



Burgerpeiling

Voorschoten

Colofon:

Opdrachtgever:

Verantwoordelijk bij opdrachtgever:

Uitvoering:

Onderzoeksuitvoerperiode:

Gemeente Voorschoten

mevrouw H. van Leeuwen

SCC Consultancy uit Breda

september, oktober 2020





Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1	Situatieschets	6
1.1	Burgerpeiling	6
1.2	Gemeente Voorschoten	6
1.3	Leeswijzer	6
Hoofdstuk 2	Beschrijving van de respons en de onderzoeksthema's	7
2.1	Opbouw onderzoek en respons	7
2.2	Woon- en leefomgeving	9
2.3	Relatie inwoner-gemeente	9
2.4	Gemeentelijke dienstverlening	9
2.5	Welzijn en zorg	10
Hoofdstuk 3	Kwantitatieve resultaten Burgerpeiling - Woon- en leefomgeving	11
3.1	De woon- en leefomgeving wordt met een 8,47 gemiddeld gewaardeerd	11
3.2	Inwoners wonen graag waar ze wonen, verhuizen niet snel en waarderen buurtbewoners	11
3.3	81% van de inwoners vindt mensen in de buurt te vertrouwen	11
3.4	6% van de inwoners voelt zich betrokken bij de (bijna) alle buurtbewoners en 37% bij de meeste buurtbewoners	11
3.5	4% maakt zich vaak en 54% maakt zich soms zorgen om buurtbewoners	11
3.6	91% van de inwoners voelt zich veilig	12
3.7	40% van de inwoners zegt nauwelijks tot geen overlast van burens te ervaren, nog eens 31% ervaart weinig overlast van burens	12
3.8	19% van de inwoners zegt (vrijwel) nooit met onveilige verkeerssituaties in de buurt te maken te hebben, nog eens 24% zelden	12
3.9	Inwoners waarderen het groen in de buurt, ervaren de wegen als goed en de buurt als goed onderhouden en schoon	13
3.10	17% vindt de leefbaarheid van de buurt enigszins tot duidelijk verbeterd, 58% vindt deze gelijk gebleven	13
3.11	47% van de inwoners vindt dat de gemeenten voldoende doet voor de leefbaarheid van de buurt	13
3.12	De zorg van de gemeenten voor de woon- en leefomgeving wordt met een 6,75 gemiddeld gewaardeerd	14
3.13	Ongeveer 22% van de inwoners ervaart dat de gemeente buurtbewoners voldoende betreft bij de leefbaarheid van de woon- en leefomgeving, inwoners bijdragen laat leveren en ondersteunt bij buurtinitiatieven	14
3.14	11% van de inwoners zegt zich vaak en 48% van de inwoners zegt zich af en toe in te zetten voor de leefbaarheid van de buurt	15
3.15	21% van de inwoners wil zich zeker en 49% van de inwoners wil zich misschien (blijven) inzetten voor de leefbaarheid van de buurt	15
3.16	Voorzieningen als groen, parkeergelegenheid, winkels en basisonderwijs wordt wisselend, maar overall goed gewaardeerd	15
3.17	Het voorzieningenaanbod ten aanzien van zorg, welzijn, ouderen, kinderen en sport wordt wisselend, maar overall goed gewaardeerd	16
Hoofdstuk 4	Kwantitatieve resultaten Burgerpeiling – Relatie inwoner-gemeente	17
4.1	26% van de inwoners heeft veel vertrouwen in de manier waarop de gemeente wordt bestuurd	17
4.2	Ongeveer 23% van de inwoners is tevreden over de houding van de gemeente	17
4.3	De manier waarop de gemeente inwoners en organisaties betreft en de samenwerking met hen zoekt, wordt gewaardeerd met een 5,5	18



Hoofdstuk 5	Kwantitatieve resultaten Burgerpeiling – Gemeentelijke dienstverlening	19
5.1	De algemene dienstverlening van de gemeente aan inwoners is gewaardeerd met een 6,74 gemiddeld.....	19
5.2	De digitale faciliteiten van de gemeente worden met een 6,95 gemiddeld gewaardeerd.	19
5.3	69% van de respondenten heeft de afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente	19
5.4	Het contact met de gemeente verloopt in de meeste gevallen via de (publieks)balie, internet of overig persoonlijk contact	19
5.5	70% van de respondenten die de afgelopen maanden contact heeft gehad met de gemeente heeft meer dan een maal contact gehad	20
5.6	Redenen van contact variëren	21
5.7	De contacten zijn vooral via de (publieks)balie afgewikkeld	21
5.8	De waardering van de dienstverlening middels het contact wordt door gemiddeld 70% goed gewaardeerd	21
5.9	De medewerker wordt door gemiddeld 67% als goed gewaardeerd	22
5.10	69% van de inwoners vindt het eenvoudig om de gemeentelijke informatie te achterhalen en 64% vindt dat de gemeente heldere taal gebruikt.....	23
5.11	De communicatie en voorlichting vanuit de gemeente wordt met een 5,86 gemiddeld gewaardeerd	23
Hoofdstuk 6	Kwantitatieve resultaten Burgerpeiling - Welzijn en zorg.....	24
6.1	Inwoners waarderen de tevredenheid over hun leven met gemiddeld een 7,98; de gezondheid wordt met gemiddeld een 7,79 gewaardeerd	24
6.2	Inwoners van gemeente Voorschoten voelen zich matig tot amper beperkt om deel te kunnen nemen aan het maatschappelijk leven	24
6.3	74% van de inwoners vindt dat hij of zij voldoende contacten heeft met andere mensen	24
6.4	60% van de inwoners zegt zich (vrijwel) nooit en nog eens 24% zegt zich zelden eenzaam te voelen.....	25
6.5	73% van de inwoners zegt 1 maal of vaker per week te sporten.....	25
6.6	Inwoners zijn voor uiteenlopende verenigingen actief.....	25
6.7	De inzet van inwoners voor anderen of maatschappelijke doelen varieert.....	26
6.8	27% van de inwoners zegt zeker en nog eens 31% zegt misschien in de nabije toekomst vrijwilligerswerk te willen (blijven) doen	26
6.9	Tijdsgebrek de eigen hoge leeftijd zijn de belangrijkste reden om geen vrijwilligerswerk te doen	26
6.10	Inwoners zijn vooral bereid om burens te helpen met een oogje in het zeil houden en de boodschappen.....	27
6.11	Van de inwoners die in het dagelijks leven mantelzorg verlenen voelt slechts 6% zich vaak belemmerd in het dagelijks leven als gevolg van die mantelzorg.....	27
6.12	Gemiddeld 77% van de inwoners toont een (grote) mate van veerkracht	28
6.13	70% van de inwoners van gemeente Voorschoten zegt zeker terug kunnen vallen op familie, wanneer men hulp nodig heeft	28
6.14	Wanneer er huishoudelijke taken zijn overgenomen, in verband met gezondheidsproblemen, is dat met name door familie gedaan.....	29
6.15	Een heel klein deel van de respondenten zegt in hoge mate afhankelijk te zijn van anderen voor hulp of zorg	29
6.16	De inspanningen van gemeente Voorschoten om inwoners met een beperking of in een zorgwekkende situatie zo volledig mogelijk deel te laten nemen aan de maatschappij wordt gewaardeerd met een 6,63 gemiddeld.....	29
6.17	De inspanningen van gemeente Voorschoten voor de inwoners wordt gewaardeerd met een 6,48 gemiddeld.....	30



Hoofdstuk 7	Twee prioriteitenmatrices	31
7.1	Toelichting opzet matrix kwantitatieve resultaten	31
7.2	Matrix kwantitatieve resultaten.....	32
7.3	Toelichting opzet matrix kwalitatieve resultaten	33
7.4	Matrix kwalitatieve resultaten	34
Hoofdstuk 8	Belangrijkste zaken om bij stil te staan, dan wel aan te pakken	36
8.1	Woon- en leefomgeving	36
8.2	Relatie inwoner – gemeente	36
8.3	Gemeentelijke dienstverlening.....	36
8.4	Welzijn en zorg.....	37
Hoofdstuk 9	Kwalitatieve resultaten.....	38
9.1	Invloed van corona in de resultaten	38
9.2	Het uitvoeren van de Burgerpeiling is zeer gewaardeerd	38
9.3	Inwoners van gemeente Voorschoten zijn kritisch, maar dat is een uiting van de betrokkenheid bij de gemeente.....	38
9.4	Inwoners die langer in Voorschoten wonen, zijn meer uitgesproken	38

Hoofdstuk 1 Situatieschets

1.1 Burgerpeiling

Het is voor een gemeente om verschillende redenen van belang om te investeren in de relatie met inwoners, zodat het een aantrekkelijke woonplaats is en blijft. Voor het aangaan en behouden van een goede relatie met inwoners is een kwalitatief hoogwaardige en klantvriendelijke dienstverlening van groot belang. Dit draagt eveneens bij aan het imago van een gemeente en verhoogt daarmee de aantrekkingskracht op nieuwe inwoners.

VNG Realisatie (voorheen KING, Kwaliteits Instituut Nederlandse Gemeenten) heeft, samen met enkele partners de Burgerpeiling ontwikkeld. Dit is een instrument dat helpt het niveau van gemeentelijke dienstverlening te verbeteren. Deze peiling biedt inzicht in de tevredenheid van inwoners over het functioneren van gemeenten op verschillende thema's. De uitkomsten van de Burgerpeiling geven een gemeente concrete aanknopingspunten om beleid zo te ontwikkelen dat de kwaliteit van dienstverlening en de tevredenheid van inwoners kan worden verbeterd.

