

RAPPORT

Inwonersonderzoek 2022
Beleidsplan Sociaal Domein

Gemeente Lingewaard





Samenvatting

Achtergrond

De gemeente Lingewaard heeft ZorgfocuZ gevraagd om een inwonersonderzoek uit te voeren over het nieuwe beleidsplan, waarin acht beloften zijn beschreven (Beleidsplan sociaal domein 2021-2024, 'Iedereen doet mee'). De gemeente wil graag weten wat de ervaringen van inwoners met de beloften zijn. Vier onderwerpen zijn geëvalueerd: 1) meedoen in Lingewaard, 2) mogelijkheden om elkaar te ontmoeten, 3) bewonersideeën en initiatieven, en 4) hulp van de gemeente bij problemen en vragen.

Methode

De ervaringen zijn onderzocht middels een vragenlijst die inwoners schriftelijk of online in konden vullen. In mei 2022 kreeg een groep inwoners (vanaf 18 jaar) van de gemeente Lingewaard per post een uitnodigingsbrief met een vragenlijst en antwoordenvolop van ZorgfocuZ.

Resultaten

Onderwerp 1: Meedoen in Lingewaard

Deelnemers zeggen zich veelal thuis te voelen in de buurt/kern (90%) en in Lingewaard (84%). Duidelijk minder deelnemers (62%) hebben het idee erbij te horen. Hoewel ruim driekwart laat weten dat de voorzieningen fysiek goed bereikbaar zijn, geeft een kleine meerderheid (54%) aan dat de straat goed begaanbaar is. 15% geeft aan beperkte (fysieke) toegankelijkheid/bereikbaarheid te ervaren en 6% heeft soms of meestal te maken met pestgedrag of discriminatie. Tot slot is de gemeentelijke website volgens de meerderheid duidelijk (60%); bijna driekwart zegt de informatie te begrijpen.

Onderwerp 2: Mogelijkheden om elkaar te ontmoeten

Ruim 80% van de deelnemers laat weten voldoende contacten met anderen te hebben en geeft aan dat er voldoende mogelijkheden zijn om elkaar te ontmoeten in Lingewaard. Ongeveer driekwart weet waar ze andere mensen kunnen ontmoeten en zegt dat ontmoetingsplaatsen goed bereikbaar zijn. Het lichamelijk functioneren of de lichamelijke gezondheid vormt de meest beperkende factor om deel te nemen aan het maatschappelijke leven. Over het sport- en winkelaanbod en het openbaar vervoer is meer dan de helft (zeer tevreden), over andere voorzieningen zijn de meningen verdeeld. Verder geeft 13% aan zich soms tot vaak eenzaam te voelen. De meesten van hen zijn op zoek naar een zinvolle daginvulling of een maatje. Tot slot zijn deelnemers niet goed bekend met de organisaties die actief zijn in Lingewaard (al kent 45% Stichting Welzijn Lingewaard en heeft 29% er wel eens van gehoord).

Onderwerp 3: Bewonersideeën en initiatieven

Van de 10% aan deelnemers die een idee/initiatief had, wist ruim 60% waar ze moesten zijn voor hulp. Volgens 43% staat de gemeente open voor ideeën/initiatieven en 33% zegt dat ze goed meedenkt.

Onderwerp 4: Hulp van de gemeente Lingewaard bij problemen en vragen

Hoewel de ruime meerderheid geen drempel denkt te ervaren wanneer ze om hulp vragen (70%), weet 8% tot 19% niet waar ze terecht kunnen voor hulp voor henzelf of voor anderen. Wel denkt 89% de juiste weg te kunnen vinden als het om een gezondheid-gerelateerde hulpvraag gaat. Van de deelnemers die een product of dienst hebben aangevraagd, is ongeveer 80% overwegend positief over de informatie, het contact en de communicatie (met name als het gaat om burgerzaken en afval).

Al met al, scoort te gemeente positief op de beloften waarbij inwoners meedoen en elkaar kunnen ontmoeten. Over de mate waarin de gemeente helpt bij bewonersideeën/initiatieven of bij vragen en problemen zijn de meningen verdeeld; het is daarbij vooral onduidelijk wáár men hulp kan vragen.

Inwonersonderzoek 2022

Gemeente Lingewaard – Beleidsplan Sociaal Domein

De factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het inwonersonderzoek over het nieuwe beleidsplan (kaders sociaal beleid 2021 - 2024) dat in 2021 is geïntroduceerd. De doelgroep bestaat uit inwoners (vanaf 18 jaar) van de gemeente Lingewaard. Inwoners hebben per post een brief gekregen en werden gevraagd om een vragenlijst schriftelijk of online in te vullen. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoeks- en adviesbureau ZorgfocuZ.

Aantallen

Uitgenodigd	1.119
Ingevuld	302
Respons	27%

MEEDOEN



90%

voelt zich thuis in de buurt/kern



84%

voelt zich thuis in Lingewaard



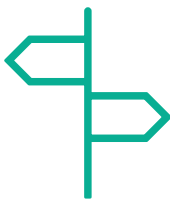
62%

heeft het gevoel erbij te horen in Lingewaard



78%

vindt voorzieningen fysiek goed bereikbaar

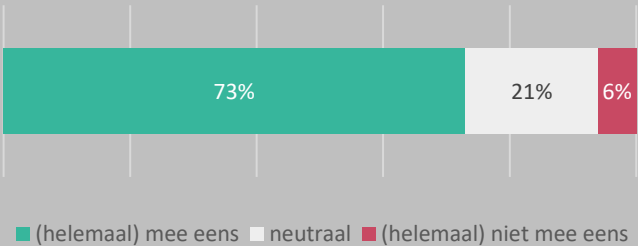


54%

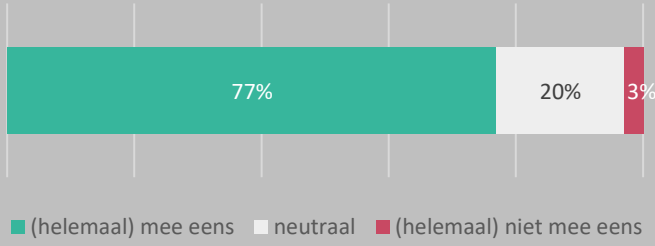
vindt straten, paden en trottoirs goed begaanbaar

ONTMOETEN

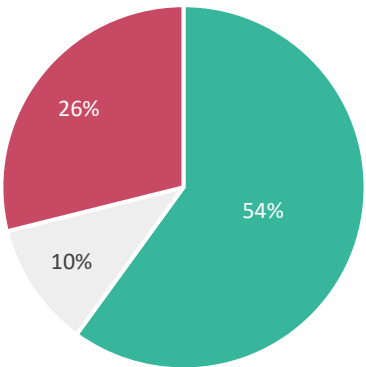
Ik weet waar ik andere mensen kan ontmoeten in mijn kern



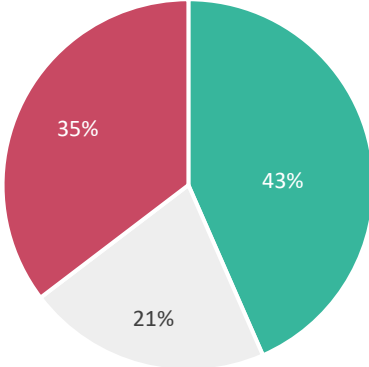
De ontmoetingsplaatsen zijn goed bereikbaar



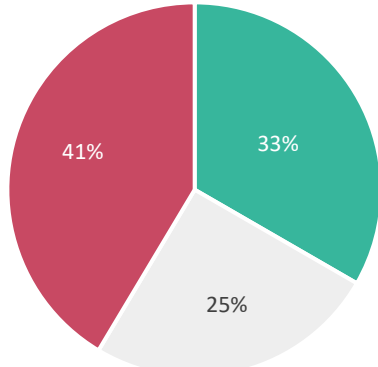
INITIATIEVEN



Ik weet waar ik terecht kan om hulp te vragen voor een idee/initiatief



Ik vind dat de gemeente voldoende open staat voor ideeën van bewoners



Ik vind dat de gemeente meedenkt en ondersteunt bij de uitvoering



HULP VINDEN



62%

weet waar de hulp te vinden is,
wanneer hulp van de gemeente nodig is



46%

weet waar de hulp te vinden is,
wanneer er zorgen om anderen zijn

POSITIEVE CITTATENEN

“Ik vind dat de gemeente het goed doet voor haar inwoners.”

“Ik ben zeer tevreden over de gemeente. Alle medewerkers zijn toffe mensen en zijn behulpzaam waar zij maar kunnen.”

“Lingewaard is een mooie plaats om te wonen.”

HULP KRIJGEN



80%

kreeg de juiste en volledige informatie



73%

vindt de afhandelingstijd acceptabel



80%

kreeg wat hij/zij wilde

VERBETER- PUNTEN

“Informeer bewoners meer en duidelijker over wijzigingen in het voorgenomen bestemmingsplan.”

“Luister naar de inbreng van uw burgers en neem ze serieus.”

“Zorg voor betere vindbaarheid en contactgegevens voor de specifieke dienstverlening.”





Inhoudsopgave

Samenvatting

1

1 | Inleiding

5

1.1 Aanleiding en doel

5

1.2 Aanpak onderzoek

6

1.2.1 Doelgroep

6

1.2.2 Dataverzamelingmethode

6

1.2.3 Respons

6

1.3 Leeswijzer

7

2 | Resultaten

8

2.1 Onderwerp 1: Meedoen in Lingewaard

8

2.2 Onderwerp 2: Mogelijkheden om elkaar te ontmoeten in Lingewaard

12

2.3 Onderwerp 3: Bewonersideeën en initiatieven

18

2.4 Onderwerp 4: Hulp van de gemeente Lingewaard bij problemen en vragen

20

2.5 Onderwerp 5: Tot slot

27



Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

De gemeente Lingewaard heeft een nieuw beleidsplan opgesteld (Beleidsplan sociaal domein 2021-2024, 'Iedereen doet mee'). In dit plan heeft de gemeente acht beloften gedaan aan de Lingewaardse inwoners:

- 1) Iedereen hoort erbij
- 2) Er zijn voldoende mogelijkheden bij je in de buurt om andere mensen te ontmoeten
- 3) We helpen je jouw ideeën uit te werken
- 4) Je weet waar je terecht kunt met jouw vragen of problemen
- 5) We kijken naar je om
- 6) Er is aanvullende hulp en ondersteuning als je dat nodig hebt
- 7) Je krijgt de hulp die past bij jouw situatie
- 8) Wij houden een vinger aan de pols.

De beloften komen voort uit de wens van de gemeente het leven, de wensen en de behoeften van de inwoners als uitgangspunt te nemen. De gemeente heeft ZorgfocuZ gevraagd om nader onderzoek te doen naar de ervaringen van inwoners op de acht beloften. Dit onderzoek is een nulmeting om te kunnen volgen of de uitwerking van het beleidsplan daadwerkelijk bijdraagt aan het nakomen van de beloften. Aan de hand van het nieuwe beleidsplan zijn daarom vier onderwerpen uitgelicht die met het inwonersonderzoek geëvalueerd zijn. Dit zijn de volgende onderwerpen:

- 1) Meedoen in Lingewaard. De gemeente vindt het belangrijk dat iedere inwoner zo veel mogelijk mee kan doen in de samenleving en het gevoel heeft erbij te horen. Daarom wil de gemeente graag inzicht krijgen in de ervaringen die inwoners hiermee hebben.
- 2) Mogelijkheden om elkaar te ontmoeten. De gemeente wil inzicht krijgen in het contact tussen de inwoners binnen de kernen van de gemeente en (breder) binnen de gemeente Lingewaard. Daarnaast is de gemeente benieuwd of inwoners voldoende mogelijkheden ervaren om elkaar binnen de gemeente te ontmoeten.
- 3) Bewonersideeën en initiatieven. In Lingewaard zijn veel inwoners bereid iets voor hun buurt of kern te doen. Voor sommige initiatieven is hulp van de gemeente nodig. De gemeente wil graag weten hoe inwoners de samenwerking met de gemeente vinden als het gaat om het opzetten van initiatieven binnen de buurt of kern.
- 4) Hulp van de gemeente Lingewaard bij problemen en vragen. Inwoners kunnen niet alle vragen of problemen oplossen binnen hun familie- of kennissenkring. Het is volgens de gemeente van belang dat inwoners weten dat ze bij de gemeente terecht kunnen voor hun problemen en vragen; en dat ze weten waar ze hun vragen kunnen stellen. Daarom wil de gemeente hier graag meer inzicht in krijgen.



1.2 Aanpak onderzoek

1.2.1 Doelgroep

De doelgroep van dit onderzoek bestaat uit inwoners (vanaf 18 jaar) van de gemeente Lingewaard. Niet alle inwoners zijn uitgenodigd voor het onderzoek. Een willekeurige steekproef van ruim duizend inwoners is genomen. Een steekproef van duizend inwoners is doorgaans groot genoeg om – op basis van de verzamelde resultaten – een beeld te kunnen schetsen die representatief is voor alle inwoners van de gemeente.

1.2.2 Dataverzamelmethode

Voor deze meting is gebruik gemaakt van een **puntmeting**. Dat betekent dat er één meetperiode is geweest waarin de data verzameld werden. In mei 2022 kregen de geselecteerde inwoners per post een uitnodigingsbrief met een vragenlijst en een antwoordenvolp van ZorgfocuZ. Aan inwoners werd gevraagd om de vragenlijst schriftelijk of online (via een link uit de brief of via een QR-code) in te vullen. Na drie weken kregen de inwoners die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld en die zich ook niet hadden afgemeld een herinneringsbrief. Iedereen had zes weken de tijd om te reageren.

Vragenlijst

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van een op maat gemaakte vragenlijst. Vragen zijn geïnspireerd op een eerder (standaard) onderzoek dat de gemeente Lingewaard heeft laten uitvoeren, namelijk de burgerpeiling. Deze vragen zijn opgesteld door de Vereniging van Nederlandse Gemeenten. In overleg tussen de gemeente en ZorgfocuZ zijn extra vragen toegevoegd op basis van het nieuwe beleidskader. De vragenlijst is opgenomen in het bijlagenrapport en gaat in op de volgende onderwerpen:

- Meedoen in Lingewaard
- Mogelijkheden om elkaar te ontmoeten in Lingewaard
- Bewonersideeën en initiatieven
- Hulp van de gemeente Lingewaard bij problemen en vragen
- Tot slot

1.2.3 Respons

De netto respons omvat alle deelnemers die de vragenlijst volledig hebben ingevuld en teruggestuurd. Daarbij is gecontroleerd op dubbelingen. Iedere vragenlijst bevat een unieke inlogcode; wanneer een inwoner de vragenlijst zowel digitaal als schriftelijk heeft ingevuld, is de respons van één van beide vragenlijsten meegenomen. In onderstaande tabel staat het aantal uitgenodigde inwoners, alsook de bijbehorende respons en nauwkeurigheidsmarge.

Responstabel	
Aantal uitgenodigde inwoners	1.119
Aantal meegenomen vragenlijsten	302
Netto respons	27,0%
Nauwkeurigheidsmarge	4,8%



In bovenstaande tabel staat de nauwkeurigheidsmarge van het onderzoek aangegeven. Niet alle inwoners van de gemeente Lingewaard zijn uitgenodigd. De inwoners die wél voor het onderzoek zijn uitgenodigd, hebben niet allemaal meegedaan. De resultaten van het onderzoek wijken daarom af van de werkelijkheid. De nauwkeurigheidsmarge geeft aan in hoeverre de resultaten uit dit onderzoek overeenkomen met de mening van de hele onderzoekspopulatie (alle inwoners die zijn uitgenodigd voor het onderzoek). Op basis van de nauwkeurigheidsmarge kan vervolgens bepaald worden of de verkregen resultaten ook gelden voor alle inwoners in de gemeente Lingewaard. In dit onderzoek kan de mening van de gehele onderzoekspopulatie maximaal 4,8% onder of boven de uitkomst van de steekproef liggen. Met andere woorden, als 50% het in de steekproef eens is met een stelling, dan zal dit in de gehele onderzoekspopulatie tussen de 45,2% en 54,8% zijn.

