

DUO

MARKET RESEARCH

Resultaten

Waar staat je gemeente

In opdracht van: Gemeente Vijfheerenlanden
Contactpersoon: Kicky Daoud

Utrecht, juni 2020

Postbus 681
3500 AR Utrecht

Telefoon: 030 263 10 80

e-mail: info@duomarketresearch.nl

website: www.duomarketresearch.nl



INHOUDSOPGAVE

1	ACHTERGROND EN ONDERWERPEN ONDERZOEK.....	3
2	ONDERZOEKSOPZET	4
3	SAMENVATTING BELANGRIJKSTE RESULTATEN.....	6
4	RESULTATEN	10
4.1	Woon- en leefomgeving	10
4.2	Relatie inwoner-gemeente.....	22
4.3	Gemeentelijke dienstverlening	25
4.4	Welzijn en zorg	31

1 ACHTERGROND EN ONDERWERPEN ONDERZOEK

DUO Market Research heeft in opdracht van de gemeente Vijfheerenlanden de Burgerpeiling van “Waar staat je gemeente” uitgevoerd. Het betreft een tweede meting. De eerste meting is gehouden in december 2018 (in de rapportage aangeduid als ‘resultaten 2019’). Deze rapportage bevat de resultaten van het onderzoek dat in april 2020 is uitgevoerd onder de leden van het Inwonerspanel van de gemeente.

2 ONDERZOEKSOPZET

Onderzoeksgroep, onderzoeksmethode en respons

Het onderzoek is uitgevoerd via een online enquête onder het inwonerspanel. De leden 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 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 22 april tot en met 18 mei 2020 hebben de inwoners de mogelijkheid gekregen de vragenlijst in te vullen. In totaal hebben 744 inwoners de vragenlijst ingevuld, hetgeen neerkomt op een responspercentage van 47%. De gemiddelde invulduur van het onderzoek bedroeg 23 minuten.

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.

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 2019). 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.

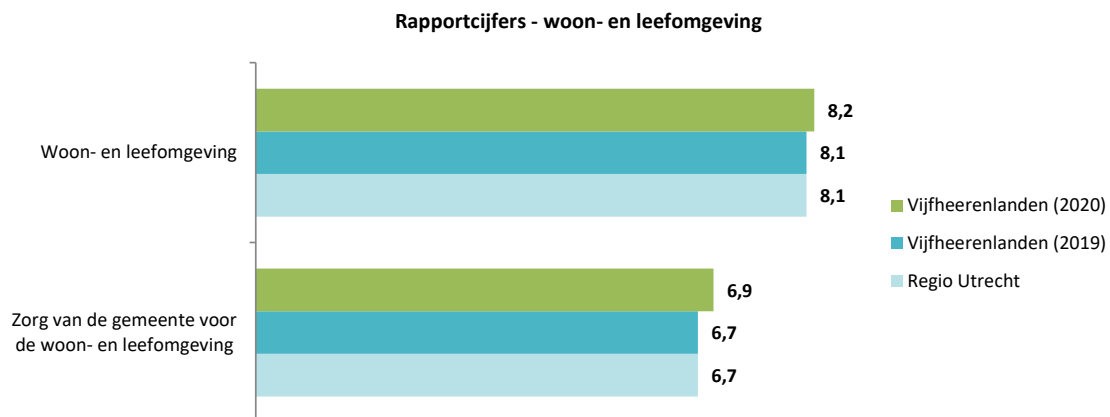
We hebben de resultaten van de Burgerpeiling van Vijfheerenlanden, daar waar mogelijk, vergeleken met de resultaten van de vorige meting (2019) en met de resultaten van andere deelnemende gemeentes in de regio Utrecht (afkomstig uit de resultaten van metingen van andere gemeentes (tot 50.000 inwoners) in de provincie). Bij verschillen met de vorige meting kan als vuistregel worden gebruikt dat verschillen van 7% of meer significant zijn.

De belangrijkste resultaten zijn opgenomen in hoofdstuk 3.

3 SAMENVATTING BELANGRIJKSTE RESULTATEN

1. Woon- en leefomgeving

Inwoners geven voor hun woon- en leefomgeving gemiddeld een 8,2. Het gemiddelde cijfer voor de zorg die de gemeente besteedt aan de woon- en leefomgeving krijgt een lager cijfer: een 6,9. In beide gevallen zijn de resultaten iets beter dan die van de benchmark.



De vragen over de buurt en de leefbaarheid zijn, evenals de meting uit 2019, positief beantwoord. Zo voelt 94% (2019: 89%) zich altijd of meestal veilig in hun buurt en heeft 75% (2019: 74%) weinig tot geen overlast van buurtbewoners. Wel vindt 19% van de inwoners dat hun buurt er de afgelopen jaren op achteruit is gegaan. Eveneens 19% ziet een vooruitgang.

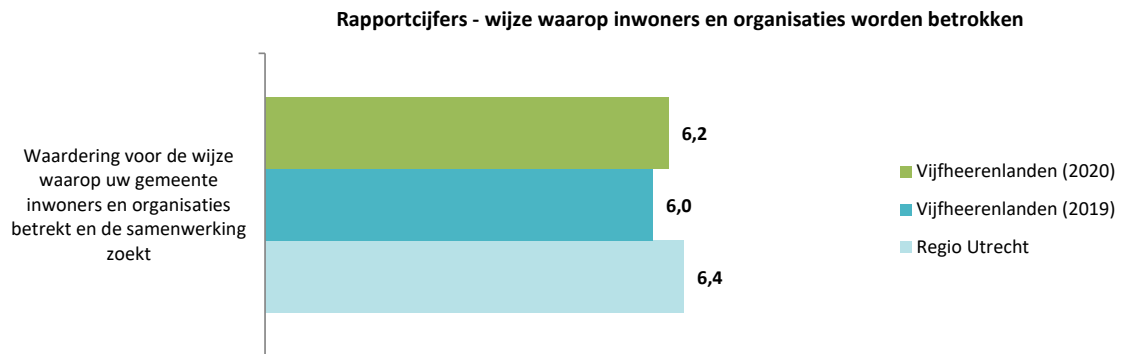
Een kleine meerderheid van de inwoners 56% (2019: 60%) heeft zich zelf de afgelopen 12 maanden ingezet voor de leefbaarheid van de buurt en 70% (2019: 74%) zou zich in de nabije toekomst actief willen (blijven) inzetten.

Over het algemeen vinden de inwoners dat de meeste voorzieningen voldoende nabij zijn. De parkeergelegenheid in de buurt wordt door 36% (2019: 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: 22% (2019: 25%). Als het gaat om het aanbod van 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

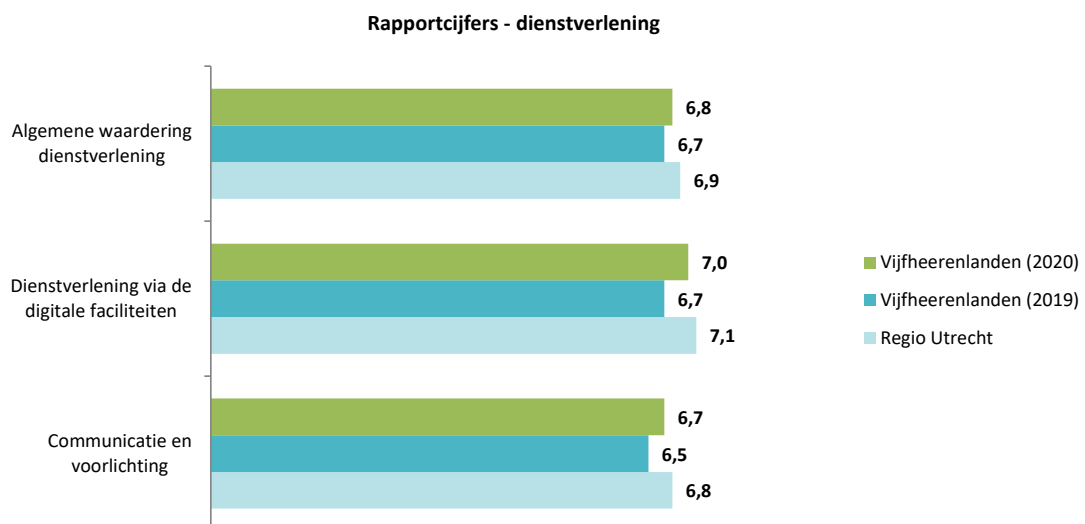
Het grootste percentage (43%) inwoners heeft niet veel, maar ook niet weinig vertrouwen in de manier waarop de gemeente wordt bestuurd. Een derde (33%; 2019: 24%) heeft er veel vertrouwen in en 14% (2019: 25%) heeft er weinig tot geen vertrouwen in. De vragen over de relatie tussen inwoner en gemeente zijn relatief gezien minder positief beoordeeld. Vooral het toezicht van de gemeente op het naleven van regels wordt door relatief veel inwoners als onvoldoende gezien (28% antwoordt negatief).

De waardering voor de wijze waarop de gemeente inwoners en organisaties betreft en de samenwerking zoekt is licht gestegen, van een 6,0 naar een 6,2.



3. Gemeentelijke dienstverlening

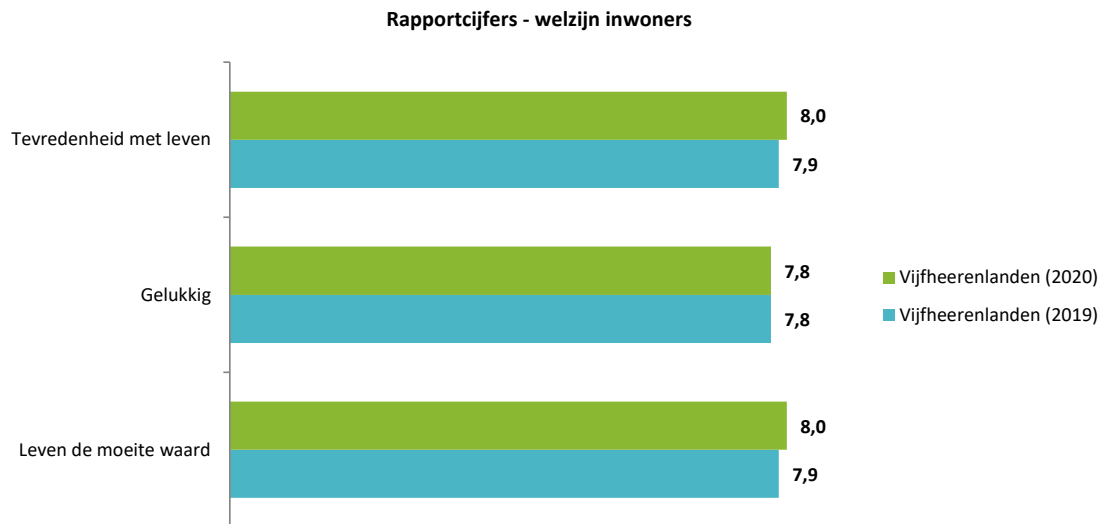
De algemene waardering voor de dienstverlening krijgt met een 6,8 een voldoende. Voor de dienstverlening via de digitale faciliteiten wordt gemiddeld een 7,0 gegeven. De communicatie en voorlichting vanuit de gemeente krijgt gemiddeld een 6,7. Alle cijfers zijn iets hoger dan bij de vorige meting. De resultaten wijken nauwelijks af van de benchmark.



We hebben de inwoners die contact hebben gehad met de gemeente een aantal vragen over de dienstverlening voorgelegd. 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 21% als negatief beoordeeld. Dit percentage was bij de vorige meting 17%.

4. Welzijn en zorg

De gegeven cijfers op het gebied van welzijn en zorg zijn goed te noemen: gemiddeld een 7,8 of hoger. Er zijn weinig verschillen met de vorige meting.



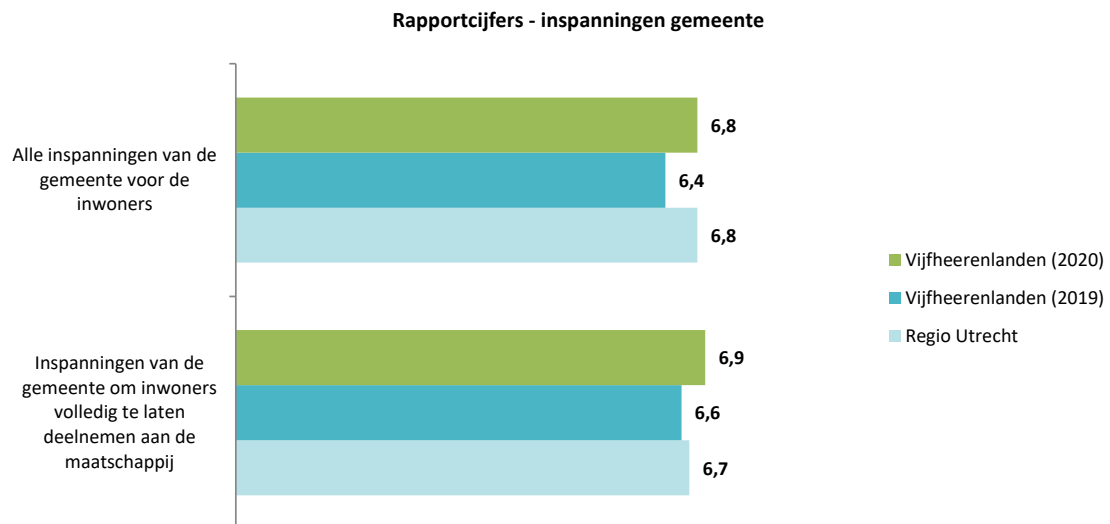
De meeste inwoners voelen zich niet beperkt in hun mogelijkheden om aan het maatschappelijk leven deel te nemen. De (algemene) lichamelijke gezondheid wordt relatief vaak gezien als beperking: 26% (2019: 32%) van de inwoners ziet dat als een lichte, matige of ernstige belemmering. Dit geldt ook voor fysiek functioneren (bewegen): 27% van de inwoners ziet dat als een lichte, matige of ernstige belemmering.

Eén op de 20 inwoners (5%; hetzelfde percentage als in 2019) vindt dat ze te weinig contacten met andere mensen hebben en 16% (2019: 12%) geeft aan zich soms of vaak eenzaam te voelen.

De meerderheid van de inwoners (67%; 2019: 74%) is actief bij een vereniging. Dit is beduidend hoger dan de benchmark (37%). De meerderheid (61%) van de inwoners heeft de afgelopen 12 maanden vrijwilligerswerk gedaan, 48% heeft zorg aan een hulpbehoevende naaste verleend, 62% heeft burenhulp gehad en 35% heeft aandacht gegeven aan burenhulp in een zorgwekkende situatie. Aan de inwoners die de afgelopen 12 maanden geen vrijwilligerswerk hebben gedaan, is gevraagd waarom ze dat niet hebben gedaan. Een groot deel (72%) van deze groep inwoners geeft aan dat het te wijten was aan tijdsgebrek/drukke.

Een groot deel van de inwoners (93%; 2019: 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 (76%; 2019: 71%) van de inwoners geeft aan dat hun partner in staat en bereid zou zijn om hulp of zorg te geven.

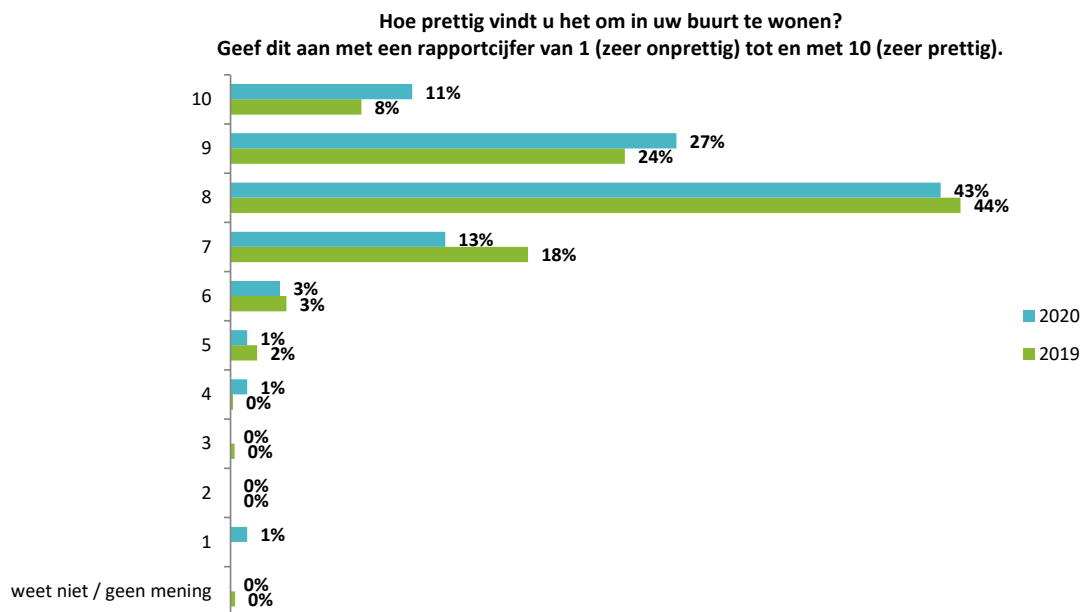
De inspanningen van de gemeente voor de inwoners worden met een voldoende gewaardeerd. Beide onderzochte aspecten scoren hoger dan bij de vorige meting.



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 (3%) van de inwoners geeft een onvoldoende (een 5 of lager)¹. Het **gemiddelde** komt uit op een **8,2**.



