

Samenvatting uitkomsten waarstaatjegemeente gemeente Wassenaar

Inhoud van het onderzoek

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

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

Nut en noodzaak van de burgerpeiling

Burgers zijn belangrijk omdat ze de leefbaarheid van een gemeente en de wijk waarin ze wonen het beste kunnen aangeven. Daarnaast zijn burgers van belang voor de gemeente, omdat zij in steeds hogere mate verantwoordelijkheid voor elkaar nemen en voor hun omgeving. Initiatieven van burgers en burgernetwerken helpen gemeenten maatschappelijke opgaven op te lossen. Hoe meer verantwoordelijkheid burgers zelf nemen voor hun omgeving en hoe groter het zelfsturend vermogen, hoe kleiner de rol van de gemeente kan worden. Dat vraagt dat de gemeente burgers meer de ruimte geeft, faciliteert en samen met hen optrekt. De burgerpeiling geeft inzicht in de randvoorwaarden voor burgerparticipatie, de verschijningsvormen van maatschappelijke participatie, de behoeften in de samenwerkingsrelatie met de gemeente en de eigen zelfredzaamheid. De resultaten van de burgerpeiling bieden concrete aanknopingspunten voor handelingsperspectieven.

Een groot voordeel van de burgerpeiling is de mogelijkheid voor gemeenten om op Waarstaatjegemeente.nl resultaten onderling te vergelijken en relaties te leggen met andere gegevens van gemeenten. Per thema zijn de subjectieve resultaten van de burgerpeiling naast objectieve gegevens (statistieken) van gemeenten gezet. Op basis van de analyses op Waarstaatjegemeente.nl kunnen gemeenten beleid onderbouwen, verder vormgeven of besluiten aan te passen.

Benchmarking

Als de resultaten van de uitkomsten straks bij het Kwaliteits Instituut Nederlandse Gemeenten zijn aangeleverd (Na het informeren van de raad en het college) is het mogelijk om de resultaten te benchmarken met andere gemeentes. Tot nu toe hebben rond de vijftig gemeentes de nieuwe waarstaatjegemeente afgenomen. De benchmark kan iedere keer dat deze wordt geraadpleegd verschillen, omdat er telkens weer nieuwe resultaten van gemeentes worden toegevoegd. Daarom zijn er ook geen benchmarkresultaten opgenomen in het onderzoek. Advies is te benchmarken via de website www.waarstaatjegemeente.nl zodat gebruik wordt gemaakt van de actuele benchmarkgegevens.

Waardering per thema

Binnen ieder thema wordt een vraag gesteld waarin burgers hun totaaloordeel moeten opnemen. Dit resulteert in de volgende resultaten voor de gemeente Voorschoten

Totaaloordeel per thema

Thema's	n*	gemiddeld cijfer (1-10)	< 5 %	6-7 %	8+ %	weet niet %
Woon- en leefklimaat	513	6,8	14	49	30	7
Relatie burger-gemeente	372	6,0	20	42	6	32
Gemeentelijke dienstverlening	493	6,9	11	53	27	10
Zorg en welzijn	281	6,6	8	33	13	46
Totale waardering gemeente	455	6,7	10	55	21	14

* aantal respondenten dat een oordeel gegeven heeft (dus exclusief mensen die [weet niet] hebben aangekruist).

Welke aspecten wegen het zwaarst bij de beoordeling van de gemeente.

De top drie in de gemeente Wassenaar is veiligheid op één met 61%, leefbaarheid op twee met 45% en dienstverlening op drie met 36%.

