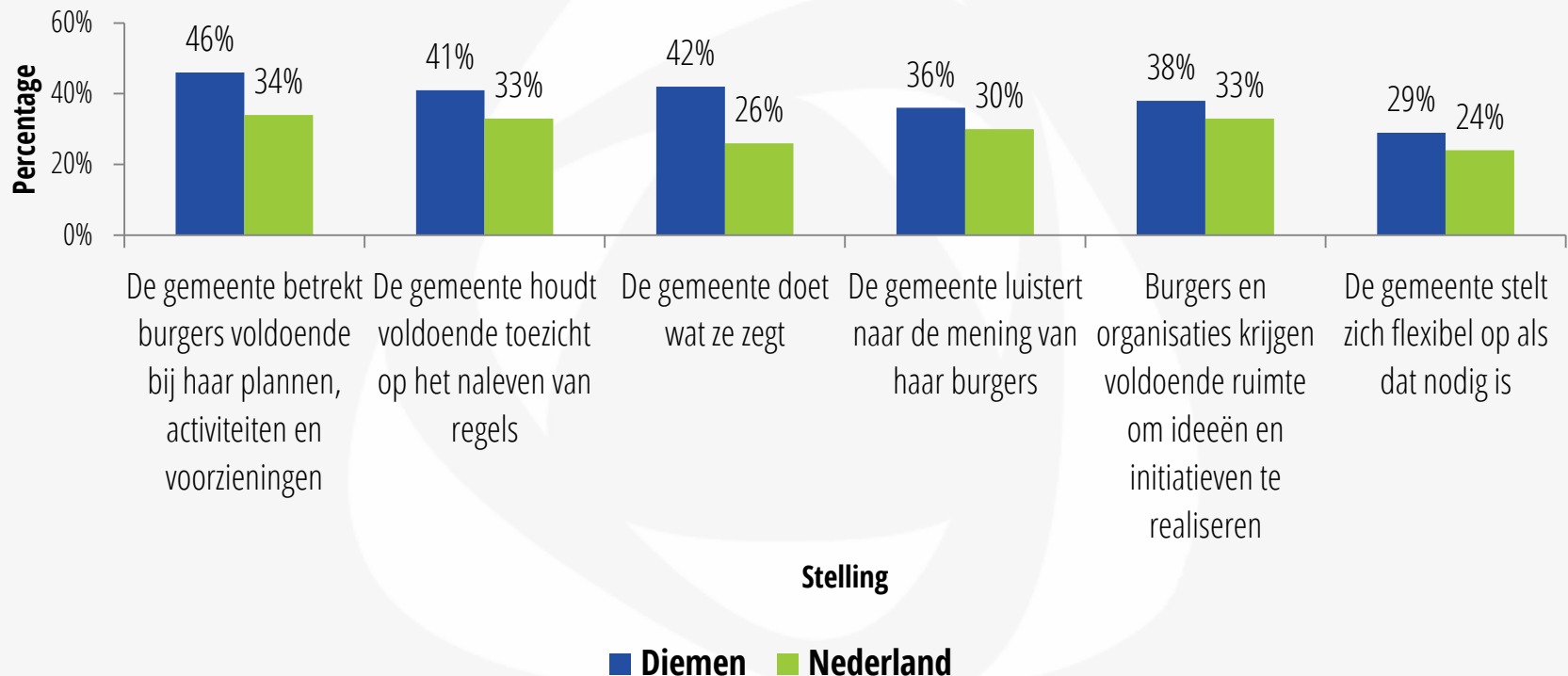
Nederland: 6,0

Inwoners van Diemen hebben relatief veel vertrouwen in de gemeente



Bijna de helft vindt dat de gemeente inwoners voldoende betrekt

Mate waarin de gemeente inwoners betrekt (% (helemaal) mee eens)



Thema C.