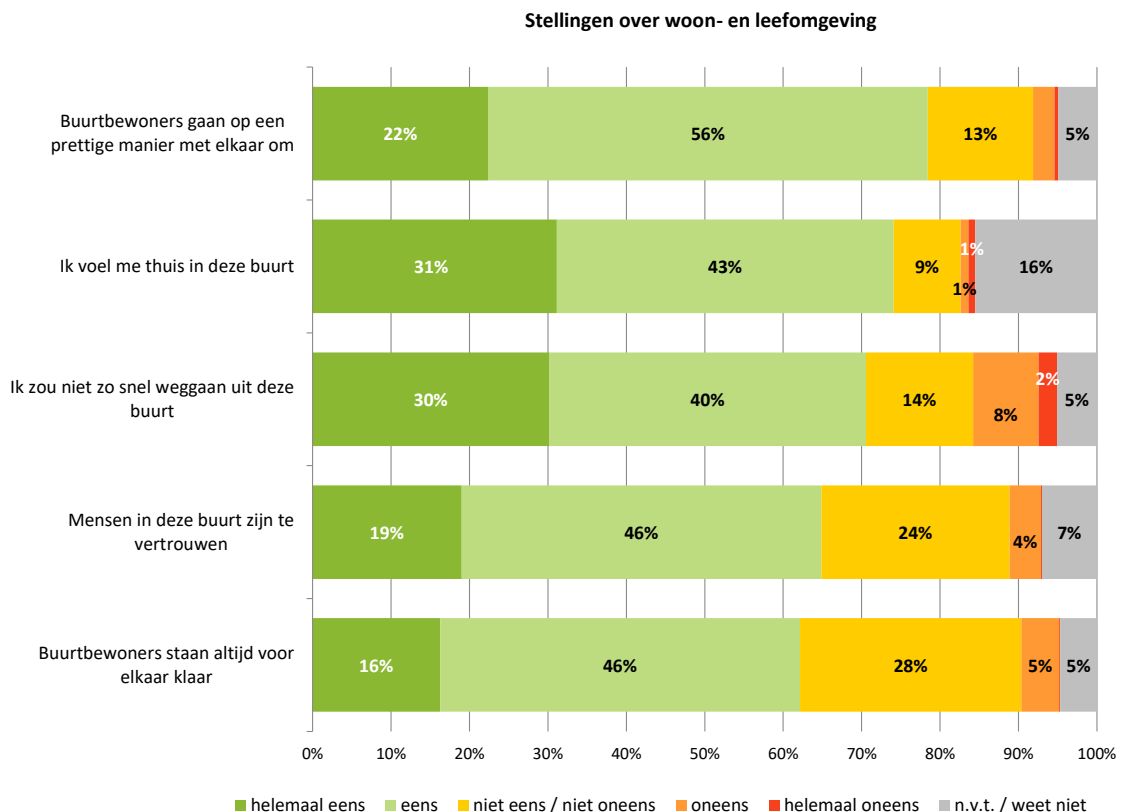
Vergelijkingen:

- Vijfheerenlanden (2020): 8,2.
- Vijfheerenlanden (2019): 8,1.
- Regio Utrecht (2020): 8,1.

¹ 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'.

Inwoners zijn het meest tevreden over de omgang met buurtbewoners (78% is tevreden). De meeste inwoners (74%) voelen zich thuis in hun buurt. Het minst vaak zijn inwoners het eens met de stelling 'Buurtbewoners staan altijd voor elkaar klaar'.



In vergelijking met de vorige meting is een (kleine) teruggang te zien op deze deelaspecten.

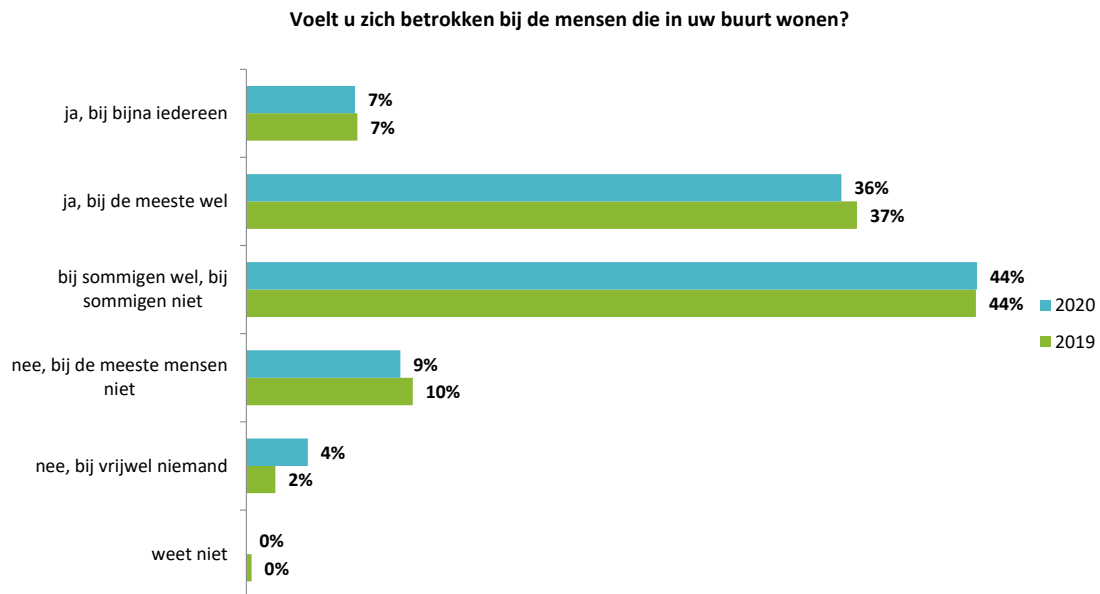
Vergelijking vorige meting: percentage '(helemaal) mee eens':

- Buurtbewoners gaan op een prettige manier met elkaar om: 78% (2020); 81% (2019).
- Ik voel me thuis in deze buurt: 74% (2020); 89% (2019).
- Ik zou niet zo snel weggaan uit deze buurt: 70% (2020); 78% (2019).
- Mensen in deze buurt zijn te vertrouwen: 65% (2020); 76% (2019).
- Buurtbewoners staan altijd voor elkaar klaar: 62% (2020); 63% (2019).

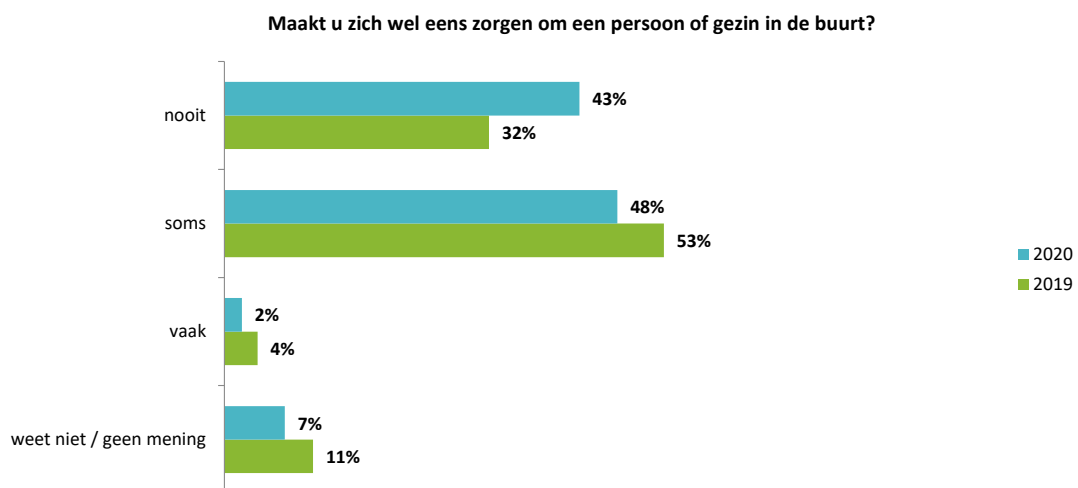
Vergelijking Regio Utrecht: percentage '(helemaal) mee eens':

Buurtbewoners staan altijd voor elkaar klaar: 62% (Vijfheerenlanden); 57% (Regio Utrecht).

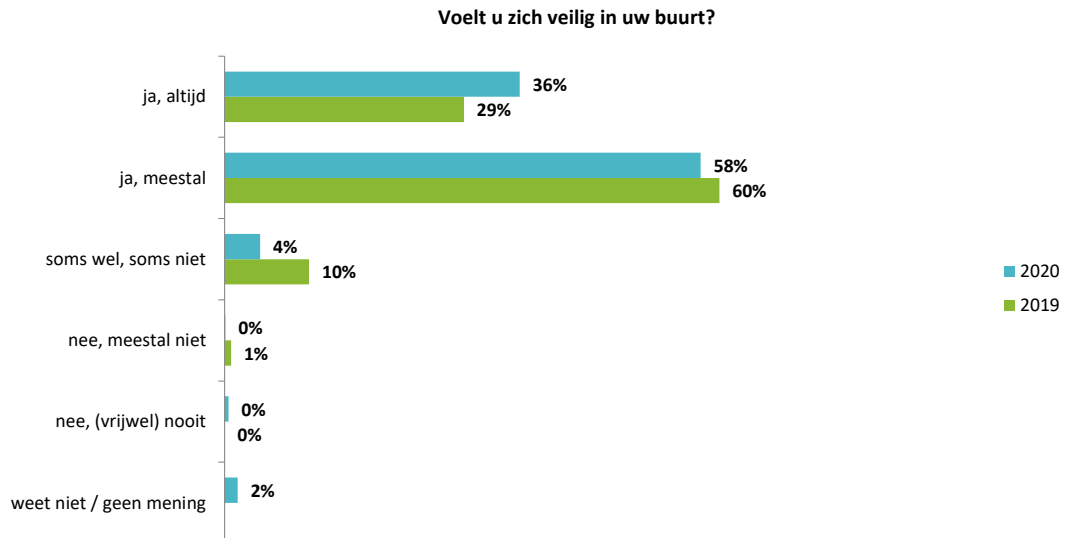
Ruim vier op de tien de inwoners (43%) geeft aan zich bij bijna iedereen of de meeste inwoners in de buurt betrokken te voelen. Vrijwel hetzelfde percentage van de inwoners antwoordt "bij sommigen wel, bij sommigen niet". Slechts 4% van de inwoners geeft aan zich bij vrijwel niemand betrokken te voelen.



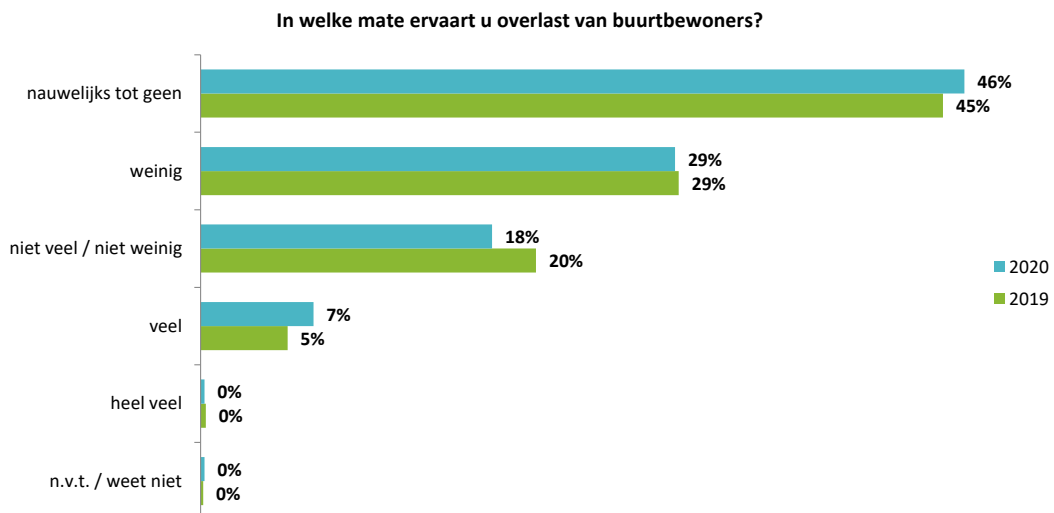
De helft van de inwoners (50%) maakt zich soms of vaak zorgen om een persoon of gezin in de buurt. Ruim vier op de tien maakt zich nooit zorgen. Per saldo is het beeld iets positiever dan bij de vorige meting.



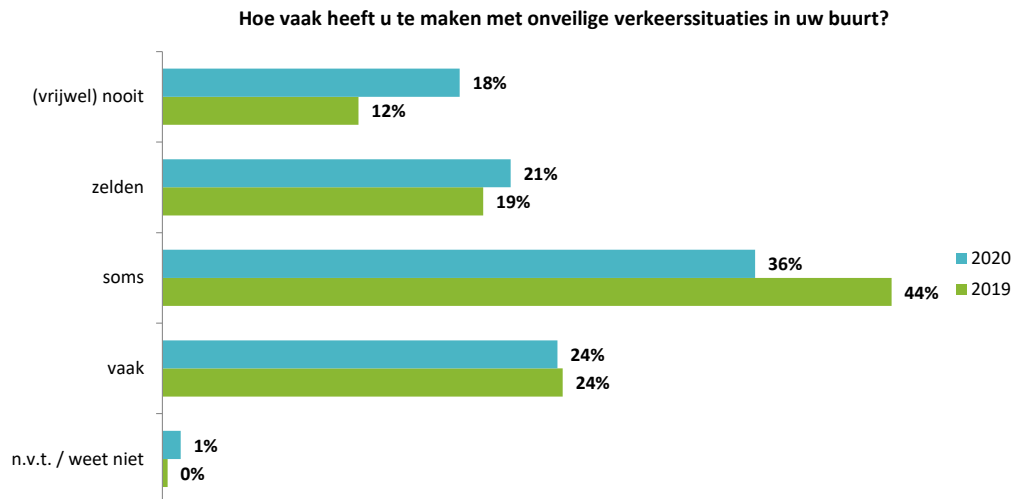
Een groot gedeelte van de inwoners (94%) voelt zich altijd of meestal veilig in hun buurt. Vrijwel geen enkele inwoner voelt zich onveilig.



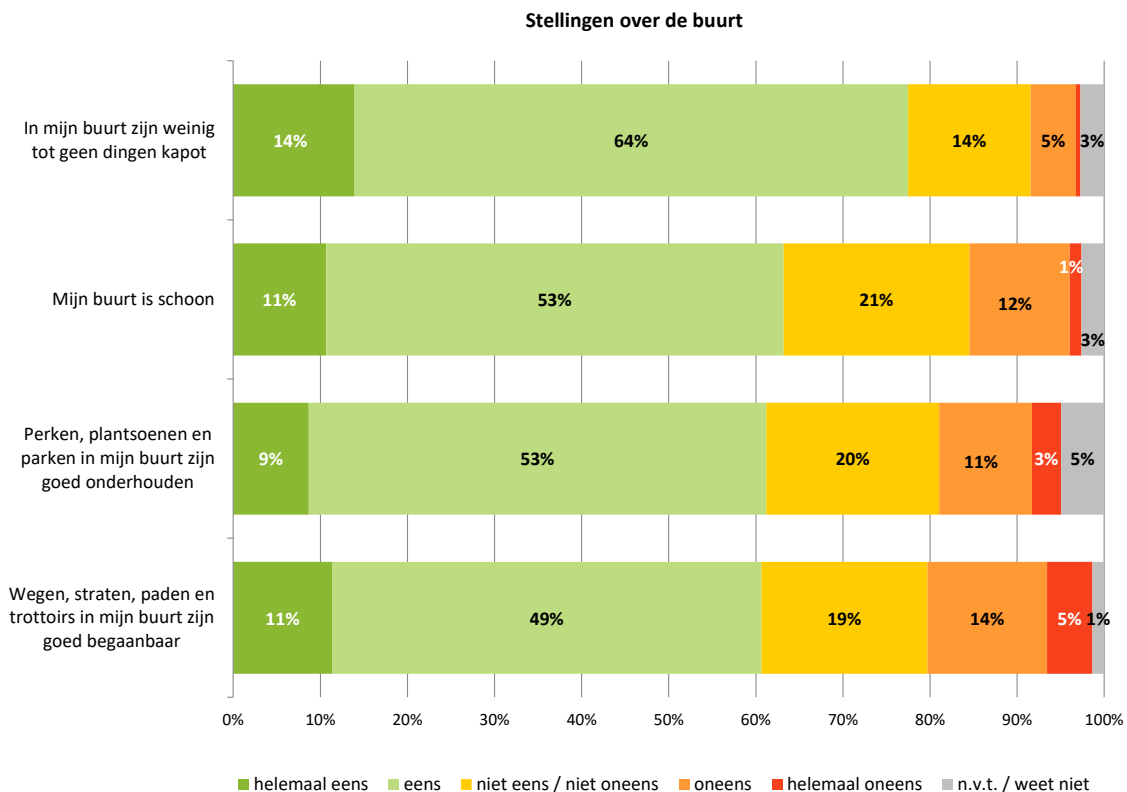
De meeste inwoners (75%) ervaren weinig tot geen overlast van buurtbewoners. Een klein gedeelte van de inwoners (7%) geeft aan veel overlast te ervaren.



Van de inwoners heeft 60% vaak of soms te maken met een onveilige verkeerssituatie in de buurt. Bijna een vijfde (18%) heeft (vrijwel) nooit te maken met onveilige verkeerssituaties. Per saldo is hier een (kleine) verbetering ten opzichte van de vorige meting te zien.



De inwoners van Vijfheerenlanden zijn voor een groot deel positief over het onderhoud in hun buurt. Ruim driekwart (78%) geeft aan dat er weinig tot geen dingen kapot zijn in hun buurt. Ook over de andere aspecten is een meerderheid tevreden.



