

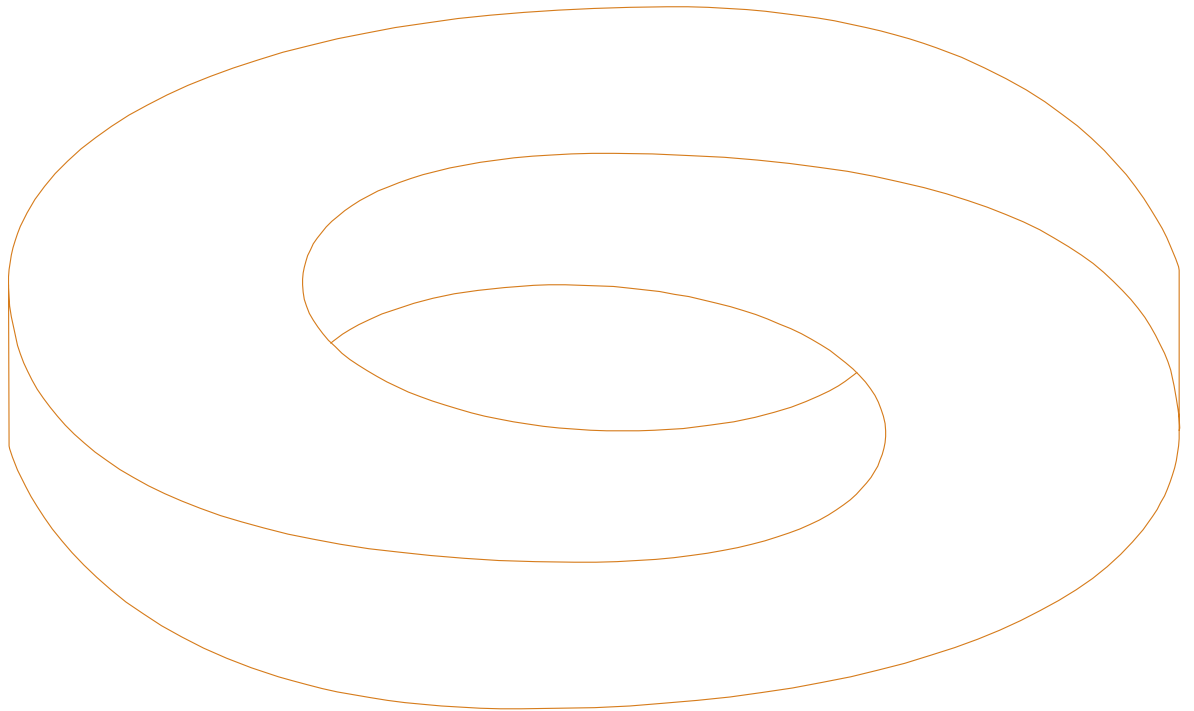
# *rapportage*

## **Burgerpeiling KING Gemeente Heerde**

Gemeente Heerde  
T.a.v. dhr. M. Venema

December 2017

Onderzoekers:  
Ilse Elslo, MSc  
Regina van Zanten, MSc



---

# MANAGEMENT SUMMARY

Voor u liggen de resultaten van het onderzoek dat de gemeente Heerde heeft laten uitvoeren naar de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening aan haar inwoners. De gemeente heeft hiervoor gebruik gemaakt van de vernieuwde burgerpeiling van KING. De resultaten worden ook op [Waarstaatjegemeente.nl](http://Waarstaatjegemeente.nl) gepubliceerd, zodat gemeenten hun resultaten kunnen vergelijken met collega-gemeenten. Het belangrijkste doel van de burgerpeiling is het verkrijgen van inzicht in vijf thema's, namelijk de tevredenheid van de inwoners over de woon- en leefomgeving, de relatie inwoner-gemeente, de gemeentelijke dienstverlening, welzijn en zorg en de gemeentelijke communicatie. In totaal hebben in de gemeente Heerde 514 inwoners meegedaan aan dit onderzoek.

Aan de hand van deze thema's laat de burgerpeiling zien hoe de inwoners deze waarderen. De resultaten bieden concrete aanknopingspunten ter verbetering van de dienstverlening.

## Woon- en leefomgeving

Dit onderwerp heeft betrekking op de mate waarin inwoners zich prettig voelen in de buurt en in hoeverre zij de zorg van de gemeente voor een goede leefomgeving waarderen.

- Inwoners vinden het over het algemeen prettig wonen in de buurt en geven gemiddeld een rapportcijfer 8,1. Dit ligt hoger dan het landelijke gemiddelde (7,9). In de gemeente Heerde geven de ondervraagde inwoners gemiddeld een 6,6 voor de zorg van de gemeente voor de woon- en leefomgeving. Dit is nagenoeg vergelijkbaar met het landelijke gemiddelde (6,7).
- Negen op de tien inwoners van de gemeente Heerde voelen zich thuis in de buurt en ruim driekwart van de inwoners geeft aan dat buurtbewoners op een prettige manier met elkaar omgaan.
- Het verbeteren van de veiligheid en leefbaarheid is een aandachtspunt. Negen op de tien ondervraagde inwoners voelen zich altijd of meestal veilig in de buurt. Toch maakt meer dan de helft van de inwoners vaak of soms een onveilige verkeerssituatie mee. Bovendien zien we dat Heerde de begaanbaarheid van wegen, straten, paden en trottoirs kan verbeteren.
- Het actief betrekken van inwoners bij de leefbaarheid in de buurt en in de gemeente is een onderwerp waar de gemeente zich meer op zou kunnen richten. Deze aspecten vinden de inwoners belangrijk, maar worden tegelijkertijd door de inwoners relatief laag gewaardeerd. Bij veel inwoners lijkt deze betrokkenheid in de gemeente niet te leven. Er is onder de inwoners wel bereidwilligheid om een actieve bijdrage te leveren aan de leefbaarheid in de buurt. In de gemeente wil bijna twee derde van de inwoners zich hiervoor inzetten. Tenslotte zouden inwonerinitiatieven meer ondersteund kunnen worden door de gemeente Heerde.

## Relatie inwoner-gemeente

Dit onderwerp heeft betrekking op de wijze waarop de gemeente inwoners en organisaties betreft bij (de uitvoering van) het beleid en op welke wijze de gemeente de samenwerking met haar inwoners zoekt.

- De inwoners van de gemeente Heerde geven gemiddeld een 5,9 voor de relatie inwoner-gemeente. Van alle thema's wordt dit thema het laagst gewaardeerd en Heerde scoort op dit thema onder het landelijke gemiddelde (6,1).



- 
- Er is een grote groep inwoners die niet uitgesproken positief of negatief is over de gemeente en de manier waarop deze wordt bestuurd. Bovendien scoren de verschillende aspecten die binnen dit thema vallen beneden gemiddeld, maar worden wel belangrijk gevonden door de inwoners.
  - Het is belangrijk om het vertrouwen en de communicatie met de inwoners te versterken. Inwoners geven aan minder tevreden te zijn over de mate waarin de gemeente zich flexibel opstelt wanneer dit nodig is, luistert naar de mening van haar inwoners en inwoners betreft in haar plannen, activiteiten en voorzieningen. Inwoners willen het gevoel hebben betrokken te worden bij het gemeentelijke beleid en willen een betere communicatie tussen de gemeente en de inwoner. Dit zijn aandachtspunten voor de gemeente Heerde.

### **Gemeentelijke dienstverlening**

Dit onderwerp heeft betrekking op het contact van de inwoner met de gemeente, zoals het aanvragen van een product of het voorleggen van een vraag of probleem. Daarnaast gaat dit onderwerp dieper in op de tevredenheid over de medewerker van de gemeente.

- De gemeentelijke dienstverlening krijgt gemiddeld een rapportcijfer 6,6 van de ondervraagde inwoners van de gemeente Heerde, dit ligt iets lager dan het landelijke gemiddelde (6,8).
- De gemeentelijke dienstverlening is een thema wat door inwoners relatief goed gewaardeerd wordt. Inwoners zijn tevreden over de mate waarin de medewerker de vraag beantwoorde, zich verantwoordelijk voelde om daadwerkelijk tot een oplossing te komen, de deskundigheid en het inlevingsvermogen. Bovendien zijn zij tevreden over de juistheid en volledigheid van de ontvangen/beschikbare informatie. Aandachtspunten voor de gemeente zijn de tijd die de afhandeling in beslag nam en de mate waarin de medewerker de ruimte bood om mee te denken. Ook kunnen medewerkers inwoners meer verrassen met de service die zij verlenen.
- De communicatie en voorlichting vanuit de gemeente wordt door de ondervraagde inwoners gewaardeerd met een 6,6. De communicatie door de gemeente is een aandachtspunt; de gemeente zou duidelijker en transparanter kunnen zijn en meer betrokkenheid kunnen tonen door proactief te communiceren, te communiceren middels eenvoudig taalgebruik en het verbeteren van de vriendelijkheid van medewerkers.
- De digitale dienstverlening wordt in de gemeente Heerde gewaardeerd met een 6,7. Een aantal inwoners geven aan dat de website van de gemeente verbeterd mag worden.

### **Welzijn en zorg**

Bij dit thema komen zaken aan bod zoals deelname aan het maatschappelijke leven, mantelzorg en vrijwilligerswerk.

- Inwoners van de gemeente Heerde waarderen de inspanningen van de gemeente om burgers volledig te laten deelnemen aan de maatschappij gemiddeld met een 6,5 (landelijke gemiddelde: 6,3). Ook de inspanningen van de gemeente voor de inwoners wordt gemiddeld met een 6,5 beoordeeld (landelijke gemiddelde: 6,7).
- Aan de inwoners van de gemeente Heerde is gevraagd of zij zich in de afgelopen 12 maanden actief hebben ingezet voor een vereniging. Van de respondenten is bijna twee derde actief (geweest) in het verenigingsleven. Minimaal driekwart van de ondervraagde inwoners ondervindt geen belemmering in de deelname aan het maatschappelijke leven door beheersing van de taal of cultuur en/of



---

geestelijke gezondheid. Iets meer dan één op de tien inwoners ervaart matige of ernstige belemmeringen op het gebied van (algemene) lichamelijke gezondheid en/of op het gebied van fysiek functioneren (beweging). Dit zijn met name oudere inwoners.

- Van de inwoners geeft een groot deel aan voldoende contacten te hebben met andere mensen. Twee derde van de inwoners voelt zich (vrijwel) nooit eenzaam.
- Een overgrote meerderheid van de inwoners in de gemeente kan terugvallen op familie of vrienden wanneer zij hulp of zorg nodig hebben. Zeven op de tien inwoners kunnen terugvallen op mensen in de buurt.
- Twee derde van de inwoners verleent burenhulp. Daarnaast verleent ongeveer de helft van de inwoners mantelzorg en/of voert vrijwilligerswerk uit. Ongeveer drie op de vijf inwoners wil zeker of misschien vrijwilligerswerk (blijven) doen in de nabije toekomst.
- Een grote meerderheid van de ondervraagde inwoners is bereid om een oogje in het zeil te houden als vorm van burenhulp. Daarnaast zou ruim de helft hulp bij boodschappen willen bieden en zou bijna de helft willen helpen bij vervoer. Het grootste gedeelte van de inwoners geeft aan zelf in lage mate afhankelijk te zijn van hulp.

### **Gemeentelijke communicatie**

Dit thema gaat dieper in op de gemeentelijke communicatie en de wijze waarop inwoners aan informatie over de gemeente komen.

- De helft van de inwoners leest elke week informatie van en over de gemeente. De meeste inwoners halen informatie van en over de gemeente van de website van de gemeente Heerde en/of de informatiepagina van de gemeente Heerde in de Schaapskooi. De laatste bron is tevens de bron waar de meeste inwoners graag informatie van ontvangen van en over de gemeente.



---

# AANBEVELINGEN

Op een aantal onderdelen, zoals de waardering voor de woon- en leefomgeving, scoort de gemeente Heerde boven het landelijk gemiddelde. Inwoners vinden het over het algemeen prettig wonen in de buurt en geven gemiddeld een rapportcijfer 8,1. Het is uiteraard van belang om als gemeente te blijven investeren in maatregelen die een positieve bijdrage leveren aan deze prettige woon- en leefomgeving.

Vandaar dat wij onderstaand een aantal aanbevelingen hebben geformuleerd over de leefomgeving. Daarnaast hebben we een aantal aanbevelingen opgenomen over het thema samenwerking en communicatie omdat voor dit thema de waardering van de inwoners relatief laag is.

## Leefomgeving

Het verbeteren van de leefomgeving en met name de leefbaarheid en veiligheid is een aandachtspunt. De peiling wijst uit dat de inwoners hier (nog) meer bij betrokken kunnen worden. Hier is ook draagvlak voor. Daarnaast zouden burgerinitiatieven meer ondersteund kunnen worden.

Aan de volgende acties kan gedacht worden:

- Faciliteer organisaties die burgerkracht bevorderen. Denk aan sportverenigingen en instellingen die mensen opvangen.
- Blijf ook op het gebied van leefbaarheid en veiligheid de dialoog met de inwoner zoeken. Organiseer themabijeenkomsten en betrek inwoners bij het bepalen van het beleid. Het aanpakken van onveilige verkeerssituaties zou een interessant thema kunnen zijn.
- Op het terrein van leefbaarheid en veiligheid is pro activiteit van de zijde van de gemeente tevens belangrijk. Blijf een proactieve opstelling bij medewerkers bevorderen om inwoners te informeren en zorg ervoor dat medewerkers luisteren naar initiatieven vanuit de inwoners.
- Zet meer in op handhaving van de openbare orde, zodat bijvoorbeeld de overlast door verkeer en verkeersnelheid afneemt.
- Grijp veranderingen in de wijk/buurt aan om de sociale contacten, betrokkenheid en relatie tussen bestuur en inwoners te verbeteren.

## Samenwerking en communicatie

Van alle thema's wordt het thema relatie inwoner-gemeente het laagst beoordeeld, maar wel belangrijk gevonden. Bovendien ligt de gemiddelde beoordeling voor de gemeente Heerde onder het landelijke gemiddelde. Raadzaam is om meer aandacht te besteden aan dit thema.

Aan de volgende acties kan gedacht worden:

- Blijf de dialoog zoeken met de inwoners. Organiseer bijvoorbeeld meer bijeenkomsten en betrek inwoners bij het bepalen van het beleid. Dit zou eventueel ook online kunnen, maar persoonlijk contact met de inwoners verhoogd de betrokkenheid en saamhorigheid.
- Geef inwoners het gevoel dat er wordt geluisterd en dat hun mening en ideeën belangrijk zijn voor de gemeente. Het aanbieden van een (online) platform kan inwoners deze ruimte bieden. Daarnaast kan worden gedacht aan het verruimen van de openingstijden van het gemeentehuis.
- Blijf een proactieve opstelling van medewerkers om inwoners te informeren bevorderen. Een cursus klantgericht werken voor medewerkers kan hieraan bijdragen. Daarnaast moeten medewerkers inwoners het gevoel geven dat er wordt geluisterd, zij spelen hierin een belangrijke rol door de inwoners de ruimte te bieden om mee te denken. Ideeën en initiatieven van inwoners moeten hiermee worden gestimuleerd.



- 
- Geeft inwoners met enige regelmaat proactief terugkoppelingen van bepaalde zaken die binnen de gemeente worden besproken en bepaald. Duidelijkheid en transparantie creëert een gevoel van samenwerking en bovendien zorgt dit voor meer bekendheid over wat er speelt in de gemeente. Zorg er wel voor dat inwoners weten dat ze inspraak kunnen en mogen hebben.
  - Hanteer eenvoudig taalgebruik en vergroot de leesbaarheid van officiële brieven en andere vormen van correspondentie.