Gemeentelijke dienstverlening

Totaalscore

Diemen: 6,9

Nederland: 6,6

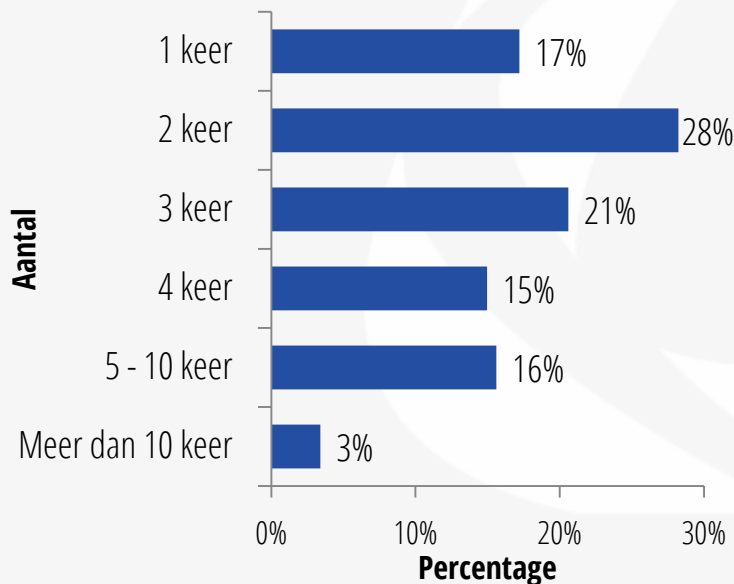
Inwoners van Diemen hebben relatief veel contact gehad met de gemeente, voornamelijk via de balie

