

# DUO

MARKET RESEARCH

## Resultaten

### Waar staat je gemeente

In opdracht van: Gemeente Vijfheerenlanden  
Contactpersoon: Kicky Daoud

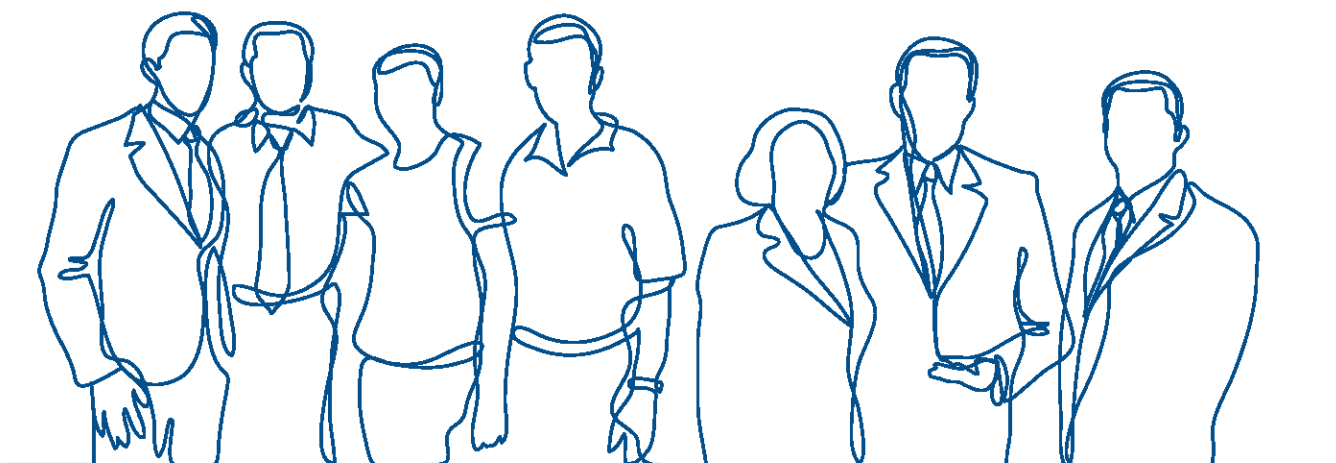
Utrecht, februari 2019

Postbus 681  
3500 AR Utrecht

Telefoon: 030 263 10 80

e-mail: [info@duomarketresearch.nl](mailto:info@duomarketresearch.nl)

website: [www.duomarketresearch.nl](http://www.duomarketresearch.nl)



## **INHOUDSOPGAVE**

<b>1</b>	<b>ACHTERGROND EN ONDERWERPEN ONDERZOEK .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>ONDERZOEKSOPZET .....</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>SAMENVATTING BELANGRIJKSTE RESULTATEN .....</b>	<b>6</b>
<b>4</b>	<b>RESULTATEN .....</b>	<b>9</b>
4.1	Woon- en leefomgeving .....	9
4.2	Relatie inwoner-gemeente.....	21
4.3	Gemeentelijke dienstverlening .....	24
4.4	Welzijn en zorg .....	32
<b>5</b>	<b>BIJLAGE .....</b>	<b>49</b>

---

## **1 ACHTERGROND EN ONDERWERPEN ONDERZOEK**

DUO Market Research heeft in opdracht van de BVO Vijfheerenlanden (nu: gemeente Vijfheerenlanden) de Burgerpeiling van "Waar staat je gemeente" uitgevoerd. Het betreft een nulmeting. Deze rapportage bevat de resultaten van het onderzoek dat in december 2018 is uitgevoerd onder de leden van de Inwonerspanels van Leerdam, Vianen en Zederik.

Het inwonerspanel van Leerdam is speciaal voor dit onderzoek opgezet. Bij de Inwonerspanels van Vianen en Zederik betreft het reeds bestaande panels, waarbij wel opgemerkt dient te worden dat het panel van Vianen reeds enige jaren niet is gebruikt. Voor toekomstige metingen zijn de Inwonerspanels van Leerdam, Vianen en Zederik samengevoegd tot het Inwonerspanel van Vijfheerenlanden (met inwoners van 16 jaar en ouder).

## 2 ONDERZOEKSOPZET

### Onderzoeksgroep, onderzoeksmethode en respons

Het onderzoek is uitgevoerd via een online enquête onder de Inwonerspanels van Leerdam, Vianen en Zederik. De inwoners die lid zijn van het Inwonerspanel van hun plaats zijn per e-mail benaderd met het verzoek om deel te nemen aan het onderzoek. In de e-mail is benadrukt dat de deelname aan het onderzoek geheel vrijwillig en anoniem is.

Het online veldwerk onder de leden van de Inwonerspanels is als volgt verlopen:

1. De inwoners ontvingen een e-mail waarmee ze zijn uitgenodigd om deel te nemen aan het online onderzoek. Deze e-mail bevatte een link waarmee men direct in de online vragenlijst terecht kwam.
2. De vragenlijst kon via de browser worden bekeken en ingevuld.
3. Na enige tijd is er per e-mail een herinnering gestuurd naar de inwoners die op dat moment nog niet aan het onderzoek hadden meegewerkt.

Elke inwoner kon slechts één keer de vragenlijst invullen. De technische realisatie van het online-veldwerk voor het onderzoek is door DUO Market Research in eigen beheer uitgevoerd en gemanaged.

Van 11 tot en met 31 december 2018 hebben de inwoners de mogelijkheid gekregen de vragenlijst in te vullen. In totaal hebben 633 inwoners de vragenlijst ingevuld, hetgeen neerkomt op een responspercentage van 42%. De gemiddelde invulduur van het onderzoek bedroeg 23 minuten.

Respons	Leerdam	Vianen	Zederik	Aantal
Uitgenodigd (leden van het Inwonerspanel)	500	610	385	1.495
Geen medewerking/geen reactie/e-mail foutief	160	468	234	862
<b>Aantal inwoners dat de vragenlijst heeft ingevuld</b>	<b>340</b>	<b>142</b>	<b>151</b>	<b>633</b>
<b>Responspercentage</b>	<b>68%</b>	<b>23%</b>	<b>39%</b>	<b>42%</b>

We hebben geanalyseerd of de gerealiseerde netto-respons een afspiegeling van de gemeente Vijfheerenlanden vormt (voor de kenmerken: leeftijd en plaats). Na deze analyse heeft een herweging plaatsgevonden. Dit houdt in dat de antwoorden van de ondervertegenwoordigde groepen "zwaarder" meetellen. De resultaten van het onderzoek zijn op deze manier representatief voor de gemeente Vijfheerenlanden als geheel. Voor een verantwoording van de respons en de herweging wordt verwezen naar de bijlage (deel 5).

De herweging en de verdere verwerking van de resultaten heeft plaatsgevonden conform de eisen die worden gesteld aan de uitvoering van de Burgerpeiling.

## **Gebruikte vragenlijst**

Voor de vragenlijst is gebruikgemaakt van de standaardvragenlijst van de Burgerpeiling (versie 10). Deze lijst is aangevuld met alle optionele modules: Hostmanship, Samenredzaamheid en Tevredenheid met je leven. Voor de gebruikte vragenlijsten verwijzen we naar de website van VNG realisatie: <https://www.vngrealisatie.nl/producten/burgerpeiling>.

## **Opzet rapportage**

Conform de reglementen en gedragscodes van de Autoriteit Persoonsgegevens zijn alle antwoorden van de respondenten anoniem verwerkt.

De resultaten van het onderzoek zijn weergegeven in grafieken (zie hoofdstuk 3). In de grafieken zijn de resultaten van de gemeente Vijfheerenlanden als geheel weergegeven. In bepaalde grafieken is de vraagstelling en/of zijn de antwoordcategorieën in een verkorte vorm weergegeven (voor de exacte vraagstelling en de antwoordcategorieën wordt verwezen naar de vragenlijst).

De resultaten zijn verdeeld in de volgende paragrafen:

- 4.1: Woon- en leefomgeving.
- 4.2: Relatie inwoner-gemeente.
- 4.3: Gemeentelijke dienstverlening.
- 4.4: Welzijn en zorg.

We hebben de resultaten van de Burgerpeiling van Vijfheerenlanden, daar waar mogelijk, vergeleken met de resultaten van andere deelnemende gemeentes in de regio Utrecht (afkomstig uit de resultaten van metingen van andere gemeentes (tot 50.000 inwoners) in de provincie).

### 3 SAMENVATTING VAN DE BELANGRIJKSTE RESULTATEN

#### 1. Woon- en leefomgeving

Inwoners geven voor hun woon- en leefomgeving gemiddeld een 8,1. Het gemiddelde cijfer voor de zorg die de gemeente besteedt aan de woon- en leefomgeving krijgt een veel lager cijfer een: 6,7. In beide gevallen zijn de resultaten iets beter dan die van andere gemeenten in de regio Utrecht.

Gemiddelde cijfers	Regio Utrecht	Vijfheerenlanden
Woon- en leefomgeving	7,8	8,1
Zorg van de gemeente voor de woon- en leefomgeving	6,5	6,7

De vragen die over de buurt en de leefbaarheid gaan zijn positief beantwoord. Zo voelt 89% zich altijd of meestal veilig in hun buurt en heeft 74% weinig tot geen overlast van buurtbewoners. De gemeente Vijfheerenlanden scoort hiermee iets beter dan andere gemeenten in de regio Utrecht. Wel vindt 24% van de inwoners dat hun buurt er de afgelopen jaren op achteruit is gegaan. Aan de andere kant ziet 17% een vooruitgang.

Een kleine meerderheid van de inwoners (60%) heeft zichzelf de afgelopen 12 maanden ingezet voor de leefbaarheid van de buurt en 74% zou zich in de nabije toekomst actief willen (blijven) inzetten.

Over het algemeen vinden de inwoners dat de meeste voorzieningen voldoende nabij zijn. De parkeergelegenheid in de buurt wordt door 34% van de inwoners als onvoldoende bevonden. Ook zijn de inwoners over het algemeen tevreden over het aanbod van voorzieningen, maar over het aanbod van het openbaar vervoer zijn de inwoners het vaakst (zeer) ontevreden (25%). Als het gaat om de voorzieningen dan zijn de resultaten over het algemeen iets minder goed dan de resultaten van de andere gemeenten in de regio.

#### 2. Relatie inwoner-gemeente

Het grootste percentage (43%) inwoners heeft niet veel maar ook niet weinig vertrouwen in de manier waarop de gemeente wordt bestuurd. 24% heeft daar veel vertrouwen in en 25% van de inwoners heeft daar weinig tot geen vertrouwen in. De vragen over de relatie tussen inwoner en gemeente zijn relatief negatief beoordeeld. Vooral het toezicht van de gemeente op het naleven van regels wordt door veel inwoners als onvoldoende gezien (35%).

Gemiddelde cijfer	Regio Utrecht	Vijfheerenlanden
De wijze waarop de gemeente inwoners en organisaties betreft en de samenwerking zoekt	6,3	6,0

Alle resultaten die we hebben kunnen vergelijken met andere gemeenten uit de regio, krijgen een lagere waardering van de inwoners.

### 3. Gemeentelijke dienstverlening

De algemene waardering voor de dienstverlening krijgt met een 6,7 een voldoende; dit geldt ook voor de dienstverlening via de digitale faciliteiten. De communicatie en voorlichting vanuit de gemeente krijgt gemiddeld een 6,5. De resultaten wijken nauwelijks af van de benchmark.

Gemiddelde cijfers	Regio Utrecht	Vijfheerenlanden
Algemene waardering dienstverlening	6,6	6,7
Dienstverlening via de digitale faciliteiten	6,8	6,7
Communicatie en voorlichting	6,7	6,5

Driekwart van de inwoners heeft het afgelopen jaar contact gehad met de gemeente. Dit contact verliep voornamelijk via de (publieks)balie (63%). Ruim de helft (51%) van de inwoners heeft als meest belangrijke aanleiding contact gehad over reizen of vervoer.

Alle aspecten van de gemeentelijke dienstverlening worden door het grootste deel van inwoners positief beoordeeld. Het grootste deel van de inwoners vond dat de medewerker voldoende deskundig was (68%) en dat de medewerker zelf hun vraag zo goed mogelijk heeft beantwoord (70%). De afhandeling (zowel de tijd die in beslag werd genomen als informatie over het verloop) wordt, relatief gezien, het vaakst van alle aspecten negatief beoordeeld.

### 4. Welzijn en zorg

De gegeven cijfers op het gebied van welzijn en zorg zijn goed te noemen: gemiddeld een 7,5 of hoger.

Gemiddelde cijfers	Regio Utrecht	Vijfheerenlanden
Tevredenheid met het leven	8,2 (75 jaar of ouder)	8,0 (75 jaar of ouder)
Leven de moeite waard	Geen benchmark	7,9
Mate van geluk		7,8
Gezondheid	7,8	7,5

De meeste inwoners voelen zich niet beperkt in hun mogelijkheid om aan het maatschappelijk leven deel te nemen. De (algemene) lichamelijke gezondheid wordt het vaakst gezien als beperking (32% van de inwoners ziet dat als een lichte, matige of ernstige belemmering).

Eén op de 20 inwoners (5%) vindt dat ze te weinig contacten met andere mensen hebben en 12% geeft aan zich soms of vaak eenzaam te voelen.

De meerderheid van de inwoners (74%) is actief bij een vereniging. Dit is beduidend hoger dan de benchmark (45%). 60% van de inwoners heeft de afgelopen 12 maanden vrijwilligerswerk gedaan, ook dit is beduidend hoger dan de benchmark (36%). Aan de inwoners die de afgelopen 12 maanden geen vrijwilligerswerk hebben gedaan, is gevraagd waarom ze dat niet hebben gedaan. Een groot deel (69%) van de inwoners geeft aan dat het te wijten was aan tijdsgebrek/drukke.

Een groot deel van de inwoners van Vijfheerenlanden is bereid burenhulp te verlenen uit eigen beweging of als het wordt gevraagd door een buurtbewoner. De meeste inwoners (71%) zijn bereid een oogje in het zeil te houden. Slechts een klein deel van de inwoners kan (7%) of wil (5%) geen burenhulp geven.

Een groot deel van de inwoners (90%) denkt zeker of waarschijnlijk te kunnen terugvallen op familie als ze hulp of zorg nodig hebben. Inwoners die zorg hebben ontvangen (van wie dan ook) hebben we gevraagd in hoeverre ze afhankelijk zijn van anderen voor hulp of zorg. Inwoners geven voornamelijk aan dat ze in lage mate afhankelijk zijn. Een groot deel (71%) van de inwoners geeft aan dat hun partner in staat en bereid zou zijn om hulp of zorg te geven.

De inspanningen die de gemeente doet voor de inwoners worden met een kleine voldoende gewaardeerd. Beide aspecten scoren iets lager dan de benchmark.

