

# Burgerpeiling en KTO Balie 2021 gemeente Heemstede

Waarstaatjegemeente.nl  
Beleidsthema's



# **Burgerpeiling en KTO Balie 2021 gemeente Heemstede**

Waarstaatjegemeente.nl  
Beleidsthema's

Loet Verhoeven MSc  
Fenna Bijster MSc  
drs. Karin du Long

# Colofon

Het PON & Telos heeft dit onderzoek verricht in opdracht van gemeente Heemstede.



## Auteur(s)

Loet Verhoeven, Fenna Bijster en Karin du Long

## Het PON & Telos publicatienummer

211275-01

## Datum

februari 2022



## © 2022 Het PON & Telos

Het auteursrecht van deze publicatie berust bij Het PON & Telos. 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 & Telos. Hoewel deze publicatie met de grootst mogelijke zorg is samengesteld, kan Het PON & Telos geen enkele aansprakelijkheid aanvaarden voor eventuele fouten.

## Meer informatie

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

# Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
1.1	De burgerpeiling in het kort	3
1.2	Nut en noodzaak van de burgerpeiling	4
1.3	Leeswijzer	4
2	Totaalbeeld gemeente Heemstede	6
2.1	Waardering per thema	6
2.2	Totaalbeeld naar achtergrondkenmerken	8
3	Woon- en leefklimaat	10
3.1	Stellingen over woon- en leefklimaat - 2021	10
3.2	Vergelijking met meting 2019	14
3.3	Wonen in de buurt	18
3.4	Inzet voor de buurt	19
3.5	Veiligheid in de buurt	20
4	Relatie inwoner-gemeente	22
4.1	Stellingen over relatie inwoner-gemeente - 2021	22
4.2	Vergelijking met meting 2019	24
5	Gemeentelijke dienstverlening	26
5.1	Stellingen over gemeentelijke dienstverlening - 2021	26
5.2	Vergelijking met meting 2019	29
5.3	Contact met de gemeente	32
5.4	Digitale dienstverlening en communicatie	33
6	Zorg en Welzijn	34
6.1	Algehele gezondheid	34
6.2	Sociale contacten	36
6.3	Inzet voor anderen en/of maatschappelijke doelen	37
6.4	Steun van anderen	39
6.5	Zelfredzaamheid	40
6.6	Extra vragen coronavirus	41
6.7	Afsluitende open vragen	42
7	Resultaten Klanttevredenheidsonderzoek Balie	43
7.1	Achtergrond onderzoek	43
7.2	Resultaten KTO balie	44
	Bijlage A. Onderzoeksverantwoording	49
	Bijlage B. Achtergrondkenmerken	51
	Bijlage C. Vragenlijst Burgerpeiling	54
	Bijlage D. Vragenlijst KTO Balie	67



# 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 & Telos hiervoor in 2013 een standaard ontwikkeld die uitgaat van verschillende maatschappelijke thema's.

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 zoals het contact met de medewerker van de gemeente, de (gewenste) contactvorm en digitale dienstverlening.
- **Zorg en welzijn**  
Het onderdeel Zorg en welzijn gaat in op de decentralisatie en de maatschappelijke veerkracht (vrijwilligerswerk, mantelzorg).

*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. 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. 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](https://www.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](https://www.waarstaatjegemeente.nl) kunnen gemeenten beleid onderbouwen, verder vormgeven of besluiten aan te passen.

## 1.3 Leeswijzer

In deze rapportage zijn de resultaten weergegeven van de burgerpeiling zoals die door Het PON & Telos is uitgevoerd voor de gemeente Heemstede in de periode november 2021 - januari 2022. In hoofdstuk 2 komen de totaalresultaten aan de orde. In de vervolg-hoofdstukken bespreken we de resultaten per thema. In de bijlagen vindt u de onderzoeks-verantwoording, de analyse van de resultaten naar achtergrondkenmerken en de gehanteerde vragenlijst.

### Weergave stellingen per hoofdstuk

In de vragenlijst worden bij de thema's Woon- en leefklimaat, Relatie inwoner-gemeente en Gemeentelijke dienstverlening stellingen voorgelegd aan respondenten. Deze stellingen presenteren we telkens in een driedeling:

- 75% van de inwoners of meer is het (helemaal) eens met een stelling (= groen; positief).
- 50-75% van de inwoners is het (helemaal) eens met een stelling (= grijs; grijs gebied).
- 50% van de inwoners of minder is het (helemaal) eens met de stelling (= oranje; aandachtspunt).

Het thema 'Zorg en welzijn' bevat geen stellingen en derhalve ook geen tabellen met een driedeling.



### Vergelijking in de tijd

De gemeente Heemstede heeft de burgerpeiling eerder, in 2019, laten uitvoeren. In dit rapport maken we ook een vergelijking met de resultaten van die meting. Getoetst is of de resultaten van de huidige meting significant afwijken van de vorige meting. Wanneer een resultaat van de meting in 2021 significant hoger of lager is ten opzichte van de vorige meting in 2019, kunnen we veronderstellen dat dit verschil niet op toeval berust. Of een resultaat afwijkt is afhankelijk van de grootte van de groep respondenten (n) en de spreiding van de antwoorden.

We hebben in het rapport significante verschillen tussen de twee metingen eveneens aangeduid met **blauw (positieve afwijking)**, dan wel **oranje (negatieve afwijking)**. Indien het verschil in resultaat significant afwijkt, maar niet per se positief of negatief is te noemen, zijn de verschillen aangeduid met **grijs (neutrale afwijking)**.

### Vergelijkingsgemeenten

In het rapport zijn de resultaten van de gemeente Heemstede vergeleken met andere gemeenten die in 2020 of 2021 aan de burgerpeiling hebben meegedaan en qua grootte (25.000 – 50.000 inwoners) vergelijkbaar zijn met gemeente Heemstede.

Ten tijde van het analyseren van de data (februari 2022) bevat de database van [www.waarstaatjegemeente.nl](http://www.waarstaatjegemeente.nl) de referentiegegevens van 21 andere gemeenten met 25.000 – 50.000 inwoners die in 2020 of 2021 meegedaan hebben aan de burgerpeiling. Dat zijn de gemeenten: Albrandswaard, Bergen, Best, Castricum, Diemen, Ermelo, Gemert-Bakel, Gilze en Rijen, Gorinchem, Hollands Kroon, Houten, Krimpen aan den IJssel, Lochem, Montferland, Noordoostpolder, Raalte, Ridderkerk, Teylingen, Voorschoten, Wassenaar en Wijchen.

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 Heemstede

### 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>1</sup>:

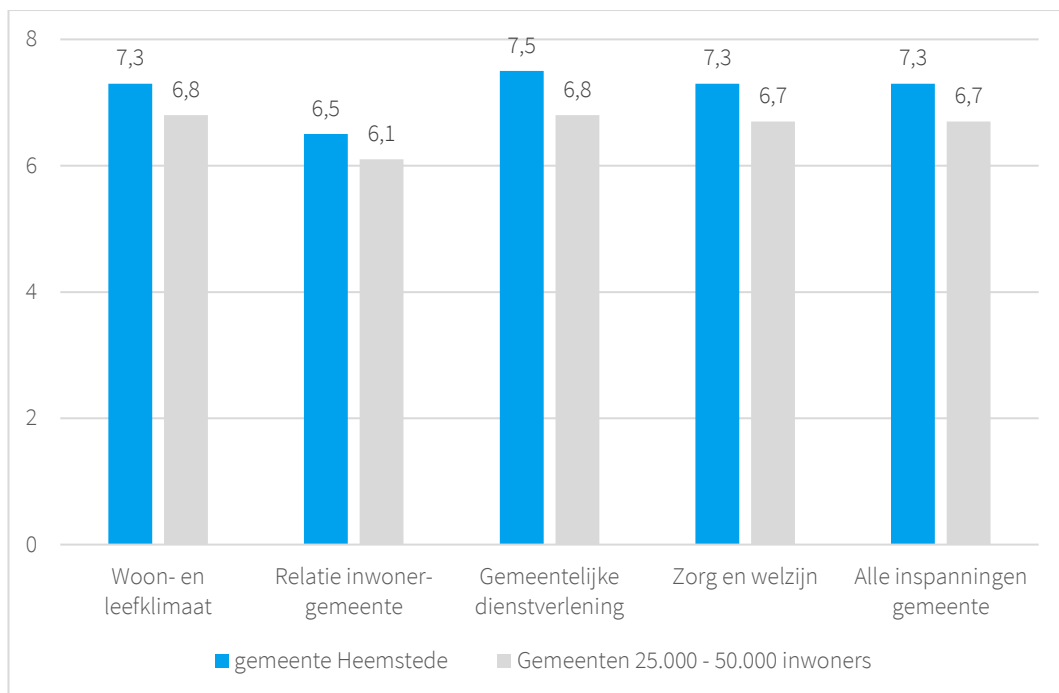
- **Woon- en leefklimaat:** Vraag 12: Hoe waardeert u de zorg van uw gemeente voor de woon- en leefomgeving?
- **Relatie inwoner-gemeente:** Vraag 23: Hoe waardeert u de wijze waarop uw gemeente inwoners en organisaties betreft bij (de uitvoering van) het beleid en de samenwerking zoekt?
- **Gemeentelijke dienstverlening:** Vraag 24: Hoe waardeert u - over het algemeen - de dienstverlening van uw gemeente?
- **Zorg en welzijn:** Vraag 49: Hoe waardeert u de inspanningen van uw gemeente om inwoners volledig te laten deelnemen aan de maatschappij?
- **Totale waardering gemeente:** Vraag 50: Hoe waardeert u alle inspanningen van uw gemeente voor haar inwoners?

Tabel 1 Totaaloordeel per thema

Thema's	n	gemiddeld cijfer 2021 (1-10)	gemiddeld cijfer 2019 (1-10)	Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners	< 5 %	6-7 %	8+ %	weet niet %
<b>Woon- en leefklimaat</b> <i>Vraag 12: Hoe waardeert u de zorg van uw gemeente voor de woon- en leefomgeving?</i>	506	7,3	7,1	6,8	6	42	45	6
<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>	339	6,5	6,5	6,1	14	33	16	37
<b>Gemeentelijke dienstverlening</b> <i>Vraag 24: Hoe waardeert u - over het algemeen - de dienstverlening van uw gemeente?</i>	473	7,5	7,4	6,8	4	39	46	12
<b>Zorg en welzijn</b> <i>Vraag 49: Hoe waardeert u de inspanningen van uw gemeente om inwoners volledig te laten deelnemen aan de maatschappij?</i>	197	7,3	6,8	6,7	3	16	18	63
<b>Alle inspanningen gemeente</b> <i>Vraag 50: Hoe waardeert u alle inspanningen van uw gemeente voor haar inwoners?</i>	372	7,3	7,1	6,7	4	34	34	28

<sup>1</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 Heemstede waarderen de zorg van de gemeente voor de woon- en leefomgeving gemiddeld met een **7,3**.

Inwoners tussen de 30 en 39 jaar oud waarderen de zorg van de gemeente voor de woon- en leefomgeving hoger dan inwoners van andere leeftijdsgroepen (7,7).

Daarnaast waarden inwoners die minder dan twee jaar woonachtig zijn in de gemeente de zorg van de gemeente voor de woon- en leefomgeving significant hoger dan andere inwoners (7,9).

### Relatie inwoner-gemeente

De inwoners van de gemeente Heemstede waarderen de relatie tussen inwoners en de gemeente gemiddeld met een **6,5**.

Inwoners van 75 jaar en ouder waarderen de relaties tussen inwoners en gemeente hoger dan inwoners van andere leeftijden (6,9).

Inwoners die 2 tot 5 jaar woonachtig zijn in de gemeente waarderen de relatie tussen inwoners en de gemeente significant hoger dan inwoners die er langer of korter wonen (6,9).

### Gemeentelijke dienstverlening

De inwoners van de gemeente Heemstede waarderen de gemeentelijke dienstverlening met een **7,5**.

Inwoners tussen de 30 en 39 jaar oud waarderen de gemeentelijke dienstverlening significant hoger dan de rest van de inwoners (8,0).

Tevens waarderen inwoners met een gezinssamenstelling anders dan eenoudergezinnen, twee volwassenen zonder kinderen, twee volwassenen met kinderen, of alleenstaanden, de gemeentelijke dienstverlening hoger dan inwoners met een andere gezinssamenstelling (8,4).

Inwoners die 2 tot 5 jaar woonachtig zijn in de gemeente waarderen de dienstverlening hoger dan inwoners die er langer of korter wonen (7,8).

### Zorg en welzijn

Het thema 'zorg en welzijn' wordt door de inwoners van de gemeente Heemstede beoordeeld met een **7,3**.

Inwoners die minder dan 2 jaar woonachtig zijn in de gemeente beoordelen het thema 'zorg en welzijn' significant hoger dan inwoners die al langer woonachtig zijn in de gemeente (8,1).

