

# Management samenvatting



Gemeente Roerdalen wil in haar beleid graag rekening houden met de mening van inwoners. Met name als het gaat om zaken als de woon- en leefomgeving en de inspanningen van de gemeente op uiteenlopende terreinen, zoals de dienstverlening en zorg.

In 2023 heeft gemeente Roerdalen daarom deelgenomen aan de benchmark Waarstaatjegemeente.nl van VNG Realisatie door het uitvoeren van de Burgerpeiling. Waarstaatjegemeente.nl is een initiatief van VNG Realisatie dat gemeenten handvatten biedt om hun prestaties te vergelijken en te verbeteren. Op 13 november 2023 zijn 3000 inwoners van de gemeente Roerdalen uitgenodigd om de Burgerpeiling in te vullen. Ze hadden tot 18 december de mogelijkheid om de vragenlijst in te vullen. In totaal hebben 735 inwoners in deze periode deelgenomen. De belangrijkste resultaten worden beschreven in deze samenvatting.

## Belangrijkste bevindingen

- › De inwoners waarderen alle inspanningen van de gemeente Roerdalen gemiddeld met een 6,6.
- › Om de gemiddelde tevredenheid te verhogen, kan de gemeente het beste prioriteit geven aan:
  - inspanningen om inwoners te laten meedoen en meetellen in de gemeente;
  - het betrekken van inwoners en belangenorganisaties;
  - communicatie en voorlichting;
  - digitale dienstverlening.

## Woon- en leefomgeving

Inwoners van de gemeente Roerdalen geven gemiddeld een 8,1 als gevraagd wordt hoe prettig zij het vinden om in hun buurt te wonen. Dit is vergelijkbaar met de afgelopen jaren, maar significant hoger dan in 2015. Ongeveer vier vijfde voelt zich thuis in de buurt (82%) en woont in een huis dat past bij hun situatie en wensen (80%). Daarnaast geeft 72% aan dat zij niet snel zouden weggaan uit de buurt en 71% dat buurtbewoners op een prettige manier met elkaar omgaan. 65% is van mening dat buurtbewoners te vertrouwen zijn en volgens 58% staan buurtbewoners altijd voor elkaar klaar. 46% van de inwoners voelt zich betrokken bij de meeste mensen in hun buurt en 42% bij sommigen wel, bij sommigen niet. Vooral respondenten van 55 jaar en ouder voelen zich betrokken bij mensen uit de buurt.

45% van de inwoners van Roerdalen maakt zich nooit zorgen om een persoon of gezin in de buurt, 52% doet dit soms en 4% vaak. Slechts enkele respondenten voelen zich niet veilig in hun buurt, 43% voelt zich (bijna) altijd veilig en 44% meestal. 66% ervaart weinig tot geen overlast van buurtbewoners, vooral jongeren tot 30 jaar ervaren weinig overlast. De mening over de verkeersveiligheid is verdeeld: 34% van de inwoners in Roerdalen heeft (heel) vaak te maken heeft met onveilige verkeerssituaties, terwijl 33% dit (bijna) niet heeft. Respondenten van 30 t/m 39 jaar hebben vaker met onveilige verkeerssituaties te maken dan respondenten van 55 jaar en ouder.

Drie kwart van de inwoners is van mening dat in hun buurt genoeg groen is (77%) en dat er (bijna) geen dingen kapot zijn (75%). Ook vindt 69% dat hun buurt netjes en schoon is. Daar staat tegenover dat ongeveer een derde vindt dat er niet genoeg parkeerplaatsen voor auto's zijn (34%) en dat straten en stoepen niet goed begaanbaar zijn (31%). 49% is van mening dat er wel voldoende parkeerplaatsen zijn

en 48% vindt de straten en stoepen wel goed begaanbaar. Vooral respondenten uit Posterholt en Montfort vinden dat er onvoldoende parkeerplaatsen voor auto's zijn.

Verder is 20% het oneens met de stelling dat het groen in hun buurt goed onderhouden wordt. Hier staat tegenover dat 54% vindt dat het wel goed onderhouden wordt.

Ongeveer drie kwart van de inwoners is tevreden over de aanwezigheid van winkels voor dagelijkse boodschappen (78%) en zorgvoorzieningen (73%). Verder is ongeveer drie vijfde tevreden over de aanwezigheid van sportvoorzieningen (62%), ontmoetingsplekken en speelvoorzieningen (beide 58%). Minder tevreden zijn de inwoners van Roerdalen over de aanwezigheid van culturele voorzieningen en openbaar vervoer: hierover is respectievelijk 33% en 28% ontevreden. Vooral jongere respondenten zijn ontevreden over deze twee aspecten.

