Burgerpeiling Gemeente Goirle

Waarstaatjegemeente.nl
Beleidsthema's

HET PON

Burgerpeiling Gemeente Goirle

Waarstaatjegemeente.nl
Beleidsthema’s

Het PON

Colofon

Het PON heeft dit onderzoek verricht in opdracht van
gemeente Goirle

Auteur(s)
B. van Dalen MSc
B. Koomen

PON publicatienummer
19-29 / 81795

Datum
mei 2019

© 2019 Het PON
Het auteursrecht van deze publicatie berust bij het PON. Gehele of gedeeltelijke overname van teksten is toegestaan, mits daarbij de bron wordt vermeld. Vermenigvuldiging en publicatie in een andere vorm dan dit rapport is slechts toegestaan na schriftelijke toestemming van het PON. Hoewel deze publicatie met de grootst mogelijke zorg is samengesteld, kan het PON geen enkele aansprakelijkheid aanvaarden voor eventuele fouten.

Meer informatie
www.hetpon.nl

Inhoudsopgave

1 Inleiding 1
1.1 De burgerpeiling in het kort 1
1.2 Nut en noodzaak van de burgerpeiling 2
1.3 Leeswijzer 2

2 Totaalbeeld gemeente Goirle 5
2.1 Waardering per thema 5
2.2 Totaalbeeld naar achtergrondkenmerken 7

3 Woon- en leefklimaat 9
3.1 Stellingen over woon- en leefklimaat 9
3.2 Vergelijking met meting 2016 11
3.3 Vergelijking met meting 2016 16
3.4 Wonen in de buurt 17
3.5 Inzet voor de buurt 17
3.6 Veiligheid in de buurt 18

4 Relatie inwoner-gemeente 19
4.1 Stellingen over relatie inwoner-gemeente 19
4.2 Vergelijking met meting 2016 21

5 Gemeentelijke dienstverlening 23
5.1 Stellingen over gemeentelijke dienstverlening 23
5.2 Vergelijking met meting 2016 26
5.3 Contact met de gemeente 28
5.4 Digitale dienstverlening en communicatie 29

6 Zorg en Welzijn 31
6.1 Algehele gezondheid 31
6.2 Sociale contacten 33
6.3 Vrijwilligerswerk 33
6.4 Mantelzorg 37

7 Extra vragen gemeente Goirle 39

Bijlage A. Onderzoek verantwoording 43

Bijlage B. Achtergrondkenmerken 45

Bijlage C. Vragenlijst 49

Bijlage D. Over het PON 63

1 Inleiding

1.1 De burgerpeiling in het kort

De burgerpeiling van Waarstaatjegemeente.nl geeft gemeenten inzicht in de oordelen van hun inwoners. VNG Realisatie heeft samen met een aantal gemeenten, de Vereniging voor Statistiek en Onderzoek (VSO) en diverse onderzoeksbureaus waaronder het PON hiervoor in 2013 een standaard ontwikkeld die uitgaat van verschillende maatschappelijke thema's.

De burgerpeiling wordt via een vragenlijst uitgezet onder inwoners van de gemeente. In de vragenlijst komen de volgende vier maatschappelijke thema's aan de orde:

- Woon- en leefklimaat
  Het onderdeel Woon- en leefklimaat gaat in op betrokkenheid bij- en inzet voor de buurt en samenwerking en partnerschap met de gemeente.

- Relatie inwoner-gemeente
  Het onderdeel Relatie inwoner-gemeente besteedt aandacht aan de netwerksamenleving en de veranderende rol van burger en overheid (doedemocratie).

- Gemeentelijke dienstverlening
  Het onderdeel Gemeentelijke dienstverlening gaat over de dienstverlening van de gemeente.

- Zorg en welzijn
  Het onderdeel Zorg en welzijn gaat in op de decentralisatie en de maatschappelijke veerkracht (vrijwilligerswerk, mantelzorg).

VNG Realisatie: 'de wereld van gemeenten is in beweging. Steeds meer groeit het besef dat gemeenten moeten aansluiten bij wat er buiten de gemeente gebeurt. Inwoners stellen andere eisen en samenwerken met partners wordt steeds vanzelfsprekender. De nieuwe standaard burgeronderzoek past hier goed bij. Het vernieuwde onderzoek sluit beter aan bij de ontwikkelingen waar gemeenten mee te maken hebben. De maatschappelijke thema's komen overeen met belangrijke thema's voor gemeentelijk beleid en bij Goirle de begroting'.

1.2 Nut en noodzaak van de burgerpeiling

Inwoners zijn belangrijk omdat ze de leefbaarheid van een gemeente en de wijk waarin ze wonen het beste kunnen aangeven. Daarnaast zijn inwoners van belang voor de gemeente, omdat zij in steeds hogere mate verantwoordelijkheid voor elkaar nemen en voor hun omgeving. Initiatieven van inwoners en burgernetwerken helpen gemeenten maatschappelijke opgaven op te lossen. Hoe meer verantwoordelijkheid inwoners zelf nemen voor hun omgeving en hoe groter het zelfsturend vermogen, hoe kleiner de rol van de gemeente kan worden. Dat vraagt dat de gemeente inwoners meer de ruimte geeft, faciliteert en samen met hen optrekt. De burgerpeiling geeft inzicht in de randvoorwaarden voor burgerparticipatie, de verschijningsvormen van maatschappelijke participatie, de behoeften in de samenwerkingsrelatie met de gemeente en de eigen zelfredzaamheid. De resultaten van de burgerpeiling bieden concrete aanknopingspunten voor handelingsperspectieven.

Een groot voordeel van de burgerpeiling is de mogelijkheid voor gemeenten om op Waarstaatjegemeente.nl resultaten onderling te vergelijken en relaties te leggen met andere gegevens van gemeenten. Per thema zijn de subjectieve resultaten van de burgerpeiling naast objectieve gegevens (statistieken) van gemeenten gezet. Op basis van de analyses op Waarstaatjegemeente.nl kunnen gemeenten beleid onderbouwen, verder vormgeven of besluiten aan te passen.

1.3 Leeswijzer

In deze rapportage zijn de resultaten weergegeven van de burgerpeiling zoals die door het PON is uitgevoerd voor de gemeente Goirle in de periode maart en april. In hoofdstuk 2 komen de totaalresultaten aan de orde. In de vervolghoofdstukken bespreken we de resultaten per thema. In de bijlagen vindt u de onderzoek verantwoording, de analyse van de resultaten naar achtergrondkenmerken en de gehanteerde vragenlijst.

Weergave stellingen per hoofdstuk

In de vragenlijst worden bij de thema's Woon- en leefklimaat, Relatie inwoner-gemeente en Gemeentelijke dienstverlening stellingen voorgelegd aan respondenten. Deze stellingen presenteren we telkens in een driedeling:

- 75% van de inwoners of meer is het (helemaal) eens met een stelling (= groen; positief).
- 50-75% van de inwoners is het (helemaal) eens met een stelling (= grijs; grijs gebied).
- 50% van de inwoners of minder is het (helemaal) eens met de stelling (= oranje; aandachtspunt).

Het thema 'Zorg en welzijn' bevat geen stellingen en derhalve ook geen tabellen met een driedeling.