---

# Inhoud

<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>8</b>
1.1	Achtergrond .....	8
1.2	Opzet van het rapport.....	8
1.3	Doel onderzoek .....	9
1.4	Onderzoeksmethode, populatie en responsgroep .....	9
1.5	Leeswijzer.....	10
<b>2</b>	<b>Achtergrondkenmerken responsgroep</b>	<b>11</b>
<b>3</b>	<b>Totaalbeeld</b>	<b>12</b>
3.1	Resultaten per thema .....	12
3.2	Prioriteitenmatrix met alle afzonderlijke aspecten .....	14
<b>4</b>	<b>Woon- en leefomgeving</b>	<b>18</b>
4.1	Prioriteitenmatrix.....	18
4.2	Scores op het gebied van woon- en leefomgeving .....	20
4.3	Inwoners willen zich inzetten voor de leefbaarheid in de buurt .....	21
4.4	Scores op het gebied van voorzieningen .....	22
4.5	Inwoners voelen zich veilig in hun gemeente.....	233
4.6	Samenredzaamheid .....	24
4.7	Open antwoorden thema ‘woon- en leefomgeving’ .....	25
<b>5</b>	<b>Relatie inwoner-gemeente</b>	<b>26</b>
5.1	Prioriteitenmatrix.....	266
5.2	Scores relatie inwoner-gemeente.....	27
5.3	Open antwoorden thema ‘relatie inwoner-gemeente’ .....	28
<b>6</b>	<b>Gemeentelijke dienstverlening</b>	<b>29</b>
6.1	Prioriteitenmatrix.....	29
6.2	Scores gemeentelijke dienstverlening .....	30
6.3	Contact & contactkanalen.....	31
6.4	Contact & onderwerpen .....	32
6.5	Open antwoorden thema ‘gemeentelijke dienstverlening’ .....	32
<b>7</b>	<b>Welzijn en zorg</b>	<b>33</b>
7.1	Deelname maatschappelijke leven .....	333
7.2	Mantelzorg en vrijwilligerswerk.....	36
7.3	Sociaal vangnet en burenhulp.....	37
7.4	Open antwoorden thema ‘Welzijn en zorg’ .....	41
<b>8</b>	<b>Gemeentelijke communicatie</b>	<b>42</b>



---

# 1 Inleiding

## 1.1 Achtergrond

De gemeente Heerde wil concrete en objectieve uitspraken over de kwaliteit van haar dienstverlening kunnen doen. Hiervoor wil zij gebruik maken van de onderzoeksmodules van het Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeente (KING) op [Waarstaatjegemeente.nl](http://Waarstaatjegemeente.nl). Het betreft hier de Burgerpeiling.

Het oordeel van de inwoner is voor gemeenten een belangrijke graadmeter voor hun functioneren. Sinds 2009 kunnen gemeenten met de Burgerpeiling van KING hun resultaten vergelijken met andere gemeenten op [Waarstaatjegemeente.nl](http://Waarstaatjegemeente.nl). In het najaar van 2013 is er een nieuwe versie van de Burgerpeiling in gebruik genomen. De nieuwe vragenlijst die hierbij wordt gehanteerd is ontwikkeld in samenwerking met gemeenten, de Vereniging voor Statistiek en Onderzoek (VSO) en een aantal onderzoeks- en adviesbureaus, waaronder Lexnova. De peiling meet op basis van vier maatschappelijke thema's hoe tevreden inwoners zijn en wat er volgens hen beter kan. De uitkomsten worden op [Waarstaatjegemeente.nl](http://Waarstaatjegemeente.nl) gepubliceerd, waardoor gemeenten deze met elkaar kunnen vergelijken en kunnen leren van elkaar.

De gemeente Heerde heeft Lexnova gevraagd de Burgerpeiling voor haar gemeente uit te voeren. Het onderzoek is uitgevoerd in het najaar van 2017.

## 1.2 Opzet van het rapport

De Burgerpeiling bevat de volgende themavelden:

1. Het onderdeel **Woon- en leefomgeving (incl. veiligheid)** gaat in op betrokkenheid bij- en inzet voor de buurt en samenwerking en partnerschap met de gemeente.
2. Het onderdeel **Relatie inwoner - gemeente** besteedt aandacht aan de netwerksamenleving en de veranderende rol van inwoner en overheid (doe-democratie).
3. Het onderdeel **Gemeentelijke dienstverlening** heeft een optionele module gebaseerd op de theorie van hostmanship, waar dienstverlening met een menselijke maat centraal staat.
4. Het onderdeel **Welzijn en zorg** gaat in op de decentralisatie en de maatschappelijke veerkracht (vrijwilligerswerk, mantelzorg).
5. Het onderdeel **Gemeentelijke communicatie** gaat in op de informatievoorziening vanuit de gemeente.

De volgorde van de thema's is door KING bepaald. Hetzelfde geldt voor de volgorde van de vragen. Vraagstellingen en antwoordcategorieën zijn niet aangepast.





### 1.3 Doel onderzoek

Centraal in de Burgerpeiling staat het meten van de tevredenheid van de inwoners met betrekking tot de dienstverlening van de gemeente Heerde. Het onderzoek is gebaseerd op de onderzoeksmethode, -opzet en vragenlijsten van Waarstaatjegemeente.nl waar de themavelden centraal staan. Aan de standaardvragenlijst zijn nog enkele gemeente specifieke vragen toegevoegd.

### 1.4 Onderzoeksmethode, populatie en responsgroep

De Burgerpeiling is uitgevoerd door middel van een schriftelijk en online kwantitatief onderzoek onder de inwoners van de gemeente Heerde.

De populatie van de Burgerpeiling bestaat uit 14.390 inwoners van 18 tot en met 85 jaar (bron: CBS, 2017) van de gemeente Heerde. De bruto steekproef bestaat uit 2.000 potentiële deelnemers. Daarvoor is een willekeurige steekproef getrokken uit de Gemeentelijke Basis Administratie (GBA). Daarbij gaat het om inwoners van de gemeente van 18 tot en met 85 jaar. Deelnemers dienen niet woonachtig te zijn in een verpleeg- of verzorgingstehuis.

Volgens de criteria van Waarstaatjegemeente.nl dient de netto steekproef van de Burgerpeiling minimaal 500 volledig ingevulde vragenlijsten te omvatten (netto n = 500). Met een netto respons voor de gemeente Heerde van 514 geretourneerde enquêtes is hier aan voldaan. In de tabel hieronder is dit nogmaals weergegeven.

**Tabel 1 – Responsverantwoording gemeente Heerde**

	Aantal	Percentage
Aantal benaderde inwoners (bruto steekproef)	2.000	100%
Meegewerkt aan het onderzoek (netto steekproef)	514	26%
Heeft niet meegewerkt	1.486	74%

Voor onze marktonderzoeksprojecten gaan we uit van een betrouwbaarheid van 95% (standaard bij marktonderzoek). Dit houdt in dat als dezelfde vraag 100 keer gesteld wordt, de beantwoording van deze vraag in 95 van de 100 gevallen binnen de onnauwkeurigheidsmarges voor dit onderzoek ligt.

Bij een betrouwbaarheid van 95% zal de onnauwkeurigheidsmarge in dit onderzoek maximaal 4,2%<sup>1</sup> bedragen. Deze maximale onnauwkeurigheidsmarge is aan de orde bij een vraag waarbij de helft van de respondenten het ene antwoord geeft en de andere helft het andere antwoord. Bij een vraag waar de verdeling 20% / 80% is, is de onnauwkeurigheidsmarge 3,4%<sup>2</sup>.

In het volgende voorbeeld wordt duidelijk wat dit concreet betekent. Stel een vraag kan met “ja” of “nee” worden beantwoord. Van de alle respondenten geeft 20% “ja” als antwoord. De onnauwkeurigheidsmarge bij 95% betrouwbaarheid bedraagt in dat geval 3,4%. Dat wil zeggen dat het werkelijke percentage voor de gehele populatie tussen (20% - 3,4%=) 16,6% en (20% + 3,4%=) 23,4% zal liggen.



<sup>1</sup>  $s = z \times \sqrt{(pq/n) \times ((N-n)/(N-1))} = 1,96 \times \sqrt{(50 \times 50/514) \times ((14390-514)/(14390-1))} = 4,2$

<sup>2</sup>  $s = 1,96 \times \sqrt{(80 \times 20/514) \times ((14390-514)/(14390-1))} = 3,4$

---

## 1.5 Leeswijzer

In **hoofdstuk 2** worden de achtergrondkenmerken van de responsgroep vermeld. In **hoofdstuk 3** wordt een totaalbeeld van de gemeente geschetst. In **hoofdstuk 4** komt de woon- en leefomgeving aan bod. **Hoofdstuk 5** gaat over de relatie tussen de inwoner en de gemeente. In **hoofdstuk 6** wordt de gemeentelijke dienstverlening behandeld. In **hoofdstuk 7** wordt de waardering voor welzijn en zorg in de gemeente besproken. In **hoofdstuk 8** wordt dieper ingegaan op de gemeentelijke informatievoorziening.

### 1.5.1 Tabellen en grafieken

Indien een percentage kleiner of gelijk is aan 4%, dan wordt dit percentage niet altijd cijfermatig in de grafiek weergegeven.

De weergegeven percentages in deze hoofdstukken hebben telkens betrekking op n, het aantal respondenten dat de betreffende vraag heeft beantwoord. Het kan hierdoor gebeuren dat het totale aantal respondenten per tabel wisselt, doordat niet elke respondent elke vraag heeft beantwoord. Een lagere 'n' betekent dat minder respondenten de betreffende vraag hebben beantwoord.

Door afronding kan het voorkomen dat percentages in de tabellen en grafieken optellen tot 1% meer of minder dan 100%.



## 2 Achtergrondkenmerken responsgroep

Voor de uitvoering van de Burgerpeiling in het kader van Waarstaatjegemeente.nl wordt uitgegaan van een herweging van de steekproef naar leeftijd. In de onderstaande tabel zijn daarom ter vergelijking de bevolkingsgegevens van de gemeente Heerde uit 2017 opgenomen (bron: [www.CBS.nl](http://www.CBS.nl)). Deze cijfers geven de werkelijke verdeling per leeftijdsgroep. Om een goede vergelijking te kunnen maken tussen de steekproef en de werkelijke verdeling binnen de gemeente Heerde, is in de populatiecijfers de leeftijdscategorie 'tot 18 jaar' en 'ouder dan 85 jaar' buiten beschouwing gelaten.

Uit de tabel is af te lezen dat de percentages voor leeftijd in het onderzoek niet helemaal overkomen met de werkelijke percentages die aanwezig zijn in de populatie (alle inwoners in de gemeente van 18 tot en met 85 jaar). Omdat deze verdeling afwijkt van de verdeling in de populatie, worden de afzonderlijke scores van de respondenten gewogen naar de werkelijke verdeling in de populatie (ideaalcijfers). Door te wegen wordt het onderzoek representatief voor de totale populatie.

**Tabel 2 – Leeftijd gemeente Heerde**

	Aantal onderzoek	Percentage onderzoek	Werkelijke verdeling in % (N=14.390)
18 – 29 jaar	30	6%	15%
30 – 39 jaar	39	8%	13%
40 – 54 jaar	119	23%	28%
55 – 64 jaar	114	22%	19%
65 – 74 jaar	132	26%	17%
75 jaar en ouder	74	15%	10%
<b>Totaal</b>	<b>508</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

In de tabellen hieronder wordt de verdeling in de netto steekproef naar geslacht en het aantal jaren dat de betreffende respondent in de gemeente woont weergegeven.

**Tabel 3 – Geslacht**

	Aantal	Percentage
Man	221	44%
Vrouw	280	56%
<b>Totaal</b>	<b>501</b>	<b>100%</b>

**Tabel 4 – Aantal jaren inwoner**

	Aantal	Percentage
Korter dan 2 jaar	37	7%
2 tot 5 jaar	55	11%
5 tot 10 jaar	49	10%
10 tot 15 jaar	66	13%
15 jaar of langer	301	59%
<b>Totaal</b>	<b>508</b>	<b>100%</b>

De hiernavolgende resultaten van de Burgerpeiling zijn gewogen op basis van leeftijd.



## 3 Totaalbeeld

Hierna wordt voor de gemeente Heerde het totaalbeeld weergegeven dat geschetst wordt door de inwoners.

### 3.1 Resultaten per thema

Binnen elk thema konden de ondervraagde inwoners rapportcijfers geven voor een aantal bijbehorende aspecten. In onderstaande tabel zijn de gemiddelde rapportcijfers voor deze vragen weergegeven. Hieruit is af te lezen dat de inwoners van de gemeente Heerde het meest kritisch zijn over de inspanningen van de gemeente wat betreft de 'relatie tussen de inwoner en de gemeente'. Gemiddeld geven de inwoners hier een 5,9 voor en een derde van de gegeven cijfers (32%) is een onvoldoende.

Tabel 5 – Gemiddelde rapportcijfers

	% onvoldoende ≤ 5	% 6 of 7	% 8 of hoger	Gemiddeld rapportcijfer
<b>Woon- en leefomgeving</b>				
Hoe prettig vindt u het om in uw buurt te wonen? (n=509)	2%	21%	77%	8,1
Hoe waardeert u de zorg van uw gemeente voor uw woon- en leefomgeving? (n=449)	18%	56%	27%	6,6
<b>Relatie inwoner-gemeente</b>				
Hoe waardeert u de wijze waarop uw gemeente inwoners en organisaties betreft en de samenwerking zoekt? (n=348)	32%	56%	12%	5,9
<b>Gemeentelijke dienstverlening</b>				
Hoe waardeert u – over het algemeen – de dienstverlening van de gemeente? (n=456)	16%	60%	25%	6,6
Hoe waardeert u de dienstverlening via de digitale faciliteiten van de gemeente? (n=389)	17%	51%	32%	6,7
Hoe waardeert u de communicatie en voorlichting vanuit de gemeente? (n=461)	15%	61%	24%	6,6
<b>Welzijn en zorg</b>				
Hoe waardeert u de inspanningen van uw gemeente om burgers volledig te laten deelnemen aan de maatschappij? (n=253)	16%	63%	21%	6,5
Hoe waardeert u alle inspanningen van uw gemeente voor haar inwoners? (n=348)	15%	66%	18%	6,5

#### 3.1.1 Woon- en leefomgeving

Inwoners vinden het over het algemeen zeer prettig om in de buurt te wonen, zij geven een 8,1 als gemiddeld rapportcijfer. Inwoners tussen 65 en 75 jaar geven het hoogste rapportcijfer, zij geven gemiddeld een 8,4. Het minst tevreden zijn inwoners van 30 tot 40 jaar, zij geven gemiddeld een 8,0. De zorg van de gemeente voor de woon- en leefomgeving wordt het best gewaardeerd door inwoners van 18 tot 30 jaar (6,8) en het minst door inwoners van 30 tot 40 jaar (6,3).



---

### 3.1.2 Relatie inwoner–gemeente

Zoals eerder vermeld wordt de ‘relatie inwoner-gemeente’ lager gewaardeerd dan de overige thema’s. Gemiddeld geven de ondervraagde inwoners een 5,9 voor de waardering waarop de gemeente inwoners en organisaties betreft en de samenwerking zoekt. Inwoners die dit minder waarderen, zijn inwoners van 30 tot 40 jaar, zij geven gemiddeld een 5,5. Oudere inwoners zijn juist meer tevreden over de relatie inwoner-gemeente, inwoners van 65 jaar of ouder geven gemiddeld een 6,1.

