

**Rapport**

# WAAR STAAT HOLLANDS KROON?

**Gemeente Hollands Kroon**

Mei 2018

# COLOFON

**Uitgave**

I&O Research  
Piet Heinkade 55  
1019 GM Amsterdam  
(020) 308 48 00

**Rapportnummer**

2018/059

**Datum**

Mei 2018

**Opdrachtgever**

Gemeente Hollands Kroon

**Auteur(s)**

Nora Löb  
Davinia Wilson

**Bestellingen**

Exemplaren zijn verkrijgbaar bij de opdrachtgever.

*Het overnemen uit deze publicatie is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.*



# INHOUDSOPGAVE

<b>1. Samenvatting .....</b>	<b>5</b>
<b>2. Inleiding .....</b>	<b>7</b>
<b>3. Woon- en leefomgeving .....</b>	<b>11</b>
3.1 Leefbaarheid .....	11
3.2 Onderhoud en voorzieningen .....	14
3.3 Meldingen .....	18
3.4 Inzet op het gebied van leefbaarheid .....	19
<b>4. Relatie inwoner en gemeente .....</b>	<b>22</b>
<b>5. Gemeentelijke dienstverlening .....</b>	<b>26</b>
5.1 Waardering gemeentelijke dienstverlening .....	26
5.2 Aanvraag van producten en diensten .....	27
5.3 Informatievoorziening .....	28
5.4 Hostmanship .....	28
<b>6. Zorg en welzijn .....</b>	<b>30</b>
<b>7. Algemeen beeld .....</b>	<b>37</b>
<b>Bijlage 1. Stellingen .....</b>	<b>40</b>



# 1

## HOOFDSTUK

### **Samenvatting**



## 1. Samenvatting

Hollands Kroon is verantwoordelijk voor veel verschillende taken. Om inzicht te krijgen in de sterke en minder sterke punten van de gemeentelijke prestaties heeft de gemeente in samenwerking met I&O Research een Waarstaatjegemeente onderzoek uitgevoerd. In totaal hebben 716 inwoners de vragenlijst volledig ingevuld. Deze samenvatting behandelt themagewijs de belangrijkste en opvallendste uitkomsten.

### ***Woon- en leefomgeving***

De inwoners van Hollands Kroon zijn tevreden over de eigen woonbuurt; men vindt het doorgaans prettig wonen in de buurt en geeft hiervoor een rapportcijfer van een 7,8. Inwoners van Hollands Kroon zijn tevreden over hun eigen woonbuurt; de buurtbewoners gaan op een prettige manier met elkaar om, ze voelen zich er thuis en geven zelf aan dat ze niet zo snel zouden weggaan uit de buurt. De meerderheid van de inwoners voelt zich veilig. De buurten in Hollands Kroon worden redelijk onderhouden. Onderhoud van perken en plantsoenen, begaanbaarheid van straten, paden en trottoirs en de netheid van de buurt krijgen een lagere waardering dan landelijk het geval is. Ook de aanwezigheid van voorzieningen zoals de hoeveelheid groen, de aanwezigheid van winkels voor boodschappen, speelvoorzieningen en openbaar vervoer worden lager gewaardeerd dan gemiddeld. Bijna een derde vindt dat er voldoende wordt gedaan aan de leefbaarheid van de buurt. De helft van de inwoners is bereid om zich in de toekomst in te zetten om de leefbaarheid in de buurt te verbeteren.

### ***Relatie inwoner en gemeente***

Ruim een op de tien inwoners heeft vertrouwen in de manier waarop de gemeente wordt bestuurd. Inwoners waarderen de wijze waarop de gemeente hen betreft bij het beleid met een 5,6. Twee op de tien inwoners vinden dat de gemeente afspraken nakomt en zich flexibel opstelt. Dit is lager dan landelijk.

### ***Dienstverlening***

Driekwart van de inwoners heeft in de afgelopen twaalf maanden contact gehad met de gemeente in verband met een product, dienst, vraag of probleem. Het meeste contact verloopt via internet, gevolgd door contact aan de balie in het gemeentehuis. Men geeft een voldoende voor de individuele dienstverlening van de gemeente Hollands Kroon (6,1) en de digitale faciliteiten (6,3). De waardering is lager dan landelijk. Over het proces van aanvraag zijn de inwoners van Hollands Kroon tevreden.

### ***Zorg en welzijn***

Slechts een klein deel van de inwoners voelt zich door de eigen gezondheid ernstig belemmerd om deel te nemen aan de maatschappij. Ongeveer twee derde van de inwoners neemt deel aan activiteiten bij een vereniging. Dit is hoger dan het landelijke gemiddelde. Ook vrijwilligerswerk komt in de gemeente relatief veel voor (48%). Er is een groot draagvlak voor burenhulp (70%), dit zijn met name taken zoals een oogje in het zeil houden, hulp bij boodschappen of bij vervoer. Deze taken hoeven niet per se structureel van aard te zijn, maar een buurtbewoner kan er erg mee geholpen zijn. Bijna de helft van de inwoners geeft structurele mantelzorg, dit is gelijk aan het landelijke gemiddelde.

# 2

## HOOFDSTUK

### **Inleiding**



## 2. Inleiding

### **Aanleiding**

De gemeente Hollands Kroon is verantwoordelijk voor veel verschillende taken. Om inzicht te krijgen in de sterke en minder sterke punten van de gemeentelijke prestaties heeft de gemeente in samenwerking met I&O Research een Waarstaatjegemeente onderzoek uitgevoerd. Door het herhalende karakter kan de gemeente trends waarnemen en ontdekken hoe de waardering van inwoners over de gemeente zich heeft ontwikkeld.

### **De benchmark Waarstaatjegemeente**

Voor de benchmark Waarstaatjegemeente.nl vraagt VNG de openbare gegevens op bij datapartners. Door het uitvoeren van twee onderzoeken, namelijk het zelfonderzoek en een burgerpeiling, wordt de benchmark volledig gevuld. In deze rapportage worden de uitkomsten van de burgerpeiling behandeld.

Aan de hand van vier maatschappelijke thema's wordt periodiek gekeken in hoeverre de inwoners tevreden zijn over verschillende aspecten van de gemeente. De maatschappelijke thema's zijn:

- woon- en leefomgeving
- relatie tussen de inwoner en de gemeente
- gemeentelijke dienstverlening
- welzijn en zorg

### **Uitvoering van het onderzoek**

In maart 2018 hebben 3.500 inwoners van Hollands Kroon (van 18 jaar en ouder, minstens één jaar woonachtig in de gemeente en maximaal 1 uitnodiging per huishouden) een brief ontvangen met het verzoek deel te nemen aan het onderzoek. Er is een aselechte steekproef getrokken waarbij de spreiding is bepaald op basis van de vier gebieden (noord, oost, zuid en west)<sup>1</sup>. Na twee weken ontvingen de inwoners een herinneringsbrief. Inwoners die liever een schriftelijke vragenlijst wilden invullen, konden deze via de helpdesk van I&O Research aanvragen. In totaal hebben 716 inwoners de vragenlijst volledig ingevuld (waarvan 7 schriftelijk<sup>2</sup>), een respons van 21 procent.

Een van de voorwaarden van 'Waarstaatjegemeente.nl' is een respons van minstens 475. VNG stelt een minimale respons in, om de groep respondenten voldoende groot te hebben om er betrouwbare<sup>3</sup> uitspraken over te doen. De behaalde respons voor Hollands Kroon zit dus boven dit minimum.

### **Respons**

In onderstaande tabel staat de respons uitgesplitst naar de vier wijken/ gebieden van de gemeente Hollands Kroon. Op de data is een weging toegepast naar leeftijd en aantal inwoners per wijk. Dit betekent dat de verhoudingen naar leeftijd en wijk worden teruggebracht naar de werkelijk bestaande verhouding. Onder- en bovengemiddelde groepen worden dus opgehoogd en verlaagd. Op deze manier zijn de resultaten representatief (een goede afspiegeling) voor de gehele gemeente Hollands Kroon. (Per wijk is er voldoende respons betrouwbare uitspraken te maken.)

---

<sup>1</sup> Inwoners van Ewijksluis zaten in de aselechte steekproef van gebied West, omdat deze kern in de woonplaats Anna Paulowna ligt. Respondenten konden in de vragenlijst aangeven in welk gebied zij woonden deze reacties zijn dus in gebied Noord opgenomen.

<sup>2</sup> In totaal zijn er 21 schriftelijke vragenlijsten opgestuurd.

<sup>3</sup> Onder een betrouwbare meting verstaan we de mate waarin een meting onafhankelijk is van toeval. Het betrouwbaarheidspercentage geeft de kans aan dat bij herhaling van het onderzoek onder dezelfde omstandigheden op hoofdlijnen hetzelfde resultaat uit het onderzoek komt. In de Burgerpeiling wordt een betrouwbaarheidspercentage van 95% als uitgangspunt gehanteerd.

**Tabel 2.1**

Respons naar wijk

WIJK	VERSTUURD	ONTVANGEN	RESPONS
Noord	875	173	20%
Oost	875	187	21%
Zuid	875	193	22%
West	875	163	19%
<b>TOTAAL</b>	<b>3.500</b>	<b>716</b>	<b>20% (TOTAAL)</b>

**Tabel 2.2**

Leeftijd respondenten naar gebied

WIJK	NOORD	OOST	ZUID	WEST	HOLLAND KROON
18-39 jaar	28%	30%	30%	30%	30%
40-64 jaar	45%	43%	46%	46%	45%
65 jaar eo	26%	28%	23%	24%	25%

**Vragenlijst**

De benchmark 'Waarstaatjegemeente.nl' werkt met een standaard vragenlijst. Deze vragenlijst is door VNG vastgesteld en gevalideerd. De vragenlijst bestaat uit ongeveer 70 stellingen en vragen. Deelnemende gemeenten krijgen wel de kans vragen toe te voegen. Hollands Kroon heeft enkele vragen toegevoegd over de woon- en leefomgeving zoals bereikbaarheid binnen de gemeente, openbare ruimte en het indienen van een klacht of melding over de openbare ruimte.