Percentage dat in de afgelopen 12 maanden contact heeft gehad met de gemeente

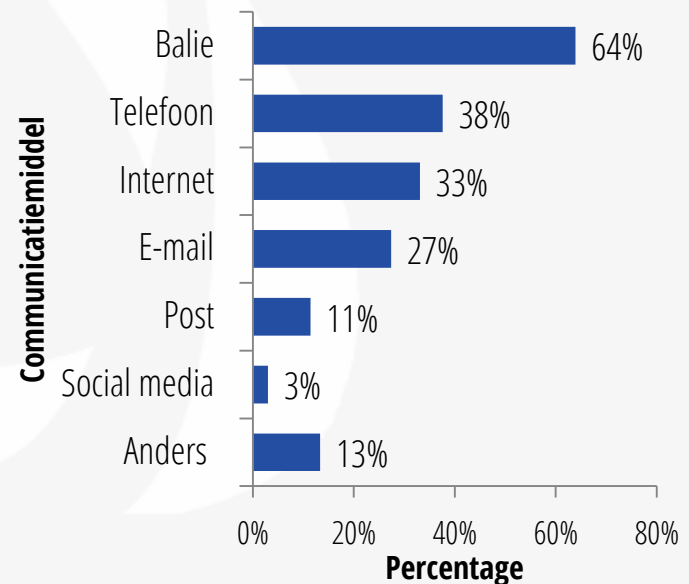
Diemen
72%

Nederland
63%

Aantal keren contact gehad



Wijze waarop contact gehad

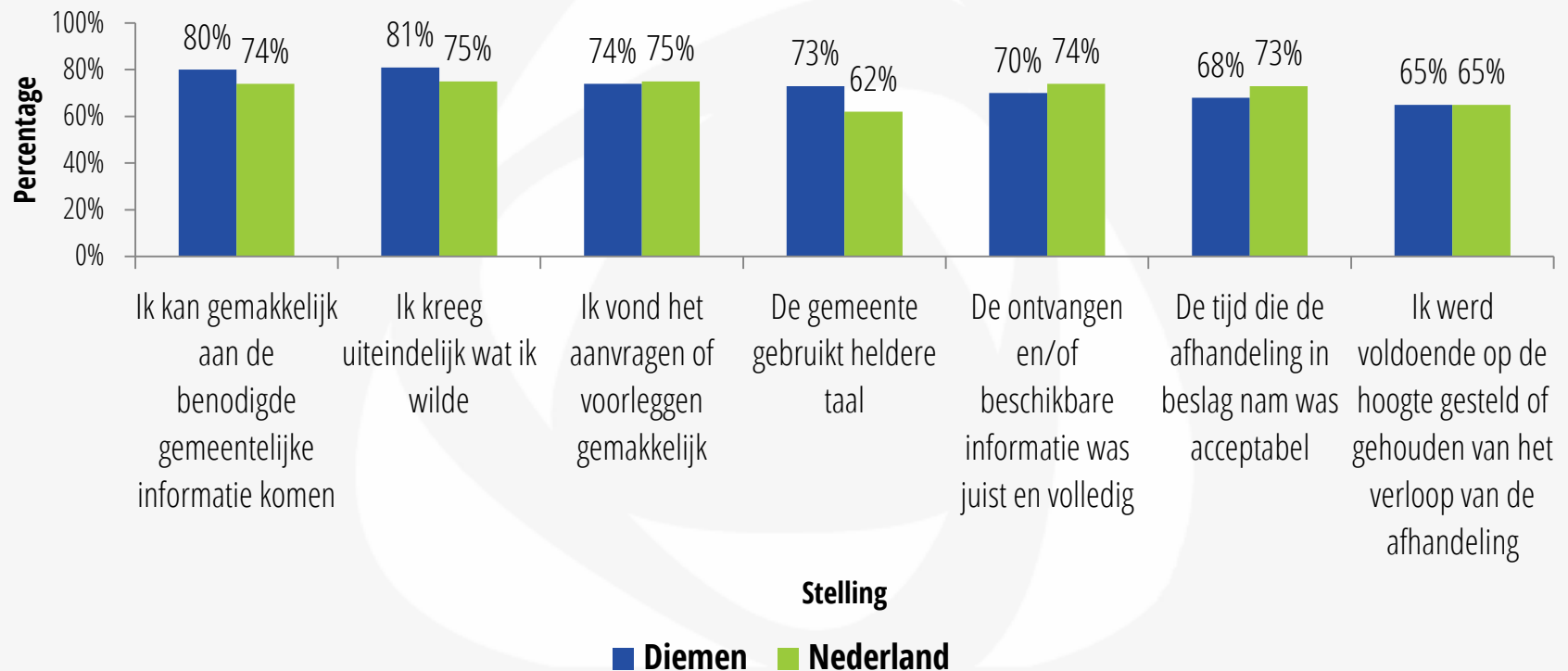


Men beoordeelt de digitale faciliteiten en communicatie en voorlichting vanuit de gemeente met een voldoende

	Diemen	Nederland
Waardering dienstverlening via digitale faciliteiten	6,5	6,4
Waardering communicatie en voorlichting	6,7	6,6

Men is tevreden over de gemeentelijke dienstverlening; juistheid/volledigheid informatie en afhandelingsduur scoren relatief lager

Aspecten gemeentelijke dienstverlening (% (helemaal) mee eens)



Thema D.

Zorg en Welzijn

Totaalscore

Diemen: 6,6

Nederland: 6,5

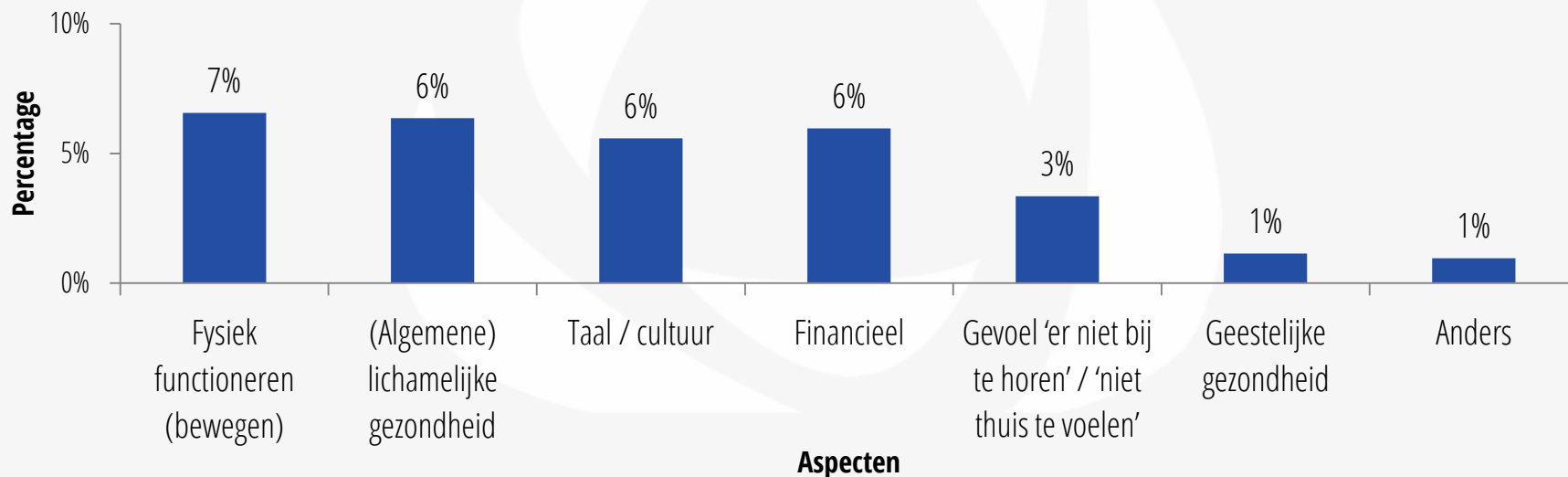
Inwoners beoordelen hun algehele gezondheid als “goed”