### 3.1.3 Gemeentelijke dienstverlening

De algemene dienstverlening van de gemeente Heerde wordt gemiddeld gewaardeerd met een 6,6. De communicatie en voorlichting vanuit de gemeente wordt gemiddeld gelijk beoordeeld (6,6). Over de digitale dienstverlening van de gemeente zijn de ondervraagde inwoners gemiddeld iets positiever (6,7).

De dienstverlening via de digitale faciliteiten van de gemeente wordt het best gewaardeerd door inwoners van 18 tot 30 jaar, zij beoordelen de dienstverlening via de digitale faciliteiten gemiddeld met een 7,4.

### 3.1.4 Welzijn en zorg

Zowel de inspanningen van de gemeente Heerde om haar inwoners volledig te laten deelnemen aan de maatschappij, als de inspanningen van de gemeente Heerde voor haar inwoners wordt gemiddeld gewaardeerd met een 6,5.

Inwoners van 18 tot 40 jaar (6,8) waarderen de inspanningen van de gemeente om haar inwoners volledig te laten deelnemen aan de maatschappij het meest. Inwoners van 18 tot 30 jaar waarderen ook de inspanningen van de gemeente voor haar inwoners het meest. Zij geven gemiddeld een 7,1 als rapportcijfer.



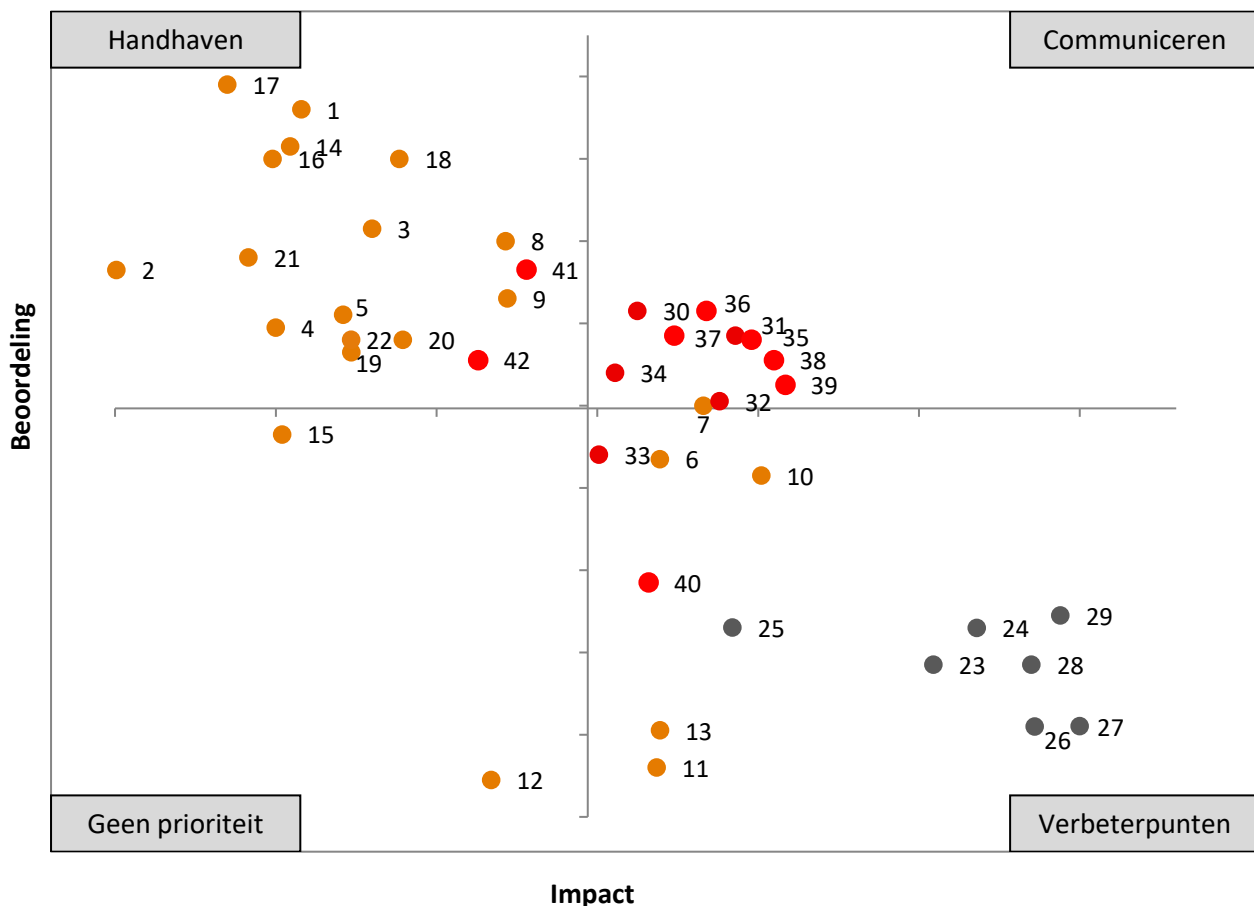
## 3.2 Prioriteitenmatrix met alle afzonderlijke aspecten

In de matrix hieronder zijn alle vragen die een waardeoordeel bevatten in een prioriteitenmatrix gezet. De matrix heeft twee assen. De verticale as geeft de beoordeling van de inwoners op een bepaalde stelling weer, de horizontale as geeft weer wat de impact van de stelling op het totaaloordeel is. Dat betekent hoe verder een stelling rechts wordt weergegeven in de matrix, hoe meer invloed deze stelling heeft in de beoordeling van het totale thema. Des te hoger een stelling in de matrix verschijnt hoe tevredener de inwoners zijn over de betreffende stelling. Het komt er op neer dat de stellingen die rechtsonder in de matrix verschijnen (stellingen die laag worden gewaardeerd en veel impact hebben) aspecten zijn die verbeterd dienen te worden wanneer de gemeente de waardering van haar inwoners wil vergroten.

In de laatste paragraaf van dit hoofdstuk zijn alle stellingen genummerd weergegeven, zodat deze terug te vinden zijn in de prioriteitenmatrix. Tevens zijn de stellingen gekleurd weergegeven, dit correspondeert met een thema<sup>3</sup>:

- Oranje (cijfers 1 t/m 22): Woon- en leefomgeving
- Grijs (cijfers 23 t/m 29): Relatie inwoner-gemeente
- Rood (cijfers 30 t/m 42): Gemeentelijke dienstverlening

**Matrix 1 - Totaal – Gemeente Heerde**



<sup>3</sup> Voor het thema Welzijn en zorg is geen prioriteitenmatrix opgenomen. In de vragenlijst zijn geen vragen opgenomen naar het oordeel van inwoners over het functioneren van de gemeente op dit thema. Het is voor inwoners moeilijk om te zien wat de gemeente doet op dit gebied.

---

Opvallend is dat in het kwadrant ‘verbeterpunten’ alle stellingen zitten die te maken hebben met het thema ‘relatie inwoner-gemeente’. Deze stellingen hebben een hoge impact op het totaaloordeel en worden relatief laag beoordeeld door de ondervraagde inwoners. Tevens bevat dit kwadrant een aantal oranje punten, deze hebben te maken met het thema ‘woon- en leefomgeving’ en een enkele rode punt, behorend bij het thema ‘gemeentelijke dienstverlening’.

De stellingen die behoren bij het thema ‘gemeentelijke dienstverlening’ (rood) worden over het algemeen goed beoordeeld. Deze punten bevinden zich veelal in het kwadrant ‘communiceren’. Aan de hand van de aspecten die in het kwadrant ‘communiceren’ liggen kan de gemeente laten zien wat ze al goed doet om meer inwoners hiervan bewust te maken. Dit heeft een positieve invloed op het totaaloordeel van de inwoners op de gemeentelijke dienstverlening.

De aspecten die behoren tot het thema ‘woon- en leefomgeving’ (oranje) bevinden zich veelal in het kwadrant ‘handhaven’. Dit betekent dat deze stellingen hoog worden gewaardeerd, maar niet zoveel impact hebben op het totaaloordeel. De gemeente kan deze zaken handhaven, ze zijn goed geregeld, maar hebben weinig invloed op het totaaloordeel van het thema.

### 3.2.1 Verbeterpunten

Omdat alle aspecten van het thema ‘relatie-inwoner-gemeente’ rechts onderin de matrix verschijnen, is het belangrijk dat deze aspecten verbeterd worden. De gemeente dient meer aandacht te hebben voor de behoeften van de inwoners. Het is dan van belang dat de gemeente luistert naar de mening van haar inwoners, ze informeert en voldoende betreft bij het maken van het beleid. De gemeente dient open te staan voor ideeën en initiatieven.



---

### 3.2.2 Legenda prioriteitenmatrices

Hieronder volgen alle stellingen die zijn opgenomen in de matrices. De nummers in de matrices komen overeen met de genummerde stellingen hieronder. Tevens zijn de stellingen gekleurd weergegeven, dit correspondeert met een thema. Het thema 'woon- en leefomgeving' bevat de stellingen 1 t/m 22 en zijn oranje. Het thema 'relatie inwoner-gemeente' bevat de stellingen 23 t/m 29 en zijn grijs weergegeven. Het thema 'gemeentelijke dienstverlening' bevat de stellingen 30 t/m 42 en zijn rood weergegeven.

#### Woon- en leefomgeving (Oranje)

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
4. Buurtbewoners staan altijd voor elkaar klaar
5. Mensen in deze buurt zijn te vertrouwen
6. Perken, plantsoenen en parken in mijn buurt zijn goed onderhouden
7. Wegen, straten, paden en trottoirs in mijn buurt zijn goed begaanbaar
8. In mijn buurt zijn weinig tot geen dingen kapot
9. Mijn buurt is schoon
10. Er wordt voldoende gedaan aan de leefbaarheid van mijn buurt
11. De gemeente betreft de buurt voldoende bij de aanpak van de leefbaarheid
12. De gemeente doet een beroep op de buurtbewoners om zelf een bijdrage te leveren aan de leefbaarheid
13. De gemeente ondersteunt buurtinitiatieven op het gebied van leefbaarheid voldoende
14. In mijn buurt is voldoende groen
15. In mijn buurt is voldoende parkeergelegenheid
16. Winkels voor dagelijkse boodschappen zoals supermarkt, bakker, slager, drogisterij etc. zijn voldoende nabij
17. Basisonderwijs is voldoende nabij voor (mijn) kinderen
18. In hoeverre bent u tevreden over het aanbod van...(Gezondheids-) zorgvoorzieningen (huisartsenpost, gezondheidscentrum, consultatiebureau / centrum voor jeugd en gezin, verzorgingstehuis, etc.)
19. In hoeverre bent u tevreden over het aanbod van... Welzijnsvoorzieningen (buurtwerk, jongeren-/ ouderenvoorzieningen, etc.)
20. In hoeverre bent u tevreden over het aanbod van...speelvoorzieningen (kinderen tot 12 jaar)
21. In hoeverre bent u tevreden over het aanbod van... sportvoorzieningen
22. In hoeverre bent u tevreden over het aanbod van... openbaar vervoer

#### Relatie inwoner-gemeente (Grijs)

23. Hoeveel vertrouwen heeft u in de manier waarop uw gemeente wordt bestuurd?
24. De gemeente doet wat ze zegt
25. De gemeente houdt voldoende toezicht op het naleven van regels
26. De gemeente stelt zich flexibel op als dit nodig is
27. De gemeente luistert voldoende naar de mening van haar inwoners
28. De gemeente betreft inwoners voldoende bij haar plannen, activiteiten en voorzieningen
29. Inwoners en organisaties krijgen voldoende ruimte om ideeën en initiatieven te realiseren





---

### Gemeentelijke Dienstverlening (Rood)

30. Ik vond het aanvragen of voorleggen gemakkelijk
31. De ontvangen en/of beschikbare informatie was juist en volledig
32. De tijd die de afhandeling in beslag nam was acceptabel
33. Ik werd voldoende op de hoogte gesteld of gehouden van het verloop van de afhandeling
34. Ik kreeg uiteindelijk wat ik wilde
35. De medewerker toonde zich verantwoordelijk om daadwerkelijk tot een oplossing te komen
36. De medewerker heeft zelf mijn vraag zo goed mogelijk beantwoord
37. De medewerker was voldoende deskundig
38. De medewerker kon zich goed inleven
39. De medewerker bood de ruimte om mee te denken
40. De medewerker verraste mij aangenaam met de service die hij/zij verleende
41. Ik kan gemakkelijk aan de benodigde gemeentelijke informatie komen (via lokale krant, website etc.)
42. De gemeente gebruikt heldere taal



## 4 Woon- en leefomgeving

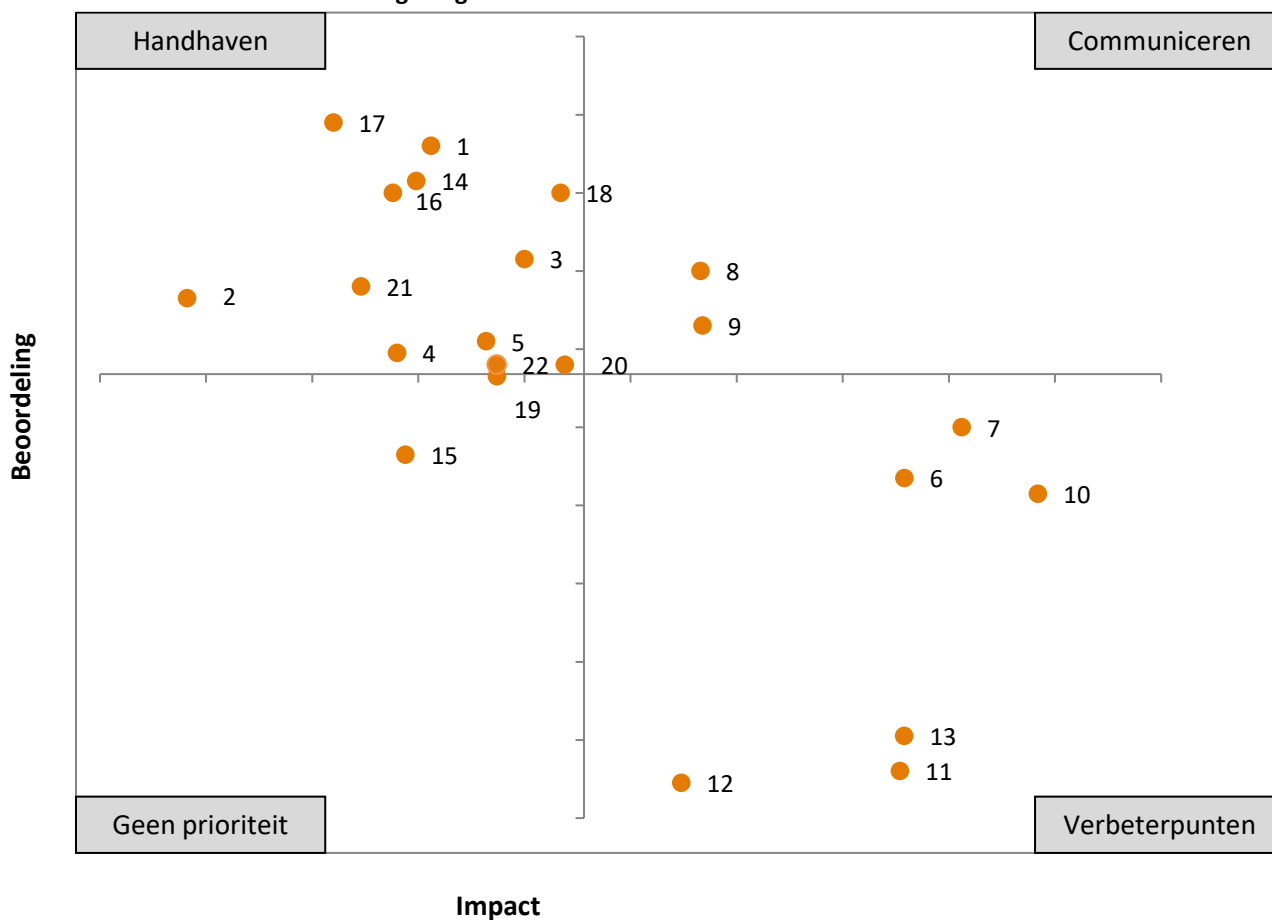
In dit hoofdstuk komen zaken aan bod die betrekking hebben op het woon- en leefomgeving. Dit onderdeel gaat over in hoeverre inwoners zich thuis voelen, de groenvoorziening, de leefbaarheid en veiligheid en het betrekken van de inwoners bij de buurt.

