

Waarstaatjegemeente.nl Burgerpeiling

Gemeente Gorinchem 2017

Claasje Beyen MSc
Britte van Dalen MSc
drs. Karin du Long



Colofon

Het PON heeft dit onderzoek verricht in opdracht van
Gemeente Gorinchem

Auteurs

Claasje Beyen, Britte van Dalen en Karin du Long

PON-publicatie

17-17 / 71215

Datum

augustus 2017

© 2017 het PON, kennis in uitvoering

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



Inhoudsopgave

1	Inleiding	5
1.1	Doelstelling van het onderzoek	5
1.2	Vraagstelling van het onderzoek	5
1.3	Nut en noodzaak van de burgerpeiling	6
1.4	Leeswijzer	7
2	Totaalbeeld gemeente Gorinchem	9
2.1	Waardering per thema	9
2.2	Overzicht per thema	11
2.3	Totaaloverzicht adviespunten	12
3	Woon- en leefklimaat	15
3.1	Oordeel over woon- en leefklimaat	15
3.2	Verschillen tussen de wijken	16
3.3	Prioriteitenmatrix Woon- en leefklimaat	19
3.4	Overige vragen Woon- en leefklimaat	21
3.4.1	Wonen in de buurt	21
3.4.2	Inzet voor de buurt	22
3.4.3	Ontwikkeling van de buurt	22
3.4.4	Veiligheid in de buurt	23
3.5	Verschillen tussen de wijken	24
3.6	Antwoorden op de open vraag	24
4	Relatie inwoner-gemeente	25
4.1	Oordeel over relatie inwoner-gemeente	25
4.2	Verschillen tussen wijken	26
4.3	Prioriteitenmatrix Relatie inwoner-gemeente	26
4.4	Antwoorden op open vraag	28
5	Gemeentelijke dienstverlening	29
5.1	Oordeel over gemeentelijke dienstverlening	29
5.2	Prioriteitenmatrix Gemeentelijke dienstverlening	30
5.3	Overige vragen gemeentelijke dienstverlening	31
5.3.1	Contact met de gemeente	32
5.3.2	Oordeel over digitale dienstverlening en communicatie	33
5.4	Verschillen tussen de wijken	33
5.5	Antwoorden op de open vraag	34
6	Zorg en Welzijn	35
6.1	Algehele gezondheid	36
6.2	Sociale contacten	37
6.3	Vrijwilligerswerk	37
6.4	Mantelzorg	40
6.5	Verschillen tussen de wijken	40
6.6	Antwoorden op de open vraag	40

7	Extra vragen gemeente Gorinchem	43
7.1	Communicatie	43
7.2	Sport en bewegen	47
	Bijlage A Onderzoeksverantwoording	49
	Over het PON	51

1 Inleiding

1.1 Doelstelling van het onderzoek

De gemeente Gorinchem wil graag meer inzicht krijgen in de mening van haar inwoners op vier verschillende thema's: woon- en leefklimaat, relatie inwoner-gemeente, gemeentelijke dienstverlening en zorg en welzijn. Door uitvoering van de burgerpeiling van KING kan hier inzicht in verkregen worden. De burgerpeiling wordt via een vragenlijst uitgezet onder inwoners van de gemeente.

1.2 Vraagstelling van het onderzoek

De opzet van het onderzoek gaat uit van 4 thema's. Per thema geven we hieronder de belangrijkste vragen weer:

- **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).

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. Vragen die aan de orde komen zijn:

- Hoe tevreden zijn inwoners met hun leefomgeving?
- Hoe is de binding met de buurt?
- Hoe beoordelen inwoners het onderhoud en de voorzieningen in de buurt?
- Voelen inwoners zich veilig?
- Hoe ervaren inwoners de ondersteuning van de gemeente op het gebied van leefbaarheid?
- In hoeverre zetten inwoners zich in voor de buurt?

Relatie inwoner-gemeente: het onderdeel Relatie inwoner-gemeente besteedt aandacht aan de netwerksamenleving en de veranderende rol van burger en overheid (doedemocratie).

Vragen die aan de orde komen zijn:

- In hoeverre hebben inwoners vertrouwen in de gemeente?
- Stelt de gemeente zich flexibel op?
- Luistert de gemeente naar de mening van haar inwoners?

Gemeentelijke dienstverlening¹: Het onderdeel Gemeentelijke dienstverlening gaat over de dienstverlening van de gemeente. Vragen die aan de orde komen zijn:

- Hoe ervaren inwoners de gemeentelijke dienstverlening?
- Hoe ervaren inwoners de het contact met de gemeentelijke medewerker?
- Op wat voor manieren hebben inwoners contact met de gemeente?

Zorg en welzijn: Het onderdeel Zorg en welzijn gaat in op de decentralisatie en de maatschappelijke veerkracht (vrijwilligerswerk, mantelzorg). Vragen die aan de orde komen zijn:

- In hoeverre zijn inwoners beperkt in hun deelname aan activiteiten?
- Hebben inwoners voldoende sociale contacten?
- In hoeverre zijn inwoners actief als vrijwilliger, mantelzorger of in het verenigingsleven?
- In hoeverre verwachten inwoners terug te kunnen vallen in hun sociale vangnet?

De burgerpeiling van Waarstaatjegemeente.nl geeft gemeenten inzicht in de oordelen van hun inwoners. KING² heeft in 2013 samen met een aantal gemeenten, De Vereniging voor Statistiek en Onderzoek (VSO) en diverse onderzoeksbureaus, waaronder het PON, een nieuwe standaard voor burgerpeilingen door gemeenten ontwikkeld die uitgaat van verschillende maatschappelijke thema's³. De gemeente Gorinchem heeft in 2014 eerder deelgenomen aan dit onderzoek, destijds uitgevoerd door TNS Nipo.

1.3 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. Daarnaast zijn inwoners van belang voor de gemeente, omdat zij in steeds hogere mate verantwoordelijkheid voor elkaar nemen en voor hun omgeving. Initiatieven van inwoners en burgernetwerken helpen gemeenten maatschappelijke opgaven op te lossen. Hoe meer verantwoordelijkheid inwoners zelf nemen voor hun omgeving en hoe groter het zelfsturend vermogen, hoe kleiner de rol van de gemeente kan worden.

¹ Om specifiekere informatie over dit thema te weten te komen, heeft de gemeente Gorinchem ook vier klanttevredenheidsonderzoeken uit laten voeren. De resultaten hiervan zijn terug te vinden in de publicatie: Burgerwaardingsonderzoek Dienstverlening 2017.

² KING werd in 2009 opgericht door de VNG. KING adviseert onafhankelijk, begeleidt, stimuleert en ondersteunt gemeenten om de dienstverlening richting inwoners en bedrijven te verbeteren. Ook staat KING gemeenten bij met vraagstukken die betrekking hebben op hun organisatie(-ontwikkeling) en uitvoering van gemeentelijke taken. KING brengt gemeenten bij elkaar zodat zij kennis delen en leren van elkaar.

³ Voor meer informatie over de nieuwe standaard voor de burgerpeiling zie: <https://www.kinggemeenten.nl/secties/burgerpeiling/burgerpeiling>

Dat vraagt dat de gemeente inwoners meer de ruimte geeft, faciliteert en samen met hen optrekt. 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 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 kunnen gemeenten beleid onderbouwen, verder vormgeven of besluiten aan te passen.

1.4 Leeswijzer

In deze rapportage zijn de resultaten weergegeven van de burgerpeiling zoals die door het PON is uitgevoerd voor de gemeente Gorinchem in de periode april-mei 2017. In hoofdstuk 2 komen de totaalresultaten aan de orde. In de vervolghoofdstukken bespreken we de resultaten per thema. In de bijlagen vindt u de onderzoeksverantwoording, de analyse van de resultaten naar achtergrondkenmerken en de gehanteerde vragenlijst.

In het rapport worden de resultaten van de burgerpeiling uitgevoerd in 2017 gepresenteerd. Waar mogelijk wordt de vergelijking met de meting van 2014 gemaakt.

Resultaten uitgesplitst naar wijkniveau

Sommige resultaten zijn uitgesplitst naar wijkniveau. **Let op: vanwege de kleine aantallen per wijk zijn deze resultaten enkel indicatief.** Met name in de wijken Dalem, Lingewijk, Stalkaarsen en Wijdschild is de respons laag (N=<50).

Vergelijkingsgemeenten

In het rapport zijn de resultaten van de gemeente Gorinchem vergeleken met andere gemeenten die in 2016 aan de burgerpeiling hebben meegedaan en qua grootte (25.000-50.000 inwoners) vergelijkbaar zijn met gemeente Gorinchem. Ten tijde van verschijnen van dit rapport (13 juni 2017) bevat de database van www.waarstaatjegemeente.nl de referentiegegevens van 27 andere gemeenten met 25.000-50.000 inwoners die in 2016 meegedaan hebben aan de burgerpeiling. Dat zijn de volgende gemeenten: Bergen (NH), Berheze, Berkelland, Best, Buren, Castricum, Culemborg, Drimmelen, Etten-Leur, Goeree-Overflakkee, Houten, Huizen, Krimpen aan den IJssel, Lochem, Moerdijk, Montferland, Nijkerk, Nieuwkoop, Raalte, Ridderkerk, Tynaarlo, Vlissingen, Waalwijk, Winterswijk, Zaltbommel, Zutphen, Waddinxveen. Let op: de database van KING is dynamisch. Dit betekent dat er gedurende het gehele jaar resultaten van burgerpeilingen aan de database worden toegevoegd. Het gemiddelde van de referentiegegevens kan in de database op dus anders zijn dan in deze rapportage is opgenomen (peildatum 13 juni 2017).

Buurten en wijken

In de vragenlijst van de burgerpeiling wordt een aantal keren in de vraagstelling de term 'buurten' gebruikt. De gemeente Gorinchem kent geen buurten maar wijken. Bij de term 'buurten' kunt u ook de term 'wijken' lezen.

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%

2 Totaalbeeld gemeente Gorinchem

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 vragen⁴:

- **Woon- en leefklimaat:** Vraag 10: Hoe waardeert u de zorg van uw gemeente voor de woon- en leefomgeving?
- **Relatie inwoner-gemeente:** Vraag 20: 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 21: Hoe waardeert u - over het algemeen - de dienstverlening van uw gemeente?
- **Zorg en welzijn:** Vraag 45: Hoe waardeert u de inspanningen van uw gemeente om inwoners volledig te laten deelnemen aan de maatschappij?
- **Totale waardering gemeente:** Vraag 46: Hoe waardeert u alle inspanningen van uw gemeente voor haar inwoners?

Tabel 1 Totaaloordeel per thema

Thema's	N*	< 5 %	6-7 %	8+ %	weet niet %	gemiddeld cijfer (1-10) 2014	gemiddeld cijfer (1-10) 2017	Gemeenten 25.000- 50.000 inwoners
Woon- en leefklimaat	652	13	47	33	7	6,8	6,9	6,7
Relatie inwoner-gemeente	462	18	40	10	32	5,9	6,1	6,0
Gemeentelijke dienstverlening	608	10	52	26	11	6,8	6,9	6,7
Zorg en welzijn	372	12	30	15	43	6,4	6,6	6,5
Totale waardering gemeente	501	10	48	18	24	6,7	6,8	6,6

* Aantal respondenten dat een oordeel gegeven heeft (dus exclusief mensen die [weet niet] hebben aangekruist).

Inwoners beoordelen alle thema's in 2017 gemiddeld iets hoger dan in 2014.

⁴ De gehele vragenlijst van de burgerpeiling vindt u in de bijlage van dit rapport.

