



citizens

BURGERPEILING 2022

Citizens | door Necker van Naem

Gemeente Heumen

**“MENSEN STIMULEREN OM HULP TE VRAGEN ALS
DAT NODIG IS.”¹**

Colofon

Dit onderzoek is uitgevoerd door *Citisens* / door *Necker van Naem*,
in opdracht van de gemeente Heumen.

Citisens B.V.

Lunettenbaan 51 | 3524 GA Utrecht | T: 030 23 34 131 | www.citisens.nl

¹ De quotes in deze rapportage zijn afkomstig uit de open antwoorden die deelnemers bij de Burgerpeiling hebben gegeven.

INLEIDING	4
De Burgerpeiling	4
Leeswijzer	6
TOTAALBEELD	7
Samenvatting	7
1 WOON- EN LEEFOMGEVING	10
1.1 Prioriteitenmatrix	10
1.2 Uitkomsten woon- en leefomgeving	12
2 RELATIE INWONER - GEMEENTE	17
2.1 Prioriteitenmatrix	17
3 GEMEENTELIJKE DIENSTVERLENING	21
3.1 Uitkomsten gemeentelijke dienstverlening	21
4 WELZIJN EN ZORG	26
4.1 Uitkomsten welzijn en zorg	26
ONDERZOEKSVERANTWOORDING	31
Toelichting prioriteitenmatrix	32
KENMERKEN DEELNEMERS	34

INLEIDING

DE BURGERPEILING

De Burgerpeiling van Waarstaatjegemeente.nl geeft inzicht in wat inwoners van hun gemeente vinden. VNG Realisatie heeft hiervoor in 2013 een nieuwe standaard ontwikkeld die uitgaat van verschillende maatschappelijke thema's². Onderzoeksbureau Citisens voerde deze van oktober tot december 2022 uit in opdracht van de gemeente Heumen. De Burgerpeiling laat zien hoe inwoners de gemeente ervaren op vier maatschappelijke themavelden:

- **Woon- en leefklimaat**
Het onderdeel woon- en leefklimaat gaat in op betrokkenheid bij en inzet voor de buurt en samenwerking met de gemeente.
- **Relatie inwoner-gemeente**
Het onderdeel relatie inwoner-gemeente besteedt aandacht aan de mate van vertrouwen in de gemeente en de veranderende rol van burger en overheid (doe-democratie).
- **Gemeentelijke dienstverlening**
Het onderdeel gemeentelijke dienstverlening gaat over de online en offline dienstverlening en informatievoorziening van de gemeente.
- **Zorg en welzijn**
Het onderdeel zorg en welzijn gaat in op decentralisatie en maatschappelijke veerkracht (vrijwilligerswerk, mantelzorg).

NUT EN NOODZAAK VAN EEN BURGERPEILING

Inwoners zijn belangrijk voor de gemeente. Zij kunnen de leefbaarheid van een gemeente en de wijk waarin ze wonen het beste beoordelen. Daarnaast zijn zij in steeds grotere mate verantwoordelijk voor elkaar en voor hun omgeving. Initiatieven van inwoners en burgersnetwerken helpen gemeenten maatschappelijke opgaven op te lossen. Hoe meer verantwoordelijkheid mensen 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 en samen met hen optrekt.

De Burgerpeiling vraagt inwoners naar hun mening over de zorg voor de woon- en leefomgeving, het betrekken door en samenwerken met de gemeente en de mogelijkheden om volwaardig deel te nemen aan het maatschappelijke leven. Specifieke aandacht is er voor de mate waarin de gemeente slaagt aan te sluiten bij de leefwereld van mensen. Het onderzoek neemt niet zozeer de regels en de bureaucratie als uitgangspunt, maar de mate waarin de gemeente meebeweegt met de wensen en behoeften van haar populatie. De resultaten van de Burgerpeiling bieden concrete aanknopingspunten voor handelingsperspectieven.

² VNG Realisatie adviseert, begeleidt, stimuleert en ondersteunt gemeenten om de dienstverlening richting burgers en bedrijven te verbeteren. Ook staat VNG Realisatie gemeenten bij met betrekking tot vraagstukken die betrekking hebben op hun organisatie(ontwikkeling) en uitvoering van gemeentelijke taken.

BURGERPEILING EN BETROKKENHEID

De Burgerpeiling is volgens Citisens niet alleen een waardevolle onderzoekstool. Onze visie is dat elk onderzoek een kans is voor een waardevolle interactie met inwoners. De VNG hanteert het protocol dat om mee te kunnen doen aan de burgerpeiling een inwoner minstens 18 jaar oud moet zijn en minstens één jaar woonachtig moet zijn in de gemeente. Binnen deze gestelde kaders werken wij verder vanuit het startpunt dat zoveel mogelijk inwoners mee moeten kunnen doen aan het onderzoek. De vragenlijst was geschikt voor elk apparaat (telefoon, tablet, computer). Via deze methode (in lijn met het VNG Realisatie-protocol) hebben alle inwoners boven de 18 en langer dan een jaar woonachtig in de gemeente de mogelijkheid gehad om deel te nemen aan het onderzoek. Uiteindelijk hebben er 312 inwoners meegedaan aan de Burgerpeiling in Heumen³.

BETROUWBAARHEID

Onder een betrouwbare meting verstaan we de mate waarin een meting onafhankelijk is van toeval. Het is een indicatie voor de representativiteit van de onderzoeksresultaten voor de populatie als geheel. Het betrouwbaarheidspercentage geeft de kans aan dat bij herhaling van het onderzoek onder dezelfde omstandigheden op hoofdlijnen hetzelfde resultaat wordt bereikt. De resultaten van dit onderzoek betreffen een betrouwbaarheidspercentage van 95% met een foutenmarge van 5,5%.

Bij een foutenmarge van 5,5% en een betrouwbaarheidspercentage van 95% zijn de uitkomsten als volgt te interpreteren. Uit de Burgerpeiling blijkt bijvoorbeeld dat 85% van de deelnemers zich veilig voelt in de buurt waar hij/zij woont. U kunt er met grote zekerheid (95%) vanuit gaan dat het werkelijke percentage deelnemers dat zich veilig voelt in de buurt tussen de 79,5% (85-5,5) en 90,5% (85+5,5) ligt.

Meer uitleg, onder andere over de gekozen onderzoeksmethode, leest u in de onderzoeksverantwoording.

³ Om de resultaten op Waarstaatjegemeente.nl te posten hanteert VNG Realisatie een minimale respons van 475. De resultaten van dit rapport zullen hierom niet op Waarstaatjegemeente.nl gepubliceerd worden. Desalniettemin geven deze resultaten een representatief beeld over de vraagstukken die betrekking hebben op de organisatie(ontwikkeling) en uitvoering van gemeentelijke taken in gemeente Heumen.