Waardering algehele persoonlijke gezondheid

Diemen
8,0

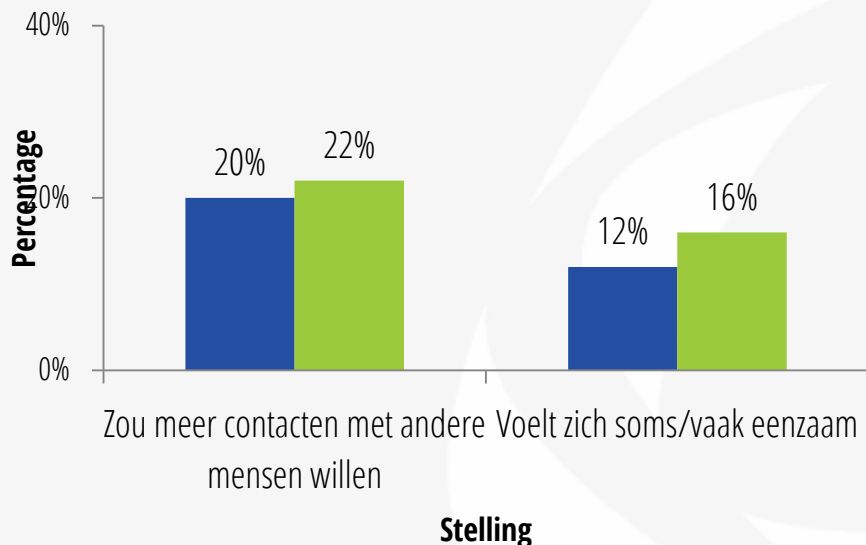
Nederland
7,7

Aspecten die een belemmering vormen voor het maatschappelijk leven (% matige/ernstige belemmering)



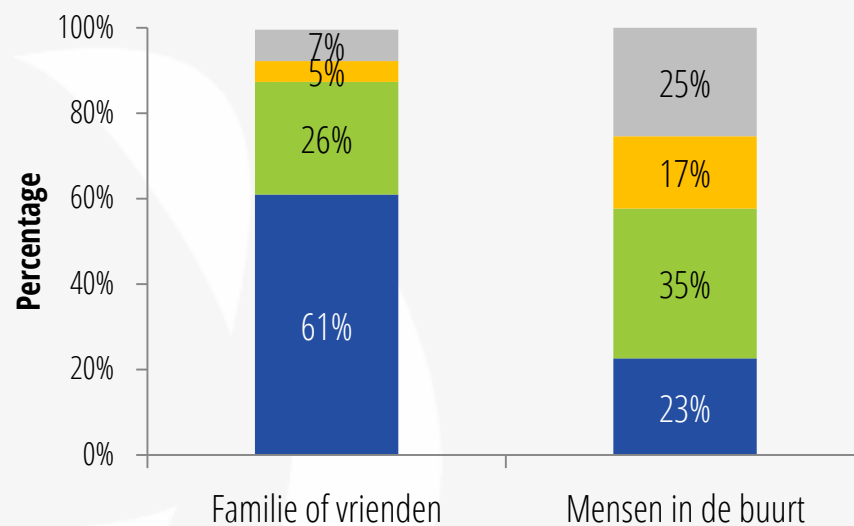
Eén op de tien voelt zich wel eens eenzaam en één op de vijf heeft behoefte aan meer sociale contacten