Tabel 2 Totaaloordeel per thema, uitgesplitst naar wijken

Thema's	Gemeente Gorinchem totaal	Binnenstad	Dalem	Gildenwijk	Haarwijk	Laag Dalem	Lingewijk	Stalkaarsen	Wijdschild
Woon- en leefklimaat	6,9	7,0	7,3	6,8	6,9	6,9	7,0	6,6	7,1
Relatie inwoner-gemeente	6,1	6,2	6,3	6,5	5,9	6,1	5,9	6,2	6,5
Gemeentelijke dienstverlening	6,9	7,0	7,1	6,9	6,7	6,8	6,6	7,0	7,2
Zorg en welzijn	6,6	6,9	6,7	6,4	6,3	6,5	6,6	6,8	6,9
Totale waardering gemeente	6,8	6,9	7,0	6,7	6,6	6,7	6,8	6,7	6,9

In de vragenlijst is een vraag opgenomen die niet over een specifiek thema gaat maar over alle aspecten van gemeentelijke inspanningen. We hebben de tabel daarom in dit hoofdstuk opgenomen.

Tabel 3 Vraag 47: Welke van onderstaande aspecten wegen voor u het zwaarst in de beoordeling van de gemeente? Het gaat hier om inspanningen van de gemeente op onderstaande aspecten: (maximaal 3 antwoorden mogelijk) (N=622/%)

	Gemeente Gorinchem 2014	Gemeente Gorinchem 2017	Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners
Veiligheid	61	58	53
Leefbaarheid	46	45	49
Dienstverlening	34	36	36
Voorzieningen	35	35	33
Vertrouwen	34	29	34
Gezondheid	20	21	17
Samenwerking	18	15	18
Informatievoorziening	13	13	13
Gevoerd beleid	16	12	15
Inzet om burgers deel te laten nemen aan de maatschappij	8	11	9

Inwoners van Gorinchem vinden net als in 2014 het thema veiligheid de belangrijkste taak van de gemeente. Daarna volgen de thema's leefbaarheid en dienstverlening.

2.2 Overzicht per thema

Waardering Woon- en leefklimaat

De inwoners van gemeente Gorinchem waarderen de zorg van de gemeente voor de woon- en leefomgeving gemiddeld met een **6,9**.

Inwoners die minder dan twee jaar woonachtig zijn in de buurt waarderen deze zorg hoger dan gemiddeld (7,4).

Waardering Relatie inwoner-gemeente

De relatie tussen de inwoner en gemeente wordt door de inwoners het laagst gewaardeerd, met een **6,1**.

Inwoners met een ander type gezinssamenstelling (dan alleenstaand, twee volwassenen met/zonder kinderen of eenoudergezin) waarderen de relatie tussen de inwoner en de gemeente meer dan gemiddeld (6,7). Inwoners met een laag inkomen (€ 1.800,- of minder) waarderen deze relatie ook hoger dan gemiddeld (6,6). Tot slot waarderen inwoners die minder dan twee jaar woonachtig zijn in de buurt de relatie tussen inwoner en de gemeente hoger dan gemiddeld (6,7). Opvallend is dat een groot deel van de inwoners (32%) de vraag met 'weet niet' heeft beantwoord.

Waardering Gemeentelijke dienstverlening

De inwoners van de gemeente Gorinchem geven de dienstverlening van de gemeente een **6,9**.

Inwoners van 30 tot 39 jaar oud waarderen deze dienstverlening hoger dan gemiddeld (7,1). Lager opgeleide inwoners waarderen deze dienstverlening juist lager dan gemiddeld (6,6). Hoger opgeleide inwoners waarderen de gemeentelijke dienstverlening hoger dan gemiddeld (7,0).

Waardering Zorg en Welzijn

Het thema 'Zorg en Welzijn' wordt door de inwoners beoordeeld met een **6,6**.

Inwoners met een laag inkomen (€ 1.800,- of minder) waarderen deze zorg hoger dan gemiddeld (6,9). Ook hier is het opvallend dat een groot deel van de inwoners, namelijk 43%, de vraag met 'weet niet' heeft beantwoord.

2.3 Totaaloverzicht adviespunten

De resultaten van de vernieuwde burgerpeiling worden onder andere gepresenteerd in de vorm van een prioriteitenmatrix.

De **verticale as van de prioriteitenmatrix (waardering)** laat zien in hoeverre inwoners tevreden zijn over een aspect of in hoeverre zij dit aspect waarderen (hoe hoger op de as, hoe meer tevreden/hogere waardering over het aspect). De horizontale as snijdt op de gemiddelde waardering en dat kan dus per item verschillen. De **horizontale as van de prioriteitenmatrix (impact)** laat zien in hoeverre een aspect impact heeft op het totaaloordeel van dat betreffende thema. Dit is uitgedrukt in een correlatiecoëfficiënt, die loopt op een schaal van 0 tot en met 1. In sociaal-wetenschappelijk onderzoek spreekt men doorgaans van een substantiële relatie als de correlatie hoger of gelijk is aan 0,3. De verticale as snijdt daarom op dat punt met de horizontale as: alles wat links van de verticale as valt heeft 'weinig' impact, alles wat rechts van de verticale as valt heeft 'veel' impact.

De kwadranten in de prioriteitenmatrix geven aan wat de strategie van de aspecten dient te zijn:

- **Kwadrant rechtsboven [pluspunt: communiceren]:** aspecten zijn belangrijk voor de inwoners en krijgen een hoge beoordeling. Het advies is om deze aspecten te handhaven of te versterken en te communiceren.
- **Kwadrant linksboven [pluspunt: handhaven]:** aspecten zijn minder belangrijk voor de inwoners, maar krijgen wel een hoge beoordeling. Het advies is om het aspect zo te houden.
- **Kwadrant rechtsonder [verbeterpunt*, hoge prioriteit]:** aspecten zijn belangrijk voor de inwoners maar worden laag gewaardeerd. Het advies is om aan deze aspecten veel aandacht te besteden en deze aspecten te verbeteren.
- **Kwadrant linksonder [verbeterpunt*, lage prioriteit]:** aspecten zijn minder belangrijk voor de inwoners en krijgen een lage waardering. Deze aspecten hebben ook een lage prioriteit. Het is aan de gemeente om te bezien welke aspecten aangepakt dienen te worden.

* Toelichting verbeterpunten:

1. Verbeterpunten komen per thema aan bod, formuleringen zijn niet voor Gorinchem-specifiek in verband met de standaard vragenlijst om te kunnen benchmarken.
2. De verbeterpunten komen direct voort uit het onderzoek, gebaseerd op de beoordeling van de inwoners.
3. In de prioriteitenmatrixen zijn de stellingen van één thema (Woon- en leefklimaat, Relatie inwoner-gemeente of Gemeentelijke dienstverlening) afgezet tegen het gemiddelde op dat thema. Dat doen we door een gemiddelde score te berekenen (een 1 staat voor helemaal oneens tot en met 5 helemaal eens). Met andere woorden: hoe hoger de score, hoe meer inwoners het eens zijn met de stelling. De prioriteitenmatrix geeft dus alleen informatie over hoe de stellingen binnen het betreffende thema zich ten opzichte van elkaar verhouden. Het kan daarom voorkomen dat een stelling waarmee toch een groot deel van de inwoners het eens is (een positieve score an sich), als verbeterpunt wordt aangemerkt. Dat komt dan omdat deze stelling relatief laag scoort ten opzichte van de andere stellingen binnen het thema.

Grijs gebied in de matrixen [gemiddelde waardering]

Omdat aspecten soms slechts marginaal verschillen van het gemiddelde, is het niet altijd wenselijk om alle aspecten tot een plus- of minpunt te benoemen. We hebben daarom een grijs gebied aangebracht in de matrix. De grootte van dit gebied is bepaalde aan de hand van het gemiddelde plus een zogenaamd effect size en het gemiddelde min een effect size. Deze effect size is gebaseerd op $0,15 * \text{de standaardafwijking van de gemiddelde waardering}$. Dit betekent dat wanneer de spreiding tussen de items groter wordt, het 'grijze gebied' ook groter wordt.

Met andere woorden, hoe gevarieerder er geantwoord wordt, hoe meer een item moet afwijken van het gemiddelde om ter discussie te worden gesteld als zijnde plus- of minpunt (de 'standaard verschillen' zijn immers al groot). En hoe dichter de items bij elkaar scoren, hoe meer we ons dienen te focussen op subtielere verschillen. Immers, een kleinere afwijking kan dan al leiden tot een plus- of minpunt (de 'standaard verschillen' zijn immers niet zo groot). In hoofdstuk 3, 4 en 5 hebben we steeds een prioriteitenmatrix gepresenteerd. Een overzicht van ons advies per indicator staat weergegeven op de volgende pagina.

Ieder thema kent een aantal verbeterpunten. Het totale overzicht van adviespunten per thema en per stelling vindt u terug in tabel 4. In de hoofdstukken van de betreffende thema's vindt u een toelichting op de verbeterpunten.

Verbeterpunten per thema:

- **Thema woon- en leefklimaat:**
 - 10: De gemeente betreft de buurt voldoende bij de aanpak van leefbaarheid
 - 12: De gemeente ondersteunt buurtinitiatieven op het gebied van leefbaarheid voldoende
- **Thema relatie inwoner-gemeente:**
 - 24: De gemeente houdt voldoende toezicht op het naleven van regels
 - 25: De gemeente stelt zich flexibel op als dat nodig is
- **Thema gemeentelijke dienstverlening:**
 - 40: De medewerker bood de ruimte om mee te denken
 - 41: De medewerker verraste mij aangenaam met de service die hij/zij verleende

Tabel 4 Overzicht adviespunten op basis van de prioriteiten matrix in hoofdstuk 3, 4 en 5

Thema's	Stellingen/vragen	Advies
	1 Ik voel me thuis in deze buurt	pluspunt: communiceren
	2 Ik zou niet zo snel weggaan uit deze buurt	gemiddelde waardering: belangrijk
	3 Buurtbewoners gaan op een prettige manier met elkaar om	gemiddelde waardering: belangrijk
	4 Buurtbewoners staan altijd voor elkaar klaar	gemiddelde waardering: belangrijk
	5 Perken, plantsoenen en parken in mijn buurt zijn goed onderhouden	gemiddelde waardering: belangrijk
	6 Straten, paden en trottoirs in mijn buurt zijn goed begaanbaar	gemiddelde waardering: belangrijk
	7 In mijn buurt zijn weinig tot geen dingen kapot	gemiddelde waardering: belangrijk
	8 Mijn buurt is schoon	gemiddelde waardering: belangrijk
	9 Er wordt voldoende gedaan aan de leefbaarheid van mijn buurt	gemiddelde waardering: belangrijk
	10 De gemeente betreft de buurt voldoende bij de aanpak van leefbaarheid	verbeterpunt, hoge prioriteit
	11 De gemeente doet een beroep op de buurtbewoners om zelf een bijdrage te leveren aan leefbaarheid	verbeterpunt, lage prioriteit
	12 De gemeente ondersteunt buurtinitiatieven op het gebied van leefbaarheid voldoende	verbeterpunt, hoge prioriteit
	13 In mijn buurt is voldoende groen	pluspunt: handhaven
	14 In mijn buurt is voldoende parkeergelegenheid	verbeterpunt, lage prioriteit
	15 Winkels voor dagelijkse boodschappen zijn voldoende nabij	pluspunt: handhaven
	16 Basisonderwijs is voldoende nabij voor (mijn) kinderen	pluspunt: handhaven
	17 (Gezondheids)-zorgvoorzieningen	pluspunt: handhaven
	18 Welzijnsvoorzieningen	gemiddelde waardering: belangrijk
	19 Speelvoorzieningen	gemiddelde waardering: minder belangrijk
	20 Sportvoorzieningen	gemiddelde waardering: minder belangrijk
	21 Openbaar vervoer	gemiddelde waardering: minder belangrijk
	22 Hoeveel vertrouwen heeft u in de manier waarop uw gemeente wordt bestuurd?	pluspunt: communiceren
	23 De gemeente doet wat ze zegt	pluspunt: communiceren
	24 De gemeente houdt voldoende toezicht op het naleven van regels	verbeterpunt, hoge prioriteit
	25 De gemeente stelt zich flexibel op als dat nodig is	verbeterpunt, hoge prioriteit
	26 De gemeente luistert naar de mening van haar inwoners	gemiddelde waardering: belangrijk
	27 De gemeente betreft inwoners voldoende bij haar plannen, activiteiten en voorzieningen	gemiddelde waardering: belangrijk
	28 Inwoners en organisaties krijgen voldoende ruimte om ideeën en initiatieven te realiseren	pluspunt: communiceren
	29 Ik vond het aanvragen of voorleggen gemakkelijk	pluspunt: communiceren
	30 De ontvangen en/of beschikbare informatie was juist en volledig	gemiddelde waardering: belangrijk
	31 De tijd die de afhandeling in beslag nam was acceptabel	gemiddelde waardering: belangrijk
	32 Ik werd voldoende op de hoogte gesteld of gehouden van het verloop van de afhandeling	gemiddelde waardering: belangrijk
	33 Ik kreeg uiteindelijk wat ik wilde	gemiddelde waardering: belangrijk
	34 Ik kan gemakkelijk aan de benodigde gemeentelijke informatie komen	gemiddelde waardering: belangrijk
	35 De gemeente gebruikt heldere taal	gemiddelde waardering: belangrijk
	36 De medewerker toonde zich verantwoordelijk om daadwerkelijk tot een oplossing te komen	gemiddelde waardering: belangrijk
	37 De medewerker heeft zelf mijn vraag zo goed mogelijk beantwoord	gemiddelde waardering: belangrijk
	38 De medewerker was voldoende deskundig	gemiddelde waardering: belangrijk
	39 De medewerker kon zich goed inleven	gemiddelde waardering: belangrijk
	40 De medewerker bood de ruimte om mee te denken	verbeterpunt, hoge prioriteit
	41 De medewerker verraste mij aangenaam met de service die hij/zij verleende	verbeterpunt, hoge prioriteit

