

Rapport

---

# Waar staat Hollands Kroon?

Inwonerspeiling Waar Staat Je Gemeente 2022

# Colofon

**Uitgave**

I&O Research  
Piet Heinkade 55  
1019 GM Amsterdam

**Rapportnummer**

2022/60

**Datum**

april 2022

**Opdrachtgever**

Gemeente Hollands Kroon

**Auteurs**

Wietse van Engeland  
Liselot Marée

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



# Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Samenvatting</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Inleiding</b>	<b>10</b>
2.1	Aanleiding	10
2.2	Uitvoering van het onderzoek	10
2.3	Vragenlijst	11
2.4	Analyse	12
2.5	Leeswijzer	12
<b>3</b>	<b>Woon- en leefomgeving</b>	<b>14</b>
3.1	Leefbaarheid, sociale cohesie en veiligheid	14
3.2	Onderhoud en voorzieningen	17
3.3	Bereikbaarheid binnen Hollands Kroon	23
3.4	Inzet gemeente op het gebied van leefbaarheid	24
<b>4</b>	<b>Relatie inwoner en gemeente</b>	<b>29</b>
4.1	Vertrouwen in wijze van bestuur	29
4.2	Oordeel communicatie en betrekken inwoners	30
<b>5</b>	<b>Gemeentelijke dienstverlening</b>	<b>34</b>
5.1	Waardering gemeentelijke dienstverlening	34
5.2	Aanvraag van producten en diensten	35
5.3	Hostmanship	36
5.4	Informatievoorziening	38
<b>6</b>	<b>Zorg en welzijn</b>	<b>40</b>
6.1	Gezondheid en sociale contacten	40
6.2	Maatschappelijke participatie	42
6.3	Hulp en zorg vanuit de directe omgeving en door organisaties	45
6.4	Waardering inzet gemeente en verbeterpunten	47
<b>7</b>	<b>Algemeen beeld</b>	<b>49</b>



# 1 Samenvatting

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 inwonerspeilingpeiling uitgevoerd. Hierbij is gebruik gemaakt van de benchmarkmethodiek die gehanteerd wordt voor Waarstaatjegemeente-peilingen. In totaal hebben 725 inwoners de vragenlijst volledig ingevuld. Deze samenvatting behandelt themagewijs de belangrijkste en opvallendste uitkomsten.

## Algemeen beeld gemeentelijke prestaties

### Hollands Kroon scoort een voldoende op alle rapportcijfers betreffende de gemeentelijke inzet

Inwoners is gevraagd om de inspanningen van de gemeente in zijn algemeenheid en zes specifieke aspecten hiervan te beoordelen met een rapportcijfer. In alle gevallen geven de inwoners gemiddeld een voldoende. Het hoogste gemiddelde cijfer is een 6,6 voor de digitale faciliteiten van de gemeente Hollands Kroon, het laagste gemiddelde cijfer is een 5,6 voor het betrekken van inwoners en organisaties bij beleid. Aansluitend hierbij komt uit het onderzoek naar voren dat slechts een op de zes inwoners van Hollands Kroon van mening is dat de gemeente de buurt voldoende betreft bij de aanpak van leefbaarheid. Dat is nagenoeg evenveel als in 2020, maar lager dan het landelijk gemiddelde (26%).

Ten opzichte van 2020 zijn de rapportcijfers voor communicatie en voorlichting en voor de inspanningen van de gemeente om burgers volledig te laten deelnemen aan de maatschappij licht gestegen. Met uitzondering van deze laatste twee aspecten, die qua rapportcijfer ongeveer vergelijkbaar zijn met het landelijk beeld, scoort Hollands Kroon over de gehele linie wat lager dan het landelijk gemiddelde.

Inwoners is gevraagd om aan te geven welke aspecten voor hen het zwaarste wegen bij de overall beoordeling van de gemeente. De top 5 meest genoemde aspecten zijn: leefbaarheid (51%), vertrouwen (42%), veiligheid (40%), dienstverlening (34%) en voorzieningen (34%).

**Tabel 1.1 Waardering inspanningen gemeente (rapportcijfer)**

	Gemeente Hollands Kroon 2022	Gemeente Hollands Kroon 2020	Gemiddelde benchmark
Inspanningen gemeente algemeen	6,2	6,2	6,6
Zorg van gemeente voor leefomgeving	6,1	6,1	6,7
Betrekken inwoners en organisaties bij beleid	5,6	5,7	6,1
Gemeentelijke dienstverlening	6,3	6,3	6,6
Digitale faciliteiten	6,6	6,6	6,8
Communicatie/voorlichting gemeente	6,2	5,9	6,6
Inspanningen gemeente om burgers volledig te laten deelnemen aan de maatschappij	6,4	6,1	6,6

Een minderheid van de inwoners is van mening dat de inzet van de gemeente op het gebied van duurzaamheid (overigens geen onderwerp van de benchmark) voldoende is.



## Woon- en leefomgeving

### **Inwoners geven een ruime voldoende aan het wonen in hun buurt**

De inwoners van Hollands Kroon geven aan dat het prettig wonen is in hun buurt. Zij geven hieraan gemiddeld het rapportcijfer 7,7. Dit cijfer is vergelijkbaar met het cijfer in 2020 en met het landelijk gemiddelde. De sociale samenhang en verbondenheid is in Hollands Kroon redelijk sterk. De overgrote meerderheid van de inwoners (82%), voelt zich thuis in de buurt. Bijna driekwart van de inwoners (72%) vindt dat buurtbewoners prettig met elkaar omgaan en ruim de helft (58%) van de inwoners vindt dat buurtbewoners altijd voor elkaar klaar staan. Een ruime meerderheid (68%) geeft aan niet snel weg te gaan uit de buurt. Slechts een klein deel (7%) ervaart (heel) veel overlast van buurtbewoners. Tot slot geeft iets minder dan de helft van de inwoners (47%) aan dat zij zich in de afgelopen 12 maanden actief hebben ingezet voor de leefbaarheid in hun buurt en dat in de toekomst (misschien) weer zullen doen.

### **Overgrote meerderheid voelt zich veilig in de buurt, wel ervaart een groot deel verkeersonveiligheid**

Bijna negen op de tien inwoners (89%) voelen zich meestal of altijd veilig in hun buurt. Dit is een iets hoger percentage dan in 2020 (86%) en vergelijkbaar met het landelijk gemiddelde. Meer dan de helft (56%) heeft soms of vaak te maken met verkeersonveilige situaties. Dat is vergelijkbaar met 2020 en met het landelijk gemiddelde.

### **Onderhoud openbare ruimte laat volgens inwoners te wensen over**

Over het onderhoud van de openbare ruimte zijn inwoners van Hollands Kroon minder positief. Slechts 30% vindt dat perken en plantsoenen goed onderhouden zijn en slechts 41% vindt dat straten, paden en trottoirs goed begaanbaar zijn. De percentages zijn vergelijkbaar met 2020 maar een stuk lager dan het landelijk gemiddelde (respectievelijk 59% en 69%). Ook het percentage inwoners dat van mening is dat er weinig of geen dingen kapot zijn in de buurt is in Hollands Kroon lager dan het landelijk gemiddelde (HK 63% versus landelijk 84%), evenals het aandeel dat vindt dat de buurt schoon is (HK 51% versus 67% landelijk). Slechts een derde van de inwoners geeft aan (zeer) tevreden te zijn over het onderhoud aan de fietspaden, wegen en bermen in het buitengebied.

### **Tevredenheid over voorzieningen lager dan het landelijk gemiddelde; minderheid inwoners is tevreden over aanbod welzijnsvoorzieningen en openbaar vervoer**

Een (ruime) meerderheid van de inwoners vindt dat er in hun buurt voldoende groen (70%) en parkeergelegenheid (54%) is en dat winkels voor dagelijkse boodschappen en basisonderwijs voldoende dichtbij zijn (respectievelijk 75% en 83%). Wel scoort Hollands Kroon op al deze voorzieningen lager dan het landelijk gemiddelde. Iets minder dan de helft van de inwoners (48%) is (zeer) tevreden over het aanbod van wandel- en fietsroutes in Hollands Kroon. Verder is de meerderheid van de inwoners tevreden over het aanbod aan zorgvoorzieningen en speel- en sportvoorzieningen, maar slechts een minderheid is tevreden over welzijnsvoorzieningen en openbaar vervoer (respectievelijk 37% en 36%). Voor alle vijf hiervoor genoemde voorzieningen geldt dat minder inwoners van Hollands Kroon hier tevreden over zijn dan landelijk gemiddeld. Hoewel er onvrede is over de bereikbaarheid binnen Hollands Kroon met het openbaar vervoer, is een ruime meerderheid van de inwoners tevreden over de algemene bereikbaarheid en de bereikbaarheid binnen Hollands Kroon met de auto en de fiets.



## **Inwoners beoordelen de openbare ruimte gemiddeld met een 6,5**

Inwoners is gevraagd een algemeen rapportcijfer te geven voor de openbare ruimte in hun directe woonomgeving. Gemiddeld geven inwoners een 6,5. Dat is iets hoger dan in 2020 toen inwoners een 6,2 gaven. Inwoners in Gebied Zuid geven met een 6,7 gemiddeld het hoogste cijfer, inwoners uit Gebied Oost geven met een 6,0 gemiddeld het laagste cijfer.

## **Suggesties om de buurt te verbeteren**

Een groot aantal inwoners heeft suggesties aangedragen om de buurt te verbeteren. De suggesties hebben vooral betrekking op het beter onderhouden van het openbaar groen, de trottoirs en fietspaden (met name het beter onderhouden van plantsoenen, verwijderen van onkruid en ongelijke tegels, hobbels en kuilen aanpakken en het aanleggen van trottoirs waar deze nu ontbreken); het aanpakken van hondenpoep; het terugdringen van de verkeerssnelheid en - onveiligheid; het creëren van meer parkeerplekken; en het creëren van meer c.q. betere (speel)voorzieningen voor kinderen en jongeren. Een aantal inwoners is uitgesproken in hun wens voor minder datacentra en windmolens.

## **Verschillen tussen de gebieden**

De tevredenheid over de woon- en leefomgeving verschillen in enige mate tussen de gebieden, maar deze zijn doorgaans niet heel groot. Hieronder enkele voorbeelden van grotere verschillen. Gebied West is het enige gebied waar een (krappe) meerderheid (53%) tevreden is over het aanbod aan openbaar vervoer. In de drie andere gebieden is dit een minderheid. Omgekeerd is Gebied West het enige gebied waarvoor geldt dat minder dan de helft tevreden is over het aanbod aan (gezondheids-)zorgvoorzieningen (47%). In de andere gebieden is een (ruime) meerderheid hier tevreden over (55%-76%). In Gebied Oost is het percentage dat vindt dat er in de buurt voldoende parkeergelegenheid is het laagst en dit is het enige gebied waar dit een minderheid is (45%).

## **Relatie inwoner en gemeente**

### **Tevredenheid over bestuur en opstelling en communicatie gemeente lager dan landelijk gemiddelde**

Een op de zes inwoners geeft aan (heel) veel vertrouwen te hebben in de manier waarop de gemeente wordt bestuurd. Dit is vergelijkbaar met 2020, maar een stuk lager dan het landelijk gemiddelde (30%). Een kleine minderheid van de inwoners is het (helemaal) eens met de stellingen dat de gemeente doet wat ze zegt, voldoende toezicht houdt op het naleven van regels en zich flexibel opstelt als dat nodig is (respectievelijk 15%, 16% en 17%). De percentages zijn vergelijkbaar met 2020, maar liggen ook hier een stuk lager dan het landelijk gemiddelde (respectievelijk 23%, 32% en 27%).

Een minderheid van de inwoners is het (helemaal) eens met de stellingen dat de gemeente luistert naar de mening van burgers (15%), dat de gemeente burgers voldoende betreft bij haar plannen, activiteiten en voorzieningen (21%) en dat burgers en organisaties voldoende ruimte krijgen om ideeën en initiatieven te realiseren (23%). De percentages zijn vergelijkbaar met 2020, maar liggen bij alle drie de stellingen onder het landelijk gemiddelde. Het grootst is het verschil als het gaat over het door de gemeente luisteren naar de mening van burgers.

In de vragenlijst van 2022 is tevens een vraag opgenomen over hoe men de communicatie vanuit de gemeente over corona heeft ervaren. Een op de zes inwoners heeft deze communicatie als



(zeer) positief ervaren, ruim twee vijfde is neutraal, ongeveer een op de zeven is (zeer) negatief en ruim een kwart zegt op deze vraag geen antwoord te weten.

Diverse inwoners geven aan graag verbeteringen te zien in de communicatie en informatievoorziening door de gemeente: minder digitale informatievoorziening en meer persoonlijke contacten, betere informatie voor nieuwkomers en in het bijzonder ook het verbeteren van de communicatie over datacentra en windmolens.

### **Dienstverlening**

#### **Meerderheid positief over dienstverlening door de gemeente; tevredenheid over medewerkers gestegen**

Ruim de helft van de inwoners heeft de afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente in verband met een product, dienst, vraag of probleem. De meerderheid is positief over dit contact. Ruim zes op de tien inwoners hebben het aanvragen van een product of dienst als makkelijk ervaren, zijn van mening dat ontvangen/beschikbare informatie juist en volledig was, vinden de afhandelingstijd acceptabel, vinden de informatie over het verloop van de afhandeling voldoende en kregen wat zij wilden. De percentages zijn over het algemeen vergelijkbaar met 2020, maar wat lager dan het landelijk gemiddelde.

Een meerderheid van de inwoners vindt dat de medewerker waarmee zij contact hebben gehad zich verantwoordelijk heeft getoond om daadwerkelijk tot een oplossing te komen (63%), de voorgestelde vraag zelf zo goed mogelijk heeft beantwoord (68%), voldoende deskundig was (64%), zich goed kon inleven (61%) en ruimte bood om mee te denken (56%). Voor al deze aspecten geldt dat de percentages een stuk hoger liggen dan in 2020. Hoewel de percentages in alle gevallen nog (iets) lager liggen dan het landelijk gemiddelde, is het verschil ten opzichte van 2020 een stuk kleiner geworden. Inwoners die kregen wat zij wilden beoordeelden de medewerkers een stuk positiever dan degenen die niet kregen wat zij wilden.

De drie meest gebruikte methoden van contact zijn via internet (website of app), telefonisch en per e-mail. De helft van de inwoners geeft aan gemakkelijk aan gemeentelijke informatie te kunnen komen. Dat is iets meer dan in 2020 (43%) maar wel een stuk lager dan het landelijk gemiddelde (74%). Iets minder dan de helft (48%) vindt dat de gemeente heldere taal gebruikt. Dat is iets meer dan in 2020 (44%), maar eveneens lager dan het landelijk gemiddelde (63%).