## 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 Stellingen over woon- en leefklimaat - 2021

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>	Basisonderwijs is voldoende nabij voor (mijn) kinderen	317	96	3	1
	Ik voel me thuis in deze buurt	541	90	7	3
	Winkels voor dagelijkse boodschappen zijn voldoende nabij	535	89	6	5
	Buurtbewoners gaan op een prettige manier met elkaar om	530	85	12	4
	In mijn buurt zijn weinig tot geen dingen kapot	536	84	10	5
	In mijn buurt is voldoende groen	537	82	10	8
	Mijn buurt is schoon	543	80	13	7
	Ik zou niet zo snel weggaan uit deze buurt	531	78	13	8
Buurtbewoners zijn te vertrouwen	492	77	20	3	
<b>(helemaal) eens 50% - 75% van de inwoners</b>	Perken, plantsoenen en parken in mijn buurt zijn goed onderhouden	534	71	13	16
	Straten, paden en trottoirs in mijn buurt zijn goed begaanbaar	541	67	16	17
	Buurtbewoners staan altijd voor elkaar klaar	504	67	28	6
	In mijn buurt is voldoende parkeergelegenheid	531	62	13	25
	Er wordt voldoende gedaan aan de leefbaarheid in mijn buurt	505	52	38	10
<b>(helemaal) eens &lt;50% van de inwoners</b>	De gemeente ondersteunt buurtinitiatieven op het gebied van leefbaarheid	361	35	45	20
	De gemeente betreft de buurt voldoende bij de aanpak van leefbaarheid	430	31	48	21
	De gemeente doet een beroep op de buurtbewoners om zelf een bijdrage te leveren aan leefbaarheid	406	30	41	29

\* Vraag 2, vraag 3, vraag 8, vraag 10, vraag 13, vraag 17

## Stellingen over woon- en leefklimaat – opvallende punten



### 75% of meer van de inwoners:

- vindt basisonderwijs voldoende nabij voor (hun) kinderen;
- voelt zich thuis in deze buurt;
- vindt dat winkels voor dagelijkse boodschappen voldoende nabij zijn.
- vindt dat buurtbewoners op een prettige manier met elkaar omgaan;
- vindt dat er in hun buurt weinig tot geen dingen kapot zijn;
- vindt dat in hun buurt voldoende groen is;
- vindt dat hun buurt schoon is;
- zou niet zo snel weggaan uit deze buurt;
- vindt dat buurtbewoners te vertrouwen zijn.

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

- vindt dat perken, plantsoenen en parken in hun buurt goed onderhouden zijn;
- vindt dat straten, paden en trottoirs in hun buurt goed begaanbaar zijn;
- vindt dat buurtbewoners altijd voor elkaar klaarstaan;
- vindt dat in hun buurt is voldoende parkeergelegenheid;
- vindt dat er voldoende wordt gedaan aan de leefbaarheid in hun buurt.

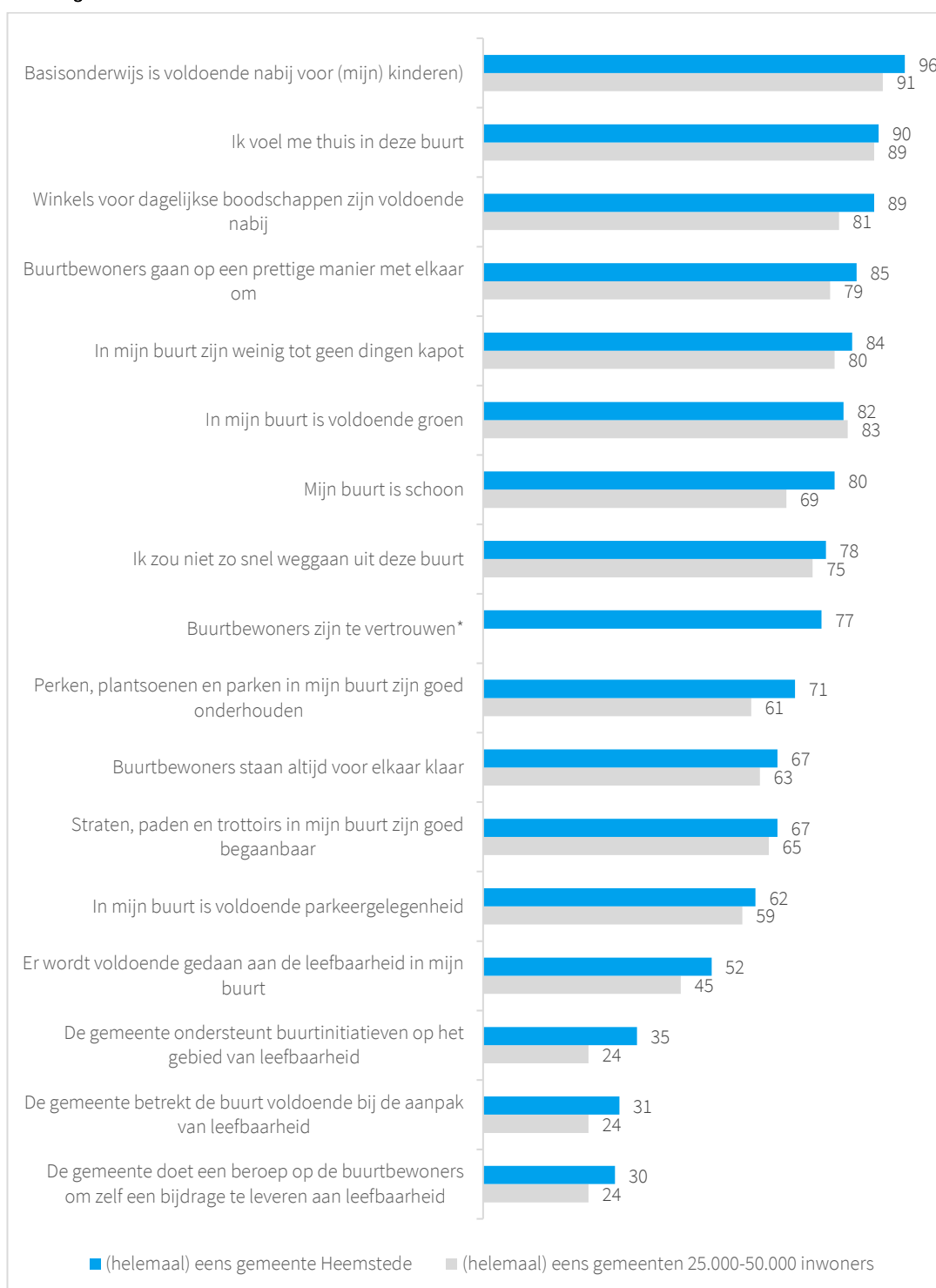


### Minder dan 50% van de inwoners:

- vindt dat de gemeente buurtinitiatieven op het gebied van leefbaarheid ondersteunt;
- vindt dat de gemeente de buurt voldoende betreft bij de aanpak van leefbaarheid;
- vindt dat de gemeente een beroep doet op de buurtbewoners om zelf een bijdrage te leveren aan leefbaarheid.

## Vergelijking met referentiegemeenten

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



\*Nieuwe stelling in vragenlijst burgerpeiling



## Stellingen over voorzieningen in de gemeente - 2021

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

		n	(zeer) tevreden	niet tevreden/ niet ontevreden	(zeer) ontevreden
(zeer) tevreden 75% of meer van de inwoners	(Gezondheids-) zorgvoorzieningen	480	87	8	5
	Sportvoorzieningen	434	81	13	6
	Openbaar vervoer	492	76	12	12
(zeer) tevreden 50% - 75% van de inwoners	Welzijnsvoorzieningen	312	65	28	7
	Speelvoorzieningen	371	64	18	18
(zeer) tevreden < 50% van de inwoners	Geen van de voorzieningen valt in deze categorie.				

## Stellingen over voorzieningen in de gemeente - opvallende punten



75% of meer van de inwoners is tevreden over:

- (gezondheids-)zorgvoorzieningen
- sportvoorzieningen
- openbaar vervoer

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

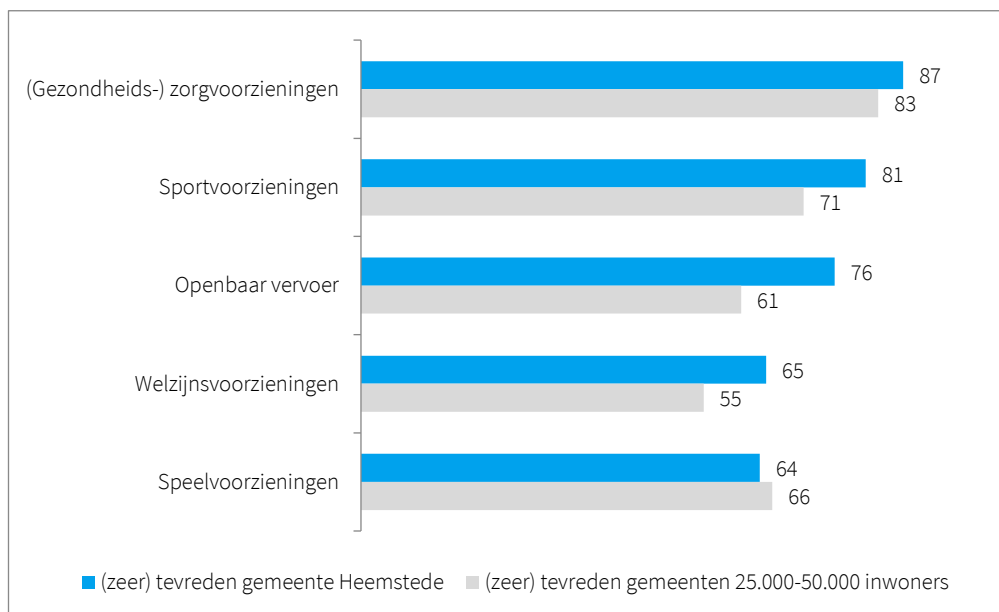
- welzijnsvoorzieningen
- speelvoorzieningen



Minder dan 50% van de inwoners is tevreden over:

## Vergelijking met referentiegemeenten

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



## 3.2 Vergelijking met meting 2019

In deze paragraaf vergelijken we de resultaten van het thema woon- en leefklimaat met de resultaten van het onderzoek in 2019. Aan het einde van de paragraaf vatten we de verschillen kort in tekst samen.

**Tabel 4** Vraag 2a: Ik voel me thuis in deze buurt (%)

	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Heemstede 2021	541	90	7	3
Heemstede 2019	605	93	4	3
Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners		89	8	3

**Tabel 5** Vraag 2b: Ik zou niet snel weggaan uit deze buurt (%)

	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Heemstede 2021	531	78	13	8
Heemstede 2019	595	76	15	9
Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners		75	14	11

Tabel 6 Vraag 3a: Buurtbewoners gaan op een prettige manier met elkaar om (%)

	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Heemstede 2021	530	85	12	4
Heemstede 2019	599	81	14	5
Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners		79	16	5

Tabel 7 Vraag 3b: Buurtbewoners staan altijd voor elkaar klaar (%)

	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Heemstede 2021	504	67	28	6
Heemstede 2019	574	63	27	10
Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners		63	29	8

Tabel 8 Vraag 3c: Buurtbewoners zijn te vertrouwen (%)

	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Heemstede 2021	492	77	20	3
Heemstede 2019	573	75	20	5
Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners		Geen referentiegegevens beschikbaar		

Tabel 9 Vraag 8a: Perken, plantsoenen en parken in mijn buurt zijn goed onderhouden (%)

	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Heemstede 2021	534	71	13	16
Heemstede 2019	597	70	16	13
Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners		61	19	20

Tabel 10 Vraag 8b: Straten, paden en trottoirs in mijn buurt zijn goed begaanbaar (%)

	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Heemstede 2021	541	67	16	17
Heemstede 2019	604	64	19	17
Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners		65	15	20

Tabel 11 Vraag 8c: In mijn buurt zijn weinig tot geen dingen kapot (%)

	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Heemstede 2021	536	84	10	5
Heemstede 2019	597	84	11	4
Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners		80	13	7

Tabel 12 Vraag 8d: Mijn buurt is schoon (%)

	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Heemstede 2021	543	80	13	7
Heemstede 2019	599	78	15	7
Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners		69	17	14

Tabel 13 Vraag 10: Er wordt voldoende gedaan aan de leefbaarheid van mijn buurt (%)

	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Heemstede 2021	505	52	38	10
Heemstede 2019	563	51	36	12
Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners		45	55	

Tabel 14 Vraag 13a: De gemeente betreft de buurt voldoende bij de aanpak van leefbaarheid (%)

	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Heemstede 2021	430	31	48	21
Heemstede 2019	498	33	41	26
Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners		24	45	31

Tabel 15 Vraag 13b: De gemeente doet een beroep op de buurtbewoners om zelf een bijdrage te leveren aan de leefbaarheid (%)

	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Heemstede 2021	406	30	41	29
Heemstede 2019	477	24	45	31
Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners		24	45	31

Tabel 16 Vraag 13c: De gemeente ondersteunt buurtinitiatieven op het gebied van leefbaarheid voldoende (%)

	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Heemstede 2021	361	35	45	20
Heemstede 2019	424	25	53	22
Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners		24	50	26

Tabel 17 Vraag 16a: In mijn buurt is voldoende groen (%)

