

# BURGERPEILING

## Waar staat Overbetuwe?



Rekenkamercommissie Overbetuwe 2018

Overbetuwe, 1 maart 2018

gemeente **Overbetuwe**



## Voorwoord

De rekenkamercommissie Overbetuwe heeft een burgerpeiling uit te laten voeren naar diverse thema's die van belang zijn in de relatie tussen gemeente en inwoners.

De reden was dat wij graag de mening wilden horen van inwoners over zowel het item burgerparticipatie als over de ontwikkelingen in het sociaal domein. Daar waren wij namelijk onderzoek naar gestart.

Wij hebben het bureau I&O Research opdracht gegeven voor ons veldonderzoek te verrichten in het kader van de in meer gemeenten toegepaste burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl. De scope van deze burgerpeiling is overigens veel breder dan burgerparticipatie en sociaal domein alleen (zie hierna). Aan de landelijk vastgestelde vragen, zijn door de rekenkamercommissie nog extra vragen toegevoegd.

Onder begeleiding van de rekenkamercommissie is dit veldonderzoek in het najaar van 2017 uitgevoerd. Toen hebben 2.400 aselect gekozen inwoners van Overbetuwe een uitnodiging ontvangen om daaraan mee te doen, waarna 890 inwoners de toegezonden vragenlijst volledig hebben ingevuld. Deze respons van 37% is ruim voldoende om betrouwbare uitspraken te kunnen doen.

De uitkomsten van het onderzoek treft u in dit rapport 'Waar staat Overbetuwe?' aan.

Naast de genoemde thema's over burgerparticipatie en het sociaal domein zijn er ook vragen gesteld naar andere interessante thema's, zoals:

- de woon- en leefomgeving;
- de relatie tussen de burger en de gemeente Overbetuwe (in bredere zin dan het thema burgerparticipatie);
- de gemeentelijke dienstverlening.

De onderdelen uit het rapport die betrekking hebben op het onderzoek sociaal domein en op het onderzoek burgerparticipatie zullen door ons van nadere duiding worden voorzien in de genoemde twee onderzoeken, die binnenkort tot aparte onderzoeksrapporten zullen leiden. Dat zullen wij niet doen voor de overige aspecten die in deze burgerpeiling aan de orde komen. Deze zijn ons inziens wel interessant voor gemeenteraad, college van B&W, ambtelijke organisatie en – niet in de laatste plaats - de inwoners van Overbetuwe zelf, teneinde de mening van burgers te kennen over deze items.

De rekenkamercommissie dankt allereerst de inwoners die de moeite hebben genomen om de vragenlijst in te vullen. En voorts de ambtenaren die hand- en spandiensten hebben verricht in het proces van totstandkoming van het rapport.

De rekenkamercommissie van Overbetuwe



Frits van Vugt,  
voorzitter



**Rapport**

# WAAR STAAT OVERBETUWE?

**Rekenkamercommissie Overbetuwe**

Januari 2018

# COLOFON

**Uitgave**

I&O Research  
Piet Heinkade 55  
1019 GM Amsterdam  
Tel.nr.: 020-3330670

**Rapportnummer**

2018/2

**Datum**

Januari 2018

**Opdrachtgever**

Rekenkamercommissie Overbetuwe

**Auteurs**

Nora Löb, MSc.  
Davinia Wilson

*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>8</b>
<b>3. Woon- en leefomgeving .....</b>	<b>11</b>
3.1 Leefbaarheid.....	11
3.2 Onderhoud en voorzieningen .....	13
3.3 Inzet op het gebied van leefbaarheid .....	16
<b>4. Relatie burger en gemeente .....</b>	<b>19</b>
<b>5. Gemeentelijke dienstverlening .....</b>	<b>25</b>
<b>5.1 Waardering gemeentelijke dienstverlening .....</b>	<b>25</b>
<b>5.2 Aanvraag van producten en diensten .....</b>	<b>26</b>
<b>5.3 Informatievoorziening.....</b>	<b>26</b>
<b>6. Zorg en welzijn.....</b>	<b>29</b>
<b>7. Algemeen beeld .....</b>	<b>36</b>
<b>Bijlage 1. Stellingen .....</b>	<b>39</b>



# 1

## HOOFDSTUK

### **Samenvatting**



## 1. Samenvatting

In oktober heeft de Rekenkamercommissie Overbetuwe in samenwerking met I&O Research een Waarstaatjegemeente onderzoek uitgevoerd. In totaal hebben 890 inwoners de vragenlijst volledig ingevuld. Deze samenvatting behandelt themagewijs de belangrijkste en opvallendste uitkomsten.

### **Woon- en leefomgeving**

Inwoners van Overbetuwe wonen prettig in de eigen woonbuurt (8,1). Men voelt zich thuis in de eigen buurt en buurtbewoners gaan prettig met elkaar om. Inwoners zien meer vooruitgang in de buurt dan achteruitgang (respectievelijk 21 en 15 procent).

Onderhoud in de buurt wordt door inwoners goed beoordeeld. Er zijn weinig dingen kapot in de buurt en de buurt is schoon. Deze aspecten worden hoger beoordeeld dan landelijk.

Over de aanwezigheid van voorzieningen zoals voldoende groen en de nabijheid van basisscholen zijn inwoners tevreden, dit is gelijk aan het landelijke beeld. Ook wordt het aanbod van voorzieningen zoals sport, welzijnsvoorzieningen en openbaar vervoer door inwoners hoog gewaardeerd, dit is gelijk aan het landelijke beeld. De helft van de inwoners vindt dat er voldoende wordt gedaan aan de leefbaarheid.

### **Relatie inwoner en gemeente**

Inwoners hebben vertrouwen in de manier waarop de gemeente bestuurd wordt (38 procent). Dit is hoger dan landelijk (30 procent). Inwoners waarderen de wijze waarop de gemeente de burgers en organisaties betreft bij de uitvoering van het beleid met een 6,4. Ook dit wordt hoger beoordeeld dan landelijk. Inwoners zijn tevreden over de manier waarop ze worden betrokken en participatie gefaciliteerd wordt. Zo vindt ruim vier op de tien inwoners dat de inwoners voldoende ruimte krijgen om ideeën en initiatieven te realiseren. Een vergelijkbare groep vindt dat de gemeente inwoners voldoende betreft bij plannen, activiteiten en voorzieningen.

### **Gemeentelijke dienstverlening**

In de afgelopen 12 maanden hebben zeven op de tien (67 procent) inwoners contact gehad met de gemeente Overbetuwe. In de meerderheid van de gevallen gaat het om twee contactmomenten. Het contact verloopt voornamelijk via de balie in het gemeentehuis. Men geeft een voldoende voor de individuele dienstverlening van de gemeente Overbetuwe (7,0).<sup>1</sup> Dit is vergelijkbaar met de landelijke benchmark. Het proces van aanvraag wordt als goed beoordeeld. De grote meerderheid vindt dat het aanvragen van een product/dienst makkelijk ging, de informatie juist was en de afhandelingstijd acceptabel was. Drie kwart van de inwoners van Overbetuwe vindt dat zij gemakkelijk aan gemeentelijke informatie kunnen komen. Twee derde van de inwoners is tevreden over de helderheid van het taalgebruik van de gemeente.

---

<sup>1</sup> De individuele dienstverlening heeft betrekking op alle mogelijke vormen van contact.

### **Zorg en welzijn**

Gemiddeld beoordelen de inwoners de eigen gezondheid met een 7,7. Zes procent van de inwoners voelt zich op de een of andere manier belemmerd om deel te nemen aan het maatschappelijke leven, vooral lichamelijke aspecten spelen hierbij een rol. Ruim acht op de tien inwoners heeft voldoende sociale contacten. Een op de vijf heeft behoefte aan meer sociale contacten.

Zes op de tien inwoners waren de afgelopen 12 maanden actief bij een vereniging, dit is hoger dan landelijk. Inwoners zijn vooral actief bij een sportvereniging of bij een van de overige verenigingen. Vier op de tien inwoners hebben in de afgelopen 12 maanden vrijwilligerswerk verricht. Dit deel is kleiner dan landelijk. Tijdgebrek is de voornaamste reden om geen vrijwilligerswerk te verrichten. Een vergelijkbaar grote groep heeft de afgelopen 12 maanden mantelzorg verleend.

De bereidheid om burens te ondersteunen is groot. Er is een groot draagvlak voor burenhulp en enkel een klein deel kan (8 procent) of wil dit niet (6 procent). Het betreft dan met name taken zoals een oogje in het zeil houden, hulp bij boodschappen of bij vervoer. Taken die niet per se structureel van aard zijn, maar waar een buurtbewoner erg mee geholpen kan zijn.



# 2

## HOOFDSTUK

### **Inleiding**



## 2. Inleiding

### **Aanleiding**

De Rekenkamercommissie Overbetuwe heeft in samenwerking met I&O Research besloten om een waarstaatjegemeente onderzoek uit te voeren om inzicht te krijgen in de sterke en minder sterke punten van de gemeentelijke prestaties. Verder kunnen met herhalingsmetingen trends worden waargenomen en worden ontdekt hoe de waardering van inwoners over de gemeente zich ontwikkeld.

### **De benchmark Waarstaatjegemeente**

Voor de benchmark 'Waarstaatjegemeente.nl' vraagt KING de openbare gegevens op bij datapartners, zoals het CBS. Maar niet alle gegevens zijn via externe bronnen beschikbaar. Door het uitvoeren van drie onderzoeken; namelijk het zelfonderzoek, een ondernemerspeiling 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 oktober 2017 hebben 2.400 inwoners van Overbetuwe (van 18 jaar en ouder) een brief ontvangen met het verzoek deel te nemen aan het onderzoek. Bij de brief zat een schriftelijke vragenlijst en men had ook de mogelijkheid om de vragenlijst online in te vullen. Na drie weken ontvingen de inwoners een herinneringsbrief. In totaal hebben 890 inwoners de vragenlijst volledig ingevuld, een respons van 37 procent. Zeven op de tien inwoners (606) hebben de vragenlijst schriftelijk ingevuld en de rest online.