Vergelijking in de tijd

De gemeente Goirle heeft de burgerpeiling eerder, in 2016, laten uitvoeren. In dit huidige rapport maken we ook een vergelijking in de tijd. Getoetst is of de resultaten van de huidige meting significant afwijken van de vorige meting. Wanneer een resultaat van de meting in

2019 significant hoger of lager is ten opzichte van de vorige meting in 2016, kunnen we veronderstellen dat dit verschil niet op toeval berust. Of een resultaat afwijkt is afhankelijk van de grootte van de groep respondenten (n) en de spreiding van de antwoorden. Het is dus mogelijk dat een verschil in resultaat bij een bepaalde vraag wel significant afwijkt en eenzelfde verschil bij een andere vraag niet significant afwijkt.

We hebben in het rapport significante verschillen tussen de twee metingen aangeduid met blauw (positieve afwijking), dan wel oranje (negatieve afwijking). Indien het verschil in resultaat significant afwijkt, maar niet per se positief of negatief is te noemen, zijn de verschillen aangeduid met grijs (neutrale afwijking).

Vergelijkingsgemeenten

In het rapport zijn de resultaten van de gemeente Goirle vergeleken met andere gemeenten die in 2018 aan de burgerpeiling hebben meegedaan en qua grootte (<25.000 inwoners) vergelijkbaar zijn met gemeente Goirle. Ten tijde van verschijnen van dit rapport (peildatum 23.04.2019) bevat de database van www.waarstaatjegemeente.nl de referentiegegevens van 17 andere gemeenten met <25.000 inwoners die in 2018 meegedaan hebben aan de burgerpeiling. Dat zijn gemeenten: Bergeijk, Brummen, Druten, Eersel, Elburg, Hillegom, Kapelle, Leerdam, Lisse, Loon op Zand, Loppersum, Olst-Wijhe, Ouder-Amstel, Oudewater, Rhenen, Vianen en Zederik.

Opmerking bij de tabellen:
- door afrondingsverschillen komt het totaal in een tabel niet altijd exact op 100% uit maar soms op 99% en soms op 101%.
- de gerapporteerde ‘n’ die in de tabeltitels staat heeft betrekking op de meest recente meting (2019).

2 Totaalbeeld gemeente Goirle

2.1 Waardering per thema

De vragenlijst is gebaseerd op vier maatschappelijke thema's. Binnen ieder thema worden diverse vragen gesteld. Het gaat daarbij zowel om gedragsvragen als om vragen naar het oordeel over bepaalde zaken. Binnen ieder thema wordt een vraag gesteld waarin inwoners hun totaaloordeel moeten geven. In onderstaande tabel zijn de resultaten van deze vragen naar totaaloordeel opgenomen. Het gaat om de volgende vragen[1] :

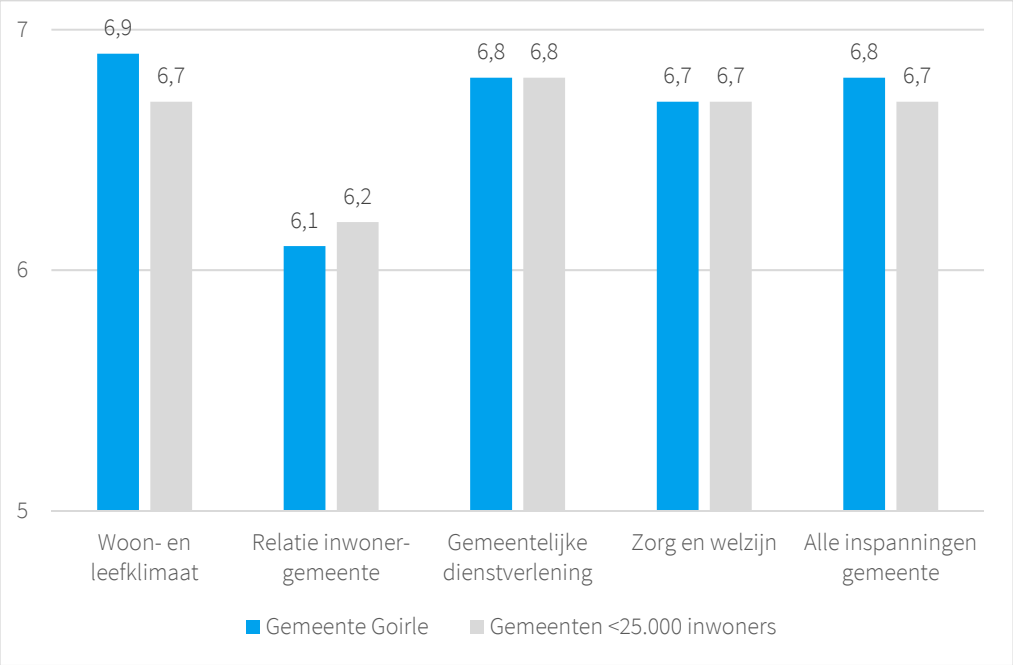
- Woon- en leefklimaat: Vraag 10: Hoe waardeert u de zorg van uw gemeente voor de woon- en leefomgeving?
- Relatie inwoner-gemeente: Vraag 20: Hoe waardeert u de wijze waarop uw gemeente inwoners en organisaties betrekt bij (de uitvoering van) het beleid en de samenwerking zoekt?
- Gemeentelijke dienstverlening: Vraag 21: Hoe waardeert u - over het algemeen - de dienstverlening van uw gemeente?
- Zorg en welzijn: Vraag 45: Hoe waardeert u de inspanningen van uw gemeente om inwoners volledig te laten deelnemen aan de maatschappij?
- Totale waardering gemeente: Vraag 46: Hoe waardeert u alle inspanningen van uw gemeente voor haar inwoners?

Tabel 1 Totaaloordeel per thema

Thema's	n	gemiddeld cijfer (1-10) - 2019	gemiddeld cijfer (1-10) - 2016	gemeenten <25.000 inwoners	< 5 %	6-7 %	8+ %	weet niet %
Woon- en leefklimaat *Vraag 10: Hoe waardeert u de zorg van uw gemeente voor de woon- en leefomgeving?*	593	6,9	7,0	6,7	11	50	34	5
Relatie inwoner-gemeente *Vraag 20: Hoe waardeert u de wijze waarop uw gemeente inwoners en organisaties betrekt bij (de uitvoering van) het beleid en de samenwerking zoekt?*	436	6,1	6,3	6,2	19	41	9	31
Gemeentelijke dienstverlening *Vraag 21: Hoe waardeert u – over het algemeen – de dienstverlening van uw gemeente?*	558	6,8	6,7	6,8	10	54	26	10
Zorg en welzijn *Vraag 45: Hoe waardeert u de inspanningen van uw gemeente om inwoners volledig te laten deelnemen aan de maatschappij?*	319	6,7	6,7	6,7	7	31	13	49
Alle inspanningen gemeente *Vraag 46: Hoe waardeert u alle inspanningen van uw gemeente voor haar inwoners?*	458	6,8	6,8	6,7	8	47	22	24

[1] De gehele vragenlijst van de burgerpeiling vindt u in de bijlage van dit rapport.