Sociale contacten



■ Diemen ■ Nederland

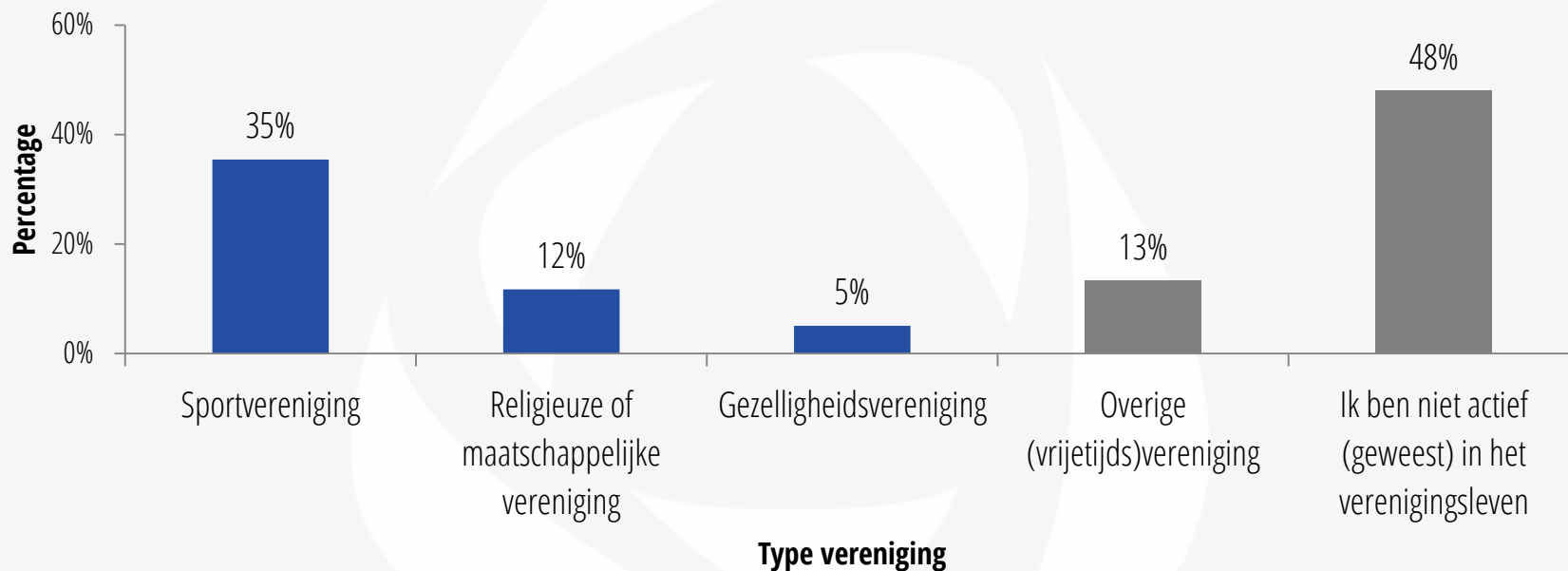
Kan terugvallen op hulp of zorg van...



■ Ja, zeker ■ Ja, waarschijnlijk
 ■ Nee ■ Weet niet/n.v.t.

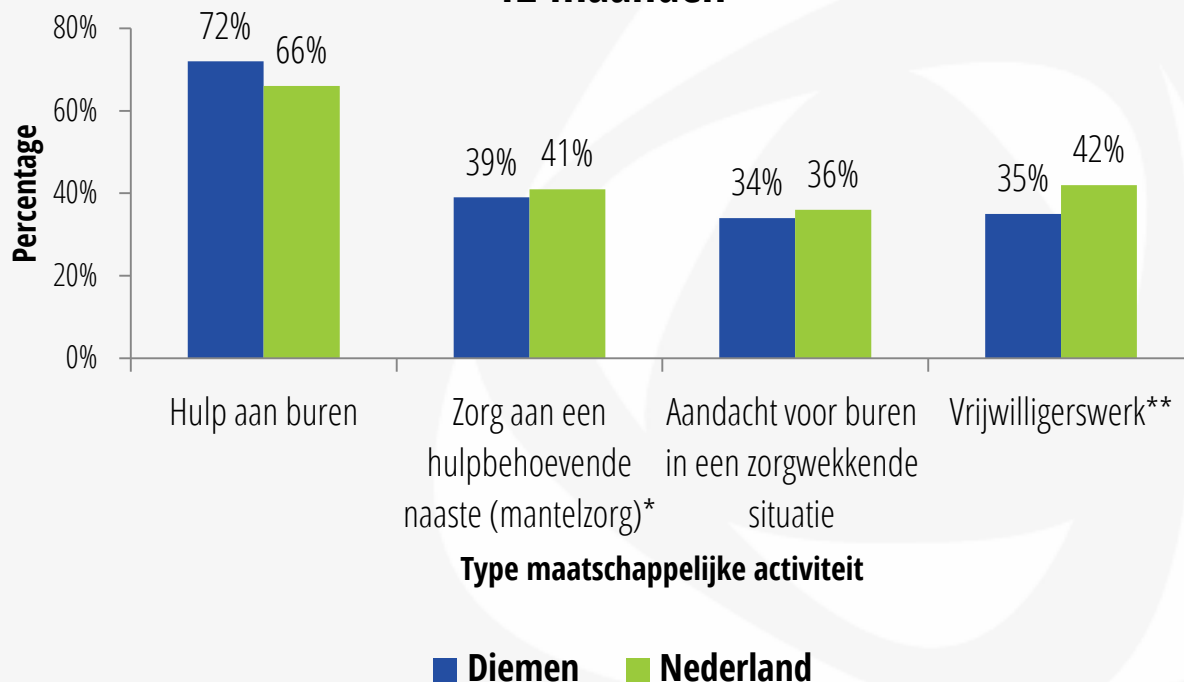
De helft van de inwoners is in het afgelopen jaar actief geweest in het verenigingsleven

