



Burgerpeiling gemeente Haaksbergen

Waarstaatjegemeente.nl

Beleidsthema's

HET P^{ON}

Burgerpeiling gemeente Haaksbergen

Waarstaatjegemeente.nl

Beleidsthema's

Colofon

Het PON heeft dit onderzoek verricht in opdracht van gemeente Haaksbergen.



Auteur(s)

B. Koomen MSc

B. van Dalen MSc

L. Verhoeven MSc

PON publicatienummer

20-03 / 91115

Datum

januari 2020



© 2019 Het PON

Het auteursrecht van deze publicatie berust bij het PON. Gehele of gedeeltelijke overname van teksten is toegestaan, mits daarbij de bron wordt vermeld. Vermenigvuldiging en publicatie in een andere vorm dan dit rapport is slechts toegestaan na schriftelijke toestemming van het PON. Hoewel deze publicatie met de grootst mogelijke zorg is samengesteld, kan het PON geen enkele aansprakelijkheid aanvaarden voor eventuele fouten.

Meer informatie

www.hetpon.nl

Inhoudsopgave

1	Inleiding	1
1.1	De burgerpeiling in het kort	1
1.2	Nut en noodzaak van de burgerpeiling	1
1.3	Leeswijzer	2
2	Totaalbeeld gemeente Haaksbergen	3
2.1	Waardering per thema	3
2.2	Totaalbeeld naar achtergrondkenmerken	5
3	Woon- en leefklimaat	7
3.1	Stellingen over woon- en leefklimaat	7
3.2	Wonen in de buurt	11
3.3	Inzet voor de buurt	12
3.4	Veiligheid in de buurt	13
4	Relatie inwoner-gemeente	15
4.1	Stellingen over relatie inwoner-gemeente	15
5	Gemeentelijke dienstverlening	19
5.1	Stellingen over gemeentelijke dienstverlening	19
5.2	Contact met de gemeente	22
5.3	Digitale dienstverlening en communicatie	23
6	Zorg en Welzijn	25
6.1	Algehele gezondheid	25
6.2	Sociale contacten	26
6.3	Vrijwilligerswerk	27
6.4	Mantelzorg	29
6.5	Zelfredzaamheid	29
	Bijlage A. Onderzoeksverantwoording	31
	Bijlage B. Achtergrondkenmerken	33
	Bijlage C. Vragenlijst	37
	Bijlage D. Over het PON	51

1 Inleiding

1.1 De burgerpeiling in het kort

De burgerpeiling van Waarstaatjegemeente.nl geeft gemeenten inzicht in de oordelen van hun inwoners. VNG Realisatie heeft samen met een aantal gemeenten, de Vereniging voor Statistiek en Onderzoek (VSO) en diverse onderzoeksbureaus waaronder het PON hiervoor in 2013 een standaard ontwikkeld die uitgaat van verschillende maatschappelijke thema's.

De burgerpeiling wordt via een vragenlijst uitgezet onder inwoners van de gemeente. In de vragenlijst komen de volgende vier maatschappelijke thema's aan de orde:

- **Woon- en leefklimaat**
Het onderdeel Woon- en leefklimaat gaat in op betrokkenheid bij- en inzet voor de buurt en samenwerking en partnerschap met de gemeente.
- **Relatie inwoner-gemeente**
Het onderdeel Relatie inwoner-gemeente besteedt aandacht aan de netwerksamenleving en de veranderende rol van burger en overheid (doedemocratie).
- **Gemeentelijke dienstverlening**
Het onderdeel Gemeentelijke dienstverlening gaat over de dienstverlening van de gemeente.
- **Zorg en welzijn**
Het onderdeel Zorg en welzijn gaat in op de decentralisatie en de maatschappelijke veerkracht (vrijwilligerswerk, mantelzorg).

VNG Realisatie: 'de wereld van gemeenten is in beweging. Steeds meer groeit het besef dat gemeenten moeten aansluiten bij wat er buiten de gemeente gebeurt. Inwoners stellen andere eisen en samenwerken met partners wordt steeds vanzelfsprekender. De nieuwe standaard burgeronderzoek past hier goed bij. Het vernieuwde onderzoek sluit beter aan bij de ontwikkelingen waar gemeenten mee te maken hebben. De maatschappelijke thema's komen overeen met belangrijke thema's voor gemeentelijk beleid en bijvoorbeeld de begroting'.

1.2 Nut en noodzaak van de burgerpeiling

Inwoners zijn belangrijk omdat ze de leefbaarheid van een gemeente en de wijk waarin ze wonen het beste kunnen aangeven. Daarnaast zijn inwoners van belang voor de gemeente, omdat zij in steeds hogere mate verantwoordelijkheid voor elkaar nemen en voor hun omgeving. Initiatieven van inwoners en burgernetwerken helpen gemeenten maatschappelijke opgaven op te lossen. Hoe meer verantwoordelijkheid inwoners zelf nemen voor hun omgeving en hoe groter het zelfsturend vermogen, hoe kleiner de rol van

de gemeente kan worden. Dat vraagt dat de gemeente inwoners meer de ruimte geeft, faciliteert en samen met hen optrekt. De burgerpeiling geeft inzicht in de randvoorwaarden voor burgerparticipatie, de verschijningsvormen van maatschappelijke participatie, de behoeften in de samenwerkingsrelatie met de gemeente en de eigen zelfredzaamheid. De resultaten van de burgerpeiling bieden concrete aanknopingspunten voor handelingsperspectieven. Een groot voordeel van de burgerpeiling is de mogelijkheid voor gemeenten om op Waarstaatjegemeente.nl resultaten onderling te vergelijken en relaties te leggen met andere gegevens van gemeenten. Per thema zijn de subjectieve resultaten van de burgerpeiling naast objectieve gegevens (statistieken) van gemeenten gezet. Op basis van de analyses op Waarstaatjegemeente.nl kunnen gemeenten beleid onderbouwen, verder vormgeven of besluiten aan te passen.

1.3 Leeswijzer

In deze rapportage zijn de resultaten weergegeven van de burgerpeiling zoals die door het PON is uitgevoerd voor de gemeente Haaksbergen in de periode september tot en met november 2019. In hoofdstuk 2 komen de totaalresultaten aan de orde. In de vervolghoofdstukken bespreken we de resultaten per thema. In de bijlagen vindt u de onderzoeksverantwoording, de analyse van de resultaten naar achtergrondkenmerken en de gehanteerde vragenlijst.

Weergave stellingen per hoofdstuk

In de vragenlijst worden bij de thema's Woon- en leefklimaat, Relatie inwoner-gemeente en Gemeentelijke dienstverlening stellingen voorgelegd aan respondenten. Deze stellingen presenteren we telkens in een driedeling:

- 75% van de inwoners of meer is het (helemaal) eens met een stelling (= groen; positief).
- 50-75% van de inwoners is het (helemaal) eens met een stelling (= grijs; grijs gebied).
- 50% van de inwoners of minder is het (helemaal) eens met de stelling (= oranje; aandachtspunt).

Het thema 'Zorg en welzijn' bevat geen stellingen en derhalve ook geen tabellen met een driedeling.

Vergelijkingsgemeenten

In het rapport zijn de resultaten van de gemeente Haaksbergen vergeleken met andere gemeenten die in 2018 of 2019 aan de burgerpeiling hebben meegedaan en qua grootte (<25.000 inwoners) vergelijkbaar zijn met gemeente Haaksbergen. Ten tijde van verschijnen van dit rapport (december 2019) bevat de database van www.waarstaatjegemeente.nl de referentiegegevens van 25 andere gemeenten met <25.000 inwoners die in 2018 of 2019 meegedaan hebben aan de burgerpeiling. Dat zijn gemeenten: Bergeijk, Bloemendaal, Borsele, Brummen, Cuijk, Druten, Eersel, Elburg, Goirle, Grave, Heiloo, Hillegom, Kapelle, Lisse, Loon op Zand, Loppersum, Mill en Sint Hubert, Olst-Wijhe, Oostzaan, Ouder-Amstel, Oudewater, Rhenen, Weesp, West Maas en Waal, en Wormerland.

Opmerking bij de tabellen: door afrondingsverschillen komt het totaal in een tabel niet altijd exact op 100% uit maar soms op 99% en soms op 101%.

2 Totaalbeeld gemeente Haaksbergen

2.1 Waardering per thema

De vragenlijst is gebaseerd op vier maatschappelijke thema's. Binnen ieder thema worden diverse vragen gesteld. Het gaat daarbij zowel om gedragsvragen als om vragen naar het oordeel over bepaalde zaken. Binnen ieder thema wordt een vraag gesteld waarin inwoners hun totaaloordeel moeten geven. In onderstaande tabel zijn de resultaten van deze vragen naar totaaloordeel opgenomen. Het gaat om de volgende vragen¹:

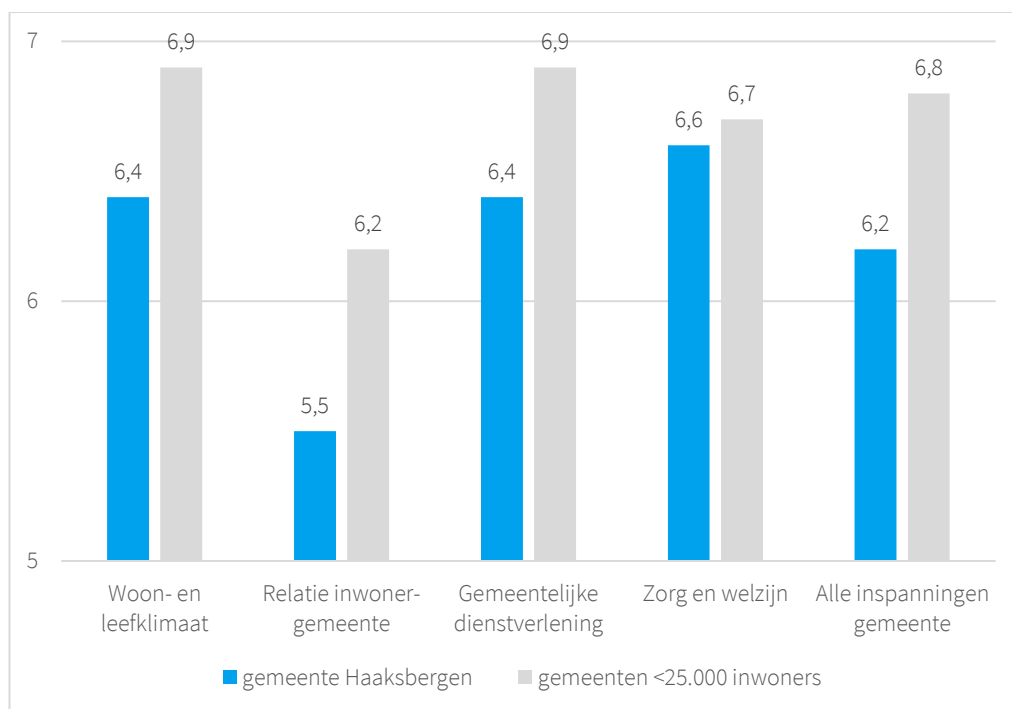
- **Woon- en leefklimaat:** Vraag 10: Hoe waardeert u de zorg van uw gemeente voor de woon- en leefomgeving?
- **Relatie inwoner-gemeente:** Vraag 20: Hoe waardeert u de wijze waarop uw gemeente inwoners en organisaties betreft bij (de uitvoering van) het beleid en de samenwerking zoekt?
- **Gemeentelijke dienstverlening:** Vraag 21: Hoe waardeert u - over het algemeen - de dienstverlening van uw gemeente?
- **Zorg en welzijn:** Vraag 53: Hoe waardeert u de inspanningen van uw gemeente om inwoners volledig te laten deelnemen aan de maatschappij?
- **Totale waardering gemeente:** Vraag 54: Hoe waardeert u alle inspanningen van uw gemeente voor haar inwoners?