Figuur 1 Totaaloordeel per thema – vergeleken met andere gemeenten



2.2 Totaalbeeld naar achtergrondkenmerken

Hieronder hebben we de totaaloordelen per thema uitgesplitst naar achtergrondkenmerken. Alleen daar waar zich significante verschillen tussen groepen voordoen, hebben we dat in de tekst vermeld.

Woon- en leefklimaat

De inwoners van de gemeente Goirle waarderen de zorg van de gemeente voor de woon- en leefomgeving gemiddeld met een 6,9.

Eénoudergezinnen waarderen het woon- en leefklimaat lager dan gemiddeld (6,2).

Relatie inwoner-gemeente

De inwoners van de gemeente Goirle waarderen de relatie tussen inwoners en de gemeente gemiddeld met een 6,1.

Inwoners van 40 tot en met 54 jaar waarderen dit thema lager dan gemiddeld (5,8) en inwoners van 75 jaar en ouder hoger dan gemiddeld (6,8). Twee volwassenen die zonder kinderen samenwonen geven een hogere waardering dan gemiddeld (6,3) en éénoudergezinnen (5,2) en de categorie 'anders' (4,9) geven een lagere waardering dan gemiddeld. Inwoners die minder dan 2 jaar woonachtig zijn in Goirle waarderen dit thema hoger dan gemiddeld (6,5). Opvallend is dat een groot aantal inwoners de vraag over dit thema met 'weet niet' beantwoordt, namelijk 31%.

Gemeentelijke dienstverlening

De inwoners van de gemeente Goirle waarderen de gemeentelijke dienstverlening met een 6,8.

Inwoners van 75 jaar en ouder waarderen deze dienstverlening hoger dan gemiddeld (7,3). Ook alleenstaanden (7,1) en gezinnen met twee volwassenen zonder kinderen (7,0) waarderen de gemeentelijke dienstverlening hoger dan gemiddeld. Eénoudergezinnen waarderen de dienstverlening lager dan gemiddeld (6,0).

Zorg en welzijn

Het thema 'zorg en welzijn' wordt door de inwoners van de gemeente Goirle beoordeeld met een 6,7.

Er zijn geen significante verschillen tussen de verschillende achtergrondkenmerken op dit thema. Ook bij dit thema is het opvallend dat een groot aantal inwoners (49%) de vraagt met 'weet niet' heeft beantwoord.

3 Woon- en leefklimaat

Onder het thema Woon- en leefklimaat vallen vragen en stellingen over de buurt waar men woont. Er wordt bijvoorbeeld gevraagd naar de omgang met de buurtbewoners, overlast, onderhoud en voorzieningen.

3.1 Stellingen over woon- en leefklimaat

In deze paragraaf laten we de uitkomsten zien van de verschillende stellingen over het woon- en leefklimaat. In paragraaf 3.2 komen de uitkomsten van de overige vragen die onder het thema Woon- en leefklimaat vallen aan de orde.

Tabel 2 Resultaten van stellingen en vragen over oordeel Woon- en leefklimaat (%)*

		n	(helemaal) eens	niet eens / niet oneens	(helemaal) oneens
(helemaal) eens 75% of meer van de inwoners	Basisonderwijs is voldoende nabij voor (mijn) kinderen)	417	95	3	2
	Ik voel me thuis in deze buurt	628	91	6	3
	In mijn buurt zijn weinig tot geen dingen kapot	615	85	10	4
	In mijn buurt is voldoende groen	619	85	5	10
	Winkels voor dagelijkse boodschappen	622	82	8	11
	Buurtbewoners gaan op een prettige manier met elkaar om	621	80	13	6
	Ik zou niet zo snel weggaan uit deze buurt	617	77	16	7
(helemaal) eens 50% - 75% van de inwoners	Straten, paden en trottoirs in mijn buurt zijn goed begaanbaar	626	73	13	14
	Mijn buurt is schoon	627	72	16	12
	Perken, plantsoenen en parken in mijn buurt zijn goed onderhouden	605	68	15	17
	In mijn buurt is voldoende parkeergelegenheid	606	67	10	23
	Buurtbewoners staan altijd voor elkaar klaar	600	65	28	7
	Er wordt voldoende gedaan aan de leefbaarheid in mijn buurt	581	51	37	11
(helemaal) eens < 50% van de inwoners	De gemeente betrekt de buurt voldoende bij de aanpak van leefbaarheid	503	26	43	32
	De gemeente ondersteunt buurtinitiatieven op het gebied van leefbaarheid	436	23	50	27
	De gemeente doet een beroep op de buurtbewoners om zelf een bijdrage te leveren aan leefbaarheid	486	18	44	38

* Vraag 2, vraag 6, vraag 8, vraag 11, vraag 14.

Stellingen over woon- en leefklimaat – opvallende punten

75% of meer van de inwoners:

- vindt basisonderwijs voldoende nabij voor (hun) kinderen;
- voelt zich thuis in deze buurt;
- vindt dat er in hun buurt weinig tot geen dingen kapot zijn;
- vindt dat in hun buurt voldoende groen is;
- vindt dat winkels voor dagelijkse boodschappen voldoende nabij zijn;
- vindt dat buurtbewoners op een prettige manier met elkaar omgaan;
- zou niet zo snel weggaan uit deze buurt.

50% tot 75% van de inwoners vindt dat:

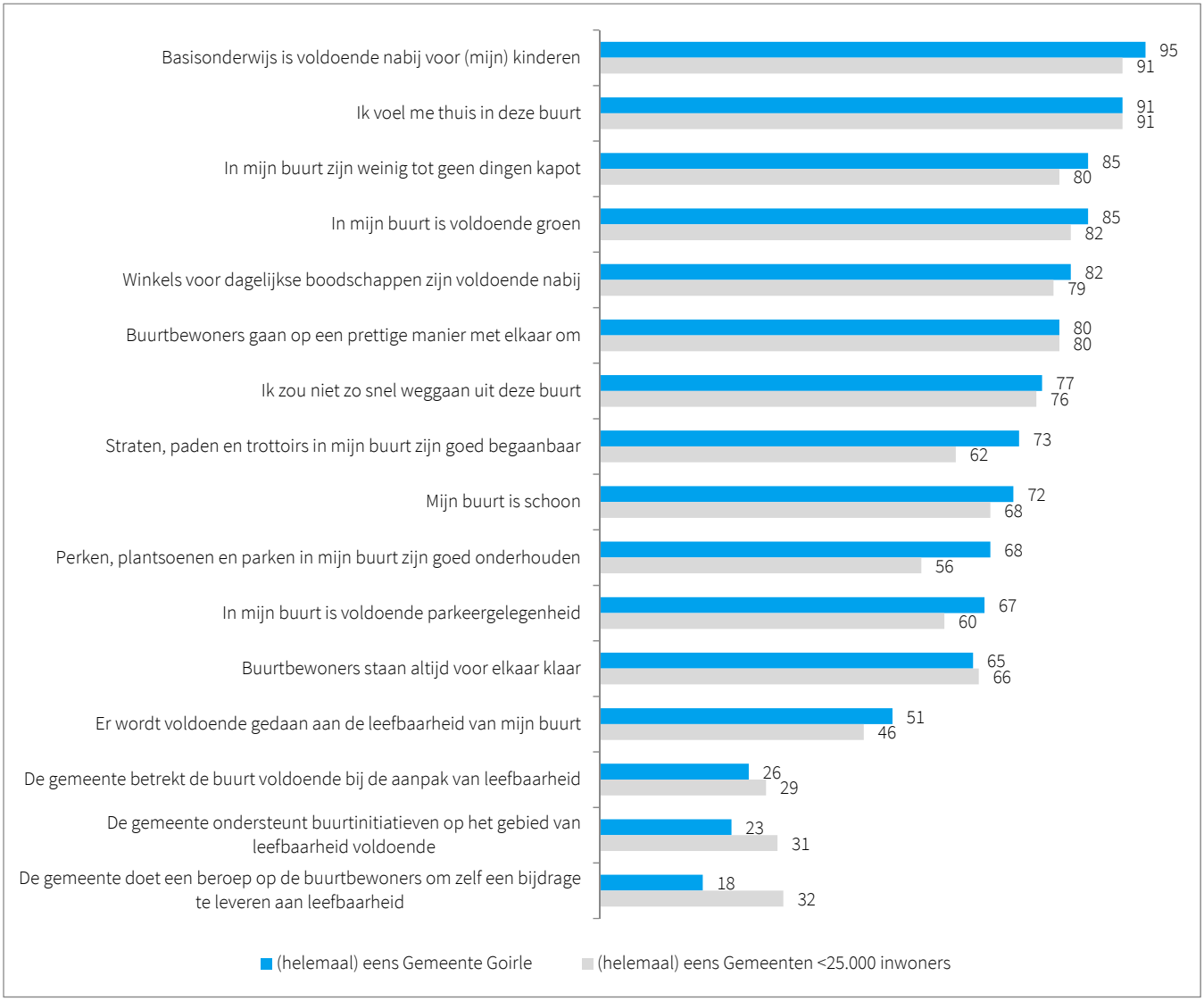
- straten, paden en trottoirs in hun buurt goed begaanbaar zijn;
- hun buurt schoon is;
- perken, plantsoenen en parken in hun buurt goed onderhouden zijn;
- in hun buurt voldoende parkeergelegenheid is;
- buurtbewoners altijd voor elkaar klaarstaan;
- er voldoende wordt gedaan aan de leefbaarheid in hun buurt.

Minder dan 50% van de inwoners vindt dat:

- de gemeente de buurt voldoende betrekt bij de aanpak van leefbaarheid;
- de gemeente buurtinitiatieven op het gebied van leefbaarheid ondersteunt;
- de gemeente een beroep doet op de buurtbewoners om zelf een bijdrage te leveren aan leefbaarheid.

Vergelijking met referentiegemeenten

Figuur 2 Resultaten van stellingen en vragen over oordeel Woon- en leefklimaat (%) – categorie (helemaal) mee eens vergelijken met andere gemeenten



3.2 Vergelijking met meting 2016

Tabel 3 Stelling 14d: Basisonderwijs is voldoende nabij voor (mijn) kinderen (%)

	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Goirle 2019	417	95	3	2
Goirle 2016	390	93	4	3
Gemeenten < 25.000 inwoners		91	-	4

Tabel 4 Stelling 2a: Ik voel me thuis in deze buurt (%)

	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Goirle 2019	628	91	6	3
Goirle 2016	606	94	4	1
Gemeenten < 25.000 inwoners		91	-	3

Tabel 5 Stelling 6c: In mijn buurt zijn weinig tot geen dingen kapot (%)

	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Goirle 2019	615	85	10	4
Goirle 2016	596	85	11	4
Gemeenten < 25.000 inwoners		80	-	7

Tabel 6 Stelling 14a: In mijn buurt is voldoende groen (%)

	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Goirle 2019	619	85	5	10
Goirle 2016	601	86	7	7
Gemeenten < 25.000 inwoners	621	82	-	9

Tabel 7 Stelling 14c: Winkels voor dagelijkse boodschappen zijn voldoende nabij (%)

	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Goirle 2019	622	82	8	11
Goirle 2016	597	83	8	9
Gemeenten < 25.000 inwoners		79	-	11

Tabel 8 Stelling 2c: Buurtbewoners gaan op een prettige manier met elkaar om (%)

	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Goirle 2019	621	80	13	6
Goirle 2016	597	82	14	4
Gemeenten < 25.000 inwoners		80	-	5

Tabel 9 Stelling 2b: Ik zou niet zo snel weggaan uit deze buurt (%)

	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Goirle 2019	617	77	16	7
Goirle 2016	601	81	12	6
Gemeenten < 25.000 inwoners		76	-	10

Tabel 10 Stelling 6b: Straten, paden en trottoirs in mijn buurt zijn goed begaanbaar

	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Goirle 2019	626	73	13	14
Goirle 2016	601	69	13	17
Gemeenten < 25.000 inwoners		62	-	21

Tabel 11 Stelling 6d: Mijn buurt is schoon (%)

	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Goirle 2019	627	72	16	12
Goirle 2016	604	73	18	9
Gemeenten < 25.000 inwoners		68	-	14

Tabel 12 Stelling 6a: Perken, plantsoenen en parken in mijn buurt zijn goed onderhouden (%)

	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Goirle 2019	605	68	15	17
Goirle 2016	595	66	17	17
Gemeenten < 25.000 inwoners		56	-	25

Tabel 13 Stelling 14b: In mijn buurt is voldoende parkeergelegenheid (%)

	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Goirle 2019	606	67	10	23
Goirle 2016	591	66	11	24
Gemeenten < 25.000 inwoners		60	-	27

Tabel 14 Stelling 2d: Buurtbewoners staan altijd voor elkaar klaar (%)

	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Goirle 2019	600	65	28	7
Goirle 2016	573	66	27	7
Gemeenten < 25.000 inwoners		66	-	8

Tabel 15 Stelling 8: Er wordt voldoende gedaan aan de leefbaarheid van mijn buurt (%)

	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Goirle 2019	581	51	37	11
Goirle 2016	557	50	38	13
Gemeenten < 25.000 inwoners		46	-	17

Tabel 16 Stelling 11a: De gemeente betrekt de buurt voldoende bij de aanpak van de leefbaarheid (%)

	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Goirle 2019	503	26	43	32
Goirle 2016	518	31	40	29
Gemeenten < 25.000 inwoners		29	-	31

Tabel 17 Stelling 11c: De gemeente ondersteunt buurtinitiatieven op het gebied van leefbaarheid voldoende (%)

	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Goirle 2019	436	23	50	27
Goirle 2016	434	26	50	24
Gemeenten < 25.000 inwoners		31	-	24

Tabel 18 Stelling 11b: De gemeente doet een beroep op de buurtbewoners om zelf een bijdrage te leveren aan de leefbaarheid (%)

	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Goirle 2019	486	18	44	38
Goirle 2016	491	29	42	29
Gemeenten < 25.000 inwoners		32	-	31

Stellingen over voorzieningen in de gemeente

Tabel 19 Resultaten van stellingen en vragen over oordeel Woon- en leefklimaat (%)*

		n	(zeer) tevreden	niet tevreden/ niet ontevreden	(zeer) ontevreden
(zeer) tevreden 75% of meer van de inwoners	(Gezondheids-) zorgvoorzieningen	598	85	12	3
	Sportvoorzieningen	541	81	16	3
(zeer) tevreden 50% - 75% van de inwoners	Speelvoorzieningen	467	66	21	13
	Welzijnsvoorzieningen	466	65	30	5
(zeer) tevreden < 50% van de inwoners	Openbaar vervoer	566	48	21	31

* Vraag 15.