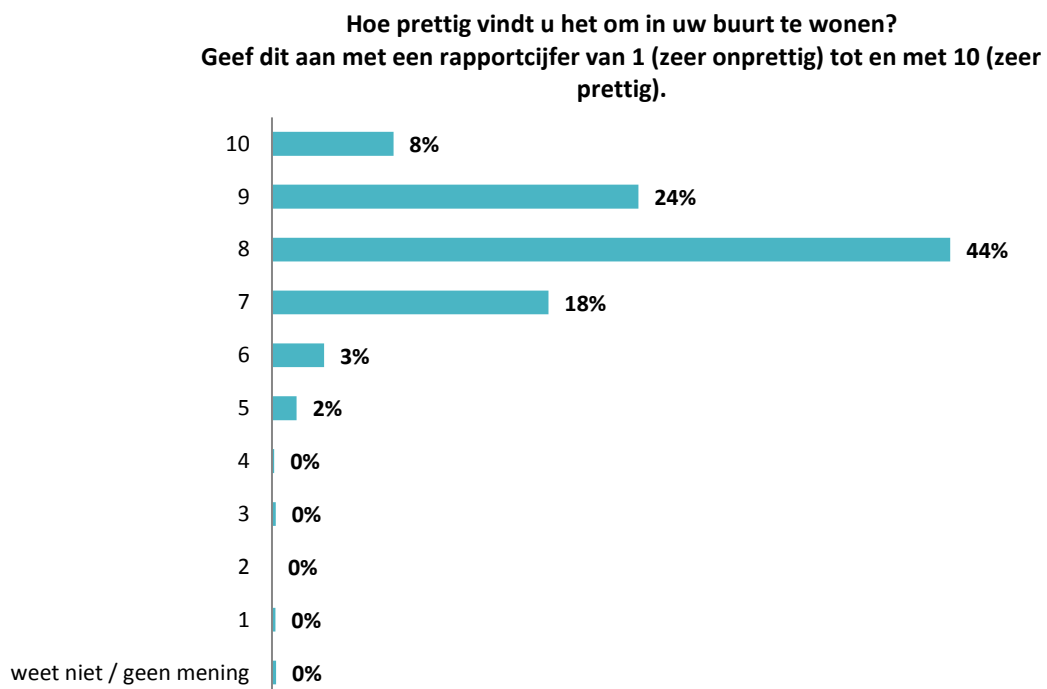
Gemiddelde cijfers	Regio Utrecht	Vijfheerenlanden
Inspanningen van de gemeente om inwoners volledig te laten deelnemen aan de maatschappij	6,9	6,6
Inspanningen gemeente voor inwoners	6,7	6,4



## 4 RESULTATEN

### 4.1 Woon- en leefomgeving

We hebben als eerste de vraag voorgelegd hoe prettig inwoners het vinden om in hun buurt te wonen. Een zeer klein gedeelte (2%) van de inwoners geeft een onvoldoende (een 5 of lager)<sup>1</sup>. Het **gemiddelde** komt uit op een **8,1**.

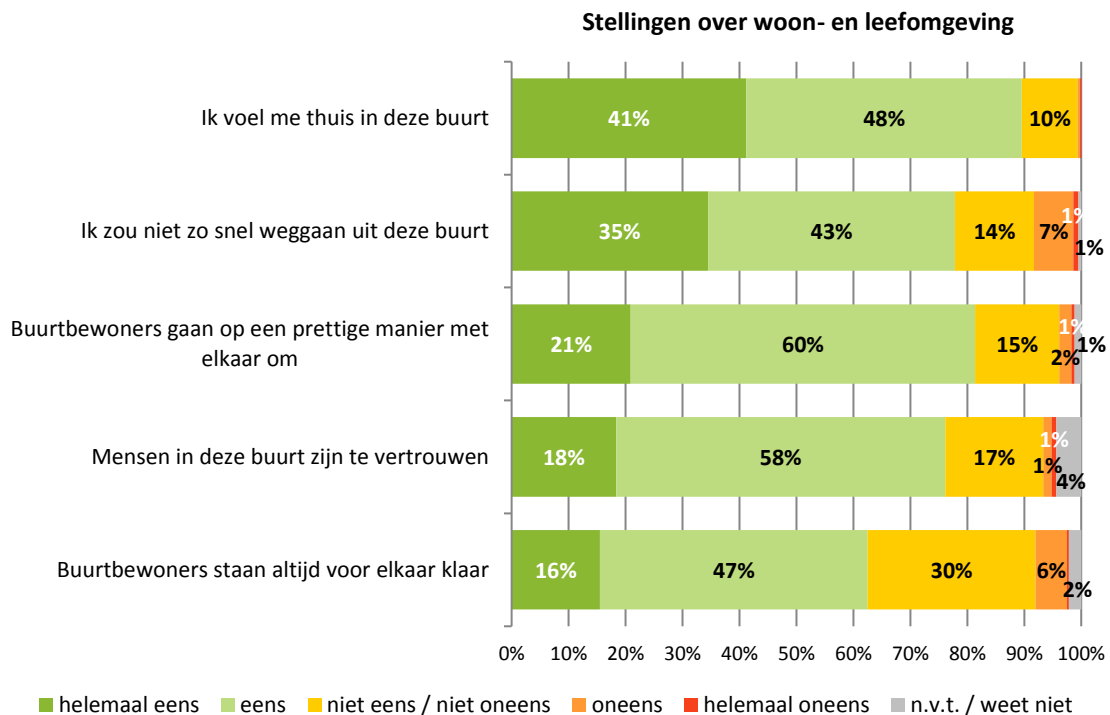


Vergelijking	Regio Utrecht	Vijfheerenlanden
Gemiddelde cijfer	7,8	8,1

<sup>1</sup> Door afronding tellen de percentages niet op tot 100%.

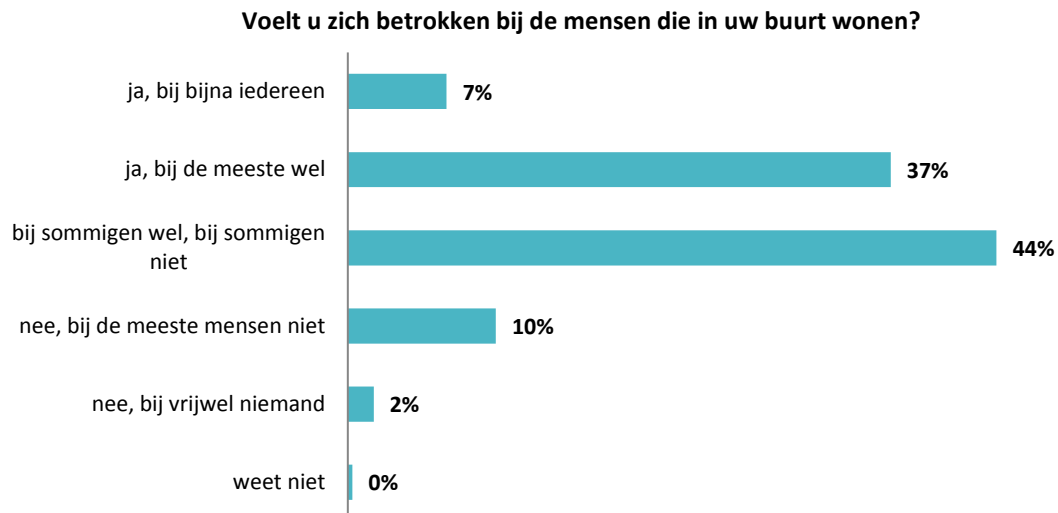
In dit onderzoek zijn een aantal stellingen voorgelegd die de inwoners konden beantwoorden met 'helemaal eens', 'eens', 'niet eens/niet oneens', 'oneens', 'helemaal oneens' of 'n.v.t./weet niet'.

Veruit de meeste inwoners (89%) voelen zich thuis in hun buurt. Het minst vaak zijn inwoners het eens met de stelling 'Buurtbewoners staan altijd voor elkaar klaar'.

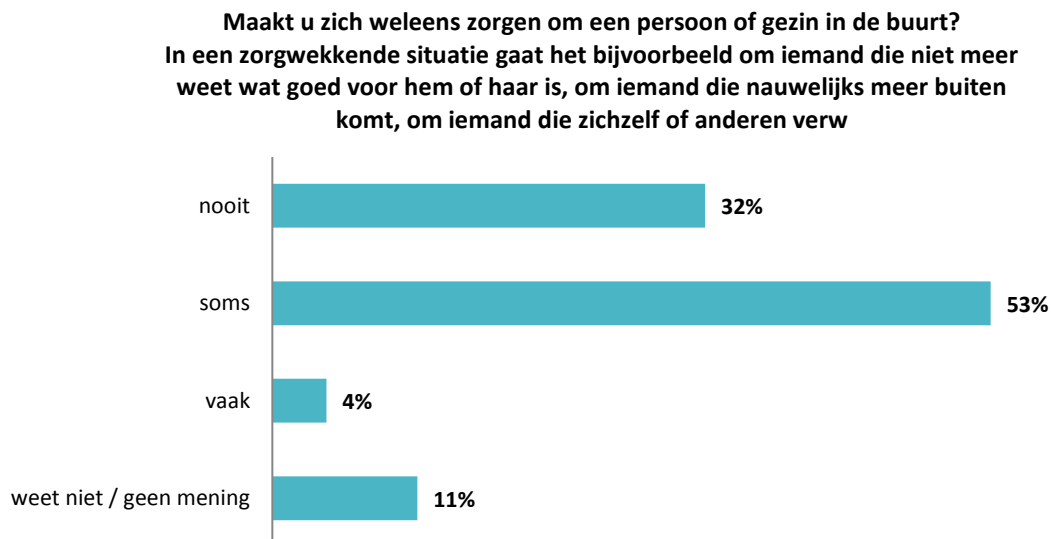


Vergelijking	Regio Utrecht	Vijfheerenlanden
Percentage inwoners dat het (helemaal) eens is met de stelling "Buurtbewoners staan altijd voor elkaar klaar"	<b>58%</b>	<b>63%</b>

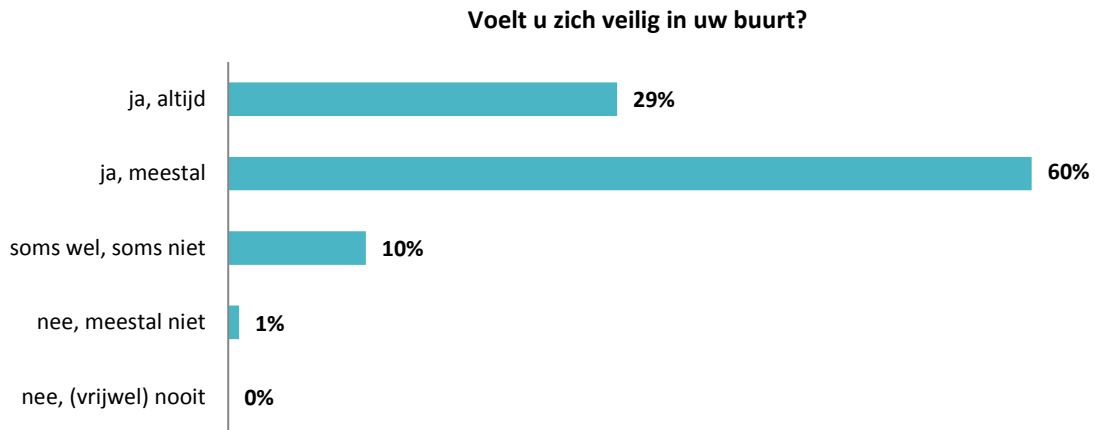
Ruim vier op de tien de inwoners (44%) geeft aan zich bij bijna iedereen of de meeste inwoners in de buurt betrokken te voelen. Hetzelfde percentage van de inwoners antwoordt "bij sommigen wel, bij sommigen niet". Slechts 2% van de inwoners geeft aan zich bij vrijwel niemand betrokken te voelen.



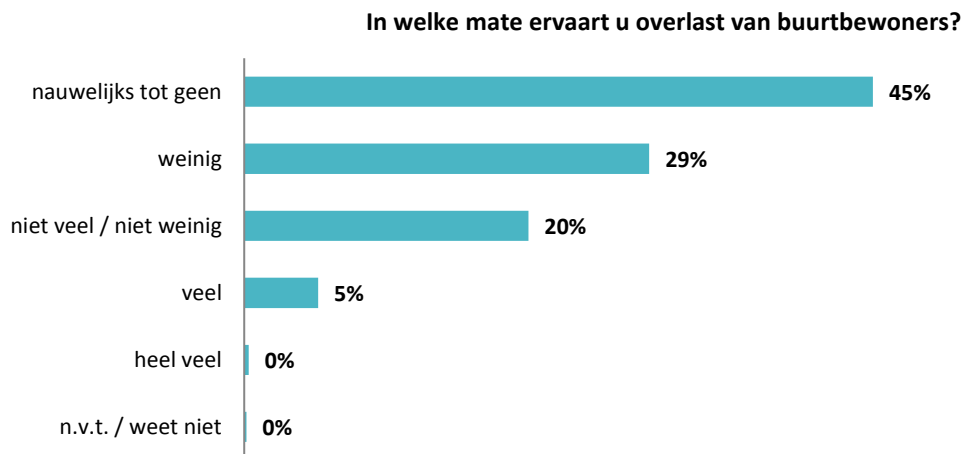
Meer dan de helft van de inwoners (57%) maakt zich soms of vaak zorgen om een persoon of gezin in de buurt. Bijna een derde maakt zich nooit zorgen.



Een groot gedeelte van de inwoners (89%) voelt zich altijd of meestal veilig in hun buurt. Slechts 1% geeft aan zich meestal niet veilig te voelen.



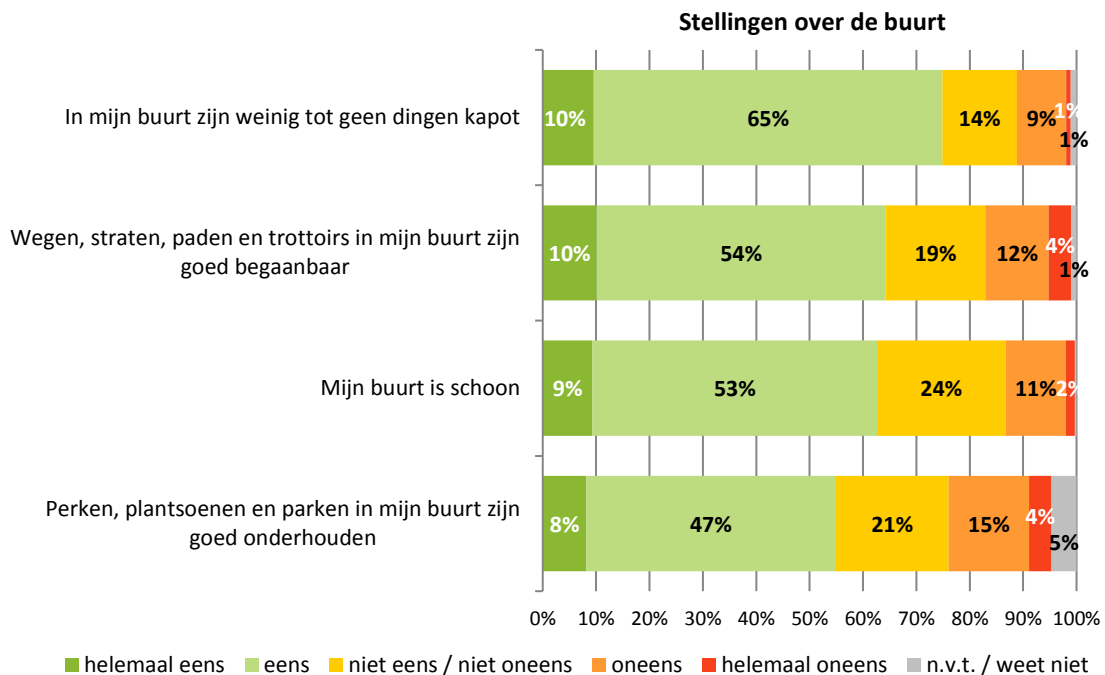
De meeste inwoners (74%) ervaren weinig tot geen overlast van buurtbewoners. Een klein gedeelte van de inwoners (5%) geeft aan veel overlast te ervaren.



Ruim twee derde (68%) van de inwoners heeft vaak of soms te maken met een onveilige verkeerssituatie in de buurt. Meer dan een tiende heeft (vrijwel) nooit te maken met onveilige verkeerssituaties.



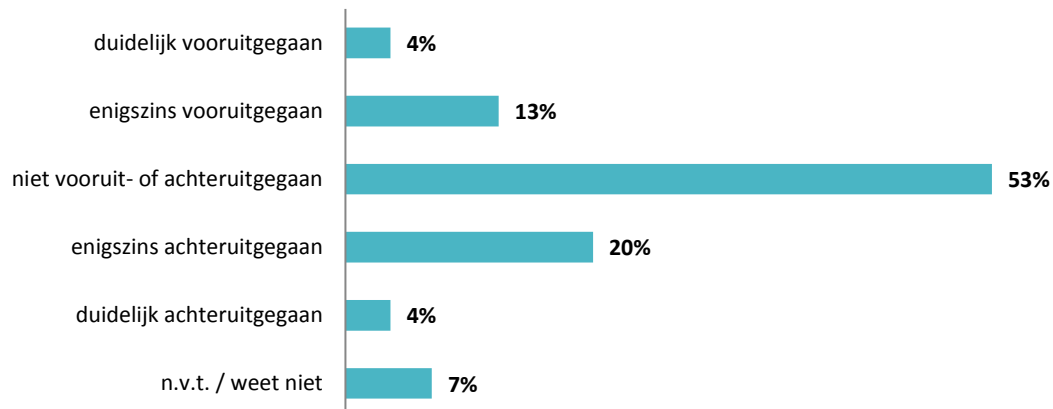
De inwoners van Vijfheerenlanden zijn voor een groot deel positief over het onderhoud in hun buurt. Driekwart (75%) geeft aan dat er weinig tot geen dingen kapot zijn in hun buurt. Ook zegt drie vijfde dat de perken, plantsoenen en parken goed zijn onderhouden, dat de wegen, straten, paden en trottoirs goed begaanbaar zijn en dat de buurt schoon is.