	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Heemstede 2021	537	82	10	8
Heemstede 2019	597	84	7	9
Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners		83	8	9

Tabel 18 Vraag 16b: In mijn buurt is voldoende parkeergelegenheid (%)

	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Heemstede 2021	531	62	13	25
Heemstede 2019	590	57	16	28
Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners		59	13	28

Tabel 19 Vraag 16c: Winkels voor dagelijkse boodschappen zijn voldoende nabij (%)

	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Heemstede 2021	535	89	6	5
Heemstede 2019	599	88	6	6
Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners		81	9	10

Tabel 20 Vraag 16d: Basisonderwijs is voldoende nabij voor (mijn) kinderen (%)

	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Heemstede 2021	317	96	3	1
Heemstede 2019	390	94	4	2
Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners		91	6	3

Tabel 21 Vraag 17a: Tevredenheid over (gezondheids-)zorgvoorzieningen (%)

	n	(zeer) tevreden	niet tevreden / niet ontevreden	(zeer) ontevreden
Heemstede 2021	480	87	8	5
Heemstede 2019	390	86	11	3
Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners		83	13	4

Tabel 22 Vraag 17b: Tevredenheid over welzijnsvoorzieningen (%)

	n	(zeer) tevreden	niet tevreden / niet ontevreden	(zeer) ontevreden
Heemstede 2021	312	65	28	7
Heemstede 2019	376	63	30	7
Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners		55	32	13

Tabel 23 Vraag 17c: Tevredenheid over speelvoorzieningen (%)

	n	(zeer) tevreden	niet tevreden / niet ontevreden	(zeer) ontevreden
Heemstede 2021	371	64	18	18
Heemstede 2019	429	60	22	18
Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners		66	20	14

Tabel 24 Vraag 17d: Tevredenheid over sportvoorzieningen (%)

	n	(zeer) tevreden	niet tevreden / niet ontevreden	(zeer) ontevreden
Heemstede 2021	434	81	13	6
Heemstede 2019	487	79	15	6
Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners		71	21	8

Tabel 25 Vraag 17e: Tevredenheid over openbaar vervoer (%)

	n	(zeer) tevreden	niet tevreden / niet ontevreden	(zeer) ontevreden
Heemstede 2021	492	76	12	12
Heemstede 2019	562	68	17	15
Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners		61	22	17

### Significante verschillen met 2019

- Buurtbewoners staan altijd voor elkaar klaar: minder mensen zijn het oneens (6%) met deze stelling dan in 2019 (10%).
- De gemeente ondersteunt buurtinitiatieven op het gebied van leefbaarheid voldoende: meer mensen zijn het eens (35%) met deze stelling dan in 2019 (25%).
- De tevredenheid over openbaar vervoer is toegenomen: van 68% (zeer) tevreden in 2019 naar 76% (zeer) tevreden in 2021.

## 3.3 Wonen in de buurt

Tabel 26 Vraag 1: Hoe prettig vindt u het om in uw buurt te wonen? (n = 541)

	Gemeente Heemstede 2021	Gemeente Heemstede 2019	Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners
Rapportcijfer (1-10)	8,4	8,4	8,1

Tabel 27 Vraag 4: Voelt u zich betrokken bij de mensen die in uw buurt wonen? (n = 540 / %)

	Gemeente Heemstede 2021	Gemeente Heemstede 2019	Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners
Ja, bij bijna iedereen	6	6	8
Ja, bij de meeste wel	36	33	33
Bij sommigen wel, bij sommigen niet	48	51	47
Nee, bij de meeste mensen niet	7	8	8
Nee, bij vrijwel niemand	2	2	4

Tabel 28 Vraag 6: In welke mate ervaart u overlast van buurtbewoners? (n = 541 / %)

	Gemeente Heemstede	Gemeente Heemstede	Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners
	2021	2019	
Heel veel	2	1	2
Veel	4	3	6
Niet veel, niet weinig	15	20	20
Weinig	36	33	28
Nauwelijks tot geen	43	43	45

#### Resultaten Wonen in de buurt

Respondenten beoordelen hun woongenot met een dikke voldoende, een 8,4.

Minder dan de helft (42%) van de respondenten voelt zich bij de meeste mensen in de buurt betrokken. 9% voelt zich bij de meeste mensen niet betrokken.

Vrijwel niemand ervaart (veel) overlast van buurtbewoners. Voor 6% is dat wel het geval.

#### Significante verschillen met 2019

Minder respondenten geven aan dat zij niet veel, niet weinig overlast ervaren van buurtbewoners (15%) dan in 2019 het geval was (20%).

### 3.4 Inzet voor de buurt

Tabel 29 Vraag 14: In welke mate heeft u zich in de afgelopen 12 maanden ingezet voor de leefbaarheid in uw buurt? (n = 540 / %)

	Gemeente Heemstede	Gemeente Heemstede	Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners
	2021	2019	
Intensief	4	5	9
Incidenteel	51	50	91
(Vrijwel) nooit	45	46	

Tabel 30 Vraag 15: Zou u zich in de nabije toekomst actief willen (blijven) inzetten voor uw buurt? (n = 429 / %)

	Gemeente Heemstede	Gemeente Heemstede	Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners
	2021	2019	
Ja, zeker	22	21	22
Ja, misschien	59	61	58
Nee	19	18	20

### Resultaten inzet voor de buurt

4% van de respondenten heeft zich in de afgelopen 12 maanden intensief ingezet voor de leefbaarheid in de buurt, 51% van respondenten incidenteel. Een vijfde wil zich in de nabije toekomst zeker hiervoor inzetten (22%), meer dan de helft wil dit misschien doen (59%). Kortom, er is veel potentieel onder de respondenten om zich in te zetten voor de buurt.

### Significante verschillen met 2019

Er zijn geen significante verschillen met 2019.

## 3.5 Veiligheid in de buurt

**Tabel 31** Vraag 9: Is de leefbaarheid van uw buurt de afgelopen jaren vooruit gegaan, achteruit gegaan of gelijk gebleven? (n = 500 / %)

	Gemeente Heemstede 2021	Gemeente Heemstede 2019	Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners
Duidelijk vooruitgegaan	5	3	4
Enigszins vooruitgegaan	13	11	13
Niet vooruit- of achteruitgegaan	67	70	61
Enigszins achteruitgegaan	13	13	15
Duidelijk achteruitgegaan	3	4	7

**Tabel 32** Vraag 5: Voelt u zich veilig in uw buurt? (n = 543 / %)

	Gemeente Heemstede 2021	Gemeente Heemstede 2019	Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners
Ja, altijd	41	38	35
Ja, meestal	53	55	53
Soms wel, soms niet	5	7	10
Nee, meestal niet	1	0	1
Nee, (vrijwel) nooit	0	0	0

**Tabel 33** Vraag 7: Hoe vaak heeft u te maken met onveilige verkeerssituaties in uw buurt? (n = 540 / %)

	Gemeente Heemstede 2021	Gemeente Heemstede 2019	Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners
Vaak	21	16	18
Soms	38	39	36
Zelden	22	27	24
(Vrijwel) nooit	19	18	22



### Resultaten Veiligheid in de buurt

16% van de respondenten vindt dat de buurt in de afgelopen jaren er een beetje tot veel op achteruit gegaan is, 18% vindt juist dat de buurt vooruit gegaan is. De meeste mensen (67%) 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 38% soms.

### Significante verschillen met 2019

In 2021 geven meer respondenten aan de hun buurt duidelijk vooruit is gegaan (5%) dan in 2019 het geval was (3%). Echter geven nu meer respondenten aan dat zij vaak onveilige verkeerssituaties meemaken (21%) dan in 2019 (16%).

### Vraag 11: Heeft u suggesties om uw buurt te verbeteren?

Als inwoners gevraagd wordt suggesties te geven om de buurt te verbeteren, worden verschillende antwoorden gegeven. Wat veel naar voren komt is de vraag om trottoirs te verbeteren. Inwoners geven aan dat ze vaak te smal zijn of niet goed onderhouden worden. Zo zouden bakstenen uitsteken of takken of ander groen op de stoep liggen. Inwoners noemen als suggestie om straten en trottoirs opnieuw te bestraten. Daarnaast wordt als suggestie gegeven om het groen beter bij te houden en onkruid te verwijderen. Bomen of struiken die niet gesnoeid worden zorgen in sommige gevallen voor onoverzichtelijke situaties. Soms wordt ook aangegeven dat de gemeente inwoners moet stimuleren om hun groen beter te onderhouden, zodat dit niet op de stoep of weg terecht komt. Inwoners zouden ook graag nieuwe bomen geplant zien worden, ook als vervanging voor dode bomen. Anderen zien sowieso graag meer groen in de buurt.

Inwoners zien ook graag betere snelheidshandhaving (30 km/uur), en het aanpakken van sluijverkeer of het verminderen van vrachtverkeer. Handhaving door bijvoorbeeld een wijkagent of buurtpreventie wordt ook vaker genoemd als suggestie, bijvoorbeeld om overlast van hangjongeren, maar ook van zwerfvuil en hondenpoep tegen te gaan. Wat betreft afval wordt als suggestie gegeven om meer afvalbakken te plaatsen en/of deze vaker te legen. Wat betreft parkeren geven inwoners ook aan dat ze soms overlast hebben van verkeerd geparkeerde auto's. Ook zien inwoners graag meer efficiënte parkeerplaatsen, nu past er soms n t geen extra auto in een parkeervak. Door sommige inwoners worden specifieke onveilige verkeerssituaties genoemd, met de suggestie om deze verkeerssituaties onder de loep te nemen.

## 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 - 2021

Tabel 34 Resultaten van stellingen en vragen over oordeel Relatie inwoner - gemeente (%)\*

		n	(heel) veel	niet veel / niet weinig	nauwelijks tot geen
(helemaal) eens < 50% van de inwoners	Hoeveel vertrouwen heeft u in de manier waarop uw gemeente wordt bestuurd?	457	49	43	9

\* Vraag 18.

Tabel 35 Resultaten van stellingen en vragen over oordeel Relatie inwoner - gemeente (%)\*

		N	(helemaal) eens	niet eens / niet oneens	(helemaal) oneens
(helemaal) eens < 50% van de inwoners	De gemeente houdt voldoende toezicht op het handhaven van regels	411	44	33	23
	De gemeente betreft inwoners voldoende bij haar plannen, activiteiten en voorzieningen	406	44	38	18
	De gemeente doet wat ze zegt	361	43	44	13
	Inwoners en organisaties krijgen voldoende ruimte om ideeën en initiatieven te realiseren	312	41	51	8
	De gemeente luistert naar de mening van haar inwoners	375	38	44	17
	De gemeente stelt zich flexibel op als dat nodig is	315	37	45	18

\* Vraag 19 - 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.

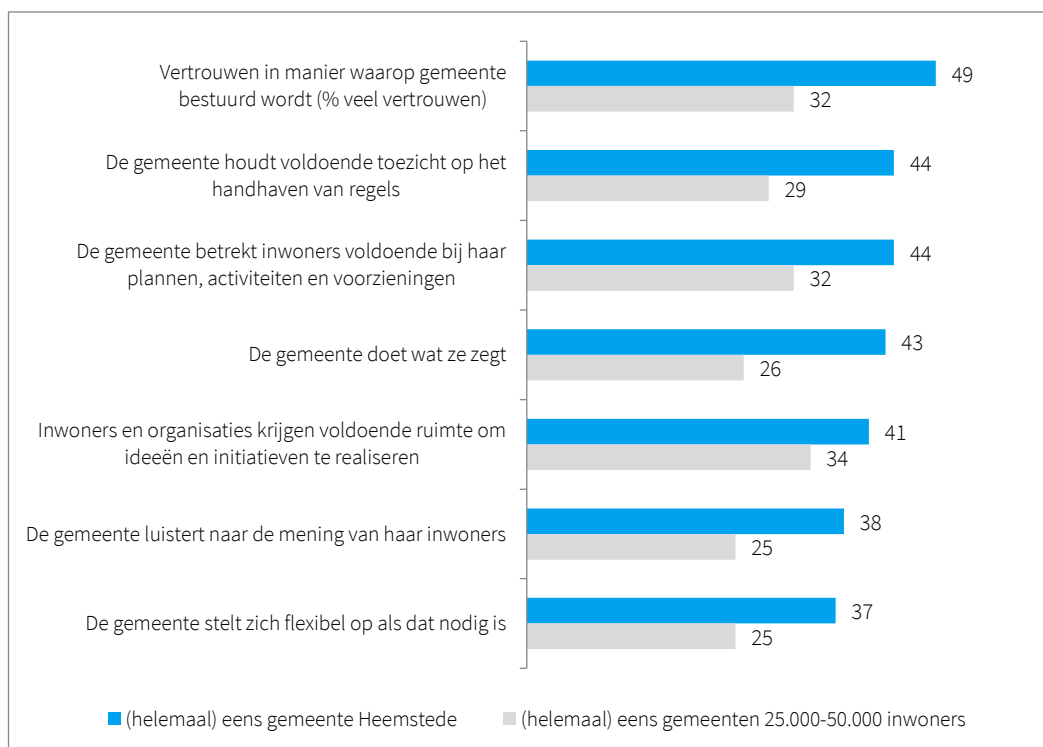


### Minder dan 50% van de inwoners:

- heeft veel vertrouwen in de manier waarop hun gemeente bestuurd wordt;
- vindt dat de gemeente voldoende toezicht houdt op het handhaven van regels;
- vindt dat de gemeente inwoners voldoende betreft bij haar plannen, activiteiten en voorzieningen;
- vindt dat de gemeente doet wat ze zegt;
- vindt dat inwoners en organisaties voldoende ruimte krijgen om ideeën en initiatieven te realiseren;
- vindt dat de gemeente luistert naar de mening van haar inwoners;
- 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



## 4.2 Vergelijking met meting 2019

In deze paragraaf vergelijken we de resultaten van het thema Relatie inwoner-gemeente met de resultaten van het onderzoek in 2019. Aan het einde van de paragraaf vatten we de verschillen kort in tekst samen.