### 4.1 Prioriteitenmatrix<sup>4</sup>

Per thema is er een prioriteitenmatrix gemaakt (met uitzondering van het thema 'welzijn en zorg') en geeft weer welke onderdelen de gemeente kan verbeteren binnen een bepaald thema om een hogere waardering van de inwoners te realiseren.

Hieronder volgt de matrix voor het thema 'woon- en leefomgeving'.

Matrix 2 - Woon- en leefomgeving



Er zitten aardig wat aspecten linksboven in de matrix. Deze aspecten worden gewaardeerd, maar hebben geen prioriteit. De gemeente kan deze aspecten handhaven.



<sup>4</sup> Voor elke matrix komen de beoordeling en de impact overeen met de cijfers in de matrix van het totaaloordeel, de assen verschuiven iets omdat zij het gemiddelde per thema weergeven.

---

De onderdelen waarop de gemeente Heerde zich kan verbeteren zijn:

- 6: Perken, plantsoenen en parken in mijn buurt zijn goed onderhouden
- 7: Wegen, straten, paden en trottoirs in mijn buurt zijn goed begaanbaar
- 10: Er wordt voldoende gedaan aan de leefbaarheid van mijn buurt
- 11: De gemeente betreft de buurt voldoende bij de aanpak van de leefbaarheid
- 12: De gemeente doet een beroep op de buurtbewoners om zelf een bijdrage te leveren aan de leefbaarheid
- 13: De gemeente ondersteunt buurtinitiatieven op het gebied van leefbaarheid voldoende

Dit zijn allemaal aspecten die te maken hebben met de leefbaarheid en het betrekken van inwoners daarbij. De gemeente Heerde zou hier meer aandacht aan kunnen besteden om de tevredenheid van de inwoners te vergroten.

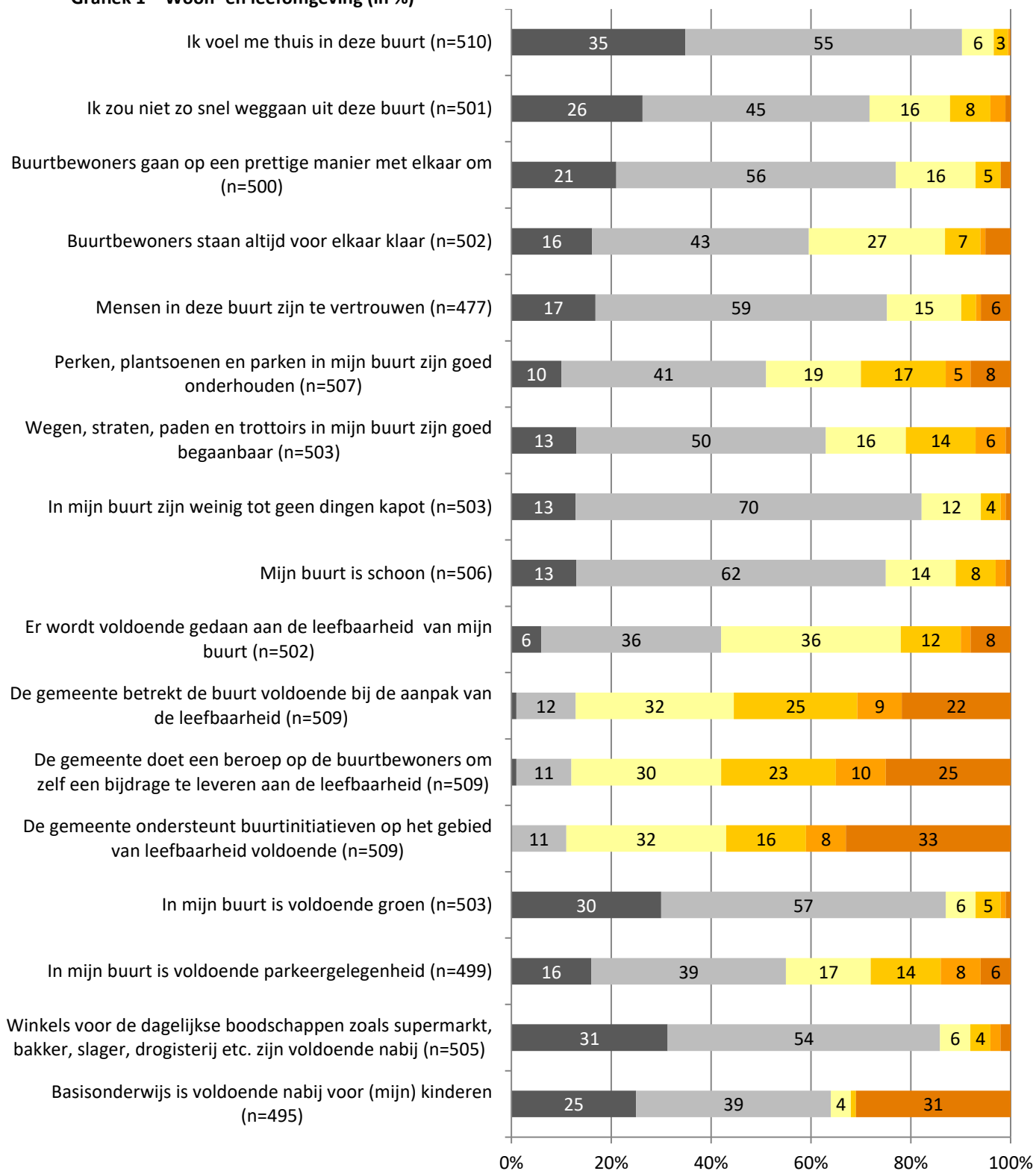
Aspecten 8: 'In mijn buurt zijn weinig tot geen dingen kapot' en 9: 'Mijn buurt is schoon' worden goed beoordeeld door de ondervraagde inwoners en hebben ook veel invloed op het totaaloordeel. Deze twee aspecten kunnen door de gemeente gecommuniceerd worden naar de inwoners.



## 4.2 Scores op het gebied van woon- en leefomgeving

Hieronder zijn de antwoorden op de stellingen, die ook weer gegeven worden in de matrix, opgenomen.

**Grafiek 1 – Woon- en leefomgeving (in %)**



■ Helemaal eens ■ Eens ■ Neutraal ■ Oneens ■ Helemaal oneens ■ N.v.t. / weet niet

Een overgrote meerderheid van 90% van de inwoners geeft aan zich thuis te voelen in de buurt. Vooral inwoners van 65 jaar tot 75 jaar (94%) en inwoners van 18 tot 30 jaar (92%) voelen zich thuis in de buurt.

Het grootste gedeelte van de stellingen wordt positief beoordeeld door een meerderheid van de inwoners van de gemeente Heerde. Dit met uitzondering van de stellingen:

- De gemeente betreft de buurt voldoende bij de aanpak van de leefbaarheid;
- De gemeente doet een beroep op de buurtbewoners om zelf een bijdrage te leveren aan de leefbaarheid;
- De gemeente ondersteunt buurtinitiatieven op het gebied van leefbaarheid voldoende;
- Er wordt voldoende gedaan aan de leefbaarheid van mijn buurt.

Dit zijn met name stellingen die betrekking hebben op de leefbaarheid in de buurt.

Een derde van de inwoners (33%) heeft geen mening over of de gemeente buurtinitiatieven op het gebied van leefbaarheid voldoende ondersteunt, een kwart (25%) heeft geen mening over of de gemeente een beroep doet op de buurtbewoners om zelf een bijdrage te leveren aan de leefbaarheid en 22% geeft aan geen mening te hebben over of de gemeente de buurt voldoende betreft bij de aanpak van de leefbaarheid.

### 4.3 Inwoners willen zich inzetten voor de leefbaarheid in de buurt

Wanneer we kijken naar de tabellen hieronder is te zien dat minder dan 10% van de ondervraagde inwoners zich intensief heeft ingezet voor de leefbaarheid in de buurt. Bijna de helft (45%) heeft zich incidenteel ingezet. We zien dat vooral jongeren tot 30 jaar (62%) aangeven zich (vrijwel) nooit ingezet te hebben voor de buurt.

Wanneer we daarna vragen of de inwoners zich actief willen gaan (of blijven) inzetten voor de leefbaarheid, blijkt dat 64% van de inwoners uit de gemeente dit zeker of misschien wil blijven of gaan doen.

**Tabel 6 - Heeft u zich de afgelopen 12 maanden actief ingezet voor de leefbaarheid in uw buurt?**

	Aantal	Percentage
Intensief	42	8%
Incidenteel	224	45%
(Vrijwel) nooit	237	47%
<b>Totaal</b>	<b>503</b>	<b>100%</b>

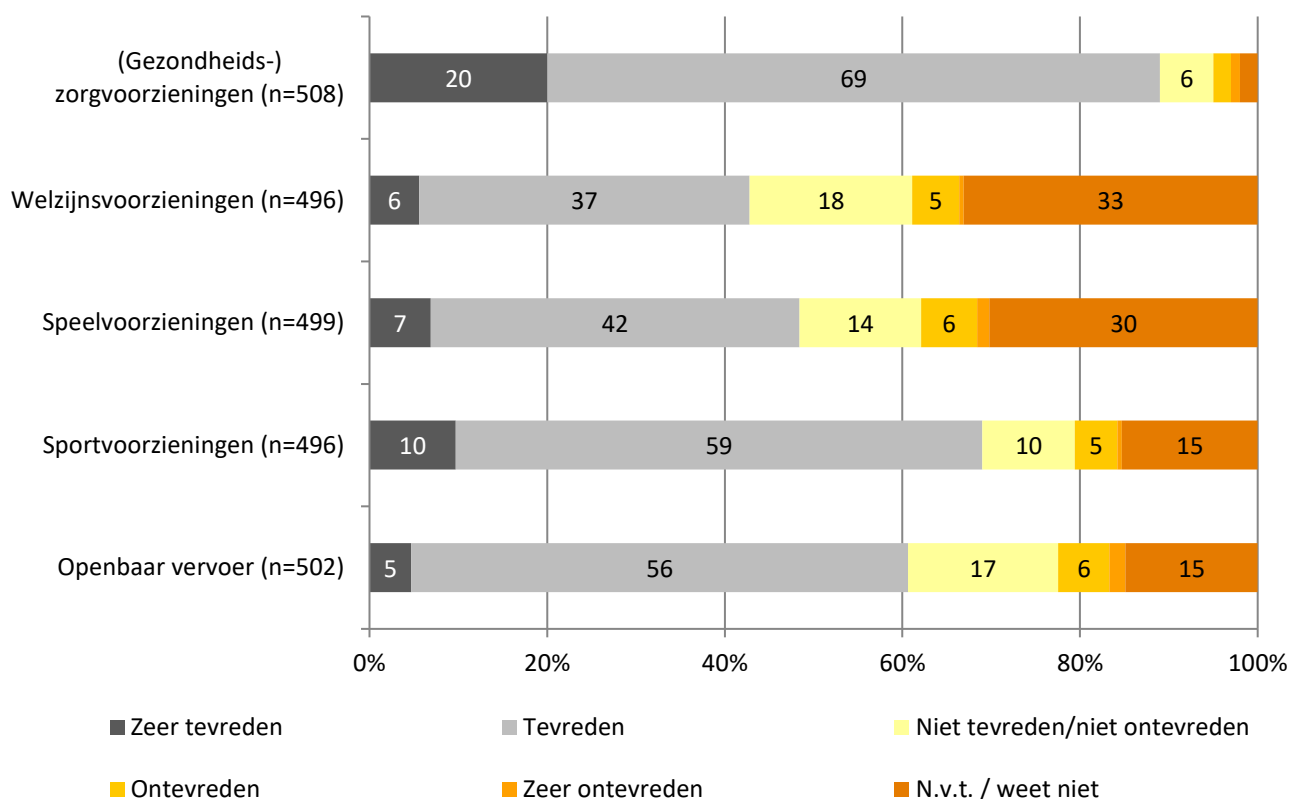
**Tabel 7 - Zou u zich in de nabije toekomst actief willen (blijven) inzetten voor de leefbaarheid van uw buurt?**

	Aantal	Percentage
Ja, zeker	88	18%
Ja, misschien	231	46%
Nee	91	18%
Weet niet	94	19%
<b>Totaal</b>	<b>505</b>	<b>100</b>



## 4.4 Scores op het gebied van voorzieningen

Grafiek 2 - Voorzieningen (in %)



De meerderheid van de inwoners van de gemeente Heerde is (zeer) tevreden over de (gezondheids-)zorgvoorzieningen (89%), de sportvoorzieningen (69%) en het openbaar vervoer (61%). Bijna de helft van de inwoners (49%) is (zeer) tevreden over de speelvoorzieningen en 43% is (zeer) tevreden over de welzijnsvoorzieningen. Vooral over de welzijnsvoorzieningen (33%) en de speelvoorzieningen (30%) heeft een relatief groot deel geen mening.

Met name jongeren tot 30 jaar zijn (zeer) tevreden over het openbaar vervoer (75%) en vooral 40 tot 55 jarigen zijn (zeer) tevreden over de (gezondheids-)zorgvoorzieningen (93%). Veel ouderen (75 jaar en ouder) geven aan geen mening te hebben over de voorzieningen.



## 4.5 Inwoners voelen zich veilig in hun gemeente

Negen van de tien inwoners uit de gemeente Heerde (90%) voelen zich altijd/meestal veilig in de buurt (zie tabel 8). Bijna driekwart van de inwoners (72%) ervaren weinig tot geen overlast van buurtbewoners. Slechts 7% van de ondervraagde inwoners ervaart (heel) veel overlast van buurtbewoners. Wel heeft meer dan de helft van de inwoners (59%) soms of vaak te maken met onveilige verkeerssituaties in de buurt.

De inwoners van de gemeente Heerde die zich het meest veilig voelen in de buurt zijn inwoners die 15 jaar of langer in de gemeente wonen (94%). Met name 30 tot 40 jarigen geven aan (heel) veel overlast te ervaren van buurtbewoners (15%) en hebben vaak of soms te maken gehad met onveilige verkeerssituaties in de buurt (79%).

