



## Burgerpeiling Gemeente Schagen

Waarstaatjegemeente.nl

Beleidsthema's

**HET P<sup>O</sup>N**



# **Burgerpeiling Gemeente Schagen**

Waarstaatjegemeente.nl

Beleidsthema's

# Colofon

Het PON heeft dit onderzoek verricht in opdracht van gemeente Schagen.



## Auteurs

Loet Verhoeven MSc  
drs. Karin du Long

## PON publicatienummer

19-16 / 81145

## Datum

maart 2019



© 2019 Het PON

Het auteursrecht van deze publicatie berust bij het PON. Gehele of gedeeltelijke overname van teksten is toegestaan, mits daarbij de bron wordt vermeld. Vermenigvuldiging en publicatie in een andere vorm dan dit rapport is slechts toegestaan na schriftelijke toestemming van het PON. Hoewel deze publicatie met de grootst mogelijke zorg is samengesteld, kan het PON geen enkele aansprakelijkheid aanvaarden voor eventuele fouten.

## Meer informatie

[www.hetpon.nl](http://www.hetpon.nl)

# Inhoudsopgave

1	Inleiding	1
1.1	De burgerpeiling in het kort	1
1.2	Nut en noodzaak van de burgerpeiling	2
1.3	Bijdragen aan het geluk van inwoners	2
1.4	Klanttevredenheidsonderzoek Balie	3
1.5	Leeswijzer	3
2	Totaalbeeld gemeente Schagen	4
2.1	Waardering per thema	4
2.2	Totaalbeeld naar achtergrondkenmerken	5
3	Woon- en leefklimaat	7
3.1	Stellingen over woon- en leefklimaat	7
3.2	Wonen in de buurt	11
3.3	Inzet voor de buurt	12
3.4	Veiligheid in de buurt	13
4	Relatie inwoner-gemeente	15
4.1	Stellingen over relatie inwoner-gemeente	15
5	Gemeentelijke dienstverlening	17
5.1	Stellingen over gemeentelijke dienstverlening	17
5.2	Contact met de gemeente	20
5.3	Digitale dienstverlening en communicatie	21
6	Zorg en Welzijn	23
6.1	Algehele gezondheid	23
6.2	Tevredenheid met het leven	24
6.3	Sociale contacten	25
6.4	Vrijwilligerswerk	25
6.5	Mantelzorg	27
6.6	Samenredzaamheid	28
7	Klanttevredenheidsonderzoek Balie	31
8	Bijdragen aan het geluk van inwoners	38
8.1	Inleiding	38
8.2	Overzicht factoren en onderliggende vragen	41
8.3	Toename zinvol werk	42
8.4	Verbeteren (betekenisvol) contact met anderen/ verminderen eenzaamheid	43
8.5	Faciliteren deelname maatschappelijk leven	45
8.6	Versterken verbondenheid in de buurt	46
8.7	Verbeteren sociaal vangnet	47
8.8	Verhogen vertrouwen in de gemeente	49

8.9	Versterken trots op woonplaats	50
8.10	Verbeteren tevredenheid met relaties	51
8.11	Aanleggen/faciliteren/verbeteren sportvoorzieningen	52
8.12	Verhogen kwaliteit openbare ruimte	54
8.13	Faciliteren buurtgericht samenwerken	55
8.14	Verbeteren relatie inwoner-gemeente	57
	<a href="#">Bijlage A. Onderzoeksverantwoording burgerpeiling</a>	<a href="#">59</a>
	<a href="#">Bijlage B. Achtergrondkenmerken</a>	<a href="#">61</a>
	<a href="#">Bijlage C. Vragenlijst</a>	<a href="#">65</a>
	<a href="#">Bijlage D. Over het PON</a>	<a href="#">79</a>

# 1 Inleiding

## 1.1 De burgerpeiling in het kort

De burgerpeiling van Waarstaatjegemeente.nl geeft gemeenten inzicht in de oordelen van hun inwoners. VNG Realisatie heeft samen met een aantal gemeenten, de Vereniging voor Statistiek en Onderzoek (VSO) en diverse onderzoeksbureaus waaronder het PON hiervoor in 2015 een standaard ontwikkeld die uitgaat van verschillende maatschappelijke thema's. In 2014 en 2016 heeft gemeente Schagen de oude burgerpeiling gebaseerd op burgerrollen uitgevoerd. Door andere vraagstelling, steekproeftrekking en weging zijn de gegevens van de burgerpeiling Beleidsthema's zoals uitgevoerd in 2018 niet volledig te vergelijken met de eerder uitgevoerde peilingen in 2014 en 2016.

De burgerpeiling wordt via een vragenlijst uitgezet onder inwoners van de gemeente. In de vragenlijst komen de volgende vier maatschappelijke thema's aan de orde:

- **Woon- en leefklimaat**  
Het onderdeel Woon- en leefklimaat gaat in op betrokkenheid bij- en inzet voor de buurt en samenwerking en partnerschap met de gemeente.
- **Relatie inwoner-gemeente**  
Het onderdeel Relatie inwoner-gemeente besteedt aandacht aan de netwerksamenleving en de veranderende rol van burger en overheid (doedemocratie).
- **Gemeentelijke dienstverlening**  
Het onderdeel Gemeentelijke dienstverlening gaat over de dienstverlening van de gemeente.
- **Zorg en welzijn**  
Het onderdeel Zorg en welzijn gaat in op de decentralisatie en de maatschappelijke veerkracht (vrijwilligerswerk, mantelzorg).
- **Aanvullende vraagmodules**  
Gemeente Schagen heeft nog 2 door VNG Realisatie vastgestelde aanvullende modules aan de standaardvragenlijst toegevoegd:
  - Module 'Samenredzaamheid'
  - Module 'Tevredenheid met het leven'

De resultaten hiervan zijn opgenomen in hoofdstuk 6.

*VNG Realisatie: 'de wereld van gemeenten is in beweging. Steeds meer groeit het besef dat gemeenten moeten aansluiten bij wat er buiten de gemeente gebeurt. Inwoners stellen andere eisen en samenwerken met partners wordt steeds vanzelfsprekender. De nieuwe standaard burgeronderzoek past hier goed bij. Het vernieuwde onderzoek sluit beter aan bij de ontwikkelingen waar gemeenten mee te maken hebben. De maatschappelijke thema's komen overeen met belangrijke thema's voor gemeentelijk beleid en bijvoorbeeld de begroting.'*

## 1.2 Nut en noodzaak van de burgerpeiling

Inwoners zijn belangrijk omdat ze de leefbaarheid van een gemeente en de wijk waarin ze wonen het beste kunnen aangeven. De burgerpeiling geeft inzicht in de randvoorwaarden voor burgerparticipatie, de verschijningsvormen van maatschappelijke participatie, de behoeften in de samenwerkingsrelatie met de gemeente en de eigen zelfredzaamheid. De resultaten van de burgerpeiling bieden concrete aanknopingspunten voor handelingsperspectieven.

Een groot voordeel van de burgerpeiling is de mogelijkheid voor gemeenten om op [Waarstaatjegemeente.nl](http://Waarstaatjegemeente.nl) resultaten onderling te vergelijken en relaties te leggen met andere gegevens van gemeenten. Per thema zijn de subjectieve resultaten van de burgerpeiling naast objectieve gegevens (statistieken) van gemeenten gezet. Op basis van de analyses op [Waarstaatjegemeente.nl](http://Waarstaatjegemeente.nl) kunnen gemeenten beleid onderbouwen, verder vormgeven of besluiten aan te passen.

## 1.3 Bijdragen aan het geluk van inwoners

Gemeente Schagen heeft in 2016 een grootschalig kwantitatief onderzoek uitgevoerd onder een steekproef van 5.000 inwoners. Deze inwoners hebben een vragenlijst voorgelegd gekregen met deels vragen uit de burgerpeiling van WSJG en deels andere vragen. Doel van dit onderzoek was om te achterhalen hoe gelukkig inwoners van Schagen zijn en welke factoren hieraan bijdragen.

De analyse van de onderzoeksresultaten heeft geleid tot een overzicht 12 factoren die in sterke (of redelijk sterke) mate samenhangen met geluk. Idee hierachter is dat de gemeente kan sturen op geluk, uitgaande van deze 12 factoren.

Het gaat om de volgende 12 factoren:

- toename zinvol werk
- verbeteren (betekenisvol) contact met anderen/ verminderen eenzaamheid
- faciliteren deelname maatschappelijk leven
- versterken verbondenheid met de buurt
- verbeteren sociaal vangnet
- verhogen vertrouwen in de gemeente
- versterken trots op de woonplaats
- verbeteren tevredenheid met relaties
- aanleggen/ faciliteren/ verbeteren sportvoorzieningen
- verhogen kwaliteit openbare ruimte
- faciliteren buurtgericht samenwerken
- verbeteren relatie inwoner-gemeente

Aan deze 12 factoren liggen diverse vragen ten grondslag. De gemeente heeft in de burgerpeiling van 2018 enkele vragen toegevoegd aan de burgerpeiling om te kijken of er zich tussen de resultaten van 2016 en die van 2018 significante verschillen hebben voor gedaan.

Het PON heeft de resultaten van 2016 vergeleken met die van 2018, de resultaten hiervan leest u in hoofdstuk 8. Significante verschillen tussen de twee metingen zijn aangeduid met **blauw** (positieve afwijking), dan wel **oranje** (negatieve afwijking).



## 1.4 Klanttevredenheidsonderzoek Balie

We hebben voor de gemeente Schagen, net als in 2016, een klanttevredenheidsonderzoek balie (KTO Balie) uitgevoerd. Voor dit onderzoek is gedurende enkele weken door enquêteurs via een tablet een korte vragenlijst voorgelegd aan bezoekers van gemeentelijke loketten. In deze vragenlijst zijn vragen opgenomen over allerlei aspecten van de gemeentelijke dienstverlening<sup>1</sup>. De resultaten van dit onderzoek zijn weergegeven in hoofdstuk 7.

## 1.5 Leeswijzer

In deze rapportage zijn de resultaten weergegeven van de burgerpeiling en het KTO Balie zoals die door het PON is uitgevoerd voor de gemeente Schagen in de periode november en december 2018. In hoofdstuk 2 komen de totaalresultaten van de burgerpeiling aan de orde. In de vervolghoofdstukken bespreken we de resultaten per thema. In hoofdstuk 7 zijn de resultaten beschreven van het klanttevredenheidsonderzoek balie en in hoofdstuk 8 de resultaten van de vragen over geluk. In de bijlagen vindt u de onderzoeksverantwoording, de analyse van de resultaten naar achtergrondkenmerken en de gehanteerde vragenlijst.

### Vergelijkingsgemeenten

In het rapport zijn de resultaten van de gemeente Schagen vergeleken met andere gemeenten die in 2018 aan de burgerpeiling hebben meegedaan en qua grootte (25.000 – 50.000 inwoners) vergelijkbaar zijn met gemeente Schagen. Ten tijde van verschijnen van dit rapport (datum) bevat de database van [www.waarstaatjegemeente.nl](http://www.waarstaatjegemeente.nl) de referentiegegevens van 20 andere gemeenten met 25.000 – 50.000 inwoners die in 2018 meegedaan hebben aan de burgerpeiling. Dat zijn gemeenten: Aa en Hunze, Berkelland, Bernheze, Best, Coevorden, Diemen, Drimmelen, Ermelo, Hollands Kroon, Krimpen aan den IJssel, Lochem, Nijkerk, Ooststellingwerf, Papendrecht, Teylingen, Uithoorn, Valkenswaard, Wassenaar, Wijchen en Zevenaar.

Opmerking bij de tabellen: door afrondingsverschillen komt het totaal in een tabel niet altijd exact op 100% uit maar soms op 99% en soms op 101%.

---

<sup>1</sup> We werken voor dit onderdeel samen met DESAN Research Solutions ([www.desan.nl](http://www.desan.nl)). DESAN Research Solutions is specialist in het verzamelen, bewerken en rapporteren van data voor markt- en opinieonderzoek. DESAN beschikt over een uitgebreide pool van ervaren en professionele enquêteurs.

## 2 Totaalbeeld gemeente Schagen

### 2.1 Waardering per thema

De vragenlijst is gebaseerd op vier maatschappelijke thema's. Binnen ieder thema worden diverse vragen gesteld. Het gaat daarbij zowel om gedragsvragen als om vragen naar het oordeel over bepaalde zaken. Binnen ieder thema wordt een vraag gesteld waarin inwoners hun totaaloordeel moeten geven. In onderstaande tabel zijn de resultaten van deze vragen naar totaaloordeel opgenomen. Het gaat om de volgende vragen<sup>2</sup>:

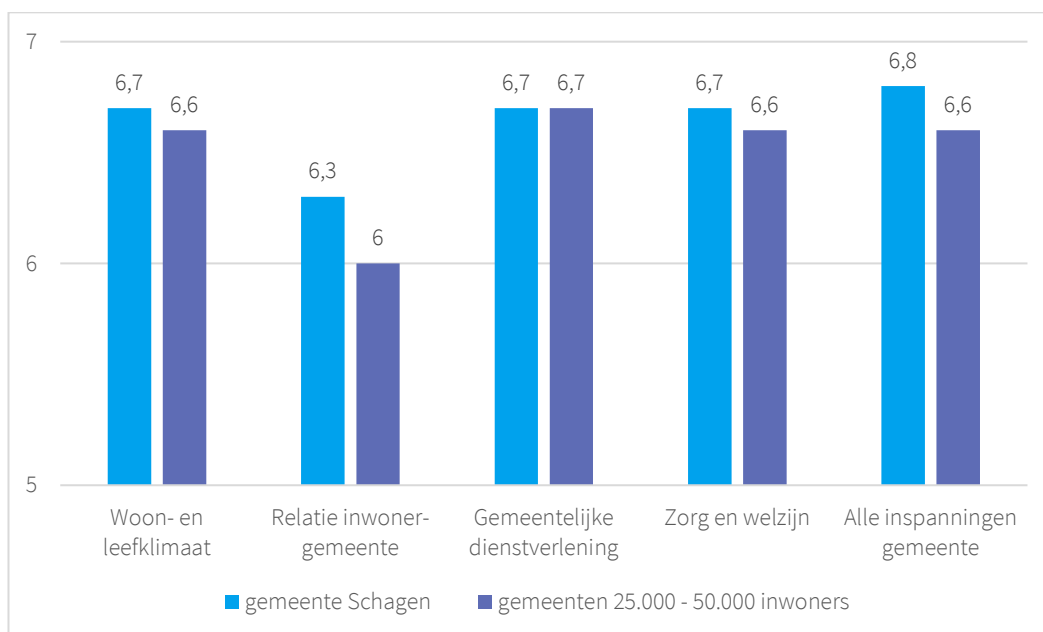
- **Woon- en leefklimaat:** Vraag 13: Hoe waardeert u de zorg van uw gemeente voor de woon- en leefomgeving?
- **Relatie inwoner-gemeente:** Vraag 23: Hoe waardeert u de wijze waarop uw gemeente inwoners en organisaties betreft bij (de uitvoering van) het beleid en de samenwerking zoekt?
- **Gemeentelijke dienstverlening:** Vraag 24: Hoe waardeert u - over het algemeen - de dienstverlening van uw gemeente?
- **Zorg en welzijn:** Vraag 59: Hoe waardeert u de inspanningen van uw gemeente om inwoners volledig te laten deelnemen aan de maatschappij?
- **Totale waardering gemeente:** Vraag 60: Hoe waardeert u alle inspanningen van uw gemeente voor haar inwoners?

Tabel 1 Totaaloordeel per thema

Thema's	n	gemiddeld cijfer (1-10)	Gemeenten 25.000-50.000 inwoners	< 5 %	6-7 %	8+ %	weet niet %
<b>Woon- en leefklimaat</b> <i>Vraag 13: Hoe waardeert u de zorg van uw gemeente voor de woon- en leefomgeving?</i>	467	6,7	6,6	14	50	29	7
<b>Relatie inwoner-gemeente</b> <i>Vraag 23: Hoe waardeert u de wijze waarop uw gemeente inwoners en organisaties betreft bij (de uitvoering van) het beleid en de samenwerking zoekt?</i>	374	6,3	6,0	17	43	14	26
<b>Gemeentelijke dienstverlening</b> <i>Vraag 24: Hoe waardeert u - over het algemeen - de dienstverlening van uw gemeente?</i>	441	6,7	6,7	13	52	24	12
<b>Zorg en welzijn</b> <i>Vraag 59: Hoe waardeert u de inspanningen van uw gemeente om inwoners volledig te laten deelnemen aan de maatschappij?</i>	272	6,7	6,6	10	27	17	45
<b>Alle inspanningen gemeente</b> <i>Vraag 60: Hoe waardeert u alle inspanningen van uw gemeente voor haar inwoners?</i>	372	6,8	6,6	11	42	23	23

<sup>2</sup> De gehele vragenlijst van de burgerpeiling vindt u in de bijlage van dit rapport.

Figuur 1 Totaaloordeel per thema – vergeleken met andere gemeenten



## 2.2 Totaalbeeld naar achtergrondkenmerken

Hieronder hebben we de totaaloordelen per thema uitgesplitst naar achtergrondkenmerken. Alleen daar waar zich significante verschillen tussen groepen voordoen, hebben we dat in de tekst vermeld.

### Woon- en leefklimaat

De inwoners van de gemeente Schagen waarden de zorg van de gemeente voor de woon- en leefomgeving gemiddeld met een **6,7**.

Inwoners die alleenstaande ouder zijn van één of meerdere kinderen waarden het woon- en leefklimaat gemiddeld lager dan andere inwoners (5,7). Inwoners die hebben aangegeven dat hun gezinssamenstelling 'anders' is dan de genoemde samenstellingen waarden het woon- en leefklimaat juist hoger (7,2).

Inwoners die vijf tot tien jaar woonachtig zijn in de gemeente Schagen geven een significant hoger cijfer voor het woon- en leefklimaat dan gemiddeld (7,2).

### Relatie inwoner-gemeente

De inwoners van de gemeente Schagen waarden de relatie tussen inwoners en de gemeente gemiddeld met een **6,3**.

Inwoners met een leeftijd tussen de 65 en 74 jaar waarden de relatie tussen inwoner en gemeente hoger dan gemiddeld (6,7). Ook inwoners die samenwonen zonder kinderen waarden de relatie tussen inwoner en gemeente hoger dan gemiddeld (6,5).

### Gemeentelijke dienstverlening

De inwoners van de gemeente Schagen waarderen de gemeentelijke dienstverlening met een **6,7**.

Inwoners die vijf tot tien jaar woonachtig zijn in de gemeente Schagen waarderen de gemeentelijke dienstverlening hoger dan gemiddeld (7,1).

### Zorg en welzijn

Het thema 'zorg en welzijn' wordt door de inwoners van de gemeente Schagen beoordeeld met een **6,7**.

Inwoners met een leeftijd tussen de 30 en 39 jaar waarderen het thema 'zorg en welzijn' lager dan gemiddeld, namelijk met een 6,0.

### 3 Woon- en leefklimaat

Tot het thema Woon- en leefklimaat behoren vragen en stellingen over de buurt waar men woont. We vragen onder andere naar de omgang met de buurtbewoners, ervaren overlast, onderhoud en voorzieningen.

#### 3.1 Stellingen over woon- en leefklimaat

In deze paragraaf laten we de uitkomsten zien van de verschillende stellingen over het woon- en leefklimaat. In paragraaf 3.2 komen de uitkomsten van de overige vragen die onder het thema Woon- en leefklimaat vallen aan de orde.

