



WAAR STAAT GEMEENTE DIEMEN?

Gemeente Diemen – 2022



Uitgave:	Research 2Evolve Tesselschadelaan 15A 1217 LG Hilversum Tel: (035) 623 27 89 info@research2evolve.nl www.research2evolve.nl
Datum:	Februari – april 2022
Onderzoek:	Waar staat gemeente Diemen?
Projectnummer:	20220106.01
Opdrachtgever:	Gemeente Diemen

Het onderzoek is uitgevoerd door Research 2Evolve. Het marktonderzoeksbureau neemt de richtlijnen van de MOA (Markt Onderzoek Associatie) en ESOMAR (European Society for Opinion and Marketing Research) in acht. Deze richtlijnen zijn bij Research 2Evolve op te vragen. Research 2Evolve is ISO 27001 gecertificeerd en werkt volgens de AVG en de gedragscode voor Onderzoek en Statistiek.

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

Hoofdstuk 1 Onderzoeksverantwoording

1.1	Inleiding	5
1.2	Uitvoering van het onderzoek	5
1.3	Responsoverzicht	6
1.4	Weging	6
1.5	Betrouwbaarheid en nauwkeurigheid	7
1.6	Samenstelling respondenten	7
1.7	Leeswijzer	8
1.8	Toelichting prioriteitenmatrix	9

Hoofdstuk 2 Resultaten

2.1	Samenvatting	11
2.2	Totaaloordeel	12
2.3	Woon- en leefomgeving	13
2.4	Relatie inwoner-gemeente	27
2.5	Gemeentelijke dienstverlening	31
2.6	Welzijn en zorg	41
2.7	Achtergrondkenmerken	55

HOOFDSTUK 1

ONDERZOEKSVERANTWOORDING



1.1 Inleiding

In opdracht van gemeente Diemen heeft onderzoeksbureau Research 2Evolve het benchmark Waarstaatjegemeente.nl onderzoek uitgevoerd onder de inwoners van de gemeente Diemen. Door dit onderzoek kan de gemeente in kaart brengen hoe inwoners het woon- en leefklimaat en de lokale dienstverlening ervaren en krijgt zij inzicht in waar verbetering nodig is.

Het onderzoek laat zien hoe inwoners de gemeente ervaren op de volgende 4 thema's:

- Woon- en leefomgeving
- Relatie inwoner-gemeente
- Gemeentelijke dienstverlening
- Welzijn en zorg

VNG Realisatie heeft haar benchmarkcijfers gepubliceerd op het platform Waarstaatjegemeente.nl. Na goedkeuring van dit rapport worden de resultaten van de gemeente Diemen aangeboden bij VNG, zodat deze ook verwerkt kunnen worden in een online dashboard. Op deze site kunt u tevens uw prestaties zien en vergelijken met andere gemeenten. De gemeente Diemen heeft de standaard vragenlijst ingezet, opgesteld door de VNG realisatie.

1.2 Uitvoering van het onderzoek

Steekproef	Huishoudens gemeente Diemen
Methode	Online/schriftelijk
Uitnodiging	Per brief
Veldwerkperiode	Dinsdag 8 maart t/m dinsdag 12 april 2022
Herinnering	Nee

1.3 Responsoverzicht

Bruto steekproef	4.000
Respons (schriftelijk + online)	594 (320 + 274)
Responspercentage	15%

1.4 Weging

Op de data is een weging toegepast op basis van leeftijd volgens de standaard van VNG Realisatie. De totale respons wijkt voor de variabele leeftijd af ten opzichte van de werkelijke verdeling binnen de populatie (CBS). Door het toevoegen van een weging vormen de resultaten een juiste afspiegeling van de werkelijke bevolking. Dit is een gangbare werkwijze in statistisch kwantitatief onderzoek. Personen in ondervertegenwoordigde groepen krijgen een gewicht groter dan 1 en tellen relatief zwaarder mee in het totaalresultaat. Personen in groepen met een oververtegenwoordiging krijgen een gewicht kleiner dan 1 waardoor ze minder zwaar mee tellen. Hiermee zijn de resultaten gecorrigeerd om de mogelijke invloed van een niet geheel representatieve steekproef weg te nemen. Doorgaans wordt een maximale weegfactor van 3 gehanteerd.

1.5 Betrouwbaarheid en nauwkeurigheid

Het betrouwbaarheidspercentage geeft de kans aan dat bij herhaling van het onderzoek hetzelfde uit het onderzoek komt. Bij een betrouwbaarheidspercentage van 95% is er 95% kans bij herhaling dat de antwoorden hetzelfde zullen zijn met andere respondenten binnen de doelgroep.

Met het aantal respondenten dat heeft deelgenomen (=594) kan met een betrouwbaarheid van 95% en een foutmarge van 3,9% uitspraken gedaan worden op totaalniveau.

De nauwkeurigheid (uitgedrukt in foutmarge) geeft het gebied aan, waarbinnen de werkelijke waarde in de populatie ligt. De foutmarge is het percentage dat het antwoord kan afwijken van de werkelijkheid. Als de foutmarge 4% is, en 47% van de steekproef een bepaald antwoord geeft, dan ligt dit percentage in werkelijkheid maximaal 4% boven of 4% onder deze 47%, dus tussen de 43% en 51% (een lagere foutmarge vereist een grotere steekproef). Een betrouwbaarheidsniveau van 95% en een foutmarge van 5% is gangbaar en algemeen geaccepteerd bij (statistisch) kwantitatief onderzoek.

1.6 Samenstelling respondenten

Hieronder staat een uitsplitsing van enkele achtergrondkenmerken van de respondenten*:

Wat is uw leeftijd?		
18 t/m 29 jaar	32	5%
30 t/m 39 jaar	58	10%
40 t/m 54 jaar	99	17%
55 t/m 64 jaar	132	22%
65 t/m 74 jaar	158	27%
75 tot en met 85 jaar	102	17%
onbekend	13	2%

Wat is uw geslacht?		
man	241	41%
vrouw	331	56%
anders	8	1%
onbekend	14	2%

In welke wijk bent u woonachtig?		
Diemen-Centrum	215	36%
Diemen-Noord	151	25%
Diemen-Zuid	149	25%
Bergwijckpark	0	0%
Holland Park	48	8%
Plantage de Sniep	25	4%
Bedrijventerrein	2	0%
Buitengebied	2	0%
Onbekend	2	0%

*Let op: de getoonde percentages en aantallen (resultaten) op deze pagina zijn ongewogen.

1.7 Leeswijzer

Daar waar de som van de resultaten niet precies op 100% uitkomt, wordt dit veroorzaakt door afrondingsverschillen of was meer dan één antwoord toegestaan. Waar in de grafieken ongelijke N-en (aantal respondenten) te zien zijn, wordt dit veroorzaakt door het uitsluiten van de antwoordcategorie 'weet niet/geen mening/niet van toepassing' en/of routing in de vragenlijst. Ook waren respondenten niet verplicht om alle vragen te beantwoorden. Om deze redenen wordt ter volledigheid bij de resultaten aangegeven hoeveel respondenten (N) de betreffende vraag hebben beantwoord. In de rapportage wordt de ongewogen N weergegeven.

De open antwoorden worden letterlijk en onbewerkt opgeleverd en indien er opvallende resultaten zijn, worden deze verwerkt in de rapportage.

In het rapport zijn de onderzoeksresultaten van gemeente Diemen vergeleken met de resultaten van de gemeente in 2018 en 2020 én met alle gemeenten in Nederland die in 2021 hebben deelgenomen aan de benchmark WSJG. Op moment van schrijven zijn in totaal de resultaten van 27 gemeenten in Nederland. De benchmark gegevens worden continu aangevuld, waardoor de landelijke resultaten in de loop van de tijd kunnen afwijken van de resultaten die in dit rapport zijn weergegeven. Het betreft de volgende gemeenten:

Albrandswaard	Gemert-Bakel	Lochem
Almelo	Gorinchem	Mill en Sint Hubert
Beek	Grave	Nunspeet
Bergen (NH.)	Haaksbergen	Olst-Wijhe
Bernheze	Halderberge	Oss
Castricum	Heiloo	Tubbergen
Cuijk	Hengelo	Uitgeest
Drimmelen	Krimpen aan den IJssel	Velsen
Enschede	Laarbeek	Zoeterwoude

1.8 Toelichting Prioriteitenmatrix

Hoe dient u de prioriteitenmatrix te interpreteren?

De **verticale as** van de prioriteitenmatrix (waardering) laat zien in hoeverre inwoners tevreden zijn over een aspect (hoe hoger op de as, hoe hoger de waardering). De horizontale as snijdt op de gemiddelde waardering, dat kan dus per item verschillen.

De **horizontale as** van de prioriteitenmatrix (samenhang) laat zien in hoeverre een aspect samenhangt met het totaaloordeel van het thema. Dit is uitgedrukt in een correlatiecoëfficiënt, die loopt van 0 tot en met 1. Een correlatie van 0 betekent dat de twee vragen niet met elkaar samenhangen, een correlatie van 1 betekent een perfecte samenhang. De verticale as snijdt op de gemiddelde samenhang, dat kan dus per item verschillen.

De prioriteitenmatrix bestaat uit de volgende vier kwadranten:



HOOFDSTUK 2

RESULTATEN



2.1 Resultaten – Samenvatting



Woon- en leefomgeving

Waardering buurt

8,0

2020: 7,8
2018: 7,9
Nederland: 8,0

Waardering woon- en leefomgeving

7,1

2020: 7,0
2018: -
Nederland: 6,7



Relatie inwoner - gemeente

Vertrouwen in gemeente (% (heel) veel)

47%

2020: 34%
2018: 37%
Nederland: 31%

Waardering betrekken/samenwerking inwoners en organisaties

6,3

2020: 6,3
2018: 6,2
Nederland: 6,0



Gemeentelijke dienstverlening

Waardering dienstverlening gemeente

6,9

2020: 7,0
2018: 7,0
Nederland: 6,6

Verbeterpunten dienstverlening

- (Sneller) reageren

Waardering digitale faciliteiten gemeente

6,7

2020: 6,9
2018: 6,5
Nederland: 7,0

Verbeterpunten digitale dienstverlening

- Website gebruiksvriendelijker maken
- Website overzichtelijker maken

Waardering communicatie en voorlichting gemeente

7,0

2020: 6,8
2018: 6,7
Nederland: 6,6



Welzijn en zorg

Tevredenheid leven

7,9

2020: 7,8
2018: -
Nederland: 7,8

Waardering gezondheid

7,8

2020: 7,8
2018: 8,0
Nederland: 7,6

Waardering inspanningen gemeente

6,9

2020: 6,7
2018: 6,7
Nederland: 6,6

Eenzaamheid (% vaak/soms)

23%

2020: 27%
2018: 10%
Nederland: 19%



Totaaloordeel

7,1

2020: 7,0
2018: 6,7
Nederland: 6,6

2.2 Resultaten – Totaaloordeel

	Gemeente Diemen 2022	Gemeente Diemen 2020	Gemeente Diemen 2018	Nederland 2021
Woon- en leefomgeving	7,1	7,0	-	6,7
Relatie inwoner – gemeente	6,3	6,3	6,2	6,0
Gemeentelijke dienstverlening	6,9	7,0	7,0	6,6
Zorg en welzijn	6,9	6,7	6,7	6,6
Alle inspanningen van de gemeente	7,1	7,0	6,7	6,6

Let op: weet niet/geen mening is niet meegenomen in het berekenen van het gemiddelde rapportcijfer.

Respondenten hebben bij elk thema hun totaaloordeel kunnen geven over de inspanningen van de gemeente in de vorm van een rapportcijfer. In het rapport zijn de onderzoeksresultaten van gemeente Diemen vergeleken met de resultaten van de gemeente in 2020 en 2018 én met alle gemeenten in Nederland die in 2021 hebben deelgenomen aan de benchmark WSJG.

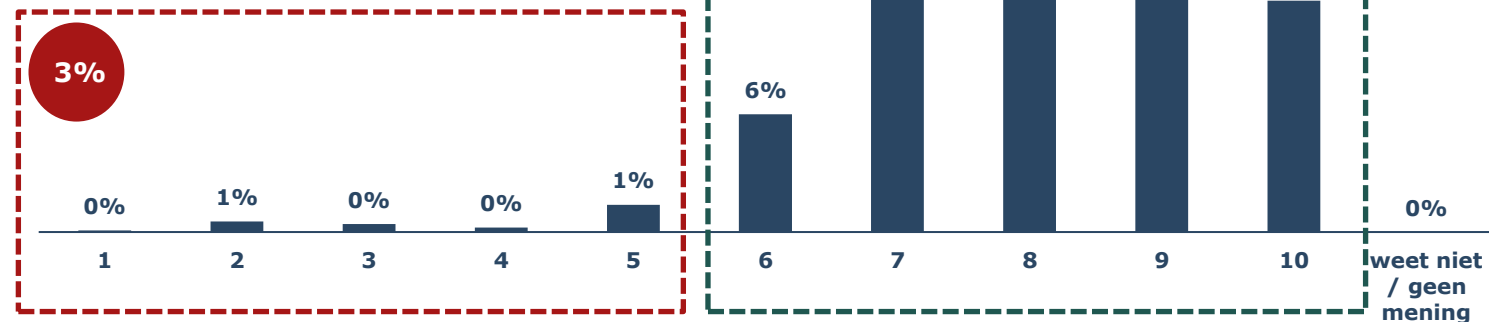
2.3 Resultaten – Woon- en leefomgeving

Hoe prettig vindt u het om in uw buurt te wonen? (N=588)

Het prettig wonen in eigen buurt wordt door de respondenten gemiddeld met een **8,0** gewaardeerd. In 2020 werd dit met een **7,8** gewaardeerd en landelijk (2021) waardeerden de respondenten de woon- en leefomgeving met een **8,0**.

	Gemiddeld*
2022	8,0
2020	7,8
2018	7,9
Nederland (2021)	8,0

*Let op: weet niet/geen mening is niet meegenomen in het berekenen van het gemiddelde rapportcijfer.



2.3 Resultaten – Woon- en leefomgeving

Sociale samenhang in de buurt

	N	(helemaal) eens	neutraal	(helemaal) oneens
Ik voel me thuis in deze buurt	584	83%	13%	4%
Ik zou niet zo snel weggaan uit deze buurt	580	72%	16%	12%
Buurtbewoners gaan op een prettige manier met elkaar om	577	73%	21%	6%
Buurtbewoners staan altijd voor elkaar klaar	550	52%	38%	10%
Buurtbewoners zijn te vertrouwen	540	60%	32%	8%

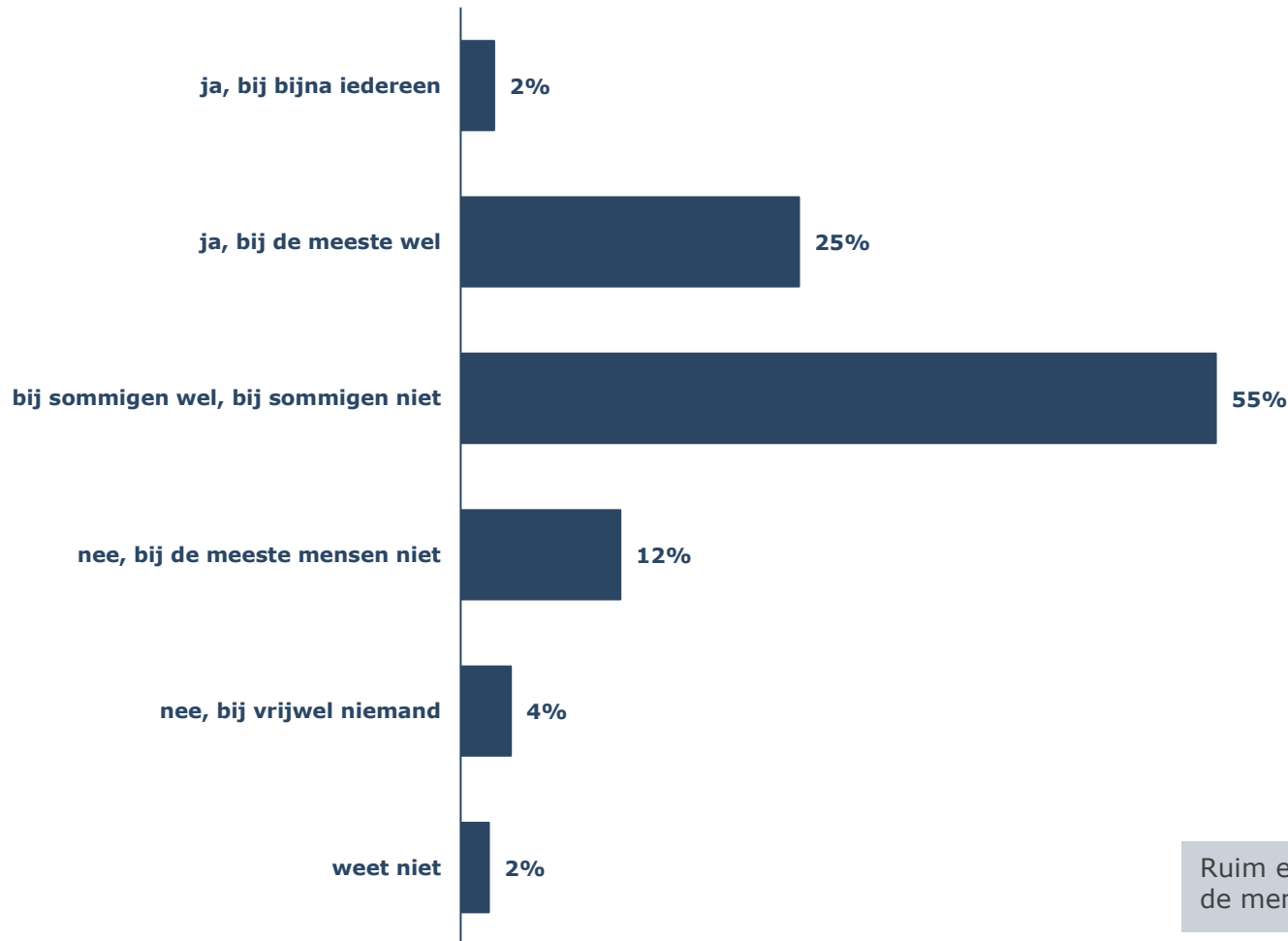
Let op: het percentage weet niet/geen mening is niet opgenomen in deze tabel

De sociale samenhang in de buurt is overwegend positief. Ruim acht op de tien (83%) respondenten voelt zich thuis in de buurt en bijna drie kwart vindt dat de buurtbewoners prettig met elkaar omgaan (73%) en zal niet zo snel weggaan uit de buurt (72%).