**Tabel 8 - Voelt u zich veilig in uw buurt?**

	Aantal	Percentage
Ja, altijd	190	37%
Ja, meestal	269	53%
Soms wel, soms niet	44	9%
Nee, meestal niet	2	<1%
Nee, (vrijwel) nooit	4	1%
N.v.t. / weet niet	4	1%
<b>Totaal</b>	<b>512</b>	<b>100%</b>

**Tabel 9 - In welke mate ervaart u overlast van buurtbewoners?**

	Aantal	Percentage
Heel veel	8	2%
Veel	27	5%
Niet veel/ niet weinig	96	19%
Weinig	144	28%
Nauwelijks tot geen	227	44%
N.v.t. / weet niet	11	2%
<b>Totaal</b>	<b>513</b>	<b>100%</b>

**Tabel 10 - Hoe vaak heeft u te maken met onveilige verkeerssituaties in uw buurt?**

	Aantal	Percentage
Vaak	92	18%
Soms	209	41%
Zelden	117	23%
(Vrijwel) nooit	88	17%
N.v.t. / weet niet	7	1%
<b>Totaal</b>	<b>512</b>	<b>100%</b>



Ruim de helft van de inwoners (58%) laat weten dat de leefbaarheid van de buurt de afgelopen jaren niet vooruit- of achteruitgegaan is. Van de inwoners geeft 17% aan dat de leefbaarheid vooruitgegaan is en 18% geeft aan dat de leefbaarheid juist is achteruitgegaan.

**Tabel 11 - Is de leefbaarheid van uw buurt de afgelopen jaren vooruit gegaan, achteruit gegaan of gelijk gebleven?**

	Aantal	Percentage
Duidelijk vooruitgegaan	16	3%
Enigszins vooruitgegaan	69	14%
Niet vooruit- of achteruitgegaan	297	58%
Enigszins achteruitgegaan	66	13%
Duidelijk achteruitgegaan	24	5%
N.v.t. / weet niet	39	8%
<b>Totaal</b>	<b>511</b>	<b>100%</b>

## 4.6 Samenredzaamheid

Ruim vier op de tien inwoners uit de gemeente Heerde (44%) voelen zich betrokken bij bijna alle/bij de meeste mensen die in de buurt wonen. Bijna de helft (47%) geeft aan zich bij sommigen wel en bij sommigen niet betrokken te voelen.

Bijna de helft van de inwoners van de gemeente Heerde (46%) maakt zich soms of vaak zorgen om een persoon of gezin uit de buurt. Een eveneens groot deel (43%) geeft aan zich nooit zorgen te maken om een ander in de buurt.

Meer ouderen van 75 jaar en ouder voelen zich betrokken bij de mensen die in de buurt wonen (57%) en maken zich wel eens zorgen om een persoon of gezin in de buurt (55%).

**Tabel 12 - Voelt u zich betrokken bij de mensen die in uw buurt wonen?**

	Aantal	Percentage
Ja, bij bijna iedereen	58	11%
Ja, bij de meeste wel	170	33%
Bij sommigen wel, bij sommigen niet	238	47%
Nee, bij de meeste mensen niet	31	6%
Nee, bij vrijwel niemand	10	2%
Weet niet	5	1%
<b>Totaal</b>	<b>511</b>	<b>100%</b>

**Tabel 13 - Maakt u zich wel eens zorgen om een persoon of gezin in de buurt?**

	Aantal	Percentage
Nooit	220	43%
Soms	214	42%
Vaak	21	4%
Weet niet / geen mening	55	11%
<b>Totaal</b>	<b>510</b>	<b>100%</b>





---

## 4.7 Open antwoorden thema ‘woon- en leefomgeving’

In het onderzoek zijn aan de inwoners ook vragen gesteld waarop zij zelf konden aangeven in welke zaken zij een verbetering zouden willen zien. Voor het thema ‘woon- en leefomgeving’ kon dat door middel van de vraag: ‘Heeft u suggesties om uw buurt te verbeteren?’.

Een top drie van gemaakte suggesties voor buurtverbetering door inwoners van gemeente Heerde, zijn:

1. **Onderhoud openbare ruimte:** het beter onderhouden van straten, bermen en groenvoorzieningen. Het plaatsen van lantaarnpalen en het onderhouden en vervangen van paden. Het tegengaan en opruimen van afval.
2. **Verkeer:** het aanpakken van onveilig verkeerssituaties, meer parkeerplaatsen creëren en beter onderhouden, de maximum snelheid op sommige plekken aanpassen of snelrijders voorkomen.
3. **Meer controle:** controle op te hard rijden en parkeren. Het invoeren van controle in de wijk en 's nachts.

*Alle antwoorden van de inwoners op de open vragen zijn opgenomen in het bijlagenrapport.*



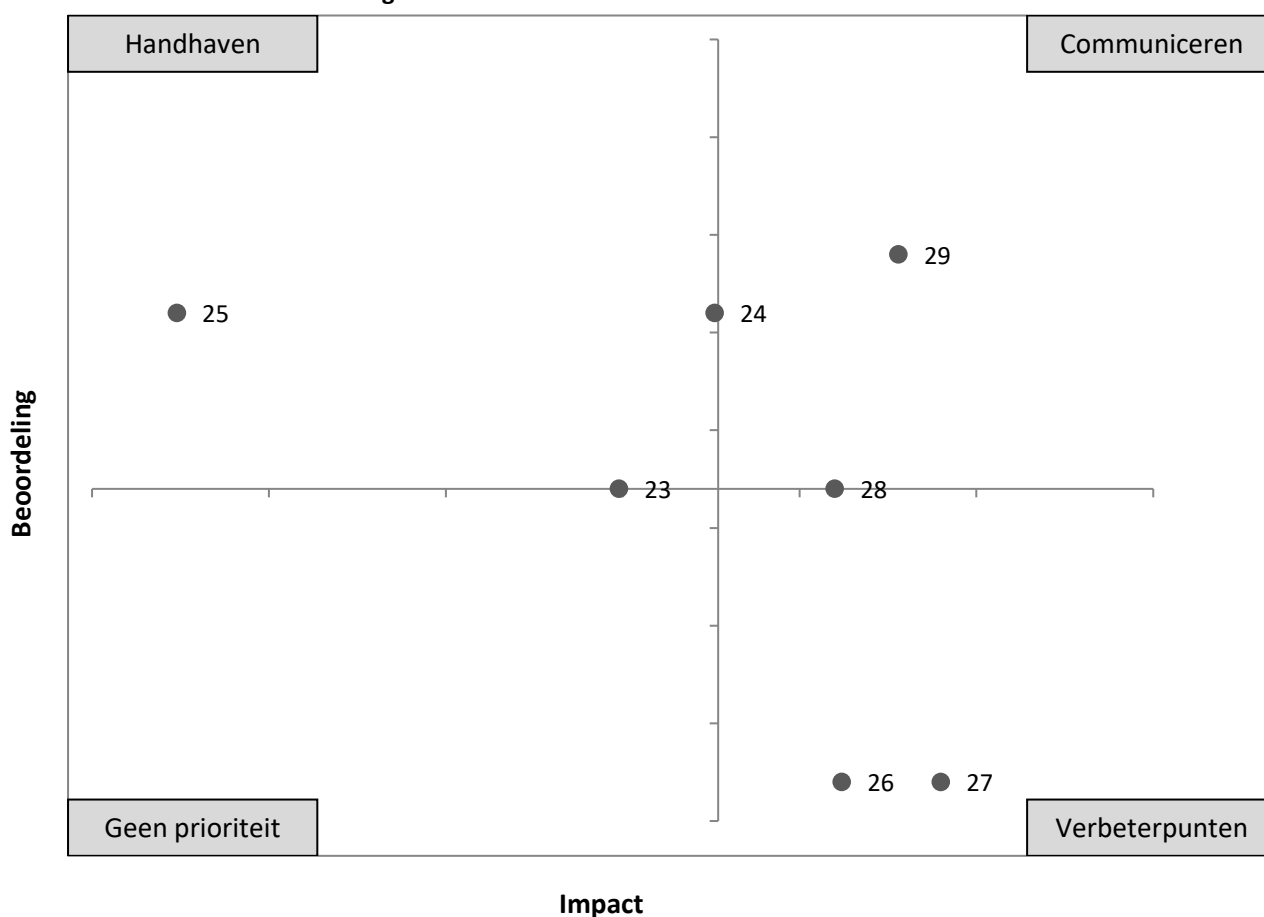
## 5 Relatie inwoner-gemeente

In dit thema komen onderwerpen aan bod die te maken hebben met het bestuur van de gemeente en de invloed die inwoners hierop kunnen hebben.

### 5.1 Prioriteitenmatrix

Hierna volgt de prioriteitenmatrix voor het thema 'relatie inwoner-gemeente'.

Matrix 3 - Relatie inwoner-gemeente



In de matrix is af te lezen welke aspecten voor de gemeente Heerde binnen het thema 'relatie inwoner-gemeente' de meeste aandacht behoeven. Dit zijn de aspecten:

- 26: De gemeente stelt zich flexibel op als dit nodig is
- 27: De gemeente luistert voldoende naar de mening van haar inwoners

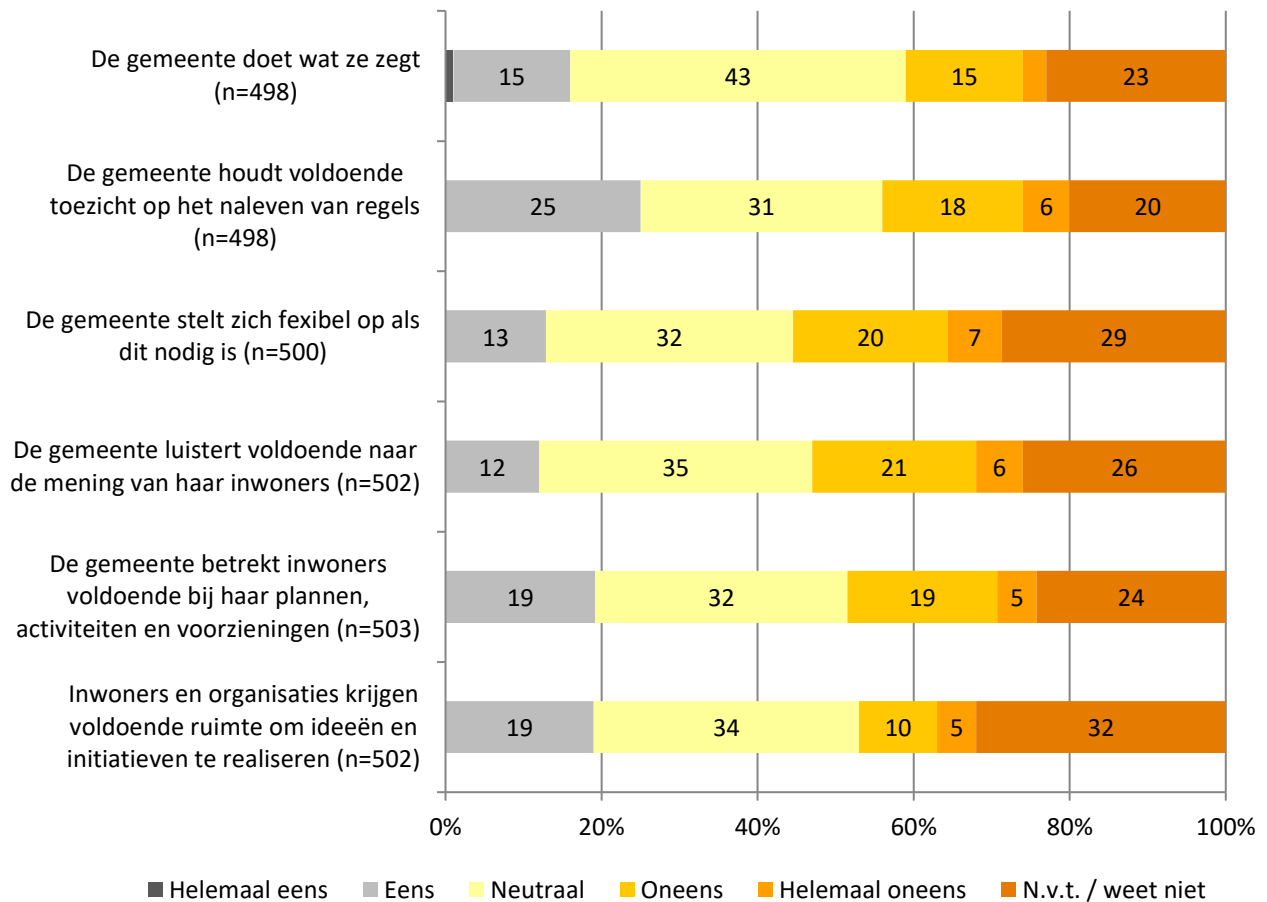
Hier mogen de overige aspecten niet uit het oog worden verloren, het gehele thema scoort beneden gemiddeld in vergelijking met de andere thema's in dit onderzoek.



## 5.2 Scores relatie inwoner-gemeente

Hieronder zijn de antwoorden op de stellingen, die ook weergegeven worden in de matrix, opgenomen.

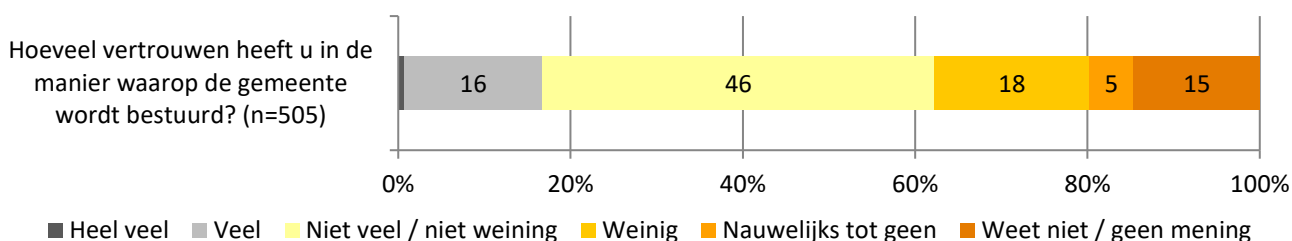
Grafiek 3 – Relatie inwoner-gemeente (in %)



Inwoners van de gemeente Heerde zijn niet uitgesproken positief of negatief over de aspecten die betrekking hebben op het thema 'relatie inwoner-gemeente'. Een groot deel van de ondervraagde inwoners staat neutraal tegenover de voorgelegde stellingen, of heeft hier geen mening over. Het lijkt erop dat dit voor veel inwoners onbekend terrein is.



Grafiek 4 - Relatie inwoner-gemeente (in %)



Van de ondervraagde inwoners heeft 17% (heel) veel vertrouwen in de manier waarop de gemeente Heerde wordt bestuurd. Iets meer inwoners (23%) geven aan weinig of nauwelijks tot geen vertrouwen te hebben. Bijna de helft van de inwoners (46%) heeft niet veel maar ook niet weinig vertrouwen.

Het zijn met name 18 tot 30 jarigen (25%) en ouderen van 75 jaar en ouder (28%) die aangeven (heel) veel vertrouwen te hebben in de manier waarop de gemeente Heerde wordt bestuurd. Meer inwoners van 40 tot 55 jaar (26%) hebben weinig of nauwelijks tot geen vertrouwen in de manier waarop de gemeente wordt bestuurd.

### 5.3 Open antwoorden thema 'relatie inwoner-gemeente'

In het onderzoek zijn aan de inwoners ook vragen gesteld waarop zij zelf konden aangeven in welke zaken zij een verbetering zouden willen zien. Voor het thema 'relatie inwoner-gemeente' kon dat door middel van de vraag: 'Welke beleidsideeën of -initiatieven, waarbij u zelf betrokken bent of wilt worden, wilt u de gemeente meegeven?'.