LEESWIJZER

In deze rapportage zijn de resultaten weergegeven van de Burgerpeiling, door Citisens uitgevoerd in opdracht van de gemeente Heumen. Allereerst worden de belangrijkste uitkomsten van het onderzoek kort besproken.

Vervolgens worden de uitkomsten van de Burgerpeiling gepresenteerd. Hoofdstuk 1 tot en met 4 bespreken de uitkomsten per thema. Het rapport sluit af met de onderzoeksverantwoording, een toelichting op het opstellen van de prioriteitenmatrices en de kenmerken van de invullers.

Een integrale uitdraai van alle gegeven open antwoorden is als losse bijlage gedeeld.

Door weging en afrondingsverschillen tellen de percentages in de tabellen niet altijd op tot exact 100%. Wanneer er bij een vraag meer dan één antwoord kon worden aangevinkt, staat dit bij de tabel vermeld. Niet alle vragen waren verplicht. Daarnaast zijn bij een aantal vragen de antwoorden 'weet ik niet' niet in de tabellen opgenomen. Hierdoor kan het zijn dat niet alle totalen optellen tot het totaal aantal deelnemers.

TOTAALBEELD



SAMENVATTING

Hieronder worden de belangrijkste uitkomsten voor de gemeente Heumen per thema weergegeven. De nadruk ligt op het algemene oordeel (rapportcijfer) per thema. De uitkomsten van deze Burgerpeiling worden vergeleken met het gemiddelde rapportcijfer van de gemeenten die qua bevolkingssamenstelling het meest overeenkomen met Heumen⁴. Voor de vergelijking van de bevolkingssamenstelling is gebruik gemaakt van de betrokkenheidsprofielen van Citisens⁵.

De totale inspanning van de gemeente Heumen voor haar inwoners wordt beoordeeld met een 6,6. Dit is vergelijkbaar met het gemiddelde rapportcijfer van de referentiegemeenten (gemiddeld 6,7).

WOON- EN LEEFKLIMAAT

Inwoners van Heumen waarderen de zorg van de gemeente voor de woon- en leefomgeving met een gemiddeld rapportcijfer van 6,6. Dit is vergelijkbaar met het gemiddelde rapportcijfer van de referentiegemeenten (gemiddeld 6,8). De prioriteitenmatrix laat een aantal deelaspecten zien waarop de gemeente kan handelen om de totale beoordeling te verhogen. Hierbij gaat het onder meer om de aspecten *straten en stoepen zijn goed begaanbaar* en *In mijn buurt zijn genoeg parkeerplaatsen voor auto's*. Daarnaast gaat het hierbij ook om aspecten met betrekking tot de betrokkenheid van de inwoners, zoals *de gemeente werkt samen met de buurt aan plannen, activiteiten en voorzieningen*, *de gemeente geeft de buurt de ruimte om hun ideeën en plannen uit te voeren* en *de gemeente helpt inwoners bij het uitvoeren van hun ideeën en plannen*.

Inwoners van Heumen zijn (zeer) tevreden over de buurt waar ze wonen. Meer dan driekwart van de respondenten vindt het zeer prettig (cijfer 8 of hoger) wonen in de huidige buurt. Inwoners zijn onder meer (zeer) tevreden over de aspecten *Buurtbewoners gaan op een prettige manier met elkaar om* en *mijn buurt is netjes en schoon*.

Minder positief zijn de inwoners over voorzieningen, zoals *ontmoetingsplekken*, *culturele voorzieningen* en *openbaar vervoer*. Verder zijn inwoners minder tevreden over het aspect *straten en stoepen zijn goed begaanbaar*.

“MEER BANKJES ZODAT OUDERE MENSEN MAKKELIJKER EEN STUKJE KUNNEN WANDELEN ”

⁴ De vijf gemeenten waarmee Heumen is vergeleken zijn: Oisterwijk, Westvoorne, Mook en Middelaar, Heeze-Leende en Waterland.

⁵ Voor een toelichting op deze profielen, zie www.citisens.nl/betrokkenheidsprofielen-citisensmodel/.

RELATIE INWONER-GEMEENTE

De wijze waarop de gemeente Heumen inwoners en organisaties betreft en de samenwerking zoekt wordt door inwoners gewaardeerd met een 5,9. Hiermee is het cijfer dat Heumen krijgt vergelijkbaar met het cijfer van de referentiegemeenten (6,0).

37% van de inwoners heeft (heel) veel vertrouwen in de manier waarop de gemeente wordt bestuurd. Uit de prioriteitenmatrix blijkt dat met name de aspecten *de gemeente luistert naar inwoners* en *de gemeente stelt zich flexibel op als dat nodig is* verbeterpunten zijn binnen het thema relatie inwoner-gemeente.

Inwoners zijn het positiefst over de aspecten *de gemeente laat inwoners meedenken bij plannen, activiteiten en voorzieningen*.

“EERST INWONERS INFORMEREN VOORDAT ER EEN BESLUIT WORDT GENOMEN”

GEMEENTELIJKE DIENSTVERLENING

De dienstverlening van de gemeente wordt beoordeeld met een 6,7. De waardering voor de digitale dienstverlening ligt iets hoger, dit wordt beoordeeld met een 6,9.

Daarmee wordt de gemeente Heumen vergelijkbaar beoordeeld als de referentiegemeenten wat betreft de algehele dienstverlening. Het gemiddelde rapportcijfer van de referentiegemeenten voor de algehele dienstverlening is een 6,8. Voor digitale dienstverlening scoort de gemeente Heumen iets hoger dan de referentiegemeenten, die gemiddeld een 6,7 als rapportcijfer hebben.

De communicatie en voorlichting vanuit de gemeente krijgt als rapportcijfer een 6,3. Dat ligt lager dan de waardering van referentiegemeenten (gemiddeld 6,6). Respondenten zijn het positiefst over *ik vond het makkelijk om mijn vraag te stellen, of mijn aanvraag te regelen*. Aspecten waarover inwoners in mindere mate positief zijn, zijn *ik werd op de hoogte gehouden van de afhandeling* en *de duur van de afhandeling was acceptabel*.

“TIJDIG INFORMEREN EN EVENTWICHTIGE KEUZES MAKEN, EN DIT DUIDELIJK EN CONCREET MAKEN VOOR DE BURGERS”

WELZIJN EN ZORG

De inspanning van de gemeente Heumen om alle inwoners volledig te laten deelnemen aan de maatschappij wordt beoordeeld met een 6,6. Deze beoordeling is vergelijkbaar met de beoordeling van de referentiegemeenten (6,5).