Voor dit onderzoek wordt uitgegaan van een betrouwbaarheidsniveau van 95%. Een betrouwbaarheidsniveau wordt samen met de nauwkeurigheidsmarge gebruikt om uitkomsten vanuit een steekproef te generaliseren naar de hele onderzoekspopulatie. Ter illustratie: als dezelfde vraag 100 keer gesteld wordt aan verschillende inwoners uit de populatie, dan zal in 95 gevallen de beantwoording binnen de nauwkeurigheidsmarges liggen. De Vereniging van Nederlandse Gemeenten hanteert een nauwkeurigheidsmarge van 5,0%¹. De marge voor dit onderzoek ligt binnen deze grens, resultaten kunnen daarmee als betrouwbaar en representatief worden beschouwd.

1.3 Leeswijzer

Dit rapport bevat de resultaten van de ervaringen van inwoners met het nieuwe beleidsplan van de gemeente. In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de ervaringen van deelnemers met de onderwerpen meedoen in Lingewaard, ontmoetingsmogelijkheden, hulp bij bewonersideeën en initiatieven, en hulp vanuit de gemeente bij problemen en vragen.

De resultaten zijn in grafieken gerapporteerd. De percentages in de grafieken hebben betrekking op de antwoordopties zonder 'geen mening', 'niet van toepassing' en 'weet ik niet (meer)'. Deze antwoordopties zijn buiten beschouwing gelaten om de interpretatie van de resultaten te vergemakkelijken. Het aantal deelnemers dat deze opties gekozen heeft wordt onder elke grafiek weergegeven met bijvoorbeeld 'v1 (n=3)', waarbij 'v1' staat voor vraag 1 en 'n=3' voor het aantal deelnemers. Ook staat het onder de grafiek aangegeven als vragen overeenkomen met de vragen uit de burgerpeiling (en dus opgesteld zijn door de Vereniging van Nederlandse Gemeenten). Wanneer de percentages niet optellen tot 100% is dit het gevolg van afrondingsverschillen. Bij elke grafiek wordt het aantal deelnemers weergegeven (n).

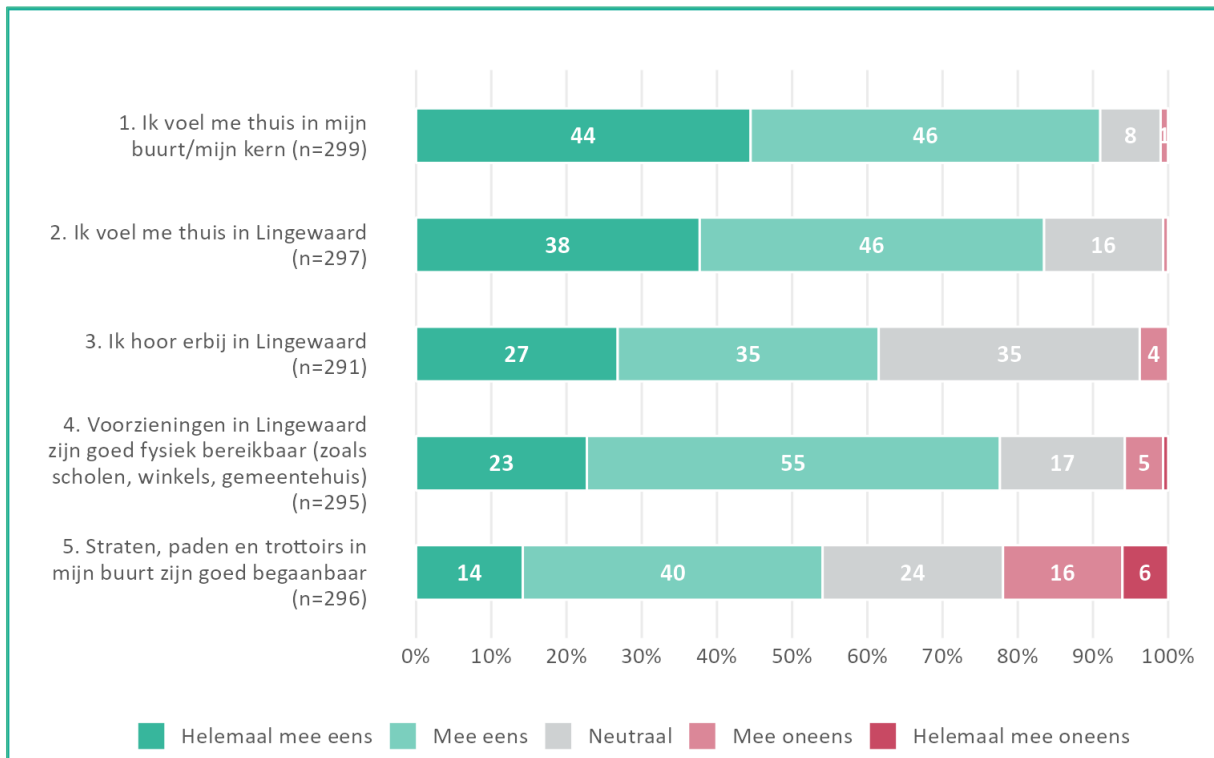
¹ Bron: Vereniging van Nederlandse Gemeenten (2020). WSJG-Burgerpeiling-protocol-2020, p.8.



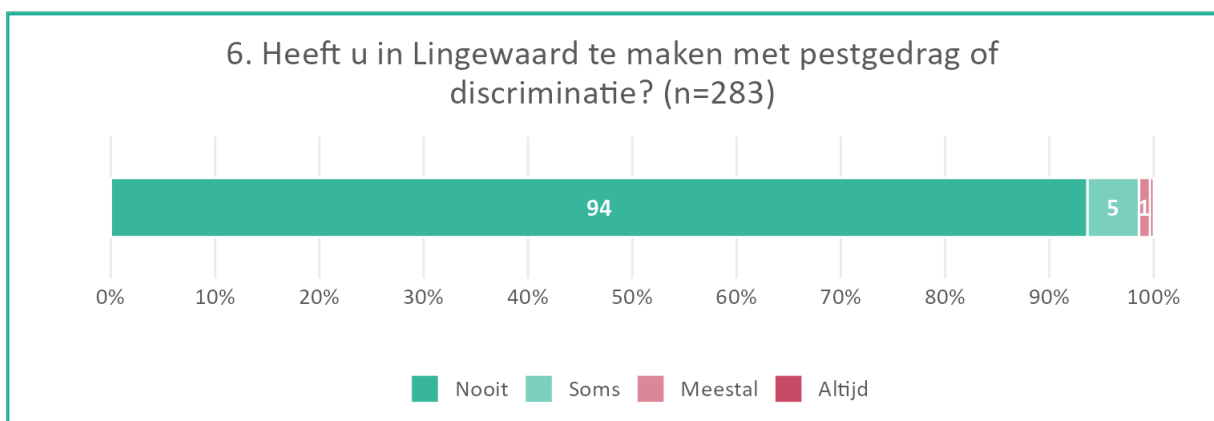
Resultaten

2.1 Onderwerp 1: Meedoen in Lingewaard

De gemeente vindt het belangrijk dat iedere inwoner zo veel mogelijk mee kan doen in de samenleving en het gevoel heeft erbij te horen. Aan de deelnemers is gevraagd in hoeverre zij het gevoel hebben mee te kunnen doen in de samenleving.



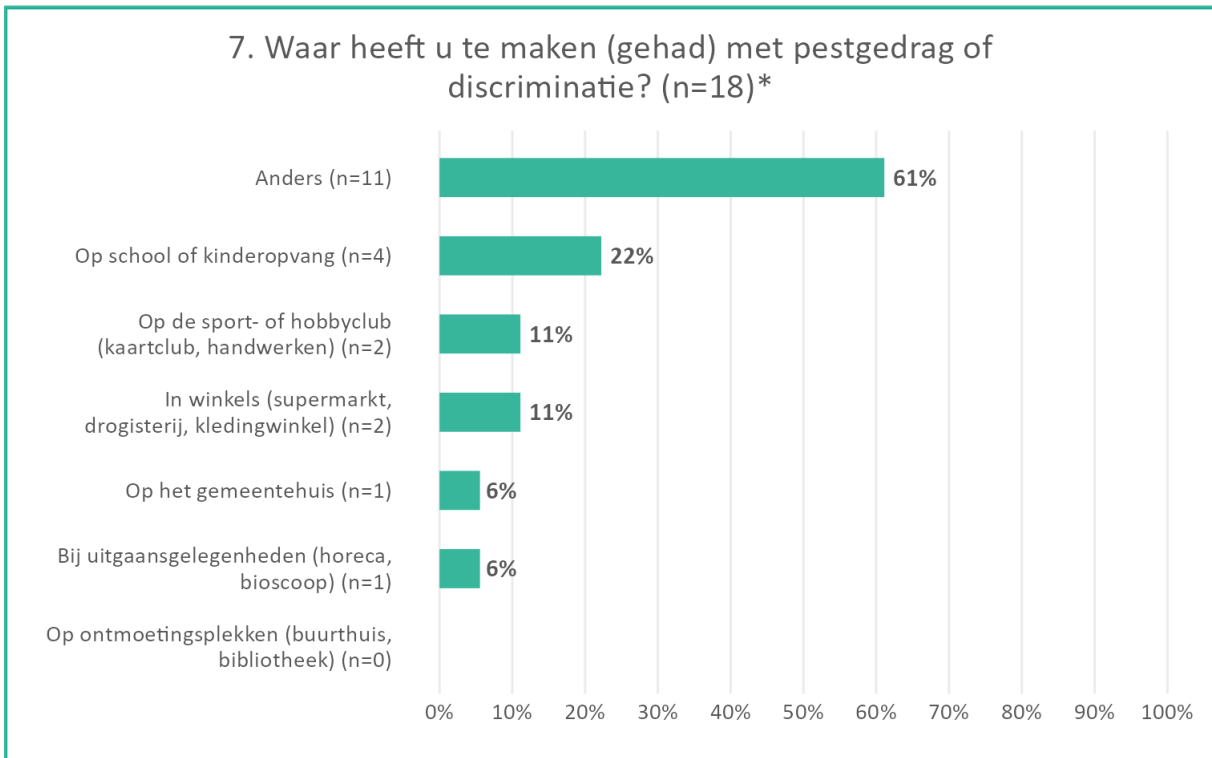
Antwoordoptie: 'Weet niet/Geen mening': v1 (n=1); v2 (n=2); v3 (n=4); v4 (n=1); v5 (n=0). Burgerpeiling: v1; v5.



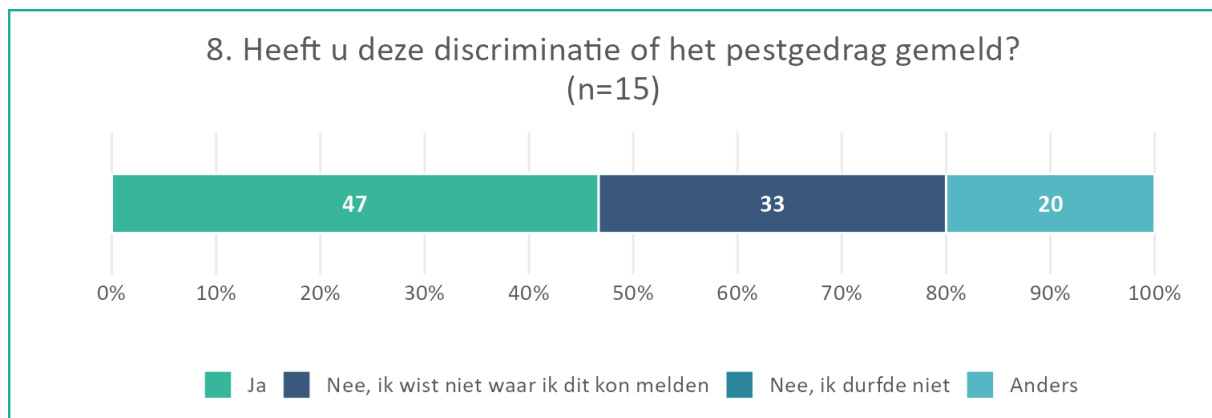
Antwoordoptie: 'Weet ik niet': v6 (n=14).



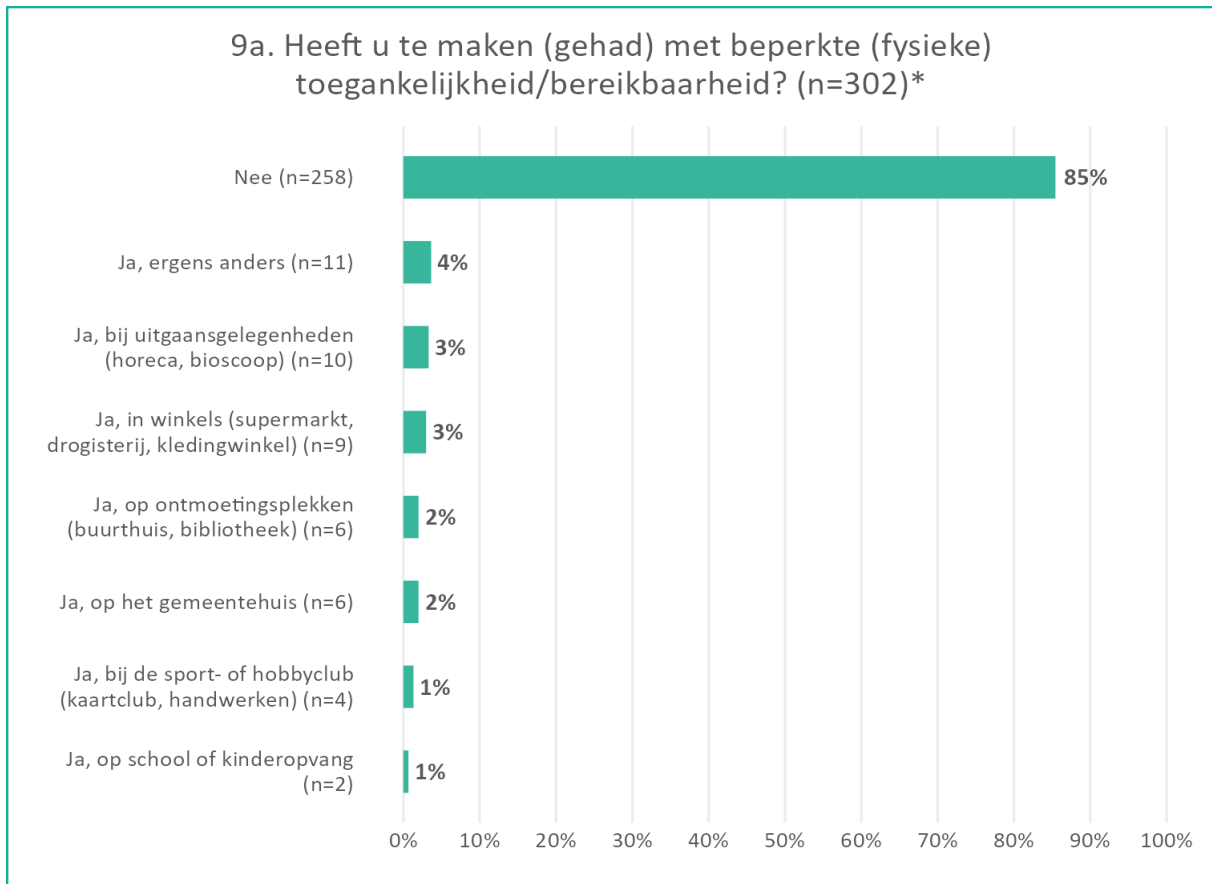
Vraag 7 en vraag 8 zijn alleen gesteld aan deelnemers die hebben aangegeven wel eens te maken te hebben gehad met pestgedrag of discriminatie.



