

Waarstaatjegemeente.nl Beleidsthema's

Gemeente Texel 2016

B. van Dalen MSc
drs. K. du Long



Colofon

Het PON heeft dit onderzoek verricht in opdracht van
Gemeente Texel

Auteur(s)
B. van Dalen MSc.
drs. K. du Long

Datum
april 2016

© 2016 het PON, kennis in uitvoering.

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

Meer informatie:
www.hetpon.nl



Inhoudsopgave

1	Inleiding	5
1.1	De burgerpeiling in het kort	5
1.2	Nut en noodzaak van de burgerpeiling	6
1.3	Onderzoeksverantwoording burgerpeiling	6
1.4	Leeswijzer	8
2	Totaalbeeld gemeente Texel	9
2.1	Waardering per thema	9
2.2	Overzicht per Thema Texel	11
	Waardering Woon- en leefklimaat	11
	Waardering Relatie inwoner-gemeente	11
	Waardering Gemeentelijke dienstverlening	11
	Waardering Zorg en Welzijn	11
2.3	Afzonderlijke aspecten uit de prioriteitenmatrix per thema	12
3	Woon- en leefklimaat	15
3.1	Oordeel over woon- en leefklimaat	15
3.2	Prioriteitenmatrix Woon- en leefklimaat	18
3.3	Overige vragen Woon- en leefklimaat	21
4	Relatie inwoner-gemeente	23
4.1	Oordeel over relatie inwoner-gemeente	23
4.2	Prioriteitenmatrix Relatie inwoner-gemeente	25
5	Gemeentelijke dienstverlening	27
5.1	Oordeel over gemeentelijke dienstverlening	27
5.2	Prioriteitenmatrix Gemeentelijke dienstverlening	29
5.3	Overige vragen gemeentelijke dienstverlening	31
6	Zorg en Welzijn	33
6.1	Algehele gezondheid	33
6.2	Sociale contacten	34
6.3	Vrijwilligerswerk	34
6.4	Mantelzorg	36
6.5	Totaaloordeel gemeente	37
7	Resultaten Klanttevredenheids-onderzoek Balie	39
	Bijlagen	44
	Bijlage A Achtergrondkenmerken	45
	Bijlage B Vragenlijst burgerpeiling gemeente Texel	48
	Bijlage C Vragenlijst KTO gemeente Texel	61
	Over het PON	67

1 Inleiding

1.1 De burgerpeiling in het kort

De burgerpeiling van Waarstaatjegemeente.nl geeft gemeenten inzicht in de oordelen van hun inwoners. KING¹ heeft hiervoor in 2013 een nieuwe standaard ontwikkeld die uitgaat van verschillende maatschappelijke thema's². KING heeft in 2013 samen met een aantal gemeenten, de Vereniging voor Statistiek en Onderzoek (VSO) en diverse onderzoeksbureaus waaronder het PON, een nieuwe standaard voor burgerpeilingen door gemeenten ontwikkeld. De standaard kan vanaf januari 2014 uitgevoerd worden.

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

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

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

¹ KING werd in 2009 opgericht door de VNG. KING adviseert onafhankelijk, begeleidt, stimuleert en ondersteunt gemeenten om de dienstverlening richting inwoners en bedrijven te verbeteren. Ook staat KING gemeenten bij met vraagstukken die betrekking hebben op hun organisatie(-ontwikkeling) en uitvoering van gemeentelijke taken. KING brengt gemeenten bij elkaar zodat zij kennis delen en leren van elkaar.

² Voor meer informatie over de nieuwe standaard voor de burgerpeiling zie:
<https://www.kinggemeenten.nl/secties/burgerpeiling/burgerpeiling>

1.2 Nut en noodzaak van de burgerpeiling

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

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

1.3 Onderzoeksverantwoording burgerpeiling

Betrouwbaarheid

Om betrouwbare uitspraken op het niveau van een gemeente te kunnen doen, streven we naar een absolute respons van 500 waarnemingen, met een ondergrens van 475. 1.800 inwoners hebben een uitnodiging ontvangen voor deelname aan de burgerpeiling.

Omdat het onmogelijk is de totale populatie van 18+ inwoners van een gemeente te bevragen, trekken we voor het onderzoek een steekproef uit de totale populatie 18-plussers. We gaan ervan uit dat we bij het uitnodigen van 1.800 inwoners de minimale respons van 475 ingevulde vragenlijsten kunnen behalen.

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

hoger percentage naar voren komt, bijvoorbeeld 10% van de respondenten is het eens met een bepaalde stelling, dan liggen de foutenmarges lager.

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

De respons voor gemeente Texel is boven de minimaal wenselijke respons uitgekomen, namelijk op **626** ingevulde vragenlijsten. De maximale foutenmarge ligt bij deze respons op 3,8%. In onderstaande tabel is de respons naar type vragenlijst weergegeven.

Tabel 1 Respons naar type vragenlijst

	n	%
Papieren vragenlijst	430	69
Internet vragenlijst	196	31
Totale respons	626	100
Responspercentage gemeente*		

* Op basis van 1.800 verstuurd vragenlijsten

Veldwerk burgerpeiling

De gemeente Texel heeft in januari-februari van 2016 via het PON deelgenomen aan de burgerpeiling van Waarstaatjegemeente.nl. De gemeente heeft ervoor gekozen om alle inwoners uit de steekproef van 1.800 een papieren vragenlijst mee te sturen bij de uitnodiging voor het onderzoek. In de uitnodiging is ook een link naar de online versie van de vragenlijst opgenomen zodat inwoners zelf konden kiezen op welke wijze zij aan het onderzoek wilden meewerken. In januari 2015 heeft de gemeente de uitnodiging voor het onderzoek verzonden aan de steekproef van 1.800 inwoners.

Weging

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

1.4 Leeswijzer

In deze rapportage zijn de resultaten weergegeven van de burgerpeiling zoals die door het PON is uitgevoerd voor de gemeente Texel in de periode januari-februari 2016. In hoofdstuk 2 komen de totaalresultaten aan de orde. In de vervolghoofdstukken bespreken we de resultaten per thema. In de bijlagen vindt u de onderzoeksverantwoording, beschrijving van de respondenten naar achtergrondkenmerken, de analyse van de resultaten naar achtergrondkenmerken en de gehanteerde vragenlijst.

Vergelijkingsgemeenten

In het rapport zijn de resultaten van de gemeente Texel vergeleken met andere gemeenten die in 2015 aan de burgerpeiling hebben meegedaan en qua grootte (minder dan 25.000 inwoners) vergelijkbaar zijn met gemeente Texel. Ten tijde van verschijnen van dit rapport (maart 2016) bevat de database van www.waarstaatjegemeente.nl de referentiegegevens van elf andere gemeenten met minder dan 25.000 inwoners die in 2015 meegedaan hebben aan de burgerpeiling. Dat zijn: Steenbergen, Scherpenzeel, Bunschoten, Lisse, Ommen, Wormerland, Roerdalen, Maasgouw, Loon op Zand, Opmeer en Loppersum.

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

2 Totaalbeeld gemeente Texel

2.1 Waardering per thema

De vragenlijst is gebaseerd op vier maatschappelijke thema's. Binnen ieder thema worden diverse vragen gesteld. Het gaat daarbij zowel om gedragsvragen als om vragen naar het oordeel over bepaalde zaken. Binnen ieder thema wordt een vraag gesteld waarin inwoners hun totaaloordeel moeten geven. In onderstaande tabel zijn de resultaten van deze vragen naar totaaloordeel opgenomen. Het gaat om de volgende vragen³:

- **Woon- en leefklimaat:** Vraag 10: Hoe waardeert u de zorg van uw gemeente voor de woon- en leefomgeving?
- **Relatie inwoner-gemeente:** Vraag 20: Hoe waardeert u de wijze waarop uw gemeente inwoners en organisaties betreft bij (de uitvoering van) het beleid en de samenwerking zoekt?
- **Gemeentelijke dienstverlening:** Vraag 21: Hoe waardeert u – over het algemeen – de dienstverlening van uw gemeente?
- **Zorg en welzijn:** Vraag 44: Hoe waardeert u de inspanningen van uw gemeente om inwoners volledig te laten deelnemen aan de maatschappij?
- **Totale waardering gemeente:** Vraag 45: Hoe waardeert u alle inspanningen van uw gemeente voor haar inwoners?

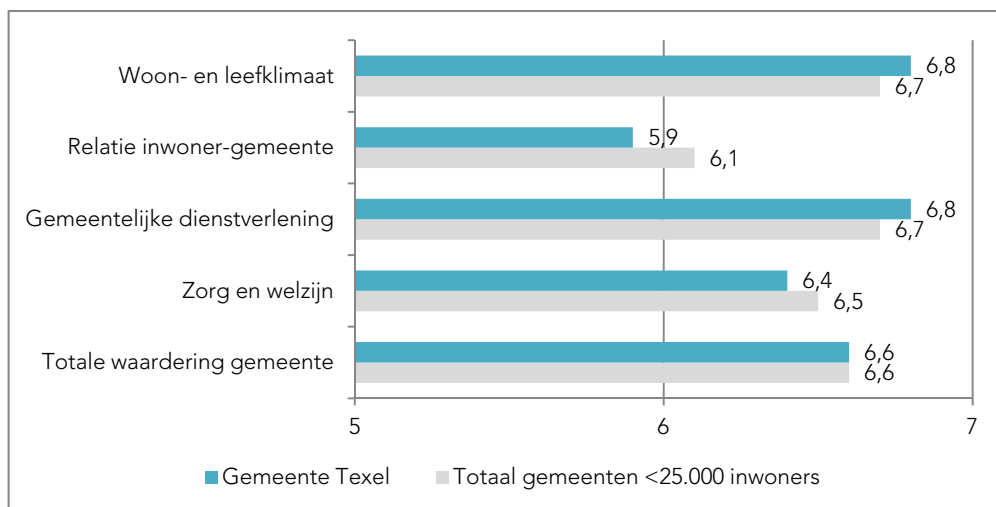
Tabel 1 Totaaloordeel per thema

Thema's	n*	gemiddeld cijfer (1-10)	Gemeenten <25.000 inwoners	< 5 %	6-7 %	8+ %	weet niet %
Woon- en leefklimaat	582	6,8	6,7	15	46	34	6
Relatie inwoner-gemeente	498	5,9	6,1	29	42	9	20
Gemeentelijke dienstverlening	577	6,8	6,7	12	55	27	7
Zorg en welzijn	377	6,4	6,5	12	39	11	38
Totale waardering gemeente	489	6,6	6,6	13	52	16	20

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

³ De gehele vragenlijst van de burgerpeiling vindt u in de bijlage van dit rapport.

Figuur 1 Totaaloordeel per thema – vergeleken met andere gemeenten



In de vragenlijst is een vraag opgenomen die niet over een specifiek thema gaat maar over alle aspecten van gemeentelijke inspanningen. We hebben de tabel daarom in dit hoofdstuk opgenomen.