Tabel 2 Resultaten van stellingen en vragen over oordeel Woon- en leefklimaat (%)\*

		n	(helemaal) eens	niet eens / niet oneens	(helemaal) oneens
<b>(helemaal) eens 75% of meer van de inwoners</b>	Ik voel me thuis in deze buurt	498	94	4	2
	Basisonderwijs is voldoende nabij voor (mijn) kinderen	383	89	5	7
	Buurtbewoners gaan op een prettige manier met elkaar om	497	84	13	3
	In mijn buurt is voldoende groen	496	82	8	10
	Ik zou niet zo snel weggaan uit deze buurt	493	81	14	5
	In mijn buurt zijn weinig tot geen dingen kapot	491	79	12	9
	Mijn buurt is schoon	499	78	14	8
<b>(helemaal) eens 50% - 75% van de inwoners</b>	Winkels voor dagelijkse boodschappen zijn voldoende nabij	496	74	9	17
	Buurtbewoners staan altijd voor elkaar klaar	479	68	26	6
	In mijn buurt is voldoende parkeergelegenheid	480	62	11	27
	Perken, plantsoenen en parken in mijn buurt zijn goed onderhouden	476	61	17	22
	Straten, paden en trottoirs in mijn buurt zijn goed begaanbaar	499	58	15	28
<b>(helemaal) eens &lt; 50% van de inwoners</b>	Er wordt voldoende gedaan aan de leefbaarheid in mijn buurt	468	45	41	14
	De gemeente betreft de buurt voldoende bij de aanpak van leefbaarheid	416	30	46	24
	De gemeente doet een beroep op de buurtbewoners om zelf een bijdrage te leveren aan leefbaarheid	394	28	47	26
	De gemeente ondersteunt buurtinitiatieven op het gebied van leefbaarheid	350	24	55	21

\* Vraag 2, vraag 9, vraag 11, vraag 14.

## Stellingen over woon- en leefklimaat – opvallende punten



### 75% of meer van de inwoners:

- Voelt zich thuis in deze buurt.
- Vindt basisonderwijs voldoende nabij voor (hun) kinderen.
- Vindt dat buurtbewoners op een prettige manier met elkaar omgaan.
- Vindt dat in hun buurt voldoende groen is.
- Zou niet zo snel weggaan uit deze buurt.
- Vindt dat er in hun buurt weinig tot geen dingen kapot zijn.
- Vindt dat hun buurt schoon is.

### 50% tot 75% van de inwoners vindt dat:

- Winkels voor dagelijkse boodschappen voldoende nabij zijn.
- Buurtbewoners altijd voor elkaar klaarstaan.
- In hun buurt voldoende parkeergelegenheid is.
- Perken, plantsoenen en parken in hun buurt goed onderhouden zijn.
- Straten, paden en trottoirs in hun buurt goed begaanbaar zijn.

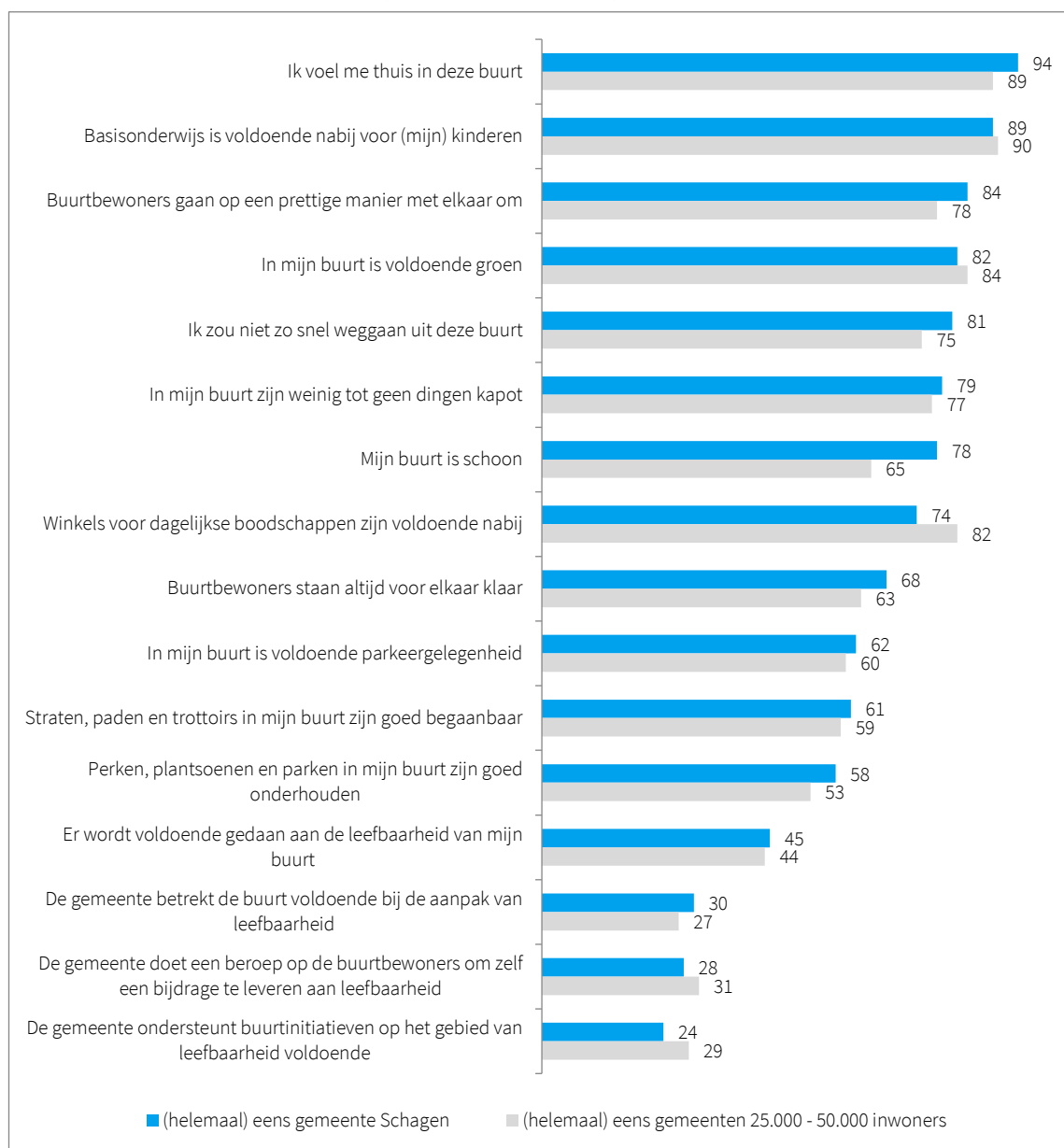


### Minder dan 50% van de inwoners vindt dat:

- Er voldoende wordt gedaan aan de leefbaarheid in hun buurt.
- De gemeente de buurt voldoende betreft bij de aanpak van leefbaarheid.
- De gemeente een beroep doet op de buurtbewoners om zelf een bijdrage te leveren aan leefbaarheid.
- De gemeente buurtinitiatieven op het gebied van leefbaarheid ondersteunt.

## Vergelijking met referentiegemeenten

Figuur 2 Resultaten van stellingen en vragen over oordeel Woon- en leefklimaat (%) – vergeleken met andere gemeenten



## Stellingen over voorzieningen in de gemeente

Tabel 3 Resultaten van stellingen en vragen over oordeel Woon- en leefklimaat (%)\*

		n	(zeer) tevreden	niet tevreden/ niet ontevreden	(zeer) ontevreden
<b>(zeer) tevreden 75% of meer van de inwoners</b>	(Gezondheids-)zorgvoorzieningen	477	82	13	4
	Sportvoorzieningen	433	81	14	5
<b>(zeer) tevreden 50% - 75% van de inwoners</b>	Speelvoorzieningen	392	65	22	12
	Welzijnsvoorzieningen	369	55	33	12
<b>(zeer) tevreden &lt; 50% van de inwoners</b>	Openbaar vervoer	431	44	23	33

\* Vraag 18.

## Stellingen over voorzieningen in de gemeente – opvallende punten



75% of meer van de inwoners is tevreden over:

- (Gezondheids-)zorgvoorzieningen
- Sportvoorzieningen

50% tot 75% van de inwoners is tevreden over:

- Speelvoorzieningen
- Welzijnsvoorzieningen



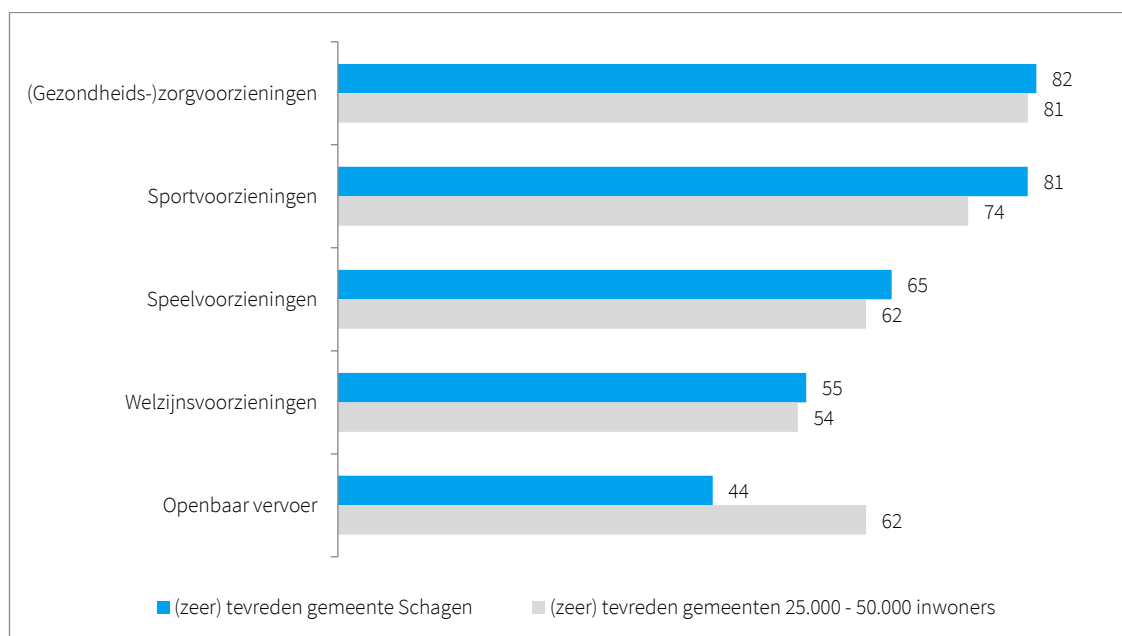
Minder dan 50% van de inwoners is tevreden over:

- Openbaar vervoer



## Vergelijking met referentiegemeenten

**Figuur 3** Resultaten van stellingen over voorzieningen – Woon- en leefklimaat (%) – vergeleken met andere gemeenten



## 3.2 Wonen in de buurt

**Tabel 4** Hoe prettig vindt u het om in uw buurt te wonen? (N=493)

	Gemeente Schagen	Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners
Rapportcijfer (1-10)	8,2	8,0

\* Vraag 1 / maatwerkvraag gemeente Schagen

**Tabel 5** Mensen in deze buurt zijn te vertrouwen (N=474)\*

	Gemeente Schagen
Helemaal eens	17
Eens	60
Niet eens/niet oneens	19
Oneens	2
Helemaal oneens	2

\* Vraag 2f / maatwerkvraag gemeente Schagen

Tabel 6 Voelt u zich betrokken bij de mensen die in uw buurt wonen? (N=501)\*

Gemeente Schagen	
Ja, bij bijna iedereen	7
Ja, bij de meeste mensen wel	40
Bij sommigen wel, bij sommigen niet	45
Nee, bij de meeste mensen niet	6
Nee, bij vrijwel niemand	2

\* Vraag 4 / maatwerkvraag gemeente Schagen

Tabel 7 Maakt u zich wel eens zorgen om een persoon of gezin in de buurt? (N=457)\*

Gemeente Schagen	
Nooit	44
Soms	52
Vaak	4

\* Vraag 5 / maatwerkvraag gemeente Schagen

Tabel 8 In welke mate ervaart u overlast van buurtbewoners? (N=495)

	Gemeente Schagen	Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners
Heel veel	1	1
Veel	4	5
Niet veel, niet weinig	17	19
Weinig	26	29
Nauwelijks tot geen	51	46

\* Vraag 7

Respondenten beoordelen hun woongenot met een ruime voldoende, een 8,2. Vrijwel niemand ervaart (veel) overlast van buurtbewoners. Voor 5% is dat wel het geval.

### 3.3 Inzet voor de buurt

Tabel 9 In welke mate heeft u zich in de afgelopen 12 maanden ingezet voor de leefbaarheid in uw buurt? (N=500)

	Gemeente Schagen	Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners
Intensief	8	17
Incidenteel	50	Niet in database van VNG Realisatie
(Vrijwel) nooit	42	

\* Vraag 15

Tabel 10 Zou u zich in de nabije toekomst actief willen (blijven) inzetten voor uw buurt? (N=414)

	Gemeente Schagen	Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners
Ja, zeker	24	22
Ja, misschien	56	57
Nee	20	21

\*Vraag 16

8% van de respondenten heeft zich in de afgelopen 12 maanden intensief ingezet voor de leefbaarheid in de buurt, 50% van respondenten incidenteel. Ruim een vijfde wil zich in de nabije toekomst zeker hiervoor inzetten, meer dan de helft wil dit misschien doen. Kortom, er is veel potentieel onder de respondenten om zich in te zetten voor de buurt.

### 3.4 Veiligheid in de buurt

Tabel 11 Is uw buurt de afgelopen jaren vooruit gegaan, achteruit gegaan of gelijk gebleven? (N=460)

	Gemeente Schagen	Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners
Duidelijk vooruitgegaan	4	3
Enigszins vooruitgegaan	16	13
Niet vooruit- of achteruitgegaan	64	60
Enigszins achteruitgegaan	13	17
Duidelijk achteruitgegaan	3	7

\*Vraag 10

Tabel 12 Voelt u zich veilig in uw buurt? (N=504)

	Gemeente Schagen	Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners
Ja, altijd	39	36
Ja, meestal	55	53
Soms wel, soms niet	5	10
Nee, meestal niet	1	1
Nee, (vrijwel) nooit	0	0

\*Vraag 6

Tabel 13 Hoe vaak heeft u te maken met onveilige verkeerssituaties in uw buurt? (N=495)

	Gemeente Schagen	Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners
Vaak	18	18
Soms	33	37
Zelden	25	24
(Vrijwel) nooit	24	21

\*Vraag 8

16% van de respondenten vindt dat de buurt in de afgelopen jaren er een beetje tot veel op achteruit gegaan is, 20% vindt juist dat de buurt vooruitgegaan is. De meeste mensen (64%) geven aan dat er noch van vooruitgang noch van achteruitgang sprake was.

Met de veiligheid in de buurt is het goed gesteld, ruim negen van de tien respondenten voelt zich meestal of altijd veilig, 6% voelt zich wel eens onveilig. Als het gaat om verkeersveiligheid zien we dat een vijfde van de inwoners vaak onveilige verkeerssituaties meemaakt en 33% soms.

## 4 Relatie inwoner-gemeente

Onder dit thema vallen vragen en stellingen over de relatie tussen inwoners en de gemeente. Er komen vragen aan bod over het bestuur van de gemeente, de communicatie door de gemeente en de manier waarop inwoners betrokken worden bij gemeentelijk beleid.

### 4.1 Stellingen over relatie inwoner-gemeente

Tabel 14 Resultaten van stellingen en vragen over oordeel Relatie inwoner - gemeente (%)\*

		n	(heel) veel	niet veel / niet weinig	nauwelijks tot geen
<b>(heel) veel &lt; 50% van de inwoners</b>	Hoeveel vertrouwen heeft u in de manier waarop uw gemeente wordt bestuurd?	422	33	53	14

\* Vraag 19

Tabel 15 Resultaten van stellingen en vragen over oordeel Relatie inwoner - gemeente (%)\*

		n	(helemaal) eens	niet eens / niet oneens	(helemaal) oneens
<b>(helemaal) eens &lt; 50% van de inwoners</b>	De gemeente betreft inwoners voldoende bij haar plannen, activiteiten en voorzieningen	414	37	45	18
	Inwoners en organisaties krijgen voldoende ruimte om ideeën en initiatieven te realiseren	362	35	50	15
	De gemeente houdt voldoende toezicht op het handhaven van regels	406	30	42	28
	De gemeente luistert naar de mening van haar inwoners	386	29	49	22
	De gemeente doet wat ze zegt	386	29	52	19
	De gemeente stelt zich flexibel op als dat nodig is	341	27	51	22

\* Vraag 20-21

## Stellingen over relatie inwoner-gemeente – opvallende punten

Opvallend is dat een grote groep inwoners [niet eens/niet oneens] antwoordt, dit zou kunnen betekenen dat veel inwoners geen duidelijke mening over dit thema hebben of hier geen kennis van of zicht op hebben.

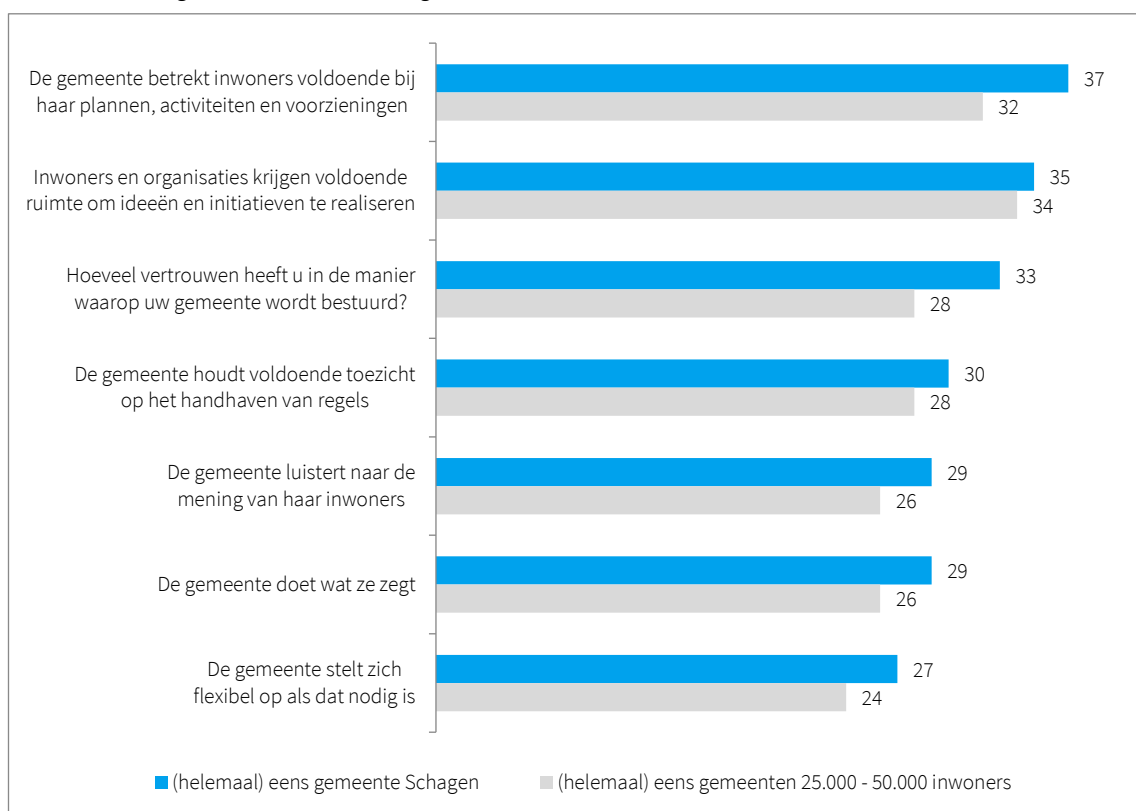


### Minder dan 50% van de inwoners:

- Heeft veel vertrouwen in de manier waarop hun gemeente bestuurd wordt.
- Vindt dat de gemeente inwoners voldoende betreft bij haar plannen, activiteiten en voorzieningen.
- Vindt dat inwoners en organisaties voldoende ruimte krijgen om ideeën en initiatieven te realiseren.
- Vindt dat de gemeente voldoende toezicht houdt op het handhaven van regels.
- Vindt dat de gemeente luistert naar de mening van haar inwoners.
- Vindt dat de gemeente doet wat ze zegt.
- Vindt dat de gemeente zich flexibel opstelt als dat nodig is.

