



Strategic Customer Care
SCC Consultancy

Burgerpeiling

Wassenaar

Colofon:

Opdrachtgever:

Verantwoordelijk bij opdrachtgever:

Uitvoering:

Onderzoeksuitvoerperiode:

Gemeente Wassenaar

mevrouw H. van Leeuwen

SCC Consultancy uit Breda

mei, juni, juli 2018

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
2.6	Eigen vragen gemeente Wassenaar	10
Hoofdstuk 3	Kwantitatieve resultaten Burgerpeiling - Woon- en leefomgeving	11
3.1	De woon- en leefomgeving wordt met een 8,26 gemiddeld gewaardeerd	11
3.2	Inwoners wonen graag waar ze wonen, verhuizen niet snel en waarderen buurtbewoners.....	11
3.3	77% van de inwoners vindt mensen in de buurt te vertrouwen.....	11
3.4	7% van de inwoners voelt zich betrokken bij de (bijna) alle buurtbewoners en 32% bij de meeste buurtbewoners.....	11
3.5	2% maakt zich vaak en 61% maakt zich soms zorgen om buurtbewoners	11
3.6	88% van de inwoners voelt zich veilig	12
3.7	40% van de inwoners zegt nauwelijks tot geen overlast van burens te ervaren, nog eens 27% ervaart weinig overlast van burens.....	12
3.8	14% van de inwoners zegt (vrijwel) nooit met onveilige verkeerssituaties in de buurt te maken te hebben, nog eens 23% 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	18% vindt de leefbaarheid van de buurt enigszins tot duidelijk verbeterd, 50% vindt deze gelijk gebleven.....	13
3.11	36% 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 6,5 gemiddeld gewaardeerd.....	14
3.13	Ongeveer 18% 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	17% van de inwoners zegt zich vaak en 46% van de inwoners zegt zich af en toe in te zetten voor de leefbaarheid van de buurt	15
3.15	25% van de inwoners wil zich zeker en 47% 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	18% van de inwoners heeft veel tot heel veel vertrouwen in de manier waarop de gemeente wordt bestuurd	17
4.2	Ongeveer 19% 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 5,65.....	18



Hoofdstuk 5	Kwantitatieve resultaten Burgerpeiling – Gemeentelijke dienstverlening	19
5.1	De algemene dienstverlening van de gemeente aan inwoners is gewaardeerd met een 6,31 gemiddeld.....	19
5.2	De digitale faciliteiten van de gemeente worden met een 6,2 gemiddeld gewaardeerd...	19
5.3	78% 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	75% 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 66% goed gewaardeerd.....	21
5.9	De medewerker wordt door gemiddeld 61% als goed gewaardeerd	21
5.10	65% van de inwoners vindt het eenvoudig om de gemeentelijke informatie te achterhalen en 57% vindt dat de gemeente heldere taal gebruikt.....	22
5.11	De communicatie en voorlichting vanuit de gemeente wordt met een 6,3 gemiddeld gewaardeerd	22
Hoofdstuk 6	Kwantitatieve resultaten Burgerpeiling - Welzijn en zorg.....	23
6.1	Inwoners waarderen de tevredenheid over hun leven met gemiddeld een 7,9; de gezondheid wordt met gemiddeld een 7,7 gewaardeerd	23
6.2	Inwoners van gemeente Wassenaar voelen zich matig tot amper beperkt om deel te kunnen nemen aan het maatschappelijk leven	23
6.3	76% van de inwoners vindt dat hij of zij voldoende contacten heeft met andere mensen	23
6.4	84% van de inwoners zegt zich (vrijwel) nooit tot zelden eenzaam te voelen	24
6.5	Inwoners zijn voor uiteenlopende verenigingen actief.....	24
6.6	De inzet van inwoners voor anderen of maatschappelijke doelen varieert.....	24
6.7	31% van de inwoners zegt zeker en nog eens 32% zegt misschien in de nabije toekomst vrijwilligerswerk te willen (blijven) doen	25
6.8	Tijdsgebrek is de belangrijkste reden om geen vrijwilligerswerk te doen.....	25
6.9	Inwoners zijn vooral bereid om burens te helpen met een oogje in het zeil houden en de boodschappen.....	25
6.10	Van de inwoners die in het dagelijks leven mantelzorg verlenen voelt slechts 8% zich vaak belemmerd in het dagelijks leven als gevolg van die mantelzorg.....	25
6.11	60% van de inwoners van gemeente Wassenaar zegt zeker terug kunnen vallen op familie, wanneer men hulp nodig heeft	26
6.12	Wanneer er huishoudelijke taken zijn overgenomen, in verband met gezondheidsproblemen, is dat met name door familie gedaan.....	26
6.13	6,5% van de inwoners zegt in hoge mate afhankelijk te zijn van anderen voor hulp of zorg	27
6.14	Wanneer men voor een langere periode afhankelijk is van hulp, verwacht men met name terug te kunnen vallen op een partner en vrienden of kennissen	27
6.15	Wanneer men geen gebruik wil maken van burenhulp is dat met name vanwege geen behoefte aan hulp hebben	27
6.16	78% zegt gemakkelijk zelf hulp te kunnen regelen, indien nodig.....	28
6.18	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 6,14 gemiddeld.....	28
6.19	De inspanningen van gemeente Wassenaar voor de inwoners wordt gewaardeerd met een 6,34 gemiddeld.....	28