Veel antwoorden van inwoners kunnen we categoriseren tot twee aandachtspunten ten aanzien van beleidsinitiatieven voor gemeente Heerde. Dit zijn:

- 1. Communicatie met inwoner:** de communicatie tussen de gemeente en inwoner kan beter. Inwoners hebben het idee dat de gemeente niet luistert en niets doet met ideeën van inwoners. Inwoners willen meer terugkoppeling en transparantie. De gemeente moet afspraken nakomen. Daarnaast kan de gemeente burgerinitiatieven meer stimuleren.
- 2. Verkeer en openbare ruimten verbeteren en onderhouden:** inwoners hebben klachten omtrent specifieke verkeerssituaties, verkeersveiligheid en het onderhoud van openbare ruimten.

*Alle antwoorden van de inwoners op de open vragen zijn opgenomen in het bijlagenrapport.*



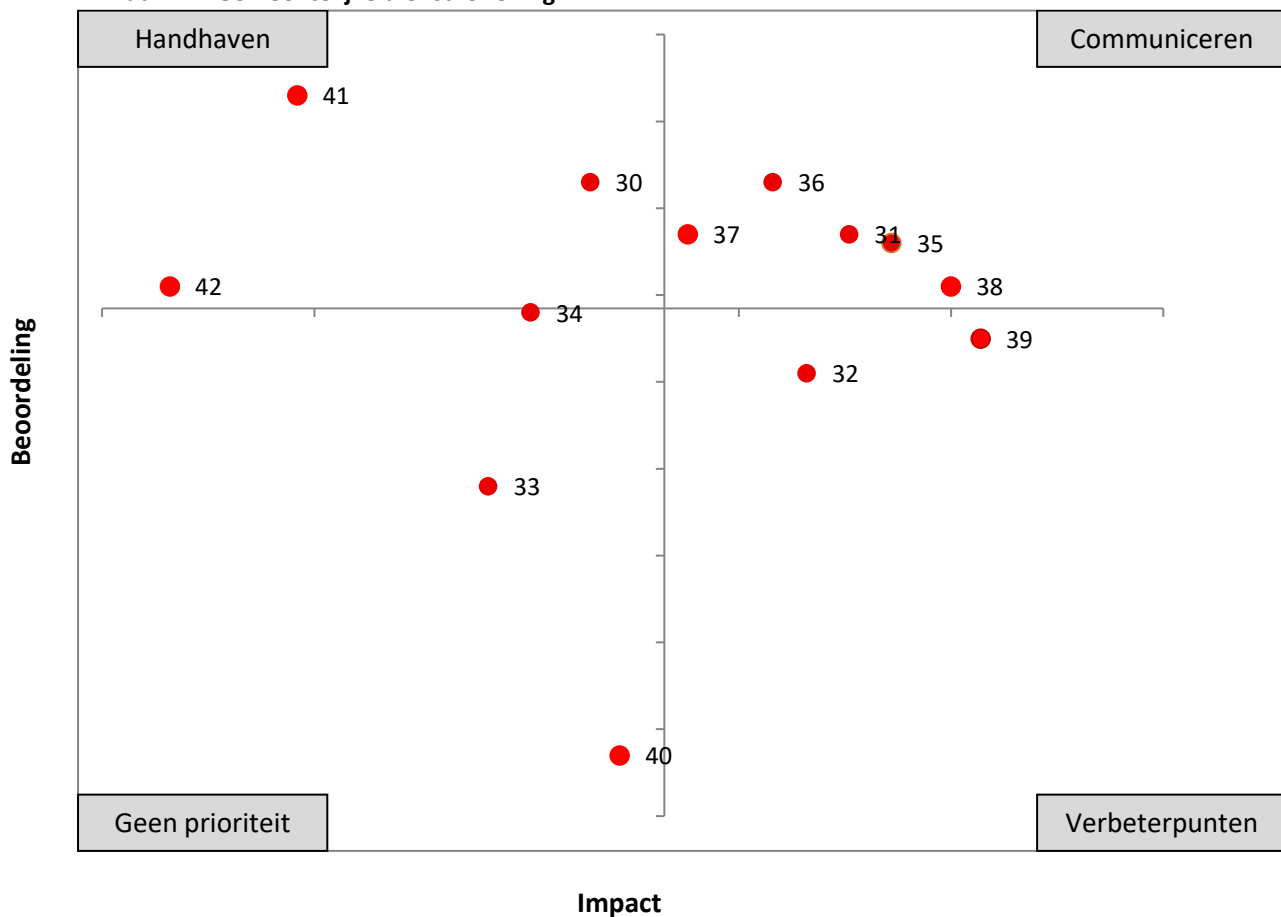
## 6 Gemeentelijke dienstverlening

Het thema 'gemeentelijke dienstverlening' heeft betrekking op de verscheidene aspecten van dienstverlening door de gemeente.

### 6.1 Prioriteitenmatrix

Hieronder volgt de matrix voor het thema 'gemeentelijke dienstverlening'.

Matrix 4 - Gemeentelijke dienstverlening



De gemeente Heerde scoort relatief goed op het thema 'gemeentelijke dienstverlening'. De aspecten 35 t/m 40 hebben te maken met 'hostmanship', de zachte kant van de dienstverlening en hebben betrekking op de medewerkers van de gemeente. Deze aspecten zijn van belang voor het totaaloordeel en worden over het algemeen goed beoordeeld, deze bevinden zich namelijk bijna allemaal aan de rechterbovenkant van de matrix.

De aspecten die verbeterd moeten worden zijn (rechtsonder in de matrix):

- 32: De tijd die de afhandeling in beslag nam was acceptabel
- 39: De medewerker bood de ruimte om mee te denken
- 

Bovendien moeten de volgende aspecten niet vergeten worden:

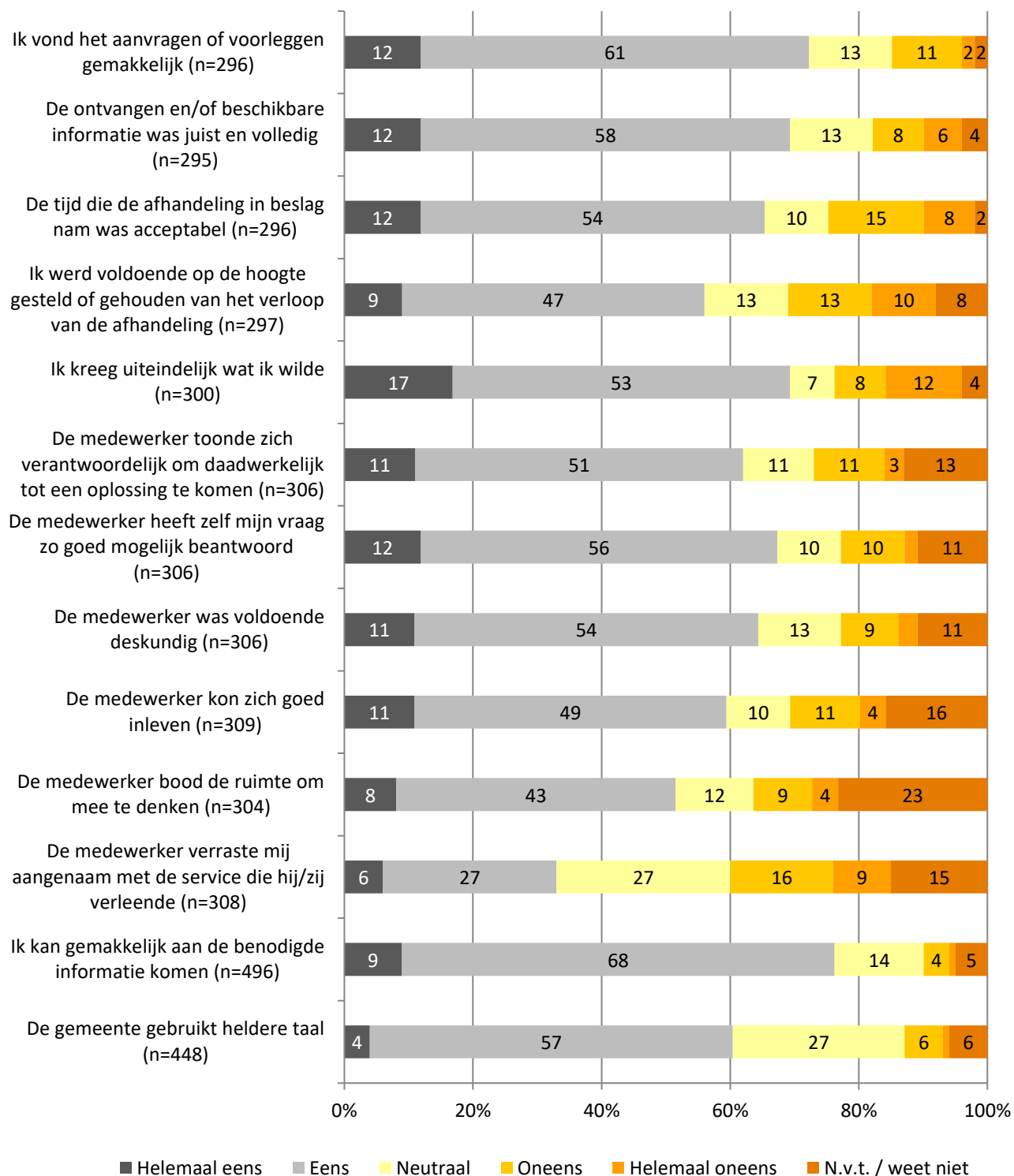
- 33: Ik werd voldoende op de hoogte gesteld of gehouden van het verloop van de afhandeling
- 40: De medewerker verraste mij aangenaam met de service die hij/zij verleende



## 6.2 Scores gemeentelijke dienstverlening

Hieronder zijn de resultaten weergegeven van de stellingen over de gemeentelijke dienstverlening die zijn voorgelegd aan de inwoners. Deze worden ook weergegeven in de matrix.

**Grafiek 5 – Gemeentelijke dienstverlening (in %)**



Meer dan driekwart van de inwoners (77%) geeft aan dat het gemakkelijk is om aan de benodigde informatie te komen. Dit is meer onder inwoners van 55 tot 65 jaar (82%) en minder onder inwoners van 75 jaar en ouder (70%).

Bijna driekwart van de inwoners (73%) geeft aan dat het aanvragen of voorleggen gemakkelijk is. Tevens geeft 70% van de inwoners aan dat de ontvangen en/of beschikbare informatie juist en volledig was en dat zij uiteindelijk kregen wat ze wilden. Minder inwoners (33%) gaven aan dat de medewerker hen aangenaam verraste met de service die hij/zij verleende.

### 6.3 Contact en contactkanalen

Ongeveer 71% van de inwoners in de gemeente Heerde heeft in de afgelopen 12 maanden contact gehad met haar gemeente. Dit percentage ligt het hoogst onder inwoners van 30 tot 40 jaar (80%) en het laagst onder inwoners van 75 jaar en ouder (57%).

Het merendeel van de inwoners heeft contact gehad via de (publieks)balie van de gemeente, namelijk 43%. Dit zijn met name de inwoners tussen de 18 en 29 jaar. Van deze groep heeft 68% contact gehad via de (publieks)balie.

**Tabel 14 - Heeft u in de afgelopen 12 maanden contact gehad met uw gemeente?**

	Aantal	Percentage
Ja	354	71%
Nee	143	29%
<b>Totaal</b>	<b>496</b>	<b>100%</b>

**Tabel 15 - Op welke wijze heeft u contact gehad met de gemeente? (meerdere antwoorden mogelijk) (n=353)**

	Aantal	Percentage
Internet of app	101	29%
E-mail	83	24%
Sociale media (Twitter, Facebook, Whatsapp etc.)	2	1%
Post	45	13%
(Publieks)balie	218	43%
Telefoon	117	33%
Wijkteam/huisbezoek	9	3%
Overig persoonlijk contact	66	19%

**Tabel 16 - Hoeveel keer heeft u de afgelopen 12 maanden contact gehad met uw gemeente?**

	Aantal	Percentage
1	94	26%
2	118	32%
3	77	21%
4	33	9%
5 – 10	42	11%
Meer dan 10	4	1%
<b>Totaal</b>	<b>368</b>	<b>100%</b>



## 6.4 Contact en onderwerpen

Van de inwoners die in de afgelopen 12 maanden contact hebben gehad met de gemeente, heeft 85% enkele vragen beantwoord over de meest belangrijke aanleiding voor dit contact.

Een groot deel van deze inwoners heeft contact gehad met de gemeente over reizen (39%). Daarnaast wordt door 27% het onderwerp 'wonen en uw buurt (incl. parkeren, overlast)' genoemd. Wanneer de resultaten uiteen worden gezet qua leeftijd, dan is te zien dat met name inwoners van 75 jaar en ouder contact opnemen met de gemeente voor gezondheid en zorg en minder op het gebied van reizen. Opvallend is dat voornamelijk inwoners van 55 tot 65 jaar (49%) contact zoeken met de gemeente op het gebied van reizen.

**Tabel 17 - Mogen we u enkele vragen voorleggen over de -voor u- meest belangrijke aanleiding voor contact met de gemeente?**

	Aantal	Percentage
Ja	296	85%
Nee	52	15%
<b>Totaal</b>	<b>348</b>	<b>100%</b>

**Tabel 18 – Over welk onderwerp heeft u contact gehad met de gemeente?**

	Aantal	Percentage
Werk inkomen	13	5%
Gezondheid zorg	32	11%
Familie gezin	33	12%
Reizen	112	39%
Wonen en uw buurt (incl. parkeren, overlast)	77	27%
Onderwijs opleiding (incl. kinderopvang)	5	2%
Ondernemen	12	4%
<b>Totaal</b>	<b>285</b>	<b>100%</b>

## 6.5 Open antwoorden thema 'gemeentelijke dienstverlening'

Voor het thema 'gemeentelijke dienstverlening' konden de respondenten verbeterpunten ter verbetering van de dienstverlening van de gemeente Heerde aandragen.

Een top drie van antwoorden van inwoners betreffende de dienstverlening van de gemeente Heerde, zijn:

- 1. Persoonlijke communicatie:** transparantie van lopende projecten, de bereikbaarheid, waaronder de openingstijden van het gemeentehuis, proactief informeren, communiceren middels eenvoudig taalgebruik en de vriendelijkheid van loketmedewerkers van de gemeente.
- 2. Houding van de gemeente/omgang met inwoners:** afspraken nakomen, meer inhoudelijk begrip van situaties, meer betrokkenheid
- 3. Informatievoorziening:** website, andere vormen van informatievoorziening en contact met de gemeente.

*Alle antwoorden van de inwoners op de open vragen zijn opgenomen in het bijlagenrapport.*





## 7 Welzijn en zorg

In dit thema komen zaken aan bod zoals de gezondheid, vrijwilligerswerk, mantelzorg en deelname aan het maatschappelijke leven.

Wanneer inwoners gevraagd worden naar hoe tevreden zij zijn over hun leven, geven zij hier een ruime voldoende voor, namelijk een 8,0. Daarnaast geven de ondervraagde inwoners gemiddeld een 7,7 voor hun gezondheid. Jongeren tot 40 jaar zijn gemiddeld het meest tevreden over hun leven (8,2) en geven gemiddeld een hoger cijfer voor hun gezondheid (8,0-8,1). Inwoners van 75 jaar en ouder geven hun gezondheid gemiddeld een 7,3.