3 Woon- en leefklimaat

Onder het thema Woon- en leefklimaat vallen vragen en stellingen over de buurt waar men woont. Er wordt bijvoorbeeld gevraagd naar de omgang met de buurtbewoners, overlast, onderhoud en voorzieningen.

3.1 Oordeel over woon- en leefklimaat

In deze paragraaf laten we de uitkomsten zien van de verschillende stellingen die opgenomen zijn in de totale prioriteitenmatrix (paragraaf 3.2, figuur 1). In paragraaf 3.3 komen de uitkomsten van de overige vragen die onder het thema Woon- en leefklimaat vallen aan de orde.

Tabel 5 Resultaten van stellingen en vragen over oordeel Woon- en leefklimaat (%)*

	N	(helemaal) eens gemeenten 25.000-50.000 inw.	(helemaal) eens	niet eens/niet oneens	(helemaal) oneens	gemiddelde score (1-5)** 2014	gemiddelde score (1-5)** 2017
1 Ik voel me thuis in deze buurt	697	89	84	10	6	4,1	4,1
2 Ik zou niet zo snel weggaan uit deze buurt	674	75	69	15	16	3,8	3,7
3 Buurtbewoners gaan op een prettige manier met elkaar om	678	78	72	21	7	3,8	3,8
4 Buurtbewoners staan altijd voor elkaar klaar	647	63	50	38	13	3,5	3,4
5 Perken, plantsoenen en parken in mijn buurt zijn goed onderhouden	684	61	74	13	13	3,7	3,7
6 Straten, paden en trottoirs in mijn buurt zijn goed begaanbaar	693	64	70	15	15	3,6	3,6
7 In mijn buurt zijn weinig tot geen dingen kapot	685	81	74	18	8	3,8	3,8
8 Mijn buurt is schoon	696	70	63	20	17	3,6	3,5
9 Er wordt voldoende gedaan aan de leefbaarheid van mijn buurt	640	48	51	34	15	3,4	3,4
10 De gemeente betreft de buurt voldoende bij de aanpak van leefbaarheid	557	30	27	46	27	3,1	3,0
11 De gemeente doet een beroep op de buurtbewoners om zelf een bijdrage te leveren aan leefbaarheid	541	34	30	42	28	3,0	3,0
12 De gemeente ondersteunt buurtinitiatieven op het gebied van leefbaarheid voldoende	480	33	36	40	24	3,1	3,1
13 In mijn buurt is voldoende groen	685	84	81	8	11	4,0	3,9
14 In mijn buurt is voldoende parkeergelegenheid	681	59	55	13	31	3,2	3,2
15 Winkels voor dagelijkse boodschappen zijn voldoende nabij	691	82	82	7	10	4,0	4,0
16 Basisonderwijs is voldoende nabij voor (mijn) kinderen	413	91	91	7	2	4,2	4,2

* Vraag 2, vraag 6, vraag 8, vraag 11, vraag 14. ** Een 1 staat voor 'helemaal oneens' en een 5 voor 'helemaal eens'.

Tabel 6 Resultaten van stellingen en vragen over oordeel Woon- en leefklimaat (%) (vervolg)*

	N	(zeer) tevreden gemeenten 25.000-50.000 inw.	(zeer) tevreden	niet tevreden/ niet ontevreden	(zeer) ontevreden	gemiddelde score (1-5)** 2014	gemiddelde score (1-5)** 2017
17 (Gezondheids-)zorgvoorzieningen	642	81	82	13	5	3,9	3,9
18 Welzijnsvoorzieningen	442	57	50	34	16	3,4	3,4
19 Speelvoorzieningen	489	63	60	18	21	3,5	3,4
20 Sportvoorzieningen	540	74	62	23	15	3,4	3,5
21 Openbaar vervoer	565	61	67	19	15	3,5	3,5
Totaal gemiddelde van de stellingen 1 t/m 21 thema Woon- en leefklimaat						3,6	3,6

* Vraag 15

** Een 1 staat voor 'zeer ontevreden' en een 5 voor 'zeer tevreden'. Met andere woorden: hoe hoger de score, hoe meer de inwoners tevreden zijn met de voorzieningen.

De verschillende stellingen over het woon- en leefklimaat worden nagenoeg hetzelfde beoordeeld als in 2014.

3.2 Verschillen tussen de wijken

Inwoners van Dalem (96%) voelen zich in meerdere mate thuis in de buurt, inwoners van Gildewijk (66%) in mindere mate.

Inwoners van de Gildewijk geven ook minder vaak aan dat buurtbewoners op een prettige manier met elkaar omgaan (56%) en altijd voor elkaar klaar staan (35%). Inwoners van de wijk Stalkaarsen geven juist vaker aan dat buurtbewoners op een prettige manier met elkaar omgaan (81%) en dat buurtbewoners altijd voor elkaar klaarstaan (58%).

Inwoners van Wijdschild (84%) en Dalem (83%) zijn het meest tevreden over het onderhoud van perken, plantsoenen en parken en geven het vaakst aan dat hun buurt schoon is (Dalem 80%, Wijdschild 77%). Inwoners van Lingewijk (56%) zijn het minst tevreden over het onderhoud van perken, plantsoenen en parken.

In Stalkaarsen (69%) zijn inwoners het meest tevreden over de aanpak van leefbaarheid van de buurt, in Haarwijk het minst (36%).

Over voldoende ondersteuning van de gemeente bij het thema leefbaarheid zijn de inwoners van Haarwijk en Laag Dalem het minst tevreden. Inwoners van Stalkaarsen zijn hierover het meest tevreden.

Inwoners van Wijdschild (96%) zijn het meest tevreden over het groen in de buurt, inwoners van de Binnenstad (69%) het minst. Inwoners van de Binnenstad zijn daarnaast ook het minst tevreden over de parkeergelegenheid in de buurt (36%), inwoners van Stalkaarsen (72%) zijn hierover het meest tevreden.

Inwoners van Gildewijk (99%) vinden het vaakst dat de winkels voor dagelijkse boodschappen voldoende nabij zijn, inwoners van Lingewijk (49%) vinden dit het minst vaak.

Tabel 7 Resultaten van stellingen en vragen over oordeel Woon- en leefklimaat (%)* (helemaal mee eens, uitgesplitst naar wijk

	N	Gemeente Gorinchem Totaal	Binnenstad	Dalem	Gildewijk	Haarwijk	Laag Dalem	Lingewijk	Stalkaarsen	Wijdschild
1 Ik voel me thuis in deze buurt	697	84	87	96	66	82	87	88	83	91
2 Ik zou niet zo snel weggaan uit deze buurt	674	69	71	96	47	66	74	72	71	86
3 Buurtbewoners gaan op een prettige manier met elkaar om	678	72	74	70	56	72	73	77	81	78
4 Buurtbewoners staan altijd voor elkaar klaar	647	50	54	50	35	42	51	61	58	49
5 Perken, plantsoenen en parken in mijn buurt zijn goed onderhouden	684	74	78	83	77	70	74	56	70	84
6 Straten, paden en trottoirs in mijn buurt zijn goed begaanbaar	693	70	69	63	72	70	74	69	63	75
7 In mijn buurt zijn weinig tot geen dingen kapot	685	74	73	72	69	68	85	66	69	76
8 Mijn buurt is schoon	696	63	56	80	54	55	70	61	67	77
9 Er wordt voldoende gedaan aan de leefbaarheid van mijn buurt	640	51	54	63	40	36	50	61	69	57
10 De gemeente betreft de buurt voldoende bij de aanpak van leefbaarheid	557	27	26	34	33	25	17	31	42	33
11 De gemeente doet een beroep op de buurtbewoners om zelf een bijdrage te leveren aan leefbaarheid	541	30	32	22	40	20	26	34	48	27
12 De gemeente ondersteunt buurtinitiatieven op het gebied van leefbaarheid voldoende	480	36	33	34	39	30	32	53	49	42
13 In mijn buurt is voldoende groen	685	81	69	86	84	83	87	62	93	96
14 In mijn buurt is voldoende parkeergelegenheid	681	55	36	61	60	57	57	61	72	63
15 Winkels voor dagelijkse boodschappen zijn voldoende nabij	691	82	77	55	99	85	87	49	95	93
16 Basisonderwijs is voldoende nabij voor (mijn) kinderen	413	91	85	100	92	88	96	71	97	95

Inwoners van Gildewijk (92%) zijn het meest tevreden over de (gezondheids)zorgvoorzieningen, inwoners van Dalem (69%) zijn het minst tevreden.

Inwoners van Stalkaarsen (74%) zijn het meest tevreden over welzijnsvoorzieningen, inwoners van Dalem (69%) zijn het minst tevreden.

Inwoners van Lingewijk (78%) zijn het meest tevreden over speelvoorzieningen, inwoners van de Binnenstad (48%) zijn het minst tevreden.

Inwoners van Gildewijk (51%) zijn het meest tevreden over de sportvoorzieningen, inwoners van Haarwijk (51%) zijn het minst tevreden.

Inwoners van de Binnenstad (78%) zijn het meest tevreden over het openbaar vervoer, inwoners van Lingewijk (52%) het minst tevreden.

Tabel 8 Resultaten van stellingen en vragen over oordeel Woon- en leefklimaat (%) (vervolg)* (zeer) tevreden, uitgesplitst naar wijk

	N	Gemeente Gorinchem Totaal	Binnenstad	Dalem	Gildewijk	Haarwijk	Laag Dalem	Lingewijk	Stal-kaarsen	Wijd-schild
17 (Gezondheids)zorgvoorzieningen	642	82	85	69	92	84	77	67	90	70
18 Welzijnsvoorzieningen	442	50	55	34	56	48	34	72	74	28
19 Speelvoorzieningen	489	60	48	76	62	46	62	78	70	69
20 Sportvoorzieningen	540	62	69	62	75	51	57	61	63	68
21 Openbaar vervoer	565	67	78	64	73	73	64	52	62	55

* Vraag 15.

** Een 1 staat voor 'zeer ontevreden' en een 5 voor 'zeer tevreden'. Met andere woorden: hoe hoger de score, hoe meer de inwoners tevreden zijn met de voorzieningen.

