

Waar staat de gemeente Diemen in 2018?

Versie: 2 oktober 2018

Uitgevoerd door: Newcom Research & Consultancy

Auteur: drs. Steven Boeke, drs. Hans Hoekstra

Opdrachtgever: Gemeente Diemen

Inhoud

- 1** Achtergrond
- 2** Hoofdresultaten per thema
- 3** Onderliggende resultaten per thema
- 4** Conclusies
- 5** Aanvullende vragen Diemen
- 6** Bijlagen





1. Achtergrond

Gemeente Diemen

is een gemeente in de Nederlandse provincie Noord-Holland. De gemeente telt 27.362 inwoners (30 april 2017, bron: CBS) en heeft een oppervlakte van 14,04 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 verzamelaar van diverse onderzoeken die ontwikkeld zijn om de gemeentelijke prestaties per gemeente in Nederland op identieke wijze inzichtelijk te maken.

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: 8 maart t/m 23 mei 2018.

Doelstellingen

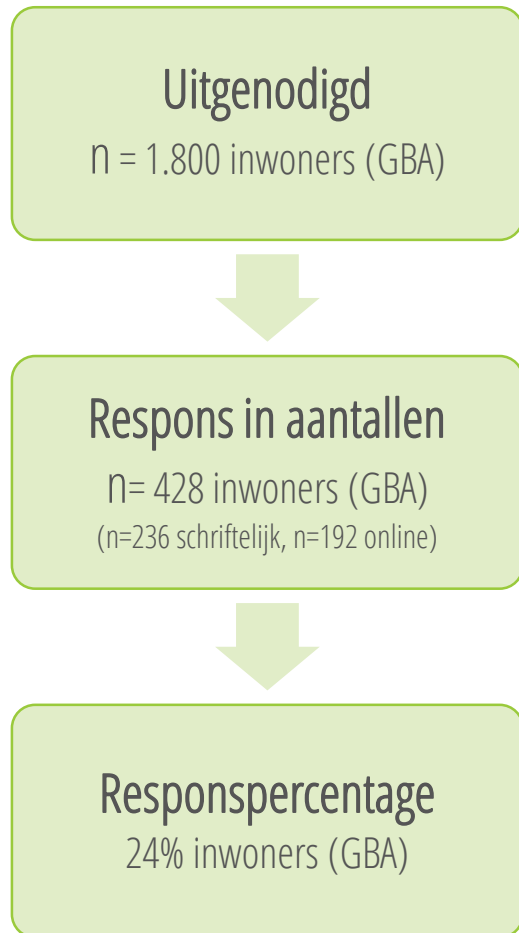
Doelstellingen:

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 6.2 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=428);
 - 2) De resultaten worden waar mogelijk vergeleken met de landelijke benchmark, afkomstig van www.waarstaatjegemeente.nl;

2. Hoofdresultaten per thema

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

De rapportcijfers voor de kernindicatoren liggen voor Diemen licht boven het landelijk gemiddelde.

Woon- en leefklimaat

(zorg van de gemeente voor woon- en leefomgeving)

Diemen: 6,9

Nederland: 6,7

Diemen (2015): 6,9

Relatie inwoner-gemeente

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

Diemen: 6,3

Nederland: 6,1

Diemen (2015): 6,2

Gemeentelijke dienstverlening

Diemen: 6,8

Nederland: 6,8

Diemen (2015): 6,9

Welzijn en zorg

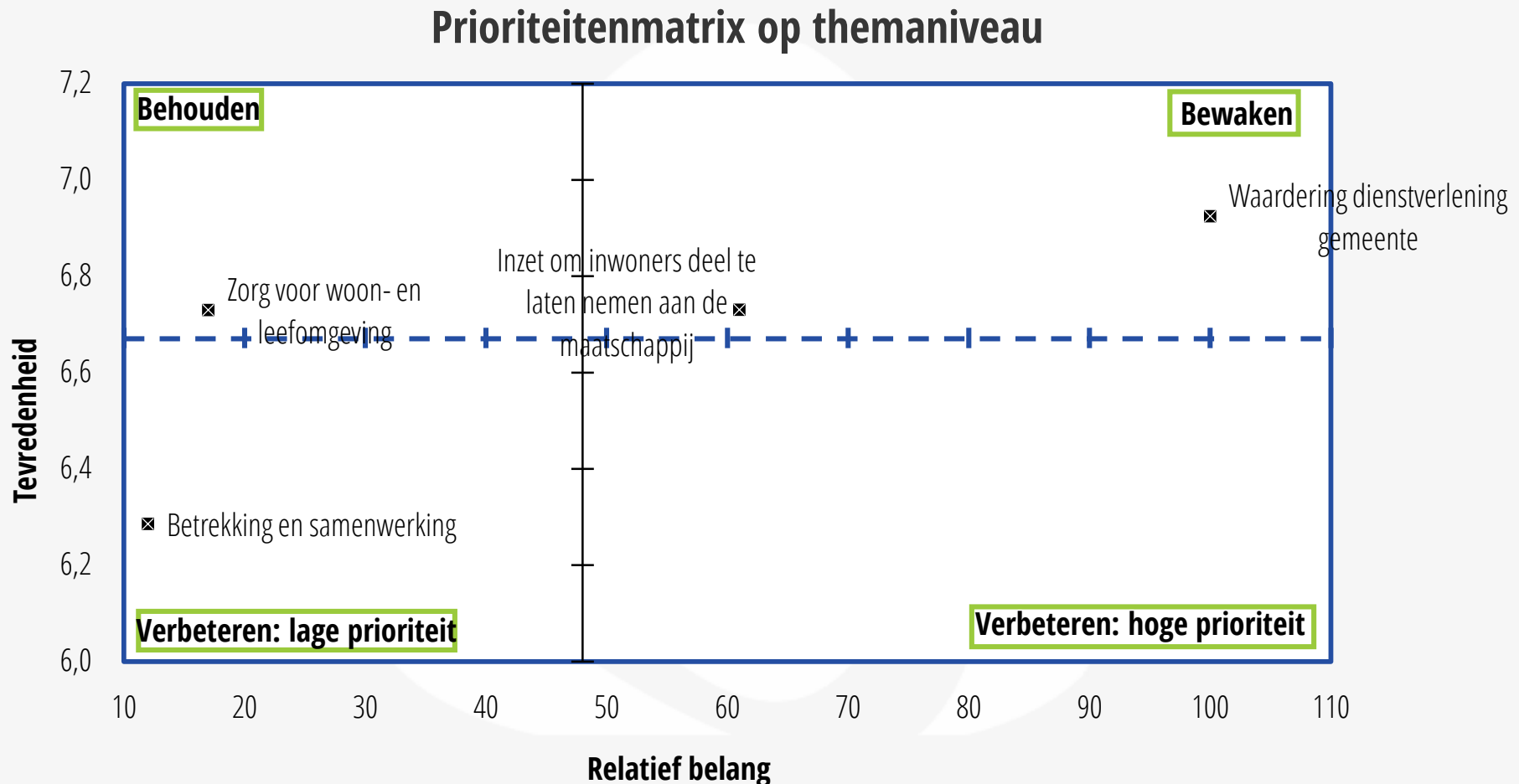
(inspanningen van de gemeente om burgers volledig te laten deelnemen aan de maatschappij)

Diemen: 6,8

Nederland: 6,6

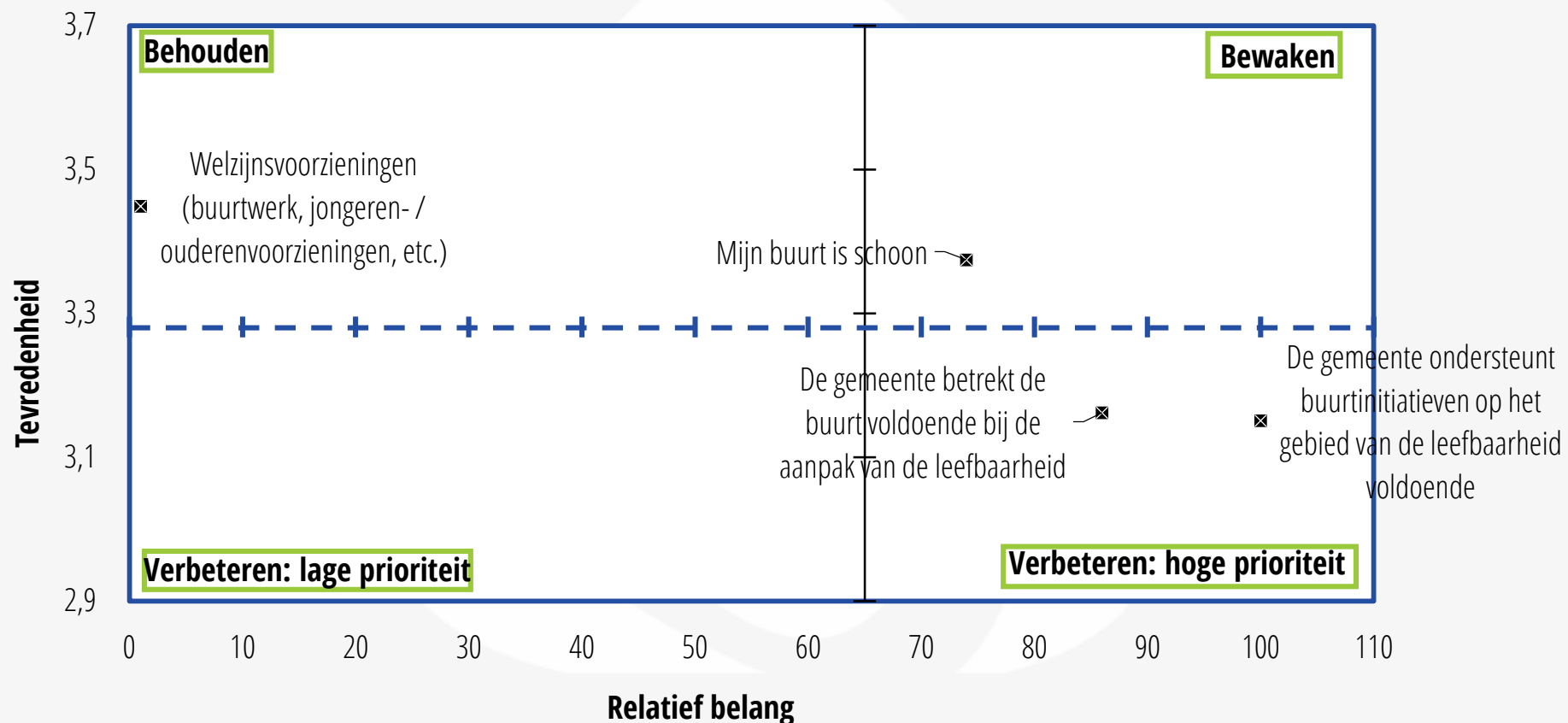
Diemen (2015): 6,6

Betrekken en samenwerking is op algemeen niveau een aandachtspunt.



