

Rapport

Waar staat de gemeente Alphen aan den Rijn?

Burgerpeiling Waar Staat Je Gemeente

Colofon

Uitgave

I&O Research
Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam

Rapportnummer

2020/175

Datum

oktober 2020

Opdrachtgever

Gemeente Alphen aan den Rijn

Auteurs

Wietse van Engeland
Gwendolyn van Straaten
Davinia Wilson

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



Inhoudsopgave

1	Samenvatting	4
2	Inleiding	7
2.1	Aanleiding	7
2.2	Uitvoering van het onderzoek	7
2.3	Vragenlijst	7
2.4	Analyse	8
2.5	Leeswijzer	8
3	Woon- en leefomgeving	10
3.1	Prettig wonen in Alphen aan den Rijn	10
3.2	Onderhoud en voorzieningen	12
3.3	Inzet op het gebied van leefbaarheid	14
4	Relatie inwoner en gemeente	18
5	Gemeentelijke dienstverlening	22
5.1	Waardering gemeentelijke dienstverlening	22
5.2	Aanvraag van producten en diensten	23
5.3	Hostmanship	24
5.4	Informatievoorziening	24
6	Zorg en welzijn	27
7	Algemeen beeld	34
	Bijlage 1. Vragenlijst	37



1 Samenvatting

De gemeente Alphen aan den Rijn is verantwoordelijk voor veel verschillende taken. Om inzicht te krijgen in de sterke en minder sterke punten van de gemeentelijke prestaties heeft de gemeente in samenwerking met I&O Research een Waarstaatjegemeente onderzoek uitgevoerd. In totaal hebben 1.099 inwoners de vragenlijst volledig ingevuld. Deze samenvatting behandelt themagewijs de belangrijkste en opvallendste uitkomsten.

Algemeen beeld

De inwoners van Alphen aan den Rijn zijn over de gehele linie overwegend positief over de inspanningen van de gemeente; deze krijgen cijfers die vergelijkbaar zijn met het gemiddelde in Nederland. Over de digitale faciliteiten van de gemeente zijn inwoners het meest te spreken (6,9). De minste waardering is er voor de mate waarin de gemeente inwoners betreft bij het beleid (6,0). Landelijk scoort dit thema eveneens het minste (6,1).

Tabel 1.1. Waardering inspanningen gemeente (rapportcijfer)

	Alphen aan den Rijn	Gemiddelde benchmark
Waardering inspanningen gemeente algemeen	6,7	6,7
Gemeentelijke dienstverlening	6,8	6,8
Digitale faciliteiten	6,9	6,8
Waardering communicatie/voorlichting gemeente	6,6	6,6
Waardering zorg van gemeente voor leefomgeving	6,7	6,8
Inspanningen gemeente om burgers volledig te laten deelnemen aan de maatschappij	6,4	6,6
Waardering betrekken inwoners bij beleid	6,0	6,1



Bij de achterliggende stellingen en vragen is te zien dat Alphen aan den Rijn op twee aspecten boven de landelijke benchmark scoort. Over de nabijheid van winkels voor dagelijkse boodschappen zijn inwoners bovengemiddeld te spreken. Daarnaast is het aandeel van de inwoners dat zich in Alphen aan den Rijn meestal of altijd veilig voelt iets hoger dan landelijk het geval is, al is het verschil zeer klein.

Tabel 1.2 Top 5 items op/boven landelijk gemiddelde

	Alphen a/d Rijn	Benchmark	Vershil
% (helemaal) mee eens met de stelling: Winkels voor dagelijkse boodschappen zijn dichtbij.	87%	83%	4%
% inwoners dat zich meestal/altijd veilig voelt in de buurt	89%	88%	1%
% (helemaal) mee eens met de stelling: De gemeente doet wat ze zegt.	28%	28%	0%
% (helemaal) mee eens met de stelling: De gemeente stelt zich flexibel op als dat nodig is	31%	31%	0%
% inwoner dat vertrouwen heeft in de manier waarop de gemeente wordt bestuurd.	32%	32%	0%

Er zijn ook aspecten die onder het landelijk gemiddelde worden beoordeeld. Inwoners zijn minder vaak tevreden over het aanbod van welzijns- en sportvoorzieningen. De andere aspecten die minder goed worden beoordeeld hebben betrekking op de dienstverlening van de gemeente, met name het aanvragen van een dienst of product. Het aandeel van de inwoners dat tevreden is over juistheid/volledigheid van de informatie die over de afhandeling werd verstrekt en over de mate waarin ze op de hoogte werden gehouden van het verloop van de aanvraag is kleiner dan gemiddeld. Ook vinden inwoners van Alphen aan den Rijn minder vaak dat de afhandelingstijd acceptabel was.

Tabel 1.3 Top 5 items onder landelijk gemiddelde

	Alphen a/d Rijn	Benchmark	Vershil
% (helemaal) mee eens met de stelling: Voldoende aanbod van welzijnsvoorzieningen.	47%	59%	-12%
% (helemaal) mee eens met de stelling: Voldoende aanbod van sportvoorzieningen.	62%	74%	-12%
% (helemaal) mee eens met de stelling: De ontvangen en/of beschikbare informatie was juist en volledig.	64%	76%	-12%
% (helemaal) mee eens met de stelling: Ik werd voldoende op de hoogte gesteld of gehouden van het verloop van de afhandeling	56%	68%	-12%
% (helemaal) mee eens met de stelling: De tijd de afhandeling in beslag nam was acceptabel	64%	75%	-11%



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 Alphen aan den Rijn in juli 2020 een Waarstaatjegemeente-onderzoek 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, maar niet alle gegevens zijn via externe bronnen beschikbaar. Door het uitvoeren van een burgerpeiling wordt de benchmark 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.

2.2 Uitvoering van het onderzoek

In juli hebben 1.000 inwoners (van 18 jaar en ouder) een brief ontvangen met het verzoek deel te nemen aan het onderzoek. Men kreeg hier de gelegenheid om de vragenlijst in te vullen. Na twee weken ontvingen de inwoners een herinneringsbrief. Daarnaast beschikt de gemeente Alphen aan den Rijn over een eigen inwonerspanel. Inwoners die lid zijn van dit panel ontvingen ook een uitnodiging om deel te nemen aan het onderzoek. In totaal hebben 1.099 inwoners de vragenlijst volledig ingevuld.

Een 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 betrouwbare uitspraken te doen. De behaalde respons voor deze gemeente zit dus ruim boven dit minimum.

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 krijgen wel de kans vragen toe te voegen.



2.4 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 oververtegenwoordigde 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 waar mogelijk met de landelijke cijfers (gebaseerd op deelnemende gemeenten in 2019 en 2020).
- Als cijfers 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 gemeenten die in 2019 en 2020 hebben deelgenomen.
- Als de uitkomsten drie tiende of 3 procent van elkaar afwijken, wordt er gesproken van een verschil.
- De uitkomsten van het onderzoek zijn gerapporteerd aan VNG Realisatie. VNG Realisatie heeft de resultaten opgenomen in de benchmark en gepubliceerd op de website van 'Waarstaatjegemeente.nl'. Op de website van 'Waarstaatjegemeente.nl' is het mogelijk om vergelijkingen te maken met andere gemeenten en landelijke cijfers.

2.5 Leeswijzer

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



Woon- en leefomgeving



3 Woon- en leefomgeving

In dit hoofdstuk komen de volgende onderwerpen aan bod: leefbaarheid, sociale cohesie, veiligheid, aanwezigheid en beoordeling voorzieningen en inzet gemeente.

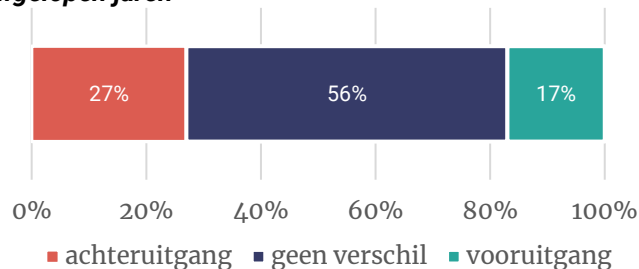
3.1 Prettig wonen in Alphen aan den Rijn

Inwoners van Alphen aan den Rijn wonen over het algemeen prettig in de buurt. Het overgrote deel van de inwoners (96%) beoordeelt het wonen in de buurt met een voldoende. Het gemiddelde rapportcijfer dat inwoners geven aan het wonen in de buurt is een 7,9. Dit komt overeen met het landelijke rapportcijfer. Ook is er geen verschil tussen de kernen en mate waarin men prettig woont in de eigen buurt.

Tabel 3.1 Mate waarin men prettig woont in de directe leefomgeving

	Rapportcijfer 2020
Rijnwoude	8
Boskoop	8
Alphen aan den Rijn	7,9
Gemeente Alphen aan den Rijn	7,9
Gem. Benchmark	8,0
RANGE: 7,6-8,3	

Figuur 3.1 Ontwikkeling van de directe leefomgeving afgelopen jaren¹



Grootste deel inwoners uit Alphen aan den Rijn vindt dat de buurt gelijk is gebleven

Inwoners is gevraagd of de leefbaarheid in de buurt in de afgelopen jaren is veranderd. Het deel van de inwoners dat vindt dat de leefbaarheid in de buurt de afgelopen jaren vooruit is gegaan (17%), is kleiner dan het deel dat vindt dat de leefbaarheid achteruit is gegaan (27%). Meer dan de helft (56%) van de inwoners denkt dat de leefbaarheid in de buurt de afgelopen jaren gelijk is gebleven. In de kern Boskoop denkt een kleiner deel van de inwoners, namelijk 14 procent, dat de buurt vooruit is gegaan. In Rijnwoude zijn de inwoners iets positiever over de ontwikkeling in de buurt, twee op de tien vinden dat de leefbaarheid in de buurt de laatste jaren vooruit is gegaan.

Gehechtheid en sociale cohesie

De mate van gehechtheid aan en sociale cohesie in de buurt is gemeten aan de hand van een aantal stellingen. In Tabel 3.2 staat het percentage inwoners dat het eens is met deze stellingen. Hieruit blijkt dat een groot deel van de inwoners positief is over de sociale cohesie in de buurt en gehecht is aan de buurt. Meer dan vier vijfde (84%) voelt zich thuis in de buurt, ruim driekwart vindt dat de buurtbewoners prettig met elkaar omgaan en ruim 70 procent zou niet snel weggaan uit de buurt. Echter scoort Alphen aan den Rijn wel wat lager op gehechtheid aan de buurt en sociale cohesie in de buurt dan het landelijk gemiddelde. Vooral het idee dat buurtbewoners altijd voor elkaar klaar staan is minder aanwezig bij inwoners van Alphen aan den Rijn (53%) dan in de rest van Nederland (61%).