Tabel 2 Vraag 46: Welke van onderstaande aspecten wegen voor u het zwaarst in de beoordeling van de gemeente? Het gaat hier om inspanningen van de gemeente op onderstaande aspecten: (maximaal 3 antwoorden mogelijk) (n=569 / %)

	Gemeente Texel	Gemeenten <25.000 inwoners
Vertrouwen	44	37
Leefbaarheid	41	49
Dienstverlening	41	37
Veiligheid	40	53
Voorzieningen	26	33
Samenwerking	23	17
Gevoerd beleid	21	15
Gezondheid	17	16
Informatievoorziening	13	11
Inzet om burgers deel te laten nemen aan de maatschappij	10	8

2.2 Overzicht per Thema Texel

Waardering Woon- en leefklimaat

De inwoners van gemeente Texel waarderen de zorg van de gemeente voor de woon- en leefomgeving gemiddeld met een **6,8**. Inwoners met een lager inkomen (€1.800,-- of minder) waarderen de zorg lager dan gemiddeld (6,6). Inwoners die twee tot vijf jaar in Texel woonachtig zijn waarderen deze zorg hoger dan gemiddeld (7,2), inwoners die hier meer dan vijftien jaar woonachtig zijn lager dan gemiddeld (6,6).

Waardering Relatie inwoner-gemeente

De relatie tussen de inwoner en gemeente wordt door de inwoners het laagst gewaardeerd, met een **5,9**. Er zijn geen verschillen gevonden tussen inwoners op basis van hun achtergrondkenmerken.

Eén op de vijf inwoners geen mening over de vraag 'Hoe waardeert u de wijze waarop uw gemeente inwoners en organisaties betreft bij (de uitvoering van) het beleid en de samenwerking zoekt?', namelijk 20%.

Waardering Gemeentelijke dienstverlening

De inwoners van de gemeente Texel geven de dienstverlening van de gemeente een **6,8**. Er zijn geen verschillen tussen inwoners gevonden op basis van hun achtergrondkenmerken.

Waardering Zorg en Welzijn

Het thema 'Zorg en Welzijn' wordt door de inwoners beoordeeld met een **6,4**. Ook op dit thema zijn er geen verschillen tussen inwoners gevonden op basis van hun achtergrondkenmerken.

Ook hier heeft een grote groep inwoners (38%) geen mening op de vraag 'Hoe waardeert u de inspanningen van uw gemeente om inwoners volledig te laten deelnemen aan de maatschappij?'.

2.3 Afzonderlijke aspecten uit de prioriteitenmatrix per thema

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 inwoners 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.

De kwadranten in de prioriteitenmatrix geven aan wat de strategie van de aspecten dient te zijn:

- **Kwadrant rechtsboven [pluspunt: communiceren]:** aspecten zijn belangrijk voor de inwoners en krijgen een hoge beoordeling. Het advies is om deze aspecten te handhaven of te versterken en te communiceren.
- **Kwadrant rechtsonder [minpunt: verbeteren]:** aspecten zijn belangrijk voor de inwoners maar worden laag gewaardeerd. Het advies is om aan deze aspecten veel aandacht te besteden en deze aspecten te verbeteren.
- **Kwadrant linksonder [minpunt, lage prioriteit]:** aspecten zijn minder belangrijk voor de inwoners en krijgen een lage waardering. Deze aspecten hebben ook een lage prioriteit. Het is aan de gemeente om te bezien welke aspecten aangepakt dienen te worden.
- **Kwadrant linksboven [pluspunt: handhaven]:** aspecten zijn minder belangrijk voor de inwoners, maar krijgen wel een hoge beoordeling. Het advies is om het aspect zo te houden.

Grijs gebied in de matrixen [gemiddelde waardering]

Omdat aspecten soms slechts marginaal verschillen van het gemiddelde, is het niet altijd wenselijk om alle aspecten tot een plus- of minpunt te benoemen. We hebben daarom een grijs gebied aangebracht in de matrix. De grootte van dit gebied is bepaald aan de hand van het gemiddelde plus een zogenaamde effect size en het gemiddelde min een effect size. Deze effect size is gebaseerd op $0,15 * \text{de standaardafwijking van de gemiddelde waardering}$. Dit betekent dat wanneer de spreiding tussen de items groter wordt, het 'grijze gebied' ook groter wordt. Met andere woorden, hoe gevarieerder er geantwoord wordt, hoe meer een item moet afwijken van het gemiddelde om ter discussie te worden gesteld als zijnde plus- of minpunt (de 'standaard verschillen' zijn immers al groot). En hoe dichter de items bij elkaar scoren, hoe meer we ons dienen te focussen op subtielere verschillen. Immers, een kleinere afwijking kan dan al leiden tot een plus- of minpunt (de 'standaard verschillen' zijn immers niet zo groot). In hoofdstuk 3, 4 en 5 hebben we steeds een prioriteitenmatrix gepresenteerd. Een overzicht van ons advies per indicator staat weergegeven op de volgende pagina.

Tabel 2 Toelichting op indeling prioriteitenmatrix hoofdstuk 3, 4 en 5

Thema's	Stellingen/vragen	Advies
Woon- en leefklimaat	1 Ik voel me thuis in deze buurt	Pluspunt: handhaven
	2 Ik zou niet zo snel weggaan uit deze buurt	Pluspunt: handhaven
	3 Buurtbewoners gaan op een prettige manier met elkaar om	Pluspunt: handhaven
	4 Buurtbewoners staan altijd voor elkaar klaar	Gemiddelde waardering, minder belangrijk
	5 Perken, plantsoenen en parken in mijn buurt zijn goed onderhouden	Gemiddelde waardering, belangrijk
	6 Straten, paden en trottoirs in mijn buurt zijn goed begaanbaar	Gemiddelde waardering, belangrijk
	7 In mijn buurt zijn weinig tot geen dingen kapot	Pluspunt: communiceren
	8 Mijn buurt is schoon	Gemiddelde waardering, belangrijk
	9 Er wordt voldoende gedaan aan de leefbaarheid en veiligheid van mijn buurt	Minpunt: verbeteren
	10 De gemeente betreft de buurt voldoende bij de aanpak van leefbaarheid en veiligheid	Minpunt: verbeteren
	11 De gemeente doet een beroep op de buurtbewoners om zelf een bijdrage te leveren aan leefbaarheid en veiligheid	Minpunt: verbeteren
	12 De gemeente ondersteunt buurtinitiatieven op het gebied van leefbaarheid en veiligheid voldoende	Minpunt: verbeteren
	13 In mijn buurt is voldoende groen	Pluspunt: handhaven
	14 In mijn buurt is voldoende parkeergelegenheid	Gemiddelde waardering, minder belangrijk
	15 Winkels voor dagelijkse boodschappen zijn voldoende nabij	Pluspunt: handhaven
	16 Basisonderwijs is voldoende nabij voor (mijn) kinderen	Pluspunt: handhaven
	17 (Gezondheids)-zorgvoorzieningen	Gemiddelde waardering, minder belangrijk
	18 Welzijnsvoorzieningen	Gemiddelde waardering, belangrijk
	19 Speelvoorzieningen	Minpunt, lage prioriteit
	20 Sportvoorzieningen	Gemiddelde waardering, minder belangrijk
	21 Openbaar vervoer	Minpunt, lage prioriteit
Relatie inwoner-gemeente	22 Hoeveel vertrouwen heeft u in de manier waarop uw gemeente wordt bestuurd?	Gemiddelde waardering, belangrijk
	23 De gemeente doet wat ze zegt	Minpunt: verbeteren
	24 De gemeente houdt voldoende toezicht op het naleven van regels	Gemiddelde waardering, belangrijk
	25 De gemeente stelt zich flexibel op als dat nodig is	Minpunt: verbeteren
	26 De gemeente luistert naar de mening van haar inwoners	Gemiddelde waardering, belangrijk
	27 De gemeente betreft inwoners voldoende bij haar plannen, activiteiten en voorzieningen	Gemiddelde waardering, belangrijk
	28 Inwoners en organisaties krijgen voldoende ruimte om ideeën en initiatieven te realiseren	Pluspunt: communiceren
Gemeentelijke dienstverlening	29 Ik vond het aanvragen of voorleggen gemakkelijk	Pluspunt: communiceren
	30 De ontvangen en/of beschikbare informatie was juist en volledig	Gemiddelde waardering, belangrijk
	31 De tijd die de afhandeling in beslag nam was acceptabel	Gemiddelde waardering, belangrijk
	32 Ik werd voldoende op de hoogte gesteld of gehouden van het verloop van de afhandeling	Gemiddelde waardering, belangrijk
	33 Ik kreeg uiteindelijk wat ik wilde	Gemiddelde waardering, belangrijk
	34 Ik kan gemakkelijk aan de benodigde gemeentelijke informatie komen	Gemiddelde waardering, belangrijk
	35 De gemeente gebruikt heldere taal	Gemiddelde waardering, belangrijk
	36 De medewerker toonde zich verantwoordelijk om daadwerkelijk tot een oplossing te komen	Gemiddelde waardering, belangrijk
	37 De medewerker heeft zelf mijn vraag zo goed mogelijk beantwoord	Pluspunt: communiceren
	38 De medewerker was voldoende deskundig	Gemiddelde waardering, belangrijk
	39 De medewerker kon zich goed inleven	Gemiddelde waardering, belangrijk
	40 De medewerker bood de ruimte om mee te denken	Gemiddelde waardering, belangrijk
	41 De medewerker verraste mij aangenaam met de service die hij / zij verleende	Minpunt: verbeteren

3 Woon- en leefklimaat

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

3.1 Oordeel over woon- en leefklimaat

In deze paragraaf laten we de uitkomsten zien van de verschillende stellingen die opgenomen zijn in de totale prioriteitenmatrix (paragraaf 3.2, figuur 1). In paragraaf 3.3 komen de uitkomsten van de overige vragen die onder het thema Woon- en leefklimaat vallen aan de orde.

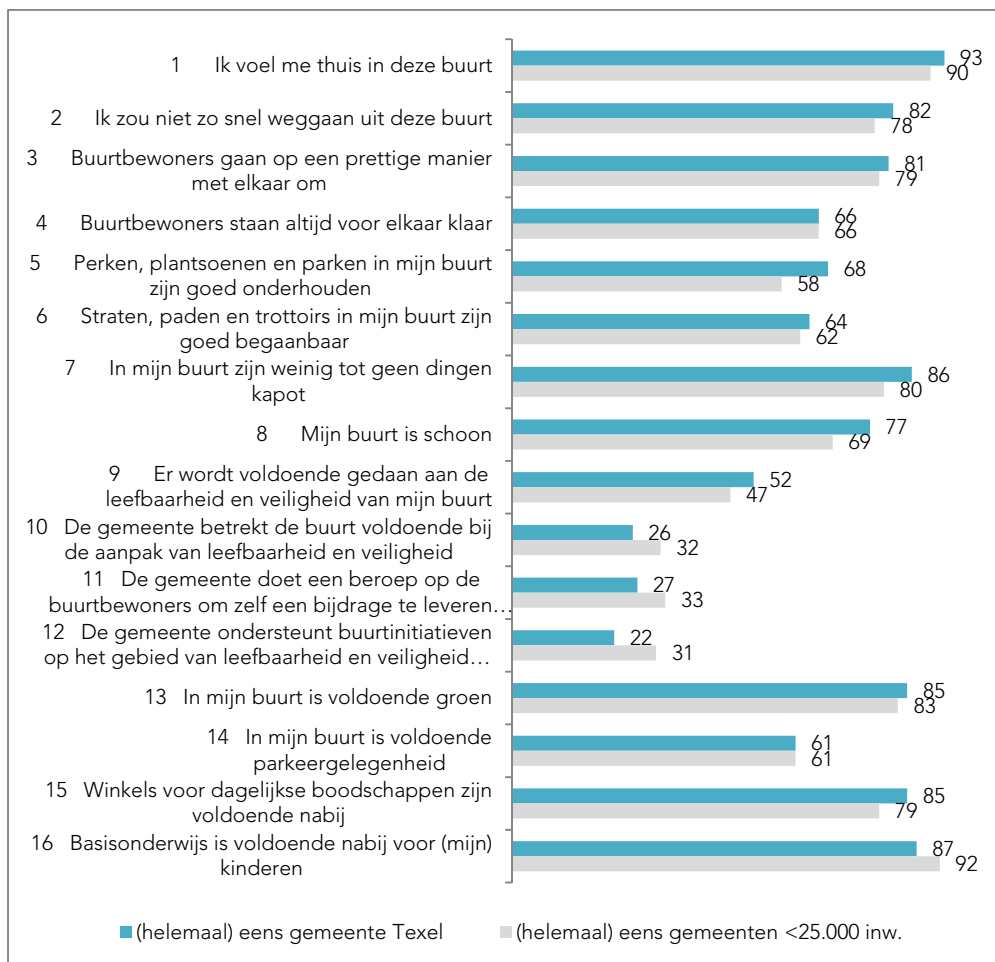
Tabel 4 Resultaten van stellingen en vragen over oordeel Woon- en leefklimaat (%)*

