

## **Waar staat de gemeente Elburg?**

*Rapportage burgerpeiling: een vergelijking tussen 2014, 2016 en 2018*

H5807 | december 2018

Auteurs:

*Rick Heldoorn*

*Evianne Hazeleger*

# Inhoud

<b>Conclusies</b>	<b>2</b>
<b>Inleiding</b>	<b>3</b>
<b>1 Totaalbeeld gemeente Elburg</b>	<b>5</b>
<b>1.1. Algemene waardering gelijk aan of boven de VNG-benchmark</b>	<b>6</b>
1.1.1 Waardering woon- en leefomgeving	6
1.1.2 Waardering relatie burger-gemeente	6
1.1.3 Waardering gemeentelijke dienstverlening	7
1.1.4 Waardering Zorg en Welzijn	7
1.1.5 Veiligheid, leefbaarheid en vertrouwen wegen het zwaarst mee in beoordeling	7
<b>1.2 Prioriteitenmatrix met de afzonderlijke aspecten</b>	<b>8</b>
1.2.1 Korte uitleg van de nummering in de prioriteitenmatrix	9
1.2.2 Aspecten met de hoogste prioriteit voor verbetering	9
<b>2 Woon- en leefomgeving</b>	<b>10</b>
<b>2.1 Tevredenheid over de woon- en leefomgeving is stabiel</b>	<b>10</b>
2.1.1 Percentage inwoners dat zegt zich altijd veilig te voelen, is toegenomen	12
<b>2.2 Prioriteitenmatrix woon- en leefomgeving</b>	<b>14</b>
2.2.1 Open antwoorden: handhaaf maximumsnelheid en parkeerbeleid en zorg voor extra parkeervoorzieningen	16
<b>3 Relatie burger-gemeente</b>	<b>17</b>
<b>3.1 Tevredenheid relatie burger-gemeente vertoont lichte stijging</b>	<b>18</b>
<b>3.2 Flexibiliteit, luisteren en beloften nakomen zijn belangrijke aandachtspunten</b>	<b>18</b>
3.2.1 Open antwoorden: luisteren naar inwoners en inwoners betrekken bij plannen	18
<b>4 Gemeentelijke dienstverlening</b>	<b>20</b>
<b>4.1 De gemeentelijke dienstverlening is stabiel</b>	<b>21</b>
4.1.1 Inwoners hebben steeds vaker contact met de gemeente via internet	22
4.1.2 Waardering voorlichting en communicatie gelijk gebleven	22
<b>4.2 Prioriteitenmatrix gemeentelijke dienstverlening: verras inwoners met de service die medewerkers verlenen</b>	<b>23</b>
4.2.1 Open antwoorden: meer overzichtelijke website en gemakkelijker een afspraak kunnen maken en vragen kunnen stellen	24
<b>5 Zorg en Welzijn</b>	<b>26</b>
<b>5.1 Geestelijke gezondheid vaker nauwelijks of geen belemmering om volledig deel te nemen aan de maatschappij</b>	<b>26</b>
<b>5.2 Inwoners verwachten vaker terug te kunnen vallen op familie of vrienden</b>	<b>29</b>
5.2.1 Open antwoorden: goede zorg voor ouderen en minder druk op mantelzorgers	29
<b>Bijlagen</b>	<b>30</b>
<b>Bijlage 1 Onderzoeksverantwoording</b>	<b>31</b>
<b>Bijlage 2 Uitleg bij de prioriteitenmatrix</b>	<b>32</b>

## Conclusies

Vergeleken met de eerdere meting in 2016 is de waardering van de gemeente Elburg op totaalniveau gelijk gebleven. Net als in 2014 en 2016 waarderen inwoners van de gemeente Elburg alle inspanningen van de gemeente in 2018 met een 6,8. Dit is een tiende punt boven de VNG-benchmark voor gemeenten met een inwoneraantal lager dan 25.000.

Op het thema woon- en leefomgeving scoort de gemeente Elburg in 2018 relatief hoog. Inwoners van de gemeente Elburg zijn, net als in 2014 en 2016, het meest kritisch over de relatie burger-gemeente. De gemeente Elburg scoort echter op 'relatie burger-gemeente' in 2018 twee tiende punt hoger dan in 2016 en de VNG-benchmark in 2018.

### Woon- en leefomgeving

De zorg voor de woon- en leefomgeving in de gemeente Elburg beoordeelt men in 2018 met een 7,0 en ligt daarmee boven de VNG-benchmark van een 6,7. Om de tevredenheid op dit thema te vergroten dient de gemeente Elburg voornamelijk te werken aan (1) het betrekken van de buurt bij de aanpak van leefbaarheid en veiligheid en (2) het ondersteunen van buurtinitiatieven op het gebied van leefbaarheid en veiligheid. Hierbij kan men bijvoorbeeld denken aan het op "projectbasis" oppakken van zaken die direct in een straat of buurt zichtbaar zijn, het verminderen van vergunningskosten bij burgerinitiatieven en extra aandacht voor de verkeersveiligheid in de buurt.

### Relatie burger en gemeente

Net als in 2014 beoordelen inwoners de relatie burger-gemeente in 2018 met een 6,3. Dit is twee tiende hoger dan de score in 2016 (6,1) en VNG-benchmark in 2018 (6,1). Om de relatie tussen inwoners en de gemeente te verbeteren, is er een aantal aspecten dat speciale aandacht verdient, namelijk: (1) de mate waarin de gemeente zich flexibel opstelt als dit nodig is en (2) de mate waarin inwoners en organisaties voldoende ruimte krijgen om ideeën en initiatieven te realiseren. Dit begint bij het luisteren naar en acteren op basis van de ideeën, wensen en behoeften van inwoners. Zorg dat inwoners zich gehoord voelen, bijvoorbeeld door terug te koppelen wat er concreet met hun ideeën – die onder andere worden aangedragen in deze burgerpeiling - wordt gedaan.

### Gemeentelijke dienstverlening

De gemeentelijke dienstverlening waarderen inwoners in 2018 met een 6,8. Deze score in 2018 is gelijk aan de score in 2016 (6,8) en de benchmark van VNG (6,8). Bij het verbeteren van de gemeentelijke dienstverlening is het verstandig om speciale aandacht te besteden aan: (1) inwoners op de hoogte houden van het verloop van de afhandeling, (2) inwoners de ruimte bieden om mee te denken, (3) inwoners verrassen met de service die medewerkers verlenen en (4) heldere taal gebruiken in de communicatie. Tevens zou de gemeente, volgens de inwoners, de website overzichtelijker moeten maken en wil men dat het laagdrempeliger wordt om (zonder afspraak) bij het gemeentehuis langs te gaan om vragen te stellen.

### Zorg en welzijn

Inwoners waarderen de gemeente Elburg op het gebied van zorg en welzijn met een 6,7. Met deze score ligt de gemeente een tiende boven de score van 2016 (6,6) en gelijk aan de VNG-benchmark (6,7). De mate waarin inwoners van de gemeente Elburg zich inzetten voor maatschappelijke activiteiten is in 2018 niet veranderd ten opzichte van 2016. Ook de waardering voor de eigen gezondheid, mate van eenzaamheid en mate waarin men voldoende contact heeft met andere mensen is niet veranderd ten opzichte van 2016. Net als in 2016 zijn de (algemene) lichamelijke gezondheid en het fysieke functioneren de belangrijkste belemmerende aspecten om volledig deel te nemen aan de maatschappij; financiën blijken in 2018 vaker een (matige) belemmering te zijn dan in 2016 het geval was.

## Inleiding

In de periode september-november 2018 heeft de gemeente Elburg deelgenomen aan het onderzoek 'Waar Staat Je Gemeente'. In dit onderzoek is met behulp van een online vragenlijst gekeken naar de prestaties van de gemeente Elburg en hoe inwoners de gemeente Elburg waarderen. Er is gekeken naar de prestaties op vier thema's, te weten: 'woon- en leefomgeving', 'relatie burger-gemeente', 'gemeentelijke dienstverlening' en 'zorg en welzijn'. Deze thema's hebben een totaaloordeel gekregen.

We vergelijken de resultaten van de gemeente Elburg met de resultaten van andere gemeenten, met een gelijk inwoneraantal, die al eerder hebben deelgenomen aan het onderzoek. Daarnaast wordt er binnen de vier thema's gekeken naar welke aspecten sterkten zijn van de gemeente, en wat zwakten zijn die verbeterd kunnen worden. Hierdoor krijgt de gemeente inzicht in haar eigen prestaties. Op het niveau van de thema's zullen alleen de resultaten van de gemeente Elburg aan bod komen.

Deze burgerpeiling is in 2014 en 2016 ook uitgevoerd voor de gemeente Elburg, daarom zullen we in de rapportage noemenswaardige verschillen in waardering tussen 2014, 2016 en 2018 bespreken.

Hieronder wordt een aantal termen kort toegelicht die vaker in het rapport gebruikt worden.

---

#### 1 | Uitleg van verschillende termen.

---

<b>Thema:</b>	Er zijn in dit onderzoek vier thema's opgenomen, te weten <i>'woon- en leefomgeving'</i> , <i>'relatie burger-gemeente'</i> , <i>'gemeentelijke dienstverlening'</i> en <i>'zorg en welzijn'</i> .
<b>Aspect:</b>	Een afzonderlijke vraag binnen een thema.
<b>Sterkte:</b>	Dit betreft de aspecten waarop de gemeente bovengemiddeld scoort en die belangrijk worden gevonden door inwoners. Deze dienen gehandhaafd te worden en kunnen worden gecommuniceerd naar de inwoners.
<b>Verbeterpunt:</b>	Dit betreft de aspecten waarop de gemeente onder gemiddeld scoort en die belangrijk worden gevonden door inwoners. Deze dienen verbeterd te worden door de gemeente.
<b>Gemiddelde (1-5):</b>	De antwoordcategorieën hebben doorgaans een waarde van 1 (helemaal mee oneens / zeer ontevreden) tot 5 (helemaal mee eens / zeer tevreden). Hiervan wordt – naast de scores in percentages – ook het gemiddelde aangegeven.

---

#### **Benchmark Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG)**

VNG Realisatie heeft haar benchmarkcijfers gepubliceerd op het platform [Waarstaatjegemeente.nl](http://Waarstaatjegemeente.nl). Na goedkeuring van dit rapport zullen de resultaten van de gemeente Elburg aangeboden worden bij VNG, zodat deze ook verwerkt kunnen worden in een online dashboard.

# 1 Totaalbeeld gemeente Elburg

Tabel 2 geeft een overzicht van de waardering, per thema en op totaalniveau, voor 2014, 2016 en 2018. In vergelijking tot de eerdere metingen in 2014 en 2016 is de waardering van de gemeente Elburg op totaalniveau gelijk gebleven. Net als in 2014 waarderen inwoners van de gemeente Elburg alle inspanningen van de gemeente met een 6,8. Dit is een tiende punt boven de benchmark van VNG voor gemeenten in de categorie met minder dan 25.000 inwoners. Een vijfde van de inwoners (19%) waardeert in 2018 alle inspanningen van de gemeente voor haar inwoners met acht of hoger. Ruim de helft van de inwoners (58%) geeft de gemeente Elburg een zes of een zeven voor haar inspanningen. Slechts een op de tien inwoners geeft een vijf of lager (9%) en 14% geeft aan het niet te weten of geen mening te hebben.