Tabel 2.1

Respons per deelgebied

DEELGEBIED 1	DEELGEBIED 2	DEELGEBIED 3
39%	34%	36%

Een van de voorwaarden van 'Waarstaatjegemeente.nl' is een respons van minstens 475. KING stelt een minimale respons in om de groep respondenten voldoende groot te hebben om betrouwbare uitspraken te kunnen doen. De behaalde respons voor Overbetuwe zit dus ruim boven dit minimum.

### **Vragenlijst**

De benchmark 'Waarstaatjegemeente.nl' werkt met een standaardvragenlijst. Deze vragenlijst is door KING vastgesteld en gevalideerd. De vragenlijst bestaat uit ongeveer 70 stellingen en vragen.

Deelnemende gemeenten krijgen wel de kans vragen toe te voegen. De gemeente Overbetuwe heeft ervoor gekozen om extra vragen over de relatie inwoner en gemeente toe te voegen.

## Analyse

- Op de data is een weging toegepast naar leeftijd. Dit betekent dat de verhoudingen naar leeftijd worden teruggebracht naar de werkelijk bestaande verhouding in de populatie. Onder- en boven vertegenwoordigde groepen worden dus 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.
- We vergelijken de uitkomsten van Overbetuwe waar mogelijk met de landelijke cijfers (gebaseerd op 65 deelnemende gemeenten in 2016) en de uitkomsten van Bernheze, Berkelland en Lochem. Ook wordt er gekeken naar verschillen binnen Overbetuwe, weergegeven als deelgebied 1, 2 en 3.
- Onder deelgebied 1 valt: Elst, Homoet en Valburg.  
Onder deelgebied 2: Oosterhout, Slijk-Ewijk, Herveld, Andelst, Hemmen en Zetten.  
Onder deelgebied 3: Driel, Heteren en Randwijk.
- Als de landelijke cijfers of cijfers van de referentiegemeenten niet beschikbaar zijn, staat dit aangegeven met een streepje (-).
- In elke tabel staat bij de gemiddelde benchmark een 'range'. Dit laat de spreiding zien van de uitkomsten van de 65 deelnemende gemeenten (nog exclusief de gemeente Overbetuwe).
- Als de uitkomsten drie tienden of 3 procent van elkaar afwijken, wordt er gesproken over een verschil.
- De uitkomsten van het onderzoek worden gerapporteerd aan KING. KING gaat de resultaten opnemen in de benchmark en publiceren 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.
- In de vragenlijst was het mogelijk voor de respondenten om toelichtingen te geven bij verschillende 'open vragen'. De uitkomsten op deze open vragen zijn verwerkt en aangeleverd in een apart document.

# 3

## HOOFDSTUK

### **Woon- en leefomgeving**



### 3. Woon- en leefomgeving

#### 3.1 Leefbaarheid

##### ***Inwoners wonen prettig in Overbetuwe***

De inwoners van Overbetuwe zijn in het algemeen tevreden over het wonen in de eigen buurt. Zij geven de mate waarin zij er prettig wonen een 8,1. Dit is gelijk aan het landelijke gemiddelde en het gemiddelde van de referentiegemeenten. Vier procent van de inwoners geeft een onvoldoende als rapportcijfer (lager dan 6). Er is geen verschil tussen de drie deelgebieden.

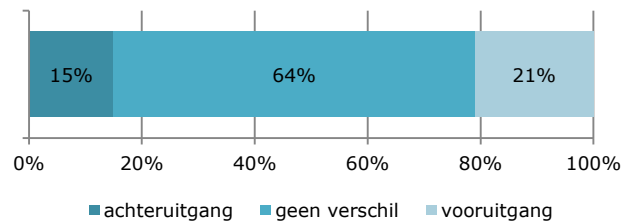
**Tabel 3.1**

Mate waarin men prettig woont in de buurt (rapportcijfer)<sup>2</sup>

	RAPPORTCIJFER	% VOLDOENDE
Deelgebied 1	8,1	96%
Deelgebied 2	8,2	97%
Deelgebied 3	8,1	96%
Bernheze	8,2	-
Berkelland	8,1	-
Lochem	8,3	-
<b>Overbetuwe</b>	<b>8,1</b>	<b>96%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>8,0</b> <b>RANGE: 7,6-8,5</b>	-

**Figuur 3.1**

Ontwikkeling van de buurt afgelopen jaren



##### ***Inwoners zien meer vooruitgang dan achteruitgang***

Twee derde van de inwoners van Overbetuwe vindt dat de eigen woonbuurt de afgelopen jaren niet vooruit of achteruit is gegaan (zie figuur 3.1). Van de inwoners die wel een verandering ervaren, is het aandeel dat de eigen buurt vooruit zag gaan (21 procent) groter dan het aandeel dat de eigen buurt achteruit zag gaan (15 procent). Netto zien inwoners dus een lichte vooruitgang in de eigen woonbuurt. Landelijk vindt 19 procent dat hun wijk enigszins of duidelijk vooruit is gegaan.

##### ***Inwoners voelen zich thuis in Overbetuwe***

Negen op de tien inwoners van Overbetuwe voelen zich thuis in de eigen buurt (tabel 3.2). Acht op de tien inwoners vinden dat buurtbewoners prettig met elkaar omgaan. Drie kwart zegt dat ze niet snel weg gaan uit de buurt. Dit is gelijk aan het landelijke gemiddelde. Twee derde van de inwoners vindt dat buurtbewoners altijd voor elkaar klaar staan, dit is hoger dan landelijk, maar lager dan in de drie referentiegemeenten.

##### **Opvallende uitkomsten per deelgebied:**

- Het aspect dat buurtbewoners altijd voor elkaar klaar staan is hoger in deelgebied 3 dan in deelgebied 2.
- Inwoners uit deelgebied 1 geven vaker aan niet snel weg te willen gaan uit de buurt dan inwoners uit de andere 2 deelgebieden.

<sup>2</sup> In de benchmark is het percentage inwoners dat een voldoende geeft voor deze aspecten niet opgenomen.

**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
Deelgebied 1	92%	79%	82%	66%
Deelgebied 2	89%	73%	81%	62%
Deelgebied 3	90%	76%	81%	68%
Bernheze	92%	80%	82%	74%
Berkelland	91%	76%	82%	72%
Lochem	92%	80%	83%	74%
<b>Overbetuwe</b>	<b>90%</b>	<b>76%</b>	<b>81%</b>	<b>66%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>89%</b> RANGE: 60-96%	<b>75%</b> RANGE: 63-84%	<b>79%</b> RANGE: 70-88%	<b>63%</b> RANGE: 47-79%

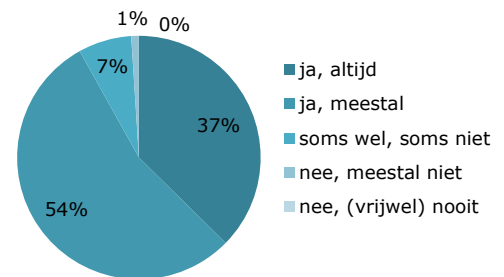
**Inwoners voelen zich veilig**

Negen van de tien inwoners voelen zich meestal of altijd veilig in de eigen woonbuurt. Dit is gelijk aan de referentiegemeenten en hoger dan landelijk.

Verkeersonveilige situaties komen frequenter voor; zo maakt ruim de helft van de inwoners van Overbetuwe soms of vaak een dergelijke situatie mee in de eigen woonbuurt (tabel 3.3). Dit wijkt niet af van het landelijke gemiddelde en de referentiegemeente Bernheze en Berkelland. In Lochem ligt het gemiddelde lager. In deelgebied 1 ligt het gemiddelde ook hoger dan in de andere twee deelgebieden.

**Figuur 3.3**

Mate van veilig voelen in de buurt

**Tabel 3.3**

(Verkeers-)onveilige situaties

	HOE VAAK HEEFT U TE MAKEN MET ONVEILIGE VERKEERSSITUATIES IN DE BUURT (SOMS/VAAK)	MATE VEILIG VOELEN IN BUURT (MEESTAL/ALTIJD)
Deelgebied 1	58%	92%
Deelgebied 2	55%	93%
Deelgebied 3	55%	90%
Bernheze	54%	91%
Berkelland	54%	91%
Lochem	50%	93%
<b>Overbetuwe</b>	<b>56%</b>	<b>91%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>55%</b> RANGE: 45-64%	<b>88%</b> RANGE: 78-95%



Hieronder een aantal toelichtingen van inwoners over de verkeersveiligheid:

- “De verkeersveiligheid mag nog verbeterd worden, auto's rijden nog te hard door onze woonwijk. Wat mij betreft mogen er drempels/bloembakken etc. geplaatst worden.”
- “Fietspad, busbaan, trottoir veiliger aanleggen bij Meiregen/Regenboog. Het is nu heel onveilig!”
- “Meer controle op snelheid op 30 km/u wegen.”
- “Verkeersbord in de Keyserstraat geeft veel verwarring. Gevaarlijke situaties met fietsers die van rechts komen (Sluterstraat en Verhulststraat).”

### **Slechts vier procent van de inwoners ervaart veel overlast door buurtbewoners**

In de gemeente Overbetuwe heeft 79 procent van de inwoners weinig tot geen overlast van hun buurtbewoners. Zeventien procent ervaart wel eens overlast en vier procent (heel) veel. Dit is gelijk aan het landelijke gemiddelde en het gemiddelde van de referentiegemeenten.

Opvallende uitkomsten per deelgebied:

- Inwoners uit deelgebied 1 geven vaker aan weinig tot geen overlast te ervaren dan inwoners uit deelgebied 2.

**Tabel 3.4**

Mate van overlast (%)

	(HEEL) VEEL OVERLAST	NIET VEEL/ NIET WEINIG	WEINIG/ GEEN OVERLAST
Deelgebied 1	3%	16%	80%
Deelgebied 2	5%	18%	77%
Deelgebied 3	4%	17%	79%
Bernheze	3%	-	
Berkelland	4%	-	
Lochem	4%	-	
<b>Overbetuwe</b>	<b>4%</b>	<b>17%</b>	<b>79%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>6%</b> <b>RANGE: 3-12%</b>	-	-

## **3.2 Onderhoud en voorzieningen**

### **Onderhoud buurt goed beoordeeld door inwoners**

De buurten in Overbetuwe worden goed onderhouden. De grote meerderheid vindt dat er weinig tot geen dingen kapot zijn (84 procent) en is tevreden over de begaanbaarheid van straten, paden en trottoirs (68 procent). Driekwart vindt dat de buurt schoon is. Deze drie aspecten worden hoger beoordeeld dan in de referentiegemeenten Bernheze en Berkelland. Ook over het onderhoud van perken en plantsoenen zijn inwoners uit Overbetuwe te spreken. Alle vier aspecten krijgen een hogere waardering dan landelijk.