Zes op de tien vindt dat buurtbewoners te vertrouwen zijn (60%) en de helft geeft aan dat zij voor elkaar klaar staan (52%).

2.3 Resultaten – Woon- en leefomgeving

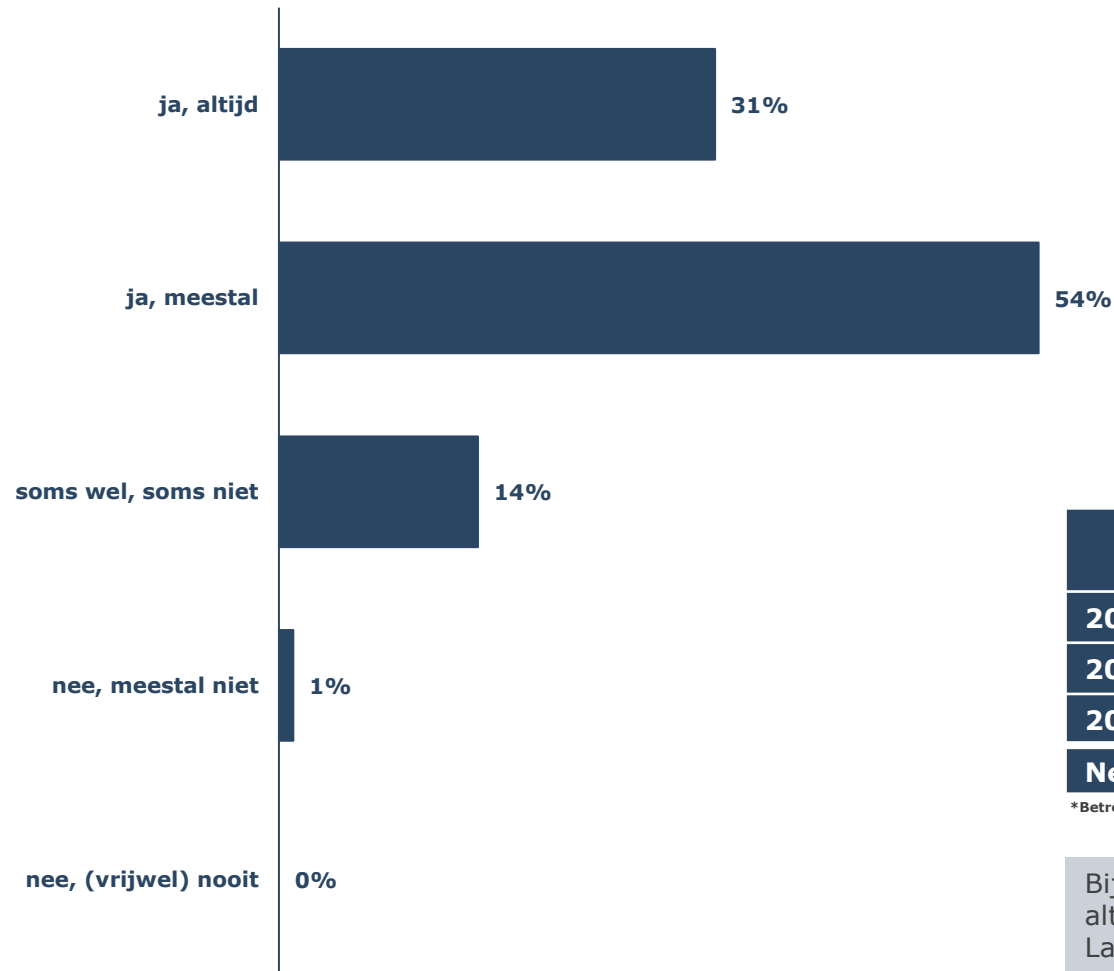
Voelt u zich betrokken bij de mensen die in uw buurt wonen? (N=587)



Ruim een kwart respondenten (27%) voelt zich betrokken bij de mensen die in hun buurt wonen.

2.3 Resultaten – Woon- en leefomgeving

Voelt u zich veilig in uw buurt? (N=584)



	Veilig in eigen buurt*
2022	85%
2020	78%
2018	84%
Nederland (2021)	85%

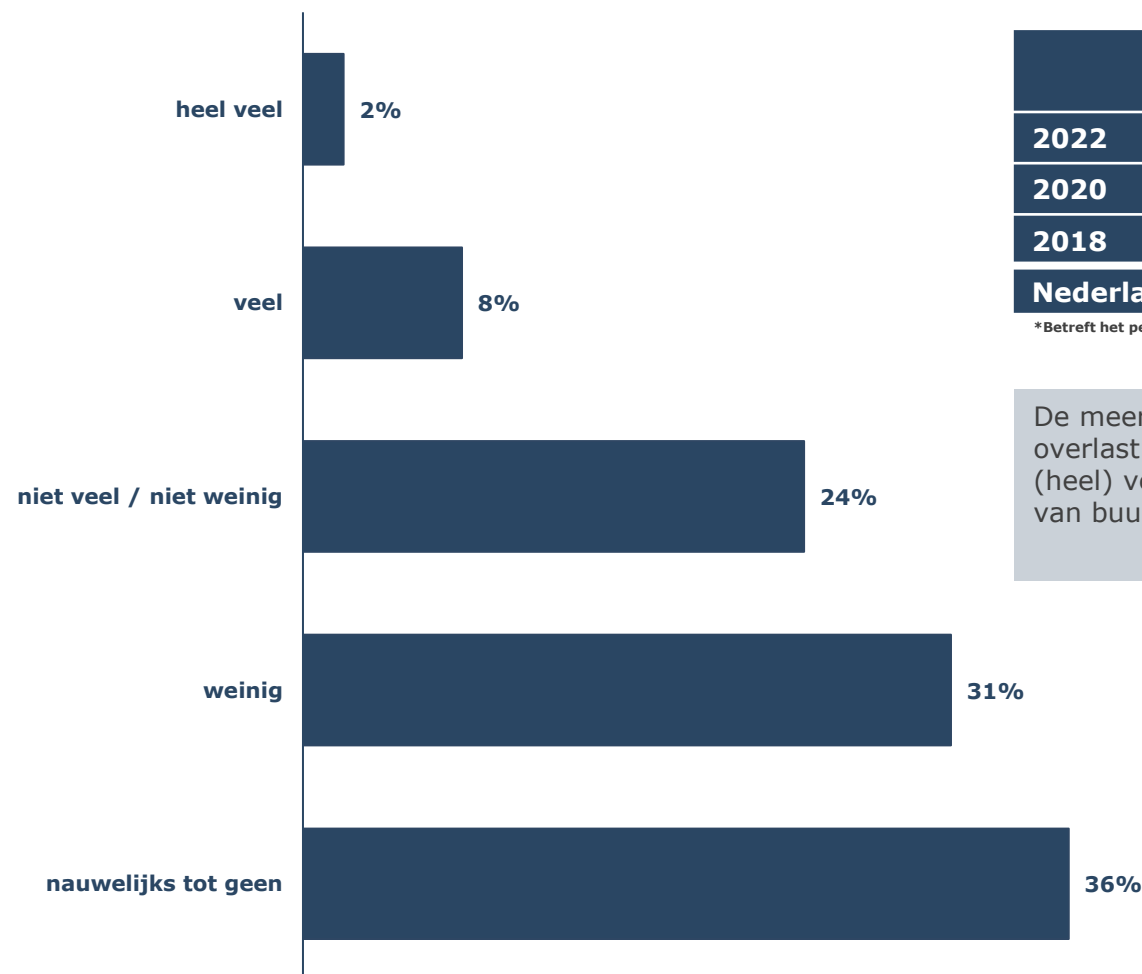
*Betreft het percentage "ja, altijd" en "ja, meestal"

Bijna negen op de tien (85%) respondenten voelt zich altijd/meestal veilig in eigen buurt, in 2020 was dit 78%. Landelijk (2021) geldt dat 85% zich altijd/meestal veilig voelt.

Let op: het percentage weet niet/geen mening is niet opgenomen in deze grafiek

2.3 Resultaten – Woon- en leefomgeving

In welke mate ervaart u overlast van buurtbewoners? (N=582)



	Overlast buurtbewoners*
2022	10%
2020	13%
2018	7%
Nederland (2021)	10%

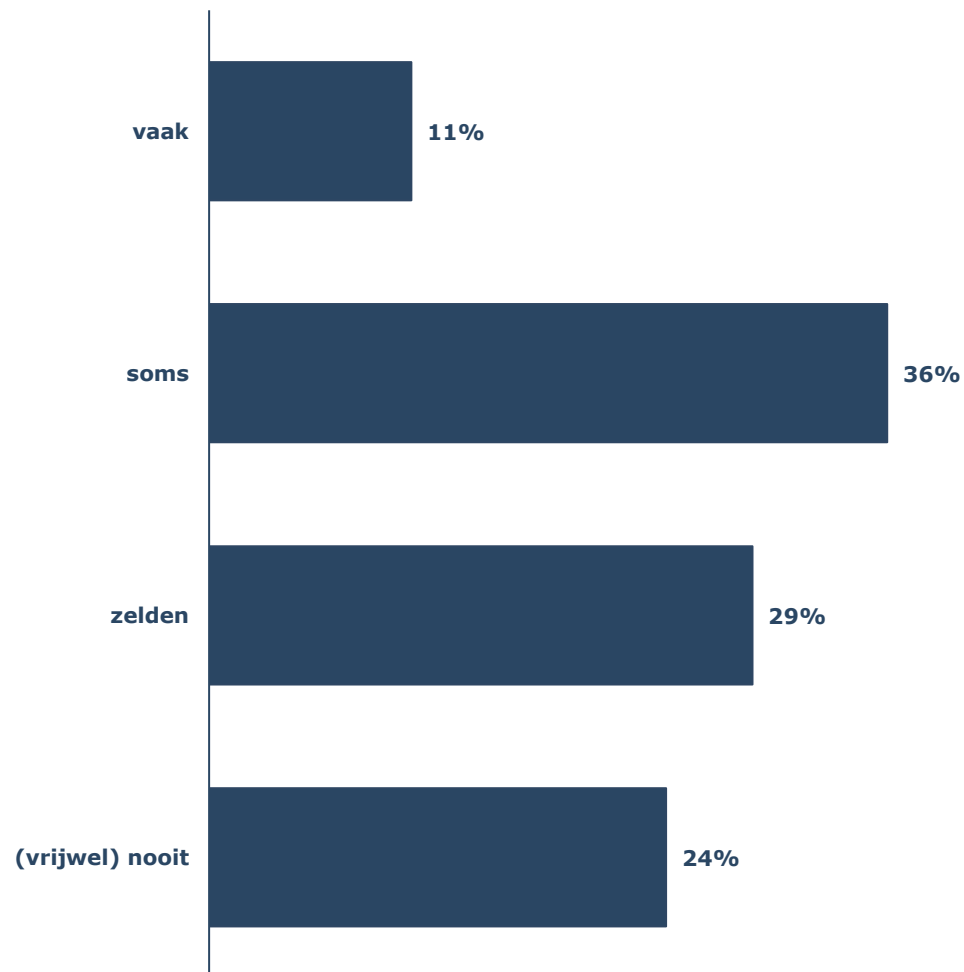
*Betreft het percentage "(heel) veel"

De meerderheid (67%) van de respondenten ervaart weinig tot geen overlast van buurtbewoners, 10% van de respondenten geeft aan (heel) veel overlast te ervaren. In 2020 had 13% (heel) veel overlast van buurtbewoners en de landelijke score (2021) is 10%.

Let op: het percentage weet niet/geen mening is niet opgenomen in deze grafiek

2.3 Resultaten – Woon- en leefomgeving

Hoe vaak heeft u te maken met onveilige verkeerssituaties in uw buurt? (N=582)



	Onveilige verkeerssituaties in eigen buurt*
2022	47%
2020	42%
2018	60%
Nederland (2021)	59%

*Betreft het percentage "vaak" en "soms"

Bijna de helft (47%) van de respondenten ervaart soms of vaak onveilige verkeerssituaties in de buurt. De landelijke score (2021) is 59%. In 2020 had 42% van de respondenten te maken met onveilige verkeerssituaties in de buurt.

Let op: het percentage weet niet/geen mening is niet opgenomen in deze grafiek

2.3 Resultaten – Woon- en leefomgeving

Onderhoud openbare ruimte

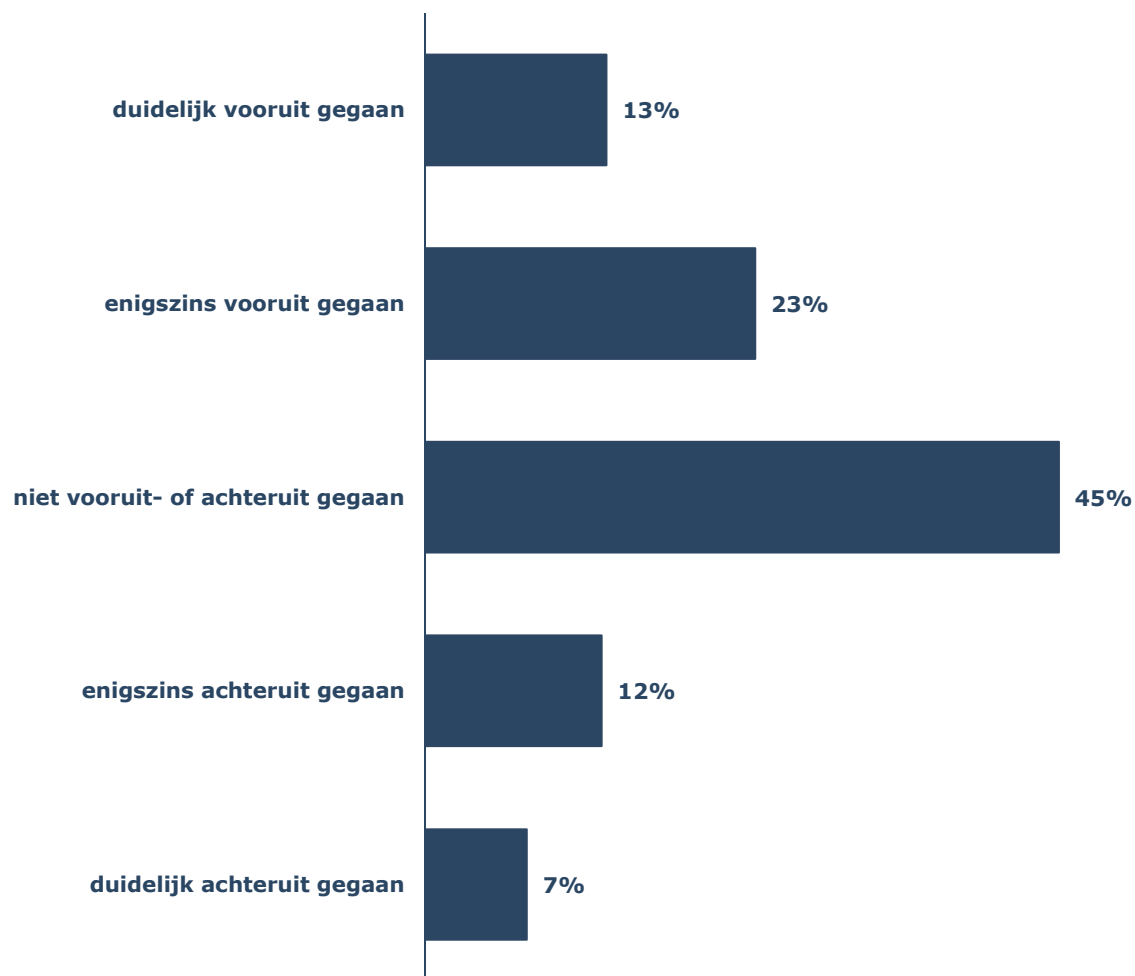
	N	(helemaal) mee eens	neutraal	(helemaal) mee oneens
Perken, plantsoenen en parken in mijn buurt zijn goed onderhouden	578	68%	17%	15%
Wegen, straten, paden en trottoirs in mijn buurt zijn goed begaanbaar	584	73%	14%	13%
In mijn buurt zijn weinig tot geen dingen kapot	581	74%	17%	9%
Mijn buurt is schoon	584	58%	22%	19%

Let op: het percentage weet niet/geen mening is niet opgenomen in deze tabel

Bijna drie kwart van de respondenten geeft aan dat er in de buurt weinig tot geen dingen kapot zijn (74%) en dat de wegen, straten, paden en trottoirs in de buurt goed begaanbaar zijn (73%). Zeven op de tien (68%) respondenten is tevreden over het onderhoud van de perken, plantsoenen en parken in de buurt en bijna zes op de tien (58%) vindt dat de buurt schoon is.