Stellingen over voorzieningen in de gemeente – opvallende punten

75% of meer van de inwoners is tevreden over:

- (Gezondheids-)zorgvoorzieningen
- Sportvoorzieningen

50% tot 75% van de inwoners is tevreden over:

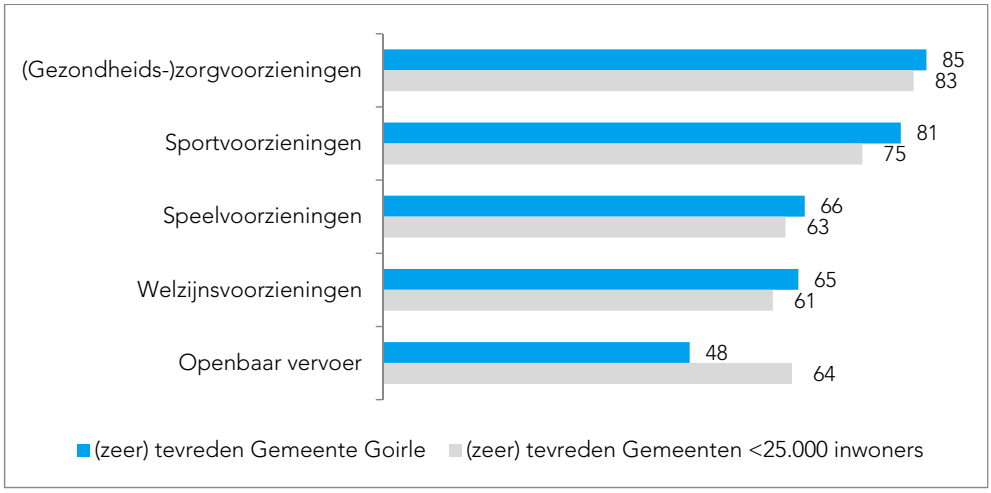
- Speelvoorzieningen
- Welzijnsvoorzieningen

Minder dan 50% van de inwoners is tevreden over:

- Openbaar vervoer

Vergelijking met referentiegemeente

Figuur 3 Resultaten van stellingen over voorzieningen – Woon- en leefklimaat (%) – vergeleken met andere gemeenten



3.3 Vergelijking met meting 2016

Tabel 20 Stelling 15a: tevredenheid over (gezondheids-)zorgvoorzieningen (%)

	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Goirle 2019	598	85	12	3
Goirle 2016	576	86	10	5
Gemeenten < 25.000 inwoners		83	-	5

Tabel 21 Stelling 15d: tevredenheid over sportvoorzieningen (%)

	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Goirle 2019	541	81	16	3
Goirle 2016	512	79	13	8
Gemeenten < 25.000 inwoners		75	-	8

Tabel 22 Stelling 15c: tevredenheid over speelvoorzieningen (%)

	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Goirle 2019	467	66	21	13
Goirle 2016	464	65	16	19
Gemeenten < 25.000 inwoners		63	-	17

Tabel 23 Stelling 15b: tevredenheid over welzijnsvoorzieningen (%)

	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Goirle 2019	466	65	30	5
Goirle 2016	447	60	30	10
Gemeenten < 25.000 inwoners		61	-	10

Tabel 24 Stelling 15e: tevredenheid over openbaar vervoer (%)

	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Goirle 2019	566	48	21	31
Goirle 2016	538	65	17	17
Gemeenten < 25.000 inwoners		64	-	17

3.4 Wonen in de buurt

Tabel 25 Vraag 1: Hoe prettig vindt u het om in uw buurt te wonen? (n = 624)

	Gemeente Goirle 2019	Gemeente Goirle 2016	Gemeenten <25.000 inwoners
Rapportcijfer (1-10)	8,2	8,2	8,2

Tabel 26 Vraag 4: In welke mate ervaart u overlast van buurtbewoners? (%) (n = 620)

	Gemeente Goirle 2019	Gemeente Goirle 2016	Gemeenten <25.000 inwoners
Heel veel	1	1	1
Veel	6	3	5
Niet veel, niet weinig	15	17	17
Weinig	29	29	28
Nauwelijks tot geen	49	50	49

Respondenten beoordelen hun woongenot met een ruime voldoende, een 8,2. Vrijwel niemand ervaart (veel) overlast van buurtbewoners. Voor 7% is dat wel het geval.

3.5 Inzet voor de buurt

Tabel 27 Vraag 12: In welke mate heeft u zich in de afgelopen 12 maanden ingezet voor de leefbaarheid in uw buurt? (%) (n = 624)

	Gemeente Goirle 2019	Gemeente Goirle 2016	Gemeenten <25.000 inwoners
Intensief	8	4	14
Incidenteel	45	44	-
(Vrijwel) nooit	47	52	-

Tabel 28 Vraag 13: Zou u zich in de nabije toekomst actief willen (blijven) inzetten voor uw buurt? (%) (n = 507)

	Gemeente Goirle 2019	Gemeente Goirle 2016	Gemeenten <25.000 inwoners
Ja, zeker	20	14	23
Ja, misschien	59	64	58
Nee	21	22	20

8% van de respondenten heeft zich in de afgelopen 12 maanden intensief ingezet voor de leefbaarheid in de buurt, 45% van respondenten incidenteel. Een vijfde wil zich in de nabije toekomst zeker hiervoor inzetten, meer dan de helft wil dit misschien doen. Kortom, er is veel potentieel onder de respondenten om zich in te zetten voor de buurt.

3.6 Veiligheid in de buurt

Tabel 29 Vraag 7: Is uw buurt de afgelopen jaren vooruit gegaan, achteruit gegaan of gelijk gebleven? (%) (n = 598)

	Gemeente Goirle 2019	Gemeente Goirle 2016	Gemeenten <25.000 inwoners
Duidelijk vooruitgegaan	4	5	4
Enigszins vooruitgegaan	13	16	14
Niet vooruit- of achteruitgegaan	68	65	63
Enigszins achteruitgegaan	10	12	14
Duidelijk achteruitgegaan	5	2	5

Tabel 30 Vraag 3: Voelt u zich veilig in uw buurt? (%) (n = 629)

	Gemeente Goirle 2019	Gemeente Goirle 2016	Gemeenten <25.000 inwoners
Ja, altijd	41	32	37
Ja, meestal	50	60	52
Soms wel, soms niet	8	8	9
Nee, meestal niet	1	0	1
Nee, (vrijwel) nooit	0	0	0

Tabel 31 Vraag 5: Hoe vaak heeft u te maken met onveilige verkeerssituaties in uw buurt? (%) (n = 621)

	Gemeente Goirle 2019	Gemeente Goirle 2016	Gemeenten <25.000 inwoners
Vaak	16	18	19
Soms	40	34	37
Zelden	22	25	23
(Vrijwel) nooit	22	24	20

17% van de respondenten vindt dat de buurt in de afgelopen jaren er enigszins tot duidelijk op vooruit is gegaan. 15% is juist van mening dat de buurt achteruit is gegaan. De meeste mensen (68%) geven aan dat er noch van vooruitgang noch van achteruitgang sprake was.