## Vergelijking met referentiegemeenten

Figuur 4 Resultaten van stellingen Relatie inwoner-gemeente (%) – vergeleken met andere gemeenten



## 5 Gemeentelijke dienstverlening

Onder dit thema vallen vragen en stellingen over de dienstverlening van uw gemeente. Vragen gaan onder andere over de wijze waarop inwoners in de afgelopen 12 maanden contact hebben gehad met de gemeente, de dienstverlening via digitale faciliteiten en de communicatie en voorlichting van de gemeente.

### 5.1 Stellingen over gemeentelijke dienstverlening

In deze paragraaf laten we de resultaten zien van de verschillende stellingen over het thema Gemeentelijke dienstverlening. In paragraaf 5.2 beschrijven we de uitkomsten van de overige vragen die onder het thema Gemeentelijke dienstverlening vallen.

Tabel 16 Resultaten van stellingen en vragen over oordeel Gemeentelijke dienstverlening (%)\*

		n	(helemaal) eens	niet eens / niet oneens	(helemaal) oneens
<b>(helemaal) eens 75% of meer van de inwoners</b>	De medewerker was voldoende deskundig	299	79	15	6
	Ik vond het aanvragen of voorleggen gemakkelijk	327	78	15	7
	De ontvangen en/of beschikbare informatie was juist en volledig	320	78	13	9
	De medewerker heeft zelf mijn vraag zo goed mogelijk beantwoord	285	77	14	9
	De medewerker toonde zich verantwoordelijk om daadwerkelijk tot een oplossing te komen	287	77	15	9
	De tijd die de afhandeling in beslag nam was acceptabel	324	77	10	13
	Ik kreeg uiteindelijk wat ik wilde	318	75	12	13
<b>(helemaal) eens 50% - 75% van de inwoners</b>	De medewerker kon zich goed inleven	272	73	15	12
	Ik kan gemakkelijk aan de benodigde gemeentelijke informatie komen	324	70	18	11
	De medewerker bood de ruimte om mee te denken	254	70	16	14
	De gemeente gebruikt heldere taal	319	68	25	7
	Ik werd voldoende op de hoogte gesteld of gehouden van het verloop van de afhandeling	312	64	18	18
<b>(helemaal) eens &lt;50% van de inwoners</b>	De medewerker verraste mij aangenaam met de service die hij/zij verleende	282	49	34	17

\* Vraag 29, vraag 30, vraag 31, vraag 32 en alleen respondenten die de afgelopen 12 maanden contact hebben gehad met de gemeente Schagen (n = 340).

## Stellingen over gemeentelijke dienstverlening – opvallende punten



### 75% of meer van de inwoners:

- Vindt dat de medewerker voldoende deskundig was.
- Vindt het aanvragen of voorleggen gemakkelijk.
- Vindt dat de ontvangen en/of beschikbare informatie juist en volledig was.
- Vindt dat de medewerker zelf hun vraag zo goed mogelijk beantwoord heeft.
- Vindt dat de medewerker zich verantwoordelijk toonde om daadwerkelijk tot een oplossing te komen.
- Vindt dat de tijd die de afhandeling in beslag nam acceptabel was.
- Kregen uiteindelijk wat zij wilden.

### 50% tot 75% van de inwoners geeft aan:

- Dat de medewerker zich goed kon inleven.
- Dat zij gemakkelijk aan de benodigde gemeentelijke informatie konden komen.
- Dat de medewerker de ruimte bood om mee te denken.
- Dat de gemeente heldere taal gebruikt.
- Dat zij voldoende op de hoogte werd gesteld of gehouden van het verloop van de afhandeling.



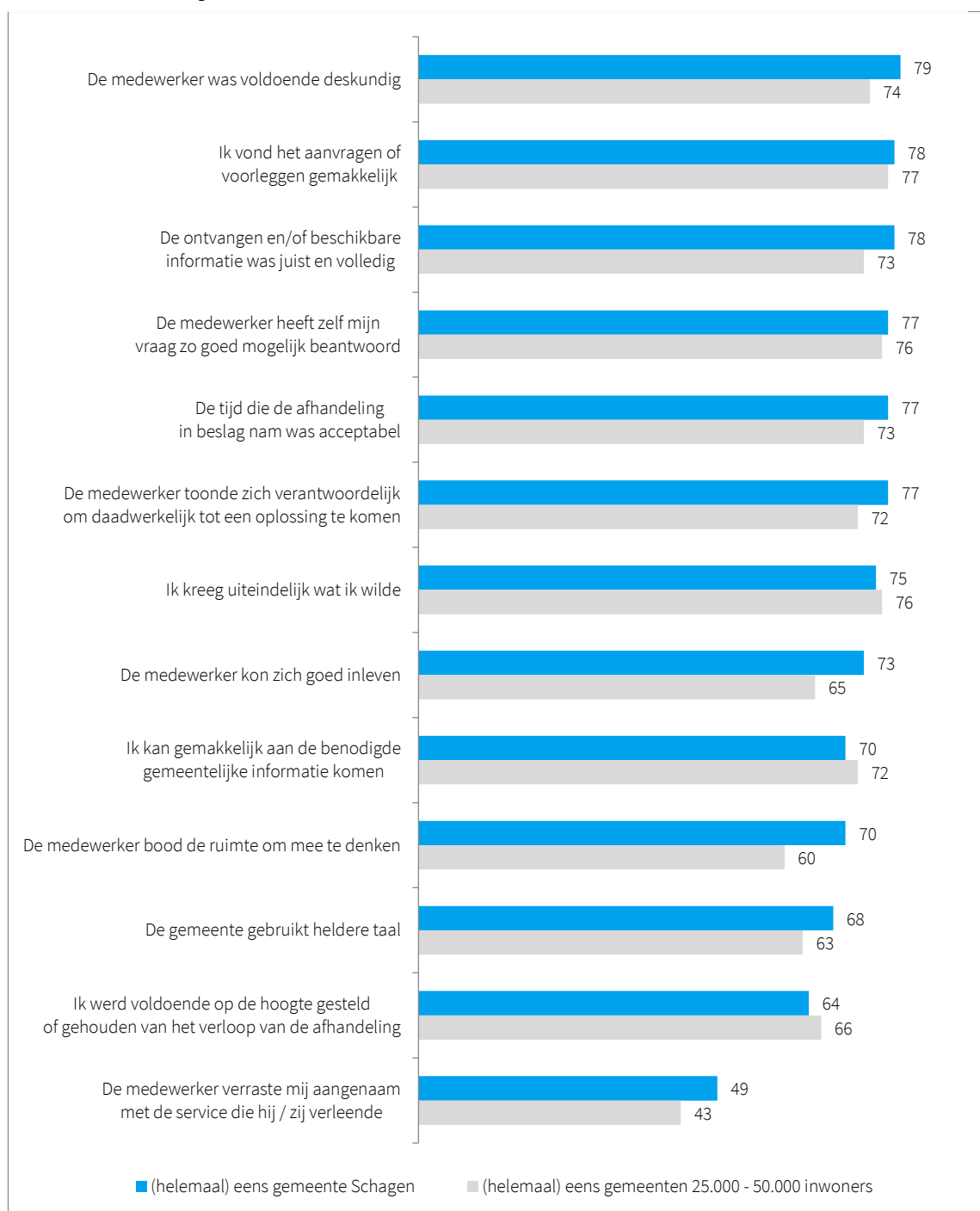
### Minder dan 50% van de inwoners vindt:

- Dat de medewerker hem of haar aangenaam verraste met de service die hij/zij verleende.



## Vergelijking met referentiegemeenten

Figuur 5 Resultaten van stellingen Gemeentelijke dienstverlening (%) - vergeleken met andere gemeenten



## 5.2 Contact met de gemeente

Tabel 17 Heeft u de afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente?  
(N=494)

	Gemeente Schagen	Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners
Ja	68	72
Nee	32	28

\* Vraag 26

Tabel 18 Op welke wijze heeft u contact gehad met de gemeente?\*( N=340)

	Gemeente Schagen	Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners
Balie	62	64
Internet	40	40
Telefoon	36	35
E-mail	28	26
Overig persoonlijk contact	10	15
Post	12	11
Wijkteam/huisbezoek	7	Niet in database VNG
Sociale media	2	3

\* Vraag 27, alleen respondenten die de afgelopen 12 maanden contact hebben gehad met de gemeente.

Tabel 19 Hoeveel keer heeft u in de afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente?\*( N=337)

	Gemeente Schagen	Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners
1 keer	26	24
2 keer	35	33
3 keer	14	19
4 keer	12	12
5 t/m 10 keer	10	10
Meer dan 10 keer	3	3

\* Vraag 28, alleen respondenten die de afgelopen 12 maanden contact hebben gehad met de gemeente.

Zo'n zeven op de tien respondenten heeft in de afgelopen maanden contact gehad met de gemeente. Dit contact verliep voornamelijk via de balie (62%), via internet (40%), telefonisch (36%) of e-mail (28%). De meeste respondenten hebben 1 of 2 keer contact gehad met de gemeente.

### 5.3 Digitale dienstverlening en communicatie

Tabel 20 Hoe waardeert u de dienstverlening via de digitale faciliteiten van de gemeente? (N=297)

	Gemeente Schagen	Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners
Rapportcijfer (1-10)	6,8	6,7

\* Vraag 25

Tabel 21 Vraag 33: Hoe waardeert u de communicatie en voorlichting vanuit de gemeente? (N=443)

	Gemeente Schagen	Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners
Rapportcijfer (1-10)	6,7	6,5

\* Vraag 33

Inwoners beoordelen de digitale dienstverlening van de gemeente met een 6,8 en de communicatie en voorlichting vanuit de gemeente met een 6,7.



## 6 Zorg en Welzijn

Onder het thema Zorg en Welzijn vallen vragen en stellingen over de gezondheid van de inwoners en de mogelijkheden die zij hebben om deel te nemen aan het maatschappelijk leven. Ook gaat het hier om vrijwilligerswerk, zorg aan een hulpbehoevende naaste en om zorgvoorzieningen.

### 6.1 Algehele gezondheid

Tabel 22 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	
		Gemeente Schagen	Gemeenten 25.000 - 50.000 inw.	Gemeente Schagen	Gemeenten 25.000 - 50.000 inw.	Gemeente Schagen	Gemeenten 25.000 - 50.000 inw.	Gemeente Schagen	Gemeenten 25.000 - 50.000 inw.
(Algemene) lichamelijke gezondheid	432	68	69	16	18	10	10	6	3
Fysiek functioneren	429	70	68	16	18	9	10	6	4
Geestelijke gezondheid	421	86	87	9	8	3	3	2	1
Taal/cultuur	416	91	93	5	4	4	2	1	1
Financieel	409	76	76	15	14	6	7	4	3
Gevoel 'er niet bij te horen'/'niet thuis te voelen'	399	84	84	8	11	5	4	3	2
Anders	162	91	88	3	6	6	3	0	2

\* Vraag 43

Tabel 23 Welk cijfer geeft u - over het algemeen genomen - uw gezondheid? (N=479)

	Gemeente Schagen	Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners
Rapportcijfer (1-10)	7,6	7,7

\* Vraag 39

16% van de respondenten geeft aan een matige tot ernstige belemmering te ervaren in hun algemene lichamelijke gezondheid. 15% ervaart matige tot ernstige belemmering in hun fysiek functioneren. Dit beperkt hun mogelijkheden om aan het maatschappelijke leven deel te nemen. 10% geeft aan zich op financieel vlak belemmert te voelen om aan het maatschappelijke leven deel te nemen.

## 6.2 Tevredenheid met het leven

Tabel 24 Hoe tevreden bent u momenteel - over het geheel genomen - met uw leven? (N=478)\*

	Gemeente Schagen 2018	Gemeente Schagen 2016	Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners
Score op schaal van 1 (zeer ontevreden) tot en met 10 (zeer tevreden)	8,0	7,8	7,9

\* Vraag 35

Tabel 25 In welke mate denkt u dat de dingen die u in uw leven doet de moeite waard zijn? (N=480)\*

	Gemeente Schagen 2018	Gemeente Schagen 2016
Score op schaal 1 (helemaal niet) tot en met 10 (helemaal wel)	8,0	7,8

\* Vraag 36, geen referentiegegevens beschikbaar

Tabel 26 Hoe gelukkig voelde u zich gisteren? (N=472)\*

	Gemeente Schagen 2018	Gemeente Schagen 2016
Score op schaal 1 (helemaal niet) tot en met 10 (helemaal wel)	7,9	7,8

\* Vraag 37, geen referentiegegevens beschikbaar

Tabel 27 Hoe angstig voelde u zich gisteren? (N=457)\*

	Gemeente Schagen
Score op schaal 1 (helemaal niet) tot en met 10 (helemaal wel)	2,0*

\* Vraag 38, geen referentiegegevens beschikbaar

Inwoners van Schagen zijn positief: op een schaal van 1 tot 10 geven zij gemiddeld een 8 voor de mate waarin zij denken dat de dingen zij in hun leven doen de moeite waard zijn. Voor hun geluk geven ze ook een ruime voldoende (7,9) en in de mate van angstigheid scoren ze laag (2.0 op een tienpuntsschaal).

## 6.3 Sociale contacten

Tabel 28 Vindt u dat u voldoende contacten heeft met andere mensen? (N=472)

	Gemeente Schagen		Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners
	n	%	
Ja, zeker	81	81	80
Ja, maar ik zou wel wat meer willen	14	19	20
Nee, te weinig	6		

\* Vraag 44

Tabel 29 Voelt u zich wel eens eenzaam? (N=487)\*

	Gemeente Schagen		Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners
	n	%	
(Vrijwel) nooit	63	85	86
Zelden	23		
Soms	13	15	14
Vaak	2		

\* Vraag 45

Zo'n acht op de tien inwoners van de gemeente Schagen vinden dat zij voldoende contacten hebben met andere mensen. 15% voelt zich soms tot vaak eenzaam.

## 6.4 Vrijwilligerswerk

Tabel 30 In welke mate heeft u zich de afgelopen 12 maanden ingezet voor anderen en/of maatschappelijke doelen? (%)\*

	n	intensief	incidenteel	(vrijwel) nooit	[intensief/ incidenteel] Gemeente Schagen	[intensief/incidenteel] Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners
Zorg aan een hulpbehoevende naaste (mantelzorg)	470	14	28	58	42	45
Hulp aan burens	469	6	62	32	68	70
Aandacht voor burens in een zorgwekkende situatie	462	6	32	62	38	39
Vrijwilligerswerk	477	21	25	54	46	46

\* Vraag 47

Tabel 31 Vraag 46: In welke van onderstaande verenigingen bent u de afgelopen 12 maanden actief geweest? (N=494)\*

	Gemeente Schagen	Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners
Ik ben niet actief (geweest) in het verenigingsleven	32	36
Sportvereniging	50	55
Religieuze of maatschappelijke vereniging	8	21
Overige (vrijtijds)vereniging	23	30
Gezelligheidsvereniging	12	16
Culturele vereniging	12	17

\* Vraag 46

Tabel 32 Wilt u in de nabije toekomst vrijwilligerswerk (blijven) doen?  
(N=414)\*

	Gemeente Schagen		Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners
Ja, zeker	34	72	70
Ja, misschien	38		
Nee	28	28	30

\* Vraag 48

Tabel 33 Wat is de reden om geen vrijwilligerswerk te doen? (N=246)\*

	Gemeente Schagen	Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners
Tijdsgebrek/te druk	62	60
Geen interesse/behoefte	23	22
Gezondheid	15	17
Anders	7	12
Weet niet wat voor vrijwilligerswerk ik kan doen	8	5
Weet niet hoe ik aan vrijwilligerswerk kan komen	5	2
Kan geen geschikt vrijwilligerswerk vinden	3	2

\* Vraag 49

Tabel 34 Welke vormen van burenhulp bent u bereid te verlenen? We bedoelen hiermee hulp uit eigen beweging of als het u gevraagd wordt door een buurtbewoner. (N=494/meerdere antwoorden mogelijk)\*

	Gemeente Schagen	Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners
Oogje in het zeil houden	66	73
Hulp bij boodschappen	50	54
Helpen bij vervoer	47	46
Ondersteuning bij een aanvraag, administratie of computer	26	30
Klusjes in of rond het huis	32	30
Opvangen van kinderen	26	22
Medicijnen toedienen of persoonlijke verzorging	9	8
Huis schoonhouden of koken	7	9
Anders	7	7
Geen, ik kan wegens omstandigheden geen burenhulp geven	7	9
Geen, ik wil geen burenhulp geven	7	8

\* Vraag 50



Bijna de helft van de respondenten heeft vrijwilligerswerk verricht (46%). 42% heeft mantelzorg verleend, 68% heeft hulp aan burens verleend en 38% heeft aandacht gehad voor burens in een zorgwekkende situatie.

68% van de respondenten is in de afgelopen 12 maanden actief geweest in het verenigingsleven, de meesten binnen een sportvereniging.

Meer dan twee derde van de respondenten wil in de nabije toekomst (misschien) vrijwilligerswerk blijven doen. Van de respondenten die geen vrijwilligerswerk doen is voor 62% de belangrijkste reden tijdsgebrek, dat zij te druk zijn.

Wanneer we inwoners vragen welke vormen van burenhulp zij bereid zijn te verlenen, scoren 'oogje in het zeil houden' (66%), 'hulp bij boodschappen' (50%) en 'helpen bij vervoer' (47%) het hoogste. 7% geeft aan geen burenhulp te willen geven en ook 7% geeft aan dit door omstandigheden niet te kunnen geven.

## 6.5 Mantelzorg

**Tabel 35** In welke mate voelt u zich belemmerd in uw dagelijkse activiteiten/ bezigheden door het geven van zorg aan een hulpbehoevende naaste (mantelzorg)? (N=162)\*

	Gemeente Schagen		Gemeenten 25.000-50.000 inwoners
(vrijwel) Nooit	42	70	67
Zelden	28		
Soms	17	30	33
Vaak	13		

\* Vraag 51

**Tabel 36** Vraag 52: Wanneer u hulp of zorg nodig heeft, kunt u dan terugvallen op... (%)\*

	n	ja, zeker		ja, waarschijnlijk		nee	
		Gemeente Schagen	Gemeenten 25.000 - 50.000 inw.**	Gemeente Schagen	Gemeenten 25.000 - 50.000 inw.**	Gemeente Schagen	Gemeenten 25.000 - 50.000 inw.**
Familie	462	68	67	24	23	8	10
Vrienden of kennissen	410	52	47	41	41	8*	11
Mensen in de buurt	362	32	31	52	51	17	17

\* Vraag 52

\*\* De gebruikte referentiegemeenten wijken bij vraag 52 af t.o.v. de rest van het rapport. De referentiegemeenten hier zijn: Aa en Hunze, Best, Coevorden, Drimmelen, Ermelo, Hollands Kroon, Lochem, Nijkerk, Ooststellingwerf, Papendrecht, Valkenswaard, Wassenaar, Wijchen en Zevenaar.

Zeven op de tien respondenten voelen zich (vrijwel) nooit tot zelden belemmerd in hun dagelijkse activiteiten/bezigdheden door het geven van zorg aan een hulp-behoevende naaste (mantelzorg).

Over het algemeen denken respondenten dat zij wel op familie, vrienden of kennissen, of mensen uit de buurt kunnen terugvallen als dat nodig is. 92% denkt terug zeker tot waarschijnlijk terug te kunnen vallen op familie en ook 92% op vrienden of kennissen. Een vijfde van de respondenten denkt niet te kunnen terugvallen op mensen in de buurt.

## 6.6 Samenredzaamheid

In deze paragraaf zijn vragen opgenomen van de aanvullende module Samenredzaamheid. Deze module bestaat uit een blok van 8 vragen die optioneel aan de standaard vragenlijst burgerpeiling toegevoegd kunnen worden. In de database van VNG Realisatie zijn derhalve geen referentiegegevens beschikbaar.