2.3 Resultaten – Woon- en leefomgeving

Is de leefbaarheid van uw buurt de afgelopen jaren vooruit gegaan, achteruit gegaan of gelijk gebleven? (N=556)



	Buurt vooruitgegaan*
2022	36%
2020	35%
2018	23%
Nederland (2021)	19%

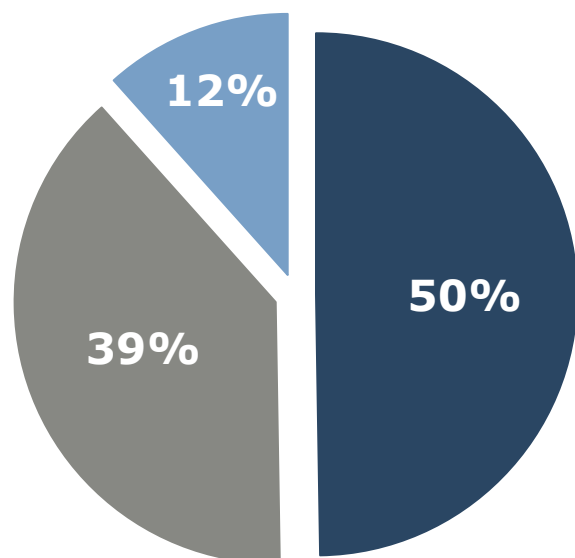
* Betreft het percentage "duidelijk vooruitgegaan" en "enigszins vooruitgegaan"

Bijna de helft van de respondenten (45%) is van mening dat de afgelopen jaren de buurt niet is verbeterd, maar ook niet is verslechterd. Eén op de vijf (19%) vindt dat de buurt achteruit is gegaan. Een groter aandeel (36%) vindt dat de buurt is verbeterd, in 2020 was dit vergelijkbaar met 35%. Landelijk (2021) geeft 19% aan dat de buurt de afgelopen jaren erop vooruit is gegaan.

Let op: het percentage weet niet/geen mening is niet opgenomen in deze grafiek

2.3 Resultaten – Woon- en leefomgeving

Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de volgende stelling? Er wordt voldoende gedaan aan de leefbaarheid van mijn buurt (N=567)



■ (helemaal) mee eens
■ neutraal
■ (helemaal) mee oneens

	Voldoende gedaan aan leefbaarheid*
2022	50%
2020	51%
2018	53%
Nederland (2021)	43%

* Betreft het percentage "(helemaal) mee eens"

Leeftijd*	
18 – 39 jaar	54%
40 – 64 jaar	46%
65 – 74 jaar	51%
75 jaar en ouder	51%

De helft van de respondenten (50%) vindt dat er voldoende wordt gedaan aan de leefbaarheid in de buurt. In 2020 was dit met 51% een vergelijkbaar aandeel. Landelijk (2021) geldt dat 43% vindt dat er voldoende wordt gedaan.

Let op: het percentage weet niet/geen mening is niet opgenomen in deze grafiek

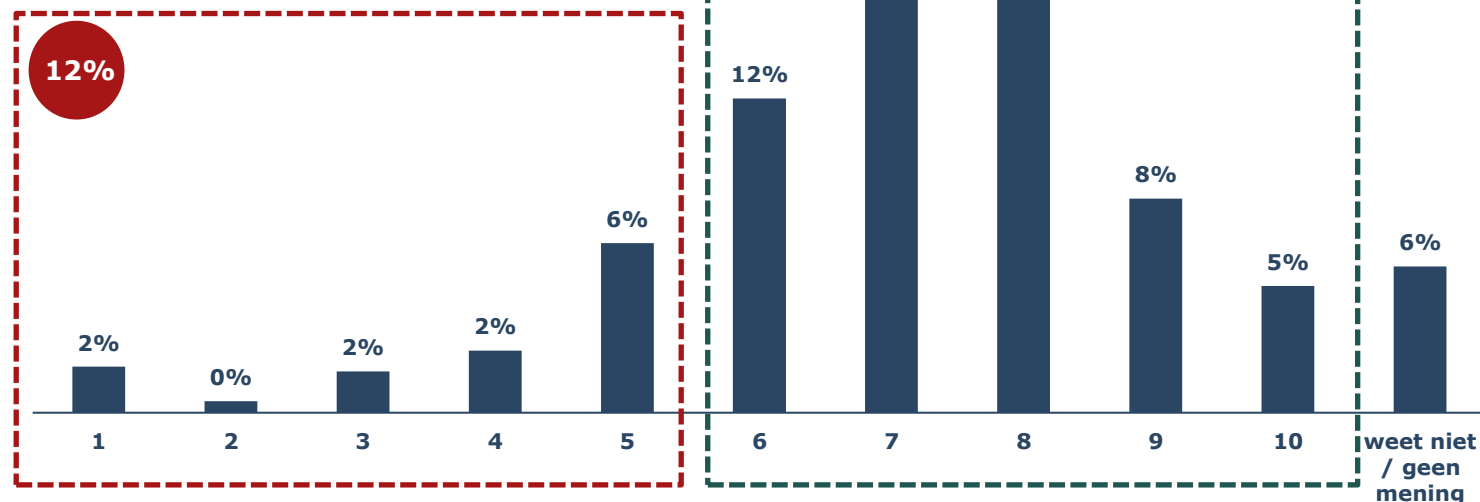
2.3 Resultaten – Woon- en leefomgeving

Hoe waardeert u de zorg van uw gemeente voor de woon- en leefomgeving? (N=563)

De respondenten waarderen de zorg van de gemeente voor de woon- en leefomgeving gemiddeld met een **7,1**. In 2020 werd de zorg gewaardeerd met een **7,0** en landelijk (2021) met een **6,7**.

	Gemiddeld*
2022	7,1
2020	7,0
2018	-
Nederland (2021)	6,7

*Let op: weet niet/geen mening is niet meegenomen in het berekenen van het gemiddelde rapportcijfer.



2.3 Resultaten – Woon- en leefomgeving

Betrekken buurt bij aanpak leefbaarheid

	N	(helemaal) mee eens	neutraal	(helemaal) mee oneens
De gemeente betreft de buurt voldoende bij de aanpak van de leefbaarheid	525	39%	36%	25%
De gemeente doet een beroep op de buurtbewoners om zelf een bijdrage te leveren aan de leefbaarheid	486	31%	39%	29%
De gemeente ondersteunt buurtinitiatieven op het gebied van leefbaarheid voldoende	439	36%	40%	25%

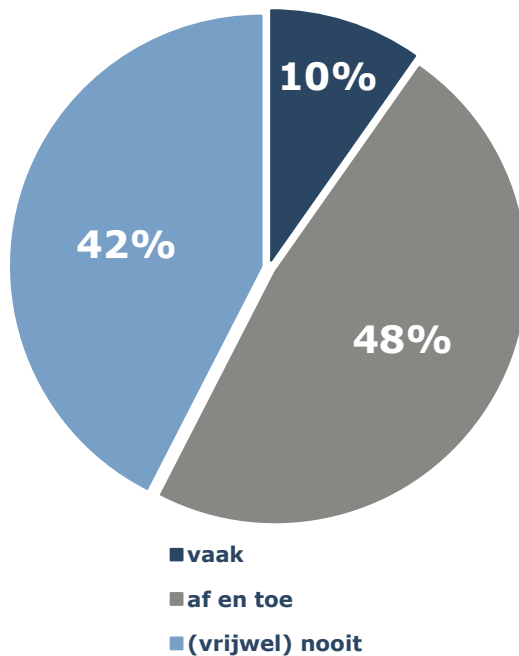
Let op: het percentage weet niet/geen mening is niet opgenomen in deze tabel

In het algemeen hebben de respondenten geen uitgesproken mening over het betrekken van buurtbewoners bij de buurtaanpak van de leefbaarheid door de gemeente.

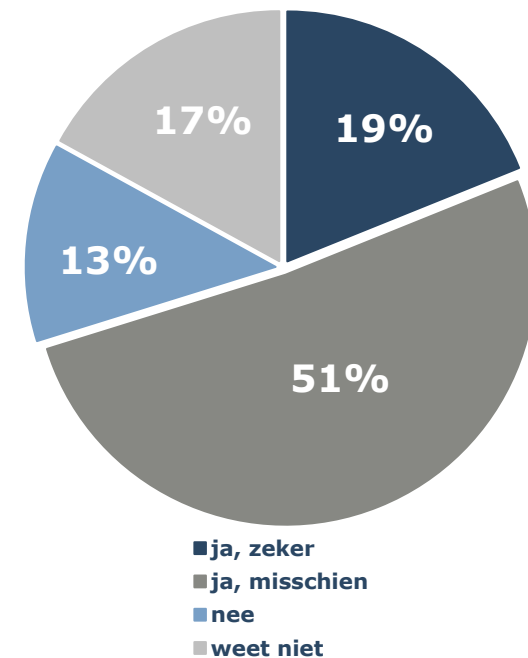
(Bijna) vier op de tien vindt dat de gemeente hen voldoende betreft bij de aanpak van leefbaarheid (39%) en vindt dat de gemeente voldoende buurtinitiatieven op het gebied van leefbaarheid ondersteunt (36%). Drie op de tien respondenten vindt dat de gemeente voldoende een beroep doet op de buurtbewoners om zelf een bijdrage te leveren aan de leefbaarheid (31%), een nagenoeg even groot aandeel (29%) is het hier (helemaal) niet mee eens.

2.3 Resultaten – Woon- en leefomgeving

In welke mate heeft u zich de afgelopen 12 maanden ingezet voor de leefbaarheid van uw buurt? (N=585)



Zou u zich in de nabije toekomst actief willen (blijven) inzetten voor de leefbaarheid van uw buurt? (N=586)



Zes op de tien (58%) respondenten heeft zich de afgelopen 12 maanden ingezet voor de leefbaarheid van de buurt, één op de tien (10%) heeft zich hier vaak voor ingezet.

Zeven op de tien (70%) respondenten geeft aan zich in de toekomst te willen (blijven) inzetten voor de leefbaarheid van de buurt, één op de vijf (19%) geeft aan dit zeker te willen (blijven) doen.

2.3 Resultaten – Woon- en leefomgeving

Voorzieningen in de buurt				
	N	(helemaal) mee eens	Neutraal	(helemaal) mee oneens
In mijn buurt is voldoende groen	583	67%	12%	21%
In mijn buurt is voldoende parkeergelegenheid	564	66%	16%	17%
Winkels voor dagelijkse boodschappen zoals supermarkt, bakker, slager, drogisterij etc. zijn voldoende nabij	585	86%	5%	9%
Basisonderwijs is voldoende nabij voor (mijn) kinderen	378	85%	13%	2%

Let op: het percentage weet niet/geen mening is niet opgenomen in deze tabel

Bijna negen op de tien respondenten is van mening dat er voldoende winkels voor de dagelijkse boodschappen in de buurt zijn (86%) en vindt dat er voldoende aanbod van basisscholen is (85%). Twee derde vindt dat er voldoende groen (67%) en parkeergelegenheid (66%) is.

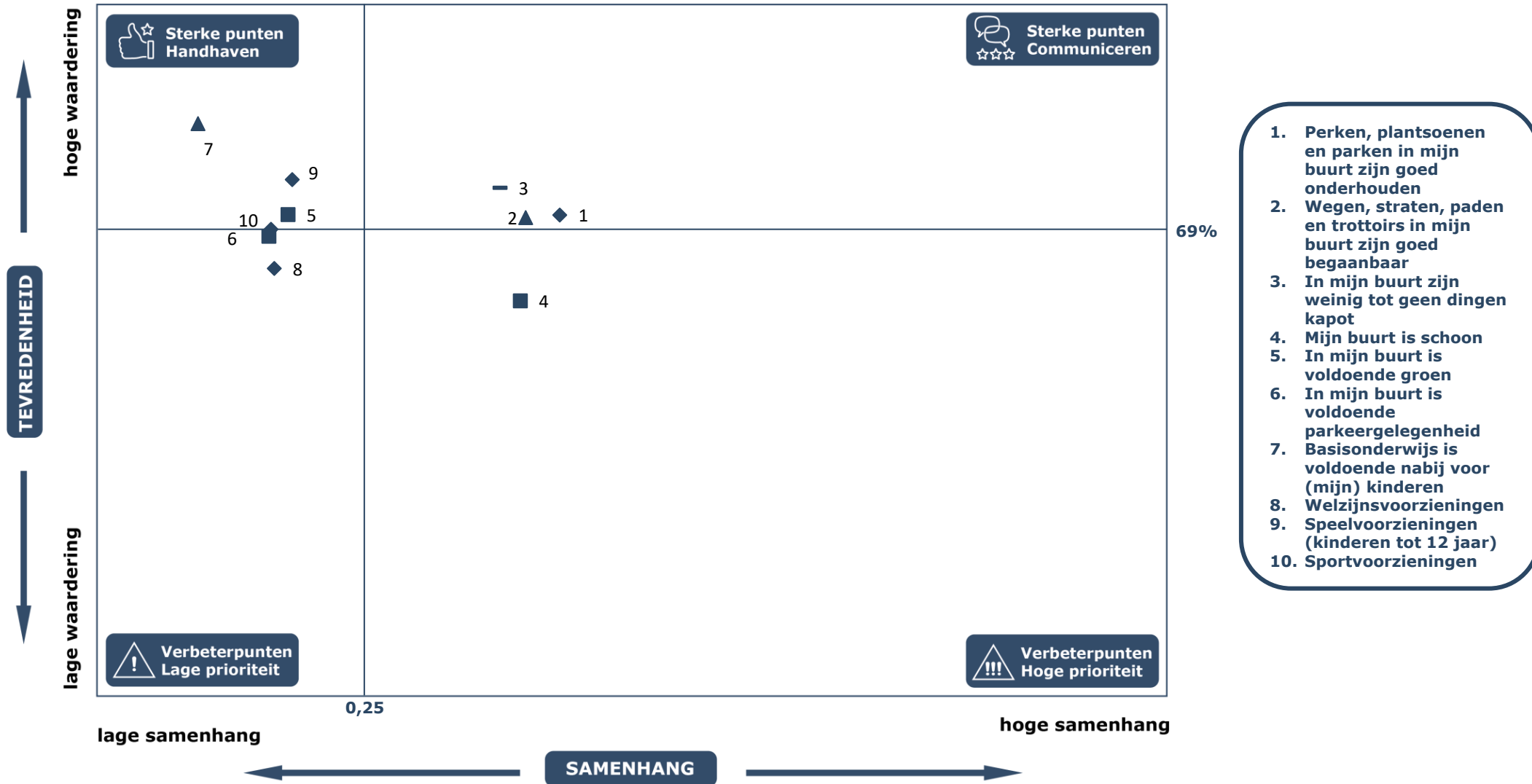
(Ruim) acht op de tien respondenten is tevreden over het openbaar vervoer (84%) en het aanbod van de (gezondheids-) zorgvoorzieningen (80%). Drie kwart (74%) van de respondenten is tevreden over de speelvoorzieningen. Over het aanbod van sportvoorzieningen is twee derde (65%) van de respondenten tevreden. Zes op de tien (60%) is tevreden over de welzijnsvoorzieningen.

Aanbod van voorzieningen in de buurt				
	N	(zeer) tevreden	neutraal	(zeer) ontevreden
(Gezondheids-) zorgvoorzieningen (huisartsenpost, gezondheidscentrum, consultatiebureau / centrum voor jeugd en gezin, verzorgingstehuis, etc.)	568	80%	14%	5%
Welzijnsvoorzieningen (buurtwerk, jongeren- / ouderenvoorzieningen etc.)	352	60%	31%	9%
Speelvoorzieningen (kinderen tot 12 jaar)	416	74%	17%	9%
Sportvoorzieningen	454	65%	19%	15%
Openbaar vervoer	568	84%	12%	4%

Let op: het percentage weet niet/geen mening is niet opgenomen in deze tabel

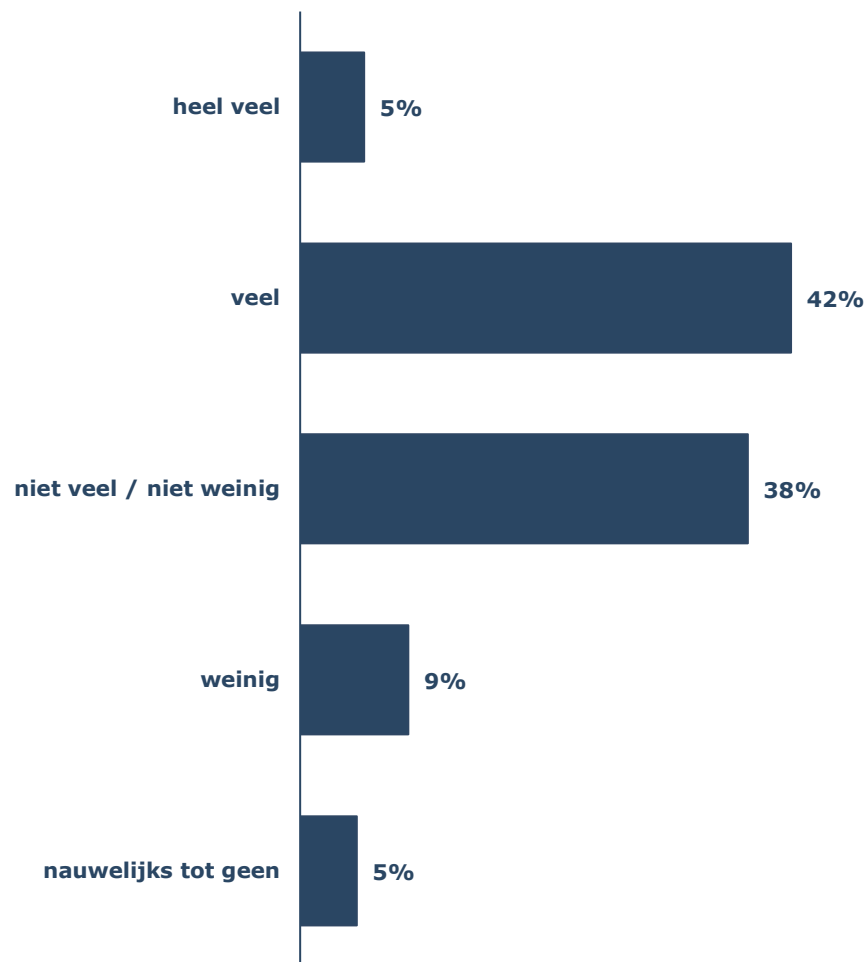
2.3 Resultaten – Woon- en leefomgeving

Prioriteitenmatrix



2.4 Resultaten – Relatie inwoner-gemeente

Hoeveel vertrouwen heeft u in de manier waarop uw gemeente wordt bestuurd? (N=520)



Leeftijd*	
18 – 39 jaar	49%
40 – 64 jaar	47%
65 – 74 jaar	50%
75 jaar en ouder	47%

	Vertrouwen in gemeente*
2022	47%
2020	34%
2018	37%
Nederland (2021)	31%

*Betreft het percentage "(heel) veel"

Bijna de helft van de respondenten (47%) heeft (heel) veel vertrouwen in de manier waarop de gemeente wordt bestuurd. In 2020 was dit 34%. Landelijk (2021) was de score 31%.