Vergelijkingen	Regio Utrecht	Vijfheerenlanden
Percentage inwoners dat het (helemaal) eens is met de stelling: "In mijn buurt zijn weinig tot geen dingen kapot"	<b>68%</b>	<b>75%</b>
Percentage inwoners dat het (helemaal) eens is met de stelling: "Wegen, straten, paden en trottoirs in mijn buurt zijn goed begaanbaar"	<b>62%</b>	<b>64%</b>
Percentage inwoners dat het (helemaal) eens is met de stelling: "Mijn buurt is schoon"	<b>56%</b>	<b>62%</b>
Percentage inwoners dat het (helemaal) eens is met de stelling: "Perken, plantsoenen en parken in mijn buurt zijn goed onderhouden"	<b>45%</b>	<b>55%</b>

Bij de vraag of de leefbaarheid van de buurt de afgelopen jaren vooruit is gegaan, achteruit is gegaan of gelijk is gebleven, geeft ruim de helft van de inwoners (53%) aan dat de leefbaarheid gelijk is gebleven. Een zesde (17%) van de inwoners vindt dat hun buurt enigszins of duidelijk vooruit is gegaan, tegenover 24% die vindt dat hun buurt (enigszins of duidelijk) achteruit is gegaan.

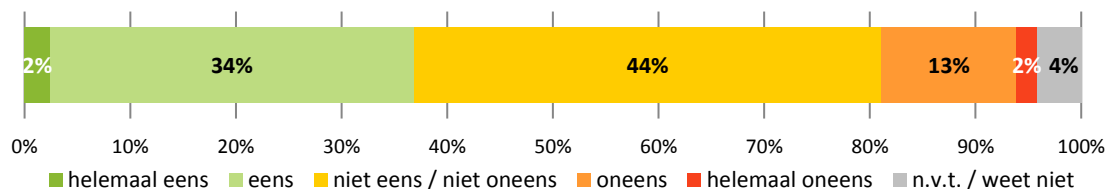
### Is de leefbaarheid van uw buurt de afgelopen jaren vooruit gegaan, achteruit gegaan of gelijk gebleven?



Vergelijking	Regio Utrecht	Vijfheerenlanden
Percentage inwoners dat "enigszins/duidelijk vooruitgegaan" heeft geantwoord	14%	17%

Bijna een zesde (15%) van de inwoners is het (helemaal) oneens met stelling 'Er wordt voldoende gedaan aan de leefbaarheid van mijn buurt'. Aan de andere kant vindt 36% van de inwoners dat er wel voldoende wordt gedaan.

### Er wordt voldoende gedaan aan de leefbaarheid van mijn buurt

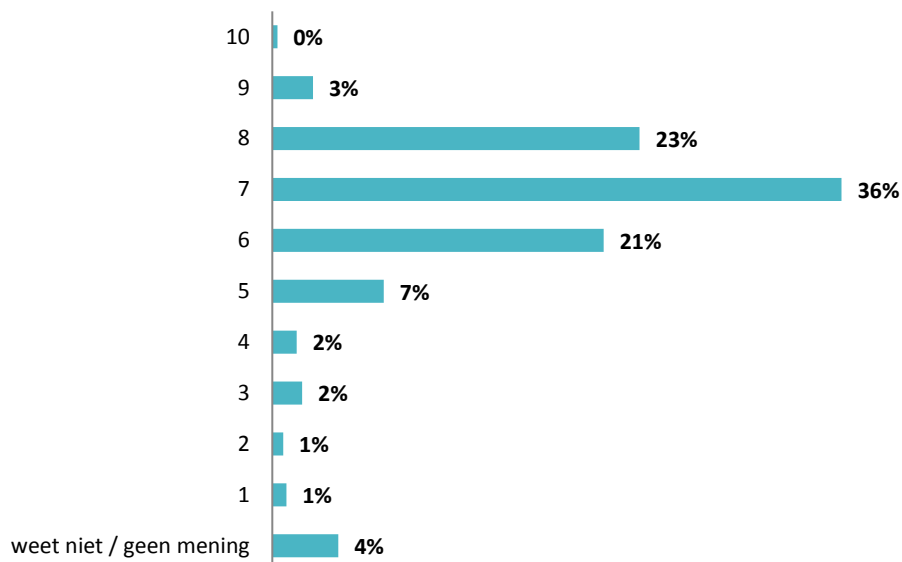


Inwoners hebben veel verschillende suggesties gegeven om de buurt te verbeteren. De meest genoemde suggesties zijn:

- Meer groen.
- Betere handhaving van verkeersregels (snelheidsovertredingen, foutparkeren).
- Parkeerproblemen aanpakken.
- Verkeersveiligheid verhogen (door onder andere snelheidsbeperkingen).
- Beter onderhoud van het groen/de straat.

Een meerderheid (83%) van de inwoners geeft een voldoende (6 of hoger) voor de zorg van de gemeente voor de woon- en leefomgeving. Het **gemiddelde** cijfer komt uit op een **6,7**.

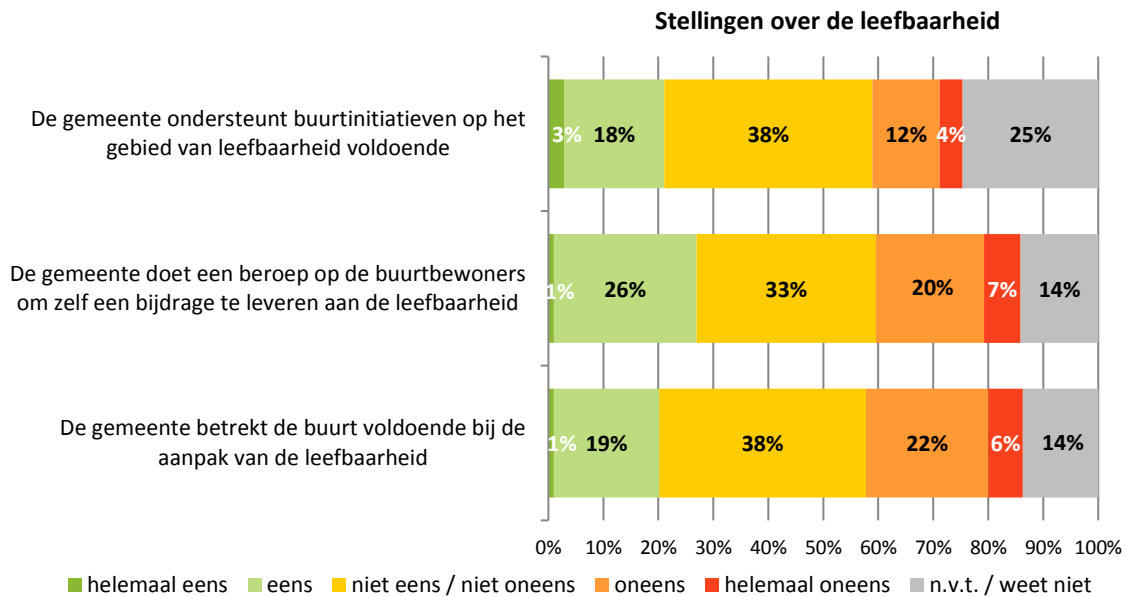
**Hoe waardeert u de zorg van uw gemeente voor uw woon- en leefomgeving?  
Geef dit aan met een rapportcijfer van 1 (zeer slecht) tot en met 10 (zeer goed).**



Vergelijking	Regio Utrecht	Vijfheerenlanden
Gemiddelde cijfer zorg leefomgeving	6,5	6,7

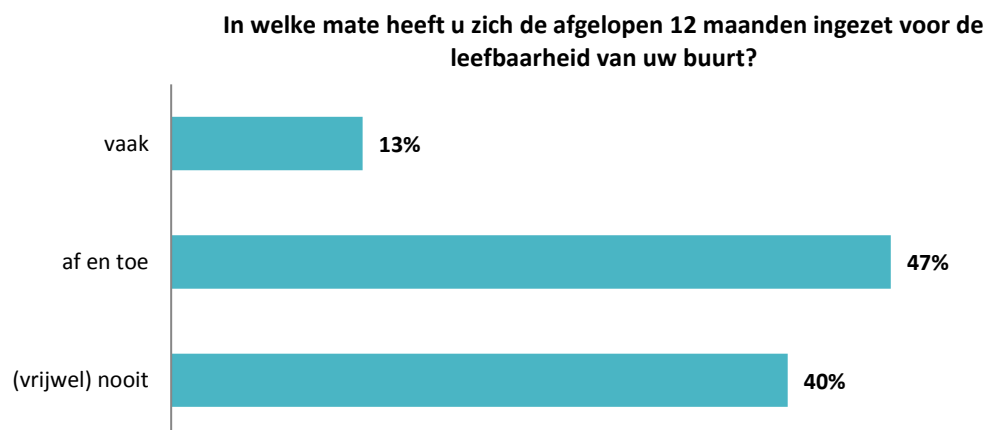


Ruim een vijfde (21%) van de inwoners vindt dat de gemeente buurtinitiatieven op het gebied van leefbaarheid voldoende ondersteunt. Ruim een kwart vindt dat de gemeente een beroep doet op de buurtbewoners om zelf een bijdrage te leveren aan de leefbaarheid. Ook vindt een vijfde dat de gemeente de buurt voldoende betrekt bij de aanpak van de leefbaarheid.

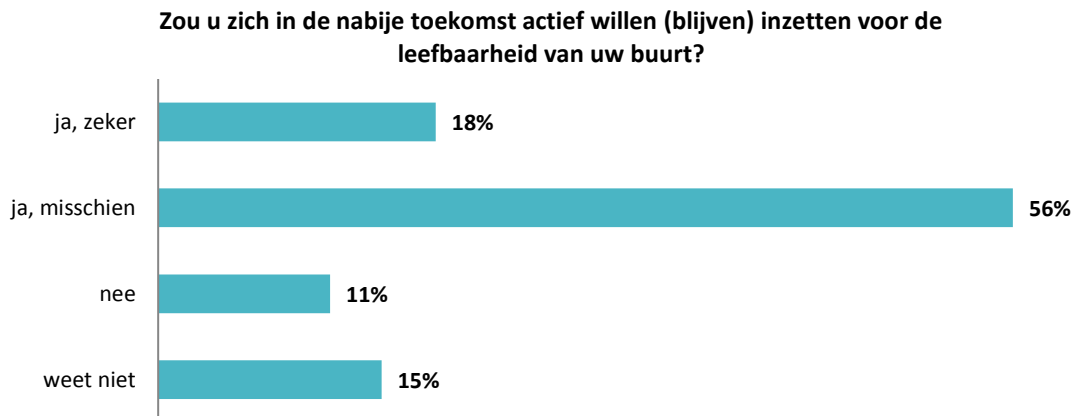


Vergelijking	Regio Utrecht	Vijfheerenlanden
Percentage inwoners dat het (helemaal) eens is met de stelling: "De gemeente betreft de buurt voldoende bij de aanpak van de leefbaarheid"	<b>28%</b>	<b>20%</b>

Van de inwoners heeft 60% zich in de afgelopen 12 maanden af en toe of vaak ingezet voor de leefbaarheid. Twee vijfde geeft aan zich (vrijwel) nooit te hebben ingezet voor de leefbaarheid.

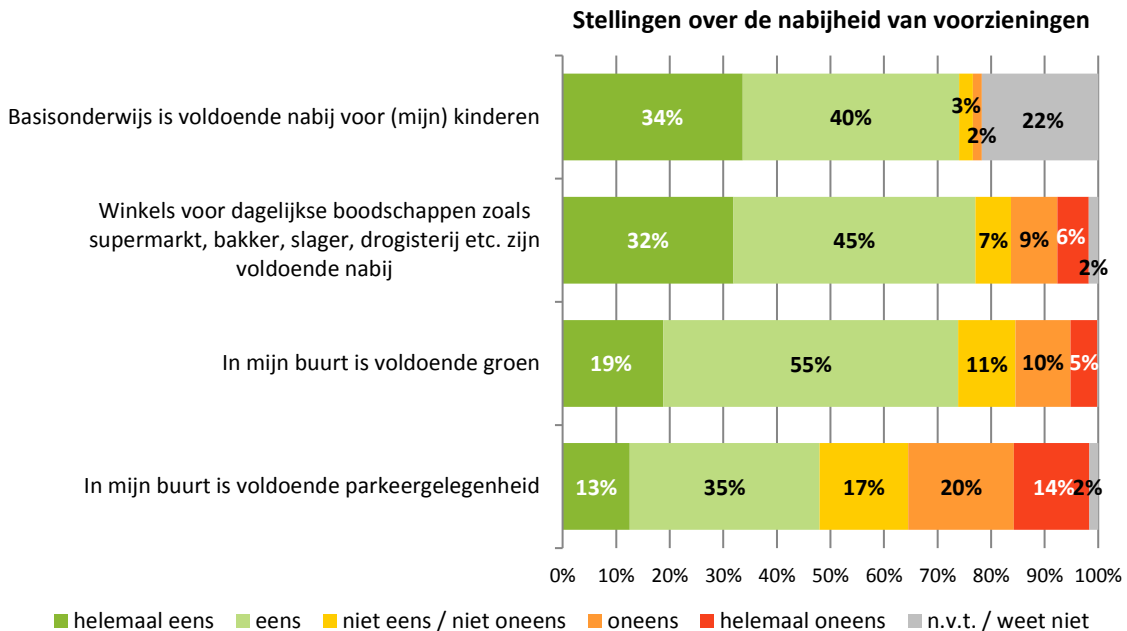


De meeste inwoners (74%) zouden zich in de nabije toekomst (misschien of zeker) actief willen (blijven) inzetten voor de leefbaarheid van hun buurt. Slechts één tiende (11%) geeft aan dit niet te willen doen. Feitelijk heeft 60% zich de afgelopen 12 maanden weleens ingezet voor de leefbaarheid (zie vorige pagina).



Vergelijking	Regio Utrecht	Vijfheerenlanden
Percentage inwoners dat zich (misschien of zeker) wil inzetten voor de leefbaarheid van de buurt	<b>77%</b>	<b>74%</b>

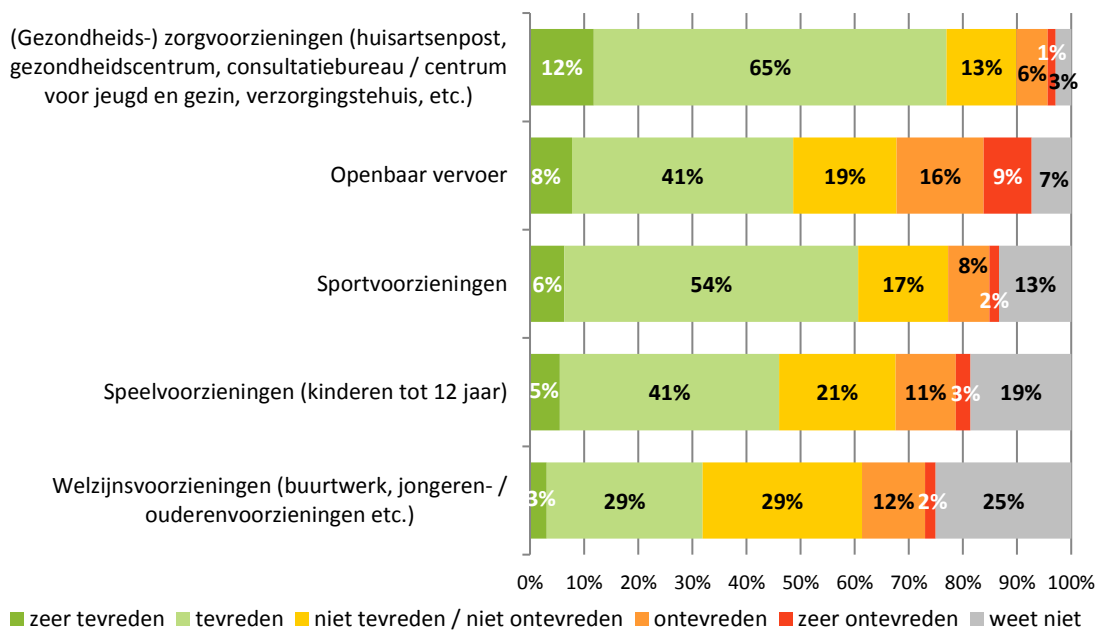
Een groot gedeelte (circa driekwart) van de inwoners geeft aan dat basisonderwijs en winkels voor dagelijkse boodschappen voldoende nabij zijn. De parkeergelegenheid in de buurt wordt door een derde van de inwoners als onvoldoende bevonden (34% is het (helemaal) oneens met de betreffende stelling).