Toelichting op de prioriteitenmatrix

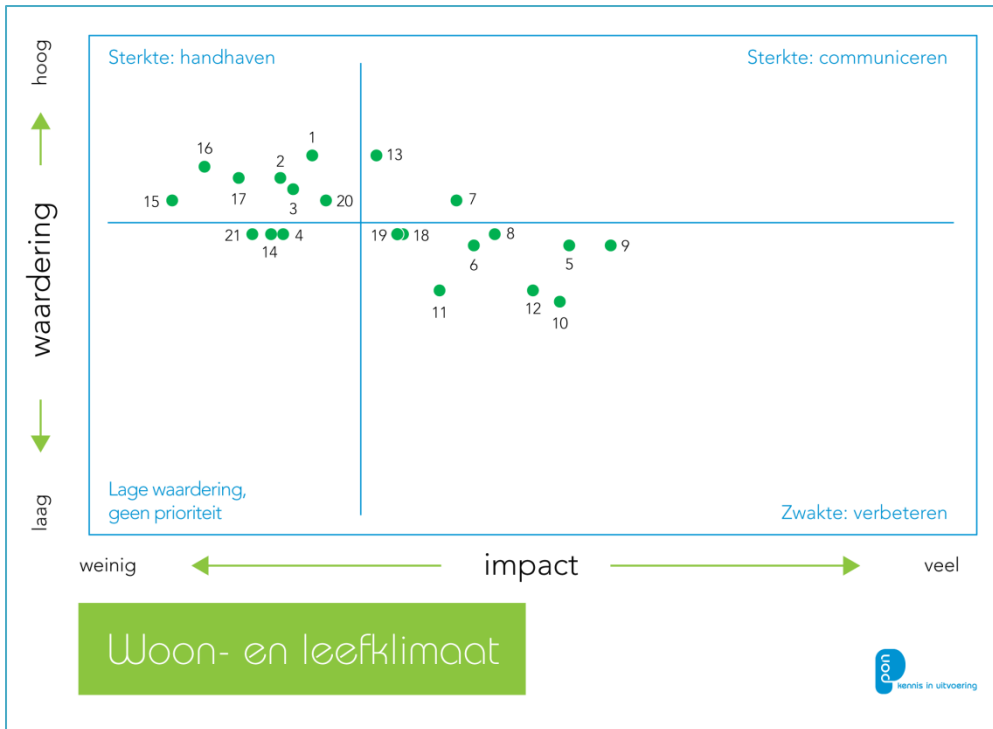
De resultaten van het vernieuwde burgeronderzoek worden onder andere gepresenteerd in de vorm van een prioriteitenmatrix.

De verticale as van de prioriteitenmatrix (**waardering**) laat zien in hoeverre burgers tevreden zijn over een aspect of in hoeverre zij dit aspect waarderen (hoe hoger op de as, hoe meer tevreden/ hogere waardering over het aspect). De horizontale as snijdt op de gemiddelde waardering en dat kan dus per item verschillen.

De horizontale as van de prioriteitenmatrix (**impact**) laat zien in hoeverre een aspect impact heeft op het totaaloordeel van dat betreffende thema. Dit is uitgedrukt in een correlatiecoëfficiënt, die loopt op een schaal van 0 tot en met 1. In sociaal-wetenschappelijk onderzoek spreekt men doorgaans van een substantiële relatie als de correlatie hoger of gelijk is aan 0,3. De verticale as snijdt daarom op dat punt met de horizontale as: alles wat links van de verticale as valt heeft 'weinig' impact, alles wat rechts van de verticale as valt heeft 'veel' impact.

Woon- en leefklimaat

Prioriteitenmatrix Woon- en leefklimaat



Sterke punten

De gemiddelde waardering voor de 21 indicatoren op het thema Woon- en leefklimaat, daar waar de horizontale as de verticale as snijdt, ligt op een **3,6**

Twee aspecten zijn belangrijk voor de burgers en krijgen een hogere beoordeling dan gemiddeld. Het advies is om deze aspecten te communiceren:

- 7: In mijn buurt zijn weinig tot geen dingen kapot
- 13: In mijn buurt is voldoende groen

Daarnaast is er een aantal indicatoren dat hoger dan gemiddeld gewaardeerd wordt, maar minder impact heeft op het totaaloordeel. Het advies is om deze sterke punten te handhaven (en te communiceren):

- 1: Ik voel me thuis in deze buurt
- 2: Ik zou niet zo snel weggaan uit deze buurt
- 3: Buurtbewoners gaan op een prettige manier met elkaar om
- 15: Winkels voor dagelijkse boodschappen zijn voldoende nabij
- 16: Basisonderwijs is voldoende nabij voor (mijn) kinderen
- 17: (Gezondheids)-zorgvoorzieningen
- 20: Sportvoorzieningen