Let op: het percentage weet niet/geen mening is niet opgenomen in deze grafiek

2.4 Resultaten – Relatie inwoner-gemeente

Opstelling gemeente en samenwerking met de inwoners

	N	(helemaal) mee eens	neutraal	(helemaal) mee oneens
De gemeente doet wat ze zegt	468	38%	43%	19%
De gemeente houdt voldoende toezicht op het naleven van regels	499	36%	38%	25%
De gemeente stelt zich flexibel op als dat nodig is	420	30%	44%	26%
De gemeente luistert voldoende naar de mening van haar inwoners	456	32%	39%	29%
De gemeente betreft inwoners voldoende bij haar plannen, activiteiten en voorzieningen	494	48%	31%	21%
Inwoners en organisaties krijgen voldoende ruimte om ideeën initiatieven te realiseren	414	43%	38%	19%

Let op: het percentage weet niet/geen mening is niet opgenomen in deze tabel

In het algemeen hebben de respondenten geen uitgesproken mening over de opstelling van de gemeente en samenwerking met de inwoners.

Bijna de helft (48%) van de respondenten vindt dat de gemeente inwoners voldoende betreft bij haar plannen, activiteiten en voorzieningen. Ruim vier op de tien (43%) vindt dat inwoners en organisaties voldoende ruimte krijgen om ideeën en initiatieven te realiseren. Bijna vier op de tien is van mening dat de gemeente doet wat ze zegt (38%) en voldoende toezicht houdt op het naleven van regels (36%). Drie op de tien vindt dat de gemeente voldoende luistert naar de mening van haar inwoners (32%) en zich flexibel opstelt als dat nodig is (30%).

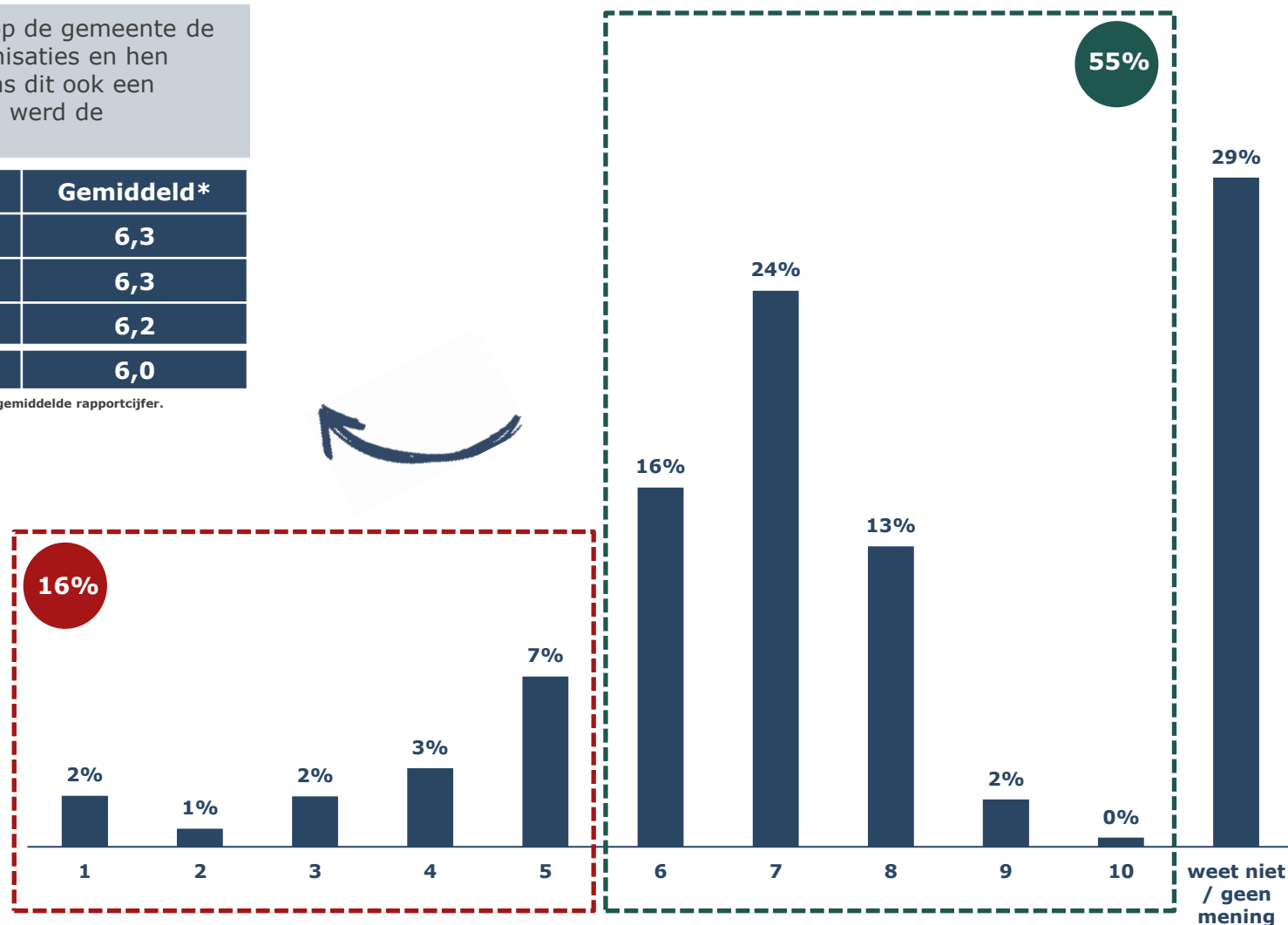
2.4 Resultaten – Relatie inwoner-gemeente

Hoe waardeert u de wijze waarop uw gemeente inwoners en organisaties betreft en de samenwerking zoekt? (N=590)

De respondenten waarden de wijze waarop de gemeente de samenwerking zoekt met inwoners en organisaties en hen betreft gemiddeld met een **6,3**. In 2020 was dit ook een gemiddelde score van **6,3**. Landelijk (2021) werd de dienstverlening met een **6,0** gewaardeerd.

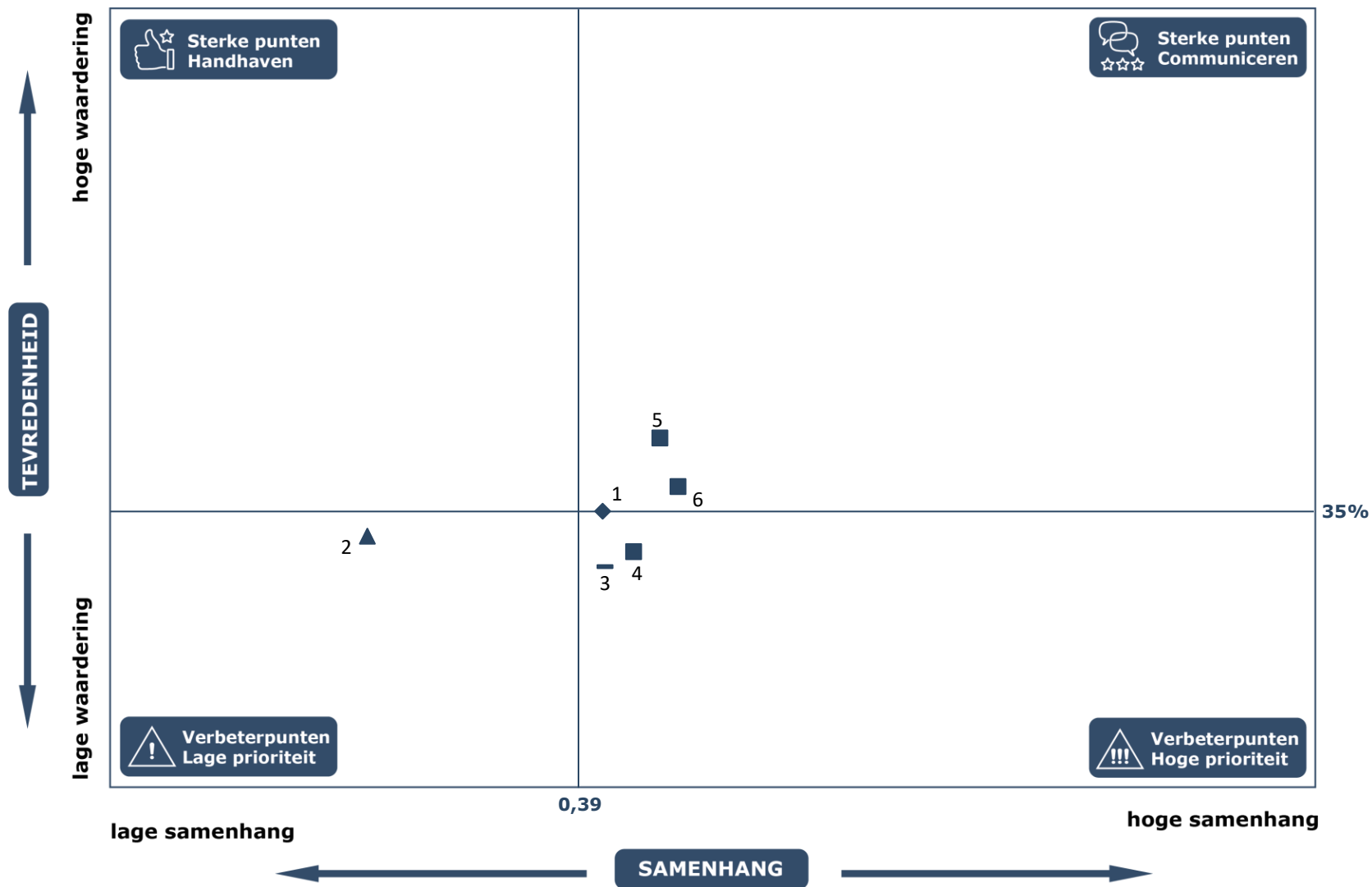
	Gemiddeld*
2022	6,3
2020	6,3
2018	6,2
Nederland (2021)	6,0

*Let op: weet niet/geen mening is niet meegenomen in het berekenen van het gemiddelde rapportcijfer.



2.4 Resultaten – Relatie inwoner-gemeente

Prioriteitenmatrix



2.5 Resultaten – Gemeentelijke dienstverlening

Hoe waardeert u -over het algemeen- de dienstverlening van uw gemeente? (N=589)

De respondenten waarderen over het algemeen de dienstverlening gemiddeld met een **6,9**, dit is nagenoeg gelijk gebleven met 2020 (**7,0**). Landelijk (2021) werd de dienstverlening met een **6,6** gewaardeerd.

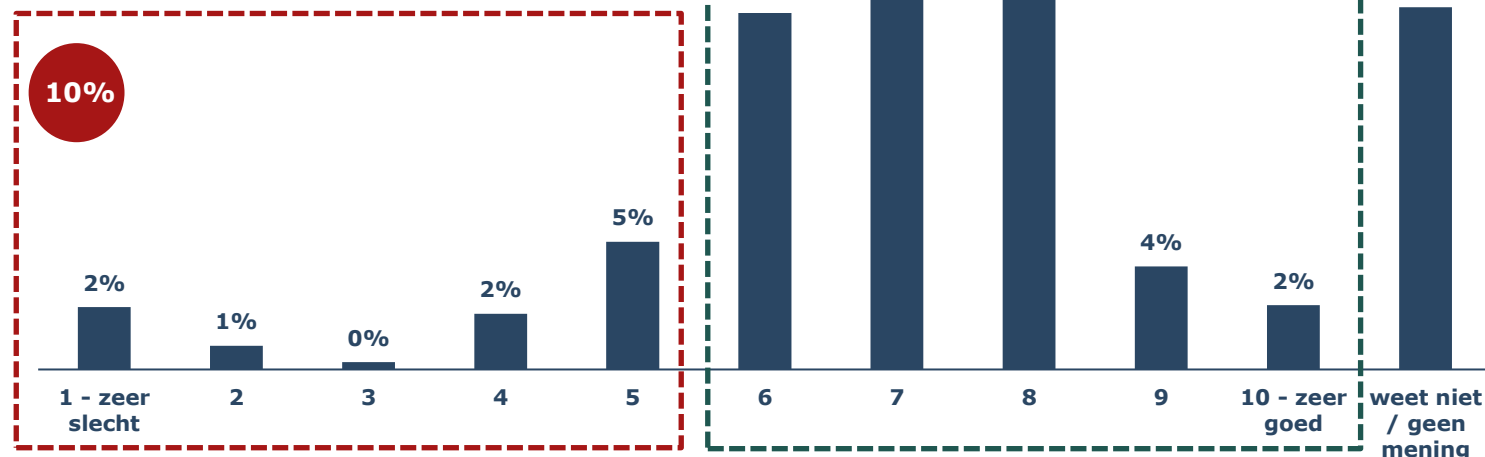
	Gemiddeld*
2022	6,9
2020	7,0
2018	7,0
Nederland (2021)	6,6

*Let op: weet niet/geen mening is niet meegenomen in het berekenen van het gemiddelde rapportcijfer.



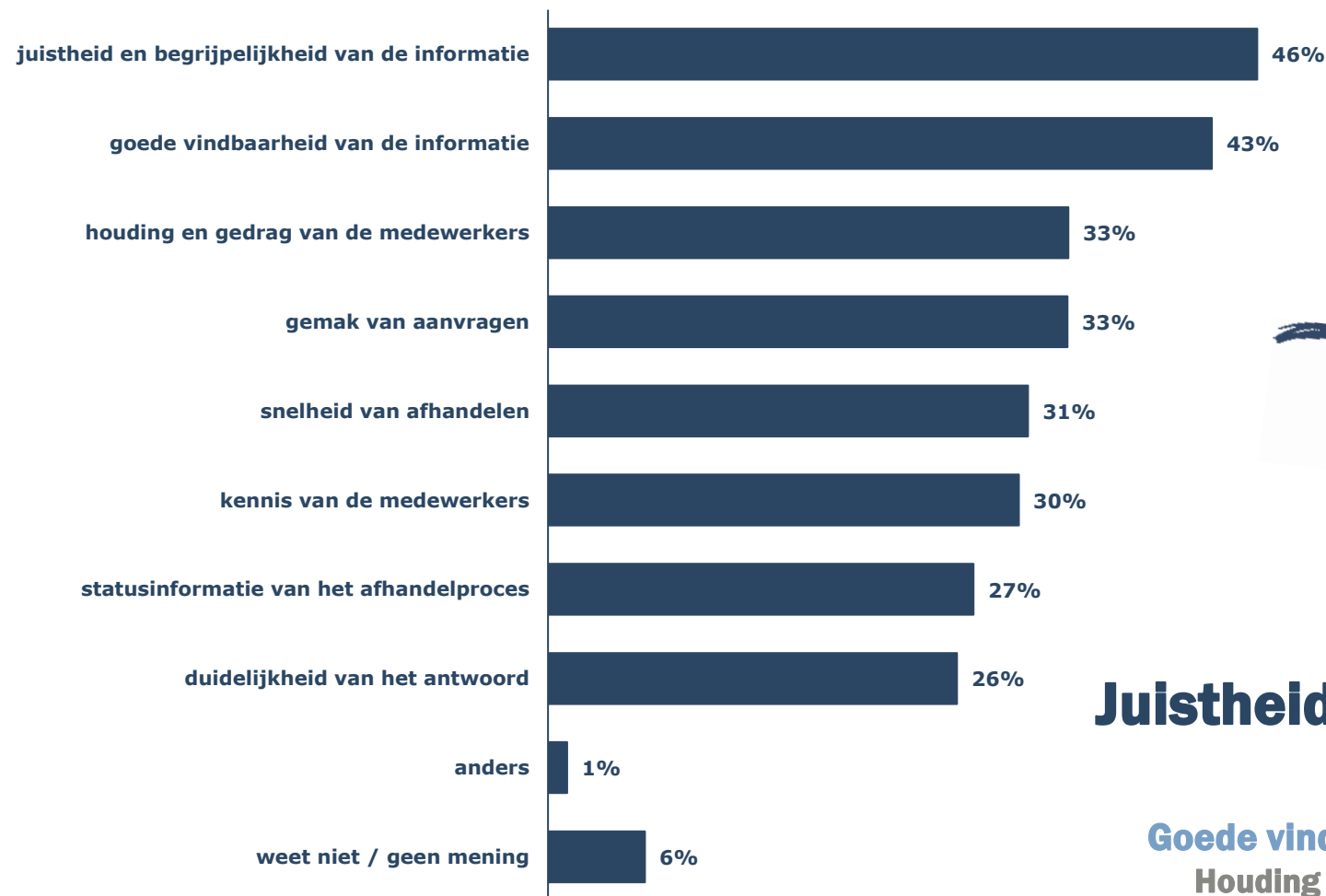
Verbeterpunten dienstverlening:

- (Sneller) reageren



2.5 Resultaten – Gemeentelijke dienstverlening

Wat is voor u het meest belangrijk bij de dienstverlening van de gemeente? (N=591)



TOP 3

**Juistheid en begrijpelijkheid
informatie**

Goede vindbaarheid van de informatie

Houding en gedrag van medewerkers

2.5 Resultaten – Gemeentelijke dienstverlening

Hoe waardeert u de dienstverlening via de digitale faciliteiten van de gemeente? (N=585)

De respondenten waarderen de digitale dienstverlening gemiddeld met een **6,7**, dit is nagenoeg gelijk gebleven met 2020 (**6,9**). Landelijk (2021) was dit gemiddeld een **7,0**.