Vergelijking	Regio Utrecht	Vijfheerenlanden
Percentage inwoners dat het (helemaal) eens is met de stelling: "In mijn buurt is voldoende groen"	<b>76%</b>	<b>74%</b>

Inwoners zijn het meest tevreden over het aanbod van de zorgvoorzieningen, 77% is hier (zeer) tevreden over. Over het aanbod van het openbaar vervoer zijn de inwoners het vaakst (zeer) ontevreden (25%), aan de andere kant is ook 49% van de inwoners (zeer) tevreden hierover.

### In hoeverre bent u tevreden of ontevreden over het aanbod van ...

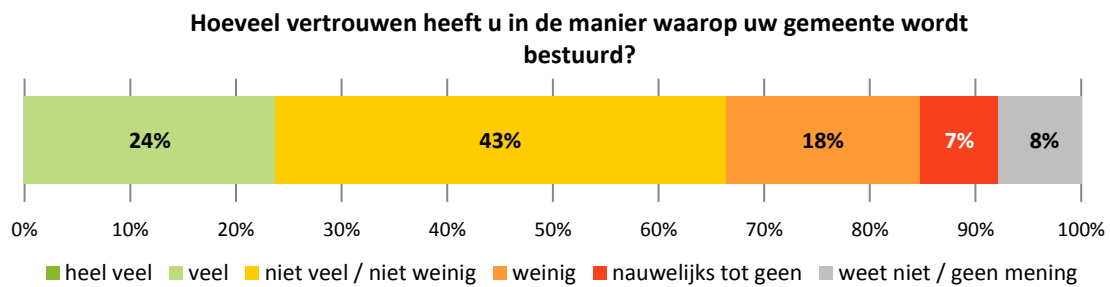


Vergelijkingen	Regio Utrecht	Vijfheerenlanden
Percentage inwoners dat (zeer) tevreden is over het aanbod van zorgvoorzieningen	<b>86%</b>	<b>77%</b>
Percentage inwoners dat (zeer) tevreden is over het aanbod van het openbaar vervoer	<b>52%</b>	<b>49%</b>
Percentage inwoners dat (zeer) tevreden is over het aanbod van sportvoorzieningen	<b>78%</b>	<b>60%</b>
Percentage inwoners dat (zeer) tevreden is over het aanbod van speelvoorzieningen	<b>58%</b>	<b>46%</b>
Percentage inwoners dat (zeer) tevreden is over het aanbod van welzijnsvoorzieningen	<b>63%</b>	<b>32%</b>

## 4.2 Relatie inwoner-gemeente

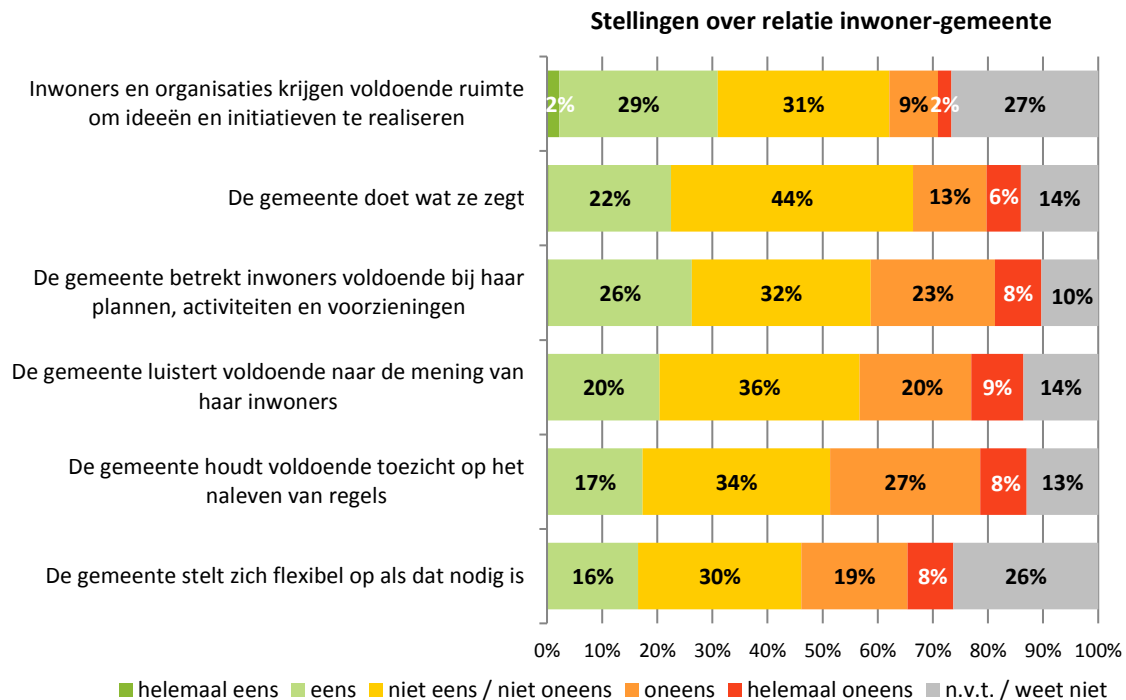
De volgende vragen en stellingen die zijn gesteld aan de inwoners gaan over de gemeente: de communicatie en het betrekken van inwoners bij plannen, activiteiten en voorzieningen<sup>2</sup>.

Het grootste percentage (43%) inwoners heeft niet veel maar ook niet weinig vertrouwen in de manier waarop de gemeente wordt bestuurd. Bijna een kwart (24%) heeft vertrouwen in de gemeente en eveneens een kwart van de inwoners heeft weinig tot geen vertrouwen in de gemeente.



<sup>2</sup> Eind 2018 waren dit nog de gemeenten: Leerdam, Vianen en Zederik.

De vragen over de relatie tussen inwoner en gemeente zijn relatief gezien minder positief beoordeeld. Vooral het toezicht houden van de gemeente op het naleven van regels wordt door veel inwoners als onvoldoende gezien (35% is het (helemaal) oneens met de stelling).



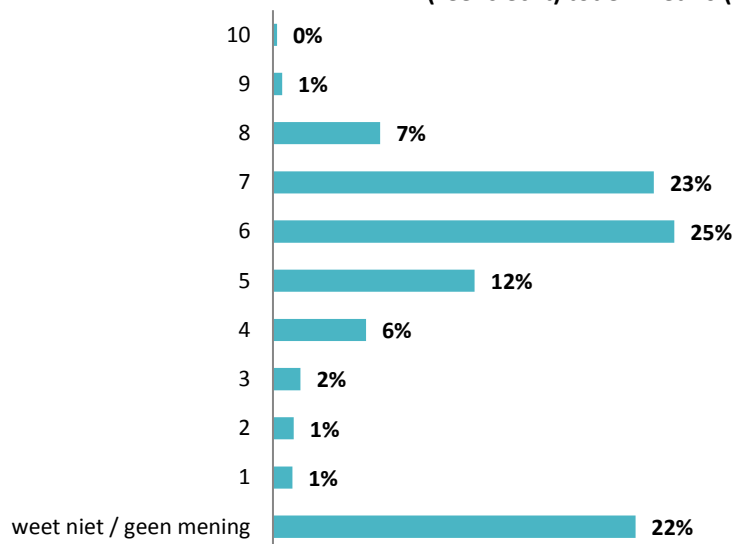
Vergelijking	Regio Utrecht	Vijfheerenlanden
Percentage inwoners dat het (helemaal) eens is met de stelling: "Inwoners en organisaties krijgen voldoende ruimte om ideeën en initiatieven te realiseren"	<b>40%</b>	<b>31%</b>
Percentage inwoners dat het (helemaal) eens is met de stelling: "De gemeente doet wat ze zegt"	<b>24%</b>	<b>22%</b>
Percentage inwoners dat het (helemaal) eens is met de stelling: "De gemeente betreft inwoners voldoende bij haar plannen, activiteiten en voorzieningen"	<b>39%</b>	<b>26%</b>
Percentage inwoners dat het (helemaal) eens is met de stelling: "De gemeente luistert voldoende naar de mening van haar inwoners"	<b>29%</b>	<b>20%</b>
Percentage inwoners dat het (helemaal) eens is met de stelling: "De gemeente houdt voldoende toezicht op het naleven van regels"	<b>34%</b>	<b>17%</b>
Percentage inwoners dat het (helemaal) eens is met de stelling: "De gemeente stelt zich flexibel op als dat nodig is"	<b>28%</b>	<b>16%</b>

De meest genoemde beleidsideeën of -initiatieven die inwoners de gemeente willen meegeven zijn:

- Parkeerbeleid/parkeerproblemen oplossen.
- Verkeersmaatregelen nemen om de veiligheid te verhogen.
- Meer groenvoorzieningen.
- Betere communicatie met de inwoners.

Ruim een vijfde (22%) van de inwoners geeft een onvoldoende (een 5 of lager) voor de wijze waarop de gemeente inwoners en organisaties betreft en de samenwerking zoekt. Het **gemiddelde** cijfer komt uit op een **6,0**.

**Hoe waardeert u de wijze waarop uw gemeente inwoners en organisaties betreft en de samenwerking zoekt? Geef dit aan met een rapportcijfer van 1 (zeer slecht) tot en met 10 (zeer goed).**

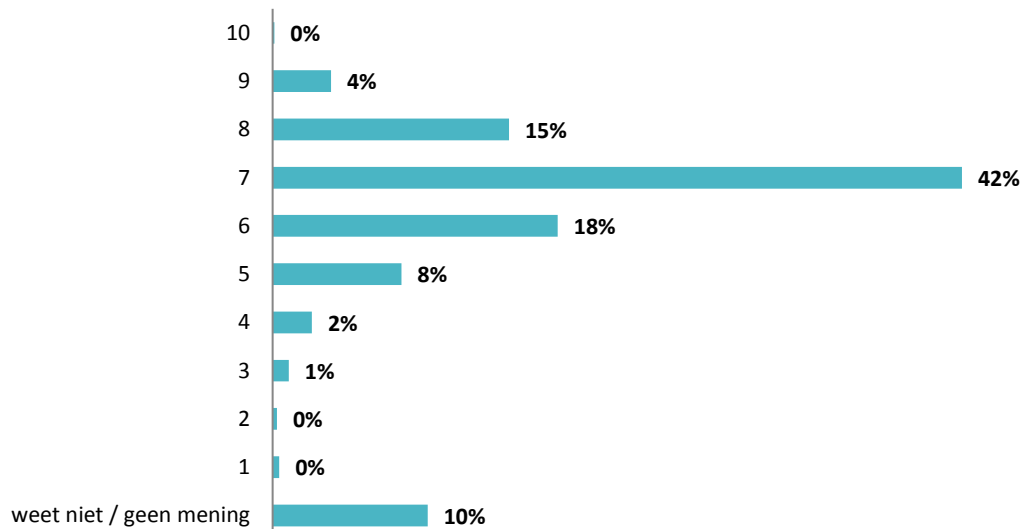


Vergelijking	Regio Utrecht	Vijfheerenlanden
Gemiddelde cijfer	6,3	6,0

### 4.3 Gemeentelijke dienstverlening

De dienstverlening van de gemeente wordt door 79% van de inwoners met een voldoende (een 6 of hoger) beoordeeld. Het **gemiddelde** cijfer dat wordt gegeven is een **6,7**.

Hoe waardeert u - over het algemeen - de dienstverlening van uw gemeente?  
Geef dit aan met een rapportcijfer van 1 (zeer slecht) tot en met 10 (zeer goed).

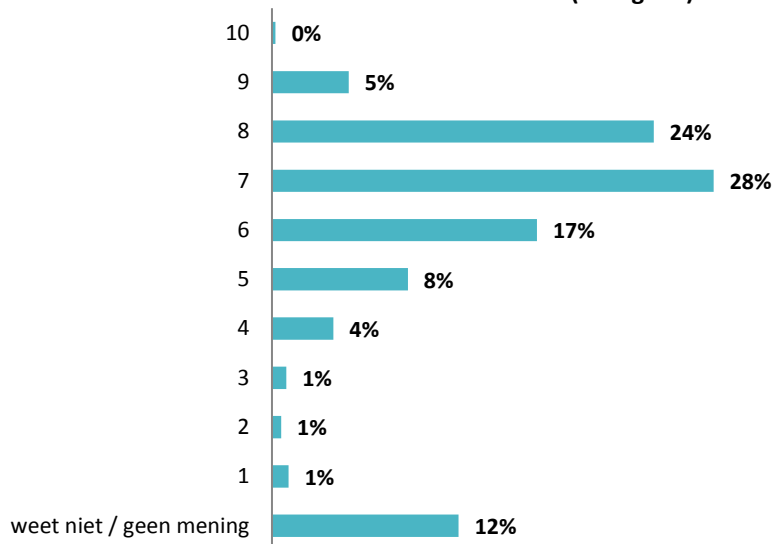


Vergelijking	Regio Utrecht	Vijfheerenlanden
Gemiddelde cijfer	6,6	6,7



Het **gemiddelde** cijfer voor de dienstverlening via de digitale faciliteiten is gelijk aan het cijfer voor de algemene dienstverlening: een **6,7**. Bijna driekwart (74%) van de inwoners geeft een voldoende (een 6 of hoger).

**Hoe waardeert u de dienstverlening via de digitale faciliteiten van de gemeente? Geef dit aan met een rapportcijfer van 1 (zeer slecht) tot en met 10 (zeer goed).**

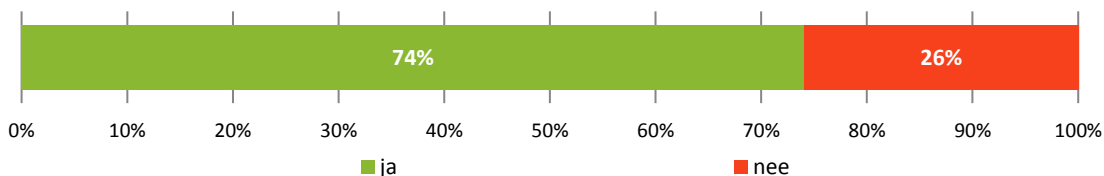


Vergelijking	Regio Utrecht	Vijfheerenlanden
Gemiddelde cijfer	6,8	6,7

We hebben de inwoners de volgende vraag voorgelegd: *Heeft u de afgelopen 12 maanden contact gehad met uw gemeente? Denk hierbij aan het aanvragen van een product of dienst zoals een paspoort of rijbewijs, ondersteuning of het voorleggen van een vraag of een situatie.*

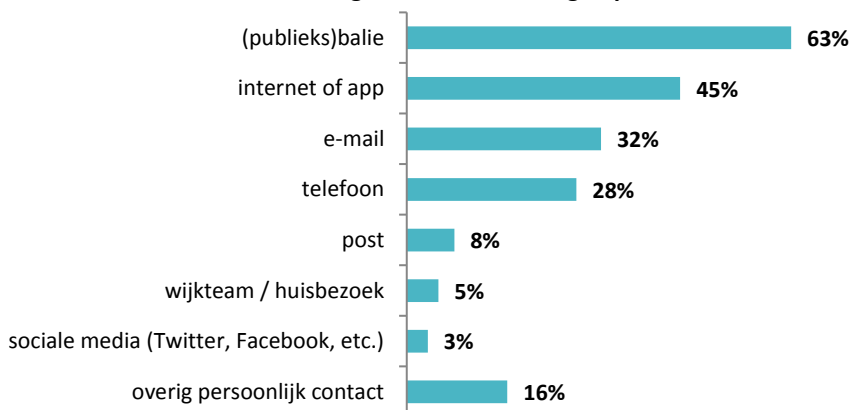
Bijna driekwart (75%) van de inwoners heeft het afgelopen jaar contact gehad met de gemeente. Dit contact verliep voornamelijk via de (publieks)balie (63%), via internet of app (45%) of via de e-mail (32%).