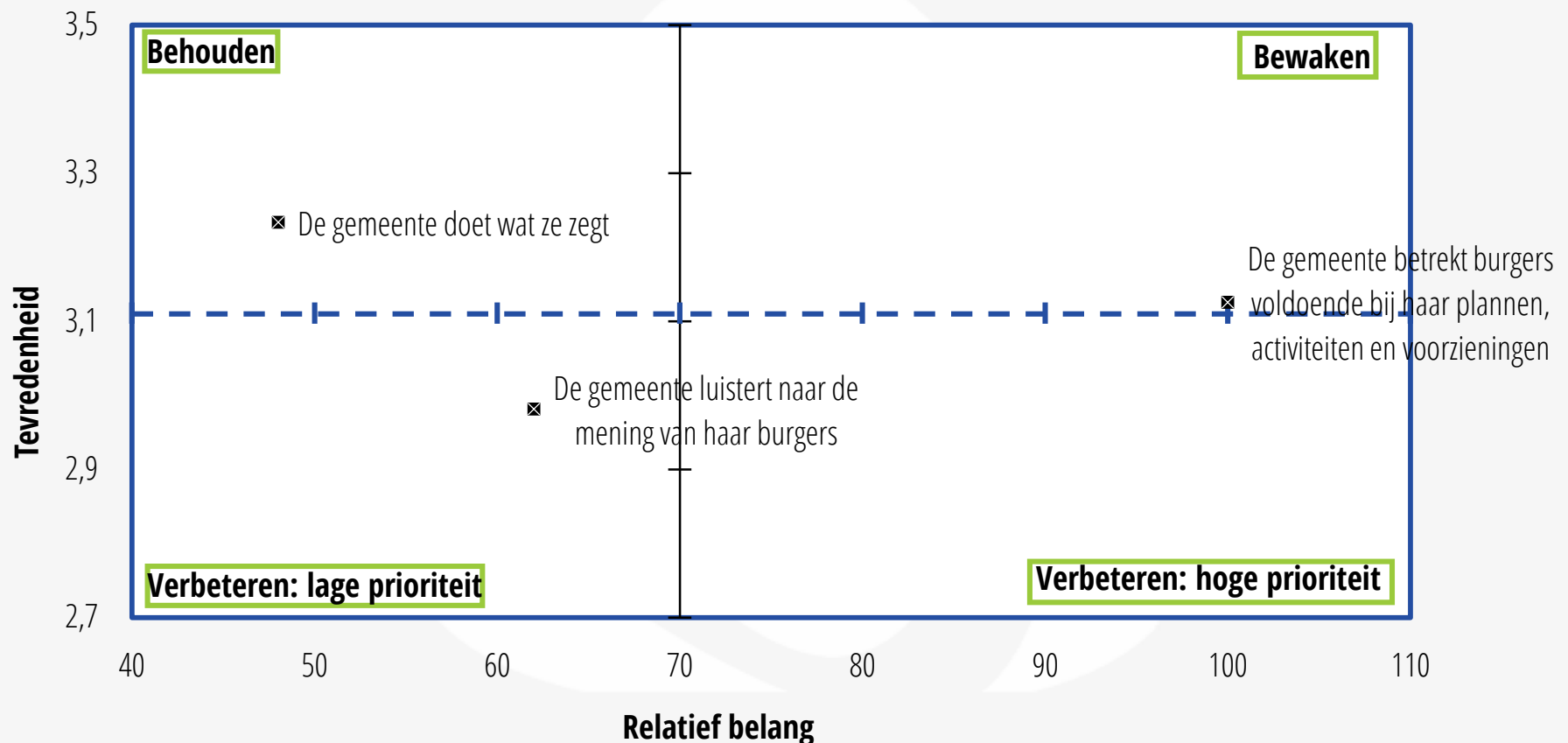
Betrekken van de buurt en ondersteunen van initiatieven zijn aandachtspunten voor het verbeteren van woon- en leefklimaat.

Prioriteitenmatrix op aspectniveau voor thema woon- en leefklimaat



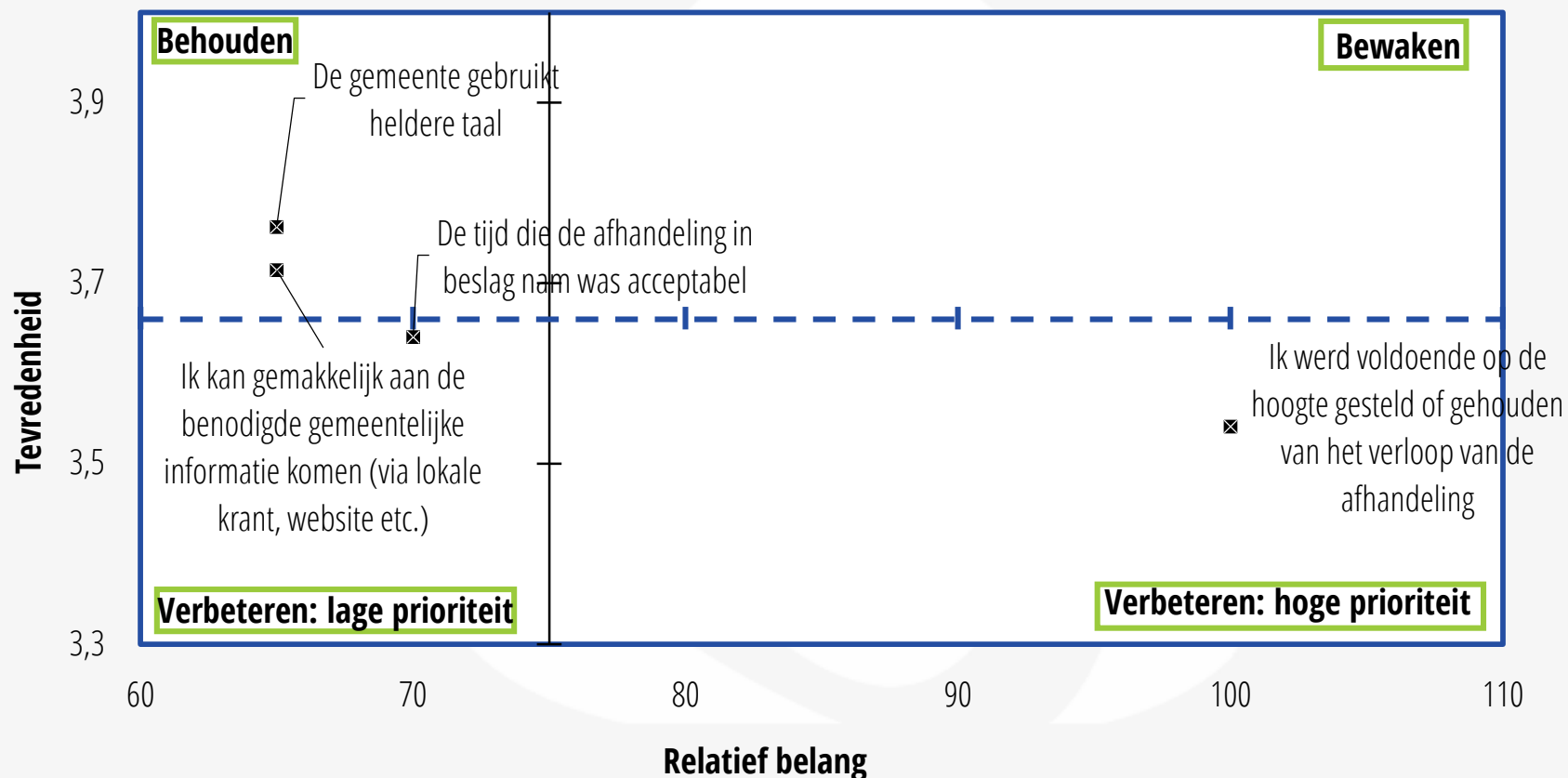
Het (meer) betrekken van en luisteren naar inwoners kan de relatie verbeteren.

Prioriteitenmatrix op aspectniveau voor thema relatie inwoners-gemeente



Informeren over de voortgang heeft prioriteit bij dienstverlening.

Prioriteitenmatrix op aspectniveau voor thema gemeentelijke dienstverlening



Welzijn en zorg: aandacht gewenst voor eenzaamheid en sociale cohesie.

Aandacht voor eenzaamheid

27% ervaart één of meer beperkingen om aan het maatschappelijke leven deel te nemen

21% voelt zich wel eens eenzaam



"Buddy programma: ouderen en studenten. Zijn de twee grootste groepen mensen die eenzaam zijn. Gezamenlijk wandelen/hond uitlaten."

Ontlasting van mantelzorgers

47% voelt zich wel eens belemmerd door het geven van mantelzorg



"Goede voorlichting periodiek herhalen welke hulp via de Gemeente kan worden verkregen(WMO) Mantelzorg etc."

Aandacht voor vrijwilligerswerk

39% doet vrijwilligerswerk; **67%** wil misschien/zeker vrijwilligerswerk gaan doen



*"Meer promoten welke vormen van vrijwilligerswerk er is."
"Platform voor vrijwilligerswerk, bijvoorbeeld maatjesproject."*

Aandacht voor sociale cohesie

50% vindt dat buurtbewoners voor elkaar klaarstaan



*"Sociale cohesie helpen verbeteren."
"Wij wonen hier pas 3 maanden maar de binding is erg laag. Ik heb bijvoorbeeld voor mijn hele straat (16 huizen) kerstkaarten geschreven met de vraag om eens kennis te maken. Geen reactie..."*



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: 6,7

Diemen (2015): 6,9

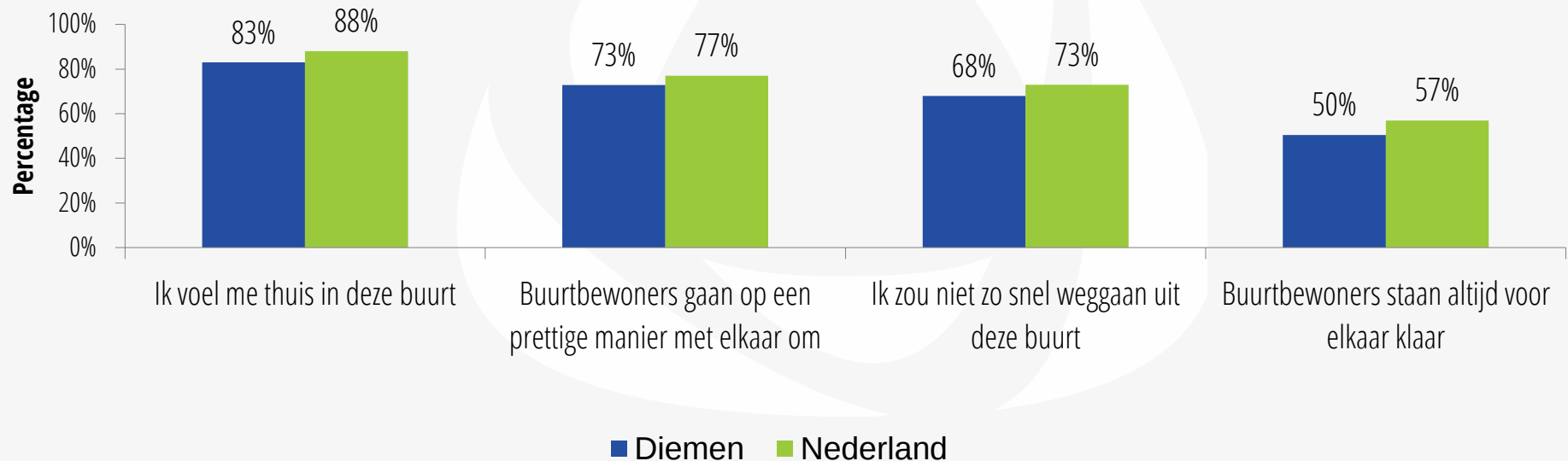
De waardering voor de buurt ligt iets lager dan gemiddeld.