### **Opvallende uitkomsten per deelgebied:**

- Inwoners uit deelgebied 1 zijn vooral te spreken over het onderhoud van perken en plantsoenen en dat weinig tot geen dingen in de buurt kapot zijn.
- Dat de buurt schoon is wordt het meest gewaardeerd door inwoners woonachtig in deelgebied 2.
- Onderhoud van perken en plantsoenen wordt het laagst gewaardeerd in deelgebied 2.



**Tabel 3.5**

Beoordeling onderhoud buurt (% (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
Deelgebied 1	67%	68%	86%	73%
Deelgebied 2	55%	68%	86%	77%
Deelgebied 3	63%	68%	80%	74%
Bernheze	49%	54%	79%	67%
Berkelland	53%	60%	78%	70%
Lochem	56%	61%	82%	75%
<b>Overbetuwe</b>	<b>62%</b>	<b>68%</b>	<b>84%</b>	<b>74%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>59%</b> <b>RANGE: 42-76%</b>	<b>63%</b> <b>RANGE: 41-79%</b>	<b>80%</b> <b>RANGE: 59-92%</b>	<b>68%</b> <b>RANGE: 48 - 85%</b>

Enkele reacties van buurtbewoners over het onderhoud van de buurt:

- "Stoepen aanpassen zodat ze niet sterk schuin lopen bij opritten, makkelijker met de kinderwagen."
- "Onderhoud van bermen en sloten in buitengebied/ We betalen erg veel aan gemeentelijke belastingen en krijgen hier weinig voor terug."
- "Onderhoud groenvoorziening en trottoirs zijn ver onder niveau!"
- "Meer groenonderhoud, her-straten van trottoirs en wegen. Graag wat minder eentonig groen, beter straatmeubilair zoals lampen en afvalbakken."

### ***Inwoners tevreden over hoeveelheid groen***

De inwoners is gevraagd naar hun mening over de aanwezigheid van voorzieningen in hun omgeving. Over de nabijheid van basisscholen is men het meest tevreden (94 procent). Een iets kleinere groep (87 procent) is tevreden over de hoeveelheid groen in de buurt. Deze twee aspecten worden beter beoordeeld dan landelijk. Zeven op de tien inwoners zijn tevreden over de winkels voor dagelijkse boodschappen, dit is lager dan landelijk en in de drie referentiegemeenten. De waardering voor de aanwezigheid van parkeergelegenheid is gelijk aan de landelijke waardering, maar lager dan in Berkelland en Lochem.

### **Opvallende uitkomsten per deelgebied:**

- De tevredenheid van inwoners uit deelgebied 3 over de winkels die voldoende dichtbij zijn voor dagelijkse boodschappen is veel lager (42 procent) dan in de deelgebieden
- De waardering voor de aanwezigheid van parkeergelegenheid is in deelgebieden 2 en 3 hoger dan in deelgebied 1.





**Tabel 3.6**

Beoordeling aanwezigheid voorzieningen buurt (% (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
Deelgebied 1	89%	57%	86%	95%
Deelgebied 2	85%	64%	77%	93%
Deelgebied 3	86%	62%	42%	94%
Bernheze	84%	55%	85%	94%
Berkelland	82%	68%	81%	94%
Lochem	91%	67%	81%	91%
<b>Overbetuwe</b>	<b>87%</b>	<b>61%</b>	<b>69%</b>	<b>94%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>84%</b> RANGE: 69-94%	<b>59%</b> RANGE: 41-69%	<b>81%</b> RANGE: 41-93%	<b>91%</b> RANGE: 76-96%

Enkele reacties over de parkeervoorzieningen:

- "De straat is vaak onoverzichtelijk. Er wordt hard gereden en er staan veel auto's langs de stoep geparkeerd waardoor er voor fietsers vaak een onveilige situatie ontstaat (Bredestraat-zuid)."
- "Heeft vooral met de dichtbij liggende school te maken. Volgens ons is er in de Aussemsstraat 30 km/u, maar niet in de Rijnstraat. Er is veel last van parkerende auto's van ouders van de kinderen van de school. Onze uitrit/oprit wordt geregeld geblokkeerd. Wij krijgen dan te horen als we er wat van zeggen, dat we niet sociaal zijn."
- "Maatregel om parkeren op het voetpad en/of voor mijn oprit tegengaan."

**Inwoners tevreden over gezondheids- en zorgvoorzieningen**

Acht op de tien inwoners zijn tevreden over de gezondheids- en zorgvoorzieningen zoals de huisartsenpost, het consultatiebureau en verzorgingstehuizen. Een iets kleinere groep (73 procent) over de sportvoorzieningen. De waardering van deze twee aspecten is gelijk aan landelijk maar lager dan in Lochem.

Ongeveer de helft van de inwoners is tevreden over de welzijnsvoorzieningen in de buurt (zoals buurtwerk, jongeren/ouderenvoorzieningen). Dit aspect wordt lager beoordeeld dan landelijk. De waardering voor speelvoorzieningen en openbaar vervoer is gelijk aan het landelijke gemiddelde.

**Opvallende uitkomsten per deelgebied:**

- De aanwezigheid van sportvoorzieningen en openbaar vervoer wordt in deelgebied 1 en 2 hoger gewaardeerd dan in deelgebied 3.

**Tabel 3.7**

Waardering aanbod voorzieningen (% (zeer) tevreden)

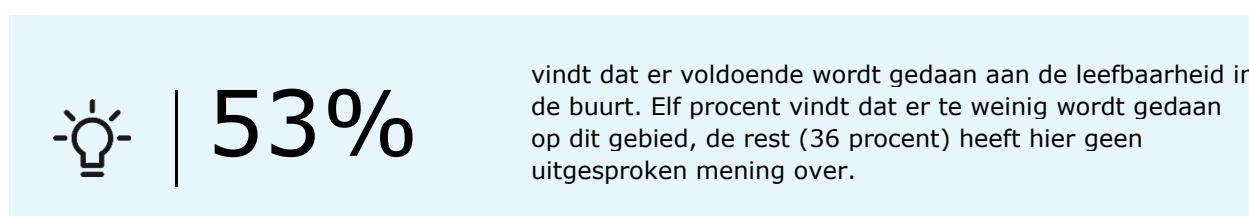
	GEZONDHEIDS- EN ZORGVOORZIENINGEN	WELZIJNSVOORZIENINGEN	SPEELVOORZIENINGEN VOOR KINDEREN TOT 12 JAAR	SPORTVOORZIENINGEN	OPENBAAR VERVOER
Deelgebied 1	80%	50%	66%	80%	82%
Deelgebied 2	79%	49%	61%	72%	48%
Deelgebied 3	80%	45%	64%	64%	35%
Bernheze	79%	68%	72%	81%	66%
Berkelland	70%	44%	58%	78%	56%
Lochem	82%	59%	72%	81%	61%
<b>Overbetuwe</b>	<b>80%</b>	<b>48%</b>	<b>64%</b>	<b>73%</b>	<b>57%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>82%</b> RANGE: 67-96%	<b>58%</b> RANGE: 40-70%	<b>63%</b> RANGE: 45-82%	<b>75%</b> RANGE: 34-88%	<b>59%</b> RANGE: 22-88%



Enkele reacties over de speel- en sportvoorzieningen:

- "Een klein speeltuintje in de buurt voor de allerkleinsten."
- "De speeltuin tussen Jasappel en Begijnenkamp sterk verouderd en verwaarloosd. Veel onkruid bij de zandbult. Speeltuin op de Appelbuurt voorzien van wat meer "attracties"."
- "De speelplaats van de Janslaan mag aantrekkelijker voor kinderen. Meer en nieuwe speeltoestellen ."
- "Een "kindvriendelijke " buurt noemen ze de Breekenhof. geen speeltuin te bekennen? Alleen in het begin van de wijk drie hele kleine speeltuintjes, als wij hier naar toe willen lopen kun je bij de speeltuin omdraaien om weer naar huis te gaan. In de bouwtekeningen stond een speeltuin gepland maar deze is nooit geplaatst? Onze kinderen spelen allemaal binnen of in de tuin? Tegenwoordig wordt buiten spelen gestimuleerd maar door de gemeente Overbetuwe wordt juist het tegenovergestelde gestimuleerd. Schijnbaar willen jullie kinderen binnen zien achter de tv. Door onze hele straat zijn er meerdere malen mailtjes gestuurd naar jullie, maar totaal geen gehoor krijgen wij. Dit is voor ons zeker een reden om weg te gaan uit deze kind onvriendelijke wijk. Een jonge wijk met steeds meer kinderen op komst. Het gaat om het gedeelte bij de berenklaauw."

### 3.3 Inzet op het gebied van leefbaarheid



De helft van de inwoners vindt dat er voldoende wordt gedaan aan de leefbaarheid. Dit is hoger dan landelijk en in de drie referentiegemeenten. De zorg van de gemeente voor de leefomgeving waardeert men gemiddeld met het rapportcijfer 6,9. Twaalf procent geeft een rapportcijfer lager dan een 6. Dit is gelijk aan het landelijke beeld en Bernheze. En hoger dan in Berkelland en Lochem.

**Tabel 3.8**

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

	%
Deelgebied 1	57%
Deelgebied 2	51%
Deelgebied 3	50%
Bernheze	49%
Berkelland	46%
Lochem	48%
<b>Overbetuwe</b>	<b>53%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>48% RANGE: 35-60%</b>

**Tabel 3.9**

Waardering zorg van gemeente voor leefomgeving (rapportcijfer)<sup>3</sup>

	RAPPORTCIJFER	% VOLDOENDE
Deelgebied 1	7,0	90%
Deelgebied 2	6,8	87%
Deelgebied 3	6,9	87%
Bernheze	6,7	-
Berkelland	6,6	-
Lochem	6,5	-
<b>Overbetuwe</b>	<b>6,9</b>	<b>88%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>6,7</b>	<b>-</b>
	<b>RANGE: 6,0-7,2</b>	

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

### Beoordeling inzet gemeente lager dan landelijk

Drie op de tien inwoners vinden dat de gemeente de buurt voldoende betreft bij de aanpak van leefbaarheid en voldoende beroep doet op de buurtbewoners om een bijdrage te leveren aan de leefbaarheid. Een vergelijkbaar grote groep (32 procent) ziet dat de gemeente buurtinitiatieven voldoende ondersteunt. Het laatste aspect wordt gelijk beoordeeld aan landelijk.