### Heeft u de afgelopen 12 maanden contact gehad met uw gemeente?



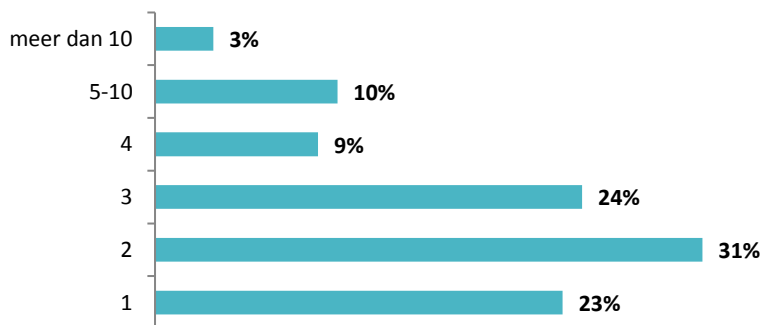
### Op welke wijze heeft u contact gehad met uw gemeente? Meerdere antwoorden mogelijk

- gesteld indien de afgelopen 12 maanden contact gehad -

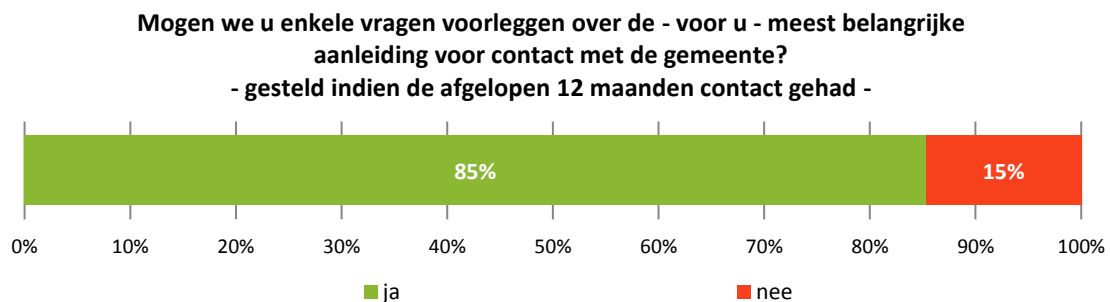


### Hoeveel keer heeft u de afgelopen 12 maanden contact gehad met uw gemeente? Indien u het niet precies weet, verzoeken wij u een zo goed mogelijke schatting te maken.

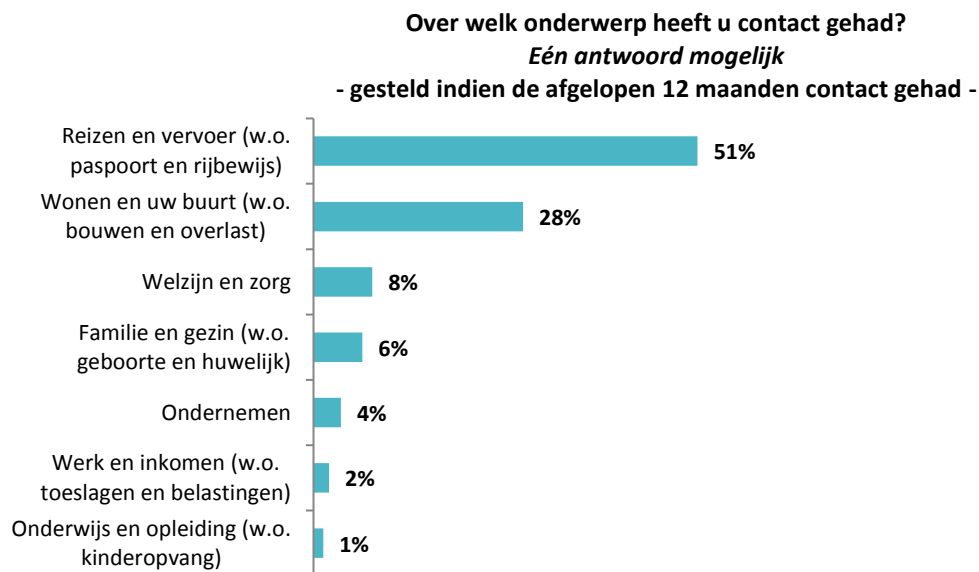
- gesteld indien de afgelopen 12 maanden contact gehad -



Er is gevraagd of we de inwoners enkele vragen mochten voorleggen over de meest belangrijke aanleiding voor contact met de gemeente. De meerderheid (85%) van de inwoners heeft hierin toegestemd. De vragen die hierna zijn voorgelegd over het aanvragen van een product/dienst, ondersteuning of het voorleggen van een vraag of situatie, zijn alleen gesteld aan deze groep inwoners (zie pagina 24, 25 en 26).



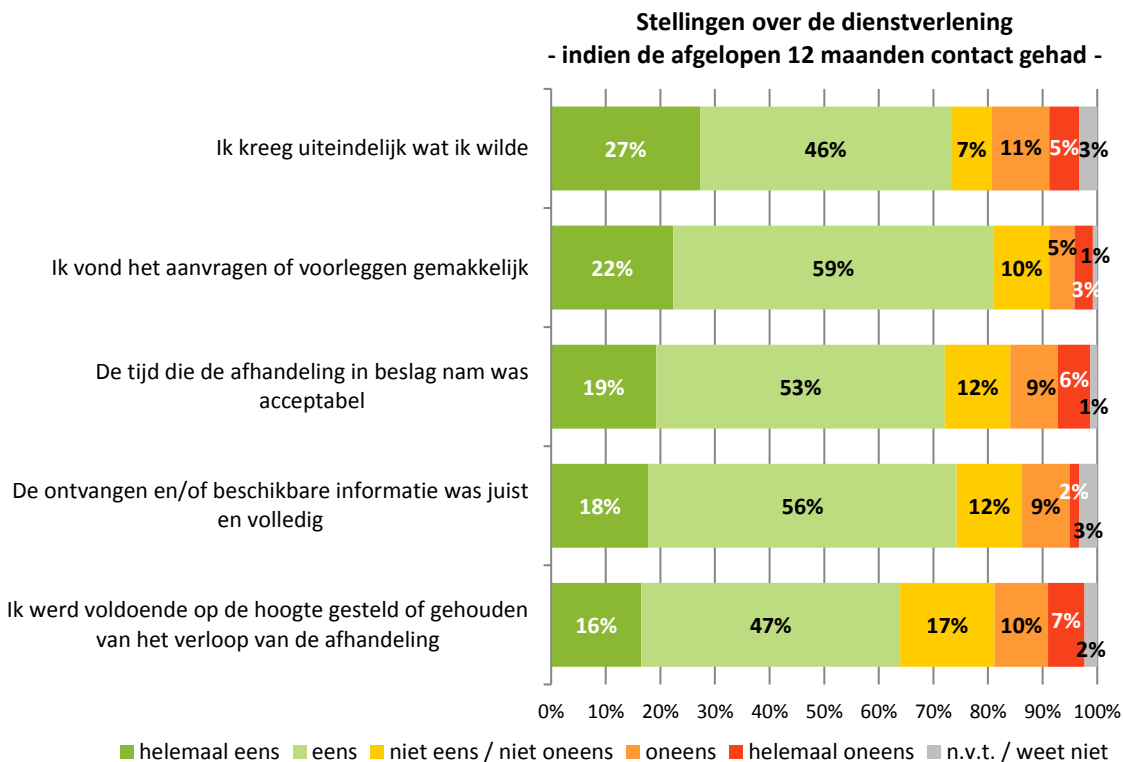
Iets meer dan de helft (51%) van de inwoners heeft als meest belangrijke aanleiding contact gehad over reizen en vervoer, meer dan een kwart (28%) over wonen.



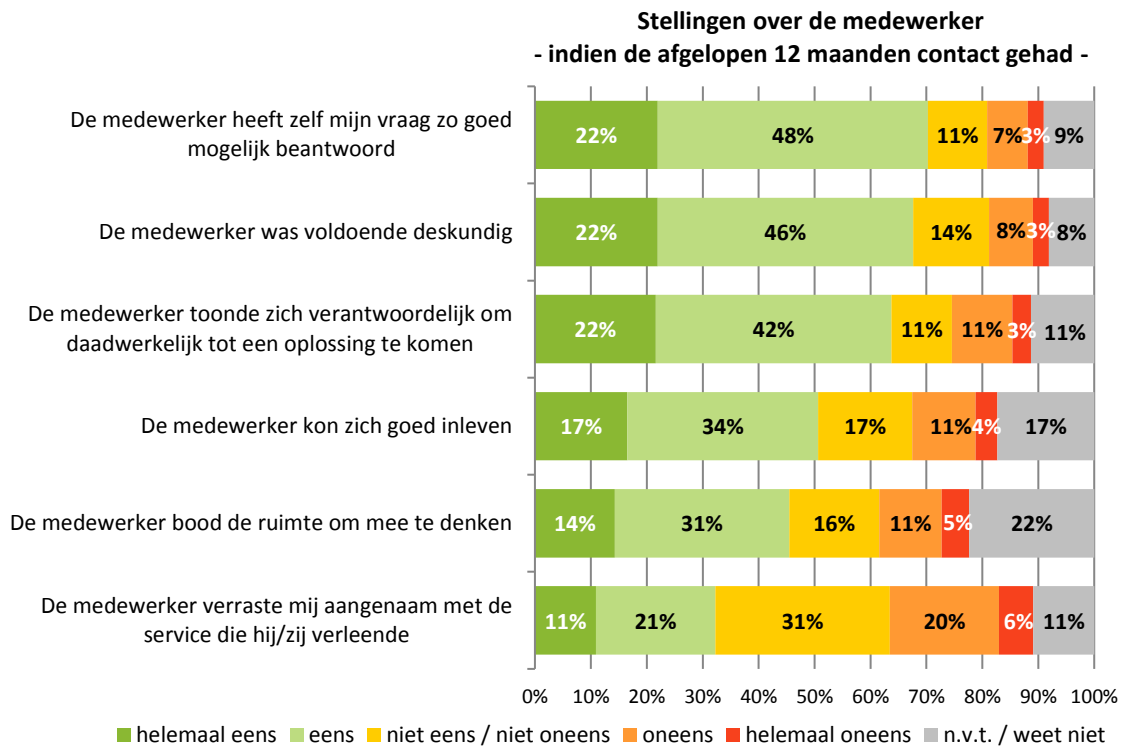
De belangrijkste aanleiding voor het contact met de gemeente verliep voor 46% van de inwoners via de (publieks)balie. Een kleiner deel van de inwoners had contact via internet of app (15%), de e-mail (13%) en de telefoon (12%).



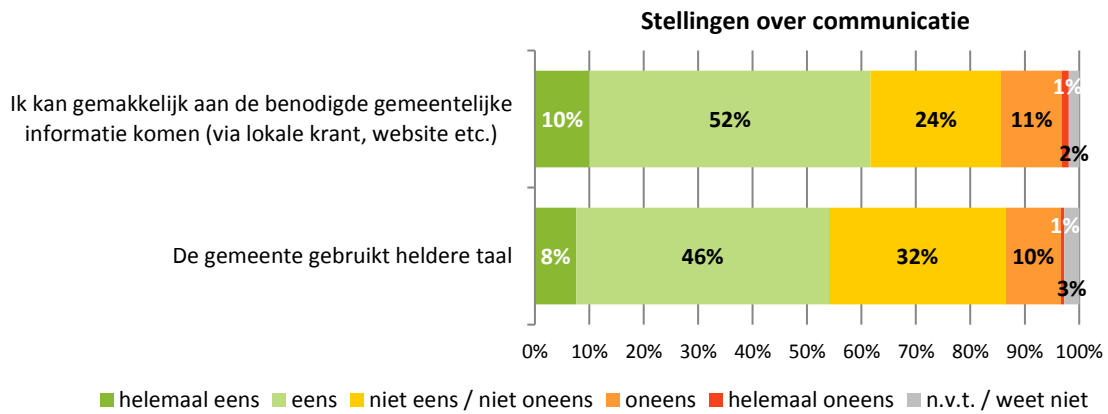
Alle aspecten van de gemeentelijke dienstverlening worden door het grootste deel van de inwoners positief beoordeeld. Het op de hoogte houden van het verloop van de afhandeling wordt door 17% als negatief beoordeeld.



We hebben ook een aantal vragen gesteld over de medewerker die de inwoner heeft geholpen. Het grootste deel van de inwoners vond dat de medewerker voldoende deskundig was (68%) en dat de medewerker zelf hun vraag zo goed mogelijk heeft beantwoord (70%). De inwoners zijn het relatief vaak (26%) (helemaal) oneens met de stelling: "De medewerker verraste mij aangenaam met de service die hij/zij verleende".

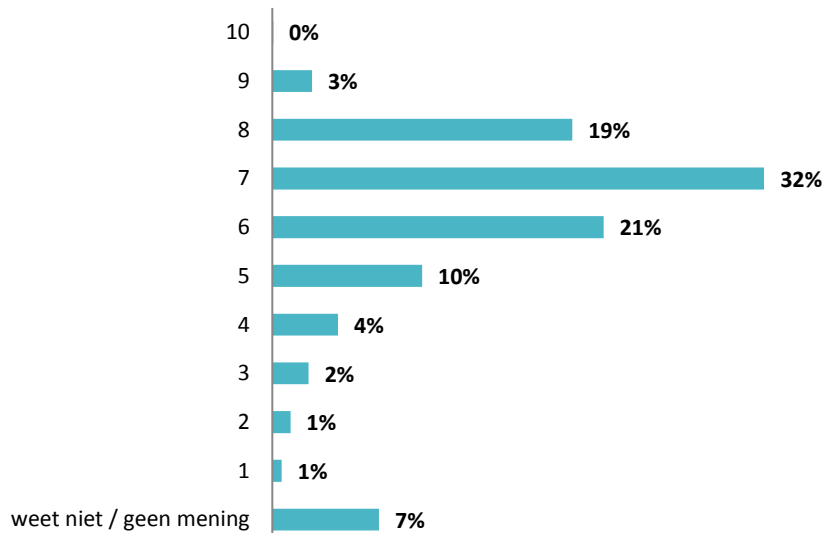


De volgende stellingen zijn weer aan alle inwoners voorgelegd. Bijna twee derde (62%) van de inwoners kan gemakkelijk aan de benodigde gemeentelijke informatie komen. Ruim de helft (54%) van de inwoners vindt dat gemeente heldere taal gebruikt.



Bijna een vijfde (18%) van de inwoners van Vijfheerenlanden geeft de communicatie en voorlichting een onvoldoende (5 of lager). De communicatie en voorlichting vanuit de gemeente wordt **gemiddeld** met een **6,5** beoordeeld.