Lidmaatschap verenigingen in de afgelopen 12 maanden



Inwoners bieden relatief veel hulp aan buren, wat meer vrijblijvend van aard is, maar doen relatief weinig vrijwilligerswerk

Inzet maatschappelijke activiteiten in de afgelopen 12 maanden



***33%** van de *mantelzorgers* voelt zich soms/vaak belemmerd in dagelijkse activiteiten door het geven van mantelzorg (Nederland: 41%)

****46%** wil in de nabije toekomst *vrijwilligerswerk* (blijven) doen (Nederland: 53%)

The background of the slide features a blue wall with several incandescent light bulbs hanging from red cords. The bulbs are at various heights and are mostly unlit, though some show a faint glow. A large, semi-transparent green rectangular area with a fine grid pattern is positioned in the center-right of the slide, serving as a backdrop for the section header.

4. Conclusies

Alle hoofdlijnen op een rij

	Woon- en leefklimaat	Relatie inwoners-gemeente	Gemeentelijke dienstverlening	Zorg en welzijn
Gemiddelde score	6,9	6,2	6,9	6,6
Algemene actie op themaniveau	Behouden	Behouden	Prioriteit ter verbetering	Prioriteit ter verbetering
Aandachtspunten binnen het thema	De mate waarin de gemeente voldoende doet aan leefbaarheid en veiligheid	De mate waarin de gemeente zich flexibel opstelt	De afhandelingsduur binnen de gemeentelijke dienstverlening	Ouderen/ hulpbehoevenden , ontlasting van mantelzorgers, vrijwilligerswerk en welzijns-activiteiten

5

5. Bijlagen

4.1 Steekproefopbouw (gewogen)

Geslacht	%	Arbeidssituatie	%	Netto maandinkomen	%
Man	47	In loondienst	52	€900 - €1.300	2
Vrouw	53	ZZP-er	6	€1.300 - €1.800	5
		Ondernemer met personeel	5	€1.800 - €2.700	10
Leeftijd	%	Werkloos	5	€2.700 - €3.200	15
18 – 29 jaar	6	(Deels) arbeidsongeschikt	1	Meer dan €3.200	34
30 – 39 jaar	16	Gepensioneerd	21	Onbekend	35
40 – 54 jaar	32	Huisvrouw/-man	8		
55 – 64 jaar	21	Scholier/student	0	Aantal jaren woonachtig in	
65 – 74 jaar	14	Anders	2	Diemen	%
75 jaar of ouder	10			Korter dan 2 jaar	10
		Samenstelling huishouden	%	2-5 jaar	9
Opleiding	%	Twee volwassenen zonder kinderen	49	5-10 jaar	12
Lagere school	4	Twee volwassenen met kinderen	49	10-15 jaar	10
Vmbo/mavo	11	Een volwassene met kinderen	1	15 jaar of langer	59
Havo/vwo	15	Anders	1		
Mbo	23				
Hbo	31				
Wo	17				

4.2 Toelichting representativiteit

De steekproef voldoet aan de eisen voor representativiteit:

✓ **Respons in aantallen is voldoende groot**

Bij een absolute respons van $n=543$ is de foutmarge 4,2 procent. Met andere woorden; de resultaten van de steekproef wijken maximaal 4,2 procent af van de daadwerkelijke scores in de populatie. Dit is voldoende om op geaggregeerd niveau betrouwbare uitspraken te kunnen doen over de totale populatie inwoners van de gemeente Diemen.