Inwoners van de gemeente Heumen zijn tevreden met hun leven in het algemeen, acht op de tien inwoners geeft het cijfer 8 of hoger. 5% van de inwoners van de gemeente Heumen geeft aan niet genoeg contact te hebben met andere mensen. Nog eens 18% van de inwoners heeft wel genoeg contact met anderen, maar zou dit wel meer willen. Ongeveer één op de tien inwoners voelt zich soms of vaak eenzaam.

Ongeveer de helft van de inwoners heeft zich het afgelopen jaar ingezet als vrijwilliger (intensief of incidenteel). Meer dan twee derde (65%) geeft aan in de nabije toekomst vrijwilligerswerk te gaan of blijven doen.

“NEEM EEN UITNODIGENDE HOUDING AAN”

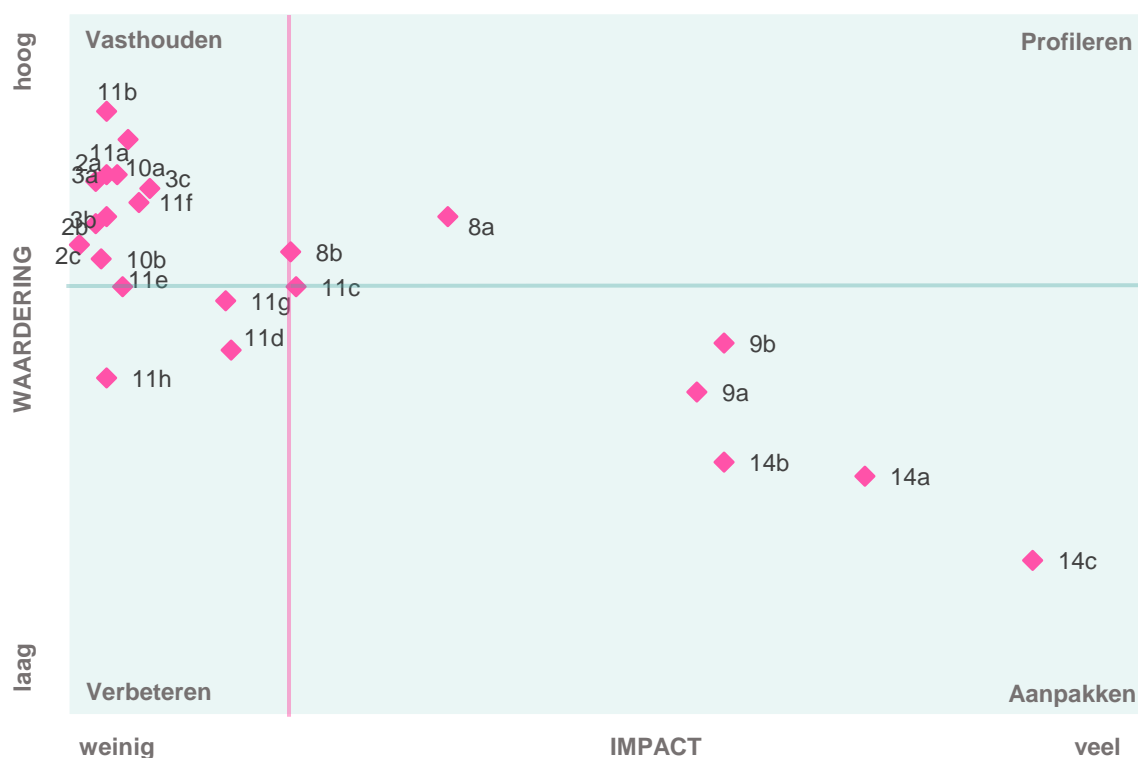
1 WOON- EN LEEFOMGEVING

1.1 PRIORITEITENMATRIX

Binnen het thema woon- en leefomgeving zijn 23 deelaspecten gemeten. In onderstaande matrix zijn deze deelaspecten vergeleken met het algemene oordeel over de woon- en leefomgeving, de uitkomst van VR14: *Wat vindt u van de zorg van uw gemeente voor uw woon- en leefomgeving?*

Elke stip in de prioriteitenmatrix staat voor een deelaspect. Het cijfer naast elke stip correspondeert met de vraagnummers in de rapportage. Hoe hoger een punt op de matrix staat, des te hoger het deelaspect wordt beoordeeld. Hoe verder naar rechts een deelaspect staat, des te meer impact het heeft op het algemene oordeel op het thema. De horizontale (groene) en verticale (roze) trendlijn zijn de gemiddelde waarden van de deelaspecten binnen dit thema.

Onder de matrix staan de vraagnummers en bijbehorende deelaspecten geclusterd in een tabel.



STERKTE – PROFILEREN

Vraagnr.	Deelaspect
8a	In mijn buurt zijn (bijna) geen dingen kapot
8b	Mijn buurt is netjes en schoon

STERKTE – VASTHOUDEN

Vraagnr.	Deelaspect
2a	Ik voel me thuis in deze buurt
2b	Ik zou niet zo snel weggaan uit deze buurt
2c	Ik woon in een huis dat past bij mijn situatie en wensen
3a	Buurtbewoners gaan op een prettige manier met elkaar om
3c	Buurtbewoners zijn te vertrouwen
10a	In mijn buurt is genoeg groen
10b	In mijn buurt zijn genoeg parkeerplaatsen voor auto's
11b	(Gezondheids-) zorgvoorzieningen
11f	Sportvoorzieningen

ZWAKTE - AANPAKKEN

Vraagnr.	Deelaspect
9a	Het groen in mijn buurt is goed onderhouden
9b	Straten en stoepen zijn goed begaanbaar
11c	Welzijnsvoorzieningen
14a	De gemeente werkt samen met de buurt aan plannen, activiteiten en voorzieningen
14b	De gemeente geeft de buurt de ruimte om hun ideeën en plannen uit te voeren
14c	De gemeente helpt inwoners bij het uitvoeren van hun ideeën en plannen

ZWAKTE - VERBETEREN

Vraagnr.	Deelaspect
11e	Speelvoorzieningen
11d	Ontmoetingsplekken
11g	Culturele voorzieningen
11h	Openbaar vervoer

1.2 UITKOMSTEN WOON- EN LEEFOMGEVING

In deze paragraaf staan de uitkomsten van de vragen die zijn vallen onder het thema **woon- en leefomgeving**. De antwoorden zijn gepresenteerd in dezelfde volgorde waarin de vragen aan de respondenten zijn gesteld.