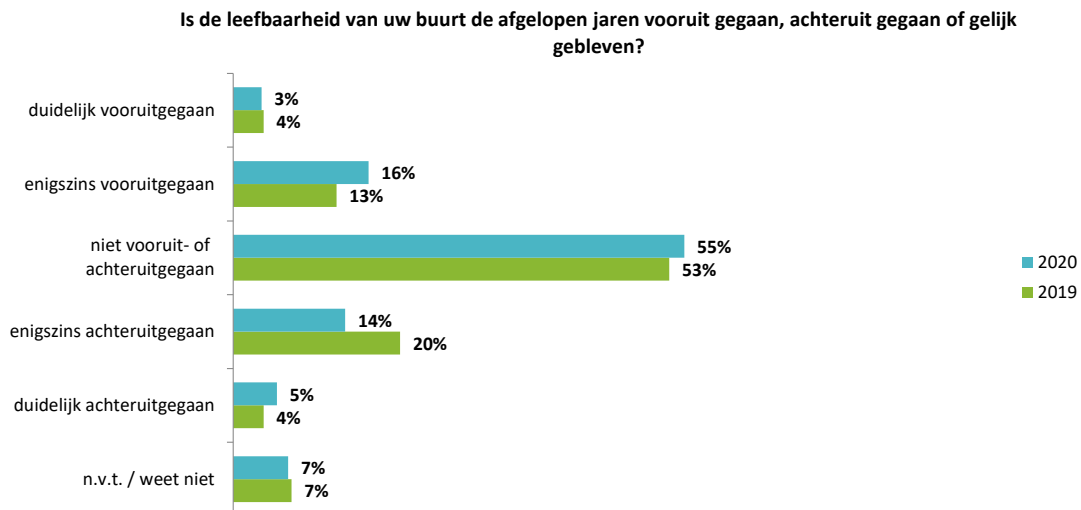
Vergelijking vorige meting: percentage '(helemaal) mee eens':

- In mijn buurt zijn weinig tot geen dingen kapot: 78% (2020); 75% (2019).
- Mijn buurt is schoon: 64% (2020); 62% (2019).
- Perken, plantsoenen en parken in mijn buurt zijn goed onderhouden: 62% (2020); 55% (2019).
- Wegen, straten, paden en trottoirs in mijn buurt zijn goed begaanbaar: 60% (2020); 64% (2019).

Vergelijking Regio Utrecht: percentage '(helemaal) mee eens':

- In mijn buurt zijn weinig tot geen dingen kapot: 78% (Vijfheerenlanden); 76% (Regio Utrecht).
- Mijn buurt is schoon: 64% (Vijfheerenlanden); 66% (Regio Utrecht).
- Perken, plantsoenen en parken in mijn buurt zijn goed onderhouden: 62% (Vijfheerenlanden); 51% (Regio Utrecht).
- Wegen, straten, paden en trottoirs in mijn buurt zijn goed begaanbaar: 60% (Vijfheerenlanden); 63% (Regio Utrecht).

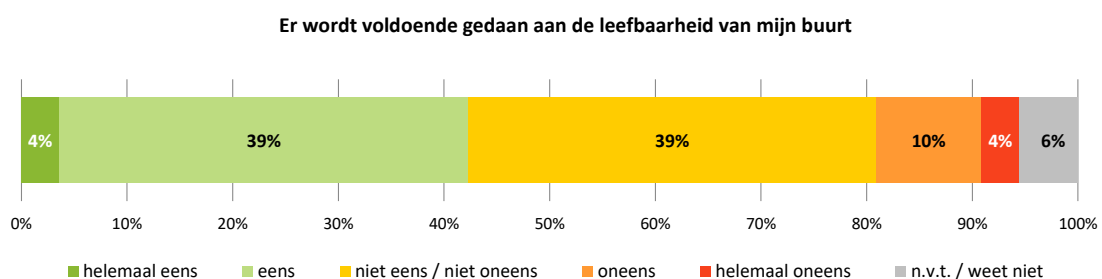
Bij de vraag of de leefbaarheid van de buurt de afgelopen jaren vooruit is gegaan, achteruit is gegaan of gelijk is gebleven, geeft ruim de helft van de inwoners (55%) aan dat de leefbaarheid gelijk is gebleven. Bijna een vijfde (19%) van de inwoners vindt dat hun buurt enigszins of duidelijk vooruit is gegaan, tegenover 19% die vindt dat hun buurt (enigszins of duidelijk) achteruit is gegaan.



Vergelijking Regio Utrecht: percentage 'enigszins vooruitgegaan' + 'duidelijk vooruitgegaan':

- Vijfheerenlanden (2020): 19%.
- Regio Utrecht: 14%.

Bijna een zesde (14%; 2019: 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 43% (2019: 36%) van de inwoners dat er wel voldoende wordt gedaan.

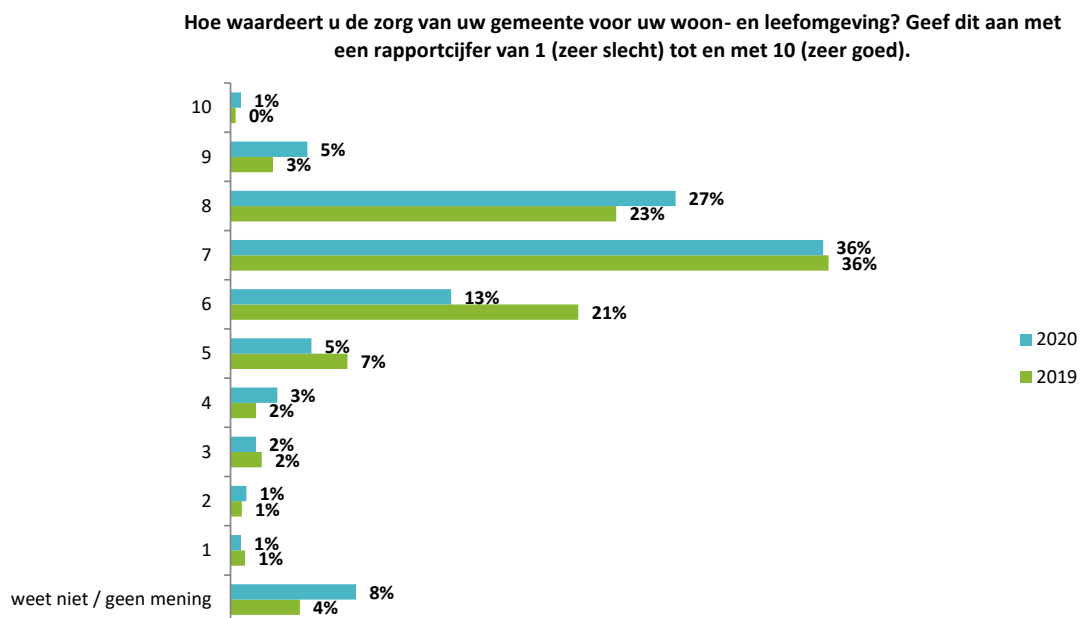


Inwoners hebben veel verschillende suggesties gegeven om de buurt te verbeteren. De meest genoemde suggesties zijn:

- Meer groen.
- Betere handhaving van verkeersregels (snelheidsovertredingen, foutparkeren).
- Parkeerproblemen aanpakken.
- Verkeersveiligheid verhogen (door onder andere snelheidsbeperkingen).
- Beter onderhoud van het groen/de straat.
- Geluidsoverlast/asociaal gedrag beter aanpakken.
- Zwerfafval aanpakken/geen vuil naast containers meer.

Voor een volledig overzicht van alle gegeven suggesties verwijzen wij u naar de bijlage.

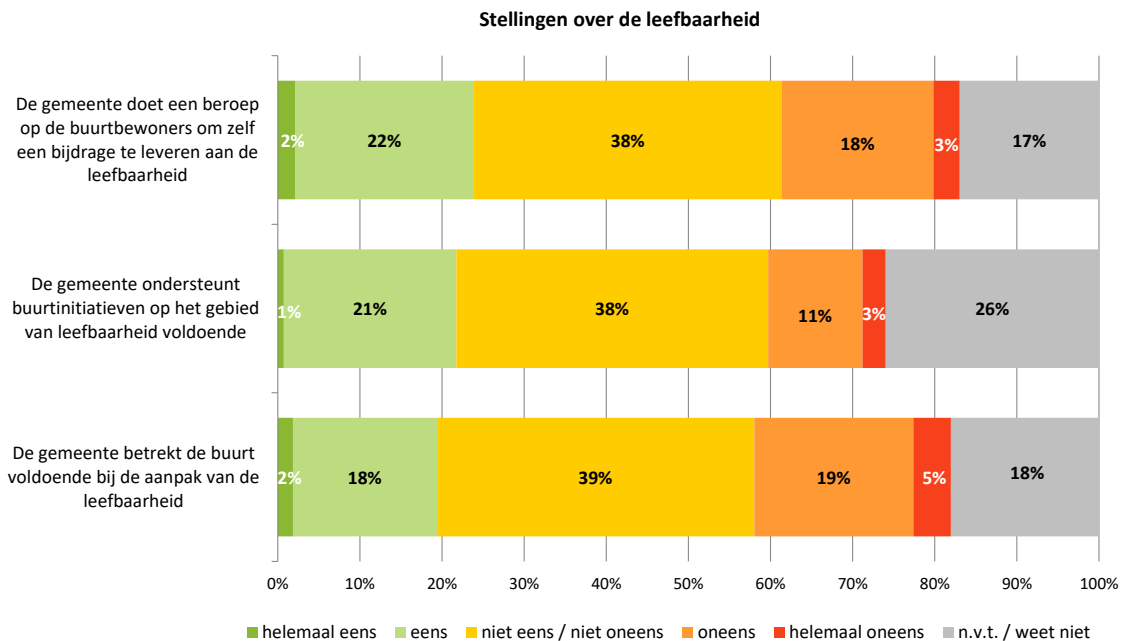
Een meerderheid (83%) van de inwoners geeft een voldoende (6 of hoger) voor de zorg van de gemeente voor de woon- en leefomgeving. Het **gemiddelde** cijfer komt uit op een **6,9**.



Vergelijkingen Regio Utrecht en vorige meting:

- Vijfheerenlanden (2020): 6,9.
- Vijfheerenlanden (2019): 6,7.
- Regio Utrecht: 6,7.

De drie stellingen over buurtinitiatieven laten ongeveer hetzelfde beeld zien. Bijna een kwart vindt dat de gemeente een beroep doet op de buurtbewoners om zelf een bijdrage te leveren aan de leefbaarheid. Ruim een vijfde (22%) van de inwoners vindt dat de gemeente buurtinitiatieven op het gebied van leefbaarheid voldoende ondersteunt. Ook vindt een vijfde dat de gemeente de buurt voldoende betreft bij de aanpak van de leefbaarheid.



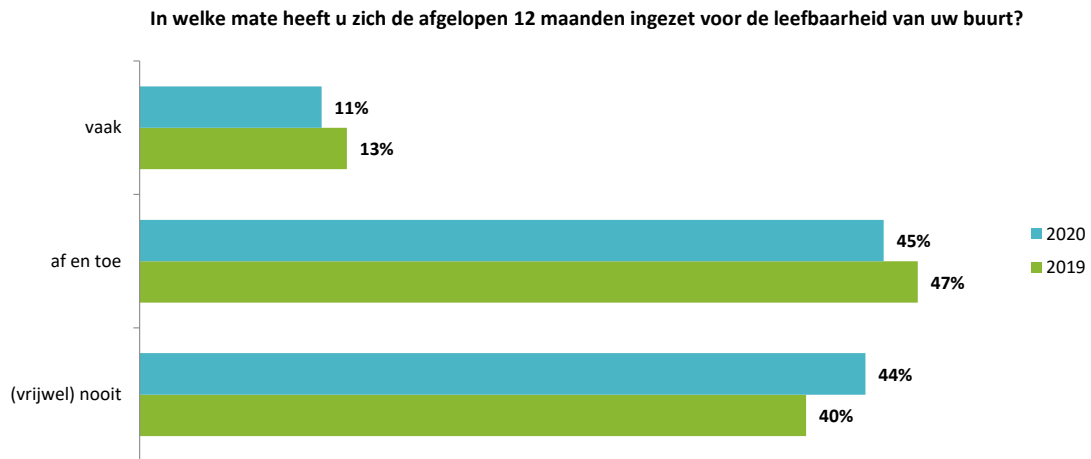
Vergelijking vorige meting: percentage '(helemaal) mee eens':

- De gemeente doet een beroep op de buurtbewoners om zelf een bijdrage te leveren aan de leefbaarheid: 24% (2020); 27% (2019).
- De gemeente ondersteunt buurtinitiatieven op het gebied van leefbaarheid voldoende: 22% (2020); 21% (2019).
- De gemeente betreft de buurt voldoende bij de aanpak van de leefbaarheid: 20% (2020); 20% (2019).

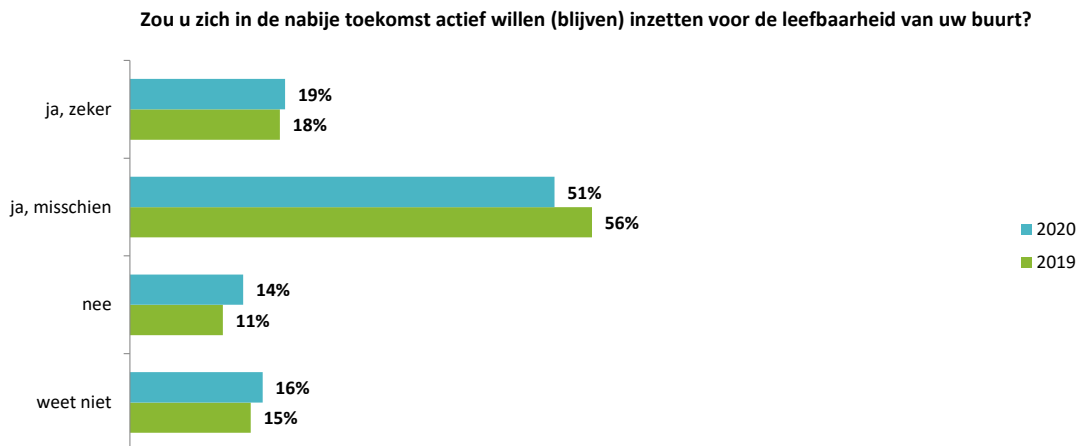
Vergelijking Regio Utrecht: percentage '(helemaal) mee eens':

- De gemeente betreft de buurt voldoende bij de aanpak van de leefbaarheid: 20% (Vijfheerenlanden); 26% (Regio Utrecht).

Van de inwoners heeft 56% zich in de afgelopen 12 maanden af en toe of vaak ingezet voor de leefbaarheid. Ruim twee vijfde geeft aan zich (vrijwel) nooit te hebben ingezet voor de leefbaarheid.



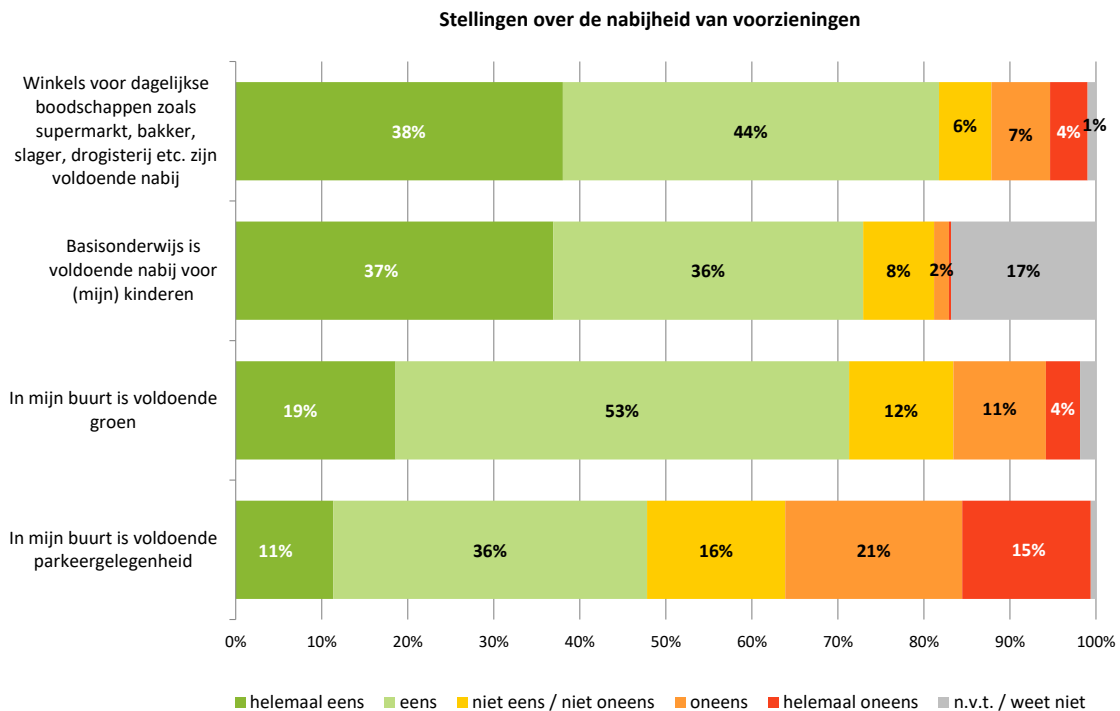
De meeste inwoners (70%) zouden zich in de nabije toekomst (misschien of zeker) actief willen (blijven) inzetten voor de leefbaarheid van hun buurt. Slechts één zevende (14%) geeft aan dit niet te willen doen.



Vergelijkingen Regio Utrecht en vorige metingen: percentage 'misschien' of 'zeker':

- Vijfheerenlanden (2020): 70%.
- Vijfheerenlanden (2019): 74%.
- Regio Utrecht: 80%.

Een groot gedeelte (70% of meer) 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 (36% is het (helemaal) oneens met de betreffende stelling).