✓ **Respons in procenten is voldoende groot**

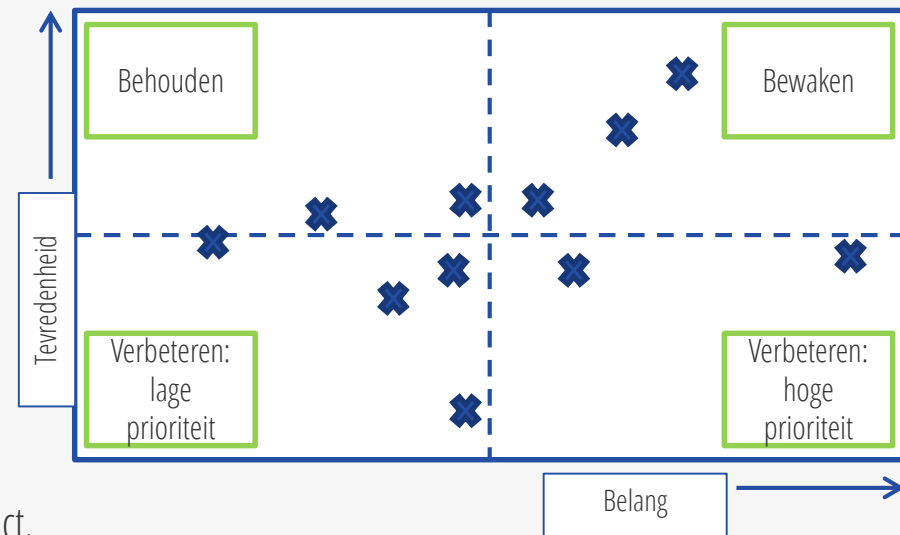
In totaal zijn $n=1.800$ inwoners uitgenodigd voor het onderzoek. Een respons van $n=543$ duidt op een responspercentage van 30 procent. Dit responspercentage is voldoende om betrouwbare uitspraken te kunnen doen over de totale populatie.

✓ **Steekproefopbouw komt voldoende overeen met populatieopbouw**

De oorspronkelijke steekproef bevat, vergeleken met de populatie, een lichte overtegenwoordiging van mannen en oudere inwoners. Om dit recht te trekken zijn de resultaten gewogen naar geslacht en leeftijd. Dit houdt in dat de antwoorden die gegeven zijn door deelnemers uit een ondervertegenwoordigde groep iets zwaarder meetellen dan die uit een oververtegenwoordigde groep. Deze weging in acht nemend, voldoet de steekproef aan alle drie de eisen voor representativiteit.

4.3 Toelichting bij de prioriteitenmatrices

- Een regressieanalyse stelt het impliciete belang vast dat mensen hechten aan bepaalde deelaspecten. In eerste instantie wordt naar een algemeen oordeel gevraagd en vervolgens wordt gevraagd om een oordeel te geven over afzonderlijke deelaspecten. Middels een regressieanalyse wordt bepaald wat de relatieve bijdrage van deze aspecten aan het algemene oordeel is (het relatieve belang, ook wel bèta-waarden). Hierbij geldt: hoe hoger de bèta-waarde, hoe groter de invloed op algemene tevredenheid (en hoe belangrijker het aspect).
- Door de deelaspecten tegen elkaar af te zetten op basis van de gemiddelde tevredenheid en het relatieve belang, kunnen we de belangrijkste verbeterpunten aanwijzen. Een prioriteitenmatrix wordt veelal gebruikt voor het grafisch weergeven van een regressieanalyse (zie figuur).
- Bij een prioriteitenmatrix worden het relatieve belang (horizontaal) en de tevredenheidsscore (verticaal) tegen elkaar afgezet. De assen zijn de gemiddelde scores op belang en tevredenheid. De kwadranten geven aan wat de strategie dient te zijn.
- Om de totale tevredenheid op dit moment te vergroten, heeft het verhogen van de tevredenheid op de aspecten in het kwadrant “verbeteren, hoge prioriteit” de meeste impact.

