



Burgerpeiling

Wassenaar

Colofon:

Opdrachtgever:

Verantwoordelijk bij opdrachtgever:

Uitvoering:

Onderzoeksuitvoerperiode:

Gemeente Wassenaar

mevrouw H. van Leeuwen

SCC Consultancy uit Breda

september, oktober 2020

SCC Consultancy bv, Postbus 1007, 4801 BA Breda

T (076) 521 02 22 **F** (076) 521 03 33 **E** info@sccconsultancy.nl **I** www.sccconsultancy.nl

Rabobank Breda IBAN NL03RABO 0104 6573 75 K.v.K. Breda nr. 20085034 BTW nr. NL8102.99.100B.01



Strategic Customer Care
SCC Consultancy



Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1	Situatieschets	6
1.1	Burgerpeiling	6
1.2	Gemeente Wassenaar	6
1.3	Leeswijzer	6
Hoofdstuk 2	Beschrijving van de respons en de onderzoeksthema's	7
2.1	Opbouw onderzoek en respons	7
2.2	Woon- en leefomgeving	9
2.3	Relatie inwoner-gemeente	9
2.4	Gemeentelijke dienstverlening	9
2.5	Welzijn en zorg	10
Hoofdstuk 3	Kwantitatieve resultaten Burgerpeiling - Woon- en leefomgeving	11
3.1	De woon- en leefomgeving wordt met een 8,42 gemiddeld gewaardeerd	11
3.2	Inwoners wonen graag waar ze wonen, verhuizen niet snel en waarderen buurtbewoners	11
3.3	75% van de inwoners vindt mensen in de buurt te vertrouwen	11
3.4	9% van de inwoners voelt zich betrokken bij de (bijna) alle buurtbewoners en 30% bij de meeste buurtbewoners	11
3.5	5% maakt zich vaak en 53% maakt zich soms zorgen om buurtbewoners	11
3.6	90% van de inwoners voelt zich veilig	12
3.7	37% van de inwoners zegt nauwelijks tot geen overlast van burens te ervaren, nog eens 28% ervaart weinig overlast van burens	12
3.8	17% van de inwoners zegt (vrijwel) nooit met onveilige verkeerssituaties in de buurt te maken te hebben, nog eens 21% zelden	12
3.9	Inwoners waarderen het groen in de buurt, ervaren de wegen als goed en de buurt als goed onderhouden en schoon	13
3.10	15% vindt de leefbaarheid van de buurt enigszins tot duidelijk verbeterd, 53% vindt deze gelijk gebleven	13
3.11	39% van de inwoners vindt dat de gemeenten voldoende doet voor de leefbaarheid van de buurt	13
3.12	De zorg van de gemeenten voor de woon- en leefomgeving wordt met een 7,14 gemiddeld gewaardeerd	14
3.13	Ongeveer 27% van de inwoners ervaart dat de gemeente buurtbewoners voldoende betreft bij de leefbaarheid van de woon- en leefomgeving, inwoners bijdragen laat leveren en ondersteunt bij buurtinitiatieven	14
3.14	18% van de inwoners zegt zich vaak en 43% van de inwoners zegt zich af en toe in te zetten voor de leefbaarheid van de buurt	15
3.15	29% van de inwoners wil zich zeker en 56% van de inwoners wil zich misschien (blijven) inzetten voor de leefbaarheid van de buurt	15
3.16	Voorzieningen als groen, parkeergelegenheid, winkels en basisonderwijs wordt wisselend, maar overall goed gewaardeerd	15
3.17	Het voorzieningenaanbod ten aanzien van zorg, welzijn, ouderen, kinderen en sport wordt wisselend, maar overall goed gewaardeerd	16
Hoofdstuk 4	Kwantitatieve resultaten Burgerpeiling – Relatie inwoner-gemeente	17
4.1	31% van de inwoners heeft veel tot heel veel vertrouwen in de manier waarop de gemeente wordt bestuurd	17
4.2	Ongeveer 29% van de inwoners is tevreden over de houding van de gemeente	17
4.3	De manier waarop de gemeente inwoners en organisaties betreft en de samenwerking met hen zoekt, wordt gewaardeerd met een 5,96	18



Hoofdstuk 5	Kwantitatieve resultaten Burgerpeiling – Gemeentelijke dienstverlening	19
5.1	De algemene dienstverlening van de gemeente aan inwoners is gewaardeerd met een 6,76 gemiddeld.....	19
5.2	De digitale faciliteiten van de gemeente worden met een 6,52 gemiddeld gewaardeerd.	19
5.3	69% van de respondenten heeft de afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente	19
5.4	Het contact met de gemeente verloopt in de meeste gevallen via internet, per telefoon of e-mail.....	19
5.5	67% van de respondenten die de afgelopen maanden contact heeft gehad met de gemeente heeft meer dan een maal contact gehad	20
5.6	Redenen van contact variëren	20
5.7	De contacten zijn vooral via de (publieks)balie afgewikkeld	21
5.8	De waardering van de dienstverlening middels het contact wordt door gemiddeld 71% goed gewaardeerd	21
5.9	De medewerker wordt door gemiddeld 65% als goed gewaardeerd	22
5.10	76% van de inwoners vindt het eenvoudig om de gemeentelijke informatie te achterhalen en 72% vindt dat de gemeente heldere taal gebruikt.....	22
5.11	De communicatie en voorlichting vanuit de gemeente wordt met een 6,45 gemiddeld gewaardeerd	23
Hoofdstuk 6	Kwantitatieve resultaten Burgerpeiling - Welzijn en zorg.....	24
6.1	Inwoners waarderen de tevredenheid over hun leven met gemiddeld een 7,76; de gezondheid wordt met gemiddeld een 7,6 gewaardeerd	24
6.2	Inwoners van gemeente Wassenaar voelen zich matig tot amper beperkt om deel te kunnen nemen aan het maatschappelijk leven	24
6.3	71% van de inwoners vindt dat hij of zij voldoende contacten heeft met andere mensen	24
6.4	84% van de inwoners zegt zich (vrijwel) nooit tot zelden eenzaam te voelen	25
6.5	72% van de inwoners zegt 1 maal of vaker per week te sporten.....	25
6.6	Inwoners zijn voor uiteenlopende verenigingen actief.....	25
6.7	De inzet van inwoners voor anderen of maatschappelijke doelen varieert.....	26
6.8	31% van de inwoners zegt zeker en nog eens 39% zegt misschien in de nabije toekomst vrijwilligerswerk te willen (blijven) doen	26
6.9	Tijdsgebrek is de belangrijkste reden om geen vrijwilligerswerk te doen.....	26
6.10	Inwoners zijn vooral bereid om burens te helpen met een oogje in het zeil houden en de boodschappen.....	27
6.11	Van de inwoners die in het dagelijks leven mantelzorg verlenen voelt slechts 7% zich vaak belemmerd in het dagelijks leven als gevolg van die mantelzorg.....	27
6.12	Gemiddeld 76% van de inwoners toont een (grote) mate van veerkracht	28
6.13	70% van de inwoners van gemeente Wassenaar zegt zeker terug kunnen vallen op familie, wanneer men hulp nodig heeft	28
6.14	Wanneer er huishoudelijke taken zijn overgenomen, in verband met gezondheidsproblemen, is dat met name door familie gedaan.....	29
6.15	Een heel klein deel van de respondenten zegt in hoge mate afhankelijk te zijn van anderen voor hulp of zorg	29
6.16	De inspanningen van gemeente Wassenaar om inwoners met een beperking of in een zorgwekkende situatie zo volledig mogelijk deel te laten nemen aan de maatschappij wordt gewaardeerd met een 6,67 gemiddeld	29
6.17	De inspanningen van gemeente Wassenaar voor de inwoners wordt gewaardeerd met een 6,68 gemiddeld.....	30