Met de veiligheid in de buurt is het goed gesteld, ruim negen van de tien respondenten voelt zich meestal of altijd veilig, 9% voelt zich (soms) onveilig. Als het gaat om verkeersveiligheid zien we dat 16% van de inwoners vaak onveilige verkeerssituaties meemaakt en 40% soms.

4 Relatie inwoner-gemeente

Onder dit thema vallen vragen en stellingen over de relatie tussen inwoners en de gemeente. Er komen vragen aan bod over het bestuur van de gemeente, de communicatie door de gemeente en de manier waarop inwoners betrokken worden bij gemeentelijk beleid.

4.1 Stellingen over relatie inwoner-gemeente

Tabel 32 Resultaten van stellingen en vragen over oordeel Relatie inwoner - gemeente (%)*

		n	(heel) veel	niet veel / niet weinig	nauwelijks tot geen
(helemaal) eens < 50% van de inwoners	Hoeveel vertrouwen heeft u in de manier waarop uw gemeente wordt bestuurd?	525	36	48	16

* Vraag 16.

Tabel 33 Resultaten van stellingen en vragen over oordeel Relatie inwoner - gemeente (%)*

		n	(heel) veel	niet veel / niet weinig	nauwelijks tot geen
(helemaal) eens < 50% van de inwoners	De gemeente betrekt inwoners voldoende bij haar plannen, activiteiten en voorzieningen	500	30	42	28
	De gemeente doet wat ze zegt	474	29	54	17
	Inwoners en organisaties krijgen voldoende ruimte om ideeën en initiatieven te realiseren	442	29	51	20
	De gemeente houdt voldoende toezicht op het handhaven van regels	490	29	44	27
	De gemeente stelt zich flexibel op als dat nodig is	442	26	46	28
	De gemeente luistert naar de mening van haar inwoners	465	25	46	29

* Vraag 17-18.

Stellingen over relatie inwoner-gemeente – opvallende punten

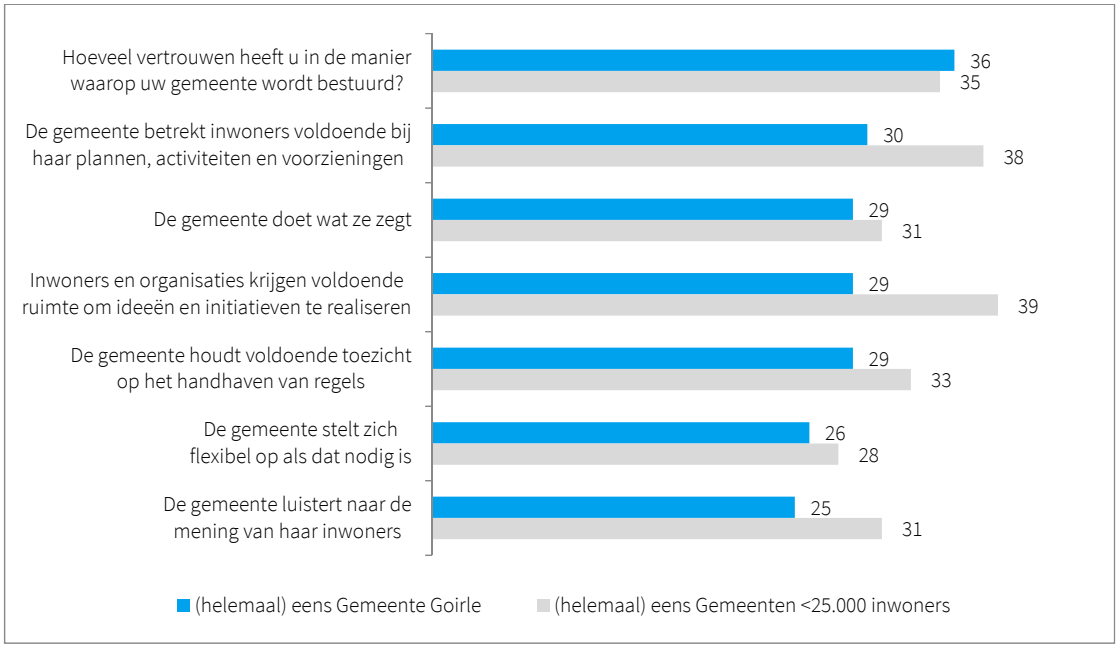
Opvallend is dat een grote groep inwoners [niet eens/niet oneens] antwoordt over de stellingen die gaan over de relatie tussen inwoners en de gemeente. Dit zou kunnen betekenen dat veel inwoners geen duidelijke mening over dit thema hebben of hier onvoldoende kennis van of zicht op hebben.

Minder dan 50% van de inwoners:

- heeft veel vertrouwen in de manier waarop hun gemeente bestuurd wordt;
- vindt dat de gemeente inwoners voldoende betrekt bij haar plannen, activiteiten en voorzieningen;
- vindt dat de gemeente doet wat ze zegt;
- vindt dat inwoners en organisaties voldoende ruimte krijgen om ideeën en initiatieven te realiseren;
- vindt dat de gemeente voldoende toezicht houdt op het handhaven van regels;
- vindt dat de gemeente zich flexibel opstelt als dat nodig is;
- vindt dat de gemeente luistert naar de mening van haar inwoners.

Vergelijking met referentiegemeente

Figuur 4 Resultaten van stellingen Relatie inwoner-gemeente (%) - vergeleken met andere gemeenten



4.2 Vergelijking met meting 2016

Tabel 34 Vraag 16: Hoeveel vertrouwen heeft u in de manier waarop de gemeente wordt bestuurd? (%)

	n	(heel) veel	niet veel/ niet weinig	weinig/ nauwelijks tot geen
Goirle 2019	525	36	48	16
Goirle 2016	505	32	51	17
Gemeenten < 25.000 inwoners		35		16

Tabel 35 Stelling 18b: De gemeente betrekt inwoners voldoende bij haar plannen, activiteiten en voorzieningen (%)

	n	(heel) veel	niet veel/ niet weinig	weinig/ nauwelijks tot geen
Goirle 2019	500	30	42	28
Goirle 2016	461	33	50	17
Gemeenten < 25.000 inwoners		38		24

Tabel 36 Stelling 18a: De gemeente doet wat ze zegt (%)

	n	(heel) veel	niet veel/ niet weinig	weinig/ nauwelijks tot geen
Goirle 2019	474	29	54	17
Goirle 2016	469	32	46	22
Gemeenten < 25.000 inwoners		31		20

Tabel 37 Stelling 18c: Inwoners en organisaties krijgen voldoende ruimte om ideeën en initiatieven te realiseren (%)

	n	(heel) veel	niet veel/ niet weinig	weinig/ nauwelijks tot geen
Goirle 2019	442	29	51	20
Goirle 2016	429	28	46	26
Gemeenten < 25.000 inwoners		39		17