	n	(helemaal) eens	niet eens / niet oneens	(helemaal) oneens	gemiddelde score (1-5)**
1 Ik voel me thuis in deze buurt	618	93	5	2	4,3
2 Ik zou niet zo snel weggaan uit deze buurt	607	82	11	8	4,1
3 Buurtbewoners gaan op een prettige manier met elkaar om	609	81	13	6	4,0
4 Buurtbewoners staan altijd voor elkaar klaar	581	66	26	8	3,8
5 Perken, plantsoenen en parken in mijn buurt zijn goed onderhouden	551	68	18	14	3,6
6 Straten, paden en trottoirs in mijn buurt zijn goed begaanbaar	596	64	19	17	3,5
7 In mijn buurt zijn weinig tot geen dingen kapot	600	86	9	5	4,0
8 Mijn buurt is schoon	606	77	15	8	3,8
9 Er wordt voldoende gedaan aan de leefbaarheid en veiligheid van mijn buurt	568	52	33	15	3,4
10 De gemeente betreft de buurt voldoende bij de aanpak van leefbaarheid en veiligheid	495	26	44	30	2,9
11 De gemeente doet een beroep op de buurtbewoners om zelf een bijdrage te leveren aan leefbaarheid en veiligheid	473	27	39	33	2,9
12 De gemeente ondersteunt buurtinitiatieven op het gebied van leefbaarheid en veiligheid voldoende	422	22	49	29	2,9
13 In mijn buurt is voldoende groen	605	85	8	6	4,0
14 In mijn buurt is voldoende parkeergelegenheid	586	61	15	24	3,5
15 Winkels voor dagelijkse boodschappen zijn voldoende nabij	594	85	8	7	4,1
16 Basisonderwijs is voldoende nabij voor (mijn) kinderen	434	87	6	7	4,1

* Vraag 2, vraag 6, vraag 8, vraag 11, vraag 14

** Een 1 staat voor 'helemaal oneens' en een 5 voor 'helemaal eens': hoe hoger de score, hoe meer de inwoners het eens zijn met de stelling. De gemiddelde score is dus minimaal een 1 en maximaal een 5.

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



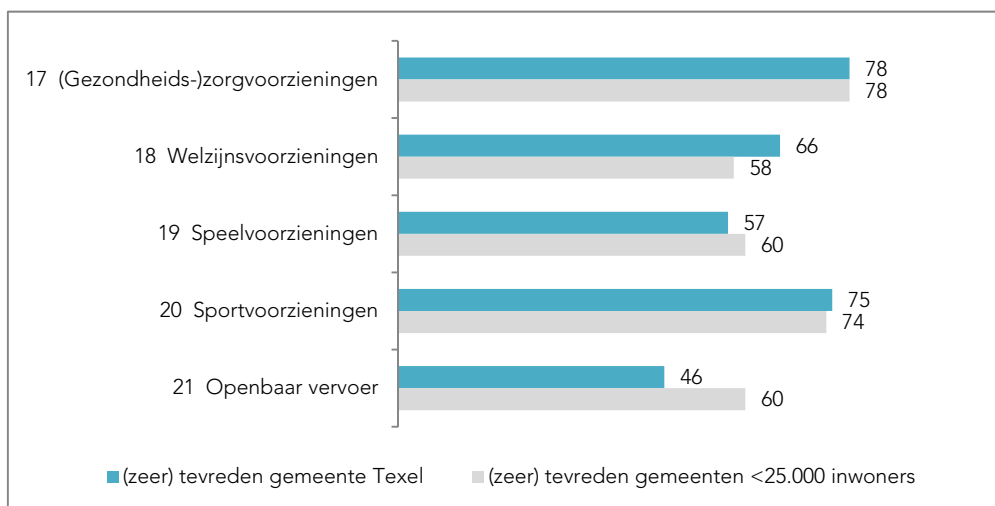
Tabel 5 Resultaten van stellingen en vragen over oordeel Woon- en leefklimaat (%) (vervolg)*

	n	(zeer) tevreden	niet tevreden / niet ontevreden	(zeer) ontevreden n	gemiddelde score (1-5)**
17 (Gezondheids-)zorgvoorzieningen	585	78	17	5	3,8
18 Welzijnsvoorzieningen	491	66	28	5	3,7
19 Speelvoorzieningen	446	57	26	18	3,4
20 Sportvoorzieningen	505	75	17	9	3,8
21 Openbaar vervoer	540	46	20	35	3,1
Totaal gemiddelde van de stellingen 1 t/m 21 thema Woon- en leefklimaat					3,7

* Vraag 15

** Een 1 staat voor 'zeer ontevreden' en een 5 voor 'zeer tevreden'. Met andere woorden: hoe hoger de score, hoe meer de inwoners tevreden zijn met de voorzieningen.

Figuur 3 Resultaten van stellingen en vragen over oordeel Woon- en leefklimaat (% (zeer) tevreden) – vergeleken met andere gemeenten



3.2 Prioriteitenmatrix Woon- en leefklimaat

In figuur 1 hebben we de prioriteitenmatrix weergegeven van het thema Woon- en leefklimaat.

De verticale as (y-as) drukt de waardering uit van de 21 items van dit thema. Hoe hoger een punt in de matrix, hoe hoger de waardering.

De horizontale as (x-as) drukt de impact (correlatie) van een item op de vraag naar totaaloordeel op dit thema uit:

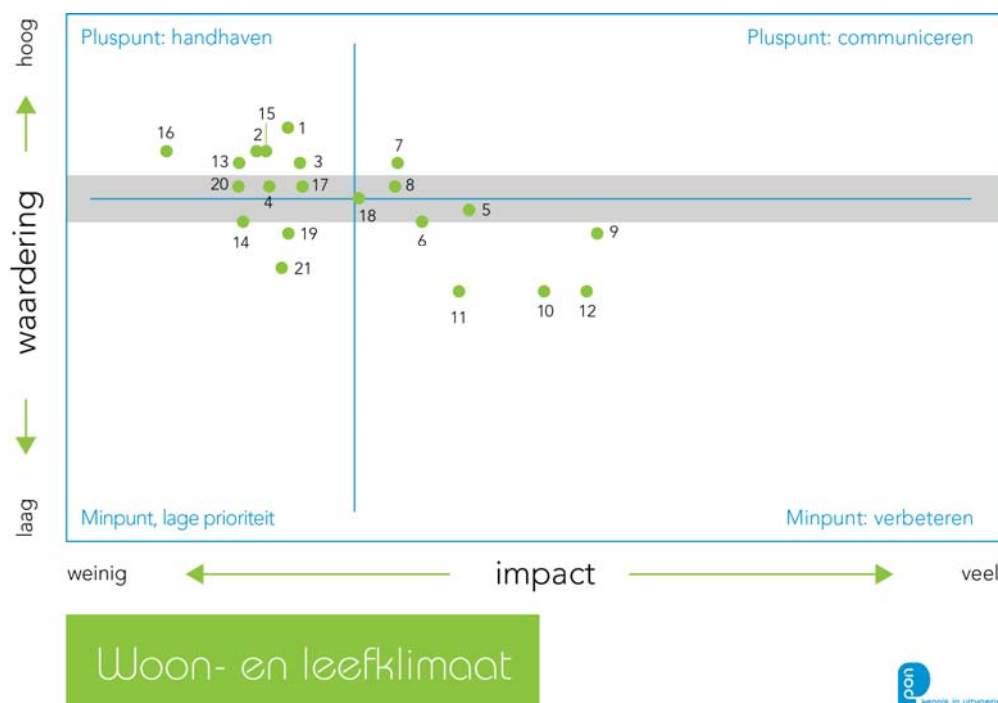
Vraag 15: Hoe waardeert u de zorg van uw gemeente voor de woon- en leefomgeving?

Hoe meer een punt naar rechts is geplaatst, hoe hoger de impact die het punt op het totaaloordeel heeft.

Omdat aspecten soms slechts marginaal verschillen van het gemiddelde, is het niet altijd wenselijk om alle aspecten tot een plus- of minpunt te benoemen. We hebben daarom een grijs gebied aangebracht in de matrix.

De assen snijden elkaar op de **gemiddelde waardering van 3,7** en bij een correlatie van 0,3 (zie toelichting op pagina 10).

Figuur 1 Prioriteitenmatrix Woon- en leefklimaat



Pluspunten

De gemiddelde waardering voor de 21 indicatoren op het thema Woon- en leefklimaat, de horizontale as, ligt op een **3.7**. Het volgende aspect is belangrijk voor de inwoners en krijgt een hogere beoordeling dan gemiddeld. Het advies is om dit aspect te handhaven en te communiceren:

7: In mijn buurt zijn weinig tot geen dingen kapot

Er is ook een aantal indicatoren die hoger dan gemiddeld gewaardeerd worden maar minder impact hebben op het totaaloordeel. Het advies is om deze pluspunten te handhaven:

- 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
- 13: In mijn buurt is voldoende groen
- 15: Winkels voor dagelijkse boodschappen zijn voldoende nabij
- 16: Basisonderwijs is voldoende nabij voor (mijn) kinderen

Grijze gebied

Vier aspecten zijn belangrijk voor de inwoners en krijgen een beoordeling die valt in het grijze gebied (gemiddelde waardering):

- 5: Perken, plantsoenen en parken in mijn buurt zijn goed onderhouden
- 8: Mijn buurt is schoon
- 6: Straten, paden en trottoirs in mijn buurt zijn goed begaanbaar
- 18: Welzijnsvoorzieningen

Vier aspecten zijn minder belangrijk voor de inwoners en krijgen een beoordeling die valt in het grijze gebied (gemiddelde waardering):

- 4: Buurtbewoners staan altijd voor elkaar klaar
- 14: In mijn buurt is voldoende parkeergelegenheid
- 17: (Gezondheids)-zorgvoorzieningen
- 20: Sportvoorzieningen

Minpunten

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

- 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

Twee aspecten worden lager dan gemiddeld gewaardeerd maar zijn minder belangrijk voor de inwoners. Deze aspecten hebben een lagere prioriteit:

19: Speelvoorzieningen

21: Openbaar vervoer

3.3 Overige vragen Woon- en leefklimaat

In de vragenlijst zijn nog enkele andere vragen opgenomen over het thema “woon- en leefklimaat” die niet over een oordeel van inwoners gaan. De resultaten van de antwoorden op deze vragen leest u in deze paragraaf.