De resultaten worden, per gemeente, op de website Waarstaatjegemeente.nl geplaatst. Hier kunnen gemeenten hun prestaties op een aantal maatschappelijke thema's bekijken en vergelijken met andere gemeenten.

1.2 Gemeente Voorschoten

Gemeente Voorschoten wil graag weten hoe zij en haar beleid door inwoners wordt ervaren en waar verbetermogelijkheden liggen. Daarom heeft zij voor de derde keer op rij, een Burgerpeiling laten verzorgen. De resultaten van de Burgerpeiling zullen worden gebruikt als input voor verbeterplannen.

Om iedereen de kans te geven deel te nemen en taal geen barrière meer te laten zijn, is de Burgerpeiling ook in het Engels aangeboden.

Aan de bestaande Burgerpeiling heeft gemeente Voorschoten een aantal verdiepingvragen toegevoegd.

1.3 Leeswijzer

In voorliggende rapportage zijn de resultaten van de Burgerpeiling ten behoeve van gemeente Voorschoten opgenomen. Hoofdstuk 2 beschrijft de onderzoeksthema's en de demografische gegevens van de respons. Hoofdstuk 3 tot en met hoofdstuk 6 beschrijft de resultaten van de verschillende onderzoeksthema's. Hoofdstuk 7 beschrijft een tweetal prioriteitenmatrices, die, op basis van de kwantitatieve resultaten en de gekwantificeerde aanvullingen van de respondenten, kunnen ondersteunen in het maken van keuzes. Hoofdstuk 8 beschrijft de kwalitatieve resultaten van dit onderzoek. Hoofdstuk 9 tenslotte, beschrijft de belangrijkste zaken om bij stil te staan, dan wel aan te pakken

Voor de gehele rapportage geldt dat de titel van een paragraaf de conclusie ten aanzien van dat onderdeel beschrijft. De uitwerking dan wel toelichting van die conclusie staat in de betreffende paragraaf beschreven.

In een aantal gevallen is de optelling van de percentages ongelijk aan 100%, dit is het gevolg van afronding.



Hoofdstuk 2 Beschrijving van de respons en de onderzoeksthema's

Gemeenten en inwoners hebben een zeer nauwe band. Daarom is het belangrijk voor gemeenten om te weten wat zij voor burgers betekenen, hoe dit wordt gewaardeerd en waar zij nog zaken kunnen verbeteren of juist moeten vasthouden.

Om stimulerend beleid te ontwikkelen dat aansluit op de behoeften van lokale burgers is het belangrijk te weten hoe het beleid en de dienstverlening aansluit op de wensen en behoeften van de lokale burger.

Om dat te onderzoeken heeft VNG Realisatie de Burgerpeiling ontwikkeld. In dit hoofdstuk wordt een korte beschrijving gegeven van die thema's. De demografische gegevens worden beschreven in paragraaf 2.1; vanaf paragraaf 2.2 wordt een korte omschrijving van de verschillende thema's, zoals ze door VNG Realisatie zijn bedoeld, gegeven. Vervolgens wordt elk thema in een apart hoofdstuk behandeld.

2.1 Opbouw onderzoek en respons

Het onderzoek is zo opgezet dat vragen alleen worden voorgelegd aan die burgers die ervaring hebben met het onderwerp, dan wel daar een mening over zouden kunnen hebben. Daarnaast is het mogelijk geweest om een vraag met niet van toepassing c.q. weet niet te beantwoorden.

De doelrespons is 500 inwoners in verhouding naar de leeftijdsopbouw van de inwoners van gemeente Voorschoten. Het grootste deel van de respons is online verkregen. Een deel van de burgers heeft een kaart ontvangen met een code en het verzoek om het onderzoek online in te vullen. Daarnaast is middels uitgebreidere communicatie rondom het onderzoek de mogelijkheid geboden om het zonder code in te vullen. Ook hier is gebruik van gemaakt. De uiteindelijke respons die is gerealiseerd betreft 552 respondenten.

2.1.1 Samenstellingrespons

In dit hoofdstuk wordt de samenstelling van de respons beschreven aan de hand van een aantal kenmerken, zoals die zijn onderzocht.

De verdeling naar geslacht ziet er als volgt uit:

geslacht	%
Man	47%
Vrouw	53%

De verdeling naar leeftijdsopbouw ziet er als volgt uit:

leeftijd	%
18 tot en met 29	10%
30 tot en met 39	13%
40 tot en met 54	25%
55 tot en met 64	20%
65 tot en met 74	19%
75 jaar en ouder	13%

De samenstelling naar leeftijd wijkt af ten opzichte van de samenstelling van de inwoners van gemeente Voorschoten. Derhalve is voor de analyse van de resultaten een correctiefactor gebruikt.

De verdeling van het opleidingsniveau van de inwoners ziet er als volgt uit:

opleiding	%
lagere school / basisonderwijs / geen onderwijs	1%
vmbo / mavo	6%
middelbaar beroepsonderwijs (mbo)	14%
vwo / havo	10%
hoger beroepsonderwijs (hbo)	33%
wetenschappelijk onderwijs (universiteit)	36%

De verdeling naar de (arbeids)situatie is als volgt:

(arbeids)situatie	%
in loondienst	48%
zelfstandige zonder personeel (zzp)	4%
ondernemer met personeel	1%
werkloos / werkzoekend	2%
(ten dele) arbeidsongeschikt	3%
gepensioneerd	32%
huisvrouw/-man	3%
scholier/student	5%
anders	3%

De gezinssamenstelling is al volgt verdeeld:

gezinssamenstelling	%
alleenstaand	15%
twee volwassenen zonder kind(eren)	45%
twee volwassenen met kind(eren)	34%
een volwassene met kind(eren) / eenoudergezin	2%
anders	3%

De inkomensverdeling ziet er als volgt uit:

inkomen	%
minder dan € 900	3%
€ 900 tot € 1300	2%
€ 1300 tot € 1800	4%
€ 1800 tot € 2700	12%
€ 2700 tot € 3200	9%
meer dan € 3200	39%
wil ik niet zeggen / weet niet	30%

De duur dat de inwoners die aan het onderzoek hebben deelgenomen in gemeente Voorschoten wonen is als volgt verdeeld:

woonduur	%
korter dan 2 jaar	10%
2 tot 5 jaar	14%
5 tot 10 jaar	14%
10 tot 15 jaar	14%
15 jaar of langer	49%

2.2 Woon- en leefomgeving

Het thema woon- en leefomgeving betreft de fysieke omgeving. De vragen die in dit kader zijn gesteld, gaan in op zaken als omgang tussen buurtbewoners, overlast, onderhoud en voorzieningen.

2.3 Relatie inwoner-gemeente

Het thema relatie inwoner-gemeente betreft vragen over de (mate van) samenwerking tussen gemeente Voorschoten en de inwoners, de communicatie, het betrekken van de inwoners bij plannen, activiteiten en voorzieningen.

2.4 Gemeentelijke dienstverlening

Het thema gemeentelijke dienstverlening is onderverdeeld in algemene dienstverlening van gemeente Voorschoten aan burgers, aangevuld met:

- digitale dienstverlening;
- persoonlijke dienstverlening.

Gemeente Voorschoten heeft de module 'hostmanship' toegevoegd. Deze module gaat met name in op de persoonlijke ervaring met een individuele medewerker.

2.5 Welzijn en zorg

Het thema welzijn en zorg betreft de gezondheid en de mogelijkheden om deel te nemen aan het maatschappelijk leven. Ook wordt gevraagd naar het verzorgen van vrijwilligerswerk, zorg aan een hulpbehoevende naaste en zorgvoorzieningen.

Gemeente Voorschoten heeft eveneens de module 'samenredzaamheid' toegevoegd. Deze module gaat met name in het nodig hebben van hulp en een beroep kunnen doen op mensen uit de buurt.

Hoofdstuk 3 Kwantitatieve resultaten Burgerpeiling - Woon- en leefomgeving

In dit hoofdstuk worden de resultaten met betrekking tot de woon- en leefomgeving beschreven. Het thema woon- en leefomgeving betreft omgang tussen buurtbewoners, overlast, onderhoud en voorzieningen.

3.1 De woon- en leefomgeving wordt met een 8,47 gemiddeld gewaardeerd

Dit betreft de omgeving van de buurt waar de respondenten wonen. Het is gevraagd middels de vraag 'hoe prettig vindt u het om in uw buurt te wonen'. Deze vraag is door bijna 100% van de respondenten beantwoord. Bijna 94% heeft dit met een 7 of hoger gewaardeerd.

3.2 Inwoners wonen graag waar ze wonen, verhuizen niet snel en waarderen buurtbewoners

Zoals uit onderstaande tabel blijkt, voelen inwoners zich over het algemeen thuis in hun buurt en zouden ook niet zo maar weggaan. De omgang met elkaar wordt als prettig ervaren en men staat voor elkaar klaar.

waardering	thuisvoelen in de buurt	niet snel weggaan uit deze buurt	prettige omgang	voor elkaar klaarstaan
helemaal eens	46%	38%	27%	19%
eens	46%	41%	55%	46%
niet eens / niet oneens	4%	13%	13%	26%
oneens	2%	5%	4%	6%
helemaal oneens	1%	3%	1%	2%
geen mening	0%	1%	1%	5%

Gemiddeld 2% van de respondenten heeft aangegeven hier geen mening over te hebben.

3.3 81% van de inwoners vindt mensen in de buurt te vertrouwen

Deze vraag is door 96% van de respondenten beantwoord en daarvan heeft 95% een mening gegeven.