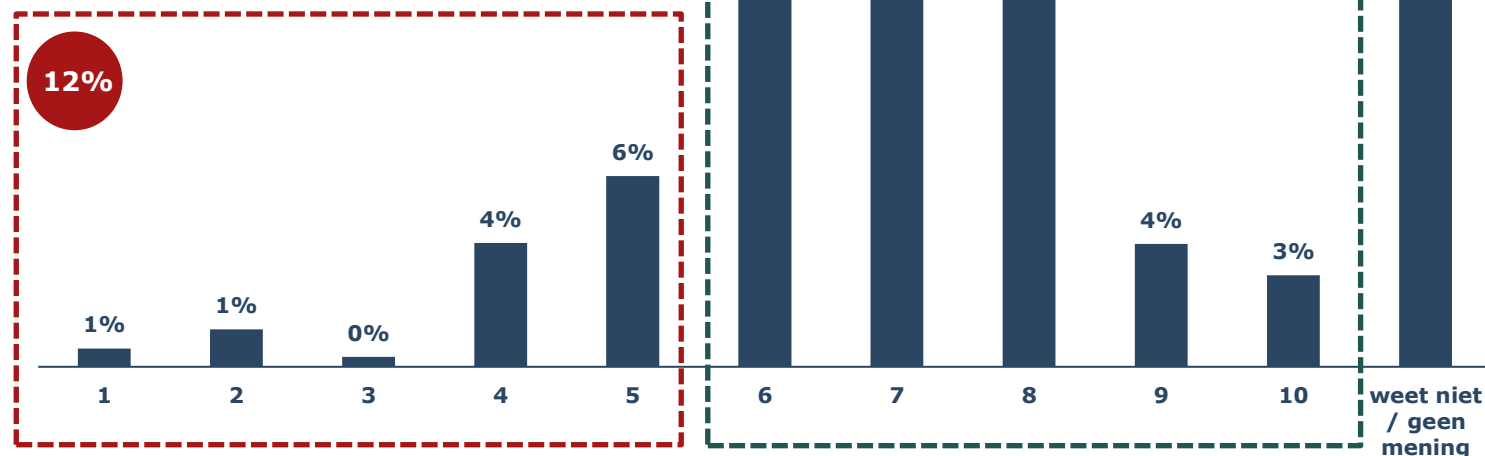
	Gemiddeld*
2022	6,7
2020	6,9
2021	6,5
Nederland (2021)	7,0

*Let op: weet niet/geen mening is niet meegenomen in het berekenen van het gemiddelde rapportcijfer.



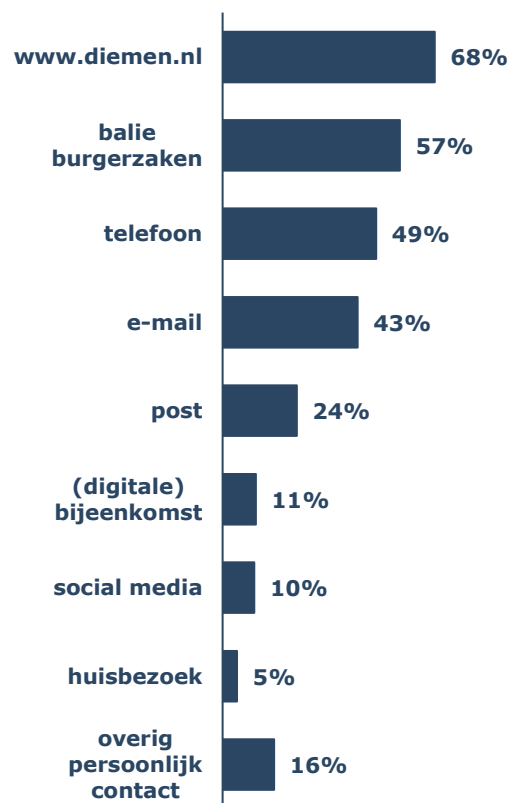
Verbeterpunten digitale dienstverlening:

- Website gebruiksvriendelijker maken
- Website overzichtelijker maken



2.5 Resultaten – Gemeentelijke dienstverlening

Op welke wijze(n) heeft u de afgelopen 12 maanden contact gehad met uw gemeente? Kunt u aangeven of u wel of geen contact heeft gehad? (N=320*)



Hoe tevreden of ontevreden u was over dat contact**?

Gemiddelde

6,9 (N=179)

7,5 (N=168)

6,6 (N=173)

6,4 (N=127)

7,1 (N=66)

5,9 (N=35)

7,4 (N=27)

7,4 (N=20)

6,4 (N=47)

	18 t/m 39 jaar	40 t/m 64 jaar	65 t/m 74 jaar	75+ jaar
www.diemen.nl	81%	74%	38%	28%
Balie burgerzaken	64%	54%	43%	53%
Telefoon	36%	56%	64%	56%
E-mail	46%	48%	34%	26%
Post	30%	23%	16%	12%
(Digitale) bijeenkomst	8%	15%	10%	4%
Social media	13%	10%	10%	2%
Huisbezoek	2%	5%	4%	14%
Overig persoonlijk contact	18%	15%	14%	16%

Bijna zes op de tien respondenten (58%) heeft de afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente.

Respondenten hebben voornamelijk contact gehad met de gemeente via www.diemen.nl (68%), de balie burgerzaken (57%) en telefonisch (49%).

Het contact via www.diemen.nl wordt gemiddeld beoordeeld met een 6,9. Het contact via de balie burgerzaken en het telefonisch contact worden respectievelijk met een 7,5 en 6,6 beoordeeld.

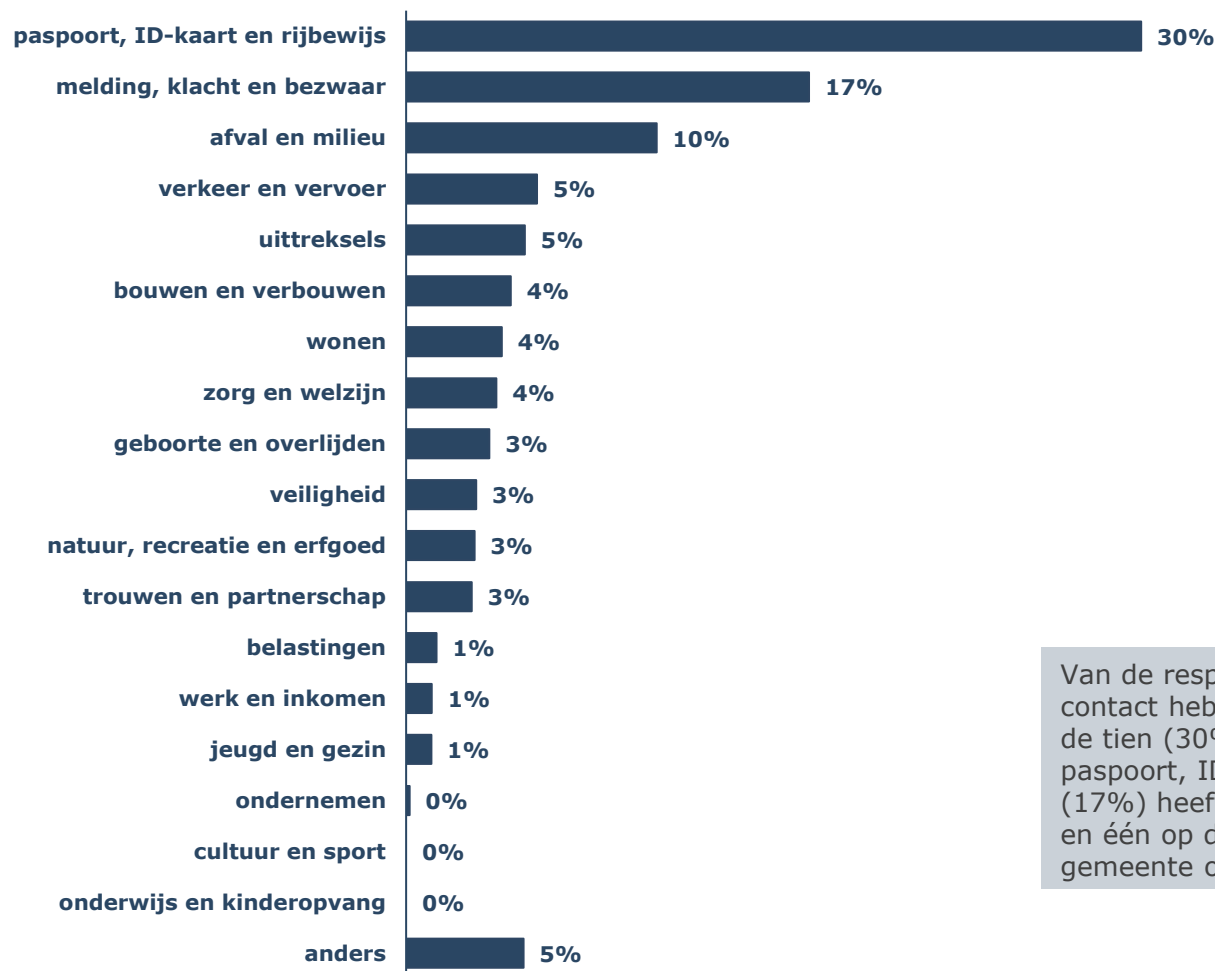
Als er om tips of suggesties wordt gevraagd over het contact noemt men met name het verbeteren van het telefonisch contact wat betreft kennis, snelheid, vriendelijkheid en houden aan afspraken (bijv. terugbellen).

* Selectie: respondent heeft de afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente

** Selectie: respondent heeft afgelopen 12 maanden contact gehad via deze wijze

2.5 Resultaten – Gemeentelijke dienstverlening

Over welk onderwerp heeft u contact gehad met de gemeente? (N=327*)



Van de respondenten die de afgelopen 12 maanden contact hebben gehad met de gemeente heeft drie op de tien (30%) contact gehad met de gemeente over paspoort, ID-kaart of rijbewijs. Bijna één op de vijf (17%) heeft een melding, klacht of bezwaar ingediend en één op de tien (10%) heeft contact gehad met de gemeente over afval en milieu.

* Selectie: respondent heeft de afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente

2.5 Resultaten – Gemeentelijke dienstverlening

Oordeel dienstverlening (medewerker) gemeente

	N	(helemaal) mee eens	neutraal	(helemaal) mee oneens
Ik vond het aanvragen of voorleggen gemakkelijk	309	74%	16%	10%
De ontvangen en/of beschikbare informatie was juist en volledig	300	65%	15%	19%
De tijd die de afhandeling in beslag nam was acceptabel	309	64%	11%	25%
Ik werd voldoende op de hoogte gesteld of gehouden van het verloop van de afhandeling	295	53%	22%	26%
Ik kreeg uiteindelijk wat ik wilde	306	66%	13%	21%
De medewerker toonde zich verantwoordelijk om daadwerkelijk tot een oplossing te komen	280	65%	15%	21%
De medewerker heeft zelf mijn vraag zo goed mogelijk beantwoord	288	69%	14%	16%
De medewerker was voldoende deskundig	271	68%	16%	16%
De medewerker kon zich goed inleven	259	60%	15%	24%
De medewerker bood de ruimte om mee te denken	241	55%	22%	23%
De medewerker verraste mij aangenaam met de service die hij / zij verleende	269	44%	28%	27%

Let op: het percentage weet niet/geen mening is niet opgenomen in deze tabel

De meerderheid van de respondenten is tevreden over het aanvragen/voorleggen (74%), de ontvangen/beschikbare informatie (65%), de doorlooptijd (64%). In iets mindere mate zijn respondenten tevreden over de mate waarin zij op de hoogte werden gehouden over het verloop van hun aanvraag (53%).

Het merendeel van de respondenten is ook positief over het contact met de medewerker van de gemeente. Zij vinden met name dat de medewerker voldoende deskundig was (68%) en de vraag zo goed mogelijk heeft beantwoord (69%). Twee derde vond dat de medewerker zich verantwoordelijk toonde om tot een oplossing te komen (65%). Wel krijgt de ruimte die de medewerker bood om mee te denken (55%) en de service die de medewerker(s) verleende (44%) een lagere waardering.

2.5 Resultaten – Gemeentelijke dienstverlening

Informatie van en over de gemeente

	N	(helemaal) mee eens	neutraal	(helemaal) mee oneens
Ik kan gemakkelijk aan de benodigde gemeentelijke informatie komen	549	68%	23%	9%
De gemeente gebruikt heldere taal	541	73%	23%	4%

Let op: het percentage weet niet/geen mening is niet opgenomen in deze tabel

Bijna zeven op de tien respondenten kan gemakkelijk aan de benodigde gemeentelijke informatie komen (68%) en bijna drie kwart vindt dat de gemeente heldere taal gebruikt (73%).

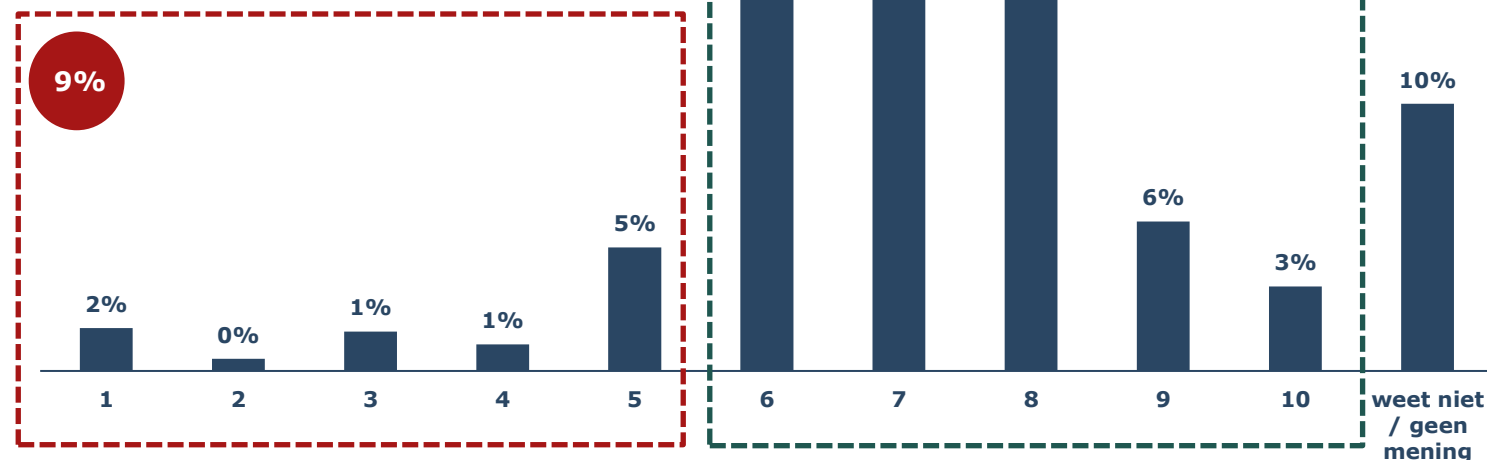
2.5 Resultaten – Gemeentelijke dienstverlening

Hoe waardeert u de communicatie en voorlichting vanuit de gemeente? (N=593)

De respondenten waarden de communicatie en voorlichting gemiddeld met een **7,0**, dit is iets toegenomen ten opzichte van 2020 (**6,8**). Landelijk (2021) wordt gemiddeld ook een **6,6** gescoord.