**Tabel 37** Hebben anderen in de afgelopen 12 maanden taken overgenomen in verband met gezondheidsproblemen of andere beperking? Het gaat om ondersteuning die voor u van groot belang was vanwege uw gezondheid of gesteldheid. (N=493/%) \*

	nee	ja, familie	ja, vrienden of kennissen	ja, buurtbewoners	ja, organisatie(s/ waaronder vrijwilligers
Persoonlijke verzorging of verpleegkundige hulp	89	5	1	1	2
Huishoudelijke taken	83	10	3	0	2
Begeleiding bij regelen van hulp en administratie	91	5	1	0	0
Begeleiden bij het bezoeken van familie, arts, etc.	86	9	2	1	0
Anders	74	4	1	0	1

\* Vraag 53 / geen referentiegegevens beschikbaar

De meeste inwoners zijn in hoge mate zelfredzaam, ze behoeven geen ondersteuning van anderen vanwege bijvoorbeeld ziekte of een beperking. Zo'n 10% heeft ondersteuning nodig van persoonlijke verzorging of hulp nodig en ontvangt dit men name van familie.

Huishoudelijke hulp wordt ook men name verleend door familie, 17% van de inwoners doet hiervoor een beroep op anderen.

9% geeft aan hulp te krijgen bij het regelen van hulp en administratie, ook hierbij doen zij vooral een beroep op familieleden.

Tot slot geeft 14% aan hulp te vragen bij het begeleiden van familiebezoek of bijvoorbeeld het bezoek aan een arts. Ook hierbij zien we dat de meeste mensen hiervoor familie inschakelen.

Tabel 38 In hoeverre bent u afhankelijk van anderen voor hulp of zorg? (N=493/%)\*

	n	1 (lage mate)	2	3	4	5 (hoge mate)
Familie	240	85	3	6	1	5
Vrienden of kennissen	222	88	5	4	2	1
Buurtbewoners	222	91	3	4	1	1
Organisatie(s/waaronder vrijwilligers)	221	91	3	3	2	1

\* Vraag 54 / geen referentiegegevens beschikbaar

Tabel 39 Indien u gedurende meerdere weken hulp of zorg nodig heeft, wie zouden in staat en bereid zijn deze te geven? (meerdere antwoorden mogelijk (N=493/%)\*

	Gemeente Schagen
Partner	73
Andere familieleden	52
Vrienden of kennissen	51
Buurtbewoners	31
Kinderen (uitwonend)	29
Thuiszorg	24
Kinderen (inwonend)	20
Particuliere hulp	10
Weet niet	6

\* Vraag 55 / geen referentiegegevens beschikbaar

Zoals ook uit tabel 37 blijkt, zien we ook in tabel 38 dat zo'n 10% tot 15% van de inwoners afhankelijk is van anderen. Het meeste beroep wordt gedaan op familieleden en vervolgens vrienden of kennissen.

Uit tabel 39 blijkt dat met name de partner en vervolgens andere familieleden in staat en bereid zouden zijn om hulp en zorg te verlenen mocht dat nodig zijn.

Tabel 40 Om welke reden maakt u **geen** gebruik van hulp van buurtbewoners? (meerdere antwoorden mogelijk/N=416/%)\*

	Gemeente Schagen
ik heb geen behoefte aan hulp	40
ik wil niet afhankelijk zijn van mijn burens	16
ik wil mijn burens niet belasten	14
het contact met mijn burens is niet goed genoeg	11
anders, namelijk	8
weet niet	5
ik kan niets terugdoen voor mijn burens	3

\* Vraag 56 / geen referentiegegevens beschikbaar

We vroegen respondenten ook naar de reden waarom zij geen gebruik maken van hulp van burens. De meeste mensen geven aan geen behoefte aan hulp te hebben op dit moment (40%). Zo'n 15% geeft aan niet afhankelijk te willen zijn van burens of hen niet te willen belasten.

Tabel 41 Ik kan gemakkelijk hulp regelen indien nodig (N=473/%)

Gemeente Schagen	
Helemaal eens	33
Eens	47
Niet eens/ niet oneens	13
Oneens	3
Helemaal oneens	4

\* Vraag 57 / geen referentiegegevens beschikbaar

4 op de 5 mensen is zelfredzaam in het regelen van hulp als dat nodig is (80%). 7% geeft aan niet gemakkelijk hulp te kunnen regelen als dat nodig is.

## 7 Klanttevredenheidsonderzoek Balie

We hebben voor de gemeente Schagen, net als in 2016, een klanttevredenheidsonderzoek balie (KTO Balie) uitgevoerd. Voor dit onderzoek is gedurende enkele weken door enquêteurs via een tablet een korte vragenlijst voorgelegd aan bezoekers van gemeentelijke loketten. In deze vragenlijst zijn vragen opgenomen over allerlei aspecten van de gemeentelijke dienstverlening<sup>3</sup>. De resultaten van dit onderzoek leest u in dit hoofdstuk.

Het veldwerk voor het Klanttevredenheidsonderzoek Balie is uitgevoerd in november 2018. In totaal hebben 113 bezoekers de vragenlijst ingevuld.

**Tabel 42** Wat is de belangrijkste reden voor uw bezoek aan het gemeentehuis? (2018: N=103/%)\*

	Gemeente Schagen 2018	Gemeente Schagen 2016	Gemeente Schagen 2014
Uittreksel Burgerlijke Stand	2	1	1
Uittreksel GBA	0	1	2
Paspoort	29	31	42
Identiteitskaart	11	19	21
Rijbewijs	50	30	18
Huwelijk / geregistreerd partnerschap / ondertrouw	1	2	0
Omgevingsvergunning	0	0	0
Bestemmingsplan inzien	0	0	0
Parkeervergunning (incl. gehandicapten-parkeerkaart)/ parkeerplaats	0	0	0
Bijzondere bijstand	0	0	0
Jeugdhulp/jeugdzorg	0	0	geen antwoordcategorie
WMO (Wet Maatschappelijke Ondersteuning)/ hulp of zorg	0	1	0
Belasting/gemeentebelasting	0	1	1
Adreswijziging doorgeven	2	1	2
Inschrijving in de gemeente	0	1	3
Geboorte/geboorteakte	0	2	0
Sterfte (aangifte)	3	1	0
Inschrijving naturalisatie	0	0	0
Verklaring omtrent gedrag	1	5	5
Stadspas of gemeentepas	0	0	0
Zakelijke vraag of probleem (ondernemersvragen)	0	0	0
Anders	2	7	6

\* Vraag 1

Bezoekers zijn in de responsperiode van het onderzoek voornamelijk naar het loket gekomen voor het aanvragen of ophalen van een rijbewijs (50%) of paspoort (29%).

<sup>3</sup> We werken voor dit onderdeel samen met DESAN Research Solutions ([www.desan.nl](http://www.desan.nl)). DESAN Research Solutions is specialist in het verzamelen, bewerken en rapporteren van data voor markt- en opinieonderzoek. DESAN beschikt over een uitgebreide pool van ervaren en professionele enquêteurs.

**Tabel 43** Heeft u voor dit bezoek van te voren een afspraak gemaakt?  
(2018: N=103/%)\*

	Gemeente Schagen 2018	Gemeente Schagen 2016	Gemeente Schagen 2014
Ja	72	6	5
Nee, maar ik had dat wel graag gewild	2	6	1
Nee, en dat was voor mij ook niet nodig	26	88	95

\* Vraag 2

**Tabel 44** Op welke manier heeft u een afspraak gemaakt voor uw bezoek?  
(2018: N=74) (absolute aantallen)\*

	Gemeente Schagen 2018	Gemeente Schagen 2016	Gemeente Schagen 2014
Telefonisch	20	3	1
Internet / e-mail	41	1	2
Bij een eerder baliebezoek	11	2	2
Anders	2	0	0

\* Vraag 3

Bijna een kwart heeft van tevoren een afspraak gemaakt, voor een kwart was het maken van een afspraak niet nodig. De meeste mensen hebben de afspraak gemaakt via internet of e-mail (41%) of telefonisch (20%).

Het verschil in percentages tussen de jaren is te verklaren vanwege het feit dat het werken op afspraak is ingevoerd in september 2016.

Tabel 45 Beoordeling gemeentehuis per onderdeel\*

	n (2018)	Gemeente Schagen 2018	Gemeente Schagen 2016	Gemeente Schagen 2014
De openingstijden van het gemeentehuis	93	8,4	7,6	7,6
De bereikbaarheid van het gemeentehuis	100	8,4	8,1	8,1
De parkeergelegenheid bij het gemeentehuis (voor zowel fiets/auto)	99	7,5	7,4	7,9
De overzichtelijkheid van de entree van het gemeentehuis (eerste indruk)	102	8,3	8,1	8,0
De verwijzingsborden (of bewegwijzering) in het gemeentehuis	85	8,2	7,7	7,9
De wachtruimte in het gemeentehuis (bij de publieksbalie)	101	8,3	8,0	8,0
De wachttijd voordat u werd geholpen	102	8,7	8,3	7,8
De vriendelijkheid van de medewerker	103	8,8	8,7	8,1
De deskundigheid van de medewerker	102	8,7	8,6	8,1
De uiterlijke verzorging van de medewerker	98	8,8	8,7	8,1
De mate waarin de medewerker zich in uw situatie heeft ingeleefd	63	8,2	8,4	8,5
De bereidheid van de medewerker om u te helpen	88	8,4	8,7	8,4
De mate waarin de medewerker zich verantwoordelijk toonde om uw vraag of probleem op te lossen	59	8,3	8,6	8,6
De mate waarin de medewerker oplossingen of ideeën aandroeg waar u zelf nog niet aan had gedacht	54	8,1	8,3	8,4
De manier waarop de medewerker niet alleen zichzelf (of zijn dienst) vertegenwoordigde maar de hele gemeente	70	8,2	8,2	8,3
De mate waarin u op de hoogte werd gehouden van het verloop van de dienstverlening	82	8,2	8,5	8,3
De duidelijkheid van de informatie die u gekregen heeft	100	8,5	8,6	8,2
De totale doorlooptijd van uw vraag (tijd die nodig is geweest om gevraagde te krijgen)	101	8,6	8,6	8,3
De privacy bij de balies in het gemeentehuis	100	8,1	7,7	8,0
De prijs die u voor de dienst/product/informatie heeft betaald	96	6,8	6,4	7,8

\* Vraag 4

We hebben bezoekers van het gemeentelijk loket gevraagd naar tal van aspecten over hun bezoek. In bovenstaande tabel hebben we met blauw aangegeven als een onderdeel significant positiever wordt beoordeeld in 2018.

**Tabel 46** De belangrijkste aspecten voor het meest recente bezoek aan het gemeentehuis\*

	Belangrijkste aspect	2° belangrijkste aspect	3° belangrijkste aspect
Gemeente Schagen - 2018	Wachttijd	Vriendelijkheid	Openingstijden
Gemeente Schagen - 2016	Openingstijden	Vriendelijkheid	Wachttijd
Gemeente Schagen - 2014	Openingstijden	Wachttijd	Vriendelijkheid

\* Vraag 5

#### Berekeningswijze resultaten tabel 'Belangrijkste aspecten bezoek gemeentehuis'

De score op deze vraag is tot stand gekomen door een somscore te berekenen van de gegeven antwoorden per categorie. De antwoorden op 'belangrijkste aspect' werden met factor 3 vermenigvuldigd, de antwoorden op '2de belangrijkste aspect' met factor 2 en de antwoorden op de 3e vraag met factor 1. Deze producten werden per vraag bij elkaar opgeteld, waarna de drie hoogst scorende categorieën in bovenstaande tabel worden gepresenteerd, met daaronder het aantal respondenten dat dit aspect als belangrijkste heeft ingevuld.

Uit tabel 46 komt naar voren dat bezoekers de wachttijd het meest belangrijk vinden, gevolgd door de vriendelijkheid van de medewerker en de openingstijden.

**Tabel 47** Wat was uw algemene indruk van deze publiekshal? (2018: N=103/%)\*

	Gemeente Schagen 2018	Gemeente Schagen 2016
Rustig	52	25
Aangenaam	43	29
Overzichtelijk	26	30
Duidelijk	18	16
Rumoerig	4	7
Onpersoonlijk	2	5
Druk	1	8
Kil	1	2

\* Vraag 6, deze vraag is in het KTO balie onderzoek van 2014 niet gevraagd

De algemene indruk van de publiekshal is ten opzichte van 2016 sterk verbeterd. Op alle positieve aspecten (overzichtelijkheid uitgezonderd) zien we in 2018 een grotere groep en op de negatieve aspecten een kleinere groep, die aangeeft dat het aspect van toepassing is op de publiekshal.



**Tabel 48** Totaaloordeel bezoek gemeentehuis (2018: N=103)\*

	Gemeente Schagen 2018	Gemeente Schagen 2016	Gemeente Schagen 2014
Totaalcijfer voor bezoek aan het gemeentehuis	8,2	7,9	8,0

\* Vraag 7

**Tabel 49** Vraag 8: Totaaloordeel in relatie tot verwachtingen (2018: N=103/%) \*

	Gemeente Schagen 2018	Gemeente Schagen 2016	Gemeente Schagen 2014
Komt wel overeen	79	71	51
Komt niet overeen, het viel me tegen	2	4	18
Komt niet overeen, het was beter dan ik had verwacht	12	19	31
Niet van toepassing, had geen verwachtingen voorafgaande aan bezoek	6	6	0
Weet ik niet/ wil ik niet zeggen	2	0	0

\* Vraag 8

Het totaaloordeel dat bezoekers aan hun bezoek van het gemeentehuis geven, is gestegen van een 7,9 in 2016 naar een 8,2 in 2018.

4 op de 5 bezoekers geven aan dat het totaaloordeel overeenkomst met hun verwachtingen. Het percentage mensen dat aangeeft dat het bezoek beter was dan verwacht is ten opzichte van 2016 gedaald.

**Tabel 50** Schatting van de wachttijd (2018: N=103/%)\*

	Gemeente Schagen 2018	Gemeente Schagen 2016	Gemeente Schagen 2014
Minder dan 5 minuten	79	58	46
5 tot 15 minuten	17	39	37
15 tot 30 minuten	4	2	8
30 tot 45 minuten	0	1	5
45 minuten of meer	0	0	4

\* Vraag 9

De wachttijd lijkt ten opzichte van 2016 aanzienlijk korter te zijn geworden: 4 op de 5 bezoekers heeft aan in minder dan 5 minuten geholpen te zijn en 17% in 5 tot 15 minuten.

**Tabel 51** Vraag 10: Heeft men u in één keer kunnen helpen, of moet u voor deze dienst of dit product terugkomen? (2018: N=103/%)\*

	Gemeente Schagen 2018	Gemeente Schagen 2016	Gemeente Schagen 2014
Ik werd in één keer geholpen, ik hoef niet terug te komen	41	31	33
Ik werd vandaag in één keer geholpen, want ik kwam vandaag ophalen wat ik eerder heb aangevraagd of besteld	16	32	48
Ik moet terugkomen om op te halen wat ik nu heb aangevraagd of besteld	38	27	15
Ik moet terugkomen omdat ik niet alle of de juiste documenten bij me had	1	4	3
Ik moet terugkomen omdat het aangevraagde nog niet klaar is	5	5	0
Ik moet terugkomen om een andere reden	0	2	1

\* Vraag 10

De meeste mensen (41%) zijn in één keer geholpen, 38% moet nog een keer terugkomen om het gevraagd product op te halen.

**Tabel 52** Op welke andere manieren dan een bezoek aan het gemeentehuis zou u contact willen hebben met of informatie en diensten willen verkrijgen van uw gemeente? (2018: N=103/%)\*

	Gemeente Schagen 2018	Gemeente Schagen 2016	Gemeente Schagen 2014
Schriftelijk	4	11	1
Telefonisch	20	30	35
E-mail	21	28	7
Internet	19	22	58
Sociale media	1	2	*
Weet ik niet	3	*	*
Geen	48	*	*

\* Vraag 11, in het betreffende jaar was dit nog geen categorie

De meeste mensen geven aan geen behoefte te hebben aan andere vorm van contact met de gemeente (48%). Zij die wel behoefte hieraan hebben, geven als meest gewenste vormen aan: telefonisch, e-mail of internet (bijvoorbeeld website van de gemeente).

**Tabel 53** Heeft u, voorafgaand aan uw bezoek aan het gemeentehuis, informatie ingewonnen via één van de andere contactkanalen? (2018: N=103/%) \*

	Gemeente Schagen 2018	Gemeente Schagen 2016	Gemeente Schagen 2014
Ja, schriftelijk	3	6	0
Ja, telefonisch	4	10	2
Ja, via e-mail	7	1	0
Ja, via internet	29	43	28

\* Vraag 12

**Tabel 54** Totaaloordeel voorafgaand contact (2018: N=41) \*

	Gemeente Schagen 2018	Gemeente Schagen 2016	Gemeente Schagen 2014
Totaaloordeel schriftelijk, telefonische of elektronische contact	7,9	7,4	8,1

\* Vraag 13

Zo'n 30% heeft van tevoren via internet informatie ingewonnen. 7% heeft dat via e-mail gedaan, 4% telefonisch en 3% schriftelijk.  
Het totaaloordeel over dit voorafgaande contact is van een 7,4 in 2016 gestegen naar een 7,9 in 2018.

## 8 Bijdragen aan het geluk van inwoners

### 8.1 Inleiding

De gemeente Schagen wil bijdragen aan het geluk van inwoners. Om te weten te komen hoe de gemeente hieraan kan bijdragen is er in 2016 een onderzoek uitgevoerd door EHERO<sup>4</sup> (onderdeel van de Erasmus Universiteit Rotterdam). Aan het onderzoek werkten ruim 1.500 inwoners mee. Deze inwoners hebben een vragenlijst voorgelegd gekregen met deels vragen uit de standaard burgerpeiling van WSJG en deels eigen vragen. Doel van dit onderzoek was om te achterhalen hoe gelukkig inwoners van Schagen zijn en welke factoren hieraan bijdragen.

De analyse van de onderzoeksresultaten heeft geleid tot een overzicht van 12 factoren die in sterke (of redelijk sterke) mate samenhangen met geluk. Idee hierachter is dat de gemeente kan sturen op geluk, uitgaande van deze 12 factoren. De gemeente gebruikt deze 12 factoren in de begroting om zodoende te kunnen sturen op geluk. Zo kan de gemeente uitleggen welke resultaten uit de begroting bijdragen aan welke factoren en kan ze bepaalde accenten leggen in uitvoering en activiteiten.

Het gaat om de volgende 12 factoren:

- toename zinvol werk
- verbeteren (betekenisvol) contact met anderen/ verminderen eenzaamheid
- faciliteren deelname maatschappelijk leven
- versterken verbondenheid met de buurt
- verbeteren sociaal vangnet
- verhogen vertrouwen in de gemeente
- versterken trots op de woonplaats
- verbeteren tevredenheid met relaties
- aanleggen/ faciliteren/ verbeteren sportvoorzieningen
- verhogen kwaliteit openbare ruimte
- faciliteren buurtgericht samenwerken
- verbeteren relatie inwoner-gemeente

Aan deze 12 factoren liggen diverse vragen ten grondslag. De gemeente heeft in de burgerpeiling van 2018 enkele vragen toegevoegd aan de burgerpeiling om te kijken of er zich tussen de resultaten van 2016 en die van 2018 significante verschillen hebben voor gedaan. Het PON heeft de resultaten van 2016 vergeleken met die van 2018, de resultaten daarvan leest u in dit hoofdstuk. We hebben ook, indien beschikbaar, per thema de landelijke trend met gegevens van referentiegemeenten 2016 en 2018 in tabellen opgenomen.

Om de vergelijking tussen 2016 en 2018 te kunnen maken zijn de data uit het databestand van 2016 op dezelfde manier gewogen als het databestand van 2018 (conform vereisten VNG Realisatie voor de burgerpeiling), namelijk op de variabele leeftijd (zie ook Bijlage A onderzoeksverantwoording).

Significante verschillen tussen de twee metingen zijn in dit hoofdstuk aangeduid met **blauw** (positieve afwijking), dan wel **oranje** (negatieve afwijking).

---

<sup>4</sup> Erasmus Happiness Economics Research Organisation (EHERO) (2016), De Staat van Schagen. Geluk in de Gemeente Schagen.

## 8.2 Overzicht factoren en onderliggende vragen

In onderstaande tabel zijn de 12 factoren die bepalend zijn voor geluk van inwoners opgenomen en is aangegeven welke (sub)vragen tot deze factor behoren<sup>5</sup>.