Tabel 1 Totaaloordeel per thema

Thema's	n	gemiddeld cijfer (1-10)	Gemeenten <25.000 inwoners	< 5 %	6-7 %	8+ %	weet niet %
Woon- en leefklimaat <i>Vraag 12: Hoe waardeert u de zorg van uw gemeente voor de woon- en leefomgeving?</i>	534	6,4	6,9	19	53	22	6
Relatie inwoner-gemeente <i>Vraag 23: Hoe waardeert u de wijze waarop uw gemeente inwoners en organisaties betreft bij (de uitvoering van) het beleid en de samenwerking zoekt?</i>	439	5,5	6,2	32	41	5	22
Gemeentelijke dienstverlening <i>Vraag 24: Hoe waardeert u - over het algemeen - de dienstverlening van uw gemeente?</i>	519	6,4	6,9	17	58	17	8
Zorg en welzijn <i>Vraag 53: Hoe waardeert u de inspanningen van uw gemeente om inwoners volledig te laten deelnemen aan de maatschappij?</i>	328	6,6	6,7	10	35	14	41
Alle inspanningen gemeente <i>Vraag 54: Hoe waardeert u alle inspanningen van uw gemeente voor haar inwoners?</i>	435	6,2	6,8	19	47	13	21

¹ De gehele vragenlijst van de burgerpeiling vindt u in de bijlage van dit rapport.

Figuur 1 Totaaloordeel per thema – vergeleken met andere gemeenten



2.2 Totaalbeeld naar achtergrondkenmerken

Hieronder hebben we de totaaloordelen per thema uitgesplitst naar achtergrondkenmerken. Alleen daar waar zich significante verschillen tussen groepen voordoen, hebben we dat in de tekst vermeld.

Woon- en leefklimaat

De inwoners van de gemeente Haaksbergen waarderen de zorg van de gemeente voor de woon- en leefomgeving gemiddeld met een **6,4**. Inwoners tussen de 18 en 29 jaar waarderen het woon- en leefklimaat hoger dan gemiddeld (6,7). Inwoners die minder dan twee jaar woonachtig zijn in Haaksbergen waarderen dit thema hoger dan gemiddeld (6,9).

Relatie inwoner-gemeente

De inwoners van de gemeente Haaksbergen waarderen de relatie tussen inwoners en de gemeente gemiddeld met een **5,5**. Er zijn geen significante verschillen tussen groepen inwoners.

Opvallend is dat een groot aantal inwoners de vraag met 'weet niet' beantwoordt, namelijk 22%.

Gemeentelijke dienstverlening

De inwoners van de gemeente Haaksbergen waarderen de gemeentelijke dienstverlening met een **6,4**.

Vrouwen waarderen deze dienstverlening hoger (6,6) dan mannen (6,2). Inwoners met een gemiddeld inkomen waarderen deze dienstverlening hoger dan gemiddeld (6,7).

Zorg en welzijn

Het thema 'zorg en welzijn' wordt door de inwoners van de gemeente Haaksbergen beoordeeld met een **6,6**. Inwoners met een laag opleidingsniveau waarderen dit thema lager dan gemiddeld (6,1), evenals inwoners met een laag inkomen (6,1). Inwoners die twee tot vijf jaar woonachtig zijn in Haaksbergen waarderen dit thema hoger dan gemiddeld (7,0).

Ook hier is het opvallend dat een groot aantal inwoners (41%) de vraag met 'weet niet' heeft beantwoordt.

3 Woon- en leefklimaat

Onder het thema Woon- en leefklimaat vallen vragen en stellingen over de buurt waar men woont. Er wordt bijvoorbeeld gevraagd naar de omgang met de buurtbewoners, overlast, onderhoud en voorzieningen.

3.1 Stellingen over woon- en leefklimaat

In deze paragraaf laten we de uitkomsten zien van de verschillende stellingen over het woon- en leefklimaat. In paragraaf 3.2 komen de uitkomsten van de overige vragen die onder het thema Woon- en leefklimaat vallen aan de orde.

Tabel 2 Resultaten van stellingen en vragen over oordeel Woon- en leefklimaat (%)*

		n	(helemaal) eens	niet eens / niet oneens	(helemaal) oneens
(helemaal) eens 75% of meer van de inwoners	Basisonderwijs is voldoende nabij voor (mijn) kinderen	386	94	4	2
	Ik voel me thuis in deze buurt	568	91	7	2
	Buurtbewoners gaan op een prettige manier met elkaar om	569	84	12	4
	Winkels voor dagelijkse boodschappen zijn voldoende nabij	548	82	6	12
	In mijn buurt is voldoende groen	562	81	10	9
	Buurtbewoners zijn te vertrouwen	544	79	17	4
	In mijn buurt zijn weinig tot geen dingen kapot	554	79	14	8
	Ik zou niet zo snel weggaan uit deze buurt	557	76	14	10
(helemaal) eens 50% - 75% van de inwoners	Buurtbewoners staan altijd voor elkaar klaar	549	74	20	6
	Mijn buurt is schoon	564	67	20	13
	Straten, paden en trottoirs in mijn buurt zijn goed begaanbaar	564	63	15	22
	In mijn buurt is voldoende parkeergelegenheid	540	62	14	24
(helemaal) eens < 50% van de inwoners	Perken, plantsoenen en parken in mijn buurt zijn goed onderhouden	530	48	21	31
	Er wordt voldoende gedaan aan de leefbaarheid in mijn buurt	515	43	41	16
	De gemeente doet een beroep op de buurtbewoners om zelf een bijdrage te leveren aan leefbaarheid	450	30	36	34
	De gemeente betreft de buurt voldoende bij de aanpak van leefbaarheid	455	28	40	33
	De gemeente ondersteunt buurtinitiatieven op het gebied van leefbaarheid	404	25	48	27

* Vraag 2, vraag 3, vraag 8, vraag 10, vraag 13, vraag 16

Stellingen over woon- en leefklimaat – opvallende punten



75% of meer van de inwoners:

- vindt basisonderwijs voldoende nabij voor (hun) kinderen;
- voelt zich thuis in deze buurt;
- vindt dat buurtbewoners op een prettige manier met elkaar omgaan;
- vindt dat winkels voor dagelijkse boodschappen voldoende nabij zijn;
- vindt dat in hun buurt voldoende groen is;
- vindt dat buurtbewoners te vertrouwen zijn;
- vindt dat er in hun buurt weinig tot geen dingen kapot zijn;
- zou niet zo snel weggaan uit deze buurt.

50% tot 75% van de inwoners vindt dat:

- buurtbewoners altijd voor elkaar klaarstaan;
- hun buurt schoon is;
- straten, paden en trottoirs in hun buurt goed begaanbaar zijn;
- in hun buurt voldoende parkeergelegenheid is.



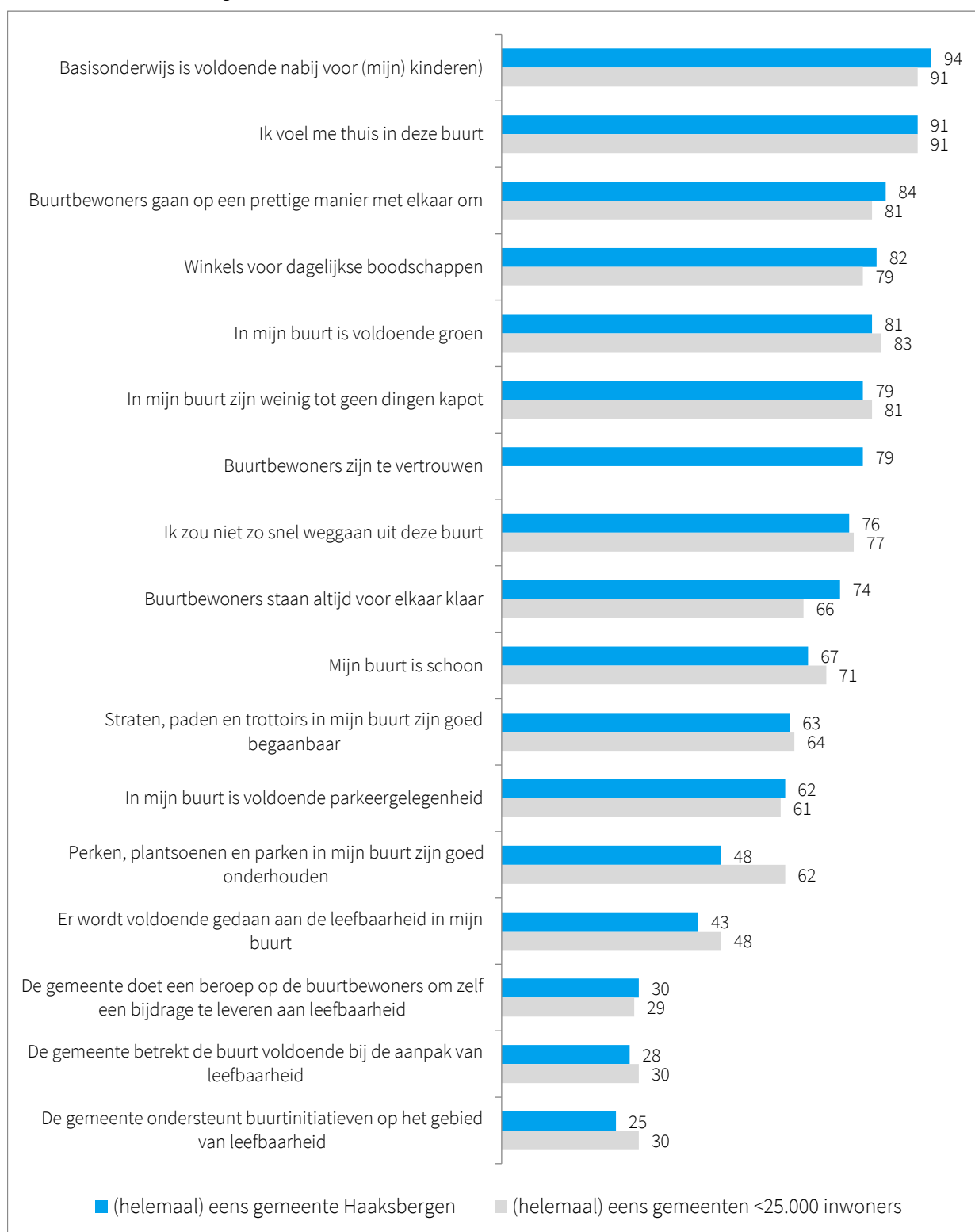
Minder dan 50% van de inwoners vindt dat:

- perken, plantsoenen en parken in hun buurt goed onderhouden zijn;
- er voldoende wordt gedaan aan de leefbaarheid in hun buurt;
- de gemeente een beroep doet op de buurtbewoners om zelf een bijdrage te leveren aan leefbaarheid;
- de gemeente de buurt voldoende betreft bij de aanpak van leefbaarheid;
- de gemeente buurtinitiatieven op het gebied van leefbaarheid ondersteunt.