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

Hoofdstuk 1 **Situatieschets**

1.1 ***Burgerpeiling***

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

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

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

1.2 ***Gemeente Wassenaar***

Gemeente Wassenaar wil graag weten hoe zij en haar beleid door inwoners wordt ervaren en waar verbetermogelijkheden liggen. De resultaten van de Burgerpeiling zullen worden gebruikt als input voor verbeterplannen.

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

Aan de bestaande Burgerpeiling heeft gemeente Wassenaar een aantal verdiepingsvragen toegevoegd.

1.3 ***Leeswijzer***

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

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

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

Hoofdstuk 2 Beschrijving van de respons en de onderzoeksthema's

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

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

Om dat te onderzoeken heeft VNG Realisatie de Burgerpeiling ontwikkeld. In dit hoofdstuk wordt een korte beschrijving gegeven van die thema's. De demografische gegevens worden beschreven in paragraaf 2.1; vanaf paragraaf 2.2 wordt een korte omschrijving van de verschillende thema's, zoals ze door VNG Realisatie zijn bedoeld, gegeven. Vervolgens wordt elk thema in een apart hoofdstuk behandeld. In hoofdstuk 7 worden de vragen die gemeente Wassenaar zelf heeft toegevoegd beschreven.

2.1 Opbouw onderzoek en respons

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

De doelrespons is 500 inwoners in verhouding naar de leeftijdsopbouw van de inwoners van gemeente Wassenaar. Het grootste deel van de respons is online verkregen. Een deel van de burgers heeft een kaart ontvangen met een code en het verzoek om het onderzoek online in te vullen. Daarnaast is middels uitgebreidere communicatie rondom het onderzoek de mogelijkheid geboden om het zonder code in te vullen. Ook hier is gebruik van gemaakt. De uiteindelijke respons die is gerealiseerd betreft 504 respondenten.

2.1.1 Samenstellingrespons

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

De verdeling naar geslacht ziet er als volgt uit:

geslacht	%
Man	48%
Vrouw	52%

De verdeling naar leeftijdsopbouw ziet er als volgt uit:

leeftijd	%
18 tot en met 29	3%
30 tot en met 39	11%
40 tot en met 54	29%
55 tot en met 64	21%
65 tot en met 74	20%
75 jaar en ouder	16%

De samenstelling naar leeftijd is gelijk aan de inwoners van gemeente Wassenaar.

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

opleiding	%
lagere school / basisonderwijs / geen onderwijs	3%
vmbo / mavo	8%
middelbaar beroepsonderwijs (mbo)	14%
vwo / havo	12%
hoger beroepsonderwijs (hbo)	26%
wetenschappelijk onderwijs (universiteit)	37%

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

(arbeids)situatie	%
in loondienst	40%
zelfstandige zonder personeel (zzp)	8%
ondernemer met personeel	4%
werkloos / werkzoekend	2%
(ten dele) arbeidsongeschikt	3%
gepensioneerd	34%
huisvrouw/-man	6%
scholier/student	1%
anders	3%

De gezinssamenstelling is al volgt verdeeld:

gezinssamenstelling	%
alleenstaand	16%
twee volwassenen zonder kind(eren)	42%
twee volwassenen met kind(eren)	36%
een volwassene met kind(eren) / eenoudergezin	4%
anders	2%

De inkomensverdeling ziet er als volgt uit:

inkomen	%
minder dan € 900	1%
€ 900 tot € 1300	3%
€ 1300 tot € 1800	5%
€ 1800 tot € 2700	11%
€ 2700 tot € 3200	7%
meer dan € 3200	42%
wil ik niet zeggen / weet niet	31%

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

woonduur	%
korter dan 2 jaar	13%
2 tot 5 jaar	12%
5 tot 10 jaar	17%
10 tot 15 jaar	10%
15 jaar of langer	48%

2.2 Woon- en leefomgeving

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

2.3 Relatie inwoner-gemeente

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

2.4 Gemeentelijke dienstverlening

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

- digitale dienstverlening;
- persoonlijke dienstverlening.

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



2.5 Welzijn en zorg

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

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

Hoofdstuk 3 Kwantitatieve resultaten Burgerpeiling - Woon- en leefomgeving

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

3.1 De woon- en leefomgeving wordt met een 8,42 gemiddeld gewaardeerd

Dit betreft de omgeving van de buurt waar de respondenten wonen. Het is gevraagd middels de vraag 'hoe prettig vindt u het om in uw buurt te wonen'. Deze vraag is door bijna 100% van de respondenten beantwoord. Ruim 91% heeft dit met een 7 of hoger gewaardeerd.

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

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

waardering	thuisvoelen in de buurt	niet snel weggaan uit deze buurt	prettige omgang	voor elkaar klaarstaan
helemaal eens	47%	42%	27%	19%
eens	46%	39%	50%	45%
niet eens / niet oneens	6%	12%	18%	28%
oneens	1%	4%	3%	4%
helemaal oneens	1%	3%	2%	3%
geen mening	0%	0%	4%	6%

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

3.3 75% van de inwoners vindt mensen in de buurt te vertrouwen

Deze vraag is door 98% van de respondenten beantwoord en daarvan heeft 92% een mening gegeven.

3.4 9% van de inwoners voelt zich betrokken bij de (bijna) alle buurtbewoners en 30% bij de meeste buurtbewoners

Deze vraag is door bijna 100% van de respondenten beantwoord en daarvan heeft ruim 99% een mening gegeven.

3.5 5% maakt zich vaak en 53% maakt zich soms zorgen om buurtbewoners

Deze vraag is door 100% van de respondenten beantwoord en daarvan heeft 90% een mening gegeven.