3.4 6% van de inwoners voelt zich betrokken bij de (bijna) alle buurtbewoners en 37% bij de meeste buurtbewoners

Deze vraag is door bijna 97% van de respondenten beantwoord en daarvan heeft ruim 98% een mening gegeven.

3.5 4% maakt zich vaak en 54% maakt zich soms zorgen om buurtbewoners

Deze vraag is door 100% van de respondenten beantwoord en daarvan heeft 89% een mening gegeven.



3.6 91% van de inwoners voelt zich veilig

Alle respondenten hebben de vraag 'voelt u zich veilig in de buurt' beantwoord en zoals onderstaande tabel laat zien, voelt 91% van die respondenten zich veilig.

waardering	veilig voelen
ja, altijd	37%
ja, meestal	55%
soms wel, soms niet	8%
nee, meestal niet	1%
nee (vrijwel) nooit	0%
geen mening	0%

3.7 40% van de inwoners zegt nauwelijks tot geen overlast van burens te ervaren, nog eens 31% ervaart weinig overlast van burens

100% van de respondenten heeft de vraag 'in welke mate ervaart u overlast van buurtbewoners' beantwoord. Onderstaande tabel laat zien dat dit erg weinig is.

waardering	last van buurtbewoners
heel veel	1%
veel	7%
niet veel / niet weinig	21%
weinig	31%
nauwelijks tot geen	40%
geen mening	1%

3.8 19% van de inwoners zegt (vrijwel) nooit met onveilige verkeerssituaties in de buurt te maken te hebben, nog eens 24% zelden

100% van de respondenten heeft de vraag 'hoe vaak heeft u te maken met onveilige verkeerssituaties in uw buurt' beantwoord. Onderstaande tabel laat zien dat dit erg weinig is.

waardering	onveilige verkeerssituaties
vaak	22%
soms	35%
zelden	24%
(vrijwel) nooit	19%
geen mening	1%



3.9 Inwoners waarderen het groen in de buurt, ervaren de wegen als goed en de buurt als goed onderhouden en schoon

Bijna 100% van de respondenten heeft al deze stellingen ingevuld. Zoals uit de volgende tabel blijkt, vindt 66% van de respondenten dat de perken, plantsoenen en parken goed zijn onderhouden, 68% dat de wegen, straten, paden, trottoirs goed begaanbaar zijn, 80% dat er weinig tot geen dingen kapot en 69% dat de buurt schoon is.

waardering	perken, plantsoenen en parken goed onderhouden	wegen, straten, paden, trottoirs goed begaanbaar	weinig tot geen dingen kapot	schone buurt
helemaal eens	14%	17%	19%	14%
eens	45%	48%	62%	54%
niet eens / niet oneens	17%	15%	10%	16%
oneens	14%	12%	6%	12%
helemaal oneens	10%	8%	3%	5%
geen mening	1%	0%	3%	0%

3.10 17% vindt de leefbaarheid van de buurt enigszins tot duidelijk verbeterd, 58% vindt deze gelijk gebleven

Onder leefbaarheid van de buurt wordt de omgang tussen buurtbewoners, de veiligheid, en de kwaliteit en staat van de openbare ruimte verstaan. Met andere woorden er is gevraagd naar de aantrekkelijkheid van de buurt om in te leven. 100% van de respondenten heeft deze vraag beantwoord en van die respondenten vindt 17% de leefbaarheid enigszins tot duidelijk vooruitgegaan. Nog eens 58% vindt de leefbaarheid gelijk gebleven en 24% vindt deze enigszins tot duidelijk achteruitgegaan.

waardering	leefbaarheid in de buurt
duidelijk vooruitgegaan	3%
enigszins vooruitgegaan	14%
niet vooruit- of achteruitgegaan	58%
enigszins achteruitgegaan	17%
duidelijk achteruit gegaan	7%
geen mening	9%

3.11 47% van de inwoners vindt dat de gemeenten voldoende doet voor de leefbaarheid van de buurt

99% van de respondenten heeft de vraag 'er wordt voldoende gedaan aan de leefbaarheid van mijn buurt' beantwoord en daarvan vindt 47% dat er voldoende wordt gedaan door de gemeente.



waardering	doen voor de leefbaarheid
helemaal eens	4%
eens	43%
niet eens / niet oneens	33%
oneens	14%
helemaal oneens	6%
geen mening	6%

De respondenten hebben een reeks aan suggesties gedaan om de leefbaarheid van de buurt te verbeteren. De complete lijst is erg lang. Dit onderschrijft de betrokkenheid van de inwoners, evenals het vertrouwen dat er iets aan zal worden gedaan.

De belangrijkste punten die vaker voorkomen zijn:

- groenvoorziening
- verkeersveiligheid
- openbare ruimte, zoals kapotte lantarenpalen en bestrating
- aanpak overlast hondenpoep
- aanpak overlast zwerfvuil
- handhaving

3.12 De zorg van de gemeenten voor de woon- en leefomgeving wordt met een 6,75 gemiddeld gewaardeerd

100% van de respondenten heeft gereageerd en 94% daarvan heeft aangegeven een mening hierover te hebben en een cijfer toe te kennen aan de zorg van de gemeente voor de woon- en leefomgeving. Dit heeft in een 6,75 gemiddeld geresulteerd. 59% van de respondenten heeft dit met een 7 of hoger gewaardeerd.

3.13 Ongeveer 22% van de inwoners ervaart dat de gemeente buurtbewoners voldoende betreft bij de leefbaarheid van de woon- en leefomgeving, inwoners bijdragen laat leveren en ondersteunt bij buurtinitiatieven

Het aantal respondenten dat hier geen mening over heeft varieert per stelling. Over het algemeen vindt ongeveer 22% van de inwoners dat de gemeente de buurt voldoende betreft bij de leefbaarheid, dat de gemeente de buurtbewoners zelf een bijdrage laat leveren en dat buurtinitiatieven worden ondersteund.

waardering	buurt betrekken bij leefbaarheid	buurtbewoners zelf bijdrage laten leveren	ondersteuning buurtinitiatieven
helemaal eens	2%	3%	2%
eens	19%	22%	20%
niet eens / niet oneens	36%	34%	44%
oneens	28%	28%	20%
helemaal oneens	15%	13%	14%
geen mening	25%	27%	41%



Dat inwoners dit niet of minder ervaren, dan wel zien, wil niet zeggen dat de gemeente dit niet doet. Het is goed mogelijk dat inwoners het niet weten, dan wel niet expliciet ervaren. Dit kan enerzijds voortkomen uit het gevoel minder of onvoldoende betrokken te zijn, anderzijds uit het uitblijven van vervolggcommunicatie, zodat onduidelijk is wat er met de inspanningen van de inwoners is gedaan. Wanneer er niets hiermee wordt gedaan, ontbreekt de uitleg waarom.

3.14 11% van de inwoners zegt zich vaak en 48% van de inwoners zegt zich af en toe in te zetten voor de leefbaarheid van de buurt

Alle respondenten hebben de vraag 'in welke mate heeft u zich de afgelopen 12 maanden voor de leefbaarheid van de buurt ingezet' beantwoord. Onderstaande tabel laat de beantwoording zien.

waardering	ingezet voor leefbaarheid
vaak	11%
af en toe	48%
(vrijwel) nooit	41%

3.15 21% van de inwoners wil zich zeker en 49% van de inwoners wil zich misschien (blijven) inzetten voor de leefbaarheid van de buurt

Alle respondenten hebben de vraag 'zou u zich in de nabije toekomst actief willen (blijven) inzetten voor de leefbaarheid van uw buurt' beantwoord. Onderstaande tabel laat de beantwoording zien.

waardering	(blijven) inzetten voor leefbaarheid
ja, zeker	21%
ja, misschien	49%
nee	12%
weet niet	18%

3.16 Voorzieningen als groen, parkeergelegenheid, winkels en basisonderwijs wordt wisselend, maar overall goed gewaardeerd

Het aantal respondenten dat hier geen mening over heeft varieert per stelling. 86% van de inwoners vindt dat er voldoende groen in de buurt is. 65% van de inwoners vindt dat er voldoende parkeergelegenheid is. 91% van de inwoners kan de dagelijkse boodschappen in de buurt doen en 96% van de inwoners met kinderen op basisonderwijs, vindt dat deze voldoende in de buurt zijn gesitueerd.

waardering	voldoende groen	voldoende parkeergelegenheid	winkels dagelijkse boodschappen voldoende nabij	basisonderwijs voldoende nabij
helemaal eens	31%	22%	45%	49%
eens	55%	43%	46%	47%
niet eens / niet oneens	7%	11%	6%	2%
oneens	6%	15%	3%	1%
helemaal oneens	2%	8%	1%	1%
geen mening	0%	1%	1%	30%

Juist groenvoorzieningen is genoemd als verbeteringsuggestie om de leefbaarheid te verhogen. Dit behoeft nader onderzoek, het zou specifieke wijken kunnen betreffen.

