

Rapport

BURGERPEILING WSJG

Gemeente Nijkerk

November 2018

COLOFON

Uitgave

I&O Research
Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam
Tel.nr.: 020-3084800

Rapportnummer

2018/167

Datum

November 2018

Opdrachtgever

Gemeente Nijkerk

Auteurs

Drs. Marion Holzmann
Nora Löb, MSc.
Roy van der Hoeve, MSc.

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



INHOUDSOPGAVE

1. Samenvatting	5
2. Inleiding	8
3. Woon- en leefomgeving	11
3.1 Leefbaarheid	11
3.2 Onderhoud en voorzieningen	14
3.3 Inzet op het gebied van leefbaarheid	17
4. Relatie burger en gemeente	20
5. Gemeentelijke dienstverlening	24
5.1 Waardering gemeentelijke dienstverlening	24
5.2 Aanvraag van producten en diensten	25
5.3 Hostmanship	26
5.4 Informatievoorziening	27
6. Zorg en welzijn	29
7. Algemeen beeld	37
Bijlage 1. Stellingen	40



HOOFDSTUK

Samenvatting

1. Samenvatting

In juni 2018 hebben 2.000 inwoners van de gemeente Nijkerk (van 18 jaar en ouder) een brief ontvangen met het verzoek om deel te nemen aan het onderzoek. Hiervan hebben 590 inwoners de vragenlijst volledig ingevuld, een respons van 30 procent. Dit is een voldoende groot aantal om betrouwbare uitspraken over te doen.

Tevreden over woon- en leefomgeving

Inwoners van Nijkerk wonen prettig in de gemeente. Hiervoor geven inwoners een 8,0. Zes op de tien zien geen verandering in de afgelopen jaren. Per saldo vinden inwoners van dat de gemeente meer achteruit dan vooruit is gegaan. De gehechtheid en **sociale cohesie** in de gemeente is groot en vergelijkbaar met vorige jaren. Een flinke meerderheid voelt zich thuis in de buurt en vindt dat buurtbewoners prettig met elkaar omgaan.

De helft van de Nijkerkers geeft aan soms/vaak **verkeersonveilige situaties** mee te maken. Vooral inwoners uit Corlaer/Nijkerkerveen hebben hier naar eigen zeggen mee te maken. Bijna alle inwoners geven aan zich **veilig** te voelen in de buurt. Inwoners uit de wijk Paasbos hebben dit in iets mindere mate dan de inwoners uit de andere wijken. **Overlast** in de buurt is in het afgelopen jaar toegenomen, maar nog steeds gelijk aan het landelijke beeld.

Het **onderhoud van de buurt** beoordelen Nijkerkers dit jaar lager dan vorig jaar. Vooral over het groenonderhoud (van perken en plantsoenen) is men minder positief dan landelijk en twee jaar geleden. Dit beeld is in alle wijken terug te zien. Over de **aanwezigheid van de voorziening** zijn de inwoners te spreken. Zo vindt men dat er voldoende groen in de buurt is, winkels voor dagelijkse boodschappen en basisscholen dichtbij zijn en dat er voldoende parkeergelegenheid is. De waardering is gelijk aan het landelijke gemiddelde of hoger. Over het **aanbod** van diverse **voorzieningen** zijn de meeste inwoners ook te spreken, wel is de waardering vaak lager dan in 2017.

Vier op de tien inwoners vinden dat de gemeente Nijkerk voldoende doet aan de **leefbaarheid**. De inzet/inspanning van de gemeente wordt lager beoordeeld dan landelijk en de vorige meting. **Inzet van de gemeente** (zoals betrekken van inwoners bij aanpak leefbaarheid, beroep doen op buurtbewoners en ondersteunen van buurtinitiatieven) worden dit jaar hoger gewaardeerd door inwoners.

Relatie inwoner en overheid positief beoordeeld, maar blijft aandachtspunt

Een kwart van de inwoners heeft vertrouwen in het gemeentebestuur, landelijk ligt dit percentage hoger, (34%). Verder vindt 22 procent dat de gemeente doet wat ze zegt. Een vergelijkbare groep zegt dat de gemeente zich flexibel opstelt wanneer dit nodig is. Dit aspect krijgt een hogere waardering dan in 2017. Inwoners geven het betrokken worden bij het beleid een 5,9. Dit rapportcijfer is lager dan het landelijk cijfer. Verder beoordelen inwoners het betrekken van burgers en faciliteren van participatie lager dan landelijk. Zo vindt maar een relatief klein deel van de inwoners dat de gemeente voldoende naar inwoners luistert en voldoende betreft bij plannen etc.

Aanvraagproces producten en diensten verloopt soepel

Zeven op de tien inwoners hebben in de afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente in verband met een product, dienst, vraag of probleem. Het meeste contact vindt aan de balie plaats (50%), gevolgd door contact via internet (43%) en telefonisch contact. Men geeft een voldoende voor de individuele dienstverlening van de gemeente Nijkerk (6,5)¹ en de digitale faciliteiten (6,8). De waardering voor de individuele dienstverlening is iets lager dan landelijk. Een meerderheid van de inwoners is tevreden over het proces van aanvraag, zoals afhandelingstijd, juistheid en volledigheid van informatie en het gemak van aanvraag. De beoordeling is lager dan landelijk.

De menselijke kanten van de dienstverlening, vervat in het begrip 'hostmanship', wordt door de meerderheid van inwoners goed gewaardeerd. De meerderheid van de medewerkers heeft een positieve indruk achtergelaten, wel is deze lager dan landelijk. Inwoners zijn vooral te spreken over de deskundigheid van de medewerker.

Zorg en welzijn

Inwoners geven de eigen gezondheid een ruime voldoende. Slechts 6 procent van de inwoners voelt zich ernstig belemmerd om deel te nemen aan de maatschappij. De meerderheid van de inwoners geeft aan zich vrijwel nooit eenzaam te voelen en voldoende contact met anderen te hebben.

Driekwart van de inwoners neemt deel aan activiteiten bij een **vereniging**. Dit is gelijk aan eerdere metingen en hoger dan landelijk. Het vaakst is men lid bij een sportvereniging. Bijna de helft van de inwoners doet aan vrijwilligerswerk. Dit is gelijk aan het landelijke gemiddelde.

Er is een groot draagvlak voor **burenhulp** (68%), een klein deel kan of wil dit niet (respectievelijk 9 en 7%). Het betreft dan met name taken zoals een oogje in het zeil houden, hulp bij boodschappen of bij vervoer. Bijna de helft van de inwoners heeft in de afgelopen 12 maanden mantelzorg verleend. Een derde van de mantelzorgers voelt zich hierdoor soms/vaak belemmerd.

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

HOOFDSTUK

Inleiding

2. Inleiding

Aanleiding

De gemeente Nijkerk is verantwoordelijk voor veel verschillende taken. Om inzicht te krijgen in de sterke en minder sterke punten van de gemeentelijke prestaties heeft de gemeente in samenwerking met I&O Research een Waarstaatjegemeente-burgerpeiling uitgevoerd.

De benchmark Waarstaatjegemeente

Voor de benchmark waarstaatjegemeente.nl vraagt VNG (voorheen KING) 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, namelijk het zelfonderzoek, een ondernemerspeiling en een burgerpeiling, wordt de benchmark volledig gevuld. In deze rapportage worden de uitkomsten van de burgerpeiling behandeld.

Aan de hand van vier maatschappelijke thema's wordt periodiek gekeken in hoeverre de inwoners tevreden zijn over verschillende aspecten van de gemeente. De maatschappelijke thema's zijn:

- woon- en leefomgeving
- relatie tussen de inwoner en de gemeente
- gemeentelijke dienstverlening
- zorg en welzijn

Uitvoering van het onderzoek

In juni 2018 hebben 2.000 inwoners van Nijkerk (van 18 jaar en ouder) een brief ontvangen met het verzoek deel te nemen aan het onderzoek. Bij de brief zat een schriftelijke vragenlijst en men had ook de gelegenheid om de vragenlijst online in te vullen. Na twee weken ontvingen de inwoners een herinneringsbrief. In totaal hebben 590 inwoners de vragenlijst volledig ingevuld, een respons van 29,5 procent. In totaal heeft twee derde de vragenlijst schriftelijk ingevuld en de rest online.

Tabel 2.1

Respons naar wijk

	RESPONS N
Centrum	153
Corlaer/Nijkerkerveen	161
Hoevelaken	154
Paasbos	122
GEMEENTE NIJKERK	590

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

Vragenlijst

De benchmark 'Waarstaatjegemeente.nl' werkt met een standaardvragenlijst. Deze vragenlijst is door VNG (voorheen KING) vastgesteld en gevalideerd. De vragenlijst bestaat uit ongeveer 70 stellingen en vragen. Deelnemende gemeenten krijgen wel de kans vragen toe te voegen.

De gemeente Nijkerk heeft ervoor gekozen twee aanvullende modules op te nemen in de vragenlijst: over hostmanship (dienstverlening dat een stap verder gaat dan het proces zodat inwoners zich welkom voelen), dienstverlening en sociale samenredzaamheid (de mate waarin iemand zelfredzaam is en daarnaast ook de sociale verbanden en zorgrelaties in de eigen woonbuurt) .