Zwakke punten

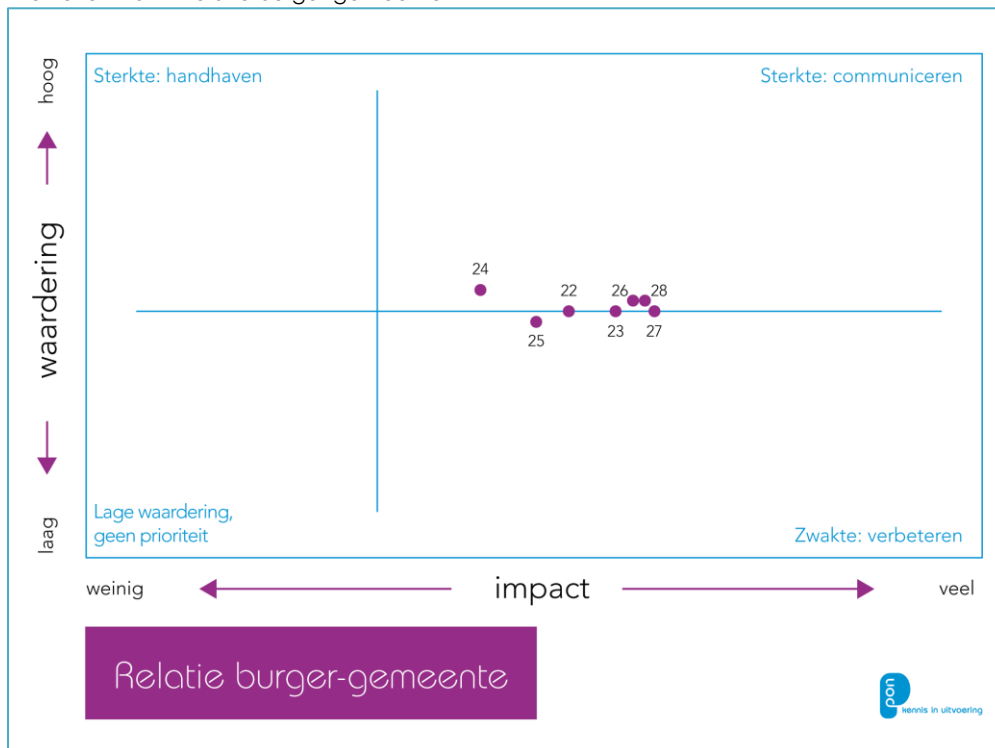
De volgende aspecten zijn belangrijk voor de burgers maar worden lager dan gemiddeld gewaardeerd. Het advies is om aan deze aspecten aandacht te besteden en deze aspecten proberen te verbeteren:

- 5: Perken, plantsoenen en parken in mijn buurt zijn goed onderhouden
- 6: Straten, paden en trottoirs in mijn buurt zijn goed begaanbaar
- 8: Mijn buurt is schoon
- 9: Er wordt voldoende gedaan aan de leefbaarheid en veiligheid van mijn buurt
- 10: De gemeente betreft de buurt voldoende bij de aanpak van leefbaarheid en veiligheid
- 11: De gemeente doet een beroep op de buurtbewoners om zelf een bijdrage te leveren aan leefbaarheid en veiligheid
- 12: De gemeente ondersteunt buurtinitiatieven op het gebied van leefbaarheid en veiligheid voldoende
- 18: Welzijnsvoorzieningen

19: Speelvoorzieningen

Relatie burger-gemeente

Prioriteitenmatrix relatie burger-gemeente



Sterke punten

De gemiddelde waardering voor de 7 indicatoren op het thema Relatie burger-gemeente, daar waar de horizontale as de y-as snijdt, ligt op een **2,9**. Drie aspecten zijn belangrijk voor de burgers en krijgen een hogere beoordeling dan gemiddeld. Het advies is om deze aspecten te communiceren:

- 24: De gemeente houdt voldoende toezicht op het handhaven van regels
- 26: De gemeente luistert naar de mening van haar burgers
- 28: Burgers en organisaties krijgen voldoende ruimte om ideeën en initiatieven te realiseren

De items 22 (Hoeveel vertrouwen heeft u in de manier waarop uw gemeente wordt bestuurd?), 23 (De gemeente doet wat ze zegt) en 27 (De gemeente betreft burgers voldoende bij haar plannen, activiteiten en voorzieningen) worden gemiddeld gewaardeerd maar hebben een hogere impact op het totaaloordeel. Het is aan de gemeente om te bepalen of deze gemiddelde waardering voldoende is of om hier acties tot verbetering aan te koppelen.