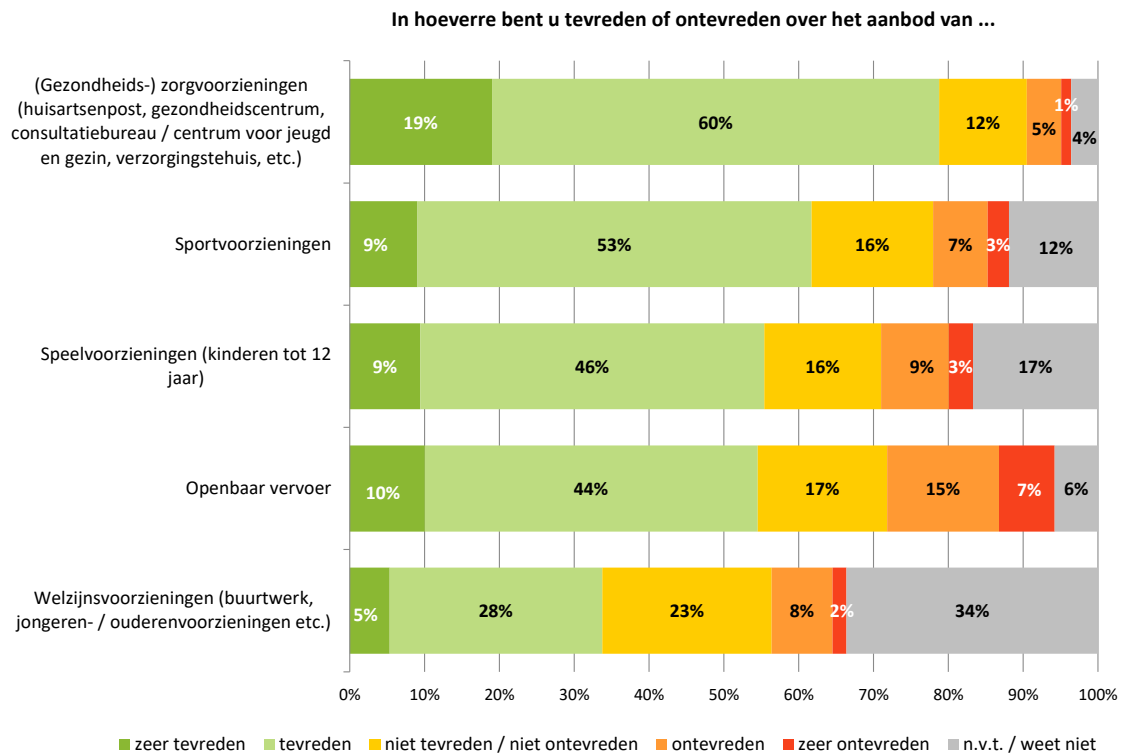
Vergelijking vorige meting: percentage '(helemaal) mee eens':

- Winkels voor dagelijkse boodschappen zoals supermarkt, bakker, slager, drogisterij etc. zijn voldoende nabij: 82% (2020); 77% (2019).
- Basisonderwijs is voldoende nabij voor (mijn) kinderen: 73% (2020); 74% (2019).
- In mijn buurt is voldoende groen: 72% (2020); 76% (2019).
- In mijn buurt is voldoende parkeergelegenheid: 47% (2020); 48% (2019).

Vergelijking Regio Utrecht: percentage '(helemaal) mee eens':

- In mijn buurt is voldoende groen: 72% (Vijfheerenlanden); 83% (Regio Utrecht).

We hebben ook vragen gesteld over de tevredenheid van het aanbod. Inwoners zijn het meest tevreden over het aanbod van de zorgvoorzieningen, 79% is hier (zeer) tevreden over. Over het aanbod van het openbaar vervoer zijn de inwoners het vaakst (zeer) ontevreden (22%), aan de andere kant is 54% van de inwoners hier (zeer) tevreden hierover.



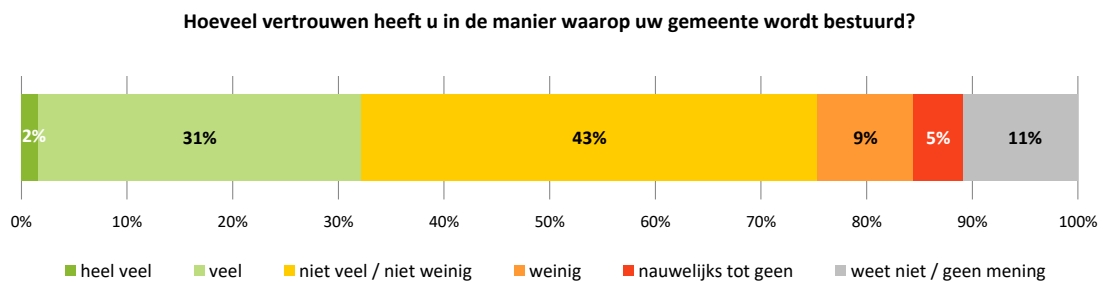
Vergelijking met Regio Utrecht en vorige meting: percentage '(helemaal) mee eens':

- (Gezondheids-) zorgvoorzieningen (huisartsenpost, gezondheidscentrum, consultatiebureau / centrum voor jeugd en gezin, verzorgingstehuis, etc.): 79% (2020); 77% (2019); 85% (Regio Utrecht).
- Sportvoorzieningen: 62% (2020); 60% (2019); 78% (Regio Utrecht).
- Speelvoorzieningen (kinderen tot 12 jaar): 55% (2020); 46% (2019); 61% (Regio Utrecht).
- Openbaar vervoer: 54% (2020); 49% (2019); 72% (Regio Utrecht).
- Welzijnsvoorzieningen (buurtwerk, jongeren- / ouderenvoorzieningen etc.): 33% (2020); 22% (2019); 57% (Regio Utrecht).

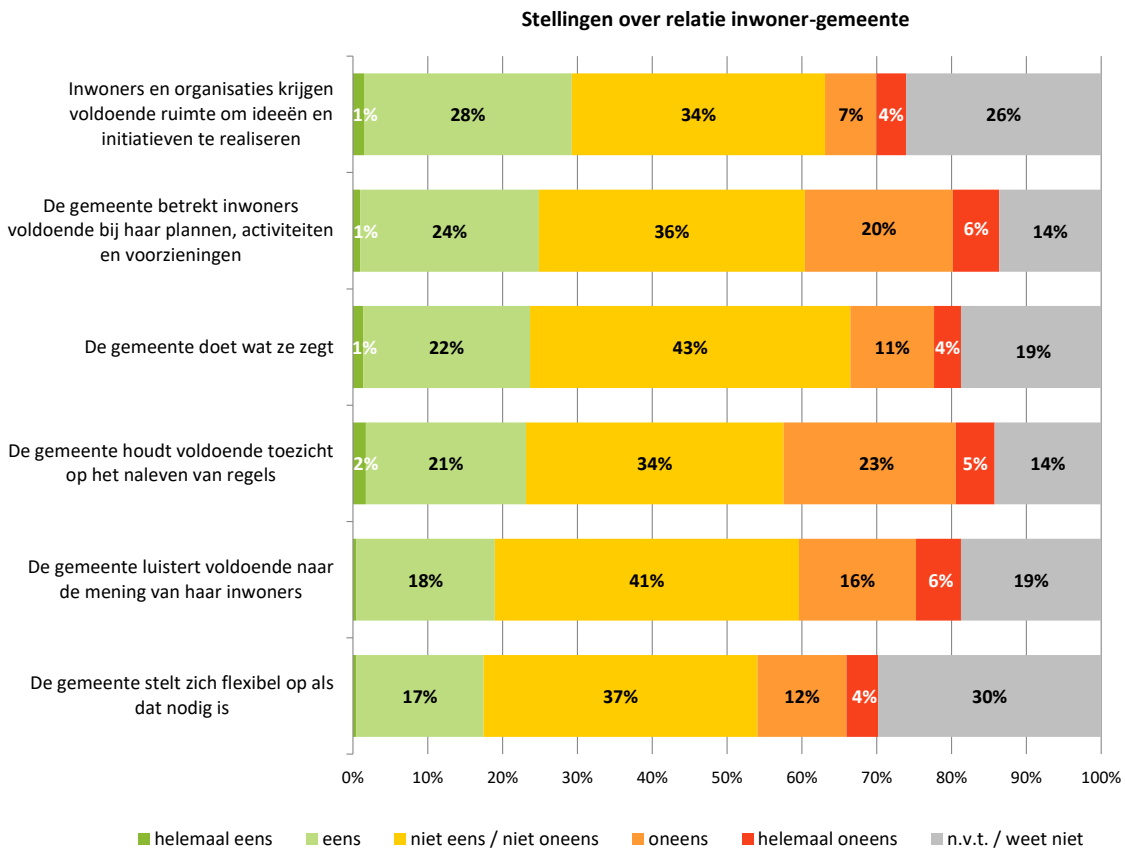
4.2 Relatie inwoner-gemeente

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.

Het grootste percentage (43%; 2019: 43%) inwoners heeft niet veel maar ook niet weinig vertrouwen in de manier waarop de gemeente wordt bestuurd. Een derde (33%; 2019: 24%) heeft (heel) veel vertrouwen in de gemeente. Aan de andere kant heeft 14% (2019: 25%) van de inwoners weinig tot geen vertrouwen in de manier waarop de gemeente wordt bestuurd.



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 (28% is het (helemaal) oneens met de stelling).



Vergelijking Regio Utrecht vorige meting: percentage '(helemaal) mee eens':

- Inwoners en organisaties krijgen voldoende ruimte om ideeën en initiatieven te realiseren: 29% (2020); 31% (2019); 40% (Regio Utrecht).
- De gemeente betreft inwoners voldoende bij haar plannen, activiteiten en voorzieningen: 25% (2020); 26% (2019); 41% (Regio Utrecht).
- De gemeente doet wat ze zegt: 23% (2020); 22% (2019); 32% (Regio Utrecht).
- De gemeente houdt voldoende toezicht op het naleven van regels: 23% (2020); 17% (2019); 35% (Regio Utrecht).
- De gemeente luistert voldoende naar de mening van haar inwoners: 18% (2020); 20% (2019); 33% (Regio Utrecht).
- De gemeente stelt zich flexibel op als dat nodig is: 17% (2020); 16% (2019); 28% (Regio Utrecht).

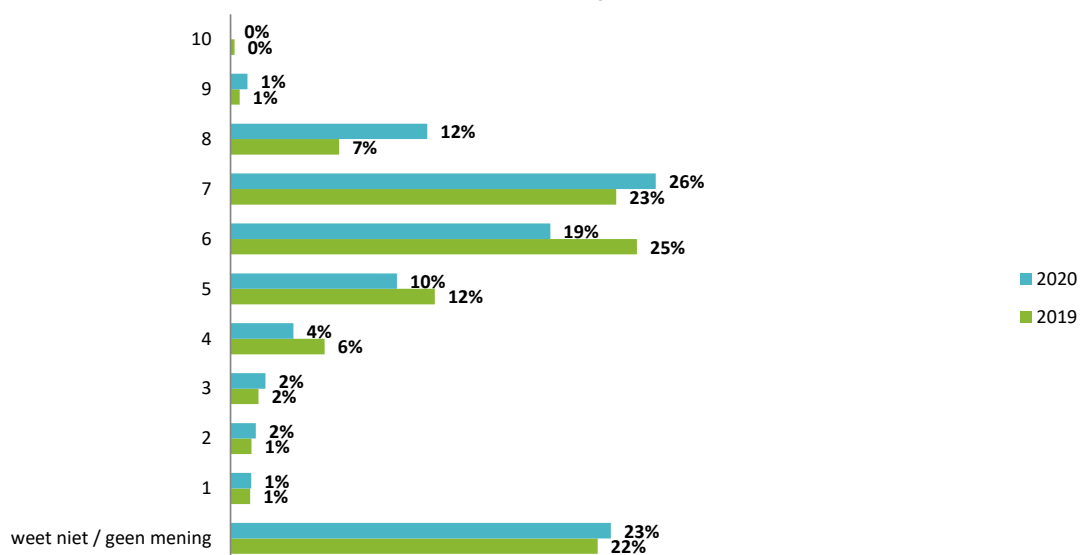
De meest genoemde beleidsideeën of -initiatieven die inwoners de gemeente willen meegeven zijn:

- Verkeersmaatregelen nemen om de veiligheid te verhogen.
- Meer groenvoorzieningen.
- Betere communicatie met de inwoners.
- Woningbouw stimuleren/woningaanbod verbreden.
- Burgerinitiatieven stimuleren/meedenken met initiatieven.
- Ontwikkel recreatieplekken.

Voor een volledig overzicht van alle genoemde beleidsideeën of -initiatieven verwijzen wij u naar de bijlage.

Bijna een vijfde (19%) van de inwoners geeft een onvoldoende (een 5 of lager) voor de wijze waarop de gemeente inwoners en organisaties betrekt en de samenwerking zoekt. Het **gemiddelde** cijfer komt uit op een **6,2**.

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



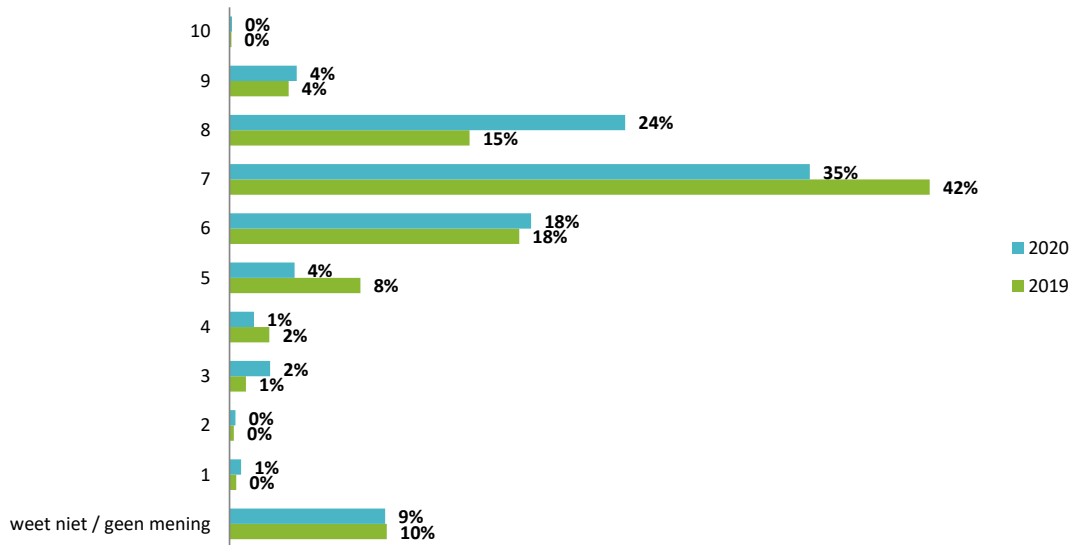
Vergelijkingen Regio Utrecht en vorige meting:

- Vijfheerenlanden (2020): 6,2.
- Vijfheerenlanden (2019): 6,0.
- Regio Utrecht: 6,4.

4.3 Gemeentelijke dienstverlening

De dienstverlening van de gemeente wordt door 81% van de inwoners met een voldoende (een 6 of hoger) beoordeeld. Het **gemiddelde** cijfer dat wordt gegeven is een **6,8**.

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).

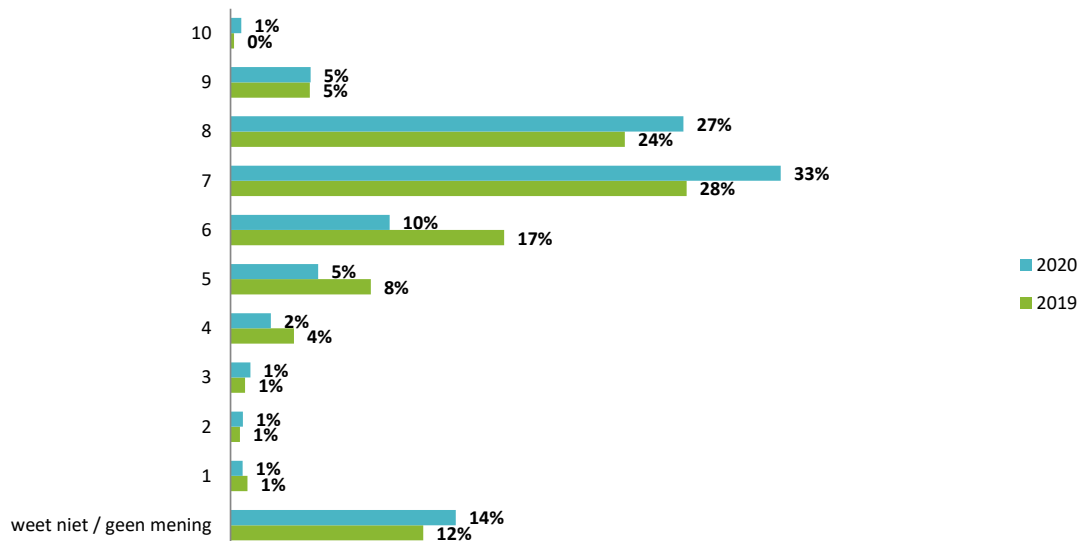


Vergelijkingen Regio Utrecht en vorige meting:

- Vijfheerenlanden (2020): 6,8.
- Vijfheerenlanden (2019): 6,7.
- Regio Utrecht: 6,9.

Het **gemiddelde** cijfer voor de dienstverlening via de digitale faciliteiten is iets hoger dan het cijfer voor de algemene dienstverlening: een **7,0**. Ruim driekwart (76%) 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).