#### **Suggesties om gemeentelijke dienstverlening te verbeteren**

Als suggesties om de gemeentelijke dienstverlening te verbeteren noemen inwoners ook hier vaak het bieden van alternatieven naast digitale dienstverlening. Met name voor ouderen vinden inwoners dit een belangrijk punt. Daarnaast zien sommigen graag dat de telefonische bereikbaarheid verbeterd wordt, dat zij prettiger te woord worden gestaan, en dat er niet verzuimd wordt contact op te nemen of terug te bellen. Anderen geven als suggestie dat gemeentelijke stukken toegankelijker worden gemaakt qua taalgebruik, dat informatie beter vindbaar is op de gemeentelijke website, en dat er duidelijker gecommuniceerd wordt over de rol van inwoners bij inspraak. Ook is genoemd dat het een gemis is dat het nieuwsblad van Hollands Kroon niet meer bezorgd wordt.



## Zorg en welzijn

### **Inwoners tevreden over hun gezondheid en sociale contacten; een groot deel is maatschappelijk actief**

Inwoners geven gemiddeld een 7,7 aan hun gezondheid. Dat is vergelijkbaar met 2020 en met het landelijk gemiddelde. De overgrote meerderheid is tevreden met het aantal sociale contacten. Krap een vijfde heeft behoefte aan meer sociale contacten en een even groot deel zegt zich soms of vaak eenzaam te voelen. Veel inwoners zijn maatschappelijk actief. Ruim de helft van de inwoners was in de afgelopen 12 maanden actief in een vereniging. Dat is minder dan in 2020, maar nog altijd iets meer dan het landelijk gemiddelde. Men is vooral actief bij een sportvereniging. Twee vijfde van de inwoners (42%) heeft in de afgelopen 12 maanden vrijwilligerswerk verricht, twee derde heeft hulp aan burens gegeven, en bijna de helft (47%) heeft mantelzorg gegeven. Er is onder inwoners van Hollands Kroon een grote bereidheid om burens te helpen. Ruim vier op de vijf inwoners (82%) zijn bereid een of andere vorm van hulp te verlenen.

### **Meerderheid inwoners heeft vangnet voor hulp of zorg; professionele zorg positief gewaardeerd**

De meerderheid van de inwoners geeft aan iemand te hebben om op terug te vallen wanneer men hulp of zorg nodig zou hebben. Ruim zeven op de tien inwoners geven aan zeker terug te kunnen vallen op familie, ruim de helft op mensen in de buurt en ruim een kwart op kennissen. Inwoners die de afgelopen twaalf maanden hulp hebben ontvangen van professionele organisaties waarderen deze positief. Alle organisaties krijgen een positieve waardering. De gemiddelde rapportcijfers variëren tussen een 7,1 (Wijkteam Inclusio) en een 8,3 (een andere organisatie). Zowel de GGD, het wijkteam Inclusio als 'een andere organisatie' krijgen gemiddeld een iets hoger cijfer dan in 2020.

### **Suggesties op het gebied van zorg en welzijn**

Inwoners dragen diverse suggesties aan die zij de gemeente willen meegeven op het gebied van zorg en welzijn. Vaak genoemd zijn meer specifieke huisvesting voor ouderen (meer seniorenwoningen, aanleunwoningen en verzorgingshuizen oude stijl) en meer (vaste) huisartsen. Daarnaast noemen inwoners het belang van bereikbare fysieke loketten en zorgvoorzieningen in de buurt, het meer rekening houden met minder validen (bijv. bij de inrichting van de openbare ruimte), en meer activiteiten en voorzieningen voor jongeren en ouderen.





# Inleiding



## 2 Inleiding

### 2.1 Aanleiding

Een gemeente is verantwoordelijk voor veel verschillende taken. Om inzicht te krijgen in de sterke en minder sterke punten van de gemeentelijke prestaties heeft I&O Research in opdracht van de gemeente Hollands Kroon in 2022 een inwonerspeiling uitgevoerd. Het onderzoek is uitgevoerd conform de richtlijnen voor Waarstaatjegemeente burgerpeilingen. Ook in 2018 en 2020 heeft I&O Research een inwonerspeiling uitgevoerd.

De gemeente kan in de toekomst met herhalingsmetingen trends waarnemen en ontdekken hoe de waardering van inwoners over de gemeente zich ontwikkelt.

#### **De benchmark Waarstaatjegemeente**

Voor de benchmark 'Waarstaatjegemeente.nl' vraagt VNG Realisatie de openbare gegevens op bij datapartners, zoals het CBS of de KLPD. Echter niet alle gegevens zijn via externe bronnen beschikbaar. Door het uitvoeren van een inwonerspeiling wordt de benchmark verder aangevuld. In deze rapportage worden de uitkomsten van de inwonerspeiling gepresenteerd.

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

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

### 2.2 Uitvoering van het onderzoek

In januari en februari 2022 hebben 3.600 inwoners van Hollands Kroon (van 18 jaar en ouder) een brief ontvangen met het verzoek deel te nemen aan het onderzoek. Na twee weken ontvingen de inwoners een herinneringsbrief. In de periode van 4 januari tot 14 februari 2022 hebben in totaal 725 inwoners de vragenlijst volledig ingevuld. Dit is een respons van 20 procent. De respons is met 22 procent het hoogst in Zuid, maar wijkt niet sterk af van de andere gebieden (tabel 2.1).

Eén van de voorwaarden van 'Waarstaatjegemeente.nl' is een respons van minstens 475. VNG Realisatie stelt een minimale respons in om de groep respondenten voldoende groot te hebben om er betrouwbare uitspraken over te kunnen doen. De behaalde respons voor Hollands Kroon zit dus ruim boven dit minimum.



**Tabel 2.1**

Respons naar gebied

Gebied	Verstuurd	Aantal respons	Respons (%)
Noord <sup>1</sup>	900	167	19%
Oost	900	172	19%
Zuid	900	202	22%
West	900	179	20%
Onbekend		5	0%
<b>Totaal</b>	<b>3.600</b>	<b>725</b>	<b>20% (Totaal)</b>

**Figuur 2.1**

Indeling van de gemeente Hollands Kroon naar gebied



## 2.3 Vragenlijst

De benchmark 'Waarstaatjegemeente.nl' werkt met een standaardvragenlijst. Deze vragenlijst is door VNG Realisatie vastgesteld en gevalideerd. De vragenlijst bestaat uit ongeveer 70 stellingen en vragen. Deelnemende gemeenten hebben de optie om aan deze vragenlijst nog eigen vragen toe te voegen. Hollands Kroon heeft een aantal vragen toegevoegd over de bereikbaarheid binnen de gemeente, de inzet van de gemeente op het gebied van duurzaamheid, de aspecten die men het belangrijkste vindt in de openbare ruimte, de ontvangen hulp door professionele organisaties op het gebied van zorg en welzijn en de communicatie van de gemeente over corona.

---

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

## 2.4 Analyse

- Op de data is een weging toegepast naar leeftijd en aantal inwoners per wijk. Dit betekent dat de verhoudingen worden teruggebracht naar de werkelijk bestaande verhouding in de populatie. Onder- en oververtegenwoordigde groepen worden dus respectievelijk opgehoogd en verlaagd. Op deze manier zijn de resultaten representatief voor de gehele gemeente.
- 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 resultaten zijn uitgesplitst naar de vier gebieden van Hollands Kroon: *Gebied Noord* (Breezand, Westerland, Hippolytushoef, Slootdorp, Van Ewijksluis); *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).
- Waar mogelijk zijn de resultaten vergeleken met de resultaten van Hollands Kroon in 2020 en met landelijke cijfers uit de benchmark die gebaseerd zijn op 43 deelnemende gemeenten in de periode 2020-2022. De 'range' geeft de spreiding aan van de uitkomsten van deze gemeenten. Als cijfers niet beschikbaar zijn, staat dit aangegeven met een streepje (-).
- Als de uitkomsten drie tiende of 3 procent van elkaar afwijken, wordt er gesproken van een verschil. Bij de vergelijking tussen de gebieden wordt, vanwege de kleinere aantallen waar de cijfers betrekking op hebben, een grotere marge aangehouden als er gesproken wordt van een verschil (doorgaans minimaal 5 procent).
- De uitkomsten van het onderzoek worden gerapporteerd aan VNG Realisatie. VNG Realisatie neemt de resultaten op in de benchmark en publiceert ze 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.

## 2.5 Leeswijzer

In hoofdstuk 3 tot en met 6 wordt telkens één onderwerp beschreven: de woon- en leefomgeving, de relatie inwoner en gemeente, dienstverlening en zorg en welzijn. Hoofdstuk 7 sluit af met een algemeen beeld, inclusief prioriteitenmatrix.



# Woon- en leefomgeving



### 3 Woon- en leefomgeving

In dit hoofdstuk komen de volgende onderwerpen aan bod: de leefbaarheid, veiligheid en sociale cohesie van de buurt, het onderhoud van de buurt, de voorzieningen in de buurt, de bereikbaarheid binnen Hollands Kroon en de inzet van de gemeente voor de woon- en leefomgeving en in het bijzonder ook op het gebied van duurzaamheid.

#### 3.1 Leefbaarheid, sociale cohesie en veiligheid


7,7
geven inwoners van Hollands Kroon gemiddeld aan de mate waarin men prettig woont in hun directe leefomgeving

##### *Zeer ruime voldoende voor de leefbaarheid*

De inwoners van Hollands Kroon geven aan dat het prettig wonen is in hun buurt. Zij geven hieraan gemiddeld het rapportcijfer 7,7. Dit cijfer is vergelijkbaar met het cijfer in 2020 en met het landelijk gemiddelde. Inwoners van Gebied Zuid geven met een 8,0 gemiddeld het hoogste cijfer, inwoners van Gebied Oost met een 7,5 gemiddeld het laagste cijfer. De verschillen tussen de gebieden zijn echter niet groot. Ruim negen op de tien inwoners geven een voldoende (6 of hoger als rapportcijfer). Ongeveer de helft van de inwoners is van mening dat de buurt de afgelopen jaren niet vooruit of achteruit is gegaan. Alleen in Gebied Oost is dit aandeel kleiner. Het aandeel dat vindt dat de directe leefomgeving achteruit is gegaan is in Oost juist wat hoger dan gemiddeld.

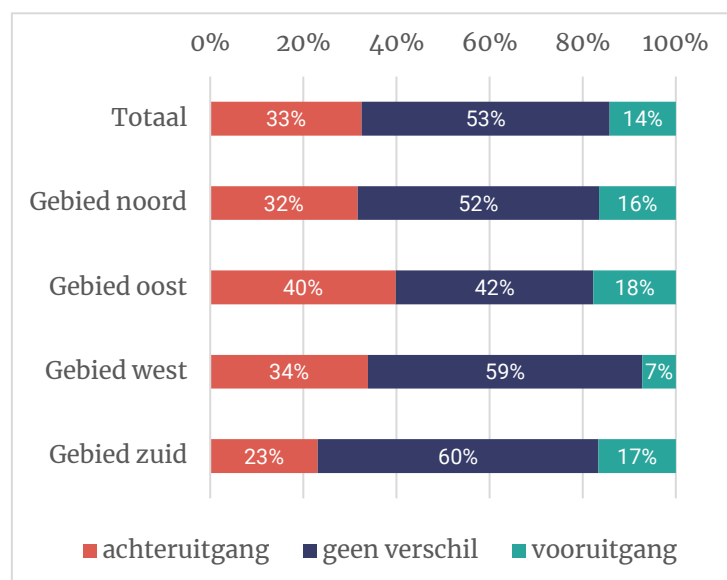
**Tabel 3.1**

Mate waarin men prettig woont in de directe leefomgeving

	Rapportcijfer	%
	2022	voldoende
Noord	7,6	90%
Oost	7,5	91%
West	7,8	92%
Zuid	8,0	97%
Hollands Kroon	7,8	94%
Hollands Kroon	7,7	92%
	7,9	
Gem. Benchmark	RANGE:	
	7,4 -8,2	

**Figuur 3.1**

Ontwikkeling van de directe leefomgeving afgelopen jaren<sup>2</sup>



<sup>2</sup> Vraagstelling is gewijzigd in "Is de leefbaarheid van uw buurt de afgelopen jaren vooruit, achteruit of gelijk gebleven?"

### Overgrote meerderheid voelt zich thuis in de buurt

Bij het begrip sociale cohesie gaat het om de mate van samenhang en verbondenheid tussen een groep mensen. Deze lijkt in Hollands Kroon redelijk groot te zijn. De overgrote meerderheid van de inwoners, ruim acht op de tien (82%), voelt zich thuis in de buurt. Dat is vergelijkbaar met 2020, maar iets minder dan het landelijk gemiddelde (87%). In Gebied Zuid voelt een wat groter deel zich thuis dan in de andere gebieden (88% in Gebied Zuid versus 83% in Gebied West, 79% in Gebied Noord en 77% in Gebied Oost). Een ruime meerderheid (68%) geeft aan niet snel weg te gaan uit de buurt. Dit is een iets kleiner deel dan in 2020 (72%) en een lager percentage dan landelijk (76%). Van de inwoners van Gebied Oost zegt een wat kleiner deel dan van de andere gebieden dat zij niet zo snel weg zullen gaan uit hun buurt (62%).

Bijna driekwart van de inwoners vindt dat buurtbewoners prettig met elkaar omgaan. Dat is vergelijkbaar met 2020, maar iets lager dan het landelijk gemiddelde. In Gebied West (77%) en Gebied Zuid (75%) vindt een wat een groter deel dat buurtbewoners prettig met elkaar omgaan dan in Gebied Noord (70%) en Gebied Oost (67%). Ruim de helft (58%) van de inwoners vindt dat buurtbewoners altijd voor elkaar klaar staan. Dit is vergelijkbaar met 2020, maar een iets lager percentage dan landelijk (62%). In Gebied Zuid is het percentage hoger dan in de andere gebieden (63% versus 54%-55%).

**Tabel 3.2**

Gehechtheid en sociale cohesie (% (helemaal) mee eens)

	Thuis voelen in de buurt	Niet snel weggaan uit de buurt	Buurtbewoners gaan prettig met elkaar om	Buurtbewoners staan altijd voor elkaar klaar
Noord	79%	68%	70%	55%
Oost	77%	62%	67%	54%
West	83%	72%	77%	55%
Zuid	88%	69%	75%	63%
Hollands Kroon 2020	84%	72%	74%	58%
Hollands Kroon 2022	82%	68%	72%	57%
Gem.	87%	76%	78%	62%
Benchmark	RANGE: 75%-94%	RANGE: 68%-82%	RANGE: 67%-86%	RANGE: 43%-76%

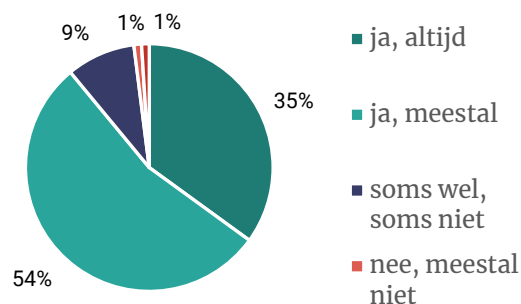
### Bijna negen op de tien inwoners voelen zich meestal of altijd veilig

Bijna negen op de tien inwoners (89%) voelen zich meestal of altijd veilig in hun buurt. Dit is een iets hoger percentage dan in 2020 (86%) en vergelijkbaar met het landelijk gemiddelde. In Gebied Oost is dit percentage iets lager dan in de andere gebieden (85% versus 90%-91%).