**Tabel 19 – Gemiddelde rapportcijfers**

	% onvoldoende ≤ 5	% 6 of 7	% 8 of hoger	Gemiddeld rapportcijfer
<b>Tevredenheid over leven en gezondheid</b>				
Hoe tevreden bent u momenteel -over het geheel genomen- met uw leven? (n=491)	2%	21%	79%	8,0
Welk cijfer geeft u -over het geheel genomen- uw gezondheid? (n=495)	6%	29%	64%	7,7

### 7.1 Deelname maatschappelijke leven

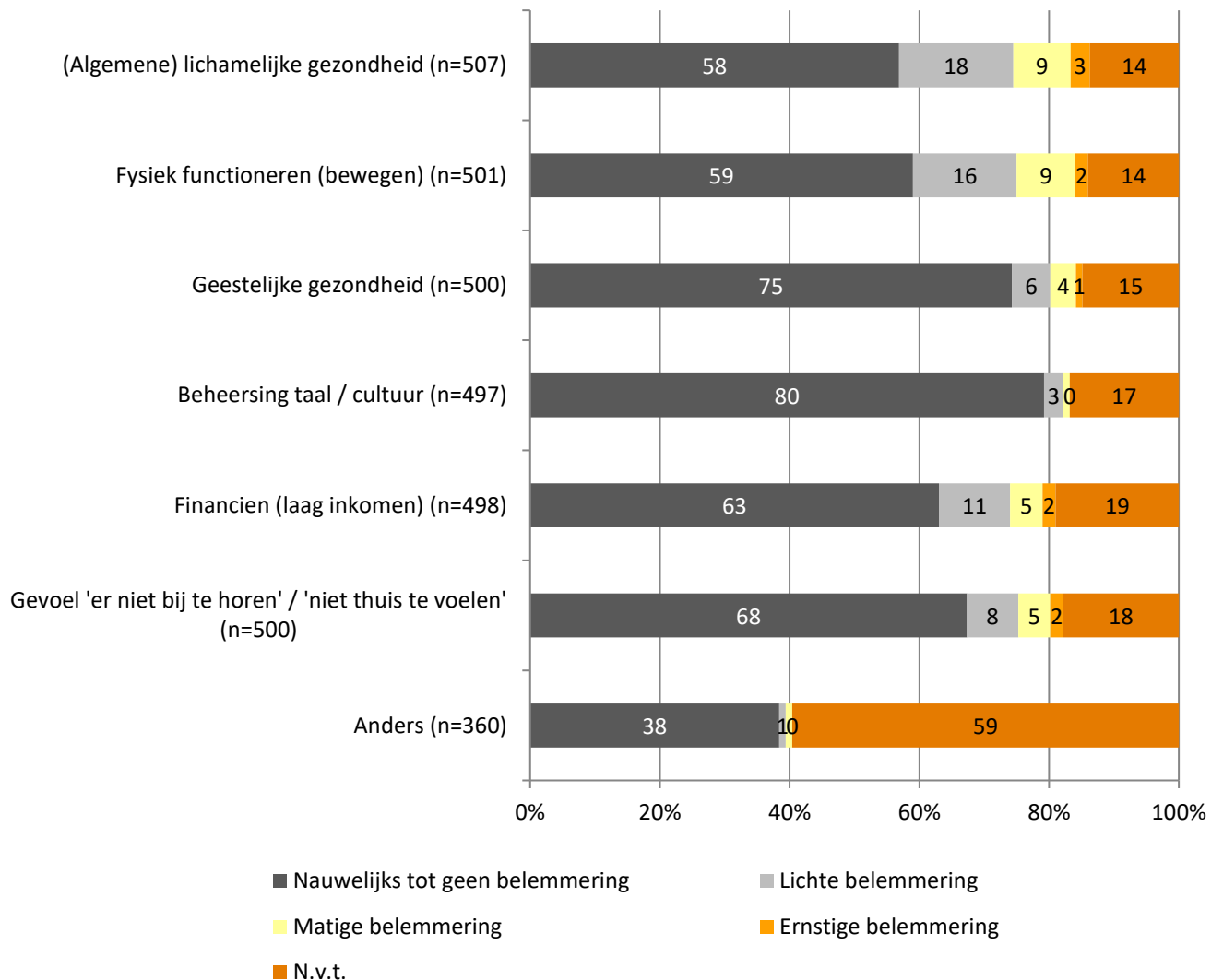
Aan de inwoners van de gemeente Heerde is gevraagd of zij zich in de afgelopen 12 maanden actief hebben ingezet voor een vereniging. Van de respondenten is 64% actief (geweest) in het verenigingsleven. Van de inwoners is 40% actief (geweest) bij een sportvereniging en 30% bij een religieuze of maatschappelijke vereniging. Met name inwoners tussen 18 en 40 jaar (50%-51%) zijn actief (geweest) bij een sportvereniging en vooral inwoners met een leeftijd vanaf 75 jaar zijn actief (geweest) binnen een gezelligheidsvereniging (18%).

**Tabel 20 - In welke van onderstaande verenigingen bent u de afgelopen 12 maanden actief geweest? (meerdere antwoorden mogelijk) (n=505)**

	Aantal	Percentage
Sportvereniging	202	40%
Gezelligheidsvereniging	39	8%
Religieuze of maatschappelijke vereniging	152	30%
Culturele vereniging	50	10%
Overige (vrijtijds)vereniging	72	14%
Ik ben niet actief (geweest) in het verenigingsleven	179	36%



**Grafiek 6 – Kunt u aangeven in hoeverre onderstaande aspecten uw mogelijkheden beperken om aan het maatschappelijk leven deel te nemen? (in %)**



Minimaal driekwart van de inwoners ervaart nauwelijks tot geen beperkingen op het gebied van geestelijke gezondheid (75%) of beheersing taal / cultuur (80%). Tussen de 58% en de 68% van de inwoners ervaart nauwelijks tot geen belemmeringen op het gebied van (algemene) lichamelijke gezondheid, fysiek functioneren (bewegen), financiën (laag inkomen) en het gevoel 'er niet bij te horen' / 'niet thuis te voelen'.

Iets meer dan één op de tien inwoners (11%) ervaart echter wel matige of ernstige belemmeringen op het gebied van (algemene) lichamelijke gezondheid en/of op het gebied van fysiek functioneren (beweging). Dit zijn met name oudere inwoners.



---

Van de inwoners geeft 83% aan voldoende contacten te hebben met andere mensen. Wanneer de inwoners worden gecategoriseerd op leeftijd, dan is te zien dat voornamelijk inwoners tussen 18 en 30 jaar en 55 jaar tot 75 jaar tevreden zijn over het aantal contacten.

**Tabel 21 - Vindt u dat u voldoende contacten heeft met andere mensen?**

	<b>Aantal</b>	<b>Percentage</b>
Ja, zeker	421	83%
Ja, maar ik zou wel wat meer willen	52	10%
Nee, te weinig	24	5%
Wil ik niet zeggen / weet niet	11	2%
<b>Totaal</b>	<b>508</b>	<b>100%</b>

In de gemeente Heerde geeft 65% van de inwoners aan zich (vrijwel) nooit eenzaam te voelen. Minder dan de helft van de inwoners die 75 jaar en ouder zijn (44%) geven aan (vrijwel) nooit eenzaam te zijn.

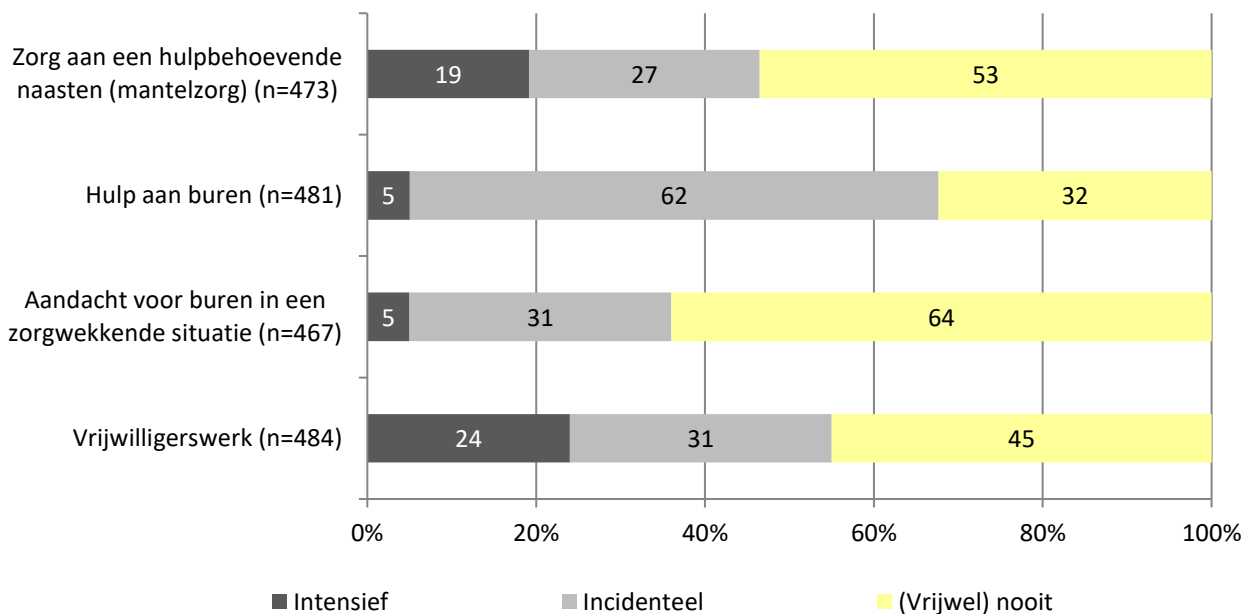
**Tabel 22 - Voelt u zich wel eens eenzaam?**

	<b>Aantal</b>	<b>Percentage</b>
(Vrijwel) nooit	329	65%
Zelden	97	19%
Soms	59	12%
Vaak	14	3%
Wil ik niet zeggen / weet niet	10	2%
<b>Totaal</b>	<b>509</b>	<b>100%</b>



## 7.2 Mantelzorg en vrijwilligerswerk

Grafiek 7 – Welzijn en zorg (in %)



Twee derde van de inwoners (67%) geeft aan intensief of incidenteel hulp aan buren te verlenen. Met name inwoners tussen 30 en 40 jaar (76%) geven aan hulp te verlenen aan buren.

Ongeveer de helft van de inwoners van de gemeente Heerde geeft aan mantelzorg te verlenen (46%) en/of vrijwilligerswerk te doen (55%). De grootste groep inwoners die intensief of incidenteel mantelzorg verlenen zijn inwoners tussen 65 en 75 jaar (66%). Met name inwoners tussen 30 en 40 jaar (79%) geven aan (vrijwel) nooit mantelzorg te verlenen. Voornamelijk inwoners tussen 55 en 65 jaar (62%) geven aan intensief of incidenteel vrijwilligerswerk te verrichten.

Bijna twee derde van de inwoners die zorg aan een hulpbehoevende naaste verricht (63%) geeft aan zich (vrijwel) nooit of zelden belemmerd te voelen in de dagelijkse activiteiten of bezigheden door het geven van mantelzorg. Ruim een kwart (27%) geeft aan zich soms of vaak belemmerd te voelen in dagelijkse activiteiten door het geven van mantelzorg.

Tabel 23 - In welke mate voelt u zich belemmerd in uw dagelijkse activiteiten / bezigheden door het geven van zorg aan hulpbehoevende naaste (mantelzorg)?

	Aantal	Percentage
(Vrijwel) nooit	125	46%
Zelden	47	17%
Soms	49	18%
Vaak	25	9%
Weet niet	27	10%
<b>Totaal</b>	<b>273</b>	<b>100%</b>

Basis: inwoners die zorg aan een hulpbehoevende naaste verricht.



Tevens is aan de respondenten gevraagd of zij in de toekomst vrijwilligerswerk willen (blijven) doen. Ongeveer 61% van de inwoners wil zeker of misschien vrijwilligerswerk (blijven) verrichten in de nabije toekomst. Ongeveer een kwart van de inwoners (22%) geeft aan géén vrijwilligerswerk te willen verrichten (22%). De meest genoemde reden om geen vrijwilligerswerk te doen is tijdsgebrek/te druk (32%).

**Tabel 24 - Wil u in de nabije toekomst vrijwilligerswerk (blijven) doen?**

	Aantal	Percentage
Ja, zeker	142	28%
Ja, misschien	168	33%
Nee	111	22%
Weet niet	83	16%
<b>Totaal</b>	<b>505</b>	<b>100%</b>

**Tabel 25 - Wat is de reden om geen vrijwilligerswerk te doen? (meerdere antwoorden mogelijk) (n=263)**

	Aantal	Percentage
Geen interesse / behoefte	52	20%
Tijdsgebrek / te druk ( vanwege baan, zorgtaak of andere prioriteiten)	163	32%
Gezondheid	40	15%
Weet niet wat voor vrijwilligerswerk ik kan doen	15	6%
Weet niet hoe ik aan vrijwilligerswerk kan komen	3	1%
Kan geen geschikt vrijwilligerswerk vinden	9	3%
Anders, namelijk	38	14%

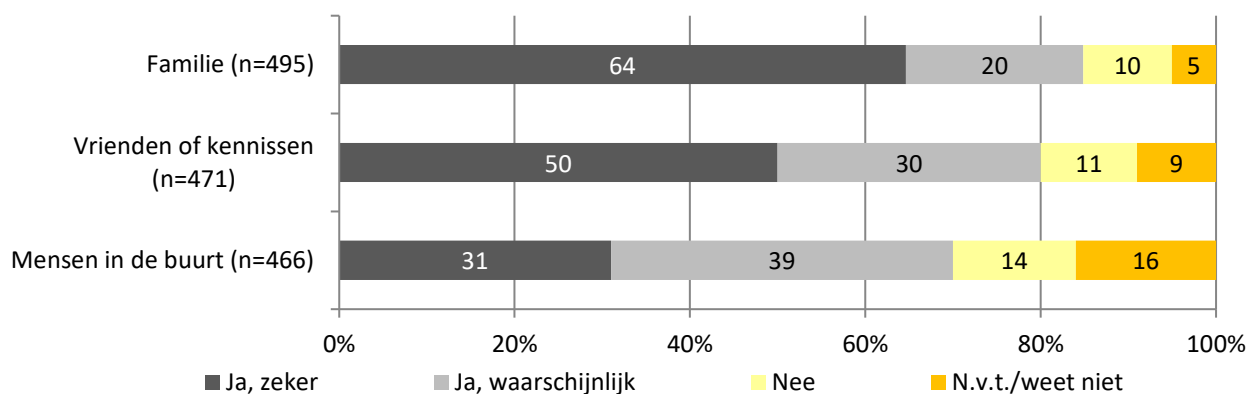
Basis: inwoners die geen vrijwilligerswerk willen (blijven) doen of het nog niet weten.

Andere redenen die worden genoemd zijn onder andere de leeftijd of het niet willen hebben van verplichtingen.

### 7.3 Sociaal vangnet en burenhulp

De overgrote meerderheid van de inwoners (80%) kan terugvallen op familie of vrienden/kennissen wanneer zij hulp of zorg nodig hebben. Ongeveer 70% kan terugvallen op mensen in de buurt. Minder inwoners van 75 jaar en ouder geven aan dat zij kunnen terugvallen op familie (66%) vrienden of kennissen (57%) en mensen in de buurt (54%).

**Grafiek 8 - Wanneer u hulp of zorg nodig heeft, kunt u dan terugvallen op... (in %)**



Een grote meerderheid van de ondervraagde inwoners is bereid om een oogje in het zeil te houden als vorm van burenhulp (69%). Daarnaast zou 55% hulp bij boodschappen willen geven en 45% zou willen helpen bij vervoer. De inwoners tussen 40 en 55 jaar (78%) zijn het meeste bereid om een oogje in het zeil te houden. Wanneer wordt gekeken naar de burenhulp in de vorm van hulp bij boodschappen, dan is te zien dat dit met name inwoners tussen 55 en 65 jaar (63%) zijn.