¹ Vraagstelling is gewijzigd in "Is de leefbaarheid van uw buurt de afgelopen jaren vooruit, achteruit of gelijk gebleven?"



Wanneer we naar de kernen van de gemeente kijken blijkt dat de sociale cohesie in en gehechtheid aan de buurt in Rijnwoude het hoogst is. Bewoners uit deze kern zijn vooral positiever over de manier waarop buurtbewoners met elkaar omgaan.

Tabel 3.2 Gehechtheid en sociale cohesie (% (helemaal) mee eens)

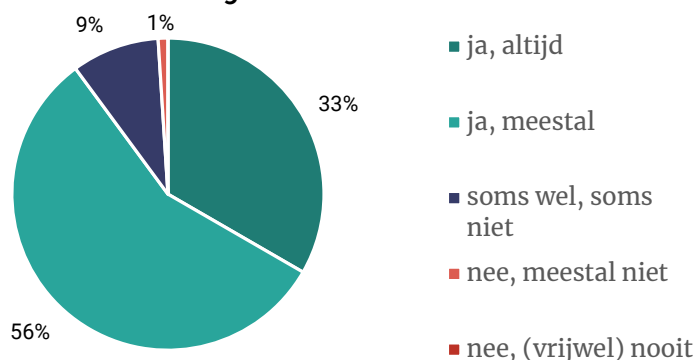
	thuis voelen in de buurt	niet snel weggaan uit de buurt	buurtbewoners gaan prettig met elkaar om	buurtbewoners staan altijd voor elkaar klaar
Rijnwoude	85%	74%	80%	59%
Boskoop	85%	70%	74%	50%
Alphen aan den Rijn	83%	69%	73%	49%
Gemeente Alphen aan den Rijn	84%	71%	74%	53%
Gem.	89%	75%	78%	61%
Benchmark	RANGE: 78-96%	RANGE: 66-82%	RANGE: 67-86%	RANGE: 40-75%

Inwoners voelen zich veilig in de buurt

Het grootste deel van de inwoners uit Alphen aan den Rijn voelt zich meestal of altijd veilig in de buurt (89%), een derde (33%) voelt zich altijd veilig in de buurt. Dit komt overeen met de rest van Nederland.

In de kern Rijnwoude voelt een iets groter deel zich veilig in de buurt, in vergelijking tot de rest van Alphen aan den Rijn.

Figuur 3.2 Mate van veilig voelen in de buurt



Inwoners konden ook aangeven hoe vaak ze te maken kregen met verkeersonveilige situaties in hun buurt, 58 procent ervaart wel eens verkeersonveilige situaties in de buurt. Dit percentage ligt hoger dan in de rest van Nederland (55%). In Boskoop heeft men vaker te maken met verkeersonveilige situaties dan in de kern Alphen aan den Rijn.

Tabel 3.3 (Verkeers)onveilige situaties

	verkeersonveilige situaties (soms/vaak)	Mate veilig voelen in buurt (meestal/altijd)
Rijnwoude	60%	93%
Boskoop	62%	87%
Alphen aan den Rijn	58%	89%
Gemeente Alphen aan den Rijn	58%	89%
Gem.	55%	88%
Benchmark	RANGE: 44-65%	RANGE: 76-95%

Twee derde ervaart weinig tot geen overlast van buurtbewoners

Twee derde (67%) van de inwoners van Alphen aan den Rijn ervaart weinig of geen overlast van buurtbewoners. Een derde ervaart wel eens overlast van buurtbewoners en een op de tien ervaart (heel) veel overlast. Dit is vergelijkbaar met het landelijke gemiddelde. In Boskoop wordt minder overlast van buurtbewoners ervaren dan in de andere kernen.



Tabel 3.4 Mate van overlast (% (heel) veel)

	2020
Rijnwoude	10%
Boskoop	7%
Alphen aan den Rijn	10%
Gemeente Alphen aan den Rijn	9%
Gem. Benchmark	7%
	RANGE: 3-15%

Mate ervaren overlast buurtbewoners:

- (heel) veel overlast (9%)
- niet veel/niet weinig (24%)
- weinig/geen overlast (67%)

3.2 Onderhoud en voorzieningen

Beoordeling onderhoud

Inwoners van Alphen aan den Rijn zijn, in vergelijking tot de andere gemeenten in Nederland, minder positief over het onderhoud van de directe leefomgeving. Dit komt vooral door de lagere waardering in de kernen Rijnwoude en Boskoop.

Het onderhoud van perken en plantsoenen wordt in de gemeente Alphen aan den Rijn het minst positief beoordeeld. Iets meer dan de helft (55%) van de inwoners vindt dat deze groenvoorzieningen goed worden onderhouden, in de rest van Nederland is dit 61 procent. Bijna driekwart (72%) van de inwoners vindt dat er weinig dingen kapot zijn in de buurt, hierover is men het meest positief.

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
Rijnwoude	42%	43%	67%	60%
Boskoop	32%	36%	57%	45%
Alphen aan den Rijn	62%	65%	76%	63%
Gemeente Alphen aan den Rijn	55%	58%	72%	60%
GEM. BENCHMARK	61%	66%	80%	68%
	RANGE: 28-87%	RANGE: 46-80%	RANGE: 61-92%	RANGE: 48-85%

Voorzieningen

Inwoners van de gemeente zijn het meest te spreken over de nabijheid van winkels voor dagelijkse boodschappen (87%) en basisonderwijs (87%). Over de nabijheid van winkels voor dagelijkse boodschappen zijn inwoners van de gemeente ook meer tevreden dan de rest van Nederland. Het minst positief zijn inwoners over het aanbod van parkeergelegenheid in de buurt, de helft van de inwoners vindt dat dit aanbod voldoende is. In Boskoop zijn bewoners wel meer tevreden met het aanbod, 61 procent van de inwoners vindt dat er voldoende parkeergelegenheid is in de buurt. In vergelijking met de rest van Nederland zijn inwoners ook minder positief over de aanwezigheid van voldoende groen in de buurt. Driekwart is hier tevreden over, in vergelijking tot 84 procent landelijk.



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
Rijnwoude	70%	48%	80%	83%
Boskoop	71%	61%	77%	86%
Alphen aan den Rijn	76%	48%	92%	89%
Gemeente Alphen aan den Rijn	75%	49%	87%	87%
Gem. Benchmark	84% RANGE: 69-94%	59% RANGE: 42-66%	83% RANGE: 66-97%	91% RANGE: 80-97%

Waardering voor voorzieningen

Alphenaren zijn het meest tevreden over het aanbod van gezondheids- en zorgvoorzieningen, bijna acht op de tien (77%) inwoners zijn hier tevreden over. Het minst tevreden is men over het aanbod van welzijnsvoorzieningen, iets minder dan de helft (47%) waardeert dit aanbod positief. Inwoners van Alphen aan den Rijn zijn over het algemeen minder tevreden over het aanbod van voorzieningen in vergelijking tot landelijk. Het grootste verschil in tevredenheid ligt op het vlak van het aanbod van welzijnsvoorzieningen en sportvoorzieningen. Het verschil met de landelijke percentages is voor beide voorzieningen 12 procentpunten.

De kernen verschillen in de mate waarin inwoners tevreden zijn over het aanbod van voorzieningen. In Rijnwoude zijn inwoners over het algemeen tevreden over het aanbod van voorzieningen. Alleen het aanbod van openbaar vervoer laat volgens inwoners de wensen over, 37 procent is tevreden met dit aanbod. In de rest van de gemeente is 64 procent hier tevreden over. In Boskoop is men vooral tevreden over de gezondheids- en zorgvoorzieningen, maar wat minder tevreden over het aanbod van welzijnsvoorzieningen. In de kern Alphen aan den Rijn zijn inwoners in vergelijking tot de rest van de gemeente meer tevreden met het aanbod van het openbaar vervoer.

Tabel 3.7 Waardering aanbod voorzieningen (% (zeer) tevreden)

	gezondheids- en zorgvoorzieningen	welzijnsvoorzieningen	speelvoorzieningen voor kinderen tot 12 jaar	sportvoorzieningen	openbaar vervoer
Rijnwoude	74%	49%	67%	70%	37%
Boskoop	85%	43%	58%	54%	58%
Alphen aan den Rijn	77%	48%	61%	63%	72%
Gemeente Alphen aan den Rijn	77%	47%	62%	62%	64%
Gem. Benchmark	83% RANGE: 65-96%	59% RANGE: 44-82%	64% RANGE: 51-79%	74% RANGE: 38-91%	66% RANGE: 40-88%



3.3 Inzet op het gebied van leefbaarheid



41%

vindt dat er voldoende wordt gedaan aan de leefbaarheid in de buurt. 19 procent vindt dat er te weinig wordt gedaan op dit gebied, de rest (39%) heeft hier geen uitgesproken mening over.

Leefbaarheid

Twee vijfde van de inwoners van de gemeente Alphen aan den Rijn vindt dat er voldoende wordt gedaan aan leefbaarheid in de buurt, in de rest van Nederland is dit 45 procent. In Boskoop is men minder positief over de inzet op leefbaarheid door de gemeente, drie op de tien vinden dat er voldoende wordt gedaan aan leefbaarheid.

Alphenaren beoordelen de zorg van de gemeente voor de leefomgeving met een 6,7, dit komt overeen met het landelijke rapportcijfer. In de kern Alphen aan den Rijn zijn inwoners het meest positief over de zorg van de gemeente voor de leefomgeving.

Tabel 3.8 Wordt voldoende gedaan aan leefbaarheid (% (zeer) eens)

	2020
Rijnwoude	41%
Boskoop	30%
Alphen aan den Rijn	44%
Gemeente Alphen aan den Rijn	41%
Gem.	45%
Benchmark	RANGE: 21-58%

Tabel 3.9 Waardering zorg van gemeente voor leefomgeving

	Rapportcijfer 2020
Rijnwoude	6,3
Boskoop	6,3
Alphen aan den Rijn	6,9
Gemeente Alphen aan den Rijn	6,7
Gem.	6,8
Benchmark	RANGE: 6,0-7,2

Suggesties om de buurt te verbeteren

Aan inwoners is gevraagd of ze suggesties hebben om de buurt te verbeteren. Inwoners kwamen met uiteenlopende suggesties. Een aantal van deze suggesties hebben betrekking op het onderhoud en aanpassen van de fysieke ruimte:

- “Zwerfvuil op straat opruimen en vuilniscontainers en papierbakken vaker legen. Voorkomen dat winkeliers en mensen van elders onze vuil- en papiercontainers gebruiken, waardoor bewoners hun eigen afval niet kwijt kunnen.”
- “Wat meer parkeerplaatsen, met name aan de Aziëlaan tussen de flatgebouwen 3 en 4. Dit deel wordt nu een parkje, maar met wat fantasie kan beiden.”
- “Het is vooral het groen langs de weg dat heel slecht wordt onderhouden. Ik woon in een mooie buurt, maar daardoor oogt het heel onverzorgd.”