**Analyse**

- Op de data is een weging toegepast naar leeftijd en aantal inwoners per wijk. Dit betekent dat de verhoudingen naar leeftijd en wijk worden teruggebracht naar de werkelijk bestaande verhouding. Onder- en bovengemiddelde groepen worden dus opgehoogd en verlaagd. Op deze manier zijn de resultaten representatief voor de gehele gemeente Hollands Kroon.
- De antwoordcategorieën 'weet niet/n.v.t.' zijn (tenzij anders aangegeven) buiten de analyse gehouden. Indien de percentages niet optellen tot 100 procent, is dit het gevolg van afrondingsverschillen.
- De uitkomsten zijn uitgesplitst naar de vier wijken in Hollands Kroon. **Gebied Noord:** Breezand, Westerland, Hippolytushoef, Slootdorp, Van Ewijcksluis; **Gebied Oost:** Middenmeer, Wieringerwerf, Kreileroord, Den Oever, Oosterland; **Gebied West:** Anna Paulowna, Wieringerwaard, Kolhorn, Barsingerhorn, Nieuwesluis en **Gebied Zuid:** Zijdewind, 't Veld, Haringhuizen, Oude Niedorp, Winkel, Nieuwe Niedorp, Lutjewinkel.
- Verder vergelijken we de uitkomsten waar mogelijk met de landelijke cijfers (gebaseerd op 65 deelnemende gemeenten 2016 -2017) en referentiegemeenten (Nijkerk, Berkelland en Midden-Drenthe). Als de cijfers niet beschikbaar zijn, staat dit aangegeven met een streepje (-).
- Als de uitkomsten tenminste drie tiende of 3 procent van elkaar afwijken, wordt er gesproken over een verschil.
- De uitkomsten van het onderzoek zijn gerapporteerd aan VNG. VNG heeft de resultaten opgenomen in de benchmark en gepubliceerd op de website van 'Waarstaatjegemeente.nl'.

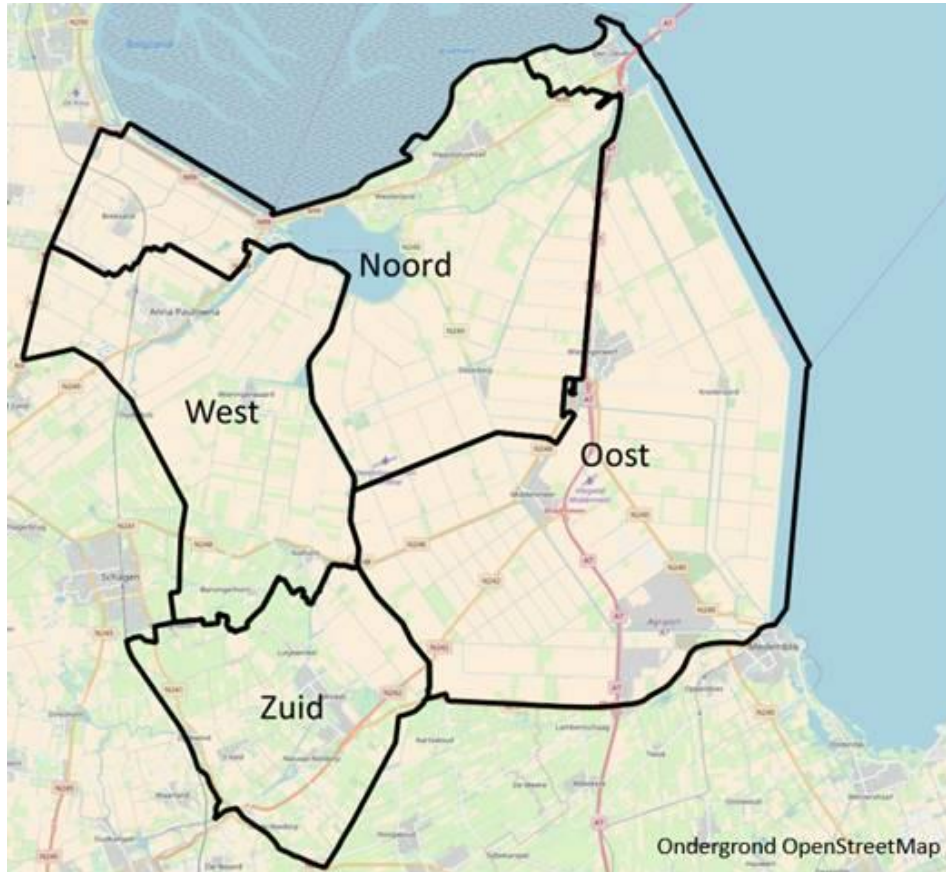




Op de website van 'Waarstaatjegemeente.nl' is het mogelijk om vergelijkingen te maken met andere gemeenten en landelijke cijfers.

- De open antwoorden op vragen zijn in een apart Excel document aangeleverd.

### **Gebiedsindeling**



# 3

## HOOFDSTUK

### **Woon- en leefomgeving**



### 3. Woon- en leefomgeving

#### 3.1 Leefbaarheid

##### **Ruime voldoende voor leefbaarheid**

De inwoners van Hollands Kroon wonen prettig in de eigen buurt en geven hiervoor een 7,8. Dit is gelijk aan het landelijke<sup>4</sup> gemiddelde. Ruim negen op de tien geven een voldoende als rapportcijfer (6 of hoger). In de referentiegemeenten ligt het rapportcijfer hoger dan in Hollands Kroon. Er zijn geen opvallende verschillen per wijk.

**Tabel 3.1**

Mate waarin men prettig woont in de buurt (rapportcijfer)<sup>5</sup> (N=716)

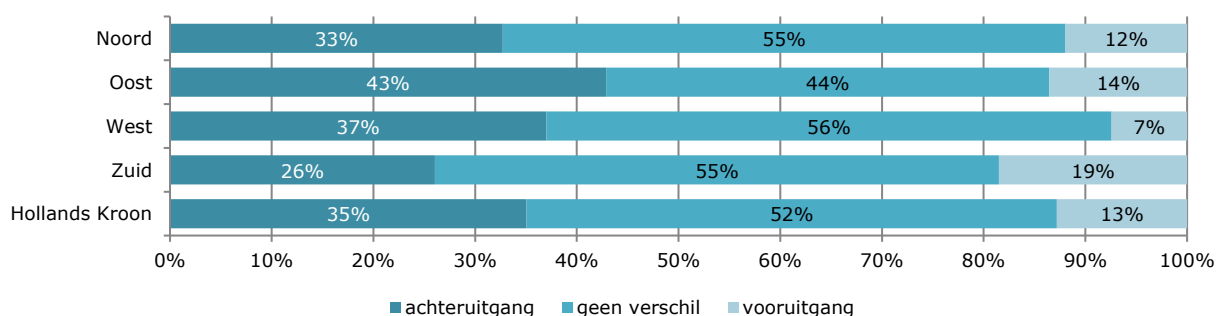
	RAPPORTCIJFER	% VOLDOENDE
Berkelland	8,1	-
Midden-Drenthe	8,1	-
Nijkerk	8,1	-
Noord	7,9	92%
Oost	7,7	91%
West	7,8	96%
Zuid	7,8	94%
<b>Hollands Kroon</b>	<b>7,8</b>	<b>93%</b>
<b>GEM. BENCHMARK<sup>6</sup></b>	<b>8,0</b> <b>RANGE: 7,6-8,3</b>	-

##### **Meeste inwoners zien meer achteruitgang dan vooruitgang**

De helft van de inwoners van Hollands Kroon vindt dat de eigen woonbuurt de afgelopen jaren niet vooruit of achteruit is gegaan. Van de inwoners die wel een verandering hebben ervaren, is het aandeel dat de eigen buurt achteruit zag gaan groter dan het aandeel dat de eigen buurt vooruit zag gaan (respectievelijk 35 en 13%). De inwoners van deelgebied Oost zien gemiddeld meer achteruitgang in de eigen buurt, in Zuid is het aandeel inwoners dat vindt dat de buurt achteruit is gegaan het kleinst.

**Figuur 3.1**

Ontwikkeling van de buurt afgelopen jaren (N=716)



<sup>4 4</sup> Deze benchmark is samengesteld uit de gemiddelden van 65 gemeenten die in de afgelopen 2 jaar deelgenomen hebben.

<sup>5</sup> In de benchmark is het percentage inwoners dat een voldoende geeft voor dit aspect niet opgenomen.

### **Inwoners voelen zich thuis in de buurt**

Bijna negen op de tien inwoners van Hollands Kroon voelen zich thuis in de eigen buurt. Een iets kleinere groep (81%) vindt dat de buurtbewoners prettig met elkaar omgaan. Twee derde geeft aan niet snel weg te zullen gaan uit de buurt en vindt dat de buurtbewoners altijd voor elkaar klaar staan.

Twee van de vier aspecten krijgen een hogere waardering dan landelijk (buurtbewoners staan voor elkaar en gaan prettig met elkaar om). In de referentiegemeenten zien we een iets hogere waardering wat betreft het thuis voelen in de buurt en niet snel weg gaan uit de buurt.

Enkele opvallende uitkomsten naar deelgebied:

- inwoners van deelgebied Noord waarderen drie van de vier aspecten hoger dan inwoners van de andere drie deelgebieden
- het aspect 'niet snel weggaan uit de buurt' waarderen inwoners van deelgebied Oost en West lager dan inwoners van deelgebied Zuid.

**Tabel 3.2**

Gehechtheid en sociale cohesie (% (helemaal) mee eens) (N=716)

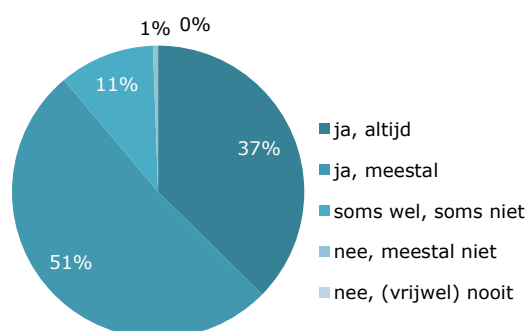
	THUIS VOELEN IN DE BUURT	NIET SNEL WEGGAAN UIT DE BUURT	BUURTBEWONERS GAAN PRETTIG MET ELKAAR OM	BUURTBEWONERS STAAN ALTIJD VOOR ELKAAR KLAAR
Berkelland	91%	76%	82%	72%
Midden-Drenthe	91%	74%	81%	68%
Nijkerk	92%	76%	84%	67%
Noord	89%	70%	85%	72%
Oost	87%	66%	78%	68%
West	85%	65%	82%	63%
Zuid	85%	75%	78%	65%
<b>Hollands Kroon</b>	<b>87%</b>	<b>69%</b>	<b>81%</b>	<b>67%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>89%</b> RANGE: 78-96%	<b>75%</b> RANGE: 66-82%	<b>78%</b> RANGE: 67-86%	<b>61%</b> RANGE: 40-75%

### **Negen op de tien voelen zich meestal of altijd veilig**

Negen op de tien inwoners voelen zich meestal of altijd veilig in de eigen woonbuurt. Dit is gelijk aan het landelijke gemiddelde en in de referentiegemeenten. Inwoners van deelgebied West voelen zich minder vaak veilig dan inwoners uit de andere deelgebieden. Verkeersonveilige situaties komen frequenter voor; zo maakt iets meer dan de helft van de inwoners soms of vaak een verkeersonveilige situatie mee in de eigen woonbuurt (tabel 3.3). Dit is gelijk aan het landelijke gemiddelde. In Midden-Drenthe en Nijkerk ligt dit lager. In deelgebied Noord geven inwoners vaker aan verkeersonveilige situaties waargenomen te hebben dan gemiddeld, in Oost komen dergelijke situaties minder vaak voor.