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

		aantal	gemiddeld	<= 5	6, 7	>=8
Hoe prettig vindt u het om in uw buurt te wonen?	Totaal	309	8,1	4,5%	19,2%	76,3%

Tabel 1

VR2. In hoeverre bent u het eens met de volgende uitspraken?

		aantal	(Helemaal) oneens	Neutraal	(Helemaal) eens
a. Ik voel me thuis in deze buurt	Totaal	309	13,0%	10,2%	76,8%
b. Ik zou niet zo snel weggaan uit deze buurt	Totaal	299	14,6%	15,3%	70,1%
c. Ik woon in een huis dat past bij mijn situatie en wensen	Totaal	161	16,3%	16,8%	67,0%

Tabel 2

VR 3. In hoeverre bent u het eens met de volgende uitspraken?

		aantal	(Helemaal) oneens	Neutraal	(Helemaal) eens
a. Buurtbewoners gaan op een prettige manier met elkaar om	Totaal	305	12,7%	11,7%	75,6%
b. Buurtbewoners staan voor elkaar klaar	Totaal	299	11,8%	17,1%	71,1%
c. Buurtbewoners zijn te vertrouwen	Totaal	292	11,9%	13,6%	74,6%

Tabel 3

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

		aantal	Ja, bij (bijna) iedereen	Ja, bij de meeste wel	Bij sommige wel, sommige niet	Nee, bij de meeste niet	Nee, bij (bijna) niemand
Voelt u zich betrokken bij de mensen die in uw buurt wonen?	Totaal	312	11,0%	35,7%	42,0%	5,9%	5,0%

Tabel 4

VR 5. Voelt u zich veilig in uw buurt?

		aantal	Ja, (bijna) altijd	Neutraal	Nee, (bijna) nooit
Voelt u zich veilig in uw buurt?	Totaal	310	84,5%	12,2%	3,3%

Tabel 5

VR 6. Hoeveel overlast heeft u van buurtbewoners?

		aantal	(Heel) veel	Neutraal	(Bijna) geen
Hoeveel overlast heeft u van buurtbewoners?	Totaal	310	15,8%	14,5%	69,7%

Tabel 6

VR 7. Hoe vaak heeft u te maken met onveilige verkeerssituaties in uw buurt?

		aantal	Vaak / soms	Zelden / nooit
Hoe vaak heeft u te maken met onveilige verkeerssituaties in uw buurt?	Totaal	308	41,3%	58,7%

Tabel 7

“HET KOSTBARE GROEN BEHOUDEN EN ONDERHOUDEN”

VR 8. In hoeverre bent u het eens met de volgende uitspraken?

		aantal	(Helemaal) oneens	Neutraal	(Helemaal) eens
a. In mijn buurt zijn (bijna) geen dingen kapot	Totaal	305	11,8%	16,9%	71,3%
b. Mijn buurt is netjes en schoon		305	16,4%	17,5%	66,1%

Tabel 8

VR 9. In hoeverre bent u het eens met de volgende uitspraken?

		aantal	(Helemaal) oneens	Neutraal	(Helemaal) eens
a. Het groen in mijn buurt is goed onderhouden	Totaal	305	26,2%	27,5%	46,3%
b. Straten en stoepen zijn goed begaanbaar	Totaal	309	21,8%	24,9%	53,3%

Tabel 9

VR 10. In hoeverre bent u het eens met de volgende uitspraken?

		aantal	(Helemaal) oneens	Neutraal	(Helemaal) eens
a. In mijn buurt is genoeg groen	Totaal	309	12,8%	10,3%	76,9%
b. In mijn buurt zijn genoeg parkeerplaatsen voor auto's	Totaal	303	20,4%	14,2%	65,4%

Tabel 10

VR 11. In hoeverre bent u tevreden over de volgende voorzieningen in uw buurt ... ?

		aantal	(Zeer) ontevreden	Neutraal	(Zeer) tevreden
a. Winkels voor dagelijkse boodschappen	Totaal	308	9,3%	8,7%	82,0%
b. (Gezondheids-)voorzieningen	Totaal	155	7,1%	6,5%	86,3%
c. Welzijnsvoorzieningen	Totaal	112	9,9%	29,0%	61,2%
d. Ontmoetingsplekken	Totaal	132	16,2%	31,6%	52,2%
e. Speelvoorzieningen	Totaal	132	19,9%	18,5%	61,6%
f. Sportvoorzieningen	Totaal	140	7,4%	19,9%	72,7%
g. Culturele voorzieningen	Totaal	137	17,4%	23,4%	59,2%
h. Openbaar vervoer	Totaal	120	27,5%	24,8%	47,7%

Tabel 11

VR 12. Is uw buurt de afgelopen jaren vooruitgegaan, achteruitgegaan of gelijk gebleven?

		aantal	(Duidelijk) vooruitgegaan	Neutraal	(Duidelijk) achteruitgegaan
Is uw buurt de afgelopen jaren vooruit gegaan, achteruit gegaan of gelijk gebleven?	Totaal	260	12,4%	67,3%	20,3%

Tabel 12

VR 13. Wat vindt u van de zorg van uw gemeente voor uw woon- en leefomgeving?

		aantal	gemiddeld	<= 5	6, 7	>=8
Wat vindt u van de zorg van uw gemeente voor uw woon- en leefomgeving?	Totaal	281	6,6	25,7%	40,7%	33,6%

Tabel 13

VR 14. In hoeverre bent u het eens met de volgende uitspraken?

		aantal	(Helemaal) oneens	Neutraal	(Helemaal) eens
a. De gemeente werkt samen met de buurt aan plannen, activiteiten en voorzieningen	Totaal	219	28,4%	36,8%	34,7%
b. De gemeente geeft de buurt de ruimte om hun ideeën en plannen uit te voeren	Totaal	187	29,5%	34,8%	35,7%
c. De gemeente helpt inwoners bij het uitvoeren van hun ideeën en plannen	Totaal	180	36,6%	41,5%	21,9%

Tabel 14

VR 15. Hoe vaak heeft u zich de afgelopen 12 maanden ingezet voor uw buurt?

		aantal	Vaak	Af en toe	(Bijna) niet
Hoe vaak heeft u zich de afgelopen 12 maanden ingezet voor uw buurt?	Totaal	308	13,5%	45,2%	41,2%

Tabel 15

VR 16. Zou u zich actief willen (blijven) inzetten voor uw buurt?

		aantal	Ja, zeker	Ja, misschien	Nee	Weet niet
Zou u zich actief willen (blijven) inzetten voor uw buurt?	Totaal	311	26,0%	43,8%	15,4%	14,9%