3.17 Het voorzieningenaanbod ten aanzien van zorg, welzijn, ouderen, kinderen en sport wordt wisselend, maar overall goed gewaardeerd

Het aantal respondenten dat hier geen mening over heeft varieert per stelling. 89% van de inwoners is tevreden over de zorgvoorzieningen. 57% van de inwoners is tevreden over de welzijnsvoorzieningen. 72% van de inwoners is tevreden over de speelvoorzieningen voor kinderen, 79% van de inwoners is tevreden over de sportvoorzieningen en 84% van de inwoners is tevreden over het openbaar vervoer.

waardering	zorg-voorzieningen	welzijns-voorzieningen	speel-voorzieningen	sport-voorzieningen	openbaar vervoer
zeer tevreden	25%	12%	18%	19%	28%
tevreden	64%	45%	54%	60%	56%
niet tevreden / niet ontevreden	9%	28%	20%	14%	12%
on tevreden	2%	11%	6%	5%	3%
zeer ontevreden	1%	4%	2%	2%	1%
geen mening	5%	41%	22%	13%	5%

Hoofdstuk 4 Kwantitatieve resultaten Burgerpeiling – Relatie inwoner-gemeente

In dit hoofdstuk worden de resultaten met betrekking tot de relatie van de inwoners met de gemeente beschreven. Het thema relatie inwoner-gemeente betreft vragen over de communicatie en het betrekken van de inwoners bij plannen, activiteiten en voorzieningen.

4.1 26% van de inwoners heeft veel vertrouwen in de manier waarop de gemeente wordt bestuurd

Van de inwoners die hun mening hierover hebben gegeven, heeft 26%, ongeveer 1 op de 4 inwoners, veel vertrouwen in de manier waarop de gemeente wordt bestuurd. Aan de andere kant heeft een grotere groep, 29% van de inwoners, ongeveer 1 op de 3 inwoners, weinig tot geen vertrouwen in het bestuur.

waardering	vertrouwen in bestuur
heel veel	2%
veel	24%
niet veel / niet weinig	45%
weinig	21%
nauwelijks tot geen	8%
geen mening	10%

4.2 Ongeveer 23% van de inwoners is tevreden over de houding van de gemeente

De inwoners is gevraagd in welke mate ze het eens zijn met de volgende stellingen:

- De gemeente doet wat ze zegt
- De gemeente houdt voldoende toezicht op het naleven van regels
- De gemeente stelt zich flexibel op
- De gemeente luistert voldoende naar de mening van haar inwoners
- De gemeente betreft inwoners voldoende bij plannen, activiteiten en voorzieningen
- De gemeente geeft inwoners voldoende ruimte om ideeën en initiatieven te realiseren

De resultaten zien er als volgt uit:

waardering	doet wat ze zegt	voldoende toezicht op naleving regels	stelt zich flexibel op	luistert naar mening inwoners	betreft inwoners	geeft ruimte ideeën te realiseren
helemaal eens	2%	1%	2%	2%	2%	2%
eens	23%	25%	19%	16%	22%	22%
niet eens / niet oneens	42%	36%	39%	37%	31%	42%
oneens	24%	28%	27%	30%	32%	23%
helemaal oneens	8%	10%	11%	13%	13%	10%
geen mening	26%	21%	38%	28%	22%	35%

Gemiddeld 41% van de respondenten heeft aangegeven geen mening te hebben over deze onderwerpen. Dit verschilt per stelling.

Het is niet zo dat inwoners het idee hebben dat deze stellingen totaal niet waar zijn, maar er lijkt geen overtuiging dat het wel het geval is of dat inwoners het echt niet weten. Het grote percentage 'geen mening' onderschrijft dit.

Ook hier geldt dat wanneer de inwoners niet overtuigd zijn, het niet wil zeggen dat de gemeente dit niet doet. Het is goed mogelijk dat inwoners het niet weten, dan wel niet expliciet ervaren. Dit blijkt eveneens uit de opmerkingen die aanvullend op de Burgerpeiling zijn gemaakt. Met name handhaving is een punt van aandacht.

4.3 *De manier waarop de gemeente inwoners en organisaties betreft en de samenwerking met hen zoekt, wordt gewaardeerd met een 5,5*

30% van de respondenten heeft geen mening over deze vraag. De overige 70% waardeert dit met een 5,5. Dit onderschrijft eveneens de mindere zichtbaarheid, zoals in paragraaf 4.2 is beschreven.



Hoofdstuk 5 Kwantitatieve resultaten Burgerpeiling – Gemeentelijke dienstverlening

Het thema gemeentelijke dienstverlening is onderverdeeld in algemene dienstverlening van gemeente Voorschoten aan burgers, aangevuld met:

- digitale dienstverlening;
- persoonlijke dienstverlening.

5.1 *De algemene dienstverlening van de gemeente aan inwoners is gewaardeerd met een 6,74 gemiddeld*

Bijna 94% van de respondenten heeft een cijfer gegeven, de overige respondenten hebben hier 'weet niet/geen mening ingevuld'. De gemiddelde waardering is een 6,74, maar de gemiddelde dienstverlening vinden inwoners lastig te waarden. Het kan voorkomen dat een inwoner het ene onderdeel waardeert als positief en het andere als negatief, waardoor een 'gemiddelde waardering' lastig is te geven.

Wanneer de resultaten van dit gehele hoofdstuk (paragrafen 5.8 tot en met 5.11) in ogenschouw worden genomen, is deze waardering van de individuele onderdelen hoger, dan het gevoel dat is achtergebleven en wordt uitgedrukt in dit cijfer voor de algemene dienstverlening. Dat betekent dat de gemeente Voorschoten van de inwoners geen goodwill geniet.

5.2 *De digitale faciliteiten van de gemeente worden met een 6,95 gemiddeld gewaardeerd*

89% van de respondenten heeft een cijfer gegeven, de overige respondenten hebben hier 'weet niet/geen mening ingevuld'. De gemiddelde waardering is een 6,95.

5.3 *69% van de respondenten heeft de afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente*

Dit is een hoog percentage; dit zorgt er voor dat de volgende vragen door een grote groep inwoners met relevante ervaring is ingevuld.

5.4 *Het contact met de gemeente verloopt in de meeste gevallen via de (publieks)balie, internet of overig persoonlijk contact*

De verdeling over de verschillende kanalen ziet, in volgorde van veelheid, er als volgt uit:

contact medium	%
internet of app	27%
(publieks)balie	23%
telefoon	20%
e-mail	19%
overig persoonlijk contact	7%
wijkteam / huisbezoek	2%
post	2%
social media (Twitter, Facebook, Whatsapp etc)	1%

De reden van het contact is van invloed op het kanaal dat wordt gekozen. De, in de ogen van de inwoners, relatief eenvoudige vragen worden eerder aan de balie, per telefoon of e-mail gesteld.



Ook vragen die wat meer toelichting of overleg behoeven zullen eerder per telefoon, dan wel in een persoonlijk gesprek worden gesteld.

De verwachting zou kunnen zijn dat Corona er voor gezorgd dat het bezoek aan de balie zou zijn afgenomen. Dat blijkt niet uit deze percentages. Die betreffen de afgelopen 12 maanden, daarom is het ook mogelijk, dat het bezoek aan de balie met name voor corona heeft plaats gevonden.

Social media zijn nog niet doorgedrongen tot de inwoners van gemeente Voorschoten.

5.5 70% van de respondenten die de afgelopen maanden contact heeft gehad met de gemeente heeft meer dan een maal contact gehad

Het aantal keren dat contact is gezocht over hetzelfde onderwerp ziet er als volgt uit:

Aantal keren contact met gemeente	
1	30%
2	35%
3	18%
4	7%
5-10	7%
meer dan 10	1%

Er is niet bekend of het meerdere contact altijd om dezelfde reden is geweest, maar het is niet uit te sluiten dat er vaker contact is geweest over hetzelfde onderwerp.

=====

Let op:

Vervolgens is de vraag gesteld of een aantal vragen over het contact gesteld mocht worden. Bijna 19% van de respondenten heeft die vraag met 'ja' beantwoord. De volgende vragen hebben alleen betrekking op die respondenten.

De inwoners die aan deze vragen hebben meegewerkt is gevraagd het belangrijkste contact in gedachten te nemen en over dat contact de vragen te beantwoorden.

Paragrafen 5.6 tot en met 5.9 zijn derhalve door een kleinere groep respondenten ingevuld en hebben betrekking op het contact dat zij als belangrijkste hebben ervaren.

=====



5.6 Redenen van contact variëren

De reden om contact te hebben met de gemeente variëren en wel op de volgende manier:

reden contact	%
reizen en vervoer (w.o. paspoort en rijbewijs)	36,47%
anders	29,71%
wonen en uw buurt (w.o. bouwen en overlast)	21,76%
welzijn en zorg	6,18%
familie en gezin (w.o. geboorte en huwelijk)	4,12%
werk en inkomen (w.o. toeslagen en belastingen)	1,47%
onderwijs en opleiding (w.o. kinderopvang)	0,58%
ondernemen	0,29%

Bij anders zijn zeer uiteenlopende zaken genoemd, de meest genoemde onderwerpen zijn:

- ID-bewijzen (hadden bij 'reizen en vervoer' moeten staan, maar daar is niet voor gekozen
- openbare ruimte (zwerfafval, lantarenpalen)
- handhaving
- verkeersveiligheid (drempels, zebrapaden)
- afval (ophalen en grof vuil)
- parkeren (kaarten, overlast, oplaadpunten)
- groenvoorziening (snoeiwerkzaamheden, bomenkap)
- burenoverlast

5.7 De contacten zijn vooral via de (publieks)balie afgewikkeld

40% van de respondenten die een contact heeft gehad, heeft dit via de (publieks)balie gehad. Nog eens 18% heeft het contact via de telefoon gehad. De rest van de verdeling is zichtbaar in de volgende tabel.

medium	%
(publieks)balie	40%
telefoon	18%
e-mail	13%
internet of app	15%
overig persoonlijk contact	9%
post	3%
wijkteam / huisbezoek	1%

5.8 De waardering van de dienstverlening middels het contact wordt door gemiddeld 70% goed gewaardeerd

De eenvoud van het aanvragen of voorleggen van een vraag wordt het hoogst gewaardeerd. Vervolgens wordt 'krijgen van men wilde', maar ook de juistheid en compleetheid van de ontvangen informatie hoog gewaardeerd. De statusinformatie wordt het minst goed gewaardeerd, maar alsnog erg goed.



waardering	aanvragen of voorleggen is gemakkelijk	ontvangen informatie juist en volledig	tijd afhandeling acceptabel	statusinformatie voldoende	kreeg wat ik wilde
helemaal eens	23%	22%	20%	19%	30%
eens	55%	47%	49%	43%	42%
niet eens / niet oneens	12%	9%	10%	12%	6%
oneens	7%	13%	9%	12%	8%
helemaal oneens	2%	6%	9%	12%	13%
geen mening	2%	1%	1%	5%	2%

21% zegt onvoldoende te hebben gekregen wat de inwoner wilde, dat impliceert dat 1 op de 5 inwoners niet krijgt wat hij of zij wil.