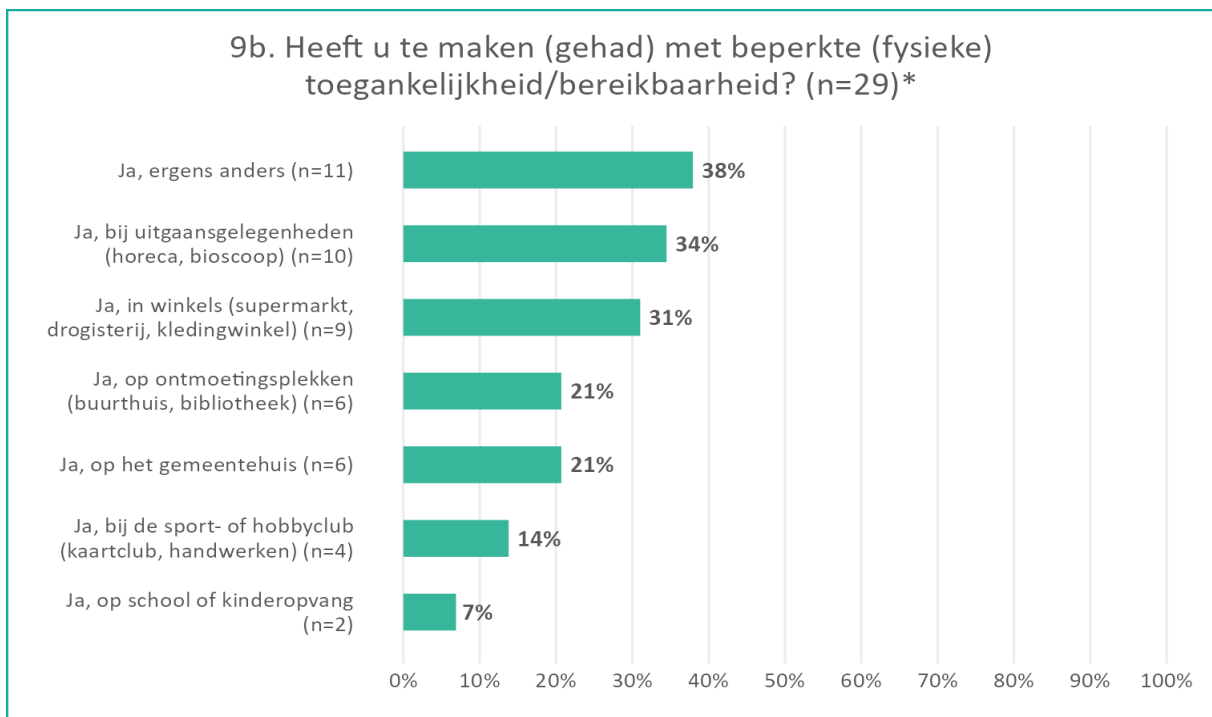
*Het gaat hier om een meerkeuzevraag; deelnemers kunnen meerdere antwoordopties aankruisen. Om deze reden tellen de percentages mogelijk niet op tot 100%. Bij antwoordoptie 'Anders, namelijk' geven deelnemers onder andere de volgende toelichtingen: in de buurt (4x); in eigen tuin (2x); Julianaplein (1x); op straat (1x); speelplein (1x); woning (1x).



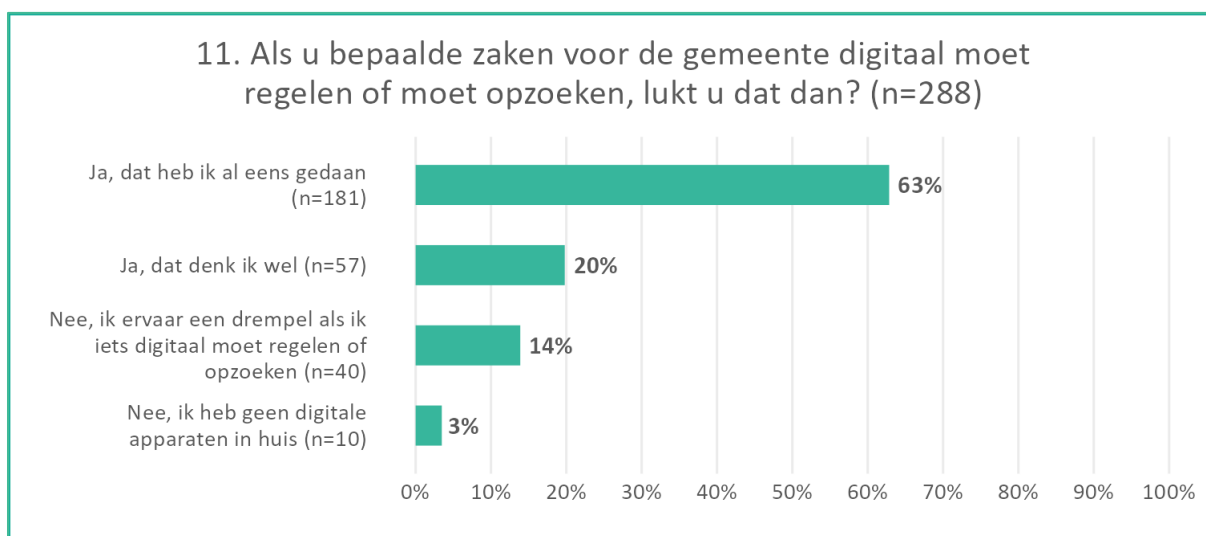
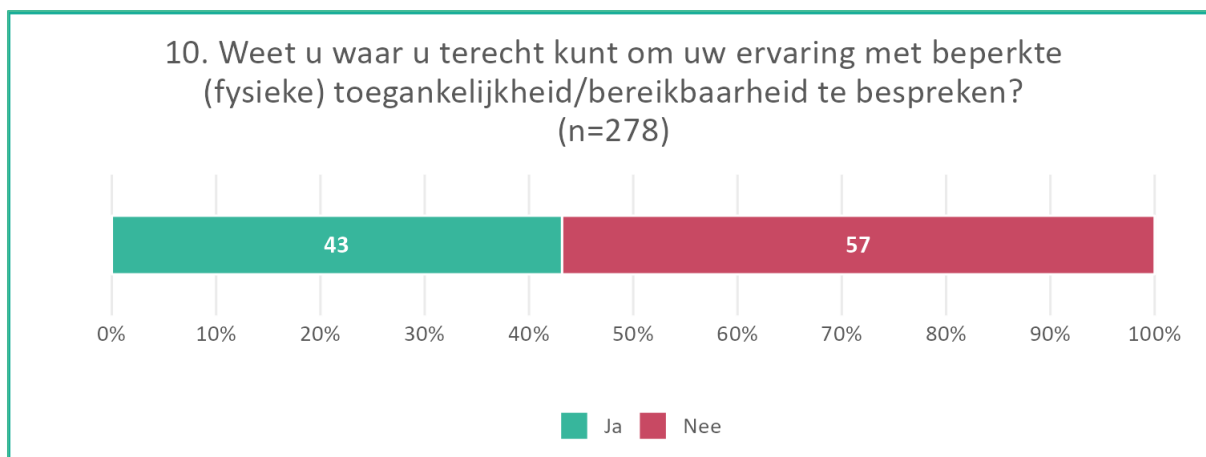
Antwoordoptie 'Anders': v8 (n=3). Bij antwoordoptie 'Anders, namelijk' geven deelnemers onder andere de volgende toelichtingen: kinderen erop aangesproken (1x); persoon die pestgedrag vertoonde is verhuisd (1x).



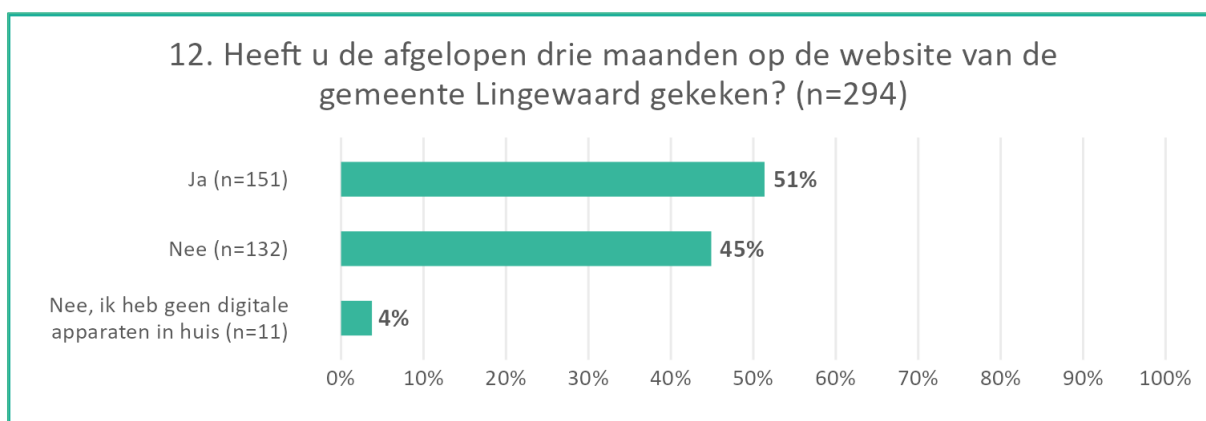
*Het gaat hier om een meerkeuzevraag; deelnemers kunnen meerdere antwoordopties aankruisen. Om deze reden tellen de percentages mogelijk niet op tot 100%. Het betreft hier de resultaten van deelnemers die wel en geen beperkte (fysieke) toegankelijkheid of bereikbaarheid ervaren (inclusief antwoordoptie 'Nee'). Bij antwoordoptie 'Ergens anders, namelijk' geven deelnemers onder andere de volgende toelichtingen: auto's op trottoir (2x); corona (1x); overall (1x); parkjes gemeentehuis (1x); stoep/wandelpaden (4x).



*Het gaat hier om een meerkeuzevraag; deelnemers kunnen meerdere antwoordopties aankruisen. Om deze reden tellen de percentages mogelijk niet op tot 100%. Het betreft hier alleen de resultaten van deelnemers die wel (eens) een beperkte (fysieke) toegankelijkheid of bereikbaarheid ervaren (exclusief antwoordoptie 'Nee').



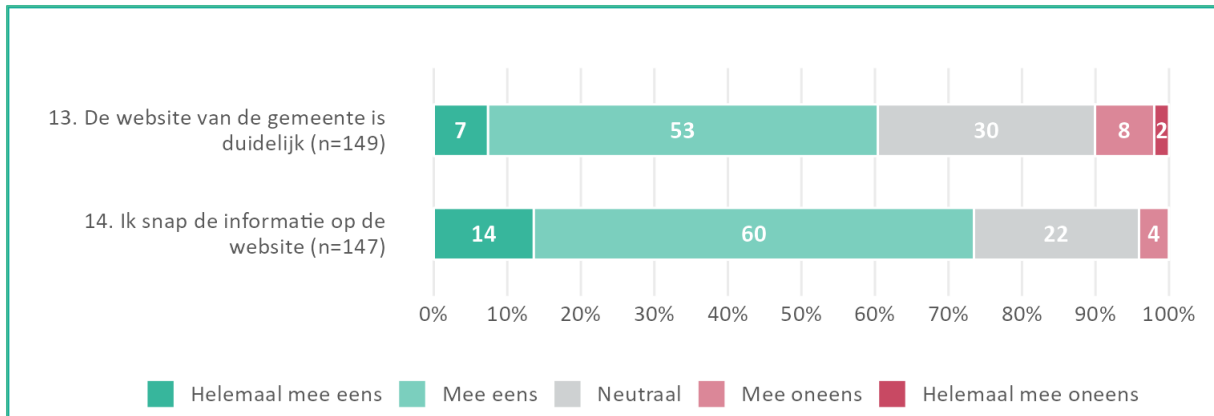
Antwoordoptie: 'Weet ik niet': v11 (n=8).



Antwoordoptie: 'Weet ik niet (meer)': v12 (n=3).



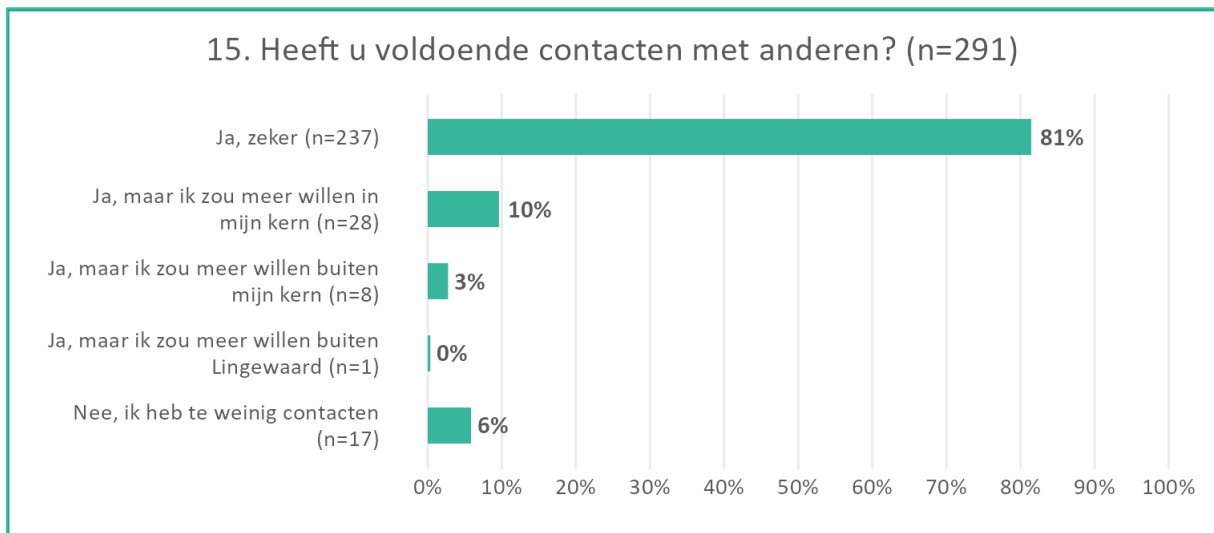
Vraag 13 en vraag 14 zijn alleen gesteld aan deelnemers die hebben aangegeven in de afgelopen drie maanden op de website van de gemeente Lingewaard te hebben gekeken.



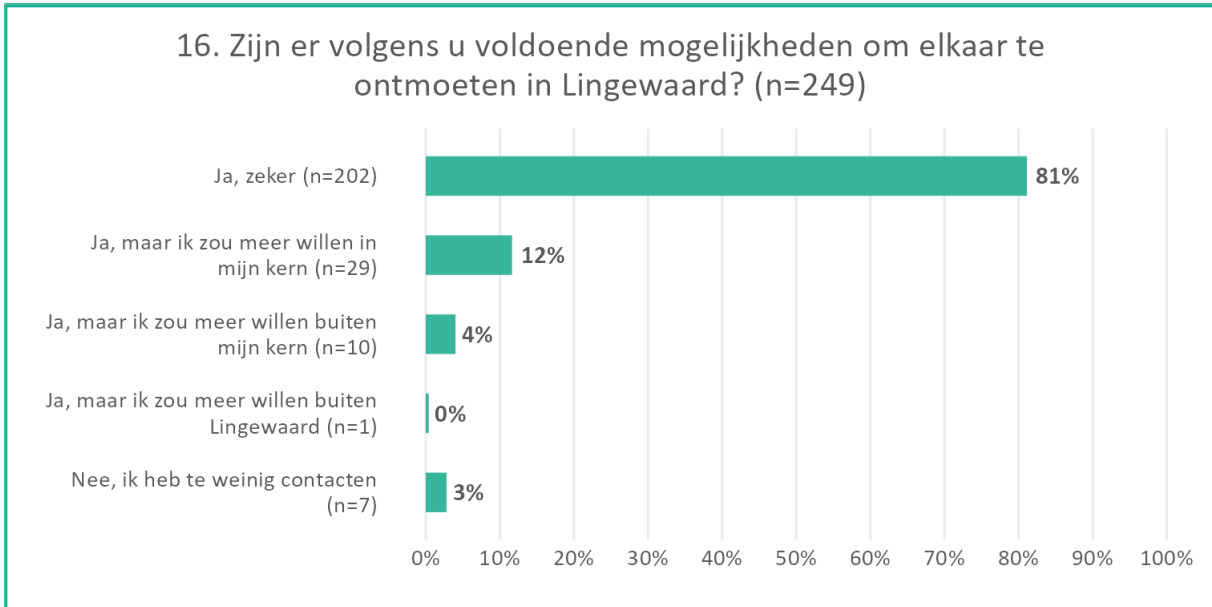
Antwoordoptie: 'Weet niet/Geen mening': v13 (n=0); v14 (n=0).