53% is van mening dat de buurt de afgelopen jaren niet voor- of achteruit gegaan is, 15% ziet vooruitgang en 31% achteruitgang. Ten opzichte van voorgaande jaren, zien nu meer inwoners een achteruitgang. De zorg van de gemeente voor de woon- en leefomgeving wordt gewaardeerd met een 6,7 gemiddeld. Dit is significant lager dan in 2021 (7,0).

Over de uitspraken met betrekking tot het uitvoeren van plannen en ideeën, hebben de inwoners van Roerdalen geen uitgesproken mening. Respondenten tot 55 jaar lijken wat minder tevreden over dit onderwerp dan oudere respondenten. Wel heeft 48% zich de afgelopen 12 maanden af en toe of vaak ingezet voor hun buurt. 76% wil zich actief (blijven) inzetten voor hun buurt, dit is iets lager dan in 2021 maar vergelijkbaar met daarvoor.

De respondenten is gevraagd in hoeverre ze bekend zijn met verschillende voorzieningen van de gemeente

Roerdalen. 59% is niet bekend met het aanbod van Stichting Leergeld en ongeveer de helft niet met het aanbod van Jeugdfonds Sport en Cultuur (54%), Huiskamer Plus (49%) en de gemeentelijke tegemoetkoming voor minima (45%). Met het sociaal team en de mogelijkheid om met de gemeente contact op te nemen voor hulp bij financiële problemen is ongeveer twee vijfde onbekend. De bekendheid van Huiskamer Plus, sociaal team, het aanbod van Stichting Leergeld en van het Jeugdfonds Sport en Cultuur is toegenomen ten opzichte van 2021. Ten slotte mist 24% een plek om mensen te ontmoeten, een hobby uit te oefenen of een talent te ontwikkelen. Dit is een daling ten opzichte van 2021. Vooral respondenten van 18 t/m 39 jaar missen een dergelijke plek.

## Relatie inwoner-gemeente

Van de inwoners heeft 30% (heel) veel vertrouwen in de manier waarop gemeente Roerdalen bestuurd wordt, 47% scoort gemiddeld qua vertrouwen en 23% heeft weinig tot geen vertrouwen. Vooral 30 t/m 39 jarigen en 55-plussers hebben veel vertrouwen. Ten opzichte van 2019 en 2021 zijn er nu meer inwoners die aangeven weinig/(bijna) geen vertrouwen te hebben in de manier waarop de gemeente wordt bestuurd.

35% is van mening dat de gemeente inwoners laat meedenken bij plannen, activiteiten en voorzieningen, maar een even grote groep (32%) vindt niet dat de gemeente naar haar inwoners luistert. Ook is 29% het oneens met de stellingen dat de gemeente ervoor zorgt dat inwoners zich aan de regels houden en dat de gemeente zich flexibel opstelt en is 25% het oneens met de stelling dat de gemeente doet wat ze zegt.

De wijze waarop de gemeente inwoners en belangenorganisaties betreft en de samenwerking zoekt, wordt door de inwoners gewaardeerd met een 6,2 gemiddeld. Dit is een daling ten opzichte van 2019 en 2021, maar vergelijkbaar met 2015 en 2017.

## Samen doen!

34% van de respondenten heeft wel eens gehoord van *Samen doen!*. Dit is een stijging ten opzichte van 2021 en de bekendheid onder 55-plussers is groter dan onder 40 t/m 54 jarigen. Een even grote groep kent voorbeelden van zo'n samenwerking in de gemeente (31%), vooral in Montfort, en 13% kent voorbeelden uit het eigen dorp waar *Samen doen!* aan zou kunnen bijdragen.

## Gemeentelijke dienstverlening

De dienstverlening van gemeente Roerdalen krijgt van de inwoners het rapportcijfer 6,7 en de digitale dienstverlening een 6,8 gemiddeld. Respondenten van 55 jaar en ouder geven een hoger cijfer dan respondenten van 40 t/m 54 jaar voor de algemene dienstverlening. Zowel het cijfer voor de dienstverlening als het cijfer voor de digitale dienstverlening is significant gedaald ten opzichte van 2021, maar vergelijkbaar met 2015 en 2017.