Tabel 36 Vraag 18: Hoeveel vertrouwen heeft u in de manier waarop de gemeente wordt bestuurd? (%)

	n	(heel) veel	niet veel/ niet weinig	weinig/ nauwelijks tot geen
Heemstede 2021	457	49	43	9
Heemstede 2019	531	47	41	12
Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners		32	47	21

Tabel 37 Vraag 19a: De gemeente doet wat ze zegt (%)

	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Heemstede 2021	361	43	44	13
Heemstede 2019	430	37	48	16
Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners		26	51	23

Tabel 38 Vraag 19b: De gemeente houdt voldoende toezicht op het naleven van regels (%)

	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Heemstede 2021	411	44	33	23
Heemstede 2019	459	39	37	24
Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners		29	41	30

Tabel 39 Vraag 19c: De gemeente stelt zich flexibel op als dat nodig is (%)

	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Heemstede 2021	315	37	45	18
Heemstede 2019	370	31	45	24
Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners		25	47	28

Tabel 40 Vraag 20a: De gemeente luistert naar de mening van haar inwoners (%)

	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Heemstede 2021	375	38	44	17
Heemstede 2019	451	37	41	23
Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners		25	44	31

Tabel 41 Vraag 20b: De gemeente betreft inwoners voldoende bij haar plannen, activiteiten en voorzieningen (%)

	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Heemstede 2021	406	44	38	18
Heemstede 2019	483	45	37	18
Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners		32	39	29

Tabel 42 Vraag 21: Inwoners en organisaties krijgen voldoende ruimte om ideeën en initiatieven te realiseren (%)

	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Heemstede 2021	312	41	51	8
Heemstede 2019	363	41	46	13
Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners		34	46	20

#### Significante verschillen met 2019

- Inwoners en organisaties krijgen voldoende ruimte om ideeën en initiatieven te realiseren: in 2021 zijn minder mensen (8%) het oneens met deze stelling dan in 2019 (13%).

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

Er zijn redelijk wat inwoners die aangeven graag mee te willen denken met plannen vanuit de gemeente. Verder hebben een aantal inwoners ideeën rondom duurzaamheid die ze de gemeente willen meegeven. Zo zouden ze graag hulp willen bij het verduurzamen van woningen, aandacht voor groen en biodiversiteit, maar ook zouden ze graag meer laadpalen willen in de gemeente. Ook zien inwoners graag meer activiteiten in de buurt rondom sport of cultuur. Daarnaast worden ook bepaalde ideeën voor verbetering van de buurt genoemd, zoals het handhaven van snelheid, het voorkomen van zwerfvuil en het veiliger maken van een aantal verkeerssituaties. Verder geven ook een aantal inwoners aan geluidsoverlast te ervaren, waar ze graag wat aan willen doen.

## 5 Gemeentelijke dienstverlening

Onder dit thema vallen vragen en stellingen over de dienstverlening van de 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 - 2021

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

		n	(helemaal) eens	niet eens / niet oneens	(helemaal) oneens
(helemaal) eens 75% of meer van de inwoners	Ik vond het aanvragen of voorleggen gemakkelijk	303	89	7	4
	Ik kan gemakkelijk aan de benodigde gemeentelijke informatie komen	494	84	12	4
	De gemeente gebruikt heldere taal	467	81	16	3
	De medewerker was voldoende deskundig	255	78	11	11
	De medewerker heeft zelf mijn vraag zo goed mogelijk beantwoord	257	76	12	12
	De medewerker toonde zich verantwoordelijk om daadwerkelijk tot een oplossing te komen	259	76	11	12
	De tijd die de afhandeling in beslag nam was acceptabel	295	75	10	15
	De ontvangen en/of beschikbare informatie was juist en volledig	292	75	13	12
(helemaal) eens 50% - 75% van de inwoners	Ik kreeg uiteindelijk wat ik wilde	279	72	10	18
	De medewerker kon zich goed inleven	235	70	19	12
	Ik werd voldoende op de hoogte gesteld of gehouden van het verloop van de afhandeling	287	67	15	17
	De medewerker bood de ruimte om mee te denken	213	65	19	16
	De medewerker verraste mij aangenaam met de service die hij/zij verleende	237	53	28	19

\* Vraag 28 - 31 en alleen respondenten die de afgelopen 12 maanden contact hebben gehad met de gemeente Heemstede.

## Stellingen over gemeentelijke dienstverlening – opvallende punten



### 75% of meer van de inwoners:

- vindt het aanvragen of voorleggen gemakkelijk;
- vindt dat zij gemakkelijk aan de benodigde gemeentelijke informatie konden komen;
- vindt dat de gemeente heldere taal gebruikt;
- vindt dat de medewerker voldoende deskundig 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;
- vindt dat de ontvangen en/of beschikbare informatie juist en volledig was.

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

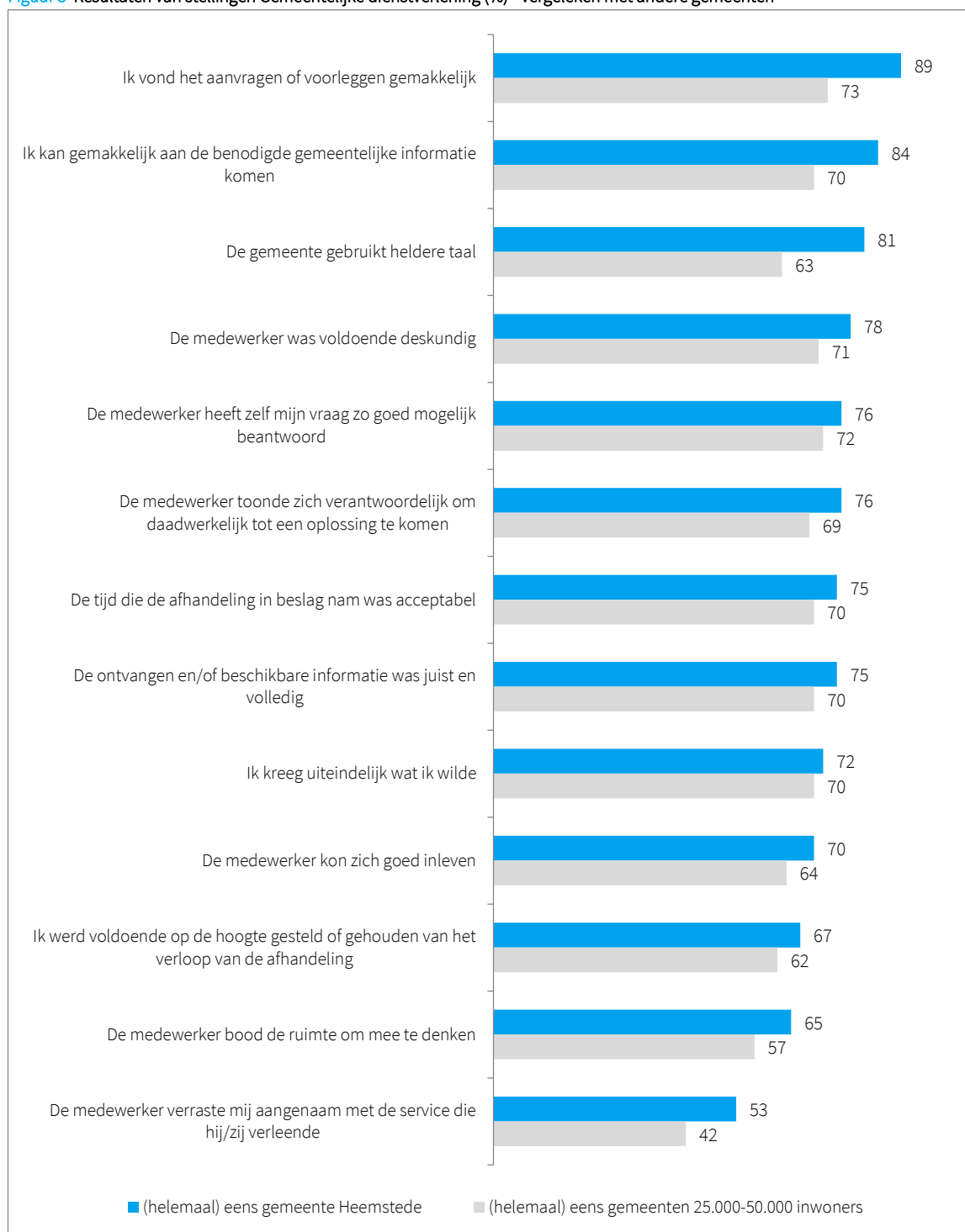
- kregen uiteindelijk wat zij wilden;
- vindt dat de medewerker zich goed kon inleven;
- vindt dat zij voldoende op de hoogte werd gesteld of gehouden van het verloop van de afhandeling;
- vindt dat de medewerker de ruimte bood om mee te denken;
- vindt dat de medewerker hem of haar aangenaam verraste met de service die hij/zij verleende.



### Minder dan 50% van de inwoners:

## Vergelijking met referentiegemeenten

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





## 5.2 Vergelijking met meting 2019

Tabel 44 Vraag 28: Ik vond het aanvragen of voorleggen gemakkelijk (%)

	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Heemstede 2021	303	89	7	4
Heemstede 2019	365	87	9	4
Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners		73	18	9

Tabel 45 Vraag 29a: De ontvangen en/of beschikbare informatie was juist en volledig (%)

	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Heemstede 2021	292	75	13	12
Heemstede 2019	358	83	10	6
Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners		70	18	12

Tabel 46 Vraag 29b: De tijd die de afhandeling in beslag nam was acceptabel (%)

	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Heemstede 2021	295	75	10	15
Heemstede 2019	361	79	12	9
Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners		70	15	15

Tabel 47 Vraag 29c: Ik werd voldoende op de hoogte gesteld of gehouden van het verloop van de afhandeling (%)

	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Heemstede 2021	287	67	15	17
Heemstede 2019	337	71	16	13
Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners		62	19	19

Tabel 48 Vraag 29d: Ik kreeg uiteindelijk wat ik wilde (%)

	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Heemstede 2021	279	72	10	18
Heemstede 2019	351	78	8	14
Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners		70	13	17

Tabel 49 Vraag 30a: De medewerker toonde zich verantwoordelijk om daadwerkelijk tot een oplossing te komen (%)

	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Heemstede 2021	259	76	11	12
Heemstede 2019	314	79	13	8
Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners		69	18	13

Tabel 50 Vraag 30b: De medewerker heeft zelf mijn vraag zo goed mogelijk beantwoord (%)

	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Heemstede 2021	257	76	12	12
Heemstede 2019	328	83	10	7
Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners		72	16	12

Tabel 51 Vraag 30c: De medewerker was voldoende deskundig (%)

	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Heemstede 2021	255	78	11	11
Heemstede 2019	329	81	12	7
Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners		71	19	10

Tabel 52 Vraag 30d: De medewerker kon zich goed inleven (%)

	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Heemstede 2021	235	70	19	12
Heemstede 2019	296	70	22	8
Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners		64	22	14

Tabel 53 Vraag 30e: De medewerker bood de ruimte om mee te denken (%)

	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Heemstede 2021	213	65	19	16
Heemstede 2019	278	67	24	9
Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners		57	25	18

Tabel 54 Vraag 30f: De medewerker verraste mij aangenaam met de service die hij/zij verleende (%)

	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Heemstede 2021	237	53	28	19
Heemstede 2019	295	44	42	14
Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners		42	36	22

Tabel 55 Vraag 31a: Ik kan gemakkelijk aan de benodigde gemeentelijke informatie komen (via lokale krant, website et cetera) (%)

	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Heemstede 2021	494	84	12	4
Heemstede 2019	552	82	15	3
Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners		70	22	8

Tabel 56 Vraag 31b: De gemeente gebruikt heldere taal (%)

	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Heemstede 2021	467	81	16	3
Heemstede 2019	542	75	22	3
Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners		63	29	8

#### Significante verschillen met 2019

- De ontvangen en/of beschikbare informatie was juist en volledig: minder mensen (75%) zijn het eens in 2021 dan in 2019 (83%). Ook zijn meer mensen (12%) het in 2021 oneens dan in 2019 (6%).
- De tijd die de afhandeling in beslag nam was acceptabel: meer mensen (15%) zijn het in 2021 hier mee oneens dan in 2019 (9%).
- De medewerker heeft zelf mijn vraag zo goed mogelijk beantwoord: meer mensen zijn het oneens (12%) in 2021 dan in 2019 (7%).
- De medewerker bood de ruimte om mee te denken: meer mensen (16%) zijn het in 2021 oneens dan in 2019 (9%) .
- De medewerker verraste mij aangenaam met de service die hij/zij verleende: meer mensen (19%) zijn het in 2021 oneens dan in 2019 (14%).
- De gemeente gebruikt helder taal: in 2021 zijn meer respondenten het eens (81%) met deze stelling dan in 2019 (75%).