Meer dan de helft (56%) heeft soms of vaak te maken met verkeersonveilige situaties. Dat is even hoog als in 2020 en het landelijk gemiddelde. Er zijn wat dit betreft geen duidelijke verschillen tussen de gebieden.

**Figuur 3.2**

Mate van veilig voelen in de buurt



**Tabel 3.3**

(Verkeers)onveilige situaties en veilig voelen in de buurt

	Verkeersonveilige situaties (soms/vaak)	Mate veilig voelen in buurt (meestal/altijd)
Noord	54%	91%
Oost	56%	85%
West	58%	90%
Zuid	55%	90%
Hollands Kroon 2020	56%	86%
<b>Hollands Kroon 2022</b>	<b>56%</b>	<b>89%</b>
Gem.	56%	88%
Benchmark	RANGE: 46%-65%	RANGE: 77%-94%

### Een ruime meerderheid van de inwoners ervaart weinig of geen overlast

Zeven op de tien inwoners (71%) ervaren weinig of geen overlast van buurtbewoners; ruim een vijfde (22%) ervaart niet veel en niet weinig overlast en een klein deel (7%) ervaart (heel) veel overlast. Het deel dat (heel) veel overlast ervaart is vergelijkbaar met 2020 en met het landelijk gemiddelde. In Gebied West is dit percentage het laagst met 5%, maar er is geen groot verschil met de andere gebieden (8%).

**Tabel 3.4**

Mate van overlast van buurtbewoners (% (heel) veel)

	(heel) veel overlast (%)
Noord	8%
Oost	8%
West	5%
Zuid	8%
Hollands Kroon 2020	6%
<b>Hollands Kroon 2022</b>	<b>7%</b>
Gem. Benchmark	7%
	RANGE: 3%-14%

Mate ervaren overlast buurtbewoners:

- (heel) veel overlast (7%)
- niet veel/niet weinig (22%)
- weinig/geen overlast (71%)



## 3.2 Onderhoud en voorzieningen

### Onderhoud van de openbare ruimte laat op punten te wensen over

Slechts drie op de tien inwoners (30%) vinden dat perken en plantsoenen goed onderhouden zijn en slechts vier op de tien inwoners (41%) vinden dat straten, paden en trottoirs goed begaanbaar zijn. De percentages zijn vergelijkbaar met 2020 maar een stuk lager dan het landelijk gemiddelde (respectievelijk 59% en 69%).

Krap twee derde (63%) is van mening dat er weinig of geen dingen kapot zijn in de buurt. Dat is vergelijkbaar met 2020, maar een lager percentage dan landelijk gemiddeld (84%).

Iets meer dan de helft (51%) vindt dat de buurt schoon is. Dat is vergelijkbaar met 2020, maar eveneens een lager percentage dan landelijk gemiddeld (67%).

Inwoners van Oost zijn, net als in 2020, het minst tevreden over het onderhoud van hun buurt en beoordelen alle vier de aspecten lager dan het gemeentelijke gemiddelde.

Inwoners van Zuid daarentegen zijn, van de vier gebieden, over de gehele linie het meest tevreden over het onderhoud van hun buurt. Alleen voor de inwoners van Zuid geldt dat een meerderheid vindt dat de straten, paden en trottoirs goed begaanbaar zijn (51% versus 30%-42% in de andere gebieden) en de buurt schoon is (67% versus 40%-50% in de andere gebieden).

**Tabel 3.5**

Beoordeling onderhoud directe leefomgeving (% (helemaal) mee eens met de stelling)

	Perken en plantsoenen zijn goed onderhouden	Straten, paden en trottoirs zijn goed begaanbaar	Weinig tot geen dingen kapot in de buurt	Buurt is schoon
Noord	30%	40%	62%	50%
Oost	25%	30%	58%	40%
West	29%	42%	59%	47%
Zuid	34%	51%	72%	67%
Hollands Kroon 2020	33%	42%	65%	50%
Hollands Kroon 2022	30%	41%	63%	51%
Gem. Benchmark	59% RANGE: 28%-82%	69% RANGE: 42-83%	84% RANGE: 63-91%	67% RANGE: 50-87%

### Meerderheid tevreden over aanwezigheid voldoende groen en parkeergelegenheid in de buurt en nabijheid van winkels voor dagelijkse boodschappen en basisonderwijs

Een (ruime) meerderheid van de inwoners vindt dat er in hun buurt voldoende groen (70%) en parkeergelegenheid (54%) is en dat winkels voor dagelijkse boodschappen en basisonderwijs voldoende dichtbij zijn (respectievelijk 75% en 83%). De percentages zijn over het algemeen vergelijkbaar met 2020, behalve wat betreft de aanwezigheid van voldoende groen. Dit percentage is licht gedaald van 76% in 2020 naar 70% in 2022.

Voor alle vier de aspecten geldt dat Hollands Kroon lager scoort dan het landelijk gemiddelde. De verschillen zijn het grootst voor de aanwezigheid van voldoende groen in de buurt (HK 70%



versus landelijk 84%) en voor de nabijheid van basisonderwijs (HK 83% versus 92% landelijk) en winkels voor dagelijkse boodschappen (HK 75% versus landelijk 83%).

Enkele opvallende uitkomsten naar deelgebied:

- In Gebied Oost is het aandeel dat vindt dat er in de buurt voldoende parkeergelegenheid is het laagst. Gebied Oost is het enige gebied waar dit een minderheid is (45%).
- Gebied Oost is, samen met Gebied Noord, ook het gebied waar een kleiner aandeel vindt dat er in de buurt voldoende groen is (63% en 67% versus 74%).
- In Gebied West vindt een kleiner aandeel dan in de andere gebieden dat winkels voor dagelijkse boodschappen voldoende dichtbij zijn (69% versus 75%-79%).
- In Gebied Zuid beoordelen de inwoners de aanwezigheid van alle voorzieningen ongeveer gelijk aan of hoger dan het gemiddelde voor Hollands Kroon. Hetzelfde geldt voor Gebied Noord, met uitzondering van de aanwezigheid van voldoende groen in de buurt.

**Tabel 3.6**

Beoordeling aanwezigheid voorzieningen (% (helemaal) mee eens)

	In de buurt is voldoende groen	In de buurt is voldoende parkeergelegenheid	Winkels voor dagelijkse boodschappen zijn voldoende dichtbij	Basisonderwijs is voldoende dichtbij
Noord	67%	56%	75%	84%
Oost	63%	45%	76%	85%
West	74%	54%	69%	83%
Zuid	74%	59%	79%	81%
Hollands Kroon 2020	76%	53%	78%	82%
Hollands Kroon 2022	70%	54%	75%	83%
Gem.	84%	59%	83%	92%
Benchmark	RANGE: 69-94%	RANGE: 42-66%	RANGE: 68-97%	RANGE: 84-97%

### Aanbod aan wandel- en fietsroutes in Hollands Kroon en onderhoud aan fietspaden, wegen en bermen

Iets minder dan de helft van de inwoners (48%) is (zeer) tevreden over het aanbod van wandel- en fietsroutes in Hollands Kroon, krap een kwart is hierover niet tevreden en niet ontevreden, bijna een vijfde is hierover (zeer) ontevreden en een op de tien inwoners weet het niet. In Gebied Oost zijn minder inwoners dan gemiddeld (zeer) tevreden over het aanbod van wandel- en fietsroutes (39% in Gebied Oost versus 48% gemiddeld). In Gebied West en in mindere mate ook in Gebied Noord zijn daarentegen wat meer inwoners dan gemiddeld (zeer) tevreden. Het zijn de enige twee gebieden waar een krappe meerderheid (zeer) tevreden is over de routes.

**Tabel 3.7**

Waardering van het aanbod van wandel- en fietsroutes in onze gemeente

	Noord	Oost	West	Zuid	Totaal
(zeer) tevreden	52%	39%	54%	49%	48%
niet tevreden of ontevreden	22%	25%	23%	23%	23%
(zeer) ontevreden	19%	28%	14%	14%	19%
weet niet	7%	9%	9%	14%	10%



Een derde van de inwoners geeft aan (zeer) tevreden te zijn over het onderhoud aan de fietspaden, wegen en bermen in het buitengebied, een kwart is hier niet tevreden en niet ontevreden over en ruim een derde is hier (zeer) ontevreden over. In Gebied Oost is een groter deel dan gemiddeld (zeer) ontevreden over het onderhoud aan fietspaden, wegen en bermen in het buitengebied (47% versus 37% gemiddeld), in Gebied West is dit juist een kleiner deel dan gemiddeld (28% versus 37%).

**Tabel 3.8**

Waardering onderhoud aan de fietspaden, wegen en bermen in het buitengebied

	Noord	Oost	West	Zuid	Totaal
(zeer) tevreden	31%	25%	41%	39%	34%
niet tevreden of ontevreden	29%	23%	28%	22%	25%
(zeer) ontevreden	38%	47%	28%	35%	37%
weet niet	2%	5%	4%	3%	4%

Het aandeel inwoners dat (zeer) tevreden is over het onderhoud aan fietspaden, wegen en bermen in het buitengebied is vergelijkbaar met 2020. Het aandeel inwoners dat (zeer) tevreden is over het aanbod van wandel- en fietsroutes in de gemeente is met 48% iets lager dan in 2020 (54%).

**Meerderheid tevreden over aanbod zorgvoorzieningen en speel- en sportvoorzieningen; slechts een minderheid tevreden over welzijnsvoorzieningen en openbaar vervoer**

Bijna twee derde van de inwoners (63%) is tevreden over het aanbod van (gezondheids-) zorgvoorzieningen zoals de huisartsenpost, het consultatiebureau, het Centrum voor Jeugd en Gezin en het verzorgingstehuis. Over het aanbod aan speelvoorzieningen voor kinderen tot 12 jaar en sportvoorzieningen is eveneens een meerderheid tevreden (59% respectievelijk 69%). Over het aanbod aan welzijnsvoorzieningen zoals buurtwerk, jongerenwerk en ouderenvoorzieningen is net als over het openbaar vervoer daarentegen slechts ruim een derde tevreden (37% respectievelijk 36%).

Voor alle hiervoor genoemde voorzieningen geldt dat minder inwoners van Hollands Kroon tevreden zijn over het aanbod dan landelijk gemiddeld. De grootste verschillen zijn er waar het gaat om het aanbod aan openbaar vervoer (HK 36% versus landelijk 61%) en het aanbod aan welzijnsvoorzieningen (HK 37% versus landelijk 53%).

Vergeleken met 2020 is het aandeel inwoners dat tevreden is over het aanbod aan (gezondheids-) zorgvoorzieningen, sportvoorzieningen en openbaar vervoer licht afgenomen.

Enkele opvallende uitkomsten naar deelgebied:

- Gebied West is het enige gebied waarvoor geldt dat minder dan de helft tevreden is over het aanbod aan (gezondheids-)zorgvoorzieningen (47%). In de andere gebieden is een (ruime) meerderheid hier tevreden over (55%-76%). Deze uitkomst van Gebied West is opvallend omdat in 2020 nog 70% van de inwoners hier tevreden over was.
- Omgekeerd is Gebied West het enige gebied waar een (krappe) meerderheid (53%) tevreden is over het aanbod aan openbaar vervoer. In de drie andere gebieden is dit een minderheid. In Gebied Noord is dit met 22% de kleinste minderheid.
- In Gebied Zuid worden alle voorzieningen, behalve het openbaar vervoer, gemiddeld of hoger dan gemiddeld gewaardeerd. Hetzelfde geldt voor Gebied Oost met uitzondering van het aanbod aan sportvoorzieningen.
- 



**Tabel 3.9**

Waardering aanbod voorzieningen (% (zeer) tevreden)

	(Gezondheids-) zorg-voorzieningen	Welzijns-voorzieningen	Speel-voorzieningen voor kinderen tot 12 jaar	Sport-voorzieningen	Openbaar vervoer
Noord	55%	33%	57%	77%	22%
Oost	75%	40%	60%	60%	34%
West	47%	30%	56%	71%	53%
Zuid	76%	47%	61%	68%	31%
Hollands Kroon 2020	67%	37%	57%	74%	39%
Hollands Kroon 2022	63%	37%	59%	69%	36%
Gem.	72%	53%	65%	74%	61%
Benchmark	RANGE: 54-88%	RANGE: 42-76%	RANGE: 53-78%	RANGE: 38-91%	RANGE: 35-82%



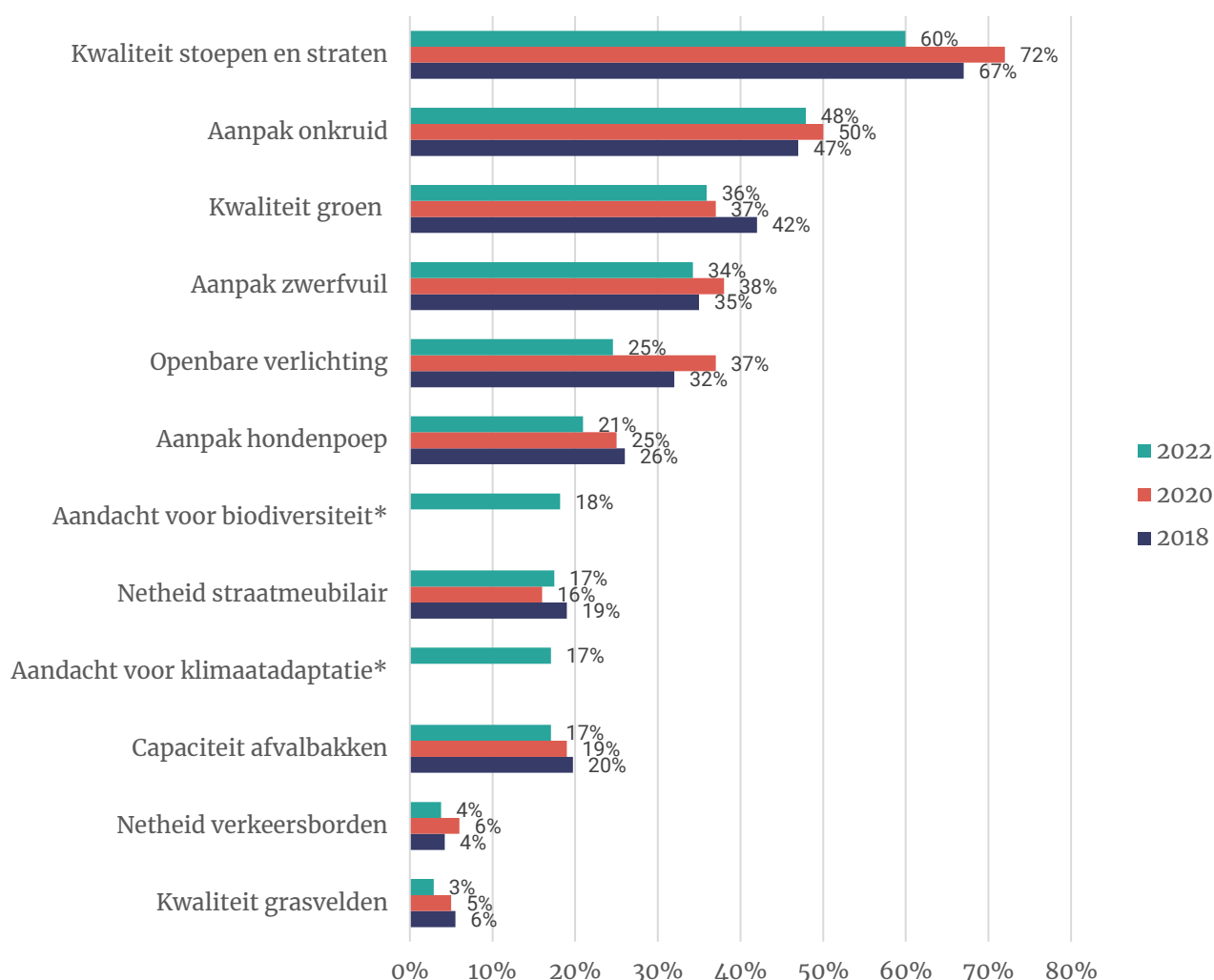
### Belangrijkste aspecten openbare ruimte

Net als in 2020 is aan inwoners van Hollands Kroon een aantal aspecten over de openbare ruimte voorgelegd met de vraag om drie aspecten te kiezen die ze het meest belangrijk vinden. Het meest genoemd zijn de kwaliteit van stoepen en straten (60%) en de aanpak van onkruid (48%). In 2020 zijn deze beide aspecten ook het vaakst genoemd. De netheid van verkeersborden en de kwaliteit van grasvelden worden, net zoals in 2020, het minste genoemd.