2.2 Onderwerp 2: Mogelijkheden om elkaar te ontmoeten in Lingewaard

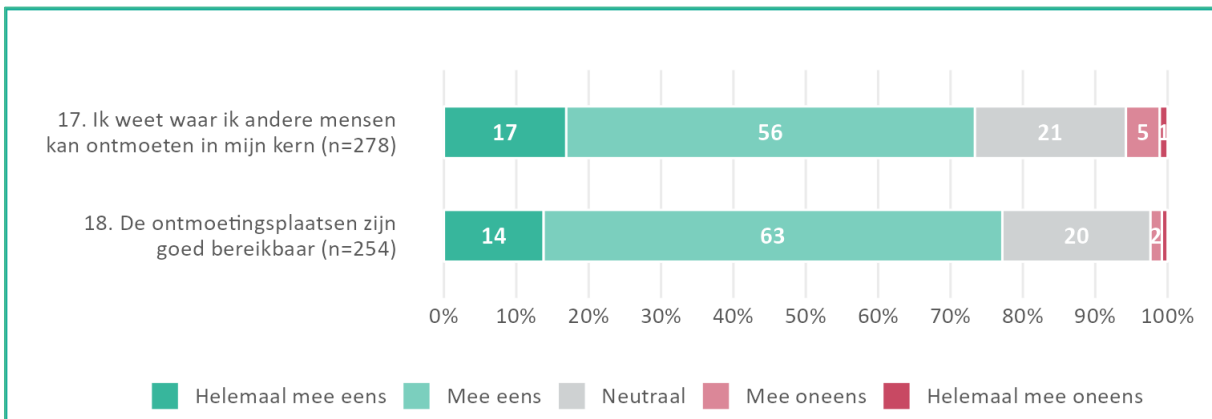
De gemeente vindt het belangrijk om ontmoetingsplekken te faciliteren zodat inwoners elkaar kunnen ontmoeten. Aan deelnemers is gevraagd in hoeverre ze contact hebben met andere inwoners binnen hun kern of binnen de gemeente Lingewaard. Ook is inwoners gevraagd naar hun ervaringen met de mogelijkheden om elkaar te ontmoeten binnen de gemeente.



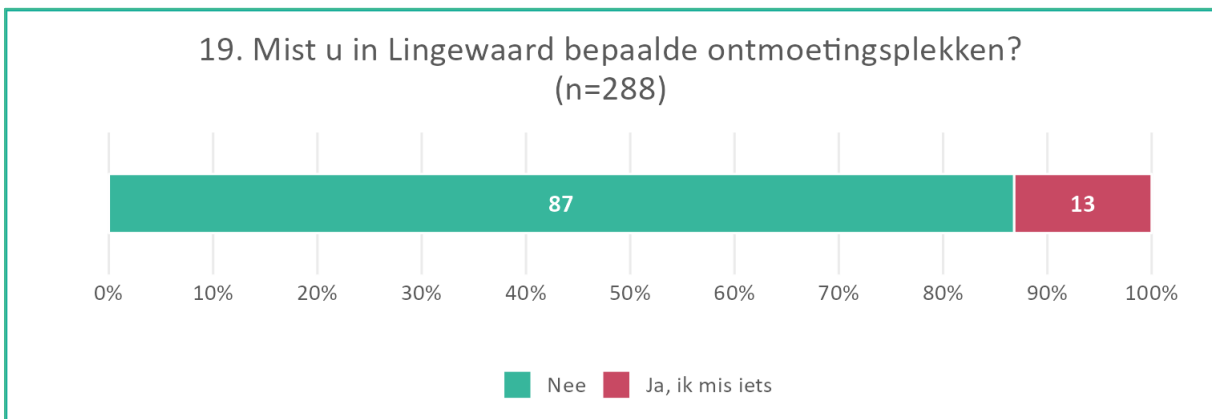
Antwoordoptie: 'Weet ik niet': v15 (n=5). Burgerpeiling: v15.



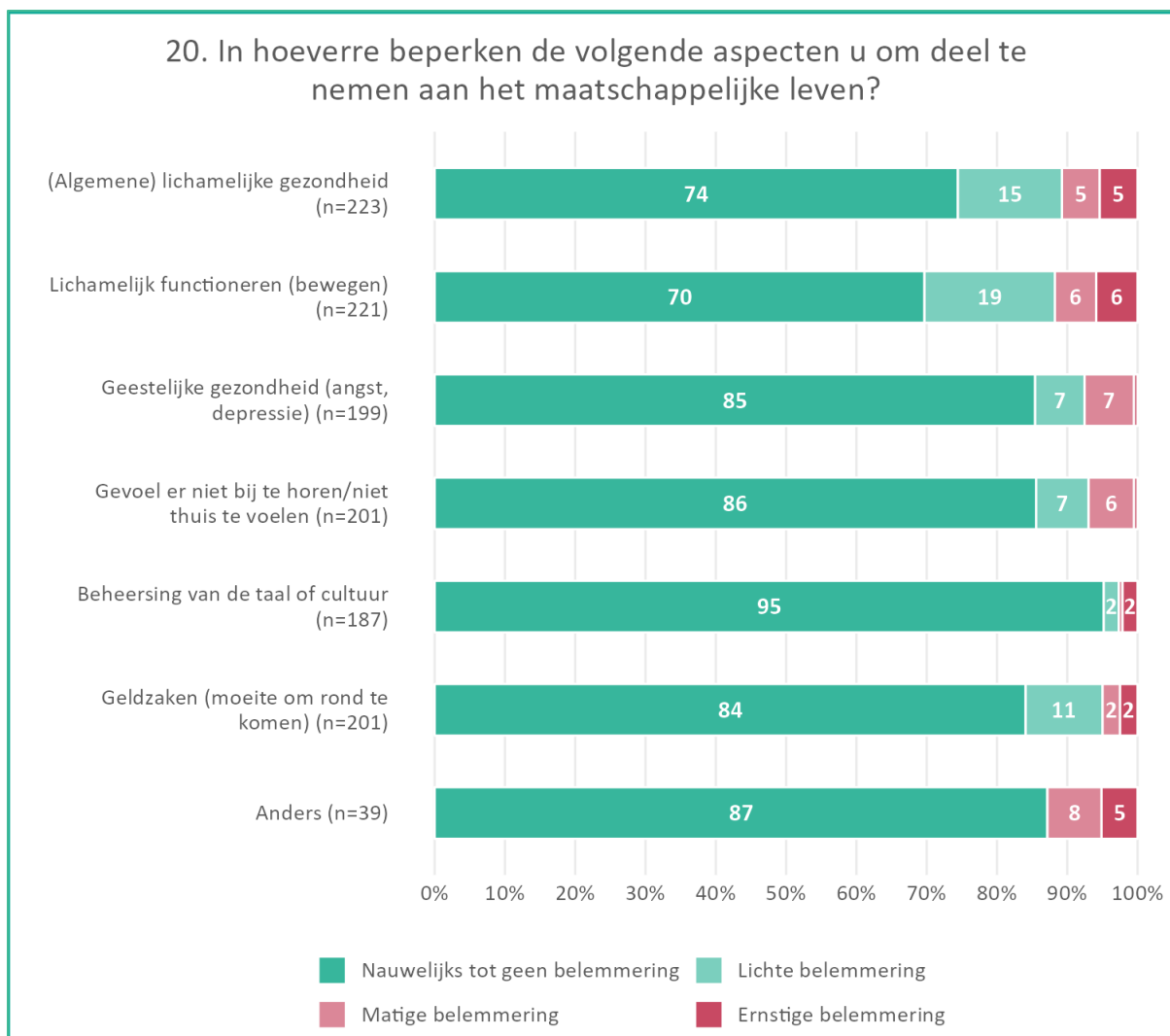
Antwoordoptie: 'Weet ik niet': v16 (n=47).



Antwoordoptie: 'Weet niet/Geen mening': v17 (n=18); v18 (n=35).



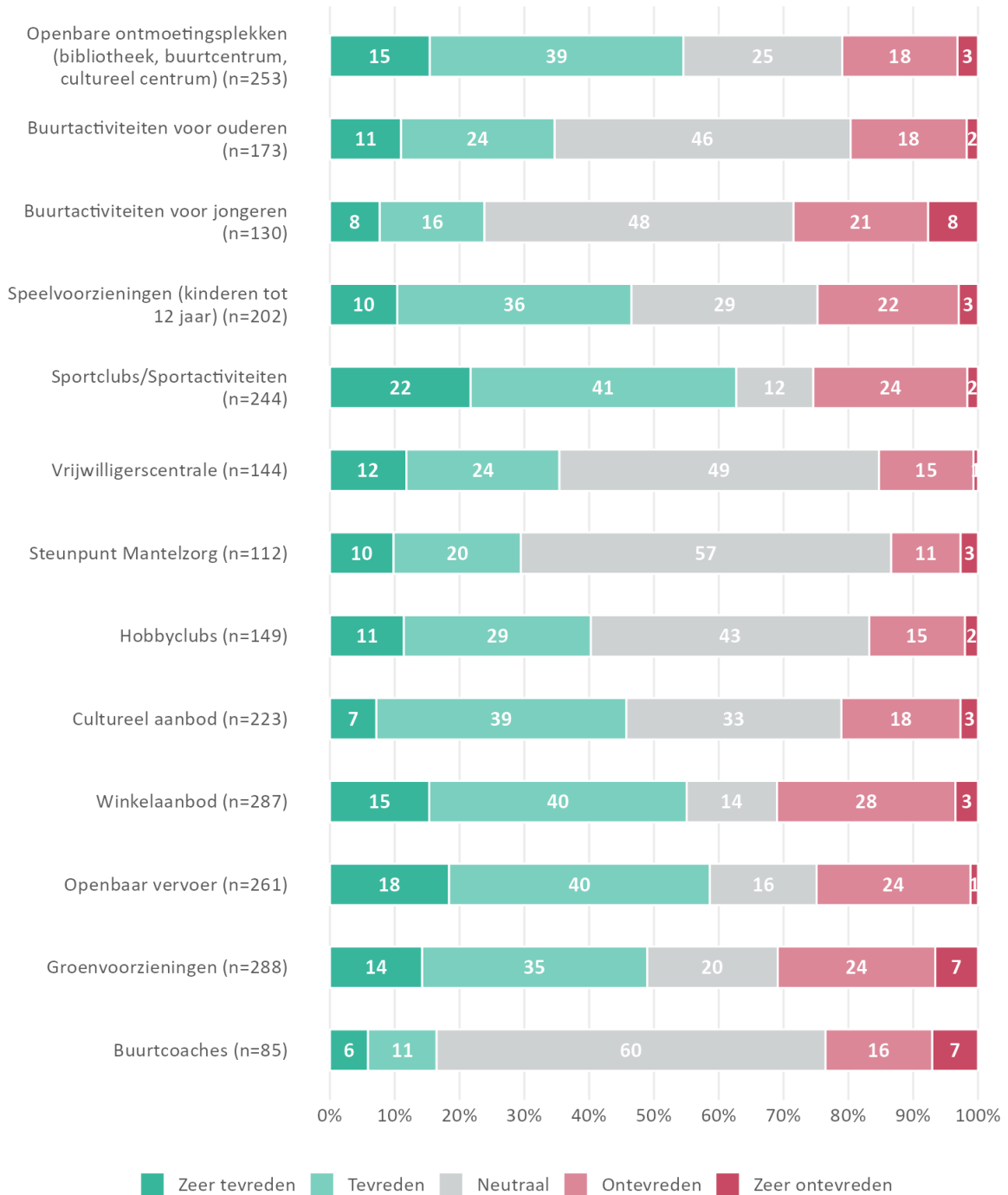
Bij antwoordoptie 'Ja, ik mis iets namelijk' geven deelnemers onder andere de volgende toelichtingen: binnenzwembad (1x); bioscoop (4x); buitenplek voor muziek (1x); buurtcafé of buurthuis (3x); culturele activiteiten (1x); diversiteit aan horeca (2x); eetclub (1x); feestgelegenheid (1x); hangplek en uitgaansgelegenheden voor jongeren (6x); lotgenotencontact (1x); ontmoetingsplaats Loovelden (1x) en Ressen (1x); sociaal-cultureel-centrum of dorps huis (6x); stadhuis Huissen-Stad (1x); wandelmogelijkheid (1x).



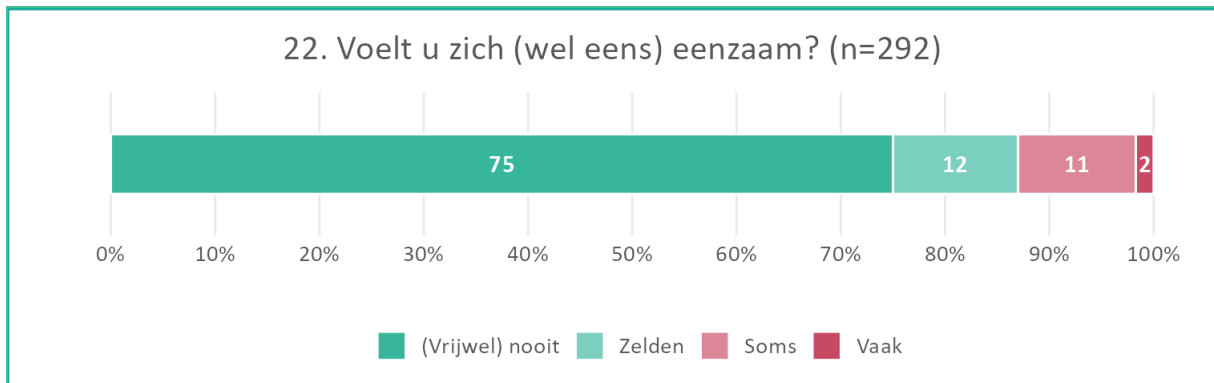
Antwoordoptie: 'N.v.t.': v20.1 (n=68); v20.2 (n=67); v20.3 (n=81); v20.4 (n=81); v20.5 (n=94); v20.6 (n=81); v20.7 (n=113). Bij antwoordoptie 'Anders, namelijk' geven deelnemers onder andere de volgende toelichtingen: Alzheimer (1x); budgetkeuze (1x); onderhoud aan bomen en struiken (1x); slechtziendheid (1x); tijd (1x).



21. Hoe tevreden bent u over de volgende voorzieningen in Lingewaard?

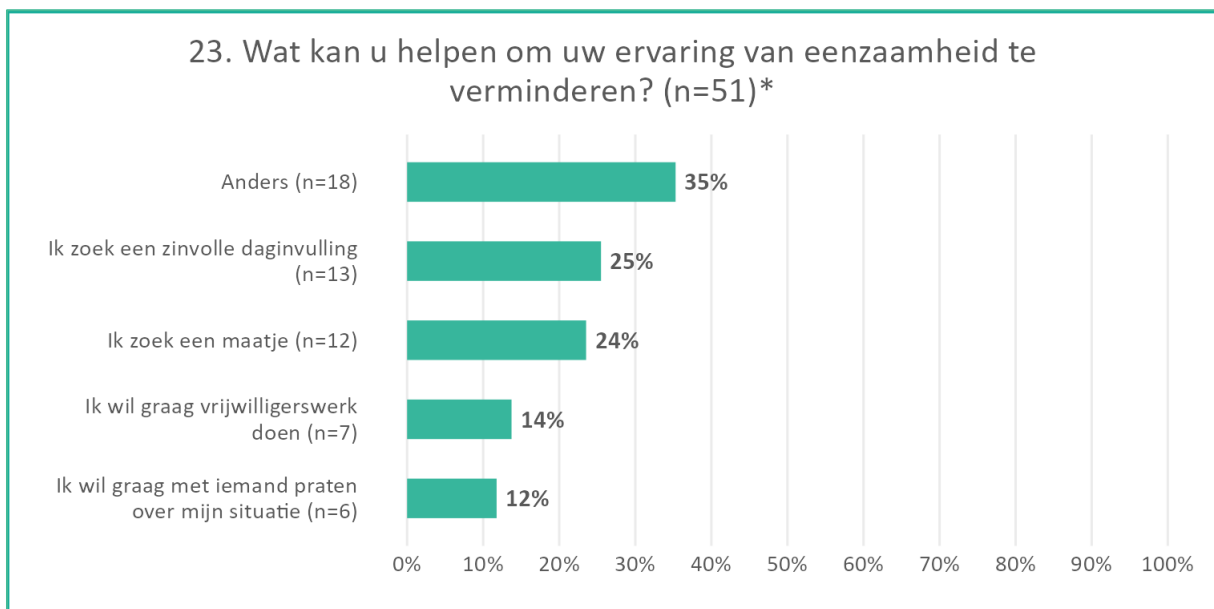


Antwoordoptie: 'Weet niet/Geen mening': v21.1 (n=40); v21.2 (n=120); v21.3 (n=159); v21.4 (n=89); v21.5 (n=42); v21.6 (n=141); v21.7 (n=176); v21.8 (n=137); v21.9 (n=64); v21.10 (n=5); v21.11 (n=29); v21.12 (n=3); v21.13 (n=206).