3.6 90% van de inwoners voelt zich veilig

100% van de respondenten heeft de vraag ‘voelt u zich veilig in de buurt’ beantwoord en zoals onderstaande tabel laat zien, voelt 90% van die respondenten zich veilig.

waardering	veilig voelen
ja, altijd	33%
ja, meestal	57%
soms wel, soms niet	10%
nee, meestal niet	1%
nee (vrijwel) nooit	0%
geen mening	0%

3.7 37% van de inwoners zegt nauwelijks tot geen overlast van burens te ervaren, nog eens 28% ervaart weinig overlast van burens

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

waardering	last van buurtbewoners
heel veel	1%
veel	8%
niet veel / niet weinig	25%
weinig	28%
nauwelijks tot geen	37%
geen mening	1%

3.8 17% van de inwoners zegt (vrijwel) nooit met onveilige verkeerssituaties in de buurt te maken te hebben, nog eens 21% zelden

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

waardering	onveilige verkeerssituaties
vaak	23%
soms	39%
zelden	21%
(vrijwel) nooit	17%
geen mening	0,1%



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

Bijna 100% van de respondenten heeft deze stellingen ingevuld. Zoals uit de volgende tabel blijkt, vindt 52% van de respondenten dat de perken, plantsoenen en parken goed zijn onderhouden, 59% dat de wegen, straten, paden, trottoirs goed begaanbaar zijn, 78% dat er weinig tot geen dingen kapot en 58% dat de buurt schoon is.

waardering	perken, plantsoenen en parken goed onderhouden	wegen, straten, paden, trottoirs goed begaanbaar	weinig tot geen dingen kapot	schone buurt
helemaal eens	13%	14%	14%	12%
eens	39%	45%	64%	45%
niet eens / niet oneens	16%	16%	14%	20%
oneens	16%	16%	7%	16%
helemaal oneens	16%	9%	1%	7%
geen mening	1%	0%	3%	0%

3.10 15% vindt de leefbaarheid van de buurt enigszins tot duidelijk verbeterd, 53% vindt deze gelijk gebleven

Onder leefbaarheid van de buurt wordt de omgang tussen buurtbewoners, de veiligheid, en de kwaliteit en staat van de openbare ruimte verstaan. Met andere woorden er is gevraagd naar de aantrekkelijkheid van de buurt om in te leven. 100% van de respondenten heeft deze vraag beantwoord en van die respondenten vindt 15% de leefbaarheid enigszins tot duidelijk vooruitgegaan. Nog eens 53% vindt de leefbaarheid gelijk gebleven en 31% vindt deze enigszins tot duidelijk achteruitgegaan.

waardering	leefbaarheid in de buurt
duidelijk vooruitgegaan	2%
enigszins vooruitgegaan	13%
niet vooruit- of achteruitgegaan	53%
enigszins achteruitgegaan	20%
duidelijk achteruitgegaan	11%
geen mening	14%

3.11 39% van de inwoners vindt dat de gemeenten voldoende doet voor de leefbaarheid van de buurt

Bijna 100% van de respondenten heeft de vraag 'er wordt voldoende gedaan aan de leefbaarheid van mijn buurt' beantwoord en daarvan vindt 39% dat er voldoende wordt gedaan door de gemeente.



waardering	doen voor de leefbaarheid
helemaal eens	3%
eens	36%
niet eens / niet oneens	34%
oneens	19%
helemaal oneens	8%
geen mening	9%

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

De belangrijkste punten die vaker voorkomen zijn:

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

3.12 De zorg van de gemeenten voor de woon- en leefomgeving wordt met een 7,14 gemiddeld gewaardeerd

100% van de respondenten heeft gereageerd en 94% daarvan heeft aangegeven een mening hierover te hebben en een cijfer toe te kennen aan de zorg van de gemeente voor de woon- en leefomgeving. Dit heeft in een 7,14 gemiddeld geresulteerd. 54,5% van de respondenten heeft dit met een 7 of hoger gewaardeerd.

3.13 Ongeveer 27% van de inwoners ervaart dat de gemeente buurtbewoners voldoende betreft bij de leefbaarheid van de woon- en leefomgeving, inwoners bijdragen laat leveren en ondersteunt bij buurtinitiatieven

Het aantal respondenten dat hier geen mening over heeft varieert per stelling. Over het algemeen vindt ongeveer 24% van de inwoners dat de gemeente de buurt voldoende betreft bij de leefbaarheid, dat de gemeente de buurtbewoners zelf een bijdrage laat leveren en dat buurtinitiatieven worden ondersteund.

waardering	buurt betrekken bij leefbaarheid	buurtbewoners zelf bijdrage laten leveren	ondersteuning buurtinitiatieven
helemaal eens	1%	3%	1%
eens	23%	27%	26%
niet eens / niet oneens	41%	37%	43%
oneens	25%	24%	20%
helemaal oneens	11%	9%	10%
geen mening	22%	24%	35%



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

3.14 18% van de inwoners zegt zich vaak en 43% van de inwoners zegt zich af en toe in te zetten voor de leefbaarheid van de buurt

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

waardering	ingezet voor leefbaarheid
vaak	18%
af en toe	43%
(vrijwel) nooit	39%

3.15 29% van de inwoners wil zich zeker en 56% van de inwoners wil zich misschien (blijven) inzetten voor de leefbaarheid van de buurt

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

waardering	(blijven) inzetten voor leefbaarheid
ja, zeker	29%
ja, misschien	56%
nee	15%
weet niet	30%

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

Het aantal respondenten dat hier geen mening over heeft varieert per stelling. 88% van de inwoners vindt dat er voldoende groen in de buurt is. 66% van de inwoners vindt dat er voldoende parkeergelegenheid is. 79% van de inwoners kan de dagelijkse boodschappen in de buurt doen en 92% van de inwoners met kinderen op basisonderwijs, vindt dat deze voldoende in de buurt zijn gesitueerd.

waardering	voldoende groen	voldoende parkeergelegenheid	winkels dagelijkse boodschappen voldoende nabij	basisonderwijs voldoende nabij
helemaal eens	36%	24%	35%	45%
eens	52%	42%	44%	47%
niet eens / niet oneens	6%	12%	9%	4%
oneens	5%	14%	6%	3%
helemaal oneens	1%	8%	8%	1%
geen mening	0%	1%	0%	34%



Juist groenvoorzieningen en parkeergelegenheid zijn genoemd als verbeteruggestie om de leefbaarheid te verhogen. Dit behoeft nader onderzoek, het zou specifieke wijken kunnen betreffen.