5.9 De medewerker wordt door gemiddeld 67% als goed gewaardeerd

De medewerkers worden over het algemeen redelijk tot goed gewaardeerd. De hoogste waardering krijgt het verantwoordelijkheid tonen om tot een oplossing te komen. De laagste waardering krijgt het overtreffen van de verwachtingen. Met 51% is dat nog steeds een heel goede score.

In de volgende tabel wordt het totaaloverzicht gegeven:

waardering	toonde verantwoordelijk om tot oplossing te komen	beantwoorde vraag zelf	was deskundig	kon zich goed inleven	bood ruimte om mee te denken	verraste positief met service
helemaal eens	24%	25%	23%	25%	19%	14%
eens	53%	49%	49%	42%	43%	37%
niet eens / niet oneens	10%	11%	16%	17%	18%	26%
oneens	6%	7%	5%	9%	10%	10%
helemaal oneens	6%	6%	5%	5%	8%	12%
geen mening	9%	8%	9%	15%	19%	13%

=====
De volgende vragen zijn weer aan alle respondenten voorgelegd.
 =====



5.10 69% van de inwoners vindt het eenvoudig om de gemeentelijke informatie te achterhalen en 64% vindt dat de gemeente heldere taal gebruikt

De tabel laat de totale waardering ten aanzien hiervan zien.

waardering	gemeentelijke informatie is gemakkelijk te achterhalen	gemeente gebruikte heldere taal
helemaal eens	11%	9%
eens	58%	55%
niet eens / niet oneens	19%	27%
oneens	9%	6%
helemaal oneens	3%	3%
geen mening	4%	7%

5.11 De communicatie en voorlichting vanuit de gemeente wordt met een 5,86 gemiddeld gewaardeerd

Respondenten hebben een reeks aan verbeteringsuggesties ten aanzien van de dienstverlening gedaan. De meeste suggesties zijn op communicatie gericht. Hier is dan ook veel winst te behalen. De totale lijst is erg lang. Dit onderschrijft de betrokkenheid van de inwoners, maar ook het vertrouwen dat er iets aan zal worden gedaan. Was dit vertrouwen er niet geweest, dan hadden ze niet de moeite genomen om suggesties te doen.

De belangrijkste punten die vaker voorkomen zijn:

- Beter bereikbaar zijn
- Überhaupt en dan ook sneller reageren
- De website verbeteren, sneller reageren via de website
- Duidelijke taal gebruiken, Engels beter beschikbaar maken
- Inwoners meer betrekken bij beslissingen
- Afspraken vastleggen en nakomen

Hoofdstuk 6 Kwantitatieve resultaten Burgerpeiling - Welzijn en zorg

Het thema welzijn en zorg betreft de gezondheid en de mogelijkheden voor om deel te nemen aan het maatschappelijk leven. Ook wordt gevraagd naar het verzorgen van vrijwilligerswerk, zorg aan een hulpbehoevende naaste en zorgvoorzieningen.

6.1 *Inwoners waarderen de tevredenheid over hun leven met gemiddeld een 7,98; de gezondheid wordt met gemiddeld een 7,79 gewaardeerd*

Bijna alle inwoners hebben deze vragen beantwoord; zij geven beide onderdelen hoge waarderingen.

6.2 *Inwoners van gemeente Voorschoten voelen zich matig tot amper beperkt om deel te kunnen nemen aan het maatschappelijk leven*

Op verschillende onderdelen is getoetst of en in welke mate inwoners zich beperkt voelen om deel te kunnen nemen aan het maatschappelijk leven.

De verdeling ziet er als volgt uit:

waardering	(algemene) lichamelijke gezondheid	fysiek functioneren	geestelijke gezondheid	beheersing taal/cultuur	financiën	gevoel 'er niet bij horen'	anders
nauwelijks tot geen belemmering	75%	76%	87%	96%	85%	85%	96%
lichte belemmering	14%	14%	9%	2%	10%	11%	3%
matige belemmering	8%	6%	3%	2%	4%	3%	3%
ernstige belemmering	3%	4%	1%	1%	1%	1%	1%
n.v.t.	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
geen mening	11%	11%	11%	12%	12%	14%	39%

6.3 *74% van de inwoners vindt dat hij of zij voldoende contacten heeft met andere mensen*

De vraag 'vindt u dat u voldoende contacten heeft met andere mensen' is door bijna 100% van de respondenten ingevuld. 4% heeft hierover aangegeven het niet te weten of het niet te willen zeggen. De verdeling ziet er als volgt uit:

waardering	%
ja, zeker	74%
ja, maar ik zou wel wat meer willen	18%
nee, te weinig	7%
wil ik niet zeggen / weet niet	3%



6.4 60% van de inwoners zegt zich (vrijwel) nooit en nog eens 24% zegt zich zelden eenzaam te voelen

De vraag 'voelt u zich wel eens eenzaam' is door 98% van de respondenten ingevuld. De verdeling ziet er als volgt uit:

waardering	%
(vrijwel) nooit	60%
zelden	24%
soms	13%
vaak	3%

6.5 73% van de inwoners zegt 1 maal of vaker per week te sporten

Er is gevraagd hoe vaak inwoners intensief sporten. 73% zegt minstens een maal per week te sporten, nog eens 4% een maal per twee weken. De verdeling ziet er als volgt uit:

Hoe vaak sport of beweegt u intensief?	%
1 maal per week (of vaker)	73%
1 maal per 2 weken	4%
1 maal per maand	3%
wel eens	12%
nooit	7%

6.6 Inwoners zijn voor uiteenlopende verenigingen actief

Er zijn verschillende verenigingsvormen om uit te kiezen en het is mogelijk om in meerdere verenigingen actief te zijn. Bijna 99% van de respondenten heeft deze vraag beantwoord. De verdeling ziet er als volgt uit:

type vereniging	%
sportvereniging	42%
overige (vrijtijds)vereniging	15%
culturele vereniging	10%
gezelligheidsvereniging	10%
religieuze of maatschappelijke vereniging	10%

28% van de inwoners zegt niet actief te zijn binnen verenigingen. Inwoners konden meerdere antwoorden geven, hierdoor is het aantal niet actieven en het aantal inwoners dat wel actief is samen, hoger dan 100%.



6.7 De inzet van inwoners voor anderen of maatschappelijke doelen varieert

Zorg voor een hulpbehoevende naaste en vrijwilligerswerk wordt aangegeven als de grootste inzet voor anderen; ‘aandacht voor burens in zorgwekkende situaties’ heeft de minste aandacht.

waardering	zorg voor hulpbehoevende naaste	hulp aan burens	aandacht voor burens in zorgwekkende situatie	vrijwilligerswerk
vaak	20%	11%	8%	25%
af en toe	25%	59%	35%	18%
(vrijwel) nooit	54%	30%	58%	58%
geen mening	0%	0%	0%	0%

6.8 27% van de inwoners zegt zeker en nog eens 31% zegt misschien in de nabije toekomst vrijwilligerswerk te willen (blijven) doen

Op de vraag ‘wilt u in de nabije toekomst vrijwilligerswerk (blijven) doen’ heeft 99% geantwoord. De verdeling is zichtbaar in de volgende tabel.

waardering	%
ja, zeker	39%
ja, misschien	34%
nee	26%
weet niet	21%

6.9 Tijdsgebrek de eigen hoge leeftijd zijn de belangrijkste redenen om geen vrijwilligerswerk te doen

Aan degenen die hebben aangegeven geen vrijwilligerswerk te willen doen, is gevraagd wat daar de reden van is. De antwoorden lopen zeer uiteen, de belangrijkste reden is tijdsgebrek. Bij anders is vaak de eigen hoge leeftijd ingevuld. Geen geschikt vrijwilligerswerk kunnen vinden is niet een keer genoemd. De verdeling is zichtbaar in de volgende tabel. Er konden meerdere antwoorden gegeven worden, hierdoor is het totaal meer dan 100%.

reden geen vrijwilligerswerk	%
tijdsgebrek/te druk (vanwege baan, zorgtaak of andere prioriteiten)	52%
anders, namelijk	17%
geen interesse/behoefte	17%
gezondheid	13%
weet niet wat voor vrijwilligerswerk ik kan doen	2%
weet niet hoe ik aan vrijwilligerswerk kan komen	1%
kan geen geschikt vrijwilligerswerk vinden	0%

6.10 *Inwoners zijn vooral bereid om buren te helpen met een oogje in het zeil houden en de boodschappen*

Inwoners van Voorschoten zijn tot veel bereid, hieronder is de verdeling zichtbaar:

type vrijwilligerswerk	%
oogje in het zeil houden	69%
hulp bij boodschappen	61%
helpen bij vervoer	44%
ondersteuning bij een aanvraag, administratie of computer	37%
klusjes in en rond het huis	31%
opvang van kinderen	27%
medicijnen toedienen of persoonlijke verzorging	17%
huis schoonhouden of koken	9%
geen, ik wil geen burenhulp geven	6%
geen, ik kan wegens omstandigheden geen burenhulp geven	5%

Er konden meerdere antwoorden gegeven worden, hierdoor is het totaal meer dan 100%.