Waardering buurt als woon- en leefomgeving

Diemen
7,7

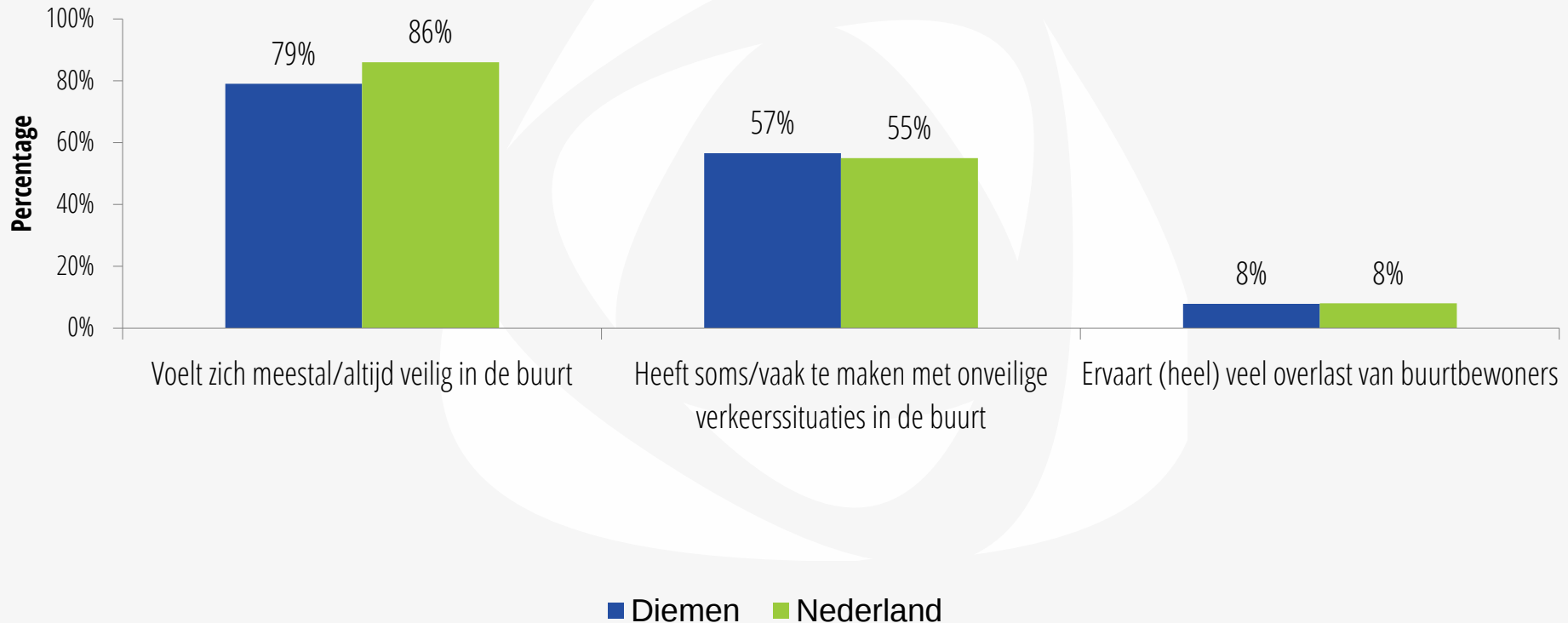
Nederland
7,9

Prettig wonen (% (helemaal) mee eens)



Bijna 4 op de 5 inwoners voelt zich meestal/altijd veilig in Diemen. Dit is iets minder dan gemiddeld.

Veiligheid en overlast



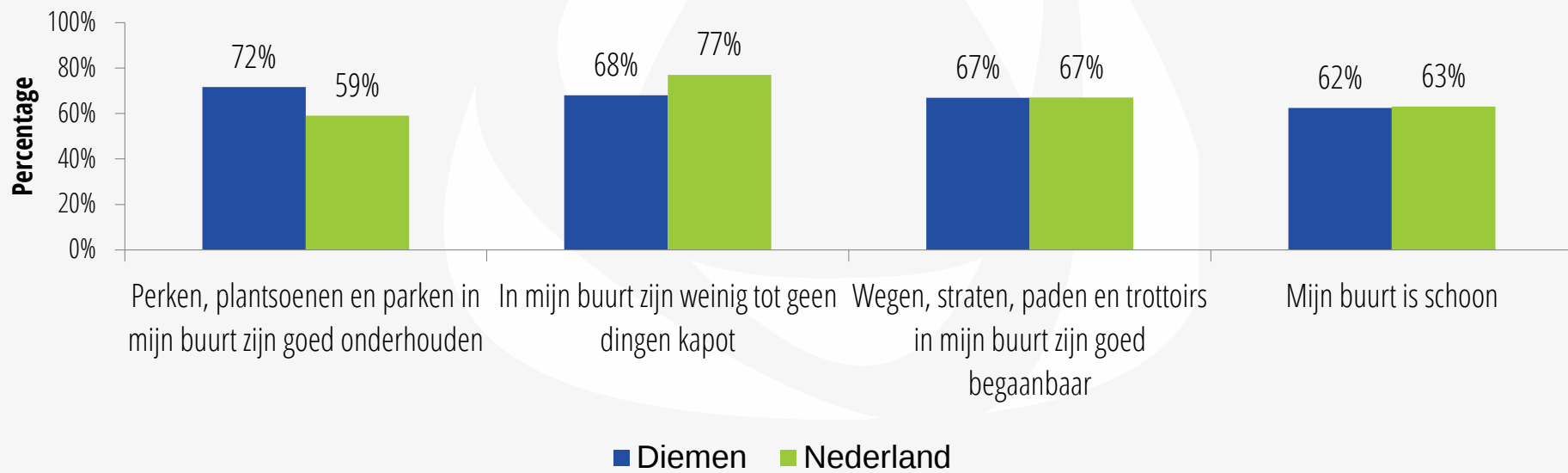
Men merkt wat vaker dat de buurt vooruitgaat dan gemiddeld.

Ontwikkeling buurt (% enigszins/duidelijk vooruit gegaan)

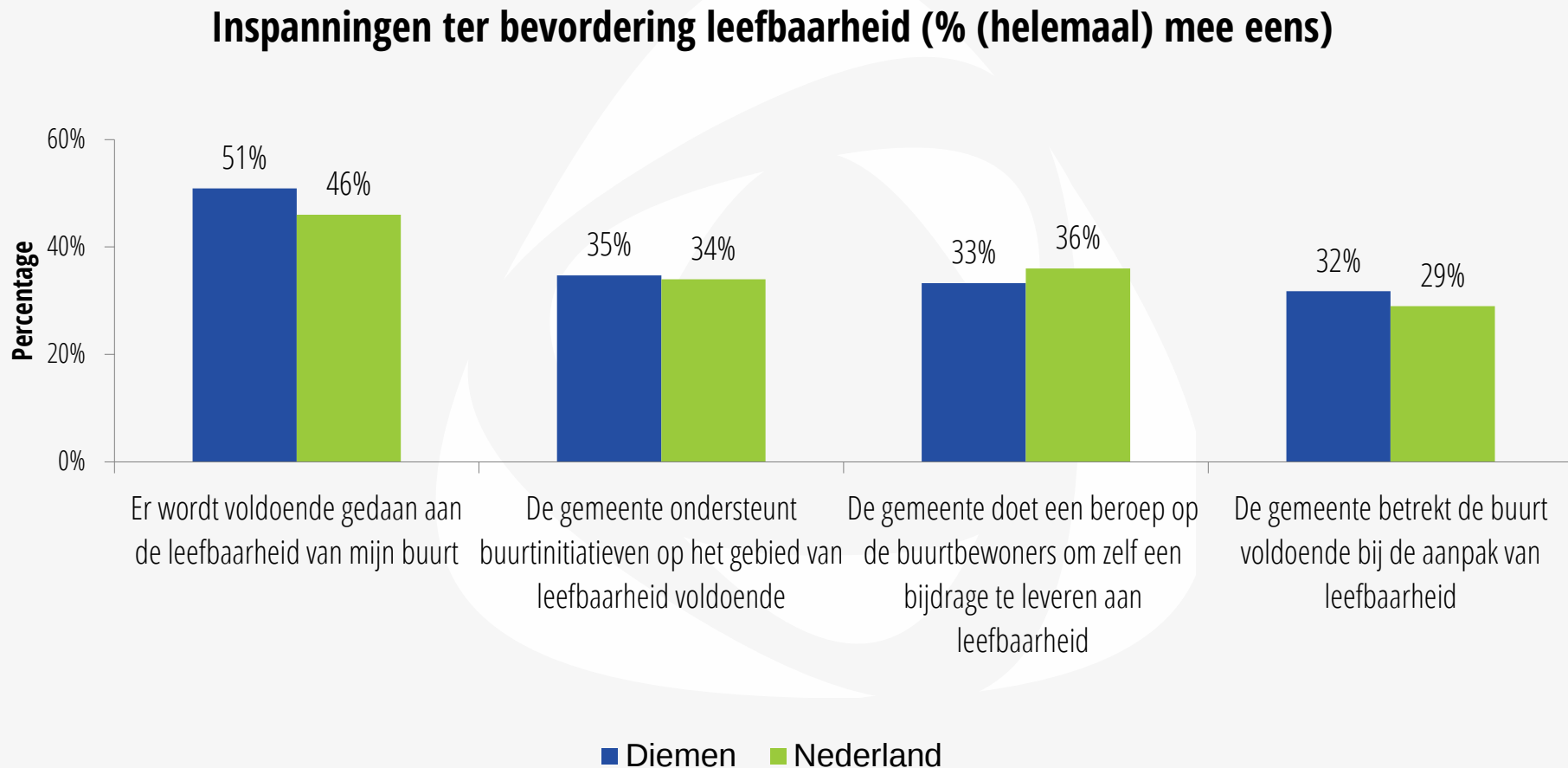
Diemen
26%

Nederland
17%

Leefbaarheid (% (helemaal) mee eens)



Een derde vindt dat de gemeente een beroep op buurtbewoners doet en buurtinitiatieven voldoende ondersteunt.



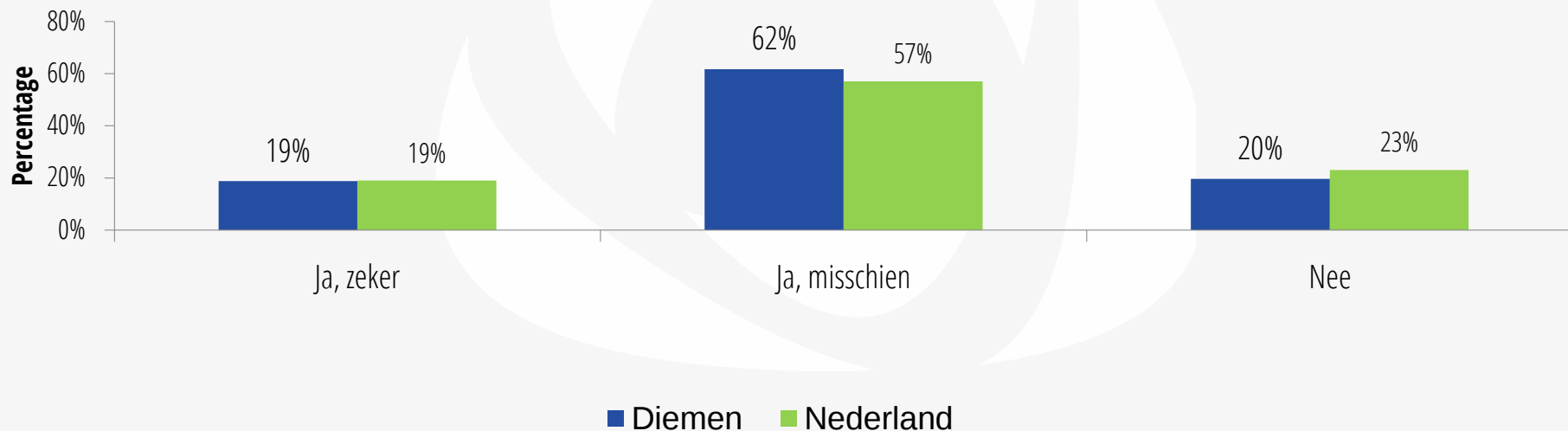
De bereidheid om zich actief in te zetten voor de buurt ligt iets boven het gemiddelde.