Hoofdstuk 7	Kwantitatieve resultaten eigen vragen	29
7.1	Polarisatie.....	29
7.1.1	Polarisatie wordt beperkt als lokaal probleem gezien.....	29
7.1.2	Polarisatie is in de beleving van inwoners beperkt toegenomen	29
7.1.3	Een klein deel van de inwoners die vindt dat er sprake is van toename van polarisatie, voelt zich als gevolg daarvan minder veilig	30
7.2	Radicalisering.....	30
7.2.1	Radicalisering wordt beperkt als lokaal probleem gezien	30
7.2.2	Radicalisering is in de beleving van inwoners beperkt toegenomen	31
7.2.3	Door radicalisering voelen inwoners zich niet minder veilig	31
7.3	49% heeft vertrouwen in de waarborging van de privacygegevens door de gemeente ...	31
Hoofdstuk 8	Kwalitatieve resultaten.....	32
8.1	Inwoners van gemeente Wassenaar zijn kritisch, maar dat is een uiting van de betrokkenheid bij de gemeente.....	32
8.2	Inwoners die langer in Wassenaar wonen, zijn meer uitgesproken	32
8.3	Het uitvoeren van de Burgerpeiling is zeer gewaardeerd	32
Hoofdstuk 9	Belangrijkste zaken om bij stil te staan, dan wel aan te pakken.....	33

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.

Aan de bestaande Burgerpeiling heeft gemeente Wassenaar extra vragen 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 de resultaten van de door gemeente Wassenaar toegevoegde vragen. 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.

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	47%
Vrouw	53%

De verdeling naar leeftijdsopbouw ziet er als volgt uit:

leeftijd	%
18 tot en met 29	12%
30 tot en met 39	9%
40 tot en met 54	27%
55 tot en met 64	19%
65 tot en met 74	17%
75 jaar en ouder	15%

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	2%
vmbo / mavo	11%
middelbaar beroepsonderwijs (mbo)	14%
vwo / havo	10%
hoger beroepsonderwijs (hbo)	30%
wetenschappelijk onderwijs (universiteit)	32%

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

(arbeids)situatie	%
in loondienst	37,0%
zelfstandige zonder personeel (zzp)	9,8%
ondernemer met personeel	3,4%
werkloos / werkzoekend	2,2%
(ten dele) arbeidsongeschikt	1,8%
gepensioneerd	28,6%
huisvrouw/-man	7,4%
scholier/student	6,2%
anders	3,6%

De gezinssamenstelling is al volgt verdeeld:

gezinssamenstelling	%
alleenstaand	19%
twee volwassenen zonder kind(eren)	41%
twee volwassenen met kind(eren)	34%
een volwassene met kind(eren) / eenoudergezin	3%
anders	3%

De inkomensverdeling ziet er als volgt uit:

inkomen	%
minder dan € 900	3%
€ 900 tot € 1300	5%
€ 1300 tot € 1800	6%
€ 1800 tot € 2700	12%
€ 2700 tot € 3200	8%
meer dan € 3200	34%
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	10%
2 tot 5 jaar	12%
5 tot 10 jaar	13%
10 tot 15 jaar	17%
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.

2.6 Eigen vragen gemeente Wassenaar

Gemeente Wassenaar heeft een aantal vragen over de ervaring met betrekking tot polarisatie en radicalisering toegevoegd. Daarnaast is een vraag gesteld over de mate waarin inwoners vertrouwen hebben in de waarborging van privacygegevens door de gemeente.

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 8,26 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 92% 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	48%	37%	26%	13%
eens	42%	40%	50%	41%
niet eens / niet oneens	6%	14%	18%	36%
oneens	3%	6%	4%	8%
helemaal oneens	1%	4%	1%	1%
geen mening	0%	0%	1%	6%

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

3.3 77% van de inwoners vindt mensen in de buurt te vertrouwen

Deze vraag is door 92% van de respondenten beantwoord en daarvan heeft 95% een mening gegeven.