6.11 *Van de inwoners die in het dagelijks leven mantelzorg verlenen voelt slechts 6% zich vaak belemmerd in het dagelijks leven als gevolg van die mantelzorg*

Mantelzorg kan belemmerend zijn, maar in gemeente Voorschoten lijkt dit mee te vallen. 47% van de mantelzorgers zegt zich (vrijwel) nooit belemmerd te voelen als gevolg van deze mantelzorg.

Het totaaloverzicht ziet er als volgt uit:

waardering	%
(vrijwel) nooit	47%
zelden	19%
soms	14%
vaak	6%
weet niet	14%



6.12 Gemiddeld 77% van de inwoners toont een (grote) mate van veerkracht

Onderstaande stellingen zijn inwoners voorgelegd om te toetsen hoe groot hun veerkracht is. De verdeling ziet eruit als in onderstaande tabel.

waardering	pak de draad gemakkelijk op als het even tegen heeft gezeten	sla me makkelijk door moeilijke tijden heen	regel/ organiseer gemakkelijk zelf hulp als dat nodig is	raak snel van slag als iets tegenzit of onduidelijk is*	heb vertrouwen in de toekomst
helemaal eens	56%	35%	59%	22%	47%
eens	32%	53%	27%	25%	41%
niet eens / niet oneens	0%	0%	14%	18%	12%
oneens	13%	12%	0%	35%	0%
helemaal oneens	0%	0%	0%	0%	0%
geen mening	7%	0%	0%	0%	0%

* Deze kolom dient omgekeerd gelezen te worden, met andere woorden, (helemaal) oneens toont veerkracht.

6.13 70% van de inwoners van gemeente Voorschoten zegt zeker terug kunnen vallen op familie, wanneer men hulp nodig heeft

Wanneer men zelf in een hulpbehoevende positie terecht zal komen, denkt 70% zeker terug te kunnen vallen op familie. 51% van de inwoners denkt zeker terug te kunnen vallen op vrienden en 28% denkt zeker terug te kunnen vallen op mensen in de buurt.

2% van de inwoners denkt op niemand uit deze hulpschil terug te kunnen vallen.

waardering	familie	vrienden	mensen in de buurt
ja, zeker	70%	51%	28%
ja, waarschijnlijk	22%	40%	53%
nee	8%	10%	19%
n.v.t. / weet ik niet	4%	7%	20%



6.14 Wanneer er huishoudelijke taken zijn overgenomen, in verband met gezondheidsproblemen, is dat met name door familie gedaan

Inwoners van gemeente Voorschoten helpen elkaar met verschillende zaken. De verdeling van wie op welke manier of waarmee helpt, ziet er als volgt uit:

waardering	nee	familie	vrienden of kennissen	buurtbewoners	organisaties (w.o. vrijwilligers)
persoonlijke verzorging of verpleegkundige hulp	93%	4%	1%	0%	1%
huishoudelijke taken	88%	8%	1%	0%	3%
begeleiding bij regelen van hulp en administratie	94%	5%	1%	0%	0%
begeleiden bij het bezoeken van familie, arts, etc.	90%	7%	2%	1%	1%
anders	96%	2%	0%	1%	1%

Gemiddeld 92% zegt geen hulp van derden nodig te hebben.

6.15 Een heel klein deel van de respondenten zegt in hoge mate afhankelijk te zijn van anderen voor hulp of zorg

Wanneer inwoners afhankelijk zijn van anderen voor hulp of zorg, ziet de verdeling van de mate waarin en van wie, er als volgt uit:

waardering	Mate van afhankelijkheid				
	1 (lage mate)	2	3	4	5 (hoge mate)
familie	90%	4%	2%	1%	2%
vrienden of kennissen	96%	3%	1%	0%	0%
buurtbewoners	98%	2%	0%	0%	0%
Organisatie(s) (w.o. vrijwilligers)	95%	1%	1%	1%	2%

6.16 De inspanningen van gemeente Voorschoten om inwoners met een beperking of in een zorgwekkende situatie zo volledig mogelijk deel te laten nemen aan de maatschappij wordt gewaardeerd met een 6,63 gemiddeld

Deze vraag is door 40% van de inwoners beantwoord. Inwoners geven een voldoende waardering voor de inspanningen om mensen met een beperking of in een zorgwekkende situatie zo volledig mogelijk deel te laten nemen aan de maatschappij. Gezien het beperkte aantal inwoners dat deze vraag heeft beantwoord kan worden geconcludeerd dat weinig inwoners echt een goed beeld hebben bij de inspanningen van de gemeente op dit gebied.



6.17 De inspanningen van gemeente Voorschoten voor de inwoners wordt gewaardeerd met een 6,48 gemiddeld

Deze vraag is door 66% van de inwoners beantwoord. Inwoners geven een voldoende waardering voor de inspanningen van de gemeente voor de inwoners. De overige 34% heeft 'weet niet' aangegeven, dat is ongeveer 1 op de 3 respondenten, die aangeeft niet te weten wat de inspanningen van de gemeente zijn, op dit gebied.

Hoofdstuk 7 Twee prioriteitenmatrices

De resultaten van de Burgerpeiling worden eveneens gepresenteerd in een prioriteitenmatrix. Een prioriteitenmatrix is een spreidingsdiagram waarin voor elk aspect uit de Burgerpeiling de waardering wordt weergegeven en de impact van het aspect op de algehele waarderingsscore per thema.

7.1 Toelichting opzet matrix kwantitatieve resultaten

Een matrix kent 2 assen. In deze paragraaf wordt toegelicht hoe de assen zijn bepaald en welke kwadranten met welke betekenis dit met zich mee brengt.

De matrices zijn tot stand gekomen door berekeningen waarbij de mate van impact wordt bepaald die onderdelen hebben op de algemene waardering van dat betreffende thema in combinatie met de waardering en de correlatie tussen onderwerpen. Met thema's wordt bedoeld woon- en leefomgeving, relatie inwoner – gemeente, gemeentelijke dienstverlening en welzijn en zorg.

= Horizontale as

Op de horizontale as wordt de gemiddelde waardering per aspect weergegeven. Om aspecten met elkaar te kunnen vergelijken, zijn alle aspecten geschaald op een as van 1 tot en met 10, waarbij 1 staat voor de meest negatieve respons en 10 is de meest positieve respons. De verticale as snijdt op de gemiddelde waardering van alle aspecten (6,0). De aspecten die bovengemiddeld scoren staan rechts van dit snijpunt en de aspecten die beneden gemiddeld scoren staan links.

Let wel, de horizontale as start niet op 0, de 'ondergemiddelde waardering' is lager dan het gemiddelde en derhalve niet slecht.

= Verticale as

Op de verticale as wordt de impact van een aspect op de totale waardering over een thema weergegeven. Dit is gemeten op basis van een correlatieanalyse. De waarden van de impact lopen op een schaal van 0 tot 1. De horizontale as snijdt op de gemiddelde correlatie (0,5). De aspecten met een bovengemiddelde impact op de waardering van een bepaald thema staan aan de bovenkant van de prioriteitenmatrix en de aspecten met een beneden gemiddelde impact staan onderin de matrix.

= Interpretatie

Er zijn vier kwadranten te herkennen in de prioriteitenmatrix. Voor elk kwadrant wordt een andere actie geadviseerd.

Het kwadrant linksboven (*Direct verbeteren of communiceren*) in de prioriteitenmatrix bevat de aspecten waarbij directe verbetering mogelijk is, dan wel extra toelichting of communicatie over deze onderwerpen nieuwe inzichten bij de Burger kunnen geven (onbekend maakt ondergewaardeerd). Voor deze aspecten is de algehele waarderingsscore namelijk beneden gemiddeld maar de impact van deze aspecten op de totale waardering is bovengemiddeld.

Aspecten rechtsboven (*Uitnutten*) scoren bovengemiddeld op de waardering en op de impact van de aspecten op de totale waardering. Het advies is om deze aspecten zoveel mogelijk te behouden en hierover Burger te laten weten dat dit goed gaat en goed wordt gewaardeerd.