#### Opvallende uitkomsten per deelgebied:

- Inwoners uit deelgebied 1 beoordelen de inzet van de gemeente hoger dan inwoners uit deelgebied 2 en 3.

**Tabel 3.10**

Beoordeling inzet gemeente (% (helemaal) mee eens)

DE GEMEENTE...	BETREKT BUURT VOLDOENDE BIJ AANPAK LEEFBAARHEID	DOET BEROEP OP BUURTBEWONERS VOOR BIJDRAGE LEEFBAARHEID	ONDERSTEUNT BUURTINITIATIEVEN LEEFBAARHEID VOLDOENDE
Deelgebied 1	33%	37%	40%
Deelgebied 2	24%	30%	28%
Deelgebied 3	26%	27%	26%
Bernheze	28%	30%	28%
Berkelland	26%	36%	29%
Lochem	28%	36%	31%
<b>Overbetuwe</b>	<b>28%</b>	<b>31%</b>	<b>32%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>32%</b> RANGE: 15-49%	<b>36%</b> RANGE: 15-59%	<b>33%</b> RANGE: 12-52%

### Ongeveer de helft van de inwoners ziet mogelijk een 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 (48 procent) zich hier in de afgelopen twaalf maanden actief mee beziggehouden, van wie de meesten dit in de toekomst willen voortzetten (39 procent). Onder degenen die in het afgelopen jaar nog niets hebben gedaan bestaat ook bereidheid om te helpen om de leefbaarheid te vergroten (22 procent).

**Tabel 3.11**

(Potentieel) eigen bijdrage leveren aan de leefbaarheid in de buurt<sup>4</sup>

	DEELGEBIED 1	DEELGEBIED 2	DEELGEBIED 3	OVERBETUWE
Actief ingezet in verleden, in toekomst (misschien) inzetten	34%	42%	41%	39%
Actief ingezet in verleden, in toekomst niet inzetten	10%	10%	8%	9%
Niet actief ingezet in verleden, maar in toekomst (misschien) inzetten	26%	20%	21%	22%
Niet actief ingezet in verleden en in toekomst niet inzetten	30%	28%	30%	29%

<sup>4</sup> Er is geen landelijk gemiddelde voor deze uitkomsten beschikbaar in verband met gewijzigde vraagstelling.



# 4

## HOOFDSTUK

### **Relatie burger en gemeente**



## 4. Relatie burger en gemeente

### **Vertrouwen in gemeentebestuur hoger dan landelijk**

Bijna vier op de tien inwoners van Overbetuwe heeft vertrouwen in de wijze waarop de gemeente wordt bestuurd. Dit is hoger dan landelijk en de drie referentiegemeenten. De helft van de inwoners staat neutraal tegenover deze uitspraak, twaalf procent heeft weinig tot geen vertrouwen in de manier waarop de gemeente wordt bestuurd. In het algemeen worden aspecten met betrekking tot de relatie tussen burger en gemeente vaak lager gewaardeerd, dit is ook in veel andere Nederlandse gemeenten het geval.

**Tabel 4.1**

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

	%
Deelgebied 1	37%
Deelgebied 2	40%
Deelgebied 3	38%
Bernheze	28%
Berkelland	29%
Lochem	25%
<b>Overbetuwe</b>	<b>38%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>30% RANGE: 11-63%</b>

Mate van vertrouwen in de manier waarop gemeente wordt bestuurd:

- (heel) veel vertrouwen (38%)
- neutraal (50%)
- weinig/geen vertrouwen (12%)

### **Beoordeling gemeente gelijk aan landelijk**

Drie op de tien inwoners vinden dat de gemeente zich voldoende flexibel opstelt en doet wat ze zegt. De beoordeling is hoger dan in Berkelland en Lochem. Een derde vindt dat de gemeente voldoende toezicht houdt op het naleven van regels. Dit aspect beoordelen inwoners uit Bernheze en Berkelland hoger dan inwoners uit Overbetuwe. De beoordeling van de drie aspecten is vergelijkbaar met de landelijke beoordeling.

#### **Opvallende uitkomsten per deelgebied:**

- Inwoners uit deelgebied 1 beoordelen de gemeente iets lager dan inwoners uit de andere twee deelgebieden.
- Inwoners uit deelgebied 2 beoordelen alle drie de aspecten het hoogst.

**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
Deelgebied 1	25%	29%	25%
Deelgebied 2	38%	32%	36%
Deelgebied 3	31%	35%	23%
Bernheze	26%	36%	27%
Berkelland	24%	36%	23%
Lochem	26%	31%	25%
<b>Overbetuwe</b>	<b>31%</b>	<b>33%</b>	<b>28%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>29% RANGE: 15-50%</b>	<b>32% RANGE: 17-50%</b>	<b>26% RANGE: 15-47%</b>



### **Flexibiliteit van de gemeente**

De rekenkamercommissie Overbetuwe heeft als opdrachtgever van dit onderzoek nog een aantal extra vragen gesteld. Zo was men benieuwd of inwoners de gemeente flexibel vinden of niet. Hieronder een aantal toelichtingen.

Inwoners die de gemeente wel flexibel vinden:

- "Als ik iets van hun gevraagd heb, kreeg ik snel antwoord en voldoende informatie."
- "Bij aanpassingen aan wegen/groen wordt goed naar de bewoners geluisterd."
- "De gemeente denkt mee bij het zoeken naar oplossingen. Bijv. bij het in stand houden van oude bomen. Handhaving kan volgens mij beter en vooral consequenter."

Inwoners die de gemeente niet flexibel vinden:

- "Je wordt altijd van het kastje naar de muur gestuurd. Heb je een probleem, doen ze niet de moeite om even te komen kijken."
- "Ben meerdere malen tegen de bureaucratie aangelopen. Recent voorbeeld: Ik ben slecht ter been, ruim wel mijn straat jaarlijks op van vallend blad maar moet 200 meter naar aangrenzende buurt lopen naar een blad korf om bladafval te storten. Heb gebeld of er een extra korf in onze straat (met veel bladafval) kan worden geplaatst of in ieder geval iets dichterbij. Antwoord: Nee, want in de andere buurt staat meer openbaar groen. Er wordt dus totaal niet geluisterd. Terwijl ik wel netjes de straat opruim."

### **Waardering voor betrekken inwoners bij beleid hoger dan landelijke gemiddelde**

Inwoners kunnen op verschillende momenten betrokken worden bij gemeentelijke plannen, zoals bij het bedenken van een plan of bij de uitvoering. De inwoners van Overbetuwe waarderen de wijze waarop de gemeente de burgers en organisaties betreft bij (de uitvoering van) het beleid met een 6,4. De waardering is hiermee vergelijkbaar met de waardering in de referentiegemeente Bernheze en Berkelland en hoger dan landelijk.

#### **Tabel 4.3**

Waardering wijze waarop gemeente inwoners en organisaties betreft en de samenwerking zoekt bij de totstandkoming en de uitvoering van het beleid (rapportcijfer)<sup>5</sup>

	<b>RAPPORTCIJFER</b>	<b>% VOLDOENDE</b>
Deelgebied 1	6,5	83%
Deelgebied 2	6,3	79%
Deelgebied 3	6,4	85%
Bernheze	6,3	-
Berkelland	6,2	-
Lochem	6,0	-
<b>Overbetuwe</b>	<b>6,4</b>	<b>82%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>6,1</b> <b>RANGE: 5,4-6,8</b>	-

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

### ***Inwoners krijgen ruimte om ideeën en initiatieven te realiseren***

Drie op de tien inwoners (31 procent) zijn van mening dat de gemeente voldoende luistert naar haar inwoners. Vier op de tien inwoners vinden dat de gemeente voldoende ruimte biedt aan inwoners en organisaties om hun ideeën en initiatieven te realiseren. Een vergelijkbare grote groep (38 procent) vindt dat de gemeente inwoners voldoende betreft bij plannen, activiteiten en voorzieningen. De beoordeling van de drie aspecten is identiek aan de landelijke beoordeling.

**Tabel 4.4**

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

	<b>GEMEENTE LUISTERT NAAR MENING INWONERS</b>	<b>GEMEENTE BETREKT INWONERS VOLDOENDE BIJ HAAR PLANNEN, ACTIVITEITEN EN VOORZIENINGEN</b>	<b>INWONERS EN ORGANISATIES KRIJGEN VOLDOENDE RUIMTE OM IDEEËN EN INITIATIEVEN TE REALISEREN</b>
Deelgebied 1	32%	38%	37%
Deelgebied 2	28%	37%	40%
Deelgebied 3	32%	38%	44%
Berneheze	33%	36%	39%
Berkelland	34%	31%	36%
Lochem	29%	33%	37%
<b>Overbetuwe</b>	<b>31%</b>	<b>38%</b>	<b>40%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>32% RANGE: 15-56%</b>	<b>38% RANGE: 21-61%</b>	<b>38% RANGE: 19-55%</b>

Hieronder een aantal reacties:

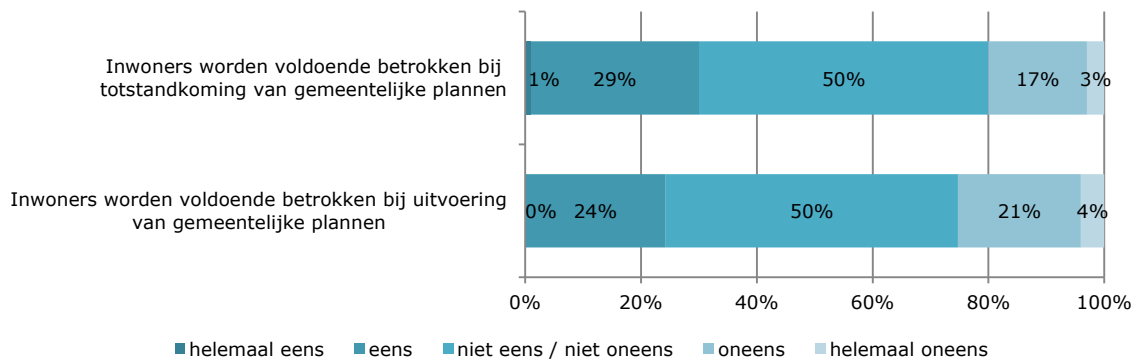
- “Betrokken bij het speeltuinen-project in het dorp. Informatiebijeenkomsten bijgewoond en meegedacht over het leefbaar maken/houden van de buurt in relatie tot de speeltuin in de buurt. Ik en mijn buurtgenoten voelden ons niet gehoord. Wij hebben ons rustig opgesteld tijdens deze bijeenkomsten en waren niet te veeleisend. Achteraf blijken de wijken waarvan de buurtbewoners verbaal assertiever (eerder genoemd agressiever) meer voor elkaar te hebben gekregen dan wij met onze beschaafde en rustige houding. Onze ideeën en verzoeken zijn nagenoeg niet meegenomen in het plan. Wij kregen het idee afgescheept te worden met tweedehands zaken. Terwijl in onze wijk de afgelopen jaren een grote groei van kinderen te zien is.”
- “Ik heb gemerkt dat bij de aanleg van de railterminal niet altijd gekeken wordt naar de beleving van de inwoners. Terwijl ik vind dat het voor de gemeente van belang is dat iedereen tevreden is met de uitkomst. Er zijn vanuit inwoners genoeg goede ideeën. Persoonlijk zou ik het fijn vinden als er meer initiatieven voor jongeren/studenten worden georganiseerd. Ik ben in Elst komen wonen als student en zou het leuk vinden om meer kennis en aanspraak te krijgen in deze gemeente!”

### ***Een kwart tevreden over betrokkenheid bij uitvoering van gemeentelijke plannen***

Drie op de tien inwoners vinden dat ze voldoende worden betrokken bij de totstandkoming van gemeentelijke plannen. Twee op de tien vinden dit niet. Een kwart vindt dat de inwoners voldoende betrokken worden bij de uitvoering van gemeentelijke plannen. Een even grote groep vindt juist dat inwoners niet voldoende worden betrokken bij de uitvoering. De helft van de inwoner geeft bij allebei aspecten aan het niet te weten.

**Figuur 4.1**

Beoordeling betrekken inwoners bij gemeentelijke plannen (% (helemaal) eens)



Aan de inwoners is gevraagd over welke onderwerpen ze graag mee willen denken.

Een kwart van de inwoners geeft aan vooral mee te willen denken over:

- Veiligheid en leefbaarheid
- Verkeer en vervoer
- Natuur en milieu.

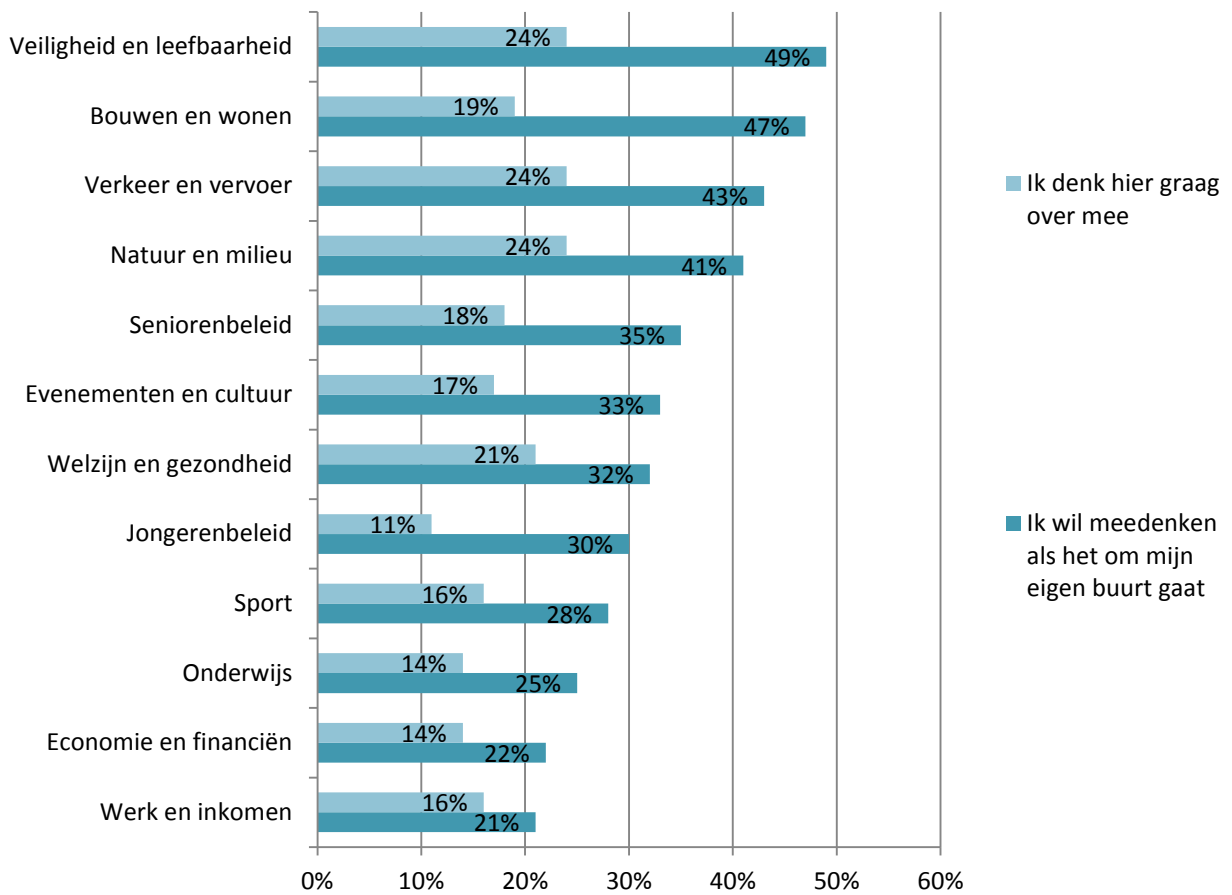
Als het om meedenken gaat over de eigen woonbuurt willen inwoners vooral betrokken worden bij:

- Veiligheid en leefbaarheid
- Bouwen en wonen
- Verkeer en voer.



**Figuur 4.2**

Mogelijke participatie inwoners



# 5

## HOOFDSTUK

### **Gemeentelijke dienstverlening**



## 5. Gemeentelijke dienstverlening

### 5.1 Waardering gemeentelijke dienstverlening

#### ***Twee derde had contact met gemeente***

Zeven op de tien inwoners (67 procent) hebben in de afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente in verband met een product, dienst, vraag of probleem. Als men contact heeft gehad met de gemeente gaat het in de meerderheid van de gevallen om maximaal twee contactmomenten. Het contact verloopt voornamelijk via de balie in het gemeentehuis, telefonisch of via de website.

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

De inwoners van Overbetuwe waarderen de dienstverlening en de digitale faciliteiten van de gemeente gemiddeld met een 7,0. Dit is hoger dan in de referentiegemeente Lochem. Ook de waardering voor de dienstverlening is hoger dan landelijk (respectievelijk 7,0 en 6,7).

Aantal keer contact in afgelopen twaalf maanden:

- 1 keer (27%)
- 2 keer (39%)
- 3 keer (18%)
- 4 keer of vaker (16%)

Wijze contact (meerdere antwoorden mogelijk):

- balie (67%)
- telefonisch (27%)
- internet of app (25%)
- e-mail (17%)
- overig persoonlijk contact (14%)
- schriftelijk (12%)
- wijkteam/huisbezoek (5%)
- sociale media (1%)

**Tabel 5.1**

Waardering gemeentelijke dienstverlening (rapportcijfer)<sup>6</sup>

	DIENSTVERLENING		DIGITALE FACILITEITEN	
	Rapportcijfer	% voldoende	Rapportcijfer	% voldoende
Bernheze	6,8	-	6,9	-
Berkelland	6,7	-	6,8	-
Lochem	6,5	-	6,7	-
<b>Overbetuwe</b>	<b>7,0</b>	<b>93%</b>	<b>7,0</b>	<b>91%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>6,7</b> <b>RANGE: 6,2-7,3</b>	-	<b>6,8</b> <b>RANGE: 6,1-7,1</b>	-

<sup>6</sup> In de benchmark is het percentage inwoners dat een voldoende geeft voor deze aspecten niet opgenomen.

## 5.2 Aanvraag van producten en diensten

### **Proces van aanvraag gelijk beoordeeld aan landelijk**

Het proces van aanvraag wordt positief beoordeeld. Inwoners zijn vooral tevreden over het gemak waarmee zij hun product of dienst konden aanvragen en de juistheid en volledigheid van de ontvangen informatie (respectievelijk 81 en 77 procent). Drie kwart is tevreden over de afhandelingstijd en vindt dat men kreeg wat men wilde. Twee derde is tevreden over de ontvangen informatie over de afhandeling. Dit aspect wordt lager beoordeeld dan landelijk. De overige vier aspecten worden gelijk aan het landelijke gemiddelde beoordeeld. In de referentiegemeente Bernheze zien we een vergelijkbaar beeld.