Percentage dat zich de afgelopen 12 maanden intensief heeft ingezet voor de leefbaarheid in de buurt

Diemen
9%

Nederland
7%*

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



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

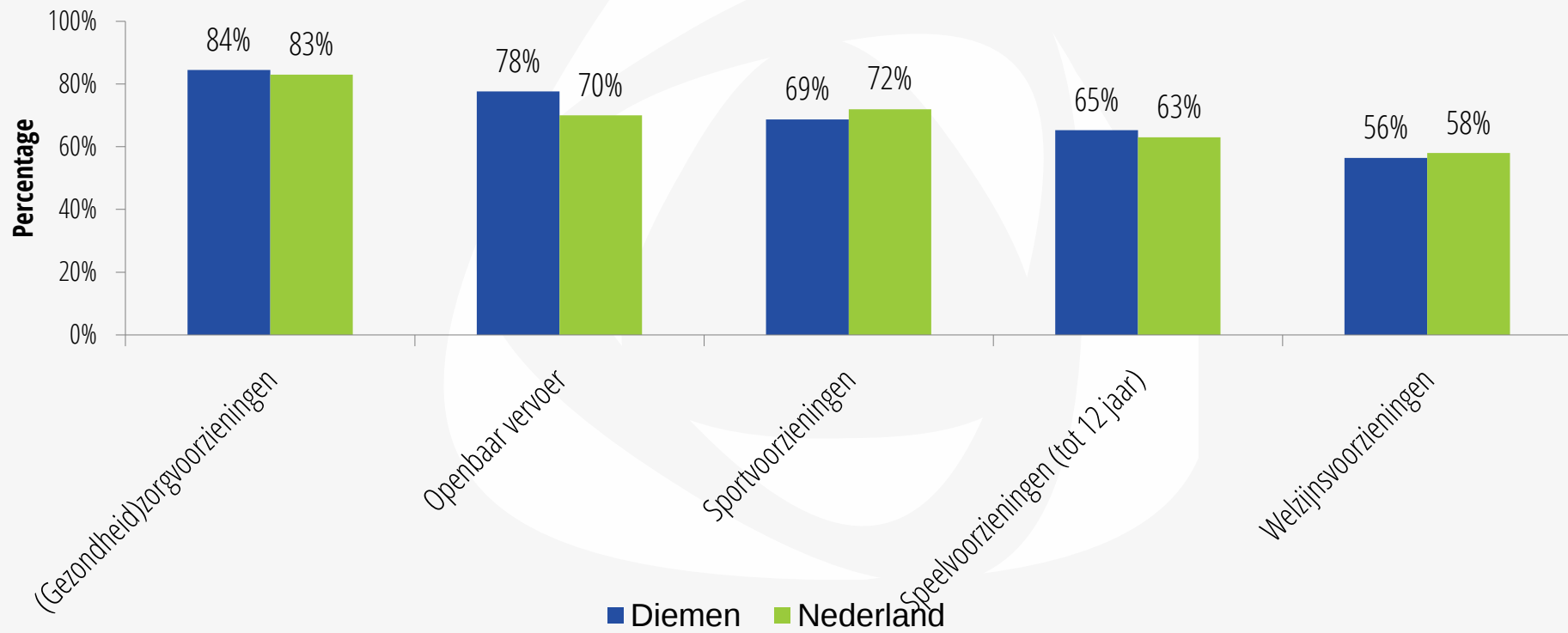
Ten opzichte van Nederland vindt men de buurt in Diemen wat minder vaak voldoende groen.

Aanwezigheid voorzieningen (% (helemaal) mee eens)



De tevredenheid ten aanzien van voorzieningen is gemiddeld en zelfs wat hoger dan gemiddeld ten aanzien van openbaar vervoer.

Tevredenheid voorzieningen (% (zeer) tevreden)



Thema B.

Relatie inwoners – gemeente

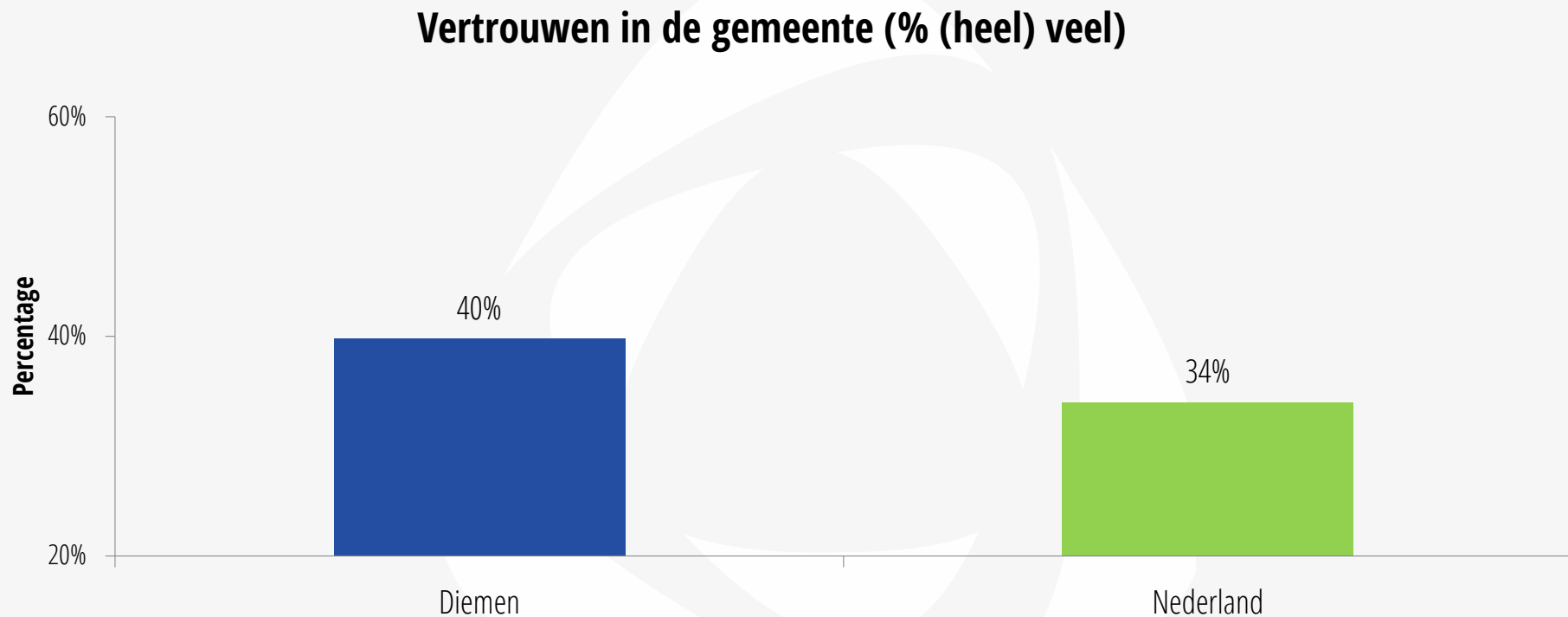
Totaalscore

Diemen: 6,3

Nederland: 6,1

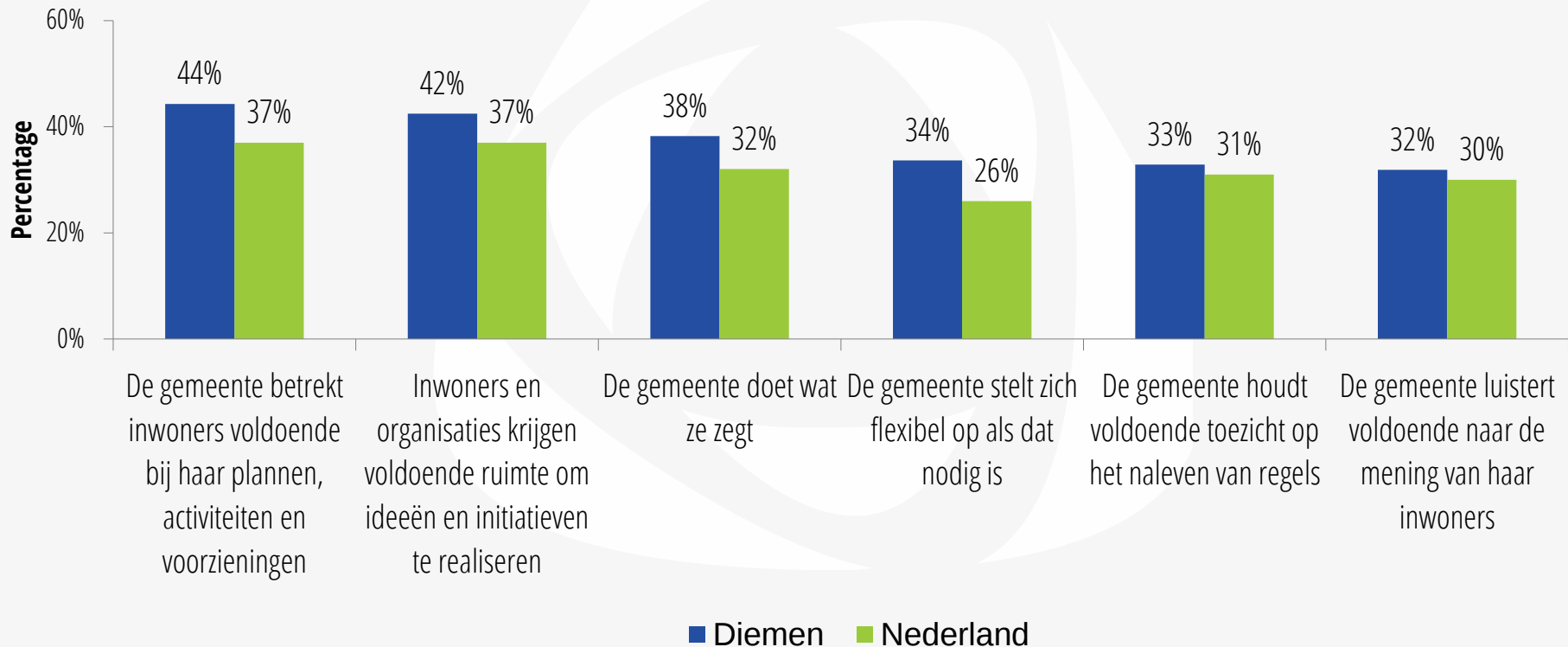
Diemen (2015): 6,2

Men heeft wat vaker veel vertrouwen in de gemeente dan gemiddeld.



Inwoners worden relatief vaak betrokken door de gemeente. Zij stelt zich bovengemiddeld flexibel op.

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



Thema C.