Ook geven inwoners aan dat op het gebied van overlast, van onder andere hangjongeren en verkeer verbeteringen kunnen plaatsvinden:

- “Pizzeria in woongebied (Ridderhof) eerder laten sluiten; gaat nu om 02.00 uur dicht. Gasten van de pizzeria aanpakken die midden in de nacht luidruchtig bij onze flat blijven hangen. Overlast van jongeren aanpakken die op de speelplaats midden in de nacht rondhangen en in de parkeergarage onder de Ridderhof.”



- “Op verzoek van buurtbewoners is wegens ernstige overlast van hangjongeren bij de flat Lage Weide Boskoop, cameratoezicht. De periode van toezicht is inmiddels verlengd. Sindsdien geen enkele overlast. De bewoners van de buurt hopen dan ook dat het cameratoezicht permanent zal zijn.”
- “Afrikalaan een 30km zone maken: hier wordt vaak erg hard gereden en dit is een belangrijke oversteek voor schoolgaande kinderen uit de buurten aan de oostzijde hiervan (die naar de scholen in andere delen van de wijk moeten).”
- “De verkeerssituatie in Hazerswoude-Dorp serieus nemen. Veel overlast van vracht- en landbouwverkeer in de veel te smalle straten. En de aanleg van nieuwe straten die te smal zijn.”

Inzet gemeente leefbaarheid

Inwoners konden aangeven in hoeverre ze vinden dat de gemeente buurtbewoners en –organisaties betreft bij de aanpak van leefbaarheid. Bijna drie op de tien inwoners (28%) vinden dat de gemeente een beroep doet op buurtbewoners voor een bijdrage aan leefbaarheid. Een kwart heeft het idee dat de gemeente buurtinitiatieven voldoende ondersteunt. Een vijfde vindt dat de gemeente de buurt voldoende betreft bij de aanpak van leefbaarheid.

In vergelijking met landelijke cijfers, zijn inwoners van de gemeente Alphen aan den Rijn minder positief over de inzet van de gemeente. In Boskoop is men het minst tevreden over hoe de gemeente buurtbewoners en –organisaties betreft bij de aanpak van leefbaarheid.

Tabel 3.10 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
Rijnwoude	14%	27%	22%
Boskoop	13%	17%	17%
Alphen aan den Rijn	25%	30%	28%
Gemeente Alphen aan den Rijn	22%	28%	26%
Gem.	28%	34%	30%
Benchmark	RANGE: 15-48%	RANGE: 23-56%	RANGE: 18-44%

Helpt inwoners zet zich in voor leefbaarheid in de buurt

De helft van de inwoners heeft zich actief ingezet voor de leefbaarheid in de eigen buurt en overweegt dit in de toekomst ook te doen. In Boskoop is de bereidheid het hoogst, namelijk 58 procent. Bijna een vijfde (17%) heeft zich niet actief ingezet voor de leefbaarheid in de buurt, maar is wel van plan dit in de toekomst te gaan doen. In vergelijking tot de andere kernen, zijn vooral inwoners van de kern Alphen aan den Rijn dit van plan. In deze kern is de inzet in het verleden lager dan in de andere kernen. Een vijfde van de inwoners van de gemeente Alphen aan den Rijn heeft zich nooit ingezet voor de leefbaarheid in de buurt en is ook niet van plan dit te gaan doen. Hierin zijn geen verschillen tussen de kernen.



Tabel 3.11 (Potentieel) eigen bijdrage leveren aan de leefbaarheid in de buurt (%)

	Rijnwoude	Boskoop	Alphen aan den Rijn	Gemeente Alphen aan den Rijn
Actief ingezet in verleden, in toekomst (misschien) inzetten	53%	58%	48%	50%
Actief ingezet in verleden, in toekomst niet inzetten	15%	11%	12%	12%
Niet actief ingezet in verleden, maar in toekomst (misschien) inzetten	11%	11%	19%	17%
Niet actief ingezet in verleden en in toekomst niet inzetten	21%	20%	22%	22%



Relatie inwoner en gemeente



4 Relatie inwoner en gemeente

Vertrouwen in gemeentebestuur

Meer dan een derde van de inwoners (36%) heeft veel vertrouwen in de manier waarop de gemeente wordt bestuurd. Dit vertrouwen ligt hoger dan het landelijk vertrouwen (32%). Er zijn verschillen tussen de kernen naar vertrouwen. Het vertrouwen in de manier waarop de gemeente wordt bestuurd is het grootst in de kern Alphen aan den Rijn (41%) en het laagst in Rijnwoude (20%).

Tabel 4.1 Mate vertrouwen in de manier waarop gemeente wordt bestuurd (% (heel) veel vertrouwen)

	% vertrouwen
Rijnwoude	20%
Boskoop	28%
Alphen aan den Rijn	41%
Gemeente Alphen aan den Rijn	36%
Gem.	32%
Benchmark	RANGE: 11-58%

Mate vertrouwen in de manier waarop gemeente wordt bestuurd:

- (heel) veel vertrouwen (36%)
- neutraal (44%)
- weinig/geen vertrouwen (20%)

Beoordeling gemeente

Inwoners konden de gemeente beoordelen aan de hand van een drietal stellingen. Bijna drie op de tien inwoners (28%) vinden dat de gemeente voldoende toezicht op het naleven van de regels houdt. Iets meer dan een kwart (26%) is van mening dat de gemeente doet wat ze zegt en iets minder dan een kwart (24%) vindt dat de gemeente zich flexibel opstelt als dat nodig is. Alphenaren beoordelen de gemeente op deze punten vergelijkbaar met het landelijke gemiddelde. De gemeente wordt het positiefst beoordeeld in de kern Alphen aan den Rijn, inwoners van Rijnwoude zijn minder tevreden over de gemeente op deze drie punten.

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
Rijnwoude	14%	18%	15%
Boskoop	16%	27%	13%
Alphen aan den Rijn	31%	31%	28%
Gemeente Alphen aan den Rijn	26%	28%	24%
Gem.	28%	31%	26%
Benchmark	RANGE: 11-62%	RANGE: 14-46%	RANGE: 13-41%



Waardering gemeente in betrekken inwoners bij beleid krijgt voldoende

Inwoners geven de manier waarop de gemeente inwoners en organisaties betrekt in haar beleid het rapportcijfer 6. Dit komt overeen met het landelijke cijfer. Inwoners van Rijnwoude zijn iets minder tevreden hierover en geven de gemeente een 5,5.

Tabel 4.3 Waardering betrekken inwoners bij beleid rapportcijfer

Rijnwoude	5,5
Boskoop	5,7
Alphen aan den Rijn	6,2
Gemeente Alphen aan den Rijn	6,0
Gem.	6,1
Benchmark	RANGE: 5,4-6,7

Faciliteren van participatie

De mening van inwoners over het faciliteren van participatie door de gemeente is gemeten aan de hand van drie stellingen. Een derde van de inwoners vindt dat burgers en organisaties voldoende ruimte krijgen om ideeën en initiatieven te realiseren. Hierover zijn ze, in vergelijking tot de andere stellingen, het meest tevreden. Een iets kleiner deel (30%) vindt dat de gemeente burgers voldoende betrekt bij haar plannen. Een kwart is van mening dat de gemeente luistert naar de mening van burgers. In Alphen aan den Rijn is men gemiddeld iets minder positief over de gemeente op het gebied van betrekken het faciliteren van participatie dan in de rest van Nederland.

In de kern Alphen aan den Rijn heeft men het positiefste oordeel over het faciliteren van participatie door de gemeente, in vergelijking tot de rest van de kernen. In Rijnwoude zijn inwoners minder tevreden. Inwoners hebben vooral het idee dat de gemeente te weinig luistert naar hun mening.

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
Rijnwoude	8%	25%	21%
Boskoop	18%	18%	33%
Alphen aan den Rijn	30%	33%	36%
Gemeente Alphen aan den Rijn	26%	30%	33%
Gem.	29%	35%	37%
Benchmark	RANGE: 11-42%	RANGE: 16-48%	RANGE: 19-53%



Beleidsideeën en –initiatieven

Inwoners kregen de mogelijkheid om beleidsideeën of –initiatieven te noemen, die ze graag aan de gemeente Alphen aan den Rijn wilden meegeven. Dit kunnen initiatieven zijn waar ze zelf bij betrokken zijn, of bij betrokken willen worden.

Dit zijn een aantal van de uiteenlopende beleidsideeën en –initiatieven die voorbijkwamen:

- *“Ik ben al jaren bezig met de veiligheid op de Treinweg. Maar het blijft daar onveilig. En er wordt ook geregeld vuurwerk afgestoken.”*
- *“Ik zou meer betrokkenheid willen zien om de verschillende stichtingen en partijen te verenigen. Zoals de stichting VakantieSpel waar ik zelf vrijwilliger voor ben, tezamen met bijvoorbeeld de stichting Huttenbouw en Avondvierdaagse. Mooie stichtingen die het zwaar hebben, daar sponsoren en geldschieters achterwege blijven evenals zeer noodzakelijke financiële steun en/of beleid vanuit gemeente.”*
- *“Muziekvereniging Crescendo is al 25 jaar op zoek naar een plek waar zij al haar verenigingsactiviteiten kan samen brengen. Vele plannen zijn gemaakt, maar helaas tot nog toe zijn er geen mogelijkheden geboden om dit uit te voeren. Veel vrijwilligerstijd wordt nu gestoken in het oplossen van logistieke vraagstukken i.p.v. het maken van muziek.”*
- *“Jarenlang ben ik vrijwilliger bij de kinderboerderij geweest. Door omstandigheden moest ik (tijdelijk) opgeven. Zou het mogelijk zijn minimaal één beroepskracht voor het dagelijks beheer aan te stellen? Hetzelfde geldt voor de verhuur van de kantine van de kinderboerderij. Wellicht dat ook kinderen van de naastgelegen Brede School betrokken kunnen worden bij bijvoorbeeld het voeren van de dieren. Ik heb dat in overleg een aantal keren gedaan en was volgens die leerlingen een groot succes.”*



Gemeentelijke dienstverlening



5 Gemeentelijke dienstverlening

5.1 Waardering gemeentelijke dienstverlening



65%

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

Aantal keer contact in afgelopen twaalf maanden:

- 1 keer (32%)
- 2 keer (19%)
- 3 keer of meer (11%)

Wijze contact (meerdere antwoorden mogelijk):

- internet (website) of app (40%)
- telefonisch (35%)
- balie (32%)
- e-mail (23%)
- overig persoonlijk contact (13%)
- schriftelijk (7%)
- wijkteam/ huisbezoek (5%) en sociale media (5%)

Beoordeling gemeentelijke dienstverlening

Een derde van de inwoners heeft in het afgelopen jaar één keer contact gehad met de gemeente, een op de tien heeft drie keer of meer contact gehad. Dit contact verloopt het meest via internet of de app, gevolgd door telefonisch contact. Driekwart van de inwoners die via internet, app of telefonisch contact heeft gehad met de gemeente is tevreden over dit contact (74%).