Inwoners van de gemeente Elburg zijn net als in 2014 en 2016 het meest kritisch over de relatie burger-gemeente. Gemiddeld scoort Elburg in 2018 een 6,3 op de relatie burger-gemeente, in 2016 was dit een 6,1. Op de thema's woon- en leefomgeving (7,0) en gemeentelijke dienstverlening (6,8) scoort de gemeente Elburg in 2018 het hoogst. In de tabel op de volgende pagina zijn de scores voor de gemeente Elburg zichtbaar op de verschillende thema's.

## 1.1. Algemene waardering gelijk aan of boven de VNG-benchmark

2 | Waardering van de inwoners van de gemeente Elburg op totaalniveau (+ of - staat voor een significante toe- of afname ten opzichte van de vorige meting).

		≤ 5 %	6-7 %	8+ %	Weet niet %	Gemiddeld Elburg 1-10	Benchmark VNG <25.000 inwoners <sup>1</sup>
<b>Algemene waardering van de gemeente</b>	<b>2014</b>	9	57	21	13	6,8	6,6
	<b>2016</b>	9	54	21	16	6,8	6,6
	<b>2018</b>	9	58	19	14	6,8	6,7
Woon- en leefomgeving	<b>2014</b>	11	54	27	8	6,8	6,6
	<b>2016</b>	10	55	27	8	6,8	6,7
	<b>2018</b>	8	51	31	10	7,0	6,7
Relatie burger-gemeente	<b>2014</b>	16	44	13	27	6,3	6,1
	<b>2016</b>	18	44	10	29	6,1	6,1
	<b>2018</b>	13	45	12	31	6,3	6,1
Gemeentelijke dienstverlening	<b>2014</b>	8	55	25	12	6,9	6,7
	<b>2016</b>	10	56	21	13	6,8	6,7
	<b>2018</b>	11	57	24	9	6,8	6,8
Zorg en welzijn	<b>2014</b>	10	39	13	38	6,6	6,5
	<b>2016</b>	10	35	14	42	6,6	6,5
	<b>2018</b>	10	33	16	41	6,7	6,7

### 1.1.1 Waardering woon- en leefomgeving

De zorg voor woon- en leefomgeving in de gemeente Elburg wordt in 2018, met een voldoende gewaardeerd (7,0) en ligt drie tiende boven de VNG-benchmark (6,7). Tevens is dit samen met de gemeentelijke dienstverlening het thema waar inwoners van de gemeente Elburg het positiefst over zijn. De waardering voor de woon- en leefomgeving in 2018 vertoont een lichte stijging ten opzichte van de waardering in 2016 (van 6,8 in 2016 naar 7,0 in 2018). Bijna een derde van de inwoners van de gemeente Elburg (31%) geeft de zorg van de gemeente voor de woon- en leefomgeving een acht of hoger. Ruim de helft van de inwoners (51%) waardeert de gemeente op dit vlak met een zes of een zeven en minder dan een op de tien inwoners (8%) geeft een vijf of lager.

### 1.1.2 Waardering relatie burger-gemeente

De relatie burger-gemeente beoordelen inwoners van de gemeente Elburg in 2018 met een 6,3; dit is twee tiende hoger dan de beoordeling in 2016 (6,1) en de VNG-benchmark in 2018 (6,1). Ongeveer een op de acht inwoners van de gemeente Elburg (13%) waardeert de wijze waarop de gemeente inwoners en organisaties betreft en de samenwerking zoekt bij de totstandkoming en uitvoering van beleid met

<sup>1</sup> De benchmarkcijfers voor 2014 zijn gebaseerd op de jaarcijfers van VNG 2014 voor gemeenten uit de grootteklasse <25.000 inwoners. De benchmarkcijfers voor 2016 zijn gebaseerd de jaarcijfers van VNG 2015 voor gemeenten uit de grootteklasse <25.000 inwoners. De benchmarkcijfers voor 2018 zijn gebaseerd de jaarcijfers van VNG 2018 (november) voor gemeenten uit de grootteklasse <25.000 inwoners.

een vijf of lager. Ruim vier op de tien inwoners (45%) waarderen de relatie tussen burger en gemeente met een zes of zeven. Ruim een tiende van de inwoners (12%) beoordeelt de gemeente op dit vlak met een acht of hoger. Net als in 2014 wordt de 'relatie burger-gemeente' door de inwoners van de gemeente Elburg relatief laag gewaardeerd in vergelijking met de andere thema's.

Sinds dit onderzoek wordt uitgevoerd en sinds dit thema wordt gebruikt in 'Waar Staat Je Gemeente' is de waardering voor dit thema een belangrijk aandachtspunt bij *alle* gemeenten. De relatief lage waardering bij de gemeente Elburg is dus niet uitzonderlijk. Het maakt duidelijk dat de inwoners van mening zijn dat de gemeente op een (te) grote afstand staat van de inwoner en dat inwoners zich niet altijd gehoord en betrokken voelen.

### **1.1.3 Waardering gemeentelijke dienstverlening**

Aan alle deelnemende inwoners is gevraagd in hoeverre men tevreden is over de dienstverlening van de gemeente Elburg in het algemeen. Ook inwoners die het afgelopen jaar *geen contact* hebben gehad met de gemeente hebben deze vraag beantwoord. De gemeentelijke dienstverlening van Elburg scoort in 2018, net als in 2016, een 6,8. Samen met de zorg voor woon- en leefomgeving wordt de gemeentelijke dienstverlening door inwoners van de gemeente Elburg het hoogst gewaardeerd. Bijna een kwart van de inwoners (24%) waardeert de gemeentelijke dienstverlening met een acht of hoger. Ruim de helft van de inwoners (57%) geeft een zes of een zeven en een tiende (11%) van de inwoners waardeert de gemeente op dit vlak met een vijf of lager. De score voor de gemeentelijke dienstverlening van de gemeente Elburg is gelijk aan de benchmark van VNG in 2018 (6,8).

### **1.1.4 Waardering Zorg en Welzijn**

De gemeente Elburg wordt op het gebied van zorg en welzijn met een 6,7 gewaardeerd. Met deze score ligt de gemeente Elburg in lijn met de benchmark van VNG in 2018 (6,7). De score van de gemeente Elburg op het gebied van zorg en welzijn is een tiende hoger dan de score in 2016 (6,6). In 2018 beoordeelt een tiende van de inwoners (10%) de inspanning van de gemeente om inwoners volledig deel te laten nemen aan de maatschappij met een vijf of lager, 16% beoordeelt de gemeente hierop met een acht of hoger. Een derde van de inwoners (33%) waardeert de inspanningen van de gemeente op dit vlak met een zes of een zeven.

### **1.1.5 Veiligheid, leefbaarheid en vertrouwen wegen het zwaarst mee in beoordeling**

Iedere ondervraagde kreeg aan het eind van het onderzoek de gelegenheid aan te geven welke drie aspecten het zwaarst wegen in de beoordeling van de gemeente Elburg. De drie aspecten die in 2018 het vaakst zwaar meewegen bij het beoordelen van de gemeente Elburg zijn: veiligheid (52%), leefbaarheid (46%) en vertrouwen (38%). Verder zijn er kleine verschuivingen te zien in het belang van bepaalde aspecten. In vergelijking met 2016 vinden inwoners in 2018 dat de 'inzet om inwoners deel te laten nemen aan de maatschappij' zwaarder meetelt (2016: 6%, 2018: 10%). Ook wat betreft het belang van 'voorzieningen' is er een kleine verschuiving te zien in belang; van 26% in 2016 naar 31% in 2018.

In de volgende paragraaf laten we in een prioriteitenmatrix zien wat de afgeleide impact is (door middel van een correlatieanalyse). Daaruit blijkt dat de relatie burger-gemeente de sterkste impact heeft. We gaan in de volgende paragraaf dieper in op dit verschil tussen direct en indirect uitgevraagd belang en op de interpretatie hiervan.

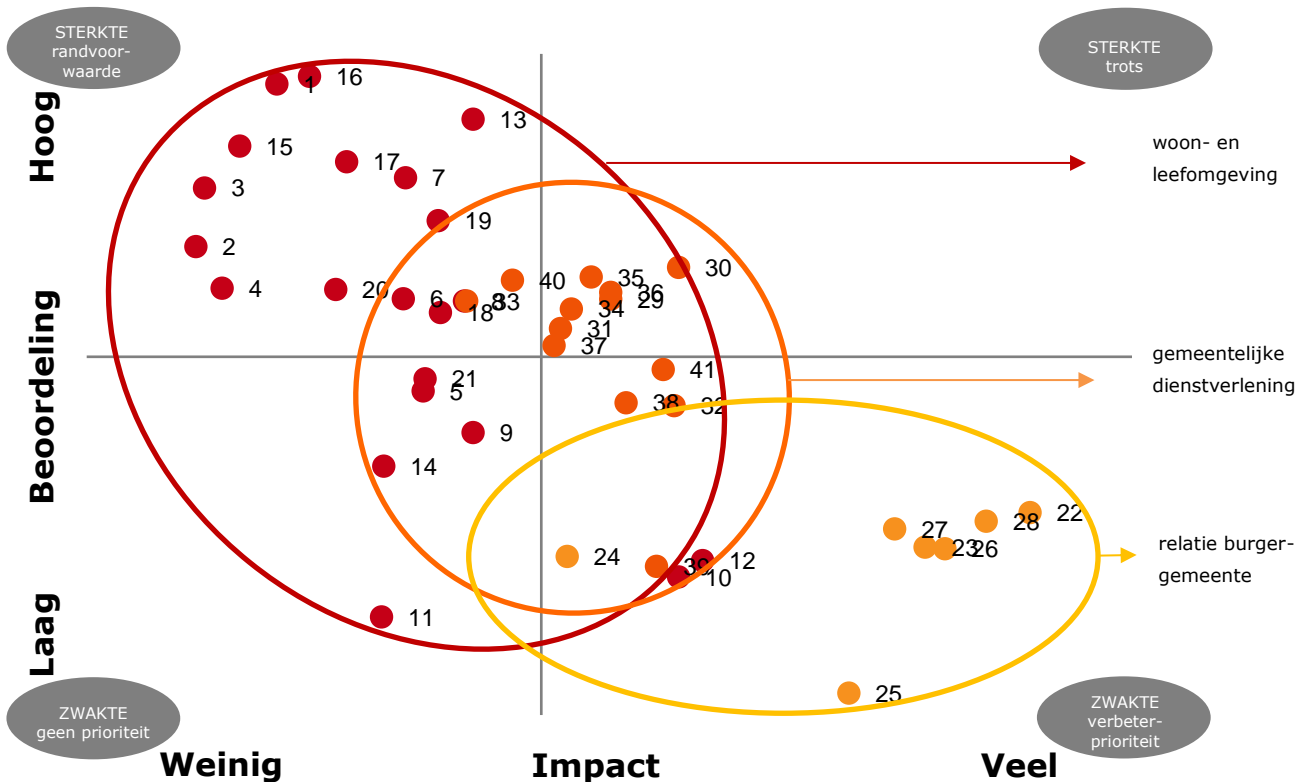


## 1.2 Prioriteitenmatrix met de afzonderlijke aspecten

Hieronder zijn alle vragen die een waardeoordeel bevatten in een prioriteitenmatrix gezet. Hierin zijn twee dimensies (assen) zichtbaar. De verticale as laat zien in hoeverre de inwoners tevreden zijn over een aspect; hoe hoger het aspect zich op de verticale as bevindt, hoe tevredener de inwoners erover zijn. De horizontale as laat zien hoeveel impact een aspect heeft op het totaaloordeel dat de inwoners hebben gegeven over de gemeente Elburg; hoe meer rechts in de matrix, hoe belangrijker. Als een aspect veel impact heeft op het totaaloordeel en laag wordt gewaardeerd, dan is het een aspect dat de gemeente Elburg met prioriteit dient te verbeteren.