## 5.3 Contact met de gemeente

Tabel 57 Vraag 26: Heeft u de afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente? (n = 530 / %)

	Gemeente Heemstede 2021	Gemeente Heemstede 2019	Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners
Ja	59	65	60
Nee	41	35	40

Tabel 58 Vraag 27: Op welke wijze heeft u contact gehad met de gemeente?\* (n = 305 / %)

	Gemeente Heemstede 2021	Gemeente Heemstede 2019	Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners
Balie	55	74	43
Internet	43	29	47
E-mail	35	23	28
Telefoon	29	27	37
Overig persoonlijk contact	10	12	13
Post	10	10	10
Wijkteam/huisbezoek	3	3	-
Sociale media	1	3	2

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

### Resultaten Contact met de gemeente

59% van de respondenten heeft in de afgelopen maanden contact gehad met de gemeente. Dit contact voorliep voornamelijk via de balie (55%), via internet (43%), per mail (35%) of telefonisch (29%).

### Significante verschillen met 2019

Minder mensen hebben in 2021 contact gehad via de balie (55%) dan in 2019 (74%). Mogelijk is dit een gevolg van de coronacrisis. Meer mensen hebben contact gehad via internet (43%) dan in 2019 (29%), of telefonisch (29% vs 27% in 2019). Minder mensen hebben contact gehad met de gemeente via social media (1%) dan in 2019 (3%).

## 5.4 Digitale dienstverlening en communicatie

Tabel 59 Vraag 25: Hoe waardeert u de dienstverlening via de digitale faciliteiten van de gemeente? (n = 373 / %)

	Gemeente Heemstede 2021	Gemeente Heemstede 2019	Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners
Rapportcijfer (1-10)	7,4	7,3	7,0

Tabel 60 Vraag 32: Hoe waardeert u de communicatie en voorlichting vanuit de gemeente? (n = 440 / %)

	Gemeente Heemstede 2021	Gemeente Heemstede 2019	Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners
Rapportcijfer (1-10)	7,2	7,1	6,6

### Digitale dienstverlening en communicatie

De digitale dienstverlening en de communicatie en voorlichting worden met een ruim voldoende beoordeeld, respectievelijk een 7,4 en een 7,2.

### Significante verschillen met 2019

Er zijn geen significante verschillen met 2019.

### Vraag 33: Heeft u nog suggesties voor de verbetering van de dienstverlening?

Sommige inwoners geven aan dat de informatievoorziening verbeterd kan worden. Ze zouden graag op tijd op de hoogte gebracht willen worden van werkzaamheden in de gemeente of besluiten die genomen zijn door de gemeente. Veel inwoners zouden dit het liefst willen lezen op de website of via mails, in plaats van in plaatselijke krantjes. Echter vinden andere inwoners het wel prettig om via de plaatselijke krantjes op de hoogte te worden gehouden.

Een deel van de inwoners geeft aan graag sneller reactie op mails zouden ontvangen. Ook geven inwoners aan dat zij een inschatting zouden willen krijgen van de responstijd of willen zien wat de status is van een vraag. Sommige inwoners vinden het prettig als persoonlijk contact ook mogelijk blijft. De website mag wat verduidelijkt worden; een aantal inwoners vindt de diensten en openingstijden bijvoorbeeld niet duidelijk te vinden.

## 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.

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. Dit betekent dat dit hoofdstuk ook geen kopje ‘opvallende punten’ met stellingen bevat. Dit hoofdstuk biedt echter genoeg waardevolle informatie over het gedrag en gevoel van inwoners, dat aanknopingspunten kan geven voor beleid.

### 6.1 Algehele gezondheid

**Tabel 61** Vraag 36a: Belemmering om aan het maatschappelijk leven deel te nemen door - (Algemene) lichamelijke gezondheid (%)

	n	nauwelijks tot geen belemmering	lichte belemmering	matige belemmering	ernstige belemmering
Heemstede 2021	471	78	12	8	2
Heemstede 2019	512	74	14	9	3
Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners		70	17	10	4

**Tabel 62** Vraag 36b: Belemmering om aan het maatschappelijk leven deel te nemen door - Fysiek functioneren (%)

	n	nauwelijks tot geen belemmering	lichte belemmering	matige belemmering	ernstige belemmering
Heemstede 2021	471	75	14	8	3
Heemstede 2019	508	76	12	9	2
Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners		70	18	9	4

**Tabel 63** Vraag 36c: Belemmering om aan het maatschappelijk leven deel te nemen door - Geestelijke gezondheid (%)

	n	nauwelijks tot geen belemmering	lichte belemmering	matige belemmering	ernstige belemmering
Heemstede 2021	458	85	11	4	0
Heemstede 2019	486	88	8	3	1
Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners		83	10	4	2

Tabel 64 Vraag 36d: Belemmering om aan het maatschappelijk leven deel te nemen door - Taal/cultuur (%)

	n	nauwelijks tot geen belemmering	lichte belemmering	matige belemmering	ernstige belemmering
Heemstede 2021	452	96	3	1	0
Heemstede 2019	490	96	3	1	1
Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners		94	4	2	1

Tabel 65 Vraag 36e: Belemmering om aan het maatschappelijk leven deel te nemen door – Financiële redenen (%)

	n	nauwelijks tot geen belemmering	lichte belemmering	matige belemmering	ernstige belemmering
Heemstede 2021	456	85	9	3	2
Heemstede 2019	494	84	11	3	2
Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners		82	12	5	2

Tabel 66 Vraag 36f: Belemmering om aan het maatschappelijk leven deel te nemen door - Gevoel 'er niet bij te horen'/'niet thuis te voelen' (%)

	n	nauwelijks tot geen belemmering	lichte belemmering	matige belemmering	ernstige belemmering
Heemstede 2021	446	89	7	3	1
Heemstede 2019	485	88	9	2	0
Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners		84	11	4	1

Tabel 67 Vraag 36g: Kunt u aangeven in hoeverre onderstaande aspecten uw mogelijkheden beperken om aan het maatschappelijk leven deel te nemen? - Anders (%)

	n	nauwelijks tot geen belemmering	lichte belemmering	matige belemmering	ernstige belemmering
Heemstede 2021	194	88	5	2	5
Heemstede 2019	196	92	2	3	3
Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners		88	5	3	2

Tabel 68 Vraag 34: Hoe tevreden bent u momenteel – over het geheel genomen – met uw leven? (n = 517)

	Gemeente Heemstede 2021	Gemeente Heemstede 2019	Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners
Rapportcijfer (1-10)	8,0	8,1	7,9

Tabel 69 Vraag 35: Welk cijfer geeft u – over het algemeen genomen – uw gezondheid? (n = 522)

	Gemeente Heemstede 2021	Gemeente Heemstede 2019	Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners
Rapportcijfer (1-10)	7,9	7,8	7,7

### Resultaten Algehele gezondheid

10% van de respondenten geeft aan een matige tot ernstige belemmering te ervaren in hun algemene lichamelijke gezondheid. 11% ervaart matige tot ernstige belemmeringen in hun fysiek functioneren. Dit beperkt de mogelijkheden om aan het maatschappelijke leven deel te nemen.

De tevredenheid met het leven en de eigen gezondheid worden beoordeeld met een ruim voldoende: respectievelijk een 8,0 en 7,9.

### Significante verschillen met 2019

Er zijn geen significante verschillen met 2019.

## 6.2 Sociale contacten

Tabel 70 Vraag 37: Vindt u dat u voldoende contacten heeft met andere mensen? (n = 522 / %)

	Gemeente Heemstede 2021		Gemeente Heemstede 2019		Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners
Ja, zeker	84	84	84	84	76
Ja, maar ik zou wel wat meer willen	12	16	11	16	24
Nee, te weinig	4		5		

Tabel 71 Vraag 38: Voelt u zich wel eens eenzaam? (n = 524 / %)

	Gemeente Heemstede 2021		Gemeente Heemstede 2019		Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners
(vrijwel) Nooit	65	88	67	87	82
Zelden	22		20		
Soms	11	12	12	13	18
Vaak	1		1		

Tabel 72 Vraag 39: Hoe vaak sport of beweegt u intensief? (n = 528 / %)

	Gemeente Heemstede 2021		Gemeente Heemstede 2019		Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners
1 maal per week (of vaker)	79		77		68
1 maal per 2 weken	4		6		5
1 maal per maand	2		1		1
Wel eens	9		10		15
Nooit	6		6		10



## Resultaten Sociale contacten

Ruim acht op de tien inwoners van de gemeente Heemstede (84%) vindt dat zij voldoende contacten hebben met andere mensen. 12% voelt zich soms tot vaak eenzaam. Bijna acht op de tien inwoners sport 1 maal per week of vaker intensief, 6% sport of beweegt nooit intensief.

### Significante verschillen met 2019

Er zijn geen significante verschillen met 2019.

## 6.3 Inzet voor anderen en/of maatschappelijke doelen

Tabel 73 Vraag 41: 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 Heemstede 2021	[intensief/ incidenteel] Gemeente Heemstede 2019	[intensief/ incidenteel] Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners
Zorg aan een hulpbehoevende naaste (mantelzorg)	493	16	28	55	45	52	45
Hulp aan buren	498	4	71	25	75	72	67
Aandacht voor buren in een zorgwekkende situatie	484	4	41	55	45	39	39
Vrijwilligerswerk	508	15	22	63	37	37	41

Tabel 74 Vraag 40: In welke van onderstaande verenigingen bent u de afgelopen 12 maanden actief geweest? (n = 526 / %)

	Gemeente Heemstede 2021	Gemeente Heemstede 2019	Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners
Sportvereniging	50	54	41
Ik ben niet actief (geweest) in het verenigingsleven	40	32	43
Overige (vrijtijds)vereniging	12	14	17
Religieuze of maatschappelijke vereniging	7	6	15
Culturele vereniging	7	11	13
Gezelligheidsvereniging	5	7	10

Tabel 75 Vraag 42: Wilt u in de nabije toekomst vrijwilligerswerk (blijven) doen? (n = 431 / %)

	Gemeente Heemstede 2021	Gemeente Heemstede 2019	Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners
Ja, zeker	27	27	31
Ja, misschien	37	43	37
Nee	36	30	32

Tabel 76 Vraag 43: Wat is de reden om geen vrijwilligerswerk te doen? (n = 298 / %)

	Gemeente Heemstede 2021	Gemeente Heemstede 2019	Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners
Tijdsgebrek/te druk	70	69	61
Geen interesse/behoefte	23	17	22
Gezondheid	10	14	16
Anders	11	11	10
Weet niet wat voor vrijwilligerswerk ik kan doen	13	11	7
Weet niet hoe ik aan vrijwilligerswerk kan komen	5	5	3
Kan geen geschikt vrijwilligerswerk vinden	1	3	2

**Vraag 43: Wat is de reden om geen vrijwilligerswerk te doen? Anders, namelijk:**

Sommige inwoners geven aan al mantelzorg te verlenen of in het verleden al vrijwilligerswerk gedaan te hebben of mantelzorger te zijn geweest. Ook geven inwoners aan dat dit zorgt voor verplichtingen, wat niet iedereen prettig vindt. Daarnaast geeft een aantal inwoners aan zelf al op leeftijd te zijn en om die reden geen vrijwilligerswerk te doen.

Tabel 77 Vraag 44: 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 = 520 / %) (meerdere antwoorden mogelijk)

	Gemeente Heemstede 2021	Gemeente Heemstede 2019	Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners
Oogje in het zeil houden	65	70	71
Hulp bij boodschappen	65	59	58
Helpen bij vervoer	44	43	42
Ondersteuning bij een aanvraag, administratie of computer	31	28	28
Klusjes in of rond het huis	29	28	28
Opvangen van kinderen	18	19	20
Medicijnen toedienen of persoonlijke verzorging	6	6	7
Huis schoonhouden of koken	6	8	8
Anders	6	5	7
Geen, ik kan wegens omstandigheden geen burenhulp geven	10	8	8
Geen, ik wil geen burenhulp geven	5	6	6

**Vraag 44: Welke vormen van burenhulp bent u bereid te verlenen? Anders, namelijk:**

Inwoners geven aan bereid te zijn om huisdieren te verzorgen of uit te laten of planten water te geven. Ook het aannemen van pakketjes wordt genoemd als vorm van burenhulp die men bereid is te verlenen.

### Resultaten Inzet voor anderen of maatschappelijke doelen

Ruim een derde van de respondenten heeft vrijwilligerswerk verricht (37%). 44% heeft mantelzorg verleend, 75% heeft hulp aan burens verleend en 45% heeft aandacht gehad voor burens in een zorgwekkende situatie.