Analyse

- Op de data is een weging toegepast naar leeftijd. Dit betekent dat de verhoudingen naar leeftijd worden teruggebracht naar de werkelijk bestaande verhouding in de populatie. Onder- en bovenvertegenwoordigde groepen worden dus opgehoogd en verlaagd. Op deze manier zijn de resultaten representatief voor de gehele gemeente.
- De antwoordcategorieën 'weet niet/n.v.t.' zijn (tenzij anders aangegeven) buiten de analyse gehouden. Indien de percentages niet optellen tot 100 procent, is dit het gevolg van afrondingsverschillen.
- We vergelijken de uitkomsten van Nijkerk waar mogelijk met de landelijke cijfers. Dit gemiddelde is gebaseerd op de resultaten van 63 gemeenten die in 2017 het standaardonderzoek hebben uitgevoerd. Als de landelijke cijfers niet beschikbaar zijn, staat dit aangegeven met een streepje (-).
- In elke tabel staat bij de gemiddelde benchmark een 'range'. Dit laat de spreiding zien van de uitkomsten van de 63 deelnemende gemeenten (nog exclusief de gemeente Nijkerk).
- Voor meerdere uitkomsten is een uitsplitsing gemaakt naar de vier wijken van de lokale gebiedsteams: Centrum, Paasbos, Corlaer/Nijkerkerveen en Hoevelaken. Zodoende ontstaat per gebied een duidelijk beeld van overeenkomsten en verschillen in de waardering vanuit de inwoners.
- Als de uitkomsten drie tienden of drie procent van elkaar afwijken, wordt er gesproken over een significant verschil.
- De uitkomsten van het onderzoek worden gerapporteerd aan VNG (voorheen KING). VNG 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 landelijke cijfers.
- In de vragenlijst was het mogelijk voor de respondenten om toelichtingen te geven bij verschillende 'open vragen'. De uitkomsten op deze open vragen zijn verwerkt en aangeleverd in een apart document.

HOOFDSTUK

Woon- en leefomgeving

3. Woon- en leefomgeving

3.1 Leefbaarheid

Prettig wonen in Nijkerk volgens inwoners

De inwoners van Nijkerk wonen prettig in de eigen buurt en geven hiervoor een 8,0. Dit is vrijwel gelijk aan het landelijk gemiddelde en de referentiegemeenten Barneveld en Putten. Het rapportcijfer voor de woon- en leefomgeving is sinds 2016 vrijwel ongewijzigd. Tussen de vier wijken in Nijkerk is wel een klein verschil te zien. Zo geven inwoners uit Hoevelaken een hoger rapportcijfer dan inwoners die woonachtig zijn in het Centrum of Corlaer/Nijkerkerveen.

Per saldo meer achteruitgang dan vooruitgang in de buurt

In totaal 59 procent van de inwoners van Nijkerk 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 vooruit zag gaan (16%) kleiner dan het aandeel dat de eigen buurt achteruit zag gaan (25%). Landelijk vindt 17 procent dat hun wijk enigszins of duidelijk vooruit is gegaan. Ten opzichte van eerdere metingen is het aandeel inwoners wat achteruitgang ziet, toegenomen.

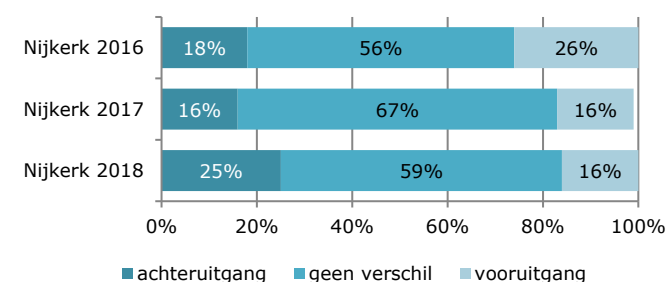
Tabel 3.1

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

	RAPPORTCIJFER	% VOLDOENDE
Centrum	7,9	98%
Corlaer/Nijkerkerveen	7,9	96%
Hoevelaken	8,2	100%
Paasbos	8,1	96%
Barneveld	8,1	-
Putten	8,1	-
Nijkerk 2016	8,0	95%
Nijkerk 2017	8,1	98%
NIJKERK 2018	8,0	97%
GEM. BENCHMARK	8,0	RANGE: 7,6-8,3

Figuur 3.1

Ontwikkeling van de buurt afgelopen jaren



Velen voelen zich thuis in de buurt

Ongeveer negen op de tien inwoners van Nijkerk voelen zich thuis in de eigen buurt en bijna driekwart geeft aan niet snel weg te gaan uit de buurt. Dit is gelijk aan landelijk, Barneveld en de eerdere meting in 2016. Acht op de tien inwoners zijn van mening dat buurtbewoners prettig met elkaar omgaan en twee derde van de inwoners vindt dat buurtbewoners altijd voor elkaar klaarstaan. Deze twee aspecten worden hoger beoordeeld dan landelijk, maar gelijk aan 2017.

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

Tabel 3.2a

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
Barneveld	92%	74%	81%	70%
Putten	91%	78%	80%	69%
Nijkerk 2016	89%	73%	82%	68%
Nijkerk 2017	92%	76%	84%	67%
Nijkerk 2018	91%	73%	82%	67%
GEM. BENCHMARK	89% RANGE: 74-96%	75% RANGE: 66-82%	78% RANGE: 67-86%	61% RANGE: 40-75%

Een aantal opvallende uitkomsten naar wijk:

- Inwoners uit Hoevelaken geven vaker aan -dan inwoners uit de andere drie wijken- zich thuis te voelen in de buurt en dat buurtbewoners prettig met elkaar omgaan.
- In de wijk Corlaer/Nijkerkerveen is het aantal inwoners dat aangeeft niet snel weg te gaan uit de buurt en dat buurtbewoners altijd voor elkaar klaarstaan lager dan in de andere drie wijken.

Tabel 3.2b

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
Centrum	90%	76%	75%	68%
Corlaer/Nijkerkerveen	88%	66%	79%	62%
Hoevelaken	96%	76%	88%	67%
Paasbos	91%	75%	85%	71%
GEM. BENCHMARK	89% RANGE: 74-96%	75% RANGE: 66-82%	78% RANGE: 67-86%	61% RANGE: 40-75%

Veiligheidsgevoelens Nijkerk laatste jaren iets afgenomen

Ruim de helft van de inwoners van Nijkerk maakt soms of vaak een verkeersonveilige situatie mee in de eigen woonbuurt (tabel 3.3). Dit is in de afgelopen jaren toegenomen, maar nog steeds lager dan in de gemeente Barneveld. Negen op de tien inwoners voelen zich meestal of altijd veilig in de eigen woonbuurt. Dit is gelijk aan het landelijke gemiddelde en lager dan in vorige metingen en de gemeente Putten.

Tabel 3.3a

(Verkeers)onveilige situaties

	VERKEERSONVEILIGE SITUATIES (SOMS/VAAK)	MATE VEILIG VOELEN IN BUURT (MEESTAL/ALTIJD)
Barneveld	62%	91%
Putten	50%	92%
Nijkerk 2016	53%	92%
Nijkerk 2017	52%	93%
Nijkerk 2018	56%	89%
GEM. BENCHMARK	55% RANGE: 44-65%	87% RANGE: 76-95%

Mate van veilig
voelen in de directe
leefomgeving

- Altijd (32%)
- Meestal (58%)
- Soms (10%)
- Niet of nooit (1%)

Een aantal opvallende uitkomsten naar wijk:

- Meer inwoners uit Corlaer/Nijkerkerveen geven aan verkeersonveilige situaties mee te maken dan inwoners uit de andere drie wijken.
- Inwoners uit Paasbos voelen zich minder vaak veilig dan inwoners uit de andere drie wijken.

Tabel 3.3b

(Verkeers)onveilige situaties

	VERKEERSONVEILIGE SITUATIES (SOMS/VAAK)	MATE VEILIG VOELEN IN BUURT (MEESTAL/ALTIJD)
Centrum	58%	87%
Corlaer/Nijkerkerveen	61%	89%
Hoevelaken	53%	97%
Paasbos	49%	84%
GEM. BENCHMARK	55% RANGE: 44-65%	87% RANGE: 76-95%

Overlast in de afgelopen jaren toegenomen

In de gemeente Nijkerk hebben zeven op de tien inwoners weinig tot geen overlast van hun buurtbewoners. Negentien procent ervaart wel eens overlast en 8 procent ervaart (heel) veel overlast van buurtbewoners. Dit is gelijk aan landelijk.

Inwoners uit de wijk Corlaer/Nijkerkerveen ervaren verhoudingsgewijs het meest overlast.

Mate ervaren overlast buurtbewoners:

- (heel) veel overlast (8%)
- niet veel/niet weinig (19%)
- weinig/geen overlast (72%)

Tabel 3.4

Mate van overlast (% (heel) veel)

	%
Barneveld	5%
Putten	6%
Nijkerk 2016	5%
Nijkerk 2017	4%
Nijkerk 2018	8%
GEM. BENCHMARK	7% RANGE: 3-15%

Tabel 3.4

Mate van overlast (% (heel) veel)

	%
Centrum	9%
Corlaer/Nijkerkerveen	10%
Hoevelaken	6%
Paasbos	7%
GEM. BENCHMARK	7% RANGE: 3-15%

3.2 Onderhoud en voorzieningen

Beoordeling groenonderhoud buurt – lager dan vorige metingen

Acht op de tien inwoners vinden dat er vrijwel geen dingen kapot zijn in de buurt. Dit is gelijk aan het landelijke gemiddelde, maar lager dan in 2017 en in de referentiegemeenten. Zes op de tien inwoners zijn tevreden over de netheid van de buurt en de begaanbaarheid van straten, paden en trottoirs. Deze twee aspecten worden lager beoordeeld dan landelijk. Vier op de tien inwoners zijn tevreden over het groenonderhoud. Dit is flink lager dan landelijk, de referentiegemeenten en de vorige metingen.