**Figuur 3.2**

Mate van veilig voelen in de buurt (N=716)



**Tabel 3.3**

(Verkeers)onveilige situaties (N=716)

	VERKEERSONVEILIGE SITUATIES (SOMS/VAAK)	MATE VEILIG VOELEN IN BUURT (MEESTAL/ALTIJD)
Berkelland	54%	91%
Midden-Drenthe	52%	91%
Nijkerk	52%	93%
Noord	64%	89%
Oost	48%	89%
West	54%	86%
Zuid	55%	91%
<b>Hollands Kroon</b>	<b>55%</b>	<b>90%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>55%</b> <b>RANGE: 44-65%</b>	<b>88%</b> <b>RANGE: 76-95%</b>

Inwoners geven een aantal toelichtingen en ideeën om de verkeersveiligheid in de buurt te verbeteren. Enkele reacties van buurtbewoners:

- "Verlichting van wandelpaden zou beter kunnen. In Middenmeer is de verkeerssituatie rond de supermarkt niet veilig. Er zou meer ruimte gemaakt kunnen worden voor de fietsers. Dit kan verbeterd worden door de parkeersituatie van de auto's te veranderen, zodat auto's beter zicht krijgen op het verkeer op de weg."
- "Daadwerkelijk de verkeerssituatie verbeteren door fysiek eens echt langs te komen en niet als betweters het telefonisch af te handelen! Nu af en toe levensgevaarlijke situaties waarbij kinderen en ouderen bij betrokken zijn."
- "Graag 30 km zone in de Brugstraat. We hebben heel veel landbouwverkeer en die rijden veel te hard, vooral bij de zebrapaden. Verder is de verbinding van de Brugstraat met de Poststraat, via de Breestraat slecht."

### ***Driekwart ervaart (weinig) geen overlast van buurtbewoners***

Driekwart van de inwoners van Hollands Kroon ervaart weinig of geen overlast van buurtbewoners. Een kwart ervaart wel eens overlast van buurtbewoners, waarvan zes procent (heel) veel. Dit is gelijk aan de referentiegemeenten en het landelijke gemiddelde. Met name in West ligt het overlastpercentage relatief hoog. In Oost is het overlastpercentage het laagst.

**Tabel 3.4**

Mate van overlast (% (heel) veel) (N=716)

	<b>2017</b>
Berkelland	4%
Midden-Drenthe	6%
Nijkerk	4%
Noord	5%
Oost	4%
West	9%
Zuid	7%
<b>Hollands Kroon</b>	<b>6%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>7%</b> <b>RANGE: 3-15%</b>

Mate ervaren overlast  
buurtbewoners:

- (heel) veel overlast (6%)
- niet veel/niet weinig (19%)
- weinig/geen overlast (75%)

### 3.2 Onderhoud en voorzieningen

#### ***Ruime meerderheid vindt dat er vrijwel geen dingen kapot zijn in de buurt***

Zeven op de tien inwoners geven aan dat er vrijwel geen dingen kapot zijn in de buurt. De andere drie aspecten die te maken hebben met het onderhoud van de buurt worden lager beoordeeld dan in de referentiegemeenten en landelijk. Zo zijn drie op de tien inwoners te spreken over het onderhoud van perken en plantsoenen. Ruim vier op de tien vinden dat de straten, paden en trottoirs goed begaanbaar zijn. Ruim de helft van de inwoners vindt dat de buurt schoon is. Enkele opvallende uitkomsten per deelgebied:

- inwoners van deelgebied Oost zijn het minst tevreden over het onderhoud van de buurt en beoordelen alle vier aspecten lager dan gemiddeld in de gemeente
- in deelgebied Zuid zijn inwoners vooral te spreken over de netheid van de buurt

**Tabel 3.5**

Beoordeling onderhoud buurt (% (helemaal) mee eens met de stelling) (N=716)

	<b>PERKEN EN PLANTSOENEN ZIJN GOED ONDERHOUDEN</b>	<b>STRATEN, PADEN EN TROTTOIRS ZIJN GOED BEGAANBAAR</b>	<b>WEINIG TOT GEEN DINGEN KAPOT IN DE BUURT</b>	<b>BUURT IS SCHOON</b>
Berkelland	53%	60%	78%	70%
Midden-Drenthe	53%	61%	82%	75%
Nijkerk	50%	71%	85%	70%
Noord	32%	44%	75%	54%
Oost	22%	35%	65%	46%
West	33%	50%	71%	53%
Zuid	34%	49%	79%	64%
<b>Hollands Kroon</b>	<b>30%</b>	<b>44%</b>	<b>72%</b>	<b>54%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>61%</b> <b>RANGE: 28-87%</b>	<b>66%</b> <b>RANGE: 46-80%</b>	<b>80%</b> <b>RANGE: 61-92%</b>	<b>68%</b> <b>RANGE: 48-85%</b>



Enkele suggesties van inwoners om de buurt verder te verbeteren:

- “De plantsoenen en perken aan de Ing. Ovingestraat zijn vaak smerig en vol troep. De stoepen in de Karel Doormanstraat zijn erg hobbelig en er liggen tegels los.”
- “Beter onderhoud van wegen en voetpaden (onkruid).”
- “Er wordt te weinig gedaan aan het schoonhouden van de straat o.a. van blad. Bomen worden te weinig nagekeken op dood hout met als gevolg vallende takken enz. Ook bermbegroeiing wordt te weinig gesnoeid.”
- “Meer de vijver en sloten schoonmaken in buurt Heldringstraat.”
- “Onderhoud van trottoirs en het schoonhouden daarvan is beneden alle peil. Sterker nog, er wordt helemaal niets aan gedaan. Ondanks dat ik dat ook al een keer gemeld heb.”

### ***Inwoners zijn tevreden over de aanwezigheid van basisonderwijs***

De inwoners is gevraagd naar hun mening over de aanwezigheid van voorzieningen in de omgeving. Volgens een ruime meerderheid zijn basisscholen en winkels voor dagelijkse boodschappen voldoende dichtbij. Drie kwart is tevreden over de hoeveelheid groen in de buurt. Deze aspecten worden lager beoordeeld dan landelijk. Over de parkeervoorzieningen is ruim de helft van de inwoners te spreken. Dit is gelijk aan de landelijke tevredenheid over parkeren in de buurt.

Enkele opvallende uitkomsten naar deelgebied:

- in deelgebied Noord zijn inwoners het minst tevreden over de aanwezigheid van basisonderwijs in de buurt
- in deelgebied Oost is het aandeel inwoners dat tevreden is over de parkeergelegenheid in de buurt het kleinst
- in deelgebied Noord en West waarderen de inwoners de voorzieningen (behalve het parkeren) gemiddeld lager dan inwoners van deelgebied Oost en Zuid

**Tabel 3.6**

Beoordeling aanwezigheid voorzieningen (% (helemaal) mee eens) (N=716)

	IN DE BUURT IS VOLDOENDE GROEN	IN DE BUURT IS VOLDOENDE PARKEERGELEGENHEID	WINKELS VOOR DAGELIJKSE BOODSCHAPPEN ZIJN VOLDOENDE DICHTBIJ	BASISONDERWIJS IS VOLDOENDE DICHTBIJ
Berkelland	82%	68%	81%	94%
Midden-Drenthe	93%	64%	83%	92%
Nijkerk	90%	62%	86%	93%
<b>NOORD</b>	<b>73%</b>	<b>63%</b>	<b>75%</b>	<b>77%</b>
Oost	78%	41%	83%	95%
West	73%	68%	74%	84%
Zuid	79%	57%	84%	88%
<b>HOLLANDS KROON</b>	<b>75%</b>	<b>57%</b>	<b>79%</b>	<b>87%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>84%</b> RANGE: 69-94%	<b>59%</b> RANGE: 42-66%	<b>83%</b> RANGE: 66-97%	<b>91%</b> RANGE: 80-97%

Drie op de tien inwoners waarderen de buitenspeel- en ontmoetingsruimten in de openbare ruimte en is tevreden over het onderhoud van de fietspaden, wegen en bermen in het buitengebied. Vooral inwoners van deelgebied Zuid zijn over dit laatste aspect te spreken. De helft van de inwoners waardeert het aanbod van de wandel- en fietsroutes in de gemeente. Inwoners van deelgebied Oost zijn hierover het minst tevreden.

**Tabel 3.7**

Beoordeling openbare ruimte (% (zeer) tevreden) (N=716)

	HET AANBOD VAN DE BUITENSPEEL- EN ONTMOETINGSRUIMTEN IN DE OPENBARE RUIMTE	HET ONDERHOUD AAN DE FIETSPADEN, WEGEN EN BERMEN IN HET BUITENGEBIED	HET AANBOD VAN WANDEL- EN FIETSRUTES IN ONZE GEMEENTE
Noord	27%	21%	50%
Oost	36%	23%	37%
West	22%	33%	50%
Zuid	36%	40%	54%
<b>Hollands Kroon</b>	<b>31%</b>	<b>29%</b>	<b>47%</b>

### **Meeste waardering voor gezondheids- en zorgvoorzieningen**

Zeven op de tien inwoners zijn tevreden over de gezondheids- en zorgvoorzieningen en de sportvoorzieningen in de gemeente. Ruim de helft is tevreden over de speelvoorzieningen voor kinderen, vier op de tien inwoners zijn positief over de welzijnsvoorzieningen en het openbaar vervoer. De waardering van de inwoners over het aanbod van voorzieningen is lager dan landelijk. Enkele opvallende uitkomsten naar deelgebied:

- de waardering voor speelvoorzieningen is het laagst in deelgebied West
- inwoners van deelgebied Noord geven het openbaar vervoer in de gemeente de laagste waardering

**Tabel 3.8**

Waardering aanbod voorzieningen (% (zeer) tevreden) (N=716)