3.4 7% van de inwoners voelt zich betrokken bij de (bijna) alle buurtbewoners en 32% bij de meeste buurtbewoners

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

3.5 2% maakt zich vaak en 61% maakt zich soms zorgen om buurtbewoners

Deze vraag is door 100% van de respondenten beantwoord en daarvan heeft 91% een mening gegeven.



3.6 88% van de inwoners voelt zich veilig

99% van de respondenten heeft de vraag ‘voelt u zich veilig in de buurt’ beantwoord en zoals onderstaande tabel laat zien, voelt 93% van die respondenten zich veilig.

waardering	veilig voelen
ja, altijd	35%
ja, meestal	53%
soms wel, soms niet	11%
nee, meestal niet	1%
nee (vrijwel) nooit	0%
geen mening	0%

3.7 40% van de inwoners zegt nauwelijks tot geen overlast van burens te ervaren, nog eens 27% ervaart weinig overlast van burens

99% 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	27%
nauwelijks tot geen	40%
geen mening	1%

3.8 14% van de inwoners zegt (vrijwel) nooit met onveilige verkeerssituaties in de buurt te maken te hebben, nog eens 23% zelden

99% 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	25%
soms	38%
zelden	23%
(vrijwel) nooit	14%
geen mening	0%



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

Gemiddeld 99% van de respondenten heeft deze stellingen ingevuld. Zoals uit de volgende tabel blijkt, vindt ongeveer 50% van de respondenten dat de perken, plantsoenen en parken goed zijn onderhouden, bijna 60% dat de wegen, straten, paden, trottoirs goed begaanbaar zijn, 73% dat er weinig tot geen dingen kapot en 57% 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	12%	12%	15%	12%
eens	40%	46%	58%	45%
niet eens / niet oneens	17%	17%	16%	21%
oneens	16%	16%	7%	15%
helemaal oneens	15%	9%	3%	6%
geen mening	1%	0%	2%	0%

3.10 18% vindt de leefbaarheid van de buurt enigszins tot duidelijk verbeterd, 50% 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. 99% van de respondenten heeft deze vraag beantwoord en van die respondenten vindt 18% de leefbaarheid enigszins tot duidelijk vooruitgegaan. Nog eens 50% vindt de leefbaarheid gelijk gebleven en 32% vindt deze enigszins tot duidelijk achteruitgegaan.

waardering	leefbaarheid in de buurt
duidelijk vooruitgegaan	3%
enigszins vooruitgegaan	15%
niet vooruit- of achteruitgegaan	50%
enigszins achteruitgegaan	23%
duidelijk achteruit gegaan	9%
geen mening	4%

3.11 36% van de inwoners vindt dat de gemeenten voldoende doet voor de leefbaarheid van de buurt

95% van de respondenten heeft de vraag 'er wordt voldoende gedaan aan de leefbaarheid van mijn buurt' beantwoord en daarvan vindt 36% dat er voldoende wordt gedaan door de gemeente.



waardering	doen voor de leefbaarheid
helemaal eens	5%
eens	31%
niet eens / niet oneens	35%
oneens	23%
helemaal oneens	6%
geen mening	5%

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:

- onkruidbestrijding en meer/betere groenvoorzieningen
- maatregelen tegen te hard rijden
- parkeerbeleid (en meer parkeermogelijkheden)
- infrastructurele zaken

3.12 De zorg van de gemeenten voor de woon- en leefomgeving wordt met een 6,5 gemiddeld gewaardeerd

Bijna 100% van de respondenten heeft gereageerd en 96% 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 6,5 gemiddeld geresulteerd. 54% van de respondenten heeft dit met een 7 of hoger gewaardeerd.

3.13 Ongeveer 18% 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 18% 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	2%	2%	1%
eens	15%	20%	17%
niet eens / niet oneens	37%	30%	48%
oneens	37%	37%	23%
helemaal oneens	10%	10%	11%
geen mening	19%	24%	48%

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. Uit de gesprekken in de telefonische interviews komt dit ook naar voren. Dit komt enerzijds voort uit het gevoel minder of onvoldoende betrokken te zijn, anderzijds uit het uitblijven van vervolgc communicatie, 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 17% van de inwoners zegt zich vaak en 46% 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	17%
af en toe	46%
(vrijwel) nooit	38%

3.15 25% van de inwoners wil zich zeker en 47% 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	25%
ja, misschien	47%
nee	11%
weet niet	17%

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. 63% van de inwoners vindt dat er voldoende parkeergelegenheid is. 78% van de inwoners kan de dagelijkse boodschappen in de buurt doen en 89% 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	40%	24%	34%	44%
eens	48%	39%	44%	45%
niet eens / niet oneens	5%	12%	9%	7%
oneens	5%	14%	6%	3%
helemaal oneens	1%	11%	7%	1%
geen mening	1%	1%	1%	42%