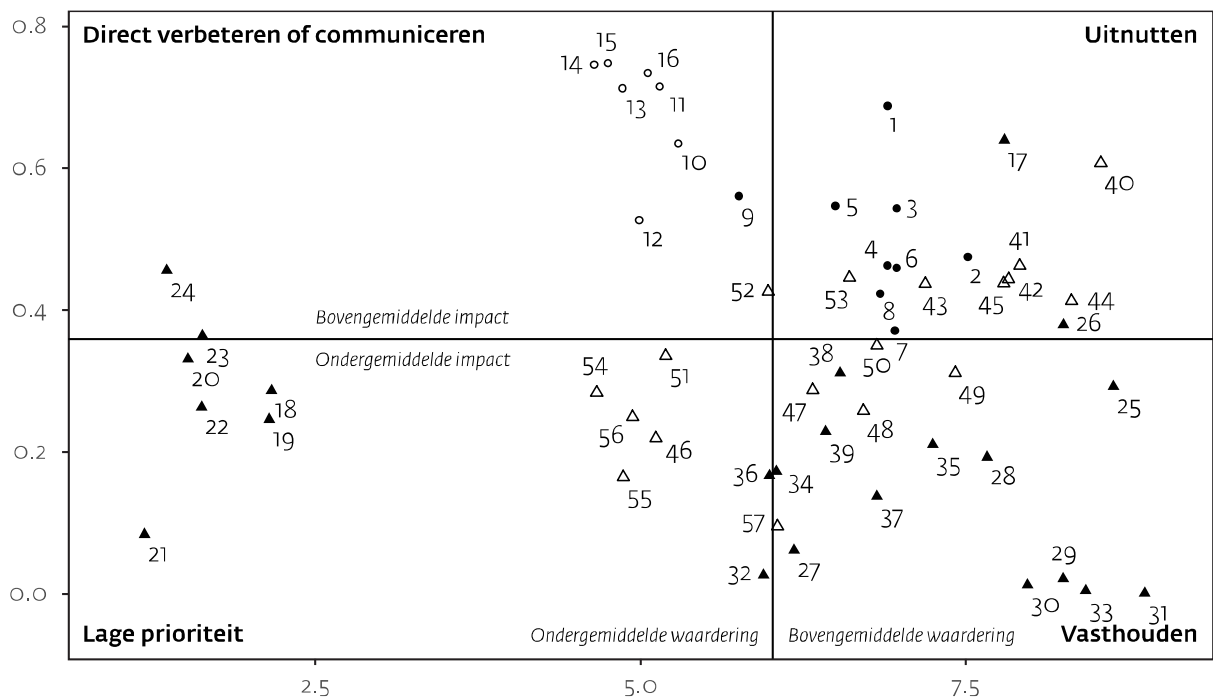
De aspecten rechtsonder (*Vasthouden*) hebben een beneden gemiddelde een bovengemiddelde waardering en een beneden gemiddelde impact op de waardering. Ook voor deze aspecten is het advies om ze zoveel mogelijk te behouden.



Linksonder (*Lage prioriteit*) staan de aspecten met een lage waardering en een lage impact. Het is aan de gemeente om te evalueren of, en zo ja wanneer, aspecten in dit kwadrant opgepakt dienen te worden.

7.2 Matrix kwantitatieve resultaten

De resultaten van de antwoorden op de gesloten vragen van de Burgerpeiling leiden tot het volgende kwadrant.



- Dienstverlening:** ●
1. Algehele waardering digitale dienstverlening
 2. Gemakkelijkheid aanvragen of voorleggen
 3. Volledigheid beschikbare informatie en het ontvangen ervan
 4. Acceptabele tijd voor afhandeling aanvraag
 5. Communicatie over verloop afhandeling
 6. Mate van goedkeuring aanvraag
 7. Toegankelijkheid gemeentelijke informatie
 8. Helder taalgebruik van de gemeente
 9. Algehele waardering communicatie en voorlichting vanuit de gemeente
- Relatie inwoner-gemeente:** ○
10. Vertrouwen in bestuur van de gemeente
 11. Gemeente komt beloftes na
 12. Gemeentelijk toezicht op naleven regels
 13. Flexibiliteit gemeente
 14. De gemeente luistert naar bewoners
 15. De gemeente betreft bewoners bij plannen, activiteiten en voorzieningen
 16. Ruimte voor realisatie initiatieven en ideeën

30. Ik sla me makkelijk door moeilijke tijden heen
31. Ik regel/organiseer gemakkelijk zelf hulp als dat nodig is
32. Ik raak snel van slag als iets tegenzit of onduidelijk is
33. Ik heb vertrouwen in de toekomst
34. Mate waarin bewoner kan terugvallen op familie
35. Mate waarin bewoner kan terugvallen op vrienden of kennissen
36. Mate waarin bewoner kan terugvallen op mensen in de buurt
37. Ik heb vertrouwen in de toekomst
38. Algehele waardering gemeentelijke inspanning om inwoners deel te laten nemen aan de maatschappij
39. Algehele waardering gemeentelijke inspanning van gemeente voor haar inwoners

- Woon- en leefomgeving:** ▲
40. Zich thuis voelen in de buurt



Welzijn en zorg: ▲

17. Algehele waardering gezondheid bewoner
18. Mate waarin (algemene) lichamelijke gezondheid deelname aan maatschappelijk leven beperkt
19. Mate waarin fysiek functioneren deelname aan maatschappelijk leven beperkt
20. Mate waarin geestelijke gezondheid deelname aan maatschappelijk leven beperkt
21. Mate waarin beheersing taal/cultuur deelname aan maatschappelijk leven beperkt
22. Mate waarin financiën deelname aan maatschappelijk leven beperkt
23. Mate waarin gevoel van 'er niet bij horen'/'niet thuis voelen' deelname aan maatschappelijk leven beperkt
24. Mate waarin een overige reden deelname aan maatschappelijk leven beperkt
25. Voldoende contacten met andere mensen
26. Mate van gevoel van eenzaamheid
27. Mate waarin bewoner vrijwilligerswerk wilt (blijven) doen
28. Mate van een belemmerend gevoel door hulpbehoevende naaste
29. Ik pak de draad gemakkelijk op als het even tegen heeft gezeten
41. Willen blijven in de buurt
42. Omgang tussen buurtbewoners
43. Behulpzaamheid buurtbewoners
44. Veilig gevoel in de buurt
45. Overlast van buurtbewoners
46. Aantal onveilige verkeerssituaties in de buurt
47. Onderhouden perken, plantsoenen en parken
48. Begaanbaarheid wegen, straten, paden en trottoirs in de buurt
49. Hoeveelheid kapotte dingen in de buurt
50. Buurt is schoon
51. Ontwikkeling leefbaarheid van de buurt
52. Inzet voor de leefbaarheid van de buurt
53. Zorg van gemeente voor woon- en leefomgeving
54. Mate waarin de gemeente buurtbewoners betreft bij de leefbaarheid
55. Mate waarin de gemeente beroep doet op buurtbewoners m.b.t. leefbaarheid
56. Mate waarin de gemeente buurtinitiatieven ondersteunt
57. Actieve inzetbaarheid voor de leefbaarheid van de buurt

= Conclusies

Er zitten elf aspecten in kwadrant *Direct verbeteren of communiceren*. Deze aspecten hebben een beneden gemiddelde waardering en een bovengemiddelde impact op de totale waardering. Alle aspecten van het thema relatie inwoner-gemeente vallen in dit kwadrant (aspecten 10-16). Advies is om met deze aspecten direct aan de slag te gaan.

Het kwadrant *Uitnutten* bevat 17 aspecten. Op het aspect algehele waardering communicatie en voorlichting vanuit de gemeente (9) na vallen alle aspecten van het thema dienstverlening in dit kwadrant. De aspecten in dit kwadrant hebben een bovengemiddelde waardering en een bovengemiddelde impact op de algehele waardering.

Het kwadrant *Vasthouden* bevat 17 aspecten. Hier vallen twaalf aspecten van het thema welzijn en zorg in (25, 27-31, 33-35, 37-39) en vijf aspecten van het thema woon- en leefomgeving (47-50, 57). Voor deze aspecten is ook een bovengemiddelde waarderingsscore, maar de impact van de aspecten op de waardering is beneden gemiddeld.

De overige aspecten vallen in het kwadrant *Lage prioriteit* doordat ze een beneden gemiddelde waarderingsscore hebben en een beneden gemiddelde impact op de algehele waardering.

7.3 Toelichting opzet matrix kwalitatieve resultaten

Er is ook een prioriteitenmatrix gemaakt aan de hand van de open vragen die zijn toegevoegd aan de Burgerpeiling waarin de sterke punten en verbeterpunten van de gemeente worden uitgevraagd. Deze matrix bevat dezelfde vier kwadranten als de eerder besproken prioriteitenmatrix en wordt daarom op dezelfde manier geïnterpreteerd. De betekenis van de assen, en daarmee ook de manier waarop de kwadranten zijn ingedeeld, is anders dan de eerder besproken prioriteitenmatrix.



= Horizontale as

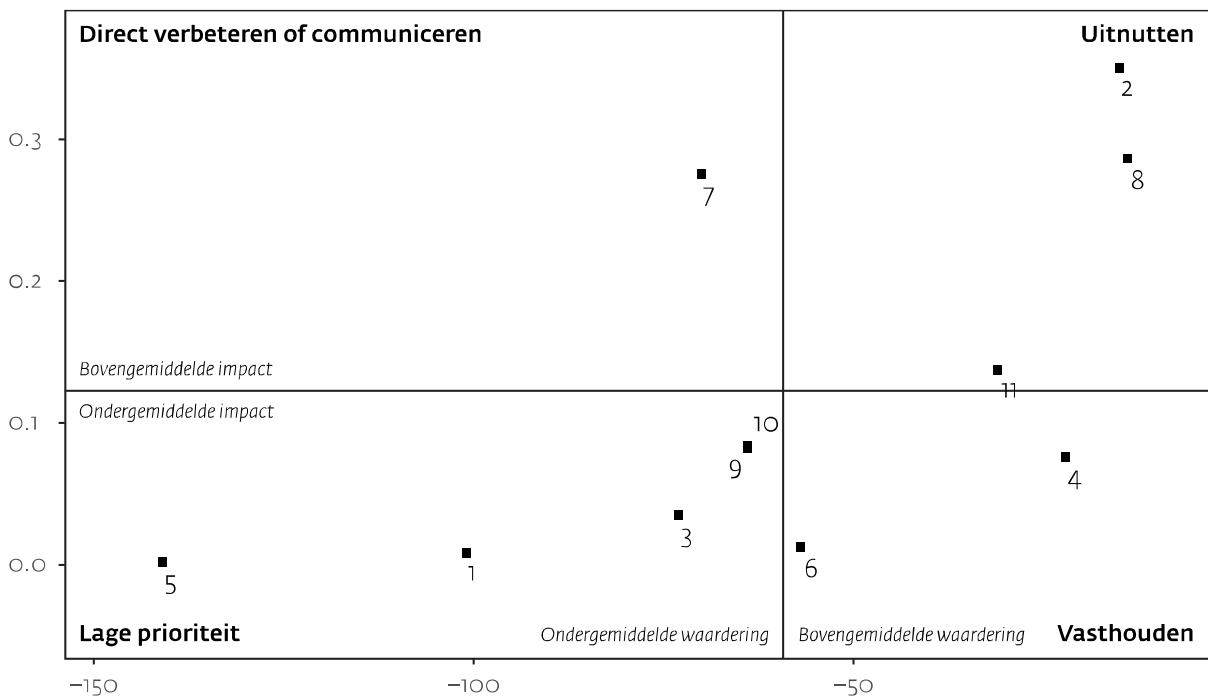
Op de horizontale as is het aantal keer dat een onderwerp genoemd is weergegeven. Hierbij is het aantal keren dat het onderwerp negatief benoemd is afgetrokken van het aantal keer dat het onderwerp positief genoemd is.