Voor de onderste vier stellingen geldt dat een relatief grote groep inwoners [niet eens/niet oneens] antwoordt, dit zou kunnen betekenen dat deze groep inwoners geen duidelijke mening over dit thema heeft of hier onvoldoende kennis van of zicht op heeft.

Vergelijking met referentiegemeenten

Figuur 2 Resultaten van stellingen en vragen over oordeel woon- en leefklimaat (%) – vergeleken met andere gemeenten



Stellingen over voorzieningen in de gemeente

Tabel 3 Resultaten van stellingen en vragen over oordeel Woon- en leefklimaat (%) *

		n	(zeer) tevreden	niet tevreden/ niet ontevreden	(zeer) ontevreden
(zeer) tevreden 75% of meer van de inwoners	(Gezondheids-) zorgvoorzieningen	540	87	9	4
	Sportvoorzieningen	484	83	12	4
(zeer) tevreden 50% - 75% van de inwoners	Speelvoorzieningen	393	65	21	14
	Openbaar vervoer	484	62	23	15
	Welzijnsvoorzieningen	396	54	33	13
(zeer) tevreden < 50% van de inwoners	Geen van de stellingen valt in deze categorie.				

* Vraag 17.

Stellingen over voorzieningen in de gemeente – opvallende punten



75% of meer van de inwoners is tevreden over:

- (gezondheids-)zorgvoorzieningen
- sportvoorzieningen

50% tot 75% van de inwoners is tevreden over:

- speelvoorzieningen
- openbaar vervoer
- welzijnsvoorzieningen

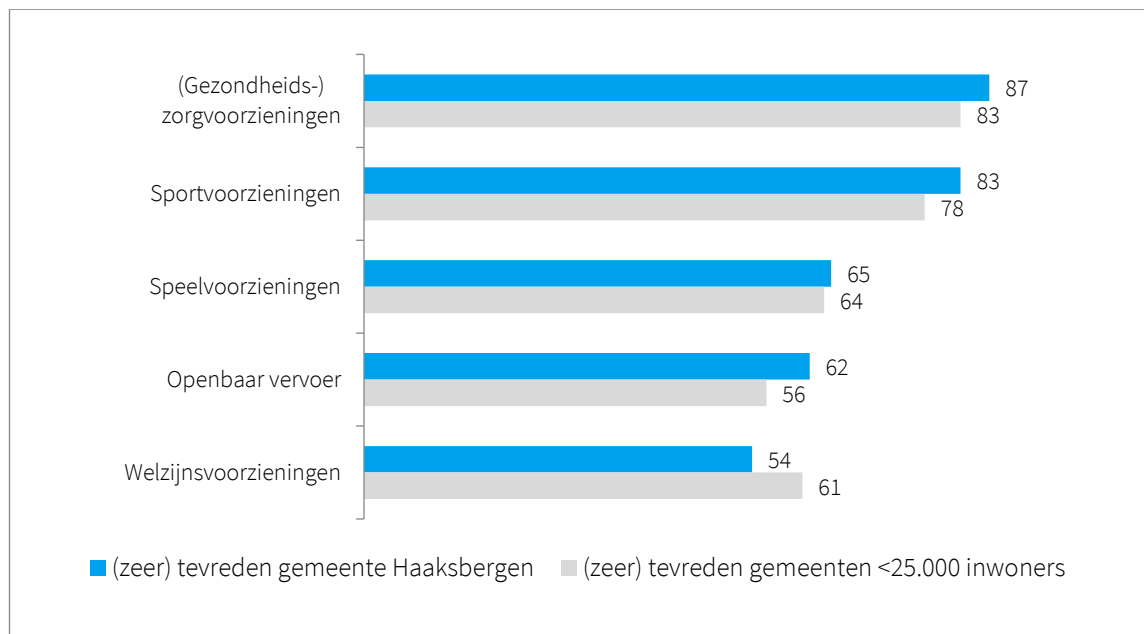


Minder dan 50% van de inwoners is tevreden over:

Geen van de stellingen valt in deze categorie.

Vergelijking met referentiegemeente

Figuur 3 Resultaten van stellingen over voorzieningen – Woon- en leefklimaat (%) – vergeleken met andere gemeenten



3.2 Wonen in de buurt

Tabel 4 Vraag 1: Hoe prettig vindt u het om in uw buurt te wonen? (n = 575)

	Gemeente Haaksbergen	Gemeenten <25.000 inwoners
Rapportcijfer (1-10)	8,1	8,1

Tabel 5 Vraag 4: Voelt u zich betrokken bij de mensen die in uw buurt wonen? (n = 566) (%)

	Gemeente Haaksbergen	Gemeenten <25.000 inwoners
Ja, bij bijna iedereen	15	Geen referentiegegevens beschikbaar*
Ja, bij de meeste wel	37	
Bij sommigen wel, bij sommigen niet	39	
Nee, bij de meeste mensen niet	5	
Nee, bij vrijwel niemand	3	

* Deze vraag is sinds 2019 opgenomen in de vragenlijst, maar maakt nog geen onderdeel uit in de database.

Tabel 6 Vraag 6: In welke mate ervaart u overlast van buurtbewoners? (n = 568) (%)

	Gemeente Haaksbergen	Gemeenten <25.000 inwoners
Heel veel	0	1
Veel	3	5
Niet veel, niet weinig	16	18
Weinig	29	29
Nauwelijks tot geen	52	48

Respondenten beoordelen hun woongenot met een ruime voldoende, een 8,1. Ruim de helft van de inwoners van Haaksbergen voelt zich bij (bijna) iedereen in de buurt betrokken (52%). Vrijwel niemand ervaart (veel) overlast van buurtbewoners. Voor 3% is dat wel het geval.

3.3 Inzet voor de buurt

Tabel 7 Vraag 14: In welke mate heeft u zich in de afgelopen 12 maanden ingezet voor de leefbaarheid in uw buurt? (n = 565) (%)

	Gemeente Haaksbergen	Gemeenten <25.000 inwoners
Intensief	6	11
Incidenteel	57	89
(Vrijwel) nooit	37	

Tabel 8 Vraag 15: Zou u zich in de nabije toekomst actief willen (blijven) inzetten voor uw buurt? (n = 459) (%)

	Gemeente Haaksbergen	Gemeenten <25.000 inwoners
Ja, zeker	21	23
Ja, misschien	62	59
Nee	17	19

6% van de respondenten heeft zich in de afgelopen 12 maanden intensief ingezet voor de leefbaarheid in de buurt, 57% van respondenten incidenteel. Ruim een vijfde wil zich in de nabije toekomst zeker hiervoor inzetten, 62% wil dit misschien doen. Kortom, er is veel potentieel onder de respondenten om zich in te zetten voor de buurt.

3.4 Veiligheid in de buurt

Tabel 9 Vraag 9: Is uw buurt de afgelopen jaren vooruit gegaan, achteruit gegaan of gelijk gebleven? (n = 536) (%)

	Gemeente Haaksbergen	Gemeenten <25.000 inwoners
Duidelijk vooruitgegaan	3	4
Enigszins vooruitgegaan	10	14
Niet vooruit- of achteruitgegaan	64	64
Enigszins achteruitgegaan	19	14
Duidelijk achteruitgegaan	3	6

Tabel 10 Vraag 5: Voelt u zich veilig in uw buurt? (n = 573) (%)

	Gemeente Haaksbergen	Gemeenten <25.000 inwoners
Ja, altijd	37	38
Ja, meestal	54	53
Soms wel, soms niet	8	9
Nee, meestal niet	1	1
Nee, (vrijwel) nooit	0	0

Tabel 11 Vraag 7: Hoe vaak heeft u te maken met onveilige verkeerssituaties in uw buurt? (n = 569) (%)

	Gemeente Haaksbergen	Gemeenten <25.000 inwoners
Vaak	15	19
Soms	31	37
Zelden	25	24
(Vrijwel) nooit	29	22

Ruim een vijfde van de respondenten vindt dat de buurt in de afgelopen jaren er een beetje tot veel op achteruit gegaan is, 13% vindt juist dat de buurt vooruitgegaan is. De meeste mensen (64%) geven aan dat er noch van vooruitgang noch van achteruitgang sprake was.

Met de veiligheid in de buurt is het goed gesteld, ruim negen van de tien respondenten voelt zich meestal of altijd veilig, 9% voelt zich wel eens onveilig. Als het gaat om verkeersveiligheid zien we dat 15% van de inwoners vaak onveilige verkeerssituaties meemaakt en 31% soms.

4 Relatie inwoner-gemeente

Onder dit thema vallen vragen en stellingen over de relatie tussen inwoners en de gemeente. Er komen vragen aan bod over het bestuur van de gemeente, de communicatie door de gemeente en de manier waarop inwoners betrokken worden bij gemeentelijk beleid.

4.1 Stellingen over relatie inwoner-gemeente

Tabel 12 Resultaten van stellingen en vragen over oordeel Relatie inwoner - gemeente (%)*

		n	(heel) veel	niet veel / niet weinig	nauwelijks tot geen
(heel) veel < 50% van de inwoners	Hoeveel vertrouwen heeft u in de manier waarop uw gemeente wordt bestuurd?	516	6	31	62

* Vraag 18.

Tabel 13 Resultaten van stellingen en vragen over oordeel Relatie inwoner - gemeente (%)*

		n	(helemaal) eens	niet eens / niet oneens	(helemaal) oneens
(helemaal) eens < 50% van de inwoners	Inwoners en organisaties krijgen voldoende ruimte om ideeën en initiatieven te realiseren	417	24	47	29
	De gemeente houdt voldoende toezicht op het handhaven van regels	492	17	41	43
	De gemeente betreft inwoners voldoende bij haar plannen, activiteiten en voorzieningen	484	14	40	46
	De gemeente stelt zich flexibel op als dat nodig is	448	13	39	48
	De gemeente luistert naar de mening van haar inwoners	488	10	39	52
	De gemeente doet wat ze zegt	488	7	41	53

* Vraag 19, vraag 20, vraag 21.

Stellingen over relatie inwoner-gemeente – opvallende punten



75% of meer van de inwoners:

Geen van de stellingen valt in deze categorie.

50% tot 75% van de inwoners:

Geen van de stellingen valt in deze categorie.