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. 85% van de inwoners is tevreden over de zorgvoorzieningen. 53% van de inwoners is tevreden over de welzijnsvoorzieningen. 57% van de inwoners is tevreden over de speelvoorzieningen voor kinderen, 77% van de inwoners is tevreden over de sportvoorzieningen en 55% van de inwoners is tevreden over het openbaar vervoer.

waardering	zorg-voorzieningen	welzijns-voorzieningen	speel-voorzieningen	sport-voorzieningen	openbaar vervoer
zeer tevreden	25%	10%	10%	16%	10%
tevreden	60%	43%	47%	61%	45%
niet tevreden / niet ontevreden	9%	30%	23%	15%	16%
on tevreden	4%	15%	15%	6%	17%
zeer ontevreden	2%	3%	5%	1%	11%
geen mening	3%	58%	38%	19%	6%

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 18% 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 17% veel tot heel veel vertrouwen in de manier waarop de gemeente wordt bestuurd. Slechts 9% van de inwoners heeft weinig tot geen vertrouwen in het bestuur.

waardering	vertrouwen in bestuur
heel veel	2%
veel	16%
niet veel / niet weinig	47%
weinig	26%
nauwelijks tot geen	9%
geen mening	10%

4.2 Ongeveer 19% 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%	1%	1%	0%	1%
eens	14%	22%	14%	15%	19%	25%
niet eens / niet oneens	44%	28%	39%	37%	38%	43%
oneens	32%	36%	33%	36%	34%	22%
helemaal oneens	8%	13%	13%	11%	8%	9%
geen mening	25%	18%	37%	21%	21%	45%



Gemiddeld 28% 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. Uit de gesprekken in de telefonische interviews komt dit ook naar voren.

4.3 *De manier waarop de gemeente inwoners en organisaties betreft en de samenwerking met hen zoekt, wordt gewaardeerd met een 5,65*

Bijna 21% van de respondenten heeft geen mening over deze vraag. De overige 79% waardeert dit met een 5,65. 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 6,31 gemiddeld

Bijna 90% van de respondenten heeft een cijfer gegeven, de overige respondenten hebben hier 'weet niet/geen mening ingevuld'. De gemiddelde waardering is een 6,31. Bij de telefonische afname van het onderzoek bleek dat inwoners het lastig vinden om hier een cijfer voor te geven, omdat er onderdelen zijn waar inwoners meer en minder positief over zijn. Met andere woorden, het ene onderdeel waarderen ze als positief, 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 6,2 gemiddeld gewaardeerd

85% van de respondenten heeft een cijfer gegeven, de overige respondenten hebben hier 'weet niet/geen mening ingevuld'. De gemiddelde waardering is een 6,2.

5.3 78% van de respondenten heeft de afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente

Dit is een hoog aantal; 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 75% 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	22%
2	34%
3	17%
4	10%
5-10	15%
meer dan 10	2%

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 70% 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)	46,1%
wonen en uw buurt (w.o. bouwen en overlast)	25,4%
welzijn en zorg	3,2%
familie en gezin (w.o. geboorte en huwelijk)	2,0%
ondernemer	1,2%
werk en inkomen (w.o. toeslagen en belastingen)	0,8%



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	38,8%
telefoon	10,8%
e-mail	11,4%
internet of app	23,0%
overig persoonlijk contact	11,7%
post	3,2%
wijkteam / huisbezoek	0,3%

5.8 De waardering van de dienstverlening middels het contact wordt door gemiddeld 66% 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	17%	19%	18%	16%	25%
eens	52%	47%	49%	43%	46%
niet eens / niet oneens	12%	15%	10%	16%	5%
oneens	12%	12%	9%	13%	7%
helemaal oneens	7%	7%	14%	13%	17%
geen mening	1%	2%	1%	2%	3%

24% zegt onvoldoende te hebben gekregen wat de inwoner wilde, dat impliceert dat 1 op de 4 inwoners niet krijgt wat hij of zij wil.

5.9 De medewerker wordt door gemiddeld 61% 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. Hier kan juist het verschil worden gemaakt en is iets om nader te onderzoeken.



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	18%	18%	17%	16%	14%	10%
eens	51%	53%	54%	45%	41%	28%
niet eens / niet oneens	15%	14%	16%	22%	28%	39%
oneens	8%	8%	9%	11%	10%	14%
helemaal oneens	7%	6%	3%	6%	7%	8%
geen mening	7%	7%	6%	14%	17%	12%

De volgende vragen zijn aan alle respondenten voorgelegd.