Een belangrijke reden om contact met de gemeente op te nemen is voor informatie over wonen en de buurt.

Onderwerp contact

- overige onderwerpen (38%)
- wonen en de buurt (34%)
- reizen (10%)
- familie en gezin (8%)
- gezondheid en zorg (4%)
- werk en inkomen (4%)
- ondernemen (2%)
- onderwijs en opleiding (1%)

Tabel 5.1 waardering contact gemeente via...

	% uitstekend	% goed	% matig	% slecht	% weet niet
internet of app	12%	62%	17%	7%	2%
telefoon	10%	64%	15%	9%	2%
(publieks)balie	23%	64%	8%	1%	4%
e-mail	10%	54%	24%	8%	4%
overig persoonlijk contact	14%	53%	16%	1%	16%
post	9%	68%	18%	3%	3%
wijkteam/huisbezoek	13%	54%	18%	10%	6%
sociale media	12%	53%	21%	12%	2%

De gemeentelijke dienstverlening wordt door inwoners met een 7- beoordeeld. Dit komt overeen met het landelijke rapportcijfer. In Rijnwoude wordt de dienstverlening van de gemeente met een 6,2 het laagst beoordeeld.



De digitale faciliteiten van de gemeentelijke dienstverlening worden met een 6,9 beoordeeld. Landelijk worden de digitale faciliteiten vergelijkbaar beoordeeld. Ook is hierin geen verschil tussen de kernen.

Tabel 5.2 Waardering gemeentelijke dienstverlening (rapportcijfer)²

	dienstverlening	% Voldoende	digitale faciliteiten	% Voldoende
Rijnwoude	6,2	77%	6,8	88%
Boskoop	6,6	83%	6,9	84%
Alphen aan den Rijn	6,9	89%	7,0	88%
Gemeente Alphen aan den Rijn	6,8	86%	6,9	87%
Gem.	6,8	-	6,8	-
Benchmark	RANGE: 6,1-7,2	-	RANGE: 6,2-7,1	-

5.2 Aanvraag van producten en diensten

Tevredenheid over proces van aanvraag

Aan inwoners die het afgelopen jaar contact hebben gehad met de gemeente, bijvoorbeeld voor het aanvragen van een product of dienst, is gevraagd hoe ze dit contact hebben beoordeeld. Zeven op de tien vonden het aanvragen of voorleggen makkelijk. Bijna twee derde vond dat de informatie juist en volledig was, de afhandelingstijd acceptabel was en dat men kreeg wat men wilde. Ruim de helft (56%) vond de informatie over het verloop van de afhandeling voldoende. In vergelijking tot de landelijke cijfers ligt de beoordeling van het proces van de aanvraag in Alphen aan den Rijn lager.

Tabel 5.3 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
Rijnwoude	71%	61%	50%	46%	57%
Boskoop	57%	51%	50%	46%	57%
Alphen aan den Rijn	71%	67%	67%	59%	68%
Gemeente Alphen aan den Rijn	69%	64%	64%	56%	65%
Gem.	79%	76%	75%	68%	77%
Benchmark	RANGE: 63-90%	RANGE: 56-88%	RANGE: 54-84%	RANGE: 47-79%	RANGE: 62-84%

² In de benchmark is het percentage inwoners dat een voldoende geeft voor dit aspect niet opgenomen.



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 hogere tevredenheid onder burgers. Hostmanship uit zich onder andere in het willen dienen, verantwoordelijkheid tonen, het echt willen oplossen van een probleem, het geheel zien, dialoog aangaan in plaats van debat, deskundigheid en inlevingsvermogen.

Beoordeling medewerker

Inwoners konden de dienstverlening van de medewerker met wie ze contact hadden gehad beoordelen op verschillende punten. Het meest tevreden waren de inwoners over het feit dat de medewerker voldoende deskundig was en hun vraag zo goed mogelijk kon beantwoorden. Zes op de tien vonden dat de medewerker zich verantwoordelijk toonde om daadwerkelijk tot een oplossing te komen en zich goed kon inleven. Een derde werd door de medewerker aangenaam verrast met de verleende service. In de kern Alphen aan den Rijn zijn inwoners naar verhouding positiever over het contact met de medewerkers van de gemeente.

Tabel 5.4 Beoordeling medewerkers (% (zeer) eens)³

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
Rijnwoude	55%	64%	63%	57%	46%	27%
Boskoop	55%	59%	62%	60%	46%	26%
Alphen aan den Rijn	65%	71%	69%	62%	55%	38%
Gemeente Alphen aan den Rijn	62%	68%	68%	61%	53%	34%
Gem.	73%	78%	76%	67%	61%	43%
Benchmark	RANGE: 63-82%	RANGE: 68-87%	RANGE: 66-88%	RANGE: 55-80%	RANGE: 51-72%	RANGE: 34-53%

5.4 Informatievoorziening

Waardering communicatie

Het grootste deel van de inwoners (83%) beoordeelt de communicatie en voorlichting van de gemeente met een voldoende. Gemiddeld krijgt de gemeente hiervoor een 6,6, wat overeenkomt met het landelijke rapportcijfer. Meer dan drie vijfde van de inwoners kan gemakkelijk aan gemeentelijke informatie komen (62%) en vindt dat de gemeente heldere taal gebruikt (62%). Op deze twee punten zijn inwoners van Alphen aan den Rijn wel minder tevreden dan landelijk. In de kern Alphen aan den Rijn wordt de voorlichting en communicatie van de gemeente het positiefst beoordeeld, in Rijnwoude is men het minst tevreden hierover.

³ Niet alle 39 gemeenten hebben de module hostmanship afgenomen. De benchmark is samengesteld uit de gemiddelden van 25 gemeenten.



De inwoners uit Rijnwoude beoordelen de communicatie en voorlichting van de gemeente alsnog met een voldoende (6,2).

Tabel 5.5 Waardering communicatie/voorlichting gemeente

	Kan gemakkelijk aan gemeentelijke informatie komen	De gemeente gebruikt heldere taal	Waardering communicatie/voorlichting gemeente
	% (helemaal) mee eens	% (helemaal) mee eens	Rapportcijfer
Rijnwoude	59%	53%	6,2
Boskoop	57%	57%	6,4
Alphen aan den Rijn	68%	65%	6,7
Gemeente Alphen aan den Rijn	65%	62%	6,6
Gem.	74%	65%	6,6
Benchmark	RANGE: 51-84%	RANGE: 52-78%	RANGE: 5,6-7,0

Suggesties voor verbetering dienstverlening

Aan inwoners is gevraagd of ze nog suggesties hebben voor de verbetering van de dienstverlening van de gemeente. Dit is een greep uit de suggesties die werden geopperd:

- *“Doordat meerdere dorpen en buurtschappen nu deel uitmaken van de gemeente is de afstand tot het gemeentehuis voor sommigen (te) groot geworden. Dit zou enigszins opgelost kunnen worden door "publieksgerichte ambtenaren" een dag(deel) per week in de afgelegen dorpen kantoor te laten houden.”*
- *“Er is weinig bekendheid over de wijkteams. De gemeente zou (meer) naar de wijken moeten communiceren welke wijkteams er voor een wijk / buurt zijn, wie dat zijn, wat ze doen en hoe ze te benaderen zijn.”*
- *“Ik vind de sociale media heel erg duidelijk en goed informerend. Houd dat vol!”*
- *Let op de mogelijkheid om informatieverlening in diverse talen te doen. En schrijf dan niet te lange zinnen. Mijn ervaring met nieuwkomers is dat ze de eerste periode heel moeilijk de weg kunnen vinden.”*
- *“Zorg voor eenvoudige taal in de voorlichting, brieven en website zodat ook mensen die moeite hebben met lezen en schrijven de informatie kunnen volgen.”*
- *Voor ouderen is het doorgeven van wijzigingen zoals verhuizing via de website ingewikkeld. Wij hadden dit ook niet correct gedaan bleek later. Ik ben blij dat we naar het gemeentehuis konden komen om de fout te laten herstellen. Daar werden we prima geholpen.”*
- *“De informatie op de website van de gemeente is vaak moeilijk te vinden; de structuur en de keuzepadten op de website vind ik niet helder.”*



Zorg en welzijn



6 Zorg en welzijn

Ruime voldoende voor eigen gezondheid en eigen leven

Inwoners beoordelen hun gezondheid met een ruime voldoende, namelijk een 7,7. Dit getal komt overeen met het landelijke gemiddelde. Inwoners van de gemeente Alphen aan den Rijn zijn tevreden over hun eigen leven en beoordelen deze met een 7,9. Ook hierin verschillen inwoners van de kernen niet. De beoordeling van de eigen gezondheid en tevredenheid met eigen leven verschilt niet tussen de kernen.

Tabel 6.1 Beoordeling eigen gezondheid en leven

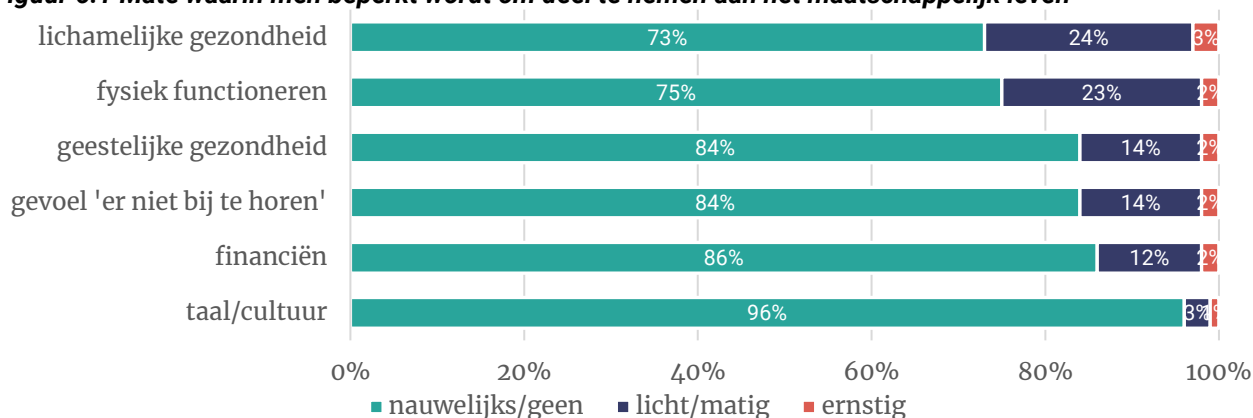
	Rapportcijfer gezondheid 2020	% voldoende	Tevredenheid eigen leven	% voldoende
Rijnwoude	7,8	94%	8,0	-
Boskoop	7,8	93%	7,9	-
Alphen aan den Rijn	7,7	93%	7,9	-
Gemeente Alphen aan den Rijn	7,7	93%	7,9	97%
Gem.	7,7	-	7,9	-
Benchmark	RANGE: 7,0-8,0		RANGE: 7,5-8,3	

Klein deel van de inwoners voelt zich (ernstig) belemmerd in deelname maatschappij

Er zijn verschillende aspecten die mogelijk een beperking kunnen zijn voor iemand om deel te nemen aan het maatschappelijk leven. Deze kunnen betrekking hebben op lichamelijke dan wel geestelijke gezondheid. Het grootste deel van de inwoners van Alphen aan den Rijn ervaart geen belemmeringen om deel te nemen aan de maatschappij. Wanneer inwoners wel een belemmering ervaren, komt dit vooral door beperkingen in de lichamelijke gezondheid (27%) of in fysiek functioneren (25%). Deze beperkingen zijn voornamelijk licht of matig van aard. Belemmeringen door beheersing van taal en/of cultuur komt het minste voor in Alphen aan den Rijn, namelijk bij 4 procent.