Tabel 55 12 factoren van geluk

Factoren:	Gebruikte vragen en stellingen:
Toename zinvol werk	Dagelijkse bezigheid (bijvoorbeeld loondienst, uitzendkracht, werkloos, arbeidsongeschikt, ondernemer, gepensioneerd) (WSJG vraag 64)
Verbeteren (betekenisvol) contact met anderen/	Vindt u dat u voldoende contact heeft met andere mensen? (WSJG vraag 44)
Verminderen eenzaamheid	Voelt u zich wel eens eenzaam? (WSJG vraag 45)
Faciliteren deelname maatschappelijk leven	Kunt u aangeven in hoeverre onderstaande aspecten uw mogelijkheden beperken om aan het maatschappelijk leven deel te nemen? (Algemene) lichamelijke gezondheid/fysiek functioneren (bewegen) / geestelijke gezondheid/taal/cultuur/financiën (laag inkomen)/ gevoel 'er niet bij te horen'/'niet thuis te voelen' (WSJG vraag 34a t/m f)
Versterken verbondenheid in de buurt	Ik voel me thuis in deze buurt. Buurtbewoners gaan op een prettige manier met elkaar om. Buurtbewoners staan altijd voor elkaar klaar. Mensen kennen elkaar in deze buurt nauwelijks. (WSJG vraag 2)
Verbeteren sociaal vangnet	Wanneer u hulp nodig heeft, kunt u dan terugvallen op Familie of vrienden? Mensen uit de buurt? (WSJG vraag 43a t/m c)
Verhogen vertrouwen in de gemeente	Hoeveel vertrouwen heeft u in de manier waarop uw gemeente wordt bestuurd? (WSJG vraag 16)
Versterken trots op woonplaats	Bent u trots op uw stad of dorp? (WSJG vraag 3)
Verbeteren tevredenheid met relaties	Kunt u op een schaal van 0 tot en met 10 aangeven in welke mate u tevreden bent met het leven dat u nu leidt? Hoe tevreden bent u met uw situatie als alleenstaande? Hoe tevreden bent u met uw huidige relatie? Hoe tevreden bent u met uw gezinsleven? (WSJG vraag 40 - 41 - 42)
Aanleggen/faciliteren/verbeteren sportvoorzieningen	Hoe waardeert u de aanwezigheid van sportvoorzieningen in uw gemeente? (WSJG vraag 15d)
Verhogen kwaliteit openbare ruimte	Mijn buurt is schoon. In mijn buurt zijn weinig tot geen dingen kapot. Straten, paden en stoepen in mijn buurt zijn goed begaanbaar. Perken, plantsoenen en parken in mijn buurt zijn goed onderhouden. (WSJG vraag 6)

<sup>5</sup> Erasmus Happiness Economics Research Organisation (EHERO) (2016), De Staat van Schagen. Geluk in de Gemeente Schagen. Rotterdam: EHERO.

Factoren:	Gebruikte vragen en stellingen:
Faciliteren buurtgericht samenwerken	De gemeente ondersteunt buurtinitiatieven op het gebied van leefbaarheid, zorg en veiligheid voldoende. De gemeente doet een beroep op de buurtbewoners om zelf een bijdrage te leveren aan leefbaarheid, zorg en veiligheid. De gemeente betreft de buurt voldoende bij de aanpak van leefbaarheid, zorg en veiligheid. (WSJG vraag 11)
Verbeteren relatie inwoner-gemeente	De gemeente doet wat ze zegt. De gemeente stelt zich flexibel op als dat nodig is. De gemeente houdt voldoende toezicht op het naleven van de regels. (WSJG vraag 17)
	Inwoners en organisaties krijgen voldoende ruimte om ideeën en initiatieven te realiseren. De gemeente betreft haar inwoners voldoende bij haar plannen, activiteiten en voorzieningen. De gemeente luistert naar de mening van haar inwoners. (WSJG vraag 18)

### 8.3 Toename zinvol werk

Gebruikte vragen en stellingen:
Dagelijkse bezigheid (bijvoorbeeld loondienst, uitzendkracht, werkloos, arbeidsongeschikt, ondernemer, gepensioneerd)

Tabel 56 Welke situatie is het meest op u van toepassing (%)\*

	Gemeente Schagen 2018	Gemeente Schagen 2016
n	469	1.428
In loondienst	49	45
Zelfstandige zonder personeel (zzp)	7	5
Ondernemer met personeel	4	2
Werkloos/werkzoekend	1	2
(ten dele) arbeidsongeschikt	3	5
Gepensioneerd	26	29
Huisvrouw/-man	2	7
Scholier/student	4	5
Anders	2	*

\*Vraag 64, deze antwoordcategorie is in 2016 niet gevraagd.

Uit het onderzoek van 2016 kwam naar voren dat werkloosheid sterk negatief samenhangt met geluk. Het hebben van een zinvolle dagbesteding, een betaalde baan of vrijwilligerswerk draagt bij aan het welbevinden van mensen.

De meerderheid van de respondenten in zowel 2016 (45%) als 2018 (49%) is werkzaam in loondienst. Iets meer dan een kwart (26%) is gepensioneerd. 1% geeft aan werkloos/werkzoekend te zijn.

In de Monitor Sociale Veerkracht van het PON en Telos<sup>6</sup> die in 2018 is verschenen is onderzocht hoe het staat met de sociale veerkracht van Brabanders en de ruimtelijke spreiding daarvan. Daarnaast laat de monitor zien wat kenmerken zijn van veerkrachtige en minder veerkrachtige mensen. Hierbij wordt veerkracht omschreven als de wijze waarop mensen omgaan met veranderingen. Binnen de monitor wordt sociale veerkracht gedefinieerd als het vermogen van mensen en gemeenschappen om met veranderingen om te gaan en de toegang tot hulpbronnen die ze daarbij hebben. Onderscheiden worden: Zelfredzaamheid (de mate waarin individuen regie voeren over hun eigen leven op basis van persoonlijke hulpbronnen), Samenredzaamheid (de mate waarin individuen hun sociaal netwerk (sociale hulpbronnen) daarbij willen/kunnen inzetten) en Community redzaamheid (de mate waarin individuen verwachten dat de groep mensen in hun directe leefomgeving (denk aan een wijk/buurt) gezamenlijk een maatschappelijke opgave aanpakken).

Ook in de monitor komt werk, het hebben van een betaalde baan als voorwaarde voor veerkracht naar voren: *“De definitie van sociale veerkracht gaat uit van twee componenten: het vermogen van mensen en gemeenschappen én de toegang tot hulpbronnen.*

*De tweede component van de definitie gaat over de mate waarin mensen beschikken over bijvoorbeeld een inkomen, een sociaal netwerk of voorzieningen in de wijk. Bronnen die je veerkracht kunnen bevorderen of je helpen sociale veerkracht te benutten of, omgedraaid, wanneer ze ontbreken (bijvoorbeeld werk) een rem op je veerkracht betekenen.”*

## 8.4 Verbeteren (betekenisvol) contact met anderen/ verminderen eenzaamheid

### Gebruikte vragen en stellingen:

Vindt u dat u voldoende contact heeft met andere mensen?

Voelt u zich wel eens eenzaam?

**Tabel 57a** Vindt u dat u voldoende contacten heeft met andere mensen? – vergelijking in de tijd (%)\*

	Gemeente Schagen 2018	Gemeente Schagen 2016
n	472	1.445
Ja, zeker	81	78
Ja, maar ik zou wel wat meer willen	14	14
Nee, te weinig	6	8

\* Vraag 44

<sup>6</sup> Haar, M. van der e.a., (2018). Monitor Sociale Veerkracht 2018. Tilburg: het PON/Telos.

**Tabel 5577b** Vindt u dat u voldoende contacten heeft met andere mensen? – referentiegemeenten (%)\*

	Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners 2018	Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners 2016
Ja, zeker	81	79
Ja, maar ik zou wel wat meer willen	19	21
Nee, te weinig		

**Tabel 58a** Voelt u zich wel eens eenzaam? – vergelijking in de tijd (%)\*

	Gemeente Schagen 2018	Gemeente Schagen 2016
n	487	1.476
(vrijwel) Nooit	63	56
Zelden	23	26
Soms	13	16
Vaak	2	2

\*Vraag 45

**Tabel 58b** Voelt u zich wel eens eenzaam? – referentiegemeenten (%)

	Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners 2018	Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners 2016
(vrijwel) Nooit	86	85
Zelden		
Soms	14	15
Vaak		

Contact met anderen draagt bij aan het welbevinden van inwoners. We zien hierin een positief verschil ten opzichte van 2018: Ruim 4 op de 5 inwoners (81%) vindt dat zij voldoende contacten hebben met anderen. In 2016 was dit nog 78%. Ook is het aantal mensen dat vindt dat zij te weinig contacten hebben significant gedaald, van 8% in 2016 naar 6% in 2018.

Ook zien we een positief verschil als we kijken naar het aantal mensen dat zich eenzaam voelt. In 2016 gaf 56% aan zich nooit eenzaam te voelen, in 2018 is dat percentage gestegen naar 63%. Met andere woorden: meer mensen voelen zich (vrijwel) nooit eenzaam.



## 8.5 Faciliteren deelname maatschappelijk leven

### Gebruikte vragen en stellingen:

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

(Algemene) lichamelijke gezondheid/fysiek functioneren (bewegen)/geestelijke gezondheid/taal/cultuur/financiën (laag inkomen)/gevoel 'er niet bij te horen'/'niet thuis te voelen'

**Tabel 62a** Kunt u aangeven in hoeverre onderstaande aspecten uw mogelijkheden beperken om aan het maatschappelijk leven deel te nemen? - vergelijking in de tijd (%) \*

	nauwelijks tot geen belemmering		lichte belemmering		matige belemmering		ernstige belemmering	
	Gemeente Schagen 2018	Gemeente Schagen 2016	Gemeente Schagen 2018	Gemeente Schagen 2016	Gemeente Schagen 2018	Gemeente Schagen 2016	Gemeente Schagen 2018	Gemeente Schagen 2016
(Algemene) lichamelijke gezondheid	68	71	16	14	10	10	6	5
Fysiek functioneren	70	70	16	17	9	9	6	4
Geestelijke gezondheid	86	88	9	7	3	4	2	1
Taal/cultuur	91	91	5	6	4	2	1	1
Financieel	76	70	15	17	6	9	4	4
Gevoel 'er niet bij te horen'/'niet thuis te voelen'	84	83	8	11	5	5	3	1

\* Vraag 43

**Tabel 62b** Kunt u aangeven in hoeverre onderstaande aspecten uw mogelijkheden beperken om aan het maatschappelijk leven deel te nemen? - referentiegemeenten (%)

	nauwelijks tot geen belemmering		lichte belemmering		matige belemmering		ernstige belemmering	
	Gemeenten 25.000 - 50.000 inw. 2018	Gemeenten 25.000 - 50.000 inw. 2016	Gemeenten 25.000 - 50.000 inw. 2018	Gemeenten 25.000 - 50.000 inw. 2016	Gemeenten 25.000 - 50.000 inw. 2018	Gemeenten 25.000 - 50.000 inw. 2016	Gemeenten 25.000 - 50.000 inw. 2018	Gemeenten 25.000 - 50.000 inw. 2016
(Algemene) lichamelijke gezondheid	69	67	18	15	10	12	3	5
Fysiek functioneren	68	67	18	17	10	11	4	5
Geestelijke gezondheid	87	87	8	7	3	4	1	1
Taal/cultuur	93	92	4	4	2	2	1	1
Financieel	76	76	14	13	7	8	3	3
Gevoel 'er niet bij te horen'/'niet thuis te voelen'	84	83	11	9	4	5	2	2

Maken inwoners deel uit van het maatschappelijk leven? Ervaren zij belemmeringen door bijvoorbeeld hun gezondheid (fysiek en mentaal), door taal- of cultuurbarrières of door financiële belemmeringen?

We zien in tabel 62a dat de meerderheid van de inwoners nauwelijks tot geen belemmeringen hierin ervaart, noch in 2016, noch in 2018. Als het gaat om financiële belemmeringen zien we een positieve verandering: meer mensen (76%) ervaren geen belemmering hierdoor dan in 2016 (70%). 15% voelt zich matig tot ernstig belemmerd door hun fysieke functioneren

Kijken we naar de groep die wel belemmeringen ervaart dan zien we dat 16% matige tot ernstige belemmeringen ervaart vanwege hun lichamelijke gezondheid en 10% geeft aan door financiële problemen belemmeringen te ervaren.

## 8.6 Versterken verbondenheid in de buurt

Gebruikte vragen en stellingen:
Ik voel me thuis in deze buurt.
Buurtbewoners gaan op een prettige manier met elkaar om.
Buurtbewoners staan altijd voor elkaar klaar.
Mensen kennen elkaar in deze buurt nauwelijks.

**Tabel 63a** Welke situatie is het meest op u van toepassing? – vergelijking in de tijd (%)\*

	(helemaal) eens		niet eens/ niet oneens		(helemaal) oneens	
	Gemeente Schagen 2018	Gemeente Schagen 2016	Gemeente Schagen 2018	Gemeente Schagen 2016	Gemeente Schagen 2018	Gemeente Schagen 2016
Ik voel me thuis in deze buurt	94	87	4	9	2	4
Buurtbewoners gaan op een prettige manier met elkaar om	84	79	13	14	3	7
Buurtbewoners staan altijd voor elkaar klaar	68	65	26	25	6	10
Mensen kennen elkaar in deze buurt nauwelijks	15	13	23	22	62	64

\*Vraag 2

**Tabel 63b** Welke situatie is het meest op u van toepassing? – referentiegemeenten (%)

	(helemaal) eens		niet eens/ niet oneens		(helemaal) oneens	
	Gemeenten 25.000 - 50.000 inw. 2018	Gemeenten 25.000 - 50.000 inw. 2016	Gemeenten 25.000 - 50.000 inw. 2018	Gemeenten 25.000 - 50.000 inw. 2016	Gemeenten 25.000 - 50.000 inw. 2018	Gemeenten 25.000 - 50.000 inw. 2016
Ik voel me thuis in deze buurt	89	90	8	7	3	3
Buurtbewoners gaan op een prettige manier met elkaar om	78	78	16	17	6	5
Buurtbewoners staan altijd voor elkaar klaar	63	64	28	28	9	8

In het versterken van onderlinge contacten in de wijk kan de gemeente op diverse manieren een bijdrage leveren. Denk aan het faciliteren van ontmoetingsplekken zoals buurthuis of wijkcentrum. Het ondersteunen van welzijnsorganisaties die activiteiten in de wijk ondersteunen of het ondersteunen van burgerinitiatieven voor onderlinge ontmoeting en contact (bijvoorbeeld een burendag, buurt- of straatfeest, culturele activiteiten in de wijk).

Verbondenheid met de buurt draagt bij aan het geluk van inwoners. In het onderzoek zijn hier 4 vragen over gesteld. We zien een positieve verandering ten opzichte van 2016: meer mensen geven aan zich thuis te voelen in de buurt. Was dat in 2016 nog 87%, in 2018 is dat 94%, een significante toename. Ook zien we dat minder mensen het oneens zijn met de stelling dat buurtbewoners op een prettige manier met elkaar om gaan. In 2016 was 7% het oneens met deze stelling, in 2018 nog maar 3%.

## 8.7 Verbeteren sociaal vangnet

### Gebruikte vragen en stellingen:

Wanneer u hulp nodig heeft, kunt u dan terugvallen op  
 - familie of vrienden?  
 - mensen uit de buurt?

**Tabel 64a** Wanneer u hulp of zorg nodig heeft, kunt u dan terugvallen op... - vergelijking in de tijd (%)\*

	ja, zeker		ja, waarschijnlijk		nee	
	Gemeente Schagen 2018	Gemeente Schagen 2016	Gemeente Schagen 2018	Gemeente Schagen 2016	Gemeente Schagen 2018	Gemeente Schagen 2016
Familie*	68	-	24	-	8	-
Vrienden of kennissen*	52	-	41	-	8	-
Familie of vrienden*	-	57	-	34	-	9
Mensen in de buurt	32	30	52	53	17	17

\* Vraag 52, in 2016 waren de antwoordcategorieën [Familie of vrienden] en [Mensen in de buurt], in 2018 zijn de antwoordcategorieën aangepast naar [Familie], [Vrienden of kennissen] en [Mensen in de buurt]. Vergelijking tussen beide jaren is daarom niet (geheel) mogelijk.

**Tabel 64b** Wanneer u hulp of zorg nodig heeft, kunt u dan terugvallen op... - referentiegemeenten (%)

	ja, zeker		ja, waarschijnlijk		nee	
	Gemeenten 25.000 - 50.000 inw. 2018	Gemeenten 25.000 - 50.000 inw. 2016	Gemeenten 25.000 - 50.000 inw. 2018	Gemeenten 25.000 - 50.000 inw. 2016	Gemeenten 25.000 - 50.000 inw. 2018	Gemeenten 25.000 - 50.000 inw. 2016
Familie	67	-	23	-	10	-
Vrienden of kennissen	47	-	41	-	11	-
Familie of vrienden	-	67	-	26	-	7
Mensen in de buurt	31	31	51	51	17	17

Zijn inwoners in staat om een beroep te doen op anderen als zij hulp of zorg nodig hebben? Kunnen ze terugvallen op hun familie, vrienden, kennissen of burens? Ruim twee derde kan zeker een beroep doen op familieleden als zij hulp of zorg nodig hebben. Iets meer dan de helft van de respondenten kan zeker een beroep doen op vrienden of kennissen en een derde kan bij een hulpvraag zeker bij mensen in de buurt aankloppen. Ook de groep die aangeeft 'waarschijnlijk' bij familie, vrienden of burens terecht te kunnen is groot.

In totaal heeft 2% van de inwoners aangegeven bij geen enkele groep (familie, vrienden of mensen in de buurt) terecht te kunnen. Dit zullen waarschijnlijk ook de mensen zijn die dus bij een mogelijke hulp- of zorgvraag een beroep zullen doen op gemeente voor ondersteuning door professionele organisaties of organisaties die vrijwillige thuishulp of -zorg verlenen. Gezien het toenemend aantal alleenstaanden en de toenemende vergrijzing zal deze groep in de komende jaren naar verwachting groter worden. Ook zal de groep mantelzorgers de komende jaren groter worden en het is dus belangrijk om als gemeente in te zetten op mantelzorgondersteuning om overbelasting van deze groep te voorkomen.

In het PON-jaarboek 2018 is hierover geschreven:

*“De bereidheid van mantelzorgers heeft zijn grens bereikt”, concludeert Mezzo naar aanleiding van de mantelzorgcijfers uit het rapport ‘Voor Elkaar?’ van het Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP).<sup>1</sup> Ondanks de extra inzet op mantelzorg-ondersteuning is het aantal overbelaste mantelzorgers niet significant afgenomen. Manieren om overbelasting te voorkomen of te verminderen zijn bij de mantelzorger onbekend, onbereikbaar of komen om andere redenen niet tot stand.<sup>2</sup> Tegelijkertijd neemt het aantal beschikbare mantelzorgers door de vergrijzing af, waardoor de druk de komende jaren nog meer toeneemt. 12% van de kinderen en jongeren tussen 5 en 24 jaar groeit op met een chronisch zieke huisgenoot. In de toekomst hebben we het dan over zo’n 450.000 jonge mantelzorgers!<sup>3</sup> Ook in de aanpak en sturing richting zelfredzaamheid blijft het beroep op mantelzorg onverminderd groot. Zo concludeert Evelien Tonkens<sup>4</sup> “...dat het een groot probleem is dat wijkteammedewerkers worden geacht de zelfredzaamheid van de burger te bevorderen langs de lijn van het keukentafelgesprek, waarbij direct wordt gekeken naar het netwerk van de burger om de hulpvraag aan de gemeente te beperken”. In 64 van de 66 bijgewoonde keukentafelgesprekken werd direct ingezoomd op het netwerk. Tonkens: “Maar uit dat netwerk is niet altijd hulp te halen. Soms is er helemaal geen netwerk, of is het netwerk van familie en burens al overbelast. Er lijkt dus een limiet aan mantelzorg te zijn, terwijl we het systeem aan de achterkant hier nog niet op hebben ingeregeld en we meer en meer beroep blijven doen op juist die informele hulp.”*

1 <https://www.gezondheidenco.nl/292658/bereidheid-mantelzorgers-kent-grenzen/>

2 <https://www.mezzo.nl/artikel/bereidheid-van-mantelzorgers-kent-grenzen>

3 <https://www.mezzo.nl/uploads/content/file/Mantelzorg%20in%20cijfers%202017%20def.pdf>

4 <https://www.nrc.nl/nieuws/2018/09/12/wie-hulp-nodig-heeft-heeft-weinig-aan-een-netwerk-a1616264>

## 8.8 Verhogen vertrouwen in de gemeente

### Gebruikte vragen en stellingen:

Hoeveel vertrouwen heeft u in de manier waarop uw gemeente wordt bestuurd?