Tabel 6 Vraag 1: Hoe prettig vindt u het om in uw buurt te wonen? (n=612)

	gemiddeld cijfer (1-10)	Gemeenten <25.000 inwoners
Gemeente Texel	8,2	8,0

Tabel 7 Vraag 4: In welke mate ervaart u overlast van buurtbewoners? (n=615 / %)

	Gemeente Texel	Gemeenten <25.000 inwoners
Ja, heel veel	1	1
Ja, veel	3	5
Niet veel, niet weinig	12	18
Weinig	26	28
Nauwelijks tot geen	58	47

Tabel 8 Vraag 12: In welke mate heeft u zich de afgelopen 12 maanden ingezet voor de leefbaarheid en veiligheid in uw buurt? (n=619 / %)

	Gemeente Texel	Gemeenten <25.000 inwoners
Intensief	5	[Nog niet te vergelijken met KING database ivm nieuwe categorieën]
Incidenteel	48	
(vrijwel) nooit	47	

Tabel 9 Vraag 13: Zou u zich in de nabije toekomst actief willen (blijven) inzetten voor uw buurt? (n=523 / %)

	Gemeente Texel	Gemeenten <25.000 inwoners
Ja, zeker	24	20
Ja, misschien	59	53
Nee	16	27

Tabel 10 Vraag 7: Is uw buurt de afgelopen jaren vooruit gegaan, achteruit gegaan of gelijk gebleven? (n=577 / %)

	Gemeente Texel		Gemeenten <25.000 inwoners
Duidelijk vooruit gegaan	4	16	18
Enigszins vooruit gegaan	12		
Niet vooruit of achteruit gegaan	68	68	63
Enigszins achteruit gegaan	11	15	19
Duidelijk achteruit gegaan	4		

Tabel 11 Vraag 3: Voelt u zich veilig in uw buurt? (n=622 / %)

	Gemeente Texel	Gemeenten <25.000 inwoners
Ja, altijd	59	31
Ja, meestal	36	56
Soms wel, soms niet	5	11
Nee, meestal niet	1	1
Nee, (vrijwel) nooit	0	0

Tabel 12 Vraag 5: Hoe vaak heeft u te maken met onveilige verkeerssituaties in uw buurt? (n=616 / %)

	Gemeente Texel	Gemeenten <25.000 inwoners
Vaak	20	17
Soms	33	37
Zelden	21	25
(vrijwel) Nooit	26	22

Tabel 13 Vraag 10: Hoe waardeert u de zorg van uw gemeente voor de woon- en leefomgeving? (n=582)

	Gemeente Texel	Gemeenten <25.000 inwoners
gemiddeld rapportcijfer (1-10)	6,8	6,7

4 Relatie inwoner-gemeente

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

4.1 Oordeel over relatie inwoner-gemeente

In deze paragraaf laten we de uitkomsten zien van de verschillende stellingen die opgenomen zijn in de prioriteitenmatrix van het thema Relatie inwoner-gemeente (paragraaf 4.3, figuur 2). Paragraaf 4.2 laten we het totaaloordeel over het thema relatie inwoner-gemeente nogmaals zien.

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

	n	(heel) veel	niet veel/ niet weinig	nauwelijks tot geen	gemiddelde score (1-5)**
22 Hoeveel vertrouwen heeft u in de manier waarop uw gemeente wordt bestuurd?	563	20	52	28	2,9

* Vraag 16

** Een 1 staat voor 'geen' en een 5 voor 'heel veel'. Met andere woorden: hoe hoger de score, hoe meer vertrouwen de inwoners hebben.

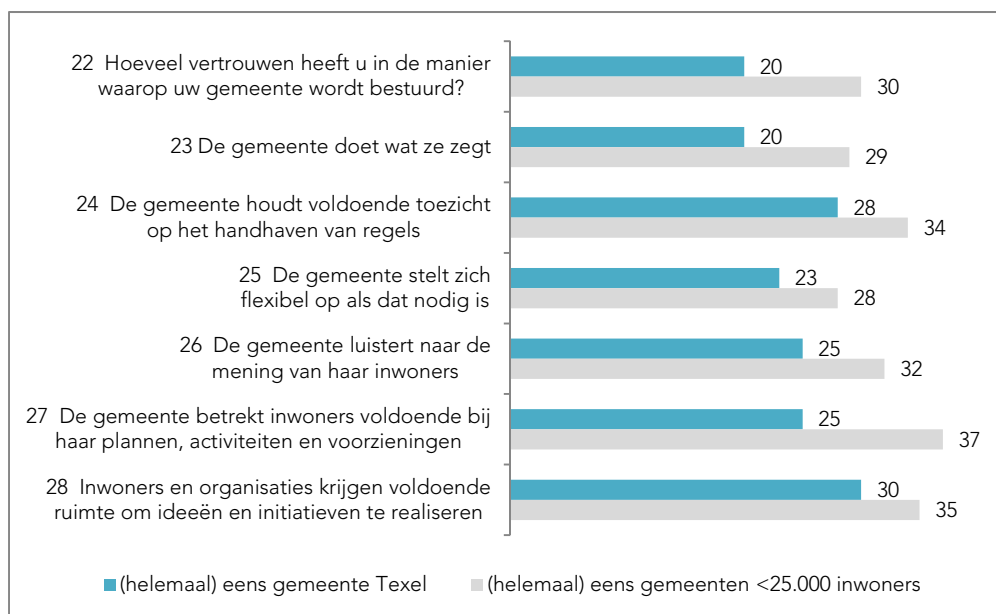
Tabel 14 Resultaten van stellingen en vragen over oordeel Relatie inwoner-gemeente (%)*

	n	(helemaal) eens	niet eens / niet oneens	(helemaal) oneens	gemiddelde score (1-5)**
23 De gemeente doet wat ze zegt	535	20	48	32	2,8
24 De gemeente houdt voldoende toezicht op het naleven van regels	550	28	41	31	2,9
25 De gemeente stelt zich flexibel op als dat nodig is	512	23	40	37	2,8
26 De gemeente luistert naar de mening van haar inwoners	537	25	43	32	2,9
27 De gemeente betreft inwoners voldoende bij haar plannen, activiteiten en voorzieningen	544	25	42	32	2,9
28 Inwoners en organisaties krijgen voldoende ruimte om ideeën en initiatieven te realiseren	505	30	44	26	3,0
Totaal gemiddelde van de stellingen 22 t/m 28 thema Relatie Inwoner - gemeente					2,9

* Vraag 17, vraag 18

** Een 1 staat voor 'helemaal oneens' en een 5 voor 'helemaal eens'. Met andere woorden: hoe hoger de score, hoe meer de inwoners het eens zijn met de stelling.

Figuur 4 Resultaten van stellingen en vragen over oordeel Relatie inwoner-gemeente (% (helemaal) eens) – vergeleken met andere gemeenten



4.2 Totaaloordeel relatie inwoner-gemeente

Tabel 13 Vraag 20: Hoe waardeert u de wijze waarop uw gemeente inwoners en organisaties betreft bij (de uitvoering van) het beleid en de samenwerking zoekt? (n=498)

	Gemeente Texel	Gemeenten <25.000 inwoners
gemiddeld rapportcijfer (1-10)	5,9	6,1

4.3 Prioriteitenmatrix Relatie inwoner-gemeente

In figuur 2 hebben we de prioriteitenmatrix weergegeven van het thema Relatie inwoner-gemeente.

De verticale as (y-as) drukt de waardering uit van de 7 items van dit thema. Hoe hoger een punt in de matrix, hoe hoger de waardering.

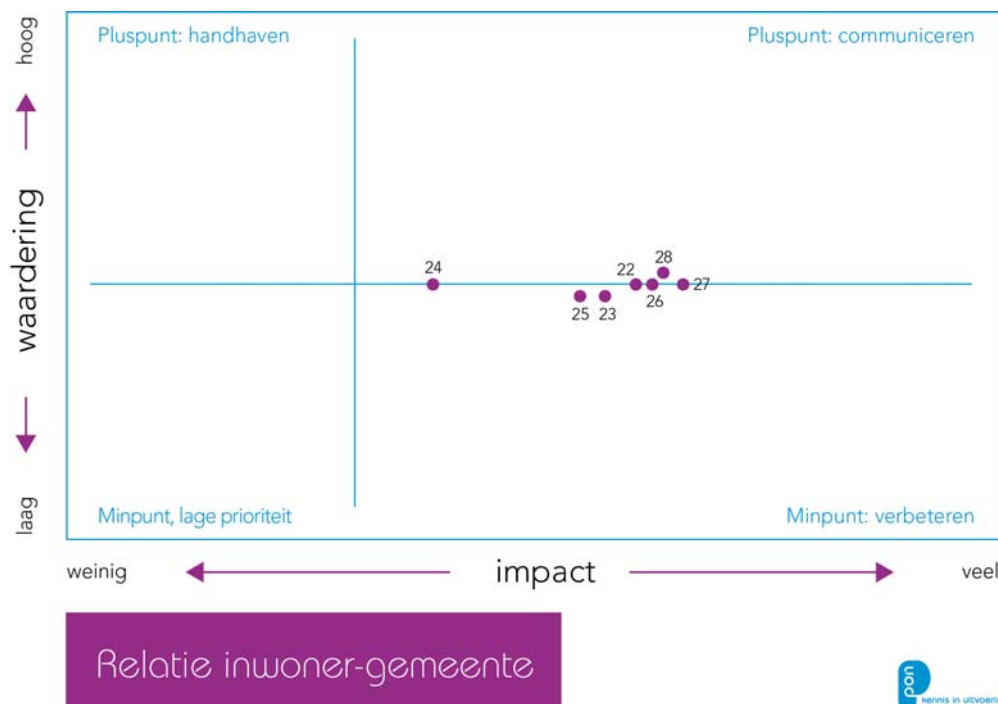
De horizontale as (x-as) drukt de impact (correlatie) van een item op de vraag naar totaaloordeel op dit thema uit:

Vraag 20: Hoe waardeert u de wijze waarop uw gemeente inwoners en organisaties betrekt bij (de uitvoering van) het beleid en de samenwerking zoekt?

Hoe meer een punt naar rechts is geplaatst, hoe hoger de impact die het punt op het totaaloordeel heeft.

De assen snijden elkaar op de **gemiddelde waardering van 2,9** en bij een correlatie van 0,3 (zie toelichting op pagina 10).

Figuur 2 Prioriteitenmatrix Relatie inwoner-gemeente



* In deze grafiek hebben we geen grijs gebied opgenomen omdat alle items rond het gemiddelde scores. Dit komt vanwege het feit dat een groot aantal mensen de stellingen met niet eens/niet oneens heeft beantwoord.

Pluspunten

Het volgende aspect is belangrijk voor de inwoners en krijgt een hogere beoordeling dan gemiddeld: de gemiddelde waardering voor de 7 indicatoren op het thema Relatie inwoner-gemeente, de horizontale as, ligt op een **2,9**. Het advies is om dit aspect te handhaven en te communiceren:

- 28: Inwoners en organisaties krijgen voldoende ruimte om ideeën en initiatieven te realiseren

Grijze gebied

Vier aspecten krijgen een gemiddelde beoordeling en zijn belangrijk voor het totaaloordeel:

- 22: Hoeveel vertrouwen heeft u in de manier waarop uw gemeente wordt bestuurd?
- 24: De gemeente houdt voldoende toezicht op het naleven van regels
- 26: De gemeente luistert naar de mening van haar inwoners
- 27: De gemeente betreft inwoners voldoende bij haar plannen, activiteiten

Minpunten

Twee items zijn belangrijk voor inwoners (hogere impact op totaaloordeel relatie inwoner-gemeente) maar scoren net onder het gemiddelde. Het advies is om deze items te verbeteren:

- 23: De gemeente doet wat ze zegt
- 25: De gemeente stelt zich flexibel op als dat nodig is

5 Gemeentelijke dienstverlening

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

5.1 Oordeel over gemeentelijke dienstverlening

In deze paragraaf laten we de resultaten zien van de verschillende stellingen die opgenomen zijn in de prioriteitenmatrix van het thema Gemeentelijke dienstverlening, paragraaf 5.2, figuur 3). In paragraaf 5.3 beschrijven we de uitkomsten van de overige vragen die onder het thema Gemeentelijke dienstverlening vallen.