In 2022 zijn de twee aspecten, aandacht voor biodiversiteit en aandacht voor klimaatadaptatie, voor het eerst meegenomen. Bijna een op de vijf inwoners noemt deze aspecten in hun top drie van belangrijkste aspecten in de openbare ruimte van hun directe woonomgeving.

**Figuur 3.2**

Kunt u in een top 3 aangeven welke aspecten u het belangrijkste vindt in de openbare ruimte van uw directe woonomgeving?



Aspecten met een '\*' zijn bij deze meting voor het eerst opgenomen.





6,5

geven inwoners van Hollands Kroon gemiddeld aan de openbare ruimte van hun woon- en leefomgeving.

### Overall rapportcijfer openbare ruimte in alle gebieden voldoende

Inwoners is gevraagd, alle voorgelegde aspecten overziend, een rapportcijfer te geven voor de openbare ruimte in hun directe woonomgeving. Gemiddeld geven inwoners een 6,5. Dat is iets hoger dan in 2020 toen inwoners een 6,2 gaven. Inwoners in Gebied Zuid geven met een 6,7 gemiddeld het hoogste cijfer. Inwoners uit Gebied Oost geven gemiddeld het laagste cijfer, maar met een 6,0 is dit nog altijd een voldoende.

### Suggesties om de buurt te verbeteren

Een groot aantal inwoners heeft suggesties aangedragen om de buurt te verbeteren. De suggesties hebben vooral betrekking op het beter onderhouden van het openbaar groen, de trottoirs en fietspaden (met name het beter onderhouden van plantsoenen, verwijderen van onkruid en ongelijke tegels, hobbels en kuilen aanpakken en het aanleggen van trottoirs waar deze nu ontbreken); het aanpakken van hondenpoep; het terugdringen van de verkeerssnelheid en - onveiligheid; het creëren van meer parkeerplekken; en het creëren van meer c.q. betere (speel)voorzieningen voor kinderen en jongeren. Daarnaast noemen ook enkele inwoners verbeterpunten betreffende lantaarnpalen (meer lantaarnpalen op donkere stukken en tegelijk minder fel in huis schijnende lantaarnpalen), meer laadpalen voor elektrische auto's, meer aandacht voor biodiversiteit, verbeteren van de afwatering en voorkomen van verstopping van afvoerputten, en het voorkomen van meer windmolens en datacenters. Tot slot is er ook een aantal inwoners dat wenst dat bepaalde buurtbewoners hun tuinen en erf beter onderhouden.



- *“Meer aandacht aan het openbaar groen, maaien, snoeien, onkruidbestrijding, straatwerk en verhardingen. Vorig jaar duidelijk vooruitgang geboekt t.o.v. de jaren daarvoor maar nog een hele slag te maken.”*
- *“Fatsoenlijke plantsoendienst. Sinds de gemeente Wieringen is opgegaan is in Hollands Kroon is de groenverzorging achteruit gegaan en schiet het onkruid overal de straat uit. Het overlaten aan buurtbewoners werkt niet.”*
- *“Kuilen in de straten egaliseren. Voor fietsers heel gevaarlijk. Vooral doorgaande straten zoals dr. Hoogkamerlaan. Zeker voor ouderen die willen fietsen, die kunnen vallen door die kuilen als ze die willen ontwijken. Meer straat controles qua kuilen.”*
- *“Onkruid op wandel- en fietspaden beter bijhouden, Afgelopen jaar 2 keer gevallen, wegens ongelijk voetpad en gaten langs de weg. Elleboog gebroken en enkel flink gekneusd!!!”*
- *“Het trottoir tegenover de kerk zou doorgetrokken moeten worden. Het is absurd dat dat deel van de dorpsstraat tot de dijk geen trottoir heeft.”*
- *“Betere parkeervoorzieningen. De parkeervoorzieningen zijn niet meer van deze tijd. Waar de meeste huishoudens 2 of meer auto's hebben.”*
- *“De weg anders inrichten zodat hard rijden ontmoedigd wordt. Het voetpad vanaf de kerk doortrekken naar de Westfriesedijk, hier lopen namelijk regelmatig mensen over de weg.”*
- *“Meer veiligheid op straat, wordt erg hard gereden! En er zijn veel kinderen, ook op weg naar school. Veiligere verkeerssituatie. Ook misschien een leuk speeltoestel, crossbaan of iets anders voor de kinderen.”*
- *“Meer speelplekken in de omgeving. Nu worden speeltoestellen alleen maar weggehaald en is er voor jongeren niets te doen. Dat vind ik een kwalijke zaak.”*
- *“Stoppen met meer windmolens en datacenters. Overlast van lichtvervuiling en aantasting van het landschap.”*



### 3.3 Bereikbaarheid binnen Hollands Kroon

In de vragenlijst van 2022 zijn een aantal vragen toegevoegd over de bereikbaarheid binnen Hollands Kroon. Inwoners is gevraagd een oordeel te geven over de algemene bereikbaarheid en de bereikbaarheid binnen Hollands Kroon met de auto, fiets en het openbaar vervoer.

*(Ruime) meerderheid inwoners tevreden over algemene bereikbaarheid en bereikbaarheid binnen Hollands Kroon met de auto en de fiets, bereikbaarheid met openbaar vervoer laat te wensen over* Drie vijfde is (zeer) tevreden over de algemene bereikbaarheid, bijna een kwart is niet tevreden of ontevreden en een op de acht inwoners is hier (zeer) ontevreden over. In Gebied Noord is met 53 procent een wat kleiner deel dan gemiddeld (zeer) tevreden over de algemene bereikbaarheid en in Gebied West met 65 procent juist een iets groter deel dan gemiddeld.

**Tabel 3.10**

De algemene bereikbaarheid

	Noord	Oost	West	Zuid	Totaal
(zeer) tevreden	53%	60%	65%	60%	60%
niet tevreden of ontevreden	24%	23%	24%	22%	23%
(zeer) ontevreden	20%	12%	7%	16%	13%
weet niet	3%	5%	4%	2%	4%

Ruim vier vijfde (84%) van de inwoners is (zeer) tevreden over de bereikbaarheid binnen Hollands Kroon met de auto, een op de negen inwoners (11%) is hierover niet tevreden en niet ontevreden en een kleine minderheid van 4 procent is hierover (zeer) ontevreden. In Gebied Oost is met 79 procent een iets kleiner deel dan gemiddeld (zeer) tevreden over de bereikbaarheid binnen Hollands Kroon met de auto en in Gebied West met 91 procent juist een wat groter deel dan gemiddeld (84%).

**Tabel 3.11**

De bereikbaarheid binnen Hollands Kroon met de auto

	Noord	Oost	West	Zuid	Totaal
(zeer) tevreden	84%	79%	91%	82%	84%
niet tevreden of ontevreden	9%	15%	8%	9%	11%
(zeer) ontevreden	6%	4%	1%	7%	4%
weet niet	1%	2%	0%	2%	1%

Bijna drie kwart is (zeer) tevreden over de bereikbaarheid binnen Hollands Kroon met de fiets, een op de zeven inwoners is hierover niet tevreden en niet ontevreden en een minderheid van 8 procent is hier (zeer) ontevreden over. In Gebied Oost is met 62 procent een kleiner deel dan gemiddeld (zeer) tevreden over de bereikbaarheid binnen Hollands Kroon met de fiets en in Gebied West met 82 procent juist een wat groter deel dan gemiddeld (74%).

**Tabel 3.12**

De bereikbaarheid binnen Hollands Kroon met de fiets

	Noord	Oost	West	Zuid	Totaal
(zeer) tevreden	73%	62%	82%	78%	74%
niet tevreden of ontevreden	16%	23%	10%	9%	14%
(zeer) ontevreden	8%	7%	5%	9%	8%
weet niet	2%	8%	3%	4%	4%



Krap een vijfde van de inwoners is (zeer) tevreden over de bereikbaarheid binnen Hollands Kroon met het openbaar vervoer, een op de zes inwoner is hierover niet tevreden en niet ontevreden, ruim twee vijfde is hierover (zeer) ontevreden en nog eens een vijfde geeft aan het niet te weten. Er zijn wat dit betreft duidelijke verschillen tussen de gebieden. Hoewel in alle gebieden slechts een minderheid (zeer) tevreden is over de bereikbaarheid binnen Hollands Kroon met het openbaar vervoer, is dit aandeel in Gebied Noord met 10% beduidend lager dan gemiddeld in Hollands Kroon en in Gebied West met 32% juist een stuk hoger.

**Tabel 3.13**

De bereikbaarheid binnen Hollands Kroon met het openbaar vervoer

	Noord	Oost	West	Zuid	Totaal
(zeer) tevreden	10%	18%	32%	14%	19%
niet tevreden of ontevreden	14%	24%	14%	17%	17%
(zeer) ontevreden	54%	43%	32%	45%	43%
weet niet	23%	16%	23%	23%	21%

### 3.4 Inzet gemeente op het gebied van leefbaarheid



**6,1**

geven inwoners van Hollands Kroon gemiddeld aan de zorg van de gemeente voor de woon- en leefomgeving.

*Inwoners beoordelen de zorg van de gemeente voor de woon- en leefomgeving met een voldoende*  
 De zorg van de gemeente voor de woon- en leefomgeving krijgt van inwoners gemiddeld een 6,1. Dat is even hoog als in 2020, maar lager dan het landelijk gemiddelde (6,7). In Gebied Oost geeft men met een 5,7 gemiddeld het laagste cijfer en in Gebied Zuid met een 6,5 gemiddeld het hoogste cijfer. In totaal geven zeven op de tien inwoners een voldoende aan de zorg van de gemeente voor de woon- en leefomgeving. Dat er nog verbetering mogelijk is in het rapportcijfer blijkt ook uit de antwoorden op de vraag of men vindt dat er voldoende gedaan wordt aan de leefbaarheid van de buurt. Krap een kwart (24%) vindt dat dit het geval is, een kwart (25%) is van mening dat hieraan te weinig wordt gedaan, en de rest (45%) heeft hier geen uitgesproken mening over. Wel is het percentage dat vindt dat er voldoende wordt gedaan aan de leefbaarheid in de buurt licht gestegen ten opzichte van 2020 (van 20% naar 24%)



**Tabel 3.14**

Wordt voldoende gedaan aan leefbaarheid (% (zeer) tevreden)

	2022
Noord	25%
Oost	16%
West	23%
Zuid	30%
Hollands Kroon 2020	20%
Hollands Kroon 2022	24%
Gem.	40%
Benchmark	RANGE: 20-51%

**Tabel 3.15**

Waardering zorg van gemeente voor leefomgeving

	Rapportcijfer	%
	2022	voldoende
Noord	6,2	70%
Oost	5,7	61%
West	6,2	73%
Zuid	6,5	78%
Hollands Kroon 2020	6,1	73%
Hollands Kroon 2022	6,1	71%
Gem.	6,7	
Benchmark	RANGE: 6,0-	
	7,0	

### Minderheid inwoners beoordeelt inzet gemeente op het gebied van duurzaamheid als voldoende, een vrij groot deel heeft er geen goed beeld van

Gemeenten spelen een steeds belangrijker rol als het gaat om het thema duurzaamheid. Om te peilen hoe inwoners denken over de inzet van de gemeente Hollands Kroon op dit gebied zijn in de vragenlijst van 2022 drie stellingen opgenomen. Inwoners is gevraagd of zij vinden dat de gemeente zich voldoende inzet voor biodiversiteit, voor het informeren van inwoners over het verduurzamen van hun woning en voor een duurzame en klimaatbestendige inrichting van de openbare ruimte. Voor alle drie de aspecten geldt dat een minderheid van de inwoners het (helemaal) eens is dat de inzet van de gemeente voldoende is (14%-29%). Tegelijk is er een grote groep inwoners die zich neutraal opstelt (niet mee eens en niet mee oneens)(29%-36%) of die zegt het niet te weten (19%-36%). Een minderheid van de inwoners is uitgesproken in de zin dat zij vinden dat de gemeente zich niet voldoende inzet (15%-23%).

De inzet van de gemeente om inwoners te informeren over het verduurzamen van hun woning wordt van de drie aspecten relatief gezien nog door de meeste inwoners als voldoende beoordeeld (door 29%); ongeveer dubbel zo vaak als de inzet van de gemeente om inwoners te informeren over het duurzaam inrichten van de openbare ruimte en de inzet voor biodiversiteit (respectievelijk 14% en 16%). Met name bij deze laatste twee aspecten valt op dat er een grote groep inwoners is die zegt niet te weten of de gemeente zich voldoende inzet.

Er zijn over het algemeen geen grote verschillen tussen de gebieden. Wel valt op dat inwoners van Gebied Oost minder vaak dan inwoners van andere gebieden 'weet niet' hebben geantwoord op de stellingen over de inzet van de gemeente op het gebied van biodiversiteit en het verduurzamen van woningen.