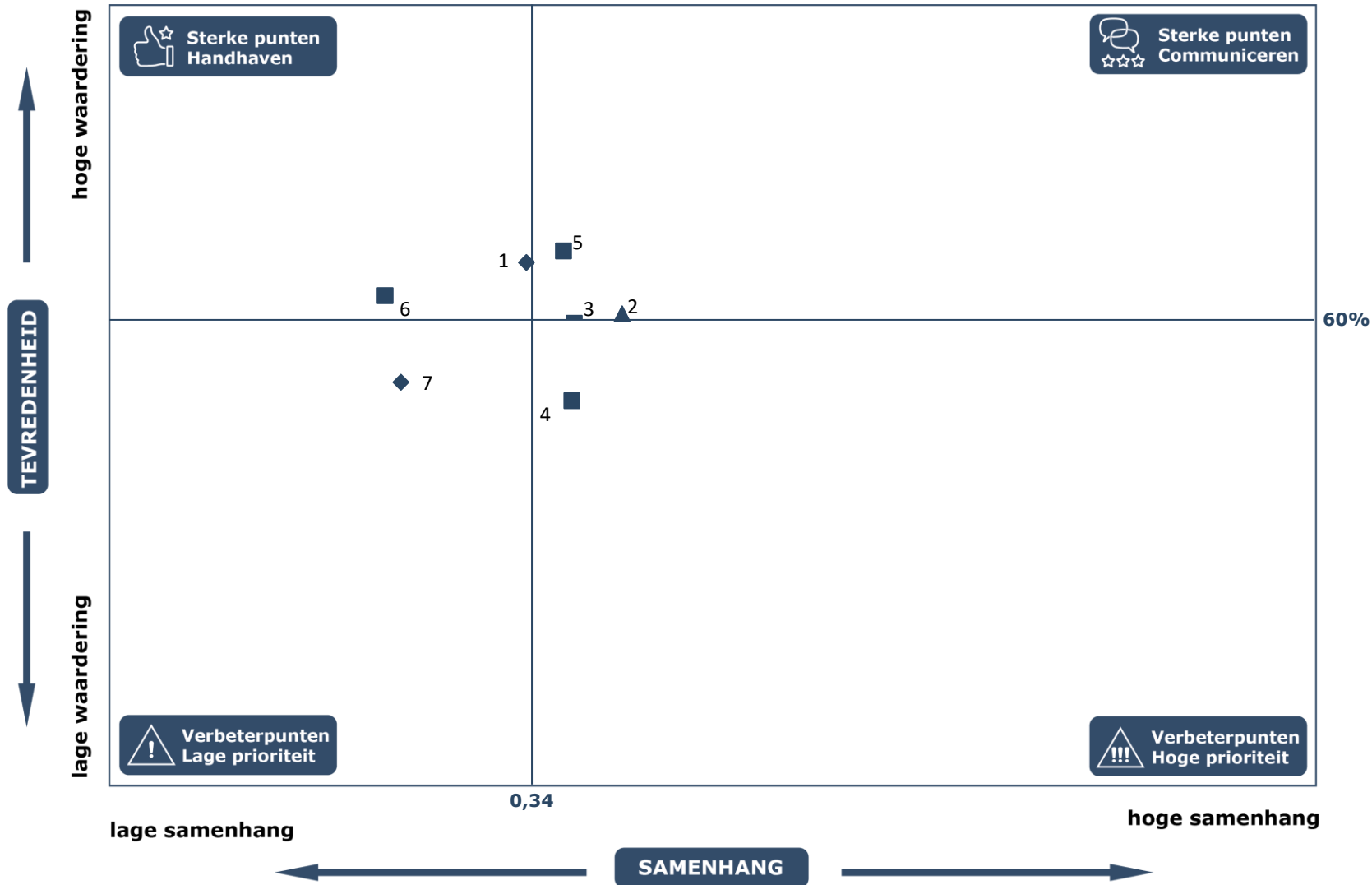
	Gemiddeld*
2022	7,0
2020	6,8
2018	6,7
Nederland (2021)	6,6

*Let op: weet niet/geen mening is niet meegenomen in het berekenen van het gemiddelde rapportcijfer.



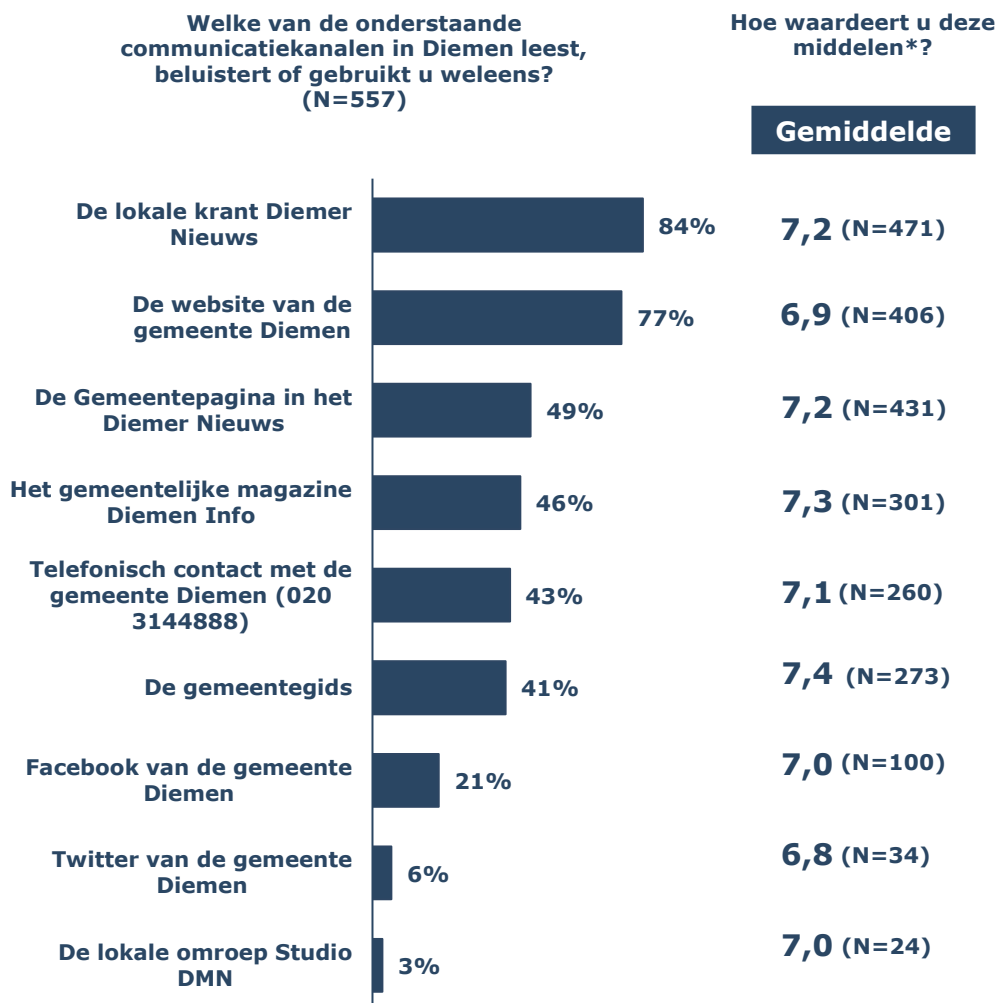
2.5 Resultaten – Gemeentelijke dienstverlening

Prioriteitenmatrix



1. Ik vond het aanvragen of voorleggen gemakkelijk
2. De ontvangen en/of beschikbare informatie was juist en volledig
3. De tijd die de afhandeling in beslag nam was acceptabel
4. Ik werd voldoende op de hoogte gesteld of gehouden van het verloop van de afhandeling
5. Ik kreeg uiteindelijk wat ik wilde
6. Ik kan gemakkelijk aan de benodigde gemeentelijke informatie komen
7. De gemeente gebruikt heldere taal

2.5 Resultaten – Gemeentelijke dienstverlening



	18 t/m 39 jaar	40 t/m 64 jaar	65 t/m 74 jaar	75+ jaar
Diemer Nieuws	77%	85%	91%	89%
Website gemeente Diemen	82%	82%	69%	46%
Gemeentepagina Diemer Nieuws	30%	54%	67%	75%
Gemeentelijke magazine Diemen Info	28%	52%	63%	57%
Telefonisch contact gemeente Diemen	31%	45%	55%	57%
De gemeentegids	25%	42%	61%	71%
Facebook gemeente Diemen	23%	25%	11%	4%
Twitter gemeente Diemen	5%	9%	3%	0%
Lokale omroep Studio DMN	3%	2%	3%	6%

Respondenten hebben voornamelijk gebruik gemaakt van de lokale krant Diemer Nieuws (84%), de website van de gemeente Diemen (77%) en de gemeentepagina in het Diemer Nieuws (49%).

De lokale krant Diemer Nieuws wordt gemiddeld beoordeeld met een 7,2. De website van de gemeente Diemen en de gemeentepagina in het Diemer Nieuws worden respectievelijk met een 6,9 en 7,2 beoordeeld.

Als er gevraagd wordt naar verbeter suggesties wordt met name het niet meer (regelmatig) ontvangen van het Diemer Nieuws genoemd.

* Selectie: respondent leest, beluistert of gebruikt weleens deze communicatiekanalen

2.6 Resultaten – Welzijn en zorg

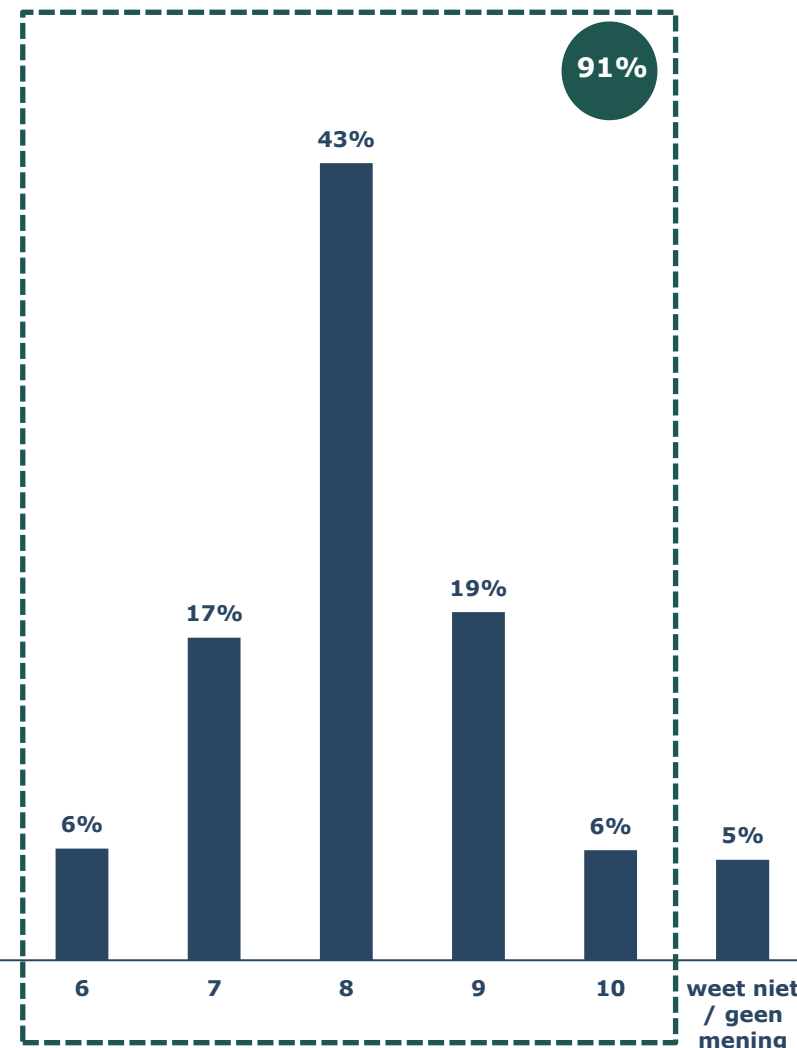
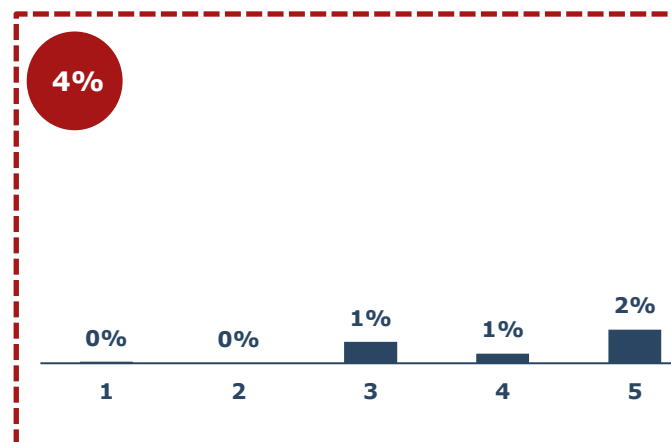
Hoe tevreden bent u momenteel -over het geheel genomen- met uw leven? (N=590)

De respondenten zijn over het algemeen tevreden met hun leven en beoordelen dit gemiddeld met een **7,9**. In 2020 was dit een **7,8** en de landelijke score (2021) is een **7,8**.

	Gemiddeld*
2022	7,9
2020	7,8
2018	-
Nederland (2021)	7,8

*Let op: weet niet/geen mening is niet meegenomen in het berekenen van het gemiddelde rapportcijfer.

Leeftijd*	
18 – 39 jaar	7,9
40 – 64 jaar	7,8
65 – 74 jaar	8,0
75 jaar en ouder	7,8



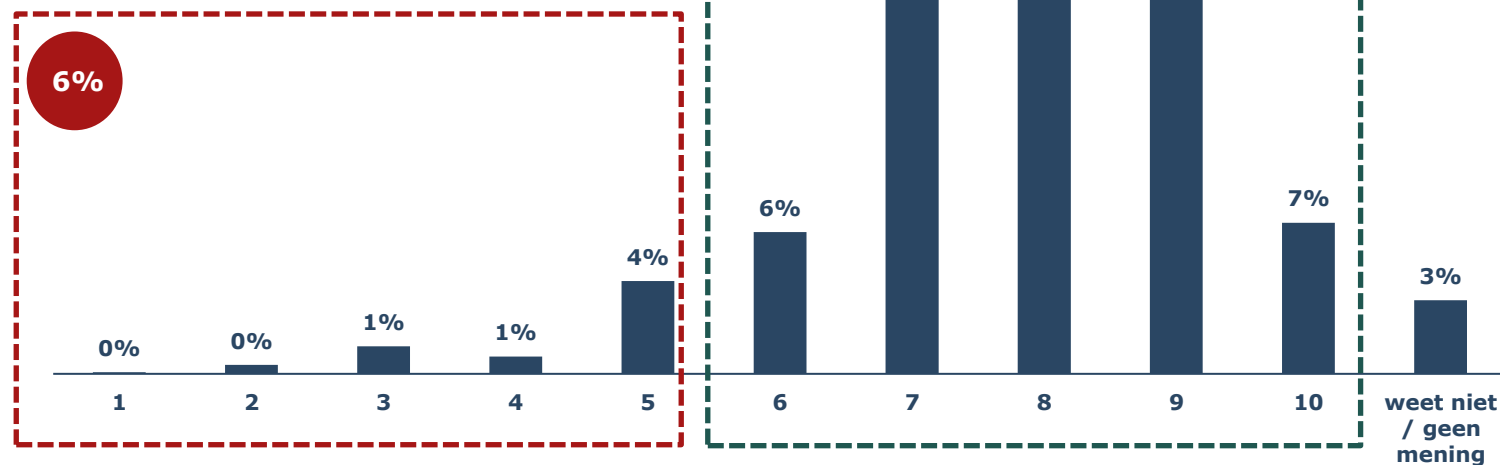
2.6 Resultaten – Welzijn en zorg

Welk cijfer geeft u -over het geheel genomen- uw gezondheid? (N=589)

De respondenten zijn over het algemeen tevreden met hun gezondheid en beoordelen dit gemiddeld met een **7,8**, dit is gelijk gebleven met 2020 (**7,8**). De landelijke score (2021) is een **7,6**.

	Gemiddeld*
2022	7,8
2020	7,8
2021	8,0
Nederland (2021)	7,6

*Let op: weet niet/geen mening is niet meegenomen in het berekenen van het gemiddelde rapportcijfer.



2.6 Resultaten – Welzijn en zorg

Kunt u aangeven in hoeverre onderstaande aspecten uw mogelijkheden beperken om aan het maatschappelijk leven deel te nemen?

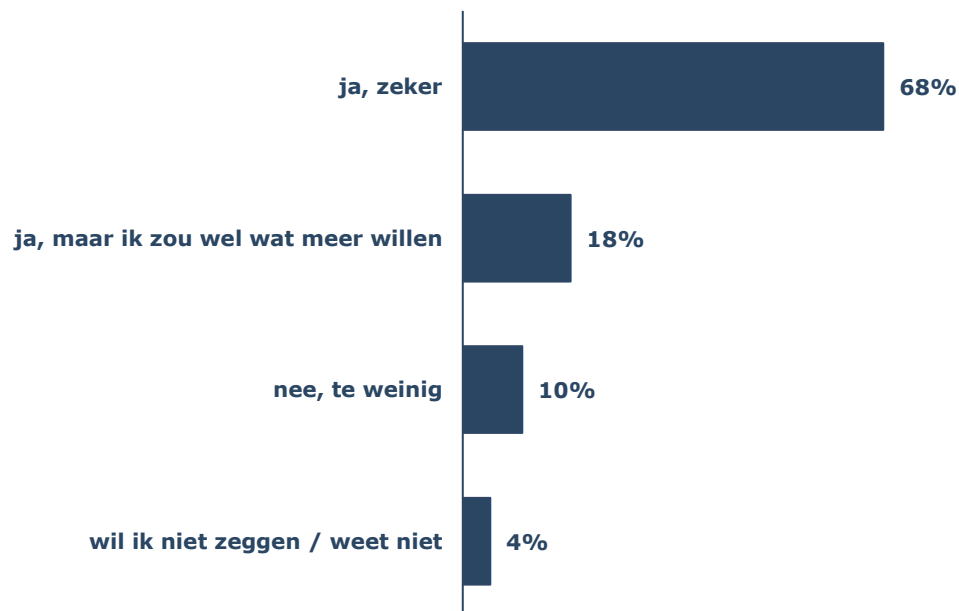
	N	nauwelijks tot geen belemmering	lichte belemmering	matige belemmering	ernstige belemmering	n.v.t.
(Algemene) lichamelijke gezondheid	583	60%	14%	9%	4%	13%
Fysiek functioneren (bewegen)	576	62%	16%	6%	3%	13%
Geestelijke gezondheid (o.a. angst en depressie)	574	65%	13%	5%	2%	15%
Beheersing taal / cultuur	577	74%	4%	6%	1%	15%
Financiën (moeite om rond te komen)	576	66%	13%	3%	2%	16%
Gevoel er niet bij te horen / niet thuis te voelen	576	67%	11%	5%	1%	16%
Anders	420	44%	2%	2%	1%	52%

Het overgrote deel van de respondenten voelt zich nauwelijks tot niet belemmerd om deel te nemen aan het maatschappelijke leven.

Slechts voor een klein deel van de respondenten wordt de lichamelijke gezondheid en het fysiek functioneren gezien als belemmeringen.