Tabel 15 Resultaten van stellingen en vragen over oordeel Gemeentelijke dienstverlening (%)*

	n	(helemaal) eens	niet eens / niet oneens	(helemaal) oneens	gemiddelde score (1-5)**
29 Ik vond het aanvragen of voorleggen gemakkelijk	454	80	11	9	3,9
30 De ontvangen en/of beschikbare informatie was juist en volledig	447	75	13	12	3,7
31 De tijd die de afhandeling in beslag nam was acceptabel	457	77	9	14	3,7
32 Ik werd voldoende op de hoogte gesteld of gehouden van het verloop van de afhandeling	428	69	14	17	3,6
33 Ik kreeg uiteindelijk wat ik wilde	434	74	11	15	3,7
34 Ik kan gemakkelijk aan de benodigde gemeentelijke informatie komen	580	68	25	8	3,7
35 De gemeente gebruikt heldere taal	582	54	34	11	3,5
36 De medewerker toonde zich verantwoordelijk om daadwerkelijk tot een oplossing te komen	415	75	11	14	3,7
37 De medewerker heeft zelf mijn vraag zo goed mogelijk beantwoord	418	79	10	11	3,8
38 De medewerker was voldoende deskundig	421	74	13	13	3,7
39 De medewerker kon zich goed inleven	390	68	16	16	3,6
40 De medewerker bood de ruimte om mee te denken	356	63	18	19	3,5
41 De medewerker verraste mij aangenaam met de service die hij / zij verleende	378	50	28	22	3,3

* Vraag 26, vraag 27, vraag 28, vraag 29 en alleen respondenten die de afgelopen 12 maanden contact hebben gehad met de gemeente (477 in totaal)

** Een 1 staat voor 'helemaal oneens' en een 5 voor 'helemaal eens'. Maw: hoe hoger de score, hoe meer de inwoners het eens zijn met de stelling.

Tabel 16 Resultaten van stellingen en vragen over oordeel Gemeentelijke dienstverlening (%)*

	n	(helemaal) eens	niet eens / niet oneens	(helemaal) oneens	gemiddelde score (1-5)**
Totaal gemiddelde van de stellingen 29 t/m 41 thema gemeentelijke dienstverlening					3,6

** Een 1 staat voor 'helemaal oneens' en een 5 voor 'helemaal eens'. Maw: hoe hoger de score, hoe meer de inwoners het eens zijn met de stelling.

Figuur 5 Resultaten van stellingen en vragen over oordeel Gemeentelijke dienstverlening (% (helemaal) eens) –vergeleken met andere gemeenten



5.2 Prioriteitenmatrix Gemeentelijke dienstverlening

In figuur 3 hebben we de prioriteitenmatrix weergegeven van het thema Gemeentelijke dienstverlening.

De verticale as (y-as) drukt de waardering uit van de 13 items van dit thema. Hoe hoger een punt in de matrix, hoe hoger de gemiddelde waardering.

De horizontale as (x-as) drukt de impact (correlatie) van een item op de vraag naar totaaloordeel op dit thema uit:

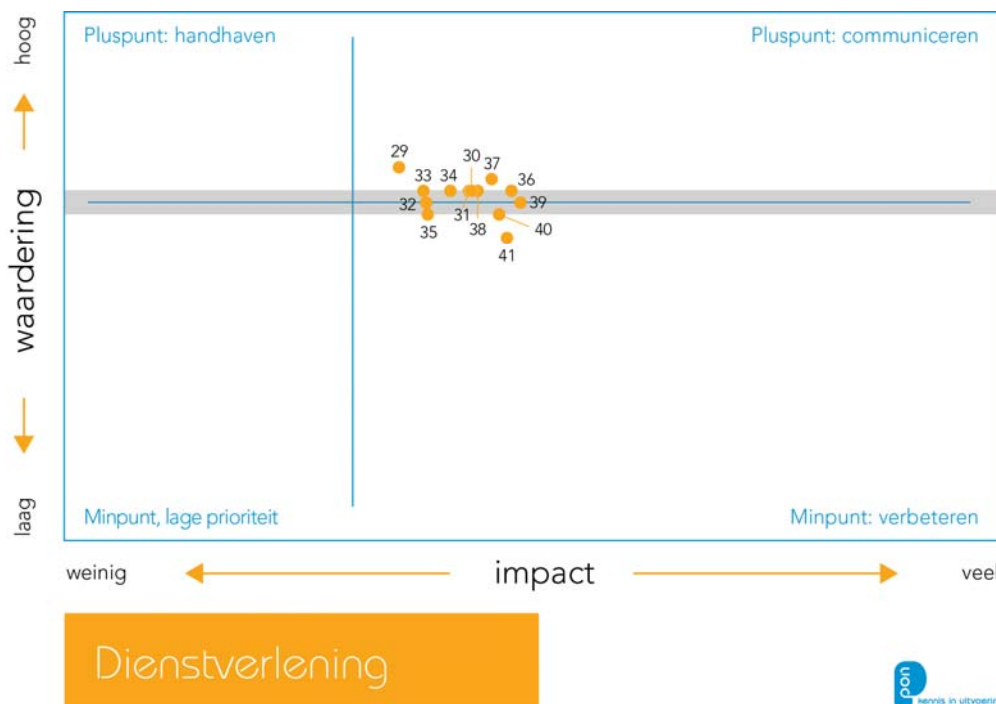
Vraag 21: Hoe waardeert u – over het algemeen – de dienstverlening van uw gemeente?

Hoe meer een punt naar rechts is geplaatst, hoe hoger de impact die het punt op het totaaloordeel heeft.

Omdat aspecten soms slechts marginaal verschillen van het gemiddelde, is het niet altijd wenselijk om alle aspecten tot een plus- of minpunt te benoemen. We hebben daarom een grijs gebied aangebracht in de matrix.

De assen snijden elkaar op de **gemiddelde waardering van 3,6** en bij een correlatie van 0,3 (zie toelichting op pagina 10).

Figuur 3 Prioriteitenmatrix Gemeentelijke dienstverlening



Pluspunten

De gemiddelde score voor deze 13 indicatoren ligt op een **3,6**. Het volgende aspect krijgt een hogere score dan gemiddeld en is belangrijk voor inwoners, het advies is om dit aspect te communiceren:

- 29: Ik vond het aanvragen of voorleggen gemakkelijk
- 37: De medewerker heeft zelf mijn vraag zo goed mogelijk beantwoord

Grijze gebied

Er zijn tien aspecten die enige tot redelijke impact hebben op het totaaloordeel en in het grijze gebied vallen. Het is aan de gemeente te bepalen of een gemiddelde waardering voldoende is en om te bepalen of deze punten verbeterd moeten worden:

- 30: De ontvangen en/of beschikbare informatie was juist en volledig
- 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
- 33: Ik kreeg uiteindelijk wat ik wilde
- 34: Ik kan gemakkelijk aan de benodigde gemeentelijke informatie komen
- 35: De gemeente gebruikt heldere taal
- 36: De medewerker toonde zich verantwoordelijk om daadwerkelijk tot een oplossing te komen
- 38: De medewerker was voldoende deskundig
- 39: De medewerker kon zich goed inleven
- 40: De medewerker bood de ruimte om mee te denken

Minpunten

Het volgende aspect is belangrijk voor de inwoners maar wordt lager dan gemiddeld gewaardeerd. Het advies is om aan dit aspect veel aandacht te besteden en dit aspect te verbeteren:

- 41: De medewerker verraste mij aangenaam met de service die hij / zij verleende

5.3 Overige vragen gemeentelijke dienstverlening

In de vragenlijst zijn nog enkele andere vragen opgenomen over het thema "gemeentelijke dienstverlening" die niet over een oordeel van inwoners gaan. De resultaten van de antwoorden op deze vragen leest u in deze paragraaf.

Tabel 17 Vraag 23: Heeft u de afgelopen 12 maanden contact gehad met uw gemeente? (n=612 / %)

	Gemeente Texel	Gemeenten <25.000 inwoners
Ja	79	64
Nee	21	36

Tabel 18 Vraag: 24: Op welke wijze heeft u contact gehad met de gemeente?* (n=477 / %) (meerdere antwoorden mogelijk)

	Gemeente Texel	Gemeenten <25.000 inwoners
Internet	35	25
E-mail	22	21
Sociale media	1	1
Post	17	12
Balie	82	71
Telefoon	39	38
Overig persoonlijk contact	22	18

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

Tabel 19 Vraag 25: Hoeveel keer heeft u de afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente?* (n=475 / %)

	Gemeente Texel	Gemeenten <25.000 inwoners
1 keer	12	23
2 keer	26	33
3 keer	16	19
4 keer	19	11
5 t/m 10 keer	21	10
Meer dan 10	6	3

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

Tabel 20 Vraag 22: Hoe waardeert u de dienstverlening via de digitale faciliteiten van de gemeente? (n=372 / %)

	Gemeente Texel	Gemeenten <25.000 inwoners
gemiddeld rapportcijfer (1-10)	6,8	6,6

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

Tabel 21 Vraag 30: Hoe waardeert u de communicatie en voorlichting vanuit de gemeente? (n=555 / %)

	Gemeente Texel	Gemeenten <25.000 inwoners
gemiddeld rapportcijfer (1-10)	6,5	6,6

Tabel 13 Vraag 21: Hoe waardeert u – over het algemeen – de dienstverlening van uw gemeente? (n=577)

	Gemeente Texel	Gemeenten <25.000 inwoners
gemiddeld rapportcijfer (1-10)	6,8	6,7

6 Zorg en Welzijn

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

NOOT: de opbouw van dit hoofdstuk is anders dan de voorgaande hoofdstukken. Er zijn geen vragen naar het oordeel van inwoners over het functioneren van de gemeente op dit terrein opgenomen en ook geen prioriteitenmatrix. Uit de testfase van de burgerpeiling is naar voren gekomen dat het voor inwoners lastig is om de onderwerpen op dit thema te relateren aan het functioneren van de gemeente (met andere woorden: het is inwoners niet precies duidelijk welke rol de gemeente op dit thema heeft en was het vragen naar een oordeel hierover dus lastig). Verder kwam naar voren dat niet alle inwoners te maken hebben met specifieke vraagstukken rondom zorg en welzijn en vragen hierover lastig kunnen beantwoorden. We raden aan onderzoek onder gebruikers van zorg- en welzijnsvoorzieningen naar de tevredenheid hierover specifiek onder deze groep uit te zetten en niet via een algemene burgerpeiling.