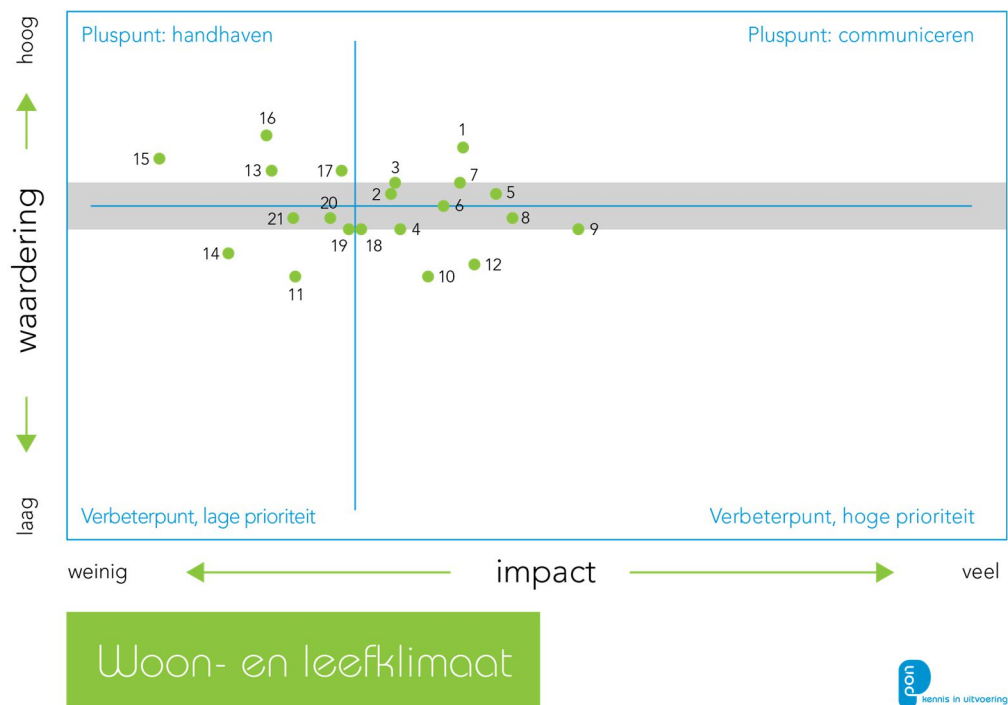
3.3 Prioriteitenmatrix Woon- en leefklimaat

In figuur 1 hebben we de prioriteitenmatrix weergegeven van het thema Woon- en leefklimaat.

De verticale as (y-as) drukt de waardering uit van de 21 items van dit thema. Hoe hoger een punt in de matrix, hoe hoger de waardering. De horizontale as (x-as) drukt de impact (correlatie) van een item op de vraag naar totaaloordeel op dit thema uit: **Vraag 15: Hoe waardeert u de zorg van uw gemeente voor de woon- en leefomgeving?** Hoe meer een punt naar rechts is geplaatst, hoe hoger de impact die het punt op het totaaloordeel heeft.

De assen snijden elkaar op de **gemiddelde waardering van 3,1**. Zie toelichting op pagina 12.

Figuur 1 Prioriteitenmatrix Woon- en leefklimaat



Pluspunten

Het volgende aspect is belangrijk voor de inwoners en krijgt een hogere beoordeling dan gemiddeld: de gemiddelde waardering voor de 21 indicatoren op het thema Woon- en leefklimaat, de horizontale as, ligt op een **3,6**. Het advies is om dit aspect te communiceren:

1: Ik voel me thuis in deze buurt

Vier indicatoren worden hoger dan gemiddeld gewaardeerd, maar hebben minder impact op het totaaloordeel. Het advies is om deze pluspunten te handhaven:

13: In mijn buurt is voldoende groen

15: Winkels voor dagelijkse boodschappen zijn voldoende nabij

16: Basisonderwijs is voldoende nabij voor (mijn) kinderen

17: (Gezondheids)-zorgvoorzieningen

Grijze gebied

Negen aspecten zijn belangrijk voor de inwoners en krijgen een beoordeling die valt in het grijze gebied (gemiddelde waardering). Het is aan de gemeente te bepalen of een gemiddelde waardering voldoende is en om te bepalen of deze punten verbeterd moeten worden:

2: Ik zou niet zo snel weggaan uit deze buurt

3: Buurtbewoners gaan op een prettige manier met elkaar om

4: Buurtbewoners staan altijd voor elkaar klaar

5: Perken, plantsoenen en parken in mijn buurt zijn goed onderhouden

6: Straten, paden en trottoirs in mijn buurt zijn goed begaanbaar

7: In mijn buurt zijn weinig tot geen dingen kapot

8: Mijn buurt is schoon

9: Er wordt voldoende gedaan aan de leefbaarheid van mijn buurt

18: Welzijnsvoorzieningen

Drie aspecten zijn minder belangrijk voor de inwoners en krijgen een beoordeling die valt in het grijze gebied (gemiddelde waardering):

19: Speelvoorzieningen

20: Sportvoorzieningen

21: Openbaar vervoer

Verbeterpunten

De volgende twee aspecten zijn belangrijk voor de inwoners maar worden lager dan gemiddeld gewaardeerd. Het advies is om aan deze aspecten aandacht te besteden en deze aspecten proberen te verbeteren:

10: De gemeente betreft de buurt voldoende bij de aanpak van leefbaarheid

12: De gemeente ondersteunt buurtinitiatieven op het gebied van leefbaarheid voldoende

Twee aspecten worden lager dan gemiddeld gewaardeerd maar zijn minder belangrijk voor de inwoners. Deze verbeterpunten hebben een lagere prioriteit:

11: De gemeente doet een beroep op de buurtbewoners om zelf een bijdrage te leveren aan leefbaarheid

14: In mijn buurt is voldoende parkeergelegenheid

Om verbeterpunten ten uitvoering te brengen zou de gemeente Gorinchem de buurt beter of op een andere manier kunnen betrekken bij de aanpak van leefbaarheid. Mogelijk ligt het ook in de communicatie vanuit de gemeente over mogelijkheden om als inwoner te participeren.

Daarnaast zou ze buurtinitiatieven op het gebied van leefbaarheid meer of op een andere manier kunnen ondersteunen of beter kunnen communiceren dat de gemeente deze ondersteuning biedt. Overigens bieden de resultaten van dit onderzoek alsmede de antwoorden op de open vragen een goede start om verder met inwoners in gesprek te gaan. Het oppakken van de verbeterpunten is juist iets om met inwoners samen verder op te pakken.

3.4 Overige vragen Woon- en leefklimaat

In de vragenlijst zijn nog enkele andere vragen opgenomen over het thema 'woon- en leefklimaat' die niet over een oordeel van inwoners gaan. De resultaten van de antwoorden op deze vragen leest u in deze paragraaf.

3.4.1 Wonen in de buurt

Tabel 9 Vraag 1: Hoe prettig vindt u het om in uw buurt te wonen? (N=694)

	Gemeente Gorinchem 2014	Gemeente Gorinchem 2017	Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners
Rapportcijfer (1-10)	7,6	7,8	8,0

Tabel 10 Vraag 4: In welke mate ervaart u overlast van buurtbewoners? (N=695/%)

	Gemeente Gorinchem 2014	Gemeente Gorinchem 2017	Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners
Ja, heel veel	1	2	1
Ja, veel	7	6	5
Niet veel, niet weinig	26	19	17
Weinig	29	32	29
Nauwelijks tot geen	38	40	48

3.4.2 Inzet voor de buurt

Tabel 11 Vraag 12: In welke mate heeft u zich de afgelopen 12 maanden ingezet voor de leefbaarheid in uw buurt? (N=686/%)

	Gemeente Gorinchem 2014*	Gemeente Gorinchem 2017	Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners
Intensief		5	11
Incidenteel		39	
(Vrijwel) nooit	78	56	

* In 2014 bestond deze vraag uit de antwoordcategorieën 'ja' en 'nee'.

Tabel 12 Vraag 13: Zou u zich in de nabije toekomst actief willen (blijven) inzetten voor uw buurt? (N=553/%)

	Gemeente Gorinchem 2014	Gemeente Gorinchem 2017	Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners
Ja, zeker	15	17	19
Ja, misschien	50	58	56
Nee	35	25	25

3.4.3 Ontwikkeling van de buurt

Tabel 13 Vraag 7: Is de leefbaarheid van uw buurt de afgelopen jaren vooruitgegaan, achteruitgegaan of gelijk gebleven? (N=627/%)

	Gemeente Gorinchem 2014	Gemeente Gorinchem 2017	Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners
Duidelijk vooruit gegaan	5	7	4
Enigszins vooruit gegaan	12	12	14
Niet vooruit of achteruit gegaan	66	62	62
Enigszins achteruit gegaan	12	14	15
Duidelijk achteruit gegaan	6	5	5

3.4.4 Veiligheid in de buurt

Tabel 14 Vraag 3: Voelt u zich veilig in uw buurt? (N=698/%)

	Gemeente Gorinchem 2014	Gemeente Gorinchem 2017	Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners
Ja, altijd	29	32	34
Ja, meestal	55	52	54
Soms wel, soms niet	14	14	11
Nee, meestal niet	1	2	1
Nee, (vrijwel) nooit	0	1	0

Tabel 15 Vraag 3: Voelt u zich veilig in uw buurt? (N=698/%) - uitgesplitst naar wijk

	N	Gemeente Gorinchem Totaal	Binnenstad	Dalem	Gildenswijk	Haarwijk	Laag Dalem	Lingewijk	Stal-kaarsen	Wijdschild
Ja, altijd	642	32	35	38	20	25	31	26	31	32
Ja, meestal	442	52	48	50	56	49	61	57	53	58
Soms wel, soms niet	489	14	15	12	21	23	7	17	11	11
Nee, meestal niet	540	2	0	0	3	4	1	0	2	0
Nee, (vrijwel) nooit	565	1	2	0	0	0	0	0	2	0

Inwoners van Laag Dalem (92% meestal of altijd), Dalem (88%) en de Wijdschild (90%) voel zich het veiligst in de buurt. Inwoners van Haarwijk voelen zich het minst veilig in de buurt. Bijna een kwart (23%) voelt zich soms wel, soms niet onveilig.

Tabel 15 Vraag 5: Hoe vaak heeft u te maken met onveilige verkeerssituaties in uw buurt? (N=682/%)

	Gemeente Gorinchem 2014	Gemeente Gorinchem 2017	Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners
Vaak	21	18	17
Soms	36	37	37
Zelden	25	24	24
(Vrijwel) nooit	18	20	21

3.5 Verschillen tussen de wijken

Inwoners van Dalem (8,6) geven gemiddeld het hoogste rapportcijfer om aan te geven hoe prettig zij het vinden om in de buurt te wonen, inwoners van Gildenswijk (7,0) geven gemiddeld het laagste rapportcijfer.

Inwoners van Gildenswijk geven het vaker aan (heel) veel overlast van buurtbewoners te ervaren (15%), inwoners van Stalkaarsen (3%) minder vaak.

Inwoners van Wijdschild (53% intensief en incidenteel) hebben zich in de afgelopen twaalf maanden het meest ingezet voor de leefbaarheid van hun buurt, inwoners van Gildenswijk (40%) het minst. De meeste potentie voor de toekomst zit bij inwoners van Dalem; 23% geeft aan zich in de nabije toekomst zeker actief te willen (blijven) inzetten voor de buurt. De minste potentie zit bij de inwoners van Laag Dalem, hier geeft 11% dit aan.

Inwoners van Lingewijk (37%) geven het vaakst aan dat hun buurt de afgelopen jaren duidelijk vooruit is gegaan. Inwoners van Gildenswijk (13%) geven het vaakst aan dat hun buurt de afgelopen jaren duidelijk achteruit is gegaan.

Inwoners van Lingewijk (26%) hebben het vaakst te maken met onveilige verkeerssituaties in de buurt. Inwoners van Stalkaarsen (11%) het minst vaak.