Tabel 3.5a

Beoordeling onderhoud buurt (% (helemaal) mee eens)

	PERKEN EN PLANTSOENEN ZIJN GOED ONDERHOUDEN	STRATEN, PADEN EN TROTTOIRS ZIJN GOED BEGAANBAAR	WEINIG TOT GEEN DINGEN KAPOT IN DE BUURT	BUURT IS SCHOON
Barneveld	62%	72%	85%	74%
Putten	75%	71%	90%	77%
Nijkerk 2016	55%	64%	82%	68%
Nijkerk 2017	50%	71%	85%	70%
Nijkerk 2018	40%	62%	81%	61%
GEM. BENCHMARK	60% RANGE: 28-87%	66% RANGE: 46-80%	79% RANGE: 62-92%	67% RANGE: 48-85%

Een aantal opvallende uitkomsten naar wijk:

- In de wijk Centrum zijn inwoners minder te spreken over de begaanbaarheid van de straten, paden en trottoirs en de netheid van de buurt.
- Inwoners van Corlaer/Nijkerkerveen vinden dat er weinig tot geen dingen kapot zijn. Deze waardering is hoger dan in de andere wijken en die voor de gehele gemeente.

Tabel 3.5b

Beoordeling onderhoud buurt (% (helemaal) mee eens)

	PERKEN EN PLANTSOENEN ZIJN GOED ONDERHOUDEN	STRATEN, PADEN EN TROTTOIRS ZIJN GOED BEGAANBAAR	WEINIG TOT GEEN DINGEN KAPOT IN DE BUURT	BUURT IS SCHOON
Centrum	41%	52%	70%	52%
Corlaer/Nijkerkerveen	41%	69%	87%	63%
Hoevelaken	39%	59%	84%	64%
Paasbos	42%	66%	83%	62%
GEM. BENCHMARK	60% RANGE: 28-87%	66% RANGE: 46-80%	79% RANGE: 62-92%	67% RANGE: 48-85%

Nabijheid basisonderwijs en voldoende groen in de buurt scoren goed

Aan de inwoners is gevraagd naar hun mening over de aanwezigheid van voorzieningen in hun omgeving. Het meest te spreken is men over de nabijheid van het basisonderwijs. Ook is de tevredenheid hoog over de hoeveelheid groen in de buurt en de aanwezigheid van winkels voor dagelijkse boodschappen. Eerstgenoemde wordt hoger dan landelijk beoordeeld. De aanwezigheid van parkeergelegenheid wordt wat minder beoordeeld. Zes op de tien zijn hierover positief, ook iets hoger dan landelijk. Met uitzondering van de waardering voor de nabijheid van winkels worden de andere drie aspecten gelijk aan 2017 beoordeeld.

Tabel 3.6a

Beoordeling aanwezigheid voorzieningen (% (helemaal) mee eens)

	IN DE BUURT IS VOLDOENDE GROEN	IN DE BUURT IS VOLDOENDE PARKEERGELEGENHEID	WINKELS VOOR DAGELIJKSE BOODSCHAPPEN ZIJN VOLDOENDE DICHTBIJ	BASISONDERWIJS IS VOLDOENDE DICHTBIJ
Barneveld	84%	62%	78%	91%
Putten	91%	61%	82%	95%
Nijkerk 2016	88%	65%	82%	92%
Nijkerk 2017	90%	62%	86%	93%
Nijkerk 2018	88%	61%	83%	93%
GEM. BENCHMARK	84% RANGE: 69-95%	58% RANGE: 40-74%	83% RANGE: 66-97%	91% RANGE: 79-97%

Een aantal opvallende uitkomsten per wijk:

- Inwoners van de wijk Centrum zijn minder tevreden over de parkeergelegenheid. Inwoners uit Corlaer/Nijkerkerveen zijn hierover het meest te spreken.
- Bijna alle inwoners uit de wijken Paasbos en Hoevelakken zijn te spreken over de nabijheid van het basisonderwijs en de hoeveelheid groen in de buurt.

Tabel 3.6b

Beoordeling aanwezigheid voorzieningen (% (helemaal) mee eens)

	IN DE BUURT IS VOLDOENDE GROEN	IN DE BUURT IS VOLDOENDE PARKEERGELEGENHEID	WINKELS VOOR DAGELIJKSE BOODSCHAPPEN ZIJN VOLDOENDE DICHTBIJ	BASISONDERWIJS IS VOLDOENDE DICHTBIJ
Centrum	81%	44%	94%	82%
Corlaer/Nijkerkerveen	87%	73%	62%	93%
Hoevelaken	91%	63%	95%	98%
Paasbos	95%	63%	88%	98%
GEM. BENCHMARK	84% RANGE: 69-95%	58% RANGE: 40-74%	83% RANGE: 66-97%	91% RANGE: 79-97%

Meeste waardering voor gezondheids- en zorgvoorzieningen

Ruim acht op de tien inwoners zijn tevreden over de gezondheids- en zorgvoorzieningen in de gemeente, zoals de huisartsenpost, het consultatiebureau en verzorgingstehuizen. Ongeveer driekwart van de inwoners is tevreden over de sport- en speelvoorzieningen. Laatstgenoemde krijgt een hogere waardering dan in 2016 en landelijk. De waardering voor de welzijnsvoorzieningen en het openbaar vervoer (respectievelijk 57% en 63%) is sinds 2016 gedaald.

Tabel 3.7a

Waardering aanbod voorzieningen (% (zeer) tevreden)

	GEZONDHEIDS- EN ZORGVOORZIENINGEN	WELZIJNSVOOR- ZIENINGEN	SPEELVOORZIENINGEN VOOR KINDEREN TOT 12 JAAR	SPORTVOOR- ZIENINGEN	OPENBAAR VERVOER
Barneveld	87%	63%	65%	75%	63%
Putten	88%	66%	66%	79%	70%
Nijkerk 2016	85%	68%	73%	78%	68%
Nijkerk 2017	88%	60%	70%	76%	66%
Nijkerk 2018	84%	57%	73%	73%	63%
GEM. BENCHMARK	83% RANGE: 65-96%	59% RANGE: 44-82%	64% RANGE: 40-79%	75% RANGE: 38-91%	66% RANGE: 40-88%

Een aantal verschillende uitkomsten per wijk:

- De waardering van de gezondheids- en zorgvoorzieningen en welzijnsvoorzieningen is in Paasbos het laagst.
- Minder inwoners uit de wijk Corlaer/Nijkerkerveen zijn tevreden over het openbaar vervoer dan inwoners uit de andere wijken.
- Inwoners uit Hoevelaken waarderen het aanbod van alle vijf voorzieningen het hoogst.

Tabel 3.7b

Waardering aanbod voorzieningen (% (zeer) tevreden)

	GEZONDHEIDS- EN ZORGVOORZIENINGEN	WELZIJNSVOOR- ZIENINGEN	SPEELVOORZIENINGEN VOOR KINDEREN TOT 12 JAAR	SPORTVOOR- ZIENINGEN	OPENBAAR VERVOER
Centrum	87%	61%	52%	68%	69%
Corlaer/Nijkerkerveen	85%	52%	76%	68%	43%
Hoevelaken	87%	67%	82%	80%	76%
Paasbos	76%	45%	78%	76%	66%
GEM. BENCHMARK	83% RANGE: 65-96%	59% RANGE: 44-82%	64% RANGE: 40-79%	75% RANGE: 38-91%	66% RANGE: 40-88%

3.3 Inzet op het gebied van leefbaarheid



43%

vindt dat er voldoende wordt gedaan aan de leefbaarheid in de buurt. Achttien procent vindt dat er te weinig wordt gedaan op dit gebied, de rest (38%) heeft geen uitgesproken mening.

De zorg van de gemeente voor de leefomgeving waardeert men gemiddeld met een 6,5. Dit is vergelijkbaar met de eerdere metingen, maar iets lager dan landelijk en in de referentiegemeenten. Inwoners uit Hoevelaken geven een hoger rapportcijfer dan inwoners uit de wijk Centrum en Corlaer/Nijkerkerveen.

Tabel 3.8

Wordt voldoende gedaan aan leefbaarheid (% (zeer) tevreden)³

	%
Centrum	44%
Corlaer/Nijkerkerveen	42%
Hoevelaken	46%
Paasbos	40%
Barneveld	58%
Putten	60%
Nijkerk 2016	58%
Nijkerk 2017	49%
Nijkerk 2018	43%
GEM. BENCHMARK	48% RANGE: 28-66%

Tabel 3.9

Waardering zorg van gemeente voor leefomgeving (rapportcijfer)⁴

	RAPPORTCIJFER	% VOLDOENDE
Centrum	6,3	75%
Corlaer/Nijkerkerveen	6,3	81%
Hoevelaken	6,7	82%
Paasbos	6,6	83%
Barneveld	6,9	-
Putten	7,2	-
Nijkerk 2016	6,7	82%
Nijkerk 2017	6,7	83%
Nijkerk 2018	6,5	80%
GEM. BENCHMARK	6,8 RANGE: 6,3-7,6	-

Beoordeling inzet gemeente hoger dan in 2017

Een kwart van de inwoners van Nijkerk is van mening dat de gemeente de buurt voldoende betreft bij de aanpak van leefbaarheid en dat de gemeente beroep doet op inwoners voor buurtinitiatieven. Ook bijna een kwart vindt dat de gemeente buurtinitiatieven voldoende ondersteunt. De gemeente Nijkerk scoort op alle punten lager dan landelijk, maar wel hoger dan in 2017.