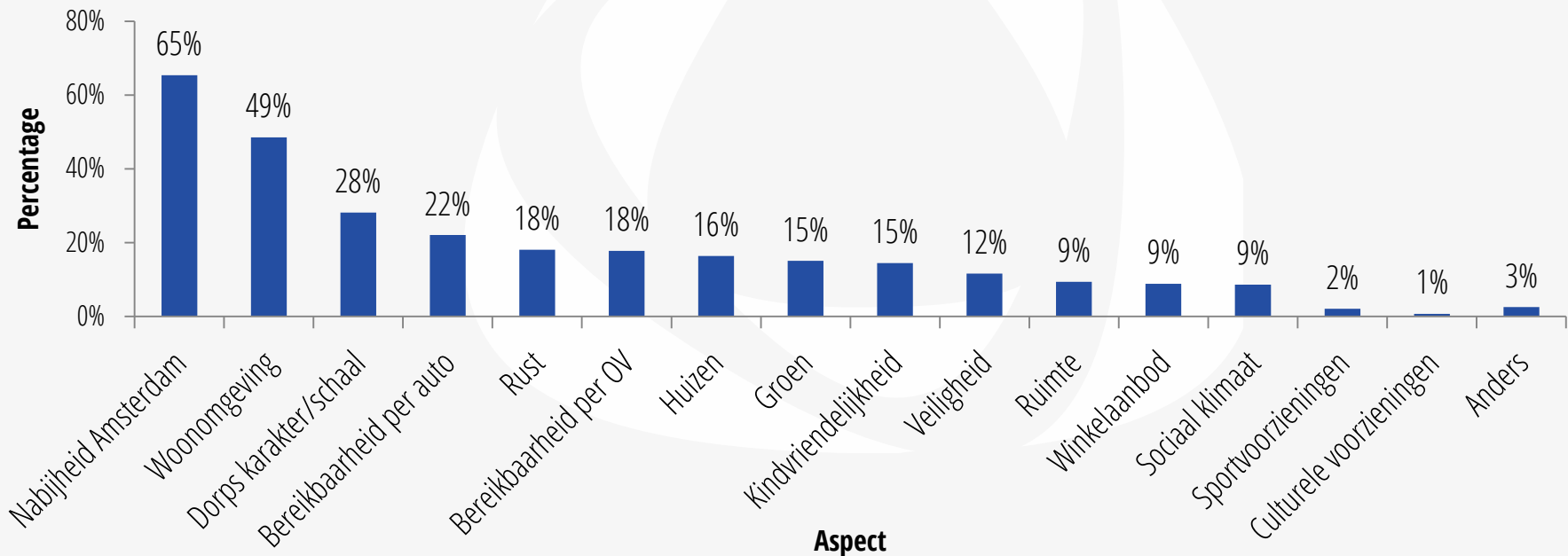


4.4 Aanvullende vragen

Aantrekkelijkheid wonen in Diemen (schaal 1 t/m 10)

7,5

Meest aansprekende aspecten van wonen in Diemen

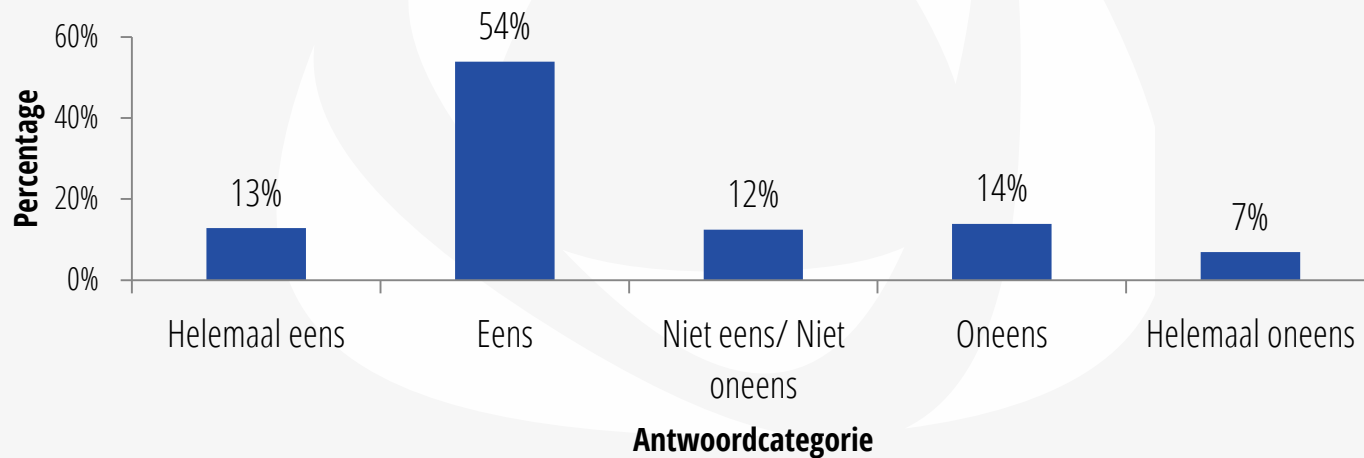


4.4 Aanvullende vragen

Veiligheid in de buurt (schaal 1 t/m 10)

7,1

"Ik ben tevreden over de afvalinzameling in mijn buurt"



Meer informatie? Neem contact met ons op!

Newcom Research & Consultancy B.V.

Drs. Sjoerd Buitinga

www.newcom.nl | info@newcom.nl

Vestiging Amsterdam

Herengracht 564

1017 CH Amsterdam

T: 020 - 639 32 51

Vestiging Enschede

Capitool 50-4

7521 PL Enschede

T: 053 - 483 66 00

F: 053 - 433 74 15