Tabel 16

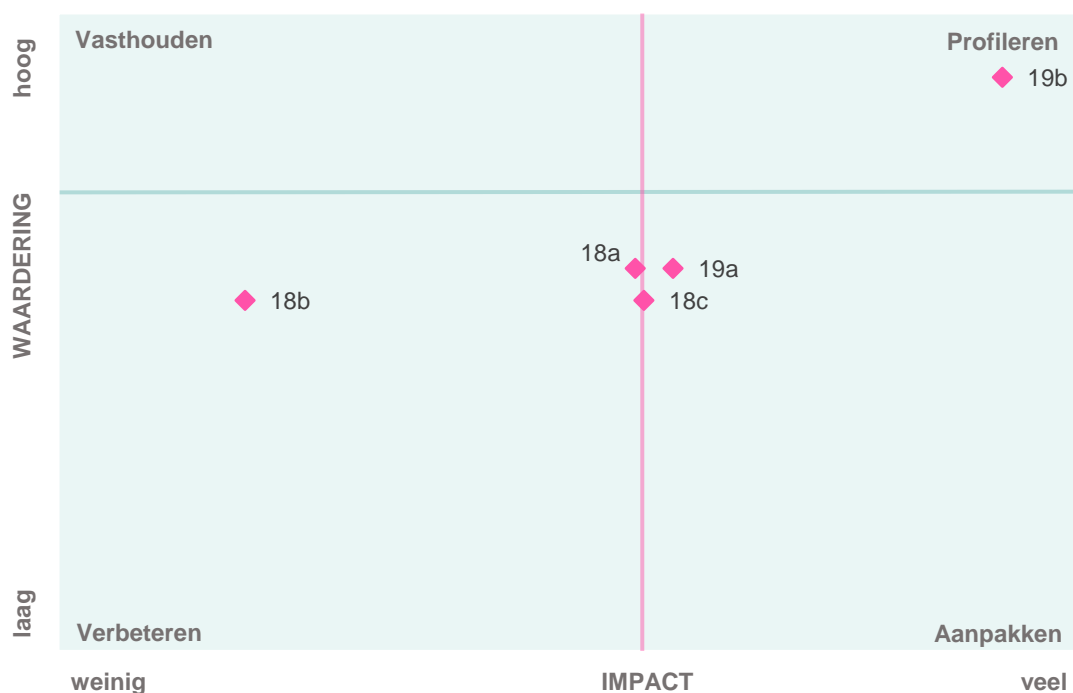
2 RELATIE INWONER - GEMEENTE

2.1 PRIORITEITENMATRIX

Binnen het thema relatie inwoner - gemeente zijn zes deelaspecten gemeten. In onderstaande matrix zijn deze deelaspecten vergeleken met het algemene oordeel over de relatie inwoners - gemeente, de uitkomst van VR21: *Wat vindt u van de wijze waarop uw gemeente inwoners en belangenorganisaties betreft en de samenwerking zoekt?*

Elke stip in de prioriteitenmatrix staat voor een deelaspect, het cijfer naast elke stip correspondeert met de vraagnummers in de rapportage. Hoe hoger een punt op de matrix staat, des te hoger het deelaspect wordt beoordeeld. Hoe verder naar rechts een deelaspect staat, des te meer impact het heeft op het algemene oordeel op het thema. De horizontale (groene) en verticale (roze) trendlijn zijn de gemiddelde waarden van de deelaspecten binnen dit thema.

Onder de matrix staan de vraagnummers en bijbehorende deelaspecten geclusterd in een tabel.



STERKTE - PROFILEREN

Vraagnr.	Deelaspect
19b	De gemeente laat inwoners meedenken bij plannen, activiteiten en voorzieningen

ZWAKTE - VERBETEREN

Vraagnr.	Deelaspect
18a	De gemeente doet wat ze zegt
18b	De gemeente zorgt ervoor dat inwoners zich aan de regels houden

ZWAKTE - AANPAKKEN

Vraagnr.	Deelaspect
19a	De gemeente luistert naar inwoners
18c	De gemeente stelt zich flexibel op, als dat nodig is

**“BETER LUISTEREN NAAR WAT INWONERS NODIG
HEBBEN.”**

2.2 UITKOMSTEN RELATIE INWONER-GEMEENTE

In deze paragraaf staan de uitkomsten van de vragen die vallen onder het thema **relatie inwoner - gemeente**. De antwoorden zijn gepresenteerd in dezelfde volgorde waarin de vragen aan de respondenten zijn gesteld.

VR 17. Hoeveel vertrouwen heeft u in de manier waarop uw gemeente wordt bestuurd?

		aantal	(Heel) veel	Neutraal	(Bijna) geen
Hoeveel vertrouwen heeft u in de manier waarop uw gemeente wordt bestuurd?	Totaal	261	37,2%	37,9%	24,9%

Tabel 17

VR 18. In hoeverre bent u het eens met de volgende uitspraken?

		aantal	(Helemaal) oneens	Neutraal	(Helemaal) eens
a. De gemeente doet wat ze zegt	Totaal	221	37,3%	38,6%	24,1%
b. De gemeente zorgt er voor dat inwoners zich aan de regels houden	Totaal	224	44,1%	34,1%	21,9%
c. De gemeente stelt zich flexibel op, als dat nodig is	Totaal	186	37,6%	40,4%	22,0%

Tabel 18

VR 19. In hoeverre bent u het eens met de volgende uitspraken?

		aantal	(Helemaal) oneens	Neutraal	(Helemaal) eens
a. De gemeente luistert naar inwoners	Totaal	224	37,9%	38,0%	24,1%
b. De gemeente laat inwoners meedenken bij plannen, activiteiten en voorzieningen	Totaal	230	24,4%	39,4%	36,2%

Tabel 19

VR 20. Wat vindt u van de wijze waarop uw gemeente inwoners en belangenorganisaties betrekt en de samenwerking zoekt?

		aantal	gemiddeld	<= 5	6, 7	>=8	
Wat vindt u van de wijze waarop uw gemeente inwoners en belangenorganisaties betrekt en de samenwerking zoekt?		Totaal	186	5,9	35,4%	52,4%	12,2%

Tabel 20

3 GEMEENTELIJKE DIENSTVERLENING

3.1 PRIORITEITENMATRIX

Binnen het thema gemeentelijke dienstverlening zijn dertien deelaspecten gemeten. In onderstaande matrix zijn deze deelaspecten vergeleken met het algemene oordeel over de gemeentelijke dienstverlening, de uitkomst van VR21: *Wat vindt u - over het algemeen - van de dienstverlening van uw gemeente?* Elke stip in de prioriteitenmatrix staat voor een deelaspect, het cijfer naast elke stip correspondeert met de vraagnummers in de rapportage. Hoe hoger een punt op de matrix staat, des te hoger het deelaspect wordt beoordeeld. Hoe verder naar rechts een deelaspect staat, des te meer impact het heeft op het algemene oordeel op het thema. De horizontale (groene) en verticale (roze) trendlijn zijn de gemiddelde waarden van de deelaspecten binnen dit thema. Onder de matrix staan in een tabel per kwadrant de vraagnummers en bijbehorende deelaspecten geclusterd.