Tabel 3.10a

Beoordeling inzet gemeente (% (helemaal) mee eens)⁵

DE GEMEENTE...	BETREKT BUURT VOLDOENDE BIJ AANPAK LEEFBAARHEID	DOET BEROEP OP BUURTBEWONERS VOOR BIJDRAGE LEEFBAARHEID	ONDERSTEUNT BUURTINITIATIEVEN LEEFBAARHEID VOLDOENDE
Barneveld	42%	45%	44%
Putten	46%	35%	34%
Nijkerk 2016	30%	27%	31%
Nijkerk 2017	23%	24%	20%
Nijkerk 2018	26%	27%	23%
GEM. BENCHMARK	30% RANGE: 15-53%	34% RANGE: 16-64%	32% RANGE: 16-53%

³ Vraagstelling is in 2017 gewijzigd van: 'leefbaarheid en veiligheid' naar 'leefbaarheid'.

⁴ In de benchmark is het percentage inwoners dat een voldoende geeft voor dit aspect niet opgenomen.

⁵ Vraagstelling gewijzigd 2016



Een aantal verschillende uitkomsten per wijk:

- In Corlaer/Nijkerkerveen is de waardering van het betrekken bij de aanpak van de leefbaarheid (net als in het Centrum) en ondersteunen van buurtinitiatieven het hoogst.
- Inwoners van het Centrum zijn het meest te spreken over de mate waarin de gemeente een beroep doet op buurtbewoners.

Tabel 3.10b

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
Centrum	29%	35%	20%
Corlaer/Nijkerkerveen	29%	24%	27%
Hoevelaken	22%	24%	22%
Paasbos	22%	22%	23%
GEM. BENCHMARK	30% RANGE: 15-53%	34% RANGE: 16-64%	32% RANGE: 16-53%

Meerderheid van de inwoners ziet mogelijk een rol voor zichzelf

De inwoners willen zelf ook een bijdrage leveren aan de aanpak van leefbaarheid in de eigen woonbuurt. Zo hebben vier op de tien inwoners 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 (18%). In Hoevelaken en Centrum was de inzet het hoogst.

Tabel 3.11

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

	CENTRUM	CORLAER/ NIJKERKERVEEN	HOEVELAKEN	PAASBOS	NIJKERK 2016	NIJKERK 2017	NIJKERK 2018
Actief ingezet in verleden, in toekomst (misschien) inzetten	44%	37%	45%	42%	35%	39%	42%
Actief ingezet in verleden, in toekomst niet inzetten	14%	15%	15%	13%	9%	12%	14%
Niet actief ingezet in verleden, maar in toekomst (misschien) inzetten	13%	20%	17%	23%	23%	22%	18%
Niet actief ingezet in verleden en in toekomst niet inzetten	29%	29%	23%	21%	33%	27%	26%

⁶ Er is geen landelijk gemiddelde voor deze uitkomsten beschikbaar.

HOOFDSTUK

Relatie burger en gemeente

4. Relatie burger en gemeente

Vertrouwen in gemeentebestuur gelijk gebleven

Een kwart van de inwoners van Nijkerk heeft vertrouwen in de wijze waarop de gemeente wordt bestuurd. Een vergelijkbare groep geeft aan weinig tot geen vertrouwen te hebben. De helft van de inwoners heeft hierover geen uitgesproken mening. Het vertrouwen in de manier waarop de gemeente wordt bestuurd is lager dan in de gemiddelde benchmark. In de wijken Centrum en Hoevelaken is het vertrouwen hoger dan in de andere twee wijken.

Tabel 4.1

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

	%
Centrum	30%
Corlaer/Nijkerkerveen	22%
Hoevelaken	30%
Paasbos	22%
Barneveld	42%
Putten	48%
Nijkerk 2016	20%
Nijkerk 2017	26%
Nijkerk 2018	26%
GEM. BENCHMARK	34% RANGE: 11-71%

Mate vertrouwen in de manier waarop gemeente wordt bestuurd:

- (heel) veel vertrouwen (26%)
- neutraal (49%)
- weinig/geen vertrouwen (25%)

Waardering voor flexibel opstellen gestegen

Drie op de tien vinden dat de gemeente voldoende toezicht houdt op het naleven van regels. Dit aspect krijgt een lagere waardering dan vorig jaar en landelijk. Een vergelijkbaar beeld is in de gemeente Barneveld te zien. Twee op de tien vinden dat de gemeente doet wat ze zegt en zich flexibel opstelt. Dit is lager dan in de benchmark en de referentiegemeente Putten.

Tabel 4.2a

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
Barneveld	32%	26%	30%
Putten	45%	38%	45%
Nijkerk 2016	23%	33%	18%
Nijkerk 2017	23%	35%	17%
Nijkerk 2018	22%	28%	22%
GEM. BENCHMARK	31% RANGE: 12-63%	33% RANGE: 19-52%	27% RANGE: 12-53%

Een verschil in uitkomsten naar wijk:

- Inwoners van Corlaer/Nijkerkerveen waarderen de drie aspecten lager dan de inwoners uit de andere wijken.

Tabel 4.2b

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
Centrum	22%	30%	24%
Corlaer/Nijkerkerveen	15%	21%	17%
Hoevelaken	26%	30%	23%
Paasbos	28%	31%	23%
GEM. BENCHMARK	31% RANGE: 12-63%	33% RANGE: 19-52%	27% RANGE: 12-53%

Afgerond een 6 voor betrekken inwoners bij beleid, lager dan landelijk

Inwoners kunnen op verschillende momenten betrokken worden bij gemeentelijke plannen; zoals bij het bedenken van een plan of bij de uitvoering. De inwoners van Nijkerk waarderen de wijze waarop de gemeente de burgers en organisaties betreft bij (de uitvoering van) het beleid met een 5,9. Dit is vergelijkbaar met eerdere metingen, maar lager dan het landelijke rapportcijfer.

Tabel 4.3

Waardering betrekken inwoners bij beleid (rapportcijfer)⁷

	RAPPORTCIJFER	% VOLDOENDE
Centrum	5,9	64%
Corlaer/Nijkerkerveen	5,9	72%
Hoevelaken	6,0	69%
Paasbos	5,7	62%
Barneveld	6,5	-
Putten	6,8	-
Nijkerk 2016	5,8	66%
Nijkerk 2017	6,0	71%
Nijkerk 2018	5,9	67%
GEM. BENCHMARK	6,2 RANGE: 5,5-7,1	-

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

Inwoners Nijkerk vinden dat de gemeente meer moet luisteren naar mening burgers

Van de inwoners is ruim een kwart van mening dat burgers en organisaties voldoende ruimte krijgen om ideeën en initiatieven te realiseren. Drie op de tien vinden dat de gemeente burgers voldoende betrekt bij haar plannen, activiteiten en voorzieningen. Twee op de tien vinden dat de gemeente voldoende luistert naar haar inwoners. Als de scores van Nijkerk worden afgezet tegen de landelijke benchmark, worden deze drie aspecten minder goed beoordeeld.

Tabel 4.4a

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
Barneveld	30%	43%	38%
Putten	45%	56%	50%
Nijkerk 2016	18%	28%	24%
Nijkerk 2017	18%	28%	27%
Nijkerk 2018	19%	30%	27%
GEM. BENCHMARK	31% RANGE: 15-62%	37% RANGE: 23-67%	37% RANGE: 22-63%

Een aantal verschillende uitkomsten per wijk:

- Meer inwoners van Hoevelaken vinden dat de gemeente luistert naar de mening van burgers en dat burgers of organisaties voldoende ruimte krijgen om ideeën en initiatieven te realiseren.
- Inwoners uit de wijk Centrum waarderen vooral de mate waarin de gemeente burgers betrekt bij plannen, activiteiten en voorzieningen.

Tabel 4.4b

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
Centrum	19%	34%	27%
Corlaer/Nijkerkerveen	17%	31%	23%
Hoevelaken	25%	30%	34%
Paasbos	14%	25%	24%
GEM. BENCHMARK	31% RANGE: 15-62%	37% RANGE: 23-67%	37% RANGE: 22-63%

HOOFDSTUK

Gemeentelijke dienstverlening

5. Gemeentelijke dienstverlening

5.1 Waardering gemeentelijke dienstverlening



68%

had in de afgelopen 12 maanden contact met de gemeente in verband met een product, dienst, vraag of probleem. Dit is gelijk aan het landelijke cijfer.