Vergelijkingen Regio Utrecht en vorige meting:

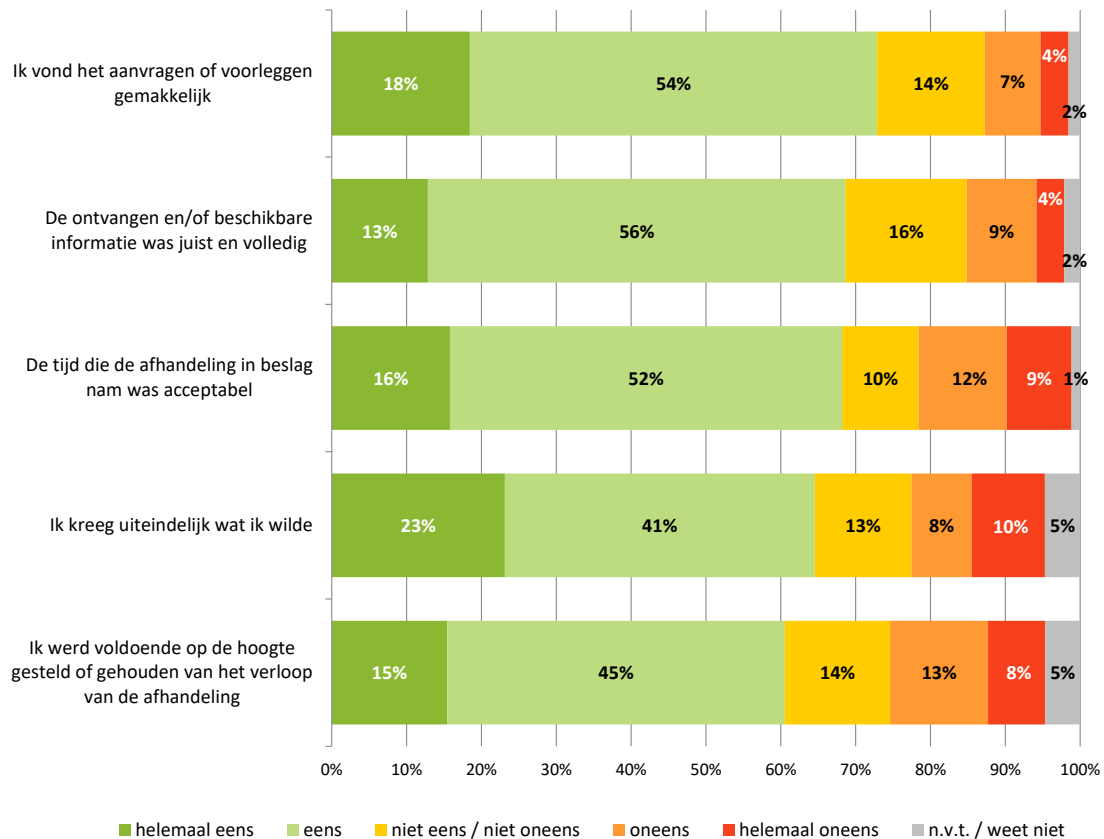
- Vijfheerenlanden (2020): 7,0.
- Vijfheerenlanden (2019): 6,7.
- Regio Utrecht (2020): 7,1.

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 twee derde (64%) van de inwoners heeft het afgelopen jaar contact gehad met de gemeente. Dit contact verliep voornamelijk via de (publieks)balie (25%), via de e-mail (25%) of via internet of app (24%). Het contact ging met name over wonen en de buurt (28%), reizen (14%) en familie en gezin (13%).

We hebben de inwoners die contact hebben gehad met de gemeente een aantal vragen over de dienstverlening voorgelegd. 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 21% als negatief beoordeeld. Dit percentage was bij de vorige meting 17%.

Stellingen over de diensverlening
- indien de afgelopen 12 maanden contact gehad -



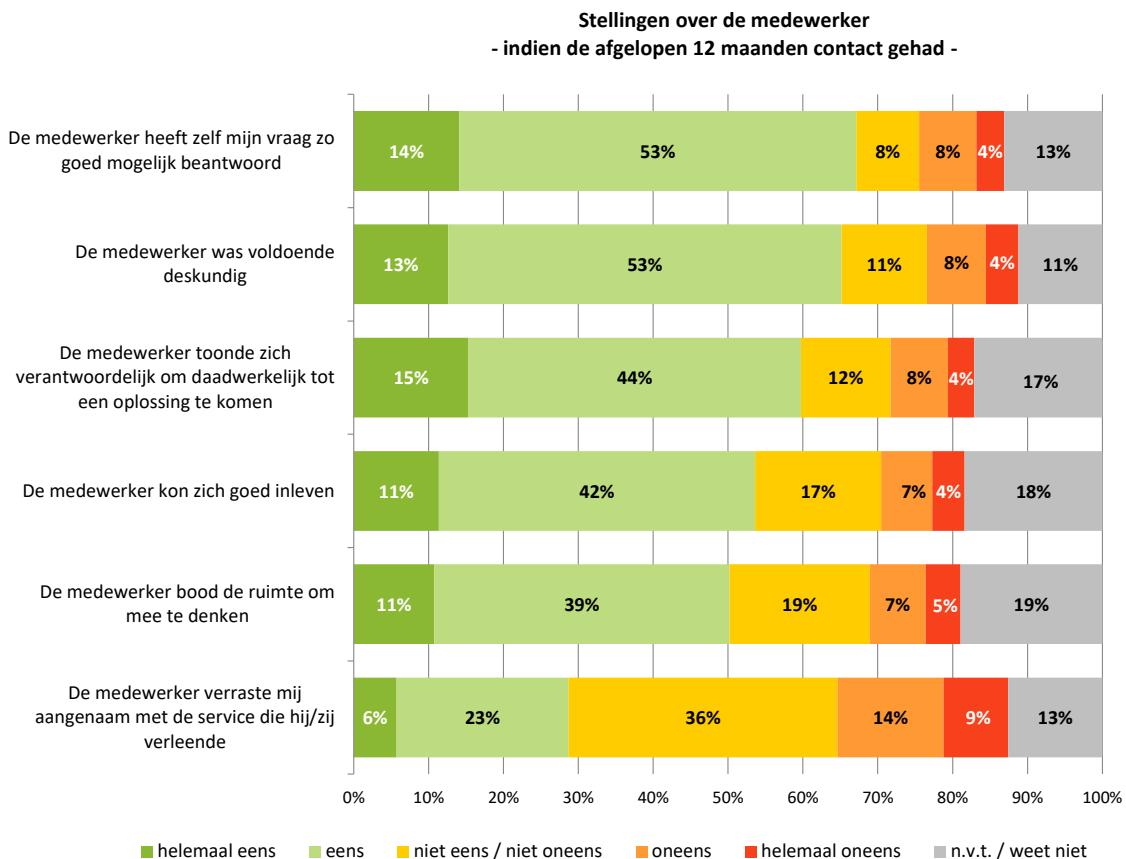
Vergelijking vorige meting: percentage '(helemaal) mee eens':

- Ik vond het aanvragen of voorleggen gemakkelijk: 72% (2020); 81% (2019).
- De ontvangen en/of beschikbare informatie was juist en volledig: 69% (2020); 74% (2019).
- De tijd die de afhandeling in beslag nam was acceptabel: 68% (2020); 72% (2019).
- Ik kreeg uiteindelijk wat ik wilde: 64% (2020); 73% (2019).
- Ik werd voldoende op de hoogte gesteld of gehouden van het verloop van de afhandeling: 60% (2020); 63% (2019).

Vergelijking Regio Utrecht: percentage '(helemaal) mee eens':

- Ik vond het aanvragen of voorleggen gemakkelijk: 72% (2020); 82% (Regio Utrecht).
- De tijd die de afhandeling in beslag nam was acceptabel: 68% (2020); 79% (Regio Utrecht).
- Ik werd voldoende op de hoogte gesteld of gehouden van het verloop van de afhandeling: 60% (2020); 72% (Regio Utrecht).

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 zelf hun vraag zo goed mogelijk heeft beantwoord (67%) en de medewerker voldoende deskundig was (66%). De inwoners zijn het relatief vaak (23%) (helemaal) oneens met de stelling: "De medewerker verraste mij aangenaam met de service die hij/zij verleende".



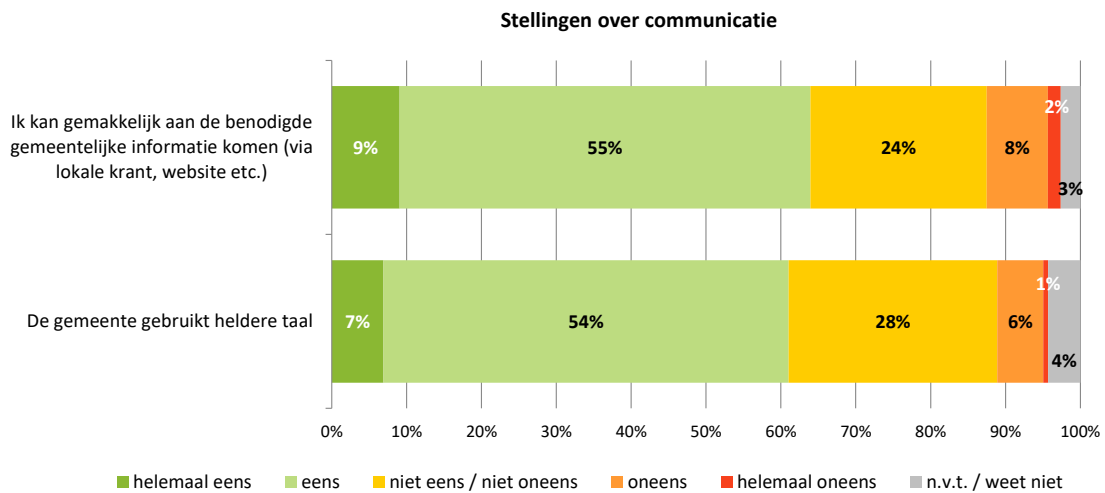
Vergelijking vorige meting: percentage '(helemaal) mee eens':

- De medewerker heeft zelf mijn vraag zo goed mogelijk beantwoord: 67% (2020); 70% (2019).
- De medewerker was voldoende deskundig: 66% (2020); 68% (2019).
- De medewerker toonde zich verantwoordelijk om daadwerkelijk tot een oplossing te komen: 59% (2020); 64% (2019).
- De medewerker kon zich goed inleven: 53% (2020); 51% (2019).
- De medewerker bood de ruimte om mee te denken: 50% (2020); 45% (2019).
- De medewerker verraste mij aangenaam met de service die hij/zij verleende: 29% (2020); 32% (2019).

Vergelijking Regio Utrecht: percentage '(helemaal) mee eens':

- De medewerker was voldoende deskundig: 66% (2020); 80% (Regio Utrecht).
- De medewerker verraste mij aangenaam met de service die hij/zij verleende: 29% (2020); 49% (Regio Utrecht).

De volgende stellingen zijn weer aan alle inwoners voorgelegd. Bijna twee derde (64%) van de inwoners kan gemakkelijk aan de benodigde gemeentelijke informatie komen. De meerderheid (61%) van de inwoners vindt dat gemeente heldere taal gebruikt.



Vergelijking vorige meting: percentage '(helemaal) mee eens':

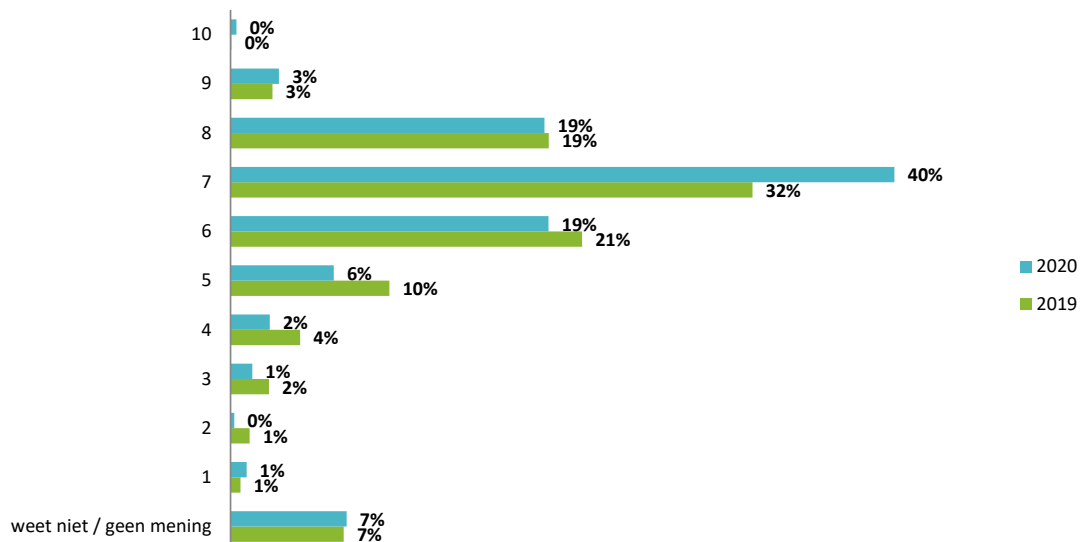
- Ik kan gemakkelijk aan de benodigde gemeentelijke informatie komen (via lokale krant, website etc.): 64% (2020); 62% (2019).
- De gemeente gebruikt heldere taal: 61% (2020); 54% (2019).

Vergelijking Regio Utrecht: percentage '(helemaal) mee eens':

- De gemeente gebruikt heldere taal: 61% (Vijfheerenlanden); 67% (Regio Utrecht).

Een ruime meerderheid (82%) geeft een voldoende voor de communicatie en voorlichting. Ruim een tiende (11%) 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 **6,7** 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).



Vergelijkingen Regio Utrecht en vorige meting:

- Vijfheerenlanden (2020): 6,7.
- Vijfheerenlanden (2019): 6,5.
- Regio Utrecht (2020): 6,8.

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:

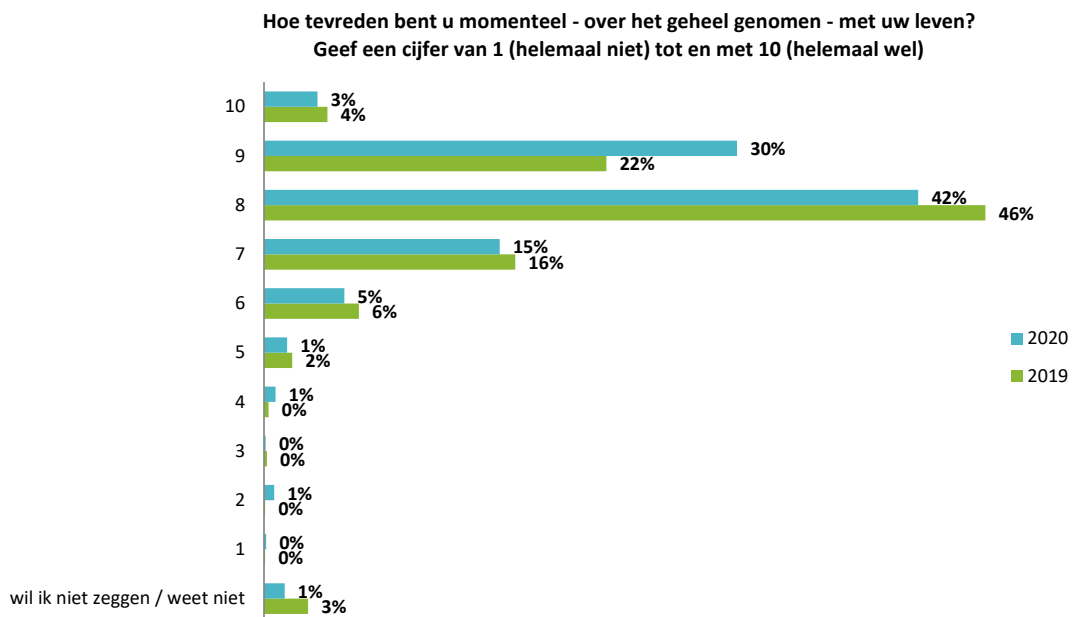
- De website verbeteren (duidelijkheid, vindbaarheid van de informatie).
- Betere communicatie met de inwoners (sneller antwoorden, direct mensen op de hoogte stellen van veranderingen, beter luisteren).
- Makkelijker taalgebruik.
- Communiceer via meer verschillende kanalen.
- Meer persoonlijke benadering en minder bureaucratisch.

Voor een volledig overzicht van alle genoemde suggesties voor de verbetering van de dienstverlening verwijzen wij u naar de bijlage.

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.

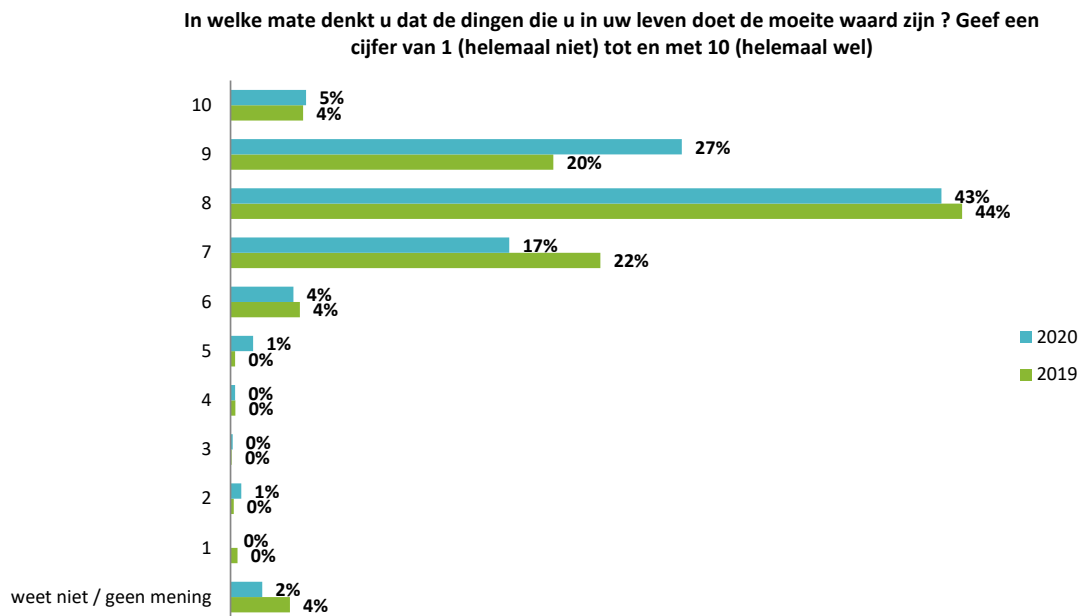
De inwoners van Vijfheerenlanden zijn over het algemeen tevreden met hun leven. Slechts 3% geeft een onvoldoende (een 5 of lager). Het **gemiddelde** cijfer komt uit op een **8,0**.