**Hoe waardeert u de communicatie en voorlichting vanuit de gemeente? Geef dit aan met een rapportcijfer van 1 (zeer slecht) tot en met 10 (zeer goed).**



Vergelijking	Regio Utrecht	Vijfheerenlanden
<b>Gemiddelde cijfer</b>	<b>6,7</b>	<b>6,5</b>

Inwoners hebben de gelegenheid gekregen suggesties te geven voor de verbetering van de dienstverlening. De meest genoemde suggesties voor de verbetering van de dienstverlening zijn:

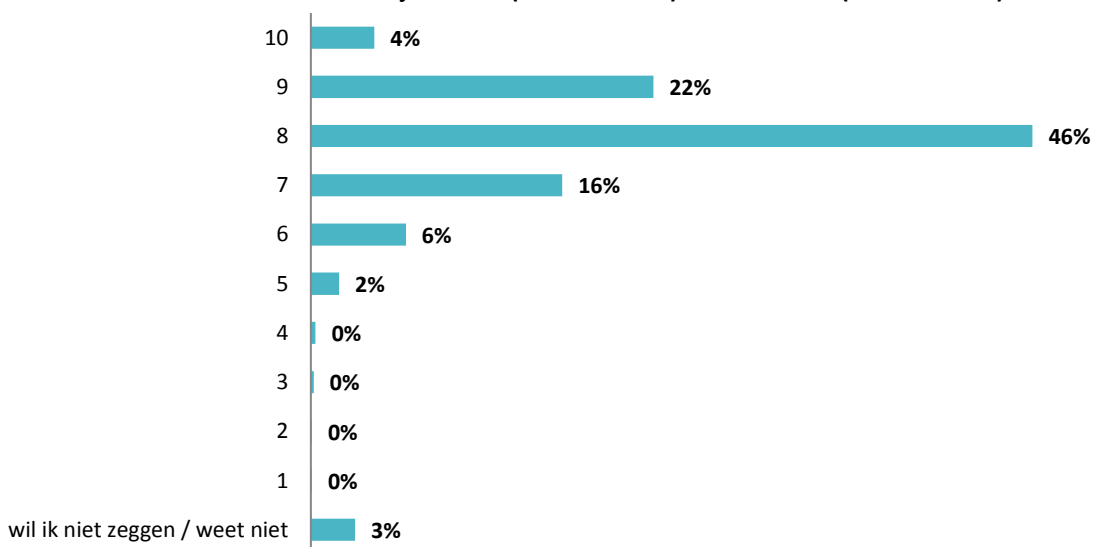
- De website verbeteren (duidelijkheid, vindbaarheid van de informatie).
- Betere communicatie met de inwoners (sneller antwoorden, direct mensen op de hoogte stellen van veranderingen, beter luisteren).
- Makkelijker taalgebruik.
- Ook zonder afspraak moet je kunnen langskomen.

## 4.4 Welzijn en zorg

Het laatste deel in dit onderzoek gaat over de gezondheid en de mogelijkheden om deel te nemen aan het maatschappelijk leven. Ook is gevraagd naar vrijwilligerswerk, zorg aan een hulpbehoevende naaste en zorgvoorzieningen.

De inwoners van Vijfheerenlanden zijn over het algemeen tevreden met hun leven. Slechts 2% geeft een onvoldoende (een 5 of lager). Het **gemiddelde** cijfer komt uit op een **7,9**.

**Hoe tevreden bent u momenteel - over het geheel genomen - met uw leven?**  
Geef een cijfer van 1 (helemaal niet) tot en met 10 (helemaal wel)



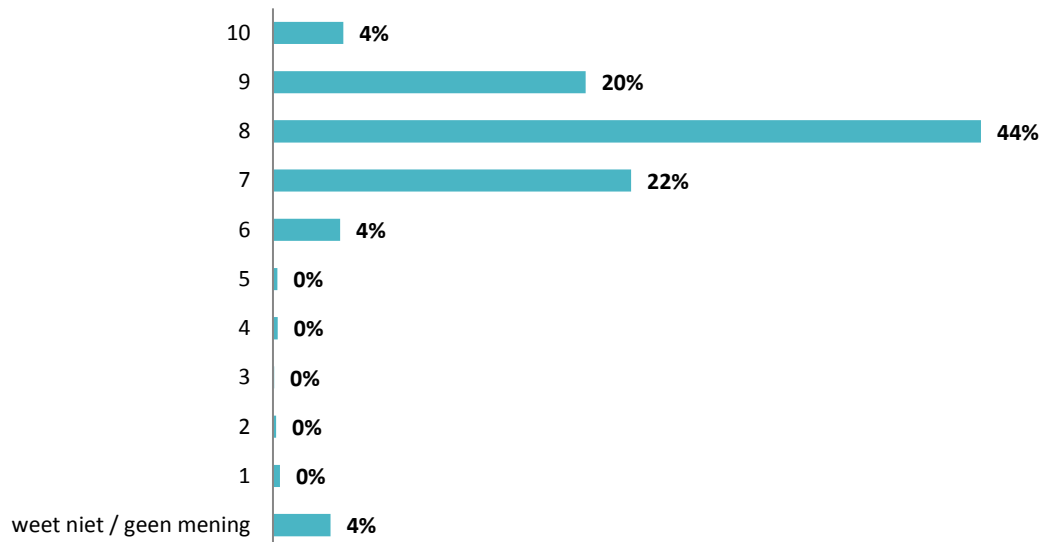
Vergelijking	Regio Utrecht (75 jaar of ouder)	Vijfheerenlanden (75 jaar of ouder)
<b>Gemiddelde cijfer</b>	<b>8,2</b>	<b>8,0</b>

Opmerking: voor de benchmark wordt als selectie inwoners van 75 jaar of ouder gebruikt



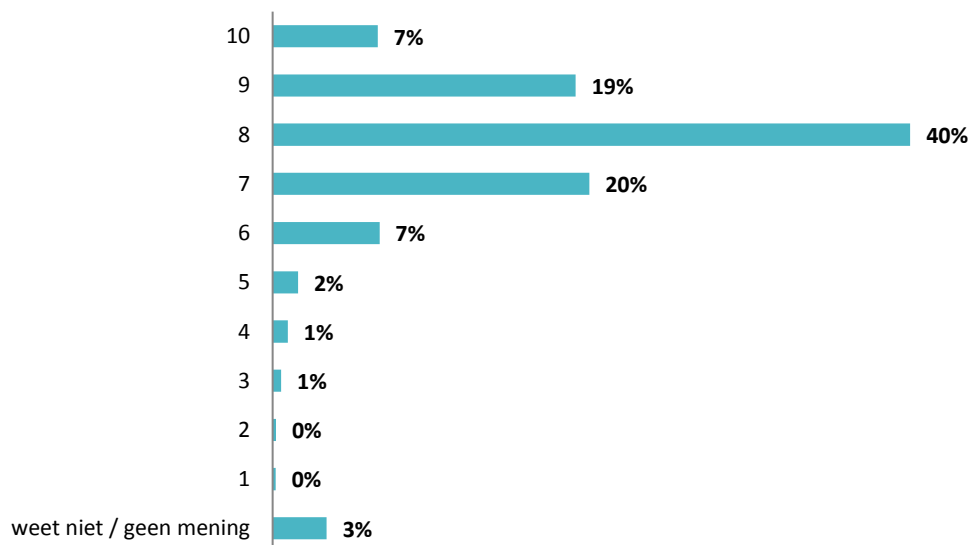
De meeste inwoners denken dat de dingen die ze doen de moeite waard zijn; 94% van de inwoners geeft een voldoende (6 of hoger). Het **gemiddelde** cijfer dat wordt gegeven is een **7,9**.

**In welke mate denkt u dat de dingen die u in uw leven doet de moeite waard zijn? Geef een cijfer van 1 (helemaal niet) tot en met 10 (helemaal wel)**



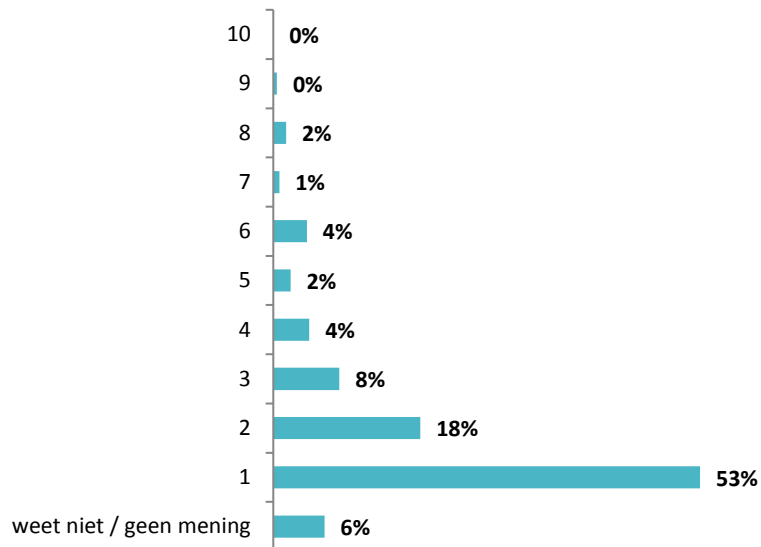
Ook voelde een ruime meerderheid van de inwoners (93%) zich in meer of mindere mate gelukkig de dag voordat ze de vragenlijst invulde. Slechts één op de twintig inwoners (5%) geeft een onvoldoende voor de mate waarin hij/zij zich gelukkig voelde. Het **gemiddelde** cijfer voor de mate van geluk is een **7,8**.

**Hoe gelukkig voelde u zich gisteren? Geef een cijfer van 1 (helemaal niet) tot en met 10 (helemaal wel)**



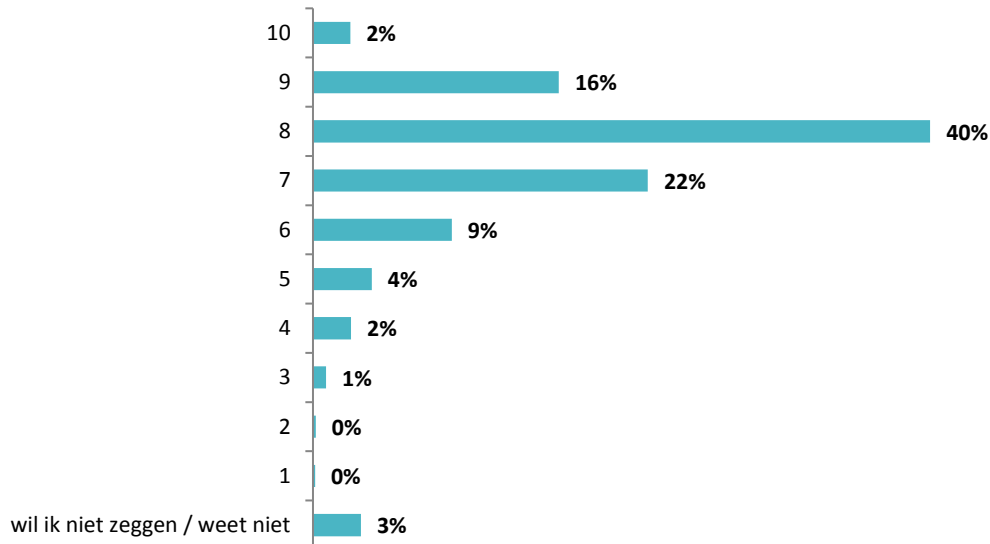
Meer dan de helft van de inwoners (53%) voelde zich helemaal niet angstig de dag voordat ze de vragenlijst invulden. Een klein gedeelte (7%) van de inwoners geeft een 6 of hoger voor de mate waarin ze zich angstig voelden. Het **gemiddelde** cijfer komt uit op een **2,0**, op een schaal van 1 (helemaal niet angstig) tot en met 10 (helemaal wel angstig).

Hoe angstig voelde u zich gisteren? Geef een cijfer van 1 (helemaal niet) tot en met 10 (helemaal wel)



Over het geheel genomen zijn de inwoners zeer positief over hun gezondheid; 89% geeft een 6 of hoger. Het **gemiddelde** cijfer dat inwoners geven voor hun gezondheid is een **7,5**.

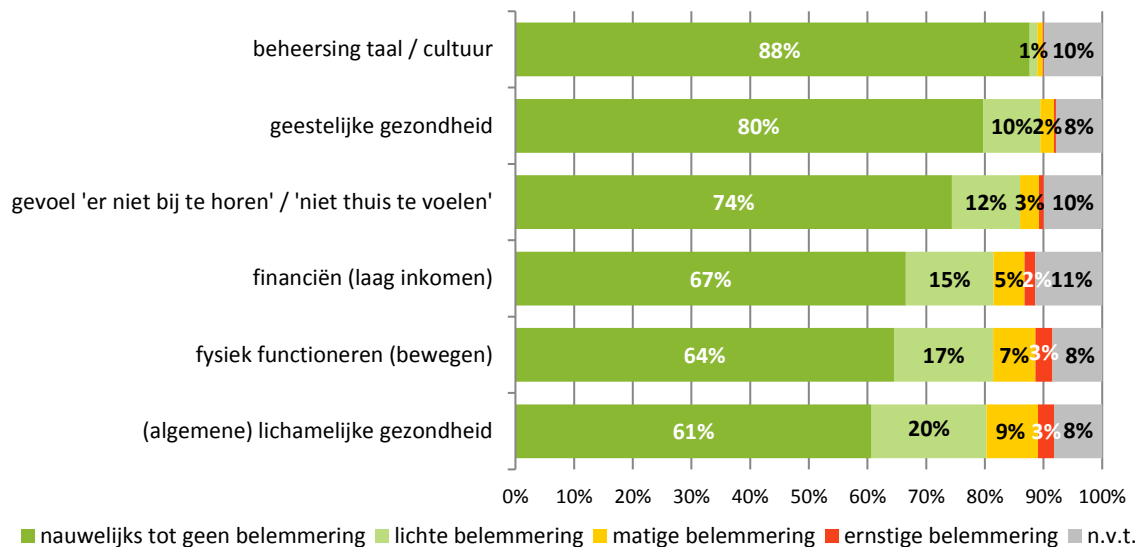
**Welk cijfer geeft u - over het geheel genomen - uw gezondheid? Geef dit aan met een rapportcijfer van 1 (zeer slecht) tot en met 10 (zeer goed)**



Vergelijking	Regio Utrecht	Vijfheerenlanden
Gemiddelde cijfer	7,8	7,5

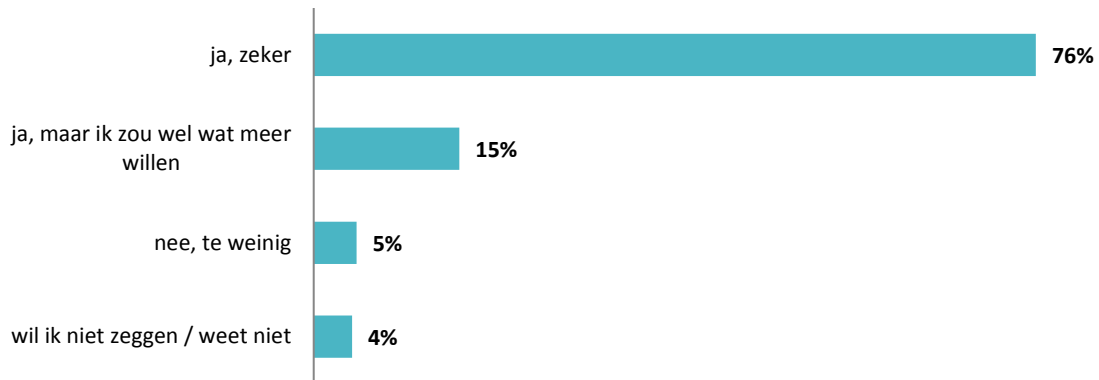
Het kan zijn dat een inwoner door omstandigheden zoals ziekte of arbeidsongeschiktheid niet volledig kan meedoen aan het maatschappelijk leven. De meeste inwoners voelen zich niet beperkt in hun mogelijkheid om aan het maatschappelijk leven deel te nemen. De (algemene) lichamelijke gezondheid wordt (relatief gezien) het vaakst gezien als beperking (32% van de inwoners ziet dat als een lichte, matige of ernstige belemmering).

### Kunt u aangeven in hoeverre onderstaande aspecten uw mogelijkheden beperken om aan het maatschappelijk leven deel te nemen



Een ruime meerderheid (91%) van de inwoners vindt dat ze voldoende contacten hebben met andere mensen (maar zou misschien wel wat meer willen). Eén op de 20 inwoners (5%) vindt dat ze te weinig contacten hebben.