Inwoners van verschillende kernen verschillen weinig naar de mate waarin ze zich beperkt voelen in deelname aan de maatschappij. Alleen op het gebied van geestelijke gezondheid onderscheidt Boskoop zich positief van de rest, 8 procent ervaart hierdoor belemmeringen.

Figuur 6.1 Mate waarin men beperkt wordt om deel te nemen aan het maatschappelijk leven



Kwart inwoners behoefte aan meer sociale contacten

Een kwart van de inwoners zou meer contact met andere mensen willen, het grootste deel hiervan (17%) geeft wel aan voldoende contacten te hebben, maar zou meer willen. Iets minder dan een vijfde (18%) voelt zich wel eens eenzaam. De mate van eenzaamheid en behoefte aan contact liggen in Alphen aan den Rijn hoger dan de landelijke cijfers. Vooral inwoners van Boskoop hebben meer behoefte aan contacten. In Rijnwoude is men het meest tevreden met de sociale contacten en heerst de minste eenzaamheid onder inwoners.

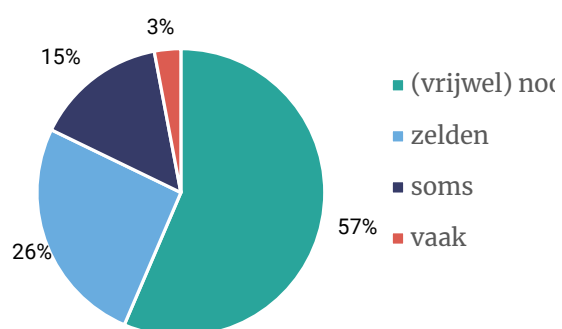
Voldoende contact met andere mensen:

- zeker voldoende (76%)
- voldoende, maar zou meer willen (17%)
- te weinig (7%)

Tabel 6.2 Sociale contacten

	zou meer contacten willen	mate waarin men zich soms/ vaak eenzaam voelt
Rijnwoude	12%	14%
Boskoop	22%	17%
Alphen aan den Rijn	17%	18%
Gemeente Alphen aan den Rijn	24%	18%
Gem.	20%	15%
Benchmark	RANGE: 12-29%	RANGE: 7-24%

Figuur 6.2 Mate waarin men zich wel eens eenzaam voelt



Zes op de tien inwoners actief bij vereniging

Bijna zes op de tien inwoners zijn actief bij een vereniging. Dit komt overeen met het landelijke percentage. Het grootste deel van de inwoners dat actief is, is dat bij een sportvereniging. De kernen verschillen niet naar activiteit bij een vereniging, ook is binnen elke kern het grootste deel van de inwoners actief bij een sportvereniging.

Tabel 6.3 Actief bij vereniging in afgelopen 12 mnd.⁴ (% ja)

	2020
Rijnwoude	57%
Boskoop	60%
Alphen aan den Rijn	57%
Gemeente Alphen aan den Rijn	58%
Gem.	59%
Benchmark	RANGE: 48-85%

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

- niet actief (42%)
- sportvereniging (35%)
- overige verenigingen (18%)
- religieuze/maatschappelijke vereniging (15%)
- culturele verenigingen (9%)
- gezelligheidsvereniging (6%)

⁴ Vraagstelling is gewijzigd. De antwoordcategorie culturele verenigingen is toegevoegd.



Helpt inwoners doet vrijwilligerswerk

De helft van de Alphenaren doet vrijwilligerswerk, hiervan doet 23 procent dit intensief.

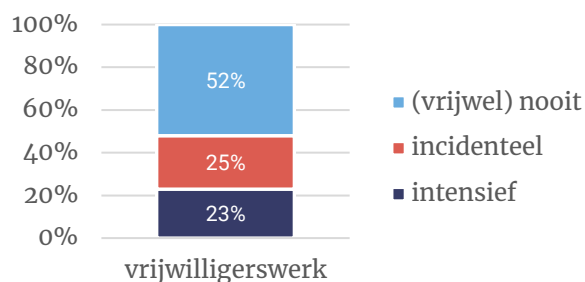
Drie vijfde (62%) van de inwoners is bereid om vrijwilligerswerk te (blijven) doen, waarvan de helft zeker weet dit te (blijven) doen (31%). Deze bereidheid ligt hoger onder inwoners die al vrijwilligerswerk doen.

In Rijnwoude wordt het meeste vrijwilligerswerk verleend. In deze kern is ook een groter deel van alle inwoners (66%) bereid in de toekomst vrijwilligerswerk te (blijven) doen, 35 procent is zeker dit te (blijven) doen.

Tabel 6.4 Vrijwilligerswerk in afgelopen 12 maanden

	%
Rijnwoude	58%
Boskoop	53%
Alphen aan den Rijn	45%
Gemeente Alphen aan den Rijn	48%
Gem.	46%
Benchmark	RANGE: 32-60%

Figuur 6.3 Mate vrijwilligerswerk afgelopen 12 maanden



Draagvlak vrijwilligerswerk (blijven) doen:

- zeker (31%)
- misschien (31%)
- nee (21%)
- weet niet (17%)

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 (30%).

Tijdsgebrek belangrijkste reden om geen vrijwilligerswerk te doen

Onder de inwoners die geen vrijwilligerswerk doen, is gebrek aan tijd hier de belangrijkste reden voor. Een kwart zegt geen interesse of behoefte te hebben om vrijwilligerswerk te doen.

Figuur 6.4 Reden om geen vrijwilligerswerk te doen



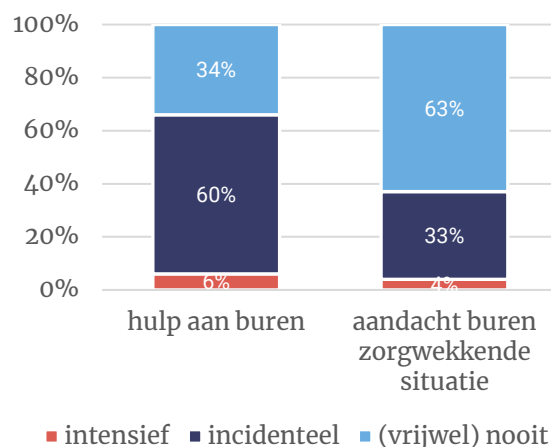
Twee derde verleent burenhulp

Inwoners kunnen op verschillende manieren hulp aan burenhulp verlenen. Dit kan door praktische hulp en ondersteuning, maar deze hulp kan ook bestaan uit aandacht voor burenhulp die in een zorgwekkende situatie verkeren. Hulp aan burenhulp komt vaker voor (66%) dan aandacht voor burenhulp in een zorgwekkende situatie (37%). Het grootste deel van deze vormen van hulp wordt incidenteel verleend. In Rijnwoude wordt de meeste burenhulp verleend, dit geldt zowel voor ondersteuning in praktische zaken (72%) als aandacht tijdens zorgwekkende situaties (41%).

Tabel 6.5 Burenhulp in afgelopen 12 maanden

	aandacht voor burenhulp in zorgwekkende situatie laatste 12 maanden	hulp aan burenhulp
Rijnwoude	41%	72%
Boskoop	34%	70%
Alphen aan den Rijn	36%	64%
Gemeente Alphen aan den Rijn	37%	66%
GEM.	37%	68%
BENCHMARK	RANGE: 30-46%	RANGE: 34-79%

Figuur 6.5 Mate waarin men het afgelopen jaar burenhulp heeft verricht



Grootste deel bereid tot verlenen van burenhulp

Bij inwoners is nagegaan of ze bereid zijn burenhulp te verlenen en in welke vorm. Het grootste deel van de inwoners is bereid burenhulp te verlenen, slecht 7 procent wil geen burenhulp verlenen of kan dit niet. Een oogje in het zeil houden is de meest voorkomende vorm van hulp die men wil verlenen (66%), gevolgd door hulp bij boodschappen (54%). Het schoonhouden van het huis of koken en het toedienen van medicijnen wordt door maar een klein deel genoemd (7%). Bewoners van de kernen verschillen niet in hun bereidheid tot het verlenen van burenhulp.

Tabel 6.6 Bereid tot burenhulp (meerdere antwoorden mogelijk)

	Alphen aan den Rijn
Oogje in het zeil houden	66%
Hulp bij boodschappen	54%
Helpen bij vervoer	35%
Klusjes in of rond het huis	29%
Ondersteuning bij aanvraag, administratie of computer	32%
Opvangen van kinderen	18%
Medicijnen toedienen of persoonlijke verzorging	7%
Huis schoonhouden of koken	7%
Anders	9%
Kan geen burenhulp geven	7%
Wil geen burenhulp geven	7%



Bijna de helft inwoners verleent mantelzorg

Bijna de helft van de inwoners (46%) verleent mantelzorg, op landelijk niveau is dit 44 procent.

Inwoners verlenen mantelzorg voor een groot deel incidenteel (29%). In Rijnwoude wordt de meeste mantelzorg verleend, voornamelijk incidenteel (33%). In Boskoop verlenen inwoners in mindere mate mantelzorg (41%).

Intensieve mantelzorg komt hier echter naar verhouding meer voor, een vijfde (22%) verleent dit intensief.

In vergelijking tot het landelijke percentage, wordt in Alphen aan den Rijn iets meer mantelzorg verleend.