2.6 Resultaten – Welzijn en zorg

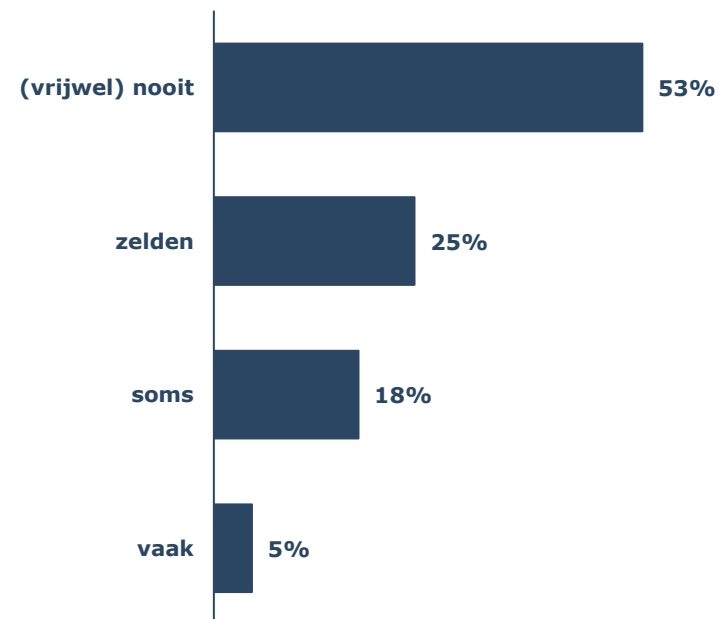
Vindt u dat u voldoende contacten heeft met andere mensen? (N=588)



Het merendeel (68%) van de respondenten vindt dat ze voldoende contacten heeft met andere mensen.

Bijna een kwart (23%) voelt zich soms of vaak eenzaam. In 2020 was dit 27%. Landelijk (2021) is dit 19%.

Voelt u zich wel eens eenzaam? (N=577)



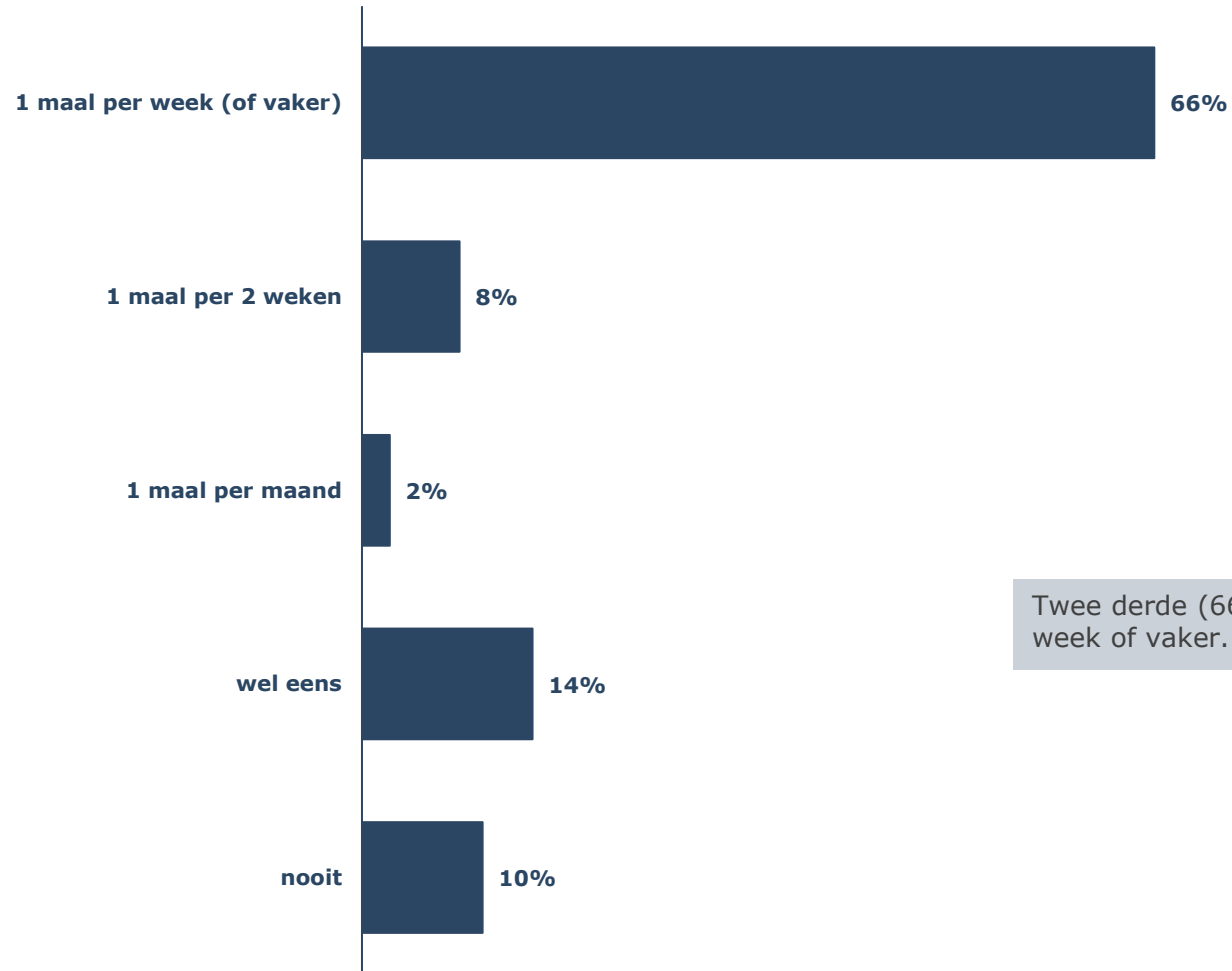
Let op: het percentage 'wil ik niet zeggen / weet niet' is niet opgenomen in deze grafiek

	Eenzaamheid*
2022	23%
2020	27%
2018	10%
Nederland (2021)	19%

*Betreft het percentage "soms" en "vaak"

2.6 Resultaten – Welzijn en zorg

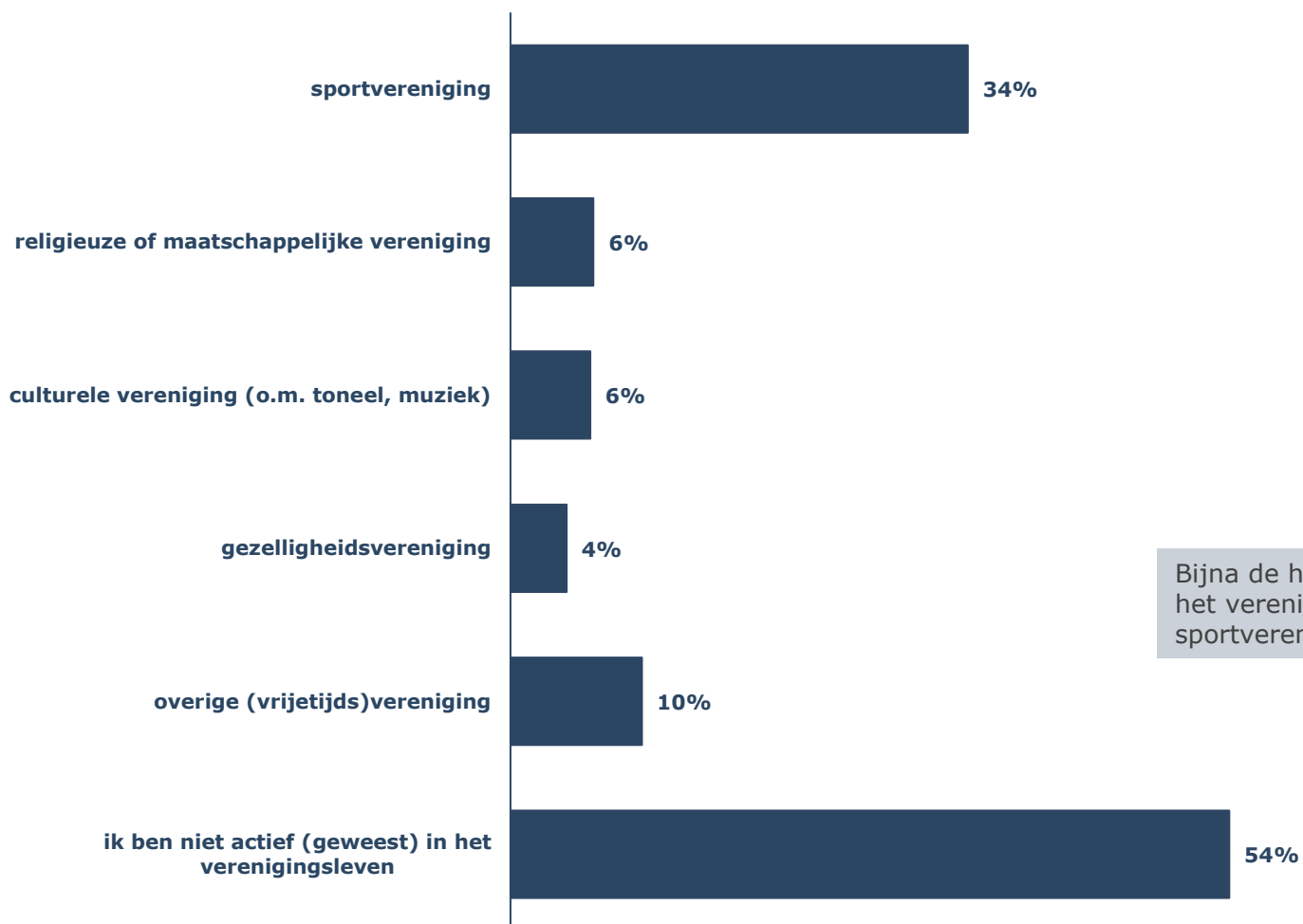
Hoe vaak sport of beweegt u intensief? (N=583)



Twee derde (66%) van de respondenten sport eenmaal per week of vaker.

2.6 Resultaten – Welzijn en zorg

In welke van onderstaande verenigingen bent u de afgelopen 12 maanden actief geweest? (N=574)



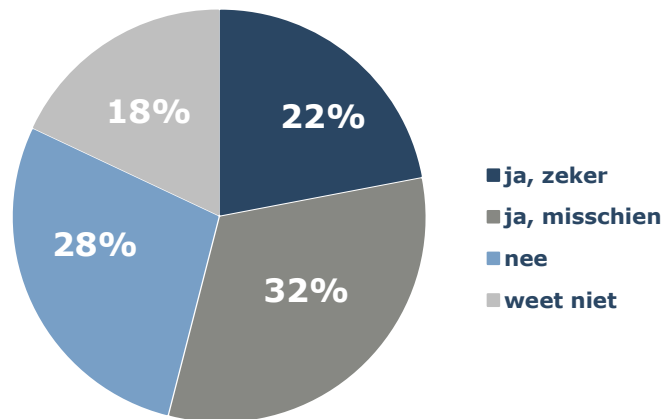
Bijna de helft van de respondenten (46%) neemt deel aan het verenigingsleven. Met name zijn zij actief binnen een sportvereniging (34%).

2.6 Resultaten – Welzijn en zorg

In welke mate heeft u zich de afgelopen 12 maanden ingezet voor anderen en / of maatschappelijke doelen?

	N	vaak	af en toe	(vrijwel) nooit
Zorg aan een hulpbehoevende naaste (mantelzorg)	550	16%	20%	64%
Hulp aan buren	559	7%	53%	40%
Aandacht voor buren in een zorgwekkende situatie (eenzaamheid, zelfverwaarlozing of andere probleemsituatie)	548	5%	25%	69%
Vrijwilligerswerk	558	15%	17%	68%

Wilt u in de nabije toekomst vrijwilligerswerk (blijven) doen? (N=569)

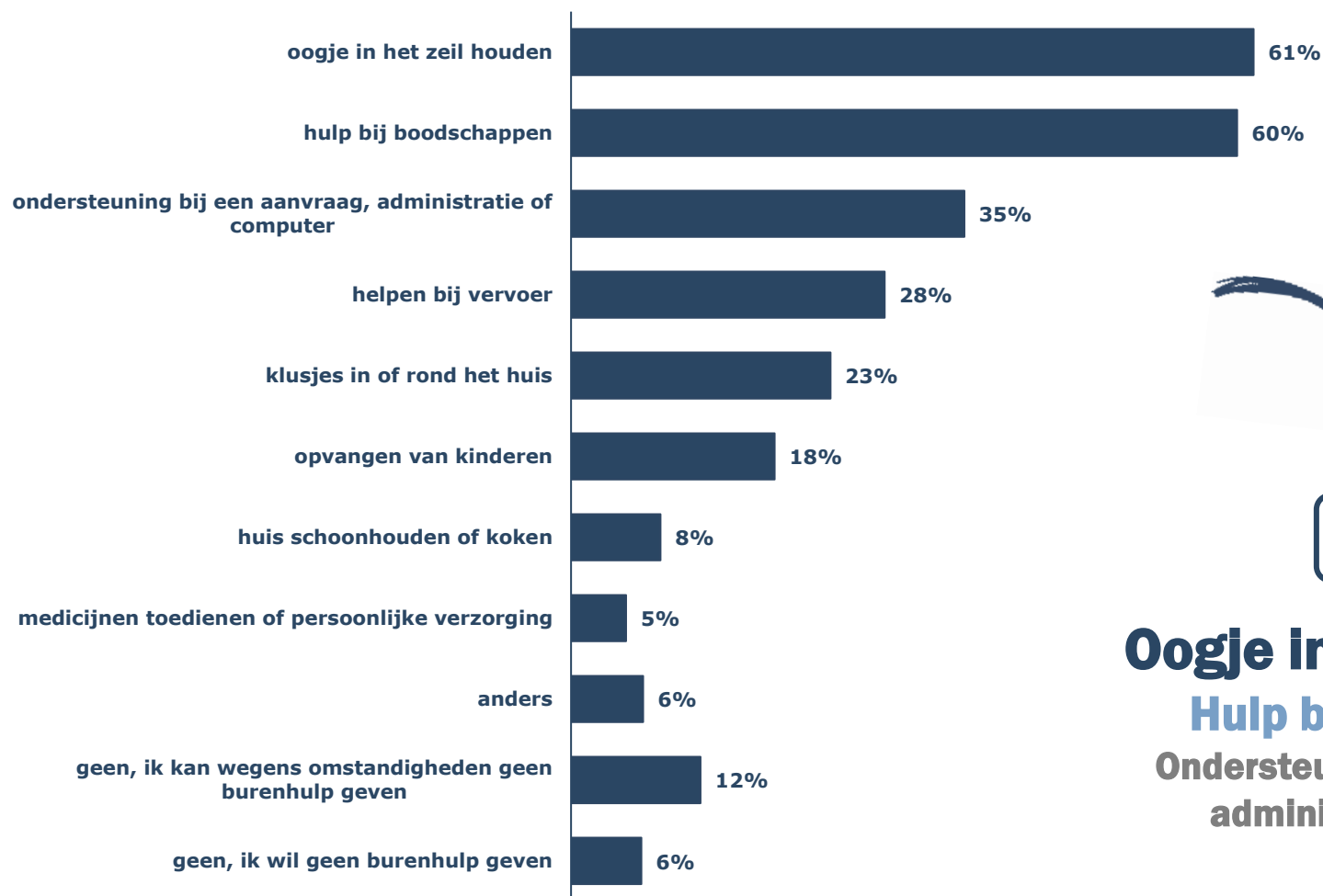


Zes op de tien (60%) respondenten helpt wel eens de buren. Ruim een derde (36%) verricht wel eens mantelzorg. (Ruim) drie op de tien heeft wel eens aandacht voor buren in een zorgwekkende situatie (30%) en doet wel eens aan vrijwilligerswerk (32%).

Ruim de helft van de respondenten (54%) wil in de nabije toekomst (misschien) vrijwilligerswerk (blijven) doen.