**Tabel 26 - Welke vormen van burenhulp bent u bereid te verlenen? Uit eigen beweging of als het u gevraagd wordt door een buurtbewoner (meerdere antwoorden mogelijk) (n=491)**

	Aantal	Percentage
Hulp bij boodschappen	270	55%
Helpen bij vervoer	218	45%
Oogje in het zeil houden	340	69%
Huis schoonhouden of koken	54	11%
Klusjes in of rond het huis	130	27%
Medicijnen toedienen of persoonlijke verzorging	29	6%
Opvangen van kinderen	126	26%
Ondersteuning bij een aanvraag, administratie of computer	97	20%
Geen, ik kan wegens omstandigheden geen burenhulp geven	43	9%
Geen, ik wil geen burenhulp geven	33	7%
Andere	26	5%

Onder andere vormen wordt genoemd: dieren verzorgen, alles wat nodig is en in het vermogen ligt en incidenteel bij nood.

Het grote merendeel van de inwoners ontvangt geen hulp op het gebied van persoonlijke verzorging / verpleegkundige hulp (90%), huishoudelijke hulp (84%), begeleiding bij het regelen van hulp en administratie (89%), begeleiden bij het bezoeken van familie, arts etc.(88%) of anders (91%). De inwoners van 75 jaar en ouder ontvangen de meeste hulp.

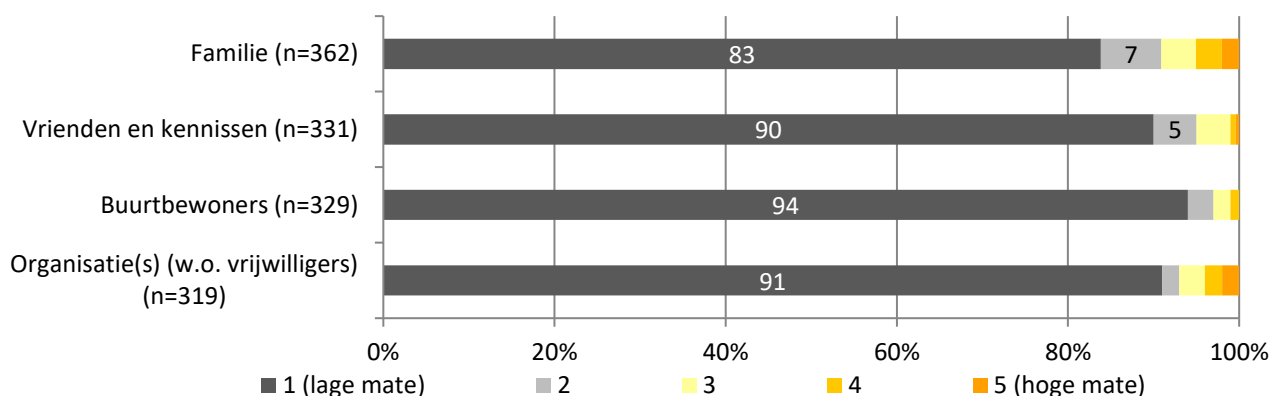


Tabel 27 – Hulp ontvangen in de afgelopen 12 maanden in verband met gezondheidsproblemen of andere beperkingen (Meerdere antwoorden mogelijk).

	Aantal	Percentage
<b>Persoonlijke verzorging of verpleegkundige hulp (n=486)</b>		
Nee	436	90%
Ja, familie	34	7%
Ja, vrienden of kennissen	7	1%
Ja, buurtbewoners	5	1%
Ja, organisatie(s) (w.o. vrijwilligers)	21	4%
<b>Huishoudelijke hulp (n=490)</b>		
Nee	410	84%
Ja, familie	49	10%
Ja, vrienden of kennissen	11	2%
Ja, buurtbewoners	5	1%
Ja, organisatie(s) (w.o. vrijwilligers)	29	6%
<b>Begeleiding bij regelen van hulp en administratie (n=484)</b>		
Nee	431	89%
Ja, familie	37	8%
Ja, vrienden of kennissen	8	2%
Ja, buurtbewoners	1	<1%
Ja, organisatie(s) (w.o. vrijwilligers)	13	3%
<b>Begeleiden bij het bezoeken van familie, arts etc. (n=488)</b>		
Nee	429	88%
Ja, familie	45	9%
Ja, vrienden of kennissen	15	3%
Ja, buurtbewoners	4	1%
Ja, organisatie(s) (w.o. vrijwilligers)	11	2%
<b>Anders (n=371)</b>		
Nee	339	91%
Ja, familie	8	2%
Ja, vrienden of kennissen	5	1%
Ja, buurtbewoners	1	<1%
Ja, organisatie(s) (w.o. vrijwilligers)	19	5%



**Grafiek 9 - In hoeverre bent u afhankelijk van anderen voor hulp of zorg?**



Wanneer wordt gekeken naar bovenstaande grafiek dan is te zien dat het grootste deel van de inwoners in lage mate afhankelijk is van hulp. Inwoners van 18 tot 30 jaar en inwoners van 75 jaar en ouder hebben de meeste hulp nodig van familie, buurtbewoners en organisatie(s) (w.o. vrijwilligers).

Driekwart van de inwoners van de gemeente Heerde (76%) geeft aan dat hun partner bereid is hulp of zorg te geven. Dit is voornamelijk het geval bij inwoners tussen 30 en 65 jaar (80% - 87%).

**Tabel 28 – Wie in u netwerk is in staat en zou bereid zijn om hulp of zorg te geven. (Meerdere antwoorden mogelijk) (n=493)**

	Aantal	Percentage
Partner	373	76%
Kinderen (inwonend)	102	21%
Kinderen (uitwonend)	155	32%
Andere familieleden	233	47%
Vrienden of kennissen	220	45%
Buurtbewoners	152	31%
Thuiszorg	144	29%
Particuliere zorg	59	12%
Weet niet	47	10%

Onderstaande vraag is ingevuld wanneer inwoners geen gebruik maken van buurtbewoners. Hieruit blijkt dat de voornaamste reden lijkt te liggen in het feit dat de inwoners geen behoefte hebben aan hulp (40%). Ook wil bijna een kwart van de inwoners (22%) niet afhankelijk zijn van de burens. Onder anders, namelijk wordt voornamelijk genoemd dat het niet nodig is.

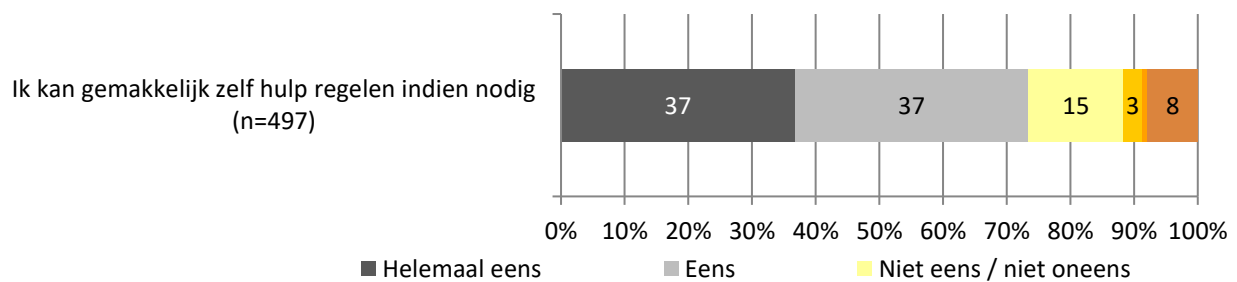
**Tabel 29 – Reden om geen gebruik te maken van hulp van buurtbewoners. (Meerdere antwoorden mogelijk) (n=301)**

	Aantal	Percentage
Ik heb geen behoefte aan hulp	112	40%
Ik wil mijn burens niet belasten	77	26%
Ik kan niets terugdoen voor mijn burens	13	4%
Ik wil niet afhankelijk zijn van mijn burens	66	22%
Het contact met mijn burens is niet goed genoeg	40	13%
Weet niet	37	13%
Anders, namelijk	40	13%

Basis: inwoners die geen gebruik maken van hulp van buurtbewoners



Grafiek 10 – Ik kan gemakkelijk zelf hulp regelen indien nodig.



Driekwart van de inwoners (74%) geeft aan gemakkelijk zelf hulp te kunnen regelen. Hierbij geven minder inwoners van 75 jaar en ouder (63%) aan gemakkelijk zelf hulp te kunnen regelen.

#### 7.4 Open antwoorden thema 'Welzijn en zorg'

Voor het thema 'Welzijn en zorg' konden de respondenten verbeteringen aangeven door een antwoord te geven op de vraag 'welke ideeën of initiatieven wilt u de gemeente meegeven?'.

Een top drie van genoemde ideeën, zijn:

1. **Sociale voorzieningen:** het organiseren van activiteiten voor jongeren en ouderen en het creëren van buurthuizen.
2. **Zorg:** aanvragen van zorg persoonlijk beoordelen: minder kijken naar regels en meer naar het persoonlijke verhaal achter de casus.
3. **Gemeentelijke betrokkenheid:** het verbeteren van het contact met gemeente over zorg, duidelijkheid in communicatie en proces rondom zorg en meer persoonlijke begeleiding.

*Alle antwoorden van de inwoners op de open vragen zijn opgenomen in het bijlagenrapport.*



## 8 Gemeentelijke communicatie

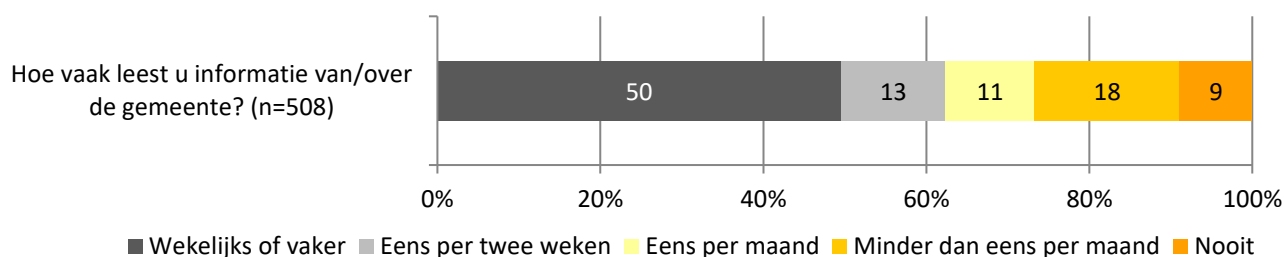
In dit thema wordt dieper ingegaan op de gemeentelijke communicatie en de wijze waarop inwoners aan informatie over de gemeente komen.

Aan de inwoners is gevraagd om aan te geven waar zij hun informatie vandaan halen. Hieruit blijken de website van de gemeente Heerde (67%) en de informatiepagina van de Gemeente Heerde in de Schaapskooi (62%) door de meesten te worden geraadpleegd.

**Tabel 30 – Waar haalt u de informatie van/over de gemeente? (Meerdere antwoorden mogelijk) (n=508)**

	Aantal	Percentage
Website www.heerde.nl	342	67%
Website www.zorgvraagheerde.nl	33	7%
Ander website	17	3%
Twitteraccount @gem_heerde	14	3%
Ander twitteraccount	9	2%
Gemeentegids (boekje)	202	40%
Gemeentegids (internet)	55	11%
Facebookaccount Gemeente Heerde	27	5%
Ander Facebookaccount	9	2%
De informatiepagina van de Gemeente Heerde in de Schaapskooi	317	63%
Nieuwberichten in de lokale/regionale media	110	22%
Via YouTube	4	1%
Via radio794 en/of NO-Veluwe TV	18	4%
Anders, namelijk	12	2%
Geen van dezen	20	4%

**Grafiek 11 – Hoe vaak leest u informatie van/over de gemeente (in %)**



De helft van de inwoners leest elke week informatie van / over de gemeente. Hierbij valt op dat naarmate inwoners ouder worden, zij vaker informatie van / over de gemeente lezen.



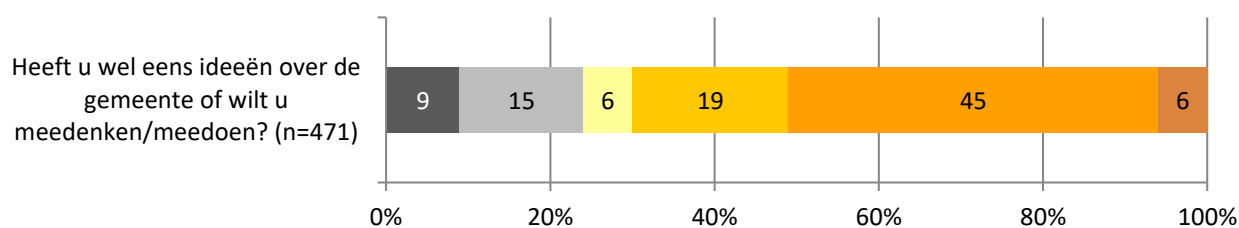
Driekwart van de inwoners van de gemeente Heerde (77%) geeft aan graag informatie te willen ontvangen via de gemeentepagina in de Schaapskooi. In alle leeftijdscategorieën wordt deze informatiebron gezien als de voornaamste bron. De inwoners tussen 18 en 55 jaar (33% - 50%) geven daarnaast aan dat zij graag informatie willen ontvangen via het internet (www.heerde.nl of www.zorgvraag-heerde.nl). Veel inwoners van 55 jaar en ouder (32%-60%) zouden naast de gemeentepagina in de Schaapskooi ook informatie willen ontvangen via een gemeentegids (boekje).

**Tabel 31 – Hoe wilt u het liefst de informatie van/over de gemeente krijgen? (Geef maximaal 2 antwoorden) (n=507)**

	Aantal	Percentage
Via de gemeentepagina in de Schaapskooi	391	77%
Via internet (www.heerde.nl of www. Zorgvraag-heerde.nl)	201	40%
RSS nieuwsberichten	6	1%
Nieuwsberichten in de lokale/regionale media	75	15%
Gemeentegids (boekje)	148	29%
Gemeentegids (internet)	29	6%
Via Twitter	2	<1%
Via Facebook	29	6%
Via Whatsapp	21	4%
Via Instagram	0	0%
Via Snapchat	0	0%
Via een blog / vlog	0	0%
Niet, ik ben niet geïnteresseerd in de gemeentelijke informatie	26	5%
Anders, namelijk	20	4%

Bijna de helft van de inwoners van de gemeente vindt het niet nodig om mee te denken met de gemeente (45%). Bijna één op de vijf (19%) geeft aan het gevoel te hebben dat er niet naar hen geluisterd wordt. Onder anders wordt veelal aangegeven dat men er nooit over heeft nagedacht of er geen tijd voor heeft.

**Grafiek 12 – Heeft u weleens ideeën over de gemeente of wilt u meedenken/meedoen? (in%)**



- Ja, en dan weet ik hoe ik mijn ideeën of inspraak kan indienen
- Ja, maar alleen als de gemeente een oproep doet, bijv. een bijeenkomst houdt
- Ja, maar ik weet niet hoe ik mijn ideeën bij de gemeente kan indienen
- Ja, maar ik verwacht niet dat er naar mij geluisterd wordt dus ik doe er niets mee
- Nee, ik vind het niet nodig om mee te denken met de gemeente
- Anders, namelijk...





LEXNOVA BV  
Ossemarkt 5  
9712 NZ Groningen  
[www.lexnova.nl](http://www.lexnova.nl)  
050 313 11 33

**lexnova**   
advies en onderzoek