6.1 Algehele gezondheid

Tabel 22 Vraag 33: Kunt u aangeven in hoeverre onderstaande aspecten uw mogelijkheden beperken om aan het maatschappelijk leven deel te nemen? (%)

	n	nauwelijks tot geen belemmering		lichte belemmering		matige belemmering		ernstige belemmering	
		Gemeente Texel	Gemeenten <25.000 inw.	Gemeente Texel	Gemeenten <25.000 inw.	Gemeente Texel	Gemeenten <25.000 inw.	Gemeente Texel	Gemeenten <25.000 inw.
(Algemene) lichamelijke gezondheid	527	70	68	15	15	10	12	4	5
Fysiek functioneren	522	70	67	17	17	9	11	4	5
Geestelijke gezondheid	513	90	87	5	8	4	4	1	1
Taal/cultuur	502	91	93	7	5	2	2	0	1
Financieel	484	73	76	16	14	7	7	4	3
Gevoel 'er niet bij te horen' / 'niet thuis te voelen'	486	86	83	10	9	3	6	2	2
Anders	200	93	89	4	6	2	4	1	2

Tabel 23 Vraag 32: Welk cijfer geeft u – over het algemeen genomen – uw gezondheid? (n=594 / %)

	Gemeente Texel	Gemeenten <25.000 inwoners
gemiddeld rapportcijfer (1-10)	7,6	7,6

6.2 Sociale contacten

Tabel 24 Vraag 34: Vindt u dat u voldoende contacten heeft met andere mensen? (n=599 / %)

	Gemeente Texel		Gemeenten <25.000 inwoners
Ja, zeker	80	80	80
Ja, maar ik zou wel wat meer willen	14	20	20
Nee, te weinig	6		

Tabel 25 Vraag 35: Voelt u zich wel eens eenzaam? (n=609 / %)

	Gemeente Texel		Gemeenten <25.000 inwoners
(vrijwel) Nooit	63	84	85
Zelden	21		
Soms	15	16	15
Vaak	1		

6.3 Vrijwilligerswerk

Tabel 26 Vraag 37: In welke mate heeft u zich de afgelopen 12 maanden ingezet voor anderen en/of maatschappelijke doelen? (%)

	n	intensief	incidenteel	(vrijwel) nooit	[intensief/ incidenteel] Gemeente Texel	[intensief/ incidenteel] Gemeenten <25.000 inw.
Zorg aan een hulpbehoevende naaste (mantelzorg)	574	15	31	54	46	44
Hulp aan burens	581	6	59	35	65	66
Aandacht voor burens in een zorgwekkende situatie	572	5	35	60	40	39
Vrijwilligerswerk	592	20	33	47	53	45

Tabel 27 Vraag 36: In welke van onderstaande verenigingen bent u de afgelopen 12 maanden actief geweest? (n=620 / %) (meerdere antwoorden mogelijk)

	Gemeente Texel	Gemeenten <25.000 inwoners
Sportvereniging	42	38
Overige (vrijtijds)vereniging	29	23
Religieuze of maatschappelijke vereniging	18	19
Gezelligheidsvereniging	18	13
Ik ben niet actief (geweest) in het verenigingsleven	33	34

Tabel 28 Vraag 38: Wilt u in de nabije toekomst vrijwilligerswerk (blijven) doen? (n=517 / %)

	Gemeente Texel		Gemeenten <25.000 inwoners
Ja, zeker	38	77	65
Ja, misschien	39		
Nee	24	24	35

Tabel 29 Vraag 39: Wat is de reden om geen vrijwilligerswerk te doen? (n=274 / %) (meerdere antwoorden mogelijk)

	Gemeente Texel	Gemeenten <25.000 inwoners
Tijdsgebrek / te druk	62	60
Geen interesse / behoefte	16	19
Gezondheid	12	18
Weet niet wat voor vrijwilligerswerk ik kan doen	6	6
Weet niet hoe ik aan vrijwilligerswerk kan komen	3	2
Kan geen geschikt vrijwilligerswerk vinden	2	2
Anders	10	13

Tabel 30 Vraag 40: Welke vormen van burenhulp bent u bereid te verlenen? We bedoelen hiermee hulp uit eigen beweging of als het u gevraagd wordt door een buurtbewoner. (n=620 / %)
(meerdere antwoorden mogelijk)

	Gemeente Texel	Gemeenten <25.000 inwoners
Oogje in het zeil houden	67	67
Hulp bij boodschappen	53	47
Helpen bij vervoer	45	38
Klusjes in of rond het huis	28	24
Ondersteuning bij een aanvraag, administratie of computer	24	21
Opvangen van kinderen	22	22
Huis schoonhouden of koken	8	7
Medicijnen toedienen of persoonlijke verzorging	7	9
Anders	5	7
Geen, ik kan wegens omstandigheden geen burenhulp geven	9	10
Geen, ik wil geen burenhulp geven	4	5

6.4 Mantelzorg

Tabel 31 Vraag 41: In welke mate voelt u zich belemmerd in uw dagelijkse activiteiten / bezigheden door het geven van zorg aan een hulpbehoevende naaste (mantelzorg)? (n=185 / %)

	Gemeente Texel		Gemeenten <25.000 inwoners
(vrijwel) Nooit	31	60	60
Zelden	29		
Soms	29	40	40
Vaak	11		

Tabel 32 Vraag 42: Wanneer u hulp of zorg nodig heeft, kunt u dan terugvallen op... (%)

	n	Ja, zeker	Ja, waarschijnlijk	Nee
a. Familie of vrienden	568	60	30	10
Gemeenten <25.000 inw.		63	29	8
b. mensen in de buurt	416	31	51	18
Gemeenten <25.000 inw.		29	52	19

6.5 Totaaloordeel gemeente

Tabel 33 Vraag 44: Hoe waardeert u de inspanningen van uw gemeente om inwoners volledig te laten deelnemen aan de maatschappij? (n=377)

	Gemeente Texel	Gemeenten <25.000 inwoners
gemiddeld rapportcijfer (1-10)	6,4	6,5

7 Resultaten Klanttevredenheids-onderzoek Balie

Gemeente Texel heeft naast de burgerpeiling Beleidsthema's een klanttevredenheidsonderzoek Balie uit laten voeren. Dit onderzoek maakte voorheen deel uit van het onderzoek Burgerrollen.

Gedurende enkele weken is een vragenlijst over de dienstverlening van de gemeente aan de balie voorgelegd aan bezoekers van de gemeentelijke balie. Een schriftelijke vragenlijst is aan de bezoekers uitgedeeld. In totaal hebben **147 bezoekers** de vragenlijst ingevuld. In dit hoofdstuk leest u de resultaten hiervan. In de tabellen leest u ook de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek dat in 2013 is uitgevoerd.

Tabel 34 Hoe beoordeelt u de volgende onderdelen van uw bezoek aan het gemeentehuis?

Oordeel over:	2013		2016		Gemeenten < 25.000 inwoners
	Cijfer	n	Cijfer	n	Cijfer
Openingstijden van het gemeentehuis	6,9	159	6,8	147	7,1
Wachttijd	8,6	161	7,7	144	8,5
Vriendelijkheid van de medewerker	8,9	160	8,6	146	8,6
Uiterlijke verzorging van de medewerker	8,7	159	8,6	140	8,5
Inlevingsvermogen van de medewerker	8,6	135	8,4	127	8,3
Deskundigheid van de medewerker	8,7	155	8,5	142	8,5
Doorlooptijd van de vraag	8,3	131	8,0	116	8,1
Duidelijkheid van de informatie	8,7	148	8,2	127	8,4
Bereikbaarheid van het gemeentehuis	8,4	162	8,4	146	8,0
Parkeergelegenheid van het gemeentehuis	8,5	157	8,5	140	7,7
Overzichtelijkheid van de entree van het gemeentehuis	8,3	163	7,8	145	8,0
Bewegwijzering in het gemeentehuis	7,9	127	7,3	128	7,7
Wachtruimte in het gemeentehuis	8,4	162	7,9	144	7,9
Privacy bij balies in het gemeentehuis	7,6	156	7,4	144	7,5
Prijs van de dienstverlening	6,5	110	7,2	130	6,3
Bereidheid van de medewerker om te helpen	8,7	155	8,5	138	8,5
De mate waarin medewerker zich verantwoordelijk toonde om vraag of probleem op te lossen	8,5	136	8,4	117	8,4
De mate waarin medewerker oplossingen of ideeën aandroeg waar klant zelf nog niet aan gedacht had	8,3	92	8,1	86	8,2
De manier waarop medewerker niet alleen zichzelf (of zijn dienst) vertegenwoordigde maar de hele gemeente	8,4	109	8,0	107	8,2
De mate waarin men op de hoogte werd gehouden van het verloop van de dienstverlening	8,2	1	8,0	89	8,3

Tabel 35 Tabel 3 Reden bezoek gemeentehuis (n-163 (2013), n-147 (2016)- %)

Reden bezoek		2013	2016
N-		163	147
A	Uittreksel Burgerlijke Stand	2	1
B	Uittreksel BRP	2	0
C	Paspoort	23	12
D	Identiteitskaart	9	10
E	Rijbewijs	13	4
F	Huwelijk/geregistreerd partnerschap/ondertrouw	1	1
G	Omgevingsvergunning	5	1
H	Bestemmingsplan inzien	1	1
I	Parkeervergunning (incl. gehandicaptenparkeerkaart)/parkeerplaats	7	25
J	Bijzondere bijstand	5	1
K	Jeugdhulp/jeugdzorg	..*	0
L	WMO (Wet Maatschappelijke Ondersteuning)/hulp of zorg	2	1
M	Belasting / gemeentebelasting	0	0
N	Adreswijziging doorgeven	3	0
O	Inschrijving in de gemeente	1	1
P	Geboorte / geboorteakte	0	0
Q	Overlijden (aangifte)	1	0
R	Naturalisatieverzoek	0	0
S	Verklaring omtrent gedrag	2	1
T	Stadspas of gemeentepas	0	0
U	Zakelijke vraag of probleem (ondernemersvragen)	1	0
V	Iets anders	13	19

* nog geen categorie in 2013

Tabel 36 Van te voren afspraak gemaakt (%)

	2013	2016
N=	159	145
Ja	9	6
Nee, maar ik had dat wel graag gewild	5	11
Nee, en dat was voor mij ook niet nodig	86	83

Tabel 37 Op welke manier afspraak gemaakt* (LET OP: in absolute aantallen)

	2013	2016
Telefonisch	7	3
Internet / e-mail	3	1
Bij een eerder baliebezoek	5	3
Anders	0	1

* Alleen beantwoord door mensen die bij de voorgaande vraag aangegeven hebben een afspraak gemaakt te hebben (zie tabel 4).

Tabel 38 De belangrijkste aspecten voor het meest recente bezoek aan het gemeentehuis

	2013	2016
Belangrijkste aspect	Openingstijden	Openingstijden
2^{de} belangrijke aspect	Deskundigheid	Deskundigheid
3^{de} belangrijke aspect	Vriendelijkheid	Wachttijd

Berekeningswijze resultaten tabel 'Belangrijkste aspecten bezoek gemeentehuis'

De score op deze vraag is tot stand gekomen door een somscore te berekenen van de gegeven antwoorden per categorie. De antwoorden per gemeente op 'belangrijkste aspect' werden met factor 3 vermenigvuldigd, de antwoorden op '2^{de} belangrijkste aspect' met factor 2 en de antwoorden op de 3^e vraag met factor 1. Deze producten werden per vraag en per gemeente bij elkaar opgeteld, waarna de drie hoogst scorende categorieën in bovenstaande tabel worden gepresenteerd.