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

Het aantal respondenten dat hier geen mening over heeft varieert per stelling. 87% van de inwoners is tevreden over de zorgvoorzieningen. 54% van de inwoners is tevreden over de welzijnsvoorzieningen. 63% van de inwoners is tevreden over de speelvoorzieningen voor kinderen, 78% van de inwoners is tevreden over de sportvoorzieningen en 64% van de inwoners is tevreden over het openbaar vervoer.

waardering	zorg-voorzieningen	welzijns-voorzieningen	speel-voorzieningen	sport-voorzieningen	openbaar vervoer
zeer tevreden	27%	6%	12%	14%	14%
tevreden	60%	48%	51%	64%	50%
niet tevreden / niet ontevreden	9%	30%	20%	14%	19%
on tevreden	2%	9%	13%	7%	13%
zeer ontevreden	1%	9%	3%	2%	5%
geen mening	3%	48%	31%	15%	9%



Hoofdstuk 4 Kwantitatieve resultaten Burgerpeiling – Relatie inwoner-gemeente

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

4.1 31% van de inwoners heeft veel tot heel veel vertrouwen in de manier waarop de gemeente wordt bestuurd

Van de inwoners die hun mening hierover hebben gegeven, heeft 31% veel tot heel veel vertrouwen in de manier waarop de gemeente wordt bestuurd. Aan de andere kant heeft een groep, 18% van de inwoners, bijna 1 op de 5 inwoners, weinig tot geen vertrouwen in het bestuur.

waardering	vertrouwen in bestuur
heel veel	2%
veel	29%
niet veel / niet weinig	51%
weinig	13%
nauwelijks tot geen	5%
geen mening	13%

4.2 Ongeveer 29% van de inwoners is tevreden over de houding van de gemeente

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

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

De resultaten zien er als volgt uit:

waardering	doet wat ze zegt	voldoende toezicht op naleving regels	stelt zich flexibel op	luistert naar mening inwoners	betreft inwoners	geeft ruimte ideeën te realiseren
helemaal eens	2%	1%	2%	2%	2%	2%
eens	28%	29%	23%	22%	29%	32%
niet eens / niet oneens	47%	38%	43%	38%	35%	39%
oneens	18%	22%	25%	28%	26%	19%
helemaal oneens	5%	10%	7%	11%	8%	7%
geen mening	30%	24%	37%	32%	22%	37%

Gemiddeld 29% van de respondenten heeft aangegeven geen mening te hebben over deze onderwerpen. Dit verschilt per stelling.

Het is niet zo dat inwoners het idee hebben dat deze stellingen totaal niet waar zijn, maar er lijkt geen overtuiging dat het wel het geval is.

Ook hier geldt dat wanneer de inwoners niet overtuigd zijn, het niet wil zeggen dat de gemeente dit niet doet. Het is goed mogelijk dat inwoners het niet weten, dan wel niet expliciet ervaren.

4.3 *De manier waarop de gemeente inwoners en organisaties betreft en de samenwerking met hen zoekt, wordt gewaardeerd met een 5,96*

Bijna 29% van de respondenten heeft geen mening over deze vraag. De overige 61% waardeert dit met een 5,96. Dit onderschrijft eveneens de mindere zichtbaarheid, zoals in paragraaf 4.2 is beschreven.



Hoofdstuk 5 Kwantitatieve resultaten Burgerpeiling – Gemeentelijke dienstverlening

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

- digitale dienstverlening;
- persoonlijke dienstverlening.

5.1 *De algemene dienstverlening van de gemeente aan inwoners is gewaardeerd met een 6,76 gemiddeld*

Ruim 91% van de respondenten heeft een cijfer gegeven, de overige respondenten hebben hier 'weet niet/geen mening ingevuld'. De gemiddelde waardering is een 6,76, maar de gemiddelde dienstverlening vinden inwoners lastig te waarden. Het kan voorkomen dat een inwoner het ene onderdeel waardeert als positief en het andere als negatief, waardoor een 'gemiddelde waardering' lastig is te geven.

Wanneer de resultaten van dit gehele hoofdstuk (paragrafen 5.8 tot en met 5.11) in ogenschouw worden genomen, is deze waardering relatief consistent. Worden deze waarderingen vertaald naar cijfers, dan zou het gemiddelde van die verschillende onderdelen, ongeveer overeenkomen met de waardering zoals deze is gegeven. Dat betekent dat de gemeente Wassenaar van de inwoners nagenoeg geen goodwill geniet.

5.2 *De digitale faciliteiten van de gemeente worden met een 6,52 gemiddeld gewaardeerd*

86% van de respondenten heeft een cijfer gegeven, de overige respondenten hebben hier 'weet niet/geen mening ingevuld'. De gemiddelde waardering is een 6,52.

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

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

5.4 *Het contact met de gemeente verloopt in de meeste gevallen via internet, per telefoon of e-mail*

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

contact medium	%
internet of app	51%
telefoon	33%
e-mail	25%
overig persoonlijk contact	17%
post	13%
(publieks)balie	4%
social media (Twitter, Facebook, Whatsapp etc)	4%
wijkteam / huisbezoek	2%



De reden van het contact is van invloed op het kanaal dat wordt gekozen. De, in de ogen van de inwoners, relatief eenvoudige vragen worden eerder aan de balie, per telefoon of e-mail gesteld. Ook vragen die wat meer toelichting of overleg behoeven zullen eerder per telefoon, dan wel in een persoonlijk gesprek worden gesteld.

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

5.5 67% van de respondenten die de afgelopen maanden contact heeft gehad met de gemeente heeft meer dan een maal contact gehad

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

Aantal keren contact met gemeente	
1	33%
2	29%
3	19%
4	11%
5-10	5%
meer dan 10	3%

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

Let op:

Vervolgens is de vraag gesteld of een aantal vragen over het contact gesteld mocht worden. Bijna 89% van de respondenten heeft die vraag met 'ja' beantwoord. De volgende vragen hebben alleen betrekking op die respondenten.

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

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

5.6 Redenen van contact variëren

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

reden contact	%
reizen en vervoer (w.o. paspoort en rijbewijs)	35%
anders	32%
wonen en uw buurt (w.o. bouwen en overlast)	24%
familie en gezin (w.o. geboorte en huwelijk)	4%
Welzijn en zorg	3%
werk en inkomen (w.o. toeslagen en belastingen)	2%



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

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

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

38,8% van de respondenten die een contact heeft gehad, heeft dit via de (publieks)balie gehad. Nog eens 10,8% heeft het contact via de telefoon gehad. De rest van de verdeling is zichtbaar in de volgende tabel.

medium	%
(publieks)balie	41%
telefoon	12%
e-mail	10%
internet of app	22%
overig persoonlijk contact	11%
post	2%
wijkteam / huisbezoek	2%

5.8 De waardering van de dienstverlening middels het contact wordt door gemiddeld 71% goed gewaardeerd

De eenvoud van het aanvragen of voorleggen van een vraag wordt het hoogst gewaardeerd. Vervolgens wordt de juistheid en compleetheid van de ontvangen informatie hoog gewaardeerd. De statusinformatie wordt het minst goed gewaardeerd, maar alsnog erg goed. Uit de telefoongesprekken is gebleken dat inwoners dit vaak ook minder belangrijk vinden.

waardering	aanvragen of voorleggen is gemakkelijk	ontvangen informatie juist en volledig	tijd afhandeling acceptabel	statusinformatie voldoende	kreeg wat ik wilde
helemaal eens	20%	19%	20%	16%	26%
eens	56%	59%	53%	43%	44%
niet eens / niet oneens	14%	10%	12%	15%	11%
oneens	9%	7%	8%	12%	6%
helemaal oneens	2%	5%	7%	14%	12%
geen mening	1%	2%	0%	3%	1%



18% zegt onvoldoende te hebben gekregen wat de inwoner wilde, dat impliceert dat bijna 1 op de 5 inwoners niet krijgt wat hij of zij wil.