**Tabel 5.2**

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

	AANVRAGEN PRODUCT/DIENST MAKKELIJK	ONTVANGEN/BESCHIKBARE INFORMATIE WAS JUUST EN VOLLEDIG	AFHANDELINGS-TIJD WAS ACCEPTABEL	INFORMATIE OVER VERLOOP AFHANDELING VOLDOENDE	KREEG WAT MEN WILDE
Bernheze	77%	78%	78%	74%	75%
Berkelland	79%	70%	69%	67%	74%
Lochem	75%	78%	74%	67%	77%
<b>Overbetuwe</b>	<b>81%</b>	<b>77%</b>	<b>77%</b>	<b>66%</b>	<b>77%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>79%</b> RANGE:64-88%	<b>76%</b> RANGE:66-84%	<b>75%</b> RANGE: 66-83%	<b>69%</b> RANGE:56-78%	<b>77%</b> RANGE:67-88%

## 5.3 Informatievoorziening

### **Meerderheid inwoners vindt probleemloos gemeentelijke informatie**

Drie kwart van de inwoners van Overbetuwe vindt dat zij gemakkelijk aan gemeentelijke informatie kunnen komen, 16 procent heeft hier geen uitgesproken mening over en zes procent is hier minder tevreden over. Dit aspect wordt lager beoordeeld dan in de referentiegemeente Lochem en gelijk aan landelijk. Twee derde van de inwoners is tevreden over de helderheid van het taalgebruik van de gemeente. Deze beoordeling is hoger dan in de referentiegemeente Bernheze en Berkelland en hoger dan landelijk. De communicatie en voorlichting vanuit de gemeente krijgt gemiddeld een 6,8 (landelijk 6,7). Twaalf procent van de inwoners geeft hiervoor een onvoldoende.

**Tabel 5.3**

Waardering communicatie/voorlichting gemeente<sup>7</sup>

	KAN GEMAKKELIJK AAN GEMEENTELIJKE INFORMATIE KOMEN	DE GEMEENTE GEBRUIKT HELDERE TAAL	WAARDERING COMMUNICATIE/VOORLICHTING GEMEENTE	
	% (helemaal) mee eens	% (helemaal) mee eens	Rapportcijfer	% voldoende
Bernheze	79%	60%	6,8	-
Berkelland	79%	63%	6,7	-
Lochem	80%	65%	6,7	-
<b>Overbetuwe</b>	<b>77%</b>	<b>67%</b>	<b>6,8</b>	<b>88%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>75%</b> RANGE: 51-83%	<b>64%</b> RANGE: 42-73%	<b>6,7</b> RANGE: 5,8-7,1	-

<sup>7</sup> In de benchmark is het percentage inwoners dat een voldoende geeft voor de communicatie niet opgenomen.

Een aantal inwoners geeft suggesties om de gemeentelijke dienstverlening te verbeteren.

Een greep uit de genoemde suggesties:

- “De website is soms nogal vaag en onvolledig qua informatieverstrekking. Ik heb hierdoor al meerdere malen een email moeten sturen voor verduidelijking. Deze werden wel snel en goed beantwoord.”
- “Minder ambtelijke taal. Heb zelf op de afdeling communicatie gewerkt bij de gemeente Ede, kan dus minder ambtelijk.”
- Mogelijkheid tot ontvangen digitale nieuwsbrief met ontwikkelingen gemeente/wijk.”
- “Vaak laat de gemeente niets horen over bepaalde verzoeken of aanvragen. Soms duurt het heel lang voordat (bericht) komt. Gemeente kan in deze gevallen tussen door best bericht geven als iets vertraagd of bv langer duurt dan normaal.”

# 6

## HOOFDSTUK

### Zorg en welzijn



## 6. Zorg en welzijn

### **Ruime voldoende voor eigen gezondheid**

Gemiddeld beoordelen de inwoners uit Overbetuwe hun eigen gezondheid met een 7,7. Ruim negen op de tien geeft hiervoor een voldoende. Dit is vergelijkbaar met de beoordeling in de referentiegemeenten Bernheze, Berkelland, Lochem en landelijk (tabel 6.1).

**Tabel 6.1**

Beoordeling eigen gezondheid<sup>8</sup>

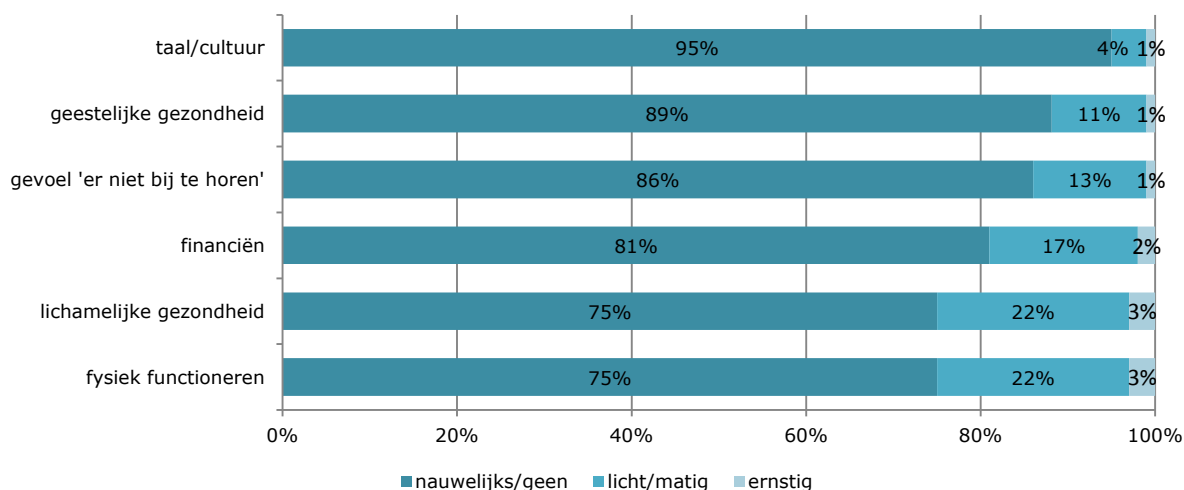
	RAPPORTCIJFER	% VOLDOENDE
Deelgebied 1	7,6	94%
Deelgebied 2	7,7	93%
Deelgebied 3	7,7	91%
Bernheze	7,6	-
Berkelland	7,5	-
Lochem	7,7	-
<b>Overbetuwe</b>	<b>7,7</b>	<b>93%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>7,7</b>	<b>-</b>
	<b>RANGE: 7,4-8,8</b>	

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

In totaal vindt zes procent van de inwoners van Overbetuwe dat zij op de één of andere manier ernstig belemmerd wordt om deel te nemen aan het maatschappelijk leven. Bij de inwoners die zich in lichte tot ernstige mate belemmerd voelen spelen vooral lichamelijke aspecten een rol. Deze belemmering komt met name voor onder 65-plussers. Taal, de geestelijke gezondheid en het gevoel 'er niet bij te horen' spelen een minder grote rol onder de inwoners.

**Figuur 6.1**

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



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

### Acht op de tien hebben voldoende sociaal contact

Acht op de tien inwoners zeggen voldoende contact met andere mensen te hebben. Bij één op de vijf (20 procent) is er behoefte aan meer sociale contacten. Dit komt overeen met het percentage in de referentiegemeenten en het landelijke gemiddelde. Twee derde van de inwoners van Overbetuwe voelt zich (vrijwel) nooit eenzaam. Veertien procent zegt zich soms of vaak eenzaam te noemen. Inwoners uit deelgebied 3 geven aan zich vaker eenzaam te voelen dan inwoners uit deelgebied 2, respectievelijk 16 en 13 procent.

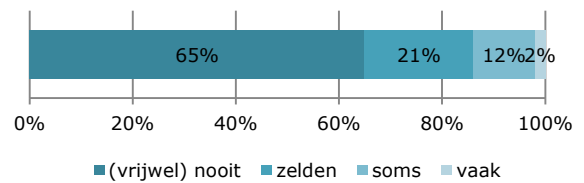
Voldoende contact met andere mensen:

- zeker voldoende (79%)
- voldoende, maar zou meer willen (15%)
- te weinig (5%)

**Tabel 6.3**  
Sociale contacten

	ZOU MEER CONTACTEN WILLEN	MATE WARIN MEN ZICH SOMS/VAAK EENZAAM VOELT
Deelgebied 1	21%	14%
Deelgebied 2	20%	13%
Deelgebied 3	20%	16%
Bernheze	18%	12%
Berkelland	19%	13%
Lochem	20%	14%
<b>Overbetuwe</b>	<b>20%</b>	<b>14%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>21%</b> RANGE: 15-32%	<b>15%</b> RANGE: 11-20%

**Figuur 6.3**  
Mate waarin men zich wel eens eenzaam voelt



### Meerderheid inwoners actief bij vereniging

Zes op de tien inwoners van Overbetuwe nemen deel aan activiteiten bij een vereniging, dit is lager dan in de referentiegemeenten en gelijk aan het landelijke beeld. Het vaakst is men actief bij een sportvereniging (41 procent), gevolgd door overige verenigingen (16 procent) en religieuze/maatschappelijke verenigingen (13 procent). Inwoners jonger dan 65 jaar zijn vaker actief in een sportvereniging, terwijl 65-plussers naar verhouding meer actief zijn in gezelligheidsverenigingen, religieuze of maatschappelijke verenigingen en culturele verenigingen.

**Tabel 6.4**  
Actief bij vereniging in afgelopen 12 mnd.

	%
Deelgebied 1	58%
Deelgebied 2	63%
Deelgebied 3	58%
Bernheze	64%
Berkelland	76%
Lochem	64%
<b>Overbetuwe</b>	<b>60%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>60%</b> RANGE: 35-76%

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

- sportvereniging (41%)
- religieuze/maatschappelijke vereniging (13%)
- overige verenigingen (16%)
- gezelligheidsvereniging (8%)
- culturele vereniging (9%)
- niet actief (40%)



### Vier op de tien inwoners doen aan vrijwilligerswerk

Vier op de tien inwoners van Overbetuwe doet aan vrijwilligerswerk, waarvan 16 procent intensief en 23 procent incidenteel (figuur 6.4 en tabel 6.5). Het aandeel vrijwilligers in Overbetuwe is daarmee lager dan de landelijke benchmark en de referentiegemeenten.

#### Opvallende uitkomsten per deelgebied:

- In deelgebied 3 zijn er meer inwoners de afgelopen 12 maanden bezig geweest met vrijwilligerswerk dan in deelgebied 1 (respectievelijk 46 en 29 procent).