STERKTE – PROFILEREN

Vraagnr.	Deelaspect
26	Ik vond het makkelijk om mijn vraag te stellen, of mijn aanvraag te regelen
27d	Ik kreeg uiteindelijk wat ik wilde

STERKTE – VASTHOUDEN

Vraagnr.	Deelaspect
27a	Informatie die ik kreeg of zelf vond, klopte en was volledig
29	De gemeente gebruikt duidelijke taal

ZWAKTE - AANPAKKEN

Vraagnr.	Deelaspect
27b	De duur van de afhandeling was acceptabel

ZWAKTE - VERBETEREN

Vraagnr.	Deelaspect
27c	Ik werd goed op de hoogte gehouden van de afhandeling
28	Ik kan de informatie die ik nodig heb van de gemeente makkelijk vinden (via lokale krant, website etc.)

3.2 Uitkomsten gemeentelijke dienstverlening

In deze paragraaf staan de uitkomsten van de vragen die zijn vallen onder het thema **gemeentelijke dienstverlening**. De antwoorden zijn gepresenteerd in dezelfde volgorde waarin de vragen aan de respondenten zijn gesteld.

VR 21. Wat vindt u - over het algemeen - van de dienstverlening van uw gemeente?

Wat vindt u - over het algemeen - van de dienstverlening van uw gemeente?		Totaal	aantal	gemiddeld	<= 5	6, 7	>=8
	Totaal	260	6,7	19,4%	49,3%	31,8%	

Tabel 21

VR 22. Wat vindt u van de digitale dienstverlening van de gemeente?

		aantal	gemiddeld	<= 5	6, 7	>=8
Wat vindt u van de digitale dienstverlening van de gemeente?	Totaal	266	6,9	14,9%	48,8%	36,3%

Tabel 22

VR 23. Heeft u de afgelopen 12 maanden contact gehad met uw gemeente?

		aantal	Ja	Nee
Heeft u de afgelopen 12 maanden contact gehad met uw gemeente?	Totaal	313	68,6%	31,4%

Tabel 23

VR 24. Over welk onderwerp heeft u contact gehad met de gemeente?

	Totaal
Werk en inkomen	2,5%
Gezondheid en zorg	3,1%
Familie en gezin	4,4%
Verhuizen	1,8%
Wonen en uw buurt	28,9%
Onderwijs en opleiding	0,4%
Reizen	41,4%
Ondernemen	0,9%
Anders, namelijk	16,6%
Vergunningen	0,0%
Financiën	0,0%
Aantal	212

Tabel 24

VR 25. Op welke manier had u (meestal) contact met uw gemeente?

	Totaal
Website of app van de gemeente	32,4%
E-mail	23,9%
Sociale media of berichten app	3,6%
Post	0,5%
Publieksbalie	19,1%
Telefoon	9,4%
Huisbezoek	1,9%
Wijk- of buurtteam	2,2%
Overig persoonlijk contact	7,0%
Aantal	213

Tabel 25

VR 26. In hoeverre bent u het eens met de volgende uitspraak?

		aantal	(Helemaal) oneens	Neutraal	(Helemaal) eens
Ik vond het makkelijk om mijn vraag te stellen, of mijn aanvraag te regelen	Totaal	207	12,7%	19,6%	67,7%

Tabel 26

VR 27. In hoeverre bent u het eens met de volgende uitspraken?

		aantal	(Helemaal) oneens	Neutraal	(Helemaal) eens
a. De informatie die ik kreeg of zelf vond, klopte en was volledig	Totaal	196	18,8%	16,9%	64,3%
b. De duur van de afhandeling was acceptabel	Totaal	205	26,4%	11,8%	61,8%
c. Ik werd goed op de hoogte gehouden van de afhandeling	Totaal	187	20,5%	20,0%	59,5%
d. Ik kreeg uiteindelijk wat ik wilde	Totaal	192	23,7%	10,6%	65,8%

Tabel 27

VR 28. In hoeverre bent u het eens met de volgende uitspraak?

			(Helemaal) oneens	Neutraal	(Helemaal) eens
Ik kan de informatie die ik nodig heb van de gemeente makkelijk vinden	Totaal	293	15,8%	21,2%	62,9%

Tabel 28

VR 29. In hoeverre bent u het eens met de volgende uitspraak?

			(Helemaal) oneens	Neutraal	(Helemaal) eens
De gemeente gebruikt duidelijke taal	Totaal	279	1630,0%	18,2%	65,4%

Tabel 29

VR 30. Wat vindt u van de communicatie en voorlichting vanuit de gemeente?

		aantal	gemiddeld	<= 5	6, 7	>=8
Wat vindt u van de communicatie en voorlichting vanuit de gemeente?	Totaal	280	6,3	29,3%	46,5%	24,1%

Tabel 30

“BETREKKEN VAN INWONERS VIA MEERDERE KANALEN.”

4 WELZIEN EN ZORG

De vragen binnen het thema welzijn en zorg wijken deels af van de vragen die gesteld zijn bij andere thema's in de Burgerpeiling. De vragen binnen dit thema richten zich voor een groot gedeelte op het welzijn van de inwoners. De vragen leiden daarmee niet tot uitkomsten waar de gemeente direct invloed op kan uitoefenen. Om deze reden is er voor dit thema geen prioriteitenmatrix opgesteld. De antwoorden binnen dit thema zijn daarmee niet minder relevant voor de gemeente, omdat zij goed inzicht geven in het welzijn van inwoners én informatie bieden waar de inwoners op het gebied van bijvoorbeeld participatie toe bereid zijn.

4.1 UITKOMSTEN WELZIEN EN ZORG

De antwoorden zijn gepresenteerd in dezelfde volgorde waarin de vragen aan de respondenten zijn gesteld.

VR 31. Hoe tevreden bent u – over het algemeen – met uw leven?

		aantal	gemiddeld	<= 5	6, 7	>=8
Hoe tevreden bent u - over het algemeen - met uw leven?	Totaal	306	7,9	7,0%	18,9%	74,0%

Tabel 31

VR 32. Welk cijfer geeft u - over het algemeen - uw gezondheid?

		aantal	gemiddeld	<= 5	6, 7	>=8
Welk cijfer geeft u - over het algemeen - uw gezondheid?	Totaal	305	7,6	12,0%	26,0%	62,0%

Tabel 32

VR 33. Heeft u het gevoel dat de zaken hieronder een negatieve invloed hebben op uw leven of u in de weg staan in uw leven? Zo ja, in welke mate?

		aantal	Geen belemmering	Ernstige belemmering
a. Algemene lichamelijke gezondheid	Totaal	297	85,5%	14,5%
b. Fysiek functioneren	Totaal	287	83,8%	16,2%
c. Geestelijke gezondheid	Totaal	295	89,4%	10,6%
d. Lezen, schrijven of taal spreken	Totaal	304	98,8%	1,2%
e. Moeite om rond te komen	Totaal	298	94,1%	5,9%
f. Gevoel 'er niet bij te horen' of 'niet thuis te voelen'	Totaal	300	92,9%	7,1%
g. Anders	Totaal	244	96,2%	3,8%

Tabel 33

VR 34. Heeft u voldoende contacten met andere mensen?