5.9 De medewerker wordt door gemiddeld 65% als goed gewaardeerd

De medewerkers worden over het algemeen redelijk tot goed gewaardeerd. De hoogste waardering krijgt het zelf willen beantwoorden van de vraag en de deskundigheid van de medewerker. De laagste waardering krijgt het overtreffen van de verwachtingen; met 44% is dat nog steeds een heel goede score.

In de volgende tabel wordt het totaaloverzicht gegeven:

waardering	toonde verantwoordelijk om tot oplossing te komen	beantwoorde vraag zelf	was deskundig	kon zich goed inleven	bood ruimte om mee te denken	verraste positief met service
helemaal eens	25%	24%	26%	25%	19%	18%
eens	47%	48%	48%	46%	36%	26%
niet eens / niet oneens	14%	11%	13%	14%	23%	33%
oneens	7%	10%	7%	8%	13%	13%
helemaal oneens	7%	6%	6%	7%	8%	11%
geen mening	11%	10%	12%	14%	18%	13%

De volgende vragen zijn weer aan alle respondenten voorgelegd.

5.10 76% van de inwoners vindt het eenvoudig om de gemeentelijke informatie te achterhalen en 72% vindt dat de gemeente heldere taal gebruikt

De tabel laat de totale waardering ten aanzien hiervan zien.

waardering	gemeentelijke informatie is gemakkelijk te achterhalen	gemeente gebruikte heldere taal
helemaal eens	14%	12%
eens	62%	60%
niet eens / niet oneens	14%	21%
oneens	8%	6%
helemaal oneens	2%	1%
geen mening	4%	7%

5.11 De communicatie en voorlichting vanuit de gemeente wordt met een 6,45 gemiddeld gewaardeerd

Respondenten hebben een reeks aan verbeteringsuggesties ten aanzien van de dienstverlening gedaan. De meeste suggesties zijn op communicatie gericht. Hier is dan ook veel winst te behalen. De totale lijst is erg lang. Dit onderschrijft de betrokkenheid van de inwoners, evenals het vertrouwen dat er iets aan zal worden gedaan.

De belangrijkste punten die vaker voorkomen zijn:

- Beter bereikbaar zijn
- Zorgen dat de afvalverwerking/het ophalen beter gebeurt
- De website verbeteren, sneller reageren via de website
- Duidelijke taal gebruiken, ambtelijke taal proberen te mijden
- Inwoners meer betrekken bij beslissingen
- Afspraken/beloftes nakomen
- Beter handhaving

Hoofdstuk 6 Kwantitatieve resultaten Burgerpeiling - Welzijn en zorg

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

6.1 *Inwoners waarderen de tevredenheid over hun leven met gemiddeld een 7,76; de gezondheid wordt met gemiddeld een 7,6 gewaardeerd*

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

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

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

De verdeling ziet er als volgt uit:

waardering	(algemene) lichamelijke gezondheid	fysiek functioneren	geestelijke gezondheid	beheersing taal/cultuur	financiën	gevoel 'er niet bij horen'	anders
nauwelijks tot geen belemmering	74%	74%	89%	92%	79%	85%	91%
lichte belemmering	14%	16%	7%	2%	10%	9%	5%
matige belemmering	8%	6%	4%	4%	6%	5%	1%
ernstige belemmering	4%	4%	0%	1%	4%	1%	4%
n.v.t.	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
geen mening	12%	11%	12%	13%	15%	15%	47%

6.3 *71% van de inwoners vindt dat hij of zij voldoende contacten heeft met andere mensen*

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

waardering	%
ja, zeker	71%
ja, maar ik zou wel wat meer willen	20%
nee, te weinig	5%
wil ik niet zeggen / weet niet	4%



6.4 84% van de inwoners zegt zich (vrijwel) nooit tot zelden eenzaam te voelen

De vraag 'voelt u zich wel eens eenzaam' is door 89% van de respondenten ingevuld. De verdeling ziet er als volgt uit:

waardering	%
(vrijwel) nooit	64%
zelden	20%
soms	15%
vaak	2%

6.5 72% van de inwoners zegt 1 maal of vaker per week te sporten

Er is gevraagd hoe vaak inwoners intensief sporten. 72% zegt minstens een maal per week te sporten, nog eens 4% een maal per twee weken. De verdeling ziet er als volgt uit:

Hoe vaak sport of beweegt u intensief?	%
1 maal per week (of vaker)	72%
1 maal per 2 weken	4%
1 maal per maand	1%
wel eens	13%
nooit	10%

6.6 Inwoners zijn voor uiteenlopende verenigingen actief

Er zijn verschillende verenigingsvormen om uit te kiezen en het is mogelijk om in meerdere verenigingen actief te zijn. Ruim 91% van de respondenten heeft deze vraag beantwoord. De verdeling ziet er als volgt uit:

type vereniging	%
sportvereniging	44%
overige (vrijtijds)vereniging	17%
religieuze of maatschappelijke vereniging	9%
gezelligheidsvereniging	8%
culturele vereniging	7%

34% van de inwoners zegt niet actief te zijn binnen verenigingen. Inwoners konden meerdere antwoorden geven, hierdoor is het aantal niet actieven en het aantal inwoners dat wel actief is samen, hoger dan 100%.