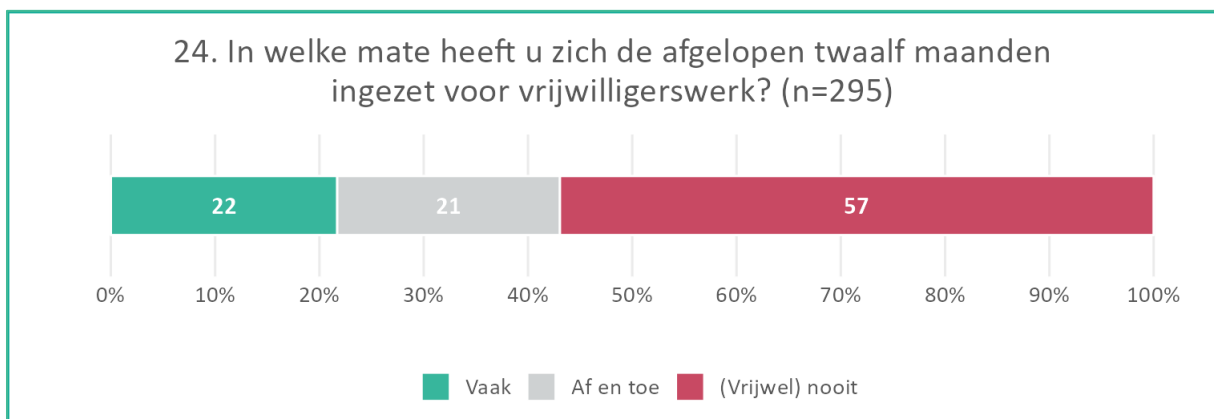


Antwoordoptie: 'Weet ik niet': v22 (n=4). Burgerpeiling: v22.

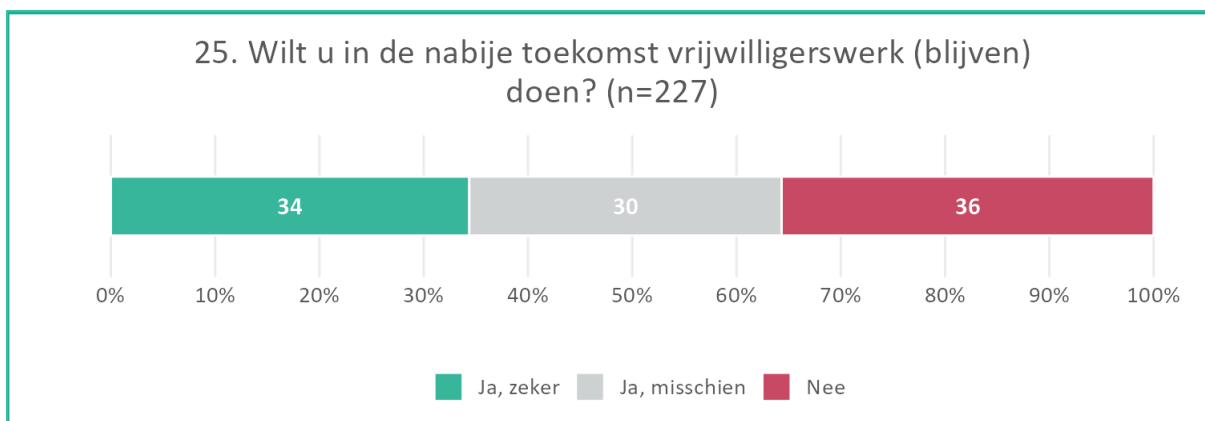
Vraag 23 is alleen beantwoord door deelnemers die hebben aangegeven zich (wel eens) eenzaam te voelen.



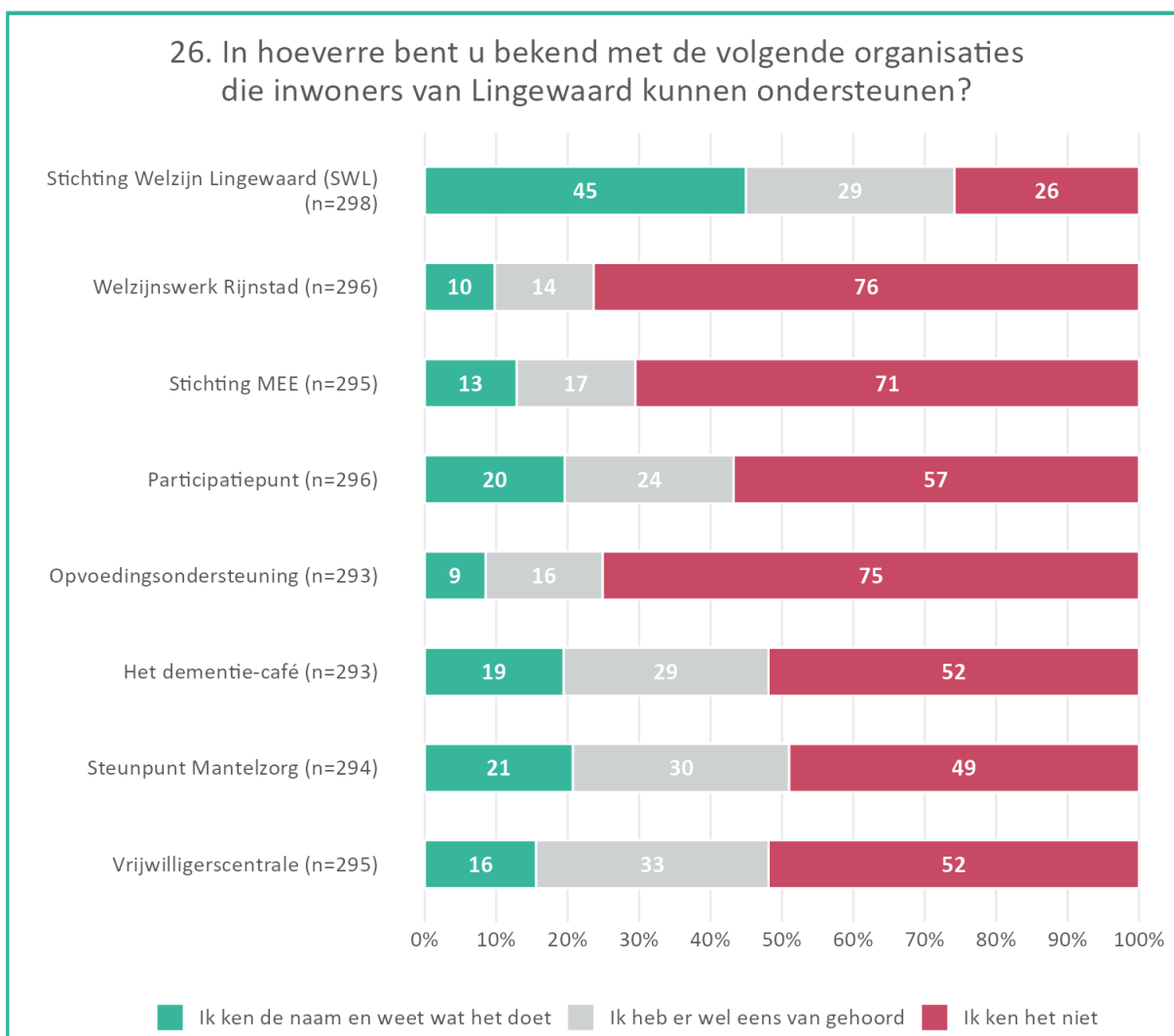
*Het gaat hier om een meerkeuzevraag; deelnemers kunnen meerdere antwoordopties aankruisen. Om deze reden tellen de percentages mogelijk niet op tot 100%. Bij antwoordoptie 'Anders, namelijk' geven deelnemers onder andere de volgende toelichtingen: als het met man niet goed gaat (1x); BSO (1x); contact met de buurt (1x); dieren in plaats van mensen (1x); gezondheid (1x); huisdier (1x); niets/weet niet (6x); nieuwe vrienden (1x); vrijwilligerswerk (1x); wandelen (1x); zelf contact zoeken (1x).

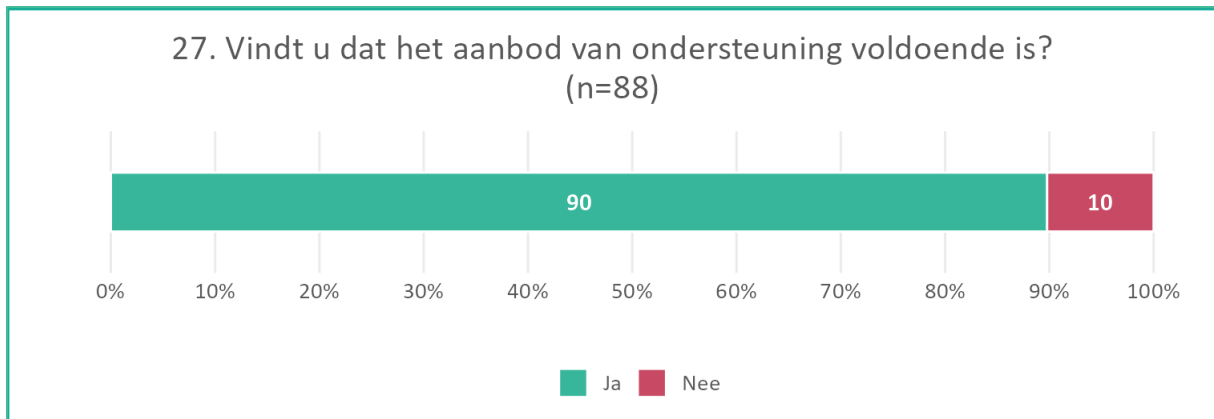


Burgerpeiling: v24.



Antwoordoptie: 'Weet ik niet': v25 (n=57). Burgerpeiling: v25.

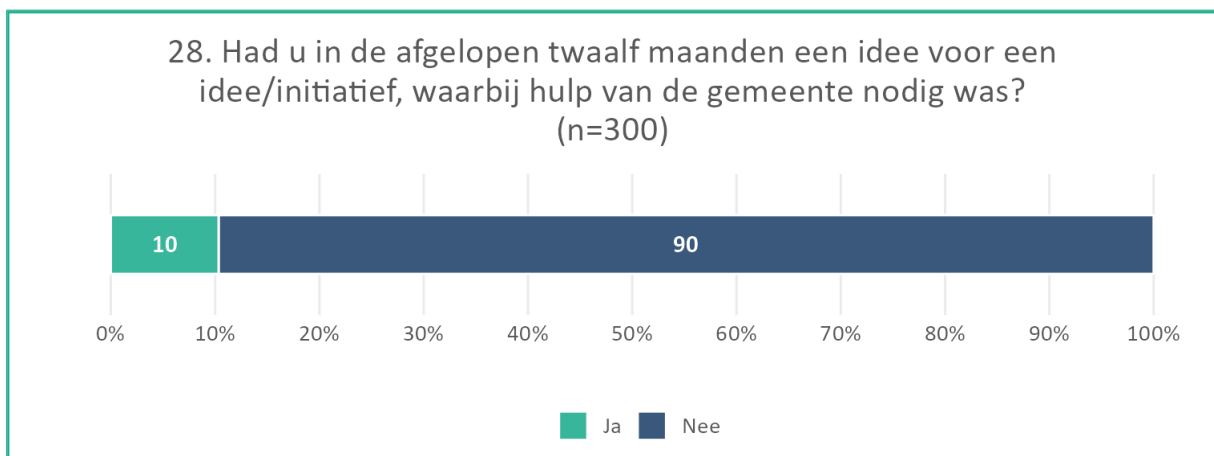




Antwoordoptie: 'Weet ik niet': v27 (n=205). Bij antwoordoptie 'Nee, ik mis de volgende ondersteuning:' geven deelnemers onder andere de volgende toelichtingen: begeleiding naar zwembad (1x); BSO (1x); computercursus (1x); deskundigheid bij de gemeente (1x); Lingewaard Energie Loket (1x); ondersteuning thuis (1x).

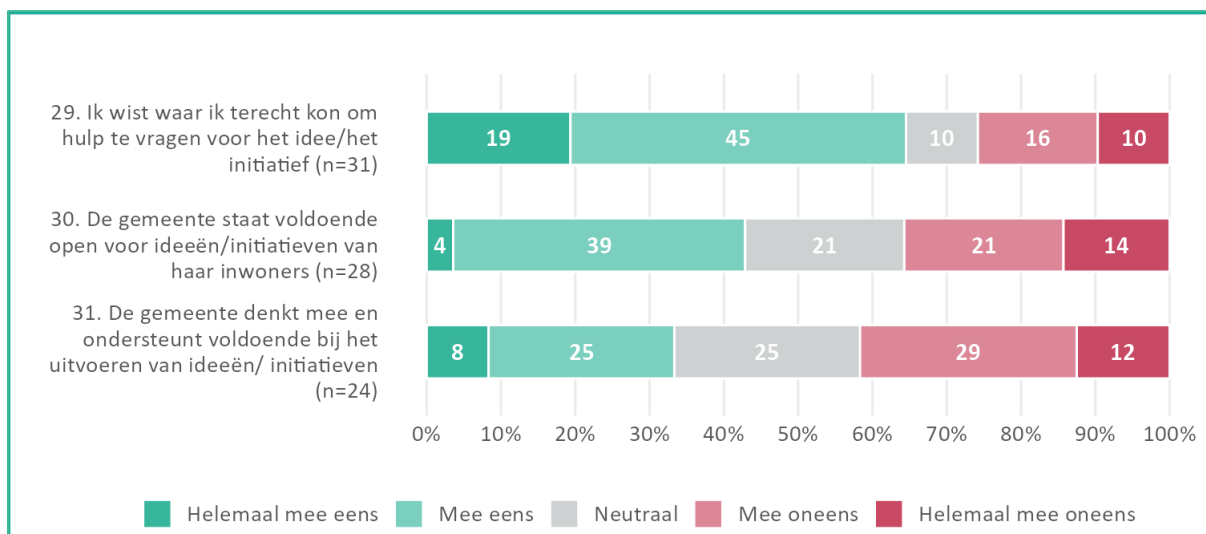
2.3 Onderwerp 3: Bewonersideeën en initiatieven

In Lingewaard zijn veel inwoners bereid iets voor hun buurt of kern te doen, daardoor ontstaan mooie, ideeën of initiatieven. Voor sommige ideeën of initiatieven is geen hulp van de gemeente nodig, voor andere juist wel. Aan deelnemers is gevraagd wat hun ervaringen zijn met de samenwerking tussen de inwoners en de gemeente.





De volgende vragen zijn alleen beantwoord door deelnemers die hebben aangegeven in de afgelopen twaalf maanden een idee of initiatief te hebben, waarbij hulp van de gemeente nodig was.



Antwoordoptie: 'Weet niet/Geen mening': v29 (n=0); v30 (n=3); v31 (n=6).