	GEZONDHEIDS- EN ZORGVOORZIENINGEN	WELZIJSVOORZIENINGEN	SPEELVOORZIENINGEN VOOR KINDEREN TOT 12 JAAR	SPORTVOORZIENINGEN	OPENBAAR VERVOER
Berkelland	70%	44%	58%	78%	56%
Midden-Drenthe	88%	74%	75%	85%	61%
Nijkerk	88%	60%	70%	76%	66%
Noord	60%	38%	58%	81%	23%
Oost	64%	44%	59%	61%	41%
West	77%	38%	38%	70%	56%
Zuid	80%	49%	60%	75%	33%
<b>Hollands Kroon</b>	<b>70%</b>	<b>42%</b>	<b>54%</b>	<b>71%</b>	<b>39%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>83%</b> RANGE: 65-96%	<b>59%</b> RANGE: 44-82%	<b>64%</b> RANGE: 51-79%	<b>74%</b> RANGE: 38-91%	<b>66%</b> RANGE: 40-88%



Een aantal reacties van inwoners over de voorzieningen:

- "Besteed meer aandacht aan de speeltuin voor de kinderen. Er is een speelveld voor "oudere" kinderen, hier staan alleen 2 doelen. Er zouden veel meer klimattributen bij gebouwd kunnen worden. Er zijn voldoende kinderen, die blijven nu na schooltijd in een ander dorp/stad om te spelen."
- "Behoud van alle sporthallen en zwembaden in Hollands Kroon, het zijn zeer belangrijke sportvoorzieningen."
- "Betere en flexibelere bereikbaarheid van de gemeente met het openbaar vervoer. Het openbaar vervoer wordt steeds meer uitgekleeft (lijn 150,152 en 158 worden geschrappt). De gemeente heeft hier terecht protest tegen ingediend."
- "Jongeren kunnen nergens verzamelen. Dit leidt ertoe dat ze in zuipschuren terecht komen. Ik heb een dochter van 16 en vindt het onacceptabel dat ze alcohol en drugs nuttigt. Moet ik nu tegen mijn gevoel in toestemming geven om naar dit soort feestjes te gaan zodat ze niet buitengesloten wordt! Ik denk dat de gemeente hier meer over moet nadenken!"

### **Meerderheid inwoners tevreden over bereikbaarheid Hollands Kroon met de auto**

Zes op de tien inwoners zijn tevreden over de algemene bereikbaarheid binnen de gemeente. Bijna negen op de tien inwoners zijn tevreden over de bereikbaarheid binnen de gemeente met de auto. Ook de bereikbaarheid met de fiets wordt door een grote groep inwoners (73%) gewaardeerd. Over het openbaar vervoer zijn twee op de tien inwoners tevreden. Inwoners van deelgebied Noord zijn hierover het minst te spreken.

**Tabel 3.9**

Bereikbaarheid gemeente (% zeer) tevreden) (N=716)

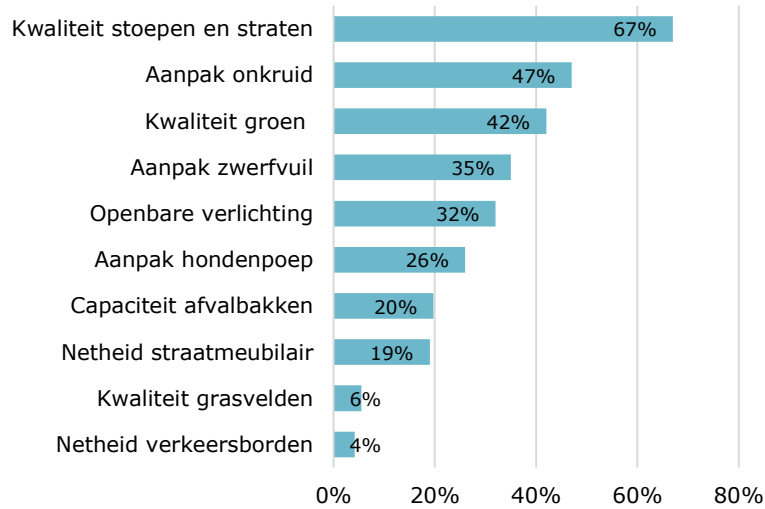
	DE ALGEMENE BEREIKBAARHEID	DE BEREIKBAARHEID BINNEN HOLLANDS KROON MET DE AUTO	DE BEREIKBAARHEID BINNEN HOLLANDS KROON MET DE FIETS	DE BEREIKBAARHEID BINNEN HOLLANDS KROON MET HET OPENBAAR VERVOER
Noord	57%	89%	73%	10%
Oost	63%	87%	71%	18%
West	68%	92%	80%	27%
Zuid	57%	83%	66%	15%
<b>Hollands Kroon</b>	<b>61%</b>	<b>88%</b>	<b>73%</b>	<b>18%</b>

### **Kwaliteit stoepen en straten belangrijkste aspect in de openbare ruimte**

Aan de inwoners van Hollands Kroon is een aantal aspecten over de openbare ruimte voorgelegd met de vraag om drie aspecten te kiezen die ze het meest belangrijk vinden. De kwaliteit van stoepen en straten wordt door 67 procent van de inwoners genoemd. De helft noemt aanpak van onkruid. Vier op de tien vinden de kwaliteit van het groen belangrijk.

**Figuur 3.3**

Aspecten belangrijk openbare ruimte (top 3) (N=716)



Gemiddeld geven inwoners de bovengenoemde aspecten een 6,4 als rapportcijfer. Inwoners van deelgebied Zuid geven een hoger cijfer (6,7) dan inwoners van deelgebied Oost (6,1). Inwoners van deelgebied Noord en West geven een 6,5.

### 3.3 Meldingen



**34%**

van de inwoners heeft in de afgelopen 12 maanden bij de gemeente Hollands Kroon een melding gedaan of een klacht ingediend over de openbare ruimte.

#### ***Vooraf klachten over onderhoud van stoepen en straten***

Ruim een kwart van de inwoners heeft een melding gedaan of een klacht ingediend over het onderhoud van stoepen en straten. Inwoners van deelgebied Noord hebben hierover vaker een klacht ingediend (of melding gedaan) dan inwoners van de andere deelgebieden. Twee op de tien inwoners hebben een klacht/melding gedaan over het straatmeubilair of onderhoud van het groen. Dit is vooral van toepassing op inwoners van deelgebied Oost en Zuid.

**Tabel 3.9**

Anleiding klacht/melding (% genoemd) (N=243)

	MELDING/KLACHT OVER HET STRAATMEUBILAIR	MELDING/KLACHT OVER ZWERFVUIL	MELDING/KLACHT OVER ONDERHOUD VAN HET GROEN	MELDING/KLACHT OVER ONDERHOUD VAN STOEPEN EN STRATEN
Noord	17%	4%	11%	39%
Oost	23%	4%	27%	27%
West	22%	7%	21%	20%
Zuid	27%	5%	24%	23%
<b>Hollands Kroon</b>	<b>23%</b>	<b>5%</b>	<b>21%</b>	<b>27%</b>



### 3.4 Inzet op het gebied van leefbaarheid



# 30%

vindt dat er voldoende wordt gedaan aan de leefbaarheid in de buurt. 26 procent vindt dat er te weinig wordt gedaan op dit gebied, de rest (43%) heeft hier geen uitgesproken mening over.

De zorg van de gemeente voor de leefomgeving waardeert men gemiddeld met het rapportcijfer 6,1. Dit is lager dan het landelijke gemiddelde. Zeven op de tien inwoners geven hier een voldoende voor. In deelgebied Oost is de waardering het laagst (5,6).

**Tabel 3.10**

Wordt voldoende gedaan aan leefbaarheid (% (zeer) tevreden) (N=716)

	2017
Berkelland	46%
Midden-Drenthe	43%
Nijkerk	48%
Noord	31%
Oost	27%
West	33%
Zuid	30%
<b>Hollands Kroon</b>	<b>30%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>48%</b> <b>RANGE: 28-65%</b>

**Tabel 3.11**

Waardering zorg van gemeente voor leefomgeving (rapportcijfer) (N=716)

	RAPPORTCIJFER	% VOLDOENDE
Berkelland	6,6	-
Midden-Drenthe	6,6	-
Nijkerk	6,7	-
Noord	6,1	71%
Oost	5,6	58%
West	6,3	72%
Zuid	6,4	79%
<b>Hollands Kroon</b>	<b>6,1</b>	<b>70%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>6,8</b> <b>RANGE: 6,3-7,6</b>	-

#### **Gemeente betreft buurt bij aanpak leefbaarheid - hoger dan landelijk**

Twee op de tien inwoners van Hollands Kroon vinden dat de gemeente de buurt voldoende betreft bij de aanpak van de leefbaarheid. Dit is lager dan het landelijke gemiddelde. Een kwart is positief over de ondersteuning door de gemeente van buurtinitiatieven. Dit is hoger dan in de referentiegemeente Nijkerk. Vier op de tien inwoners vinden dat de gemeente voldoende beroep doet op buurtbewoners voor een bijdrage aan de leefbaarheid. Dit aspect wordt hoger beoordeeld dan landelijk en in Nijkerk.

**Tabel 3.12**

Beoordeling inzet gemeente (% (helemaal) mee eens) (N=716)

DE GEMEENTE...	BETREKT BUURT VOLDOENDE BIJ AANPAK LEEFBAARHEID	DOET BEROEP OP BUURTBEWONERS VOOR BIJDRAGE LEEFBAARHEID	ONDERSTEUNT BUURTINITIATIEVEN LEEFBAARHEID VOLDOENDE
Berkelland	26%	36%	29%
Midden-Drenthe	34%	37%	39%
Nijkerk	23%	24%	20%
Noord	17%	38%	24%
Oost	17%	38%	28%
West	16%	38%	20%
Zuid	23%	32%	25%
<b>Hollands Kroon</b>	<b>18%</b>	<b>37%</b>	<b>24%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>30%</b> RANGE: 15-53%	<b>34%</b> RANGE: 16-56%	<b>32%</b> RANGE: 16-49%

**Meerderheid van de inwoners ziet mogelijke rol voor zichzelf**

De inwoners willen zelf ook een bijdrage leveren aan de aanpak van leefbaarheid in de eigen woonbuurt. Zo heeft bijna de helft van de inwoners zich hier in de afgelopen twaalf maanden actief mee beziggehouden, waarvan de meesten dit in de toekomst wellicht willen voortzetten. Ook onder degenen die in het afgelopen jaar nog niets hebben gedaan, bestaat bereidheid om te helpen om de leefbaarheid en veiligheid te vergroten (19%).

**Tabel 3.13**(Potentieel) eigen bijdrage leveren aan de leefbaarheid in de buurt<sup>7</sup>(N=716)

	NOORD	OOST	WEST	ZUID	HOLLANDS KROON
Actief ingezet in verleden, in toekomst (misschien) inzetten	55%	44%	42%	48%	47%
Actief ingezet in verleden, in toekomst niet inzetten	15%	19%	13%	11%	15%
Niet actief ingezet in verleden, maar in toekomst (misschien) inzetten	16%	16%	23%	20%	19%
Niet actief ingezet in verleden en in toekomst niet inzetten	13%	21%	23%	21%	20%

|

<sup>7</sup> Er is geen landelijk gemiddelde voor deze uitkomsten beschikbaar.