6.7 De inzet van inwoners voor anderen of maatschappelijke doelen varieert

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

waardering	zorg voor hulpbehoevende naaste	hulp aan burens	aandacht voor burens in zorgwekkende situatie	vrijwilligerswerk
vaak	21%	9%	6%	19%
af en toe	24%	59%	35%	21%
(vrijwel) nooit	55%	32%	59%	60%
geen mening	0%	0%	0%	0%

6.8 31% van de inwoners zegt zeker en nog eens 39% zegt misschien in de nabije toekomst vrijwilligerswerk te willen (blijven) doen

Op de vraag ‘wilt u in de nabije toekomst vrijwilligerswerk (blijven) doen’ heeft bijna 100% geantwoord. De verdeling is zichtbaar in de volgende tabel.

waardering	%
ja, zeker	31%
ja, misschien	39%
nee	31%
weet niet	20%

6.9 Tijdsgebrek is de belangrijkste reden om geen vrijwilligerswerk te doen

Aan degenen die hebben aangegeven geen vrijwilligerswerk te willen doen, is gevraagd wat daar de reden van is. De antwoorden lopen zeer uiteen, de belangrijkste reden is tijdsgebrek en geen interesse. Bij anders is vaak ingevuld dat men al mantelzorger is, of dat de eigen hoge leeftijd een beperkende factor is. De verdeling is zichtbaar in de volgende tabel. Er konden meerdere antwoorden gegeven worden, hierdoor is het totaal meer dan 100%.

reden geen vrijwilligerswerk	%
tijdsgebrek/te druk (vanwege baan, zorgtaak of andere prioriteiten)	41%
geen interesse/behoefte	25%
anders, namelijk	21%
gezondheid	20%
weet niet hoe ik aan vrijwilligerswerk kan komen	6%
weet niet wat voor vrijwilligerswerk ik kan doen	3%
kan geen geschikt vrijwilligerswerk vinden	2%

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

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

type vrijwilligerswerk	%
oogje in het zeil houden	64%
hulp bij boodschappen	46%
helpen bij vervoer	34%
ondersteuning bij een aanvraag, administratie of computer	26%
huis schoonhouden of koken	21%
klusjes in en rond het huis	20%
opvang van kinderen	13%
geen, ik kan wegens omstandigheden geen burenhulp geven	10%
geen, ik wil geen burenhulp geven	6%
medicijnen toedienen of persoonlijke verzorging	4%

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

6.11 *Van de inwoners die in het dagelijks leven mantelzorg verlenen voelt slechts 7% zich vaak belemmerd in het dagelijks leven als gevolg van die mantelzorg*

Mantelzorg kan belemmerend zijn, maar in gemeente Wassenaar lijkt dit mee te vallen. 43% van de mantelzorgers zegt zich (vrijwel) nooit belemmerd te voelen als gevolg van deze mantelzorg. Het totaaloverzicht ziet er als volgt uit:

waardering	%
(vrijwel) nooit	43%
zelden	20%
soms	16%
vaak	7%
weet niet	15%



6.12 Gemiddeld 76% van de inwoners toont een (grote) mate van veerkracht

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

waardering	pak de draad gemakkelijk op als het even tegen heeft gezeten	sla me makkelijk door moeilijke tijden heen	regel/ organiseer gemakkelijk zelf hulp als dat nodig is	raak snel van slag als iets tegenzit of onduidelijk is*	heb vertrouwen in de toekomst
helemaal eens	29%	22%	38%	8%	27%
eens	58%	62%	44%	24%	52%
niet eens / niet oneens	8%	17%	8%	19%	13%
oneens	5%	0%	10%	37%	9%
helemaal oneens	0%	0%	0%	12%	0%
geen mening	4%	0%	0%	0%	0%

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

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

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

Geen enkele van de respondenten denkt op niemand uit deze hulpschil terug te kunnen vallen.

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

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

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

waardering	nee	familie	vrienden of kennissen	buurtbewoners	organisaties (w.o. vrijwilligers)
persoonlijke verzorging of verpleegkundige hulp	89,63%	7,72%	1,02%	0,00%	1,63%
huishoudelijke taken	83,94%	9,55%	2,03%	0,20%	4,27%
begeleiding bij regelen van hulp en administratie	91,85%	5,30%	1,43%	0,00%	1,43%
begeleiden bij het bezoeken van familie, arts, etc.	87,93%	9,61%	1,64%	0,41%	0,41%
anders	73,01%	4,09%	1,43%	0,82%	1,43%
	89,63%	7,72%	1,02%	0,00%	1,63%
geen mening	83,94%	9,55%	2,03%	0,20%	4,27%

Gemiddeld 85,27% zegt geen hulp van derden nodig te hebben.

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

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

waardering	Mate van afhankelijkheid				
	1 (lage mate)	2	3	4	5 (hoge mate)
familie	88,1%	3,8%	4,6%	1,3%	2,9%
vrienden of kennissen	92,8%	3,3%	1,7%	0,2%	0,7%
buurtbewoners	97,3%	3,1%	0,2%	0,0%	0,2%
Organisatie(s) (w.o. vrijwilligers)	94,8%	0,5%	1,1%	3,5%	0,6%

6.16 De inspanningen van gemeente Wassenaar om inwoners met een beperking of in een zorgwekkende situatie zo volledig mogelijk deel te laten nemen aan de maatschappij wordt gewaardeerd met een 6,67 gemiddeld

Deze vraag is door 45% van de inwoners beantwoord. Inwoners geven een voldoende waardering voor de inspanningen om mensen met een beperking of in een zorgwekkende situatie zo volledig mogelijk deel te laten nemen aan de maatschappij. Gezien het beperkte aantal inwoners dat deze vraag heeft beantwoord kan worden geconcludeerd dat weinig inwoners echt een goed beeld hebben bij de inspanningen van de gemeente op dit gebied.



6.17 De inspanningen van gemeente Wassenaar voor de inwoners wordt gewaardeerd met een 6,68 gemiddeld

Deze vraag is door 67% van de inwoners beantwoord. Inwoners geven een voldoende waardering voor de inspanningen van de gemeente voor de inwoners. Gezien het beperkte aantal inwoners dat deze vraag heeft beantwoord kan worden geconcludeerd dat weinig inwoners echt een goed beeld hebben bij de inspanningen van de gemeente op dit gebied.