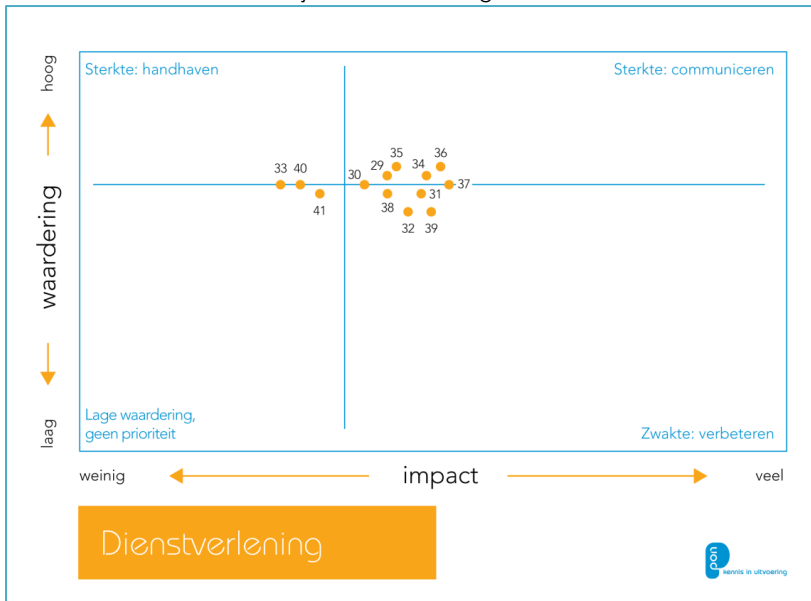
Zwakke punten

Eén aspect is belangrijk voor de burgers maar wordt laag gewaardeerd. Het advies is om aan dit aspect veel aandacht te besteden en dit aspect te verbeteren:

- 25: De gemeente stelt zich flexibel op als dat nodig is

Gemeentelijke dienstverlening

Prioriteitenmatrix Gemeentelijke dienstverlening



Sterke punten

De gemiddelde score voor de 13 indicatoren op het thema Gemeentelijke dienstverlening, daar waar de horizontale as de y-as snijdt, ligt op een **3,7**. De volgende aspecten zijn belangrijk voor burgers en krijgen een hogere waardering dan gemiddeld. Het advies is om deze aspecten te communiceren:

- 29: Ik vond het aanvragen of voorleggen gemakkelijk
- 34: De medewerker toonde zich verantwoordelijk om daadwerkelijk tot een oplossing te komen
- 35: De medewerker heeft zelf mijn vraag zo goed mogelijk beantwoord
- 36: De medewerker was voldoende deskundig

Er zijn twee aspecten die een gemiddelde waardering krijgen (3,7) maar die een hogere bijdrage hebben aan het totaaloordeel. Het is aan de gemeente om te bepalen of een gemiddelde score voldoende is of dat dit verbeterd dient te worden.

- 30: De ontvangen en/of beschikbare informatie was juist en volledig
- 37: De medewerker kon zich goed inleven

Zwakke punten

De volgende aspecten zijn belangrijk voor burgers maar worden lager dan gemiddeld gewaardeerd. Het advies is om aan deze aspecten veel aandacht te besteden en deze aspecten te verbeteren:

- 31: De tijd die de afhandeling in beslag nam was acceptabel
- 32: Ik werd voldoende op de hoogte gesteld of gehouden van het verloop van de afhandeling
- 38: De medewerker bood de ruimte om mee te denken
- 39: De medewerker verraste mij aangenaam met de service die hij/zij verleende.

Er zijn twee aspecten die een gemiddelde waardering krijgen (3,7) maar die een lagere bijdrage hebben aan het totaaloordeel. Het is aan de gemeente om te bepalen of een gemiddelde score voldoende is of dat dit verbeterd dient te worden.