**Tabel 65a** Hoeveel vertrouwen heeft u in de manier waarop uw gemeente wordt bestuurd? – vergelijking in de tijd (%)\*

	Gemeente Schagen 2018	Gemeente Schagen 2016
n	422	1.481
(Heel) veel	33	24
Niet veel/niet weinig	53	57
Weinig tot geen	14	19

\*Vraag 19

**Tabel 65b** Hoeveel vertrouwen heeft u in de manier waarop uw gemeente wordt bestuurd? – referentiegemeenten (%)\*

	Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners 2018	Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners 2016
(Heel) veel	33	24
Niet veel/niet weinig	47	55
Weinig tot geen	20	21

Uit het onderzoek in 2016 kwam naar voren dat het vertrouwen in de gemeente samenhangt met geluk van inwoners. Hoe staat het ervoor met dit vertrouwen? We zien hierin een significant positieve verandering ten opzichte van 2016: meer mensen (33% in 2018 ten opzichte van 24% in 2016) hebben 2018 (heel) veel vertrouwen in de manier waarop de gemeente Schagen bestuurd wordt. Ook de groep mensen die weinig tot geen vertrouwen hierin heeft, is significant kleiner geworden (van 19% naar 14%).

Uit eerdere burgerpeilingen die het PON heeft uitgevoerd zien we dat vertrouwen in het gemeentebestuur samenhangt met zaken zoals het nakomen van beloften, doen wat gezegd wordt, bestuurlijke stabiliteit, bestuurders die staan voor de gemeente in plaats van eigenbelang of partijbelang. Overigens kunnen ook externe factoren zoals landelijke politieke ontwikkelingen hun afwenteling hebben op lokaal bestuur en zien we soms ook dat inwoners gemeente verantwoordelijk houden voor zaken die niet in de invloedssfeer van gemeente liggen (bijvoorbeeld problematiek rondom vrijstaande agrarische bebouwing of huisvesting arbeidsmigranten, thema's die ofwel een regionale of provinciale aanpak vergen ofwel waar de verantwoordelijkheid niet bij de lokale overheid ligt).

In de Monitor Sociale Veerkracht (Haar, M. van der e.a., (2018)), komt vertrouwen ook terug als onderdeel van persoonlijke hulpbronnen. "Vertrouwen is een belangrijke component voor sociale samenhang. Sociale samenhang is de wisselwerking tussen sociale (sociaal kapitaal) en maatschappelijke participatie en vertrouwen (sociaal, maatschappelijk en politiek), en daarmee voorwaarden voor toegang tot hulpbronnen en daarmee tot veerkracht (Haarmann e.a. 2014: 14 op basis van de CBS-index Sociale Samenhang)".

## 8.9 Versterken trots op woonplaats

### Gebruikte vragen en stellingen:

Bent u trots op uw stad of dorp?\*

In de vragenlijst 2018 is de vraag geformuleerd als 'Bent u trots op Schagen?'.  
Doordat de vraag in 2016 anders gesteld is (Bent u trots op uw stad of dorp) dan in 2018 is vergelijking niet 100% mogelijk.

Tabel 66 Bent u trots op Schagen? – vergelijking in de tijd (%)\*

	Gemeente Schagen 2018	Gemeente Schagen 2016
n	502	1.481
Zeer trots	10	11
Trots	38	43
Neutraal	46	41
Niet trots	4	3
Helemaal niet trots	1	1

\* Vraag 3 / geen referentiegegevens beschikbaar

Trots op de woonplaats zegt iets over de identiteit van inwoners, je kunnen verbinden met anderen, het versterkt saamhorigheid en hangt samen met welbevinden, zo blijkt uit het onderzoek van 2016.

Bijna de helft (49%) van de inwoners van Schagen is (zeer) trots op de woonplaats, hiervan is 1 op de 10 inwoners zelf zeer trots op de eigen woonplaats. Iets minder (46%) antwoordt 'neutraal' op deze vraag en 5% geeft aan (helemaal) niet trots op Schagen te zijn.

Je trots voelen hangt samen met je identiteit, met de plek waaraan je je verbonden voelt.<sup>7</sup> Die gezamenlijke identiteit kan versterkt worden door diverse factoren, denk aan lokale sporthelden, bekende muzikanten uit de regio of plaats, andere bekende mensen met een voorbeeldfunctie. Cultuur-historische plekken spelen hierin ook een rol, zijn er bezienswaardigheden in de gemeente waar met trots over gesproken wordt en die zelfs mensen van buiten trekt? Of lokale cultuur festivals, concerten of voorstellingen die ook buiten de eigen gemeente mensen trekken? Regionale of lokale marketing (hoe wordt de regio of de gemeente geprofileerd?) kan hierbij een belangrijke rol spelen.

<sup>7</sup> Bommel, M. van en K. Vinckx, (2015) *Waarom Brabanders zich gelukkig voelen*, artikel in In Brabant, tijdschrift voor Brabants heem en erfgoed, nummer 4, december 2015.

## 8.10 Verbeteren tevredenheid met relaties

### Gebruikte vragen en stellingen:

Kunt u op een schaal van 0 tot en met 10 aangeven in welke mate u tevreden bent met het leven dat u nu leidt?

Hoe tevreden bent u met uw situatie als alleenstaande?

Hoe tevreden bent u met uw huidige relatie?

Hoe tevreden bent u met uw gezinsleven?

**Tabel 67** Hoe tevreden bent u momenteel – over het geheel genomen – met uw leven? \*

	Gemeente Schagen 2018	Gemeente Schagen 2016
n	478	1.490
Score op een schaal van 1 (helemaal niet) t/m 10 (helemaal wel)	8,0	7,8

\* Vraag 35 / geen referentiegegevens beschikbaar

**Tabel 68** Hoe tevreden bent u met uw situatie als alleenstaande?\*

	Gemeente Schagen 2018	Gemeente Schagen 2016
n	83	258
Score op een schaal van 0 (zeer ontevreden) t/m 10 (zeer tevreden)	6,8	7,1

\* Vraag 40 / geen referentiegegevens beschikbaar

**Tabel 69** Hoe tevreden bent u met uw huidige relatie?

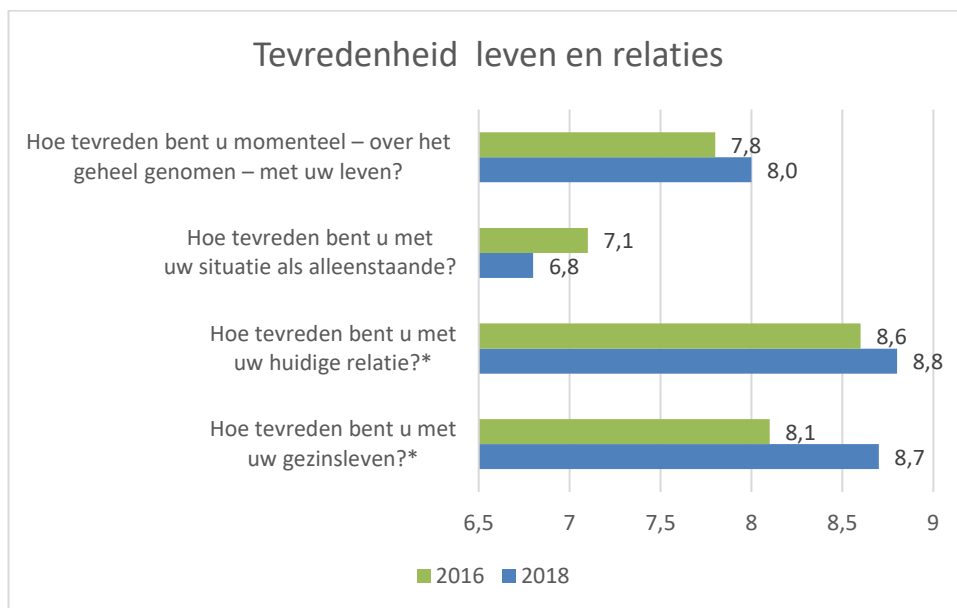
	Gemeente Schagen 2018	Gemeente Schagen 2016
n	386	738
Score op een schaal van 0 (zeer ontevreden) t/m 10 (zeer tevreden)	8,8	8,6

\* Vraag 41 / geen referentiegegevens beschikbaar

**Tabel 70** Hoe tevreden bent u met uw gezinsleven?

	Gemeente Schagen 2018	Gemeente Schagen 2016
n	299	154
Score op een schaal van 0 (zeer ontevreden) t/m 10 (zeer tevreden)	8,7	8,1

\* Vraag 42 / geen referentiegegevens beschikbaar



\* = significant verschil

Tevredenheid met relaties hangt sterk positief samen met geluk. We zien een positieve verandering ten opzichte van 2016: mensen beoordelen de tevredenheid met hun relatie en hun gezinsleven gemiddeld hoger dan in 2016. Voor alleenstaanden lijkt de tevredenheid te zijn gedaald, deze daling is niet significant.

## 8.11 Aanleggen/faciliteren/verbeteren sportvoorzieningen

### Gebruikte vragen en stellingen:

Hoe waardeert u de aanwezigheid van sportvoorzieningen in uw gemeente?  
 In 2016 is deze vraag gesteld in de vorm van een rapportcijfer, in 2018 op basis van een 5-puntsschaal. Het is daarom niet mogelijk de resultaten 1 op 1 met elkaar te vergelijken.

**Tabel 71a** In hoeverre bent u tevreden of ontevreden over het aanbod van sportvoorzieningen? – vergelijking in de tijd (N=433)\*

	Gemeente Schagen 2018 (%)		Gemeente Schagen 2016
Zeer tevreden	14	Rapportcijfer (1-10)	7,4
Tevreden	67		
Niet tevreden/ niet ontevreden	14		
Ontevreden	4		
Zeer ontevreden	1		

\* Vraag 18 / in 2016 is gevraagd naar een rapportcijfer, in 2018 naar mate van tevredenheid.



**Tabel 71b** In hoeverre bent u tevreden of ontevreden over het aanbod van sportvoorzieningen? - referentiegemeenten

	Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners 2018	Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners 2016
Zeer tevreden	74	70
Tevreden		
Niet tevreden/ niet ontevreden	19	22
Ontevreden	7	8
Zeer ontevreden		

De vraag over tevredenheid met sportvoorzieningen is in 2016 gevraagd in de vorm van een rapportcijfer en in 2018 in de vorm van een vijfpuntsschaal naar tevredenheid. Hoewel we rapportcijfers niet zomaar met tevredenheidsscores kunnen vergelijken zien we in 2018 een soortgelijk beeld als in 2016: de meeste mensen zijn (zeer) tevreden over sportvoorzieningen. De 7,4 uit 2016 geeft al aan dat inwoners de voorzieningen met een ruime voldoende beoordelen. Je kan daaruit opmaken dat ze tevreden zijn met de sportvoorzieningen, een beeld dat we ook in 2018 zien.

De aanwezigheid van sportvoorzieningen hebben een matige tot sterk positief verband met geluk, zo bleek uit het onderzoek van 2016. De gemeente kan hierin op diverse manieren een rol spelen bijvoorbeeld in het accommodatiebeleid van sportvoorzieningen te faciliteren maar bijvoorbeeld ook in verenigingsondersteuning voor het vinden van nieuwe leden en/of vrijwilligers. Ook richting sportdeelname kan de gemeente ondersteunend zijn, zo kunnen er in diverse gemeenten financieel minder daadkrachtigen een beroep doen op de gemeente voor financiële steun om bijvoorbeeld te kunnen sporten.

## 8.12 Verhogen kwaliteit openbare ruimte

### Gebruikte vragen en stellingen:

Mijn buurt is schoon.

In mijn buurt zijn weinig tot geen dingen kapot.

Straten, paden en stoepen in mijn buurt zijn goed begaanbaar.

Perken, plantsoenen en parken in mijn buurt zijn goed onderhouden.

**Tabel 72a** Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de volgende stellingen? - vergelijking in de tijd (%)\*

	(helemaal) eens		niet eens/ niet oneens		(helemaal) oneens	
	Gemeente Schagen 2018	Gemeente Schagen 2016	Gemeente Schagen 2018	Gemeente Schagen 2016	Gemeente Schagen 2018	Gemeente Schagen 2016
Mijn buurt is schoon	78	72	14	18	8	10
In mijn buurt zijn weinig tot geen dingen kapot	79	72	12	19	9	10
Straten, paden en stoepen in mijn buurt zijn goed begaanbaar	58	55	15	20	28	25
Perken, plantsoenen en parken in mijn buurt zijn goed onderhouden	61	51	17	25	22	23

\*Vraag 9

**Tabel 72b** Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de volgende stellingen? - referentiegemeenten (%)\*

	(helemaal) eens		niet eens/ niet oneens		(helemaal) oneens	
	Gemeenten 25.000 - 50.000 inw. 2018	Gemeenten 25.000 - 50.000 inw. 2016	Gemeenten 25.000 - 50.000 inw. 2018	Gemeenten 25.000 - 50.000 inw. 2016	Gemeenten 25.000 - 50.000 inw. 2018	Gemeenten 25.000 - 50.000 inw. 2016
Mijn buurt is schoon	65	68	21	21	14	11
In mijn buurt zijn weinig tot geen dingen kapot	77	78	15	16	8	6
Straten, paden en stoepen in mijn buurt zijn goed begaanbaar	59	60	19	22	22	18
Perken, plantsoenen en parken in mijn buurt zijn goed onderhouden	53	56	21	25	26	19

Uit het onderzoek in 2016 is naar voren gekomen dat de kwaliteit van de openbare ruimte een matig positief verband heeft met geluk.

We zien op 3 van de 4 stellingen die hierover aan inwoners voorgelegd zijn, een positieve verandering ten opzichte van 2016. Meer inwoners vinden hun buurt schoon, meer inwoners geven aan dat er weinig tot geen dingen kapot zijn in hun buurt en meer inwoners geven aan de perken, plantsoenen en parken in hun buurt goed zijn onderhouden.

De verantwoordelijkheid voor groenvoorziening en -onderhoud ligt voor een belangrijk deel bij de gemeente. We zien de laatste jaren in diverse gemeente ook burgerinitiatieven ontstaan waarbij inwoners zelf en deel van dit onderhoud op zich nemen of initiatief nemen voor bijvoorbeeld de aanleg van een speeltuin of speeltoestel in de buurt. De gemeente kan dergelijke initiatieven ondersteunen door bijvoorbeeld het verstrekken van een financiële bijdrage of zelf samen met inwoners de landelijke opschoondag organiseren (zie [www.nederlandschoon.nl](http://www.nederlandschoon.nl)).

### 8.13 Faciliteren buurtgericht samenwerken

#### Gebruikte vragen en stellingen:

De gemeente ondersteunt buurtinitiatieven op het gebied van leefbaarheid, zorg en veiligheid voldoende.

De gemeente doet een beroep op de buurtbewoners om zelf een bijdrage te leveren aan leefbaarheid, zorg en veiligheid.

De gemeente betreft de buurt voldoende bij de aanpak van leefbaarheid, zorg en veiligheid.

**Tabel 73a** Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de volgende stellingen? - vergelijking in de tijd (%)\*

	(helemaal) eens		niet eens/ niet oneens		(helemaal) oneens	
	Gemeente Schagen 2018	Gemeente Schagen 2016	Gemeente Schagen 2018	Gemeente Schagen 2016	Gemeente Schagen 2018	Gemeente Schagen 2016
De gemeente ondersteunt buurtinitiatieven op het gebied van leefbaarheid, zorg en veiligheid voldoende	24	25	55	49	21	26
De gemeente doet een beroep op de buurtbewoners om zelf een bijdrage te leveren aan leefbaarheid, zorg en veiligheid	28	27	47	43	26	30
De gemeente betreft de buurt voldoende bij de aanpak van leefbaarheid, zorg en veiligheid	30	24	46	46	24	30

\* Vraag 14

**Tabel 73b** Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de volgende stellingen? - referentiegemeenten (%)

	(helemaal) eens		niet eens/ niet oneens		(helemaal) oneens	
	Gemeenten 25.000 - 50.000 inw. 2018	Gemeenten 25.000 - 50.000 inw. 2016	Gemeenten 25.000 - 50.000 inw. 2018	Gemeenten 25.000 - 50.000 inw. 2016	Gemeenten 25.000 - 50.000 inw. 2018	Gemeenten 25.000 - 50.000 inw. 2016
De gemeente ondersteunt buurtinitiatieven op het gebied van leefbaarheid, zorg en veiligheid voldoende	29	31	45	47	26	22
De gemeente doet een beroep op de buurtbewoners om zelf een bijdrage te leveren aan leefbaarheid, zorg en veiligheid	31	33	39	39	30	28
De gemeente betreft de buurt voldoende bij de aanpak van leefbaarheid, zorg en veiligheid	27	31	42	42	31	27

Buurtgericht samenwerken gaat over het ondersteunen van burgerinitiatieven om de leefbaarheid van de buurt te verbeteren. We zien dat in 2018 meer mensen (30%) aangeven dat de gemeente de buurt voldoende betreft bij de aanpak van leefbaarheid, zorg en veiligheid dan in 2016 (30%) en dat de groep inwoners die het oneens is met de stellingen over ondersteuning van de gemeente en een beroep doen als gemeente op inwoners kleiner is geworden. De groep lijkt verschoven te zijn naar de categorie [niet eens/niet oneens] wat er mogelijk op kan wijzen dat inwoners onvoldoende zicht hebben op de rol die de gemeente neemt als het gaat om burgerparticipatie.

Dat wil overigens niet altijd zeggen dat de gemeente op dit gebied de inspanningen moet vergroten maar kan ook betekenen dat ze op een andere manier bij inwoners kenbaar moet maken waar inwoners in ondersteund kunnen worden. Soms kan daarin een andere manier of kanaal van communiceren al een oplossing zijn, denk aan het betrekken van wijk- of dorpsraden hierbij of met bewoners in gesprek gaan over welke behoefte zij hebben en welke rol zij daar zelf actief in willen oppakken.

In het PON-jaarboek 2018<sup>8</sup> is een hoofdstuk gewijd aan burgerparticipatie anno 2018. *De burger/consument heeft het er maar druk mee: aan alle kanten doen partijen een beroep op hem/haar: er moet nu eenmaal geparticipeerd worden. Niet iedereen gaat echter op dezelfde manier om met die stijgende vraag naar participatie. Sommigen zetten zich bijna 24/7 in voor een collectief doel, anderen doen vrijwel nooit iets; omdat ze dat niet kunnen of simpelweg niet willen. Het merendeel zit er tussenin. Hoewel het inmiddels is ingeburgerd dat we mogen meedenken, mogen meedoen en overal iets van mogen vinden, kan het voor mensen onduidelijk zijn wanneer ze hun mening mogen geven, wanneer juist niet, of wat er met hun inbreng wordt gedaan. Wat is het verschil tussen een informatie-bijeenkomst en een inspraakavond of klankbordgroep? Verwachtingsmanagement en duidelijke communicatie over ieders rol en verantwoordelijkheid zijn van belang voor het vertrouwen van burgers in de overheid en daarmee essentieel voor een gezamenlijk gedragen beleid.*

---

<sup>8</sup> Het PON (2018) Het PON Jaarboek 2018: Voorbij het gemiddelde. Onderstromen in de Brabantse samenleving. Tilburg: Het PON.