5.10 65% van de inwoners vindt het eenvoudig om de gemeentelijke informatie te achterhalen en 57% 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	10%	7%
eens	55%	50%
niet eens / niet oneens	24%	33%
oneens	9%	8%
helemaal oneens	2%	3%
geen mening	2%	4%

5.11 De communicatie en voorlichting vanuit de gemeente wordt met een 6,3 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:

- Meer terugkoppeling geven (in algemene zin, maar ook op meldingen)
- Sneller reageren, beter luisteren
- De website verbeteren
- Weer inloop mogelijk maken, in plaats van alleen op afspraak terecht kunnen

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 7,9; de gezondheid wordt met gemiddeld een 7,7 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	64%	62%	77%	80%	69%	68%	43%
lichte belemmering	13%	15%	6%	3%	8%	10%	1%
matige belemmering	10%	9%	3%	2%	4%	5%	1%
ernstige belemmering	1%	1%	0%	1%	3%	1%	0%
n.v.t.	12%	13%	13%	14%	16%	16%	55%
geen mening	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

6.3 *76% 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 100% van de respondenten ingevuld. 3% heeft hierover aangegeven het niet te weten of het niet te willen zeggen. De verdeling ziet er als volgt uit:

waardering	%
ja, zeker	76%
ja, maar ik zou wel wat meer willen	15%
nee, te weinig	6%
wil ik niet zeggen / weet niet	3%



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 99% van de respondenten ingevuld. De verdeling ziet er als volgt uit:

waardering	%
(vrijwel) nooit	62%
zelden	22%
soms	12%
vaak	2%

6.5 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	42%
gezelligheidsvereniging	12%
religieuze of maatschappelijke vereniging	16%
culturele vereniging	18%
overige (vrijetijds)vereniging	23%

6.6 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%	5%	27%
af en toe	27%	61%	35%	22%
(vrijwel) nooit	52%	31%	60%	51%
geen mening	0%	0%	0%	0%



6.7 31% van de inwoners zegt zeker en nog eens 32% zegt misschien in de nabije toekomst vrijwilligerswerk te willen (blijven) doen

Op de vraag 'wilt u in de nabije toekomst vrijwilligerswerk (blijven) doen' heeft 99% geantwoord. De verdeling is zichtbaar in de volgende tabel.

waardering	%
ja, zeker	31%
ja, misschien	32%
nee	20%
weet niet	17%
geen mening	0%

6.8 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. Niet weten wat te doen of hoe vrijwilligerswerk te vinden is niet een keer genoemd.

Overige redenen zijn de eigen (te hoge) leeftijd, niet gebonden willen zijn en in het verleden al veel vrijwilligerswerk te hebben gedaan.

6.9 Inwoners zijn vooral bereid om burens te helpen met een oogje in het zeil houden en de boodschappen

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

waardering	%
oogje in het zeil houden	69%
hulp bij boodschappen	60%
helpen bij vervoer	38%
ondersteuning bij een aanvraag, administratie of computer	36%
geen, ik wil geen burenhulp geven	36%
huis schoonhouden of koken	19%
klusjes in en rond het huis	18%
geen, ik kan wegens omstandigheden geen burenhulp geven	17%
opvang van kinderen	9%
medicijnen toedienen of persoonlijke verzorging	5%

6.10 Van de inwoners die in het dagelijks leven mantelzorg verlenen voelt slechts 8% 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. 45% 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	45%
zelden	18%
soms	14%
vaak	8%
weet niet	14%
geen mening	14%

6.11 60% 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 60% zeker terug te kunnen vallen op familie. 41% van de inwoners denkt zeker terug te kunnen vallen op vrienden en 14% denkt zeker terug te kunnen vallen op mensen in de buurt.

1,4% van de inwoners denkt op niemand uit deze hulpschil terug te kunnen vallen.

waardering	familie	vrienden	mensen in de buurt
ja, zeker	60%	41%	14%
ja, waarschijnlijk	21%	38%	41%
nee	14%	11%	23%
n.v.t. / weet ik niet	5%	9%	23%

6.12 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	92,1%	5,2%	0,8%	0,2%	0,8%
huishoudelijke taken	84,6%	10,1%	1,9%	0,0%	2,1%
begeleiding bij regelen van hulp en administratie	91,8%	6,1%	0,4%	0,0%	1,3%
begeleiden bij het bezoeken van familie, arts, etc.	85,5%	10,7%	1,1%	0,6%	0,6%
anders	94,1%	2,1%	1,1%	1,1%	1,3%
geen mening	4,0%	5,3%	5,3%	5,3%	33,7%

Gemiddeld 89,6% zegt geen hulp van derden nodig te hebben.