**Tabel 3.16**

De gemeente zet zich voldoende in om inwoners te informeren over het verduurzamen van hun woning

	Noord	Oost	West	Zuid	Totaal
(helemaal) mee eens	31%	32%	27%	28%	29%
niet mee eens/niet mee oneens	29%	30%	32%	24%	29%
(helemaal) mee oneens	18%	26%	23%	25%	23%
weet niet	22%	13%	19%	23%	19%



**Tabel 3.17**

De gemeente zet zich voldoende in om de openbare ruimte duurzaam en klimaatbestendig in te richten

	Noord	Oost	West	Zuid	Totaal
(helemaal) mee eens	17%	12%	16%	11%	14%
niet mee eens/niet mee oneens	36%	38%	33%	27%	33%
(helemaal) mee oneens	15%	21%	12%	19%	17%
weet niet	32%	29%	39%	43%	36%

**Tabel 3.18**

De gemeente zet zich voldoende in voor biodiversiteit in de gemeente

	Noord	Oost	West	Zuid	Totaal
(helemaal) mee eens	13%	17%	18%	16%	16%
niet mee eens/niet mee oneens	38%	31%	41%	35%	36%
(helemaal) mee oneens	14%	22%	12%	13%	15%
weet niet	35%	30%	30%	36%	33%

Slechts een op de zes inwoners van Hollands Kroon is van mening dat de gemeente de buurt voldoende betreft bij de aanpak van leefbaarheid. Dat is nagenoeg evenveel als in 2020, maar lager dan het landelijk gemiddelde (26%). Ruim een kwart (28%) van de inwoners is van mening dat de gemeente een beroep doet op buurtbewoners om zelf een bijdrage te leveren aan leefbaarheid. Dat is vergelijkbaar met 2020, maar een fractie lager dan landelijk gemiddeld (31%). Iets meer dan een vijfde (21%) van de inwoners is van mening dat de gemeente buurtinitiatieven op het gebied van leefbaarheid voldoende ondersteunt. Dat is een iets hoger percentage dan in 2020 (16%), maar lager dan het landelijk gemiddelde (29%).

**Tabel 3.19**

Beoordeling inzet gemeente (% (helemaal) mee eens)

De gemeente...	betreft buurt voldoende bij aanpak leefbaarheid	doet beroep op buurtbewoners voor bijdrage leefbaarheid	ondersteunt buurtinitiatieven leefbaarheid voldoende
Noord	18%	27%	23%
Oost	13%	29%	20%
West	19%	27%	20%
Zuid	15%	29%	19%
Hollands Kroon 2020	13%	28%	16%
Hollands Kroon 2022	16%	28%	21%
Gem.	26%	31%	29%
Benchmark	RANGE: 15-42%	RANGE: 20-52%	RANGE: 16-41%

**Meerderheid inwoners heeft zich actief ingezet voor de leefbaarheid van hun buurt**

Iets minder dan de helft van de inwoners (47%) geeft aan dat zij zich in de afgelopen 12 maanden actief hebben ingezet voor de leefbaarheid in hun buurt en dat in de toekomst (misschien) weer zullen doen. Dat is een iets lager percentage dan in 2020 (51%). Ongeveer een op de zeven inwoners (15%) heeft zich in het verleden actief ingezet, maar zal zich in de nabije toekomst niet actief willen (blijven) inzetten voor hun buurt. Een even groot deel (15%) heeft zich in het verleden niet actief ingezet voor de buurt, maar wil dat in de toekomst (misschien) wel doen. Tot



slot geldt voor bijna een kwart van de inwoners (23%) dat zij zich in het verleden niet actief hebben ingezet voor hun buurt en dat zij verwachten dat ook in de toekomst niet te zullen doen.

**Tabel 3.20**

(Potentieel) eigen bijdrage leveren aan de leefbaarheid in de buurt

	Hollands Kroon 2022	Hollands Kroon 2020	Noord	Oost	West	Zuid
Actief ingezet in verleden, in toekomst (misschien) inzetten	47%	51%	49%	47%	48%	46%
Actief ingezet in verleden, in toekomst niet inzetten	15%	14%	12%	16%	18%	13%
Niet actief ingezet in verleden, maar in toekomst (misschien) inzetten	15%	15%	17%	14%	13%	16%
Niet actief ingezet in verleden en in toekomst niet inzetten	23%	20%	22%	22%	21%	26%

# Relatie inwoner en gemeente



## 4 Relatie inwoner en gemeente

In dit hoofdstuk komen de volgende thema's aan de orde: het vertrouwen dat inwoners hebben in de wijze waarop Hollands Kroon wordt bestuurd, het oordeel over de communicatie van de gemeente en het oordeel over de wijze waarop de gemeente inwoners en organisaties betreft en daarmee samenwerkt.

### 4.1 Vertrouwen in wijze van bestuur

#### *Aandeel inwoners dat weinig of geen vertrouwen heeft in gemeentebestuur gestegen*

Een zesde (16%) van de inwoners geeft aan (heel) veel vertrouwen te hebben in de manier waarop de gemeente wordt bestuurd, ruim twee vijfde (45%) is hierover neutraal en bijna twee vijfde (39%) geeft aan weinig of geen vertrouwen te hebben. Het aandeel inwoners dat aangeeft (heel) veel vertrouwen te hebben is vergelijkbaar met 2020, maar een stuk lager dan het landelijk gemiddelde (30%). In Gebied Noord is het aandeel dat (zeer) veel vertrouwen heeft in de manier waarop de gemeente wordt bestuurd met 11% het laagst en in Gebied West, met een bijna tweemaal zo hoog percentage (21%), het hoogst. Het aandeel inwoners dat zegt weinig of geen vertrouwen te hebben is ten opzichte van de meting in 2020 toegenomen van 32% naar 39%.

**Tabel 4.1**

Mate vertrouwen in de manier waarop gemeente wordt bestuurd (% (heel) veel vertrouwen)

	% vertrouwen
Noord	11%
Oost	14%
West	21%
Zuid	17%
Hollands Kroon 2020	17%
Hollands Kroon 2022	16%
Gem.	30%
Benchmark	RANGE: 11-51%

Mate vertrouwen in de manier waarop gemeente wordt bestuurd:

- (heel) veel vertrouwen (16%)
- neutraal (45%)
- weinig/geen vertrouwen (39%)

Een kleine minderheid van de inwoners is het (helemaal) eens met de stellingen dat de gemeente doet wat ze zegt, voldoende toezicht houdt op het naleven van regels en zich flexibel opstelt als dat nodig is (respectievelijk 15%, 16% en 17%). De percentages zijn vergelijkbaar met 2020, maar liggen een stuk lager dan het landelijk gemiddelde (respectievelijk 23%, 32% en 27%).

Over het algemeen zijn de verschillen tussen de gebieden niet heel groot. Wel valt op dat voor elk van de drie stellingen geldt dat Gebied Oost het laagste percentage inwoners heeft dat het er (helemaal) mee eens is en omgekeerd Gebied West het hoogste percentage.

**Tabel 4.2**

Beoordeling gemeente (% (helemaal) mee eens)

De gemeente...	doet wat ze zegt	houdt voldoende toezicht op het naleven van regels	stelt zich flexibel op als dat nodig is
Noord	13%	13%	15%
Oost	12%	12%	13%
West	17%	22%	22%
Zuid	15%	14%	18%
Hollands Kroon 2020	15%	16%	18%
Hollands Kroon 2022	15%	16%	17%
Gem.	23%	32%	27%
Benchmark	RANGE: 15-62%	RANGE: 16-45%	RANGE: 17-41%

## 4.2 Oordeel communicatie en betrekken inwoners

*Krappe voldoende voor de wijze waarop Hollands Kroon inwoners en organisaties betreft*  
Inwoners geven gemiddeld een 5,6 voor de wijze waarop Hollands Kroon inwoners en organisaties betreft en de samenwerking met hen zoekt. Dat is vergelijkbaar met 2020 en wat lager dan het landelijk gemiddelde (6,1). In Gebied Oost wordt met een 5,3 gemiddeld het laagste cijfer gegeven. Het is het enige gebied waar het gemiddelde op een onvoldoende uitkomt. Het is dan ook niet verwonderlijk dat het percentage inwoners dat een voldoende geeft lager ligt in Gebied Oost dan in de andere gebieden van Hollands Kroon (53% versus 60% - 64%). In Gebied Zuid wordt met een 5,9 gemiddeld het hoogste cijfer gegeven.

**Tabel 4.3**

Waardering voor de wijze waarop Hollands Kroon inwoners en organisaties betreft en de samenwerking zoekt

	Rapportcijfer 2022	% voldoende	Rapportcijfer 2020	% voldoende
Noord	5,5	60%	5,7	61%
Oost	5,3	53%	5,7	59%
West	5,8	64%	5,6	65%
Zuid	5,9	64%	5,7	62%
Hollands Kroon	5,6	60%	5,7	62%
Gem. Benchmark	6,1		6,2	-
	RANGE: 5,4-6,7		range: 5,5-7,0	

Een minderheid van de inwoners is het (helemaal) eens met de stellingen dat de gemeente luistert naar de mening van burgers (15%), dat de gemeente burgers voldoende betreft bij haar plannen, activiteiten en voorzieningen (21%) en dat burgers en organisaties voldoende ruimte krijgen om ideeën en initiatieven te realiseren (23%). De percentages zijn vergelijkbaar met 2020, maar liggen bij alle drie de stellingen onder het landelijk gemiddelde. Het grootst is het



verschil als het gaat om het percentage inwoners dat het (helemaal) eens is met de stelling dat de gemeente luistert naar de mening van burgers (HK 15% versus 29% landelijk gemiddeld).

**Tabel 4.4**

Beoordeling betrekken burgers en faciliteren participatie (% (helemaal) mee eens)

	Gemeente luistert naar mening burgers	Gemeente betreft burgers voldoende bij haar plannen, activiteiten en voorzieningen	Burgers en organisaties krijgen voldoende ruimte om ideeën en initiatieven te realiseren
Noord	12%	20%	23%
Oost	11%	15%	16%
West	17%	23%	24%
Zuid	19%	24%	28%
Hollands Kroon 2020	13%	20%	24%
<b>Hollands Kroon 2022</b>	<b>15%</b>	<b>21%</b>	<b>23%</b>
Gem.	29%	31%	34%
Benchmark	RANGE: 12-43%	RANGE: 15-42%	RANGE: 15-45%

### Communicatie vanuit de gemeente over de coronacrisis

In de vragenlijst van 2022 is ook een vraag opgenomen over hoe men de communicatie vanuit de gemeente over corona heeft ervaren. Een op de zes inwoners (16%) heeft deze communicatie als (zeer) positief ervaren, ruim twee vijfde (42%) is neutraal, ongeveer een op de zeven (14%) is (zeer) negatief en ruim een kwart (29%) zegt op deze vraag geen antwoord te weten.



Diverse inwoners geven een toelichting op hun antwoord:

(Zeer) positief

- “Duidelijk in de krant, op de website en in de nieuwsbrief.”
- “Op Facebook houden ze ons op de hoogte over hoe en wat.”

Neutraal

- “Ik heb er niet zo veel van gemerkt, kan aan mij liggen.”
- “Weinig van gehoord. Veel loopt via het rijk en de GGD.”
- “De gemeente deed niets meer dan dat ze moesten doen, herhalen wat in de persconferenties werd gemeld verder niets.”
- “Ik zou niet kunnen benoemen welke informatie de gemeente over corona heeft gegeven. Behalve de stickers op en langs de weg over de anderhalve meter. De info heb ik vooral van de tv en media gehaald.”
- “Ik weet niet hoe of wat de gemeente heeft gecommuniceerd. Wel vind ik het initiatief van de belbus naar vaccinatieplaatsen super.”

(Zeer) negatief

- “Ik heb vanuit de gemeente niks gehoord over een coronabeleid of informatie over hoe de gemeente er mee om gaat.”
- “Wij hebben helemaal geen communicatie van HK over Corona ontvangen.”

### Beleidsuggesties voor de gemeente

Aan inwoners is de vraag voorgelegd welke beleidsideeën of –initiatieven – waarbij zij zelf betrokken zijn of willen worden – zij mee willen geven aan de gemeente. Veel inwoners hebben van de mogelijkheid gebruik gemaakt om ideeën voor het voetlicht te brengen. Naast aspecten die de openbare ruimte betreffen, worden relatief vaak punten genoemd die betrekking hebben op



voldoende woningen (met name voor starters en ouderen) en op de wijze van communicatie door de gemeente. Een aantal inwoners laat bij de beantwoording van de vraag duidelijk hun onvrede doorschemeren over met name de datacentra en windmolens in de regio en de communicatie daarover. In mindere mate klinkt ook onvrede door over de aanwezigheid van (teveel) arbeidsmigranten.

Diverse inwoners geven aan behoefte te hebben aan meer en betere informatie van de gemeente (in het bijzonder voor nieuwkomers in de gemeente). Daarnaast is er behoefte aan meer persoonlijke contacten met ambtenaren in plaats van digitale dienstverlening die voor sommige doelgroepen minder geschikt wordt geacht en op punten ook te wensen overlaat. Sommige inwoners geven expliciet aan dat zij zelf graag betrokken zouden zijn bij gemeentelijke initiatieven zoals bij het bevorderen van biodiversiteit in het buitengebied, anderen geven expliciet aan dat zij vanwege drukte met werk en gezin of hun gevorderde leeftijd niet zelf een bijdrage kunnen leveren maar wel graag bepaalde veranderingen zouden zien.



- *“Minder windmolens, minder datacentra, betere bereikbaarheid/doorstroming van verkeer in woonwijken, meer aandacht voor onderhoud groen en minder vervuiling door honden en paardenpoep op wegen, stoepen en fietspaden. Meer aandacht en ruimte voor betaalbare woningen voor zowel starters als ook ouderen (met zorg hulp).”*
- *“De gemeente luistert niet naar haar inwoners omtrent de bouw van datacenters en windmolenparken. Grootschalige projecten worden simpelweg doorgedrukt. Hierbij houdt de gemeenste geen rekening met bezwaren van haar inwoners.”*
- *“Ga beter om met ons mooie buitengebied. Al die kassen, al dat licht, al die datacentrums. Overal arbeidsmigranten die zelfs op bedrijventerreinen moeten wonen. Doe dat dan dicht bij het werk en breidt alleen uit als er werk is voor lokale mensen en niet voor 95 % arbeidsmigranten.”*
- *“Afstand tussen de gemeentelijke afdelingen en ons als burger is te groot. En het is te anoniem. Idee: ambtenaren die voldoende all-round zijn m.b.t. het gemeentelijk functioneren een spreekuur houden in Nieuwe Niedorp. Vragen en problemen kunnen dan gemakkelijk worden geuit en verder gebracht worden.”*
- *“IK MIS DE DORPSRADEN! Kortere lijnen voor de inwoners en ook betere vertegenwoordiging naar gemeente toe. Dit zelf ervaren door mij 8 jaar als vertegenwoordiger van een dorpsraad in te zetten, de inwoners waren veel meer betrokken/actief bij hun buurt. Helaas koos de gemeente dat de raden niet meer nodig waren...”*
- *“Flexibel meedenken met verenigingen, bijvoorbeeld op het gebied van huisvesting. Verenigingen hebben vaak onvoldoende geld om geheel volgens bouwbesluit een onderkomen te bouwen.”*
- *“Een welkom(spakket) voor nieuwe inwoners, waarbij zij breed geïnformeerd worden over wat algemeen en voor hen van belang is op niveau gemeente/dorp en wijk. Ik woon hier nu een jaar en heb op veel zaken nog geen zicht. Heb net de nieuwsbrief van de gemeente ontdekt.”*
- *“Dat er voor nieuwe inwoners van de gemeente, ergens een papieren stratenplan beschikbaar is. Dat "het Gemeentetehuis" te bezoeken is op bijv. een spreekuur voor lopende zaken. Voor oudere mensen die slecht met de computer overweg kunnen, zou dit zeker een aanrader zijn.”*
- *“De gemeente Hollands Kroon heeft een site om in te loggen en als particulier vragen te stellen dan wel ideeën mede te delen. Inspraak voor speelveldjes in nieuwbouw wijken enz. Hartstikke fijn zou je denken. Alleen je moet wel van hele goede huizen komen wil het je ook lukken om op een eenvoudige manier hier in te loggen en aan mee te werken. Daarnaast staan afsluiting van wegen en hoe lang iets gaat duren ook op de site..... alleen niet te vinden voor ons. Wij ergeren ons kapot dat jullie site een doolhof is, dramatisch ingewikkeld en uiteindelijk voor de meeste van jullie bewoners, onbereikbaar gemaakt is.”*





# Gemeentelijke dienstverlening



## 5 Gemeentelijke dienstverlening

### 5.1 Waardering gemeentelijke dienstverlening



**53%**

heeft in de afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente in verband met een product, dienst, vraag of probleem.