Vergelijkingen Regio Utrecht en vorige meting:

- Vijfheerenlanden (2020; alle inwoners): 8,0.
- Vijfheerenlanden (2019; alle inwoners): 7,9.
- Vijfheerenlanden (2020; inwoners van 75 jaar of ouder): 8,0.
- Vijfheerenlanden (2019; inwoners van 75 jaar of ouder): 8,0.
- Regio Utrecht (2020; inwoners van 75 jaar of ouder): 7,8.

De meeste inwoners denken dat de dingen die ze doen de moeite waard zijn; 96% van de inwoners geeft een voldoende (6 of hoger). Het **gemiddelde** cijfer dat wordt gegeven is een **8,0**.

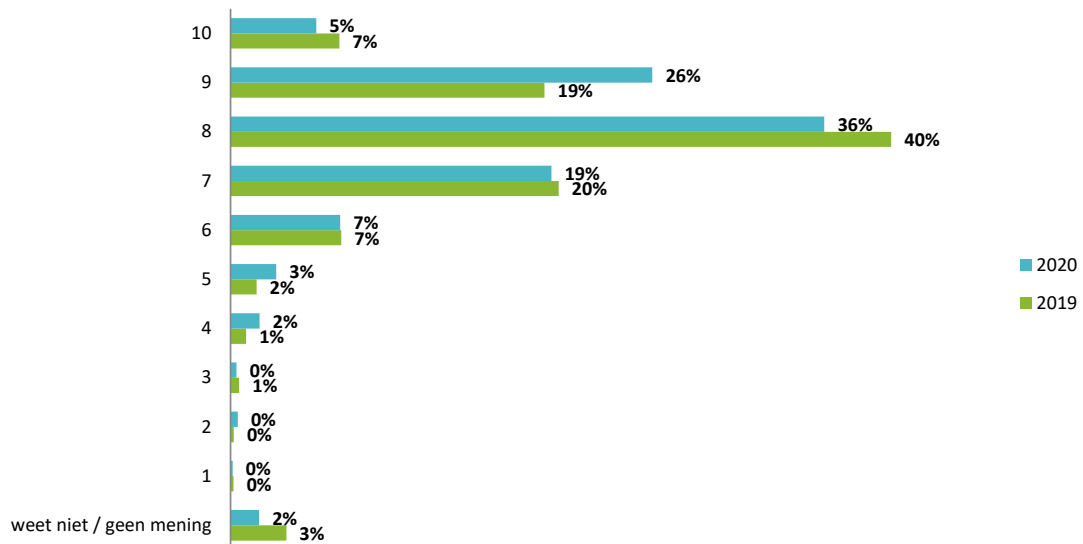


Vergelijking met vorige meting:

- Vijfheerenlanden (2020): 8,0.
- Vijfheerenlanden (2019): 7,9.

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)

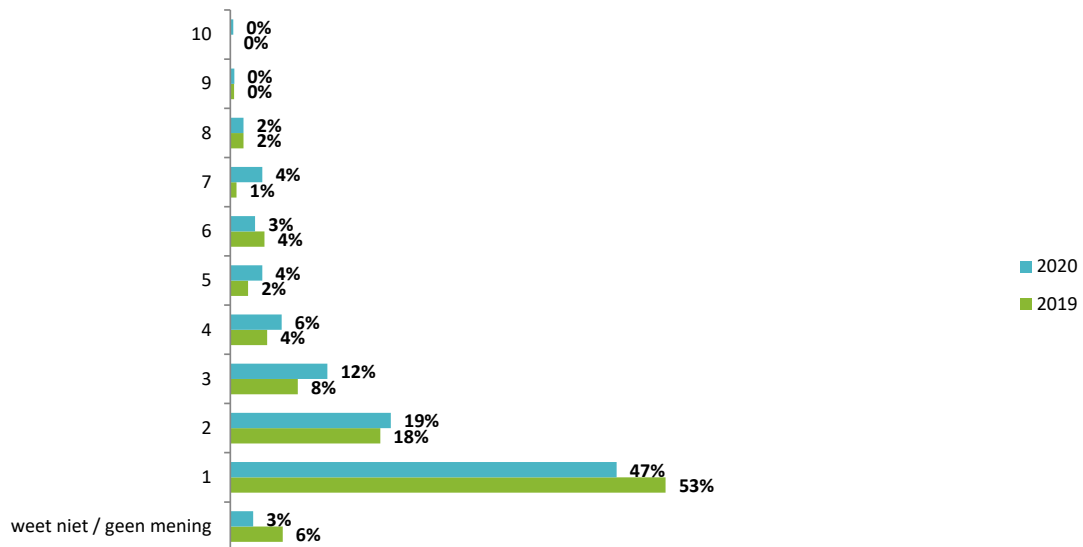


Vergelijkingen vorige meting:

- Vijfheerenlanden (2020): 7,8.
- Vijfheerenlanden (2019): 7,8.

Bijna dan de helft van de inwoners (47%) voelde zich helemaal niet angstig de dag voordat ze de vragenlijst invulden. Een klein gedeelte (9%) van de inwoners geeft een 6 of hoger voor de mate waarin ze zich angstig voelden. Het **gemiddelde** cijfer komt uit op een **2,4**, 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)

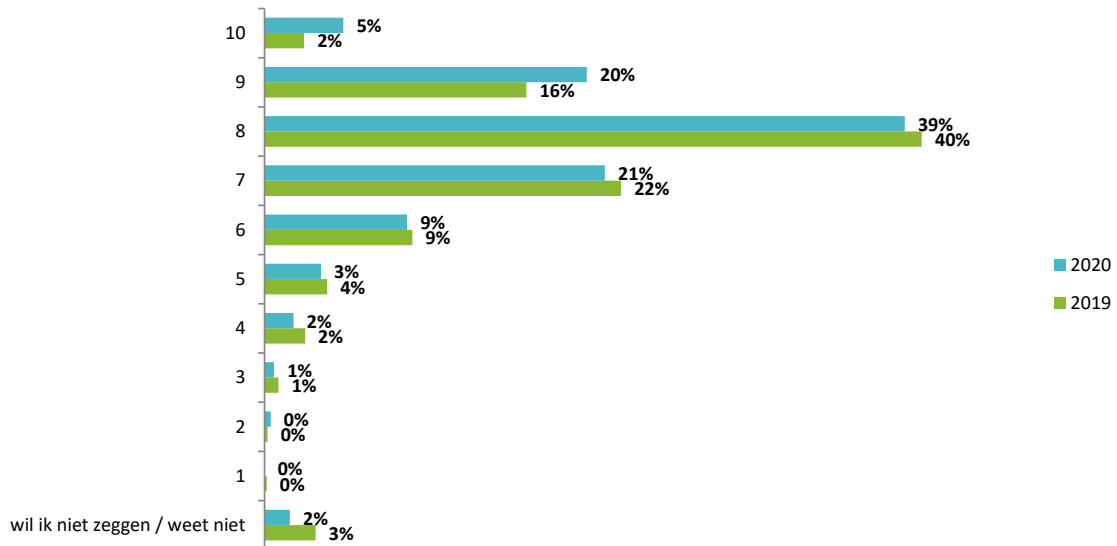


Vergelijking met vorige meting:

- Vijfheerenlanden (2020): 2,4
- Vijfheerenlanden (2019): 2,0

Over het geheel genomen zijn de inwoners zeer positief over hun gezondheid; 94% geeft een 6 of hoger. Het **gemiddelde** cijfer dat inwoners geven voor hun gezondheid is een **7,7**.

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)

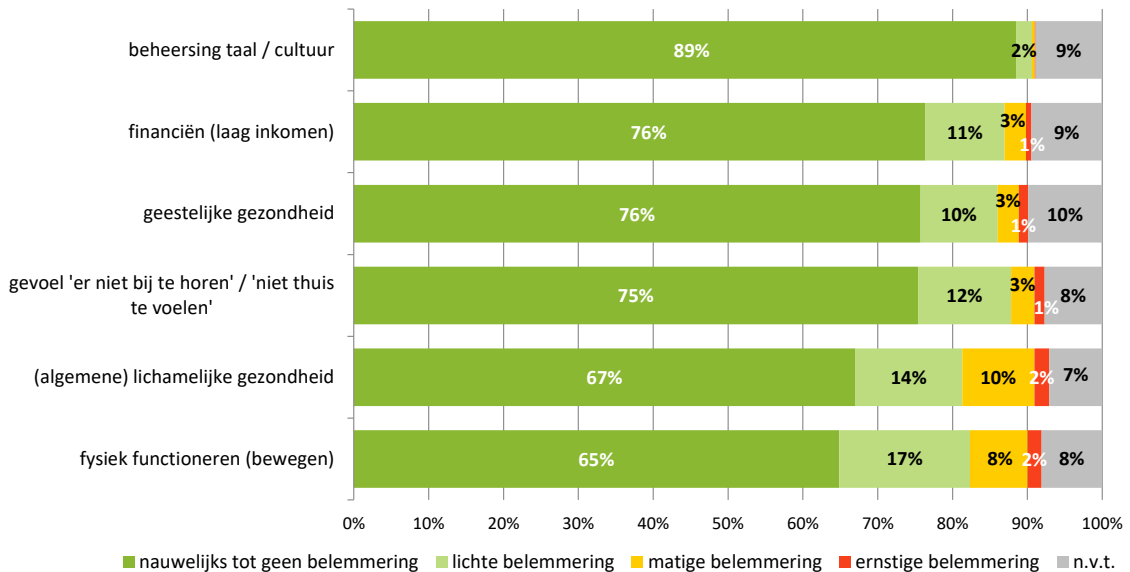


Vergelijkingen Regio Utrecht en vorige meting:

- Vijfheerenlanden (2020): 7,7.
- Vijfheerenlanden (2019): 7,5.
- Regio Utrecht: 7,7.

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 en fysiek functioneren worden (relatief gezien) het vaakst gezien als beperking.

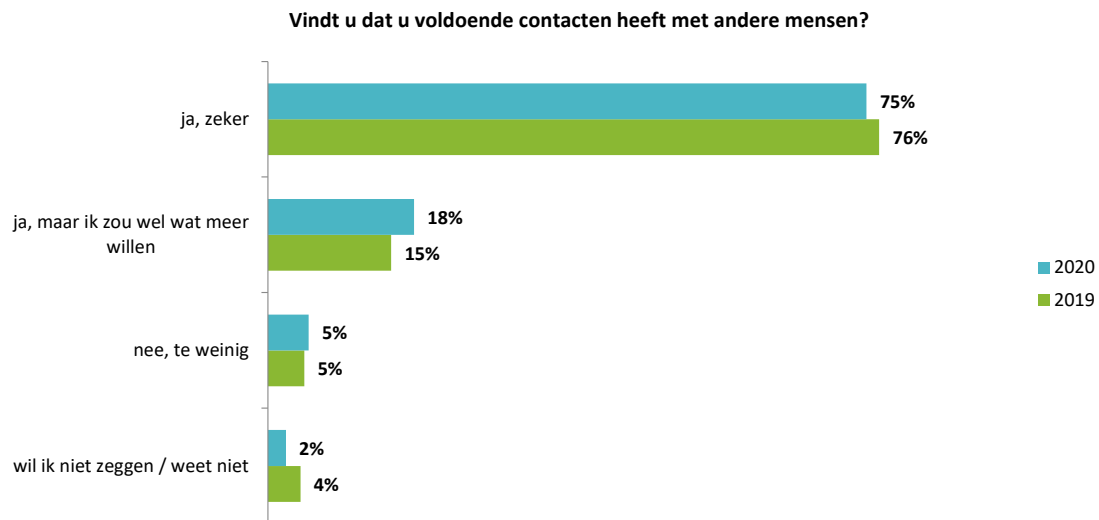
Kunt u aangeven in hoeverre onderstaande aspecten uw mogelijkheden beperken om aan het maatschappelijk leven deel te nemen?



Vergelijking vorige meting: percentage 'nauwelijks tot geen belemmering':

- Beheersing taal / cultuur: 89% (2020); 88% (2019).
- Financiën (laag inkomen): 76% (2020); 67% (2019).
- Geestelijke gezondheid: 76% (2020); 80% (2019).
- Gevoel 'er niet bij te horen' / 'niet thuis te voelen': 75% (2020); 74% (2019).
- (Algemene) lichamelijke gezondheid: 67% (2020); 61% (2019).
- Fysiek functioneren (bewegen): 65% (2020); 64% (2019).

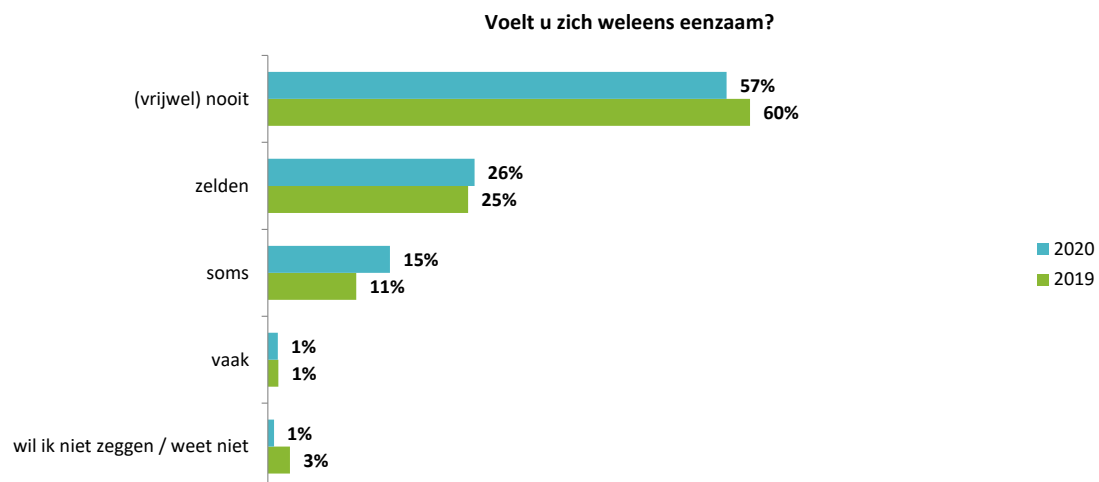
Een ruime meerderheid (93%) van de inwoners vindt dat ze voldoende contacten hebben met andere mensen (maar zou misschien wel wat meer willen). Eén op de 20 inwoners (5%) vindt dat ze te weinig contacten hebben.



Vergelijking Regio Utrecht: percentage dat vindt dat ze te weinig contact hebben:

- Vijfheerenlanden: 5%.
- Regio Utrecht: 21%.

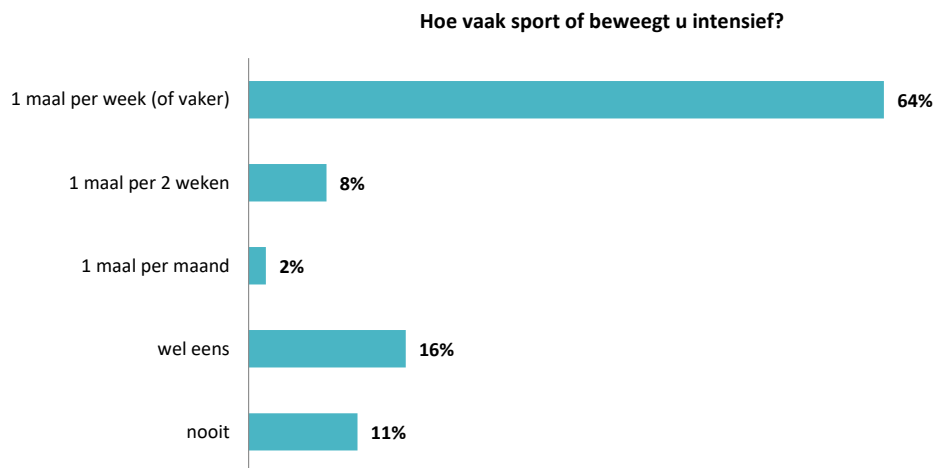
Bij de vraag of men zich weleens eenzaam voelt, geeft 16% van de inwoners aan zich soms of vaak eenzaam te voelen. Aan de andere kant voelt 83% zich (vrijwel) nooit of zelden eenzaam.