6.13 6,5% van de inwoners 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	83,3%	4,7%	4,7%	3,1%	4,2%
vrienden of kennissen	89,5%	3,5%	5,5%	1,2%	0,2%
buurtbewoners	96,2%	1,8%	1,0%	1,0%	0,0%
Organisatie(s) (w.o. vrijwilligers)	92,3%	4,4%	1,3%	0,0%	2,1%

6.14 Wanneer men voor een langere periode afhankelijk is van hulp, verwacht men met name terug te kunnen vallen op een partner en vrienden of kennissen

De verdeling op wie men verwacht terug te kunnen vallen ziet er als volgt uit:

waardering	%
partner	60%
kinderen (inwonend)	16%
kinderen (uitwonend)	30%
andere familieleden	38%
vrienden of kennissen	45%
buurtbewoners	17%
thuiszorg	17%
particuliere hulp	63%
weet niet	8%

6.15 Wanneer men geen gebruik wil maken van burenhulp is dat met name vanwege geen behoefte aan hulp hebben

Het volledige overzicht, waarom men geen gebruik maakt van burenhulp, ziet er als volgt uit:

waardering	%
ik heb geen behoefte aan hulp	39%
ik wil mijn burens niet belasten	28%
ik kan niets terugdoen voor mijn burens	1%
ik wil niet afhankelijk zijn van mijn burens	14%
het contact met mijn burens is niet goed	18%
weet niet	11%
anders	37%



Andere redenen die zijn genoemd variëren van geen burens hebben omdat deze te ver weg wonen, of in het buitenland werken en de aanname dat ‘iedereen te druk’ is.

6.16 78% zegt gemakkelijk zelf hulp te kunnen regelen, indien nodig

De mate waarin men verwacht zelf hulp te kunnen regelen ziet er als volgt uit:

waardering	Ik kan gemakkelijk hulp zelf regelen, indien nodig
helemaal eens	40%
eens	38%
niet eens / niet oneens	17%
oneens	3%
helemaal oneens	2%
geen mening	13%

6.18 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 6,14 gemiddeld

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. Uit de telefonisch interviews bleek wel dat er slechts beperkt inzicht was in wat die inspanningen zijn. Er wordt vanuit gegaan dat de gemeente zich daarvoor inzet en dat dit goed zal zijn.

6.19 De inspanningen van gemeente Wassenaar voor de inwoners wordt gewaardeerd met een 6,34 gemiddeld

Inwoners geven een voldoende waardering voor de inspanningen van de gemeente voor de inwoners. Ook hierover bleek, uit de telefonisch interviews dat er slechts beperkt inzicht was in wat die inspanningen zijn. Er wordt vanuit gegaan dat de gemeente zich inzet voor haar inwoners en dat dit goed zal zijn.

Hoofdstuk 7 Kwantitatieve resultaten eigen vragen

In dit hoofdstuk worden de resultaten beschreven van de vragen die gemeente Wassenaar heeft toegevoegd aan de Burgerpeiling.

De eigen vragen zijn geplaatst achter alle vragen van de Burgerpeiling, maar voor de demografische vragen.

7.1 *Polarisatie*

Gemeente Wassenaar wil graag weten hoe de inwoners polarisatie zien en of ze dit ook ervaren.

7.1.1 *Polarisatie wordt beperkt als lokaal probleem gezien*

Inwoners is gevraagd in welke mate zij polarisatie als een lokaal probleem zien. Ongeveer 1 op de 4 inwoners heeft daar geen mening over. Van de overige respondenten zien de resultaten er als volgt uit:

waardering	Polarisatie is een lokaal probleem
helemaal eens	7%
eens	28%
niet eens / niet oneens	30%
oneens	28%
helemaal oneens	6%
geen mening	27%

7.1.2 *Polarisatie is in de beleving van inwoners beperkt toegenomen*

Vervolgens is de inwoners gevraagd of zij een toename van polarisatie hebben ervaren. Hierover heeft 41% geen mening. De resultaten zien er als volgt uit:

waardering	Polarisatie is lokaal toegenomen
helemaal eens	8%
eens	29%
niet eens / niet oneens	33%
oneens	25%
helemaal oneens	5%
geen mening	41%



7.1.3 Een klein deel van de inwoners die vindt dat er sprake is van toename van polarisatie, voelt zich als gevolg daarvan minder veilig

Indien inwoners een toename van polarisatie hebben ervaren, is gevraagd of zij zich daarom onveilig voelen. Deze vraag is alleen voorgelegd aan die respondenten die een toename van polarisatie hebben ervaren. Deze vraag is derhalve aan ongeveer 6% van de respondenten voorgelegd. De resultaten zien er als volgt uit:

waardering	Voelt zich onveilig als gevolg van polarisatie
helemaal eens	4%
eens	19%
niet eens / niet oneens	27%
oneens	39%
helemaal oneens	11%
geen mening	5%

7.2 Radicalisering

Gemeente Wassenaar wil graag weten hoe de inwoners radicalisering zien en of ze dit ook ervaren.