Aantal keer contact:

- 1 keer (26%)
- 2 keer (29%)
- 3 keer (20%)
- 4 keer of vaker (25%)

Onderwerp (contact):

- Burgerzaken (44%)
- Werk en inkomen (2%)
- Zorg (5%)
- Welzijn (1%)
- Woonomgeving (27%)
- Bouwen en wonen (11%)
- Ondernemen (1%)

Wijze contact (meerdere antwoorden mogelijk):

- balie (50%)
- telefonisch (37%)
- internet (website) of web (43%)
- e-mail (30%)
- wijkteam/ huisbezoek (13%)
- overig persoonlijk contact (16%)
- schriftelijk (9%)
- sociale media (2%)

Een voldoende voor gemeentelijke dienstverlening

De inwoners waarderen de dienstverlening van de gemeente gemiddeld met een 6,5. Dit is vrijwel gelijk aan de vorige metingen, maar iets lager dan landelijk. Achttien procent geeft de gemeente een onvoldoende voor haar dienstverlening. De digitale faciliteiten van de gemeente worden gemiddeld met een 6,8 beoordeeld, vergelijkbaar met het landelijk gemiddelde en de vorige twee metingen. In de referentiegebieden geven inwoners de dienstverlening gemiddeld een hoger cijfer (niet voor de digitale faciliteiten).

Tabel 5.1

Waardering gemeentelijke dienstverlening (rapportcijfer)⁸

	DIENSTVERLENING		DIGITALE FACILITEITEN	
	Rapportcijfer	% voldoende	Rapportcijfer	% voldoende
Barneveld	6,9	-	6,9	-
Putten	7,2	-	7,0	-
Nijkerk 2016	6,6	84%	6,7	85%
Nijkerk 2017	6,6	87%	6,7	85%
Nijkerk 2018	6,5	82%	6,8	85%
GEM. BENCHMARK	6,8 RANGE: 6,3-7,5	-	6,9 RANGE: 6,4-7,3	-

Cijfer 'dienstverlening' naar Onderwerp (contact):

- Burgerzaken 6,7
- Woonomgeving 6,01
- Bouwen en wonen 6,5

Cijfer 'digitale faciliteiten' naar Onderwerp (contact):

- Burgerzaken 7,0
- Woonomgeving 6,6
- Bouwen en wonen 6,7

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

5.2 Aanvraag van producten en diensten

Beoordeling aanvraagproces lager gewaardeerd dan in 2016

Driekwart van de inwoners is tevreden over het gemak van aanvragen, over de juistheid en volledigheid van de ontvangen en beschikbare informatie en vindt dat men kreeg wat men wilde. Dit is gelijk aan de meting in 2017, maar lager dan de landelijke waardering en de waardering in Barneveld. Zeven op de tien inwoners zijn te spreken over de afhandelingsstijd en zes op de tien over de verkregen informatie en over het verloop. Deze twee aspecten krijgen een lagere waardering dan in 2016 en 2017.

Tabel 5.2a

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
Barneveld	86%	82%	77%	71%	79%
Putten	83%	79%	81%	73%	73%
Nijkerk 2016	73%	75%	69%	64%	74%
Nijkerk 2017	74%	73%	74%	66%	75%
Nijkerk 2018	73%	73%	70%	61%	74%
GEM. BENCHMARK	79% RANGE: 63-87%	77% RANGE:58-89%	76% RANGE: 54-86%	70% RANGE:52-83%	77% RANGE:62-85%

Inwoners die contact hadden met de gemeente in verband met burgerzaken waarden het proces van aanvraag positiever dan inwoners die contact hadden over de woonomgeving of bouwen en wonen. Inwoners die contact hadden i.v.m. de woonomgeving of bouwen en wonen zijn in mindere mate te spreken over de volledigheid van de ontvangen/beschikbare informatie, afhandelingsstijd, informatieverloop en dat men kreeg wat men wilde.

Tabel 5.2b

Beoordeling proces van aanvraag (% (helemaal) mee eens)- naar contactonderwerp⁹

	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
Burgerzaken	75%	87%	86%	73%	89%
Woonomgeving	64%	55%	51%	33%	43%
Bouwen en wonen	74%	50%	44%	44%	64%

⁹ Uitsplitsing naar de andere contactonderwerpen niet mogelijk – i.v.m. kleine aantallen

5.3 Hostmanship

Het handelen van medewerkers speelt een belangrijke rol bij de dienstverlening aan inwoners. Juist de menselijke kant van gemeentelijke dienstverlening (hostmanship) kan bijdragen aan hogere tevredenheid onder burgers.¹⁰ Over het algemeen laten de medewerkers van de gemeente bij de meerderheid van de inwoners van Nijkerk een positieve indruk achter. Zeven op de tien inwoners zijn tevreden over de deskundigheid van de medewerker. Twee derde vindt dat de medewerker de vraag zo goed mogelijk heeft beantwoord. Dit aspect krijgt een lagere beoordeling dan in 2017. Dit jaar zijn inwoners meer te spreken over de ruimte die de medewerker gaf om mee te denken. Alle aspecten worden minder positief beoordeeld dan landelijk.

Tabel 5.3

Beoordeling medewerkers (% (zeer) eens)¹¹

DE MEDEWERKER...	TOONDE ZICH VERANTWOORDELIJK OM DAADWERKELIJK TOT EEN OPLOSSING TE KOMEN	HEEFT ZELF MIJN VRAAG ZO GOED MOGELIJK BEANTWOORD	WAS VOLDOENDE DESKUNDIG	KON ZICH GOED INLEVEN	BOOD DE RUIMTE OM MEE TE DENKEN	VERRASTE MIJ AANGENAAM MET DE VERLEENDE SERVICE
Barneveld	77%	82%	77%	72%	71%	47%
Putten	77%	83%	79%	67%	65%	49%
Nijkerk 2016	67%	74%	71%	58%	51%	34%
Nijkerk 2017	64%	73%	70%	58%	52%	33%
Nijkerk 2018	63%	68%	72%	57%	57%	34%
GEM. BENCHMARK	75% RANGE:61-86%	79% RANGE:66-90%	77% RANGE:64-89%	70% RANGE:526-83%	65% RANGE:47-77%	45% RANGE:27-58%

¹⁰ Hostmanship uit zich onder andere in het willen dienen, verantwoordelijkheid tonen, het echt willen oplossen van een probleem, het geheel zien, dialoog aangaan in plaats van debat, deskundigheid en inlevingsvermogen.

¹¹ Niet alle 63 gemeenten hebben de module hostmanship afgenomen. De benchmark is samengesteld uit de gemiddelden van 45 gemeenten.

5.4 Informatievoorziening

Waardering communicatie gelijk aan 2017

In totaal vinden zeven op de tien inwoners van Nijkerk dat zij gemakkelijk aan gemeentelijke informatie kunnen komen, 22 procent heeft hier geen uitgesproken mening over en 6 procent heeft hier moeite mee. Ook is men goed te spreken over het taalgebruik, 62 procent is hierover tevreden. Een op de tien is hierover ontevreden. De communicatie en voorlichting vanuit de gemeente krijgt gemiddeld een 6,5 (landelijk 6,7). Ruim acht op de tien inwoners geven voor deze aspecten een voldoende.

Tabel 5.4

Waardering communicatie/voorlichting gemeente¹²

	KAN GEMAKKELIJK AAN GEMEENTELIJKE INFORMATIE KOMEN	DE GEMEENTE GEBRUIKT HELDERE TAAL	WAARDERING COMMUNICATIE/VOORLICHTING GEMEENTE	
	% (helemaal) mee eens	% (helemaal) mee eens	Rapportcijfer	% voldoende
Barneveld	81%	68%	6,8	-
Putten	82%	69%	6,9	-
Nijkerk 2016	73%	63%	6,5	85%
Nijkerk 2017	75%	60%	6,5	84%
Nijkerk 2018	72%	62%	6,5	81%
GEM. BENCHMARK	76% RANGE: 57-85%	66% RANGE: 52-80%	6,7 RANGE: 6,3-7,3	-

Inwoners die contact hadden met de gemeente in verband met burgerzaken, woonomgeving of bouwen en wonen waarden de communicatie of voorlichting van de gemeente positief. Aspecten zoals 'men kan gemakkelijk aan gemeentelijke informatie komen' en 'de gemeente gebruikt heldere taal' worden door inwoners die contact hadden bij burgerzaken positiever beoordeeld.

Tabel 5.4

Waardering communicatie/voorlichting gemeente- naar contactonderwerp

	KAN GEMAKKELIJK AAN GEMEENTELIJKE INFORMATIE KOMEN	DE GEMEENTE GEBRUIKT HELDERE TAAL	WAARDERING COMMUNICATIE/VOORLICHTING GEMEENTE	
	% (helemaal) mee eens	% (helemaal) mee eens	Rapportcijfer	% voldoende
Burgerzaken	70%	67%	6,7	
Woonomgeving	59%	56%	5,9	
Bouwen en wonen	63%	55%	6,5	
Nijkerk 2018	72%	62%	6,5	

¹² In de benchmark is het percentage inwoners dat een voldoende geeft voor de communicatie niet opgenomen.

HOOFDSTUK

Zorg en welzijn

6. Zorg en welzijn

Zeer goed voor eigen gezondheid

Gemiddeld waarden inwoners de eigen gezondheid met het rapportcijfer 7,6. Dit is vergelijkbaar aan de eerdere metingen, de referentiegemeenten en de landelijke benchmark (tabel 6.1). Er zijn ook geen opvallende verschillen tussen de wijken.