## 8.14 Verbeteren relatie inwoner-gemeente

### Gebruikte vragen en stellingen:

De gemeente doet wat ze zegt.

De gemeente stelt zich flexibel op als dat nodig is.

De gemeente houdt voldoende toezicht op het naleven van de regels.

Inwoners en organisaties krijgen voldoende ruimte om ideeën en initiatieven te realiseren.

De gemeente betreft haar inwoners voldoende bij haar plannen, activiteiten en voorzieningen.

De gemeente luistert naar de mening van haar inwoners.

**Tabel 74a** Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de volgende stellingen? - vergelijking in de tijd (%)\*

	(helemaal) eens		niet eens/ niet oneens		(helemaal) oneens	
	Gemeente Schagen 2018	Gemeente Schagen 2016	Gemeente Schagen 2018	Gemeente Schagen 2016	Gemeente Schagen 2018	Gemeente Schagen 2016
De gemeente doet wat ze zegt	29	21	52	58	19	21
Inwoners en organisaties krijgen voldoende ruimte om ideeën en initiatieven te realiseren?	35	31	50	51	15	18
De gemeente betreft inwoners voldoende bij haar plannen, activiteiten en voorzieningen	37	30	45	45	18	25
De gemeente luistert voldoende naar de mening van haar inwoners	29	27	49	47	22	26
De gemeente stelt zich flexibel op als dat nodig is	27	21	51	52	22	27
De gemeente houdt voldoende toezicht op het naleven van regels	30	28	42	50	28	21

\*Vraag 20, 21

**Tabel 74b** Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de volgende stellingen? - referentiegemeenten (%)

	(helemaal) eens		niet eens/ niet oneens		(helemaal) oneens	
	Gemeenten 25.000 - 50.000 inw. 2018	Gemeenten 25.000 - 50.000 inw. 2016	Gemeenten 25.000 - 50.000 inw. 2018	Gemeenten 25.000 - 50.000 inw. 2016	Gemeenten 25.000 - 50.000 inw. 2018	Gemeenten 25.000 - 50.000 inw. 2016
De gemeente doet wat ze zegt	26	26	51	52	23	22
Inwoners en organisaties krijgen voldoende ruimte om ideeën en initiatieven te realiseren?	34	31	46	50	20	19
De gemeente betreft inwoners voldoende bij haar plannen, activiteiten en voorzieningen	32	34	41	40	27	26
De gemeente luistert voldoende naar de mening van haar inwoners	26	29	44	46	30	25
De gemeente stelt zich flexibel op als dat nodig is	24	25	47	47	29	28
De gemeente houdt voldoende toezicht op het naleven van regels	28	31	41	42	31	27

De relatie tussen inwoners en gemeente gaat met name over daadkracht en naar de onderlinge rolverhouding tussen inwoners en gemeente. Doet de gemeente wat ze zegt en ziet ze daar ook op toe? Is de gemeente ook in staat om flexibiliteit te tonen als dat nodig is? En stelt de gemeente zich op als partner van de gemeente en staan ze naast elkaar bij bijvoorbeeld realisatie van initiatieven van inwoners of zien we nog een meer sturende rol waarbij inwoners niet op gelijke voet met gemeente staan?

Op drie van de zes stellingen over de relatie tussen inwoners en gemeente zien we een positieve verandering ten opzichte van 2016: meer mensen zijn het eens met de stellingen dat de gemeente doet wat ze zegt, dat de gemeente betreft inwoners voldoende bij haar plannen en dat de gemeente stelt zich flexibel op als dat nodig is.

Overigens zien we bij deze tabel dat ongeveer de helft van de inwoners [niet eens/niet oneens] heeft aangekruist. Dit kan erop duiden dat veel inwoners eigenlijk niet goed zicht hebben op wat de gemeente op dit vlak doet. Veel inwoners weten wellicht niet wat de gemeente voor plannen heeft en is misschien nooit gevraagd of uitgenodigd om bijvoorbeeld via een vragenlijst of een bewonersavond met de gemeente mee te denken. Zoals we bij de paragraaf over buurtgericht samenwerken aangeven geldt ook hiervoor dat sturen op dit thema niet hoeft te liggen in meer dingen doen maar wellicht in de dingen anders doen en anders communiceren.

## Bijlage A. Onderzoeksverantwoording burgerpeiling

### Betrouwbaarheid

Om betrouwbare uitspraken op het niveau van een gemeente te kunnen doen, streven we naar een absolute respons van 500 waarnemingen, met een ondergrens van 475.

2.000 inwoners hebben een uitnodiging ontvangen voor deelname aan de burgerpeiling.

Omdat het onmogelijk is de totale populatie van 18-85 jarige inwoners van een gemeente te bevragen, trekken we voor het onderzoek een steekproef uit deze populatie. We gaan ervan uit dat we bij het uitnodigen van 2.000 inwoners de minimale respons van 475 ingevulde vragenlijsten kunnen behalen.

De antwoorden die de respondenten uit deze steekproef geven en in dit rapport zijn opgenomen, gebruiken we om uitspraken te doen over de totale populatie. Binnen steekproefonderzoek worden bepaalde minimale responsaantallen gehanteerd om betrouwbare uitspraken te kunnen doen over een totale populatie. Het is gebruikelijk om binnen steekproefonderzoek een zogenaamde betrouwbaarheidsinterval van 95% te hanteren wat wil zeggen dat een onderzoeksuitkomst in 19 van de 20 gevallen conform de realiteit is. Verder is het gebruikelijk om uit te gaan van een zogenaamde foutenmarge van maximaal 5%. Dit betekent dat een in de steekproef gevonden percentage van 50% (50% van de inwoners van gemeente x is het eens met een bepaalde stelling) in werkelijkheid in de populatie tussen de 45% en 55% ligt (45% tot 55% van de inwoners van gemeente x is het eens met een bepaalde stelling). Als in de steekproef een lager of hoger percentage naar voren komt, bijvoorbeeld 10% van de respondenten is het eens met een bepaalde stelling, dan liggen de foutenmarges lager.

VNG Realisatie heeft in de handleiding voor de burgerpeiling opgenomen dat de absolute ondergrens voor publicatie op [Waarstaatjegemeente.nl](http://Waarstaatjegemeente.nl) op 475 volledige afgeronde vragenlijsten ligt. Bij een betrouwbaarheidsinterval van 95% en 475 respondenten, ligt de maximale foutenmarge op 4,4%.

De respons voor gemeente Schagen is boven de minimaal wenselijke respons uitgekomen, namelijk op **505 ingevulde vragenlijsten**. Het responspercentage is daarmee 25%. In de volgende tabel is de respons naar type vragenlijst weergegeven.

Tabel 75 Respons naar type vragenlijst

	N	%
Papieren vragenlijst	254	50
Internet vragenlijst	251	50
<b>Totale respons</b>	<b>505</b>	<b>100</b>
<i>Responspercentage*</i>		25

\* Op basis van 2.000 verstuurde vragenlijsten.

### Veldwerk burgerpeiling

De gemeente Schagen heeft in november en december 2018 via het PON deelgenomen aan de burgerpeiling van Waarstaatjegemeente.nl. De gemeente heeft ervoor gekozen om alle inwoners uit de steekproef van 2.000 een papieren vragenlijst mee te sturen bij de uitnodiging voor het onderzoek. In de uitnodiging is ook een link naar de online versie van de vragenlijst opgenomen zodat inwoners zelf konden kiezen op welke wijze zij aan het onderzoek wilden meewerken. In november 2018 heeft de gemeente de uitnodiging voor het onderzoek verzonden aan de steekproef van 2.000 inwoners.

### Weging

De respons bij steekproefonderzoek is meestal geen juiste afspiegeling van de verdeling naar leeftijd van de gehele populatie, maar vaak verschillen de antwoorden van jongere en oudere inwoners wel van elkaar. Daarom is ervoor gekozen om na verwerking van de vragenlijsten van de burgerpeiling de verdeling van leeftijd in de steekproef te vergelijken met en te wegen naar de werkelijke verdeling in de populatie (Bron: CBS, via databank Waarstaatjegemeente.nl).

Door weging op de variabele leeftijd wordt over- en ondervetegenwoordiging van bepaalde leeftijdsgroepen in de respons gecorrigeerd. Voor de weging naar leeftijd hanteren we de volgende categorieën: 18 tot en met 29 jaar; 30 tot en met 39 jaar; 40 tot en met 54 jaar; 55 tot en met 64 jaar; 65 tot en met 74 jaar en 75 tot en met 85 jaar.



## Bijlage B. Achtergrondkenmerken

### Achtergrondkenmerken respondenten burgerpeiling

In tabel 1 t/m 7 geven we de achtergrondkenmerken van de 505 respondenten van de burgerpeiling weer. De gegevens zijn ongewogen.

Tabel 76 Respons naar geslacht

	Abs	%
Vrouw	211	42
Man	278	55
<i>Niet ingevuld</i>	16	3
<b>Totaal</b>	<b>505</b>	

Tabel 77 Respons naar leeftijd

	Abs	%
18 tot en met 29 jaar	37	7
30 tot en met 39 jaar	45	9
40 tot en met 54 jaar	108	21
55 tot en met 64 jaar	112	22
65 tot en met 74 jaar	148	29
75 jaar en ouder	42	8
<i>Niet ingevuld</i>	13	3
<b>Totaal</b>	<b>505</b>	

Tabel 78 Respons naar opleidingsniveau

	Abs	%
Lagere school/basisonderwijs/geen onderwijs	26	5
Vmbo/Mavo	86	17
Vwo/Havo	44	9
Middelbaar beroepsonderwijs (mbo)	170	34
Hoger beroepsonderwijs (hbo)	135	27
Wetenschappelijk onderwijs (universiteit)	26	5
<i>Niet ingevuld</i>	18	4
<b>Totaal</b>	<b>505</b>	

Tabel 79 Respons naar arbeidssituatie

	Abs	%
In loondienst	191	38
Zelfstandige zonder personeel (zzp)	31	6
Ondernemer met personeel	18	4
Werkloos/werkzoekend	6	1
(Ten dele) arbeidsongeschikt	16	3
Gepensioneerd	173	34
Huisvrouw/-man	13	3
Scholier/student	10	2
Anders	11	2
<i>Niet ingevuld</i>	36	7
<b>Totaal</b>	<b>505</b>	

Tabel 80 Respons naar samenstelling huishouden

	Abs	%
Alleenstaand	64	13
Twee volwassenen zonder kind(eren)	230	46
Twee volwassenen met kind(eren)	157	31
Een volwassene met kind(eren)/eenoudergezin	15	3
Anders	24	5
<i>Niet ingevuld</i>	15	3
<b>Totaal</b>	<b>505</b>	

Tabel 81 Respons naar netto maandinkomen\*

	Abs	%
Minder dan € 900	9	2
€ 900 tot € 1.300	26	5
€ 1.300 tot € 1.800	39	8
€ 1.800 tot € 2.700	106	21
€ 2.700 tot € 3.200	61	12
Meer dan € 3.200	113	22
Wil ik niet zeggen / weet niet	125	25
<i>Niet ingevuld</i>	26	5
<b>Totaal</b>	<b>505</b>	

\* Inclusief inkomen partner, exclusief kinderbijslag, vakantiegeld, huursubsidie en overige toeslagen.

Tabel 82 Respons naar aantal jaar woonachtig in buurt

	Abs	%
Korter dan 2 jaar	37	7
2 tot 5 jaar	43	9
5 tot 10 jaar	49	10
10 tot 15 jaar	59	12
15 jaar of langer	302	60
<i>Niet ingevuld</i>	15	3
<b>Totaal</b>	<b>505</b>	

### Achtergrondkenmerken respondenten KTO Balie

Tabel 83 Respons naar geslacht\*

	Abs	%
Vrouw	47	46
Man	56	54
<i>Niet ingevuld</i>	0	0
<b>Totaal</b>	<b>103</b>	<b>100</b>

\* Vraag 14

Tabel 84 Respons naar leeftijd\*

	Abs	%
18 tot en met 29 jaar	16	16
30 tot en met 39 jaar	9	9
40 tot en met 54 jaar	18	17
55 jaar en ouder	60	58
<i>Niet ingevuld</i>	0	0
<b>Totaal</b>	<b>103</b>	<b>100</b>

\* Vraag 15



## Bijlage C. Vragenlijst

## Instructie voor het invullen van de vragenlijst

Deze vragenlijst wordt **geautomatiseerd** verwerkt. Daarom is het belangrijk dat u:

- de vragenlijst niet kreukt;
- de vragenlijst invult met een **zwarte of blauwe pen** (geen rode pen en geen viltstift);
- een duidelijk kruisje zet in het vakje van uw keuze (**het vakje niet helemaal inkleuren!**).

### Bijvoorbeeld:

Zo kruist u aan dat u een vrouw bent:

#### Bent u een man of een vrouw?

- man  
 VROUW (u heeft nu ingevuld dat u een vrouw bent)

En als u per ongeluk het verkeerde vakje heeft aangekruist, moet u het goede vakje **helemaal inkleuren**.

#### Bent u een man of een vrouw?

- man (u heeft nu ingevuld dat u een man bent)  
 VROUW

### Belangrijk!

- Bij de **meeste vragen** is het de bedoeling dat u maar **één hokje** aankruist. Bij sommige vragen mag u **meerdere hokjes** aankruisen. Bij die vragen staat dat altijd apart vermeld.
- Het is belangrijk dat u alle vragen beantwoordt, ook al vindt u het soms moeilijk om een antwoord te geven. Er zijn **geen goede of foute antwoorden**. Het gaat om uw mening!
- De vragen gaan over uw eigen situatie binnen de gemeente waarin u woont. In deze vragenlijst wordt gevraagd naar uw ervaringen met uw woon- en leefomgeving, en de inspanningen van uw gemeente op uiteenlopende terreinen zoals dienstverlening en zorg. Wij verzoeken u deze vragenlijst zoveel mogelijk vanuit uw eigen perspectief in te vullen.
- Het invullen neemt ongeveer 15 tot 20 minuten van uw tijd in beslag.

CBS-gemeentenummer: 441

Gemeente Schagen



## Woon- en leefomgeving

We beginnen met een aantal vragen en stellingen over de buurt waar u woont. We vragen onder meer naar omgang met buurtbewoners, overlast, onderhoud en voorzieningen.

### 1 Hoe prettig vindt u het om in uw buurt te wonen?

Geef dit aan met een rapportcijfer van 1 (zeer onprettig) tot en met 10 (zeer prettig).

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	weet niet/ geen mening
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

	helemaal eens	eens	niet eens/ niet oneens	oneens	helemaal oneens	n.v.t./ weet niet
a Ik voel me thuis in deze buurt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b Ik zou niet zo snel weggaan uit deze buurt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c Buurtbewoners gaan op een prettige manier met elkaar om	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d Buurtbewoners staan altijd voor elkaar klaar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e Mensen in deze buurt kennen elkaar nauwelijks	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f Mensen in deze buurt zijn te vertrouwen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 3 Bent u trots op Schagen?

<input type="checkbox"/> zeer trots	<input type="checkbox"/> niet trots
<input type="checkbox"/> trots	<input type="checkbox"/> helemaal niet trots
<input type="checkbox"/> neutraal	

### 4 Voelt u zich betrokken bij de mensen die in uw buurt wonen?

<input type="checkbox"/> ja, bij bijna iedereen	<input type="checkbox"/> nee, bij de meeste mensen niet
<input type="checkbox"/> ja, bij de meeste mensen wel	<input type="checkbox"/> nee, bij vrijwel niemand
<input type="checkbox"/> bij sommigen wel, bij sommigen niet	<input type="checkbox"/> weet niet

### 5 Maakt u zich wel eens zorgen om een persoon of gezin in de buurt?

In een zorgwekkende situatie gaat het bijvoorbeeld om iemand die niet meer weet wat goed voor hem of haar is, om iemand die nauwelijks meer buiten komt, om iemand die zichzelf of anderen verwaarloost.

<input type="checkbox"/> nooit	<input type="checkbox"/> vaak
<input type="checkbox"/> soms	<input type="checkbox"/> weet niet / geen mening

### 6 Voelt u zich veilig in uw buurt?

<input type="checkbox"/> ja, altijd	<input type="checkbox"/> nee, meestal niet
<input type="checkbox"/> ja, meestal	<input type="checkbox"/> nee, (vrijwel) nooit
<input type="checkbox"/> soms wel, soms niet	<input type="checkbox"/> n.v.t. / weet niet



**7 In welke mate ervaart u overlast van buurtbewoners?**

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> heel veel               | <input type="checkbox"/> weinig              |
| <input type="checkbox"/> veel                    | <input type="checkbox"/> nauwelijks tot geen |
| <input type="checkbox"/> niet veel / niet weinig | <input type="checkbox"/> n.v.t. / weet niet  |

**8 Hoe vaak heeft u te maken met onveilige verkeerssituaties in uw buurt?**

- |                                 |   |
|---------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> vaak   | <input type="checkbox"/> (vrijwel) nooit    |
| <input type="checkbox"/> soms   | <input type="checkbox"/> n.v.t. / weet niet |
| <input type="checkbox"/> zelden |   |

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

	helemaal eens	eens	niet eens/ niet oneens	oneens	helemaal oneens	n.v.t./ weet niet
a Perken, plantsoenen en parken in mijn buurt zijn goed onderhouden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b Wegen, straten, paden en trottoirs in mijn buurt zijn goed begaanbaar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c In mijn buurt zijn weinig tot geen dingen kapot	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d Mijn buurt is schoon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Onder leefbaarheid van de buurt verstaan we de omgang tussen buurtbewoners, de veiligheid, en de kwaliteit en staat van de openbare ruimte. Met andere woorden de aantrekkelijkheid van de buurt om in te leven.

**10 Is de leefbaarheid van uw buurt de afgelopen jaren vooruit gegaan, achteruit gegaan of gelijk gebleven?**

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> duidelijk vooruitgegaan          | <input type="checkbox"/> enigszins achteruitgegaan |
| <input type="checkbox"/> enigszins vooruitgegaan          | <input type="checkbox"/> duidelijk achteruitgegaan |
| <input type="checkbox"/> niet vooruit- of achteruitgegaan | <input type="checkbox"/> n.v.t. / weet niet        |

**11 Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de volgende stelling?**

	helemaal eens	eens	niet eens/ niet oneens	oneens	helemaal oneens	n.v.t./ weet niet
Er wordt voldoende gedaan aan de leefbaarheid van mijn buurt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**12 Heeft u suggesties om uw buurt te verbeteren?**

**13 Hoe waardeert u de zorg van uw gemeente voor uw woon- en leefomgeving?**

Geef dit aan met een rapportcijfer van 1 (zeer slecht) tot en met 10 (zeer goed).

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	weet niet/ geen mening
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

De volgende stellingen gaan over het betrekken van buurtbewoners en -organisaties bij de buurtaanpak van de leefbaarheid.

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

	helemaal eens	eens	niet eens/ niet oneens	oneens	helemaal oneens	n.v.t./ weet niet
a De gemeente betreft de buurt voldoende bij de aanpak van de leefbaarheid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b De gemeente doet een beroep op de buurtbewoners om zelf een bijdrage te leveren aan de leefbaarheid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c De gemeente ondersteunt buurtinitiatieven op het gebied van leefbaarheid voldoende	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**15 In welke mate heeft u zich de afgelopen 12 maanden ingezet voor de leefbaarheid van uw buurt?**

- vaak  
 af en toe  
 (vrijwel) nooit

**16 Zou u zich in de nabije toekomst actief willen (blijven) inzetten voor de leefbaarheid van uw buurt?**

- ja, zeker  
 ja, misschien  
 nee  
 weet niet

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

	helemaal eens	eens	niet eens/ niet oneens	oneens	helemaal oneens	n.v.t./ weet niet
a In mijn buurt is voldoende groen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b In mijn buurt is voldoende parkeergelegenheid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c Winkels voor dagelijkse boodschappen zoals supermarkt, bakker, slager, drogisterij et cetera zijn voldoende nabij	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d Basisonderwijs is voldoende nabij voor (mijn) kinderen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

De volgende vragen gaan over de voorzieningen in uw nabijheid.