In de afgelopen 12 maanden heeft 55% van de inwoners contact gehad met de gemeente, voornamelijk 39 t/m 54 jarigen. Het contact ging met name over het onderwerp reizen (39%) en wonen en uw buurt (22%). De meeste inwoners hadden contact via de website van de gemeente (25%), telefoon (24%), publieksbalie (18%) of via e-mail (17%).

Het aanvragen van een product of dienst of het voorleggen van een vraag of probleem was voor 71% gemakkelijk en 67% kreeg uiteindelijk wat ze wilden. Daarnaast vindt ongeveer drie vijfde van de inwoners van Roerdalen de duur van de afhandeling acceptabel (60%) en dat de informatie klopte en volledig was (61%). 24% vindt echter niet dat zij goed op de hoogte werden gehouden van de afhandeling. Ten opzichte van vorige metingen, zijn respondenten nu minder tevreden over de juistheid en volledigheid van de informatie, de duur van de afhandeling en de mate waarin men op de hoogte werd gehouden van de afhandeling.

60% is van mening dat de medewerker zich verantwoordelijk toonde om tot een oplossing te komen en dat de medewerker de vraag zo goed mogelijk heeft beantwoord. Daarnaast vond iets meer dan de helft dat de medewerker zich goed kon inleven (53%) en deskundig was (56%). Over de medewerkers zijn respondenten nu minder tevreden dan in 2015.

Ongeveer twee derde van de inwoners van Roerdalen kon de benodigde informatie makkelijk vinden (67%) en vindt dat de gemeente duidelijke taal gebruikt (64%). De communicatie en voorlichting vanuit de gemeente wordt beoordeeld met een 6,7 gemiddeld. Respondenten van 55 jaar en ouder geven een hoger cijfer dan respondenten van 30 t/m 54 jaar. Het gemiddelde is significant lager dan in 2021, maar vergelijkbaar met 2015 en 2017.

## Digitale dienstverlening

64% heeft in het afgelopen jaar de website van de gemeente Roerdalen bezocht. Een ruime meerderheid

is tevreden over de snelheid (79%), de leesvriendelijkheid (75%), de lay-out en de website in het algemeen (beide 73%). Gemiddeld beoordelen de respondenten de website met een 7,2. Dit is vergelijkbaar met het rapportcijfer in 2019 en 2021 maar hoger dan in 2017.

11% van de inwoners heeft in het afgelopen jaar een e-mail gestuurd naar gemeente Roerdalen. 61% van de respondenten is tevreden over de begrijpelijkheid van de informatie en over de vriendelijkheid van de medewerkers. Wel is ongeveer twee vijfde ontevreden over de snelheid waarmee men geholpen is (40%) en over de volledigheid van informatie (37%). Gemiddeld beoordelen de respondenten de totale behandeling van de e-mail met een 5,8.

Via de website heeft 13% van de inwoners het afgelopen jaar informatie aangevraagd. 73% is tevreden over de vriendelijkheid van medewerkers en ongeveer twee derde over de snelheid (67%), deskundigheid (66%), begrijpelijkheid (65%) en volledigheid van informatie (64%). Gemiddeld beoordelen de respondenten de totale behandeling van hun informatieaanvraag met een 6,9.

## Welzijn en zorg

Inwoners geven hun leven gemiddeld een 8,0. De mate waarin ze denken dat de dingen die ze doen de moeite waard zijn, krijgt ook een 8,0. De mate waarin ze zich gisteren gelukkig voelden, krijgt een 7,8. Respondenten van 55 jaar en ouder voelden zich gelukkiger dan respondenten van 18 t/m 29 jaar. De mate waarin ze zich angstig voelden, krijgt een 2,4. Respondenten voelen zich nu minder angstig dan in 2021. Hun gezondheid krijgt gemiddeld een 7,4.

De meeste inwoners van Roerdalen geven aan dat er geen zaken zijn die een negatieve invloed hebben op hun leven. Ongeveer twee vijfde ondervindt een negatieve invloed door hun lichamelijke gezondheid (44%) en door fysiek functioneren (41%). Respondenten van 18 t/m 39 jaar hebben vaker moeite om rond te komen dan 55-plussers, terwijl 55-plussers vaker belemmerd worden door fysiek functioneren.