Aspecten die zich rechtsboven in de matrix bevinden, kunnen worden begrepen als 'sterkten'; de inwoners vinden deze aspecten belangrijk en beoordelen deze aspecten relatief goed. Deze aspecten moeten worden gehandhaafd of versterkt. Het zijn de aspecten waar de gemeente Elburg 'trots' op kan zijn. Indien de kwaliteit hiervan echter drastisch afneemt, zullen de aspecten rechtsonder in de figuur belanden. Dit zijn zwakten en deze hebben hoge prioriteit voor actie. Hieronder is de prioriteitenmatrix voor de gemeente Elburg te zien<sup>2</sup>.

3 | Prioriteitenmatrix voor de gemeente Elburg (2018)



Bron: Kantar Public, 2018

<sup>2</sup> Bij het thema Zorg & Welzijn wordt er geen prioriteitenmatrix getoond. Dit is methodologisch niet mogelijk, omdat de antwoordcategorieën van de vragen verschillen (zowel ja-/nee-antwoorden als vijfpuntschalen).

### 1.2.1 Korte uitleg van de nummering in de prioriteitenmatrix

In de bijlage van dit rapport is een uitleg te vinden van de betekenis van de verschillende kleuren en nummers. Hieronder wordt het kort toegelicht:

- De cijfers 1 t/m 21 zijn rood en staan voor vragen uit het thema 'woon- en leefomgeving'.
- De cijfers 22 t/m 28 zijn geel en staan voor vragen uit het thema 'relatie burger-gemeente'.
- De cijfers 29 t/m 41 zijn oranje en staan voor vragen uit het thema 'gemeentelijke dienstverlening'.

Binnen het thema gemeentelijke dienstverlening zijn de *Hostmanship* aspecten verwerkt. Dit zijn de aspecten met de cijfers 34 tot en met 39. Wat deze aspecten precies inhouden, wordt later in hoofdstuk 4 nader toegelicht.

### 1.2.2 Aspecten met de hoogste prioriteit voor verbetering

We benoemen allereerst, op algemeen niveau, de aspecten die verbeterprioriteit hebben. Vervolgens zullen we ieder thema uitgebreid bespreken. Bij het thema woon- en leefomgeving komt duidelijk naar voren dat de volgende aspecten voor verbetering vatbaar zijn, de mate waarin de gemeente:

- De buurt voldoende betreft bij de aanpak van leefbaarheid en veiligheid (aspect 10);
- Buurtinitiatieven voldoende ondersteunt op het gebied van leefbaarheid en veiligheid (aspect 12).

Het thema relatie burger-gemeente wordt het minst goed gewaardeerd door de inwoners van de gemeente Elburg. Dit beeld is duidelijk terug te zien in de prioriteitenmatrix op de vorige pagina. Bijna alle aspecten die tot dit thema behoren, bevinden zich in het kwadrant rechtsonder. Dit geeft aan dat de aspecten een hoge impact hebben op het totaaloordeel en onder gemiddeld worden gewaardeerd. Voor de gemeente Elburg is het belangrijk om te investeren in de relatie tussen de inwoner en de gemeente. Om dit te bewerkstelligen, is het van belang dat de gemeente inspeelt op de behoeften van de inwoners. De belangrijkste verbeterpunten op dit vlak zijn:

- Mate waarin de gemeente zich flexibel opstelt als dit nodig is (aspect 25).
- Vertrouwen in de manier waarop de gemeente wordt bestuurd (aspect 22).
- Mate waarin inwoners en organisaties voldoende ruimte krijgen om ideeën en initiatieven te realiseren (aspect 28).
- Mate waarin de gemeente luistert naar de mening van de inwoners (aspect 26).
- Mate waarin de gemeente doet wat ze zegt (aspect 23).
- Mate waarin de gemeente inwoners voldoende betreft bij haar plannen, activiteiten en voorzieningen (aspect 27).

Tot slot, is er op het gebied van 'gemeentelijke dienstverlening' ook ruimte voor verbetering. De belangrijkste verbeterpunten op dit gebied zijn:

- Mate waarin medewerkers inwoners aangenaam verrassen met de service die zij verlenen (aspect 39).
- Mate waarin men voldoende op de hoogte wordt gesteld of gehouden van het verloop van de afhandeling (aspect 32).
- H: Mate waarin de medewerker de ruimte bood om mee te denken (aspect 38).
- Mate waarin de gemeente heldere taal gebruikt (aspect 41).

## 2 Woon- en leefomgeving

In dit thema komen verschillende zaken aan bod die betrekking hebben op de buurt. In hoeverre voelen de inwoners zich thuis en vinden zij hun buurt schoon en leefbaar? De gemeente Elburg wordt ook beoordeeld op de mate waarin de inwoners en de buurt betrokken worden; bijvoorbeeld de mate waarin de gemeente de buurt voldoende betreft bij de aanpak van de leefbaarheid en veiligheid. Tot slot wordt besproken in hoeverre men tevreden is over de nabijheid van bepaalde voorzieningen.

### 2.1 Tevredenheid over de woon- en leefomgeving is stabiel

De zorg van de gemeente Elburg voor de woon- en leefomgeving in de gemeente wordt in 2018 met een voldoende gewaardeerd (7,0) en ligt drie tiende boven de VNG-benchmark (6,7). Tabel 4 laat zien dat er, ten opzichte van 2016, een aspect (11) is waar de gemeente Elburg gemiddeld minder goed op scoort. De gemiddelde beoordeling op een schaal van 1 tot en met 5 voor de mate waarin de gemeente een beroep doet op de buurtbewoners om zelf een bijdrage te leveren aan leefbaarheid en veiligheid is gedaald van 3,2 in 2016 naar 3,0 in 2018. Daarnaast is er ook een aspect waar de gemeente Elburg gemiddeld beter op scoort: nabijheid van winkels voor de dagelijkse boodschappen zoals supermarkt, bakker, slager, drogisterij etc. (2016: gemiddeld 3,9; 2018: gemiddeld 4,1).

Ten opzichte van 2016 zijn er in 2018 wel een aantal nuanceverschillen. Men is het er in 2018 namelijk minder vaak mee oneens (2%) dat er weinig tot geen dingen kapot zijn in hun buurt. In 2016 was nog 5% het oneens met de stelling dat er in hun buurt weinig tot geen dingen kapot zijn.

Ook blijkt men het in 2018 vaker eens te zijn met de stelling dat er in hun voldoende groen is. In 2016 was 84% van de inwoners het eens met deze stelling, terwijl dit in 2018 is toegenomen tot 89%; men blijkt op deze stelling voornamelijk minder neutraal te antwoorden en meer positief te zijn dan bij de vorige meting in 2016.

Inwoners van de gemeente Elburg zijn het er op het gebied van woon- en leefomgeving relatief vaak mee eens dat:

- Zij zich thuis voelen in hun buurt (4,2);
- Basisonderwijs voldoende dichtbij is voor de kinderen (4,2);
- Er voldoende groen is in de buurt (4,1);
- Winkels voor dagelijkse boodschappen voldoende nabij zijn (4,1).

Men is het er echter relatief minder vaak mee eens dat de gemeente:

- Buurtinitiatieven ondersteunt op het gebied van leefbaarheid en veiligheid (3,2);
- De buurt voldoende betreft bij de aanpak van leefbaarheid en veiligheid (3,1);
- Een beroep doet op buurtbewoners om zelf een bijdrage te leveren aan de leefbaarheid en veiligheid (3,0).

4 | Scores op het gebied van woon- en leefomgeving (+ of – staat voor een significante toe- of afname in ten opzichte van de vorige meting).

	Gemiddeld (1-5) 2014	Gemiddeld (1-5) 2016	Gemiddeld (1-5) 2018
1. Ik voel me thuis in deze buurt	4,2	4,3	4,2
2. Ik zou niet zo snel weggaan uit deze buurt	3,9	4,0	3,9
3. Buurtbewoners gaan op een prettige manier met elkaar om	3,9	3,9	4,0
4. Buurtbewoners staan altijd voor elkaar klaar	3,7	3,8	3,8
5. Perken, plantsoenen en parken in mijn buurt zijn goed onderhouden	3,6	3,6	3,5
6. Straten, paden en trottoirs in mijn buurt zijn goed begaanbaar	3,8	3,7	3,7
7. In mijn buurt zijn weinig tot geen dingen kapot	4,0	3,9	4,0
8. Mijn buurt is schoon	3,7	3,7	3,7
9. Er wordt voldoende gedaan aan de leefbaarheid en veiligheid van mijn buurt	3,5	3,5	3,4
10. De gemeente betreft de buurt voldoende bij de aanpak van leefbaarheid en veiligheid	3,2	3,2	3,1
11. De gemeente doet een beroep op de buurtbewoners om zelf een bijdrage te leveren aan leefbaarheid en veiligheid	3,2	3,2	<b>3,0-</b>
12. De gemeente ondersteunt buurtinitiatieven op het gebied van leefbaarheid en veiligheid voldoende	3,2	3,2	3,2
13. In mijn buurt is voldoende groen	4,1	4,0	4,1
14. In mijn buurt is voldoende parkeergelegenheid	3,5	3,5	3,4
15. Winkels voor de dagelijkse boodschappen zoals supermarkt, bakker, slager, drogisterij etc. zijn voldoende nabij	3,8	3,9	<b>4,1+</b>
16. Basisonderwijs is voldoende nabij voor (mijn) kinderen	4,2	4,2	4,2

In tabel 5 is te zien in hoeverre inwoners van de gemeente Elburg tevreden zijn over het aanbod van verschillende voorzieningen. Over het algemeen is men in de gemeente het meest tevreden over het aanbod van (gezondheids-) zorgvoorzieningen (4,1). Bijna negen op de tien inwoners (86%) is (zeer) tevreden over het aanbod van (gezondheids-) zorgvoorzieningen. Net als in 2016 zijn inwoners van de gemeente Elburg in 2018 het minst tevreden over het aanbod van openbaar vervoer (3,6), 13% van de inwoners van de gemeente Elburg is (zeer) ontevreden over het aanbod van openbaar vervoer; meer dan de helft (59%) is hier (zeer) tevreden over.

5 | Scores op het gebied van woon- en leefomgeving (+ of – staat voor een significante toe- of afname in ten opzichte van de vorige meting).

	Gemiddeld (1-5) 2014	Gemiddeld (1-5) 2016	Gemiddeld (1-5) 2018
In hoeverre bent u tevreden over het aanbod van:			
17. (Gezondheids-) zorgvoorzieningen	4,0	4,0	4,1
18. Welzijnsvoorzieningen	3,7	3,7	3,7
19. Speelvoorzieningen	3,8	3,9	3,9
20. Sportvoorzieningen	3,8	3,8	3,8
21. Openbaar vervoer	3,5	3,5	3,6

### **2.1.1 Percentage inwoners dat zegt zich altijd veilig te voelen, is toegenomen**

Uit een verdere analyse van de tevredenheid met betrekking tot de woon- en leefomgeving blijkt dat een ruime meerderheid van de inwoners van de gemeente Elburg (61%) aangeeft dat hun buurt er in de afgelopen jaren niet op vooruit of op achteruit is gegaan, als het gaat om de omgang tussen buurtbewoners, veiligheid en de staat van de openbare ruimte. Bijna een vijfde van de inwoners (17%) geeft in 2018 aan dat de buurt erop vooruit is gegaan, terwijl 15% aangeeft dat de buurt erop achteruit is gegaan (in 2016 was dit respectievelijk 21% en 14%).