Ruim de helft van de inwoners heeft de afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente in verband met een product, dienst, vraag of probleem. De drie meest gebruikte methoden van contact zijn via internet (website of app), telefonisch en per e-mail.

#### Voldoende voor de gemeentelijke dienstverlening

Inwoners waarderen de gemeentelijke dienstverlening gemiddeld met een 6,3. Dat is even hoog als in 2020 en iets lager dan het landelijk gemiddelde (6,6). De dienstverlening via digitale faciliteiten waarderen zij met een 6,6. Dat is eveneens even hoog als in 2020 en bijna even hoog als het landelijk gemiddelde (6,8). Er zijn geen grote verschillen tussen de gebieden.

#### Wijze contact (meerdere antwoorden mogelijk):

- internet (website) of app (45%)
- telefonisch (42%)
- balie (16%)
- e-mail (32%)
- overig persoonlijk contact (14%)
- schriftelijk (9%)
- wijkteam/ huisbezoek (10%) en sociale media (3%)

**Tabel 5.1**

Waardering gemeentelijke dienstverlening (rapportcijfer)<sup>3</sup>

	Dienstverlening	% voldoende	Digitale faciliteiten	% voldoende
Noord	6,2	79%	6,6	85%
Oost	6,2	75%	6,6	86%
West	6,4	82%	6,5	81%
Zuid	6,5	80%	6,6	79%
Hollands Kroon 2020	6,3	75%	6,6	81%
Hollands Kroon 2022	6,3	79%	6,6	82%
Gem.	6,6	-	6,8	-
Benchmark	RANGE: 5,8-7,0	-	RANGE: 6,2-7,3	-

<sup>3</sup> In de benchmark is het percentage inwoners dat een voldoende geeft voor dit aspect niet opgenomen.



## 5.2 Aanvraag van producten en diensten

### Meerderheid van de inwoners tevreden over het proces van aanvragen van een dienst of product

De meerderheid van de inwoners is positief over het proces van aanvragen van een product/dienst of ondersteuning of hoe er omgegaan is met een voorgelegde vraag of situatie. (Ruim) zes op de tien inwoners hebben het aanvragen van een product of dienst als makkelijk ervaren, zijn van mening dat ontvangen/beschikbare informatie juist en volledig was, vinden de afhandelingstijd acceptabel, vinden de informatie over het verloop van de afhandeling voldoende en kregen wat zij wilden. De percentages zijn over het algemeen vergelijkbaar met 2020, maar wat lager dan het landelijk gemiddelde.

**Tabel 5.2**

Beoordeling proces van aanvraag (% (helemaal) mee eens)

	Aanvragen product/dienst makkelijk	Ontvangen/ beschikbare informatie was juist en volledig	Afhandelingstijd was acceptabel	Informatie over verloop afhandeling voldoende	Kreeg wat men wilde
Hollands Kroon 2020	66%	64%	64%	59%	68%
Hollands Kroon 2022	64%	60%	62%	60%	63%
Gem.	75%	73%	71%	68%	70%
Benchmark	RANGE: 63-90%	RANGE: 56-88%	RANGE: 54-84%	RANGE: 47-79%	RANGE: 62-79%



#### Suggesties om de dienstverlening te verbeteren

Verschillende inwoners geven suggesties om de gemeentelijke dienstverlening te verbeteren. Vaak genoemd zijn suggesties betreffende het bieden van alternatieven naast digitale dienstverlening. Met name voor ouderen vinden inwoners dit een belangrijk punt. Sommige inwoners zien graag dat de telefonische bereikbaarheid verbeterd wordt, dat zij prettiger te woord worden gestaan, en dat er niet verzuimd wordt contact op te nemen of terug te bellen. Andere inwoners zien graag dat gemeentelijke stukken toegankelijker worden gemaakt qua taalgebruik en dat informatie beter vindbaar is op de gemeentelijke website. Verder is genoemd dat het belangrijk is dat er bij inspraak duidelijker zou moeten worden gecommuniceerd over in hoeverre inwoners daadwerkelijk een stem hebben bij besluiten en dat het een gemis is dat het nieuwsblad van Hollands Kroon niet meer bezorgd wordt.



- *“Niet alles digitaal. Een fysieke plek of telefoonnummer voor alle vragen waar uitleg gegeven kan worden over zaken die mensen nodig hebben van de gemeente, dus van rijbewijs verlengen tot een bouwvergunning aanvragen. Niet inhoudelijk, maar wel iemand die de goede weg wijst. Heel belangrijk voor mensen die niet digitaal onderlegd zijn. Soms is het echt lastig om informatie te vinden op jullie site. Zeker over vergunningen e.d. Als ik iets nodig heb, dan krijg ik altijd het gevoel dat het zo gemaakt is om burgers te ontmoedigen contact te zoeken of vragen te stellen.”*
- *“Houd ook rekening met ouderen die niet zo handig met computer/telefoon o.i.d.”*
- *“Telefonisch beter bereikbaar zijn (en dan niet gelijk alsnog doorverwijzen naar de site, maar gewoon de persoon in kwestie helpen, meestal neemt die persoon namelijk niet voor niets per telefoon contact op) en begrijpelijker taal gebruiken in correspondentie naar inwoners toe, of dat nu via de site, per post of per nieuwsbrief, enz. is.”*



## 5.3 Hostmanship

Het handelen van medewerkers speelt een belangrijke rol bij de dienstverlening aan inwoners. Juist de menselijke kant van gemeentelijke dienstverlening (hostmanship) kan bijdragen aan een 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, de dialoog aangaan in plaats van het debat en in deskundigheid en inlevingsvermogen. In de vragenlijst zijn aan inwoners zes stellingen voorgelegd over de gemeentelijke medewerkers met wie zij contact hebben gehad.

### *Inwoners beoordelen medewerkers positiever dan in 2020*

Een groot deel van de inwoners is positief over het contact dat zij met de gemeentelijke medewerker(s) hebben gehad. Een meerderheid van de inwoners vindt dat de medewerker(s) waarmee zij contact hebben gehad zich verantwoordelijk heeft getoond om daadwerkelijk tot een oplossing te komen (63%), de voorgestelde vraag zelf zo goed mogelijk heeft beantwoord (68%), voldoende deskundig was (64%), zich goed kon inleven (61%) en ruimte bood om mee te denken (56%). Voor al deze aspecten geldt dat de percentages een stuk hoger liggen dan in 2020. Hoewel de percentages in alle gevallen nog (iets) lager liggen dan het landelijk gemiddelde, is het verschil ermee ten opzichte van 2020 een stuk kleiner geworden.

Voor één aspect geldt dat een minderheid (42%) het hier (helemaal) mee eens is: “de medewerker verraste mij aangenaam met de service die hij/zij verleende”. Echter ook hier is het percentage gestegen ten opzichte van 2020 en daarmee is het percentage op een vergelijkbaar niveau gekomen als het landelijk gemiddelde.

**Tabel 5.3**

Beoordeling medewerkers (% (helemaal) eens)<sup>4</sup>

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
Holland Kroon 2020	51%	52%	52%	47%	42%	33%
Hollands Kroon 2022	63%	68%	64%	61%	56%	42%
Gem.	70%	74%	73%	65%	59%	41%
Benchmark	RANGE: 63-82%	RANGE: 68-87%	RANGE: 66-88%	RANGE: 55- 80%	RANGE: 43-72%	RANGE: 34-53%

<sup>4</sup> Niet alle 39 gemeenten hebben de module hostmanship afgenomen. De benchmark is samengesteld uit de gemiddelden van 25 gemeenten.



### Beoordeling medewerker sterk gerelateerd aan of men kreeg wat men wilde

Nadere analyse leert dat de beoordeling van de medewerkers sterk samenhangt met de mate waarin men kreeg wat men wilde. Zo geldt dat inwoners die kregen wat zij wilden in (ruime) meerderheid positief zijn over alle zes de aspecten van het contact met de medewerker(s) (53% - 83% is het (helemaal) eens met de voorgelegde stellingen), terwijl dit van de inwoners die niet kregen wat zij wilden slechts een minderheid is (4% - 24% is het (helemaal) eens met de voorgelegde stellingen).

**Tabel 5.4**

Beoordeling medewerkers (% (helemaal) eens)

De medewerker..	Hollands Kroon	Benchmark	kreeg wat men wilde	kreeg <u>niet</u> wat men wilde
toonde zich verantwoordelijk om daadwerkelijk tot een oplossing te komen	63%	70% RANGE: 63-82%	80%	13%
heeft zelf mijn vraag zo goed mogelijk beantwoord	68%	74% RANGE: 68-87%	83%	23%
was voldoende deskundig	64%	73% RANGE: 66-88%	80%	24%
kon zich goed inleven	61%	65% RANGE: 55-80%	69%	22%
bood de ruimte om mee te denken	56%	59% RANGE: 43-72%	66%	16%
verraste mij aangenaam met de verleende service	42%	41% RANGE: 34-53%	53%	4%



## 5.4 Informatievoorziening

### Waardering communicatie licht gestegen

Inwoners waarderen de communicatie en voorlichting door de gemeente gemiddeld met een 6,2. Dat is iets hoger dan in 2020 (5,9) maar iets lager dan het landelijk gemiddelde (6,6). Het percentage dat een voldoende geeft is ten opzichte van 2020 gestegen van 67% naar 75%. De helft van de inwoners geeft aan gemakkelijk aan gemeentelijke informatie te kunnen komen. Dat is iets meer dan in 2020 (43%) maar wel een stuk lager dan het landelijk gemiddelde (74%). Iets minder dan de helft (48%) vindt dat de gemeente heldere taal gebruikt. Dat is iets meer dan in 2020 (44%), maar eveneens lager dan het landelijk gemiddelde (63%).

Tabel 5.4

Waardering communicatie/voorlichting gemeente

	Kan gemakkelijk aan gemeentelijke informatie komen % (helemaal) me eens	De gemeente gebruikt heldere taal % (helemaal) me eens	Waardering communicatie/voorlichting gemeente Rapportcijfer	% Voldoende
Holland Kroon 2020	43%	44%	5,9	67%
Hollands Kroon 2022	50%	48%	6,2	75%
Gem. Benchmark	74% RANGE: 51-84%	63% RANGE: 44-78%	6,6 RANGE: 5,6-7,0	-



# Zorg en welzijn



## 6 Zorg en welzijn

Dit hoofdstuk gaat over de gezondheid van de inwoners van Hollands Kroon en hun sociale contacten, hun deelname aan het maatschappelijk leven en de eventuele beperkingen daarbij, hun vangnet als zij hulp of zorg nodig hebben, hun gebruik van zorgvoorzieningen en het oordeel daarover en hun oordeel over de gemeentelijke inzet op het gebied van maatschappelijke participatie.

### 6.1 Gezondheid en sociale contacten



7,7

geven inwoners van Hollands Kroon gemiddeld aan hun gezondheid

*Inwoners beoordelen hun gezondheid met een ruime voldoende*

Inwoners geven gemiddeld een 7,7 aan hun gezondheid. Dat is vergelijkbaar met 2020 en met het landelijk gemiddelde. Van de inwoners beoordeelt 94% de eigen gezondheid met een voldoende.

**Tabel 6.1**

Beoordeling eigen gezondheid

	rapportcijfer 2021	% voldoende
Hollands Kroon 2020	7,6	93%
Hollands Kroon 2022	7,7	94%
Gen.	7,7	94%
Benchmark	RANGE: 7,0-8,0	

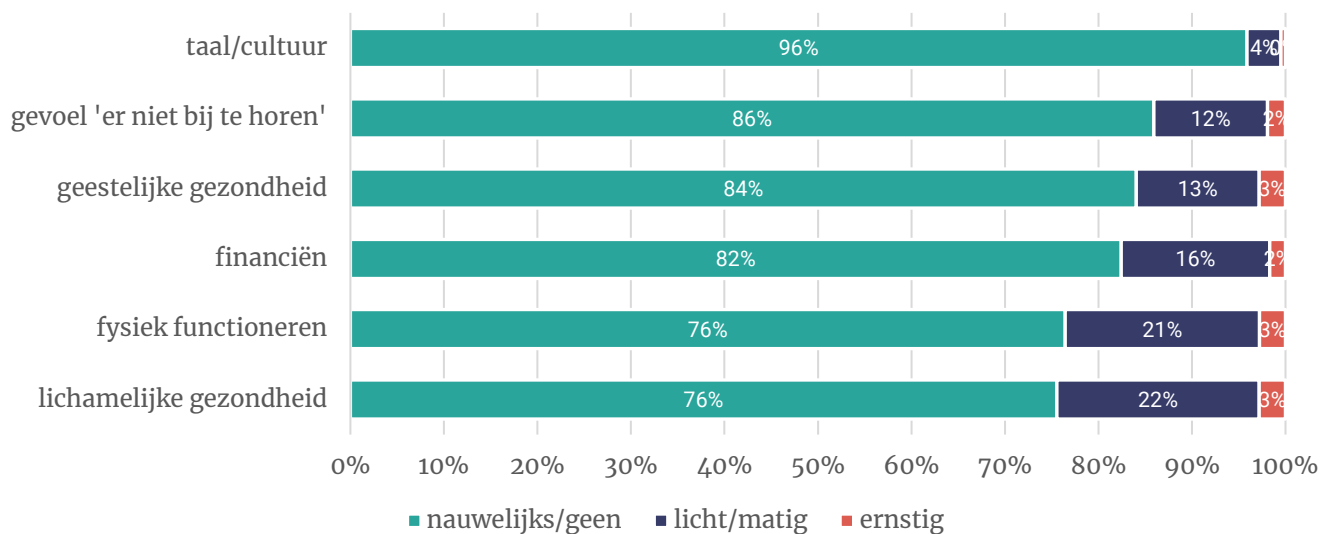
#### **Klein deel voelt zich ernstig belemmerd om deel te nemen aan de maatschappij**

In totaal zegt 6% dat zij *ernstig* belemmerd worden om deel te nemen aan het maatschappelijk leven. Daarnaast voelt een wat groter deel zich licht c.q. matig belemmerd. De meest genoemde aspecten die als beperking worden genoemd om aan het maatschappelijk leven deel te kunnen nemen zijn de lichamelijke gezondheid en het fysiek functioneren (bewegen). Ook financiën ('moeite om rond te komen'), de geestelijke gezondheid (waaronder angst en depressie) en het gevoel 'er niet bij te horen' c.q. zich 'niet thuis te voelen' worden met enige regelmaat genoemd als vooral lichte/matige belemmering.