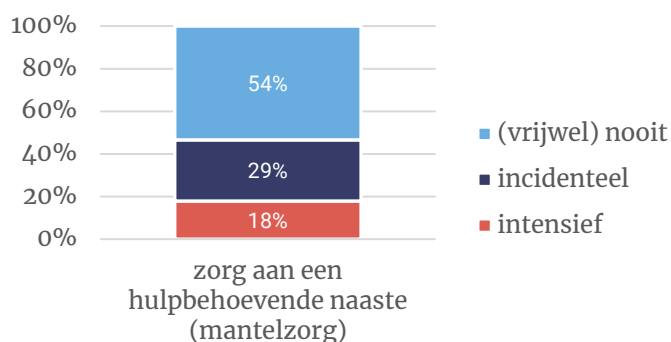
Mate belemmerd door mantelzorg:

- (vrijwel) nooit (50%)
- zelden (24%)
- soms (18%)
- vaak (8%)

Tabel 6.7 Mantelzorg in afgelopen 12 maanden

	%
Rijnwoude	51%
Boskoop	41%
Alphen aan den Rijn	46%
Gemeente Alphen aan den Rijn	46%
Gem.	44%
Benchmark	RANGE: 32-51%

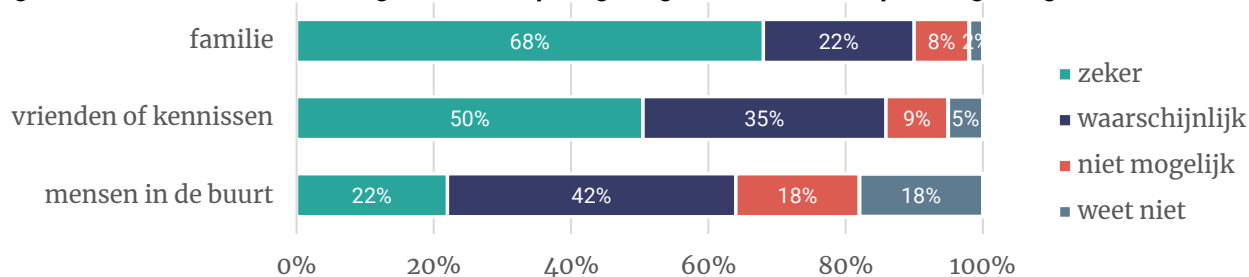
Figuur 6.6 Mate waarin men zich de afgelopen jaar aan mantelzorg heeft gedaan



Inwoners kunnen vooral terugvallen op familie

Het grootste deel van de inwoners van Alphen aan den Rijn kan terugvallen op anderen wanneer ze behoefte hebben aan hulp. Familieleden zijn de belangrijkste personen om op terug te vallen, zeven op de tien inwoners zijn zeker dat ze terug kunnen vallen op familie. Vrienden of kennissen staan op de tweede plek, de helft van de inwoners weet zeker dat ze op hen kunnen terugvallen. Mensen in de buurt worden in mindere mate genoemd. Inwoners zijn ook iets minder zeker of ze kunnen terugvallen op mensen in de buurt, twee vijfde kan waarschijnlijk op hen terugvallen. Tussen de kernen zijn geen verschillen in de mate waarin men terug kan vallen op de sociale omgeving.

Figuur 6.7 Mate waarin men terug kan vallen op omgeving wanneer men hulp of zorg nodig heeft⁵



⁵ Vraagstelling is gewijzigd. De antwoordcategorie 'vrienden en kennissen' is toegevoegd.



Gemeentelijke inspanningen om burgers te laten deelnemen aan maatschappij

Inwoners kregen de mogelijkheid om de inspanningen van de gemeente om iedereen volledig deel te laten nemen aan de maatschappij te beoordelen. Driekwart van de inwoners geeft de gemeente hiervoor een voldoende (76%). Het gemiddelde cijfer dat inwoners de gemeente geven is een 6,4. Landelijk ligt dit cijfer op een 6,6.

In Rijnwoude zijn inwoners wat meer tevreden over de inspanningen van de gemeente, en geven deze een 6,6.

Tabel 6.8 Inspanningen van de gemeente om burgers volledig te laten deelnemen aan de maatschappij
rapportcijfer

	2017
Rijnwoude	6,6
Boskoop	6,4
Alphen aan den Rijn	6,4
Gemeente Alphen aan den Rijn	6,4
Gem.	6,6
Benchmark	RANGE: 5,9-7,1

Ideeën en initiatieven zorg en welzijn

Inwoners is de vraag gesteld welke ideeën of initiatieven met betrekking tot zorg en welzijn ze de gemeente willen meegeven. Hier is door een groot deel van de inwoners op gereageerd. Hieronder een aantal voorbeelden van reacties:

- *“Misschien is het een idee om een website te maken waar mensen hun hulpvraag op kunnen plaatsen en hun hulp kunnen aanbieden, bijvoorbeeld koken, hond uitlaten, boodschappen doen.”*
- *“Sinds de bejaardencentra opgeheven zijn, voelen veel ouderen de eenzaamheid veel erger. Het zou fijn zijn als er een soort dagbesteding zou zijn voor mensen die daar behoefte aan hebben.”*
- *“Mantelzorgers en hulpbehoevenden dichterbij elkaar brengen door een soort database/website te maken met vraag en aanbod.”*
- *“Wijkbewoners meer betrekken/informereren bij activiteiten en plannen in de wijk. Een sociale kaart verstrekken waarop staat welke activiteiten er allemaal in de wijk gebeuren.”*



Algemeen beeld



7 Algemeen beeld

Inspanningen op diverse gebieden

Inwoners beoordelen de inspanningen van de gemeente in zijn geheel met een 6,7, dit komt overeen met het landelijke rapportcijfer. Ruim acht op de tien (84%) geven de gemeente Alphen aan den Rijn hiervoor een voldoende. In de kern Alphen aan den Rijn zijn inwoners het meest tevreden over de inspanningen van de gemeente, in Rijnwoude zijn inwoners wat minder positief en geven de gemeente een 6,2. Driekwart van de inwoners van Rijnwoude (76%) geeft de gemeente een voldoende.

Tabel 7.1 Waardering inspanningen gemeente

	Rapportcijfer 2020
Rijnwoude	6,2
Boskoop	6,4
Alphen aan den Rijn	6,8
Gemeente Alphen aan den Rijn	6,7
Gem.	6,7
Benchmark	RANGE: 5,9-7,3

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

Leeswijzer bij prioriteitenmatrix

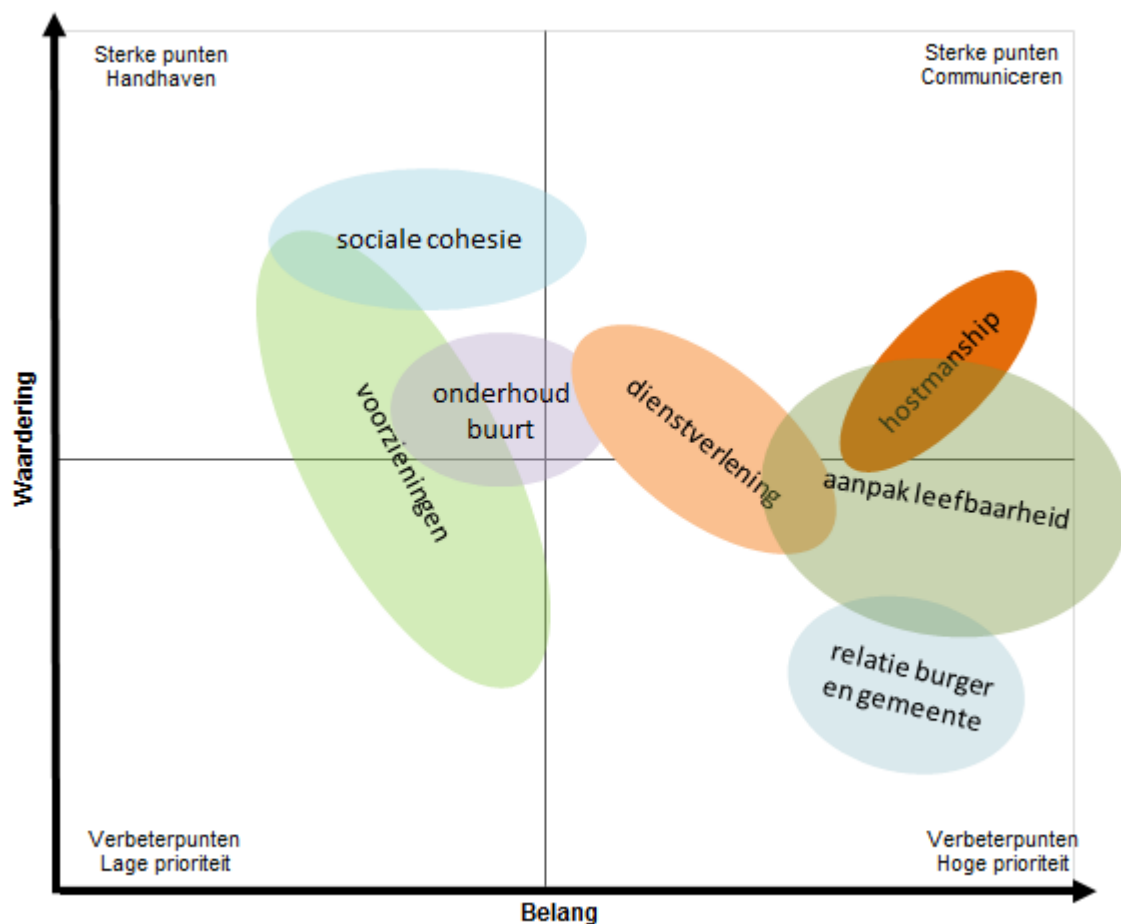
- Op de verticale dimensie (waardering) zien we de tevredenheid: hoe hoger het aspect in de figuur, hoe hoger de tevredenheid over dit aspect. Deze as loopt over de gemiddelde waarde van de waardering van de aspecten.
- Als een aspect boven de horizontale as staat, betekent het dat er over dit aspect 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 totaalwaardering⁶. 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.

⁶ 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



- 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), de aanpak van leefbaarheid en de dienstverlening van de gemeente veel invloed hebben op de totaalwaardering. Deze aspecten vormen hierdoor belangrijke aandachtspunten.
- Aspecten die betrekking hebben op de wijk (voorzieningen, sociale cohesie en fysiek onderhoud van de buurt) krijgen een hogere waardering. Van voorzieningen is het belang niet zo groot, waardoor ze minder invloed hebben op het eindoordeel.
- Aspecten die te maken hebben met de relatie burger en gemeente (participatie en vertrouwen in het gemeentebestuur), aanpak leefbaarheid, en dienstverlening hebben veel invloed op de totaalwaardering. Vooral de aspecten relatie burger en gemeente en aanpak leefbaarheid krijgen een lagere waardering, al is dit beeld in veel gemeenten te zien. De waardering voor hostmanship, oftewel het handelen van medewerkers, is bovengemiddeld en belangrijk voor het totaaloordeel. Het is dus belangrijk dit vast te houden.