80% van de inwoners van Roerdalen geeft aan voldoende contacten te hebben met andere mensen en 77% voelt zich (bijna) nooit eenzaam. Het percentage respondenten dat zich soms of vaak eenzaam voelt, is gestegen sinds 2015. Respondenten van 18 t/m 29 jaar voelen zich vaker eenzaam dan respondenten van 55 jaar en ouder.

Een ruime meerderheid van 87% sport minimaal één keer per week actief. Van alle respondenten is 46% niet actief geweest in het verenigingsleven in de afgelopen 12 maanden, dit zijn vooral 40-plussers. Degenen die wel actief waren, waren dit vooral via een sportvereniging (33%).

Ongeveer een derde van de inwoners van Roerdalen heeft het afgelopen jaar vrijwilligerswerk gedaan (36%) en aandacht gegeven aan burens in een zorgwekkende situatie (34%) en 60% heeft hulp gegeven aan burens. Daarnaast heeft 65% mantelzorg verleend in het afgelopen jaar. Dit is meer dan voorgaande jaren. 60% van de respondenten wil in de nabije toekomst vrijwilligerswerk (blijven) doen, dit percentage is lager dan in 2019. De belangrijkste reden om geen vrijwilligerswerk te doen, is tijdsgebrek (57%). Ook wil 27% nergens aan vast zitten en heeft 24% geen interesse of behoefte om vrijwilligerswerk te doen.

Van de verschillende vormen van burenhulp, wil 56% wel een oogje in het zeil houden, 39% wil hulp bieden bij het doen van boodschappen en 29% wil helpen bij vervoer. Meer respondenten dan in 2017 en 2019 geven aan geen burenhulp te willen geven.

Van degenen die mantelzorg geven, voelt 52% zich hierdoor (bijna) nooit belemmerd in hun dagelijkse activiteiten. Bij 37% van de mantelzorgers komt dit soms voor, vooral respondenten tot 40 jaar geven dit aan.

Ruim drie kwart van de inwoners van Roerdalen pakt de draad gemakkelijk op als het even tegen heeft gezeten (79%) en regelt zelf makkelijk hulp als dat nodig is (78%). Een overgrote meerderheid kan terugvallen op familie (94%), vrienden (91%) of mensen in de buurt (80%) wanneer zij hulp of zorg nodig hebben.

Vrijwel niemand heeft in de afgelopen 12 maanden hulp nodig gehad bij persoonlijke verzorging of begeleiding bij het bezoeken van familie of het regelen van hulp of administratie. Wel heeft 21% hulp gehad bij huishoudelijke taken. 69% geeft aan dat de partner in staat en bereid zou zijn om meerdere weken hulp te geven, mocht dit nodig zijn.

De inspanningen van gemeente Roerdalen om inwoners te laten meedoen en meetellen in de gemeente, worden gewaardeerd met een 6,4. Dit is lager dan in 2019 en 2021. Respondenten van 55 jaar en ouder geven een hoger cijfer dan jongeren van 18 t/m 29 jaar.

## Duurzaamheid

Een ruime meerderheid van 88% van de respondenten heeft iets gedaan om de woning duurzamer te maken, voornamelijk door kleine energiebesparende maatregelen te nemen (81%) en door het plaatsen van zonnepanelen (74%). 37% is van plan de woning (nog) duurzamer te maken, dit zijn vooral inwoners uit Melick en Posterholt en inwoners van 30 t/m 39 jaar. 43% van de inwoners van Roerdalen vindt dat de gemeente inwoners stimuleert om duurzamer te leven en 29% zou met de gemeente en andere inwoners willen samenwerken om Roerdalen duurzamer te maken.

## Algemeen

Alle moeite die de gemeente Roerdalen neemt voor haar inwoners wordt gewaardeerd met een 6,6 gemiddeld. Dit is vergelijkbaar met 2015 en 2017, maar lager dan in 2019 en 2021. Inwoners uit Melick en 55-plussers geven de hoogste cijfers.

## Prioriteit

Uit de prioriteitenmatrix blijkt dat de gemeente het beste de prioriteit kan geven aan de inspanningen om inwoners te laten meedoen en meetellen in de gemeente, het betrekken van inwoners en belangenorganisaties, de communicatie en voorlichting en de digitale dienstverlening. Over deze onderdelen zijn de inwoners minder dan gemiddeld tevreden, terwijl ze deze onderdelen wel meer dan gemiddeld belangrijk vinden.