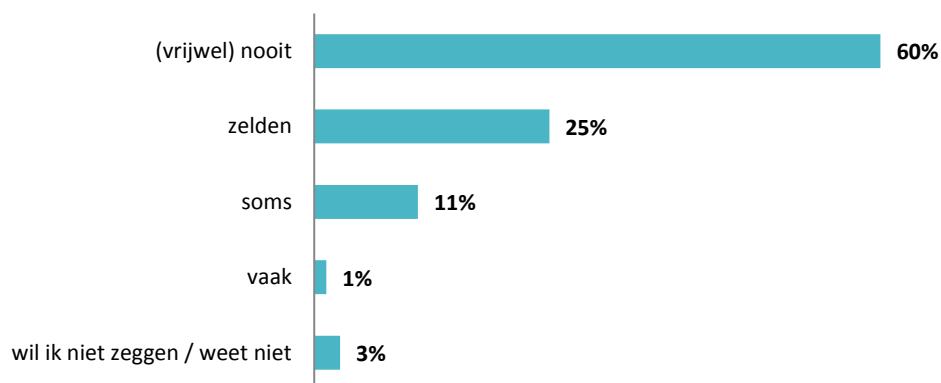
### Vindt u dat u voldoende contacten heeft met andere mensen?



Vergelijking	Regio Utrecht	Vijfheerenlanden
Percentage inwoners dat vindt dat ze te weinig contacten hebben met andere mensen	16%	5%

Bij de vraag of men zich weleens eenzaam voelt, geeft 12% van de inwoners aan zich soms of vaak eenzaam te voelen. Aan de andere kant voelt 85% zich (vrijwel) nooit of zelden eenzaam.

### Voelt u zich weleens eenzaam?

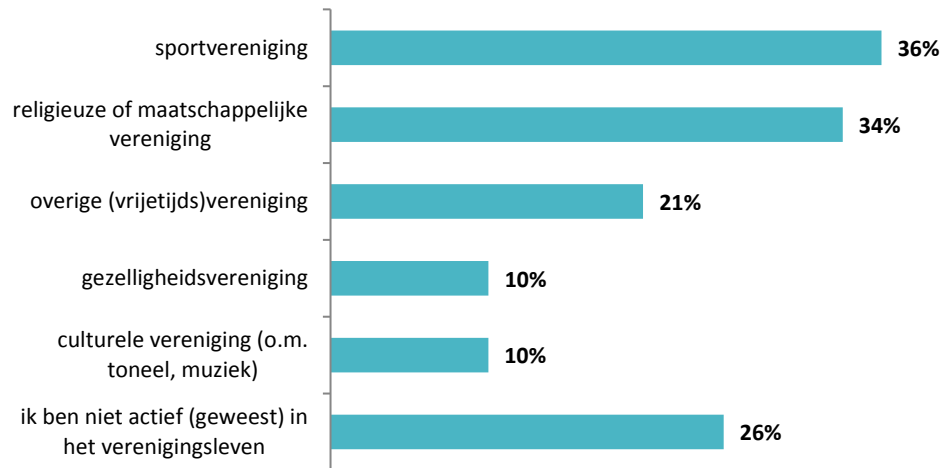


Vergelijking	Regio Utrecht	Vijfheerenlanden
Het percentage inwoners dat zich (vrijwel) nooit eenzaam voelt	63%	60%

De meeste inwoners die de afgelopen 12 maanden actief zijn geweest bij een vereniging, zijn actief geweest bij een sportvereniging (36%) of religieuze of maatschappelijke vereniging (34%). Ruim een kwart (26%) is niet actief (geweest) in het verenigingsleven. Per saldo is 74% wel bij het verenigingsleven betrokken.

## In welke van onderstaande verenigingen bent u de afgelopen 12 maanden actief geweest?

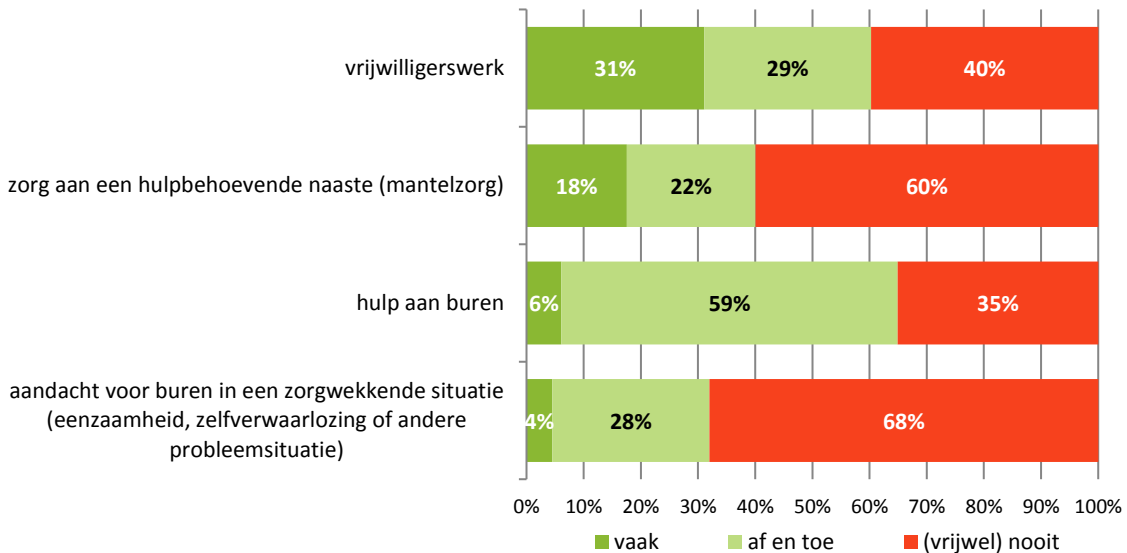
*Meerdere antwoorden mogelijk*



Vergelijking	Regio Utrecht	Vijfheerenlanden
Het percentage inwoners dat actief is bij een vereniging	45%	74%

De meerderheid (60%) van de inwoners heeft de afgelopen 12 maanden vrijwilligerswerk gedaan: 40% heeft zorg aan een hulpbehoevende naaste verleend, 65% heeft burens geholpen en 32% heeft aandacht gegeven aan burens in een zorgwekkende situatie.

### In welke mate heeft u zich de afgelopen 12 maanden ingezet voor anderen en / of maatschappelijke doelen?

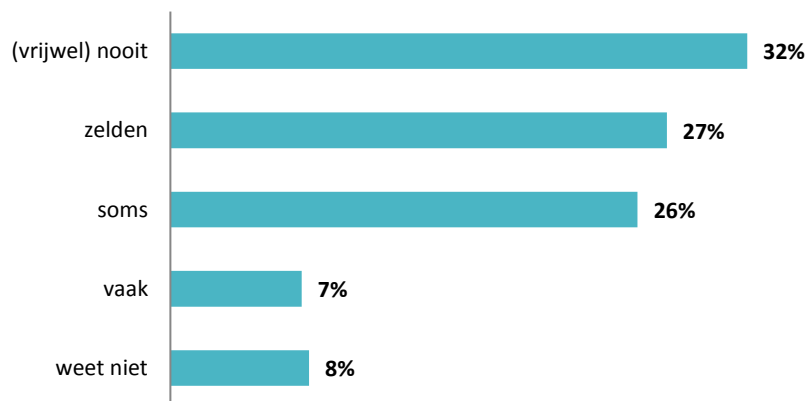


Vergelijking	Utrecht	Vijfheerenlanden
Het percentage inwoners dat vrijwilligerswerk doet	<b>36%</b>	<b>60%</b>
Het percentage inwoners dat zorg aan een hulpbehoevende naaste verleent.	<b>46%</b>	<b>40%</b>
Het percentage inwoners dat zich inzet voor burens	<b>42%</b>	<b>65%</b>
Het percentage inwoners dat aandacht heeft voor burens in een zorgwekkende situatie	<b>34%</b>	<b>32%</b>

Aan de inwoners die mantelzorg verlenen (40% van de inwoners; zie vorige pagina), is gevraagd in welke mate zij zich belemmerd voelen in hun dagelijkse activiteiten/bezigheden door het geven van zorg:

- 33% van de mantelzorgers voelt zich soms of vaak belemmerd.
- 32% voelt zich (vrijwel) nooit belemmerd.

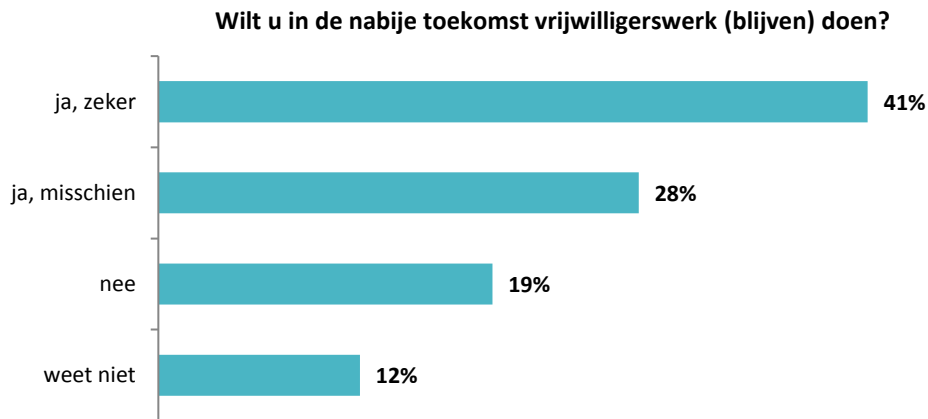
**In welke mate voelt u zich belemmerd in uw dagelijkse activiteiten / bezigheden door het geven van zorg aan hulpbehoevende naaste (mantelzorg)?**  
- Gesteld indien men zorg aan hulpbehoevendenden naasten geeft -



Vergelijking	Regio Utrecht	Vijfheerenlanden
Het percentage inwoners dat zich (vaak of soms) belemmerd voelt in zijn of haar dagelijkse activiteiten door het geven van zorg aan een hulpbehoevende naaste, "mantelzorgers met een hoge belasting"	<b>34%</b>	<b>33%</b>



We hebben aan alle inwoners gevraagd in hoeverre ze in de nabije toekomst vrijwilligerswerk willen (blijven) doen. Het merendeel van de inwoners (69%) wil in de nabije toekomst zeker of misschien vrijwilligerswerk (blijven) doen. Bijna een vijfde (19%) van de inwoners wil dat niet.



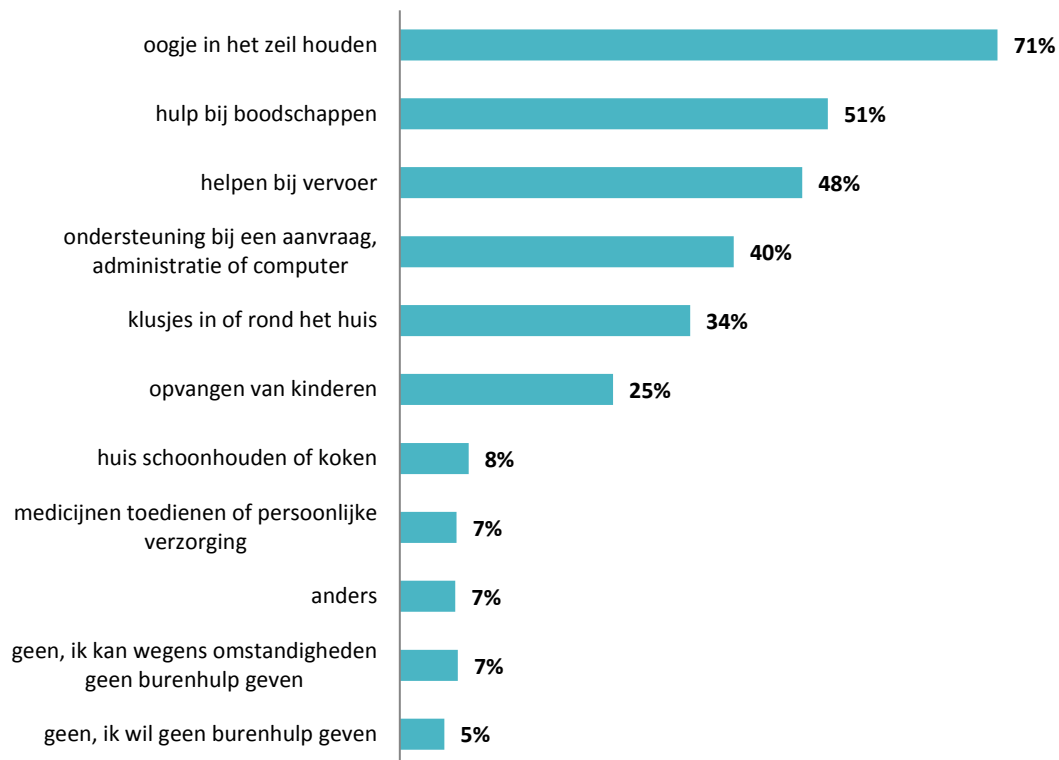
Aan de inwoners die geen vrijwilligerswerk willen doen (19% van de inwoners), is gevraagd waarom ze dat niet willen. Een groot deel (69%) van de inwoners geeft aan dat het te wijten is aan tijdsgebrek/druk. Een vijfde geeft de gezondheid als reden aan.



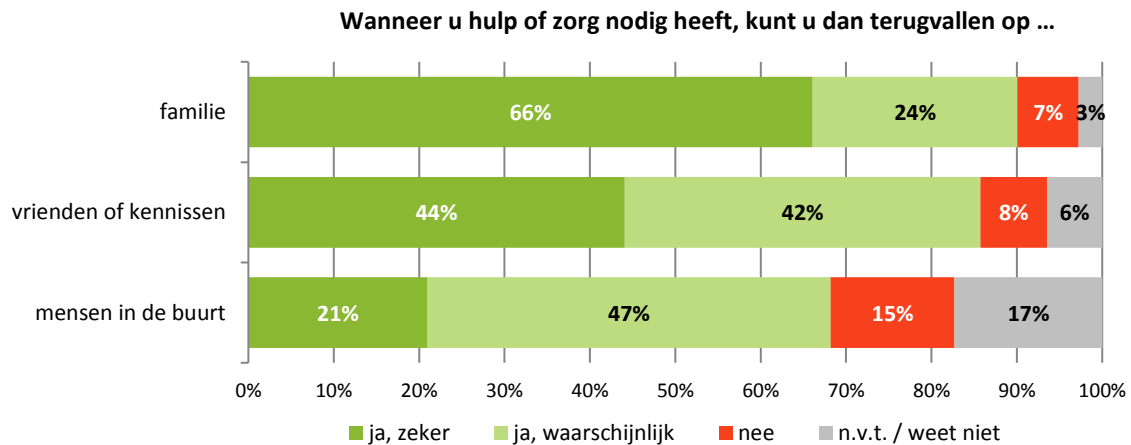
Een groot deel van de inwoners (88%) is bereid burenhulp te verlenen uit eigen beweging of als het wordt gevraagd door een buurtbewoner. Een klein gedeelte (12%) kan of wil dat niet.

De meeste inwoners (71%) zijn bereid een oogje in het zeil te houden. Andere veelgenoemde vormen van burenhulp zijn hulp bij boodschappen (51%), helpen bij vervoer (48%) en ondersteuning bij een aanvraag, administratie of computer (40%). Slechts een klein deel van de inwoners kan (7%) of wil (5%) geen burenhulp geven.

## Welke vormen van burenhulp bent u bereid te verlenen? *Meerdere antwoorden mogelijk*



Een groot deel van de inwoners (90%) denkt zeker of waarschijnlijk te kunnen terugvallen op familie als ze hulp nodig hebben. Als het gaat om vrienden of kennissen geeft 86% van de inwoners aan dat ze op hen kunnen terugvallen. 68% van de inwoners geeft aan zeker of waarschijnlijk te kunnen terugvallen op mensen in de buurt.