60% van de respondenten is in de afgelopen 12 maanden actief geweest in het verenigingsleven, de meesten binnen een sportvereniging.

Zo'n twee derde van de respondenten (64%) wil in de nabije toekomst (misschien) vrijwilligerswerk blijven doen. Van de respondenten die geen vrijwilligerswerk doen is voor 70% 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' (65%), 'hulp bij boodschappen' (65%) en 'helpen bij vervoer' (44%) het hoogste. 5% geeft aan geen burenhulp te willen geven en 10% geeft aan dit door omstandigheden niet te kunnen geven.

### Significante verschillen met 2019

In welke mate heeft u zich de afgelopen 12 maanden ingezet voor anderen en/of maatschappelijke doelen – vrijwilligerswerk: meer mensen (55%) doen (vrijwel) nooit vrijwilligerswerk dan in 2019 het geval was (48%).

Minder mensen zijn actief geweest in het verenigingsleven (60%) dan in 2019 (68%). Ook zijn minder mensen actief geweest binnen een sportvereniging (50%) dan in 2019 (54%).

## 6.4 Steun van anderen

Tabel 78 Vraag 45: In welke mate voelt u zich belemmerd in uw dagelijkse activiteiten/bezigheden door het geven van zorg aan een hulpbehoevende naaste (mantelzorg)? (n = 187 / %)

	Gemeente Heemstede 2021		Gemeente Heemstede 2019		Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners
	2021	2019	2021	2019	
(vrijwel) Nooit	43	70	45	70	70
Zelden	27		25		
Soms	20	30	19	29	30
Vaak	10		10		

Tabel 79 Vraag 47: Wanneer u hulp of zorg nodig heeft, kunt u dan terugvallen op... (%)

	n	Ja, zeker			Ja, waarschijnlijk			Nee		Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners
		2021	2019	Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners	2021	2019	Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners	2021	2019	
Familie	504	77	70	69	17	22	22	7	8	9
Vrienden of kennissen	458	64	59	56	29	35	35	7	7	9
Mensen in de buurt	407	34	32	30	51	49	52	15	19	17

### Resultaten Steun aan anderen

Het merendeel (70%) van de respondenten voelt zich (vrijwel) nooit tot zelden belemmerd in hun dagelijkse activiteiten/bezigheden door het geven van zorg aan een hulpbehoevende 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. 93% denkt terug zeker tot waarschijnlijk terug te kunnen vallen op familie, 93% op vrienden of kennissen. 15% van de respondenten denkt niet te kunnen terugvallen op mensen in de buurt.

### Significante verschillen met 2019

Wanneer u hulp of zorg nodig heeft, kunt u dan terugvallen op familie: meer mensen geven in 2021 aan dat zij zeker kunnen teurgvallen op familie (77%) dan in 2019 (70%).

## 6.5 Zelfredzaamheid

**Tabel 83** Vraag 46a: Ik pak de draad gemakkelijk op als het tegen heeft gezeten (%)

	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Heemstede 2021	501	84	11	5
Heemstede 2019	567	87	11	3
Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners		80	20	

**Tabel 84** Vraag 46b: Ik sla me makkelijk door moeilijke tijden heen (%)

	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Heemstede 2021	496	74	21	5
Heemstede 2019	558	77	18	4
Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners		71	29	

**Tabel 85** Vraag 46c: Ik regel/organiseer gemakkelijk zelf hulp als dat nodig is (%)

	N	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Heemstede 2021	494	83	13	4
Heemstede 2019	550	82	12	6
Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners		76	24	

**Tabel 86** Vraag 46d: Ik raak snel van slag als iets tegenzit of onduidelijk is (%)

	N	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Heemstede 2021	491	13	20	68
Heemstede 2019	554	14	14	71
Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners		18	82	

Tabel 87 Vraag 46e: Ik heb vertrouwen in de toekomst (%)

	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Heemstede 2021	497	73	22	5
Heemstede 2019	563	79	16	5
Gemeenten 25.000 - 50.000 inwoners		74	26	

### Resultaten Zelfredzaamheid

Ruim vier op de vijf respondenten pakt de draad gemakkelijk op als het tegen zit (84%) en geeft aan zelf gemakkelijk hulp te organiseren of te regelen als dat nodig is (83%). 73% van de respondenten heeft vertrouwen in de toekomst en 74% slaat zich makkelijk door moeilijke tijden heen. Dit zijn indicatoren voor veerkrachtige inwoners. 13% van de respondenten geeft aan snel van slag te raken als iets tegen zit of onduidelijk is.

### Significante verschillen met 2019

In 2021 geven minder respondenten (73%) aan dat zij vertrouwen hebben in de toekomst dan in 2019 (79%).

## 6.6 Extra vragen coronavirus

Tabel 88 Vraag 51: Is uw leven op de volgende gebieden veranderd door het coronavirus?\*

	n	Ja, dit is veel beter	Ja, dit is beter	Nee, dit is niet veranderd	Ja, dit is slechter	Ja, dit is veel slechter
De sfeer in mijn buurt	467	0	8	77	14	1
De sfeer thuis	488	1	8	79	11	2
Mijn financiële situatie	483	1	8	82	8	1
De invulling van mijn dag	494	1	12	54	31	3
Mijn lichamelijke gezondheid	497	3	9	71	16	2
Mijn geestelijke gezondheid	496	1	6	71	20	2

\*Maatwerkvraag gemeente Heemstede

### Resultaten extra vragen coronavirus

8% van de respondenten geeft aan dat de sfeer in de buurt beter is geworden door het coronavirus. 15% geeft aan dat dit (veel) slechter is geworden. 9% van de respondenten geeft aan dat de sfeer thuis (veel) beter is geworden, in tegenstelling tot 13% die vindt dat dit (veel) slechter is geworden. De financiële situatie is voor evenveel respondenten (9%) beter geworden als slechter geworden. Een derde van de respondenten geeft aan dat de invulling van de dag (veel) slechter is geworden. De lichamelijke gezondheid is voor 18% van de respondenten (veel) slechter geworden en voor 22% van de respondenten is de geestelijke gezondheid (veel) slechter geworden.

## 6.7 Afsluitende open vragen

### **Vraag 48: Welke ideeën of initiatieven wilt u de gemeente meegeven?**

Er worden veel verschillende ideeën genoemd. Een aantal inwoners zien graag proactieve communicatie, zodat ze beter weten waar de gemeente mee bezig is of wat op de planning staat aan werkzaamheden. Ook ziet een deel van de inwoners graag dat de communicatie wat laagdrempeliger wordt. Sommige inwoners noemen initiatieven om de sociale cohesie in de buurt te verbeteren, zoals het aanleggen van meer speeltuinen, ruimte voor culturele of sportieve activiteiten of activiteiten om eenzaamheid bij ouderen tegen te gaan. Een platform om dit soort activiteiten of vrijwilligershulp op aan te bieden wordt ook genoemd als een idee.

### **Vraag 60: Heeft u nog overige opmerkingen of suggesties aan uw gemeente?**

Veel inwoners geven een positieve reactie op het onderzoek en geven aan tevreden te zijn met hoe alles is geregeld in de gemeente en/of dat ze blij zijn in Heemstede te wonen. Ook geven een aantal inwoners aan blij te zijn met de vragenlijst, maar ook hopen dat er daadwerkelijk wat met de resultaten wordt gedaan en dat ze de resultaten worden teruggekoppeld richting inwoners.

Ook geven inwoners aan dat zij graag voortijdig geïnformeerd willen worden wanneer er zaken spelen in de gemeente of werkzaamheden worden uitgevoerd. Of ze zouden graag actiever betrokken willen worden bij besluitvorming. Verder noemen inwoners nog punten die eerder in de vragenlijst ook aan bod zijn gekomen, zoals dat ze willen dat het afval vaker wordt opgehaald en er minder zwerfvuil in de gemeente ligt. Maar ook zaken als meer/betere parkeerplaatsen, beter onderhoud van groen, trottoirs en andere wegen, betere handhaving rondom snelheid en hangjongeren worden genoemd. Ook geven inwoners aan dat het goed is om naar een aantal specifieke onveilige verkeerssituaties te kijken.

# 7 Resultaten

## Klanttevredenheidsonderzoek Balie

### 7.1 Achtergrond onderzoek

De gemeente Heemstede heeft in 2021 een Klanttevredenheidsonderzoek (KTO) balie laten uitvoeren. Bezoekers van de balie zijn in de periode november 2021 – januari 2022 bevestigd over de dienstverlening van de gemeente middels een vragenlijst.

#### Respons

104 bezoekers van de balie hebben de vragenlijst ingevuld, precies hetzelfde aantal als bij het eerdere KTO Balie in 2019. Hieronder vindt u een overzicht van de respons naar geslacht en naar leeftijd.

**Tabel 89** Respons naar geslacht

	n	%
Vrouw	61	59
Man	38	37
<i>Niet ingevuld</i>	5	5
<b>Totaal</b>	<b>104</b>	<b>100</b>

**Tabel 90** Respons naar leeftijd

	n	%
18 tot en met 29 jaar	25	24
30 tot en met 39 jaar	9	9
40 tot en met 54 jaar	25	24
55 jaar en ouder	40	38
<i>Niet ingevuld</i>	5	5
<b>Totaal</b>	<b>104</b>	<b>100</b>

#### Vergelijking met 2019

De gemeente Heemstede heeft het KTO balie onderzoek eerder, in 2019 laten uitvoeren. De resultaten van het onderzoek in 2021 worden waar mogelijk vergeleken met de resultaten van 2019.

## 7.2 Resultaten KTO balie

Tabel 91 Wat is de belangrijkste reden voor uw bezoek aan het gemeentehuis? (%)

	2021	2019
<i>n</i>	93	93
Rijbewijs	45	61
Paspoort	26	14
Identiteitskaart	14	3
Inschrijving in de gemeente	6	1
Huwelijk/geregistreerd partnerschap/ondertrouw	2	3
Adreswijziging doorgeven	2	2
Verklaring omtrent gedrag	2	3
Anders	2	3
Uittreksel Burgerlijke Stand	0	0
Bestemmingsplan inzien	0	0
Omgevingsvergunning	0	0
Parkeervergunning (inclusief gehandicaptenparkeerkaart)/parkeerplaats	0	5
Bijzondere bijstand	0	0
Jeugdhulp/jeugdzorg	0	0
WMO (Wet Maatschappelijke Ondersteuning)/ hulp of zorg	0	0
Belasting / gemeentebelasting	0	0
Geboorte/geboorteakte	0	2
Overlijden (aangifte)	0	0
Naturalisatieverzoek	0	0
Stadspas of gemeentepas	0	0
Zakelijke vraag of probleem (ondernemersvragen)	0	0
Uittreksel BRP	0	1

Tabel 92 Heeft u voor dit bezoek van te voren een afspraak gemaakt? (%)

	2021	2019
<i>n</i>	103	101
Ja	91	21
Nee, maar ik had dat wel graag gewild	4	8
Nee, en dat was voor mij ook niet nodig	5	71



**Tabel 93** Op welke manier heeft u een afspraak gemaakt voor uw bezoek? \*

	2021	2019
<i>n</i>	96	26
Internet / e-mail	<b>78</b>	81
Telefonisch	<b>11</b>	0
Bij een eerder baliebezoek	<b>8</b>	12
Anders	<b>2</b>	8

\* Alleen beantwoord door mensen die van tevoren een afspraak hebben gemaakt.