Gemeentelijke dienstverlening

Totaalscore

Diemen: 6,8

Nederland: 6,8

Diemen (2015): 6,9

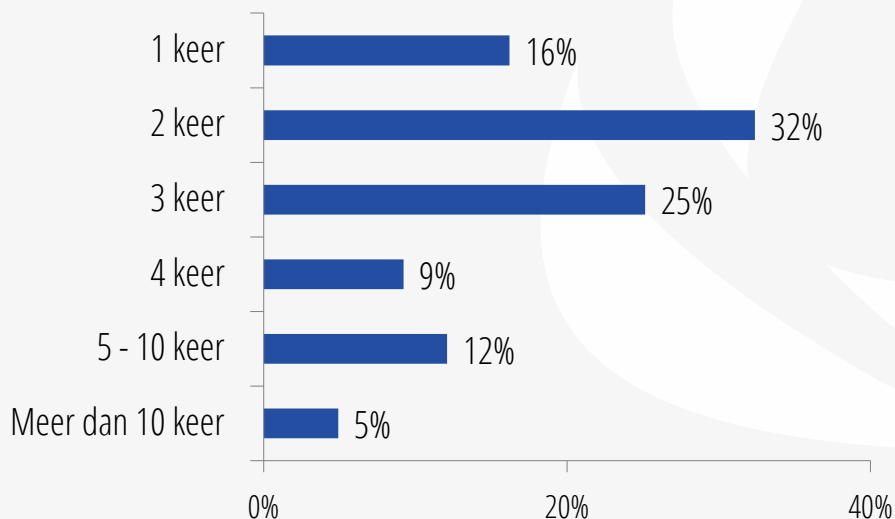
Men heeft vooral contact met de gemeente aan de balie of via internet/app.

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

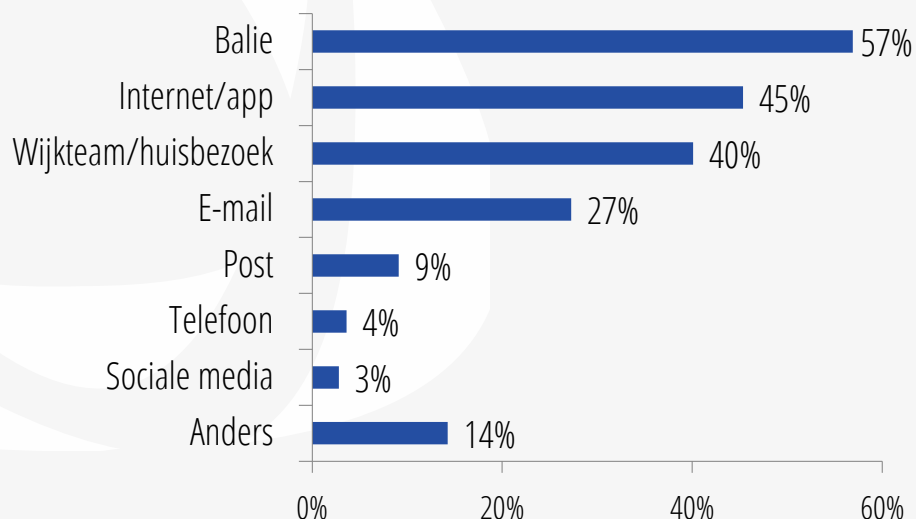
Diemen
75%

Nederland
69%

Aantal keren contact gehad



Wijze waarop men contact heeft gehad

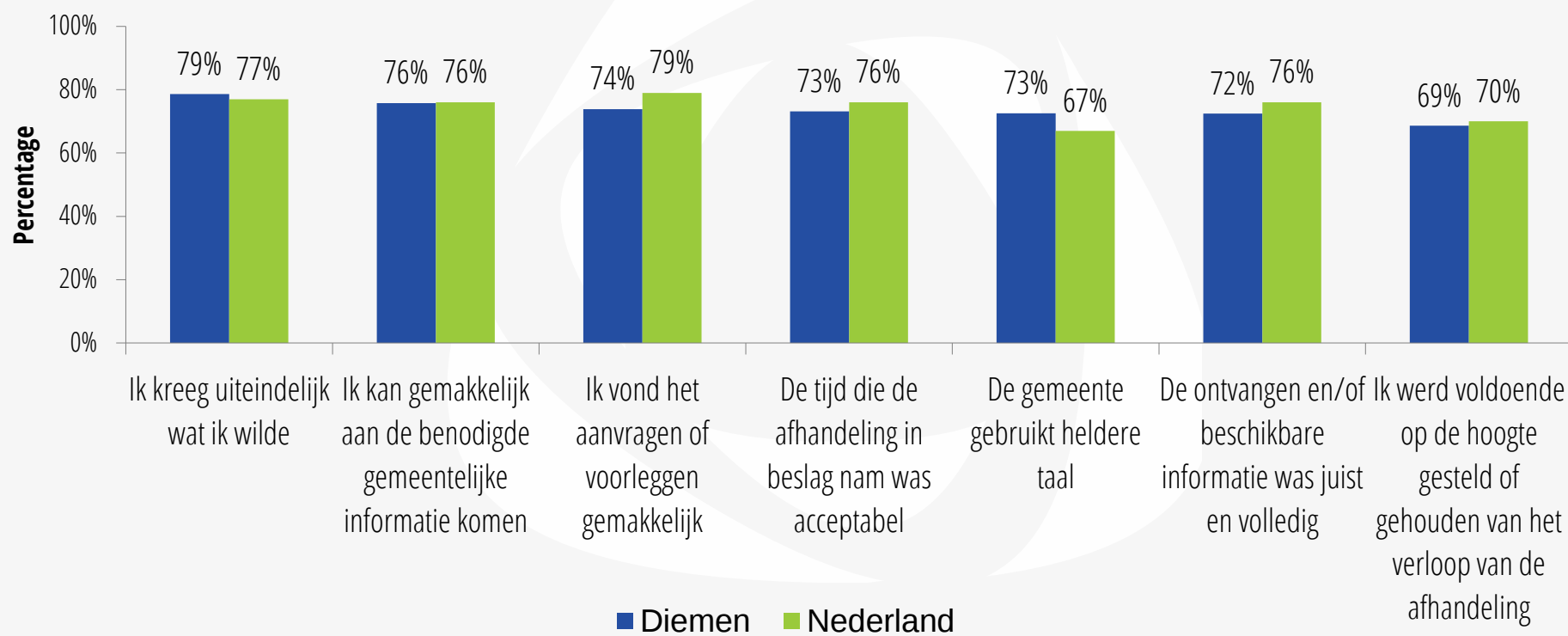


De waardering van de digitale dienstverlening en de communicatie ligt rond het landelijk gemiddelde.

	Diemen	Nederland
Waardering dienstverlening via digitale faciliteiten	6,8	6,9
Waardering communicatie en voorlichting	6,7	6,7

De tevredenheid over het contact is wat lager dan gemiddeld als het gaat om gemak en tijd.

Tevredenheid contact met de gemeente (% (helemaal) mee eens)



Thema D.

Zorg en Welzijn

Totaalscore

Diemen: 6,8

Nederland: 6,6

Diemen (2015): 6,6

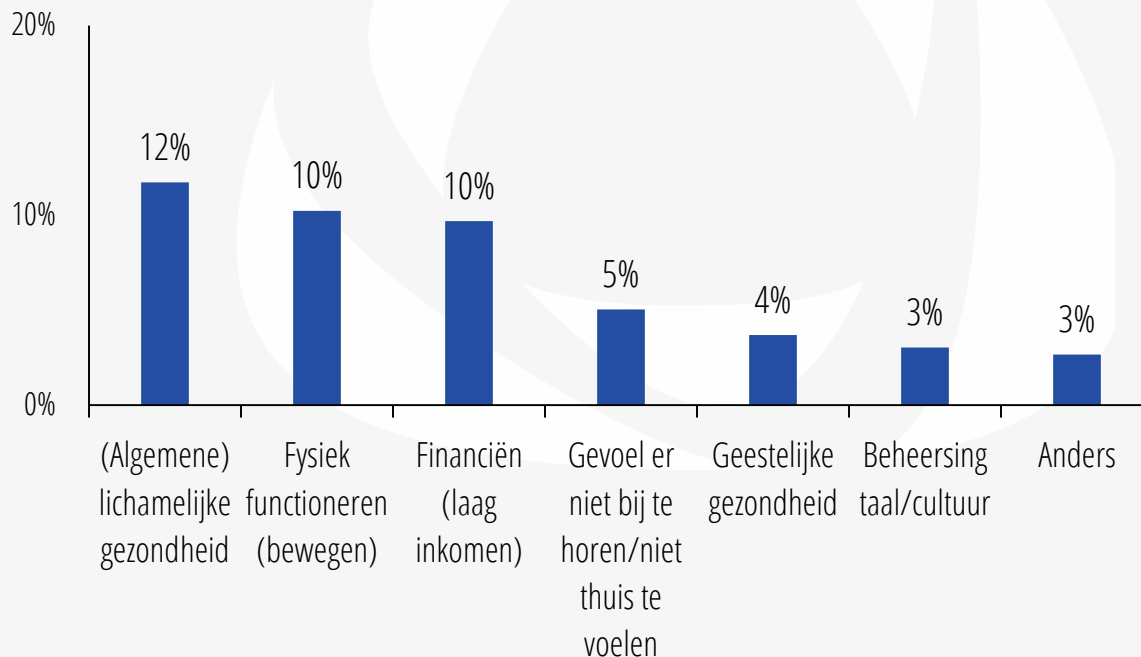
Fysieke en/of financiële problemen vormen voor ongeveer één op de tien inwoners een maatschappelijke belemmering.

Waardering algehele persoonlijke gezondheid

Diemen
7,6

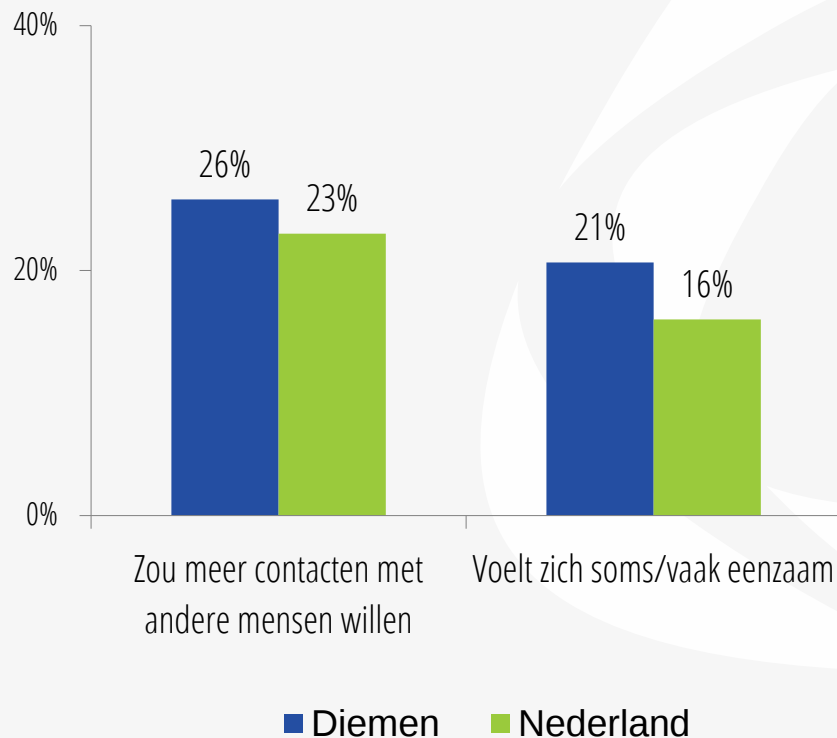
Nederland
7,6

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

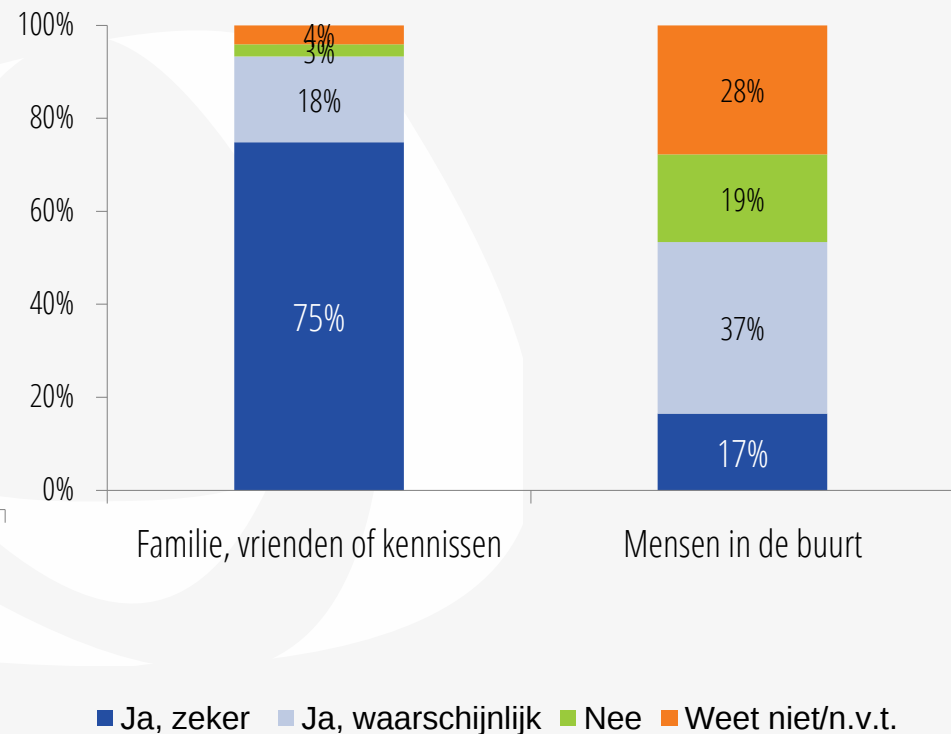


Ongeveer een kwart heeft behoefte aan meer sociale contacten.
Eén op de vijf voelt zich soms/vaak eenzaam.