Hoofdstuk 7 Twee prioriteitenmatrices

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

7.1 Toelichting opzet matrix kwantitatieve resultaten

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

= Horizontale as

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

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

= Verticale as

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

= Interpretatie

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

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

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

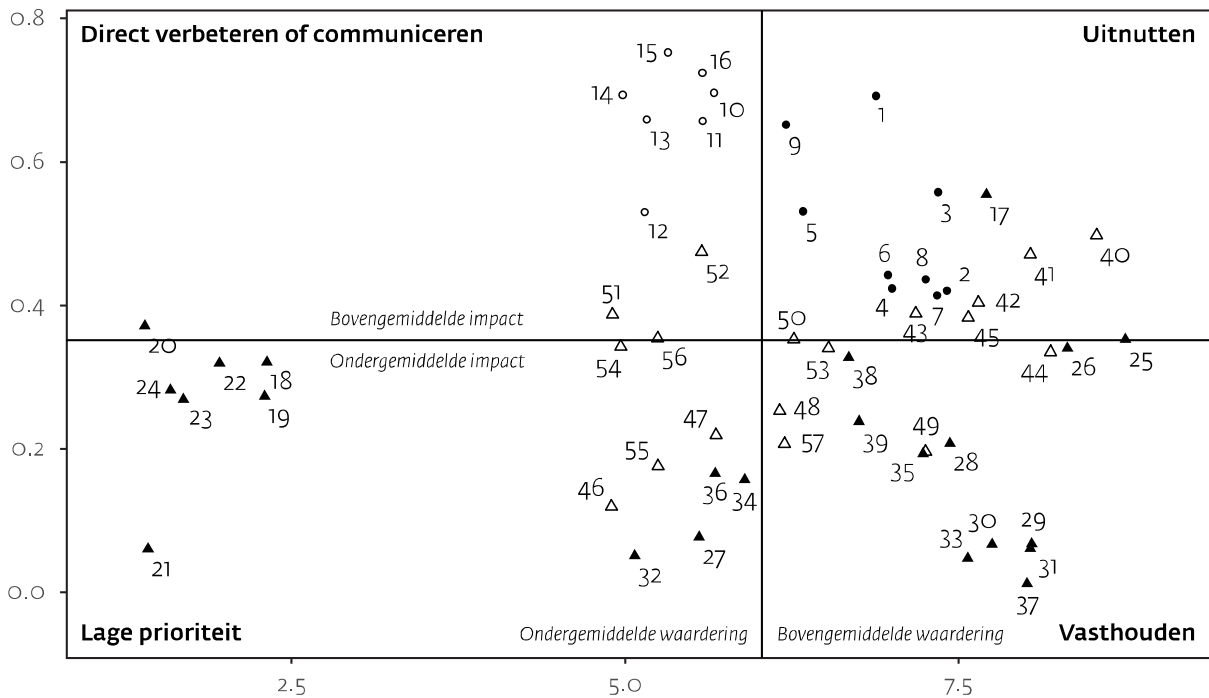
De aspecten rechtsonder (*Vasthouden*) hebben een beneden gemiddelde een bovengemiddelde waardering en een beneden gemiddelde impact op de waardering. Ook voor deze aspecten is het advies om ze zoveel mogelijk te behouden.

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



7.2 Matrix kwantitatieve resultaten

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



- Dienstverlening: ●**
- Algehele waardering digitale dienstverlening
 - Gemakkelijkheid aanvragen of voorleggen
 - Volledigheid beschikbare informatie en het ontvangen ervan
 - Acceptabele tijd voor afhandeling aanvraag
 - Communicatie over verloop afhandeling
 - Mate van goedkeuring aanvraag
 - Toegankelijkheid gemeentelijke informatie
 - Helder taalgebruik van de gemeente
 - Algehele waardering communicatie en voorlichting vanuit de gemeente
- Relatie inwoner-gemeente: ○**
- Vertrouwen in bestuur van de gemeente
 - Gemeente komt beloftes na
 - Gemeentelijk toezicht op naleven regels
 - Flexibiliteit gemeente
 - De gemeente luistert naar bewoners
 - De gemeente betreft bewoners bij plannen, activiteiten en voorzieningen
 - Ruimte voor realisatie initiatieven en ideeën
- Welzijn en zorg: ▲**
- Algehele waardering gezondheid bewoner
 - Mate waarin (algemene) lichamelijke gezondheid deelname aan maatschappelijk leven beperkt

- Ik sla me makkelijk door moeilijke tijden heen
 - Ik regel/organiseer gemakkelijk zelf hulp als dat nodig is
 - Ik raak snel van slag als iets tegenzit of onduidelijk is
 - Ik heb vertrouwen in de toekomst
 - Mate waarin bewoner kan terugvallen op familie
 - Mate waarin bewoner kan terugvallen op vrienden of kennissen
 - Mate waarin bewoner kan terugvallen op mensen in de buurt
 - Ik heb vertrouwen in de toekomst
 - Algehele waardering gemeentelijke inspanning om inwoners deel te laten nemen aan de maatschappij
 - Algehele waardering gemeentelijke inspanning van gemeente voor haar inwoners
- Woon- en leefomgeving: △**
- Zich thuis voelen in de buurt
 - Willen blijven in de buurt
 - Omgang tussen buurtbewoners
 - Behulpzaamheid buurtbewoners
 - Veilig gevoel in de buurt
 - Overlast van buurtbewoners



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

= Conclusies

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

Het kwadrant *Uitnutten* bevat 15 aspecten. In dit kwadrant vallen alle aspecten van het thema dienstverlening. De aspecten in dit kwadrant hebben een bovengemiddelde waardering en een bovengemiddelde impact op de algehele waardering.

Het kwadrant *Vasthouden* bevat 15 aspecten. Hier vallen tien aspecten van het thema welzijn en zorg in (26, 28-31, 33, 35, 37-39) en vijf aspecten van het thema woon- en leefomgeving (44, 48-49, 53, 57). Voor deze aspecten is ook een bovengemiddelde waarderingsscore, maar de impact van de aspecten op de waardering is beneden gemiddeld.

De aspecten voldoende contact met andere mensen (25) en buurt is schoon (50) liggen op de horizontale as tussen de kwadranten *Uitnutten* en *Vasthouden*. Het aspect mate waarin de gemeente buurtinitiatieven ondersteunt (56) ligt ook op de horizontale as en tussen de kwadranten *Direct verbeteren of communiceren* en *Lage prioriteit*.