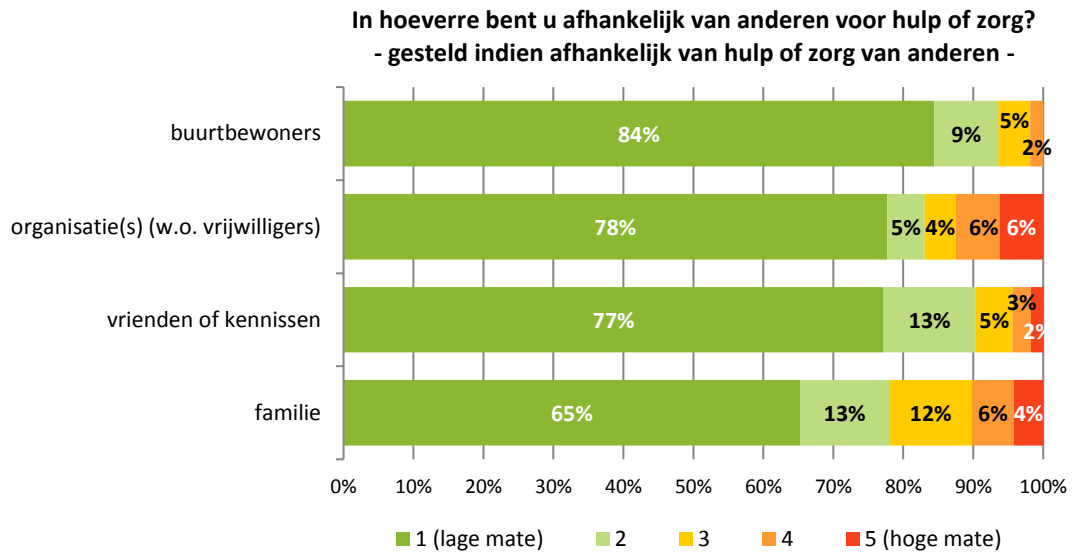


Bij het merendeel van de inwoners hebben anderen geen huishoudelijke taken overgenomen of begeleiding gegeven in de afgelopen 12 maanden. Huishoudelijke taken en het begeleiden bij het bezoeken van familie, arts, etc. worden het vaakst overgenomen door familie (beiden bij 10% van de inwoners).

<b>Hebben anderen in de afgelopen 12 maanden huishoudelijke taken overgenomen in verband met gezondheidsproblemen of andere beperking?</b>					
	<b>Nee</b>	<b>Ja, familie</b>	<b>Ja, vrienden of kennissen</b>	<b>Ja, buurtbewoners</b>	<b>Ja, organisatie(s) (w.o. vrijwilligers)</b>
Persoonlijke verzorging of verpleegkundige hulp	94%	4%	0%	0%	1%
Huishoudelijke taken	84%	10%	2%	0%	4%
Begeleiding bij regelen van hulp en administratie	93%	5%	1%	0%	0%
Begeleiden bij het bezoeken van familie, arts etc.	88%	10%	1%	0%	0%

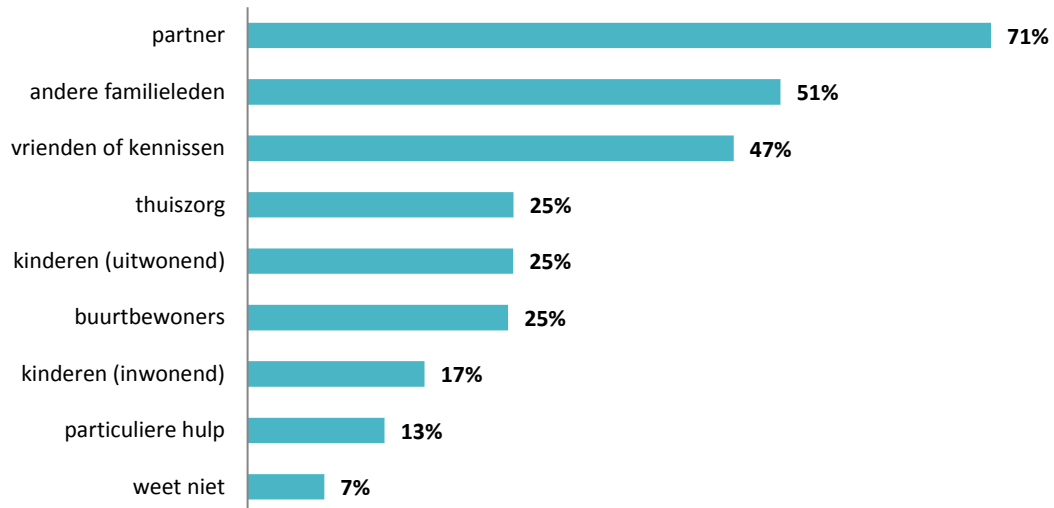
Opmerking: door afronding kan het zijn dat de percentages niet optellen tot 100%

Inwoners die zorg hebben ontvangen (van wie dan ook) hebben we gevraagd in hoeverre ze afhankelijk zijn van anderen voor hulp of zorg. Inwoners geven voornamelijk aan dat ze in lage mate afhankelijk zijn. Organisaties worden het vaakst (12%) genoemd als het gaat om (hoge mate van) afhankelijkheid (4 of hoger).

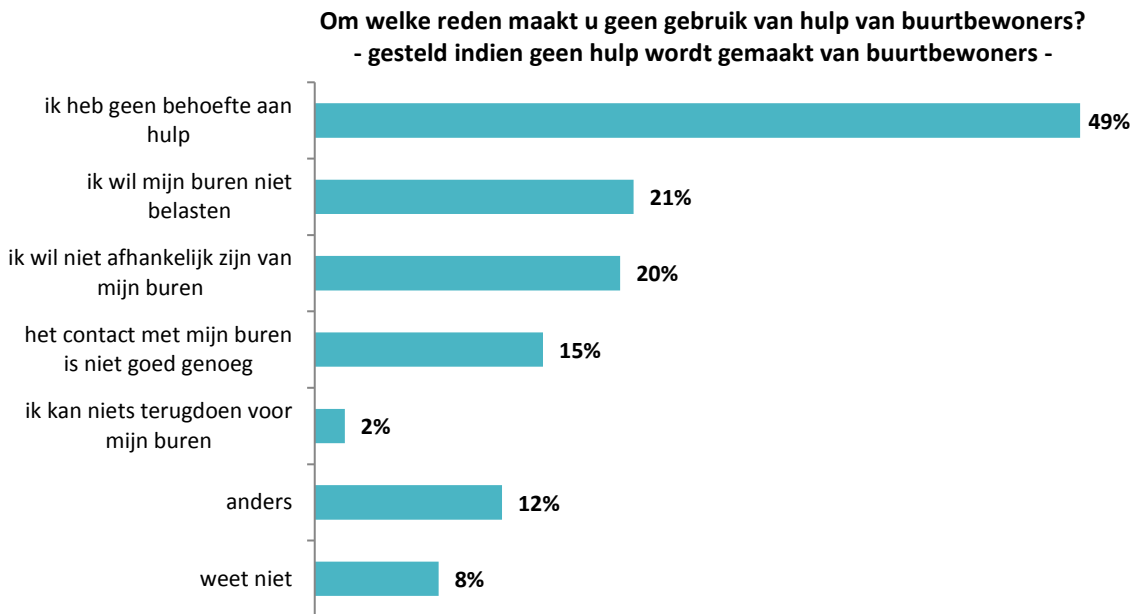


Een groot deel (71%) van de inwoners geeft aan dat hun partner in staat en bereid zou zijn om hulp of zorg te geven. Vrienden en kennissen (47%) en andere familieleden (51%) worden ook vaak genoemd als potentiële zorgverleners.

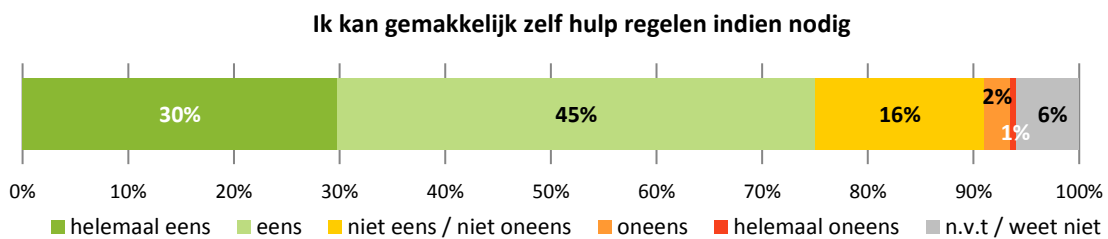
**Indien u gedurende meerdere weken hulp of zorg nodig heeft. Wie zouden in staat en bereid zijn deze te geven?**  
*Meerdere antwoorden mogelijk*



De inwoners die geen gebruik maken van burenhulp geven als reden aan dat ze geen behoefte aan hulp hebben (49%), niet afhankelijk willen zijn van burens (20%) en dat ze hun burens niet willen belasten (21%).

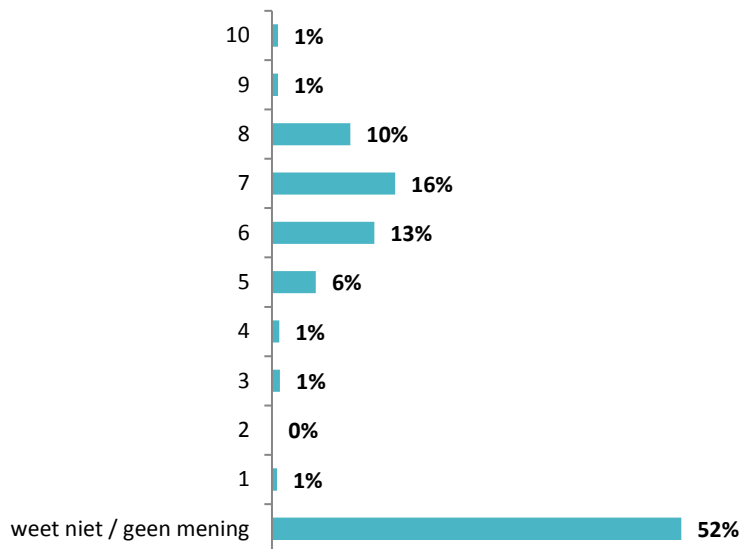


Driekwart van de inwoners is het (helemaal) eens met de stelling: "Ik kan gemakkelijk zelf hulp regelen indien nodig". Deze stelling is door 3% van de inwoners met (helemaal) oneens beantwoord.



Relatief veel inwoners kunnen geen antwoord geven op de vraag hoe ze de inspanningen van de gemeente waarderen om inwoners volledig te laten deelnemen aan de maatschappij. Een klein gedeelte (9%) van de inwoners geeft hiervoor een onvoldoende (een 5 of lager). Aan de andere kant geeft 41% een voldoende (een 6 of hoger). Het **gemiddelde** cijfer komt uit op een **6,6**.

**Hoe waardeert u de inspanningen van uw gemeente om inwoners volledig te laten deelnemen aan de maatschappij? Geef dit aan met een rapportcijfer van 1 (zeer slecht) tot en met 10 (zeer goed)**



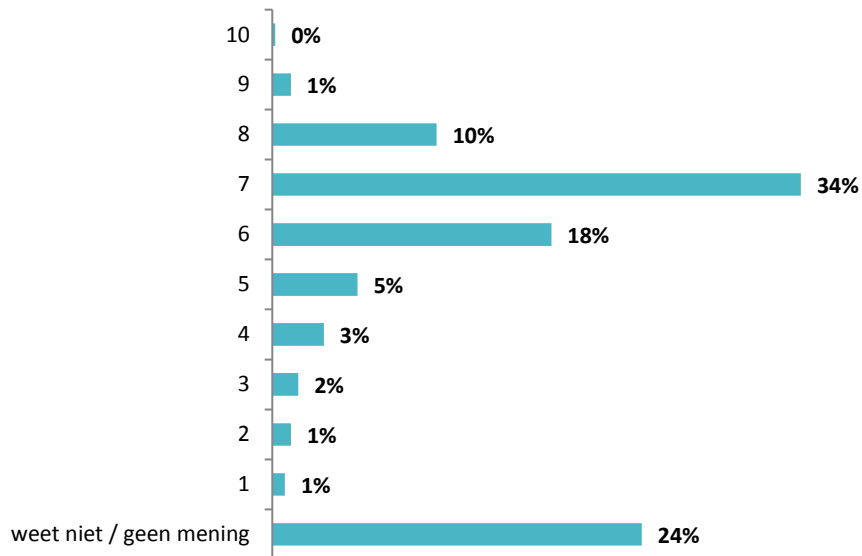
Vergelijking	Regio Utrecht	Vijfheerenlanden
Gemiddelde cijfer	6,9	6,6

De meest genoemde ideeën of initiatieven die de inwoners de gemeente willen meegeven zijn:

- Beter in kaart brengen wie er hulp nodig hebben.
- Meer gepersonaliseerde zorg verlenen (aangepast aan de inwoner).
- Mensen die hulp willen verlenen of klaar willen staan voor iemand in contact brengen met mensen die hulp nodig hebben of eenzaam zijn.
- Blijf als gemeente in (persoonlijk) contact met de inwoners.

Als laatste is de inwoners gevraagd hoe zij alle inspanningen van hun gemeente voor de inwoners waarderen. 63% van de inwoners geeft hiervoor een voldoende (6 of hoger). Het **gemiddelde** cijfer is een **6,4**.

**Hoe waardeert u alle inspanningen van uw gemeente voor haar inwoners? Geef dit aan met een rapportcijfer van 1 (zeer slecht) tot en met 10 (zeer goed)**



Vergelijking	Regio Utrecht	Vijfheerenlanden
Gemiddelde cijfer	6,7	6,4



## 5 BIJLAGE

### Weging respons

De respons is geanalyseerd naar *leeftijd en plaats*. Op basis van de werkelijke verdeling en de verdeling in de respons heeft een herweging plaatsgevonden. Bij het wegen van resultaten wordt aan elke persoon die mee heeft gedaan aan het onderzoek een gewicht toegekend. Personen in groepen die ondervertegenwoordigd zijn in de respons, krijgen een gewicht groter dan 1. Personen in oververtegenwoordigde groepen krijgen een gewicht kleiner dan 1. Personen waarvan geen achtergrondkenmerken beschikbaar zijn, hebben de weging 1 gekregen (geen herweging).

De weging is voor twee kenmerken (leeftijd en plaats) uitgevoerd, waardoor er per persoon een 'overall'-wegingsfactor wordt gehanteerd.

	Werkelijke verdeling	Verdeling in onderzoek	Wegingsfactor ( <i>werkelijke verdeling/verdeling onderzoek</i> )
<b>Leeftijd</b>			
18-29 jaar	18%	4%	4,35
30-39 jaar	15%	6%	2,48
40-54 jaar	25%	24%	1,04
55-64 jaar	17%	25%	0,65
65-74 jaar	15%	29%	0,5
75 jaar en ouder	11%	11%	0,99
<b>Plaats</b>			
Zederik	25%	24%	1,07
Leerdam	38%	54%	0,71
Vianen	36%	22%	1,62

Voor nadere uitleg over wegen van onderzoek verwijzen we naar de website van het CBS. U kunt daar zoeken op de uitgave "*Wegen als correctie voor non-respons – CBS*".

## Nauwkeurigheid van de resultaten

Als gevolg van non-respons heeft niet de gehele populatie (i.c. alle inwoners) aan het onderzoek deelgenomen. Hierdoor moet er bij de interpretatie van de resultaten rekening worden gehouden met nauwkeurigheidsmarges. De nauwkeurigheid van de resultaten wordt aangegeven met nauwkeurigheidsmarges die worden bepaald door:

1. Het aantal inwoners van de gemeente (circa 44.000 inwoners ouder dan 18 jaar).
2. De netto-respons (633 inwoners die de vragenlijst hebben ingevuld).
3. Het gevonden percentage (de uitkomst).
4. Het betrouwbaarheidsniveau (in dit geval wordt een betrouwbaarheidsniveau van 95% aangehouden, wat inhoudt dat er een kans van 95% is dat de resultaten uit het onderzoek correct zijn).

In de onderstaande tabel is weergegeven met welke marges rond de uitkomsten/resultaten rekening gehouden moet worden (uitgaande van de bovenstaande uitgangspunten en met de aanname dat de netto-respons representatief is voor de gehele populatie).

Netto-respons	Uitkomst 50%-50%	Uitkomst 75%-25%	Uitkomst 90%-10%
500	4,4%	3,8%	2,6%
633	3,9%	3,3%	2,3%
750	3,5%	3,1%	2,1%
1.000	3,1%	2,7%	1,8%

### Toelichting op de tabel

*Bij een netto-respons van bijvoorbeeld 'n = 633 inwoners', dient bij een onderzoeksuitkomst van bijv. '75% is positief' rekening gehouden te worden met het feit dat het werkelijke percentage zal liggen tussen: 71,7% (75% - 3,3%) en 78,3% (75% + 3,3%).*