In 2018 geven bijna drie op de tien inwoners (29%) aan zich, gedurende de afgelopen twaalf maanden, te hebben ingezet voor de veiligheid en leefbaarheid in de buurt; dit is niet veranderd ten opzichte van 2016 (27%). In totaal geeft 63% van de inwoners aan zich, in de nabije toekomst, zeker/misschien actief in te willen (blijven) zetten voor hun buurt; in 2016 was dit vergelijkbaar, namelijk 62%. Kortom, er is bereidheid onder inwoners van de gemeente Elburg om zelf buurtinitiatieven op te pakken.

Het is opvallend dat het percentage mensen dat zegt zich altijd veilig te voelen in hun buurt in 2018 significant is toegenomen ten opzichte van 2016 (34% naar 41%). Hierdoor zit het percentage inwoners dat zich altijd veilig voelt in 2018 bijna op hetzelfde niveau als in 2014 het geval was (42%). Daarnaast is ook een verandering te zien in het percentage inwoners dat zegt weinig, nauwelijks of geen overlast te hebben van buurtbewoners. Het percentage inwoners dat zegt weinig overlast te hebben van buurtbewoners in 2018 toegenomen tot 30% (2016: 24%), terwijl het percentage inwoners dat zegt nauwelijks tot geen overlast te hebben van buurtbewoners is gedaald van 51% in 2016 tot 44% in 2018.

6 | Scores op het gebied van woon- en leefomgeving in % (+ of - staat voor een significante toe- of afname ten opzichte van de vorige meting).<sup>3</sup>

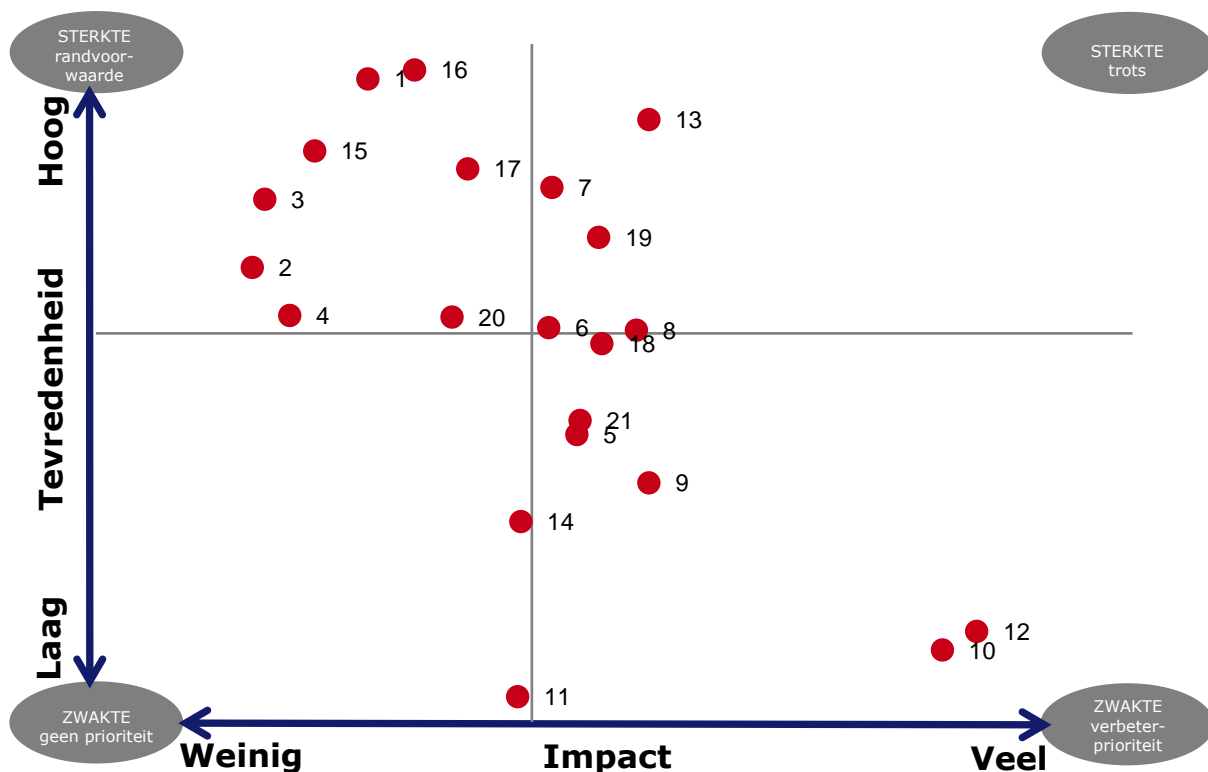
		Ja, altijd %	Ja, meestal %	Neutraal %	Nee, meestal niet %	Nee, (vrijwel) nooit %	N.v.t. / weet niet %
Voelt u zich veilig in uw buurt?	<b>2014</b>	42	<b>48-</b>	9	0	0	0
	<b>2016</b>	<b>34-</b>	<b>55+</b>	9	1	1	0
	<b>2018</b>	<b>41+</b>	53	6	0	0	0
Overlast van buurtbewoners		Heel veel %	Veel %	Neutraal %	Weinig %	Nauwelijks tot geen %	N.v.t. / weet niet %
	<b>2014</b>	1	3	19	28	48	1
	<b>2016</b>	1	4	18	<b>24-</b>	<b>51+</b>	2
Aanraking onveilige verkeerssituaties		Vaak %	Soms %	Zelden %	(Vrijwel) nooit %		N.v.t. / weet niet %
	<b>2014</b>	16	40	23	20		1
	<b>2016</b>	17	39	23	20		1
Ontwikkeling van de buurt		Duidelijk vooruit gegaan %	Enigszins vooruit gegaan %	Gelijk %	Enigszins achteruit gegaan %	Duidelijk achteruit gegaan %	N.v.t./ weet niet %
	<b>2014</b>	5	19	57	12	2	5
	<b>2016</b>	4	17	60	10	4	6
Ingezet voor leefbaarheid		Ja %	Nee %				
	<b>2014</b>	25	75				
	<b>2016</b>	27	73				
Zou je actief willen worden/blijven		Ja, zeker %	Ja, misschien %	Nee %			Weet niet %
	<b>2014</b>	14	43	22			21
	<b>2016</b>	16	45	20			18
<b>2018</b>	17	47	20			17	

<sup>3</sup> De aspecten in tabel 6 zitten niet in de prioriteitenmatrix, omdat deze geen glijdende antwoordschaal hebben maar een ja-/nee-antwoordcategorie. De aspecten in de matrix moeten dezelfde antwoordschaal hebben.

## 2.2 Prioriteitenmatrix woon- en leefomgeving

Per thema komt er een prioriteitenmatrix aan bod. Deze maakt inzichtelijk wat de gemeente kan verbeteren binnen een bepaald thema. Hieronder is de matrix te zien voor het thema 'woon- en leefomgeving'. De aspecten hebben, net zoals in de prioriteitenmatrix op het totaaloordeel, een cijfer gekregen (zie bijlage).<sup>4</sup> Zie paragraaf 1.2 voor een korte uitleg van de prioriteitenmatrix.

7 | Prioriteitenmatrix voor het thema woon- en leefomgeving in de gemeente Elburg (2018)



Bron: Kantar Public, 2018

In de bovenstaande matrix wordt ingezoomd op het thema 'woon- en leefomgeving'. De matrix laat zien welke aspecten binnen dit thema, bij de gemeente Elburg, de hoogste prioriteit verdienen. In de prioriteitenmatrix is te zien dat er een grote spreiding is van de aspecten binnen het thema. De lijnen die gehanteerd worden, zijn relatief en zijn geen harde scheidingslijnen tussen positief en negatief, maar geven slechts het gemiddelde aan van alle aspecten binnen dit thema.

De totale prioriteitenmatrix (zie figuur 3) laat zien dat veel aspecten, binnen het thema 'woon- en leefomgeving', zich links in de matrix bevinden. Dit thema heeft minder impact op het totaaloordeel met betrekking tot de gemeente dan de andere thema's, met uitzondering van de aspecten 10 en 12. Over

<sup>4</sup> De cijfers die hier gebruikt worden zijn gelijk aan de cijfers in de prioriteitenmatrix op het totaaloordeel, de plaats in de figuur kan iets verschillen (qua impact bijvoorbeeld) omdat de assen het gemiddelde voor dit thema weergeven en dus verschuiven ten opzichte van figuur 3.

het algemeen zullen verbeteringen niet direct leiden tot een veel hoger totaaloordeel, doordat dit thema al relatief goed scoort. Het thema is grotendeels een 'randvoorwaarde'.

Hieronder staan de aspecten opgesomd die sterkten zijn; de gemeente doet het goed op deze aspecten. Hier gaat het enkel om de sterkten die ook veel impact hebben op het totaaloordeel. Dit zijn de aspecten die zich in de rechterbovenhoek bevinden. Aangezien we in 2016 ook een prioriteitenmatrix hebben gemaakt, maken we een vergelijking tussen de sterkten en zwakten van 2016 en 2018:

#### **Sterkten 2016:**

- 1: Ik voel me thuis in deze buurt.
- 7: In mijn buurt zijn weinig tot geen dingen kapot.
- 16: Basisonderwijs is voldoende nabij voor (mijn) kinderen.
- 17: Tevredenheid over het aanbod van (gezondheids-)zorgvoorzieningen (huisartsenpost, consultatiebureau/ centrum voor jeugd en gezin, verzorgingstehuis, etc.).

#### **Sterkten 2018:**

- 7: In mijn buurt zijn weinig tot geen dingen kapot.
- 13: In mijn buurt is voldoende groen.
- 19: In hoeverre bent u tevreden over het aanbod van...speelvoorzieningen (kinderen tot 12 jaar).

In 2016 waren er vier sterkten te onderscheiden, dit jaar zijn dat er drie. In 2018 is men relatief tevreden over de mate waarin er weinig tot geen dingen kapot zijn (aspect 7), er voldoende groen is in de buurt (aspect 13) en over het aanbod van speelvoorzieningen (aspect 19). Deze aspecten zijn voor inwoners van de gemeente Elburg dus relatief belangrijk en de gemeente scoort relatief goed op deze aspecten.

Onderstaande aspecten bevinden zich in de rechterbenedenhoek en hebben relatief veel impact op het totaaloordeel, maar krijgen een relatief lage beoordeling; dit zijn zwakten. Ook hier maken we een vergelijking tussen 2016 en 2018. Dit laat de volgende verbeterpunten zien:

#### **Zwakten 2016:**

- 5: Perken, plantsoenen en parken in mijn buurt zijn goed onderhouden.
- 6: Straten, paden en trottoirs in mijn buurt zijn goed begaanbaar.
- 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.
- 12: De gemeente ondersteunt buurtinitiatieven op het gebied van leefbaarheid en veiligheid voldoende.
- 18: Tevredenheid over het aanbod van welzijnsvoorzieningen (buurtwerk, jongeren-/ouderenvoorzieningen, etc.).
- 21: Tevredenheid over het aanbod van openbaar vervoer.

#### **Zwakten 2018:**

- 5: Perken, plantsoenen en parken in mijn buurt zijn goed onderhouden.
- 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.
- 12: De gemeente ondersteunt buurtinitiatieven op het gebied van leefbaarheid en veiligheid voldoende.
- 21: Tevredenheid over het aanbod van openbaar vervoer.