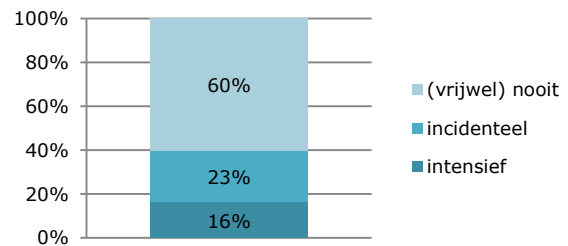
**Tabel 6.5**

Vrijwilligerswerk in afgelopen 12 maanden

	%
Deelgebied 1	29%
Deelgebied 2	45%
Deelgebied 3	46%
Bernheze	48%
Berkelland	59%
Lochem	49%
<b>Overbetuwe</b>	<b>39%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>44%</b>
	<b>RANGE: 32-57%</b>

**Figuur 6.4**

Mate vrijwilligerswerk afgelopen 12 maanden



De bereidheid om in de toekomst vrijwilligerswerk te doen, ligt aanzienlijk hoger onder de huidige vrijwilligers (86%) dan inwoners die in de afgelopen 12 maanden geen vrijwilligerswerk hebben gedaan (29%).

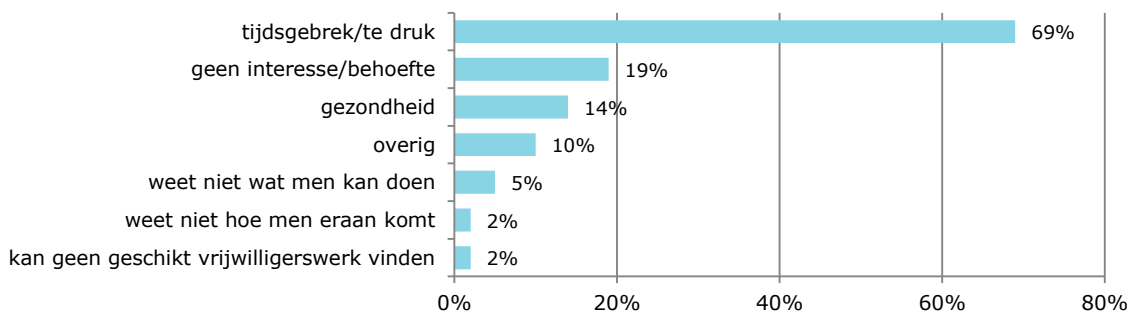
Draagvlak vrijwilligerswerk (blijven) doen:

- zeker (22%)
- misschien (29%)
- nee (29%)
- weet niet (20%)

Tijdsgebrek is veruit de voornaamste reden dat men niet aan vrijwilligerswerk doet (figuur 6.5), maar ook een gebrek aan interesse of gezondheidsredenen worden relatief vaak genoemd als reden om geen vrijwilligerswerk te doen. Onder 65-plussers spelen met name gezondheidsredenen. Tijdsgebrek wordt vooral door personen jonger dan 65 jaar als reden opgegeven.

**Figuur 6.5**

Reden om geen vrijwilligerswerk te doen (meerdere antwoorden mogelijk)



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

Burenhulp komt vaker voor dan vrijwilligerswerk, bijna twee derde van de inwoners helpt de burens wel eens (tabel 6.6 en figuur 6.6). Inwoners van Overbetuwe bieden minder vaak hulp aan hun burens dan inwoners van de referentiegemeenten Berkelland en Lochem. Inwoners van deelgebied 1 helpen vaker hun burens dan inwoners uit deelgebied 2. Wel is deze vorm van hulp doorgaans minder intensief. Aandacht voor burens in een zorgwekkende situatie komt beduidend minder voor. Uiteraard heeft niet elke inwoner hiermee te maken. Drie op de tien inwoners had de afgelopen 12 maanden aandacht voor burens in zorgwekkende situaties. Dit is lager dan landelijk en de referentiegemeenten.

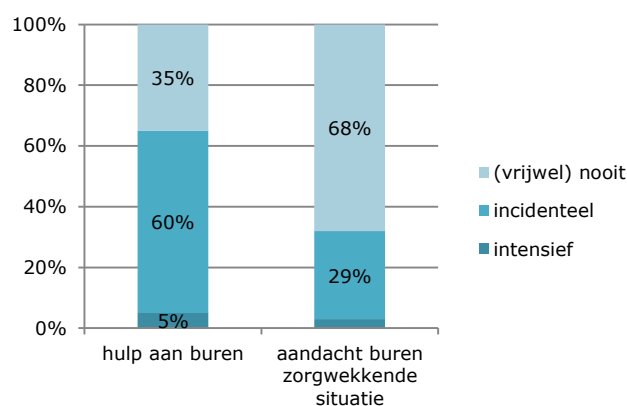
**Tabel 6.6**

Burenhulp in afgelopen 12 maanden

	HULP AAN BUREN	AANDACHT VOOR BUREN IN ZORGWEKKENDE SITUATIE LAATSTE 12 MAANDEN
Deelgebied 1	67%	30%
Deelgebied 2	63%	34%
Deelgebied 3	64%	31%
Bernheze	64%	41%
Berkelland	71%	45%
Lochem	72%	36%
<b>Overbetuwe</b>	<b>65%</b>	<b>32%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>67%</b> RANGE: 55-76%	<b>38%</b> RANGE: 27-51%

**Figuur 6.6**

Mate waarin men het afgelopen jaar burenhulp heeft verricht



### **Groot draagvlak voor burenhulp**

De bereidheid om burens te ondersteunen is groot. Dit kan uit eigen beweging zijn of wanneer 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 8 procent). Ruim twee derde van de inwoners vindt het geen probleem om een oogje in het zeil te houden. Maar ook voor hulp bij boodschappen (51 procent) en vervoer (43 procent) is een relatief groot deel bereid te helpen.

**Tabel 6.7**

Bereid tot burenhulp (meerdere antwoorden mogelijk)<sup>9</sup>

	DEELGEBIED 1	DEELGEBIED 2	DEELGEBIED 3	OVERBETUWE
Oogje in het zeil houden	73%	69%	68%	<b>70%</b>
Hulp bij boodschappen	49%	55%	50%	<b>51%</b>
Helpen bij vervoer	40%	43%	44%	<b>43%</b>
Klusjes in of rond het huis	28%	33%	29%	<b>30%</b>
Opvangen van kinderen	31%	25%	26%	<b>28%</b>

<sup>9</sup> De landelijke cijfers zijn niet beschikbaar.

<sup>9</sup> De cijfers zijn niet beschikbaar voor de referentiegemeenten.

Ondersteuning bij een aanvraag, administratie of computer	25%	29%	25%	<b>25%</b>
Huis schoonhouden of koken	7%	8%	6%	<b>7%</b>
Medicijnen toedienen of persoonlijke verzorging	8%	8%	7%	<b>8%</b>
Anders	5%	9%	7%	<b>8%</b>
Kan geen burenhulp geven	5%	10%	10%	<b>8%</b>
Wil geen burenhulp geven	6%	6%	6%	<b>6%</b>

### Ruim drie op de tien inwoners geeft structurele mantelzorg

Bijna vier op de tien inwoners verleent zorg aan hulpbehoevende vrienden of familie, waarvan 14 procent zich hier intensief mee bezig houdt. Het aandeel inwoners dat mantelzorg verleent ligt lager dan het landelijk gemiddelde en in de referentiegemeenten. Onder de groep die mantelzorg verleent voelt 37 procent zich hierdoor soms of vaak belemmerd.

Mate waarin men belemmerd wordt door mantelzorg:

- (vrijwel) nooit (37%)
- zelden (26%)
- soms (28%)

### Opvallende uitkomsten per deelgebied:

- In deelgebied 1 ligt het aandeel inwoners die de afgelopen 12 maanden mantelzorg hebben gegeven lager dan in deelgebied 2 en 3.

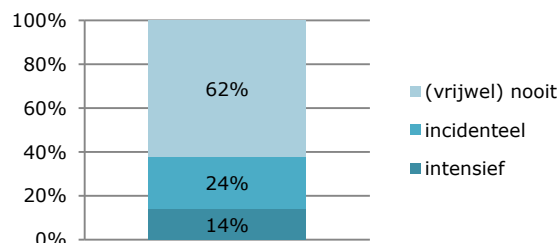
**Tabel 6.8**

Mantelzorg in afgelopen 12 maanden

	%
Deelgebied 1	34%
Deelgebied 2	42%
Deelgebied 3	39%
Bernheze	51%
Berkelland	48%
Lochem	47%
<b>Overbetuwe</b>	<b>38%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>44%</b>
	<b>RANGE: 32-63%</b>

**Figuur 6.7**

Mate waarin men het afgelopen jaar mantelzorg heeft verleend

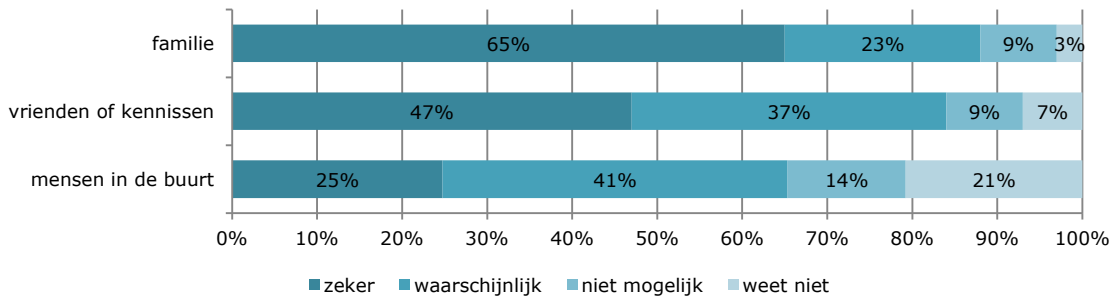


### Meerderheid inwoners meent steun te ontvangen van familie of vrienden

Mocht men zelf hulp of zorg nodig hebben, dan denken de meeste inwoners van Overbetuwe dat er voldoende mensen zijn op wie men kan terugvallen. Met name familie speelt hier een belangrijke rol. Twee derde van de inwoners weet zeker dat zij kunnen bijschieten in geval van nood, een kwart denkt dat zij waarschijnlijk wel terecht kunnen bij familie. Terugvallen op vrienden of kennissen kan volgens 84 procent van de inwoners waarschijnlijk of zeker wel. De mensen in de buurt worden minder vaak als vangnet gezien. Een kwart denkt zeker hulp van de buurtbewoners te kunnen ontvangen. Vier op de tien inwoners achten het waarschijnlijk dat dit gebeurt en de rest denkt dat dit niet gebeurt of weet het niet zeker.