**Tabel 94** Beoordeling gemeentehuis per onderdeel (rapportcijfer 1-10)

	n (2021)	2021	2019
De vriendelijkheid van de medewerker	98	<b>9,4</b>	9,4
De deskundigheid van de medewerker	96	<b>9,4</b>	9,2
De bereidheid van de medewerker om u te helpen	99	<b>9,3</b>	9,3
De uiterlijke verzorging van de medewerker	98	<b>9,2</b>	9,1
De mate waarin de medewerker zich in uw situatie heeft ingeleefd	90	<b>9,2</b>	9,1
De duidelijkheid van de informatie die u gekregen heeft	96	<b>9,1</b>	9,2
De manier waarop de medewerker niet alleen zichzelf (of zijn dienst) vertegenwoordigde maar de hele gemeente	95	<b>9,1</b>	8,9
De mate waarin u op de hoogte werd gehouden van het verloop van de dienstverlening	92	<b>9,1</b>	9,0
De totale doorlooptijd van uw vraag (tijd die nodig is geweest om gevraagde te krijgen)	93	<b>9,0</b>	8,9
De wachttijd voordat u werd geholpen	98	<b>9,0</b>	8,7
De bereikbaarheid van het gemeentehuis	103	<b>8,9</b>	8,7
De overzichtelijkheid van de entree van het gemeentehuis (eerste indruk)	102	<b>8,8</b>	8,7
De wachtruimte in het gemeentehuis (bij de publieksbalie)	98	<b>8,8</b>	8,6
De parkeergelegenheid bij het gemeentehuis (voor zowel fiets/auto)	95	<b>8,6</b>	8,2
De privacy bij de balies in het gemeentehuis	100	<b>8,6</b>	8,5
De verwijzingsborden (of bewegwijzering) in het gemeentehuis	98	<b>8,5</b>	8,5
De openingstijden van het gemeentehuis	99	<b>8,5</b>	8,0
De prijs die u voor de dienst/product/informatie heeft betaald	95	<b>7,6</b>	7,3

**Tabel 95 De belangrijkste aspecten voor het meest recente bezoek aan het gemeentehuis**

	Belangrijkste aspect	2° belangrijkste aspect	3° belangrijkste aspect
2021	<b>De vriendelijkheid van de medewerker</b>	<b>De wachttijd voordat u werd geholpen</b>	<b>De deskundigheid van de medewerker</b>
2019	De wachttijd voordat u werd geholpen	De deskundigheid van de medewerker	De openingstijden van het gemeentehuis

#### 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.

**Tabel 96 Totaaloordeel bezoek gemeentehuis (rapportcijfer 1-10)**

	2021	2019
<i>n</i>	96	102
Totaalcijfer voor bezoek aan het gemeentehuis	<b>8,8</b>	8,5

**Tabel 97 Totaaloordeel in relatie tot verwachtingen (%)**

	2021	2019
<i>n</i>	99	103
Komt wel overeen	<b>82</b>	74
Komt niet overeen, het viel me tegen	<b>0</b>	1
Komt niet overeen, het was beter dan ik had verwacht	<b>8</b>	12
Niet van toepassing, had geen verwachtingen voorafgaande aan bezoek	<b>10</b>	14

**Tabel 98 Schatting van de wachttijd (%)**

	2021	2019
<i>n</i>	100	103
Minder dan 5 minuten	<b>80</b>	55
5 tot 15 minuten	<b>16</b>	39
15 tot 30 minuten	<b>3</b>	5
30 tot 45 minuten	<b>0</b>	0
45 minuten of meer	<b>0</b>	0
Weet ik niet precies	<b>1</b>	1

**Tabel 99** Heeft men u in één keer kunnen helpen, of moet u voor deze dienst of dit product terugkomen? (%)

	2021	2019
<i>n</i>	99	100
Ik moet terugkomen om op te halen wat ik nu heb aangevraagd of besteld	<b>54</b>	45
Ik werd in één keer geholpen, ik hoef niet terug te komen	<b>37</b>	43
Ik werd vandaag in één keer geholpen, want ik kwam vandaag ophalen wat ik eerder heb aangevraagd of besteld	<b>4</b>	9
Ik moet terugkomen omdat het aangevraagde nog niet klaar is	<b>3</b>	0
Ik moet terugkomen omdat ik niet alle of de juiste documenten bij me had	<b>2</b>	0
Ik moet terugkomen om een andere reden	<b>0</b>	3

**Tabel 100** 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? (%)

	2021	2019
<i>n</i>	104	104
E-mail	<b>50</b>	40
Internet	<b>38</b>	41
Telefonisch	<b>24</b>	17
Schriftelijk	<b>8</b>	10
Anders	<b>0</b>	7
Weet ik niet	<b>8</b>	3
Geen	<b>9</b>	16

**Tabel 101** Heeft u, voorafgaand aan uw bezoek aan het gemeentehuis, informatie ingewonnen via één van de andere contactkanalen? (%)

	2021	2019
<i>n</i>	104	104
Ja, via internet	<b>48</b>	51
Ja, telefonisch	<b>6</b>	6
Ja, via e-mail	<b>6</b>	2
Ja, anders	<b>1</b>	1
Ja, schriftelijk	<b>0</b>	2
Weet ik niet	<b>4</b>	2
Nee	<b>38</b>	37

**Tabel 102** Totaaloordeel voorafgaand bezoek (rapportcijfer 1-10)

	2021	2019
<i>n</i>	61	64
Totaaloordeel schriftelijk, telefonische of elektronische contact	<b>8,5</b>	8,0

## Resultaten Klanttevredenheidsonderzoek Balie

- De meeste bezoekers kwamen naar de balie van het gemeentehuis voor het aanvragen of ophalen van een rijbewijs (45%), paspoort (26%) of identiteitskaart (14%).
- 9 op de 10 bezoekers (91%) heeft hiervoor van tevoren een afspraak gemaakt. De meesten deden dat via internet/e-mail (78%), een kleinere groep (11%) deed dat telefonisch.
- De vriendelijkheid (9,4), deskundigheid van de medewerker (9,4) en de bereidheid van de medewerker om te helpen (9,3) worden het hoogste gewaardeerd. Vrijwel alle andere items van het bezoek aan de balie worden ook bijzonder hoog gewaardeerd (rapportcijfers tussen 8,5 en 9,2). Alleen het oordeel over de prijs die men moet betalen voor het aangevraagde product ligt lager dan een 8, te weten een 7,6.
- De vriendelijkheid van de medewerker vinden mensen het belangrijkste aspect van hun bezoek aan de balie, gevolgd door de wachttijd en de deskundigheid van de medewerker.
- Voor het gehele bezoek aan de balie geven bezoekers gemiddeld een 8,8.
- Voor 82% komt het bezoek overeen met hun verwachtingen, voor niemand viel het bezoek tegen, voor 8% was het bezoek zelf beter dan verwacht. 10% had voorafgaand aan het bezoek geen verwachtingen.
- De wachttijd bedroeg voor 8 op de 10 bezoekers minder dan 5 minuten. 16% moest 5 tot 15 minuten wachten en 3% langer dan een kwartier.
- Iets meer dan de helft (54%) moet nog een keer terugkomen om op te halen wat ze bij hun bezoek aan de balie aangevraagd hebben. 37% werd in één keer geholpen.
- De meeste mensen zouden, buiten het bezoek aan de balie om, via e-mail (50%) of internet (38%) contact willen hebben met gemeente of producten via die wijze willen aanvragen. 24% zou dat graag telefonisch willen doen.
- 48% heeft voorafgaand aan hun bezoek via internet informatie bij de gemeente opgevraagd. 6% deed dat telefonisch en 6% via de mail. Ze beoordelen dit contact met de gemeente voorafgaande aan hun bezoek met een 8,5.

## Bijlage A. Onderzoeksverantwoording

### Veldwerk burgerpeiling

De gemeente Heemstede heeft in november 2021 – januari 2022 via Het PON & Telos 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 2021 heeft de gemeente de uitnodiging voor het onderzoek verzonden aan de steekproef van 2.000 inwoners.

### Respons

De respons voor gemeente Heemstede is boven de minimaal wenselijke respons uitgekomen, namelijk op **544 ingevulde vragenlijsten**. Het responspercentage is daarmee 27%. In de volgende tabel is de respons naar type vragenlijst weergegeven.

Tabel 103 Respons naar type vragenlijst

	n	%
Papieren vragenlijst	300	55
Internet vragenlijst	244	45
<b>Totale respons</b>	<b>544</b>	<b>100</b>
<i>Responspercentage*</i>	27	

\* op basis van 2.000 verstuurd vragenlijsten.

### 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 jarigen inwoners van de gemeente (20.752 inwoners tussen 18 en 85 jaar, bron: gemeente Heemstede) 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. Bij een betrouwbaarheidsinterval van 95% en 544 respondenten, ligt de maximale foutenmarge op 4,1%.

### 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 jaar en 75 tot en met 85 jaar.

## Bijlage B. Achtergrondkenmerken

### Achtergrondkenmerken respondenten

Hieronder geven we in tabellen de achtergrondkenmerken van de 544 respondenten van de burgerpeiling weer. De gegevens zijn ongewogen.

Tabel 104 Respons naar geslacht

	Abs	%
Vrouw	261	48
Man	258	47
<i>Niet ingevuld</i>	25	5
<b>Totaal</b>	<b>544</b>	<b>100</b>

Tabel 105 Respons naar leeftijd

	Abs	%
18 tot en met 29 jaar	13	2
30 tot en met 39 jaar	26	5
40 tot en met 54 jaar	109	20
55 tot en met 64 jaar	115	21
65 tot en met 74 jaar	141	26
75 jaar en ouder	122	22
<i>Niet ingevuld</i>	18	3
<b>Totaal</b>	<b>544</b>	<b>100</b>

Tabel 106 Respons naar opleidingsniveau

	Abs	%
Lagere school/basisonderwijs/geen onderwijs	11	2
Vmbo/Mavo	50	9
Vwo/Havo	52	10
Middelbaar beroepsonderwijs (mbo)	68	13
Hoger beroepsonderwijs (hbo)	174	32
Wetenschappelijk onderwijs (universiteit)	170	31
<i>Niet ingevuld</i>	19	3
<b>Totaal</b>	<b>544</b>	<b>100</b>

Tabel 107 Respons naar arbeidssituatie

	Abs	%
In loondienst	171	31
Zelfstandige zonder personeel (zzp)	45	8
Ondernemer met personeel	20	4
Werkloos/werkzoekend	6	1
(Ten dele) arbeidsongeschikt	9	2
Gepensioneerd	221	41
Huisvrouw/-man	18	3
Scholier/student	3	1
Anders	13	2
<i>Niet ingevuld</i>	38	7
<b>Totaal</b>	<b>544</b>	<b>100</b>

Tabel 108 Respons naar samenstelling huishouden

	Abs	%
Alleenstaand	109	20
Twee volwassenen zonder kind(eren)	259	48
Twee volwassenen met kind(eren)	130	24
Een volwassene met kind(eren)/eenoudergezin	16	3
Anders	13	2
<i>Niet ingevuld</i>	17	3
<b>Totaal</b>	<b>544</b>	<b>100</b>

Tabel 109 Respons naar netto maandinkomen\*

	Abs	%
Minder dan € 900	3	1
€ 900 tot € 1.300	14	3
€ 1.300 tot € 1.800	26	5
€ 1.800 tot € 2.700	68	13
€ 2.700 tot € 3.200	54	10
Meer dan € 3.200	237	44
Wil ik niet zeggen / weet niet	119	22
<i>Niet ingevuld</i>	23	4
<b>Totaal</b>	<b>544</b>	<b>100</b>

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



Tabel 110 Respons naar aantal jaar woonachtig in buurt

	Abs	%
Korter dan 2 jaar	36	7
2 tot 5 jaar	61	11
5 tot 10 jaar	65	12
10 tot 15 jaar	73	13
15 jaar of langer	289	53
<i>Niet ingevuld</i>	20	4
<b>Totaal</b>	<b>544</b>	<b>100</b>

## Bijlage C. Vragenlijst Burgerpeiling

## 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:

Dit kruist u aan als u contact heeft gehad met de gemeente.

Heeft u in de afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente?

- ja  
 nee

En als u per ongeluk het verkeerde vakje heeft aangekruist, moet u het **goede vakje** (in dit voorbeeld 'nee') **helemaal inkleuren**.

Heeft u in de afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente?

- ja  
 nee

### 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: 397

Gemeente Heemstede

## 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"/>

### 3 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 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"/>
b Buurtbewoners staan altijd voor elkaar klaar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c Buurtbewoners zijn te vertrouwen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 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 wel               | <input type="checkbox"/> nee, bij vrijwel niemand       |
| <input type="checkbox"/> bij sommigen wel, bij sommigen niet | <input type="checkbox"/> n.v.t. / weet niet             |

### 5 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   |

### 6 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  |

### 7 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 |   |

**8 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.

**9 Is de leefbaarheid van uw buurt de afgelopen jaren vooruitgegaan, achteruitgegaan 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        |

**10 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"/>

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

**13 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"/>

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

- intensief                       incidenteel                       (vrijwel) nooit

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

- ja, zeker                       nee  
 ja, misschien                       weet niet

**16 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.

**17 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 (huisartsenpost, 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.

#### 18 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 |

#### 19 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"/>

#### 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 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"/>

#### 21 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
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/<br>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 situatie.

- ja      ► ga verder met volgende vraag  
 nee      ► ga verder met **vraag 31**

#### 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 |

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.

#### 28 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"/>

#### 29 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.

**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 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.

**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 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"/>

**32 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"/>

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

**Welzijn en zorg**

De volgende vragen gaan over uw gezondheid en 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.

**34 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"/>

**35 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"/>

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

**36 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 (waaronder angst en depressie)	<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 (moeite om rond te komen)	<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"/>

**37 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

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

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

**39 Hoe vaak sport of beweegt u intensief?**

- 1 maal per week (of vaker)  
 1 maal per 2 weken  
 1 maal per maand  
 wel eens  
 nooit

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

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> sportvereniging                           | <input type="checkbox"/> culturele vereniging (bijv. toneel, muziek)          |
| <input type="checkbox"/> gezelligheidsvereniging                   | <input type="checkbox"/> overige (vrijtijds)vereniging                        |
| <input type="checkbox"/> religieuze of maatschappelijke vereniging | <input type="checkbox"/> ik ben niet actief (geweest) in het verenigingsleven |

**41 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"/>

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

- |  |                                    |
|--|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ja, zeker     | <input type="checkbox"/> nee       |
| <input type="checkbox"/> ja, misschien | <input type="checkbox"/> weet niet |

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

**43 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

**44 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 <input style="width: 500px; height: 20px;" type="text"/> |  |
| <input type="checkbox"/> geen, ik kan wegens omstandigheden geen burenhulp geven                   |  |
| <input type="checkbox"/> 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.