De belangrijkste verbeterpunten in 2018 zijn: de mate waarin perken, plantsoenen en parken in de buurt goed onderhouden zijn (aspect 5), de mate waarin voldoende wordt gedaan aan de leefbaarheid



en veiligheid van de buurt (aspect 9), de mate waarin de gemeente burgers betreft bij de aanpak van leefbaarheid en veiligheid (aspect 10), de mate waarin de gemeente buurtinitiatieven voldoende ondersteunt op het gebied van leefbaarheid en veiligheid (aspect 12), en het aanbod van openbaar vervoer (aspect 21). Deze aspecten behoorden in 2016 ook tot de zwakten van de gemeente Elburg. Het aantal aspecten dat tot zwakte gerekend kan worden, is in 2018 wel afgenomen ten opzichte van 2016.

### **2.2.1 Open antwoorden: handhaaf maximumsnelheid en parkeerbeleid en zorg voor extra parkeervoorzieningen**

In het onderzoek zijn bij ieder thema ook open vragen gesteld aan de inwoners, zodat ze zelf kunnen aangeven welke zaken ze graag verbeterd zouden zien worden. Wat betreft het thema 'woon- en leefomgeving' hebben de inwoners door middel van de vraag: "Heeft u suggesties om uw buurt te verbeteren?" de kans gekregen om suggesties te doen.

#### *Suggesties ter verbetering voor de buurt*

Als de inwoners suggesties mogen geven ter verbetering van de buurt is er een aantal verbeterpunten dat door meerdere inwoners wordt aangegeven:

- Controleren maximumsnelheid auto's in woon- en winkelgebied, voornamelijk op plekken waar kinderen spelen.
- Parkeergelegenheid en handhaving parkeerbeleid.
- Onderhoud van groenvoorzieningen en openbare ruimten.
- Overlast veroorzaakt door hondenpoep verminderen; hondenpoepbeleid handhaven.

Hieronder staan een aantal citaten dat betrekking heeft op de vier bovenstaande verbeterpunten:

*"Onze wijk is 30km zone. Soms wordt er veel te hard gereden wat gevaarlijk is voor spelende kinderen. Een paar goede (vervelende) drempels zou hier wellicht aan kunnen bijdragen."*

*"Het verkeer rijdt zo hard in de buurt dat je amper je kinderen kan leren fietsen. Hier moet echt iets aan gedaan worden."*

*"In het buitengebied wordt naar mijn weten niets ondernomen om de (verkeers)veiligheid te verbeteren. Er is een wijkschouw maar die vindt alleen binnen de bebouwde kom plaats."*

*"Gevaarlijke weg-situatie bij de overgang van de Omloop naar de Paterijstraat verbeteren."*

*"Speerpunt maken van actief handhaven van 30 Km in betreffende zones en meer toezicht op verbod voor doorgaand vrachtverkeer."*

*"Het aantal parkeerplaatsen moet worden uitgebreid. Ik heb mijn auto altijd in de garage staan, maar ik heb soms moeite om weg te komen, omdat er auto's staan."*

*"Graag meer afvalbakken voor hondenpoep zakjes."*

*"Honden alleen op de daartoe gereserveerde plaats uitlaten..."*

*"Meer onderhoud groenstroken voor en achter ons huis. Verkeer- en parkeerproblemen. Opruimen van zwerfvuil winkelcentrum "De Vrijheid"."*

### 3 Relatie burger-gemeente

Binnen het thema 'relatie burger-gemeente' komen voornamelijk zaken aan bod die te maken hebben met het bestuur van de gemeente Elburg. Daarnaast wordt er aandacht besteed aan de manier waarop inwoners tegenover de uitvoering van het gemeentelijk beleid staan. Ten slotte beoordelen de inwoners de gemeente op het betrekken van de inwoners bij de besluitvorming en de mate waarin de gemeente ruimte creëert voor initiatieven van de inwoners. Hieronder zijn de scores per aspect weergegeven voor de gemeente Elburg. We maken een vergelijking met de gemiddelde score per aspect uit 2014, 2016 en 2018.

---

8 | Scores op het gebied van relatie burger-gemeente (+ of - staat voor een significante toe- of afname in ten opzichte van de vorige meting).

---

	Gemiddeld (1-5) 2014	Gemiddeld (1-5) 2016	Gemiddeld (1-5) 2018
22. Hoeveel vertrouwen heeft u in de manier waarop de gemeente wordt bestuurd?	3,2	3,3	3,3
23. De gemeente doet wat ze zegt	3,2	3,2	3,2
24. De gemeente houdt voldoende toezicht op het naleven van regels	3,2	3,2	3,2
25. De gemeente stelt zich flexibel op als dit nodig is	2,9	2,9	2,9
26. De gemeente luistert naar de mening van haar inwoners	3,1	3,2	3,2
27. De gemeente betreft inwoners voldoende bij haar plannen, activiteiten en voorzieningen	3,2	3,2	3,2
28. Inwoners en organisaties krijgen voldoende ruimte om ideeën en initiatieven te realiseren	3,2	3,3	3,2

### 3.1 Tevredenheid relatie burger-gemeente vertoont lichte stijging

Inwoners van de gemeente Elburg zijn het meest kritisch over het thema 'relatie burger-gemeente'. Dit thema wordt door de inwoners gewaardeerd met een 6,3. In vergelijking met 2016 (tabel 8: zie vorige pagina) zien we een lichte stijging in de gemiddelde beoordeling; hiermee is het oordeel op dezelfde hoogte als in 2014 en twee tiende boven de VNG-benchmark.

Ruim een derde van de inwoners van de gemeente Elburg (36%) heeft veel vertrouwen in de manier waarop de gemeente bestuurd wordt. Vier op de tien inwoners (40%) zijn neutraal op dit gebied en ruim een tiende (13%) van de inwoners heeft weinig, nauwelijks of geen vertrouwen in de manier waarop de gemeente bestuurd wordt. Er zijn geen betekenisvolle veranderingen te zien in de mate van vertrouwen ten opzichte van 2016.

### 3.2 Flexibiliteit, luisteren en beloften nakomen zijn belangrijke aandachtspunten

Per thema is er een prioriteitenmatrix gemaakt. Deze matrix maakt inzichtelijk wat de gemeente kan verbeteren binnen dit thema. In de algemene prioriteitenmatrix (zie figuur 3) is te zien dat het thema 'relatie burger-gemeente' relatief veel impact heeft op het totaaloordeel van de inwoners met betrekking tot de gemeente, terwijl het relatief laag wordt beoordeeld. Wil de gemeente Elburg de algemene waardering verbeteren, dan is het raadzaam om de focus te leggen op dit thema in zijn geheel.

*Opmerking: Aangezien de aspecten voor het thema 'relatie inwoner-gemeente' allemaal verbeterprioriteit hebben, wordt hier geen matrix getoond.*

De mate waarin de gemeente zich flexibel opstelt wanneer dit nodig is (aspect 25), is net zoals in 2016 weer een belangrijk verbeterpunt in 2018. Op dit punt wordt de gemeente relatief laag beoordeeld, terwijl het een relatief hoge impact heeft op het totaaloordeel.

Overige belangrijke verbeterpunten voor de gemeente Elburg zijn: vertrouwen in het gemeentebestuur (aspect 22), de mate waarin de gemeente doet wat ze zegt (aspect 23), de mate waarin de gemeente luistert naar de mening van haar inwoners (aspect 26), de mate waarin de gemeente inwoners voldoende betreft bij haar plannen, activiteiten en voorzieningen (aspect 27) en de mate waarin inwoners en organisaties voldoende ruimte krijgen om ideeën en initiatieven te realiseren (aspect 28).

De mate waarin de gemeente voldoende toezicht houdt op het naleven van de regels (aspect 24) is ook een belangrijk verbeterpunt, echter is de impact van dit aspect op de totale inwonertevredenheid relatief laag vergeleken met overige aspecten binnen het thema relatie burger-gemeente.

#### 3.2.1 Open antwoorden: luisteren naar inwoners en inwoners betrekken bij plannen

Afsluitend in dit thema hadden de inwoners de gelegenheid om zelf met ideeën te komen die kunnen helpen bij de verbetering van de relatie tussen inwoners en de gemeente Elburg. Het gaat voornamelijk om zaken als:

- Blijven luisteren naar inwoners van de gemeente Elburg.
- Initiatieven van inwoners stimuleren en ondersteunen.
- Beleid met betrekking tot koopzondagen.

Om een beter idee te krijgen van hetgeen inwoners precies hebben aangedragen, staat hieronder een aantal citaten dat van toepassing is op de eerdergenoemde verbeterpunten:

*"Meer naar de omwonende bewoners luisteren als er bijvoorbeeld een bouwplan in die betreffende buurt is. Omwonenden er meer bij betrekken bij bepaalde beslissingen en niet met een plan komen wat er al ligt en dan meedelen. Bewoners willen mee beslissen."*

*"De inwoners meer betrekken bij grote veranderingen in de buurt of plaats."*

*"Gemeente zou eens wat meer uit z'n comfortzone moeten komen. Het beleid is sterk behoudend en weinig innovatief en toekomstgericht. De stad is een pareltje waar we veel meer mee zouden kunnen doen."*

*"Luister meer naar de inwoners, over hun plannen en ideeën en ondersteun het! Wees niet zo moeilijk, als iemand een huis wil bouwen of als iemand een praktijk of winkeltje aan huis wil. Luister ook naar ondernemers. Daar is de gemeente vrij star in!!"*

*"Elburg toeristen oké, maar niet doorslaan, dit gaat ten koste van de eigen inwoners, de sfeer en de portemonnee. Enkele ondernemers varen er wel bij."*

*"Bewoners beter echt betrekken, meningen horen, participatie, sociale media is erg goed initiatief, maar face-to-face een stuk beter!"*

*"Blijf letten op de zondagsrust: belangrijk!"*

*"Ik vind het vreemd dat er nog steeds geen mogelijkheid voor een koopzondag is in Elburg."*

## 4 Gemeentelijke dienstverlening

Het thema 'gemeentelijke dienstverlening' wordt in 2018, net als in 2016, met een 6,8 gewaardeerd; dit is gelijk aan de benchmark van VNG. Een kwart van de inwoners (24%) beoordeelt de gemeentelijke dienstverlening met een 8 of hoger, terwijl een tiende (11%) van de inwoners de dienstverlening met een 5 of lager beoordeelt; ruim de helft (57%) geeft een 6 of een 7. In dit hoofdstuk wordt dieper ingegaan op dit thema en wordt besproken welke aspecten goed scoren en wat er verbeterd kan worden. In het thema 'gemeentelijke dienstverlening' komen diverse aspecten van de dienstverlening aan de orde.

Er zal aandacht worden besteed aan de eerder benoemde 'instrumentele' en 'menselijke/*Hostmanship*<sup>5</sup> aspecten van dienstverlening. De instrumentele dienstverlening gaat onder andere over de doorlooptijd en het gemak waarmee men een product of dienst kan aanvragen. De menselijke/*Hostmanship* aspecten hebben betrekking op de communicatie tussen de inwoners en medewerkers en/of organisatie. De inwoners hebben de medewerkers, waar zij contact mee hebben gehad, beoordeeld op verschillende gebieden: *de deskundigheid van de medewerkers, de mate waarin de medewerker zich inleefde in de situatie, de mate waarin hij/zij verantwoordelijkheid nam en de mate waarin de medewerker in staat was de inwoner aangenaam te verrassen met de service.*

---

<sup>5</sup> Hostmanship is een combinatie van *host* (gastvrijheid) en *craftmanship* (vakmanschap). Het is een praktische filosofie die gebaseerd is op de kunst mensen het gevoel te geven dat ze welkom zijn. *Hostmanship* is een dienstverlening vanuit het perspectief van de klant en biedt daarmee een verfrissende kijk op de interactie met klanten. Meer informatie is te vinden via: [www.hostmanship.nl](http://www.hostmanship.nl).