3.6 Antwoorden op de open vraag

In het onderzoek zijn bij ieder thema ook open vragen gesteld aan de inwoners zodat ze zelf kunnen aangeven welke zaken ze graag verbeterd zouden zien. Wat betreft het thema 'woon- en leefomgeving' is de inwoners gevraagd: 'Heeft u suggesties om uw buurt te verbeteren?'

Suggesties ter verbetering voor de buurt:

- Zorgen voor veiligere verkeerssituaties: plaatsen van drempels
- Beter onderhoud van straten, voetpaden en straatlantaarns.
- Verminderen van hondenpoep en zwerfvuil
- Het verbeteren van de parkeergelegenheid

Hieronder een aantal citaten van inwoners die betrekking hebben op de bovenstaande suggesties.

Ik stoer mij aan het afval dat rond de vuilcontainers wordt achtergelaten. Afval dat wel/niet in de container past wordt regelmatig naast de containers geplaatst. Ook compleet mobiliair (bedden tafels stoelen). Terwijl dit gewoon naar het grofvuil zou moeten worden gebracht.

Beter onderhoud groen. Speciale hondenuitlaatplek. Betere controle op hondenbezitters die de uitwerpselen van hun dier niet opruimen.

Bekende problemen als hondenpoep en chronisch gebrek aan parkeerruimte zouden moeten steviger moeten worden aangepakt.

Meer parkeergelegenheid, en meer drempels (in verband met buiten spelende kinderen).

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 Oordeel over relatie inwoner-gemeente

In deze paragraaf laten we de uitkomsten zien van de verschillende stellingen die opgenomen zijn in de prioriteitenmatrix van het thema Relatie inwoner-gemeente (paragraaf 4.2, figuur 2).

Tabel 16 Resultaten van stellingen en vragen over oordeel Relatie inwoner-gemeente (%) (vraag 16)

	N	(heel) veel gemeenten 25.000-50.000 inw.	(heel) veel	niet veel/ niet weinig	nauwelijks tot geen	gemiddelde score (1-5)** 2014	gemiddelde score (1-5)** 2017
22 Hoeveel vertrouwen heeft u in de manier waarop uw gemeente wordt bestuurd?	554	28	32	54	14	3,0	3,2

** Een 1 staat voor 'geen' en een 5 voor 'heel veel'. Met andere woorden: hoe hoger de score, hoe meer vertrouwen de inwoners hebben.

Tabel 17 Resultaten van stellingen en vragen over oordeel Relatie inwoner-gemeente (%) (vraag 17, 18)

	N	(heel) veel gemeenten 25.000-50.000 inw.	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens	gemiddelde score (1-5)** 2014	gemiddelde score (1-5)** 2017
23 De gemeente doet wat ze zegt	479	27	32	52	16	3,1	3,2
24 De gemeente houdt voldoende toezicht op het naleven van regels	542	31	34	38	28	3,0	3,0
25 De gemeente stelt zich flexibel op als dat nodig is	444	24	31	44	25	2,9	3,0
26 De gemeente luistert naar de mening van haar inwoners	482	30	29	51	20	3,0	3,1
27 De gemeente betreft inwoners voldoende bij haar plannen, activiteiten en voorzieningen	524	36	37	40	22	3,0	3,1
28 Inwoners en organisaties krijgen voldoende ruimte om ideeën en initiatieven te realiseren	444	36	41	42	17	3,1	3,3
Totaal gemiddelde van de stellingen 22 t/m 28 thema Relatie Inwoner - gemeente						3,0	3,1

** Een 1 staat voor 'helemaal oneens' en een 5 voor 'helemaal eens'. Met andere woorden: hoe hoger de score, hoe meer de inwoners het eens zijn.

Inwoners beoordelen de stellingen over de gemeente nu iets hoger dan in 2014.

4.2 Verschillen tussen wijken

Inwoners van Dalem en Stalkaarsen (39%) hebben het meest vertrouwen in de manier waarop de gemeente wordt bestuurd. Inwoners van Haarwijk (23%) hebben hier het minst vertrouwen in.

Inwoners van de Binnenstad (41%) geven het vaakst aan dat de gemeente doet wat ze zegt, inwoners van Dalem en Laag Dalem (25%) het minst vaak.

Inwoners uit Wijdschild (47%) vinden het vaakst dat de gemeente voldoende toezicht houdt op het handhaven van regels. Inwoners uit Dalem en Stalkaarsen (28%) vinden het dit het minst vaak.

Inwoners van Stalkaarsen (40%) zijn er het vaakst over eens dat de gemeente zich flexibel opstelt wanneer dit nodig is, inwoners van Haarwijk (26%) zijn hier het minst vaak over eens.

Inwoners van Wijdschild (40%) geven het vaakst aan dat de gemeente luistert naar de mening van haar inwoners. Inwoners van Laag Dalem en Lingewijk (25%) het minst vaak.

Inwoners van Stalkaarsen (68%) voelen zich het meest betrokken door de gemeente bij haar plannen, activiteiten en voorzieningen. Inwoners van Haarwijk (29%) voelen zich het minst betrokken. Ook vinden inwoners van Stalkaarsen (72%) dan inwoners en organisaties voldoende ruimte krijgen om ideeën en initiatieven te realiseren. Inwoners van Dalem (27%) zijn het hier minder mee eens.

4.3 Prioriteitenmatrix Relatie inwoner-gemeente

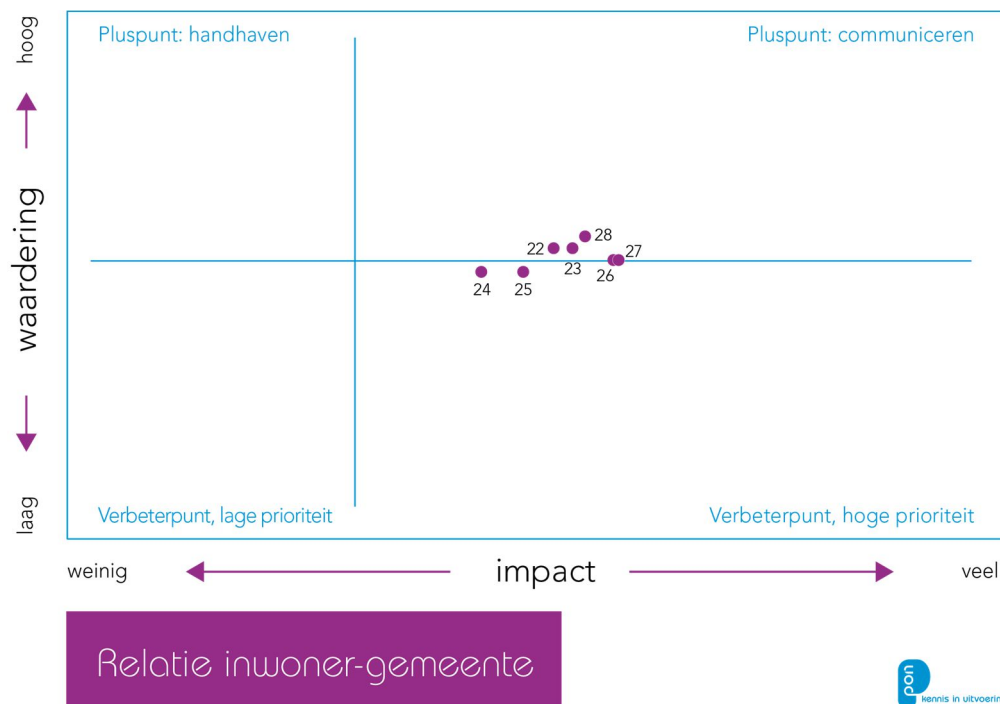
In figuur 2 hebben we de prioriteitenmatrix weergegeven van het thema Relatie inwoner-gemeente.

De verticale as (y-as) drukt de waardering uit van de 7 items van dit thema. Hoe hoger een punt in de matrix, hoe hoger de waardering.

De horizontale as (x-as) drukt de impact (correlatie) van een item op de vraag naar totaaloordeel op dit thema uit: **Vraag 20: Hoe waardeert u de wijze waarop uw gemeente inwoners en organisaties betreft bij (de uitvoering van) het beleid en de samenwerking zoekt?** Hoe meer een punt naar rechts is geplaatst, hoe hoger de impact die het punt op het totaaloordeel heeft.

De assen snijden elkaar op de **gemiddelde waardering van 3,1**. Zie toelichting op pagina 12.

Figuur 2 Prioriteitenmatrix Relatie inwoner-gemeente



* In deze grafiek hebben we geen grijs gebied opgenomen omdat alle items rond het gemiddelde scoren. Dit komt vanwege het feit dat een groot aantal mensen de stellingen met niet eens/niet oneens heeft beantwoord.

Pluspunten

Het volgende aspect is belangrijk voor de inwoners en krijgt een hogere beoordeling dan gemiddeld: de gemiddelde waardering voor de 7 indicatoren op het thema Relatie inwoner-gemeente, de horizontale as, ligt op een **3,1**. Het advies is om dit aspect te communiceren:

- 22: Hoeveel vertrouwen heeft u in de manier waarop uw gemeente wordt bestuurd?
- 23: De gemeente doet wat ze zegt
- 28: Inwoners en organisaties krijgen voldoende ruimte om ideeën en initiatieven te realiseren

Gemiddelde beoordeling

Twee aspecten krijgen een gemiddelde beoordeling en zijn belangrijk voor het totaaloordeel:

- 26: De gemeente luistert naar de mening van haar inwoners
- 27: De gemeente betreft inwoners voldoende bij haar plannen, activiteiten

Verbeterpunten

Twee items zijn belangrijk voor inwoners (hogere impact op totaaloordeel relatie inwoner-gemeente) maar scoren net onder het gemiddelde. Het advies is om deze items te verbeteren:

- 24: De gemeente houdt voldoende toezicht op het naleven van regels
- 25: De gemeente stelt zich flexibel op als dat nodig is

Om de verbeterpunten ten uitvoering te brengen zou de gemeente Gorinchem meer toezicht kunnen houden op het naleven van regels of beter aan inwoners kunnen communiceren waar het toezicht van de gemeente uit bestaat. Wat betreft het flexibel opstellen van de gemeente, zou de gemeente beter kunnen aangeven waar zij zich aan regels moet houden en waar het mogelijk is om hier van af te wijken en flexibel in te kunnen spelen op vragen van inwoners.

4.4 Antwoorden op open vraag

Ook in dit deel van het onderzoek hebben de inwoners in kunnen vullen welke beleid ideeën of initiatieven ze de gemeente willen meegeven als het gaat om de relatie tussen burger en gemeente.

Er worden diverse suggesties gedaan door de inwoners van Gorinchem:

- Meer luisteren naar de mening en behoeften van de burgers
- Wegenstructuur
- Informatieve voorziening

Hieronder vindt u een aantal citaten van de inwoners:

Ik vind echt dat er werk gemaakt moet gaan worden van ander en duidelijker parkeerbeleid in de binnenstad. Er zijn structureel te weinig plaatsen, maar gemeente int wel graag geld voor vergunningen en de onvermijdelijke boetes. Daarnaast zou er verder gekeken moeten worden naar verkeer in en rondom de binnenstad. Ik weet wel dat dat gebeurt, maar het blijft bij 'kijken'.

Meer ondersteuning initiatieven uit de buurt waaronder verenigingen die de leefbaarheid in het dorp Dalem verbeteren.

Meer in contact treden met bewoners hoe de leefbaarheid achter uit gaat door beleid van gemeente en woningbouw.

Meer inspraak. Meer voorzieningen voor de jeugd.

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 Oordeel over gemeentelijke dienstverlening

In deze paragraaf laten we de resultaten zien van de verschillende stellingen die opgenomen zijn in de prioriteitenmatrix van het thema Gemeentelijke dienstverlening, paragraaf 5.2, figuur 3). In paragraaf 5.3 beschrijven we de uitkomsten van de overige vragen die onder het thema Gemeentelijke dienstverlening vallen.