	Totaal
Ja, zeker	75,2%
Ja, maar ik zou wel wat meer willen	18,4%
Nee, te weinig	4,8%
Wil ik niet zeggen / weet niet	1,6%
Aantal	310

Tabel 34

VR 35. Voelt u zich wel eens eenzaam?

	aantal	Nooit/zelden	Soms/vaak
Voelt u zich wel eens eenzaam?	308	88,3%	11,7%

Tabel 35

VR 36. Hoe vaak sport of beweegt u actief?

	Totaal
Meerdere keren per week	75,0%
1 keer per week	16,1%
1 keer per 2 weken	3,3%
1 keer per maand	1,0%
(Bijna) nooit	4,6%
Aantal	309

Tabel 36

VR 37. In welke van onderstaande verenigingen bent u de afgelopen 12 maanden actief geweest? *Meer dan één antwoord mogelijk*

	Totaal
Sportvereniging	46,1%
Gezelligheidsvereniging	9,8%
Religieuze of maatschappelijke vereniging	7,4%
Overige (vrijtijds)vereniging	19,7%
Culturerale vereniging	36,6%
Ik ben niet actief (geweest) in het verenigingsleven	12,2%
Aantal	312

Tabel 37

VR 38. Hoe vaak heeft u zich de afgelopen 12 maanden ingezet voor anderen en / of maatschappelijke doelen?

		aantal	Vaak	Af en toe	(Bijna) niet
a. Zorg aan een familielid, vriend of kennis	Totaal	313	24,5%	40,9%	34,6%
b. Hulp aan burens	Totaal	313	7,0%	56,5%	36,5%
c. Aandacht voor burens in een moeilijke situatie	Totaal	313	8,5%	36,2%	55,4%
d. Vrijwilligers werk	Totaal	313	25,9%	24,9%	49,2%

Tabel 38

VR 39. Wilt u in de nabije toekomst vrijwilligerswerk (blijven) doen?

	Totaal
Ja, zeker	37,1%
Ja, misschien	27,7%
Nee	23,7%
Weet niet	11,5%
Aantal	311

Tabel 39

VR 40. Heeft u het gevoel dat u door het geven van zorg aan iemand die hulp nodig heeft, minder of onvoldoende tijd heeft voor uw eigen bezigheden?

		aantal	Nooit/zelden	Soms/vaak
Heeft u het gevoel dat u door het geven van zorg aan iemand die hulp nodig heeft, minder of onvoldoende tijd heeft voor uw eigen bezigheden?	Totaal	181	78,3%	21,7%

Tabel 40

VR 41. In hoeverre bent u het eens met de volgende uitspraken?

		aantal	(Helemaal) oneens	Neutraal	(Helemaal) eens
a. Ik pak de draad makkelijk op als het even tegen heeft gezeten	Totaal	301	5,3%	12,4%	82,3%
b. Ik sla me makkelijk door moeilijke tijden heen	Totaal	288	12,5%	14,8%	72,8%
c. Ik regel makkelijk zelf hulp als dat nodig is	Totaal	301	6,6%	16,3%	77,1%
d. Ik raak snel van slag als iets tegenzit of onduidelijk is	Totaal	302	70,1%	13,4%	16,5%
e. Ik heb vertrouwen in de toekomst	Totaal	304	21,2%	21,4%	57,4%

Tabel 41

VR 42. Wanneer u zelf hulp of zorg nodig heeft, wie kunt u dan vragen?

		aantal	Ja, zeker	Waarschijnlijk wel	Nee	Weet niet
Familie	Totaal	310	70,2%	21,5%	6,1%	2,3%
Mensen in de buurt	Totaal	307	26,5%	41,5%	12,2%	20,0%
Vrienden of kennissen	Totaal	304	55,0%	34,0%	5,9%	5,2%

Tabel 42

VR 43. Wat vindt u van de moeite die uw gemeente neemt om inwoners te laten meedoen en meetellen in de gemeente?

		aantal	gemiddeld	<= 5	6, 7	>=8
Wat vindt u van de moeite die uw gemeente neemt om inwoners te laten meedoen en meetellen in de gemeente?	Totaal	182	6,6	19,9%	48,6%	31,5%

Tabel 43

VR 44. Wat vindt u van alle moeite die uw gemeente neemt voor inwoners?

		aantal	gemiddeld	<= 5	6, 7	>=8
Wat vindt u van alle moeite die uw gemeente neemt voor inwoners?	Totaal	111	6,6	21,1%	55,8%	23,1%

Tabel 44

ONDERZOEKSVERANTWOORDING

Deze Burgerpeiling is van oktober tot december 2022 uitgevoerd. In totaal hebben 312 inwoners van de gemeente Heumen deelgenomen. Hieronder leest u meer over de telefonische ondersteuning en de representatieve uitkomsten.

TELEFONISCHE ONDERSTEUNING

Om ook inwoners zonder computer of internet de gelegenheid te bieden om deel te nemen aan het onderzoek, is verwezen naar een telefoonnummer van onderzoeksbureau Citisens. Dit telefoonnummer kon gedurende de gehele looptijd van het onderzoek gratis worden gebeld voor hulp bij het invullen of het aanvragen van een papieren vragenlijst.

REPRESENTATIEVE UITKOMSTEN

Om ervoor te zorgen dat de deelnemers aan het onderzoek een goede afspiegeling vormen van de werkelijkheid is gebruik gemaakt van weging. Weging is een statistische methode waarbij elke respondent een waarde meekrijgt. Antwoorden van respondenten die in het onderzoek zijn ondervetegenwoordigd tellen zwaarder mee, terwijl de antwoorden van respondenten die in het onderzoek zijn oververtegenwoordigd minder zwaar meetellen. De uitkomsten van deze Burgerpeiling zijn gewogen op de variabele 'leeftijd'. Dit betekent dat de mening van leeftijdsgroepen die minder vaak voorkwamen onder de respondenten, zwaarder meetelt. Voor de verdeling van de leeftijd in de gemeente Heumen is gebruik gemaakt van gegevens van het CBS.

TOELICHTING PRIORITEITENMATRIX

In de Burgerpeiling wordt aan inwoners per thema gevraagd om (1) een algemeen oordeel en (2) een beoordeling van specifieke deelaspecten van het thema te geven⁶. Per thema zijn het algemene oordeel en de mening over de verschillende deelaspecten met elkaar gecombineerd in een prioriteitenmatrix. Een prioriteitenmatrix geeft inzicht in de samenhang (correlatie) tussen deelaspecten en het algemene oordeel. Oftewel, welke deelaspecten⁷ vinden inwoners belangrijk bij het algemene oordeel en hoe denken zij over de verschillende deelaspecten? De matrix geeft daarmee handvatten aan de gemeente om te bepalen waar prioriteiten liggen voor het waarborgen en verbeteren van de kwaliteit van voorzieningen. Per thema is een prioriteitenmatrix opgesteld. Om de uitkomsten van de verschillende thema's met elkaar te kunnen vergelijken hebben de prioriteitenmatrices voor elk thema dezelfde uiterste punten. In de prioriteitenmatrix wordt de impact (y-as) en de waardering (x-as) van de deelaspecten tegen elkaar afgezet.