## 4.1 De gemeentelijke dienstverlening is stabiel

In tabel 10 zetten we de gemiddelde scores per aspect uiteen en maken we een vergelijking tussen 2014, 2016 en 2018. Er zijn significante verschillen te zien in 2018 ten opzichte van 2016.

10 | Scores op het gebied van gemeentelijke dienstverlening (+ of – staat voor een significante toe- of afname ten opzichte van de vorige meting).

	Gemiddeld (1-5) 2014	Gemiddeld (1-5) 2016	Gemiddeld (1-5) 2018
29. Ik vond het aanvragen of voorleggen gemakkelijk	3,9	3,8	3,7
30. De ontvangen en/of beschikbare informatie was juist en volledig	3,8	3,7	3,8
31. De tijd die de afhandeling in beslag nam was acceptabel	3,7	3,7	3,7
32. Ik werd voldoende op de hoogte gesteld of gehouden van het verloop van de afhandeling	3,7	3,6	3,5
33. Ik kreeg uiteindelijk wat ik wilde	3,8	3,6	3,7
34. H: De medewerker toonde zich verantwoordelijk om daadwerkelijk tot een oplossing te komen	3,8	3,6	3,7
35. H: De medewerker heeft zelf mijn vraag zo goed mogelijk beantwoord	3,9	3,7	3,8
36. H: De medewerker was voldoende deskundig	3,8	3,7	3,8
37. H: De medewerker kon zich goed inleven	3,7	3,5	3,6
38. H: De medewerker bood de ruimte om mee te denken	3,7	3,5	3,5
39. H: De medewerker verraste mij aangenaam met de service die hij/zij verleende	3,4	3,2	3,1
40. Ik kan gemakkelijk aan de benodigde informatie komen	3,9	3,8	3,8
41. De gemeente gebruikt heldere taal	3,6	3,6	3,6

De inwoners van de gemeente Elburg zijn relatief positief over:

- Het gemak waarmee men bij de benodigde informatie kan komen (3,8).
- H: De mate waarin de medewerker voldoende deskundig was (3,8).
- H: De mate waarin de medewerker zelf de vraag zo goed mogelijk beantwoord (3,8).
- De mate waarin de ontvangen en/of beschikbare informatie juist en volledig was (3,8).

Inwoners van de gemeente Elburg zijn echter relatief minder positief over:

- H: De mate waarin men verrast werd door de service die de medewerker verleende (3,1).
- Mate waarin men voldoende op de hoogte werd gesteld of gehouden van het verloop van de afhandeling (3,5).
- H: Mate waarin de medewerker ruimte bood om mee te denken (3,5).

Hoewel er geen significante verschillen zijn in de gemiddelde beoordeling van de gemeentelijke dienstverlening is er wel een aantal verschillen in de mate waarin men positief, neutraal of negatief is over de gemeentelijke dienstverlening. Deze nuanceverschillen worden hieronder kort besproken.

In 2018 zijn minder inwoners het eens met de stelling dat de medewerker de ruimte bood om mee te denken (47%) dan in 2016 het geval was (55%). Inwoners geven in 2018 juist vaker aan (25%) dat deze stelling niet van toepassing is of het niet te weten dan in 2016 (18%).

Ook zijn inwoners het in 2018 minder vaak eens met de stelling dat de medewerker de inwoner aangenaam verraste met de service die hij/zij verleende (31%) dan in 2016 het geval was (39%). Ook bij deze stelling zien we dat inwoners in 2018 vaker aangeven dat deze stelling niet van toepassing was of het niet te weten (21%) dan in 2016 (16%).

#### 4.1.1 Inwoners hebben steeds vaker contact met de gemeente via internet

##### Contact

Zeven op de tien inwoners (70%) geven aan het afgelopen jaar contact te hebben gehad met de gemeente Elburg. Het aantal mensen dat contact heeft gehad met de gemeente is in 2018 toegenomen ten opzichte van 2016, toen was dit namelijk 64%.

##### Contactkanalen

Het meest gebruikte contactkanaal voor inwoners van de gemeente Elburg is de balie. Twee derde (68%) van de inwoners, die contact hebben gehad met de gemeente, heeft contact opgenomen via de balie. Na de balie is het internet het meest gebruikte contactkanaal (47%); in 2016 was na de balie de telefoon nog het meest gebruikte contactkanaal. Het percentage inwoners dat contact heeft opgenomen via internet is 2018 gestegen ten opzichte van 2016 (van 23% naar 47%). In 2014 nam nog 14% van de mensen contact op via internet. Het gebruik van de overige contactkanalen is in 2018 niet veranderd ten opzichte van 2016. Een vijfde van de contacten vond plaats via e-mail (21%), een op de twintig inwoners nam contact op via sociale media (5%), een tiende maakte gebruik van post (12%), ruim een derde gebruikte de telefoon (37%) en een vijfde van de contacten vond plaats via overig persoonlijk contact (21%).

---

11 | Gebruikte contactkanalen in % (+ of – staat voor een significante toe- of afname ten opzichte van de vorige meting).

---

	% Gebruikt 2016	% Gebruikt 2018
Balie	71	68
Internet	23	<b>47+</b>
Telefoon	40	37
E-mail	24	21
Overig persoonlijk contact	16	21
Post	15	12
Sociale media (Twitter, Facebook)	4	5

##### Digitale dienstverlening

De digitale dienstverlening (denk aan de website en/of digitale infobalie) wordt in 2018 gemiddeld met een 6,7 gewaardeerd. De gemiddelde waardering van de digitale dienstverlening is nauwelijks veranderd ten opzichte van 2016 (6,8). Ruim een tiende van de inwoners (13%) beoordeelt de digitale dienstverlening met een 5 of lager. De helft van de inwoners (50%) beoordeelt de digitale dienstverlening met een 6 of een 7 en een kwart geeft een 8 of hoger voor de digitale dienstverlening (24%). Het aantal mensen dat de digitale dienstverlening met een 6 of 7 beoordeelt, is in 2018 toegenomen ten opzichte van 2016 (van 41% naar 50%). Verder is het percentage mensen dat zegt het niet te weten of geen mening te hebben in 2018 afgenomen tot 13%; in 2016 was dit nog een kwart (25%).

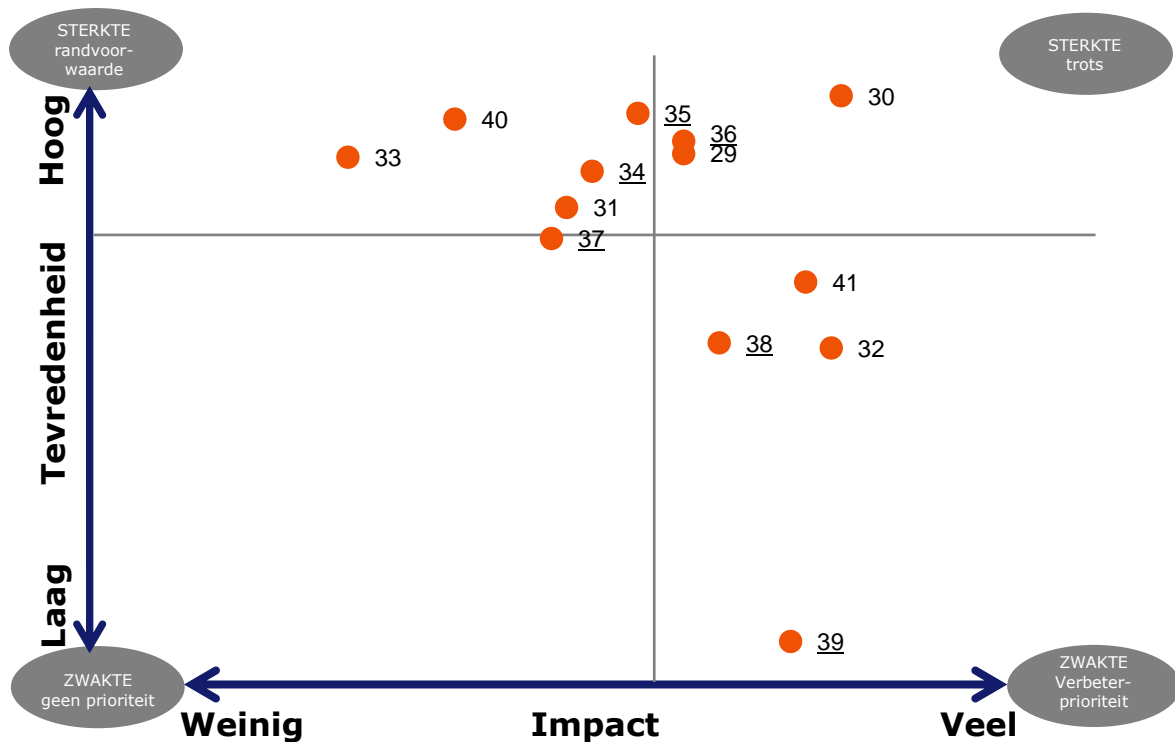
#### 4.1.2 Waardering voorlichting en communicatie gelijk gebleven

Inwoners van de gemeente Elburg kregen ook de mogelijkheid de gemeente te beoordelen op het gebied van communicatie en voorlichting. De beoordeling voor de communicatie en voorlichting is met een 6,6 in 2018 niet significant veranderd ten opzichte van 2016 (6,7). Een vijfde van de inwoners (22%) waardeert de communicatie en voorlichting vanuit de gemeente met een 8 of hoger. Ruim de helft van de inwoners van de gemeente (55%) waardeert de communicatie en voorlichting met een 6 of 7, terwijl 15% van de inwoners een 5 of lager geeft. Van de inwoners geeft een tiende (8%) aan geen mening te hebben over de communicatie en voorlichting.

## 4.2 Prioriteitenmatrix gemeentelijke dienstverlening: verras inwoners met de service die medewerkers verlenen

In onderstaande prioriteitenmatrix wordt er ingezoomd op themaniveau. Dit laat zien welke aspecten binnen de gemeente Elburg de grootste prioriteit verdienen binnen het thema 'gemeentelijke dienstverlening'.

12 | *Prioriteitenmatrix voor het thema 'gemeentelijke dienstverlening'.<sup>6</sup> Onderstreepte aspecten vallen onder Hostmanship. Niet onderstreepte aspecten vallen onder instrumentele dienstverlening.*



Bron: Kantar Public, 2018

In de prioriteitenmatrix, waarin alle aspecten van de thema's aan de orde komen (figuur 3), is zichtbaar dat er zowel instrumentele als een menselijke/*Hostmanship* aspecten aan de rechterkant van de matrix staan. Deze hebben veel impact en zijn daarom belangrijk voor inwoners van de gemeente Elburg. De beoordeling van deze aspecten is echter verschillend; waar een aantal aspecten hoog beoordeeld wordt, zijn er ook aspecten die verbeterprioriteit hebben. Hieronder staan de aspecten opgesomd die als sterkten kunnen worden gezien. De gemeente Elburg doet het goed op deze aspecten en deze aspecten worden belangrijk gevonden door inwoners van de gemeente. Hier gaat het dus om de sterkten die tevens een relatief grote impact hebben op het totaaloordeel. We maken een vergelijking tussen 2016 en 2018.

<sup>6</sup> De cijfers die hier gebruikt worden, zijn gelijk aan de cijfers in de prioriteitenmatrix op het totaaloordeel. De plaats in de figuur kan verschillen (qua impact), doordat de assen het gemiddelde voor dit thema weergeven en verschuiven ten opzichte van figuur 3.