7.2.1 Radicalisering wordt beperkt als lokaal probleem gezien

Inwoners is gevraagd in welke mate zij radicalisering als een lokaal probleem zien. Ongeveer 1 op de 3 inwoners heeft hier geen mening over. Van de overige respondenten zien de resultaten er als volgt uit:

waardering	Radicalisering is een lokaal probleem
helemaal eens	4%
eens	11%
niet eens / niet oneens	28%
oneens	39%
helemaal oneens	19%
geen mening	31%



7.2.2 Radicalisering is in de beleving van inwoners beperkt toegenomen

Vervolgens is de inwoners gevraagd of zij een toename van radicalisering hebben ervaren. Hierover heeft 41% geen mening. De resultaten zien er als volgt uit:

waardering	Radicalisering is lokaal toegenomen
helemaal eens	2%
eens	13%
niet eens / niet oneens	27%
oneens	41%
helemaal oneens	17%
geen mening	41%

7.2.3 Door radicalisering voelen inwoners zich niet minder veilig

Indien inwoners een toename van radicalisering hebben ervaren, is gevraagd of zij zich daarom onveilig voelen. Deze vraag is alleen voorgelegd aan die respondenten die een toename van radicalisering hebben ervaren. Deze vraag is derhalve aan ongeveer 7% van de respondenten voorgelegd. Daarvan heeft ongeveer 1 op de 3 inwoners geen mening. De resultaten zien er als volgt uit:

waardering	Voelt zich onveilig als gevolg van radicalisering
helemaal eens	11%
eens	39%
niet eens / niet oneens	36%
oneens	11%
helemaal oneens	3%
geen mening	27%

7.3 49% heeft vertrouwen in de waarborging van de privacygegevens door de gemeente

Ongeveer 1 op de 5 inwoners heeft hierover geen mening. De resultaten van de overige 80% zien er als volgt uit:

waardering	Vertrouwen in waarborging privacygegevens
helemaal eens	9%
eens	40%
niet eens / niet oneens	34%
oneens	11%
helemaal oneens	5%
geen mening	20%

Hoofdstuk 8 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 het telefonisch onderzoek of e-mails die respondenten rechtstreeks aan SCC Consultancy hebben gezonden.

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

De inwoners hebben veel moeite gedaan om het onderzoek in te vullen en van aanvullende feedback te voorzien. Dit duidt op betrokkenheid en het vertrouwen dat de gemeente aan de slag gaat met de feedback.

8.2 *Inwoners die langer in Wassenaar wonen, zijn meer uitgesproken*

Inwoners die langer dan 10 jaar in Wassenaar wonen, zijn explicieter in hun mening en wat ze van de gemeente verwachten.

8.3 *Het uitvoeren van de Burgerpeiling is zeer gewaardeerd*

Inwoners hebben aangegeven dat ze het uitvoeren van dit onderzoek erg waarderen en dat ze hopen dat er zaken worden opgepakt.

Hoofdstuk 9 Belangrijkste zaken om bij stil te staan, dan wel aan te pakken

Tussen verschillende onderzochte zaken is een aantal verbanden te zien, die van belang zijn om verbeteracties in te zetten. Deze zijn hieronder puntsgewijs beschreven:

- Hoe hoger het vertrouwen in de manier waarop de gemeente wordt bestuurd, hoe hoger de waardering voor de respectievelijke dienstverleningsaspecten. Andersom geldt niet, derhalve kan worden geconcludeerd dat de waardering van de dienstverlening geen correlatie vertoont met het vertrouwen in het gemeentebestuur. Met andere woorden, burgers zijn niet minder tevreden over de kwaliteit van dienstverlening, wanneer ze minder vertrouwen in het gemeentebestuur hebben.
- Hoe langer burgers in gemeente Wassenaar wonen, hoe hoger het vertrouwen in het gemeentebestuur, burgers die langer dan 15 jaar in Wassenaar wonen, hebben meer vertrouwen dan burgers die korter dan 15 jaar in Wassenaar wonen.
- Burgers tussen de 30 en 64 jaar hebben enerzijds het meeste vertrouwen in het gemeentebestuur; deze groep heeft ook relatief het grootste aandeel 'niet veel/niet weinig' (dit betreft de grootste groep binnen de respondenten, daarom relatief).
- De groep burgers die de afgelopen maanden contact hebben gehad met de gemeente, hebben minder vertrouwen in het gemeentebestuur, dan de burgers die geen contact hebben gehad.
- Wanneer de ervaring met een medewerker goed is, wordt de algemene dienstverlening ook beter gewaardeerd. Er is geen relatie tussen de waardering van een medewerker en de waardering van de digitale dienstverlening.
- Hoe concreter het onderwerp is (een paspoort aanvragen is concreter dan een burenruzie) hoe meer tevreden de burgers zijn over de ervaren dienstverlening en het 'hebben gekregen wat de burger wilde'.
- De medewerkers aan de publieksbalie weten het beste 'te leveren wat een burger verwachtte' en weten het meest te verrassen met de geleverde dienstverlening.
- Antwoorden die achterhaald worden via de website staan op de tweede plaats, als het gaat om 'leveren wat de burger verwachtte', maar weten gemiddeld te verrassen met de geleverde dienstverlening.
- Antwoorden per e-mail leveren staan op de derde plaats als het gaat om 'leveren wat de burger verwachtte', maar verrassen matig met de geleverde dienstverlening.
- Hoe tevredener een burger is geweest over 'gekregen wat de burger wilde', hoe hoger de informatievoorziening vanuit de gemeente wordt gewaardeerd, ook geldt dat de vindbaarheid van de informatie en de duidelijkheid van de gevonden informatie dan eveneens hoger wordt gewaardeerd.
- Burgers tussen de 40 en 64 jaar zijn meer tevreden over zowel de algemene als digitale dienstverlening.
- Burgers die 15 jaar of langer in Wassenaar wonen, zijn meer tevreden over zowel de algemene als digitale dienstverlening.