**18 In hoeverre bent u tevreden of ontevreden over het aanbod van ...**

	zeer tevreden	tevreden	niet tevreden/ niet ontevreden	ontevreden	zeer ontevreden	n.v.t./ weet niet
a (Gezondheids-)zorgvoorzieningen (huis-artsenpost, consultatiebureau / centrum voor jeugd en gezin, verzorgingstehuis, et cetera)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b Welzijnsvoorzieningen (buurtwerk, jongeren- / ouderenvoorzieningen et cetera)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c Speelvoorzieningen (kinderen tot 12 jaar)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d Sportvoorzieningen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e Openbaar vervoer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Relatie inwoner-gemeente**

De volgende vragen en stellingen gaan over het bestuur van de gemeente, de communicatie en het betrekken van inwoners bij plannen, activiteiten en voorzieningen.

**19 Hoeveel vertrouwen heeft u in de manier waarop uw gemeente wordt bestuurd?**

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> heel veel               | <input type="checkbox"/> weinig                  |
| <input type="checkbox"/> veel                    | <input type="checkbox"/> nauwelijks tot geen     |
| <input type="checkbox"/> niet veel / niet weinig | <input type="checkbox"/> weet niet / geen mening |

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

	helemaal eens	eens	niet eens/ niet oneens	oneens	helemaal oneens	n.v.t./ weet niet
a De gemeente doet wat ze zegt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b De gemeente houdt voldoende toezicht op het naleven van regels	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c De gemeente stelt zich flexibel op als dat nodig is	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

	helemaal eens	eens	niet eens/ niet oneens	oneens	helemaal oneens	n.v.t./ weet niet
a De gemeente luistert voldoende naar de mening van haar inwoners	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b De gemeente betreft inwoners voldoende bij haar plannen, activiteiten en voorzieningen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c Inwoners en organisaties krijgen voldoende ruimte om ideeën en initiatieven te realiseren	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**22 Welke beleidsideeën of -initiatieven, waarbij u zelf betrokken bent of wilt worden, wilt u de gemeente meegeven?**

**23 Hoe waardeert u de wijze waarop uw gemeente inwoners en organisaties betreft en de samenwerking zoekt?** Geef dit aan met een rapportcijfer van 1 (zeer slecht) tot en met 10 (zeer goed).

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	weet niet/ geen mening
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Gemeentelijke dienstverlening

De volgende vragen en stellingen gaan over de dienstverlening van uw gemeente.

**24 Hoe waardeert u -over het algemeen- de dienstverlening van uw gemeente?**

Geef dit aan met een rapportcijfer van 1 (zeer slecht) tot en met 10 (zeer goed).

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	weet niet/ geen mening
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**25 Hoe waardeert u de dienstverlening via de digitale faciliteiten van de gemeente?**

Denk hierbij aan de website, digitaal infobalie/-loket of app en de zaken die u digitaal kunt aanvragen/afhandelen. Geef dit aan met een rapportcijfer van 1 (zeer slecht) tot en met 10 (zeer goed).

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	weet niet/ geen mening
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**26 Heeft u de afgelopen 12 maanden contact gehad met uw gemeente?**

Denk hierbij aan het aanvragen van een product of dienst zoals een paspoort of rijbewijs, ondersteuning of het voorleggen van een vraag of probleem.

- ja      ► ga verder met volgende vraag  
 nee      ► ga verder met **vraag 32**

**27 Op welke wijze heeft u contact gehad met uw gemeente?** (meerdere antwoorden mogelijk)

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> internet of app  | <input type="checkbox"/> (publieks)balie            |
| <input type="checkbox"/> e-mail   | <input type="checkbox"/> telefoon                   |
| <input type="checkbox"/> sociale media<br>(Twitter, Facebook, Whatsapp et cetera) | <input type="checkbox"/> wijkteam/huisbezoek        |
| <input type="checkbox"/> post   | <input type="checkbox"/> overig persoonlijk contact |

**28 Hoeveel keer heeft u de afgelopen 12 maanden contact gehad met uw gemeente?**

Indien u het niet precies weet, verzoeken wij u een zo goed mogelijke schatting te maken.

- |                            |                                      |
|----------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 4           |
| <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 5-10        |
| <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> meer dan 10 |

De volgende vragen en stellingen gaan over het aanvragen van een product/dienst, ondersteuning of het voorleggen van een vraag of situatie. In het geval van meerdere aanleidingen voor contact verzoeken wij u een keuze te maken voor de -voor u- meest belangrijke aanleiding.

**29 Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de volgende stelling?**

	helemaal eens	eens	niet eens/ niet oneens	oneens	helemaal oneens	n.v.t./ weet niet
Ik vond het aanvragen of voorleggen gemakkelijk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

	helemaal eens	eens	niet eens/ niet oneens	oneens	helemaal oneens	n.v.t./ weet niet
a De ontvangen en/of beschikbare informatie was juist en volledig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b De tijd die de afhandeling in beslag nam was acceptabel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c Ik werd voldoende op de hoogte gesteld of gehouden van het verloop van de afhandeling	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d Ik kreeg uiteindelijk wat ik wilde	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

De volgende stellingen gaan over de medewerker(s) waarmee u contact had. In het geval van meerdere aanleidingen voor contact verzoeken wij u een keuze te maken voor de - voor u - meest belangrijke aanleiding.

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

	helemaal eens	eens	niet eens/ niet oneens	oneens	helemaal oneens	n.v.t./ weet niet
a De medewerker toonde zich verantwoordelijk om daadwerkelijk tot een oplossing te komen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b De medewerker heeft zelf mijn vraag zo goed mogelijk beantwoord	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c De medewerker was voldoende deskundig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d De medewerker kon zich goed inleven	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e De medewerker bood de ruimte om mee te denken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f De medewerker verraste mij aangenaam met de service die hij/zij verleende	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

De volgende vragen en stellingen gaan over de informatie van en over de gemeente.

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

	helemaal eens	eens	niet eens/ niet oneens	oneens	helemaal oneens	n.v.t./ weet niet
a Ik kan gemakkelijk aan de benodigde gemeentelijke informatie komen (via lokale krant, website et cetera)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b De gemeente gebruikt heldere taal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**33 Hoe waardeert u de communicatie en voorlichting vanuit de gemeente?**

Geef dit aan met een rapportcijfer van 1 (zeer slecht) tot en met 10 (zeer goed).

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	weet niet/ geen mening
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**34 Heeft u nog suggesties voor de verbetering van de dienstverlening?**

**Welzijn en zorg**

De volgende vragen gaan over uw gezondheid, over hoe u vindt het –over het algemeen- met u gaat, en over de mogelijkheden voor u om deel te nemen aan het maatschappelijk leven. Ook vragen we u naar vrijwilligerswerk, zorg aan een hulpbehoevende naaste en zorgvoorzieningen.

**35 Hoe tevreden bent u momenteel -over het geheel genomen- met uw leven?**

Geef een cijfer van 1 (helemaal niet) tot en met 10 (helemaal wel).

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	wil ik niet zeggen/ weet niet
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**36 In welke mate denkt u dat de dingen die u in uw leven doet de moeite waard zijn?**

Geef een cijfer van 1 (helemaal niet) tot en met 10 (helemaal wel).

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	weet niet/ geen mening
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**37 Hoe gelukkig voelde u zich gisteren?**

Geef een cijfer van 1 (helemaal niet) tot en met 10 (helemaal wel).

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	weet niet/ geen mening
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**38 Hoe angstig voelde u zich gisteren?**

Geef een cijfer van 1 (helemaal niet) tot en met 10 (helemaal wel).

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	weet niet/ geen mening
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**39 Welk cijfer geeft u -over het geheel genomen- uw gezondheid?**

Geef dit aan met een rapportcijfer van 1 (zeer slecht) tot en met 10 (zeer goed).

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	wil ik niet zeggen/ weet niet
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

De volgende vragen gaan over uw tevredenheid met uw privéleven.

▶ LET OP: Vraag 40 alleen invullen indien u alleenstaand bent.

**40** Hoe tevreden bent u met uw situatie als alleenstaande?

zeer ontevreden											zeer tevreden	N.v.t / Wil ik niet zeggen
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

▶ LET OP: Vraag 41 alleen invullen indien u een relatie heeft.

**41** Hoe tevreden bent u met uw huidige relatie?

zeer ontevreden											zeer tevreden	N.v.t / Wil ik niet zeggen
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

▶ LET OP: Vraag 42 alleen invullen indien u kinderen heeft.

**42** Hoe tevreden bent u met uw gezinsleven?

zeer ontevreden											zeer tevreden	N.v.t / Wil ik niet zeggen
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Het kan zijn dat u door omstandigheden zoals ziekte of arbeidsongeschiktheid niet volledig kan meedoen aan het maatschappelijk leven.

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

	nauwelijks tot geen belemmering	lichte belemmering	matige belemmering	ernstige belemmering	n.v.t.
a (Algemene) lichamelijke gezondheid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b Fysiek functioneren (bewegen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c Geestelijke gezondheid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d Beheersing taal / cultuur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e Financiën (laag inkomen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f Gevoel 'er niet bij te horen'/'niet thuis te voelen'	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g Anders	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**44** Vindt u dat u voldoende contacten heeft met andere mensen?

- ja, zeker
- ja, maar ik zou wel wat meer willen
- nee, te weinig
- wil ik niet zeggen / weet niet

**45 Voelt u zich wel eens eenzaam?**

- (vrijwel) nooit  
 zelden  
 soms  
 vaak  
 wil ik niet zeggen / weet niet

**46 In welke van onderstaande verenigingen bent u de afgelopen 12 maanden actief geweest?**  
(meerdere antwoorden mogelijk)

- sportvereniging  
 gezelligheidsvereniging  
 religieuze of maatschappelijke vereniging  
 culturele vereniging (bijv. toneel, muziek)  
 overige (vrijtijds)vereniging  
 ik ben niet actief (geweest) in het verenigingsleven

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

	intensief	incidenteel	(vrijwel) nooit
a Zorg aan een hulpbehoevende naaste (mantelzorg)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b Hulp aan buren	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c Aandacht voor buren in een zorgwekkende situatie (eenzaamheid, zelfverwaarlozing of andere probleemsituatie)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d Vrijwilligerswerk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**48 Wilt u in de nabije toekomst vrijwilligerswerk (blijven) doen?**

- ja, zeker  
 ja, misschien  
 nee  
 weet niet

► **LET OP:** Indien u wel vrijwilligerswerk verricht, kunt u de volgende vraag overslaan.

**49 Wat is de reden om geen vrijwilligerswerk te doen?**  
(meerdere antwoorden mogelijk)

- geen interesse / behoefte  
 tijdgebrek / te druk (vanwege baan, zorgtaak of andere prioriteiten)  
 gezondheid  
 weet niet wat voor vrijwilligerswerk ik kan doen  
 weet niet hoe ik aan vrijwilligerswerk kan komen  
 kan geen geschikt vrijwilligerswerk vinden  
 anders, namelijk



**50 Welke vormen van burenhulp bent u bereid te verlenen?** We bedoelen hiermee hulp uit eigen beweging of als het u gevraagd wordt door een buurtbewoner. (meerdere antwoorden mogelijk)

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> hulp bij boodschappen       | <input type="checkbox"/> medicijnen toedienen of persoonlijke verzorging           |
| <input type="checkbox"/> helpen bij vervoer          | <input type="checkbox"/> opvangen van kinderen                                     |
| <input type="checkbox"/> oogje in het zeil houden    | <input type="checkbox"/> ondersteuning bij een aanvraag, administratie of computer |
| <input type="checkbox"/> huis schoonhouden of koken  |  |
| <input type="checkbox"/> klusjes in of rond het huis |  |
| <input type="checkbox"/> anders, namelijk            |  |
- 
- geen, ik kan wegens omstandigheden geen burenhulp geven
- geen, ik wil geen burenhulp geven

► **LET OP:** Indien u geen zorg aan een hulpbehoevende naaste (mantelzorg) verricht, dan kunt u de volgende vraag overslaan.

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

- (vrijwel) nooit
- zelden
- soms
- vaak
- weet niet

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

	ja, zeker	ja, waarschijnlijk	nee	n.v.t. / weet niet
a Familie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b Vrienden of kennissen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c Mensen in de buurt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

We willen graag weten of u zich goed kunt redden in het dagelijkse leven of dat u hulp nodig heeft.

**53 Hebben anderen in de afgelopen 12 maanden taken overgenomen in verband met gezondheidsproblemen of andere beperking? Het gaat om ondersteuning die voor u van groot belang was vanwege uw gezondheid of gesteldheid.**

	nee	ja, familie	ja, vrienden of kennissen	ja, buurtbewoners	ja, organisatie(s) (w.o. vrijwilligers)
a persoonlijke verzorging of verpleegkundige hulp	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b huishoudelijke taken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c begeleiding bij regelen van hulp en administratie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d begeleiden bij het bezoeken van familie, arts etc.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e anders	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

► **LET OP:** Indien u de vorige vraag overal 'nee' heeft geantwoord, kunt u de volgende vraag overslaan.

#### 54 In hoeverre bent u afhankelijk van anderen voor hulp of zorg?

	1 (lage mate)	2	3	4	5 (hoge mate)
a familie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b vrienden of kennissen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c buurtbewoners	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d organisatie(s) (w.o. vrijwilligers)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### 55 Indien u gedurende meerdere weken hulp of zorg nodig heeft. Wie zouden in staat en bereid zijn deze te geven? (meerdere antwoorden mogelijk)

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> partner               | <input type="checkbox"/> buurtbewoners     |
| <input type="checkbox"/> kinderen (inwonend)   | <input type="checkbox"/> thuiszorg         |
| <input type="checkbox"/> kinderen (uitwonend)  | <input type="checkbox"/> particuliere hulp |
| <input type="checkbox"/> andere familieleden   | <input type="checkbox"/> weet niet         |
| <input type="checkbox"/> vrienden of kennissen |  |

► **LET OP:** Indien u heeft aangegeven wel gebruik te (willen) maken van hulp of zorg door buurtbewoners, kunt u de volgende vraag overslaan.

#### 56 Om welke reden maakt u geen gebruik van hulp van buurtbewoners? (meerdere antwoorden mogelijk)

- ik heb geen behoefte aan hulp
- ik wil mijn burens niet belasten
- ik kan niets terugdoen voor mijn burens
- ik wil niet afhankelijk zijn van mijn burens
- het contact met mijn burens is niet goed genoeg
- anders, namelijk
- weet niet

#### 57 Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de volgende stelling?

	helemaal eens	eens	niet eens/ niet oneens	oneens	helemaal oneens	n.v.t./ weet niet
Ik kan gemakkelijk zelf hulp regelen indien nodig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### 58 Welke ideeën of initiatieven wilt u de gemeente meegeven?

**59 Hoe waardeert u de inspanningen van uw gemeente om inwoners volledig te laten deelnemen aan de maatschappij?**

Het gaat hier om mensen met een beperking, of mensen in een zorgwekkende situatie.

Geef dit aan met een rapportcijfer van 1 (zeer slecht) tot en met 10 (zeer goed).

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	weet niet/ geen mening
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**60 Hoe waardeert u alle inspanningen van uw gemeente voor haar inwoners?**

Geef dit aan met een rapportcijfer van 1 tot en met 10.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	weet niet/ geen mening
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Achtergrondvragen**

Tot slot willen we u nog enkele achtergrondvragen stellen. We wijzen u er op dat alle gegevens die u invult anoniem verwerkt zullen worden en vertrouwelijk worden behandeld.

**61 Wat is uw geslacht?**  man  vrouw

**62 Wat is uw leeftijd?**

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 18 tot en met 29 jaar | <input type="checkbox"/> 55 tot en met 64 jaar      |
| <input type="checkbox"/> 30 tot en met 39 jaar | <input type="checkbox"/> 65 jaar tot en met 74 jaar |
| <input type="checkbox"/> 40 tot en met 54 jaar | <input type="checkbox"/> 75 jaar en ouder           |

**63 Wat is uw hoogst afgeronde opleiding?**

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> lagere school / basisonderwijs /<br>geen onderwijs | <input type="checkbox"/> middelbaar beroepsonderwijs (mbo)            |
| <input type="checkbox"/> vmbo / mavo  | <input type="checkbox"/> hoger beroepsonderwijs (hbo)                 |
| <input type="checkbox"/> havo / vwo   | <input type="checkbox"/> wetenschappelijk onderwijs<br>(universiteit) |

**64 Welke situatie is het meest op u van toepassing?**

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> in loondienst                       | <input type="checkbox"/> gepensioneerd      |
| <input type="checkbox"/> zelfstandige zonder personeel (zzp) | <input type="checkbox"/> huisvrouw / -man   |
| <input type="checkbox"/> ondernemer met personeel            | <input type="checkbox"/> scholier / student |
| <input type="checkbox"/> werkloos / werkzoekend              | <input type="checkbox"/> anders             |
| <input type="checkbox"/> (ten dele) arbeidsongeschikt        |   |

**65 Hoe ziet de samenstelling van uw huishouden er uit?**

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> alleenstaand                       | <input type="checkbox"/> een volwassene met kind(eren) /<br>eenoudergezin |
| <input type="checkbox"/> twee volwassenen zonder kind(eren) | <input type="checkbox"/> anders   |
| <input type="checkbox"/> twee volwassenen met kind(eren)    |   |

**66 Wat is het totale *netto* maandinkomen van u en uw eventuele partner?**

Kinderbijslag, vakantiegeld, huursubsidie en overige toelagen niet meerekenen.

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> minder dan € 900    | <input type="checkbox"/> € 2.700 tot € 3.200            |
| <input type="checkbox"/> € 900 tot € 1.300   | <input type="checkbox"/> meer dan € 3.200               |
| <input type="checkbox"/> € 1.300 tot € 1.800 | <input type="checkbox"/> wil ik niet zeggen / weet niet |
| <input type="checkbox"/> € 1.800 tot € 2.700 |   |

**67 Hoe lang woont u reeds in deze buurt?**

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> korter dan 2 jaar | <input type="checkbox"/> 10 tot 15 jaar    |
| <input type="checkbox"/> 2 tot 5 jaar      | <input type="checkbox"/> 15 jaar of langer |
| <input type="checkbox"/> 5 tot 10 jaar     |  |

**68 Wat zijn de 4 cijfers van uw postcode?**

--	--	--	--

**69 Heeft u nog overige opmerkingen of suggesties aan uw gemeente?**

Dan kunt u ze hieronder kwijt.

**Hartelijk dank voor uw medewerking!**



## Bijlage D. Over het PON

Het PON is een instituut dat toepasbare kennis heeft en geeft op het sociale domein. Centraal staat het burgerperspectief. Wat beweegt de burgers, in al hun gedaanten en hoe vertaalt zich dat in effectief beleid? Beleid dat gericht is op een sociaal duurzame samenleving. Het PON verkent, inspireert, ontwikkelt, valideert, ontplooit ideeën en toetst ook of het werkt. We combineren de kennis die we opdoen in de praktijk met kennis uit wetenschappelijk onderzoek. De kennis van burgers vertalen we in een handelingsperspectief voor bestuurders en beleidsmakers van overheden en maatschappelijke organisaties.

Van oudsher heeft het PON een bijzondere relatie met de provincie Noord-Brabant. Daarnaast bedient het PON vele andere opdrachtgevers, in en buiten Brabant: gemeenten, woningcorporaties, zorg- en welzijnsinstellingen, fondsen. We helpen ze door inzicht en oplossingen te bieden bij sturings- en participatievraagstukken, in nieuwe vormen van samenwerking en opgaven rond het leefklimaat. Daarbij werken we als partner samen met anderen, waardoor we actief verschillende werelden en vraagstukken kunnen verbinden. Dit doen we met de nadruk op ontdekken en verbazen, vanuit een specifieke en gevarieerde wijze van kennis vergaren en vanuit het perspectief van de burger.

**HETPON**





HET  
PON

Stationsstraat 20c  
5038 ED Tilburg  
+31 (0)13 535 15 35  
info@hetpon.nl  
www.hetpon.nl