Tabel 39 Rapportcijfer totaaloordeel over bezoek aan loket*

	Gemeente Texel		Gemeenten <25.000 inw.
	2013	2016	
Totaaloordeel bezoek aan loket	8,1	7,8	7,9

Tabel 40 Schatting van de wachttijd (gerekend vanaf het moment dat men binnen kwam tot het moment dat men geholpen werd) bij het meest recente bezoek aan het gemeentehuis* (n- 162 (2013), n- 144 (2016) %)

	Gemeente Texel		Gemeenten <25.000 inw.
	2013	2016	
N=	162	144	
< 5 minuten	74	56	79
5-15 minuten	23	34	18
15-30 minuten	2	8	2
30-45 minuten	0	2	0
≥ 45 minuten	0	0	0

Tabel 41 Overeenkomst kwaliteit dienstverlening gemeente aan loket/balie met verwachtingen* (%)

	Gemeente Texel		Gemeenten <25.000 inw.
	2013	2016	
N=	160	144	
Komt overeen met verwachtingen	66	77	72
Het bezoek viel tegen	0	4	2
Bezoek was beter dan verwacht	18	6	12
NVT, had geen verwachtingen vooraf	16	13	13

Tabel 42 Klant werd in één keer geholpen of moest terugkomen* (%)

	Gemeente Texel		Gemeenten
	2013	2016	<25.000 inw.
N=	158	145	
Ik werd in één keer geholpen, ik hoef niet terug te komen	53	65	38
Ik werd vandaag in één keer geholpen, want ik kwam vandaag ophalen wat ik eerder besteld had	7	4	12
Ik moet terugkomen om op te halen wat ik nu heb aangevraagd of besteld	24	16	41
Ik moet terugkomen omdat ik niet alle of de juiste documenten bij me had	3	4	3
Ik moet terugkomen omdat het aangevraagde nog niet klaar is	4	5	2
Ik moet terugkomen om een andere reden	9	6	3

Tabel 43 Andere gewenste manieren van contact met gemeente (in plaats van bezoek gemeentehuis)* (%)
(meerdere antwoorden mogelijk)

	Gemeente Texel		Gemeenten
	2013	2016	<25.000 inw.
N=	163	147	
Schriftelijk	13	18	12
Telefonisch	31	28	28
E-mail	36	44	29
Internet	39	33	34

Tabel 44 Wijze van informatie inwinnen voorafgaand aan bezoek gemeentehuis* (%)
(meerdere antwoorden mogelijk)

	Gemeente Texel		Gemeenten
	2013	2016	<25.000 inw.
N=	163	147	
Schriftelijk	3	1	1
Telefonisch	11	7	10
E-mail	2	4	2
Internet	31	24	27

Tabel 45 Rapportcijfer voor informatie inwinnen voorafgaand aan bezoek gemeentehuis* (%)

	Gemeente Texel		Gemeenten
	2013	2016	<25.000 inw.
Rapportcijfer inwinnen informatie voorafgaand aan bezoek	7,8	7,5	7,5

Bijlagen

Bijlage A Achtergrondkenmerken

Achtergrondkenmerken respondenten

Hieronder geven we in tabellen de achtergrondkenmerken van de **626 respondenten** van de burgerpeiling weer. De gegevens zijn ongewogen.

Tabel 1 Respons naar geslacht

	abs	%
Vrouw	346	55
Man	261	42
Niet ingevuld	19	3

Tabel 2 Respons naar leeftijd

	abs	%
18 tot en met 29 jaar	41	7
30 tot en met 39 jaar	44	7
40 tot en met 54 jaar	136	22
55 tot en met 64 jaar	150	24
65 tot en met 74 jaar	163	26
75 jaar en ouder	82	13
Niet ingevuld	10	2

Tabel 3 Respons naar opleidingsniveau

	abs	%
Lagere school / basisonderwijs / geen onderwijs	38	6
Vmbo / Mavo	124	20
Vwo / Havo	54	9
Middelbaar beroepsonderwijs (mbo)	193	31
Hoger beroepsonderwijs (hbo)	139	22
Wetenschappelijk onderwijs (universiteit)	58	9
Niet ingevuld	20	3

Tabel 4 Respons naar arbeidssituatie

	abs	%
In loondienst	197	31
Zelfstandige zonder personeel (zzp)	46	7
Ondernemer met personeel	40	6
Werkloos / werkzoekend	9	1
(ten dele) Arbeidsongeschikt	28	4
Gepensioneerd	205	33
Huisvrouw / -man	42	7
Scholier / student	6	1
Anders	17	3
Niet ingevuld	36	6

Tabel 5 Respons naar samenstelling huishouden

	abs	%
Alleenstaand	105	17
Twee volwassenen zonder kind(eren)	312	50
Twee volwassenen met kind(eren)	170	27
Een volwassene met kind(eren) / eenoudergezin	16	3
Anders	11	2
Niet ingevuld	12	2

Tabel 6 Respons naar netto maandinkomen*

	abs	%
Minder dan € 900	13	2
€ 900 tot € 1.300	40	6
€ 1.300 tot € 1.800	84	13
€ 1.800 tot € 2.700	126	20
€ 2.700 tot € 3.200	76	12
Meer dan € 3.200	100	16
Wil ik niet zeggen / weet niet	161	26
Niet ingevuld	26	4

*(inclusief inkomen partner, exclusief kinderbijslag, vakantiegeld, huursubsidie en overige toeslagen)

Tabel 7 Respons naar aantal jaar woonachtig in buurt

	abs	%
Korter dan 2 jaar	44	7
2 tot 5 jaar	60	10
5 tot 10 jaar	88	14
10 tot 15 jaar	77	12
15 jaar of langer	347	55
<i>Niet ingevuld</i>	<i>10</i>	<i>2</i>

Bijlage B Vragenlijst burgerpeiling gemeente Texel

Instructie voor het invullen van de vragenlijst

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

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

Bijvoorbeeld:

Zo kruist u aan dat u een vrouw bent:

Bent u een man of een vrouw?

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

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

Bent u een man of een vrouw?

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

Soms vragen we u **een getal** in te vullen.

Schrijf dan **één cijfer per vakje**, zodat het hele cijfer **binnen** het vakje komt.

Geen streepjes zetten als u niets hoeft in te vullen!

Bijvoorbeeld:

In welk jaar bent u geboren?

1	9	7	5
---	---	---	---

Belangrijk!

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

Woon- en leefomgeving

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

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

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

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

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

	helemaal eens	eens	niet eens/ niet oneens	oneens	helemaal oneens	n.v.t / weet niet
a Ik voel me thuis in deze buurt	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b Ik zou niet zo snel weggaan uit deze buurt	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c Buurtbewoners gaan op een prettige manier met elkaar om	☐	☐	☐	☐	☐	☐
d Buurtbewoners staan altijd voor elkaar klaar	☐	☐	☐	☐	☐	☐

3 Voelt u zich veilig in uw buurt?

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

4 In welke mate ervaart u overlast van buurtbewoners?

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

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

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

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

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

7 Is uw buurt de afgelopen jaren vooruitgegaan, achteruitgegaan of gelijk gebleven?

Het gaat hier om de omgang tussen buurtbewoners, de .

veiligheid, en de staat van de openbare ruimte.

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

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

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

9 Heeft u suggesties om uw buurt te verbeteren?

10 Hoe waardeert u de zorg van uw gemeente voor de woon- en leefomgeving?

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

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

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

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

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

12 In welke mate heeft u zich de afgelopen 12 maanden ingezet voor de leefbaarheid en veiligheid in uw buurt?

- ☐ intensief
☐ incidenteel
☐ (vrijwel) nooit

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

☐ ja, zeker

☐ ja, misschien

☐ nee

☐ weet niet

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

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

De volgende vragen gaan over de voorzieningen in uw nabijheid.

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

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

Relatie inwoner-gemeente

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

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

☐ heel veel

☐ veel

☐ niet veel / niet weinig

☐ weinig

☐ nauwelijks tot geen

☐ weet niet / geen mening

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

	helemaal eens	eens	niet eens/ niet oneens	oneens	helemaal oneens	n.v.t / weet niet
a De gemeente doet wat ze zegt	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b De gemeente houdt voldoende toezicht op het naleven van regels	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c De gemeente stelt zich flexibel op als dat nodig is	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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

		helemaal eens	eens	niet eens/ niet oneens	oneens	helemaal oneens	n.v.t / weet niet
a	De gemeente luistert naar de mening van haar inwoners	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b	De gemeente betreft inwoners voldoende bij haar plannen, activiteiten en voorzieningen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c	Inwoners en organisaties krijgen voldoende ruimte om ideeën en initiatieven te realiseren	☐	☐	☐	☐	☐	☐

19 Welke beleidsideeën of -initiatieven wilt u de gemeente meegeven?

20 Hoe waardeert u de wijze waarop uw gemeente inwoners en organisaties betreft en de samenwerking zoekt (bij de totstandkoming en uitvoering van beleid)?

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

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

Gemeentelijke dienstverlening

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

21 Hoe waardeert u -over het algemeen- de dienstverlening van uw gemeente?

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

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

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

Denk aan de website, digitaal infobalie/-loket. Geef dit aan met een rapportcijfer van 1 (zeer slecht) tot en met 10 (zeer goed).

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

23 Heeft u de afgelopen 12 maanden contact gehad met uw gemeente?

Denk hierbij aan het aanvragen van een product of dienst zoals een paspoort of rijbewijs, of het voorleggen van een vraag of probleem.

- ☐ ja ► ga verder met volgende vraag
☐ nee ► ga verder met **vraag 29**

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

- | | |
|--|---|
| ☐ internet | ☐ balie |
| ☐ e-mail | ☐ telefoon |
| ☐ sociale media (Twitter, Facebook) | ☐ overig persoonlijk contact |
| ☐ post | |

25 Hoeveel keer heeft u de afgelopen 12 maanden contact gehad met uw gemeente?

Indien u het niet precies weet, verzoeken wij u een zo goed mogelijke schatting te maken.

- | | |
|----------------------------|--------------------------------------|
| ☐ 1 | ☐ 4 |
| ☐ 2 | ☐ 5-10 |
| ☐ 3 | ☐ meer dan 10 |

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

30 Hoe waardeert u de communicatie en voorlichting vanuit de gemeente?

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

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

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

Welzijn en zorg

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

32 Welk cijfer geeft u -over het geheel genomen- uw gezondheid?

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

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

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

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

	nauwelijks tot geen belemmering	lichte belemmering	matige belemmering	ernstige belemmering	n.v.t.
a (algemene) lichamelijke gezondheid	☐	☐	☐	☐	☐
b fysiek functioneren (bewegen)	☐	☐	☐	☐	☐
c geestelijke gezondheid	☐	☐	☐	☐	☐
d taal / cultuur	☐	☐	☐	☐	☐
e financiën (laag inkomen)	☐	☐	☐	☐	☐
f gevoel 'er niet bij te horen' / 'niet thuis te voelen'	☐	☐	☐	☐	☐
g anders	☐	☐	☐	☐	☐

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

Dat wil zeggen betekenisvolle relaties buiten werk, school of eigen huishouden.

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

35 Voelt u zich wel eens eenzaam?

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

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

- ☐ sportvereniging
☐ gezelligheidsvereniging
☐ religieuze of maatschappelijke vereniging
☐ overige (vrijtijds)vereniging
☐ ik ben niet actief (geweest) in het verenigingsleven

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

	intensief	incidenteel	(vrijwel) nooit
a zorg aan een hulpbehoevende naaste (mantelzorg)	☐	☐	☐
b hulp aan burens	☐	☐	☐
c aandacht voor burens in een zorgwekkende situatie (eenzaamheid, zelfverwaarlozing of andere probleemsituatie)	☐	☐	☐
d vrijwilligerswerk	☐	☐	☐

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

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

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

39 Wat is de reden om geen vrijwilligerswerk te doen?

(meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ geen interesse/behoefte
- ☐ tijdsgebrek/te druk (vanwege baan, zorgtaak of andere prioriteiten)
- ☐ gezondheid
- ☐ weet niet wat voor vrijwilligerswerk ik kan doen
- ☐ weet niet hoe ik aan vrijwilligerswerk kan komen
- ☐ kan geen geschikt vrijwilligerswerk vinden
- ☐ anders, namelijk

40 Welke vormen van burenhulp bent u bereid te verlenen? We bedoelen hiermee hulp uit eigen beweging of als het u gevraagd wordt door een buurtbewoner.