Sociale contacten

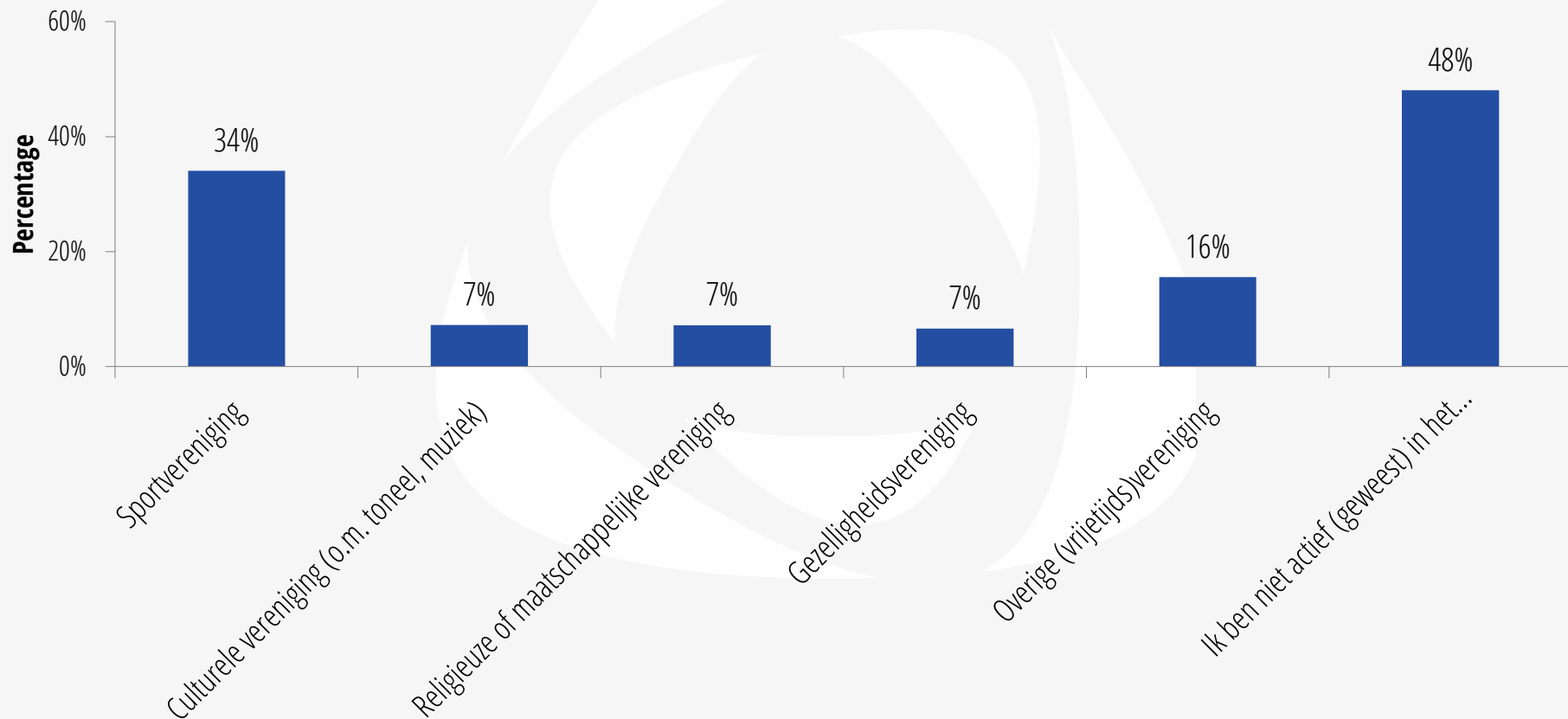


Kan terugvallen op hulp of zorg van...



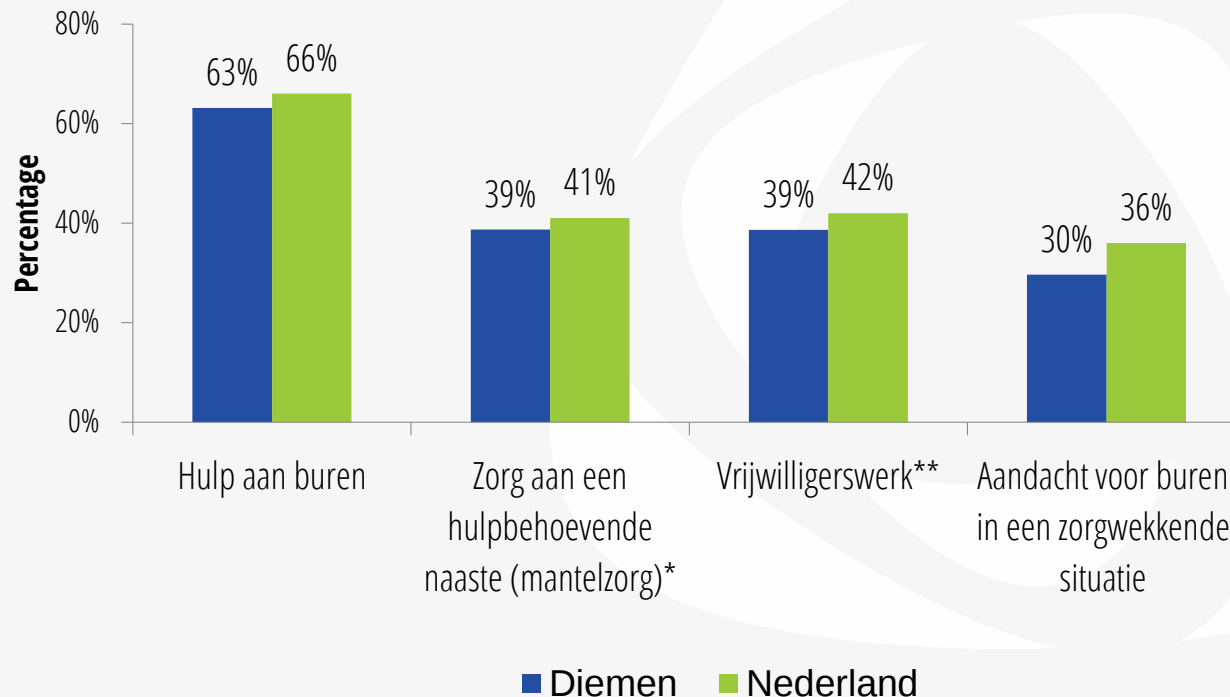
De helft van de inwoners is in de afgelopen 12 maanden niet actief geweest in het verenigingsleven.

Lidmaatschap verenigingen in de afgelopen 12 maanden



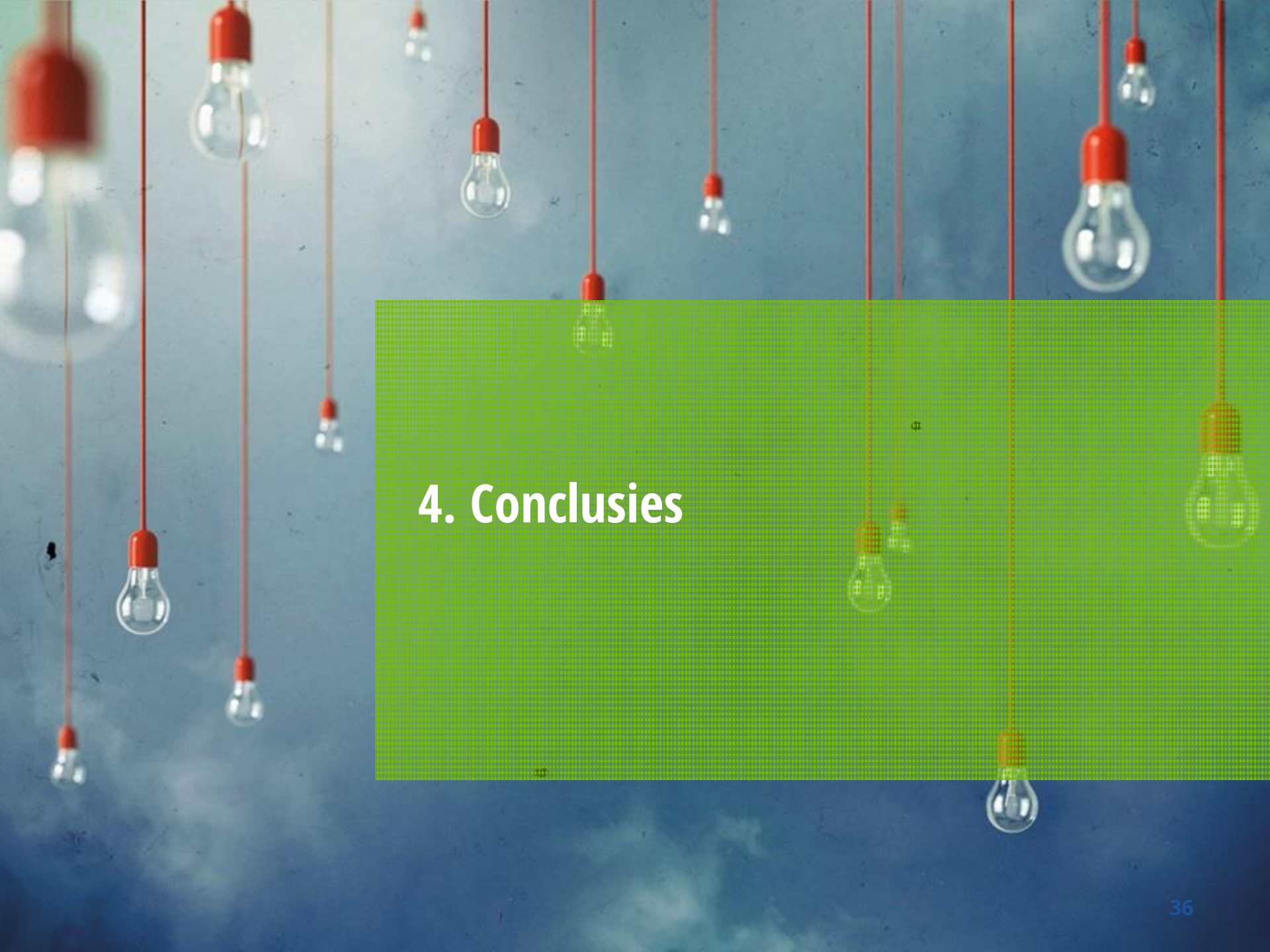
Men heeft wat minder aandacht voor buren dan gemiddeld.
Tweederde is bereid vrijwilligerswerk te (blijven) doen.