Per thema zijn de belangrijkste zaken met een korte aanbeveling beschreven.

Woon- en leefomgeving

Burgers willen meer worden betrokken bij de zorg voor de woon- en leefomgeving; door dat te doen zal enerzijds die woon- en leefomgeving heel gericht (naar de wens van de burgers) verbeterd kunnen worden, anderzijds zal de waardering voor die woon- en leefomgeving verbeteren.

Grootste winst in de woon- en leefomgeving is te halen met:

- Verkeersveiligheid
- Openbaar vervoer
- Parkeergelegenheid
- Speelvoorzieningen
- Welzijnsvoorzieningen

Relatie inwoner-gemeente

Het vertrouwen van de burgers in het gemeentebestuur zal moeten verbeteren. Dat kan door de volgende zaken aan te pakken (in volgorde van waardering, waarbij de het laagst gewaardeerde onderdeel boven staat):

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

Ook hier geven de burgers aan graag meer te worden betrokken.

Gemeentelijke dienstverlening

De waardering van de gemeentelijke dienstverlening kan worden verbeterd door per kanaal beter onder de loep te nemen wat de satisfiers en dissatisfiers zich bevinden op de volgende onderdelen (in volgorde van waardering, waarbij de het hoogst gewaardeerde onderdeel boven staat):

- Voldoende statusinformatie geven
- Juiste en volledige informatie geven
- Een acceptabele afhandelingstijd hanteren
- Gemakkelijk vragen kunnen voorleggen/zaken kunnen aanvragen
- Leveren wat de burger wil

En daar zorgen voor een optimalisatie van dat onderdeel.

De duidelijkheid en de helderheid van de gebruikte taal in informatievoorziening en communicatie mag verbeterd.

Op medewerker niveau geldt dat voor de volgende onderdelen (in volgorde van waardering, waarbij de het hoogst gewaardeerde onderdeel boven staat):

- Positief verrassen met service
- Ruimte bieden om mee te denken
- Inleven in de vraag en of situatie van de burger
- Verantwoordelijk tonen om tot een oplossing te komen
- Zelf de vraag beantwoorden
- Deskundigheid

Welzijn en zorg

Burgers van Wassenaar lijken goed deel te kunnen nemen aan het maatschappelijk leven en laten daarin een relatief grote zelfredzaamheid zien. De inspanningen van de gemeente om mensen met een beperking of in een zorgwekkende situatie deel te laten nemen aan de maatschappij, maar ook inspanningen in het algemeen voor inwoners, zouden beter kunnen zijn.

De oplossing hiervoor, enerzijds de inspanningen die er zijn, meer zichtbaar maken, anderzijds deze verbeteren dan wel aanvullen, zouden in samenwerking met de burgers opgepakt kunnen worden.

Tenslotte

Er zijn twee zaken waar de grootste winst mee te halen zijn. Dat is in de eerste plaats het optimaliseren en verbeteren van de communicatie. Sleutelwoorden zijn:

- Compleetheid
- Uitleggen (ook waarom niet)
- Afmaken van iets wat is gestart en daar hangt terugkoppeling nauw mee samen

In de tweede plaats is dat het betrekken van de burgers. Hier wordt op verschillende manier en op verschillende plaatsen in het onderzoek om gevraagd. Met een burgerpanel zouden beide doelen gediend kunnen worden. Het panel kan enerzijds worden ingezet om burgers te polsen over zaken, anderzijds kan het als communicatiekanaal worden ingezet. Om dit succesvol te laten zijn, zal vooraf goed moeten worden nagedacht over een aantal demografische gegevens, op basis waarvan snel selecties gemaakt kunnen worden om binnen de juiste doelgroepen zaken te toetsen.