Tabel 38 Stelling 17b: De gemeente houdt voldoende toezicht op het naleven van regels (%)

	n	(heel) veel	niet veel/ niet weinig	weinig/ nauwelijks tot geen
Goirle 2019	490	29	44	27
Goirle 2016	474	34	43	23
Gemeenten < 25.000 inwoners		33		30

Tabel 39 Stelling 17c: De gemeente stelt zich flexibel op als dat nodig is (%)

	n	(heel) veel	niet veel/ niet weinig	weinig/ nauwelijks tot geen
Goirle 2019	442	26	46	28
Goirle 2016	486	42	36	22
Gemeenten < 25.000 inwoners		28		27

Tabel 40 Stelling 17a: De gemeente luistert naar de mening van haar inwoners (%)

	n	(heel) veel	niet veel/ niet weinig	weinig/ nauwelijks tot geen
Goirle 2019	465	25	46	29
Goirle 2016	417	36	49	15
Gemeenten < 25.000 inwoners		31		26

5 Gemeentelijke dienstverlening

Onder dit thema vallen vragen en stellingen over de dienstverlening van uw gemeente. Vragen gaan onder andere over de wijze waarop inwoners in de afgelopen 12 maanden contact hebben gehad met de gemeente, de dienstverlening via digitale faciliteiten en de communicatie en voorlichting van de gemeente.

5.1 Stellingen over gemeentelijke dienstverlening

In deze paragraaf laten we de resultaten zien van de verschillende stellingen over het thema Gemeentelijke dienstverlening. In paragraaf 5.2 beschrijven we de uitkomsten van de overige vragen die onder het thema Gemeentelijke dienstverlening vallen.

Tabel 41 Resultaten van stellingen en vragen over oordeel Gemeentelijke dienstverlening (%)*

		n	(helemaal) eens	niet eens / niet oneens	(helemaal) oneens
(helemaal) eens 75% of meer van de inwoners	Ik kan gemakkelijk aan de benodigde gemeentelijke informatie komen	584	81	14	5
	Ik vond het aanvragen of voorleggen gemakkelijk	377	78	13	9
	De ontvangen en/of beschikbare informatie was juist en volledig	371	77	12	11
	De tijd die de afhandeling in beslag nam was acceptabel	372	77	8	15
	De medewerker was voldoende deskundig	358	76	15	9
	De medewerker heeft zelf mijn vraag zo goed mogelijk beantwoord	351	76	13	11
(helemaal) eens 50% - 75% van de inwoners	Ik kreeg uiteindelijk wat ik wilde	363	74	9	17
	De gemeente gebruikt heldere taal	561	72	22	6
	De medewerker toonde zich verantwoordelijk om daadwerkelijk tot een oplossing te komen	342	69	15	16
	Ik werd voldoende op de hoogte gesteld of gehouden van het verloop van de afhandeling	359	65	13	22
	De medewerker kon zich goed inleven	324	60	25	16
	De medewerker bood de ruimte om mee te denken	307	58	22	21
(helemaal) eens <50% van de inwoners	De medewerker verraste mij aangenaam met de service die hij/zij verleende	320	42	34	25

* Vraag 26, vraag 27, vraag 28, vraag 29 en alleen respondenten die de afgelopen 12 maanden contact hebben gehad met de gemeente Goirle (n = 387).

Stellingen over gemeentelijke dienstverlening – opvallende punten

75% of meer van de inwoners:

- vindt dat zij gemakkelijk aan de benodigde gemeentelijke informatie konden komen;
- vindt het aanvragen of voorleggen gemakkelijk;
- vindt dat de ontvangen en/of beschikbare informatie juist en volledig was;
- vindt dat de tijd die de afhandeling in beslag nam acceptabel was;
- vindt dat de medewerker voldoende deskundig was;
- vindt dat de medewerker zelf hun vraag zo goed mogelijk beantwoord heeft.

50% tot 75% van de inwoners geeft aan:

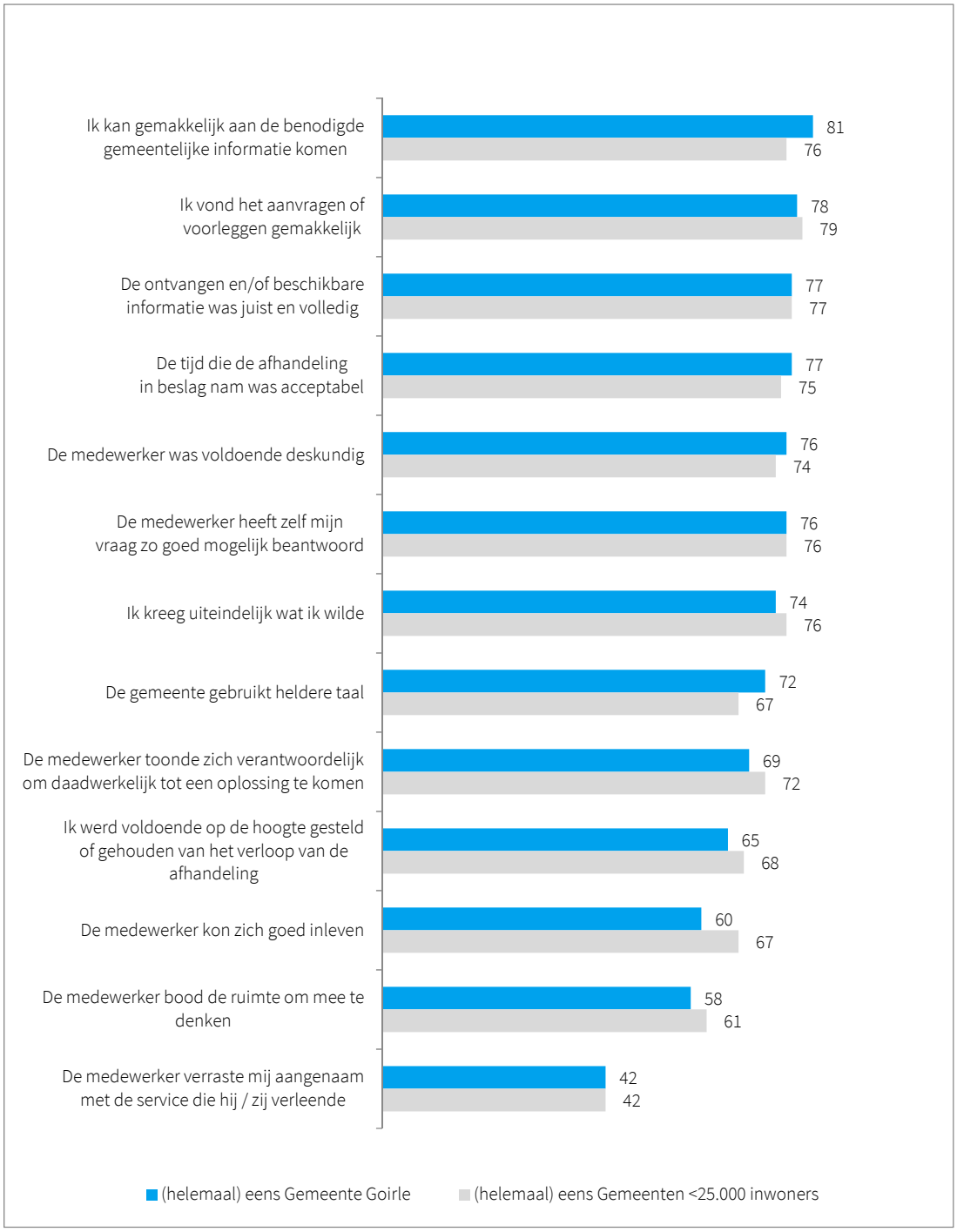
- dat zij uiteindelijk kregen wat zij wilden;
- dat de gemeente heldere taal gebruikt;
- dat de medewerker zich verantwoordelijk toonde om daadwerkelijk tot een oplossing te komen;
- dat zij voldoende op de hoogte werden gesteld of gehouden van het verloop van de afhandeling;
- dat de medewerker zich goed kon inleven;
- dat de medewerker de ruimte bood om mee te denken.