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

7.3 Toelichting opzet matrix kwalitatieve resultaten

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

= Horizontale as

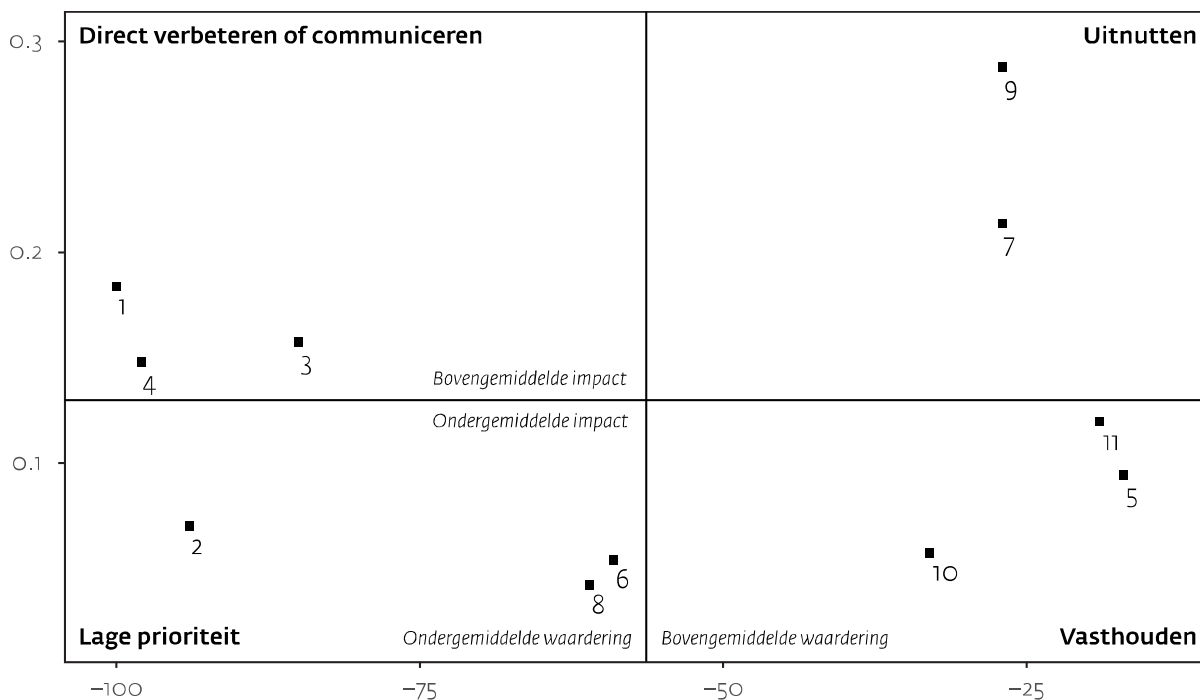
Op de horizontale as is het aantal keer dat een onderwerp genoemd is weergegeven. Hierbij is het aantal keren dat het onderwerp negatief benoemd is afgetrokken van het aantal keer dat het onderwerp positief genoemd is.

= Verticale as

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

7.4 Matrix kwalitatieve resultaten

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



- | | |
|---|--|
| 1. Groen (135 responsen) | 6. Handhaving (59 responsen) |
| 2. Openbare ruimte (stoeptegels/laterenpalen/etc.) (93 responsen) | 7. Hondenpoep (24 responsen) |
| 3. Communicatie (86 responsen) | 8. Afval (57 responsen) |
| 4. Verkeer (geluids-) overlast (93 responsen) | 9. Stimuleren van onderling contact (32 responsen) |
| 5. Voorzieningen (speelvoorzieningen) (47 responsen) | 10. Parkeren (36 responsen) |
| | 11. Overlast van jongeren/asielzoekers/Airbnb (18 responsen) |

= Conclusies

In het kwadrant *Direct verbeteren of communiceren* zitten drie onderwerpen, namelijk groen (1), communicatie (3) en verkeer (geluids-)overlast (4).

Het kwadrant *Uitnutten*. Rechtsonder bevat twee onderwerpen, hondenpoep (7) en stimuleren van onderling contact (9).

Het kwadrant *Vasthouden* bevat drie onderwerpen, namelijk voorzieningen (5), parkeren (10) en overlast van jongeren/asielzoekers/Airbnb (11).

De overige drie onderwerpen staan in het kwadrant *Lage prioriteit*. Het aantal responsen per onderwerp staat in de legenda van de prioriteitenmatrix.

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

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

8.1 Woon- en leefomgeving

Inwoners willen meer betrokken worden bij de zorg voor de woon- en leefomgeving en ze verwachten daar ook meer inzet van gemeente. Ook willen ze dat de gemeente meer buurtinitiatieven ondersteunt. De gemeente heeft al laten zien dat ze, op een goede manier, onderling contact stimuleert en dat mag meer.

De voorzieningen (winkels, speelgelegenheden, scholen et cetera) worden goed gewaardeerd en kunnen in bovenstaande een rol spelen.

Er is op verschillende plaatsen last van verkeers- en geluidsoverlast, inwoners zouden graag zien dat hier iets mee wordt gedaan. Ook willen ze dat de communicatie verbeterd, zowel via de site, als telefonisch, als per mail.

Ten aanzien van de groenvoorziening vinden ze dat deze goed is, maar dat het onderhoudsniveau te laag is, met andere woorden, de gemeente is voldoende groen en daar is men trots op, maar het snoeien mag meer frequent gebeuren. Nu heeft de gemeente gekozen voor een onderhoudsniveau dat door veel gemeenten wordt gehanteerd. Dit zou nog eens beter uitgelegd kunnen worden. Ook zou mogelijk een gezamenlijk project (hoe kunnen gemeente en inwoners gezamenlijk de groenvoorziening van de wijk verzorgen) verbetering bieden.

De snelheid waarmee problemen met bijvoorbeeld lantarenpalen en scheve stoeptegels worden opgelost, mag omhoog, maar dit heeft minder impact dan bijvoorbeeld het onderhoud van het groen.

8.2 Relatie inwoner – gemeente

Alle getoetste onderdelen die betrekken hebben op de relatie tussen inwoners en de gemeente zijn beter gewaardeerd dan in 2018, maar kunnen en moeten beter. Het vertrouwen van de burgers in het gemeentebestuur is onvoldoende en zal moeten verbeteren. Dat kan door de volgende zaken aan te pakken (in volgorde van meeste impact

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

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

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

8.3 Gemeentelijke dienstverlening

Het gevoel ten aanzien van en de waardering van de gemeentelijke dienstverlening kan en moet worden verbeterd. Er gaat veel goed, maar het gevoel dat achterblijft is niet goed. Dit heeft met name te maken met het vertrouwen in de gemeente. Zorg daarom dat inwoners zeer meer en expliciet bewust zijn van wat ze mogen verwachten en dat ze dat dan ook daadwerkelijk krijgen.

8.4 Welzijn en zorg

Inwoners van de gemeente ervaren over het algemeen voldoende contacten met anderen en beschikken over een gemiddeld voldoende sociaal vangnet van vrienden en kennissen, minder in de buurt. De mate van veerkracht van inwoners lijkt ook goed. Ze lijken voldoende te kunnen deelnemen aan het maatschappelijk leven.

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

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

Hoofdstuk 9 Kwalitatieve resultaten

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

9.1 Invloed van corona in de resultaten

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

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

9.2 Het uitvoeren van de Burgerpeiling is zeer gewaardeerd

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

Op social media van gemeente Wassenaar is een aantal negatieve reacties gekomen, waarbij het uitblijven van reactie aldaar, tot ergernis heeft geleid. Hierover is eveneens contact gezocht met SCC Consultancy. Indien het beleid is om niet op social media te reageren, zou dit zeer nadrukkelijk aangegeven moeten worden, met een alternatief waar inwoners wel een reactie mogen verwachten. Nu versterkt het uitblijven van reacties de negatieve gevoelens die daar worden geuit.

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

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

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

9.4 Inwoners die langer in Wassenaar wonen, zijn meer uitgesproken

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