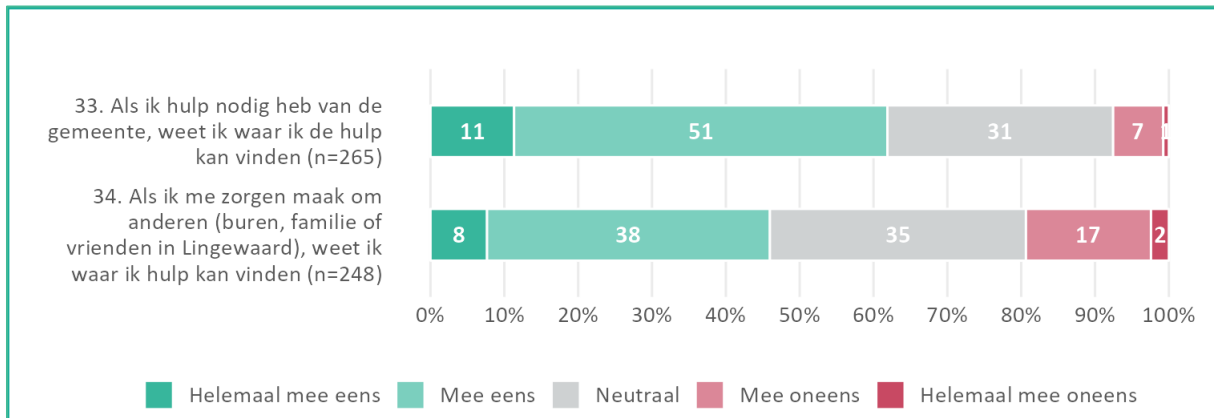
Vraag 32

De toelichtingen bij vraag 32 'In het tekst-vak hieronder kunt u uw gegeven antwoorden eventueel toelichten' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport. Toelichtingen gaan onder andere over: beter luisteren naar inwoners; verbeteren afval openbare ruimte; verbeteren bereikbaarheid en vindbaarheid ambtenaren; verbeteren van trottoirs (tegels en verlichting) en van de verkeersveiligheid; verzorgen van groenvoorzieningen.

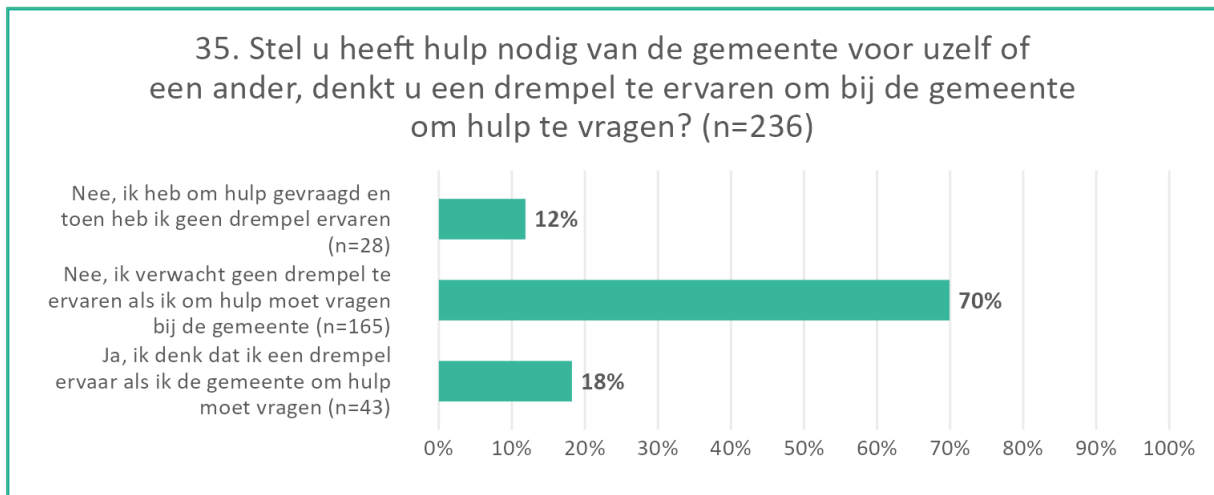


2.4 Onderwerp 4: Hulp van de gemeente Lingewaard bij problemen en vragen

Het is mogelijk dat inwoners hun vragen of problemen niet zelf kunnen oplossen, ook niet met hulp van familie of kennissen. Hierbij kan gedacht worden aan vragen over gezondheid, schulden, opvoeding of hulp om langer thuis te kunnen wonen. Aan deelnemers is gevraagd of ze weten waar ze hun vragen kunnen stellen en of ze goed geholpen worden.



Antwoordoptie: 'Weet niet/Geen mening': v33 (n=32); v34 (n=48).



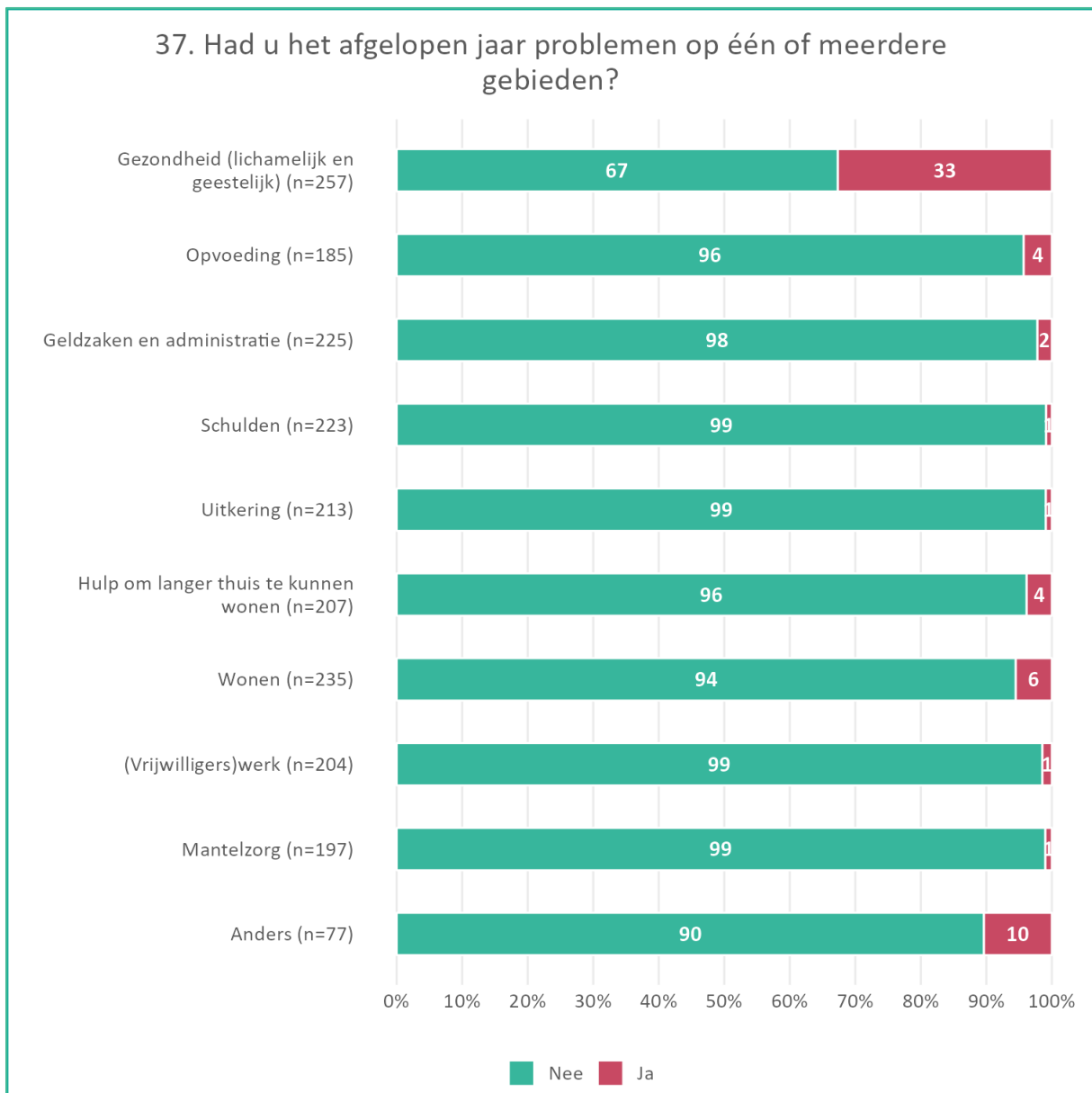
Antwoordoptie: 'Weet ik niet': v35 (n=60).



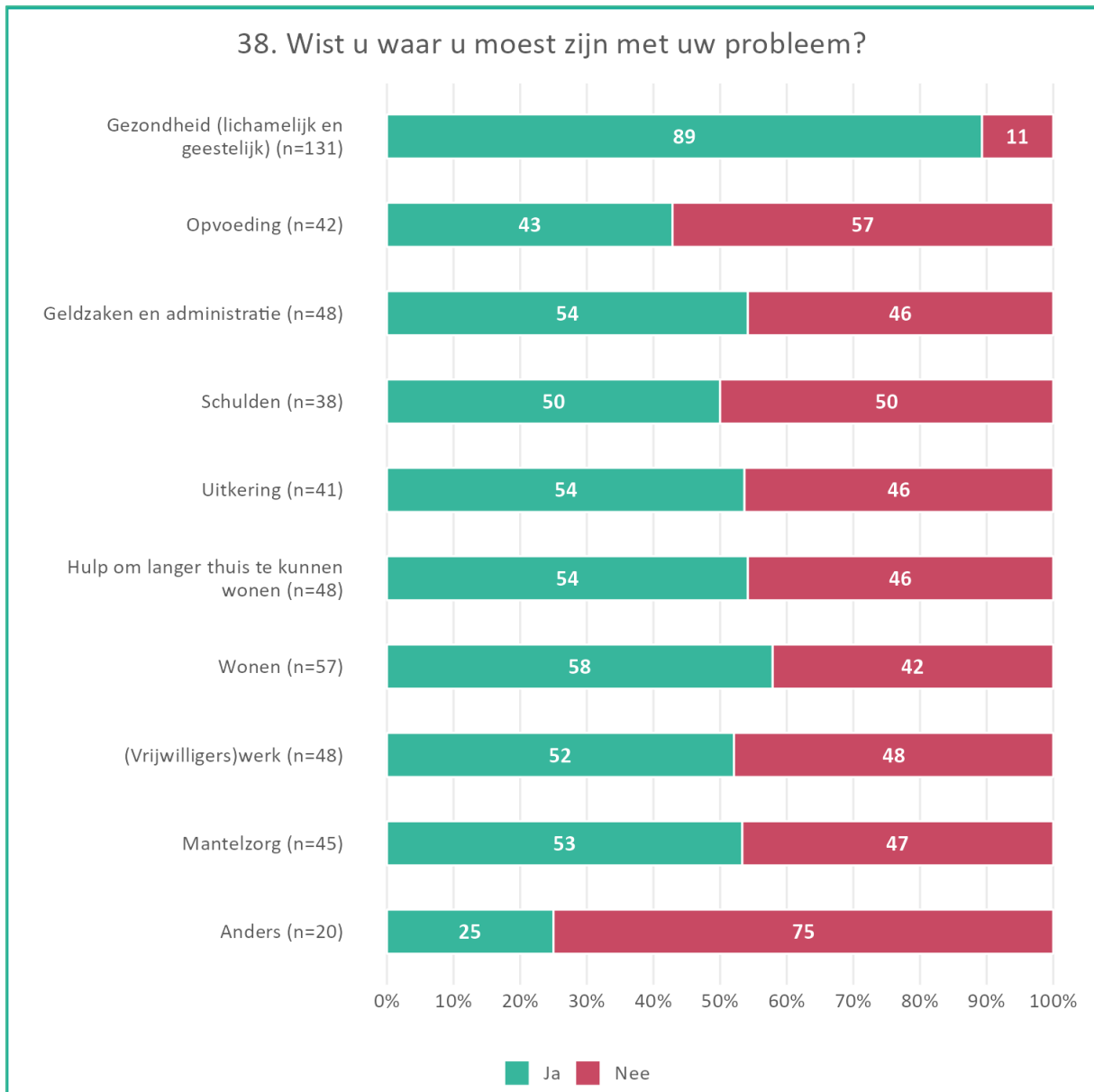
De volgende vraag is alleen gesteld aan deelnemers die verwachten een drempel te gaan ervaren als ze de gemeente om hulp moeten vragen.

Vraag 36

De toelichtingen bij vraag 36 'Kunt u vertellen wat de gemeente kan doen om de drempel weg te nemen of het vragen om hulp gemakkelijker te maken?' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport. Ideeën zijn onder andere: aanspreekpunten voor de verschillende kernen aanstellen; bereikbaarheid gemeente verbeteren (qua openingstijden en telefonisch); hulpvrager objectief benaderen; hulpvrager serieus nemen; klantvriendelijker worden (toegankelijk en empathie); loket instellen; meer deskundige medewerkers inzetten bij de telefooncentrale; mails beantwoorden; optie creëren om anoniem hulp te vragen.



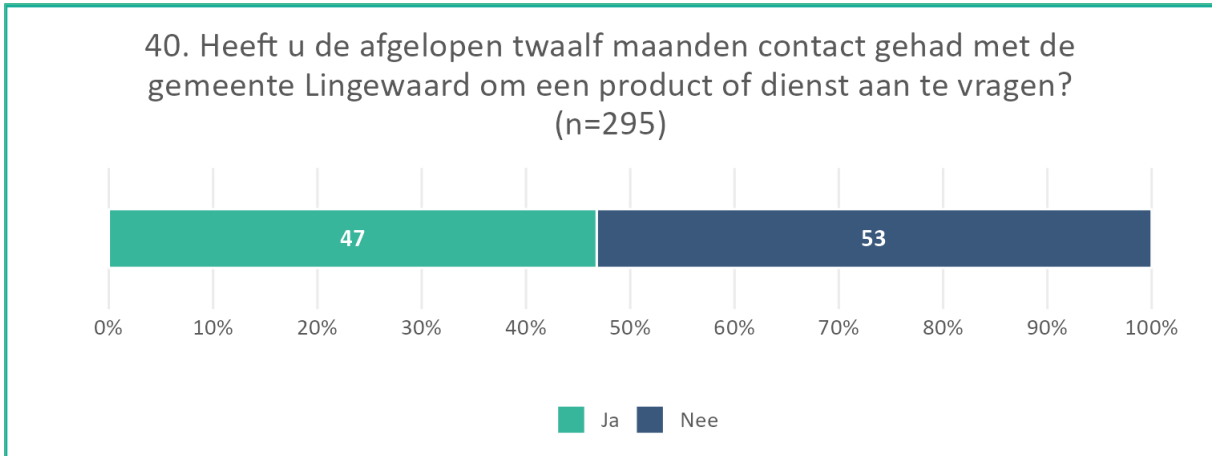
Antwoordoptie: 'N.v.t.': v37.1 (n=36); v37.2 (n=104); v37.3 (n=62); v37.4 (n=67); v37.5 (n=76); v37.6 (n=84); v37.7 (n=57); v37.8 (n=83); v37.9 (n=91); v37.10 (n=114). Bij antwoordoptie 'Anders, namelijk' geven deelnemers onder andere de volgende toelichtingen: beleid gemeente (1x); burens (1x); energieregeling (1x); huishoudelijke ondersteuning (1x); ruimtelijke ordening en verkeer (1x); samenloop van omstandigheden (1x); thuishulp (1x).