Figuur 7.1 Prioriteitenmatrix (van Gemeente Alphen aan den Rijn)



Bijlagen



Bijlage 1. Vragenlijst

Burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl

De vragen gaan over uw eigen situatie binnen de gemeente waarin u woont. In deze vragenlijst wordt gevraagd naar uw ervaringen met uw woon- en leefomgeving, en de inspanningen van uw gemeente op uiteenlopende terreinen zoals dienstverlening en zorg. Wij verzoeken u deze vragenlijst zoveel mogelijk vanuit uw eigen perspectief in te vullen. Het invullen neemt ongeveer 15 minuten van uw tijd in beslag.

Aanwijzingen voor het invullen

- U kunt deze vragenlijst ook **via internet** invullen op de website: www.startvragenlijst.nl/wsjpgalphen
- Gebruik de inlogcode zoals die in de bijgaande brief staat vermeld. Let op: u kunt de enquête slechts eenmaal invullen: of via internet of op papier.
- Het is belangrijk dat de enquête door de **juiste persoon** wordt ingevuld: dat is de persoon aan wie de bijgaande brief is gericht.
- De meeste vragen kunt u beantwoorden door een **hokje** aan te kruisen. Meestal kunt u slechts één antwoord kiezen. Als u meerdere hokjes mag aankruisen, staat dat vermeld.
- Een enkele keer wordt u gevraagd een antwoord op te schrijven. Probeer deze vragen zo kort mogelijk te beantwoorden. Wilt u zo duidelijk mogelijk schrijven (zo mogelijk in blokletters).
- Soms kunt u één of meer vragen overslaan. In dat geval staat achter een antwoord bijvoorbeeld het volgende vermeld: → **ga verder naar vraag 6**
- Heeft u een vergissing gemaakt? Maak het aangekruiste vakje zwart en kruis het juiste vakje aan.
- Als u nog vragen heeft kunt u tijdens kantooruren contact opnemen met de helpdesk van I&O Research via 0800-0191 (gratis).

Hartelijk dank voor uw medewerking!

Woon- en leefomgeving

We beginnen met een aantal vragen en stellingen over de buurt waar u woont. We vragen bijvoorbeeld naar omgang met buurtbewoners, overlast, onderhoud en voorzieningen.

1. Hoe prettig vindt u het om in uw buurt te wonen?

Geef dit aan met een rapportcijfer van 1 (zeer onprettig) tot en met 10 (zeer prettig).

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	weet niet / geen mening
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de volgende stellingen?

	hele- maal eens	eens	neutraal	oneens	hele- maal oneens	weet niet / geen mening
2. Ik voel me thuis in deze buurt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Ik zou niet zo snel weggaan uit deze buurt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Buurtbewoners gaan op een prettige manier met elkaar om	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Buurtbewoners staan altijd voor elkaar klaar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Buurtbewoners zijn te vertrouwen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. Voelt u zich betrokken bij de mensen die in uw buurt wonen?

- ja, bij bijna iedereen
- ja, bij de meesten wel
- bij sommigen wel, bij sommigen niet
- nee, bij de meeste mensen niet
- nee, bij vrijwel niemand
- weet niet

8. Voelt u zich veilig in uw buurt?

- ja, altijd
- ja, meestal
- soms wel, soms niet
- nee, meestal niet
- nee, (vrijwel) nooit
- weet niet / geen mening

9. In welke mate ervaart u overlast van buurtbewoners?

- heel veel
- veel
- niet veel / niet weinig
- weinig
- nauwelijks tot geen
- weet niet / geen mening



10. Hoe vaak heeft u te maken met onveilige verkeerssituaties in uw buurt?

- vaak
- soms
- zelden
- (vrijwel) nooit
- weet niet / geen mening

Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de volgende stellingen?

	hele- maal eens	eens	neutraal	oneens	hele- maal oneens	weet niet / geen mening
11. perken, plantsoenen en parken in mijn buurt zijn goed onderhouden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. wegen, straten, paden en trottoirs in mijn buurt zijn goed begaanbaar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. in mijn buurt zijn weinig tot geen dingen kapot	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. mijn buurt is schoon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Onder leefbaarheid van de buurt verstaan we de omgang tussen bewoners, de veiligheid, en de kwaliteit en staat van de openbare ruimte. Met andere woorden: de aantrekkelijkheid van de buurt om in te leven.

15. Is de leefbaarheid van uw buurt de afgelopen jaren vooruit gegaan, achteruit gegaan of gelijk gebleven?

- duidelijk vooruitgegaan
- enigszins vooruitgegaan
- niet vooruit- of achteruitgegaan
- enigszins achteruitgegaan
- duidelijk achteruitgegaan
- weet niet / geen mening

Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de volgende stelling?

	hele- maal eens	eens	neutraal	oneens	hele- maal oneens	weet niet / geen mening
16. Er wordt voldoende gedaan aan de leefbaarheid van mijn buurt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



17. Heeft u suggesties om uw buurt te verbeteren?

18. Hoe waardeert u de zorg van uw gemeente voor uw woon- en leefomgeving?

Geef dit aan met een rapportcijfer van 1 (zeer slecht) tot en met 10 (zeer goed).

											weet niet / geen mening
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

De volgende stellingen gaan over het betrekken van buurtbewoners en -organisaties bij de buurtaanpak van de leefbaarheid.

Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de volgende stellingen?

	hele- maal eens	eens	neutraal	oneens	hele- maal oneens	weet niet / geen mening
19. De gemeente betreft de buurt voldoende bij de aanpak van leefbaarheid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. De gemeente doet een beroep op de buurtbewoners om zelf een bijdrage te leveren aan leefbaarheid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. De gemeente ondersteunt buurtinitiatieven op het gebied van leefbaarheid voldoende	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

22. In welke mate heeft u zich de afgelopen 12 maanden ingezet voor de leefbaarheid in uw buurt?

- intensief
- incidenteel
- (vrijwel) nooit

23. Zou u zich in de nabije toekomst actief willen (blijven) inzetten voor uw buurt?

- ja, zeker
- ja, misschien
- nee
- weet niet



Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de volgende stellingen?

	hele- maal eens	eens	neutraal	oneens	hele- maal oneens	weet niet / geen mening
24. In mijn buurt is voldoende groen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25. In mijn buurt is voldoende parkeergelegenheid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26. Winkels voor dagelijkse boodschappen zoals supermarkt, bakker, slager, drogisterij etc. zijn voldoende nabij	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27. Basisonderwijs is voldoende nabij voor (mijn) kinderen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

De volgende vragen gaan over de voorzieningen in uw nabijheid.

28. In hoeverre bent u tevreden of ontevreden over het aanbod van ...

	zeer tevreden	tevrede n	niet tevre- den/niet ontevrede n	on- tevrede n	zeer ontevreden	weet niet / geen mening
(Gezondheids-) zorgvoorzieningen (huisartsenpost, consultatiebureau / centrum voor jeugd en gezin, verzorgingstehuis, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Welzijnsvoorzieningen (buurtwerk, jongeren- / ouderenvoorzieningen etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
speelvoorzieningen (kinderen tot 12 jaar)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
sportvoorzieningen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
openbaar vervoer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Relatie inwoner-gemeente

De volgende vragen en stellingen gaan over de opstelling van de gemeente, de communicatie, en het betrekken van inwoners bij plannen, activiteiten en voorzieningen.

29. Hoeveel vertrouwen heeft u in de manier waarop uw gemeente wordt bestuurd?

- heel veel
- veel
- niet veel/niet weinig
- weinig
- nauwelijks tot geen
- weet niet/geen mening



Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de volgende stellingen?

	hele- maal eens	eens	neutraa 1	oneens	hele- maal oneens	weet niet / geen mening
30. De gemeente doet wat ze zegt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31. De gemeente houdt voldoende toezicht op het naleven van regels	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32. De gemeente stelt zich flexibel op, als dat nodig is	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de volgende stellingen?

	hele- maal eens	eens	neutraa 1	oneens	hele- maal oneens	weet niet / geen mening
33. De gemeente luistert voldoende naar de mening van haar inwoners	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34. De gemeente betreft inwoners voldoende bij haar plannen, activiteiten en voorzieningen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35. Inwoners en organisaties krijgen voldoende ruimte om ideeën en initiatieven te realiseren	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

36. Welke beleidsideeën of –initiatieven, waarbij u zelf betrokken bent of wilt worden, wilt u de gemeente meegeven?

37. Hoe waardeert u de wijze waarop uw gemeente inwoners en organisaties betreft en de samenwerking zoekt?

Geef dit aan met een rapportcijfer van 1 (zeer slecht) tot en met 10 (zeer goed).

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	weet niet / geen mening
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



Gemeentelijke dienstverlening

De volgende vragen en stellingen gaan over de dienstverlening van uw gemeente.

38. Hoe waardeert u -over het algemeen- de dienstverlening van uw gemeente?

Geef dit aan met een rapportcijfer van 1 (zeer slecht) tot en met 10 (zeer goed).

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	weet niet / geen mening
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

39. Hoe waardeert u de dienstverlening via de digitale faciliteiten van de gemeente?

Denk hierbij aan de website, digitaal infobalie /-loket, app en de diensten die u digitaal kunt aanvragen/afhandelen.

Geef dit aan met een rapportcijfer van 1 (zeer slecht) tot en met 10 (zeer goed).

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	weet niet / geen mening
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

40. Heeft u de afgelopen 12 maanden contact gehad met uw gemeente?

Denk hierbij aan het aanvragen van een product of dienst zoals een paspoort of rijbewijs, ondersteuning, of het voorleggen van een vraag of situatie.

- ja
- nee → ga verder naar vraag 54

41a. Over welk onderwerp heeft u contact gehad met de gemeente?

- werk en inkomen
- gezondheid en zorg
- familie en gezin
- reizen
- wonen en uw buurt (incl. parkeren, overlast)
- onderwijs en opleiding (incl. kinderopvang)
- ondernemen
- anders



41b. Op welke wijze heeft u contact gehad met uw gemeente?

Meerdere antwoorden mogelijk

- internet of app (gemeente)
- e-mail
- sociale media (Twitter, Facebook, WhatsApp etc.)
- post
- (publieks-)balie
- telefoon
- wijkteam / huisbezoek
- overig persoonlijk contact

42. Hoe beoordeelt u het contact dat u heeft gehad met de gemeente?

	Uitstekend	Goed	Matig	Slecht	N.v.t./ weet niet
Internet of app	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E-mail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sociale media (Twitter, Facebook, Whatsapp etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Post	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(Publieks)balie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Telefoon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wijkteam / huisbezoek	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Overig persoonlijk contact	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

De volgende vragen en stellingen gaan over het aanvragen van een product/dienst, ondersteuning of het voorleggen van een vraag of situatie. In het geval van meerdere aanleidingen voor contact verzoeken wij u een keuze te maken voor de -voor u- meest belangrijke aanleiding.

Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de volgende stelling?

	hele- maal eens	eens	neutraal	oneens	hele- maal oneens	weet niet / geen mening
43. Ik vond het aanvragen of voorleggen gemakkelijk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de volgende stellingen?

	hele- maal eens	eens	neutraal	oneens	hele- maal oneens	weet niet / geen mening
44. De ontvangen en/of beschikbare informatie was juist en volledig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
45. De tijd die de afhandeling in beslag nam was acceptabel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
46. Ik werd voldoende op de hoogte gesteld of gehouden van het verloop van de afhandeling	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
47. Ik kreeg uiteindelijk wat ik wilde	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

De volgende stellingen gaan over de medewerker(s) waarmee u contact had. In het geval van meerdere aanleidingen voor contact verzoeken wij u een keuze te maken voor de -voor u- meest belangrijke aanleiding.

Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de volgende stellingen?

	hele- maal eens	eens	niet eens/ niet oneens	oneens	hele- maal oneens	n.v.t./ weet niet
48. De medewerker toonde zich verantwoordelijk om daadwerkelijk tot een oplossing te komen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
49. De medewerker heeft zelf mijn vraag zo goed mogelijk beantwoord	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
50. De medewerker was voldoende deskundig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
51. De medewerker kon zich goed inleven	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
52. De medewerker bood de ruimte om mee te denken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
53. De medewerker verraste mij aangenaam met de service die hij/zij verleende	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



De volgende vraag en stellingen gaan over de informatie van, en over de gemeente.

Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de volgende stellingen?

	hele- maal eens	eens	neutraal	oneens	hele- maal oneens	weet niet / geen mening
54. Ik kan gemakkelijk aan de benodigde gemeentelijke informatie komen (via lokale krant, website, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
55. De gemeente gebruikt heldere taal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

56a. Hoe waardeert u de communicatie en voorlichting vanuit de gemeente?

Geef dit aan met een rapportcijfer van 1 (zeer slecht) tot en met 10 (zeer goed).

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	weet niet / geen mening
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

56b. Heeft u nog suggesties voor de verbetering van de dienstverlening?

Welzijn en zorg

De volgende vragen gaan over uw gezondheid en de mogelijkheden voor u om deel te nemen aan het maatschappelijk leven. Ook vragen we u naar vrijwilligerswerk, zorg aan een hulpbehoevende naaste, en zorgvoorzieningen.

57a. Hoe tevreden bent u momenteel- over het geheel genomen- met uw leven?

Geef een cijfer van 1 (zeer ontevreden) tot en met 10 (zeer tevreden).

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	wil ik niet zeggen/ weet niet
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



57b. Welk cijfer geeft u – over het geheel genomen- uw gezondheid?

Geef dit aan met een rapportcijfer van 1 (zeer slecht) tot en met 10 (zeer goed).

											wil ik niet zeggen/ weet niet
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Het kan zijn dat u door omstandigheden zoals ziekte of arbeidsongeschiktheid niet volledig kan meedoen aan het maatschappelijk leven.

58. Kunt u aangeven in hoeverre onderstaande aspecten uw mogelijkheden beperken om aan het maatschappelijk leven deel te nemen?

	nauwelijks tot geen belemmeri ng	lichte belemmeri ng	matige belemmeri ng	ernstige belemmeri ng	n.v.t.
(algemene) lichamelijke gezondheid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
fysiek functioneren (bewegen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
geestelijke gezondheid (waaronder angst en depressie)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
beheersing taal / cultuur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
financiën ('moeite om rond te komen')	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
gevoel 'er niet bij te horen' / 'niet thuis te voelen'	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
anders	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

59. Vindt u dat u voldoende contacten heeft met andere mensen?

- ja, zeker
- ja, maar ik zou wel wat meer willen
- nee, te weinig
- wil ik niet zeggen / weet niet

60. Voelt u zich wel eens eenzaam?

- (vrijwel) nooit
- zelden
- soms
- vaak
- wil ik niet zeggen / weet niet



61. Hoe vaak sport of beweegt u intensief?

- 1 maal per week (of vaker)
- 1 maal per 2 weken
- 1 maal per maand
- wel eens
- nooit

62. In welke van onderstaande verenigingen bent u de afgelopen 12 maanden actief geweest?

Meerdere antwoorden mogelijk

- sportvereniging
- gezelligheidsvereniging
- religieuze of maatschappelijke vereniging
- culturele vereniging (o.m. toneel, muziek)
- overige (vrijtijds)vereniging
- ik ben niet actief (geweest) in het verenigingsleven

63. In welke mate heeft u zich de afgelopen 12 maanden ingezet voor anderen en / of maatschappelijke doelen?

	intensief	incidenteel	(vrijwel) nooit
zorg aan een hulpbehoevende naaste (mantelzorg)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
hulp aan buren	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
aandacht voor buren in een zorgwekkende situatie (eenzaamheid, zelfverwaarlozing of andere probleemsituatie)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
vrijwilligerswerk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

64. Wilt u in de nabije toekomst vrijwilligerswerk (blijven) doen?

- ja, zeker
- ja, misschien
- nee
- weet niet



Indien u vrijwilligerswerk verricht, kunt u vraag 58 overslaan.

65. Wat is de reden om geen vrijwilligerswerk te doen?

Meerdere antwoorden mogelijk

- geen interesse/behoefte
- tijdsgebrek/te druk (vanwege baan, zorgtaak of andere prioriteiten)
- gezondheid
- weet niet wat voor vrijwilligerswerk ik kan doen
- weet niet hoe ik aan vrijwilligerswerk kan komen
- kan geen geschikt vrijwilligerswerk vinden
- anders,
namelijk:

66. Welke vormen van burenhulp bent u bereid te verlenen? Uit eigen beweging of als het u gevraagd wordt door een buurtbewoner. *Meerdere antwoorden mogelijk*

- hulp bij boodschappen
- helpen bij vervoer
- oogje in het zeil houden
- huis schoonhouden of koken
- klusjes in of rond het huis
- medicijnen toedienen of persoonlijke verzorging
- opvangen van kinderen
- ondersteuning bij een aanvraag, administratie of computer
- anders,
namelijk:

- geen, ik kan wegens omstandigheden geen burenhulp geven
- geen, ik wil geen burenhulp geven

Indien u geen zorg aan een hulpbehoevende naaste verricht, dan kunt u vraag 67 overslaan.

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

- (vrijwel) nooit
- zelden
- soms
- vaak
- weet niet



68. Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de volgende stellingen?

	hele- maal eens	eens	neutraal	oneens	hele- maal oneens	weet niet / geen mening
Ik pak de draad gemakkelijk op als het even tegen heeft gezeten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik sla me makkelijk door moeilijke tijden heen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik regel/organiseer gemakkelijk zelf hulp als dat nodig is	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik raak snel van slag als iets tegenzit of onduidelijk is	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik heb vertrouwen in de toekomst	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

69. Wanneer u hulp of zorg nodig heeft, kunt u dan terugvallen op ...

	ja, zeker	ja, waarschijnlijk	nee	n.v.t. / weet niet
familie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
vrienden of kennissen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
mensen in de buurt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

70. Welke ideeën of initiatieven met betrekking tot zorg en welzijn wilt u de gemeente meegeven?

71. Hoe waardeert u de inspanningen van uw gemeente om inwoners volledig te laten deelnemen aan de maatschappij?

Het gaat hier om mensen met een beperking, of mensen in een zorgwekkende situatie.

Geef dit aan met een rapportcijfer van 1 (zeer slecht) tot en met 10 (zeer goed).

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	weet niet / geen mening
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



72. Hoe waardeert u alle inspanningen van uw gemeente voor haar inwoners?

Geef dit aan met een rapportcijfer van 1 tot en met 10.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	weet niet / geen mening
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Achtergrondvragen

Tot slot nog enkele achtergrondvragen. Deze gegevens worden alleen voor dit onderzoek gebruikt en volstrekt vertrouwelijk behandeld. De resultaten zijn niet naar u als persoon te herleiden.

73. Wat is uw geslacht?

- man vrouw

74. Wat is uw leeftijd?

- 18 tot en met 29 jaar
 30 tot en met 39 jaar
 40 tot en met 54 jaar
 55 tot en met 64 jaar
 65 jaar tot en met 74 jaar
 75 jaar en ouder

75. Wat is uw hoogst afgeronde opleiding?

- lagere school / basisonderwijs / geen onderwijs
 vmbo / mavo
 vwo / havo
 middelbaar beroepsonderwijs (mbo)
 hoger beroepsonderwijs (hbo)
 wetenschappelijk onderwijs (universiteit)



76. Welke situatie is het meest op u van toepassing?

- in loondienst
- zelfstandige zonder personeel (zzp)
- ondernemer met personeel
- werkloos/werkzoekend
- (ten dele) arbeidsongeschikt
- gepensioneerd
- huisvrouw/-man
- scholier/student
- anders

77. Hoe ziet de samenstelling van uw huishouden eruit?

- alleenstaand
- twee volwassenen zonder kind(eren)
- twee volwassenen met kind(eren)
- een volwassene met kind(eren) / eenoudergezin
- anders

78. Wat is het totale netto maandinkomen van u en uw eventuele partner?

- Minder dan € 900
- € 900 tot € 1300
- € 1300 tot € 1800
- € 1800 tot € 2700
- € 2700 tot € 3200
- meer dan € 3200
- wil ik niet zeggen / weet niet

79. Hoe lang woont u reeds in deze buurt?

- korter dan 2 jaar
- 2 tot 5 jaar
- 5 tot 10 jaar
- 10 tot 15 jaar
- 15 jaar of langer

80. Wat is uw postcode? *CIJFERS EN LETTERS*

--	--	--	--	--	--	--

Gemeente Alphen aan den Rijn beschikt over een digitaal burgerpanel. Dit panel ontvangt ongeveer vier keer per jaar een uitnodiging om op internet een vragenlijst in te vullen. Hiermee heeft u de kans om met de gemeente mee te denken over actuele onderwerpen. Wilt u lid worden van het burgerpanel?

81. Ja, ik wil lid worden
(vul hiernaast uw naam en e-mailadres in)
- Ik ben al lid
- Nee, ik heb geen belangstelling

Naam:

E-mail:



82. Hebt u nog andere opmerkingen of suggesties aan uw gemeente? Dan kunt u ze hieronder kwijt.

Namens de gemeente Alphen aan den Rijn willen we u hartelijk danken voor uw medewerking!



I&O Research Enschede

Zuiderval 70
Postbus 563
7500 AN Enschede
T (053) 200 52 00
E 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