**Figuur 6.8**

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



**Voldoende voor inspanningen van de gemeente**

De gemeentelijke inspanningen om burgers te laten deelnemen aan de maatschappij worden gemiddeld met een 6,7 beoordeeld. Ongeveer een op de vijf geeft een onvoldoende. De inspanningen van de gemeente Overbetuwe worden hoger dan de referentiegemeente Berkelland en Lochem beoordeeld en gelijk aan landelijk.

**Tabel 6.10**

Inspanningen van de gemeente om burgers volledig te laten deelnemen aan de maatschappij (rapportcijfer)<sup>10</sup>

	RAPPORTCIJFER	% VOLDOENDE
Deelgebied 1	6,8	88%
Deelgebied 2	6,7	79%
Deelgebied 3	6,6	78%
Bernheze	6,7	-
Berkelland	6,4	-
Lochem	6,4	-
<b>Overbetuwe</b>	<b>6,7</b>	<b>82%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>6,5</b> <b>RANGE: 6,0-7,0</b>	-

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

# HOOFDSTUK

## Algemeen beeld

## 7. Algemeen beeld

### Ruime voldoende voor inspanningen op diverse gebieden

Inwoners uit Overbetuwe geven gemiddeld een 6,9 voor alle inspanningen die de gemeente doet voor haar burgers. Dit is hoger dan de huidige benchmark<sup>11</sup> (6,6) en de referentiegemeenten Berkelland en Lochem. Elf procent geeft een onvoldoende en de ruime meerderheid (89 procent) geeft een voldoende.

**Tabel 7.1**

Waardering inspanningen gemeente (rapportcijfer, 1-10)

	<b>RAPPORTCIJFER</b>	<b>% VOLDOENDE</b>
Deelgebied 1	7,0	91%
Deelgebied 2	6,9	89%
Deelgebied 3	6,8	87%
Bernheze	6,7	-
Berkelland	6,5	-
Lochem	6,5	-
<b>Overbetuwe</b>	<b>6,9</b>	<b>89%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>6,6</b> <b>RANGE: 5,9-7,3</b>	-

Om te bepalen welke factoren de tevredenheid van de inspanningen van de gemeente Overbetuwe voor de inwoners bepalen, hebben we een prioriteitenmatrix ontwikkeld (zie figuur 7.1).

#### 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 referentiegemeenten of het landelijk gemiddelde).
- De horizontale dimensie (belang) geeft aan in hoeverre het aspect van invloed is op de totaalwaardering<sup>12</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>11</sup> Deze benchmark is samengesteld uit de gemiddelden van gemeenten die in 2015 hebben deelgenomen aan het onderzoek.

<sup>12</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.

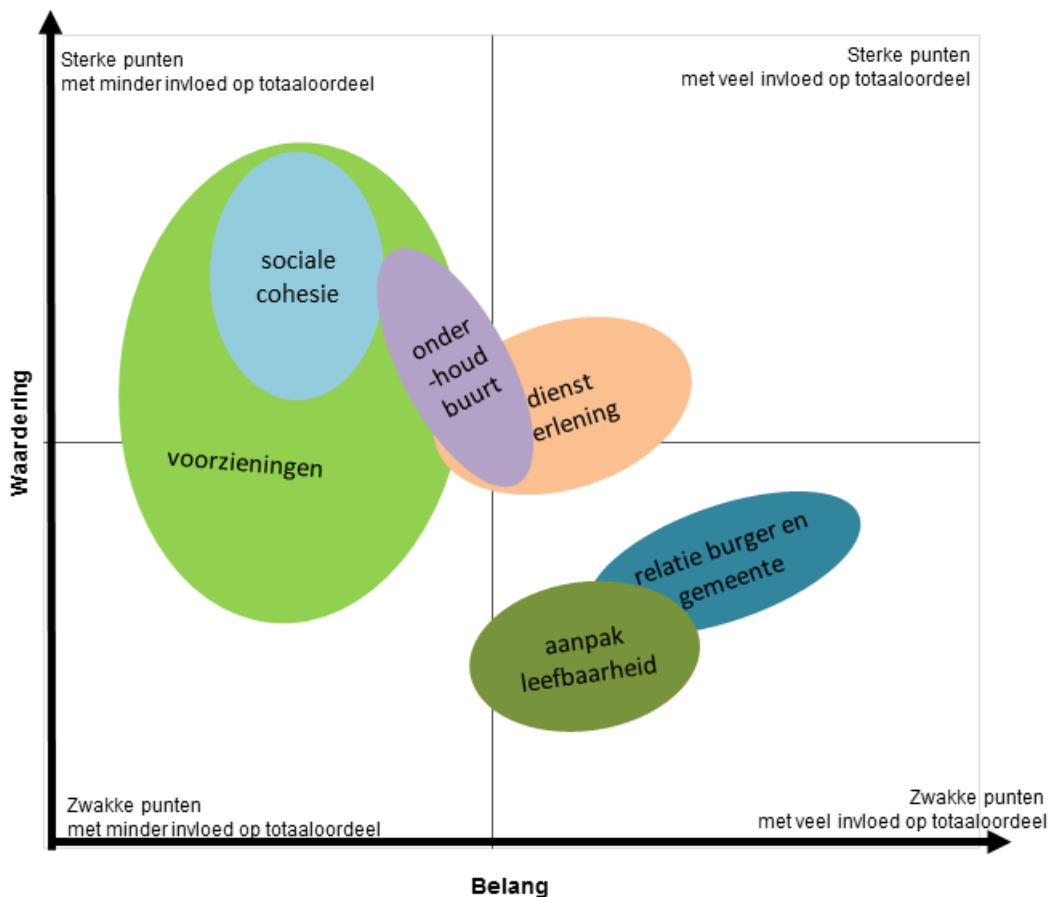
Uit figuur 7.1 komt naar voren dat aspecten die te maken hebben met de relatie burger en gemeente (participatie en vertrouwen in het gemeentebestuur) en de aanpak van leefbaarheid veel invloed hebben op de totaalwaardering. Vaak krijgen deze aspecten een lagere waardering, dit beeld is in veel Nederlandse gemeenten zichtbaar. In vergelijking met het landelijke gemiddelde vallen sommige aspecten juist positiever uit. Hoe beter de gemeente scoort/beoordeeld wordt op aanpak leefbaarheid en relatie burger en gemeente, hoe hoger de totaalwaardering wordt.

Ook de aspecten die te maken hebben met dienstverlening hebben invloed op de totaalwaardering. Dit zijn de sterke punten met een groot belang, die hoog gewaardeerd worden door de inwoners.

Aspecten die betrekking hebben op de wijk (voorzieningen, sociale cohesie en fysieke onderhoud van de buurt) krijgen (deels) een hoge waardering, maar hiervan is het belang niet zo groot, waardoor ze minder invloed hebben op het eindoordeel.

### Figuur 7.1

Prioriteitenmatrix (van gemeente Overbetuwe)



# 1

## BIJLAGE

### Stellingen





## Bijlage 1. Stellingen

STELLINGEN	(HELEMAAL) MEE EENS	NIET EENS/ NIET ONEENS	(HELEMAAL) ONEENS
thuis voelen in de buurt	90%	7%	2%
niet snel weggaan uit de buurt	76%	14%	10%
buurtbewoners gaan prettig met elkaar om	81%	14%	5%
buurtbewoners staan altijd voor elkaar klaar	66%	26%	8%
perken, plantsoenen en parken zijn goed onderhouden	62%	17%	20%
straten, paden en trottoirs zijn goed begaanbaar	68%	16%	16%
in mijn buurt zijn weinig tot geen dingen kapot	84%	11%	5%
mijn buurt is schoon	74%	17%	9%
er wordt voldoende gedaan aan de leefbaarheid in de buurt	53%	36%	11%
gemeente betreft de buurt voldoende bij de aanpak van leefbaarheid	28%	43%	29%
de gemeente doet een beroep op de buurtbewoners om zelf een bijdrage te leveren aan leefbaarheid	31%	39%	30%
de gemeente ondersteunt buurtinitiatieven op het gebied van leefbaarheid voldoende	32%	45%	23%
in mijn buurt is voldoende groen	87%	7%	6%
in mijn buurt is voldoende parkeergelegenheid	61%	14%	25%
winkels voor dagelijkse boodschappen zijn dichtbij	69%	8%	23%
basisonderwijs is voldoende dichtbij	94%	4%	2%
voldoende aanbod van gezondheidsvoorzieningen	80%	14%	6%
voldoende aanbod van welzijnsvoorzieningen	48%	36%	16%
voldoende aanbod van speelvoorzieningen	64%	18%	18%
voldoende aanbod van sportvoorzieningen	73%	18%	9%
voldoende aanbod van openbaar vervoer	57%	20%	23%
gemeente doet wat ze zegt	31%	52%	17%
gemeente houdt voldoende toezicht op het naleven van regels	33%	43%	25%
de gemeente stelt zich flexibel op als dat nodig is	28%	51%	21%
de gemeente luistert naar de mening van haar burgers	31%	48%	21%
de gemeente betreft burgers bij haar plannen, activiteiten en voorzieningen	38%	41%	21%
burgers en organisaties krijgen voldoende ruimte om ideeën en initiatieven te realiseren	40%	46%	14%
aanvragen of voorleggen makkelijk	81%	12%	7%
ontvangen en/of beschikbare informatie was juist en volledig	77%	11%	12%
de tijd de afhandeling in beslag nam was acceptabel	77%	10%	13%
ik werd voldoende op de hoogte gesteld of gehouden van het verloop van de afhandeling	66%	17%	17%
ik kreeg uiteindelijk wat ik wilde	77%	9%	13%
kan gemakkelijk aan benodigde gemeentelijke informatie komen	77%	16%	6%
de gemeente gebruikt heldere taal	67%	26%	7%





Dorpsstraat 67  
6661 EH Elst  
Postbus 11  
6660 AA Elst  
telefoon 14 0481  
fax (0481) 372 482

[info@overbetuwe.nl](mailto:info@overbetuwe.nl)  
[www.overbetuwe.nl](http://www.overbetuwe.nl)

gemeente **Overbetuwe**