2.6 Resultaten – Welzijn en zorg

Welke vormen van burenhulp bent u bereid te verlenen? Uit eigen beweging of als het u gevraagd wordt door een buurtbewoner (N=572)



TOP 3

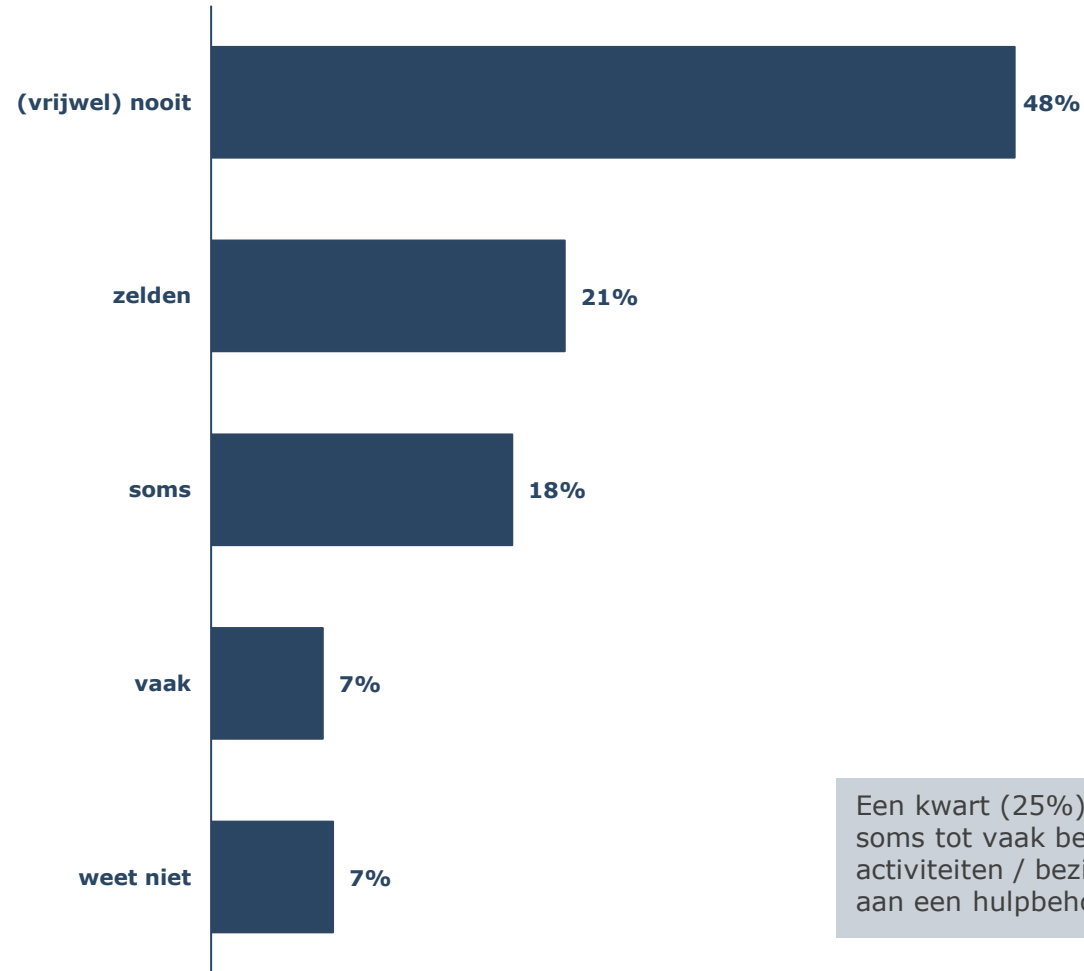
Oogje in het zeil houden

Hulp bij boodschappen

**Ondersteuning bij een aanvraag,
administratie of computer**

2.6 Resultaten – Welzijn en zorg

In welke mate voelt u zich belemmerd in uw dagelijkse activiteiten / bezigheden door het geven van zorg aan een hulpbehoevende naaste (mantelzorg)? (N=274*)



Een kwart (25%) van de mantelzorgers voelt zich soms tot vaak belemmerd in de dagelijkse activiteiten / bezigheden door het geven van zorg aan een hulpbehoevende naaste.

* Selectie: respondent verricht (wel eens) zorg aan een hulpbehoevende naaste

2.6 Resultaten – Welzijn en zorg

Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de volgende stellingen?

	N	(helemaal) mee eens	neutraal	(helemaal) mee oneens
Ik pak de draad gemakkelijk op als het even tegen heeft gezeten	539	80%	17%	3%
Ik sla me makkelijk door moeilijke tijden heen	548	69%	26%	5%
Ik regel/organiseer gemakkelijk zelf hulp als dat nodig is	543	78%	14%	8%
Ik raak snel van slag als iets tegenzit of onduidelijk is	542	18%	23%	59%
Ik heb vertrouwen in de toekomst	542	61%	29%	10%

Let op: het percentage weet niet/geen mening is niet opgenomen in deze tabel

(Bijna) acht op de tien pakt de draad gemakkelijk op als het even tegen heeft gezeten (80%) en regelt/organiseert gemakkelijk zelf hulp als dat nodig is (78%). Zeven op de tien slaat zich gemakkelijk door moeilijke tijden heen (69%). Zes op de tien heeft vertrouwen in de toekomst (61%) en raakt niet snel van slag als iets tegenzit of onduidelijk is (59%).

2.6 Resultaten – Welzijn en zorg

Wanneer u hulp of zorg nodig heeft, kunt u dan terugvallen op...

	N	ja, zeker	ja, waarschijnlijk	nee	n.v.t. / weet niet
familie	573	74%	15%	7%	4%
vrienden of kennissen	552	57%	31%	7%	6%
mensen in de buurt	544	24%	31%	27%	19%

Bijna alle respondenten geven aan (waarschijnlijk) terug te kunnen vallen op familie (89%), vrienden of kennissen (88%) op het moment dat zij hulp of zorg nodig hebben. Ook kunnen respondenten, al is het in mindere mate (55%), (waarschijnlijk) terugvallen op mensen in de buurt.

2.6 Resultaten – Welzijn en zorg

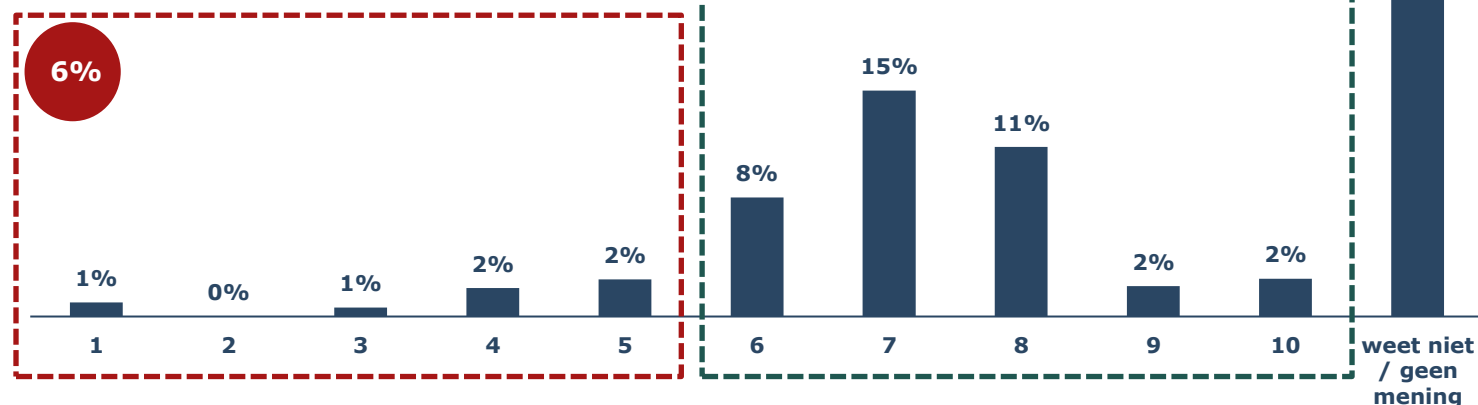
Hoe waardeert u de inspanningen van uw gemeente om inwoners volledig te laten deelnemen aan de maatschappij? (N=574)

De respondenten beoordelen de gemeente om inwoners volledig te laten deelnemen aan de maatschappij gemiddeld met een **6,9**. In 2020 was dit een **6,7**. Landelijk (2021) was de score gemiddeld ook een **6,6**.

	Gemiddeld*
2022	6,9
2020	6,7
2018	6,7
Nederland (2021)	6,6

*Let op: weet niet/geen mening is niet meegenomen in het berekenen van het gemiddelde rapportcijfer.

Leeftijd*	
18 – 39 jaar	6,9
40 – 64 jaar	6,9
65 – 74 jaar	7,0
75 jaar en ouder	6,9



2.6 Resultaten – Welzijn en zorg

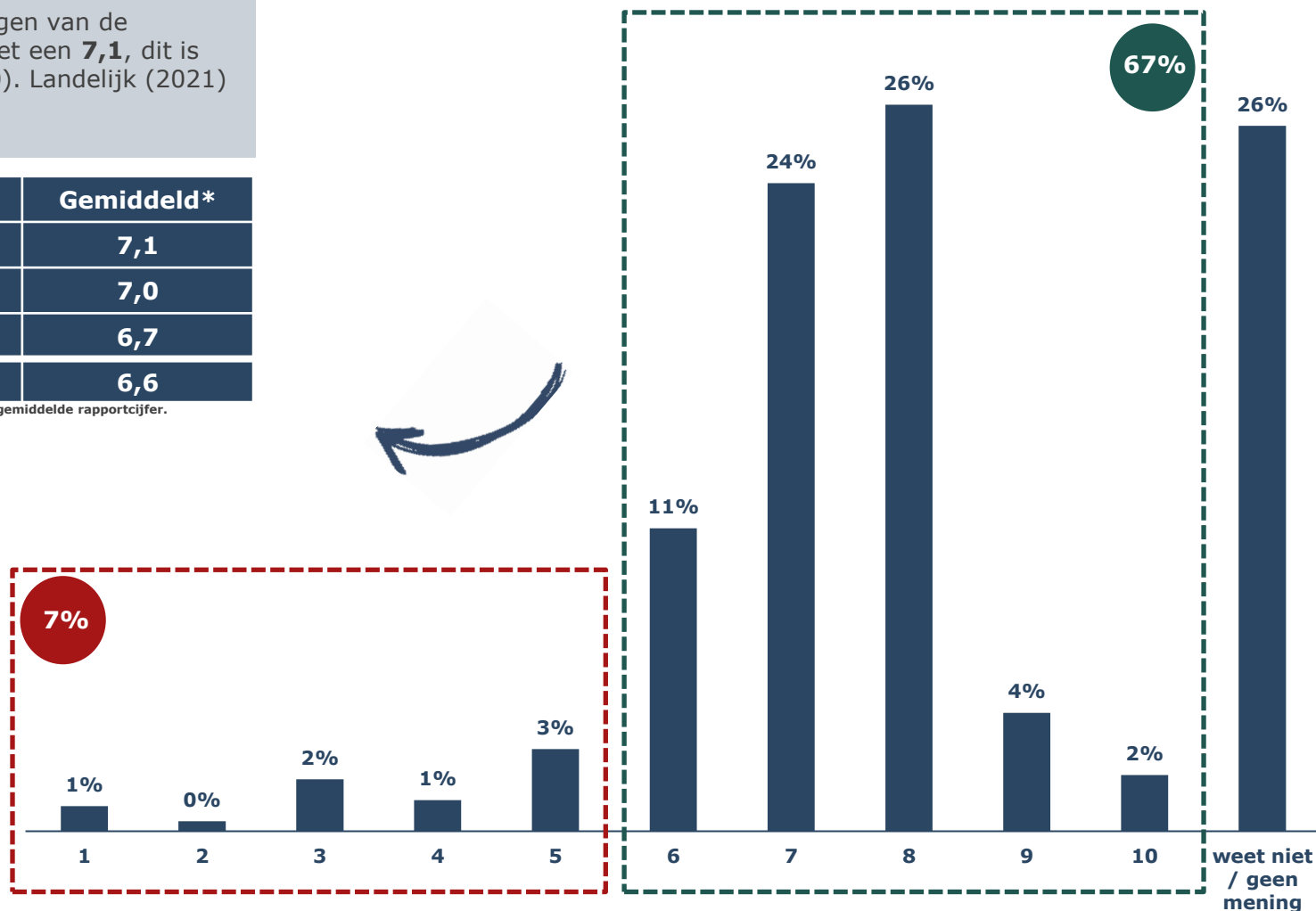
Hoe waardeert u alle inspanningen van uw gemeente voor haar inwoners? (N=569)

De respondenten beoordelen alle inspanningen van de gemeente voor haar inwoners gemiddeld met een **7,1**, dit is nagenoeg gelijk ten opzichte van 2020 (**7,0**). Landelijk (2021) was de score gemiddeld een **6,6**.

	Gemiddeld*
2022	7,1
2020	7,0
2018	6,7
Nederland (2021)	6,6

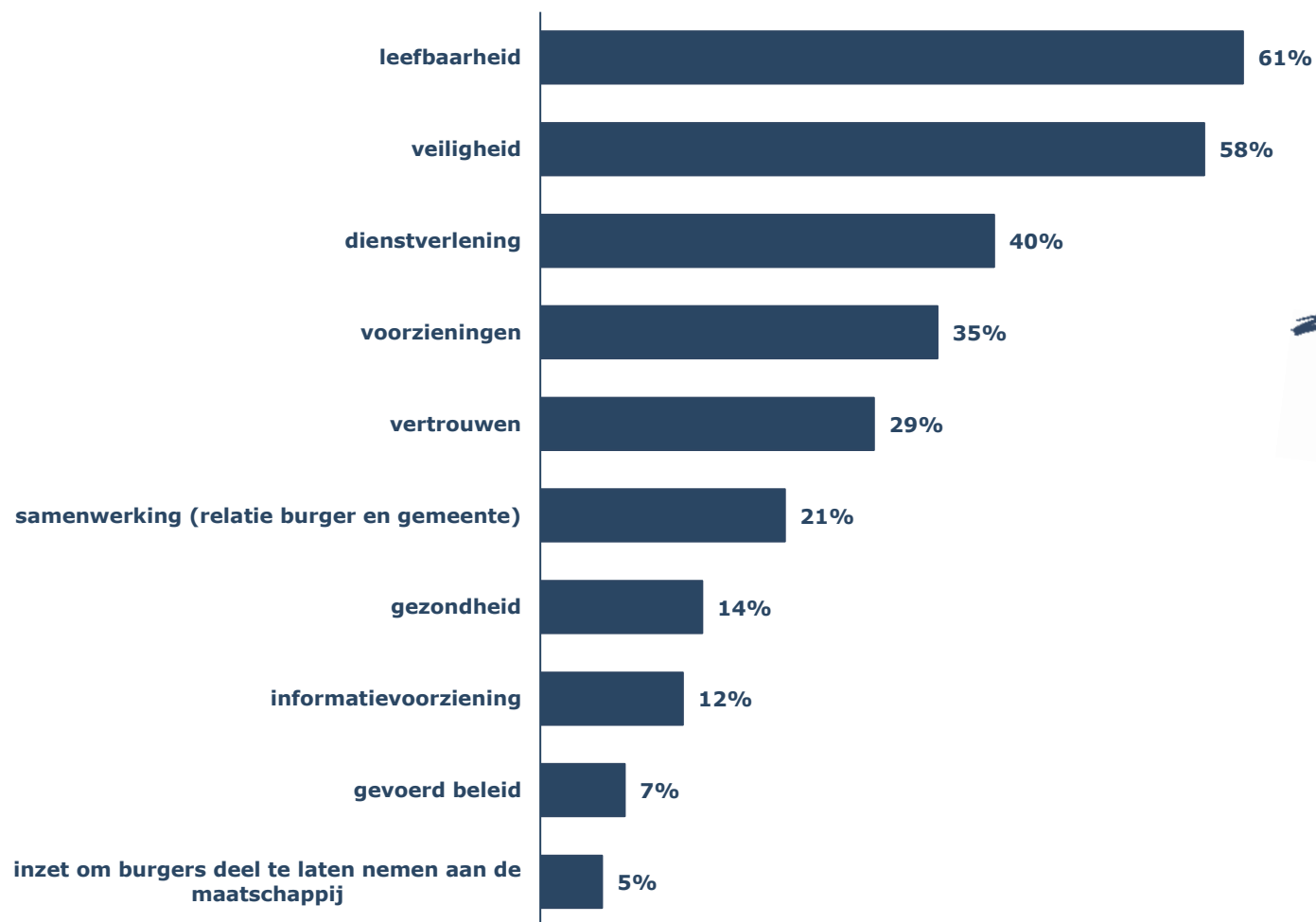
*Let op: weet niet/geen mening is niet meegenomen in het berekenen van het gemiddelde rapportcijfer.

Leeftijd*	
18 – 39 jaar	7,1
40 – 64 jaar	7,1
65 – 74 jaar	7,0
75 jaar en ouder	7,2



2.6 Resultaten – Welzijn en zorg

Welke van de volgende aspecten wegen voor u het zwaarst in de beoordeling van de gemeente? Het gaat hier om de inspanningen van de gemeente op de volgende aspecten. (N=575)



TOP 3

Leefbaarheid

Veiligheid

Dienstverlening

2.7 Resultaten – Achtergrondkenmerken

Wat is uw hoogst afgeronde opleiding? (N=594)		
Lagere school / basisonderwijs / geen onderwijs	24	4%
Vmbo / mavo	78	13%
Vwo / havo	49	8%
Middelbaar beroepsonderwijs (mbo)	91	15%
Hoger beroepsonderwijs (hbo)	199	34%
Wetenschappelijk onderwijs (universiteit)	135	23%
Onbekend	18	3%

Hoe ziet de samenstelling van uw huishouden er uit? (N=594)		
Alleenstaand	194	33%
Twee volwassenen zonder kind(eren)	233	39%
Twee volwassenen met kind(eren)	126	21%
Een volwassene met kind(eren) / eenoudergezin	23	4%
Anders	15	3%
Onbekend	3	1%

Hoe lang woont u reeds in deze buurt? (N=594)		
Korter dan 2 jaar	29	5%
2 tot 5 jaar	92	16%
5 tot 10 jaar	74	13%
10 tot 15 jaar	57	10%
15 jaar of langer	341	57%
Onbekend	1	0%

Let op: de getoonde percentages en aantallen (resultaten) op deze pagina zijn ongewogen.

2.7 Resultaten – Achtergrondkenmerken

Wat is het totale netto maandinkomen van u en uw eventuele partner? (N=594)

Minder dan € 900	12	2%
€ 900 tot € 1300	19	3%
€ 1300 tot € 1800	50	8%
€ 1800 tot € 2700	104	18%
€ 2700 tot € 3200	58	10%
€ 3200 of meer	190	32%
Wil ik niet zeggen / weet niet	146	25%
Onbekend	15	3%

Welke situatie is het meest op u van toepassing? (N=594)

In loondienst	230	39%
Zelfstandige zonder personeel (zzp)	37	6%
Ondernemer met personeel	10	2%
Werkloos/werkzoekend	15	3%
(Ten dele) arbeidsongeschikt	27	5%
Gepensioneerd	239	40%
Huisvrouw/-man	11	2%
Scholier/student	9	2%
Anders	14	2%
Onbekend	2	0%

Let op: de getoonde percentages en aantallen (resultaten) op deze pagina zijn ongewogen.

postadres

Postbus 918

1200 AX Hilversum

bezoekadres

Tesselschadelaan 15A

1217 LG Hilversum

telefoon

035 623 27 89

e-mail

info@research2evolve.nl

website

www.research2evolve.nl