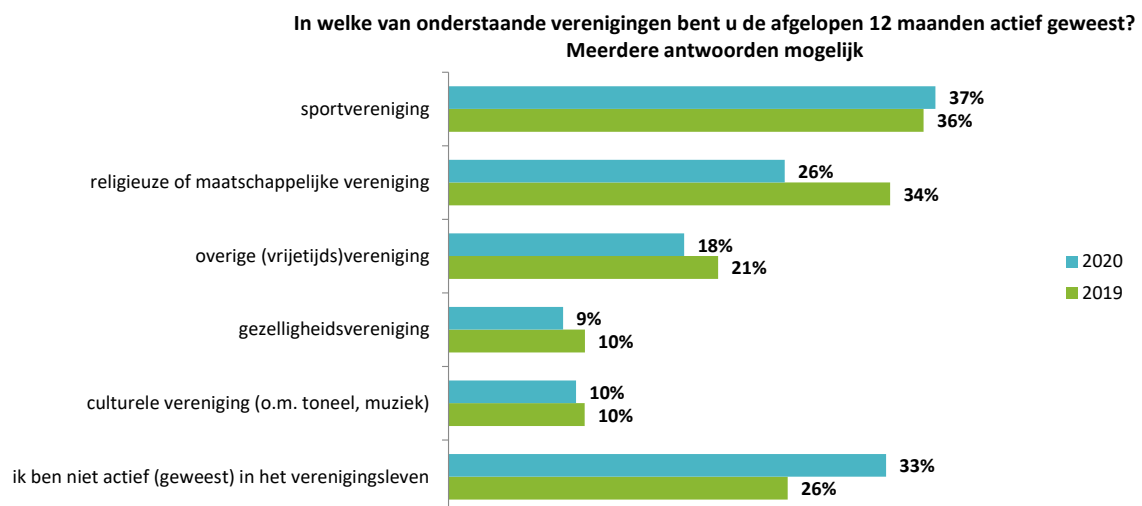
Vergelijking Regio Utrecht: percentage dat vindt zich nooit eenzaam voelt:

- Vijfheerenlanden: 57%.
- Regio Utrecht: 63%.

Bij deze meting is voor het eerst gevraagd hoe vaak inwoners intensief sporten of bewegen. Bijna twee derde (64%) van de inwoners sport of beweegt minimaal 1 keer per week of vaker.



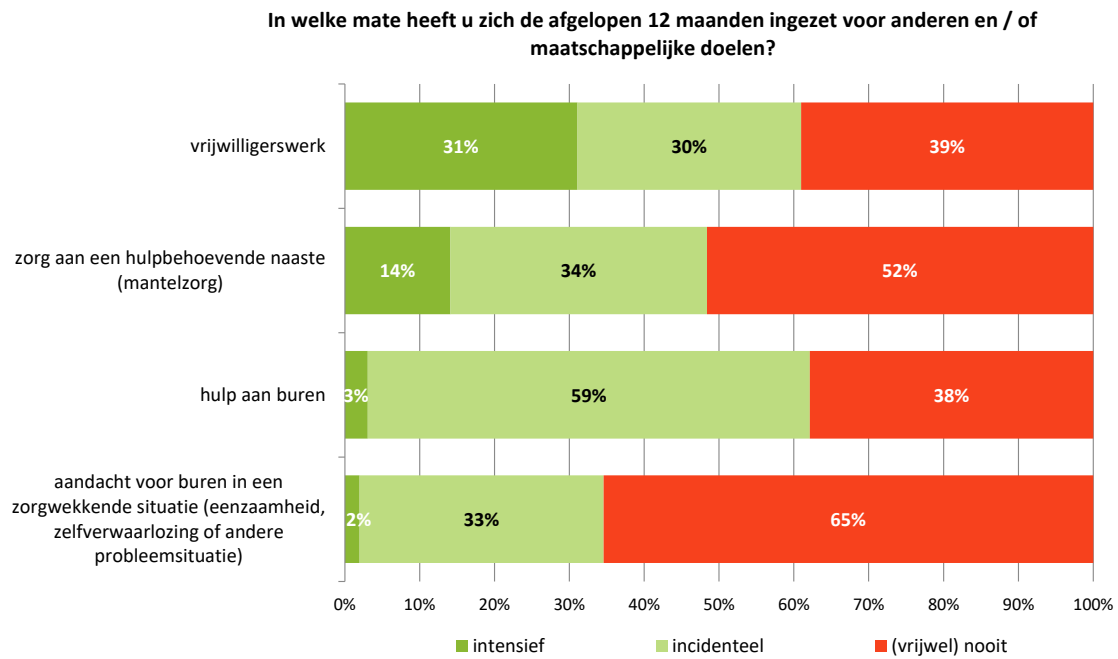
De meeste inwoners die de afgelopen 12 maanden actief zijn geweest bij een vereniging, zijn actief geweest bij een sportvereniging (37%) of religieuze of maatschappelijke vereniging (26%). Een derde is niet actief (geweest) in het verenigingsleven. Per saldo is 67% wel bij het verenigingsleven betrokken.



Vergelijkingen Regio Utrecht en vorige meting: percentage dat actief is bij een vereniging:

- Vijfheerenlanden (2020): 67%.
- Vijfheerenlanden (2019): 74%.
- Regio Utrecht: 37%.

De meerderheid (61%) van de inwoners heeft de afgelopen 12 maanden vrijwilligerswerk gedaan, 48% heeft zorg aan een hulpbehoevende naaste verleend, 62% heeft burens geholpen en 35% heeft aandacht gegeven aan burens in een zorgwekkende situatie.

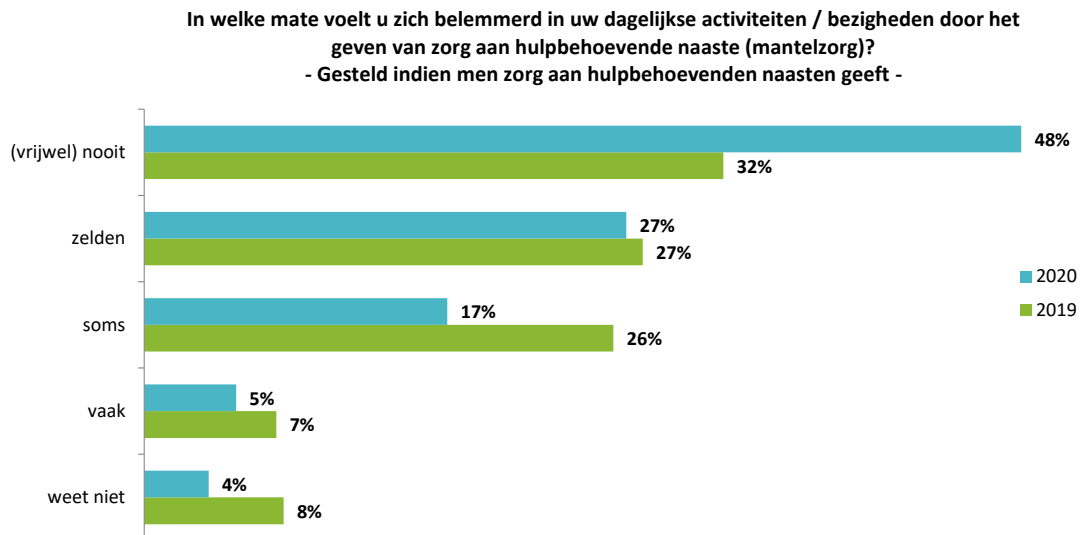


Vergelijkingen Regio Utrecht en vorige meting: percentage 'nooit':

- Vrijwilligerswerk: Vijfheerenlanden (2020): 39%; Vijfheerenlanden (2019): 40%. Regio Utrecht: 56%.
- Zorg aan hulpbehoevende naaste (mantelzorg): Vijfheerenlanden (2020): 52%; Vijfheerenlanden (2019): 60%; Regio Utrecht: 57%.
- Hulp aan burens: Vijfheerenlanden (2020): 38%; Vijfheerenlanden (2019): 35%; Regio Utrecht: 37%.
- Aandacht voor burens in een zorgwekkende situatie: Vijfheerenlanden (2020): 65%. Vijfheerenlanden (2019): 68%; Regio Utrecht: 59%.

Aan de inwoners die mantelzorg verlenen (48% 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:

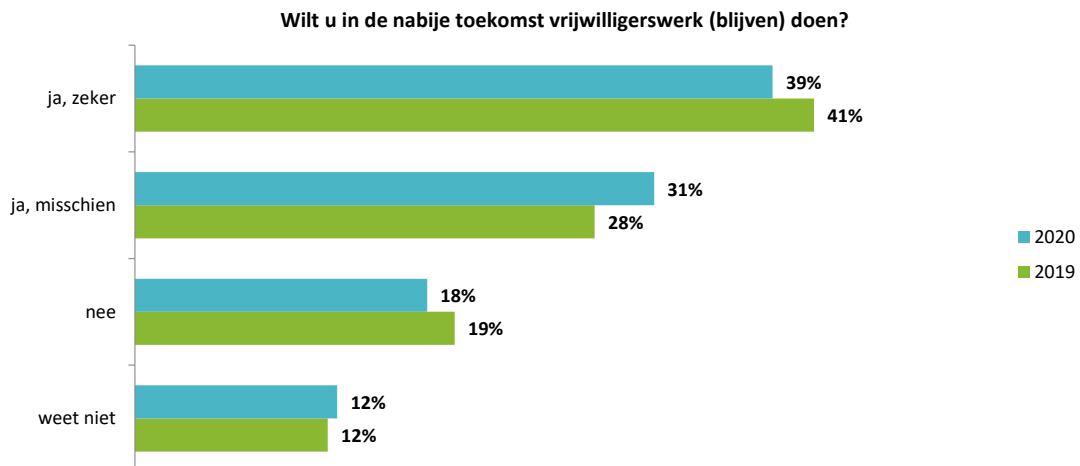
- 22% van de mantelzorgers voelt zich soms of vaak belemmerd.
- 48% voelt zich (vrijwel) nooit belemmerd.



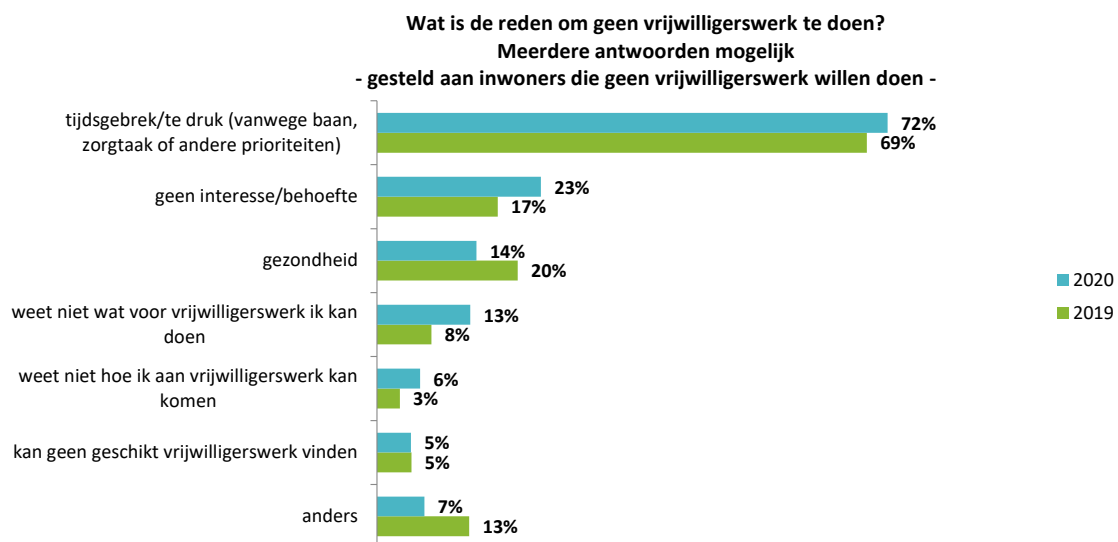
Vergelijkingen Regio Utrecht en vorige meting: percentage dat zich (vaak of soms) belemmerd voelt:

- Vijfheerenlanden (2020): 22%.
- Vijfheerenlanden (2019): 33%.
- Regio Utrecht: 34%.

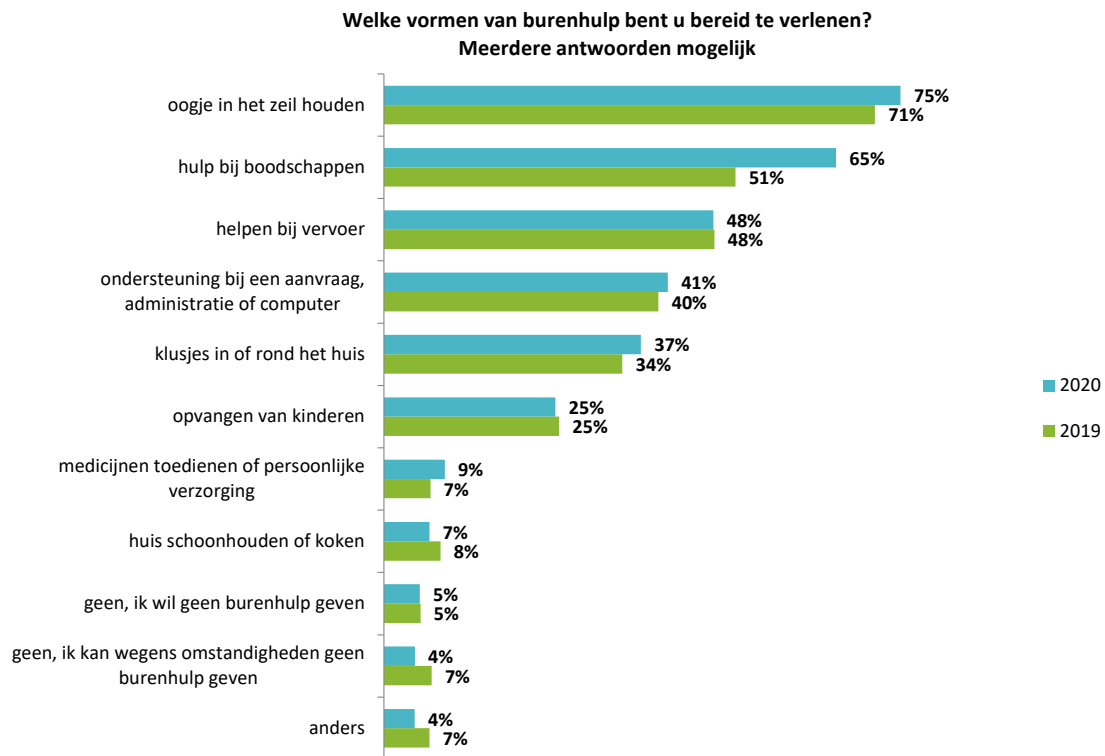
We hebben aan alle inwoners gevraagd in hoeverre ze in de nabije toekomst vrijwilligerswerk willen (blijven) doen. Het merendeel van de inwoners (70%) wil in de nabije toekomst zeker of misschien vrijwilligerswerk (blijven) doen. Bijna een vijfde (18%) van de inwoners wil dat niet.



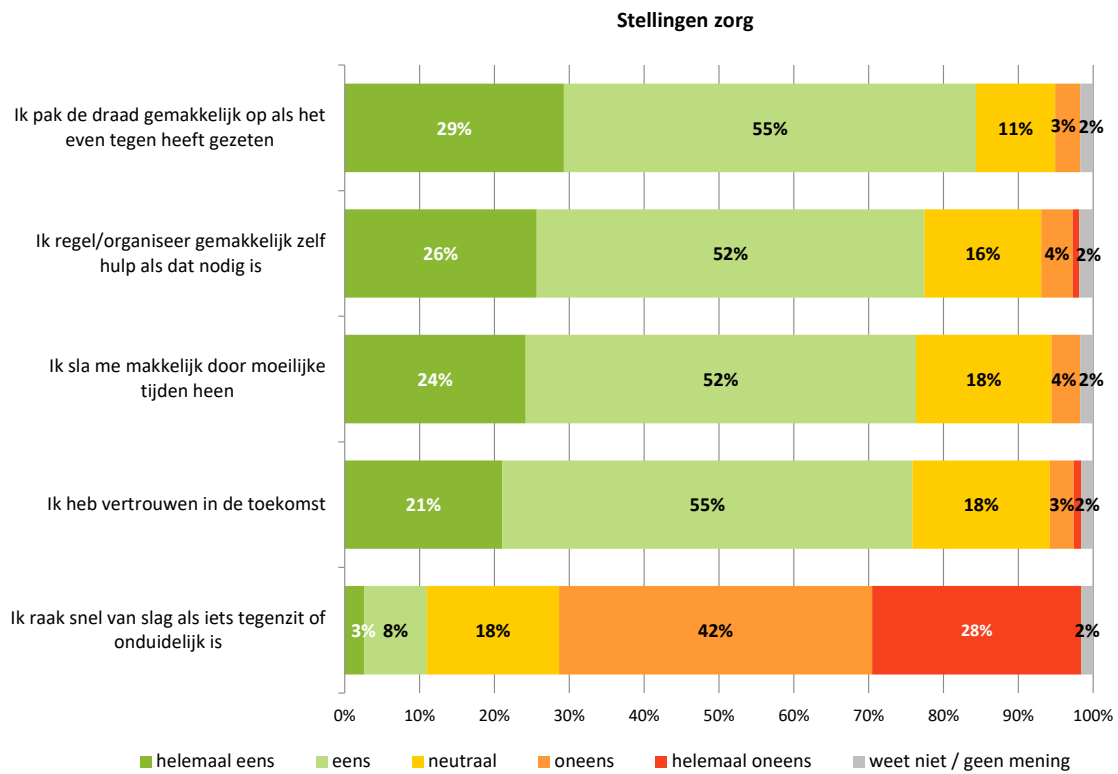
Aan de inwoners die geen vrijwilligerswerk willen doen (18% van de inwoners), is gevraagd waarom ze dat niet willen. Een groot deel (72%) van de inwoners geeft aan dat het te wijten is aan tijdsgebrek/druk. Bijna een kwart (23%) heeft geen interesse/behoefte.