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

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

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

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

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

		ja, zeker	ja, waarschijnlijk	nee	n.v.t. / weet niet
a	familie of vrienden	☐	☐	☐	☐
b	mensen in de buurt	☐	☐	☐	☐

43 Welke ideeën of initiatieven wilt u de gemeente meegeven?

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

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

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

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

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

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

46 Welke van onderstaande aspecten wegen voor u het zwaarst in de beoordeling van de gemeente? Het gaat hier om de inspanningen van de gemeente op onderstaande aspecten: (Maximaal 3 antwoorden mogelijk)

- | | |
|--|--|
| ☐ vertrouwen | ☐ informatievoorziening |
| ☐ dienstverlening | ☐ gezondheid |
| ☐ veiligheid | ☐ samenwerking (relatie inwoner en gemeente) |
| ☐ leefbaarheid | ☐ gevoerd beleid |
| ☐ voorzieningen | ☐ inzet om inwoners deel te laten nemen aan de maatschappij |

Achtergrondvragen

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

47 Wat is uw geslacht? ☐ man ☐ vrouw

48 Wat is uw leeftijd?

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

49 Wat is uw hoogst afgeronde opleiding?

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

50 Welke situatie is het meest op u van toepassing?

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

51 Hoe ziet de samenstelling van uw huishouden er uit?

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

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

Kinderbijslag, vakantiegeld, huursubsidie en overige toelagen niet meerekenen.

- | | |
|--|---|
| ☐ Minder dan € 900 | ☐ € 2700 tot € 3200 |
| ☐ € 900 tot € 1300 | ☐ meer dan € 3200 |
| ☐ € 1300 tot € 1800 | ☐ wil ik niet zeggen / weet niet |
| ☐ € 1800 tot € 2700 | |

53 Hoe lang woont u reeds in deze buurt?

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

54 Wat zijn de 4 cijfers van uw postcode?

--	--	--	--

55 Heeft u nog andere opmerkingen of suggesties aan uw gemeente?
Dan kunt u ze hieronder kwijt.

Hartelijk dank voor uw medewerking!

Bijlage C Vragenlijst KTO gemeente Texel

Instructie voor het invullen van de vragenlijst

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

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

Invul voorbeeld

Bent u een man of een vrouw?

- ☐ man
☒ vrouw [u heeft nu ingevuld dat u een vrouw bent]

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

Bent u een man of een vrouw?

- ☒ man [u heeft nu ingevuld dat u een man bent]
☒ vrouw

Belangrijk!

- Wanneer er als antwoordmogelijkheid 'NVT' staat wordt hier 'niet van toepassing' mee bedoeld.
- Bij de meeste vragen is het de bedoeling dat u maar **één hokje** aankruist.
- Bij sommige vragen mag u **meerdere hokjes** aankruisen. Bij die vragen staat dat apart vermeld.
- Het is belangrijk dat u de vragen beantwoordt, ook al vindt u het soms moeilijk om een antwoord te geven. Er zijn **geen goede of foute antwoorden**. Het gaat om uw mening!
- Deze vragenlijst is **anoniem**. Uw antwoorden zijn op geen enkele manier naar u terug te voeren.

1 Wat is de belangrijkste reden van uw bezoek aan het gemeentehuis?

- | | |
|--|--|
| ☐ Uittreksel Burgerlijke Stand | ☐ WMO (Wet Maatschappelijke Ondersteuning) hulp of zorg |
| ☐ Uittreksel BRP | ☐ Belasting / gemeentebelasting |
| ☐ Paspoort | ☐ Adreswijziging doorgeven |
| ☐ Identiteitskaart | ☐ Inschrijving in de gemeente |
| ☐ Rijbewijs | ☐ Geboorte / geboorteakte |
| ☐ Huwelijk / geregistreerd partnerschap / ondertrouw | ☐ Overlijden (aangifte) |
| ☐ Omgevingsvergunning | ☐ Naturalisatieverzoek |
| ☐ Bestemmingsplan inzien | ☐ Verklaring omtrent gedrag |
| ☐ Parkeervergunning (inclusief gehandicaptenparkeerkaart) / parkeerplaats | ☐ Stadspas of gemeentepas |
| ☐ Bijzondere bijstand | ☐ Zakelijke vraag of probleem (ondernemersvragen) |
| ☐ Jeugdhulp/jeugdzorg | ☐ Iets anders, namelijk: |

2 Heeft u voor dit bezoek van tevoren een afspraak gemaakt?

We bedoelen hiermee dat u gebeld of gemaïld hebt met de gemeente om een afspraak op een bepaald tijdstip te maken. Of dat u via een eerder baliebezoek een afspraak gemaakt hebt.

- ☐ Ja ► **ga door met vraag 3**
- ☐ Nee, maar ik had dat wel graag gewild
► **ga door met vraag 4**
- ☐ Nee, en dat was voor mij ook niet nodig
► **ga door met vraag 4**

3 Op welke manier heeft u deze afspraak gemaakt?

- ☐ Telefonisch
- ☐ Internet / e-mail
- ☐ Bij een eerder baliebezoek
- ☐ Anders, namelijk:

4 Hoe beoordeelt u de volgende onderdelen van uw bezoek aan het gemeentehuis? Kunt u dat uitdrukken in een rapportcijfer, waarbij het cijfer '1' staat voor 'zeer slecht' en het cijfer '10' voor 'uitmuntend'. Als het aspect op uw bezoek niet van toepassing is, kunt u dat aangeven (NVT).

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NVT
a. De openingstijden van het gemeentehuis	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b. De bereikbaarheid van het gemeentehuis	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c. De parkeergelegenheid bij het gemeentehuis (voor zowel fiets/auto)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
d. De overzichtelijkheid van de entree van het gemeentehuis	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
e. De verwijzingsborden (of bewegwijzering) in het gemeentehuis	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
f. De wachtruimte in het gemeentehuis bij de publieksbalie	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
g. De wachttijd voordat u werd geholpen	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
h. De vriendelijkheid van de medewerker	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
i. De deskundigheid van de medewerker	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
j. De uiterlijke verzorging van de medewerker	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
k. De mate waarin de medewerker zich in uw situatie heeft ingeleefd	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
l. De bereidheid van de medewerker om u te helpen	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
m. De mate waarin de medewerker zich verantwoordelijk toonde om uw vraag of probleem op te lossen	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
n. De mate waarin de medewerker oplossingen of ideeën aandroeg waar u zelf nog niet aan had gedacht	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
o. De manier waarop de medewerker niet alleen zichzelf (of zijn dienst) vertegenwoordigde maar de hele gemeente	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
p. De mate waarin u op de hoogte werd gehouden van het verloop van de dienstverlening	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

(vervolg vraag 4)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NVT
r. De duidelijkheid van de informatie die u gekregen heeft	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
s. De totale doorlooptijd van uw vraag (tijd die nodig is geweest om gevraagde te krijgen)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
t. De privacy bij de balies in het gemeentehuis	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
u. De prijs die u voor de dienst/ product/informatie heeft betaald	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

5 Kunt u van de aspecten genoemd in de voorgaande vraag een top 3 aangeven van aspecten die voor u belangrijk zijn? Vul in de hokjes één letter in: A t/m T.

Belangrijkste aspect	2 ^e belangrijke aspect	3 ^e belangrijke aspect

6 Als u een totaaloordeel in een rapportcijfer zou mogen uitdrukken voor de eerder genoemde aspecten met betrekking tot uw bezoek van vandaag, welk cijfer zou u dan geven? (U dient 1 cijfer aan te kruisen)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Weet niet
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

7 U heeft in vraag 6 als totaaloordeel van uw meest recente bezoek aan het gemeentehuis een rapportcijfer gegeven. Komt dit oordeel wel of niet overeen met de verwachtingen die u voorafgaande aan het bezoek had?

- ☐ Komt wel overeen
- ☐ Komt niet overeen, het viel me tegen
- ☐ Komt niet overeen, het was beter dan ik had verwacht
- ☐ Niet van toepassing, had geen verwachtingen voorafgaande aan bezoek

8 Als u een schatting zou moeten maken van de wachttijd (gerekend vanaf het moment dat u binnenkwam tot het moment dat u geholpen bent) hoeveel minuten heeft u dan gewacht?

- ☐ Minder dan 5 minuten
- ☐ 5 tot 15 minuten
- ☐ 15 tot 30 minuten
- ☐ 30 tot 45 minuten
- ☐ 45 minuten of meer
- ☐ Weet ik niet precies

9 Heeft men u vandaag in één keer kunnen helpen, of moet u voor deze dienst of dit product nog een keer terugkomen?

- | | |
|--|---|
| ☐ Ik werd in één keer geholpen, ik hoef niet terug te komen | ☐ Ik moet terugkomen omdat ik niet alle of de juiste documenten bij me had |
| ☐ Ik werd vandaag in één keer geholpen, want ik kwam vandaag ophalen wat ik eerder heb aangevraagd of besteld | ☐ Ik moet terugkomen omdat het aangevraagde nog niet klaar is |
| ☐ Ik moet terugkomen om op te halen wat ik nu heb aangevraagd of besteld | ☐ Ik moet terugkomen om een andere reden, namelijk: |
| | <input type="text"/> |

10 Op welke andere manieren dan een bezoek aan het gemeentehuis zou u contact willen hebben met de gemeente of informatie en diensten willen verkrijgen van de gemeente?

U kunt meer dan één antwoord aankruisen.

- ☐ Schriftelijk
- ☐ Telefonisch
- ☐ E-mail
- ☐ Internet
- ☐ Anders, namelijk:
- ☐ Geen
- ☐ Weet ik niet

11 Heeft u, voorafgaande aan uw bezoek aan het gemeentehuis, informatie ingewonnen via één van de andere contactkanalen? Zo ja, op welke manier was dat? U kunt meer dan één antwoord aankruisen.

- ☐ Nee ► ga door met vraag 13
- ☐ Ja, schriftelijk
- ☐ Ja, telefonisch
- ☐ Ja, via e-mail
- ☐ Ja, via internet
- ☐ Ja, anders namelijk:
- ☐ Weet ik niet meer ► ga door met vraag 13

12 U heeft aangegeven voorafgaande aan uw bezoek informatie te hebben ingewonnen. Als u een totaaloordeel in een rapportcijfer zou mogen uitdrukken voor het schriftelijke, telefonische of elektronische contact, welk cijfer zou u dan geven? (U dient 1 cijfer aan te kruisen)

- | | | | | | | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | Weet niet |
| ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

13 Wat is uw geslacht?

- ☐ Vrouw ☐ Man

14 Wat is uw leeftijd?

- ☐ 18 tot en met 29 jaar
- ☐ 30 tot en met 39 jaar
- ☐ 40 tot en met 54 jaar
- ☐ 55 jaar of ouder

15 Hebt u nog overige opmerkingen over de dienstverlening van uw gemeente? Deze kunt u hieronder kwijt. Zorg dat de tekst die u opschrijft, binnen het kader valt.

U bent aan het einde gekomen van deze vragenlijst.
Hartelijk dank voor uw medewerking!

Over het PON

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

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