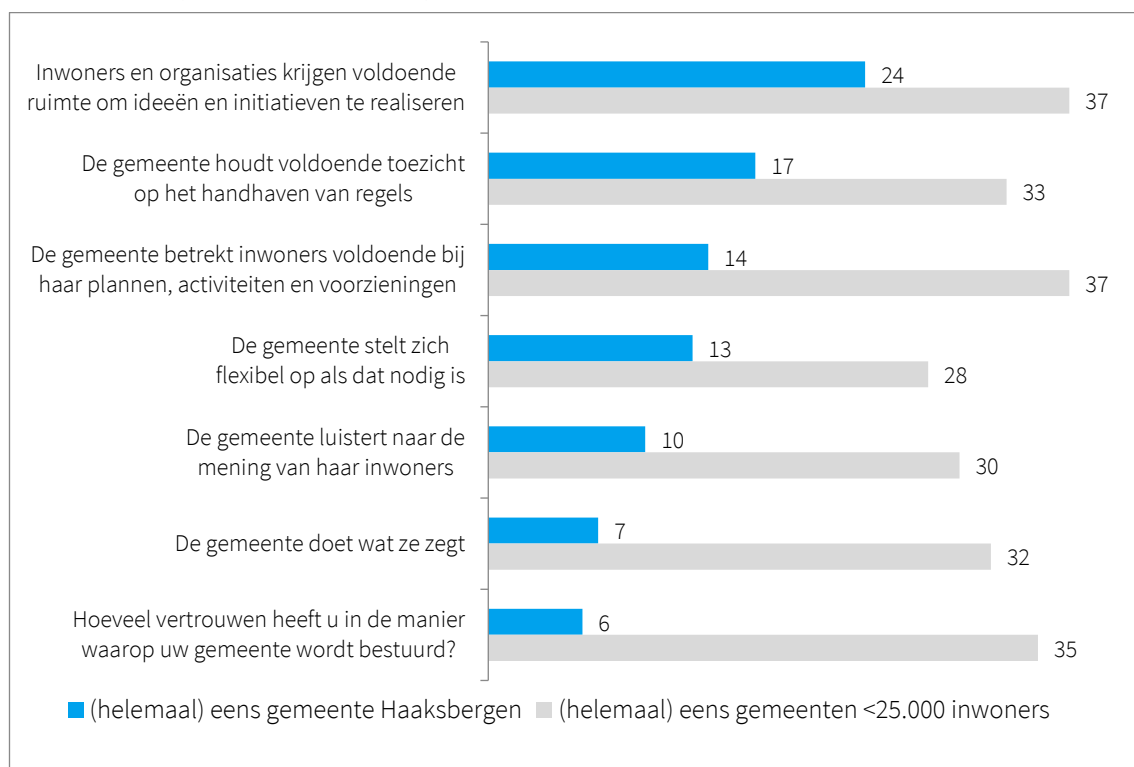
Minder dan 50% van de inwoners:

- Vindt dat inwoners en organisaties voldoende ruimte krijgen om ideeën en initiatieven te realiseren;
- Vindt dat de gemeente voldoende toezicht houdt op het handhaven van regels;
- Vindt dat de gemeente inwoners voldoende betreft bij haar plannen, activiteiten en voorzieningen;
- Vindt dat de gemeente zich flexibel opstelt als dat nodig is;
- Vindt dat de gemeente luistert naar de mening van haar inwoners;
- Vindt dat de gemeente doet wat ze zegt;
- Heeft veel vertrouwen in de manier waarop hun gemeente bestuurd wordt.

Ook voor deze stellingen geldt dat dat een relatief grote groep inwoners [niet eens/niet oneens] antwoordt, dit zou kunnen betekenen dat deze groep inwoners geen duidelijke mening over dit thema heeft of hier onvoldoende kennis van of zicht op heeft.

Vergelijking met referentiegemeente

Figuur 4 Resultaten van stellingen Relatie inwoner-gemeente (%) - vergeleken met andere gemeenten



5 Gemeentelijke dienstverlening

Onder dit thema vallen vragen en stellingen over de dienstverlening van uw gemeente. Vragen gaan onder andere over de wijze waarop inwoners in de afgelopen 12 maanden contact hebben gehad met de gemeente, de dienstverlening via digitale faciliteiten en de communicatie en voorlichting van de gemeente.

5.1 Stellingen over gemeentelijke dienstverlening

In deze paragraaf laten we de resultaten zien van de verschillende stellingen over het thema Gemeentelijke dienstverlening. In paragraaf 5.2 beschrijven we de uitkomsten van de overige vragen die onder het thema Gemeentelijke dienstverlening vallen.

Tabel 14 Resultaten van stellingen en vragen over oordeel Gemeentelijke dienstverlening (%)*

		n	(helemaal) eens	niet eens / niet oneens	(helemaal) oneens
(helemaal) eens 75% of meer van de inwoners	<i>Geen van de stellingen valt in deze categorie.</i>				
(helemaal) eens 50% - 75% van de inwoners	Ik kreeg uiteindelijk wat ik wilde	297	73	12	15
	De medewerker heeft zelf mijn vraag zo goed mogelijk beantwoord	290	72	16	12
	De tijd die de afhandeling in beslag nam was acceptabel	305	72	13	15
	De medewerker toonde zich verantwoordelijk om daadwerkelijk tot een oplossing te komen	293	72	12	15
	Ik vond het aanvragen of voorleggen gemakkelijk	302	71	21	8
	Ik kan gemakkelijk aan de benodigde gemeentelijke informatie komen	531	71	20	8
	De ontvangen en/of beschikbare informatie was juist en volledig	301	71	19	10
	De medewerker was voldoende deskundig	285	70	17	13
	De medewerker kon zich goed inleven	265	65	18	17
	De gemeente gebruikt heldere taal	507	55	33	12
	Ik werd voldoende op de hoogte gesteld of gehouden van het verloop van de afhandeling	285	62	18	20
	De medewerker bood de ruimte om mee te denken	247	61	19	20
(helemaal) eens <50% van de inwoners	De medewerker verraste mij aangenaam met de service die hij/zij verleende	264	39	34	27

* vraag 32, vraag 33, vraag 34, vraag 35, en alleen respondenten die de afgelopen 12 maanden contact hebben gehad met de gemeente Haaksbergen (n = 553).

Stellingen over gemeentelijke dienstverlening – opvallende punten



75% of meer van de inwoners:

Geen van de stellingen valt in deze categorie.

50% tot 75% van de inwoners:

- Kreeg uiteindelijk wat zij wilden;
- Vindt dat de medewerker zelf hun vraag zo goed mogelijk beantwoord heeft;
- Vindt dat de tijd die de afhandeling in beslag nam acceptabel was;
- Vindt dat de medewerker zich verantwoordelijk toonde om daadwerkelijk tot een oplossing te komen;
- Vindt het aanvragen of voorleggen gemakkelijk;
- Kon gemakkelijk aan de benodigde gemeentelijke informatie komen;
- Vindt dat de ontvangen en/of beschikbare informatie juist en volledig was;
- Vindt dat de medewerker voldoende deskundig was;
- Vindt dat de medewerker zich goed kon inleven;
- Vindt dat de gemeente heldere taal gebruikt;
- Vindt dat zij voldoende op de hoogte werd gesteld of gehouden van het verloop van de afhandeling;
- Vindt dat de medewerker de ruimte bood om mee te denken.

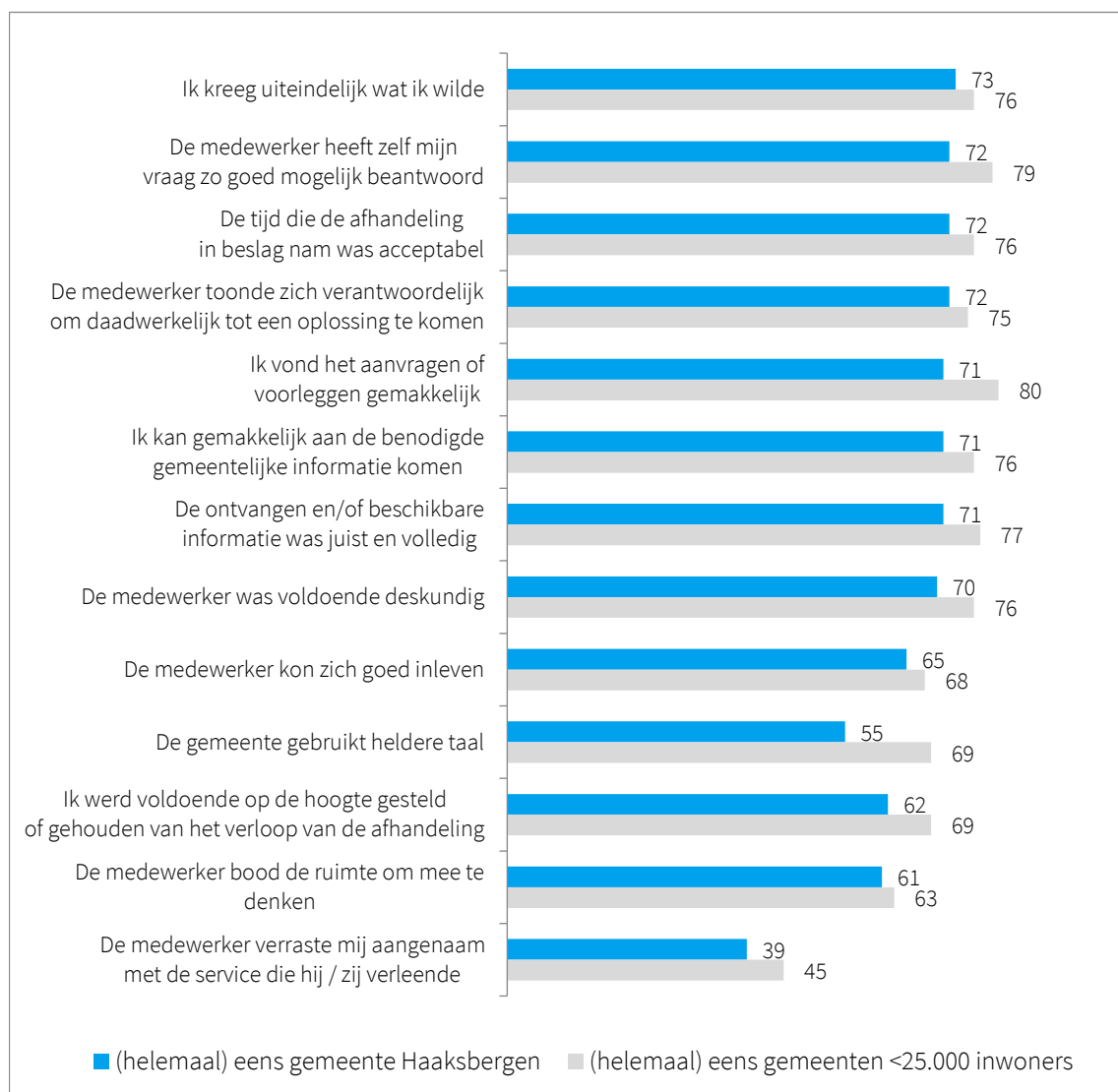


Minder dan 50% van de inwoners vindt:

- Dat de medewerker hem of haar aangenaam verraste met de service die hij/zij verleende.

Vergelijking met referentiegemeente

Figuur 5 Resultaten van stellingen Gemeentelijke dienstverlening (%) - vergeleken met andere gemeenten



5.2 Contact met de gemeente

Tabel 15 Vraag 26: Heeft u de afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente? (n = 553) (%)

	Gemeente Haaksbergen	Gemeenten <25.000 inwoners
Ja	65	70
Nee	35	30

Tabel 16 Vraag 27: Op welke wijze heeft u contact gehad met de gemeente?* (n = 349) (%) (meerdere antwoorden mogelijk)

	Gemeente Haaksbergen	Gemeenten <25.000 inwoners
Balie	70	64
Internet	36	36
Telefoon	30	33
E-mail	24	26
Overig persoonlijk contact	14	16
Post	13	12
Wijkteam/huisbezoek	4	-
Sociale media	1	2

* Alleen respondenten die de afgelopen 12 maanden contact hebben gehad met de gemeente.

Extra vragen gemeente Haaksbergen

De gemeente Haaksbergen heeft een aantal maatwerkvragen aan burgerpeiling toegevoegd over het bezoeken van de gemeente Haaksbergen op afspraak.