WAARDERING (Y-AS)

Op de y-as is voor elk deelaspect zichtbaar hoe inwoners het beoordelen. Er is berekend hoeveel procent van de invullers het deelaspect als positief beoordeelt (as loopt van 0% tot 100%). De horizontale trendlijn (donkergroen) geeft aan waar het gemiddelde van de deelaspecten binnen het betreffende thema ligt. Hoe hoger een deelaspect op de y-as staat, hoe meer inwoners dit zien als een sterk punt van de gemeente. De deelaspecten die boven de horizontale trendlijn liggen worden door inwoners bovengemiddeld gewaardeerd (sterkte). De deelaspecten onder de horizontale trendlijn worden onder gemiddeld gewaardeerd (zwakte).

IMPACT (X-AS)

Op de x-as is zichtbaar hoe sterk de correlatie is tussen elk deelaspect en het algemene oordeel over het thema. Hoeveel van de variatie in het algemene oordeel wordt verklaard door het deelaspect? De verticale trendlijn (roze) geeft de gemiddelde verklaring van de deelaspecten weer. Naarmate een deelaspect verder naar rechts ligt, wordt de impact (correlatie) op het algemene oordeel sterker. De deelaspecten rechts van de verticale trendlijn hebben een grote invloed op het algemene oordeel van een thema (impact is groot). De deelaspecten die links van de verticale trendlijn liggen, hebben een kleinere invloed op het algemene oordeel (impact is klein).

⁶ Voorbeeld: Binnen het thema **woon- en leefomgeving** werd gevraagd naar het algemene oordeel: *Hoe waardeert u de zorg van uw gemeente voor de woon- en leefomgeving?* en naar specifieke deelaspecten, zoals *Perken, plantsoenen en parken in mijn buurt zijn goed onderhouden*.

⁷ Alleen de deelaspecten die gemeten zijn op een 5 puntschaal op de as: *“helemaal eens – helemaal oneens”* of *“zeer tevreden – zeer ontevreden”* zijn meegenomen in de analyse.

Door beide assen met elkaar te combineren ontstaat er een figuur met daarin vier kwadranten:

- **Sterkte – profileren** (rechtsboven): deze deelaspecten worden door inwoners hoog gewaardeerd en hebben veel invloed op het algemene oordeel. Het is de gemeente aan te raden deze deelaspecten te blijven garanderen en dit in hun communicatie richting inwoners te onderstrepen.
- **Sterkte – vasthouden** (linksboven): deze deelaspecten worden door inwoners als bovengemiddeld positief beoordeeld, maar zijn van minder grote invloed op het algemene oordeel. Het is de gemeente aan te raden deze aspecten te blijven garanderen.
- **Zwakke – aanpakken** (rechtsonder): deze deelaspecten worden negatief beoordeeld en hebben veel invloed op hoe inwoners de gemeente beoordelen. Het is de gemeente aan te raden deze deelaspecten ruim aandacht te geven en zich in te zetten voor verbetering.
- **Zwakke – verbeteren** (linksonder): deze deelaspecten worden door inwoners minder positief beoordeeld en hebben een relatief kleine invloed op het algemene oordeel. Deze deelaspecten verdienen niet de hoogste prioriteit van de gemeente.

KENMERKEN DEELNEMERS

Hieronder vindt u de achtergrondkenmerken van de inwoners die hebben deelgenomen aan de Burgerpeiling. De onderstaande persoonsgegevens zijn ongewogen.

Achtergrondkenmerk 1. Wat is uw geslacht?

antwoorden	%
Man	46,3%
Vrouw	51,5%
Anders	0,0%
Wil ik liever niet zeggen	2,3%
Aantal	309

Tabel 45

Achtergrondkenmerk 2. Wat is uw hoogst afgeronde opleiding?

	frequency	%
lagere school / basisonderwijs / geen onderwijs	1	0%
vmbo / mavo	27	9%
vwo / havo	23	8%
middelbaar beroepsonderwijs (mbo)	66	22%
hoger beroepsonderwijs (hbo)	117	38%
wetenschappelijk onderwijs (universiteit)	73	24%
Aantal	307	

Tabel 46

Achtergrondkenmerk 3. Wat is uw leeftijd?

	Invullers	Gemeente
18 tot en met 29	2,2%	15,2%
30 tot en met 39	8,3%	10,8%
40 tot en met 54	24,4%	18,8%
55 tot en met 64	26,3%	13,7%
65 tot en met 74	28,2%	10,9%
75 jaar en ouder	10,6%	8,4%
Aantal	312	

Tabel 47

Achtergrondkenmerk 4. Welke situatie is het best op u van toepassing? Ik ben...

antwoorden	%
In loondienst	44,3%
Zelfstandige zonder personeel	5,2%
Ondernemer met personeel	1,3%
Werkloos of werkzoekend	1,6%
(Voor een deel) arbeidsongeschikt	4,6%
Gepensioneerd	38,1%
Huisvrouw/-man	1,6%
Scholier/student	0,0%
Anders	3,3%
Aantal	307

Tabel 48

Achtergrondkenmerk 5. Hoe ziet de samenstelling van uw huishouden eruit?

antwoorden	%
Ik woon alleen	13,2%
Ik woon met één andere volwassene samen (zonder kinderen)	50,6%
Ik woon met een andere volwassene samen en (mijn) kind(eren)	31,9%
Ik woon samen met (mijn) kind(eren) (eenoudergezin)	3,2%
Anders	1,0%
Aantal	310

Tabel 49

Achtergrondkenmerk 6. Wat is het totale netto maandinkomen van u en uw mogelijke partner

antwoorden	%
minder dan €900	1,0%
€900 tot €1300	2,6%
€1300 tot €1800	2,3%
€1800 tot €2700	13,7%
€2700 tot €3200	11,1%
meer dan €3200	40,7%
wil ik niet zeggen / weet niet	28,7%
Aantal	307

Tabel 50

Achtergrondkenmerk 7. Hoe lang woont u al in deze buurt?

antwoorden	%
Korter dan 2 jaar	4,2%
2 tot 5 jaar	15,9%
5 tot 10 jaar	13,3%
10 tot 15 jaar	7,4%
15 jaar of langer	59,2%
Aantal	309

Tabel 51