Tabel 6.1

Beoordeling eigen gezondheid¹³

	RAPPORTCIJFER	% VOLDOENDE
Barneveld	7,8	91%
Putten	7,8	94%
Nijkerk 2016	7,7	94%
Nijkerk 2017	7,6	94%
Nijkerk 2018	7,6	94%
GEM. BENCHMARK	7,6 RANGE: 7,3-7,8	-

Tabel 6.1

Beoordeling eigen gezondheid¹⁴

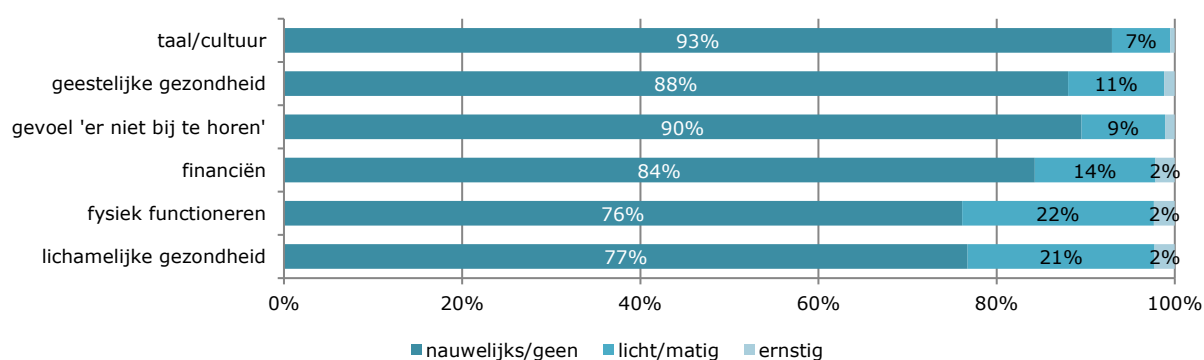
	Rapportcijfer	% VOLDOENDE
Centrum	7,5	91%
Corlaer/Nijkerkerveen	7,7	96%
Hoewelaken	7,7	97%
Paasbos	7,6	94%
GEM. BENCHMARK	7,6 RANGE: 7,3-7,8	-

Een enkeling voelt zich ernstig belemmerd in deelname maatschappij

De meerderheid van de Nijkerkers voelt zich niet of nauwelijks beperkt om deel te nemen aan het maatschappelijke leven. Zes procent van de inwoners van Nijkerk vindt dat ze op de een of andere manier ernstig belemmerd worden om deel te nemen aan het maatschappelijk leven. Bij de inwoners die zich in lichte of ernstige mate belemmerd voelen, spelen vooral lichamelijke aspecten een rol. Deze belemmering komt met name voor onder 65-plussers. Taal, de geestelijke gezondheid en het gevoel 'er niet bij te horen' spelen een minder grote rol onder de inwoners.

Figuur 6.1

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



¹³ In de benchmark is het percentage inwoners dat een voldoende geeft voor dit aspect niet opgenomen.

¹⁴ In de benchmark is het percentage inwoners dat een voldoende geeft voor dit aspect niet opgenomen.

Meerderheid inwoners voldoende sociale contacten

Twee derde van de inwoners geeft aan zich (vrijwel) nooit eenzaam te voelen. Twee op de tien geven aan hier zelden last van te hebben. Dertien procent heeft hier soms of zelfs vaak mee te maken (figuur 6.2). Ook geeft de meerderheid van de inwoners aan voldoende contact met andere mensen te hebben. Bij een op de vijf is er behoefte aan meer sociale contacten. Dit is gelijk aan het landelijke beeld, maar lager dan in Barneveld.

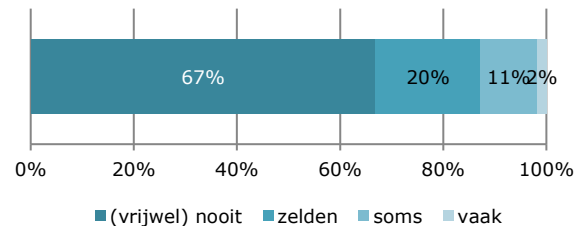
Tabel 6.2

Sociale contacten

	MATE WARIN MEN ZICH SOMS/VAAK EENZAAM VOELT	ZOU MEER CONTACTEN WILLEN
Centrum	15%	22%
Corlaer/Nijkerkerveen	12%	20%
Hoevelaken	11%	19%
Paasbos	16%	20%
Barneveld	15%	24%
Putten	14%	20%
Nijkerk 2016	11%	18%
Nijkerk 2017	15%	20%
Nijkerk 2018	13%	20%
GEM. BENCHMARK	15% RANGE: 7-24%	21% RANGE: 15-29%

Figuur 6.2

Mate waarin men zich wel eens eenzaam voelt



Voldoende contact met andere mensen:

- zeker voldoende (80%)
- voldoende, maar zou meer willen (13%)
- te weinig (7%)

Een aantal verschillende uitkomsten per wijk:

- Inwoners uit Paasbos voelen zich vaker/ soms eenzaam dan inwoners uit Hoevelaken.
- Inwoners uit het Centrum geven vaker aan meer contact te willen dan inwoners uit Hoevelaken.

Driekwart van de inwoners actief bij vereniging

Driekwart van de inwoners van Nijkerk neemt deel aan activiteiten bij een vereniging. Dit is fors hoger dan het landelijk gemiddelde en het gemiddelde in de referentiegebieden. Het vaakst is men actief bij een sportvereniging, gevolgd door religieuze/maatschappelijke verenigingen.

Tabel 6.3

Actief bij vereniging in afgelopen 12 mnd.

	%
Centrum	73%
Corlaer/Nijkerkerveen	74%
Hoevelaken	75%
Paasbos	76%
Barneveld	66%
Putten	60%
Nijkerk 2016	73%
Nijkerk 2017	75%
Nijkerk 2018	74%
GEM. BENCHMARK	59% RANGE: 46-85%

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

- niet actief (24%)
- sportvereniging (45%)
- religieuze/maatschappelijke vereniging (28%)
- culturele verenigingen (16%)
- overige verenigingen (14%)
- gezelligheidsvereniging (10%)

Een aantal verschillende uitkomsten per wijk:

- Inwoners uit Paasbos zijn vaker lid van een vereniging dan inwoners uit het Centrum.

Aantal vrijwilligers afgelopen twee jaar gelijk gebleven

Twee op de tien inwoners van Nijkerk doen intensief aan vrijwilligerswerk en een kwart incidenteel. Het aandeel vrijwilligers in Nijkerk is gelijk aan de landelijke benchmark en lager dan in de referentiegemeenten. Bij ruim de helft van de vrijwilligers bestaat draagvlak om vrijwilligerswerk te (blijven) doen, waarvan 26 procent zeker en 29 procent misschien. De overige groep wil vrijwilligerswerk niet blijven doen (27%) en 18 procent weet het nog niet. De bereidheid om in de toekomst vrijwilligerswerk te doen, ligt aanzienlijk hoger onder de huidige vrijwilligers (88%) dan inwoners die in de afgelopen 12 maanden geen vrijwilligerswerk hebben gedaan (28%).

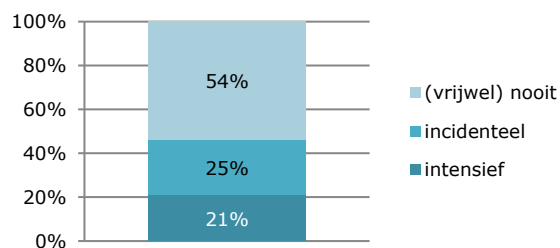
Tabel 6.4

Vrijwilligerswerk in afgelopen 12 maanden

	%
Centrum	45%
Corlaer/Nijkerkerveen	44%
Hoevelaken	51%
Paasbos	45%
Barneveld	56%
Putten	50%
Nijkerk 2016	48%
Nijkerk 2017	45%
Nijkerk 2018	46%
GEM. BENCHMARK	44%
	RANGE: 34-69%

Figuur 6.3

Mate vrijwilligerswerk afgelopen 12 maanden



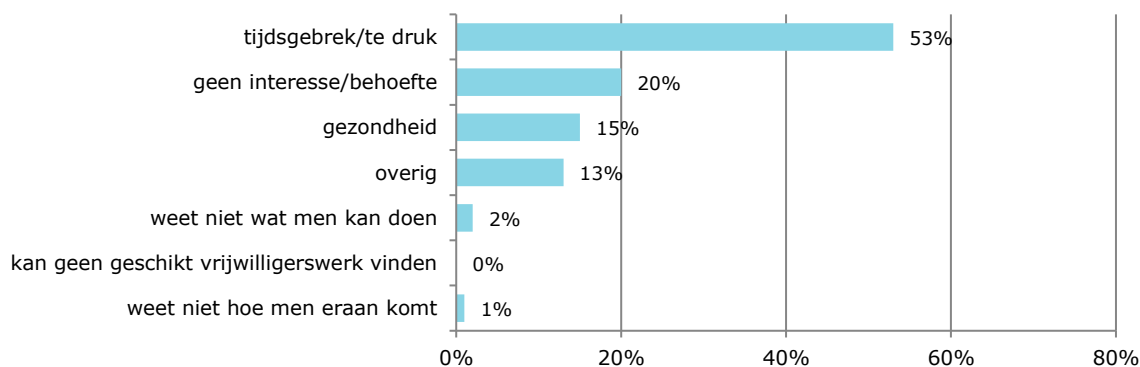
Een aantal verschillende uitkomsten per wijk:

- Inwoners uit Hoevelakken hebben in de afgelopen 12 maanden vaker vrijwilligerswerk verricht dan inwoners uit de andere wijken.

Tijdgebrek is veruit de voornaamste reden dat men niet aan vrijwilligerswerk toekomt (figuur 6.4), maar ook geen interesse hebben en gezondheidsredenen worden relatief vaak genoemd.