**Sterkten 2016:**

- 30: De ontvangen en/of beschikbare informatie was juist en volledig.
- 35: H: De medewerker heeft zelf mijn vraag zo goed mogelijk beantwoord.
- 36: H: De medewerker was voldoende deskundig.

**Sterkten 2018:**

- 29: Ik vond het aanvragen of voorleggen gemakkelijk.
- 30: De ontvangen en/of beschikbare informatie was juist en volledig.
- 36: H: De medewerker was voldoende deskundig.

Net als in 2016 zijn de mate waarin de ontvangen en/of beschikbare informatie juist en volledig was (aspect 30) en de mate waarin de medewerker voldoende deskundig was (aspect 36) belangrijke sterktes van de gemeente Elburg. In 2018 is ook het gemak van aanvragen of voorleggen (aspect 29) een sterkte geworden van de gemeente.

Hieronder staan de aspecten opgesomd waar de gemeente Elburg aan kan werken als zij haar gemeentelijke dienstverlening wenst te verbeteren. We maken daarbij wederom een vergelijking tussen 2016 en 2018.

**Zwakten 2016:**

- 33: Ik kreeg uiteindelijk wat ik wilde.
- 34: H: De medewerker toonde zich verantwoordelijk om daadwerkelijk tot een oplossing te komen.
- 41: De gemeente gebruikt heldere taal.

**Zwakten 2018:**

- 32: Ik werd voldoende op de hoogte gesteld of gehouden van het verloop van de afhandeling.
- 38: H: De medewerker bood de ruimte om mee te denken.
- 39: H: De medewerker verraste mij aangenaam met de service die hij/zij verleende.
- 41: De gemeente gebruikt heldere taal.

Net als in 2016 is de mate waarin de gemeente heldere taal gebruikt (aspect 41) een belangrijk verbeterpunt voor de gemeente Elburg. Over de mate waarin men uiteindelijk kreeg wat men wilde (aspect 33) en de mate waarin de medewerker zich verantwoordelijk toonde om daadwerkelijk tot een oplossing te komen (aspect 34) is men in 2018 boven gemiddeld tevreden en deze aspecten hebben relatief minder impact op het totaaloordeel; daardoor zijn deze aspecten in 2018 geen verbeterpunten met de hoogste prioriteit.

De aspecten die in 2018 verbeterprioriteit hebben zijn: inwoners op de hoogte stellen of houden van het verloop en de afhandeling (aspect 32), de mate waarin medewerkers inwoners de ruimte geven om mee te denken (aspect 38) en de mate waarin medewerkers inwoners aangenaam verrassen met de service (aspect 39). Deze aspecten scoren in 2018 relatief laag op tevredenheid en hebben een relatief grote impact op de algemene inwonertevredenheid.

**4.2.1 Open antwoorden: meer overzichtelijke website en gemakkelijker een afspraak kunnen maken en vragen kunnen stellen**

Bij dit thema hadden de inwoners de gelegenheid om zelf met ideeën te komen die kunnen helpen bij de verbetering van de gemeentelijke dienstverlening. Hieronder staat een aantal verbeterpunten die spontaan genoemd werden door inwoners van de gemeente Elburg.

- Zorgen voor meer overzicht op de website.
- Men wil eenvoudig een antwoord op hun vraag kunnen krijgen.

- Maak het laagdrempeliger om (zonder afspraak) naar het gemeentehuis te gaan om vragen te stellen.

Om een beter idee te krijgen wat inwoners nu precies zouden willen veranderen, staat hieronder een aantal citaten dat van toepassing is op de eerdergenoemde verbeterpunten.

*"Ik vind de website onoverzichtelijk een moet erg veel klikken en zoeken om het e.a. te vinden."*

*"De website blijft nog steeds lastig vooral bij invoeren van steekwoorden."*

*"De website moet duidelijker en gebruiksvriendelijker."*

*"Afspraak maken voor verlengen rijbewijs, amper 3 minuten binnen geweest. Beetje omslachtig naar mijn mening."*

*"De site v/d gemeente is te moeilijk je kunt alleen maar op afspraak in het gem. huis komen."*

*"Het maken van een afspraak, is niet prettig. Het melden bij de zuil is niet makkelijk en is niet prettig, en niet nodig. Het houden zoals het was is beter en prettiger."*

*"Ik vind het vervelend dat voor standaard c.q. basisdiensten (zoals aanvraag paspoort) een afspraak gemaakt moet worden."*

*"Flauwekul dat je voor een klein akkefietje eerst digitaal een afspraak moet maken. De nieuwe tijd, net wat u zegt, maar zo ongastvrij en tijdrovend voor de burger."*

## 5 Zorg en Welzijn

In het thema 'zorg en welzijn' wordt gepeild in hoeverre inwoners zich belemmerd voelen om volwaardig deel te nemen aan de maatschappij; bijvoorbeeld op lichamelijk, geestelijk of financieel vlak. Daarnaast komen er zaken aan bod met betrekking tot vrijwilligerswerk en mantelzorg.<sup>7</sup>

### 5.1 Geestelijke gezondheid vaker nauwelijks of geen belemmering om volledig deel te nemen aan de maatschappij

In tabel 13 (zie volgende pagina) wordt een overzicht gegeven van de mate waarin inwoners van de gemeente Elburg zich actief inzetten voor maatschappelijke activiteiten. Circa een op de zes inwoners (16%) geeft aan zich in de afgelopen twaalf maanden intensief te hebben ingezet voor de zorg aan hulpbehoevende naasten (mantelzorg). Dit percentage is niet veranderd ten opzichte van 2016. De helft van de inwoners (50%) geeft aan zich in de afgelopen twaalf maanden (vrijwel) nooit te hebben ingezet voor anderen en/of maatschappelijke doelen. Ook dit percentage is min of meer gelijk aan het percentage in 2016 (53%).

Het aantal inwoners van de gemeente Elburg dat in de afgelopen 12 maanden hulp heeft verleend aan burens is in 2018 min of meer gelijk gebleven aan 2016. In 2018 geeft bijna een op de tien inwoners (9%) aan gedurende de afgelopen twaalf maanden intensief hulp te hebben verleend aan burens, 32% geeft aan (vrijwel) nooit hulp te hebben verleend aan burens.

Het percentage inwoners dat aangeeft (vrijwel) nooit aandacht te schenken aan burens in een zorgwekkende situatie is in 2018 gelijk gebleven (57%) ten opzichte van 2016 (54%).

Een kwart van de inwoners (26%) van de gemeente Elburg geeft aan in de afgelopen twaalf maanden intensief vrijwilligerswerk te hebben gedaan, daarnaast geeft een kwart van de mensen (26%) aan incidenteel vrijwilligerswerk te hebben gedaan in de afgelopen twaalf maanden. Bijna de helft van de inwoners (49%) heeft dit (vrijwel) nooit gedaan.

---

<sup>7</sup> Bij dit thema wordt er geen prioriteitenmatrix getoond. Dit is methodologisch niet mogelijk, omdat de antwoordcategorieën van de vragen verschillen (zowel ja/nee antwoorden als vijfpuntschalen).

13 | De mate waarin inwoners van de gemeente Elburg zich inzetten voor maatschappelijke activiteiten (+ of - staat voor een significante toe- of afname ten opzichte van de vorige meting).

		Ja, intensief %	Ja, incidenteel %	Nee (vrijwel) nooit %
Zorg aan een hulpbehoevende (mantelzorg)	<b>2014</b>	18	30	52
	<b>2016</b>	18	29	53
	<b>2018</b>	16	34	50
Hulp aan burens	<b>2014</b>	6	57	37
	<b>2016</b>	6	58	35
	<b>2018</b>	9	59	32
Aandacht voor burens in een zorgwekkende situatie	<b>2014</b>	5	33	<b>62+</b>
	<b>2016</b>	8	37	<b>54-</b>
	<b>2018</b>	7	36	57
Vrijwilligerswerk	<b>2014</b>	29	25	46
	<b>2016</b>	25	28	46
	<b>2018</b>	26	26	49

In tabel 14 (zie volgende pagina) staan de scores van de (mogelijke) belemmeringen die inwoners van de gemeente Elburg ondervinden om volledig deel te kunnen nemen aan het maatschappelijk leven. Wat opvalt, is dat het percentage mensen dat zegt dat hun geestelijke gezondheid nauwelijks of geen belemmering voor hen is om deel te nemen aan het maatschappelijk leven is toegenomen (van 68% in 2016 naar 74% in 2018). Verder blijkt dat het aantal mensen dat door financiën matig beperkt wordt om volledig deel te nemen aan de maatschappij is toegenomen van 4% in 2016 naar 8% in 2018; het percentage mensen dat zegt dat dit niet van toepassing is, is daarentegen afgenomen van 23% naar 18%.

Circa driekwart van de inwoners van de gemeente Elburg (76%) zegt voldoende contact te hebben met andere mensen; 14% zegt wel meer contact te willen hebben met andere mensen en een op de twintig inwoners (6%) zegt te weinig contact te hebben. Deze percentages zijn niet veranderd ten opzichte van voorgaande jaren.

Zes op de tien inwoners (62%) zeggen zich (vrijwel) nooit eenzaam te voelen. Bijna een kwart van de inwoners (23%) zegt zich zelden eenzaam te voelen en ruim een tiende (13%) zegt zich soms eenzaam te voelen. In 2018 zegt ongeveer een op de honderd inwoners van de gemeente Elburg (1%) zich vaak eenzaam te voelen.

Drie op de tien inwoners (31%) zeggen zeker vrijwilligerswerk te willen (blijven) doen. Ongeveer een vijfde (22%) zegt geen vrijwilligerswerk te willen doen en drie op de tien inwoners (30%) zeggen dat zij dit misschien willen (blijven) doen.

Over het geheel genomen beoordelen inwoners van de gemeente Elburg hun eigen gezondheid in 2018 met een 7,7. Dit cijfer is niet veranderd ten opzichte van 2014 en 2016 (7,8 en 7,7).

14 | Scores op het gebied van zorg en welzijn in % (+ of - staat voor een significante toe- of afname ten opzichte van de vorige meting).