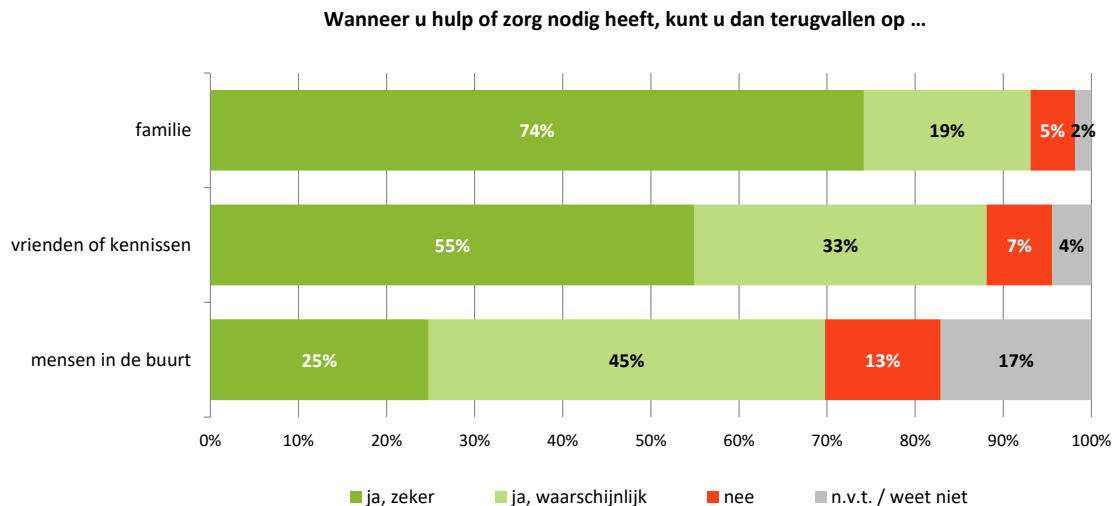
Een groot deel van de inwoners (91%) is bereid burenhulp te verlenen uit eigen beweging of als het wordt gevraagd door een buurtbewoner. Een klein gedeelte (9%) kan of wil dat niet. De meeste inwoners (75%) zijn bereid een oogje in het zeil te houden. Andere veelgenoemde vormen van burenhulp zijn hulp bij boodschappen (65%), helpen bij vervoer (48%) en ondersteuning bij een aanvraag, administratie of computer (41%).



We hebben een aantal (nieuwe) stellingen over de zorg voorgelegd. Uit de onderstaande resultaten blijkt dat een groot gedeelte van de inwoners positief staan tegenover zaken als 'zelf hulp regelen', 'makkelijk door moeilijke tijden heenslaan' en 'vertrouwen in de toekomst'.



Een groot deel van de inwoners (93%) denkt zeker of waarschijnlijk te kunnen terugvallen op familie als ze hulp nodig hebben. Als het gaat om vrienden of kennissen geeft 88% van de inwoners aan dat ze op hen kunnen terugvallen. 70% van de inwoners geeft aan zeker of waarschijnlijk te kunnen terugvallen op mensen in de buurt.



Vergelijking vorige meting: percentage 'ja, zeker en ja, waarschijnlijk' bij elkaar:

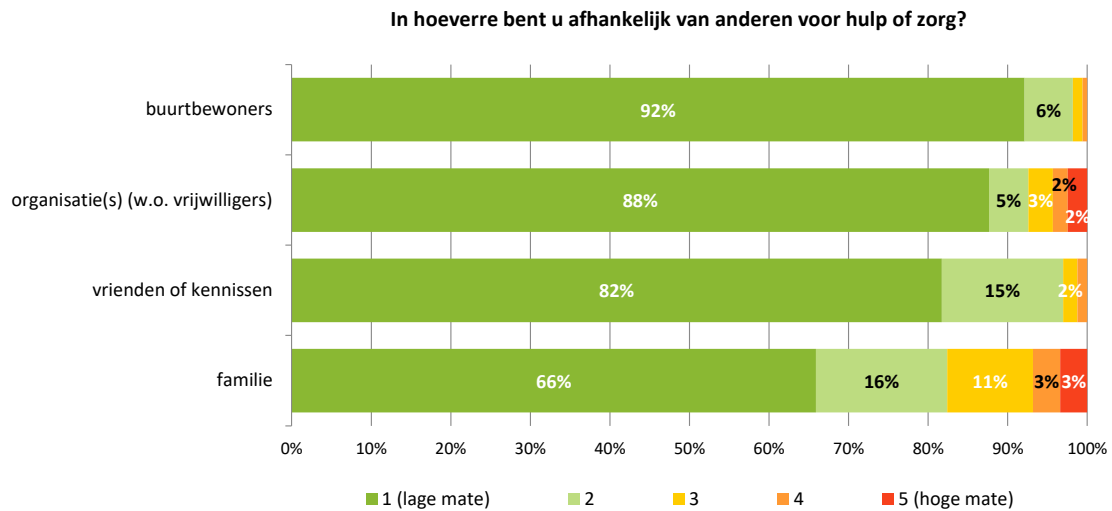
- Familie: 93% (2020); 90% (2019).
- Vrienden of kennissen: 88% (2020); 86% (2019).
- Mensen in de buurt: 70% (2020); 68% (2019).

We hebben gevraagd in hoeverre anderen in de afgelopen 12 maanden huishoudelijke taken hebben overgenomen in verband met gezondheidsproblemen of een andere beperking. Bij het merendeel van de inwoners hebben anderen geen huishoudelijke taken overgenomen of begeleiding gegeven in de afgelopen 12 maanden (zie onderstaande opsomming).

Vergelijking met de vorige meting: percentage 'nee':

- Begeleiding bij regelen van hulp en administratie: 92% (2020); 93% (2019).
- Persoonlijke verzorging of verpleegkundige hulp: 91% (2020); 94% (2019).
- Begeleiden bij het bezoeken van familie, arts etc.: 91% (2020); 88% (2019).
- Huishoudelijke taken: 82% (2020); 84% (2019).

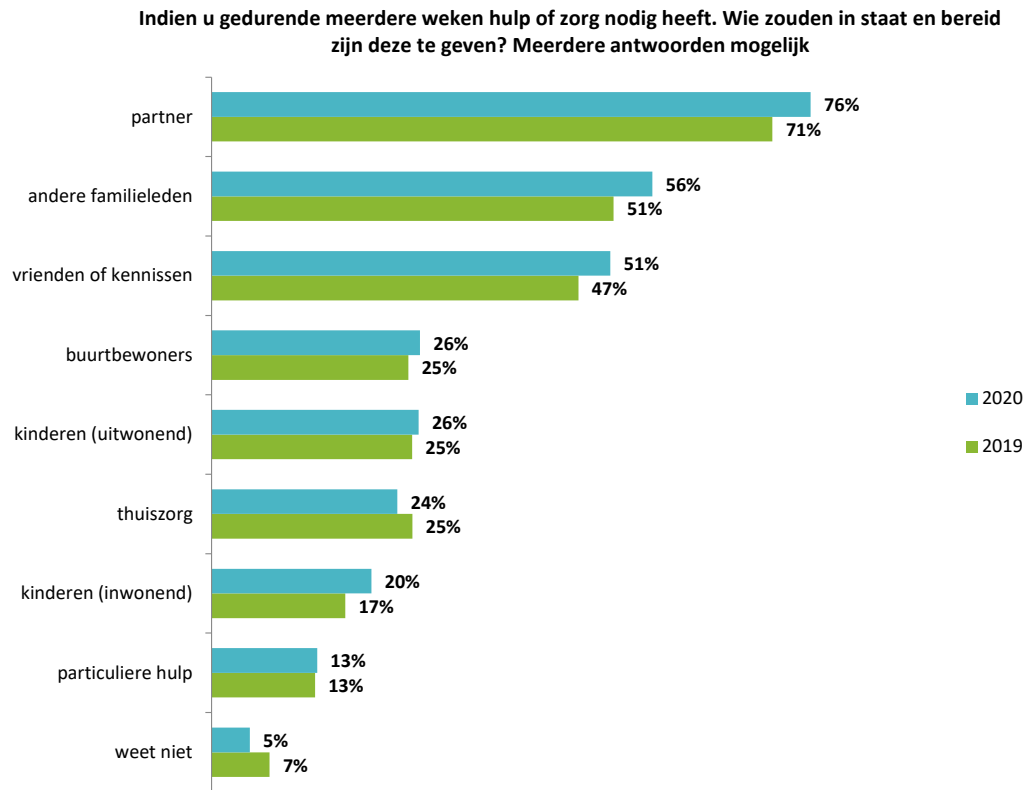
Inwoners die zorg hebben ontvangen (van wie dan ook) hebben we gevraagd in hoeverre ze afhankelijk zijn van anderen voor hulp of zorg. Inwoners geven voornamelijk aan dat ze in lage mate afhankelijk zijn. Familie wordt het vaakst (6%) genoemd als het gaat om (hoge mate van) afhankelijkheid (4 of hoger).



Vergelijking met de vorige meting: percentage '1 (lage mate)':

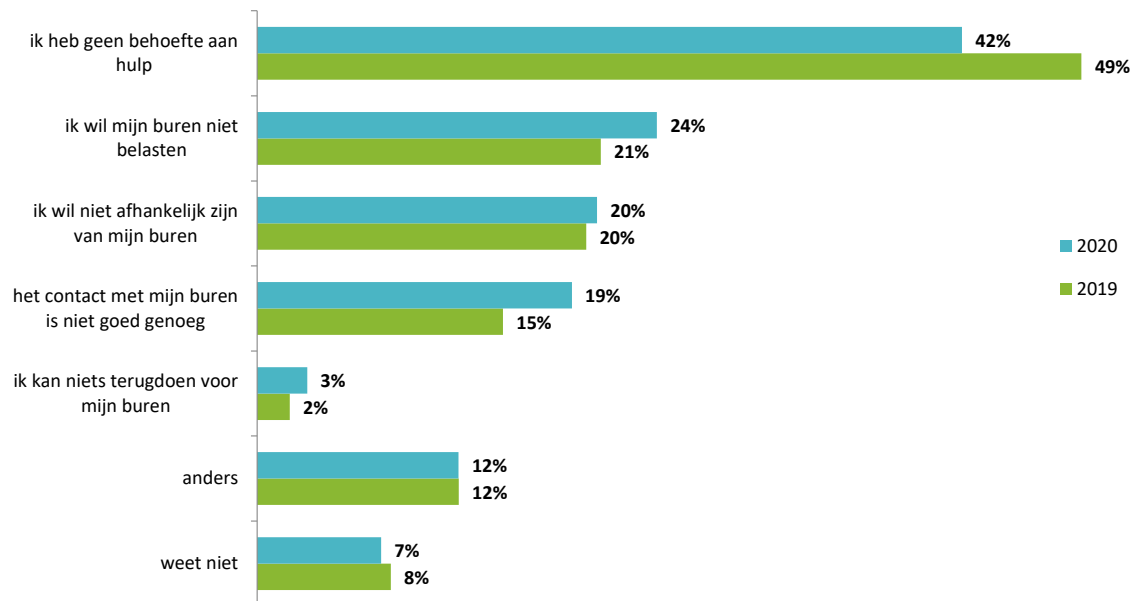
- Buurtbewoners: 92% (2020); 84% (2019).
- Organisaties: 88% (2020); 78% (2019).
- Vrienden of kennissen: 82% (2020); 77% (2019).
- Familie: 66% (2020); 65% (2019).

Een groot deel (76%) van de inwoners geeft aan dat hun partner in staat en bereid zou zijn om hulp of zorg te geven. Vrienden en kennissen (51%) en andere familieleden (56%) worden ook vaak genoemd als potentiële zorgverleners.



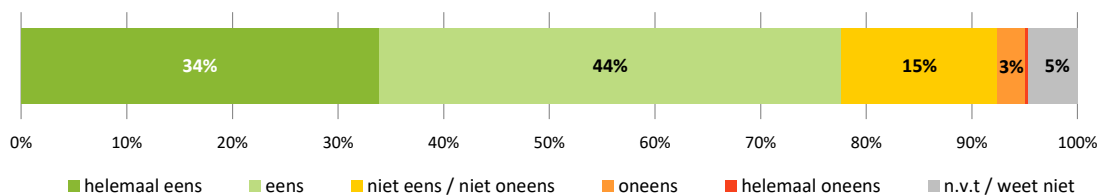
De inwoners die geen gebruikmaken van burenhulp geven als reden aan dat ze geen behoefte aan hulp hebben (42%), niet afhankelijk willen zijn van burens (20%) en dat ze hun burens niet willen belasten (24%).

**Om welke reden maakt u geen gebruik van hulp van buurtbewoners?
- gesteld indien geen behulp wordt gemaakt van buurtbewoners - Meerdere antwoorden mogelijk**



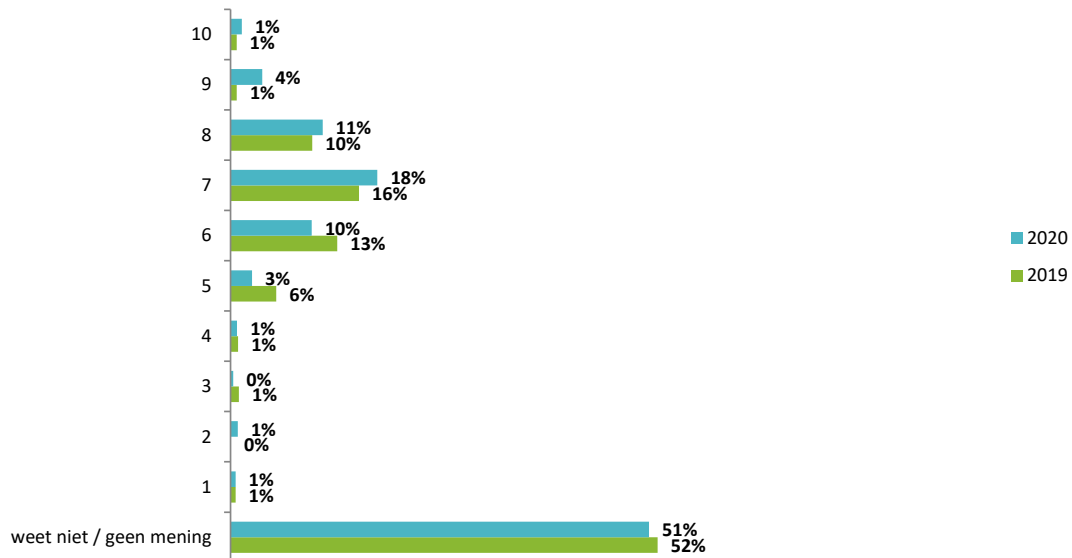
Van de inwoners is 78% (2019: 75%) het (helemaal) eens met de stelling: "Ik kan gemakkelijk zelf hulp regelen indien nodig". Deze stelling is door 3% van de inwoners met '(helemaal) oneens' beantwoord.

Ik kan gemakkelijk zelf hulp regelen indien nodig



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 (6%) van de inwoners geeft hiervoor een onvoldoende (een 5 of lager). Aan de andere kant geeft 44% een voldoende (een 6 of hoger). Het **gemiddelde** cijfer komt uit op een **6,9**.

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)



Vergelijkingen Regio Utrecht en vorige meting:

- Vijfheerenlanden (2020): 6,9.
- Vijfheerenlanden (2019): 6,6.
- Regio Utrecht (2020): 6,7.

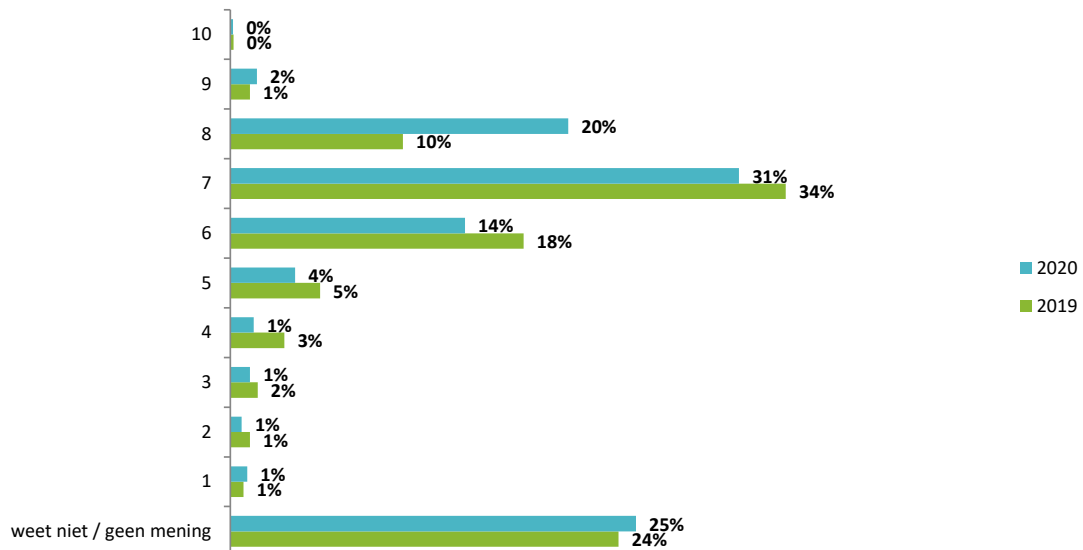
De meest genoemde ideeën of initiatieven die de inwoners de gemeente willen meegeven zijn:

- Beter in kaart brengen wie er hulp nodig hebben.
- Meer gepersonaliseerde zorg verlenen (aangepast aan de inwoner).
- Blijf als gemeente in (persoonlijk) contact met de inwoners.
- Maak het makkelijk voor hulpbehoevende om contact te zoeken/de juiste instanties te vinden.
- Ondersteun hulpgevende/mantelzorgers.
- Maak duidelijke richtlijnen omtrent zorgverlening.

Voor een volledig overzicht van alle genoemde ideeën of initiatieven verwijzen wij u naar de bijlage.

Als laatste is de inwoners gevraagd hoe zij alle inspanningen van hun gemeente voor de inwoners waarderen. 67% van de inwoners geeft hiervoor een voldoende (6 of hoger). Het **gemiddelde** cijfer is een **6,8**.

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)



Vergelijkingen Regio Utrecht en vorige meting:

- Vijfheerenlanden (2020): 6,8.
- Vijfheerenlanden (2019): 6,4.
- Regio Utrecht: 6,8.