= Verticale as

Op de verticale as de impact weergegeven. Hiervoor is een correlatieanalyse uitgevoerd tussen de algehele waardering van de algemene dienstverlening en de genoemde onderwerpen.

7.4 Matrix kwalitatieve resultaten

De resultaten van de antwoordcategorieën op de open vragen van de Burgerpeiling leiden tot het volgende kwadrant.



- | | |
|--|--|
| 1. Groen (164 responsen) | 6. Voorzieningen (speelvoorzieningen) (78 responsen) |
| 2. Veiligheid (13 responsen) | 7. Handhaving (70 responsen) |
| 3. Openbare ruimte (stoeptegels/laterepalen/etc.) (72 responsen) | 8. Hondenpoep (13 responsen) |
| 4. Communicatie (44 responsen) | 9. Afval (68 responsen) |
| 5. Verkeer (geluids-) overlast (122 responsen) | 10. Stimuleren van onderling contact (66 responsen) |
| | 11. Overlast van jongeren/asielzoekers/Airbnb (29 responsen) |

= Conclusies

In het kwadrant *Direct verbeteren of communiceren* zit één onderwerp, namelijk handhaving (7).

Het kwadrant *Uitnutten* bevat drie aspecten, te weten de onderwerpen veiligheid (2), hondenpoep (8) en overlast van jongeren/asielzoekers/Airbnb (11).

Het kwadrant *Vasthouden* bevat twee aspecten, namelijk communicatie (4) en voorzieningen (6). De overige vijf onderwerpen staan in het kwadrant Lage prioriteit. Het aantal responsen per onderwerp staat in de legenda van de prioriteitenmatrix.

Hoofdstuk 8 Belangrijkste zaken om bij stil te staan, dan wel aan te pakken

In de volgende paragrafen zijn per thema de belangrijkste zaken met een korte aanbeveling beschreven. Deze zijn gebaseerd op de matrices uit hoofdstuk 7.

8.1 Woon- en leefomgeving

Inwoners willen meer betrokken worden bij de zorg voor de woon- en leefomgeving en ze verwachten daar ook meer inzet van gemeente.

Daarnaast waarderen ze de snelheid waarmee zaken als kapotte lantarenpalen en scheve stoeptegels worden gerepareerd en vinden ze de buurt over het algemeen voldoende schoon, hoewel er op bepaalde plaatsen binnen Voorschoten juist klachten zijn. Deze klachten zijn met name gebaseerd op de rommel die omwoners veroorzaken en zouden ze daar een beter handhaving op zien.

Ten aanzien van de groenvoorziening vinden ze dat deze goed is, maar dat het onderhoudsniveau te laag is, met andere woorden, de gemeente is voldoende groen en daar is men trots op, maar het snoeien mag meer frequent gebeuren. Nu heeft de gemeente echter vanwege kostenoverwegingen daarin keuzes gemaakt. Daarom zou een extra uitleg ten aanzien hiervan en een mogelijk gezamenlijk project (hoe kunnen gemeente en inwoners gezamenlijk de groenvoorziening van de wijk verzorgen) verbetering bieden.

8.2 Relatie inwoner – gemeente

Alle getoetste onderdelen die betrekken hebben op de relatie tussen inwoners en de gemeente behoeven aandacht. Het vertrouwen van de burgers in het gemeentebestuur is onvoldoende en zal moeten verbeteren. Dat kan door de volgende zaken aan te pakken (in volgorde van meeste impact

- Het voldoende betrekken van inwoners voldoende bij plannen, activiteiten en voorzieningen
- Luisteren naar inwoners en dit ook expliciet maken
- Inwoners voldoende ruimte geven om ideeën en initiatieven te realiseren
- Een flexibele opstelling vanuit de gemeente laten zien
- Als gemeente beloftes nakomen en die ook expliciet maken
- Voldoende toezicht op het naleven van regels laten zien, voldoende handhaven

Het expliciet maken is niet eenvoudig en vraagt discipline van de gemeente. Dit impliceert veel communiceren, succes delen en zaken hetzelfde blijven noemen. Wanneer een project steeds anders wordt genoemd, is het voor inwoners steeds een ander project

Wat ook ondersteunt in het expliciet maken is durven toegeven dat iets anders is geworden, niet of slechts voor een deel is gelukt.

8.3 Gemeentelijke dienstverlening

Met name de bereikbaarheid en het contact met een directe medewerker is verbeterd, maar het gevoel dat achterblijft na een contact met de gemeente kan en moet worden verbeterd. Er gaat veel goed, maar het algemene gevoel dat achterblijft is niet in lijn daarmee, sterker nog, dit is gedaald.

Dit heeft met name te maken met het vertrouwen in de gemeente. Zorg daarom dat inwoners zeer meer en expliciet bewust zijn van wat ze mogen verwachten en dat ze dat dan ook daadwerkelijk krijgen.

8.4 Welzijn en zorg

Inwoners van de gemeente ervaren over het algemeen voldoende contacten met anderen en beschikken over een gemiddeld voldoende sociaal vangnet van vrienden en kennissen, minder in de buurt. Inwoners lijken voldoende te kunnen deelnemen aan het maatschappelijk leven, hoewel een groep daarin (financieel) is beperkt.

Er is een grote groep inwoners die zich wil inzetten voor anderen of op een andere manier vrijwilligerswerk wil doen. Door dit te stimuleren en hen in contact te brengen met minder financieel krachtigen kunnen meerdere doelen worden bereikt.

Er wordt veel gesport in de gemeente en dat gebeurt veelal in verenigingsverband. Dit zou kunnen worden gestimuleerd.

Hoofdstuk 9 Kwalitatieve resultaten

In dit hoofdstuk worden die resultaten beschreven die niet kwantitatief te onderbouwen zijn vanuit het onderzoek, maar wel naar aanleiding van het onderzoek naar voren zijn gekomen. Enerzijds betreft dit ervaringen rondom het onderzoek; anderzijds betreft dit resultaten als gevolg van e-mails die respondenten rechtstreeks aan SCC Consultancy hebben gezonden.

9.1 Invloed van corona in de resultaten

Er is een lichte relatie te zien tussen de inwoners die zich goed geïnformeerd voelden rondom corona vanuit de gemeente en de mate van vertrouwen in gemeente Voorschoten. De inwoners die zich goed geïnformeerd voelden, zijn iets meer tevreden over zaken als 'de gemeente doet wat zij belooft'. Er is geen invloed op de andere thema's. Andersom is geen relatie zichtbaar, inwoners die zich minder goed geïnformeerd voelden, hebben niet minder vertrouwen in de gemeente.

Dit wordt voor een deel verklaard door het feit dat de Burgerpeiling bevroegd op de afgelopen 12 maanden en dat er ook een deel van de ervaringen met de gemeenten 'voor corona' liggen of geen betrekking hebben op corona (zoals bijvoorbeeld het onderhoud van de groenvoorziening).

9.2 Het uitvoeren van de Burgerpeiling is zeer gewaardeerd

In de peiling, maar ook middels telefoontjes en e-mails hebben inwoners aangegeven dat ze het uitvoeren van dit onderzoek waarderen. Hierbij is ook aangegeven dat de hoop bestaat dat zaken worden opgepakt. Ook is in verschillende gevallen het advies gegeven om te benadrukken dat de gemeente 'echt aan de slag moet'.

9.3 Inwoners van gemeente Voorschoten zijn kritisch, maar dat is een uiting van de betrokkenheid bij de gemeente

Aanvullend op de beschrijving in paragraaf 9.2 kan worden geconcludeerd dat de inwoners betrokken zijn en daarom de moeite hebben genomen om de Burgerpeiling in te vullen.

Wanneer gekeken wordt naar hoe veel tijd inwoners hebben besteed aan het invullen, met name aan het aangeven van extra informatie bij de open vragen, wordt dit zichtbaar.

9.4 Inwoners die langer in Voorschoten wonen, zijn meer uitgesproken

Met name de inwoners die 10 jaar of langer in Voorschoten wonen hebben zich meer expliciet uitgesproken. Ook hebben zij extra opmerkingen gemaakt met daarin concrete voorbeelden. Denk hierbij aan het noemen van locaties waar er volgens hen sprake is van overlast, dan wel specifieke wensen zoals het verbeteren van het groenonderhoud.