# 4

## HOOFDSTUK

### **Relatie inwoner en gemeente**



## 4. Relatie inwoner en gemeente

### Vertrouwen in gemeentebestuur lager dan landelijk

Ruim een op de tien inwoners geeft aan (heel) veel vertrouwen te hebben in de wijze waarop de gemeente wordt bestuurd. De helft heeft hier geen uitgesproken mening over en een derde geeft aan weinig tot geen vertrouwen te hebben in de manier waarop de gemeente wordt bestuurd. In Hollands Kroon is het vertrouwen lager dan in de landelijke benchmark en in de referentiegemeenten. Het vertrouwen is het grootst onder inwoners van deelgebied Zuid en het laagst in deelgebied Oost.

**Tabel 4.1**

Mate van vertrouwen in de manier waarop gemeente wordt bestuurd (% (heel) veel vertrouwen) (N=716)

	%
Berkelland	29%
Midden-Drenthe	38%
Nijkerk	26%
Noord	11%
Oost	9%
West	14%
Zuid	19%
<b>Hollands Kroon</b>	<b>13%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>34%</b> <b>RANGE: 11-71%</b>

Mate van vertrouwen in de manier waarop gemeente wordt bestuurd:

- (heel) veel vertrouwen (13%)
- neutraal (53%)
- weinig/geen vertrouwen (34%)

### Gemeente houdt voldoende toezicht op het naleven van regels

Twee op de tien inwoners vinden dat de gemeente afspraken nakomt, zich flexibel opstelt en voldoende toezicht houdt op het naleven van regels. Dit is lager dan landelijk. Inwoners van deelgebied Noord beoordelen de gemeente het minst positief. Een groot aandeel van de inwoners heeft een neutraal beeld over deze drie aspecten. Gemiddeld vier op de tien inwoners of meer zijn over de drie aspecten neutraal.

**Tabel 4.2**

Beoordeling gemeente (% (helemaal) mee eens) (N=716)

DE GEMEENTE...	DOET WAT ZE ZEGT		HOUDT VOLDOENDE TOEZICHT OP HET NALEVEN VAN REGELS		STELT ZICH FLEXIBEL OP ALS DAT NODIG IS	
	(helemaal) mee eens	neutraal	(helemaal) mee eens	neutraal	(helemaal) mee eens	neutraal
Berkelland	24%	-	36%	-	23%	-
Midden-Drenthe	34%	-	36%	-	34%	-
Nijkerk	23%	-	35%	-	17%	-
Noord	15%	55%	15%	44%	14%	43%
Oost	19%	43%	20%	40%	17%	43%
West	20%	49%	17%	45%	27%	45%
Zuid	18%	61%	23%	43%	22%	49%
<b>Hollands Kroon</b>	<b>18%</b>	<b>51%</b>	<b>19%</b>	<b>43%</b>	<b>20%</b>	<b>45%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>31%</b> <b>RANGE: 12-63%</b>	-	<b>33%</b> <b>RANGE: 19-52%</b>	-	<b>28%</b> <b>RANGE: 12-53%</b>	-

### **Voldoende voor betrekken inwoners bij beleid**

Inwoners kunnen op verschillende momenten betrokken worden bij gemeentelijke plannen, zoals bij het bedenken van een plan of bij de uitvoering. De inwoners van Hollands Kroon waarderen de wijze waarop de gemeente de inwoners en organisaties betreft bij (de uitvoering van) het beleid met een 5,6. Dit is lager dan landelijke cijfer en het rapportcijfer in de referentiegemeenten. Ongeveer vier op de tien geven hier een onvoldoende voor (tabel 4.3). In deelgebied Oost is de waardering het laagst.

**Tabel 4.3**

Waardering betrekken inwoners bij beleid (rapportcijfer)<sup>8</sup> (N=716)

	<b>RAPPORTCIJFER 2017</b>	<b>% VOLDOENDE</b>
Berkelland	6,2	-
Midden-Drenthe	6,2	-
Nijkerk	6,0	-
Noord	5,6	60%
Oost	5,4	58%
West	5,6	58%
Zuid	5,6	63%
<b>Hollands Kroon</b>	<b>5,6</b>	<b>59%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>6,2</b> <b>RANGE: 5,5-7,1</b>	-

### **Inwoners vinden dat ze meer betrokken worden bij plannen**

Twee op de tien inwoners zijn van mening dat de gemeente voldoende luistert naar haar inwoners en dat de gemeente inwoners voldoende betreft bij plannen, activiteiten en voorzieningen.

Dertig procent vindt dat de gemeente voldoende ruimte biedt aan inwoners en organisaties om hun ideeën en initiatieven te realiseren. Ook op deze aspecten is de landelijke waardering hoger dan in Hollands Kroon. In Nijkerk zien we een vergelijkbaar beeld op twee van de drie aspecten. Ongeveer vier op de tien inwoners hebben over deze drie aspecten een neutraal beeld.

<sup>8</sup> In de benchmark is het percentage inwoners dat een voldoende geeft voor dit aspect niet opgenomen.

**Tabel 4.4**

Beoordeling betrekken inwoners en faciliteren participatie (% (helemaal) mee eens)(N=716)

	GEMEENTE LUISTERT NAAR MENING INWONERS		GEMEENTE BETREKT INWONERS VOLDOENDE BIJ HAAR PLANNEN, ACTIVITEITEN EN VOORZIENINGEN		INWONERS EN ORGANISATIES KRIJGEN VOLDOENDE RUIMTE OM IDEEËN EN INITIATIEVEN TE REALISEREN	
	(helemaal) mee eens	neutraal	(helemaal) mee eens	neutraal	(helemaal) mee eens	neutraal
Berkelland	34%	-	31%	-	36%	-
Midden-Drenthe	31%	-	44%	-	47%	-
Nijkerk	18%	-	28%	-	27%	-
Noord	18%	40%	17%	41%	29%	50%
Oost	16%	37%	19%	44%	30%	40%
West	18%	45%	17%	43%	32%	46%
Zuid	17%	51%	19%	52%	28%	58%
<b>Hollands Kroon</b>	<b>18%</b>	<b>43%</b>	<b>18%</b>	<b>45%</b>	<b>30%</b>	<b>48%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>31%</b> <b>RANGE: 15-62%</b>	-	<b>38%</b> <b>RANGE: 23-67%</b>	-	<b>38%</b> <b>RANGE: 22-63%</b>	-

Meerdere inwoners reageren op de inspanningen van de gemeente om inwoners te betrekken bij plannen en projecten. Een aantal reacties:

- "De communicatie met de burgers moet beter, niet iedereen kijkt op de website."
- "Er worden voldoende initiatieven getoond om naar de bewoners te luisteren. Maar vervolgens kiezen burgemeester en wethouders hun eigen koers. Men verheft zich hoog boven de inwoners. Ambtenaren zijn aardig maar pakken niet door (of mogen dit niet). Toon de bewoners dat normen en waarden gelden. En houdt de bewoners hun eigen verantwoordelijkheid voor."
- "Gewoon af en toe een brief sturen met wat men van plan is kan handig zijn, en wat meer open staan voor de ideeën enz. van bewoners."
- "Het betrekken van burgers bij het formuleren van (evt. wijzigingen van) omgevingsvisie en opstellen van plannen t.a.v. ruimtelijke ordening en landgebruik voordat deze vastgelegd worden in raadsbesluiten of ambtelijke voorstellen van adviezen."
- "Het is leuk als er een inspraakavond wordt georganiseerd over de herontwikkeling van de kern van Wieringerwerf maar doe dan niet alsof alles nog open ligt. Ik ben 2 keer naar zo'n avond geweest, de 1e en 2e avond in de cultuurschuur. Kreeg heel sterk de indruk dat we als bewoners mochten "meedenken" en ideeën mochten opperen maar dat de meeste dingen allang vastlagen. Bijvoorbeeld de plek van de nieuwe brede school. Veel mensen gaven toen aan om die centraler in het dorp te vestigen (voormalige lts) maar de nieuwe campus lag al vast, dat was duidelijk te merken. Dus de bewoners wordt gevraagd om mee te denken en mening te geven maar uiteindelijk staan de grote lijnen allang vast."



# 5

## HOOFDSTUK

### **Gemeentelijke dienstverlening**

## 5. Gemeentelijke dienstverlening

### 5.1 Waardering gemeentelijke dienstverlening



# 74%

heeft in de afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente in verband met een product, dienst, vraag of probleem. Landelijk ligt het gemiddelde op 66 procent.

Aantal keer contact in afgelopen twaalf maanden:

- 1 keer (30%)
- 2 keer (32%)
- 3 keer (18%)
- 4 keer of vaker (20%)

Wijze van contact (meerdere antwoorden mogelijk):

- internet (website) of app (54%)
- balie (53%)
- telefonisch (31%)
- e-mail (29%)
- overig persoonlijk contact (8%)
- schriftelijk (12%)
- wijkteam/huisbezoek (6%) en sociale media (4%)

#### **Voldoende voor gemeentelijke dienstverlening**

De inwoners waarderen de dienstverlening gemiddeld met een 6,1. Drie op de tien inwoners geven een onvoldoende. Het contact verloopt voornamelijk via het internet, de balie in het gemeentehuis of telefonisch. De digitale faciliteiten van de gemeente krijgen een 6,3 (tabel 5.1). De waardering voor de dienstverlening en digitale faciliteiten is lager dan landelijk. In deelgebied Oost is de waardering voor de dienstverlening en de digitale faciliteiten het laagst.

**Tabel 5.1**

Waardering gemeentelijke dienstverlening (rapportcijfer)<sup>9</sup> (N=716)

	DIENSTVERLENING	% VOLDOENDE	DIGITALE FACILITEITEN	% VOLDOENDE
Berkelland	6,7	-	6,8	-
Midden-Drenthe	6,7	-	6,8	-
Nijkerk	6,6	-	6,7	-
Noord	6,1	75%	6,5	81%
Oost	5,8	66%	6,0	67%
West	6,3	72%	6,4	77%
Zuid	6,0	75%	6,4	79%
<b>Hollands Kroon</b>	<b>6,1</b>	<b>72%</b>	<b>6,3</b>	<b>76%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>6,8</b> <b>RANGE: 6,3-7,5</b>	-	<b>6,9</b> <b>RANGE: 6,4-7,3</b>	-

<sup>9</sup> In de benchmark is het percentage inwoners dat een voldoende geeft voor dit aspect niet opgenomen.