Tabel 18 Resultaten van stellingen en vragen over oordeel Gemeentelijke dienstverlening (%)*

	N	(helemaal) eens gemeenten 25.000-50.000 inw.	(helemaal) eens	niet eens/niet oneens	(helemaal) oneens	gemiddelde score (1-5)** 2014	gemiddelde score (1-5)** 2017
29 Ik vond het aanvragen of voorleggen gemakkelijk	422	79	85	8	6	3,8	4,0
30 De ontvangen en/of beschikbare informatie was juist en volledig	417	77	82	11	8	3,8	3,9
31 De tijd die de afhandeling in beslag nam was acceptabel	418	75	82	9	9	3,7	3,9
32 Ik werd voldoende op de hoogte gesteld of gehouden van het verloop van de afhandeling	394	69	72	16	11	3,7	3,7
33 Ik kreeg uiteindelijk wat ik wilde	407	77	81	8	11	3,8	3,9
34 Ik kan gemakkelijk aan de benodigde gemeentelijke informatie komen	622	75	79	15	5	3,8	3,8
35 De gemeente gebruikt heldere taal	597	64	70	24	6	3,9	3,7
36 De medewerker toonde zich verantwoordelijk om daadwerkelijk tot een oplossing te komen	377	74	81	10	9	3,9	3,9
37 De medewerker heeft zelf mijn vraag zo goed mogelijk beantwoord	380	78	84	9	7	3,7	3,9
38 De medewerker was voldoende deskundig	393	76	80	14	6	3,6	3,9
39 De medewerker kon zich goed inleven	351	68	73	15	11	3,4	3,7
40 De medewerker bood de ruimte om mee te denken	337	63	70	13	17	3,8	3,6
41 De medewerker verraste mij aangenaam met de service die hij/zij verleende	356	45	46	35	19	3,7	3,3

* Vraag 26, vraag 27, vraag 28, vraag 29 en alleen respondenten die de afgelopen 12 maanden contact hebben gehad met de gemeente (442 in totaal).

** Een 1 staat voor 'helemaal oneens' en een 5 voor 'helemaal eens'. Maw: hoe hoger de score, hoe meer de inwoners het eens zijn met de stelling.

Tabel 19 Resultaten van stellingen en vragen over oordeel Gemeentelijke dienstverlening (%)

	N	(helemaal) eens	niet eens/niet oneens	(helemaal) oneens	gemiddelde score (1-5)* 2014	gemiddelde score (1-5)** 2017
Totaal gemiddelde van de stellingen 29 t/m 41 thema gemeentelijke dienstverlening					3,7	3,8

* Een 1 staat voor 'helemaal oneens' en een 5 voor 'helemaal eens'. Met andere woorden: hoe hoger de score, hoe meer de inwoners het eens zijn met de stelling.

5.2 Prioriteitenmatrix Gemeentelijke dienstverlening

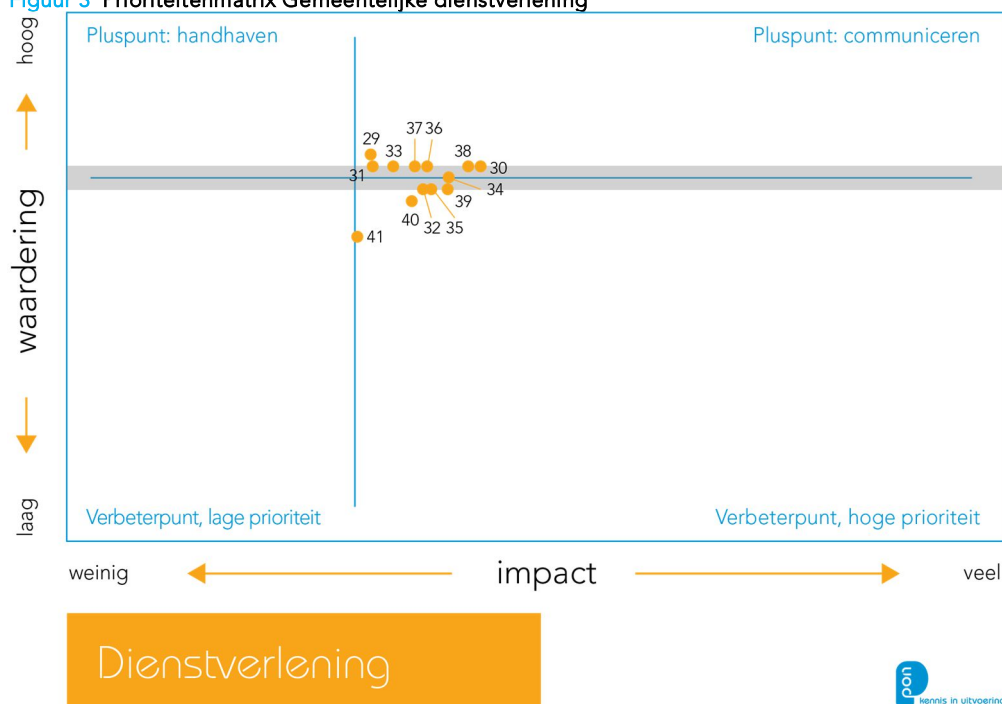
In figuur 3 hebben we de prioriteitenmatrix weergegeven van het thema Gemeentelijke dienstverlening.

De verticale as (y-as) drukt de waardering uit van de 13 items van dit thema. Hoe hoger een punt in de matrix, hoe hoger de gemiddelde waardering.

De horizontale as (x-as) drukt de impact (correlatie) van een item op de vraag naar totaaloordeel op dit thema uit: **Vraag 21: Hoe waardeert u - over het algemeen - de dienstverlening van uw gemeente?** Hoe meer een punt naar rechts is geplaatst, hoe hoger de impact die het punt op het totaaloordeel heeft.

De assen snijden elkaar op de **gemiddelde waardering van 3,8**. Zie toelichting op pagina 12.

Figuur 3 Prioriteitenmatrix Gemeentelijke dienstverlening



Pluspunten

De gemiddelde score voor deze 13 indicatoren ligt op een **3,8**. Het volgende aspect krijgt een hogere score dan gemiddeld en is belangrijk voor inwoners, het advies is om dit aspect te communiceren:

29: Ik vond het aanvragen of voorleggen gemakkelijk

Er is ook een aantal indicatoren die hoger dan gemiddeld gewaardeerd worden maar minder impact hebben op het totaaloordeel. Het advies is om deze pluspunten te handhaven.

Grijze gebied

Er zijn tien aspecten die enige tot redelijke impact hebben op het totaaloordeel en in het grijze gebied vallen. Het is aan de gemeente te bepalen of een gemiddelde waardering voldoende is en om te bepalen of deze punten verbeterd moeten worden:

30: De ontvangen en/of beschikbare informatie was juist en volledig

31: De tijd die de afhandeling in beslag nam was acceptabel

32: Ik werd voldoende op de hoogte gesteld of gehouden van het verloop van de

33: Ik kreeg uiteindelijk wat ik wilde

34: Ik kan gemakkelijk aan de benodigde gemeentelijke informatie komen

35: De gemeente gebruikt heldere taal

36: De medewerker toonde zich verantwoordelijk om daadwerkelijk tot een oplossing te komen

37: De medewerker heeft zelf mijn vraag zo goed mogelijk beantwoord

38: De medewerker was voldoende deskundig

39: De medewerker kon zich goed inleven

Verbeterpunten

Het volgende aspect is belangrijk voor de inwoners maar wordt lager dan gemiddeld gewaardeerd. Het advies is om aan dit aspect veel aandacht te besteden en dit aspect te verbeteren:

40: De medewerker bood de ruimte om mee te denken

41: De medewerker verraste mij aangenaam met de service die hij/zij verleende

Om de verbeterpunten ten uitvoering te brengen, zouden medewerkers van de gemeente inwoners meer ruimte kunnen bieden om mee te denken over de vraag waar zij mee komen. Bij het item 'De medewerker verraste mij aangenaam met de service die hij/zij verleende' gaat het vooral over hostmanship: kunnen medewerkers van de gemeente net iets extra's geven aan inwoners? Kunnen ze hen positief verrassen en een stapje extra zetten? Verbeteringen kunnen zitten in verandering van de houding die medewerkers naar inwoners of klanten hebben, in de manier waarop zij door de gemeente bejegend worden

5.3 Overige vragen gemeentelijke dienstverlening

In de vragenlijst zijn nog enkele andere vragen opgenomen over het thema 'gemeentelijke dienstverlening' die niet over een oordeel van inwoners gaan. De resultaten van de antwoorden op deze vragen leest u in deze paragraaf.

5.3.1 Contact met de gemeente

Tabel 20 Vraag 23: Heeft u de afgelopen 12 maanden contact gehad met uw gemeente?
(N=683/%)

	Gemeente Gorinchem 2014	Gemeente Gorinchem 2017	Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners
Ja	61	68	65
Nee	39	32	35

Tabel 21 Vraag: 24: Op welke wijze heeft u contact gehad met de gemeente?*(N=442/%)
(meerdere antwoorden mogelijk)

	Gemeente Gorinchem 2014	Gemeente Gorinchem 2017	Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners
Internet	19	50	30
E-mail	16	18	2
Sociale media	1	1	22
Post	12	14	11
Balie	72	64	69
Telefoon	31	37	36
Overig persoonlijk contact	13	9	15
Wijkteam/huisbezoek	-	3	-

* Alleen respondenten die de afgelopen 12 maanden contact hebben gehad met de gemeente

Tabel 22 Vraag 25: Hoeveel keer heeft u de afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente?*(N=436/%)

	Gemeente Gorinchem 2014	Gemeente Gorinchem 2017	Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners
1 keer	30	24	25
2 keer	30	35	34
3 keer	19	18	18
4 keer	9	10	11
5 t/m 10 keer	11	10	10
Meer dan 10	1	3	3

* Alleen respondenten die de afgelopen 12 maanden contact hebben gehad met de gemeente.

5.3.2 Oordeel over digitale dienstverlening en communicatie

Tabel 23 Vraag 22: Hoe waardeert u de dienstverlening via de digitale faciliteiten van de gemeente? (N=375/%)

	Gemeente Gorinchem 2014	Gemeente Gorinchem 2017	Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners
Rapportcijfer (1-10)	6,8	7,1	6,8

* Alleen respondenten die de afgelopen 12 maanden contact hebben gehad met de gemeente.

Tabel 24 Vraag 30: Hoe waardeert u de communicatie en voorlichting vanuit de gemeente? (N=593/%)

	Gemeente Gorinchem 2014	Gemeente Gorinchem 2017	Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners
Rapportcijfer (1-10)	6,7	6,8	6,7

5.4 Verschillen tussen de wijken

De inwoners van de verschillende wijken in Gorinchem zijn over het algemeen (zeer) tevreden over de gemeentelijke dienstverlening. Op een aantal aspecten zijn er verschillen tussen de wijken.

Inwoners van Stalkaarsen (86%) zijn iets meer tevreden over de juistheid en volledigheid van de informatie, inwoners van Haarwijk (70%) iets minder tevreden. Inwoners van Laag Dalem (88%) zijn iets meer tevreden over de afhandelingstijd, inwoners van Lingewijk (71%) zijn iets minder tevreden over de afhandelingstijd. Ook zijn ze iets minder tevreden over het op de hoogte gesteld zijn van het verloop van de afhandeling (60%). Inwoners van Gildewijk (76%) zijn hier juist iets meer tevreden over. Inwoners van Dalem (61%) kregen minder vaak wat zij wilden, inwoners van de Binnenstad (88%) juist vaker.

Wat betreft de menselijke aspecten van de dienstverlening zijn is er redelijke eensgezindheid tussen de wijken. Inwoners van Wijdschild beoordelen de meeste aspecten van het hoogst. Zo geeft 87% aan dat de medewerker zich verantwoordelijk toonde om daadwerkelijk tot een oplossing te komen, 83% dat de medewerker zich goed kon inleven, 78% dat de medewerker de ruimte bood om mee te denken en 61% was aangenaam verrast.