Tabel 17 Vraag 28: Wat vindt u ervan dat u de gemeente Haaksbergen op afspraak kunt bezoeken? (n = 364) (%)

	Gemeente Haaksbergen
Ik vind dit goed	57
Ik vind dit niet goed	23
Het maakt mij niets uit	20

Tabel 18 Vraag 29: Heeft u gebruik gemaakt van de mogelijkheid om voorafgaande aan uw bezoek een afspraak te maken? (n = 286) (%)

	Gemeente Haaksbergen
Ja, ik heb een afspraak gemaakt via de telefoon	18
Ja, ik heb een afspraak gemaakt via de website	44
Ja, ik heb een afspraak gemaakt aan de publieksbalie	19
Nee, en ik was niet op de hoogte van deze mogelijkheid	9
Nee, maar ik was wel op de hoogte van deze mogelijkheid	11

* Alleen respondenten die de afgelopen 12 maanden de gemeente hebben bezocht.

Tabel 19 Vraag 30: Welk rapportcijfer geef u voor de mogelijkheid om vooraf een afspraak te maken (n = 270)

	Gemeente Haaksbergen
Rapportcijfer (1-10)	7,0

Tabel 20 Vraag 31: In hoeverre bent u het eens of oneens met onderstaande stellingen? (%)

	n	(helemaal) eens	niet eens / niet oneens	(helemaal) oneens
Het is gemakkelijk om een afspraak te maken met de gemeente	258	73	19	8
Ik ben tevreden over de tijdstippen waaruit ik kon kiezen voor deze afspraak	245	63	20	17

5.3 Digitale dienstverlening en communicatie

Tabel 21 Vraag 25: Hoe waardeert u de dienstverlening via de digitale faciliteiten van de gemeente? (n = 438)

	Gemeente Haaksbergen	Gemeenten <25.000 inwoners
Rapportcijfer (1-10)	6,5	7,0

Tabel 22 Vraag 36: Hoe waardeert u de communicatie en voorlichting vanuit de gemeente? (n = 503)

	Gemeente Haaksbergen	Gemeenten <25.000 inwoners
Rapportcijfer (1-10)	6,3	6,7

Bijna twee derde (65%) van de respondenten heeft in de afgelopen maanden contact gehad met de gemeente. Dit contact verliep voornamelijk via de balie (70%), via internet (36%), telefonisch (30%) of via e-mail (24%).

De meerderheid van de inwoners vindt het goed dat zij de gemeente Haaksbergen op afspraak kunnen bezoeken (57%), 23% vindt dit niet goed en een vijfde heeft hier geen mening over. Ongeveer acht op de tien respondenten hebben voorafgaand aan het bezoek aan het gemeentehuis een afspraak gemaakt. Deze afspraken werden het vaakst via de website gemaakt (44%). 9% geeft aan voorafgaand geen afspraak te hebben gemaakt en hier ook niet van op de hoogte was, 11% was wel op de hoogte van de mogelijkheid maar heeft geen afspraak voorafgaand aan het bezoek gemaakt. De respondenten beoordelen de mogelijkheid om een afspraak te maken met een ruime voldoende, namelijk een 7,0. Bijna drie kwart van de respondenten vond het gemakkelijk om een afspraak te maken met de gemeente (73%). 63% van de respondenten geeft aan (zeer) tevreden te zijn over de beschikbare tijdstippen voor de afspraak, 17% was hierover (zeer) ontevreden.

De digitale dienstverlening vanuit de gemeente wordt beoordeeld met een 6,5, de communicatie en voorlichting vanuit de gemeente krijgt een 6,3.

6 Zorg en Welzijn

Onder het thema Zorg en Welzijn vallen vragen en stellingen over de gezondheid van de inwoners en de mogelijkheden die zij hebben om deel te nemen aan het maatschappelijk leven. Ook gaat het hier om vrijwilligerswerk, zorg aan een hulpbehoevende naaste en om zorgvoorzieningen.

6.1 Algehele gezondheid

Tabel 23 Vraag 40: Kunt u aangeven in hoeverre onderstaande aspecten uw mogelijkheden beperken om aan het maatschappelijk leven deel te nemen? (%)

	n	nauwelijks tot geen belemmering		lichte belemmering		matige belemmering		ernstige belemmering	
		Gemeente Haaksbergen	Gemeenten <25.000 inwoners	Gemeente Haaksbergen	Gemeenten <25.000 inwoners	Gemeente Haaksbergen	Gemeenten <25.000 inwoners	Gemeente Haaksbergen	Gemeenten <25.000 inwoners
(Algemene) lichamelijke gezondheid	498	72	70	16	17	10	10	3	4
Fysiek functioneren	498	74	70	15	17	8	9	3	4
Geestelijke gezondheid	482	87	87	8	8	3	4	1	2
Taal/cultuur	478	96	94	2	4	1	2	0	1
Financieel	485	79	79	13	13	5	6	2	3
Gevoel 'er niet bij te horen'/'niet thuis te voelen'	467	88	84	10	11	2	4	1	1
Anders	174	94	92	3	4	2	3	1	2

13% van de respondenten geeft aan een matige tot ernstige belemmering te ervaren in hun algemene lichamelijke gezondheid. 11% ervaart matige tot ernstige belemmering in hun fysiek functioneren. Dit beperkt hun mogelijkheden om aan het maatschappelijke leven deel te nemen. 7% geeft aan zich op financieel vlak belemmert te voelen om aan het maatschappelijke leven deel te nemen.

Tabel 24 Vraag 38: Hoe tevreden bent u momenteel – over het geheel genomen – met uw leven? (n = 550)

	Gemeente Haaksbergen	Gemeenten <25.000 inwoners
Rapportcijfer (1-10)	7,9	8,0

Tabel 25 Vraag 39: Welk cijfer geeft u – over het algemeen genomen – uw gezondheid? (n = 556)

	Gemeente Haaksbergen	Gemeenten <25.000 inwoners
Rapportcijfer (1-10)	7,8	7,7

6.2 Sociale contacten

Tabel 26 Vraag 41: Vindt u dat u voldoende contacten heeft met andere mensen? (n = 556) (%)

	Gemeente Haaksbergen		Gemeenten <25.000 inwoners
Ja, zeker	83	83	80
Ja, maar ik zou wel wat meer willen	14	17	20
Nee, te weinig	4		

Tabel 27 Vraag 42: Voelt u zich wel eens eenzaam? (n = 558) (%)

	Gemeente Haaksbergen		Gemeenten <25.000 inwoners
(vrijwel) Nooit	69	89	85
Zelden	20		
Soms	10	11	15
Vaak	2		

Tabel 28 Vraag 43: Hoe vaak sport of beweegt u intensief?* (n = 563) (%)

	Gemeente Haaksbergen
1 maal per week (of vaker)	73
1 maal per 2 weken	4
1 maal per maand	1
Wel eens	14
Nooit	8

* Deze vraag is in 2019 nieuw toegevoegd aan de burgerpeiling. Over deze vraag zijn nog geen referentiegegevens beschikbaar.

Ruim acht op de tien inwoners van Haaksbergen vindt dat zij voldoende contacten hebben met andere mensen. 17% heeft behoefte aan meer contact met andere mensen. 11% voelt zich soms tot vaak eenzaam. Bijna drie kwart van de respondenten sport of beweegt minimaal één keer per week intensief (73%). 8% van de respondenten geeft aan nooit intensief te sporten of bewegen.

6.3 Vrijwilligerswerk

Tabel 29 Vraag 45: In welke mate heeft u zich de afgelopen 12 maanden ingezet voor anderen en/of maatschappelijke doelen? (%)

	n	Intensief	Incidenteel	(vrijwel) Nooit	[intensief/ incidenteel] Gemeente Haaksbergen	[intensief/ incidenteel] Gemeenten <25.000 inwoners
Zorg aan een hulpbehoevende naaste (mantelzorg)	513	15	32	52	48	46
Hulp aan bureu	518	4	66	30	70	69
Aandacht voor bureu in een zorgwekkende situatie	521	4	40	57	43	38
Vrijwilligerswerk	539	23	27	50	50	44

Tabel 30 Vraag 44: In welke van onderstaande verenigingen bent u de afgelopen 12 maanden actief geweest? (n = 562) (%) (meerdere antwoorden mogelijk)

	Gemeente Haaksbergen	Gemeenten <25.000 inwoners
Sportvereniging	50	49
Overige (vrijtijds)vereniging	18	28
Gezelligheidsvereniging	11	21
Religieuze of maatschappelijke vereniging	9	22
Culturele vereniging	9	14
Ik ben niet actief (geweest) in het verenigingsleven	33	35

Tabel 31 Vraag 46: Wilt u in de nabije toekomst vrijwilligerswerk (blijven) doen? (n = 467) (%)

	Gemeente Haaksbergen	Gemeenten <25.000 inwoners
Ja, zeker	33	33
Ja, misschien	42	37
Nee	26	31

Tabel 32 Vraag 47: Wat is de reden om geen vrijwilligerswerk te doen?* (n = 195) (%) (meerdere antwoorden mogelijk)

	Gemeente Haaksbergen	Gemeenten <25.000 inwoners
Tijdsgebrek/te druk	74	64
Geen interesse/behoefte	16	21
Gezondheid	11	15
Anders	10	11
Weet niet wat voor vrijwilligerswerk ik kan doen	8	7
Weet niet hoe ik aan vrijwilligerswerk kan komen	4	3
Kan geen geschikt vrijwilligerswerk vinden	2	2

*Alleen respondenten die aangegeven hebben geen vrijwilligers werk te willen (blijven) doen in de nabije toekomst.

Tabel 33 Vraag 48: Welke vormen van burenhulp bent u bereid te verlenen? We bedoelen hiermee hulp uit eigen beweging of als het u gevraagd wordt door een buurtbewoner. (n = 557) (meerdere antwoorden mogelijk) (%)

	Gemeente Haaksbergen	Gemeenten <25.000 inwoners
Oogje in het zeil houden	76	75
Hulp bij boodschappen	56	54
Helpen bij vervoer	53	45
Klusjes in of rond het huis	36	30
Ondersteuning bij een aanvraag, administratie of computer	28	29
Opvangen van kinderen	28	22
Huis schoonhouden of koken	10	8
Medicijnen toedienen of persoonlijke verzorging	8	9
Anders	5	7
Geen, ik kan wegens omstandigheden geen burenhulp geven	8	8
Geen, ik wil geen burenhulp geven	4	5

De helft van de respondenten heeft in de afgelopen 12 maanden vrijwilligerswerk verricht. 48% heeft mantelzorg verleend, 70% heeft hulp aan burenhulp verleend en 43% heeft aandacht gehad voor burenhulp in een zorgwekkende situatie.

Circa twee derde van de respondenten is in de afgelopen 12 maanden actief geweest in het verenigingsleven, de meesten binnen een sportvereniging.

Drie kwart van de respondenten wil in de nabije toekomst (misschien) vrijwilligerswerk (blijven) doen. Van de respondenten die geen vrijwilligerswerk doen is voor 74% de belangrijkste reden tijdsgebrek, dat zij te druk zijn.

Wanneer we inwoners vragen welke vormen van burenhulp zij bereid zijn te verlenen, scoren 'oogje in het zeil houden' (76%), 'hulp bij boodschappen' (56%) en 'helpen bij vervoer' (53%) het hoogste. 4% geeft aan geen burenhulp te willen geven en 8% geeft aan dit door omstandigheden niet te kunnen geven.

6.4 Mantelzorg

Tabel 34 Vraag 49: In welke mate voelt u zich belemmerd in uw dagelijkse activiteiten/bezigheden door het geven van zorg aan een hulpbehoevende naaste (mantelzorg)?* (n = 157) (%)

	Gemeente Haaksbergen		Gemeenten <25.000 inwoners
(vrijwel) Nooit	31	61	65
Zelden	30		
Soms	30	39	35
Vaak	10		

*Alleen respondenten die aangegeven hebben in de afgelopen 12 maanden mantelzorg te hebben verleend.