- 33: Ik kreeg uiteindelijk wat ik wilde
- 40: Ik kan gemakkelijk aan de benodigde gemeentelijke informatie komen

Zorg en Welzijn

Er zijn vragen gesteld over de algehele gezondheid, sociale contacten en vrijwilligerswerk en mantelzorg. Ten aanzien van sociale contacten geeft bijvoorbeeld 14% aan zich soms of vaak eenzaam te voelen. Wat betreft het doen van vrijwilligerswerk geeft 31% aan per definitie geen vrijwilligerswerk te willen doen, terwijl 25% het al doet of wil, 28% het misschien wel wil doen en 16% het niet weet. Wanneer hulp of zorg nodig is geeft 7% aan niet terug te kunnen vallen op familie of vrienden en 24% niet op mensen in de buurt.

Welk cijfer geeft u – over het algemeen genomen – uw gezondheid? (n=531)

	gemiddeld cijfer (1-10)
Gemeente Wassenaar	7,9

Hoe waardeert u de inspanningen van uw gemeente om burgers volledig te laten deelnemen aan de maatschappij? (n=281)

	gemiddeld cijfer (1-10)
Gemeente Wassenaar	6,6

De door de gemeente toegevoegde vragen

In het onderzoek zijn drie vragen meegenomen die door de gemeente zijn aangereikt. De eerste vraag betrof ideeën voor regeldrukvermindering. Deze worden over de zomer geanalyseerd. De tweede vraag inventariseert de wensen van de openingstijden. Opvallend daarbij is dat na de woensdagavond (is de balie reeds geopend) de donderdagavond het vaakst wordt aangegeven door de meeste respondenten. Daarna gevolgd door de zaterdagochtend tussen tien en twaalf uur. Tot slot was er een vraag die inventariseert tot wie burgers zich melden bij zorgen omtrent kennissen, bekenden of burens. De overgrote meerderheid bespreekt dit met de kennissen, bekenden of burens zelf of bespreekt dit met andere kennissen, bekenden en burens.

Als u naar de balie van het gemeentehuis zou moeten, welke tijden zouden dan uw voorkeur hebben (%)?

[alleen respondenten die maximaal twee voorkeuren hebben aangegeven, zoals ook bedoeling was]

	%	n				
Vraag niet beantwoord of meer dan twee voorkeuren aangegeven (terwijl max 2 antwoorden was toegestaan)	24	119				
Geen voorkeur voor openingstijden aangegeven:	39	232				
Wel voorkeur voor openingstijden aangegeven:	37	199				
Voorkeurstijdstip	Ochtend 8-10 uur	Ochtend 10-12 uur	Middag 12-14 uur	Middag 14-16 uur	Middag 16-18 uur	Avond Na 18 uur
Maandag	12	12	2	3	6	8
Dinsdag	4	11	0	3	1	10
Woensdag	5	7	2	2	4	25
Donderdag	0	4	1	2	3	17
Vrijdag	2	2	1	4	4	8
Zaterdag	5	14	1	2	1	2

Als u naar de balie van het gemeentehuis zou moeten, welke tijden zouden dan uw voorkeur hebben (%)?

[alle respondenten (er zijn respondenten die meer dan twee voorkeuren hebben aangegeven)]

		%		n		
Vraag niet beantwoord		3		15		
Geen voorkeur voor openingstijden aangegeven:		39		232		
Wel voorkeur voor openingstijden aangegeven:		58		318		
Voorkeurstijdstip	Ochtend 8-10 uur	Ochtend 10-12 uur	Middag 12-14 uur	Middag 14-16 uur	Middag 16-18 uur	Avond Na 18 uur
Maandag	11	16	5	8	6	18
Dinsdag	8	16	4	5	4	18
Woensdag	9	14	5	6	7	29
Donderdag	6	12	4	5	6	24
Vrijdag	7	12	4	7	7	16
Zaterdag	8	24	6	6	4	6