Figuur 6.4

Reden om geen vrijwilligerswerk te doen (meerdere antwoorden mogelijk)



Burenhulp komt frequenter voor, maar minder intensief dan vrijwilligerswerk

Twee derde van de inwoners helpt de burens weleens. Dit is gelijk aan de landelijk benchmark en de referentiegemeente Barneveld. Aandacht voor burens in een zorgwekkende situatie komt beduidend minder voor. Hier heeft uiteraard ook niet iedere inwoner van Nijkerk mee te maken. De aandacht voor zorgwekkende situaties is in vergelijking met de landelijke benchmark en de referentiegemeenten lager.

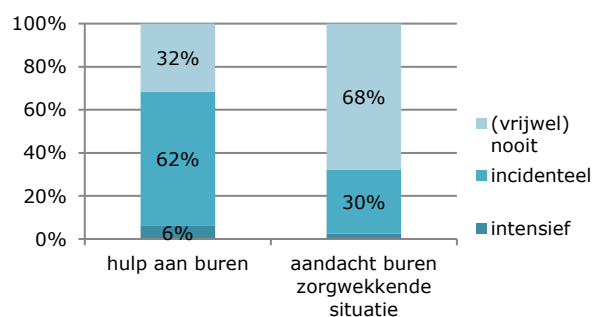
Tabel 6.5

Burenhulp in afgelopen 12 maanden

	HULP AAN BUREN	AANDACHT VOOR BUREN IN ZORGWEKKENDE SITUATIE LAATSTE 12 MAANDEN
Centrum	69%	38%
Corlaer/Nijkerkerveen	65%	25%
Hoevelaken	76%	30%
Paasbos	64%	38%
Barneveld	64%	36%
Putten	69%	38%
Nijkerk 2016	67%	34%
Nijkerk 2017	68%	36%
Nijkerk 2018	68%	32%
GEM. BENCHMARK	66% RANGE: 41-75%	37% RANGE: 30-46%

Figuur 6.5

Mate waarin men het afgelopen jaar burenhulp heeft verricht



Een aantal verschillende uitkomsten per wijk:

- Inwoners uit Hoevelakken hebben in de afgelopen 12 maanden vaker hulp aan burens verleend.
- Inwoners uit Corlaer/Nijkerkerveen hadden minder aandacht voor burens in zorgwekkende situaties dan inwoners uit Paasbos/Centrum.

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. Zeven 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 wil geen burenhulp geven (7%) of kan dit niet wegens omstandigheden (9%).

Tabel 6.6

Bereid tot burenhulp (meerdere antwoorden mogelijk)¹⁵

NIJ KERK			
Oogje in het zeil houden	68%	Huis schoonhouden of koken	8%
Hulp bij boodschappen	53%	Medicijnen toedienen of persoonlijke verzorging	9%
Helpen bij vervoer	37%	Anders	5%
Opvangen van kinderen	23%	Kan geen burenhulp geven	9%
Klusjes in of rond het huis	25%	Wil geen burenhulp geven	7%
Ondersteuning bij een aanvraag, administratie of computer	23%		

¹⁵ De landelijke cijfers zijn niet beschikbaar.

Bijna de helft van de inwoners geeft structurele mantelzorg

Bijna de helft van de inwoners verleent zorg aan hulpbehoevende vrienden of familie, van wie 14 procent zich hier intensief mee bezighoudt. Dit is hoger dan het landelijk gemiddelde en de referentiegemeente Putten. Een derde van de mantelzorgers voelt zich hierdoor soms/vaak belemmerd. Ongeveer de helft geeft aan zich (vrijwel) nooit belemmerd te voelen.

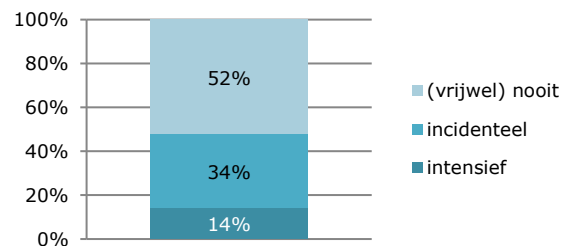
Tabel 6.7

Mantelzorg in afgelopen 12 maanden

	%
Centrum	48%
Corlaer/Nijkerkerveen	48%
Hoevelaken	50%
Paasbos	44%
Barneveld	46%
Putten	45%
Nijkerk 2016	39%
Nijkerk 2017	44%
Nijkerk 2018	48%
GEM. BENCHMARK	43%
	RANGE: 13-60%

Figuur 6.6

Mate waarin men zich de afgelopen jaar aan mantelzorg heeft gedaan



Een aantal verschillende uitkomsten per wijk:

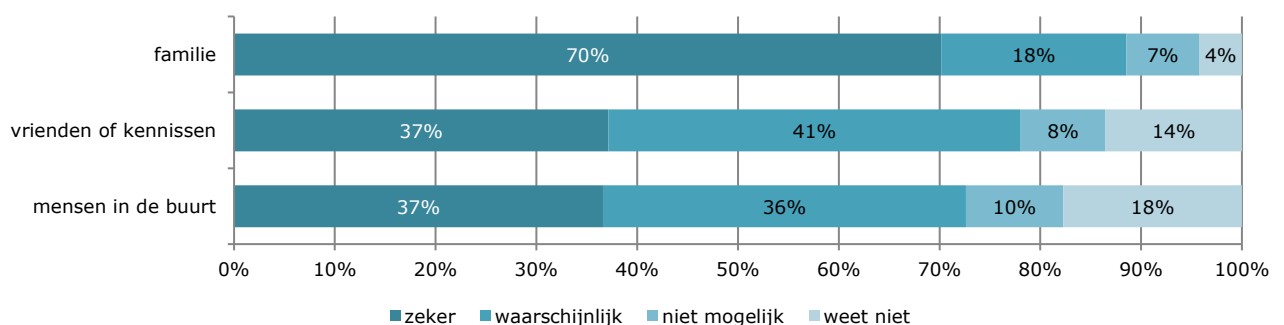
- Inwoners uit Hoevelakken hebben in de afgelopen 12 maanden vaker mantelzorg verleend, dan inwoners uit Paasbos.

Meerderheid inwoners meent steun te ontvangen van familie of vrienden

Zeven op de tien inwoners weten zeker dat familieleden kunnen bijschieten in geval van nood. Twee op de tien achten het waarschijnlijk dat dit gebeurt. Ongeveer een op de tien denkt dat dit niet gebeurt, of weet het niet zeker. De mensen in de buurt en vrienden of kennissen worden minder vaak als vangnet gezien. Bijna vier op de tien denken zeker hulp van de buurtbewoners te kunnen ontvangen en een vergelijkbaar grote groep denkt dat dit waarschijnlijk is.

Figuur 6.7

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



Meerderheid geeft aan hulp van partner te krijgen

In het geval dat men zelf meerdere weken hulp en of zorg nodig heeft geeft de meerderheid aan deze van de partner te ontvangen. Ruim vier op de tien inwoners denken ook hulp van andere familieleden te ontvangen. Vier op de tien inwoners geven aan hulp van vrienden/kennissen of andere familieleden te krijgen. De voornaamste reden om op buurtbewoners geen aanspraak te maken is dat men geen behoefte heeft aan hulp.

Tabel 6.8

Wijze van hulp krijgen

	NIJKERK 2016	NIJKERK 2017	NIJKERK 2018
partner	73%	75%	60%
andere familieleden	51%	51%	44%
vrienden of kennissen	47%	47%	40%
buurtbewoners	24%	30%	20%
kinderen (uitwonend)	22%	23%	21%
kinderen (inwonend)	22%	24%	16%
thuiszorg	15%	16%	14%
particuliere hulp	8%	9%	5%
weet niet	8%	11%	22%

De meerderheid van de inwoners heeft in de afgelopen 12 maanden geen dagelijkse ondersteuning nodig gehad. Ongeveer een op de tien geeft aan ondersteuning nodig te hebben voor huishoudelijke taken of bij het begeleiden bij bezoeken van familie en arts. Deze ondersteuning ontvangt men vooral van de familie.

Tabel 6.9

Overname huishoudelijke taken (afgelopen 12 maanden)

	JA, FAMILIE	JA, VRIENDEN OF KENNISSEN	JA, BUURTBEWONERS	JA, ORGANISATIE(S)
persoonlijke verzorging of verpleegkundige hulp	6%	1%	0%	2%
huishoudelijke taken	10%	3%	1%	3%
begeleiding bij regelen van hulp en administratie	5%	1%	0%	1%
begeleiden bij het bezoeken van familie, arts etc.	10%	2%	0%	1%

Tevredenheid met het leven

Over het algemeen zijn de inwoners van Nijkerk zeer tevreden over het leven in het algemeen en op dit moment. Men vindt de dingen die ze doen de moeite waard en de dag voor deelname aan het onderzoek waren ze ook gelukkig.

Tabel 6.10

Tevredenheid over het leven (0-10)

	TEVREDEN LEVEN MOMENTEEL	DINGEN MOEITE WAARD	GELUKKIG GISTEREN	ANGSTIG GISTEREN
TOTAAL	8,1	8,1	8,1	2,45

Voldoende voor gemeentelijke inspanningen om burgers te laten deelnemen aan maatschappij

De gemeentelijke inspanningen om burgers te laten deelnemen aan de maatschappij worden gemiddeld met een 6,5 beoordeeld. De waardering is vergelijkbaar aan vorige metingen en het landelijk gemiddelde.