Belemmerende aspecten		Nauwelijks %	Licht %	Matig %	Ernstig %	N.v.t. %
(Algemene) lichamelijk gezondheid	<b>2014</b>	<b>60+</b>	<b>11-</b>	8	2	19
	<b>2016</b>	<b>54-</b>	<b>15+</b>	8	3	<b>20+</b>
	<b>2018</b>	58	15	10	2	<b>14-</b>
Fysiek functioneren (bewegen)	<b>2014</b>	60	10	8	2	20
	<b>2016</b>	55	13	9	2	<b>21+</b>
	<b>2018</b>	59	15	8	3	<b>15-</b>
Geestelijke gezondheid	<b>2014</b>	70	4	<b>2-</b>	1	24
	<b>2016</b>	<b>68-</b>	5	<b>4+</b>	2	<b>21+</b>
	<b>2018</b>	<b>74+</b>	6	4	2	<b>15-</b>
Taal/cultuur	<b>2014</b>	70	2	2	1	24
	<b>2016</b>	72	3	2	1	22
	<b>2018</b>	76	4	1	0	18
Financieel	<b>2014</b>	60	10	5	2	23
	<b>2016</b>	56	13	<b>4-</b>	3	<b>23+</b>
	<b>2018</b>	59	12	<b>8+</b>	3	<b>18-</b>
Gevoel 'er niet bij te horen'	<b>2014</b>	63	8	<b>5+</b>	1	24
	<b>2016</b>	65	8	<b>2-</b>	1	<b>23+</b>
	<b>2018</b>	70	7	4	2	<b>18-</b>
Anders	<b>2014</b>	43	1	1	1	54
	<b>2016</b>	38	1	2	1	58
	<b>2018</b>	36	2	1	1	60
Waardering eigen gezondheid		<b>≤5</b>	<b>6-7</b>	<b>8+</b>	<b>Weet niet</b>	<b>Gemiddeld</b>
		%	%	%	%	
	<b>2014</b>	6	28	63	<b>2-</b>	7,8
	<b>2016</b>	6	26	64	<b>4+</b>	7,7
Voldoende contacten buiten huishouden		<b>Zeker</b>	<b>Zou meer willen</b>	<b>Nee te weinig</b>	<b>Weet niet</b>	
		%	%	%	%	
	<b>2014</b>	81	12	4	3	
	<b>2016</b>	78	13	6	3	
Voelt u zich wel eens eenzaam?		<b>(Vrijwel) nooit</b>	<b>Zelden</b>	<b>Soms</b>	<b>Vaak</b>	<b>Weet niet</b>
		%	%	%	%	%
	<b>2014</b>	64	20	12	<b>1-</b>	1
	<b>2016</b>	64	21	11	<b>3+</b>	1
Wilt u vrijwilligerswerk (blijven) doen		<b>Ja zeker</b>	<b>Misschien</b>	<b>Nee</b>	<b>Weet niet</b>	
		%	%	%	%	
	<b>2014</b>	32	<b>28-</b>	22	<b>17+</b>	
	<b>2016</b>	32	<b>34+</b>	22	<b>12-</b>	
<b>2018</b>	31	30	22	16		

## 5.2 Inwoners verwachten vaker terug te kunnen vallen op familie of vrienden

Zeven op de tien inwoners van de gemeente Elburg (70%) verwachten zeker terug te kunnen vallen op familie of vrienden in het geval zij hulp of zorg nodig hebben; een vijfde (21%) zegt waarschijnlijk wel terug te kunnen vallen op familie of vrienden. Een op de twintig inwoners (5%) zegt in 2018 niet terug te kunnen vallen op familie of vrienden wanneer zij hulp of zorg nodig hebben.

Net als in 2016 geven drie op de tien inwoners van de gemeente Elburg (30%) aan zeker terug te kunnen vallen op mensen in de buurt. In 2018 zegt 41% waarschijnlijk wel terug te kunnen vallen op mensen in de buurt, terwijl een tiende (11%) zegt dit niet te kunnen. Deze percentages zijn niet veranderd ten opzichte van 2016.

15 | *In hoeverre men verwacht terug te kunnen vallen op familie of vrienden en mensen in de buurt in % (+ of - staat voor een significante toe- of afname ten opzichte van de vorige meting).*

Wanneer u hulp of zorg nodig heeft, kunt u dan terugvallen op...		Ja, zeker	Ja, waarschijnlijk	Nee	Niet van toepassing/ Weet niet
Familie of vrienden	<b>2014</b>	64	22	<b>8+</b>	5
	<b>2016</b>	68	22	<b>5-</b>	4
	<b>2018</b>	70	21	5	4
Mensen in de buurt	<b>2014</b>	26	<b>47+</b>	15	<b>13-</b>
	<b>2016</b>	30	<b>40-</b>	12	<b>18+</b>
	<b>2018</b>	30	41	11	17

### 5.2.1 Open antwoorden: goede zorg voor ouderen en minder druk op mantelzorgers

Afsluitend bij dit thema kregen de inwoners de mogelijkheid om de gemeente Elburg ideeën of bepaalde initiatieven mee te geven. Binnen dit thema vinden de inwoners het over het algemeen een stuk lastiger om verbeterpunten aan te geven. Verbeterpunten die inwoners de gemeente Elburg willen meegeven op het gebied van zorg en welzijn hebben voornamelijk betrekking op ouderenzorg, mantelzorg en thuiszorg.

Hieronder staat een aantal citaten dat een beeld geeft van wat er in de gemeente leeft:

*"Anticipeer op het feit dat ouderen NOG ouder worden en geen vrijwilligerswerk meer kunnen doen!"*

*"Oudere mensen tussen de 50 - 70 jaar worden zwaarbelast met zorg voor ouders, oppas voor kleinkinderen. Ziekte of zorg in de familie. De sandwichgeneratie. Deze groep moet ontzien worden vind ik, er is geen tijd voor jezelf en raken opgebrand. Wij worden ook ouder en dus minder krachten!"*

*"Behoud van kwalitatief goede zorg is essentieel. Als mantelzorgers zwaar belast worden knappen ze af en ben je ze kwijt. Zorg wordt dan veel duurder. Penny wise, pound foolish!"*

*"Schandalig dat wij afhankelijk moeten zijn van mantelzorg. De overheid moet blijven zorgen voor een goed sociaal en zorg vangnet. Dit mag nooit afhankelijk zijn van burens en/of familie!"*

## **Bijlagen**

## Bijlage 1      Onderzoeksverantwoording

### Burgerpeiling

Bij dit onderzoek was het mogelijk om deel te nemen via een online vragenlijst. De inwoners zijn aangeschreven per brief waarin een persoonlijk wachtwoord bijgesloten was.

De gemeente Elburg heeft een aselechte steekproef getrokken uit de Basisregistratie Personen. De geselecteerden waren 18 jaar of ouder, niet woonachtig in een verpleeg- of verzorgingstehuis en minimaal twaalf maanden woonachtig in de betreffende gemeente. Uiteindelijk hebben 565 inwoners van de gemeente Elburg de vragenlijst ingevuld. Het responspercentage is 25,7%. De veldwerkperiode besloeg 5 weken en heeft plaatsgevonden van donderdag 28 september 2018 tot en met donderdag 1 november 2018. Er is geen reminder verstuurd naar de inwoners.

De resultaten van de gemeente Elburg zijn herwogen op de variabelen geslacht en leeftijd. Hieronder staat een schematische verdeling van de respondenten. Op deze manier ontstaat er inzicht in de achtergrond van de inwoners die de vragenlijst hebben ingevuld.

---

96 | *Schematische verdeling van de inwoners naar verschillende achtergrondvariabelen*

---

#### Verdeling op verschillende achtergrondvariabelen (n=565)

	Ongewogen	Gewogen
<b>Geslacht</b>		
Man	43,0	49,2
Vrouw	57,0	50,8
<b>Leeftijd</b>		
18 t/m 29 jaar	7,7	17,5
30 t/m 39 jaar	12,4	15,1
40 t/m 54 jaar	22,8	26,5
55 t/m 64 jaar	19,9	15,5
65 t/m 74 jaar	26,1	14,9
75 jaar en ouder	11,1	10,5
<b>Opleiding</b>		
Laag	35,8	30,8
Midden	37,0	41,7
Hoog	27,3	27,5



## Bijlage 2 Uitleg bij de prioriteitenmatrix

Soms is het zo dat er een verschil is tussen wat mensen zeggen en wat ze – impliciet – voelen. Het impliciete belang, ook wel de 'impact' genoemd, stellen we vast door middel van een statistische analyse. Met de prioriteitenmatrix brengen we dit impliciete belang in kaart.

De prioriteitenmatrix is een grafische weergave van een regressieanalyse. Het idee achter de prioriteitenmatrix: er wordt in eerste instantie een algemeen oordeel over het onderzoeksonderwerp gevraagd (zoals oordeel over alle inspanningen van de gemeente en de thema's woon- en leefomgeving, relatie burger overheid etc.). Vervolgens worden er vragen over deelaspecten gesteld (bijv. hoe beoordeelt u groenvoorziening? In welke mate heeft u vertrouwen in het gemeentebestuur?). Door middel van een regressieanalyse wordt bepaald wat de relatieve bijdrage van deze aspecten is op het algemene oordeel. Daarbij zijn de deelaspecten de onafhankelijke variabelen en het oordeel over gemeentelijke prestaties de afhankelijke variabele (wat je wilt verklaren). Met andere woorden, in welke mate hangt de tevredenheid over de groenvoorziening (onafhankelijke variabele) samen met hoe inwoners de woon- en leefomgeving beoordelen (afhankelijke variabele)? Dit levert een waarde op tussen de 0 en 1 (dit is de correlatiewaarde) waarbij we weten dat de impact groter is als de waarde dichterbij de 1 zit.

In de prioriteitenmatrix wordt het relatieve belang/correlatiewaarden (horizontaal) en de score tevredenheid (verticaal) tegen elkaar afgezet. De assen zijn de gemiddelde scores op belang en tevredenheid. Alle aspecten die boven de horizontale as liggen, scoren beter dan gemiddeld. Aspecten die rechts van de verticale as liggen, zijn voor klanten belangrijk en hebben een relatief hoge correlatiewaarde.

In de prioriteitenmatrix maken we gebruik van nummers die voor een bepaalde vraag staan. De kleuren geven aan uit welk thema deze vraag komt. Hieronder worden de nummers toegelicht en de kleuren

### Woon- en leefomgeving wordt weergegeven in rood:

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. Perken, plantsoenen en parken in mijn buurt zijn goed onderhouden
6. Straten, paden en trottoirs in mijn buurt zijn goed begaanbaar
7. In mijn buurt zijn weinig tot geen dingen kapot
8. Mijn buurt is schoon
9. Er wordt voldoende gedaan aan de leefbaarheid en veiligheid van mijn buurt
10. De gemeente betreft de buurt voldoende bij de aanpak van leefbaarheid en veiligheid
11. De gemeente doet een beroep op de buurtbewoners om zelf een bijdrage te leveren aan leefbaarheid en veiligheid
12. De gemeente ondersteunt buurtinitiatieven op het gebied van leefbaarheid en veiligheid voldoende
13. In mijn buurt is voldoende groen
14. In mijn buurt is voldoende parkeergelegenheid
15. Winkels voor dagelijkse boodschappen zoals supermarkt, bakker, slager, drogisterij etc. zijn voldoende nabij
16. Basisonderwijs is voldoende nabij voor (mijn) kinderen

17. In hoeverre bent u tevreden over het aanbod van...(Gezondheids-) zorgvoorzieningen (huisartsenpost, consultatiebureau/ centrum voor jeugd en gezin, verzorgingstehuis, etc.)
18. In hoeverre bent u tevreden over het aanbod van... Welzijnsvoorzieningen (buurtwerk, jongeren-/ ouderenvoorzieningen, etc.)
19. In hoeverre bent u tevreden over het aanbod van...speelvoorzieningen (kinderen tot 12 jaar)
20. In hoeverre bent u tevreden over het aanbod van... sportvoorzieningen
21. In hoeverre bent u tevreden over het aanbod van... openbaar vervoer

**Relatie burger-gemeente wordt weergeven in geel:**

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

**Gemeentelijke Dienstverlening wordt weergeven in oranje:**

29. Ik vond het aanvragen of voorleggen gemakkelijk
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 afhandeling
33. Ik kreeg uiteindelijk wat ik wilde
34. H: De medewerker toonde zich verantwoordelijk om daadwerkelijk tot een oplossing te komen
35. H: De medewerker heeft zelf mijn vraag zo goed mogelijk beantwoord
36. H: De medewerker was voldoende deskundig
37. H: De medewerker kon zich goed inleven
38. H: De medewerker bood de ruimte om mee te denken
39. H: De medewerker verraste mij aangenaam met de service die hij/zij verleende
40. Ik kan gemakkelijk aan de benodigde gemeentelijke informatie komen (o.m. lokale krant, website)
41. De gemeente gebruikt heldere taal

H: De aspecten waar een "H" voor staat zijn *Hostmanship* aspecten.