## 5.2 Aanvraag van producten en diensten

### **Weinig moeite om producten en diensten aan te vragen**

De inwoners van Hollands Kroon zijn over het algemeen tevreden over het aanvraagproces bij de gemeente en dan vooral over het aspect 'men kreeg wat men wilde': de tevredenheid hierover is gelijk aan de landelijke benchmark en de tevredenheid in Nijkerk. Zeven op de tien inwoners zijn tevreden over het gemak van aanvragen, de volledigheid en juistheid van de verkregen informatie en de afhandelingstijd. De drie aspecten krijgen een lagere waardering dan landelijk. De tevredenheid over de wijze waarop men geïnformeerd is over het verloop van de afhandeling is gelijk aan de landelijke tevredenheid over dit aspect.

**Tabel 5.2**

Beoordeling proces van aanvraag (% (helemaal) mee eens) (N=519)

	AANVRAGEN PRODUCT/DIENST MAKKELIJK	ONTVANGEN/BESCHIK- BARE INFORMATIE WAS JUIST EN VOLLEDIG	AFHANDELINGSTIJD WAS ACCEPTABEL	INFORMATIE OVER VERLOOP AFHANDELING VOLDOENDE	KREEG WAT MEN WILDE
Berkelland	79%	70%	69%	67%	79%
Midden-Drenthe	83%	78%	75%	69%	83%
Nijkerk	74%	73%	74%	66%	75%
<b>Hollands Kroon</b>	<b>70%</b>	<b>70%</b>	<b>70%</b>	<b>69%</b>	<b>75%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>79%</b> RANGE:63-87%	<b>77%</b> RANGE:58-89%	<b>76%</b> RANGE: 54-85%	<b>70%</b> RANGE:52-79%	<b>77%</b> RANGE:62-84%

Verschillende inwoners geven suggesties om de gemeentelijke dienstverlening te verbeteren. Een greep uit de genoemde suggesties:

- "Bij het ophalen van een nieuw paspoort kwam ik bij een infobalie, waar ik verrast werd door slecht overzicht en gebrek aan duidelijkheid waar ik mij moest melden. Ook was de dienstdoende helpdeskmedewerker niet op tijd en moest ik 20 minuten wachten voor ik geholpen werd. Als je de eerste bent (afspraak om 10.00 uur) dan is dat slordig."
- "Dat je ook zonder afspraak via de site langs kan komen bij het gemeentehuis."
- "De website werkte niet altijd. Ook lastig dat je alleen per internet een afspraak kunt maken."
- "Mijn voorkeur gaat uit naar menselijk contact, en niet alleen via internet waar ik zelf een afspraak kan regelen. De gemeente is een dienstverlenend bedrijf waar inwoners te allen tijde welkom horen te zijn (uiteraard binnen de openingstijden)."
- "Ruimere (avond)openingstijden van de publieksbalie."

### 5.3 Informatievoorziening

#### ***Helpt van de inwoners vindt probleemloos gemeentelijke informatie***

De helft van de inwoners van Hollands Kroon vindt dat zij gemakkelijk aan gemeentelijke informatie kunnen komen, 32 procent heeft hier geen uitgesproken mening over en 17 procent heeft hier moeite mee. De waardering voor dit aspect is lager dan landelijk. De helft van de inwoners is goed te spreken over het taalgebruik, 13 procent is hierover ontevreden. In de referentiegemeente Midden-Drenthe zien we een vergelijkbaar beeld. Men waardeert de communicatie vanuit de gemeente gemiddeld met een 6,0. Zeven op de tien inwoners geven een voldoende voor de gemeentelijke communicatie. Het rapportcijfer is lager dan het landelijke rapportcijfer.

**Tabel 5.3**

Waardering communicatie/voorlichting gemeente<sup>10</sup> (N=519)

	KAN GEMAKKELIJK AAN GEMEENTELIJKE INFORMATIE KOMEN	DE GEMEENTE GEBRUIKT HELDERE TAAL	WAARDERING COMMUNICATIE/VOORLICHTING GEMEENTE	% VOLDOENDE
Berkelland	76%	66%	6,7	-
Midden-Drenthe	57%	52%	6,8	-
Nijkerk	75%	60%	6,5	-
<b>Hollands Kroon</b>	<b>51%</b>	<b>52%</b>	<b>6,0</b>	<b>71%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>76%</b> <b>RANGE: 57-85%</b>	<b>66%</b> <b>RANGE: 52-80%</b>	<b>6,7</b> <b>RANGE: 6,3-7,3</b>	-

### 5.4 Hostmanship

Het handelen van medewerkers speelt een belangrijke rol in de dienstverlening aan inwoners. Juist de menselijke kant van gemeentelijke dienstverlening (hostmanship) kan bijdragen aan hogere tevredenheid onder burgers. Hostmanship uit zich onder andere in het willen dienen, verantwoordelijkheid tonen, het echt willen oplossen van een probleem, het geheel zien, dialoog aangaan in plaats van debat, deskundigheid en inlevingsvermogen.

Over het algemeen hebben de medewerkers van de gemeente bij de meerderheid van de inwoners van Hollands Kroon een positieve indruk achtergelaten. Het meest positief is men over de mate waarin de medewerker de vraag zo goed mogelijk heeft beantwoord (73%) en de medewerker zich naar behoren inzette om tot een oplossing te komen (70%). Ruim vier op de tien inwoners waren aangenaam verrast met de verleende service.

**Tabel 5.3**

Beoordeling medewerkers (% (zeer) eens)<sup>11</sup> (N=519)

DE MEDEWERKER...	TOONDE ZICH VERANTWOORDELIJK OM DAADWERKELIJK TOT EEN OPLOSSING TE KOMEN	HEEFT ZELF MIJN VRAAG ZO GOED MOGELIJK BEANTWOORD	WAS VOLDOENDE DESKUNDIG	KON ZICH GOED INLEVEN	BOOD DE RUIMTE OM MEE TE DENKEN	VERRASTE MIJ AANGENAAM MET DE VERLEENDE SERVICE
<b>Hollands Kroon</b>	<b>70%</b>	<b>73%</b>	<b>66%</b>	<b>60%</b>	<b>56%</b>	<b>41%</b>

<sup>10</sup> In de benchmark is het percentage inwoners dat een voldoende geeft voor dit aspect niet opgenomen.

<sup>11</sup> De landelijke cijfers zijn niet beschikbaar.

# 6

## HOOFDSTUK

### Zorg en welzijn

## 6. Zorg en welzijn

### **Ruim voldoende voor eigen gezondheid**

Gemiddeld beoordelen de inwoners uit Hollands Kroon de eigen gezondheid met een 7,8. Ruim negen op de tien geven hiervoor een voldoende. Dit is vergelijkbaar met de landelijke beoordeling. Geen verschillen tussen de deelgebieden.

**Tabel 6.1**

Beoordeling eigen gezondheid (N=716)

	RAPPORTCIJFER	% VOLDOENDE
Noord	7,7	92%
Oost	7,8	95%
West	7,9	94%
Zuid	7,8	91%
Hollands Kroon	7,8	93%
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>7,7</b> <b>RANGE: 7,4-8,8</b>	-

### **Inwoners tevreden met leven**

Gemiddeld zijn de inwoners uit Hollands Kroon zeer tevreden met hun leven. Gemiddeld geven inwoners een 8,0. Bijna iedereen geeft hiervoor een voldoende. Er zijn geen verschillen tussen de deelgebieden gevonden.

**Tabel 6.2**

Tevredenheid met het leven (N=716)

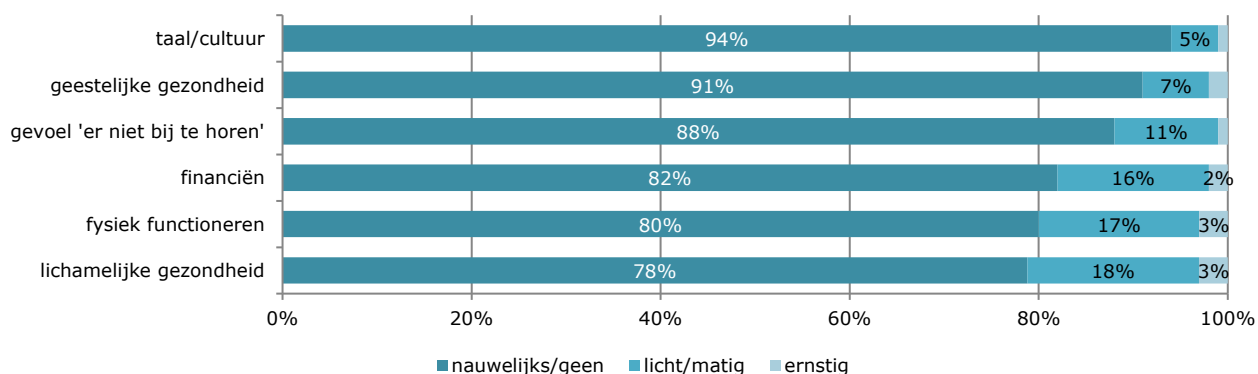
	RAPPORTCIJFER	% VOLDOENDE
Noord	8,1	96%
Oost	7,9	94%
West	8,1	99%
Zuid	8,1	98%
<b>HOLLANDS KROON</b>	<b>8,0</b>	<b>97%</b>

### **Zes procent voelt zich ernstig belemmerd in deelname maatschappij**

In totaal vindt 6 procent van de inwoners dat zij op de een of andere manier ernstig belemmerd wordt om deel te nemen aan het maatschappelijk leven. Bij de inwoners die zich in lichte of ernstige mate belemmerd voelen, spelen vooral lichamelijke aspecten een rol.