**Figuur 6.1**

Mate waarin men beperkt wordt om deel te nemen aan het maatschappelijk leven



**Overgrote meerderheid tevreden met aantal sociale contacten**

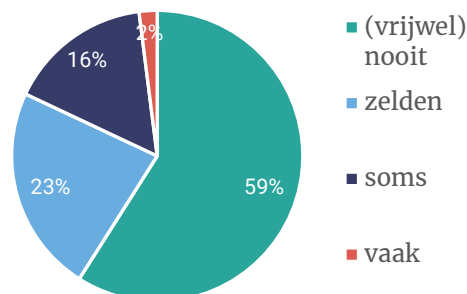
Acht op de tien inwoners (81%) zeggen voldoende contact met andere mensen te hebben. Een op de negen inwoners (11%) geeft aan voldoende contacten te hebben maar er wel meer te willen en ongeveer een op de twaalf inwoners (8%) vindt het aantal contacten te weinig. In totaal heeft krap een vijfde dus behoefte aan meer sociaal contact. Dat is wat minder dan het landelijk gemiddelde (24%). Tegelijk geeft bijna een op de vijf inwoners (18%) aan zich soms of vaak eenzaam te voelen. Dat is iets meer dan in 2020 (15%) maar vergelijkbaar met het landelijk gemiddelde.

Er zijn wat betreft het aandeel inwoners dat meer contacten zou willen en dat zich eenzaam voelt geen grote verschillen tussen de gebieden. Wel valt op dat in Gebied Noord de percentages het laagst zijn.

**Tabel 6.2**  
Sociale contacten

	Zou meer contacten willen	Aandeel dat zich soms/vaak eenzaam voelt
Noord	18%	16%
Oost	20%	21%
West	22%	18%
Zuid	19%	18%
Hollands Kroon 2020	17%	15%
Hollands Kroon 2022	19%	18%
Gem.	24%	19%
Benchmark	RANGE: 12-33%	RANGE: 7-24%

**Figuur 6.2**  
Mate waarin men zich wel eens eenzaam voelt



## 6.2 Maatschappelijke participatie

### Ruim de helft van de inwoners actief bij een vereniging

Ruim de helft van de inwoners was in de afgelopen 12 maanden actief in een vereniging. Dat is minder dan in 2020, maar nog altijd iets meer dan het landelijk gemiddelde. Men is vooral actief bij een sportvereniging.

**Tabel 6.3**  
Actief bij vereniging in afgelopen 12 mnd. (% ja)

	2022
Hollands Kroon 2020	65%
Hollands Kroon 2022	54%
Gem.	51%
Benchmark	RANGE: 40-67%

#### Actief bij vereniging afgelopen 12 maanden:

(meerdere antwoorden mogelijk)

- niet actief (46%)
- sportvereniging (36%)
- overige verenigingen (15%)
- religieuze/maatschappelijke vereniging (7%)
- culturele verenigingen (7%)
- gezelligheidsvereniging (9%)

### Ruim twee vijfde doet aan vrijwilligerswerk

Ruim twee vijfde van de inwoners (42%)

heeft in de afgelopen 12 maanden vrijwilligerswerk verricht. Dat is een iets lager percentage dan in 2020 (46%) maar vergelijkbaar met het landelijk gemiddelde. Van degenen die vrijwilligerswerk hebben verricht deed het grootste deel dat incidenteel (24% van alle inwoners) en een kleiner deel (18% van alle inwoners) intensief.

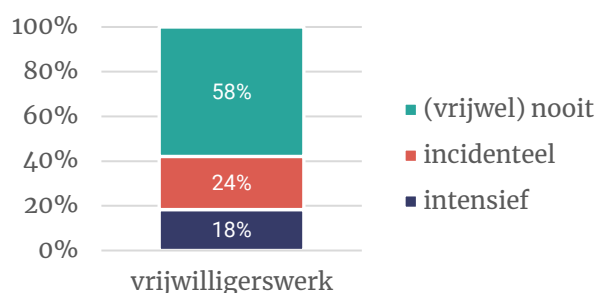
**Tabel 6.4**

Vrijwilligerswerk in afgelopen 12 maanden

	%
Noord	46%
Oost	42%
West	39%
Zuid	42%
Hollands Kroon 2020	46%
Hollands Kroon 2022	42%
Gem.	41%
Benchmark	RANGE: 29-55%

**Figuur 6.3**

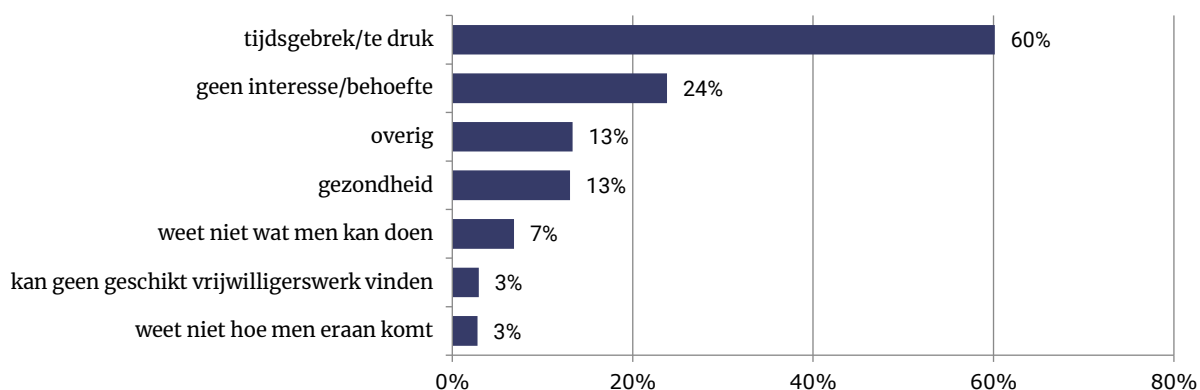
Mate vrijwilligerswerk afgelopen 12 maanden



Iets meer dan de helft (52%) wil in de toekomst misschien of zeker vrijwilligerswerk (blijven) doen, iets meer dan een kwart wil dat niet (26%) en de rest weet het niet. De bereidheid om in de toekomst vrijwilligerswerk te doen, ligt aanzienlijk hoger onder de huidige vrijwilligers (90%) dan onder inwoners die in de afgelopen 12 maanden geen vrijwilligerswerk hebben gedaan (35%). Verreweg de belangrijkste reden om geen vrijwilligerswerk te doen is een gebrek aan tijd (vanwege baan, zorgtaak of andere prioriteiten). Daarnaast noemt bijna een kwart dat zij er geen interesse in c.q. behoefte aan hebben en ongeveer een op de acht dat dit niet gaat in verband met de gezondheid. Een klein deel geeft aan niet te weten wat men kan doen, geen geschikt vrijwilligerswerk te kunnen vinden en niet te weten hoe men aan vrijwilligerswerk komt.

**Figuur 6.4**

Reden om geen vrijwilligerswerk te doen



### Twee derde verleent burenhulp

Twee derde van de inwoners heeft in de afgelopen 12 maanden hulp aan buren gegeven. Dat is vergelijkbaar met 2020 en met het landelijk gemiddelde. De overgrote meerderheid verleende incidenteel hulp (61% van alle inwoners), een klein deel deed dat intensief (7% van alle inwoners). Ruim twee op de vijf inwoners hebben de afgelopen twaalf maanden aandacht gegeven aan buren in een zorgwekkende situatie (eenzaamheid, zelfverwaarlozing of andere probleemsituatie). Dat is een vergelijkbaar percentage met 2020 en wat hoger dan het landelijk gemiddelde. De meeste inwoners verleenden hun hulp aan buren in een zorgwekkende situatie op incidentele basis (38% van alle inwoners), een klein deel deed dat intensief (5% van alle inwoners). In Gebied Oost en Gebied Zuid lijkt men buren iets vaker te helpen dan in Gebied Noord en Gebied West.

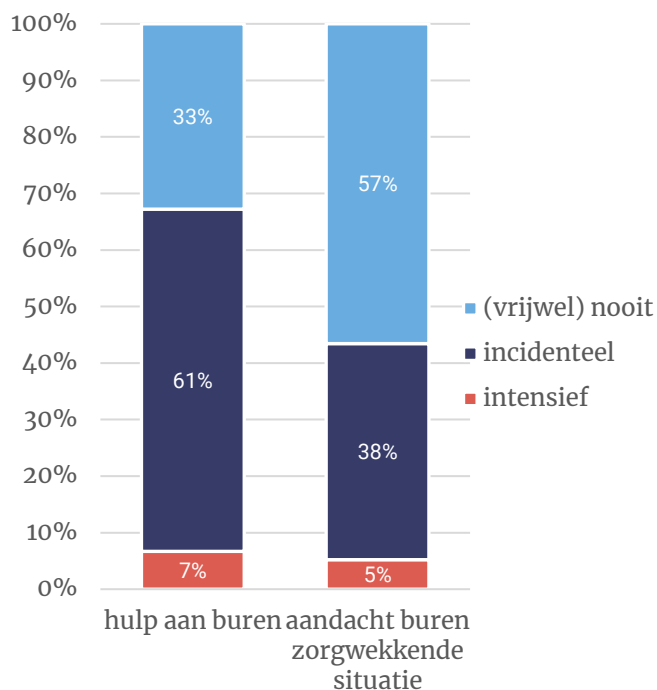
**Tabel 6.5**

Burenhulp in afgelopen 12 maanden

	Aandacht voor burenen in zorgwekkende situatie laatste 12 maanden	Hulp aan burenen
Noord	38%	64%
Oost	47%	72%
West	40%	66%
Zuid	49%	68%
Hollands Kroon 2020	44%	68%
Hollands Kroon 2022	43%	67%
GEM.	37%	66%
BENCHMARK	RANGE: 30-46%	RANGE: 34-79%

**Figuur 6.5**

Mate waarin men het afgelopen jaar burenhulp heeft verricht



### Grote bereidheid tot burenhulp

Er is onder inwoners van Hollands Kroon een grote bereidheid om burenen te helpen. Ruim vier op de vijf inwoners (82%) zijn bereid een of andere vorm van hulp te verlenen. Een klein deel kan geen burenhulp geven (10%) of wil dat niet (8%). Het meest genoemd zijn een oogje in het zeil houden (63%), hulp bij boodschappen (50%) en helpen bij vervoer (40%).

**Tabel 6.6**

Bereid tot burenhulp (meerdere antwoorden mogelijk)

	Hollands Kroon 2022
Oogje in het zeil houden	63%
Hulp bij boodschappen	50%
Helpen bij vervoer	40%
Klusjes in of rond het huis	28%
Ondersteuning bij aanvraag, administratie of computer	25%
Opvangen van kinderen	17%
Medicijnen toedienen of persoonlijke verzorging	6%
Huis schoonhouden of koken	8%
Anders	6%
Kan geen burenhulp geven	10%
Wil geen burenhulp geven	8%



### Bijna de helft geeft mantelzorg

Bijna de helft (47%) van de inwoners heeft de afgelopen 12 maanden mantelzorg gegeven. Dat is vergelijkbaar met 2020 en het landelijk gemiddelde. De meeste inwoners verleenden incidenteel mantelzorg (31% van alle inwoners) een deel deed dat intensief (16% van alle inwoners). Van degenen die mantelzorg verlenen voelt krap de helft zich hierdoor (vrijwel) nooit belemmerd in hun dagelijkse bezigheden, twee op de vijf zelden of soms en 6 procent vaak.

Mate belemmerd door mantelzorg:

- (vrijwel) nooit (46%)
- zelden (22%)
- soms (18%)
- vaak (6%)

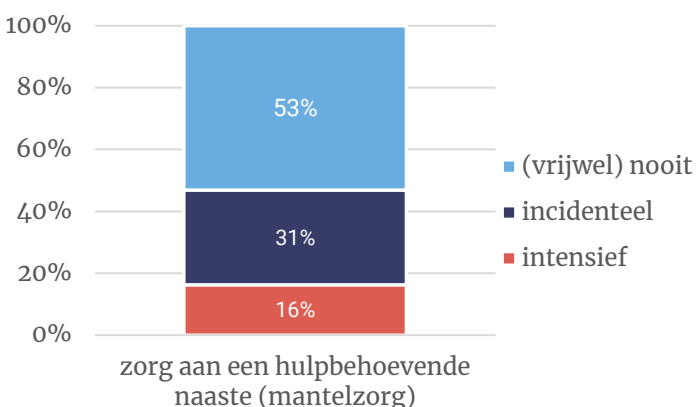
**Tabel 6.7**

Mantelzorg in afgelopen 12 maanden

	%
Noord	43%
Oost	53%
West	44%
Zuid	48%
Hollands Kroon 2020	50%
<b>Hollands Kroon 2022</b>	<b>47%</b>
<b>Gem.</b>	<b>45%</b>
<b>Benchmark</b>	<b>RANGE: 32-53%</b>

**Figuur 6.6**

Mate waarin men zich de afgelopen jaar aan mantelzorg heeft gedaan



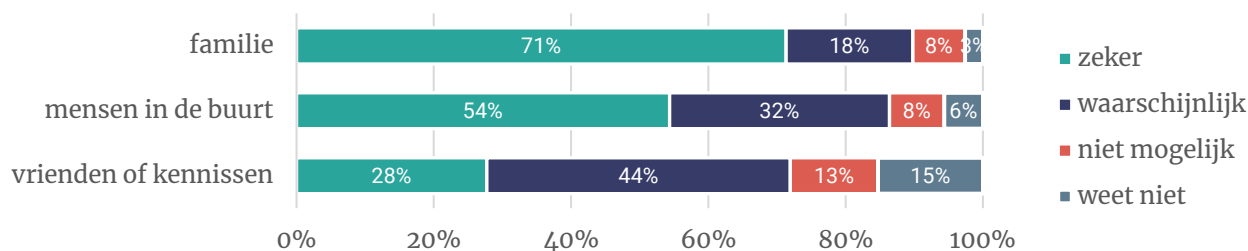
## 6.3 Hulp en zorg vanuit de directe omgeving en door organisaties

### Meerderheid inwoners heeft iemand om op terug te vallen voor hulp of zorg

De meerderheid van de inwoners geeft aan iemand te hebben om op terug te vallen wanneer men hulp of zorg nodig zou hebben. Ruim zeven op de tien inwoners geven aan zeker terug te kunnen vallen op familie, ruim de helft op mensen in de buurt en ruim een kwart op kennissen. Als ook de antwoordcategorie 'waarschijnlijk' hier nog bij opgeteld wordt dan gaat het om nog aanzienlijk hogere percentages: 89 procent (familie), 86 procent (mensen in de buurt) en 72 procent (vrienden of kennissen).