Inzet maatschappelijke activiteiten in de afgelopen 12 maanden



***47%** van de *mantelzorgers* voelt zich soms/vaak belemmerd in dagelijkse activiteiten door het geven van mantelzorg (Nederland: 37%)

****67%** wil in de nabije toekomst *vrijwilligerswerk* (blijven) doen (Nederland: 68%)

The background of the slide features a collection of incandescent light bulbs hanging from thin red cords against a textured, blue-grey wall. The bulbs are at various heights and are mostly unlit, though some show faint internal filaments. A large, semi-transparent green rectangle 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

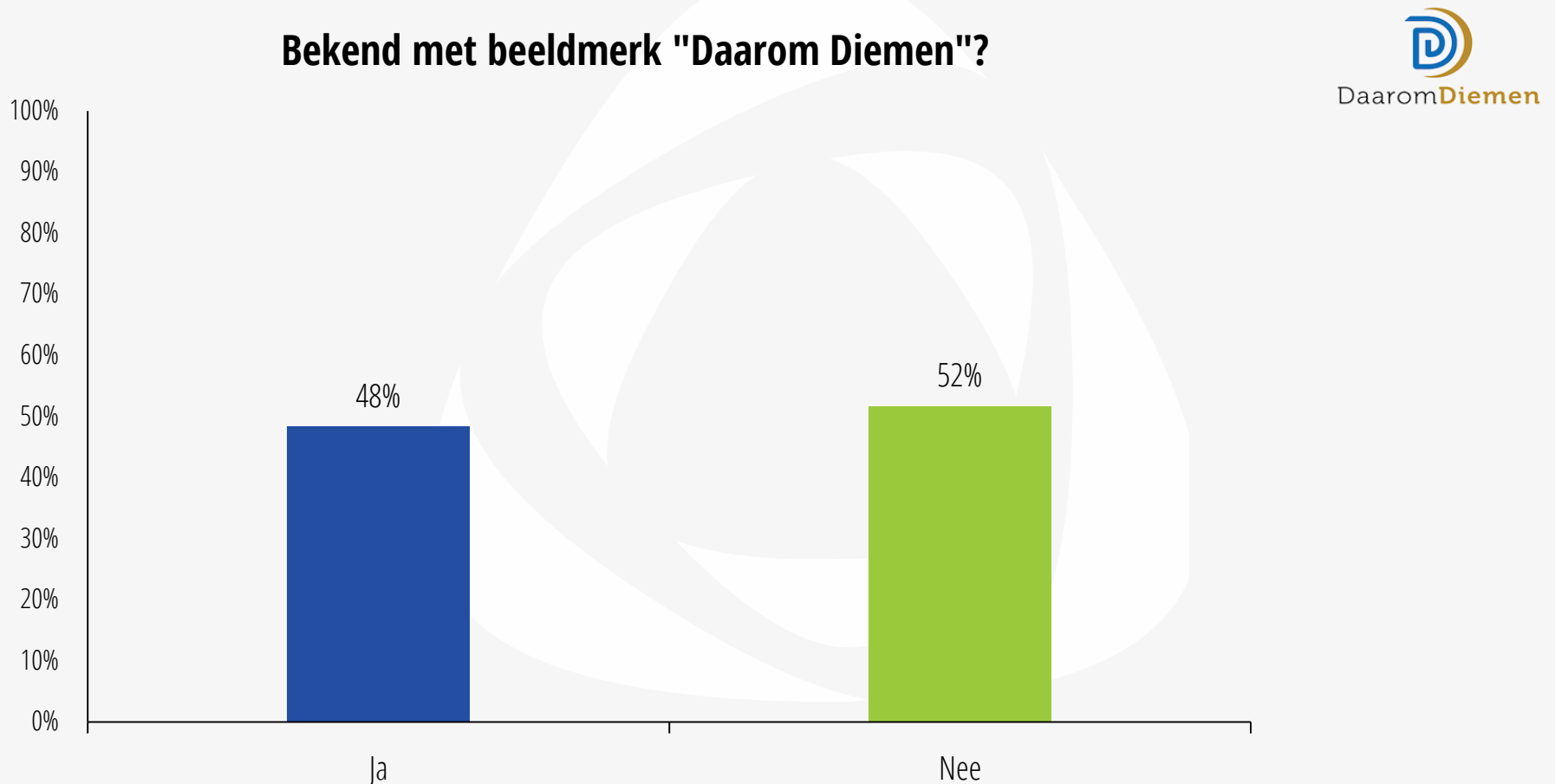
	Woon- en leefklimaat	Relatie inwoners-gemeente	Gemeentelijke dienstverlening	Zorg en welzijn
Gemiddelde score	6,9	6,3	6,8	6,8
Algemene actie op themaniveau	Behouden	Verbeteren	Bewaken	Bewaken
Aandachtspunten binnen het thema	Betrekken van buurtbewoners en ondersteunen van buurtinitiatieven	Betrekken van en luisteren naar inwoners.	Informereren over de voortgang	Aandacht voor eenzaamheid en sociale cohesie

The background image shows a train station platform. In the foreground, there's a concrete wall with various graffiti tags, including 'PAYAP' in green and 'ST-3' in blue. Behind the wall, a multi-story building with many windows is visible. The sky is overcast. A blue sign with white text is mounted on two black poles.

Diemen Zuid

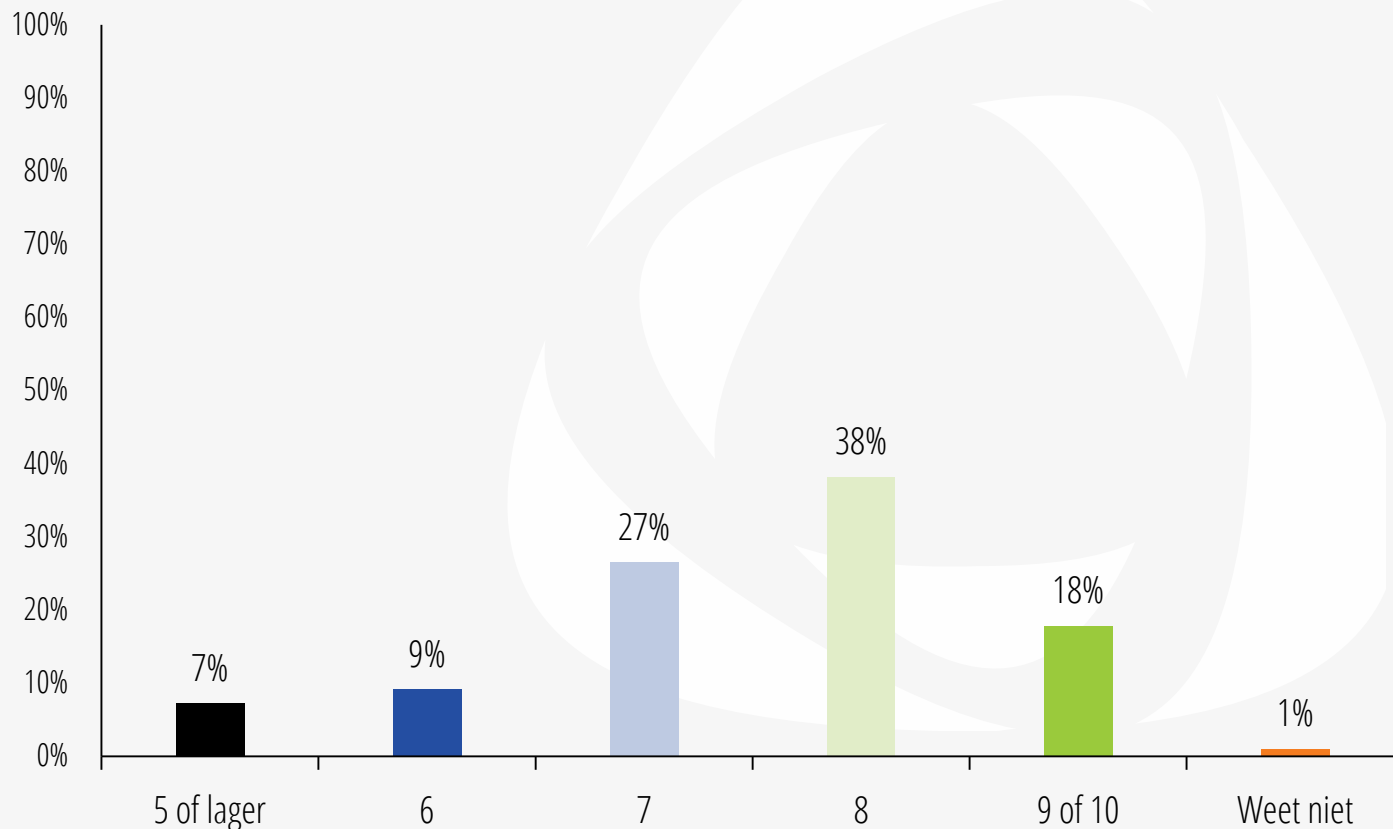
5. Aanvullende vragen Diemen

Ongeveer de helft van de inwoners is bekend met het beeldmerk.



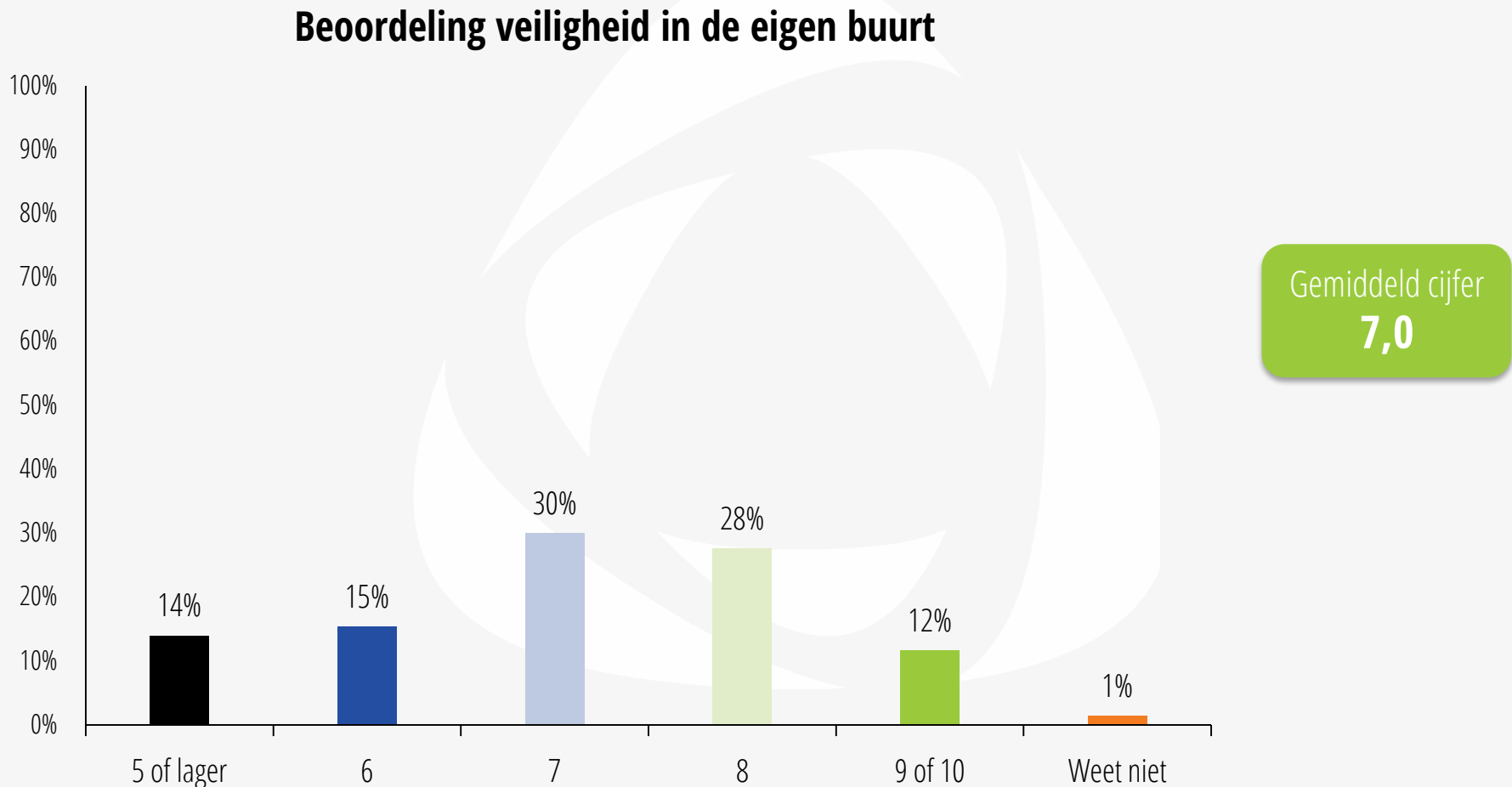
Gemiddeld geeft men een 7,4 voor de aantrekkelijkheid van het wonen in Diemen.