**Figuur 6.1**

Mate waarin men beperkt wordt om deel te nemen aan het maatschappelijk leven (N=716)



### **Een op de vijf wil meer sociaal contact**

Acht op de tien inwoners zeggen voldoende contact met andere mensen te hebben. Twintig procent heeft behoefte aan meer sociale contacten. Dit is gelijk aan de landelijke benchmark en in de

referentiegemeenten. Dertien procent geeft aan zich regelmatig eenzaam te voelen, ook dit komt overeen met het landelijke gevoel van eenzaamheid, en dat in de referentiegemeenten. Opvallende uitkomsten per deelgebied:

- inwoners van deelgebied Noord geven vaker aan voldoende contacten te hebben dan gemiddeld in de gemeente
- inwoners van deelgebied Noord voelen zich wel vaker/ soms eenzaam dan inwoners van deelgebied Oost

**Tabel 6.3**

Sociale contacten (N=716)

	ZOU MEER CONTACTEN WILLEN	MATE WAARIN MEN ZICH SOMS/VAAK EENZAAM VOELT
Berkelland	19%	13%
Midden-Drenthe	22%	16%
Nijkerk	20%	15%
<b>Noord</b>	<b>13%</b>	<b>15%</b>
Oost	22%	11%
West	20%	14%
Zuid	25%	12%
<b>Hollands Kroon</b>	<b>20%</b>	<b>13%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>21%</b> <b>RANGE: 15-29%</b>	<b>15%</b> <b>RANGE: 7-24%</b>

***Ruim zes op de tien inwoners van Hollands Kroon zijn actief bij vereniging***

Ruim zes op de tien inwoners van Hollands Kroon waren in het afgelopen jaar actief bij een vereniging. Men is vooral actief bij sportverenigingen (44%) gevolgd door overige verenigingen (20%). Inwoners van deelgebied Noord geven vaker aan de afgelopen 12 maanden actief bij een vereniging te zijn geweest dan gemiddeld, in deelgebied Zuid is dat aandeel het kleinst.

**Tabel 6.4**

Actief bij vereniging in afgelopen 12 maanden (N=716)

	%
Berkelland	76%
Midden-Drenthe	67%
Nijkerk	75%
<b>Noord</b>	<b>69%</b>
Oost	66%
West	64%
Zuid	62%
<b>Hollands Kroon</b>	<b>65%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>59%</b> <b>RANGE: 46-85%</b>

Actief bij vereniging afgelopen 12 maanden: (meerdere antwoorden mogelijk)

- niet actief (35%)
- sportvereniging (44%)
- overige verenigingen (20%)
- religieuze/maatschappelijke vereniging (13%)
- culturele verenigingen (13%)
- gezelligheidsvereniging (10%)

### **Helpt inwoners doet aan vrijwilligerswerk**

Bijna de helft van de inwoners van Hollands Kroon verricht vrijwilligerswerk, waarvan 28 procent incidenteel en 21 procent meer intensief. Het aandeel vrijwilligers is in Hollands Kroon groter dan landelijk en in Nijkerk. Inwoners van deelgebied Noord en West verrichten vaker vrijwilligerswerk dan inwoners uit de andere twee gebieden.

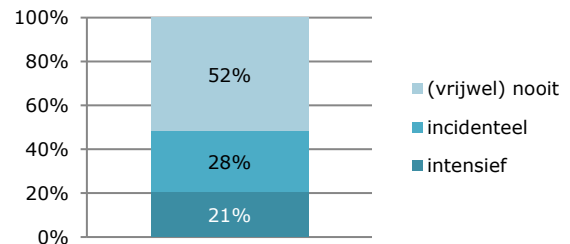
**Tabel 6.5**

Vrijwilligerswerk in afgelopen 12 maanden (N=716)

	2017
Berkelland	59%
Midden-Drenthe	50%
Nijkerk	45%
<b>Noord</b>	<b>51%</b>
Oost	45%
West	53%
Zuid	44%
<b>Hollands Kroon</b>	<b>48%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>44% RANGE: 34-69%</b>

**Figuur 6.2**

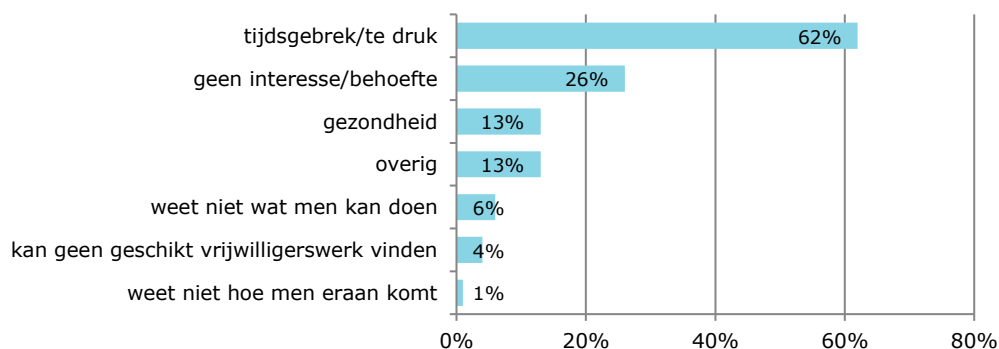
Mate vrijwilligerswerk afgelopen 12 maanden (N=716)



De bereidheid om in de toekomst vrijwilligerswerk te doen, ligt aanzienlijk hoger onder de huidige vrijwilligers (83%) dan inwoners die in de afgelopen 12 maanden geen vrijwilligerswerk hebben gedaan (27%). Tijdgebrek is veruit de voornaamste reden dat men geen vrijwilligerswerk verricht, gevolgd door gebrek aan interesse of behoefte om vrijwilligerswerk te verrichten.

**Figuur 6.3**

Reden om geen vrijwilligerswerk te doen (N=375)



### **Burenhulp frequenter, maar minder intensief dan vrijwilligerswerk**

Burenhulp komt vaker voor dan vrijwilligerswerk; zeven op de tien inwoners helpen de burens wel eens. Wel is deze vorm van hulp doorgaans minder intensief. Inwoners van Hollands Kroon bieden iets vaker hulp aan hun burens dan landelijk het geval is.

Aandacht voor burens in een zorgwekkende situatie komt beduidend minder voor dan burenhulp. Hier heeft uiteraard ook niet iedere inwoner van Hollands Kroon mee te maken. Bijna vier op de tien inwoners



hebben in de afgelopen 12 maanden aandacht gehad voor burenen in zorgwekkende situatie. Dit is gelijk aan het landelijke gemiddelde en hoger dan in Nijkerk. Enkele opvallende uitkomsten per deelgebied:

- inwoners van deelgebied Noord en Oost hebben vaker aan aandacht voor burenen in zorgwekkende situaties en verlenen vaker burenhulp dan inwoners uit de twee andere deelgebieden.

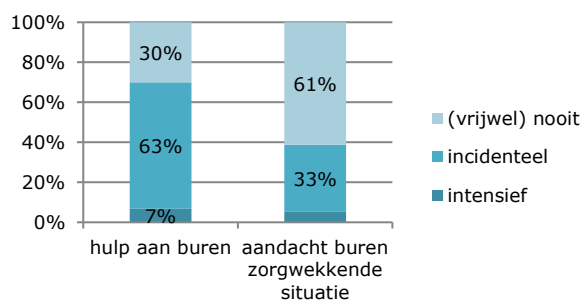
**Tabel 6.6**

Burenhulp in afgelopen 12 maanden (N=716)

	AANDACHT VOOR BUREN IN ZORGWEKKENDE SITUATIE	HULP AAN BUREN
Berkelland	45%	71%
Midden-Drenthe	45%	72%
Nijkerk	36%	68%
Noord	47%	74%
Oost	42%	73%
West	32%	69%
Zuid	33%	62%
<b>Hollands Kroon</b>	<b>39%</b>	<b>70%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>37% RANGE: 30-45%</b>	<b>67% RANGE: 42-75%</b>

**Figuur 6.4**

Mate waarin men het afgelopen jaar burenhulp heeft verricht (N=716)



### Groot draagvlak voor burenhulp

De bereidheid om burenen te ondersteunen is groot. Dit kan uit eigen beweging zijn of als dit wordt gevraagd door een buurtbewoner. Een klein deel van de inwoners wil geen burenhulp geven of kan dit niet wegens omstandigheden, respectievelijk 6 en 7 procent. Twee derde van de inwoners vindt het geen probleem om een oogje in het zeil te houden. Maar ook voor hulp bij boodschappen (50%) en vervoer (49%) is een relatief groot deel bereid te helpen.

**Tabel 6.7**

Bereid tot burenhulp (meerdere antwoorden mogelijk) (N=716)

SOORT BURENHULP		SOORT BURENHULP	
Oogje in het zeil houden	68%	Medicijnen toedienen of persoonlijke verzorging	9%
Hulp bij boodschappen	50%	Huis schoonhouden of koken	8%
Helpen bij vervoer	49%	Anders	7%
Klusjes in of rond huis	30%	Kan geen burenhulp geven	7%
Ondersteuning bij aanvraag, administratie of computer	25%	Wil geen burenhulp geven	6%
Opvang van kinderen	22%		

### Bijna de helft geeft structurele mantelzorg

Ruim vier op de tien inwoners van Hollands Kroon verlenen zorg aan hulpbehoevende vrienden of familie. Dertien procent doet dit intensief. Dit is gelijk aan de benchmark. Onder de groep die mantelzorg verleent voelt bijna de helft zich vrijwel nooit belemmerd door het verlenen van deze zorg. Een kwart voelt zich soms of vaak belemmerd door het verlenen van mantelzorg.

Mate belemmerd door mantelzorg:

- (vrijwel) nooit (47%)
- zelden (26%)
- soms (20%)
- vaak (7%)

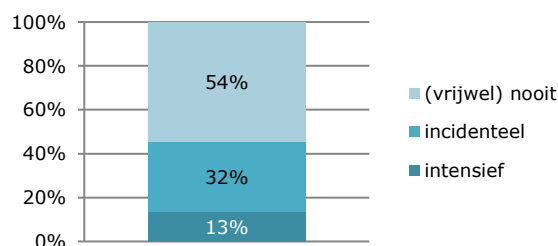
Enkele opvallende uitkomsten per wijk:

- in Noord is het aantal inwoners dat mantelzorg verleent het hoogst

**Tabel 6.8**  
Mantelzorg in afgelopen 12 maanden (N=716)

2017	
Berkelland	48%
Midden-Drenthe	49%
Nijkerk	44%
Noord	58%
Oost	46%
West	37%
Zuid	42%
<b>Hollands Kroon</b>	<b>46%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>44%</b>
	<b>RANGE: 15-60%</b>

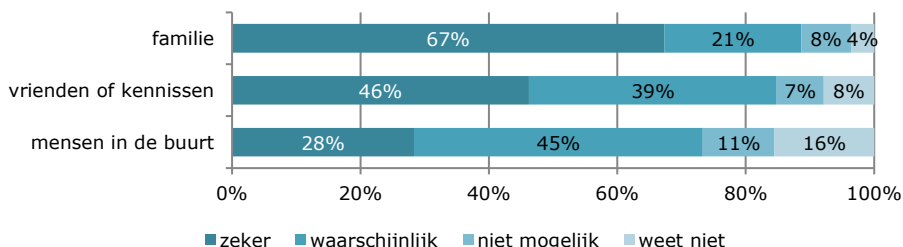
**Figuur 6.5**  
Mate waarin men de afgelopen jaar aan mantelzorg heeft gedaan (N=716)



### Meeste inwoners denken steun te ontvangen indien noodzakelijk

Mocht men zelf hulp of zorg nodig hebben dan denken de meeste inwoners van Hollands Kroon dat er voldoende mensen zijn waarop zij terug kunnen vallen. Met name familie speelt hier een belangrijke rol. Twee derde weet zeker dat hun familie bijschiet in geval van nood, een op de vijf acht het waarschijnlijk dat dit gebeurt. Terugvallen op vrienden of kennissen kan volgens 85 procent waarschijnlijk of zeker wel. De mensen in de buurt worden minder vaak als vangnet gezien. Drie op de tien denken zeker hulp van de buurtbewoners te kunnen ontvangen. Ruim vier op de tien denken dat dit waarschijnlijk zou gebeuren.