**Figuur 6.7**

Mate waarin men terug kan vallen op omgeving wanneer men hulp of zorg nodig heeft

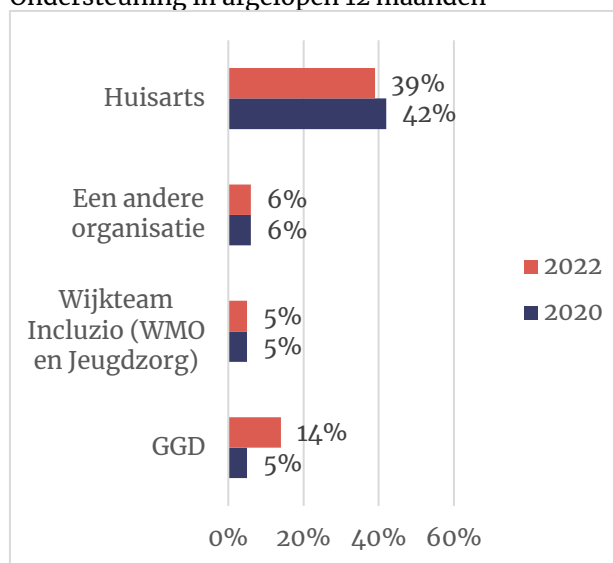


### Steun van organisaties positief gewaardeerd

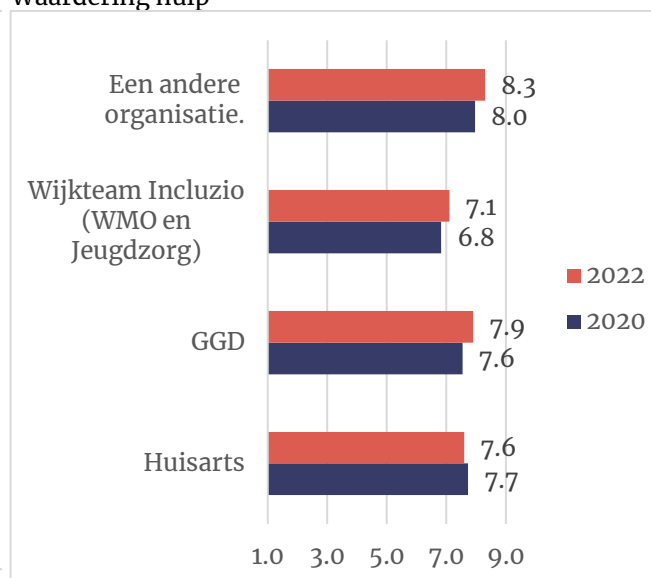
Inwoners kunnen natuurlijk ook hulp of zorg van organisaties krijgen. In de afgelopen twaalf maanden heeft bijna twee vijfde van de inwoners ondersteuning gehad van de huisarts. Daarnaast heeft 14 procent hulp of zorg gekregen van de GGD. Dat is een bijna drie maal zo hoog percentage als in 2020. Vermoedelijk speelt corona hierbij een rol. Andere organisaties, zoals het wijkteam Inluzio, bieden aan een kleiner deel van de inwoners hulp. Sommige inwoners noemen de zorg of ondersteuning die ze bijvoorbeeld van Omring, de opvoedpoli of het ziekenhuis hebben gekregen.

Alle organisaties krijgen een positieve waardering. De gemiddelde rapportcijfers variëren tussen een 7,1 (Wijkteam Inluzio) en een 8,3 (een andere organisatie). Zowel de GGD, het wijkteam Inluzio als 'een andere organisatie' krijgen gemiddeld een iets hoger cijfer dan in 2020.

**Figuur 6.7**  
Ondersteuning in afgelopen 12 maanden



**Figuur 6.8**  
Waardering hulp



## 6.4 Waardering inzet gemeente en verbeterpunten

### Lichte toename waardering inzet gemeente op het gebied van maatschappelijke participatie

Inwoners waarderen de inspanningen van de gemeente Hollands Kroon om inwoners volledig te laten deelnemen aan de maatschappij met een 6,4. Dat is een iets hoger cijfer dan in 2020 (6,1) en ongeveer gelijk aan het landelijk gemiddelde. In 2022 geeft ook een wat groter deel de gemeente hiervoor een voldoende dan in 2020 (81% in versus 70%). Er zijn geen grote verschillen tussen de gebieden.

**Tabel 6.8**

Inspanningen van de gemeente om burgers volledig te laten deelnemen aan de maatschappij

	Rapportcijfer 2022	% voldoende
Noord	6,5	83%
Oost	6,2	74%
West	6,4	79%
Zuid	6,6	81%
Hollands Kroon 2020	6,1	70%
<b>Hollands Kroon 2022</b>	<b>6.4</b>	<b>79%</b>
Gem.	6,6	
Benchmark	RANGE: 5,8-6,9	

### Suggesties op het gebied van zorg en welzijn

Inwoners is gevraagd of zij ideeën of initiatieven hebben op het gebied van zorg en welzijn die zij de gemeente mee willen geven. Vaak genoemd is dat er meer specifieke huisvesting zou moeten komen voor ouderen (meer seniorenwoningen, aanleunwoningen en verzorgingshuizen oude stijl). Ook noemen veel inwoners dat er meer huisartsen moeten komen en dat er ook minder wisselingen moeten zijn onder huisartsen. Verder benoemen meerdere inwoners het belang van bereikbare fysieke loketten en zorgvoorzieningen in de buurt, het meer rekening houden met minder validen (bijv. bij de inrichting van de openbare ruimte), en meer activiteiten en voorzieningen voor jongeren en ouderen.



- *“Heel snel betaalbare seniorenwoningen, zodat de grotere huizen naar jonge gezinnen kunnen. Kan ook door bewoning op vakantieparken toe te staan!!”*
- *“Ouderen de mogelijkheid geven om van huis naar appartement te kunnen gaan. Mogelijkheden creëren van wonen bij kinderen in de vorm van een (mantel) zorgwoning.”*
- *“Zorg voor verzorgingstehuizen zoals vroeger. En niet dat de mensen zolang mogelijk thuis moeten blijven wonen. Dat kost ook heel veel en de mensen vereenzamen.”*
- *“Voldoende huisartsen, en ook niet steeds wisselende.”*
- *“Dat er zo spoedig mogelijk een vaste huisarts komt in de Co-Med praktijk in Anna Paulowna!!”*
- *“In de buurt zelf een punt inrichten voor zorgbehoeften. Er wonen erg veel ouderen en ernstig zieken in deze buurt.”*
- *“Een loket realiseren in het dorp. Dichter bij de mensen zijn. Niet alleen digitaal en via de telefoon.”*
- *“Zorgen dat voor mindervaliden meer bereikbaar en goed geregeld is waardoor eigen zelfstandigheid mogelijk is, zoals beter begaanbaarheid van voetpaden en bredere minder steile op- en afritten.”*
- *“Laagdrempelige initiatieven zoals een inloophuis voor (kwetsbare) jongeren en ouderen.”*



# Algemeen beeld





## 7 Algemeen beeld

Inwoners van Hollands Kroon geven gemiddeld een 6,2 voor alle inspanningen van de gemeente voor haar inwoners. Dit is een even hoog rapportcijfer als in 2020, maar lager dan het landelijk gemiddelde (6,6). Bijna drie kwart geeft een voldoende. In Gebied Noord is het percentage dat een voldoende geeft relatief het laagst (68%) en in Gebied West het hoogst (78%).

**Tabel 7.1**

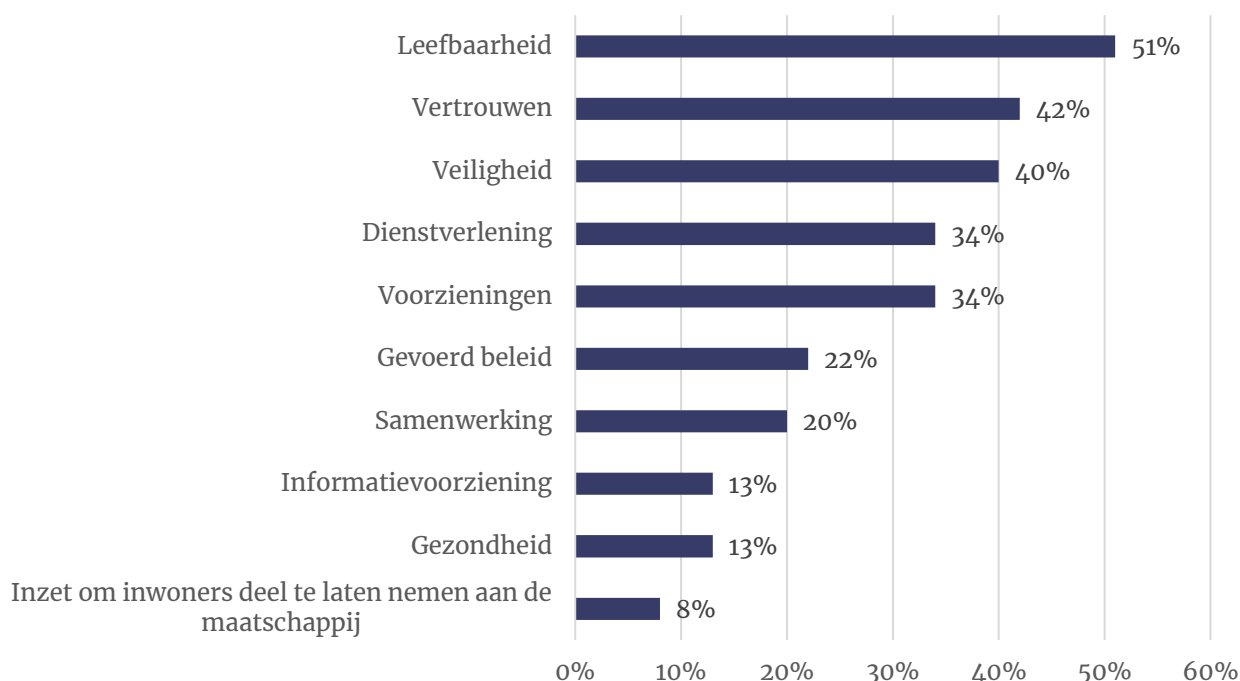
Waardering van alle inspanningen van Hollands Kroon voor haar inwoners

	Rapportcijfer 2022	% voldoende
Noord	6,0	68%
Oost	6,1	73%
West	6,1	78%
Zuid	6,4	73%
Hollands Kroon 2020	6,2	74%
Hollands Kroon 2022	6,2	73%
Gem. Benchmark	6,6	
	RANGE: 5,9-7,2	

Inwoners is gevraagd om aan te geven welke aspecten voor hen het zwaarste wegen bij de beoordeling van de gemeente. Zij mochten maximaal drie aspecten noemen. Het meest genoemd zijn leefbaarheid (51%), vertrouwen (42%) en veiligheid (40%). Dienstverlening en voorzieningen komen met beide 34 procent op de gedeelde vierde plaats.

**Figuur 7.1**

Welke van onderstaande aspecten wegen voor u het zwaarst in de beoordeling van de gemeente? Maximaal drie antwoorden mogelijk



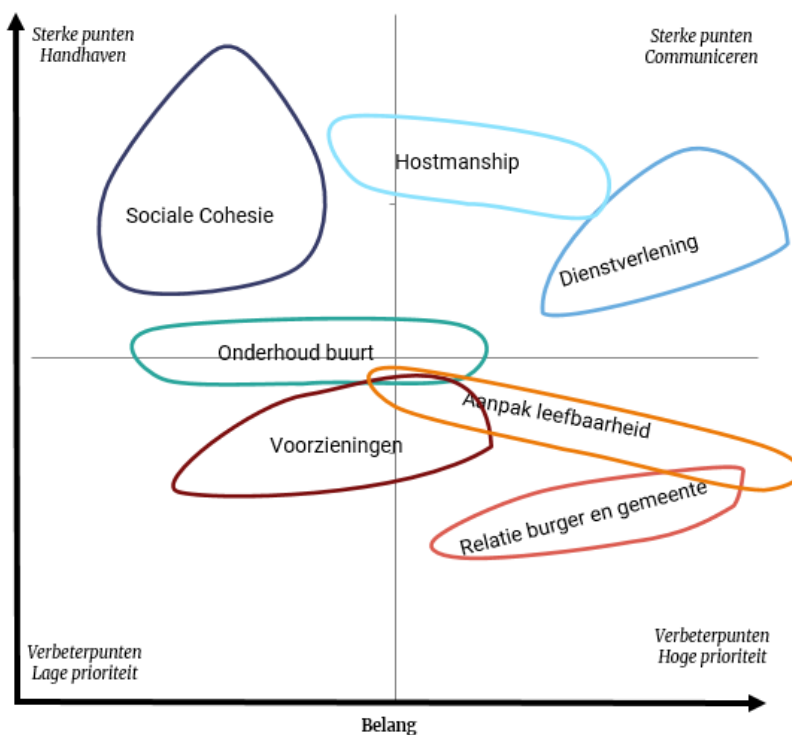
Om te bepalen welke factoren de tevredenheid van de inspanningen van de gemeente Hollands Kroon voor de inwoners bepalen, is een prioriteitenmatrix ontwikkeld (zie figuur 7.2).

### Leeswijzer bij prioriteitenmatrix

- Op de verticale dimensie (waardering) zien we de tevredenheid: hoe hoger het aspect in de 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 horizontale as staat, betekent dit dat er over dit aspect relatief veel tevredenheid bestaat, ten opzichte van de andere aspecten (dus niet ten opzichte van referentiegemeenten of het landelijk gemiddelde).
- De horizontale dimensie (belang) geeft aan in hoeverre het aspect van invloed is op de totaalwaardering<sup>5</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.

**Figuur 7.2**

Prioriteitenmatrix (van Hollands Kroon 2022)



<sup>5</sup> Door middel van het berekenen van de samenhang (correlatie) tussen het betreffende aspect en het totaaloordeel is het bepaald. Hoe groter de samenhang, hoe groter de invloed van het aspect op het totaaloordeel is

### **I&O Research Enschede**

---

Zuiderval 70  
Postbus 563  
7500 AN Enschede  
T (053) 200 52 00  
E [info@ioresearch.nl](mailto:info@ioresearch.nl)  
KVK-nummer 08198802

### **I&O Research Amsterdam**

---

Piet Heinkade 55  
1019 GM Amsterdam  
T (020) 308 48 00  
E [info@ioresearch.nl](mailto:info@ioresearch.nl)