Tabel 35 Vraag 51: Wanneer u hulp of zorg nodig heeft, kunt u dan terugvallen op... (%)

	n	Ja, zeker		Ja, waarschijnlijk		Nee	
		Gemeente Haaksbergen	Gemeenten <25.000 inwoners	Gemeente Haaksbergen	Gemeenten <25.000 inwoners	Gemeente Haaksbergen	Gemeenten <25.000 inwoners
Familie	531	77	71	17	22	6	8
Vrienden of kennissen	469	60	50	31	41	9	10
Mensen in de buurt	443	38	32	49	52	13	16

Ruim zes op de tien (61%) respondenten die in de afgelopen 12 maanden mantelzorg hebben verleend, voelen zich hierdoor (vrijwel) nooit tot zelden belemmerd in hun dagelijkse activiteiten/bezigheden. 39% geeft aan zich hierdoor soms tot vaak wel belemmerd te voelen.

Over het algemeen denken respondenten dat zij wel op familie, vrienden of kennissen of mensen uit de buurt kunnen terugvallen als dat nodig is. 94% denkt zeker tot waarschijnlijk terug te kunnen vallen op familie, 91% op vrienden of kennissen. 13% van de respondenten denkt niet te kunnen terugvallen op mensen in de buurt.

6.5 Zelfredzaamheid

Tabel 36 Vraag 50: Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de volgende stellingen?* (%)

	n	(helemaal) eens	Niet eens / niet oneens	(helemaal) oneens
Ik pak de draad gemakkelijk op als het tegen heeft gezeten	535	85	12	3
Ik sla me makkelijk door moeilijke tijden heen	527	74	21	5
Ik regel/organiseer gemakkelijk zelf hulp als dat nodig is	520	81	14	5
Ik raak snel van slag als iets tegen zit of onduidelijk is	520	15	20	64
Ik heb vertrouwen in de toekomst	532	76	19	5

* Deze vraag is in 2019 nieuw toegevoegd aan de burgerpeiling. Over deze vraag zijn nog geen referentiegegevens beschikbaar.

85% van de respondenten pakt de draad gemakkelijk op als het tegen zit en drie kwart geeft aan zicht makkelijk door moeilijke tijden heen te slaan. Acht op de tien respondenten regelen en organiseren gemakkelijk zelf hulp als dit nodig en ruim drie kwart heeft vertrouwen in de toekomst. Dit zijn indicatoren voor veerkrachtige inwoners. Verder geeft 15% van de respondenten aan snel van slag te raken als iets tegen zit of onduidelijk is.

Bijlage A. Onderzoeksverantwoording

Betrouwbaarheid

Om betrouwbare uitspraken op het niveau van een gemeente te kunnen doen, streven we naar een absolute respons van 500 waarnemingen, met een ondergrens van 475. 2.000 inwoners hebben een uitnodiging ontvangen voor deelname aan de burgerpeiling.

Omdat het onmogelijk is de totale populatie van 18-85 jarige inwoners van een gemeente te bevragen, trekken we voor het onderzoek een steekproef uit deze populatie. We gaan ervan uit dat we bij het uitnodigen van 2.000 inwoners de minimale respons van 475 ingevulde vragenlijsten kunnen behalen.

De antwoorden die de respondenten uit deze steekproef geven en in dit rapport zijn opgenomen, gebruiken we om uitspraken te doen over de totale populatie. Binnen steekproefonderzoek worden bepaalde minimale responsaantallen gehanteerd om betrouwbare uitspraken te kunnen doen over een totale populatie. Het is gebruikelijk om binnen steekproefonderzoek een zogenaamde betrouwbaarheidsinterval van 95% te hanteren wat wil zeggen dat een onderzoeksuitkomst in 19 van de 20 gevallen conform de realiteit is. Verder is het gebruikelijk om uit te gaan van een zogenaamde foutenmarge van maximaal 5%. Dit betekent dat een in de steekproef gevonden percentage van 50% (50% van de inwoners van gemeente x is het eens met een bepaalde stelling) in werkelijkheid in de populatie tussen de 45% en 55% ligt (45% tot 55% van de inwoners van gemeente x is het eens met een bepaalde stelling). Als in de steekproef een lager of hoger percentage naar voren komt, bijvoorbeeld 10% van de respondenten is het eens met een bepaalde stelling, dan liggen de foutenmarges lager.

VNG Realisatie heeft in de handleiding voor de burgerpeiling opgenomen dat de absolute ondergrens voor publicatie op Waarstaatjegemeente.nl op 475 volledige afgeronde vragenlijsten ligt. Bij een betrouwbaarheidsinterval van 95% en 475 respondenten, ligt de maximale foutenmarge op 4,4%.

De respons voor gemeente Haaksbergen is boven de minimaal wenselijke respons uitgekomen, namelijk op **579 ingevulde vragenlijsten**. Het responspercentage is daarmee 29%. In de volgende tabel is de respons naar type vragenlijst weergegeven.

Tabel 1 Respons naar type vragenlijst

	N	%
Papieren vragenlijst	436	75
Online vragenlijst	143	25
Totale respons	579	
<i>Responspercentage*</i>		29

* op basis van 2.000 verzuurde vragenlijsten.

Veldwerk burgerpeiling

De gemeente Haaksbergen heeft in september t/m november 2019 via het PON deelgenomen aan de burgerpeiling van Waarstaatjegemeente.nl. De gemeente heeft ervoor gekozen om alle inwoners uit de steekproef van 2.000 een papieren vragenlijst mee te sturen bij de uitnodiging voor het onderzoek. In de uitnodiging is ook een link naar de online versie van de vragenlijst opgenomen zodat inwoners zelf konden kiezen op welke wijze zij aan het onderzoek wilden meewerken. In september 2019 heeft de gemeente de uitnodiging voor het onderzoek verzonden aan de steekproef van 2.000 inwoners.

Weging

De respons bij steekproefonderzoek is meestal geen juiste afspiegeling van de verdeling naar leeftijd van de gehele populatie, maar vaak verschillen de antwoorden van jongere en oudere inwoners wel van elkaar. Daarom is ervoor gekozen om na verwerking van de vragenlijsten van de burgerpeiling de verdeling van leeftijd in de steekproef te vergelijken met en te wegen naar de werkelijke verdeling in de populatie (Bron: CBS, via databank Waarstaatjegemeente.nl). Door weging op de variabele leeftijd wordt over- en ondervertegenwoordiging van bepaalde leeftijdsgroepen in de respons gecorrigeerd. Voor de weging naar leeftijd hanteren we de volgende categorieën: 18 tot en met 29 jaar; 30 tot en met 39 jaar; 40 tot en met 54 jaar; 55 tot en met 64 jaar; 65 tot en met 74 jaar en 75 tot en met 85 jaar.

Bijlage B. Achtergrondkenmerken

Achtergrondkenmerken respondenten

Hieronder geven we in tabellen de achtergrondkenmerken van de 579 respondenten van de burgerpeiling weer. De gegevens zijn ongewogen.

Tabel 1 Respons naar geslacht

	Abs	%
Vrouw	306	53
Man	250	43
Anders	0	0
<i>Niet ingevuld</i>	23	4

Tabel 2 Respons naar leeftijd

	Abs	%
18 tot en met 29 jaar	44	8
30 tot en met 39 jaar	50	9
40 tot en met 54 jaar	120	21
55 tot en met 64 jaar	116	20
65 tot en met 74 jaar	132	23
75 jaar en ouder	105	18
<i>Niet ingevuld</i>	12	2

Tabel 3 Respons naar opleidingsniveau

	Abs	%
Lagere school/basisonderwijs/geen onderwijs	45	8
Vmbo/Mavo	85	15
Vwo/Havo	25	4
Middelbaar beroepsonderwijs (mbo)	187	32
Hoger beroepsonderwijs (hbo)	186	32
Wetenschappelijk onderwijs (universiteit)	39	7
<i>Niet ingevuld</i>	12	2

Tabel 4 Respons naar arbeidssituatie

	Abs	%
In loondienst	233	40
Zelfstandige zonder personeel (zzp)	34	6
Ondernemer met personeel	21	4
Werkloos/werkzoekend	2	0
(Ten dele) arbeidsongeschikt	20	3
Gepensioneerd	210	36
Huisvrouw/-man	26	4
Scholier/student	11	2
Anders	6	1
<i>Niet ingevuld</i>	16	3

Tabel 5 Respons naar samenstelling huishouden

	Abs	%
Alleenstaand	76	13
Twee volwassenen zonder kind(eren)	284	49
Twee volwassenen met kind(eren)	179	31
Een volwassene met kind(eren)/eenoudergezin	11	2
Anders	14	2
<i>Niet ingevuld</i>	15	3

Tabel 6 Respons naar netto maandinkomen*

	Abs	%
Minder dan € 900	11	2
€ 900 tot € 1.300	20	3
€ 1.300 tot € 1.800	57	10
€ 1.800 tot € 2.700	94	16
€ 2.700 tot € 3.200	74	13
Meer dan € 3.200	160	28
Wil ik niet zeggen / weet niet	140	24
<i>Niet ingevuld</i>	23	4

* Inclusief inkomen partner, exclusief kinderbijslag, vakantiegeld, huursubsidie en overige toeslagen.

Tabel 7 Respons naar aantal jaar woonachtig in buurt

	Abs	%
Korter dan 2 jaar	45	8
2 tot 5 jaar	56	10
5 tot 10 jaar	44	8
10 tot 15 jaar	58	10
15 jaar of langer	363	63
<i>Niet ingevuld</i>	13	2

Bijlage C. Vragenlijst

Instructie voor het invullen van de vragenlijst

Deze vragenlijst wordt **geautomatiseerd** verwerkt. Daarom is het belangrijk dat u:

- de vragenlijst niet kreukt;
- de vragenlijst invult met een **zwarte of blauwe pen** (geen rode pen en geen viltstift);
- een duidelijk kruisje zet in het vakje van uw keuze (**het vakje niet helemaal inkleuren!**).

Bijvoorbeeld:

Zo kruist u aan dat u een vrouw bent:

Bent u een man of een vrouw?

- ☐ man
☒ VROUW (u heeft nu ingevuld dat u een vrouw bent)

En als u per ongeluk het verkeerde vakje heeft aangekruist, moet u het goede vakje **helemaal inkleuren**.

Bent u een man of een vrouw?

- ☒ man (u heeft nu ingevuld dat u een man bent)
☒ vrouw

Belangrijk!

- Bij de **meeste vragen** is het de bedoeling dat u maar **één hokje** aankruist. Bij sommige vragen mag u **meerdere hokjes** aankruisen. Bij die vragen staat dat altijd apart vermeld.
- Het is belangrijk dat u alle vragen beantwoordt, ook al vindt u het soms moeilijk om een antwoord te geven.
Er zijn **geen goede of foute antwoorden**. Het gaat om uw mening!
- De vragen gaan over uw eigen situatie binnen de gemeente waarin u woont. In deze vragenlijst wordt gevraagd naar uw ervaringen met uw woon- en leefomgeving, en de inspanningen van uw gemeente op uiteenlopende terreinen zoals dienstverlening en zorg. Wij verzoeken u deze vragenlijst zoveel mogelijk vanuit uw eigen perspectief in te vullen.
- Het invullen neemt ongeveer 15 tot 20 minuten van uw tijd in beslag.

Woon- en leefomgeving

We beginnen met een aantal vragen en stellingen over de buurt waar u woont. We vragen onder meer naar omgang met buurtbewoners, overlast, onderhoud en voorzieningen.