**Figuur 6.6**  
Mate waarin men terug kan vallen op omgeving wanneer men hulp of zorg nodig heeft (N=716)



### **Voldoende voor inspanning van gemeente**

De gemeentelijke inspanningen om inwoners te laten deelnemen aan de maatschappij wordt binnen Hollands Kroon met een 6,2 beoordeeld. Een kwart is ontevreden en geeft de gemeente hier een onvoldoende voor. De waardering is lager dan landelijk.

**Tabel 6.9**

Inspanningen van de gemeente om inwoners volledig te laten deelnemen aan de maatschappij (rapportcijfer)<sup>12</sup> (N=716)

	<b>RAPPORTCIJFER</b>	<b>% VOLDOENDE</b>
Berkelland	6,4	-
Midden-Drenthe	6,6	-
Nijkerk	6,5	-
Noord	6,2	76%
Oost	6,0	72%
West	6,1	71%
Zuid	6,4	84%
<b>Hollands Kroon</b>	<b>6,2</b>	<b>76%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>6,7</b> <b>RANGE: 6,3-7,5</b>	-

<sup>12</sup> In de benchmark is het percentage inwoners dat een voldoende geeft voor dit aspect niet opgenomen.

# HOOFDSTUK

## Algemeen beeld

## 7. Algemeen beeld

### Voldoende voor inspanningen op diverse gebieden

Inwoners uit Hollands Kroon geven gemiddeld een 6,1 voor alle inspanningen van de gemeente voor haar inwoners. Dit is lager dan de benchmark<sup>13</sup> (6,8) en de referentiegemeenten. Een kwart geeft een onvoldoende.

**Tabel 7.1**

Waardering inspanningen gemeente (rapportcijfer, 1-10) (N=716)

	RAPPORTCIJFER	% VOLDOENDE
Berkelland	6,5	-
Midden-Drenthe	6,7	-
Nijkerk	6,5	-
Noord	6,0	73%
Oost	5,9	69%
West	6,2	73%
Zuid	6,1	81%
<b>Hollands Kroon</b>	<b>6,1</b>	<b>74%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>6,8</b> <b>RANGE: 6,2-7,5</b>	-

Om te bepalen welke factoren de tevredenheid van de inspanningen van de gemeente Hollands Kroon voor de inwoners bepalend zijn, hebben we een prioriteitenmatrix ontwikkeld.

#### **Leeswijzer bij prioriteitenmatrix:**

- Op de verticale dimensie (waardering) zien we de tevredenheid: hoe hoger het aspect in het figuur, hoe hoger de tevredenheid over dit aspect. Deze as loopt over de gemiddelde waarde van de waardering van de aspecten.
- Als een aspect boven de verticale as staat, betekent dat er over dit aspect relatief veel tevredenheid bestaat, ten opzichte van de andere aspecten (dus niet ten opzichte van het landelijk gemiddelde).
- De horizontale dimensie (belang) geeft aan in hoeverre het aspect van invloed is op de totaalwaardering<sup>14</sup>. De as loopt over de gemiddelde correlatiewaarde van de aspecten.
- Als het aspect rechts van de verticale as staat, heeft het een relatief grote invloed op het totaaloordeel (ten opzichte van andere aspecten).
- De impact is in de prioriteitenmatrix afgezet tegen de waardering. De prioriteitenmatrix bestaat uit vier segmenten, zodat de gemeente haar prioriteiten kan bepalen. Aspecten die zich in (of nabij) het kwadrant rechtsonder bevinden, dienen met voorrang te worden verbeterd. Deze zijn voor burgers belangrijk en worden relatief laag gewaardeerd.

<sup>14</sup> Door middel van het berekenen van de samenhang (correlatie) tussen het betreffende aspect en het totaaloordeel is het belang bepaald. Hoe groter de samenhang, hoe groter de invloed van het aspect op het totaaloordeel is.

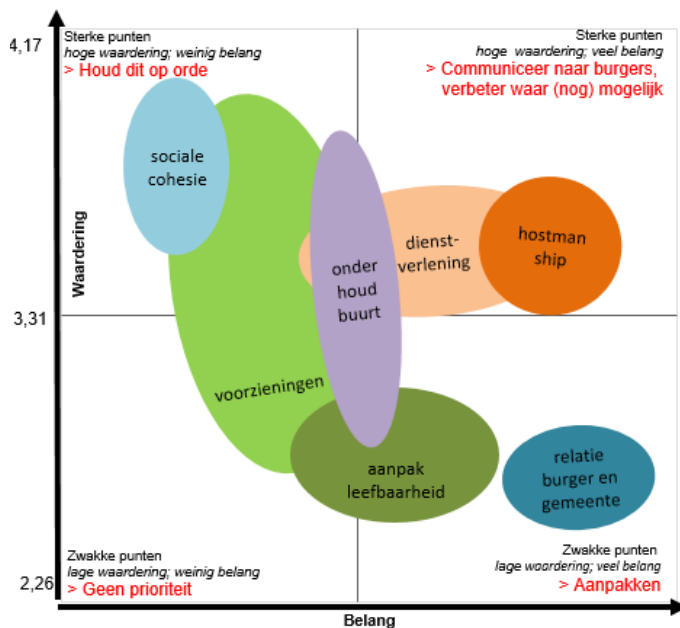
Uit onderstaande figuur komt naar voren dat aspecten die betrekking hebben op de wijk (voorzieningen, sociale cohesie en fysieke onderhoud van de buurt) (deels) een hoge waardering krijgen, maar het belang van deze aspecten is niet zo groot, waardoor ze minder invloed hebben op het eindoordeel.<sup>15</sup> Er zijn vier aspecten die een minder hoge waardering krijgen dan anderen en zich dus in het segment links onder bevinden. Dit zijn:

- openbaarvervoer
- parkeervoorzieningen
- speelvoorzieningen voor kinderen
- onderhoud van straten paden en trottoirs
- gemeente doet beroep op buurtbewoners om zelf bijdrage te leveren leefbaarheid (hoort bij aanpak leefbaarheid)

Aspecten die te maken hebben met de relatie burger en gemeente (participatie en vertrouwen in het gemeentebestuur), aanpak leefbaarheid, (deels) onderhoud buurt dienstverlening en hostmanship hebben veel invloed op de totaalwaardering. Vooral de aspecten relatie burger en gemeente en aanpak leefbaarheid krijgen een lagere waardering. Dit beeld is in veel gemeenten te zien.

Onderdelen van die hostmanship, onderhoud buurt en voorzieningen worden goed beoordeeld. Hiervoor geldt handhaven en zo mogelijk verbeteren. Op sommige aspecten valt nog winst te behalen, dit zijn:

- aangenaam verrassen (hostmanship)
- welzijnsvoorzieningen (voorzieningen)
- perken, plantsoenen en parken in mijn buurt zijn goed onderhouden



<sup>15</sup> Als een aspect boven de verticale as staat, betekent dat er over dit aspect relatief veel tevredenheid bestaat, ten opzichte van de andere aspecten (dus niet ten opzichte van het landelijk gemiddelde).

# 1

## BIJLAGE

### Stellingen

## Bijlage 1. Stellingen

STELLINGEN	(HELEMAAL) MEE EENS	NIET EENS/ NIET ONEENS	(HELEMAAL) ONEENS
thuis voelen in de buurt	87%	10%	4%
niet snel weggaan uit de buurt	69%	19%	12%
buurtbewoners gaan prettig met elkaar om	81%	15%	4%
buurtbewoners staan altijd voor elkaar klaar	67%	26%	7%
perken, plantsoenen en parken zijn goed onderhouden	30%	25%	45%
straten, paden en trottoirs zijn goed begaanbaar	44%	21%	35%
in mijn buurt zijn weinig tot geen dingen kapot	72%	16%	12%
mijn buurt is schoon	54%	27%	19%
er wordt voldoende gedaan aan de leefbaarheid in de buurt	30%	43%	26%
gemeente betreft de buurt voldoende bij de aanpak van leefbaarheid	18%	43%	39%
de gemeente doet een beroep op de buurtbewoners om zelf een bijdrage te leveren aan leefbaarheid	37%	36%	27%
de gemeente ondersteunt buurtinitiatieven op het gebied van leefbaarheid voldoende	24%	46%	30%
in mijn buurt is voldoende groen	75%	11%	14%
in mijn buurt is voldoende parkeergelegenheid	57%	13%	30%
winkels voor dagelijkse boodschappen zijn dichtbij	79%	8%	12%
basisonderwijs is voldoende dichtbij	87%	6%	8%
voldoende aanbod van gezondheidsvoorzieningen	70%	19%	10%
voldoende aanbod van welzijnsvoorzieningen	42%	37%	20%
voldoende aanbod van speelvoorzieningen	54%	25%	21%
voldoende aanbod van sportvoorzieningen	71%	19%	10%
voldoende aanbod van openbaar vervoer	39%	23%	38%
gemeente doet wat ze zegt	18%	51%	31%
gemeente houdt voldoende toezicht op het naleven van regels	19%	43%	38%
de gemeente stelt zich flexibel op als dat nodig is	20%	45%	35%
de gemeente luistert naar de mening van haar burgers	18%	43%	39%
de gemeente betreft burgers bij haar plannen, activiteiten en voorzieningen	18%	45%	37%
burgers en organisaties krijgen voldoende ruimte om ideeën en initiatieven te realiseren	30%	48%	22%
aanvragen of voorleggen makkelijk	70%	19%	11%
ontvangen en/of beschikbare informatie was juist en volledig	70%	16%	14%
de tijd de afhandeling in beslag nam was acceptabel	70%	14%	16%
ik werd voldoende op de hoogte gesteld of gehouden van het verloop van de afhandeling	69%	13%	19%
ik kreeg uiteindelijk wat ik wilde	75%	10%	15%
kan gemakkelijk aan benodigde gemeentelijke informatie komen	51%	32%	17%
de gemeente gebruikt heldere taal	52%	36%	13%