Tabel 6.11

Inspanningen van de gemeente om burgers volledig te laten deelnemen aan de maatschappij (rapportcijfer)¹⁶

	RAPPORTCIJFER	% VOLDOENDE
Centrum	6,5	78%
Corlaer/Nijkerkerveen	6,6	79%
Hoevelaken	6,7	78%
Paasbos	6,5	74%
Barneveld	7,0	-
Putten	6,9	-
Nijkerk 2016	6,4	75%
Nijkerk 2017	6,5	81%
Nijkerk 2018	6,5	78%
GEM. BENCHMARK	6,7 RANGE: 6,3-7,5	-

¹⁶ In de benchmark is het percentage inwoners dat een voldoende geeft voor dit aspect niet opgenomen.

HOOFDSTUK

Algemeen beeld

7. Algemeen beeld

Voldoende voor inspanningen op diverse gebieden

Inwoners uit Nijkerk geven gemiddeld een 6,5 voor alle inspanningen die de gemeente doet voor haar burgers. Dit is vrijwel gelijk aan de huidige benchmark (6,7) en de vorige metingen.

Tabel 7.1

Waardering inspanningen gemeente (rapportcijfer, 1-10)

	RAPPORTCIJFER	% VOLDOENDE
Barneveld	6,9	-
Putten	7,1	-
Nijkerk 2016	6,5	86%
Nijkerk 2017	6,5	86%
Nijkerk 2018	6,5	78%
GEM. BENCHMARK	6,7 RANGE: 6,2-7,5	-

Om te bepalen welke factoren de tevredenheid van de inspanningen van de gemeente Nijkerk voor de inwoners bepalen, hebben we een prioriteitenmatrix ontwikkeld (zie figuur 7.1).

Leeswijzer bij prioriteitenmatrix:

- Op de verticale dimensie (waardering) zien we de tevredenheid: hoe hoger het aspect in 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 het landelijk gemiddelde).
- De horizontale dimensie (belang) geeft aan in hoeverre het aspect van invloed is op de totaalwaardering¹. De as loopt over de gemiddelde correlatiewaarde van de aspecten.
- Als het aspect rechts van de verticale as staat, heeft het een relatief grote invloed op het totaaloordeel (ten opzichte van andere aspecten).
- De impact is in de prioriteitenmatrix afgezet tegen de waardering. De prioriteitenmatrix bestaat uit vier segmenten, zodat de gemeente haar prioriteiten kan bepalen. Aspecten die zich in (of nabij) het kwadrant rechtsonder bevinden, dienen met voorrang te worden verbeterd. Deze zijn voor burgers belangrijk en worden relatief laag gewaardeerd.

Uit onderstaande figuur komt naar voren dat aspecten die betrekking hebben op de wijk (voorzieningen, sociale cohesie en fysieke onderhoud van de buurt) (deels) een hoge waardering krijgen, maar het belang van deze aspecten is niet zo groot, waardoor ze minder invloed hebben op het eindoordeel (6,5). Er zijn drie aspecten die een minder hoge waardering krijgen dan anderen en zich dus in het segment links onder bevinden. Dit zijn:

- perken en plantsoenen en parken in mijn buurt zijn goed onderhouden (onderhoud buurt)
- onderhoud van straten paden en trottoirs (onderhoud buurt)
- werd voldoende op de hoogte gehouden (dienstverlening)

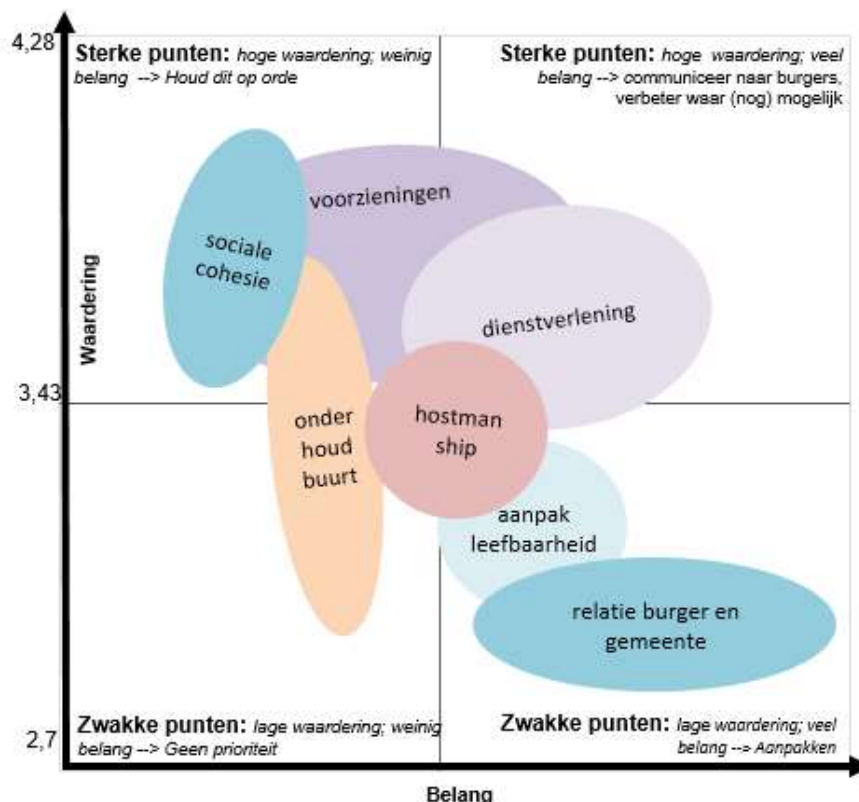
Aspecten die te maken hebben met de relatie burger en gemeente (participatie en vertrouwen in het gemeentebestuur), aanpak leefbaarheid, (deels) onderhoud buurt, dienstverlening en hostmanship hebben veel invloed op de totaalwaardering. Vooral de aspecten relatie burger en gemeente en aanpak leefbaarheid krijgen een lagere waardering. Dit beeld is in veel gemeenten te zien.

Diverse aspecten van hostmanship, onderhoud buurt en voorzieningen worden goed beoordeeld. Hiervoor geldt handhaven en zo mogelijk verbeteren. Op sommige aspecten valt nog winst te behalen, dit zijn:

- medewerker kon zich goed inleven
- medewerker bood de ruimte om mee te denken

Figuur 7.1

Prioriteitenmatrix (van gemeente Nijkerk)



BIJLAGE

Stellingen

Bijlage 1. Stellingen

STELLINGEN	(HELEMAAL) MEE EENS	NIET EENS/ NIET ONEENS	(HELEMAAL) ONEENS
thuis voelen in de buurt	87%	10%	4%
niet snel weggaan uit de buurt	69%	19%	12%
buurtbewoners gaan prettig met elkaar om	81%	15%	4%
buurtbewoners staan altijd voor elkaar klaar	67%	26%	7%
perken, plantsoenen en parken zijn goed onderhouden	40%	20%	40%
straten, paden en trottoirs zijn goed begaanbaar	62%	16%	22%
in mijn buurt zijn weinig tot geen dingen kapot	81%	14%	4%
mijn buurt is schoon	61%	21%	19%
er wordt voldoende gedaan aan de leefbaarheid en veiligheid in de buurt	43%	38%	18%
gemeente betreft de buurt voldoende bij de aanpak van leefbaarheid en veiligheid	26%	42%	32%
de gemeente doet een beroep op de buurtbewoners om zelf een bijdrage te leveren aan leefbaarheid en veiligheid	27%	38%	35%
de gemeente ondersteunt buurtinitiatieven op het gebied van leefbaarheid en veiligheid voldoende	23%	45%	32%
in mijn buurt is voldoende groen	88%	7%	5%
in mijn buurt is voldoende parkeergelegenheid	61%	15%	24%
winkels voor dagelijkse boodschappen zijn dichtbij	83%	7%	9%
basisonderwijs is voldoende dichtbij	93%	5%	2%
voldoende aanbod van gezondheidsvoorzieningen	84%	11%	5%
voldoende aanbod van welzijnsvoorzieningen	57%	32%	11%
voldoende aanbod van speelvoorzieningen	73%	15%	13%
voldoende aanbod van sportvoorzieningen	73%	17%	10%
voldoende aanbod van openbaar vervoer	63%	18%	19%
gemeente doet wat ze zegt	22%	47%	31%
gemeente houdt voldoende toezicht op het naleven van regels	28%	42%	30%
de gemeente stelt zich flexibel op als dat nodig is	22%	42%	37%
de gemeente luistert naar de mening van haar burgers	19%	42%	39%
de gemeente betreft burgers bij haar plannen, activiteiten en voorzieningen	30%	39%	31%
burgers en organisaties krijgen voldoende ruimte om ideeën en initiatieven te realiseren	27%	46%	27%
aanvragen of voorleggen makkelijk	73%	13%	14%
ontvangen en/of beschikbare informatie was juist en volledig	73%	11%	16%
de tijd de afhandeling in beslag nam was acceptabel	70%	10%	20%
ik werd voldoende op de hoogte gesteld of gehouden van het verloop van de afhandeling	61%	16%	24%
ik kreeg uiteindelijk wat ik wilde	74%	10%	17%
kan gemakkelijk aan benodigde gemeentelijke informatie komen	72%	22%	6%
de gemeente gebruikt heldere taal	62%	29%	9%