Inwoners van de Binnenstad (91%) gaven het vaakst aan dat de medewerker hun vraag zo goed mogelijk heeft beantwoord. Inwoners van Stalkaarsen (91%) gaven het vaakst aan dat de medewerker voldoende deskundig was.

Inwoners van Lingewijk (64%) waren wat minder tevreden over het ruimte bieden van de medewerker om mee te denken. Inwoners van Laag Dalem (63%) waren wat minder tevreden over het inleven van de medewerker.

Inwoners van Wijdschild geven vaakst aan dat ze makkelijk aan de benodigde informatie kunnen komen (90%) en dat de gemeente heldere taal gebruikt (75%). Voor inwoners van Dalem (68%) lijkt het het lastigst om gemakkelijk aan de benodigde gemeentelijke informatie te komen. Volgens inwoners van de Binnenstad (64%) gebruikt de gemeente minder vaak heldere taal.

5.5 Antwoorden op de open vraag

Afsluitend aan dit thema hadden de inwoners de gelegenheid om zelf met ideeën te komen die kunnen helpen bij de verbetering van de gemeentelijke dienstverlening van Gorinchem. De suggesties die de inwoners geven gaan voornamelijk om:

- Verbeteren van communicatie
- Website verduidelijken

Om een beter idee te krijgen wat de inwoners nu precies willen veranderen, hier een aantal citaten van inwoners die van toepassing zijn op de eerdergenoemde suggesties:

Op Twitter wordt niet of nauwelijks gereageerd. Is niet van deze tijd. Stadhuis allemaal prima.

De gemeente is niet consequent in de communicatie. Vaak gaat het heel goed; soms echter erg slecht - alsof ze niet gediend is van tegenspraak (bijvoorbeeld Hotel Buiten de Waterpoort).

Maak gebruik van digitale nieuwsbrieven en social media. De krant is zo ouderwets. Als ik een e-mail ontvang van de Gemeente ben ik meer geneigd om de informatie tot mij te nemen, aangezien ik dan gericht de informatie ontvang. Tevens is het technisch mogelijk om zelfs de informatie aan mij te richten over onderwerpen die mij interesseren. Eigenlijk een vorm van 'gerichte reclame'.

De lokale krant is verouderd medium voor informatievoorziening. Misschien wordt informatie/updates/aankondigingen verschaft via internet, maar a) kom ik daar ook alleen als ik informatie zoek en b) weet ik niet of ik mij kan abonneren op een digitale nieuwsbrief (wat ik in ieder geval na deze enquête ga uitzoeken), maar dat zou ik wel interessant vinden. Zo zou ik bijvoorbeeld graag willen weten wat de plannen met de A27 of A15 zijn.

Betere digitale dienstverlening via website, bijvoorbeeld in het geval van meldingen over verstoring openbare orde, meldingen over zwerfafval en dergelijke. Het zou meer van deze tijd zijn als de gemeente hiervoor een app of website heeft met een kaartje waarop meldingen gedaan kunnen worden, waarbij de melder dan ook op de hoogte wordt gehouden van de opvolging. Meldingen kunnen nu via website gedaan worden waarna er geen feedback meer plaatsvindt.

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.

NOOT: de opbouw van dit hoofdstuk is anders dan de voorgaande hoofdstukken. Er zijn geen vragen naar het oordeel van inwoners over het functioneren van de gemeente op dit terrein opgenomen en ook geen prioriteitenmatrix. Uit de testfase van de burgerpeiling is naar voren gekomen dat het voor inwoners lastig is om de onderwerpen op dit thema te relateren aan het functioneren van de gemeente (met andere woorden: het is inwoners niet precies duidelijk welke rol de gemeente op dit thema heeft en was het vragen naar een oordeel hierover dus lastig).

Om specifiek de mening van klanten over de zorgverlening vanuit de gemeente te meten, voert de gemeente jaarlijks verplichte cliëntervaringsonderzoeken uit onder klanten van de WMO/Jeugdzorg. Dit is onderdeel van de Wet Maatschappelijke ondersteuning en de Jeugdwet.

6.1 Algehele gezondheid

Tabel 25 Vraag 34: 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 Gorinchem			Gemeente Gorinchem			Gemeente Gorinchem			Gemeente Gorinchem		
		2014	2017		2014	2017		2014	2017		2014	2017	
(Algemene) lichamelijke gezondheid	672	72	63	68	13	18	18	10	13	10	6	6	4
Fysiek functioneren	671	75	65	69	11	19	17	9	11	10	5	5	4
Geestelijke gezondheid	666	89	83	88	6	9	7	3	5	3	1	2	1
Taal/cultuur	663	92	91	93	5	6	4	3	2	2	0	1	1
Financieel	666	70	71	74	14	14	15	12	9	7	4	6	3
Gevoel 'er niet bij te horen' / 'niet thuis te voelen'	666	81	78	84	13	13	10	5	6	4	2	3	1
Anders	544	90	85	92	4	5	4	3	6	3	3	4	1

Tabel 26 Vraag 32: Hoe tevreden bent u momenteel - over het geheel genomen - met uw leven? (N=658/%)*

	Gemeente Gorinchem 2017	Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners
Rapportcijfer (1-10)	7,7	8,1

* Deze vraag was in 2014 nog niet opgenomen in de vragenlijst.

Tabel 27 Vraag 33: Welk cijfer geeft u - over het algemeen genomen - uw gezondheid? (N=658/%)

	Gemeente Gorinchem 2014	Gemeente Gorinchem 2017	Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners
Rapportcijfer (1-10)	7,5	7,5	7,6

6.2 Sociale contacten

Tabel 28 Vraag 35: Vindt u dat u voldoende contacten heeft met andere mensen? (N=646/%)

	Gemeente Gorinchem 2014	Gemeente Gorinchem 2017		Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners
Ja, zeker	71	72	72	80
Ja, maar ik zou wel wat meer willen	18	16		
Nee, te weinig	11	12		

Tabel 29 Vraag 36: Voelt u zich wel eens eenzaam? (N=665/%)

	Gemeente Gorinchem 2014	Gemeente Gorinchem 2017	Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners
(Vrijwel) nooit	54	52	
Zelden	25	25	
Soms	18	18	
Vaak	3	5	

6.3 Vrijwilligerswerk

Tabel 30 Vraag 38: 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 Gorinchem 2014	[intensief/ incidenteel] gemeente Gorinchem 2017	[intensief/ incidenteel] gemeenten 25.000 - 50.000 inw.
Zorg aan een hulpbehoevende naaste (mantelzorg)	626	13	24	63	37	38	44
Hulp aan burens	635	4	60	36	59	64	67
Aandacht voor burens in een zorgwekkende situatie	634	4	33	63	32	37	39
Vrijwilligerswerk	652	18	19	63	36	37	45

Tabel 31 Vraag 38: In welke mate heeft u zich de afgelopen 12 maanden ingezet voor anderen en/of maatschappelijke doelen? (%)

	Binnenstad	Dalem	Gildewijk	Haarwijk	Laag Dalem	Lingewijk	Stalkaarsen	Wijdschild
Zorg aan een hulpbehoevende naaste (mantelzorg) - intensief	11	16	19	11	15	2	10	15
- Incidenteel	18	18	21	27	22	36	41	22
Hulp aan buren - intensief	2	5	1	10	3	57	55	59
- Incidenteel	61	67	71	48	60	9	9	0
Aandacht voor buren in een zorgwekkende situatie - intensief	3	5	6	2	4	10	3	0
- Incidenteel	35	19	44	33	23	32	46	36
Vrijwilligerswerk - intensief	21	10	18	16	14	25	31	15
- Incidenteel	21	20	15	20	22	16	12	28

De meeste potentie voor vrijwilligerswerk in de toekomst zit bij inwoners van de Binnenstad; 37% geeft aan dit zeker in de toekomst te willen (blijven) doen.

Tabel 32 Vraag 37: In welke van onderstaande verenigingen bent u de afgelopen 12 maanden actief geweest? (N=685/%) (meerdere antwoorden mogelijk)

	Gemeente Gorinchem 2014	Gemeente Gorinchem 2017	Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners
Religieuze of maatschappelijke vereniging	19	15	18
Sportvereniging	34	38	37
Overige (vrijtijds)vereniging	17	16	24
Gezelligheidsvereniging	9	7	12
Culturele vereniging	-	7	-
Ik ben niet actief (geweest) in het verenigingsleven	42	41	36

Tabel 33 Vraag 39: Wilt u in de nabije toekomst vrijwilligerswerk (blijven) doen? (N=544/%)

	Gemeente Gorinchem 2014		Gemeente Gorinchem 2017		Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners
Ja, zeker	28		28		
Ja, misschien	30		35		
Nee	42	42	38	38	34

Tabel 34 Vraag 40: Wat is de reden om geen vrijwilligerswerk te doen? (N=401/%)
(meerdere antwoorden mogelijk)

	Gemeente Gorinchem 2014	Gemeente Gorinchem 2017	Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners
Geen interesse/behoefte	18	18	21
Tijdsgebrek/te druk	65	60	60
Gezondheid	18	16	16
Weet niet wat voor vrijwilligerswerk ik kan doen	7	5	6
Weet niet hoe ik aan vrijwilligerswerk kan komen	2	3	2
Kan geen geschikt vrijwilligerswerk vinden	3	2	2
Anders	9	11	12

Tabel 35 Vraag 41: 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=684/%)
(meerdere antwoorden mogelijk)

	Gemeente Gorinchem 2017	Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners
Oogje in het zeil houden	64	72
Hulp bij boodschappen	46	53
Helpen bij vervoer	33	43
Ondersteuning bij een aanvraag, administratie of computer	27	7
Klusjes in of rond het huis	23	27
Opvangen van kinderen	17	24
Huis schoonhouden of koken	8	8
Medicijnen toedienen of persoonlijke verzorging	8	8
Anders	5	25
Geen, ik kan wegens omstandigheden geen burenhulp geven	10	8
Geen, ik wil geen burenhulp geven	6	6

6.4 Mantelzorg

Tabel 36 Vraag 42: In welke mate voelt u zich belemmerd in uw dagelijkse activiteiten / bezigheden door het geven van zorg aan een hulpbehoevende naaste (mantelzorg)? (n= 181 / %)

	Gemeente Gorinchem 2014	Gemeente Gorinchem 2017	Gemeenten 25.000 - 50.000 inw.
(vrijwel) Nooit	42	33	
Zelden	22	25	
Soms	22	32	
Vaak	14	11	

Tabel 37 Vraag 43: Wanneer u hulp of zorg nodig heeft, kunt u dan terugvallen op... (%)

	N	Ja, zeker			Ja, waarschijnlijk			Nee		
		Gemeente Gorinchem 2014	Gemeente Gorinchem 2017	Gemeenten 25.000 - 50.000 inw.	Gemeente Gorinchem 2014	Gemeente Gorinchem 2017	Gemeenten 25.000 - 50.000 inw.	Gemeente Gorinchem 2014	Gemeente Gorinchem 2017	Gemeenten 25.000 - 50.000 inw.
a Familie	661	66*	67	67*	28*	20	26*	6*	12	7*
b Vrienden of kennissen	594	-	50	-	-	40	-	-	10	-
c Mensen in de buurt	580	24	22	29	48	53	52	28	25	19

* Categorie familie of vrienden.

6.5 Verschillen tussen de wijken

Inwoners van Gildewijk (20%) en Stalkaarsen (15%) geven vaker aan dat ze te weinig contacten hebben. Ook voelen deze inwoners zich vaker eenzaam. In Stalkaarsen voelt 36% zich soms tot vaak eenzaam, in Gildewijk is dit 30%.

Inwoners van Stalkaarsen (47%) zijn het minst actief in het verenigingsleven, inwoners van de Binnenstad (61%) het meest actief.