Aantrekkelijkheid wonen in Diemen

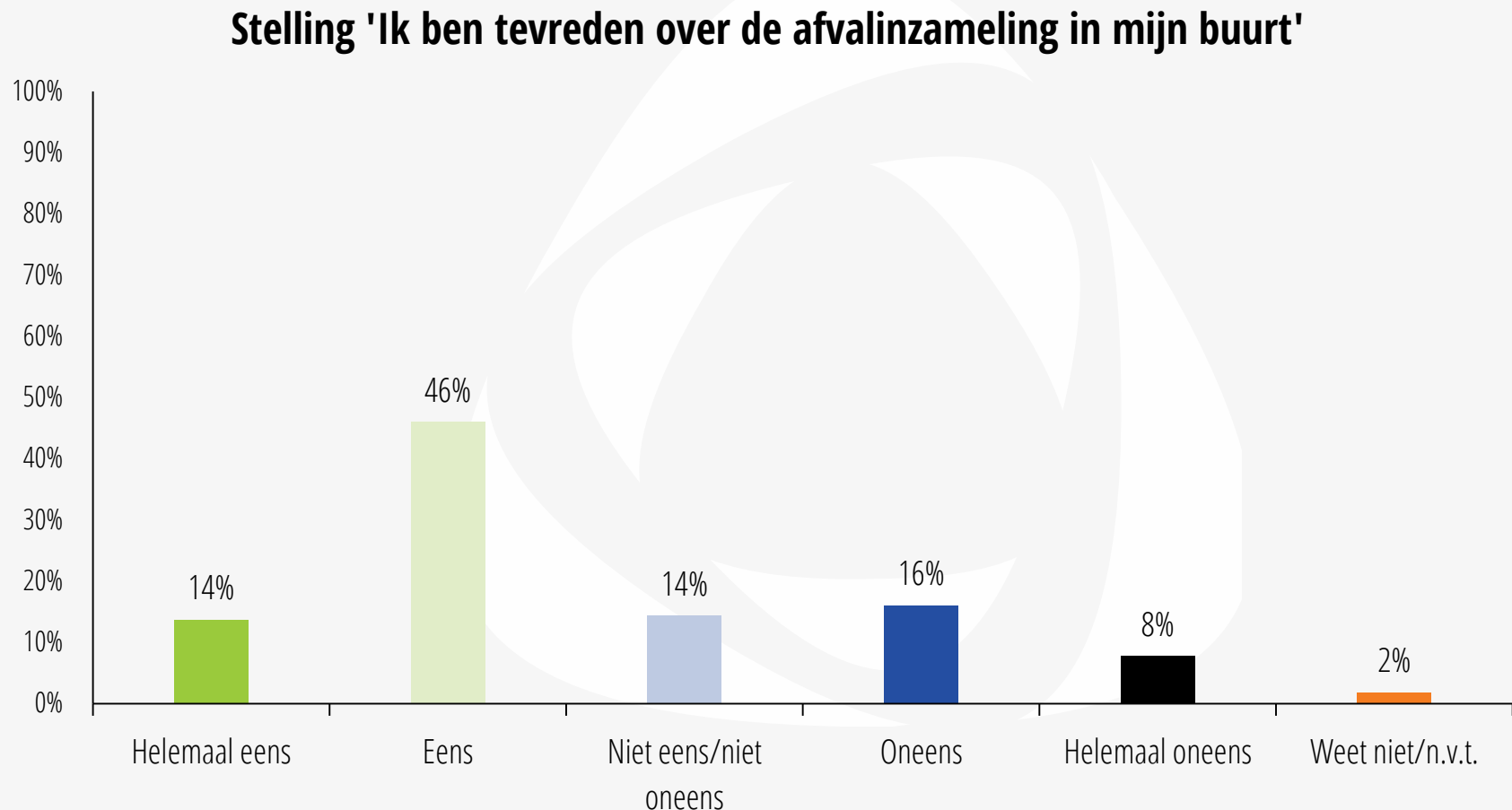


Gemiddeld cijfer
7,4

Gemiddeld geeft men een 7,0 voor de veiligheid in de eigen buurt.



Zes op de tien inwoners zijn tevreden over de afvalinzameling.



The background of the slide is a photograph of a spiral-bound notebook with lined pages. An orange pencil lies diagonally across the upper right portion of the notebook. A semi-transparent green rectangular box is positioned in the center of the image, containing the section title.

6. Bijlagen

6.1 Steekproefopbouw (gewogen)

Geslacht	%	Arbeidssituatie	%	Netto maandinkomen	%
Man	48	In loondienst	43	Minder dan €900	5
Vrouw	52	ZZP-er	5	€900 - €1.300	9
		Ondernemer met personeel	3	€1.300 - €1.800	8
Leeftijd	%	Werkloos	4	€1.800 - €2.700	19
18 – 29 jaar	12	(Deels) arbeidsongeschikt	4	€2.700 - €3.200	8
30 – 39 jaar	17	Gepensioneerd	27	Meer dan €3.200	23
40 – 54 jaar	24	Huisvrouw/-man	6	Onbekend	27
55 – 64 jaar	18	Scholier/student	7		
65 – 74 jaar	15	Anders	2	Aantal jaren woonachtig in	
75 jaar of ouder	13			Diemen	%
		Samenstelling huishouden	%	Korter dan 2 jaar	16
Opleiding	%	Alleenstaand	36	2-5 jaar	12
Lagere school	9	Twee volwassenen zonder kinderen	33	5-10 jaar	15
Vmbo/mavo	16	Twee volwassenen met kinderen	25	10-15 jaar	9
Havo/vwo	11	Een volwassene met kinderen	5	15 jaar of langer	47
Mbo	28	Anders	1		
Hbo	21				
Wo	15				

6.2 Toelichting representativiteit

De steekproef voldoet aan de eisen voor representativiteit:

- ✓ Respons in aantallen is voldoende groot

Bij een absolute respons van $n=428$ is de foutmarge 4,7 procent. Met andere woorden; de resultaten van de steekproef wijken maximaal 4,7 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

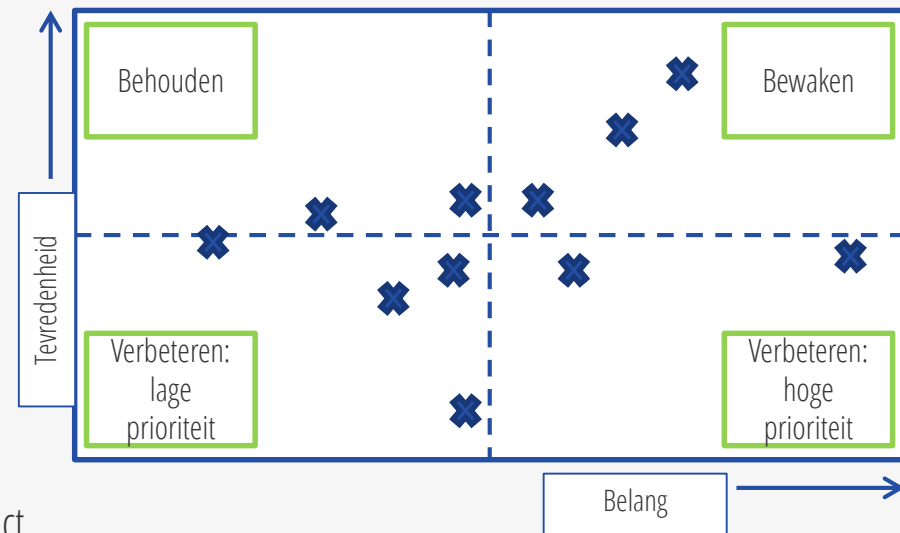
In totaal zijn $n=1.800$ inwoners uitgenodigd voor het onderzoek. Een respons van $n=428$ duidt op een responspercentage van 24 procent. Dit responspercentage is voldoende om betrouwbare uitspraken te kunnen doen over de totale populatie.

- ✓ Steekproefopbouw komt voldoende overeen met populatieopbouw

De oorspronkelijke steekproef bevat, vergeleken met de populatie, een lichte overtegenwoordiging van oudere inwoners. Om dit recht te trekken zijn de resultaten gewogen naar 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.

6.3 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.



Meer informatie? Neem contact met ons op!

Newcom Research & Consultancy B.V.

drs. Hans Hoekstra | drs. Steven Boeke

www.newcom.nl | service@newcom.nl

Vestiging Amsterdam

Herengracht 564

1017 CH Amsterdam

Vestiging Enschede

Hengelosestraat 221

7521 AC Enschede

T: 088 – 7704 600





- Wij geloven dat succesvolle organisaties in nauw contact staan met hun doelgroep. Dit betekent dat succesvolle organisaties de doelgroep écht kennen en begrijpen. Alleen dan zijn organisaties in staat de beste klantervaring te geven.
- www.onderzoekstool.nl en www.explora-zorg.nl zijn labels van Newcom.

- Newcom Research & Consultancy is een onafhankelijk bureau dat organisaties met full-service marktonderzoek inzicht geeft in hoe zij optimaal kunnen aansluiten bij de wensen van de doelgroep. Denk aan het testen van concepten, onderzoek naar de behoeften en tevredenheid van klanten en imago onderzoek.
- Newcom werkt vanuit kantoren in Enschede en Amsterdam.
- Newcom is aangesloten bij de MarktOnderzoekAssociatie (MOA), bestempeld als een Fair Data Company en bovendien is Newcom, NEN-ISO 9001, ISO en NEN 7510 gecertificeerd.



* De certificering van ISO272001 en NEN7510 zijn geregistreerd onder nummers 1281702 en 1281702 met de scope 'Het leveren, ontwikkelen en de support van de SAAS-oplossingen onderzoekstool.nl en explora-zorg.nl en het uitvoeren van klant- en marktonderzoek.