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

Geef dit aan met een rapportcijfer van 1 (zeer onprettig) tot en met 10 (zeer prettig).

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	weet niet/ geen mening
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

2 Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de volgende stellingen?

	helemaal eens	eens	niet eens/ niet oneens	oneens	helemaal oneens	n.v.t./ weet niet
a Ik voel me thuis in deze buurt	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b Ik zou niet zo snel weggaan uit deze buurt	☐	☐	☐	☐	☐	☐

3 Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de volgende stellingen?

	helemaal eens	eens	niet eens/ niet oneens	oneens	helemaal oneens	n.v.t./ weet niet
a Buurtbewoners gaan op een prettige manier met elkaar om	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b Buurtbewoners staan altijd voor elkaar klaar	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c Buurtbewoners zijn te vertrouwen	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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

☐ ja, bij bijna iedereen	☐ nee, bij de meeste mensen niet
☐ ja, bij de meeste wel	☐ nee, bij vrijwel niemand
☐ bij sommigen wel, bij sommigen niet	☐ n.v.t. / weet niet

5 Voelt u zich veilig in uw buurt?

☐ ja, altijd	☐ nee, meestal niet
☐ ja, meestal	☐ nee, (vrijwel) nooit
☐ soms wel, soms niet	☐ n.v.t. / weet niet

6 In welke mate ervaart u overlast van buurtbewoners?

☐ heel veel	☐ weinig
☐ veel	☐ nauwelijks tot geen
☐ niet veel / niet weinig	☐ n.v.t. / weet niet

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

☐ vaak	☐ (vrijwel) nooit
☐ soms	☐ n.v.t. / weet niet
☐ zelden	

8 Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de volgende stellingen?

	helemaal eens	eens	niet eens/ niet oneens	oneens	helemaal oneens	n.v.t./ weet niet
a Perken, plantsoenen en parken in mijn buurt zijn goed onderhouden	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b Wegen, straten, paden en trottoirs in mijn buurt zijn goed begaanbaar	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c In mijn buurt zijn weinig tot geen dingen kapot	☐	☐	☐	☐	☐	☐
d Mijn buurt is schoon	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Onder leefbaarheid van de buurt verstaan we de omgang tussen buurtbewoners, de veiligheid, en de kwaliteit en staat van de openbare ruimte. Met andere woorden de aantrekkelijkheid van de buurt om in te leven.

9 Is de leefbaarheid van uw buurt de afgelopen jaren vooruitgegaan, achteruitgegaan of gelijk gebleven?

- | | |
|---|--|
| ☐ duidelijk vooruitgegaan | ☐ enigszins achteruitgegaan |
| ☐ enigszins vooruitgegaan | ☐ duidelijk achteruitgegaan |
| ☐ niet vooruit- of achteruitgegaan | ☐ n.v.t. / weet niet |

10 Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de volgende stelling?

	helemaal eens	eens	niet eens/ niet oneens	oneens	helemaal oneens	n.v.t./ weet niet
Er wordt voldoende gedaan aan de leefbaarheid van mijn buurt	☐	☐	☐	☐	☐	☐

11 Heeft u suggesties om uw buurt te verbeteren?**12 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).

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	weet niet/ geen mening
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

De volgende stellingen gaan over het betrekken van buurtbewoners en -organisaties bij de buurtaanpak van de leefbaarheid.

13 Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de volgende stellingen?

De gemeente ...	helemaal eens	eens	niet eens/ niet oneens	oneens	helemaal oneens	n.v.t./ weet niet
a Betreft de buurt voldoende bij de aanpak van de leefbaarheid	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b Doet een beroep op de buurtbewoners om zelf een bijdrage te leveren aan de leefbaarheid	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c Ondersteunt buurtinitiatieven op het gebied van leefbaarheid voldoende	☐	☐	☐	☐	☐	☐

14 In welke mate heeft u zich de afgelopen 12 maanden ingezet voor de leefbaarheid van uw buurt?

- ☐ intensief ☐ incidenteel ☐ (vrijwel) nooit

15 Zou u zich in de nabije toekomst actief willen (blijven) inzetten voor de leefbaarheid van uw buurt?

- ☐ ja, zeker ☐ nee
☐ ja, misschien ☐ weet niet

16 Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de volgende stellingen?

	helemaal eens	eens	niet eens/ niet oneens	oneens	helemaal oneens	n.v.t./ weet niet
a In mijn buurt is voldoende groen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b In mijn buurt is voldoende parkeergelegenheid	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c Winkels voor dagelijkse boodschappen zoals supermarkt, bakker, slager, drogisterij et cetera zijn voldoende nabij	☐	☐	☐	☐	☐	☐
d Basisonderwijs is voldoende nabij voor (mijn) kinderen	☐	☐	☐	☐	☐	☐

De volgende vragen gaan over de voorzieningen in uw nabijheid.

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

	zeer tevreden	tevreden	niet tevreden/ niet ontevreden	ontevreden	zeer ontevreden	n.v.t./ weet niet
a (Gezondheids-)zorgvoorzieningen (huis-artsenpost, consultatiebureau / centrum voor jeugd en gezin, verzorgingstehuis, et cetera)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b Welzijnsvoorzieningen (buurtwerk, jongeren- / ouderenvoorzieningen et cetera)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c Speelvoorzieningen (kinderen tot 12 jaar)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
d Sportvoorzieningen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
e Openbaar vervoer	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Relatie inwoner-gemeente

De volgende vragen en stellingen gaan over het bestuur van de gemeente, de communicatie en het betrekken van inwoners bij plannen, activiteiten en voorzieningen.

18 Hoeveel vertrouwen heeft u in de manier waarop uw gemeente wordt bestuurd?

- | | |
|--|--|
| ☐ heel veel | ☐ weinig |
| ☐ veel | ☐ nauwelijks tot geen |
| ☐ niet veel / niet weinig | ☐ weet niet / geen mening |

19 Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de volgende stellingen?**De gemeente ...**

	helemaal eens	eens	niet eens/ niet oneens	oneens	helemaal oneens	n.v.t./ weet niet
a Doet wat ze zegt	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b Houdt voldoende toezicht op het naleven van regels	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c Stelt zich flexibel op als dat nodig is	☐	☐	☐	☐	☐	☐

20 Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de volgende stellingen?**De gemeente ...**

	helemaal eens	eens	niet eens/ niet oneens	oneens	helemaal oneens	n.v.t./ weet niet
a Luistert voldoende naar de mening van haar inwoners	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b Betreft inwoners voldoende bij haar plannen, activiteiten en voorzieningen	☐	☐	☐	☐	☐	☐

21 Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de volgende stellingen?**Inwoners en organisaties ...**

	helemaal eens	eens	niet eens/ niet oneens	oneens	helemaal oneens	n.v.t./ weet niet
a Krijgen voldoende ruimte om ideeën en initiatieven te realiseren	☐	☐	☐	☐	☐	☐

22 Welke beleidsideeën of -initiatieven, waarbij u zelf betrokken bent of wilt worden, wilt u de gemeente meegeven?**23 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).

- | | | | | | | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | weet niet/
geen mening |
| ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

Gemeentelijke dienstverlening

De volgende vragen en stellingen gaan over de dienstverlening van uw gemeente.

24 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).

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	weet niet/ geen mening
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

25 Hoe waardeert u de dienstverlening via de digitale faciliteiten van de gemeente?

Denk hierbij aan de website, digitaal infobalie/-loket of app en de zaken die u digitaal kunt aanvragen/afhandelen. Geef dit aan met een rapportcijfer van 1 (zeer slecht) tot en met 10 (zeer goed).

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	weet niet/ geen mening
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

26 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 probleem.

- ☐ ja ▶ ga verder met volgende vraag
- ☐ nee ▶ ga verder met **vraag 35**

27 Op welke wijze heeft u contact gehad met uw gemeente? (meerdere antwoorden mogelijk)

- | | |
|---|---|
| ☐ internet of app | ☐ (publieks)balie |
| ☐ e-mail | ☐ telefoon |
| ☐ sociale media
(Twitter, Facebook, Whatsapp et cetera) | ☐ wijkteam/huisbezoek |
| ☐ post | ☐ overig persoonlijk contact |

28 Wat vindt u ervan dat u de gemeente Haaksbergen op afspraak kunt bezoeken?

- ☐ Ik vind dit goed
- ☐ Ik vind dit niet goed, want:
- ☐ Het maakt mij niets uit

▶ **LET OP:** Indien u wel contact heeft gehad met de gemeente, maar de gemeente niet heeft bezocht, kunt u vraag 29, 30 en 31 overslaan.

29 Heeft u gebruik gemaakt van de mogelijkheid om voorafgaande aan uw bezoek een afspraak te maken?

- ☐ Ja, ik heb een afspraak gemaakt via de telefoon
- ☐ Ja ik heb een afspraak gemaakt via de website
- ☐ Ja ik heb een afspraak gemaakt aan de publieksbalie
- ☐ Nee, en ik was niet op de hoogte van deze mogelijkheid ▶ ga verder met **vraag 32**
- ☐ Nee, maar ik was wel op de hoogte van deze mogelijkheid

30 Welk rapportcijfer geef u voor de mogelijkheid om vooraf een afspraak te maken?

Geef dit aan met een rapportcijfer van 1 (zeer slecht) tot en met 10 (zeer goed).

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	weet niet/ geen mening
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

31 In hoeverre bent u het eens of oneens met onderstaande stellingen?

	helemaal eens	eens	niet eens/ niet oneens	oneens	helemaal oneens	Weet niet / geen mening
a Het is gemakkelijk om een afspraak te maken met de gemeente	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b Ik ben tevreden over de tijdstippen waaruit ik kon kiezen voor deze afspraak	☐	☐	☐	☐	☐	☐

De volgende vragen en stellingen gaan over het aanvragen van een product/dienst, ondersteuning of het voorleggen van een vraag of situatie. In het geval van meerdere aanleidingen voor contact verzoeken wij u een keuze te maken voor de -voor u- meest belangrijke aanleiding.

32 Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de volgende stelling?

	helemaal eens	eens	niet eens/ niet oneens	oneens	helemaal oneens	n.v.t./ weet niet
Ik vond het aanvragen of voorleggen gemakkelijk	☐	☐	☐	☐	☐	☐

33 Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de volgende stellingen?

	helemaal eens	eens	niet eens/ niet oneens	oneens	helemaal oneens	n.v.t./ weet niet
a De ontvangen en/of beschikbare informatie was juist en volledig	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b De tijd die de afhandeling in beslag nam was acceptabel	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c Ik werd voldoende op de hoogte gesteld of gehouden van het verloop van de afhandeling	☐	☐	☐	☐	☐	☐
d Ik kreeg uiteindelijk wat ik wilde	☐	☐	☐	☐	☐	☐

De volgende stellingen gaan over de medewerker(s) waarmee u contact had. In het geval van meerdere aanleidingen voor contact verzoeken wij u een keuze te maken voor de - voor u - meest belangrijke aanleiding.

34 Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de volgende stellingen?

	helemaal eens	eens	niet eens/ niet oneens	oneens	helemaal oneens	n.v.t./ weet niet
c De medewerker toonde zich verantwoordelijk om daadwerkelijk tot een oplossing te komen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
d De medewerker heeft zelf mijn vraag zo goed mogelijk beantwoord	☐	☐	☐	☐	☐	☐
e De medewerker was voldoende deskundig	☐	☐	☐	☐	☐	☐
f De medewerker kon zich goed inleven	☐	☐	☐	☐	☐	☐
g De medewerker bood de ruimte om mee te denken	☐	☐	☐	☐	☐	☐
h De medewerker verraste mij aangenaam met de service die hij/zij verleende	☐	☐	☐	☐	☐	☐

De volgende vragen en stellingen gaan over de informatie van en over de gemeente.