In de buurten Stalkaarsen (28% zeker) en Wijdschild (26%) geven inwoners vaker dan gemiddeld aan te kunnen terugvallen op mensen uit de buurt. In de Binnenstad (13%) geven inwoners dit het minst vaak aan.

6.6 Antwoorden op de open vraag

Afsluitend bij dit thema kregen de inwoners de mogelijkheid om de gemeente ideeën of bepaalde initiatieven mee te geven. Binnen dit thema vinden de inwoners het over het algemeen een stuk lastiger om verbeterpunten aan te geven.

Inwoners van Gorinchem vinden het belangrijk dat de initiatieven waar inwoners zich bij kunnen aansluiten. Daarnaast zijn ze bijvoorbeeld ook van mening dat de zorg voor ouderen niet alleen maar gedaan kan worden door mantelzorgers.

Tot slot geven inwoners aan dat de gemeente meer tijd zou moeten steken in het werven van vrijwilligers/het ondersteunen van vrijwilligers.

Hieronder vindt u enkele quotes afkomstig van inwoners ter illustratie:

Een platform voor flexibele vrijwilligersondersteuning opzetten, waar vrijwilligers kunnen inschrijven op flexibel basis in plaats van met vaste frequentie.

Meer energie en geld steken in de afkalvende ouderenzorg. Niet altijd leunen op mantelzorg. Geen afschuifstelsel op erop na houden.

Inventariseren van behoefte aan en het geven van mantelzorg, opdat vraag en aanbod nog beter op elkaar afgestemd kunnen worden.

Vrijwilligersklussenbank meer promoten.

7 Extra vragen gemeente Gorinchem

De gemeente Gorinchem heeft ervoor gekozen om op verschillende thema's extra vragen toe te voegen aan de standaard vragenlijst van de burgerpeiling. De volgende thema's komen aan bod:

- Communicatie
- Sport en bewegen

7.1 Communicatie

Tabel 38 Vraag 48: Hoe vaak heeft u in de afgelopen 12 maanden gebruik gemaakt van onderstaande informatiebronnen voor informatie over de gemeente Gorinchem? (N=623/(%))

De website www.gorinchem.nl	N	(Vrijwel) altijd	Vaak	Soms	(Vrijwel) nooit
De website www.gorinchem.nl	623	4	14	52	31
Gemeentenieuws in De Stad Gorinchem	630	12	25	31	31
Twitter van de gemeente Gorinchem	587	1	2	4	93
Facebook van de gemeente Gorinchem	586	0	3	10	88
Gemeentegids	609	1	3	22	74
Andere informatiebron	465	1	3	5	91

Tabel 39 Vraag 49: Kunt u voor de informatiebron die u het meest gebruikt, aangeven of u informatie mist? Zo ja, welke informatie mist u hierin?

	N	Ja, ik mis informatie	Nee, ik mis geen informatie
Totaal gemeente	625	9	91

Van de inwoners die informatie missen, geeft een deel aan dat ze de vindbaarheid, duidelijkheid en zichtbaarheid van de informatie missen.

Andere inwoners benoemen specifieke onderwerpen. De volgende onderwerpen worden onder andere genoemd: nieuwbouwprojecten, langetermijnvisie, wijk gebonden informatie, woningruil, informatie voor ouderen, vacatures, tijden van rommelmarkten, avondvierdaagse, kermis en koopzondagen worden genoemd.

Tabel 40 Vraag 50: Kent u de e-mailservice waarbij u wekelijks via e-mail de bekendmakingen (over omgevingsvergunningen, verkeersmaatregelen, besluiten et cetera) van de gemeente ontvangt? (%)

	N	Ja	Nee
Binnenstad	139	12	88
Dalem	33	9	91
Gildenwijk	98	11	89
Haarwijk	105	11	89
Laag Dalem	148	7	93
Lingewijk	45	8	92
Stalkaarsen	45	11	89
Wijdschild	36	3	97
Totaal gemeente	661	9	91

Tabel 41 Vraag 51: Zou u zich willen aanmelden voor deze e-mailservice? (U kunt zich hiervoor aanmelden via www.zoek.overheid.nl) (%)

	N	Ja	Nee
Binnenstad	101	42	58
Dalem	25	50	50
Gildenwijk	78	25	75
Haarwijk	84	42	58
Laag Dalem	111	45	55
Lingewijk	30	36	64
Stalkaarsen	30	39	61
Wijdschild	29	54	46
Totaal gemeente	497	40	60

Tabel 42 Vraag 52: Hoe zou u het liefste op de hoogte worden gehouden over informatie van de gemeente? (meerdere antwoorden mogelijk) (%)

	N*	Via e-mailservice bekendmaking en	Via mijnoverheid.nl	Via de regionale krant	Via huis-aan-huisblad	Via de website van de gemeente	Via de nieuwsbrief van de gemeente	Via sociale media van de gemeente
Binnenstad	142	30	13	30	34	36	17	18
Dalem	34	33	28	33	40	27	35	11
Gildewijk	99	18	16	30	48	28	20	16
Haarwijk	107	33	18	31	48	25	30	9
Laag Dalem	151	28	13	29	52	37	25	12
Lingewijk	46	26	19	49	53	33	31	30
Stalkaarsen	46	24	20	44	54	43	37	13
Wijdschild	38	22	13	31	42	33	36	14
Totaal gemeente	678	27	16	32	46	32	26	15

Tabel 43 Vraag 53: Hoe waardeert u de volgende aspecten van de website van de gemeente Gorinchem?

	N*	Rapportcijfer (1-10)
Vormgeving	425	6,9
Gebruiksvriendelijkheid	428	6,9
Overzichtelijkheid	430	6,8
Vindbaarheid van de informatie	432	6,7

Tabel 44 Vraag 54: Heeft u een social-media account? Zo ja, welke? (meerdere antwoorden mogelijk) (N=677)

	%
Facebook	57
Twitter	15
Instagram	21
Pinterest	14
Snapchat	10
Ik heb geen social media account	36

Tabel 45 Vraag 55: Volgt u de gemeente Gorinchem op social media? (n= 420)

	%
Ja	20
Nee	80

Tabel 46 Vraag 57: Heeft u behoefte om via social media geïnformeerd te worden door de gemeente Gorinchem (N=404)

	%
Nee, ik ontvang al voldoende informatie van de gemeente via social media	28
Nee, ik heb geen behoefte om via social media geïnformeerd te worden	58
Ja, ik heb behoefte van informatie over de volgende onderwerpen	14

Tabel 47 Vraag 58: Zou de gemeente Gorinchem social media vaker in moeten zetten? (N=655)

	%
Ja	20
Nee	17
Weet niet	63

7.2 Sport en bewegen

Sport en bewegen

De Nederlandse Norm Gezond Bewegen is vastgesteld op 5 dagen per week, minimaal 30 minuten per dag matig intensief bewegen en in blokjes van minimaal 10 minuten aaneengesloten. Onder matig intensief verstaat men activiteiten zoals stevig doorfietsen, doorwandelen of wat zwaardere werkzaamheden in de tuin.

Bijna een kwart van de inwoners van Gorinchem haalt altijd de Nederlandse Norm Gezond bewegen en nog eens bijna een kwart haalt dit bijna altijd. Inwoners van Wijdschild (32%) halen dit vaker altijd, inwoners van Laag Dalem (17%) halen dit minder vaak altijd.

Tabel 48 Vraag 59: Hoe vaak haalt u wekelijks de Nederlandse Norm Gezond Bewegen? (%)

	N	Nooit (0x per jaar)	Bijna nooit (1 tot 8x per jaar)	Soms (9 tot 18x per jaar)	Regelmatig (19 tot 36x per jaar)	Bijna altijd (37-51x per jaar)	Altijd
Binnenstad	138	13	6	14	22	20	25
Dalem	33	6	9	3	34	26	23
Gildenvijk	97	11	3	13	21	22	30
Haarwijk	103	13	14	12	23	17	22
Laag Dalem	147	10	8	14	18	33	17
Lingewijk	46	8	6	13	28	25	21
Stalkaarsen	45	4	13	16	29	16	22
Wijdschild	37	3	3	6	32	23	32
Totaal gemeente	656	10	8	13	23	23	23

Tabel 49 Vraag 59: Hoe vaak haalt u wekelijks de Nederlandse Norm Gezond Bewegen? (%) - uitgesplitst naar leeftijd

	N	Nooit (0x per jaar)	Bijna nooit (1 tot 8x per jaar)	Soms (9 tot 18x per jaar)	Regelmatig (19 tot 36x per jaar)	Bijna altijd (37-51x per jaar)	Altijd
18 - 29 jaar	51	8	6	6	28	18	36
30 - 39 jaar	82	5	8	21	30	22	15
40 - 54 jaar	149	7	7	14	21	32	19
55 - 64 jaar	134	12	7	15	18	24	24
65 - 74 jaar	148	14	10	12	23	18	23
75 - 85 jaar	91	28	14	10	14	10	24
Totaal gemeente	656	10	8	13	23	23	23

Tabel 50 Vraag 60: Sport u? (%)

	N	%
Ja	639	75
Nee, (bijna) nooit	639	25

Tabel 51 Vraag 60: Sport u in georganiseerd en/of in ongeorganiseerd verband? (%)

	N	%
Ongeorganiseerd verband	451	92
Georganiseerd verband	411	56

Drie kwart (75%) van de inwoners van Gorinchem sport. 92% van de sporters doet dit in ongeorganiseerd verband en 56% van de sporters doet dit (ook) in georganiseerd verband.

Bijlage A Onderzoeksverantwoording

KING heeft in de handleiding voor de burgerpeiling opgenomen dat de *absolute ondergrens* voor publicatie op 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 Gorinchem is boven de minimaal wenselijke respons uitgekomen, namelijk op 703 ingevulde vragenlijsten. De maximale foutenmarge ligt bij deze respons op 3,6%. In onderstaande tabel is de respons naar type vragenlijst weergegeven.

Tabel 1 Respons naar type vragenlijst

	Papieren vragenlijst		Online vragenlijst		Totale respons
	n	%	n	%	n
Binnenstad	71	50	71	50	142
Dalem	16	47	18	53	34
Gildewijk	68	69	31	31	99
Haarwijk	65	61	42	39	107
Laag dalem	78	52	73	48	151
Lingewijk	28	61	18	39	46
Stalkaarsen	27	59	19	41	46
Wijdschild	15	39	23	61	38
Totaal gemeente	380	54	323	46	703
Responspercentage*					32%

* Op basis van 2.200 verstuurd vragenlijsten

Veldwerk burgerpeiling

De gemeente Gorinchem heeft in april-mei 2017 via het PON deelgenomen aan de burgerpeiling van Waarstaatjegemeente.nl. De gemeente heeft ervoor gekozen om alle inwoners van de steekproef van 2.200 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 april 2017 heeft de gemeente de uitnodiging voor het onderzoek verzonden aan de steekproef van 2.200 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 ondervertegenwoordiging 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 tot en met 85 jaar.

Achtergrondkenmerken respondenten

Hieronder geven we in tabellen de achtergrondkenmerken van de **703 respondenten** van de burgerpeiling weer. De gegevens zijn ongewogen.

Tabel 1 Respons naar geslacht

	abs	%
Vrouw	312	44
Man	349	50
<i>Niet ingevuld</i>	42	6

Tabel 2 Respons naar leeftijd

	abs	%
18 tot en met 29 jaar	51	7
30 tot en met 39 jaar	83	12
40 tot en met 54 jaar	154	22
55 tot en met 64 jaar	136	19
65 tot en met 74 jaar	151	21
75 jaar en ouder	94	13
<i>Niet ingevuld</i>	34	5

Tabel 3 Respons naar opleidingsniveau

	abs	%
Lagere school / basisonderwijs / geen onderwijs	67	10
Vmbo / Mavo	117	17
Vwo / Havo	52	7
Middelbaar beroepsonderwijs (mbo)	177	25
Hoger beroepsonderwijs (hbo)	179	25
Wetenschappelijk onderwijs (universiteit)	68	10
<i>Niet ingevuld</i>	43	6

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.