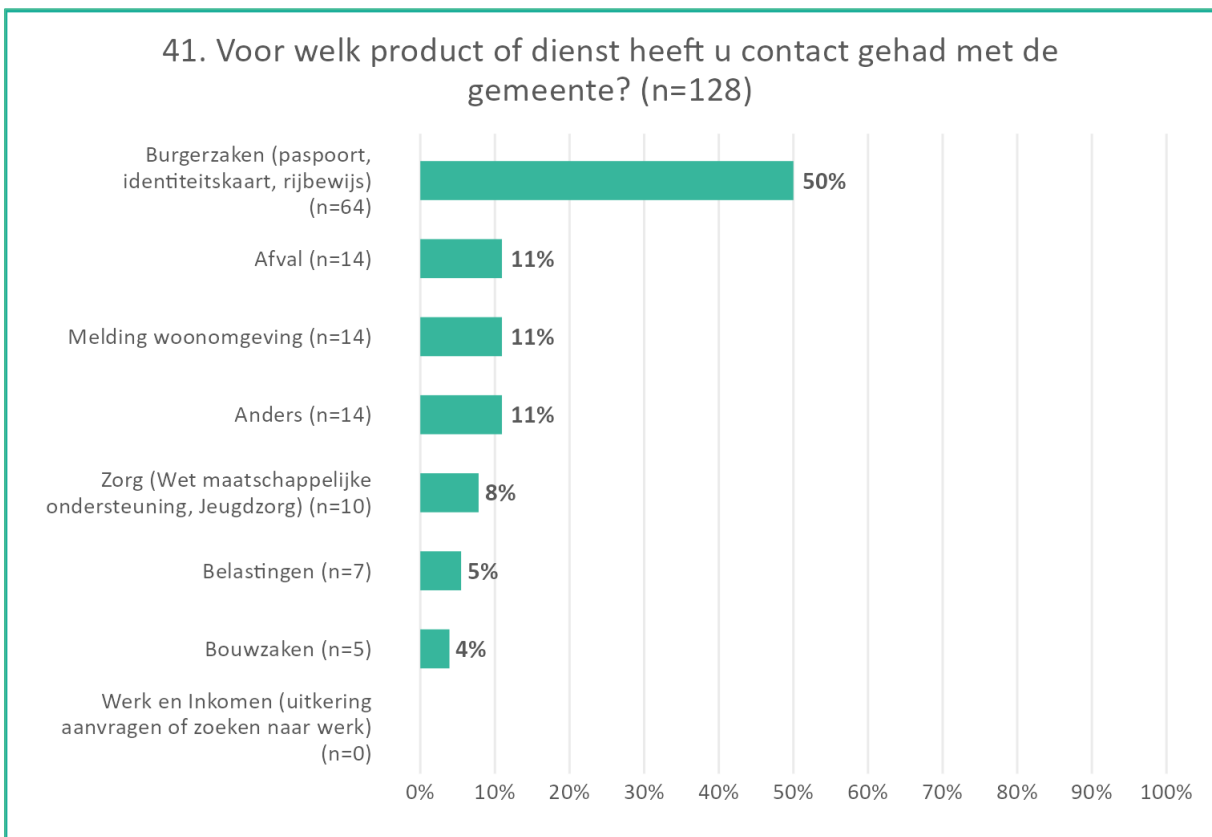
Antwoordoptie: 'N.v.t.': v38.1 (n=151); v38.2 (n=231); v38.3 (n=226); v38.4 (n=236); v38.5 (n=233); v38.6 (n=227); v38.7 (n=218); v38.8 (n=225); v38.9 (n=228); v38.10 (n=183). Bij antwoordoptie 'Anders, namelijk' geven deelnemers onder andere de volgende toelichtingen: bureu (1x); familielid regelt alles digitaal (1x); kastje naar muur (1x).

Vraag 39

De toelichtingen bij vraag 39 'In het tekst-vak hieronder kunt u uw gegeven antwoorden eventueel toelichten' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport. Toelichtingen gaan onder andere over: de weg voor hulp is duidelijk versus het is een zoektocht; het probleem komt niet vaak voor; hulp was niet nodig; niet serieus genomen; reactie bleef uit; voorkeur persoonlijk contact; woningen worden niet snel genoeg gerealiseerd.



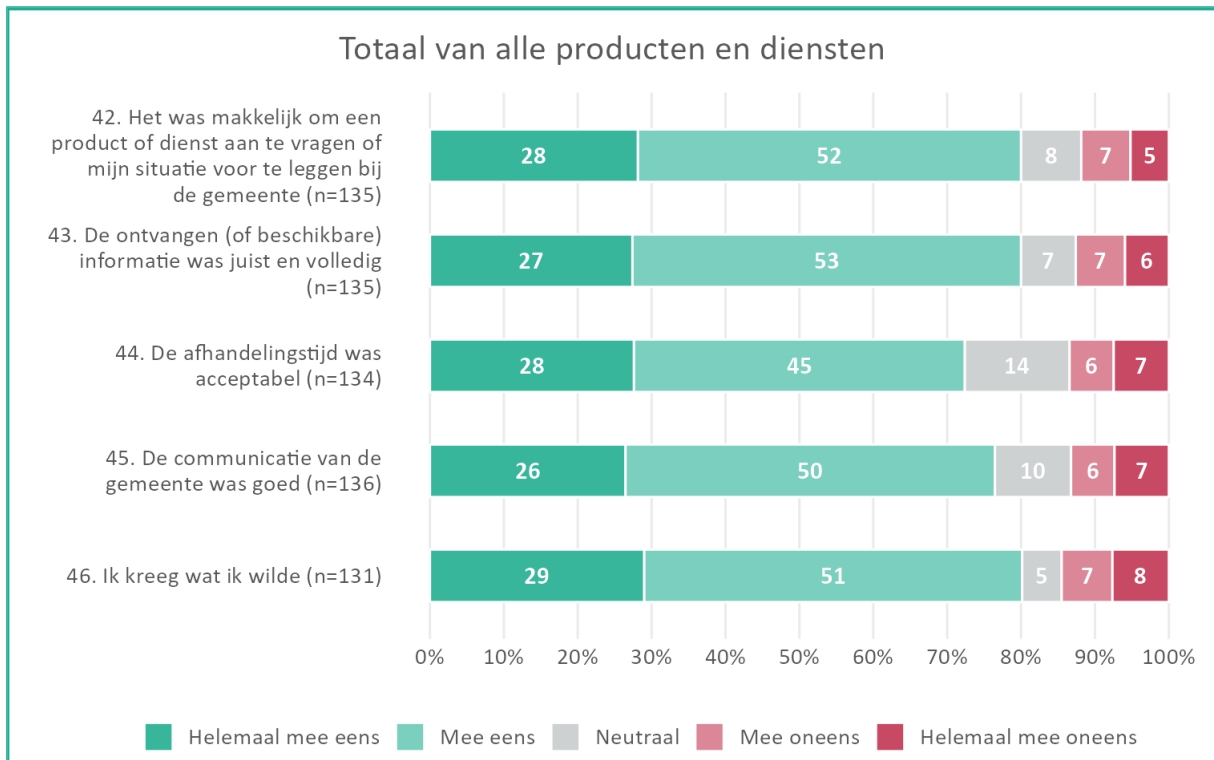
De volgende vragen zijn alleen gesteld aan deelnemers die hebben aangegeven in de afgelopen twaalf maanden contact te hebben gehad met de gemeente Lingewaard om een product of dienst aan te vragen. Als deelnemers voor meerdere producten of diensten contact hebben gehad, is hen gevraagd om de vragen te beantwoorden over het laatste product of dienst dat is aangevraagd.



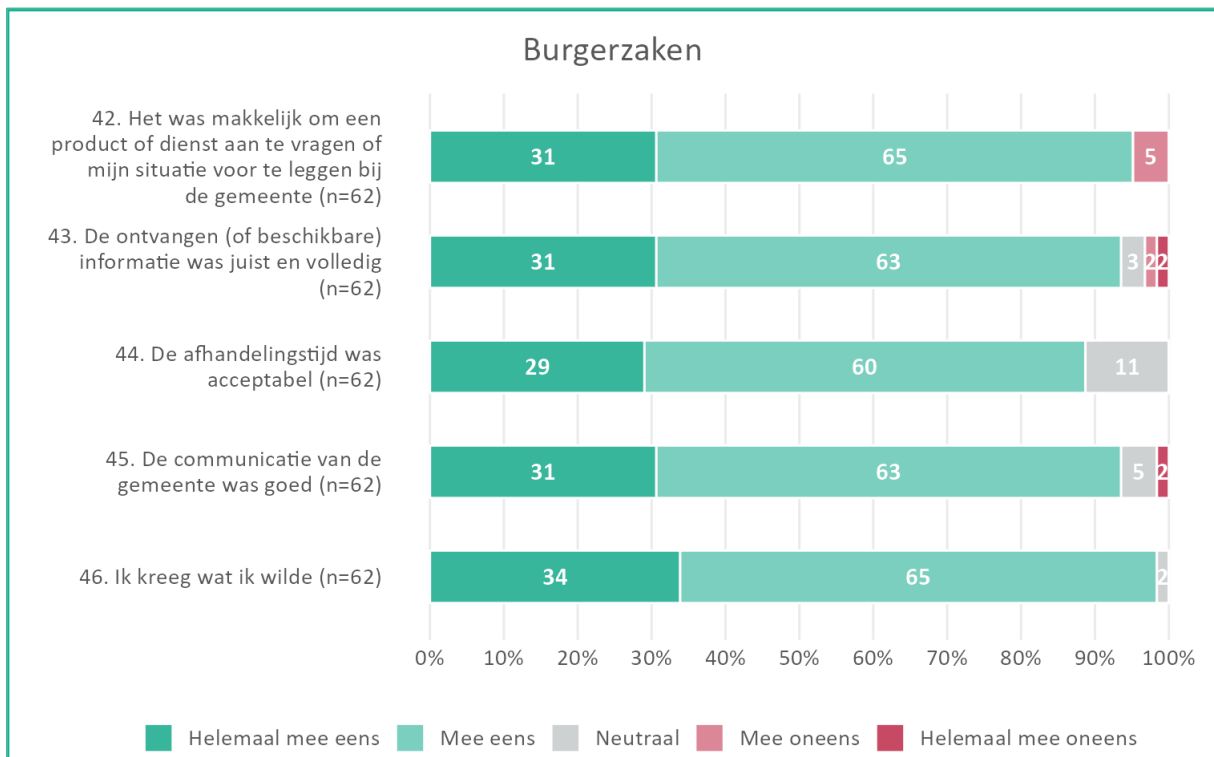
Bij antwoordoptie 'Anders, namelijk' geven deelnemers onder andere de volgende toelichtingen: beschuldiging (1x); energie-maatregelen/-toeslag (3x); gehandicaptenparkeerkaart (1x); huishoudelijke hulp (1x); put verstopt (1x); reclame (1x); subsidie-aanvraag (1x); SWL (1x); vergunningen evenement (1x); vrijwilligerswerk (1x); werk en inkomen (1x); Wmo (1x).

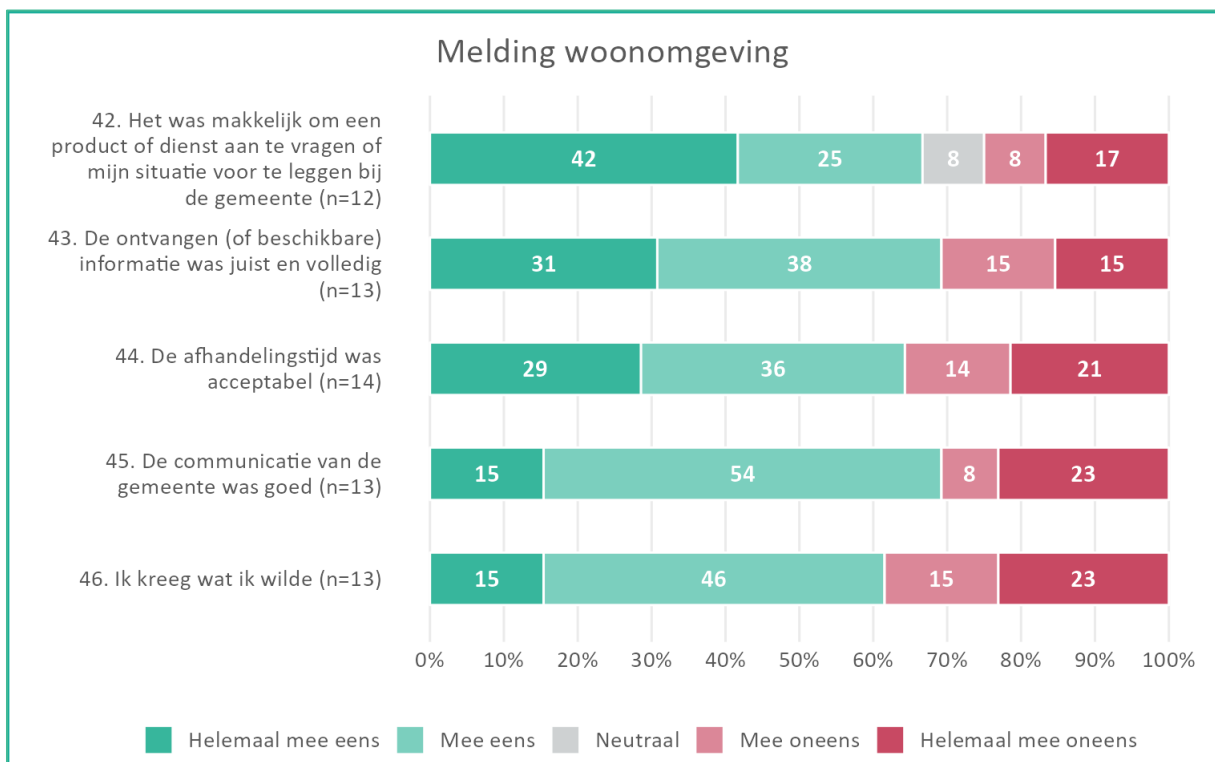
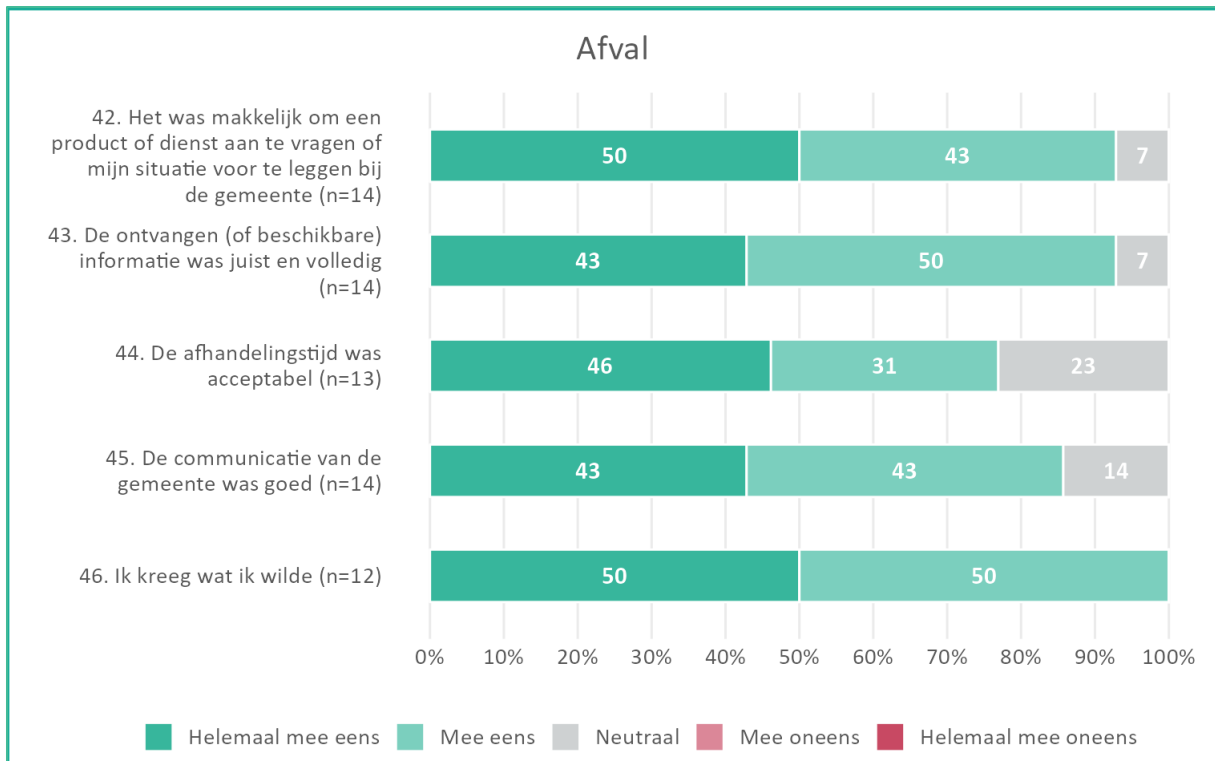