35 Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de volgende stellingen?

	helemaal eens	eens	niet eens/ niet oneens	oneens	helemaal oneens	n.v.t./ weet niet
a Ik kan gemakkelijk aan de benodigde gemeentelijke informatie komen (via lokale krant, website et cetera)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b De gemeente gebruikt heldere taal	☐	☐	☐	☐	☐	☐

36 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).

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	weet niet/ geen mening
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

37 Heeft u nog suggesties voor de verbetering van de dienstverlening?

Welzijn en zorg

De volgende vragen gaan over uw gezondheid en de mogelijkheden voor u om deel te nemen aan het maatschappelijk leven. Ook vragen we u naar vrijwilligerswerk, zorg aan een hulpbehoevende naaste en zorgvoorzieningen.

38 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).

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	wil ik niet zeggen/ weet niet
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

39 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).

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	wil ik niet zeggen/ weet niet
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Het kan zijn dat u door omstandigheden zoals ziekte of arbeidsongeschiktheid niet volledig kan meedoen aan het maatschappelijk leven.

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

	nauwelijks tot geen belemmering	lichte belemmering	matige belemmering	ernstige belemmering	n.v.t.
a (Algemene) lichamelijke gezondheid	☐	☐	☐	☐	☐
b Fysiek functioneren (bewegen)	☐	☐	☐	☐	☐
c Geestelijke gezondheid (w.o. angst en depressie)	☐	☐	☐	☐	☐
d Beheersing taal / cultuur	☐	☐	☐	☐	☐
e Financiën (moeite om rond te komen)	☐	☐	☐	☐	☐
f Gevoel 'er niet bij te horen'/'niet thuis te voelen'	☐	☐	☐	☐	☐
g Anders	☐	☐	☐	☐	☐

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

- ☐ ja, zeker
☐ ja, maar ik zou wel wat meer willen
☐ nee, te weinig
☐ wil ik niet zeggen / weet niet

42 Voelt u zich wel eens eenzaam?

- ☐ (vrijwel) nooit
☐ zelden
☐ soms
☐ vaak
☐ wil ik niet zeggen / weet niet

43 Hoe vaak sport of beweegt u intensief?

- ☐ 1 maal per week (of vaker)
☐ 1 maal per 2 weken
☐ 1 maal per maand
☐ wel eens
☐ nooit

44 In welke van onderstaande verenigingen bent u de afgelopen 12 maanden actief geweest? (meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ sportvereniging
☐ gezelligheidsvereniging
☐ religieuze of maatschappelijke vereniging
☐ culturele vereniging (bijv. toneel, muziek)
☐ overige (vrijtijds)vereniging
☐ ik ben niet actief (geweest) in het verenigingsleven

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

	intensief	incidenteel	(vrijwel) nooit
a Zorg aan een hulpbehoevende naaste (mantelzorg)	☐	☐	☐
b Hulp aan buren	☐	☐	☐
c Aandacht voor buren in een zorgwekkende situatie (eenzaamheid, zelfverwaarlozing of andere probleemsituatie)	☐	☐	☐
d Vrijwilligerswerk	☐	☐	☐

46 Wilt u in de nabije toekomst vrijwilligerswerk (blijven) doen?

- | | |
|--|------------------------------------|
| ☐ ja, zeker | ☐ nee |
| ☐ ja, misschien | ☐ weet niet |

► **LET OP:** Indien u wel vrijwilligerswerk verricht, kunt u de volgende vraag overslaan.

47 Wat is de reden om geen vrijwilligerswerk te doen?

(meerdere antwoorden mogelijk)

- | |
|---|
| ☐ geen interesse / behoefte |
| ☐ tijdgebrek / te druk (vanwege baan, zorgtaak of andere prioriteiten) |
| ☐ gezondheid |
| ☐ weet niet wat voor vrijwilligerswerk ik kan doen |
| ☐ weet niet hoe ik aan vrijwilligerswerk kan komen |
| ☐ kan geen geschikt vrijwilligerswerk vinden |
| ☐ anders, namelijk <input type="text"/> |

48 Welke vormen van burenhulp bent u bereid te verlenen? We bedoelen hiermee hulp uit eigen beweging of als het u gevraagd wordt door een buurtbewoner. (meerdere antwoorden mogelijk)

- | | |
|--|--|
| ☐ hulp bij boodschappen | ☐ medicijnen toedienen of persoonlijke verzorging |
| ☐ helpen bij vervoer | ☐ opvangen van kinderen |
| ☐ oogje in het zeil houden | ☐ ondersteuning bij een aanvraag, administratie of computer |
| ☐ huis schoonhouden of koken | |
| ☐ klusjes in of rond het huis | |
| ☐ anders, namelijk <input type="text"/> | |
| ☐ geen, ik kan wegens omstandigheden geen burenhulp geven | |
| ☐ geen, ik wil geen burenhulp geven | |

► **LET OP:** Indien u geen zorg aan een hulpbehoevende naaste (mantelzorg) verricht, dan kunt u de volgende vraag overslaan.

49 In welke mate voelt u zich belemmerd in uw dagelijkse activiteiten / bezigheden door het geven van zorg aan een hulpbehoevende naaste (mantelzorg)?

- | | |
|--|------------------------------------|
| ☐ (vrijwel) nooit | ☐ vaak |
| ☐ zelden | ☐ weet niet |
| ☐ soms | |

50 Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de volgende stellingen?

	helemaal eens	eens	niet eens/ niet oneens	oneens	helemaal oneens	n.v.t./ weet niet
a Ik pak de draad gemakkelijk op als het even tegen heeft gezeten	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b Ik sla me makkelijk door moeilijke tijden heen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c Ik regel/organiseer gemakkelijk zelf hulp als dat nodig is	☐	☐	☐	☐	☐	☐
d Ik raak snel van slag als iets tegenzit of onduidelijk is	☐	☐	☐	☐	☐	☐
e Ik heb vertrouwen in de toekomst	☐	☐	☐	☐	☐	☐

51 Wanneer u hulp of zorg nodig heeft, kunt u dan terugvallen op ...

	ja, zeker	ja, waarschijnlijk	nee	n.v.t. / weet niet
a Familie	☐	☐	☐	☐
b Vrienden of kennissen	☐	☐	☐	☐
c Mensen in de buurt	☐	☐	☐	☐

52 Welke ideeën of initiatieven wilt u de gemeente meegeven?

53 Hoe waardeert u de inspanningen van uw gemeente om inwoners volledig te laten deelnemen aan de maatschappij?

Het gaat hier om mensen met een beperking, of mensen in een zorgwekkende situatie. Geef dit aan met een rapportcijfer van 1 (zeer slecht) tot en met 10 (zeer goed).

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	weet niet/ geen mening
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

54 Hoe waardeert u *alle* inspanningen van uw gemeente voor haar inwoners?

Geef dit aan met een rapportcijfer van 1 tot en met 10.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	weet niet/ geen mening
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Achtergrondvragen

Tot slot willen we u nog enkele achtergrondvragen stellen. We wijzen u er op dat alle gegevens die u invult anoniem verwerkt zullen worden en vertrouwelijk worden behandeld.

55 Wat is uw geslacht? ☐ man ☐ vrouw

56 Wat is uw leeftijd?

- | | |
|--|---|
| ☐ 18 tot en met 29 jaar | ☐ 55 tot en met 64 jaar |
| ☐ 30 tot en met 39 jaar | ☐ 65 jaar tot en met 74 jaar |
| ☐ 40 tot en met 54 jaar | ☐ 75 jaar en ouder |

57 Wat is uw hoogst afgeronde opleiding?

- | | |
|--|--|
| ☐ lagere school / basisonderwijs / geen onderwijs | ☐ middelbaar beroepsonderwijs (mbo) |
| ☐ vmbo / mavo | ☐ hoger beroepsonderwijs (hbo) |
| ☐ havo / vwo | ☐ wetenschappelijk onderwijs (universiteit) |

58 Welke situatie is het meest op u van toepassing?

- | | |
|--|---|
| ☐ in loondienst | ☐ gepensioneerd |
| ☐ zelfstandige zonder personeel (zzp) | ☐ huisvrouw / -man |
| ☐ ondernemer met personeel | ☐ scholier / student |
| ☐ werkloos / werkzoekend | ☐ anders |
| ☐ (ten dele) arbeidsongeschikt | |

59 Hoe ziet de samenstelling van uw huishouden er uit?

- | | |
|---|---|
| ☐ alleenstaand | ☐ een volwassene met kind(eren) / een-oudergezin |
| ☐ twee volwassenen zonder kind(eren) | ☐ anders |
| ☐ twee volwassenen met kind(eren) | |

60 Wat is het totale *netto* maandinkomen van u en uw eventuele partner?

Kinderbijslag, vakantiegeld, huursubsidie en overige toelagen niet meerekenen.

- | | |
|--|---|
| ☐ minder dan € 900 | ☐ € 2.700 tot € 3.200 |
| ☐ € 900 tot € 1.300 | ☐ € 3.200 of meer |
| ☐ € 1.300 tot € 1.800 | ☐ wil ik niet zeggen / weet niet |
| ☐ € 1.800 tot € 2.700 | |

61 Hoe lang woont u reeds in deze buurt?

- | | |
|--|--|
| ☐ korter dan 2 jaar | ☐ 10 tot 15 jaar |
| ☐ 2 tot 5 jaar | ☐ 15 jaar of langer |
| ☐ 5 tot 10 jaar | |

62 Wat zijn de 4 cijfers van uw postcode?

--	--	--	--

63 Heeft u nog overige opmerkingen of suggesties aan uw gemeente?

Dan kunt u ze hieronder kwijt.

Hartelijk dank voor uw medewerking!

Bijlage D. Over het PON

Het PON is een instituut dat toepasbare kennis heeft en geeft op het sociale domein. Centraal staat het burgerperspectief. Wat beweegt de burgers, in al hun gedaanten en hoe vertaalt zich dat in effectief beleid? Beleid dat gericht is op een sociaal duurzame samenleving. Het PON verkent, inspireert, ontwikkelt, valideert, ontplooit ideeën en toetst ook of het werkt. We combineren de kennis die we opdoen in de praktijk met kennis uit wetenschappelijk onderzoek. De kennis van burgers vertalen we in een handelingsperspectief voor bestuurders en beleidsmakers van overheden en maatschappelijke organisaties.

Van oudsher heeft het PON een bijzondere relatie met de provincie Noord-Brabant. Daarnaast bedient het PON vele andere opdrachtgevers, in en buiten Brabant: gemeenten, woningcorporaties, zorg- en welzijnsinstellingen, fondsen. We helpen ze door inzicht en oplossingen te bieden bij sturings- en participatievraagstukken, in nieuwe vormen van samenwerking en opgaven rond het leefklimaat. Daarbij werken we als partner samen met anderen, waardoor we actief verschillende werelden en vraagstukken kunnen verbinden. Dit doen we met de nadruk op ontdekken en verbazen, vanuit een specifieke en gevarieerde wijze van kennis vergaren en vanuit het perspectief van de burger.

HETPON



**HET
PON**

Stationsstraat 20c
5038 ED Tilburg
+31 (0)13 535 15 35
info@hetpon.nl
www.hetpon.nl