Stellingen en vragen met het advies Wassenaar

Thema's	Stellingen/vragen	Advies
Woon- en leefklimaat	1 Ik voel me thuis in deze buurt	Sterkte: handhaven
	2 Ik zou niet zo snel weggaan uit deze buurt	Sterkte: handhaven
	3 Buurtbewoners gaan op een prettige manier met elkaar om	Sterkte: handhaven
	4 Buurtbewoners staan altijd voor elkaar klaar	Lage waardering, geen prioriteit
	5 Perken, plantsoenen en parken in mijn buurt zijn goed onderhouden	Zwakte: verbeteren
	6 Straten, paden en trottoirs in mijn buurt zijn goed begaanbaar	Zwakte: verbeteren
	7 In mijn buurt zijn weinig tot geen dingen kapot	Sterkte: communiceren
	8 Mijn buurt is schoon	Zwakte: verbeteren
	9 Er wordt voldoende gedaan aan de leefbaarheid en veiligheid van mijn buurt	Zwakte: verbeteren
	10 De gemeente betreft de buurt voldoende bij de aanpak van leefbaarheid en veiligheid	Zwakte: verbeteren
	11 De gemeente doet een beroep op de buurtbewoners om zelf een bijdrage te leveren aan leefbaarheid en veiligheid	Zwakte: verbeteren
	12 De gemeente ondersteunt buurtinitiatieven op het gebied van leefbaarheid en veiligheid voldoende	Zwakte: verbeteren
	13 In mijn buurt is voldoende groen	Sterkte: communiceren
	14 In mijn buurt is voldoende parkeergelegenheid	Lage waardering, geen prioriteit
	15 Winkels voor dagelijkse boodschappen zijn voldoende nabij	Sterkte: handhaven
	16 Basisonderwijs is voldoende nabij voor (mijn) kinderen	Sterkte: handhaven
	17 (Gezondheids)-zorgvoorzieningen	Sterkte: handhaven
	18 Welzijnsvoorzieningen	Zwakte: verbeteren
	19 Speelvoorzieningen	Zwakte: verbeteren
	20 Sportvoorzieningen	Sterkte: handhaven
	21 Openbaar vervoer	Lage waardering, geen prioriteit

Relatie burger-gemeente	22 Hoeveel vertrouwen heeft u in de manier waarop uw gemeente wordt bestuurd?	Gemiddelde waardering, hoge prioriteit
	23 De gemeente doet wat ze zegt	Gemiddelde waardering, hoge prioriteit
	24 De gemeente houdt voldoende toezicht op het naleven van regels	Sterkte: communiceren
	25 De gemeente stelt zich flexibel op als dat nodig is	Zwakte: verbeteren
	26 De gemeente luistert naar de mening van haar burgers	Sterkte: communiceren
	27 De gemeente betreft burgers voldoende bij haar plannen, activiteiten en voorzieningen	Gemiddelde waardering, hoge prioriteit
	28 Burgers en organisaties krijgen voldoende ruimte om ideeën en initiatieven te realiseren	Sterkte: communiceren

Gemeentelijke dienstverlening	29 Ik vond het aanvragen of voorleggen gemakkelijk	Sterkte: communiceren
	30 De ontvangen en/of beschikbare informatie was juist en volledig	Gemiddelde waardering, redelijke prioriteit
	31 De tijd die de afhandeling in beslag nam was acceptabel	Zwakte: verbeteren
	32 Ik werd voldoende op de hoogte gesteld of gehouden van het verloop van de afhandeling	Zwakte: verbeteren
	33 Ik kreeg uiteindelijk wat ik wilde	Gemiddelde waardering, lage prioriteit
	34 De medewerker toonde zich verantwoordelijk om daadwerkelijk tot een oplossing te komen	Sterkte: communiceren
	35 De medewerker heeft zelf mijn vraag zo goed mogelijk beantwoord	Sterkte: communiceren
	36 De medewerker was voldoende deskundig	Sterkte: communiceren
	37 De medewerker kon zich goed inleven	Gemiddelde waardering, hoge prioriteit
	38 De medewerker bood de ruimte om mee te denken	Zwakte: verbeteren
	39 De medewerker verraste mij aangenaam met de service die hij / zij verleende	Zwakte: verbeteren
	40 Ik kan gemakkelijk aan de benodigde gemeentelijke informatie komen	Gemiddelde waardering, lage prioriteit
	41 De gemeente gebruikt heldere taal	Lage waardering, geen prioriteit