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

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

**46** 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 pak de draad gemakkelijk op als het even tegen heeft gezeten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b Ik sla me makkelijk door moeilijke tijden heen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c Ik regel/organiseer gemakkelijk zelf hulp als dat nodig is	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d Ik raak snel van slag als iets tegenzit of onduidelijk is	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e Ik heb vertrouwen in de toekomst	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**47** 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"/>

**48** Welke ideeën of initiatieven wilt u de gemeente meegeven?

**49** 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"/>

**50** 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"/>

Inmiddels heeft onze samenleving al ruim 1,5 jaar te maken met de gevolgen van het coronavirus. De gemeente is benieuwd of uw leven op de volgende gebieden is veranderd door het coronavirus.

### 51 Is uw leven op de volgende gebieden veranderd door het coronavirus?

	ja, dit is veel beter	ja, dit is beter	nee, dit is niet veranderd	ja, dit is slechter	ja, dit is veel slechter	n.v.t./ weet niet
a De sfeer in mijn buurt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b De sfeer thuis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c Mijn financiële situatie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d De invulling van mijn dag	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e Mijn lichamelijke gezondheid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f Mijn geestelijke gezondheid	<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.

52 Wat is uw geslacht?  man  vrouw  anders

### 53 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           |

### 54 Wat is uw hoogst afgeronde opleiding?

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> lagere school / basisonderwijs / 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 (universiteit) |

### 55 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        |   |

### 56 Hoe ziet de samenstelling van uw huishouden er uit?

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

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

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> minder dan € 900    | <input type="checkbox"/> € 2.700 tot € 3.200            |
| <input type="checkbox"/> € 900 tot € 1.300   | <input type="checkbox"/> € 3.200 of meer                |
| <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 |   |

**58** 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     |  |

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

--	--	--	--

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

Dan kunt u ze hieronder kwijt.

**Hartelijk dank voor uw medewerking!**

## Bijlage D. Vragenlijst KTO Balie

## 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!**).

### Invul voorbeeld

**Bent u een man of een vrouw?**

- man  
 vrouw [u heeft nu ingevuld dat u een vrouw bent]

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!

- Wanneer er als antwoordmogelijkheid 'NVT' staat wordt hier 'niet van toepassing' mee bedoeld.
- 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 apart vermeld.
- Het is belangrijk dat u de 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!
- Deze vragenlijst is **anoniem**. Uw antwoorden zijn op geen enkele manier naar u terug te voeren.

---

## 1 Wat is de belangrijkste reden van uw bezoek aan het gemeentehuis?

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Uittreksel Burgerlijke Stand  | <input type="checkbox"/> WMO (Wet Maatschappelijke Ondersteuning) hulp of zorg |
| <input type="checkbox"/> Uittreksel BRP  | <input type="checkbox"/> Belasting / gemeentebelasting                         |
| <input type="checkbox"/> Paspoort  | <input type="checkbox"/> Adreswijziging doorgeven                              |
| <input type="checkbox"/> Identiteitskaart  | <input type="checkbox"/> Inschrijving in de gemeente                           |
| <input type="checkbox"/> Rijbewijs   | <input type="checkbox"/> Geboorte / geboorteakte                               |
| <input type="checkbox"/> Huwelijk / geregistreerd partnerschap / ondertrouw                      | <input type="checkbox"/> Overlijden (aangifte)                                 |
| <input type="checkbox"/> Omgevingsvergunning   | <input type="checkbox"/> Naturalisatieverzoek                                  |
| <input type="checkbox"/> Bestemmingsplan inzien  | <input type="checkbox"/> Verklaring omtrent gedrag                             |
| <input type="checkbox"/> Parkeervergunning (inclusief gehandicaptenparkeerkaart) / parkeerplaats | <input type="checkbox"/> Stadspas of gemeentepas                               |
| <input type="checkbox"/> Bijzondere bijstand   | <input type="checkbox"/> Zakelijke vraag of probleem (ondernemersvragen)       |
| <input type="checkbox"/> Jeugdhulp/jeugdzorg   | <input type="checkbox"/> Iets anders, namelijk:                                |



**2 Heeft u voor dit bezoek van tevoren een afspraak gemaakt?**  
*We bedoelen hiermee dat u via de website, gemeenteapp of telefonisch contact met de gemeente een afspraak op een bepaald tijdstip hebt gemaakt. Of dat u via een eerder baliebezoek een afspraak gemaakt hebt.*

- Ja ► **ga door met vraag 3**  
 Nee, maar ik had dat wel graag gewild ► **ga door met vraag 4**  
 Nee, en dat was voor mij ook niet nodig ► **ga door met vraag 4**

**3 Op welke manier heeft u deze afspraak gemaakt?**

- Telefonisch  
 Internet / e-mail  
 Bij een eerder baliebezoek  
 Anders, namelijk:

**4 Hoe beoordeelt u de volgende onderdelen van uw bezoek aan het gemeentehuis? Kunt u dat uitdrukken in een rapportcijfer, waarbij het cijfer '1' staat voor 'zeer slecht' en het cijfer '10' voor 'uitmuntend'. Als het aspect op uw bezoek niet van toepassing is, kunt u dat aangeven (NVT).**

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NVT
a. De openingstijden van het gemeentehuis	<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"/>
b. De bereikbaarheid van het gemeentehuis	<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"/>
c. De parkeergelegenheid bij het gemeentehuis (voor zowel fiets/auto)	<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"/>
d. De overzichtelijkheid van de entree van het gemeentehuis	<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"/>
e. De verwijzingsborden (of bewegwijzering) in het gemeentehuis	<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"/>
f. De wachtruimte in het gemeentehuis bij de publieksbalie	<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"/>
g. De wachttijd voordat u werd geholpen	<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"/>
h. De vriendelijkheid van de medewerker	<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"/>
i. De deskundigheid van de medewerker	<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"/>
j. De uiterlijke verzorging van de medewerker	<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"/>
k. De mate waarin de medewerker zich in uw situatie heeft ingeleefd	<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"/>
l. De bereidheid van de medewerker om u te helpen	<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"/>
m. De manier waarop de medewerker niet alleen zichzelf (of zijn dienst) vertegenwoordigde maar de hele gemeente	<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"/>
n. De mate waarin u op de hoogte werd gehouden van het verloop van de dienstverlening	<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"/>
o. De duidelijkheid van de informatie die u gekregen heeft	<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"/>
p. De totale doorlooptijd van uw vraag (tijd die nodig is geweest om gevraagde te krijgen)	<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"/>
q. De privacy bij de balies in het gemeentehuis	<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"/>
r. De prijs die u voor de dienst/ product/informatie heeft betaald	<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"/>

- 5** Kunt u van de aspecten genoemd in de voorgaande vraag een top 3 aangeven van aspecten die voor u belangrijk zijn? Vul in de hokjes één letter in: A t/m R.

Belangrijkste aspect	2 <sup>e</sup> belangrijke aspect	3 <sup>e</sup> belangrijke aspect
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

---

- 6** Als u een totaaloordeel in een rapportcijfer zou mogen uitdrukken voor de eerder genoemde aspecten met betrekking tot uw bezoek van vandaag, welk cijfer zou u dan geven? (U dient 1 cijfer aan te kruisen)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	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"/>

---

- 7** U heeft in vraag 6 een totaaloordeel van uw meest recente bezoek aan het gemeentehuis gegeven. Komt dit oordeel wel of niet overeen met de verwachtingen die u voorafgaande aan het bezoek had?
- Komt wel overeen
  - Komt niet overeen, het viel me tegen
  - Komt niet overeen, het was beter dan ik had verwacht
  - Niet van toepassing, had geen verwachtingen voorafgaande aan bezoek
- 

- 8** Als u een schatting zou moeten maken van de wachttijd (gerekend vanaf het moment dat u binnenkwam tot het moment dat u geholpen bent) hoeveel minuten heeft u dan gewacht?
- Minder dan 5 minuten
  - 5 tot 15 minuten
  - 15 tot 30 minuten
  - 30 tot 45 minuten
  - 45 minuten of meer
  - Weet ik niet precies
- 

- 9** Heeft men u vandaag in één keer kunnen helpen of moet u voor deze dienst of dit product nog een keer terugkomen?

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Ik werd in één keer geholpen, ik hoef niet terug te komen   | <input type="checkbox"/> Ik moet terugkomen omdat ik niet alle of de juiste documenten bij me had  |
| <input type="checkbox"/> Ik werd vandaag in één keer geholpen, want ik kwam vandaag ophalen wat ik eerder heb aangevraagd of besteld | <input type="checkbox"/> Ik moet terugkomen omdat het aangevraagde nog niet klaar is               |
| <input type="checkbox"/> Ik moet terugkomen om op te halen wat ik nu heb aangevraagd of besteld                                      | <input type="checkbox"/> Ik moet terugkomen om een andere reden, namelijk:<br><input type="text"/> |
- 

- 10** Op welke andere manieren dan een bezoek aan het gemeentehuis zou u contact willen hebben met de gemeente of informatie en diensten willen verkrijgen van de gemeente?

U kunt meer dan één antwoord aankruisen.

- Schriftelijk
  - Telefonisch
  - E-mail
  - Internet
  - Anders, namelijk:
  - Geen
  - Weet ik niet
-

**11** Heeft u, voorafgaande aan uw bezoek aan het gemeentehuis, informatie ingewonnen via één van de andere contactkanalen? Zo ja, op welke manier was dat? U kunt meer dan één antwoord aankruisen.

- Nee ▶ ga door met vraag 13
- Ja, schriftelijk
- Ja, telefonisch
- Ja, via e-mail
- Ja, via internet
- Ja, anders namelijk:
- Weet ik niet meer ▶ ga door met vraag 13

---

**12** U heeft aangegeven voorafgaande aan uw bezoek informatie te hebben ingewonnen. Als u een totaaloordeel in een rapportcijfer zou mogen uitdrukken voor het schriftelijke, telefonische of elektronische contact, welk cijfer zou u dan geven?  
(U dient 1 cijfer aan te kruisen)

- |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        | 6                        | 7                        | 8                        | 9                        | 10                       | 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"/> |

---

**13** Wat is uw geslacht?

- Vrouw  Man

---

**14** Wat is uw leeftijd?

- 18 tot en met 29 jaar
- 30 tot en met 39 jaar
- 40 tot en met 54 jaar
- 55 jaar of ouder

---

**15** Hebt u nog overige opmerkingen/suggesties over de dienstverlening van uw gemeente?

Deze kunt u hieronder kwijt. Zorg dat de tekst die u opschrijft, binnen het kader valt.

**U bent aan het einde gekomen van deze vragenlijst.  
Hartelijk dank voor uw medewerking!**

HET **pon | telos**



OPGERICHT IN  
**1947**



GEVESTIGD IN  
**TILBURG**

## KENNISONDERNEMING

STICHTING ZONDER WINSTOOGMERK

### AANTAL MEDEWERKERS

**30**



### INTENSIEVE SAMENWERKINGEN

MET UNIVERSEITEN EN ANDERE  
KENNISINSTELLINGEN

### SPECIFIEKE THEMA'S

- > VEERKRACHT
- > RUIMTE EN ENERGIE
- > OMGEVING
- > ARBEID
- > CULTUUR
- > ERFGOED
- > MIGRATIE
- > PARTICIPATIE
- > JEUGD
- > STURING

### ONZE OPDRACHTGEVERS

- > PROVINCIES
- > GEMEENTEN
- > ZORG- EN WELZIJNSINSTELLINGEN
- > FONDSEN

## Over Het PON & Telos

Maatschappelijke besluitvorming verbeteren

Wij zijn een sociale kennisonderneming in het hart van de samenleving. We beschouwen het als onze opdracht om maatschappelijke besluitvorming te verbeteren. Dat doen we door wetenschappelijke kennis met kennis van de praktijk te verbinden. We zijn van data, feiten en cijfers, maar geven die altijd een gezicht. Waarbij iedere stem telt. Voorkeuren en meningen halen we op, onderzoeken we, analyseren we en duiden we. Met prikkelende aanpakken en innovatieve methoden. Daarbij zijn we altijd gericht op duurzaamheid: de harmonieuze verbinding tussen sociale, ecologische en economische doelstellingen. Zo dragen we bij aan de kwaliteit van samenleven, nu en in de toekomst.

Met een multidisciplinair en creatief team van bijna 30 adviseurs en onderzoekers werken we vooral voor lokale en regionale overheden in Nederland (met een sterke kennispositie in Noord-Brabant), maar ook voor corporaties, banken, zorg- en welzijnsinstellingen, fondsen en maatschappelijke organisaties. We werken daarbij intensief samen met universiteiten en andere kennisinstellingen en zijn officieel partner van Tilburg University. Met onze kennis en inzichten adviseren we beleidsmakers en bestuurders. Zodat ze afgewogen keuzes kunnen maken. Zodat ze bestuurlijk kunnen vernieuwen. En zodat ze een positieve impuls kunnen geven aan de samenleving van morgen.

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