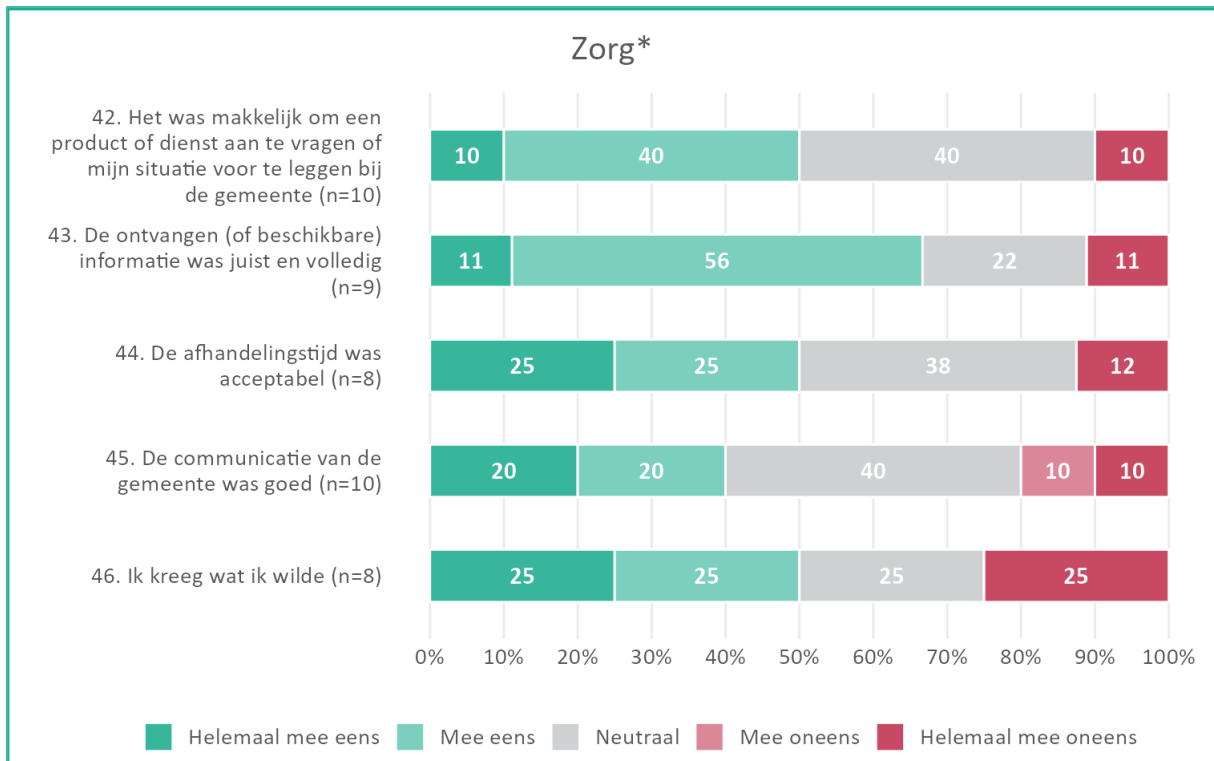
In onderstaande grafiek wordt de tevredenheid met het contact met de gemeente getoond voor het aanvragen van alle producten en diensten tezamen. In de grafieken die volgen worden de resultaten per product of dienst apart getoond.



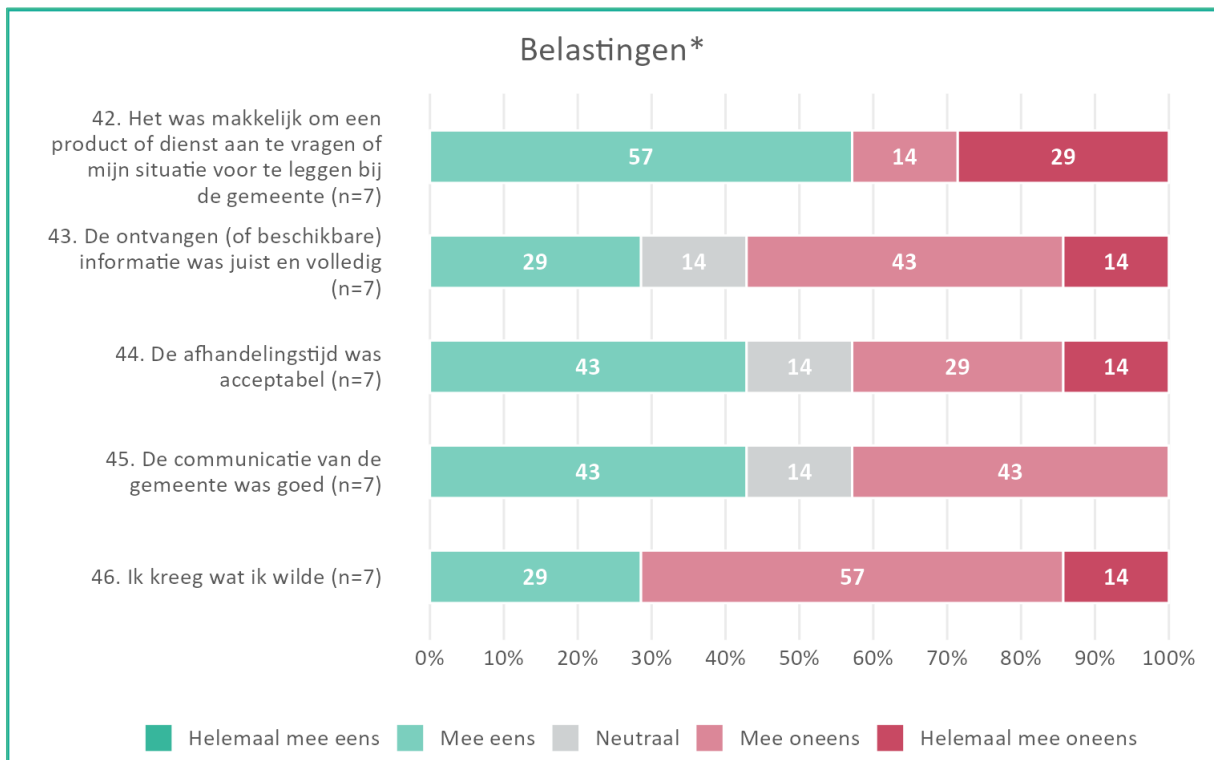
Antwoordoptie: 'Weet niet/Geen mening': v42 (n=2); v43 (n=2); v44 (n=4); v45 (n=1); v46 (n=6). Burgerpeiling: v42; v43; v46.



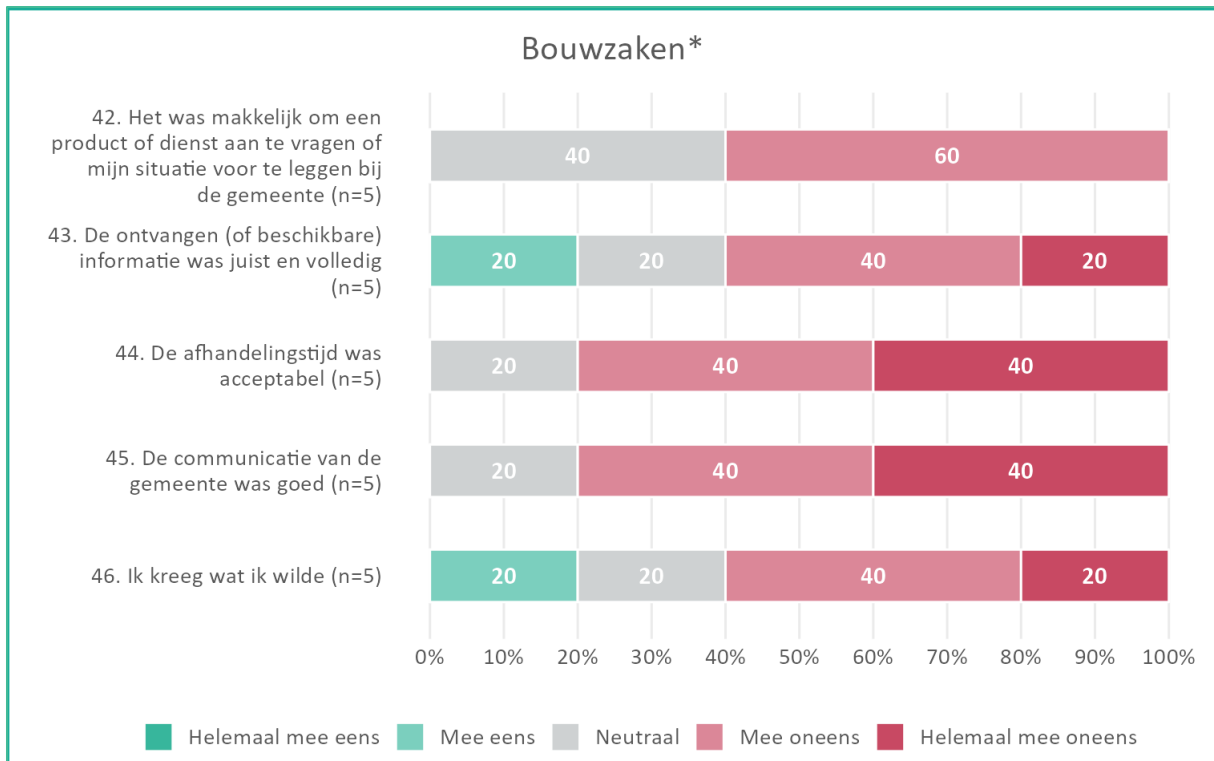




**Wanneer minder dan tien deelnemers een vraag hebben beantwoord, dienen de resultaten zorgvuldig geïnterpreteerd te worden. De resultaten geven slechts een globale weergave van de tevredenheid.*



**Wanneer minder dan tien deelnemers een vraag hebben beantwoord, dienen de resultaten zorgvuldig geïnterpreteerd te worden. De resultaten geven slechts een globale weergave van de tevredenheid.*



**Wanneer minder dan tien deelnemers een vraag hebben beantwoord, dienen de resultaten zorgvuldig geïnterpreteerd te worden. De resultaten geven slechts een globale weergave van de tevredenheid.*

2.5 Onderwerp 5: Tot slot

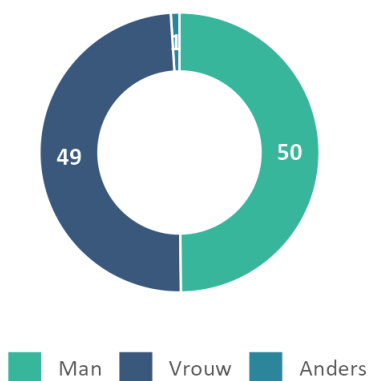
Tot slot kregen deelnemers de gelegenheid om hun eigen opmerkingen te delen en werden enkele achtergrondkenmerken uitgevraagd.

Vraag 47

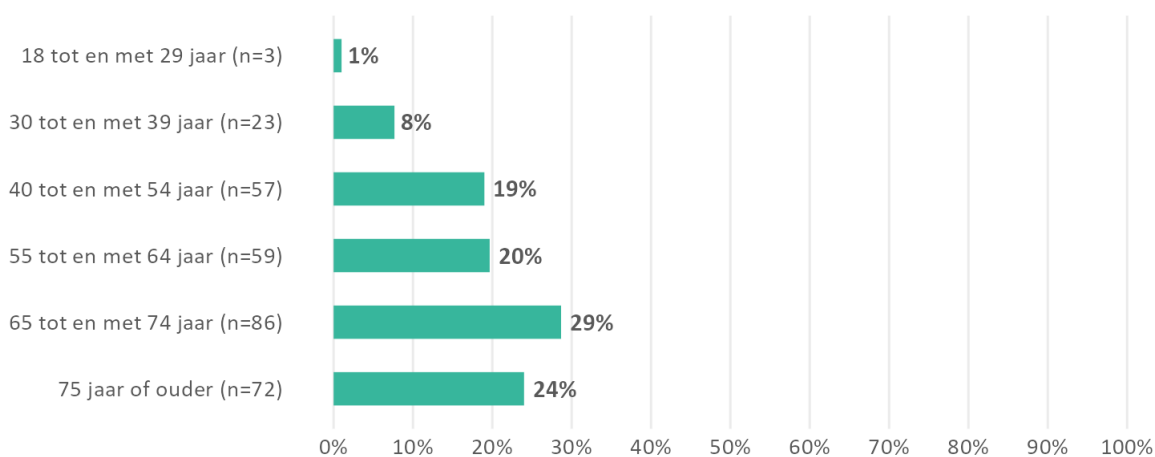
De toelichtingen bij vraag 47 'Heeft u nog opmerkingen voor de gemeente? Tips, suggesties, verbeterpunten' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport. Opmerkingen gaan onder andere over: aandacht voor groenvoorziening, parkeergelegenheid, verkeersveiligheid en woningen voor senioren; beloftes nakomen; beter winkelaanbod; betere bereikbaarheid, informatieverstrekking en klantenservice van de gemeente; communicatie in persoon of op schrift, niet alleen digitaal; inwoners serieus nemen; meer bankjes in parken en wijken; meer horecagelegenheden; meer ontmoetingspunten voor jongeren; meer oplaadpunten voor elektrische auto's; meer speeltoestellen; snellere afhandeling vergunningen (bouw, omgeving, wonen); welkomstbrief voor nieuwe inwoners toesturen; wens om geen afspraak te hoeven maken voor aanvragen/ophalen van burgerlijke zaken.



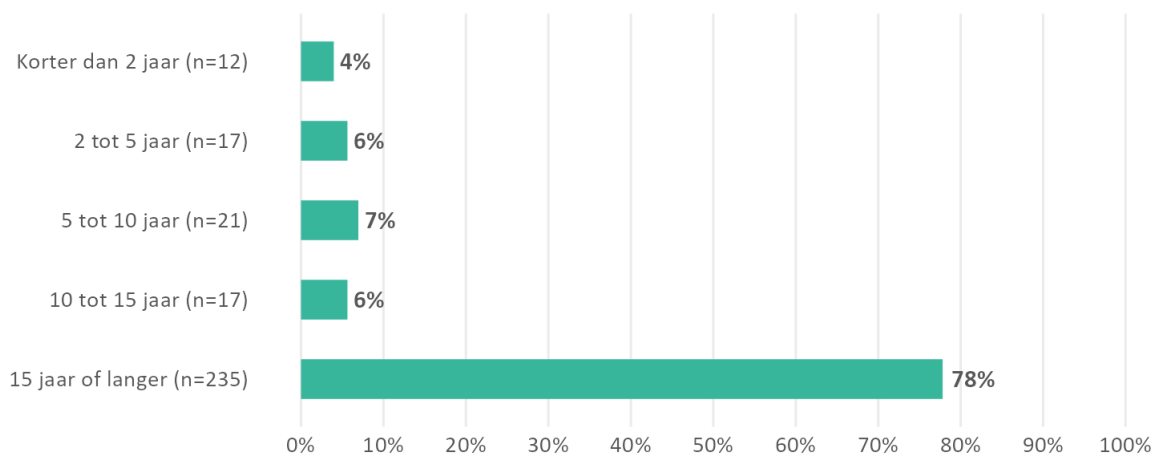
48. Wat is uw geslacht? (n=299)



49. Wat is uw leeftijd? (n=300)



50. Hoe lang woont u in de gemeente Lingewaard? (n=302)





51. Wat is uw postcode? (n=288)			
<i>Postcode</i>	<i>Woonplaats</i>	<i>n</i>	<i>%</i>
6681	Bemmel	75	26%
6684	Ressen	2	1%
6685	Haalderen	10	3%
6686	Doornenburg	15	5%
6687	Angeren	4	1%
6691	Gendt	52	18%
6851	Huissen	55	19%
6852	Huissen	75	26%

Uw contactpersonen

Jet van der Meer – j.vandermeer@zorgfocuz.nl

Martin Bloem – m.bloem@zorgfocuz.nl

Hoofdkantoor Groningen

Sylviuslaan 5
9728 NS Groningen

Postbus 473
9700 AL Groningen

Kantoor Utrecht

Graadt van Roggenweg 328-334
3531 AH Utrecht

T. 050 – 82 00 461
contact@zorgfocuz.nl
www.zorgfocuz.nl