Minder dan 50% van de inwoners vindt:

- dat de medewerker hem of haar aangenaam verraste met de service die hij/zij verleende.

Vergelijking met referentiegemeente

Figuur 5 Resultaten van stellingen Gemeentelijke dienstverlening (%) - vergeleken met andere gemeenten



5.2 Vergelijking met meting 2016

Tabel 42 Stelling 29a: Ik kan gemakkelijk aan de benodigde gemeentelijke informatie komen (%)

	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Goirle 2019	584	81	14	5
Goirle 2016	547	80	15	5
Gemeenten < 25.000 inwoners		76	-	7

Tabel 43 Stelling 26: Ik vond het aanvragen of voorleggen gemakkelijk (%)

	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Goirle 2019	377	78	13	9
Goirle 2016	313	77	13	10
Gemeenten < 25.000 inwoners		79	-	9

Tabel 44 Stelling: 27a: De ontvangen en/of beschikbare informatie was juist en volledig (%)

	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Goirle 2019	371	77	12	11
Goirle 2016	318	75	14	11
Gemeenten < 25.000 inwoners		77	-	11

Tabel 45 Stelling 27b: De tijd die de afhandeling in beslag nam was acceptabel (%)

	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Goirle 2019	372	77	8	15
Goirle 2016	327	75	8	17
Gemeenten < 25.000 inwoners		75	-	15

Tabel 46 Stelling 28c: De medewerker was voldoende deskundig (%)

	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Goirle 2019	358	76	15	9
Goirle 2016	294	73	17	11
Gemeenten < 25.000 inwoners		74	-	9

Tabel 47 Stelling 28b: De medewerker heeft zelf mijn vraag zo goed mogelijk beantwoord (%)

	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Goirle 2019	351	76	13	11
Goirle 2016	297	73	13	13
Gemeenten < 25.000 inwoners		76	-	11

Tabel 48 Stelling 27d: Ik kreeg uiteindelijk wat ik wilde (%)

	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Goirle 2019	363	74	9	17
Goirle 2016	317	78	8	13
Gemeenten < 25.000 inwoners		76	-	15

Tabel 49 Stelling 29b: De gemeente gebruikt heldere taal (%)

	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Goirle 2019	561	72	22	6
Goirle 2016	529	67	26	7
Gemeenten < 25.000 inwoners		67	-	8

Tabel 50 Stelling 28a: De medewerker toonde zich verantwoordelijk om daadwerkelijk tot een oplossing te komen (%)

	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Goirle 2019	342	69	15	16
Goirle 2016	292	69	19	12
Gemeenten < 25.000 inwoners		72	-	13

Tabel 51 Stelling 27c: Ik werd voldoende op de hoogte gesteld of gehouden van het verloop van de afhandeling (%)

	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Goirle 2019	359	65	13	22
Goirle 2016	310	65	17	18
Gemeenten < 25.000 inwoners		68	-	18

Tabel 52 Stelling 28d: De medewerker kon zich goed inleven (%)

	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Goirle 2019	324	60	25	16
Goirle 2016	276	56	26	18
Gemeenten < 25.000 inwoners		67	-	13

Tabel 53 Stelling 28e: De medewerker bood de ruimte om mee te denken (%)

	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Goirle 2019	307	58	22	21
Goirle 2016	260	52	26	22
Gemeenten < 25.000 inwoners		61	-	17

Tabel 54 Stelling 28f: De medewerker verraste mij aangenaam met de service die hij/zij verleende (%)

	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Goirle 2019	320	42	34	25
Goirle 2016	279	37	34	29
Gemeenten < 25.000 inwoners		42	-	23

5.3 Contact met de gemeente

Tabel 55 Vraag 23: Heeft u de afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente? (%) (n = 618)

	Gemeente Goirle 2019	Gemeente Goirle 2016	Gemeenten <25.000 inwoners
Ja	65	64	72
Nee	35	36	28

Tabel 56 Vraag 24: Op welke wijze heeft u contact gehad met de gemeente?* (%) (n = 392)

	Gemeente Goirle 2019	Gemeente Goirle 2016	Gemeenten <25.000 inwoners
(Publieks)balie	61	69	66
Internet of app	43	34	33
Telefoon	31	35	35
E-mail	25	18	26
Overig persoonlijk contact	14	15	19
Post	12	12	12
Wijkteam/huisbezoek	5	**	*Niet opgenomen*
Sociale media	2	0	3

* Alleen respondenten die de afgelopen 12 maanden contact hebben gehad met de gemeente.

** Deze antwoordcategorie maakte in 2016 geen onderdeel uit van de vragenlijst.

Tabel 57 Vraag 25: Hoeveel keer heeft u in de afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente?* (%) (n = 392)

	Gemeente Goirle 2019	Gemeente Goirle 2016	Gemeenten <25.000 inwoners
1 keer	30	27	25
2 keer	32	34	33
3 keer	17	21	18
4 keer	11	9	11
5 t/m 10 keer	9	8	10
Meer dan 10 keer	2	1	3

* Alleen respondenten die de afgelopen 12 maanden contact hebben gehad met de gemeente.

Bijna twee derde (65%) van de respondenten heeft in de afgelopen maanden contact gehad met de gemeente. Dit contact verliep voornamelijk via de balie (61%), via internet of app (44%), telefonisch (31%) of e- mail (25%). De meeste respondenten hebben 1 of 2 keer contact gehad met de gemeente.

5.4 Digitale dienstverlening en communicatie

Tabel 58 Vraag 22: Hoe waardeert u de dienstverlening via de digitale faciliteiten van de gemeente? (n = 478)

	Gemeente Goirle 2019	Gemeente Goirle 2016	Gemeenten <25.000 inwoners
Rapportcijfer (1-10)	7,0	6,8	6,8

Tabel 59 Vraag 30: Hoe waardeert u de communicatie en voorlichting vanuit de gemeente? (n = 552)

	Gemeente Goirle 2019	Gemeente Goirle 2016	Gemeenten <25.000 inwoners
Rapportcijfer (1-10)	6,8	6,8	6,7

De dienstverlening via de digitale faciliteiten (7,0) en de communicatie en voorlichting vanuit de gemeente (6,8) worden beide met een voldoende beoordeeld.

6 Zorg en Welzijn

Onder het thema Zorg en Welzijn vallen vragen en stellingen over de gezondheid van de inwoners en de mogelijkheden die zij hebben om deel te nemen aan het maatschappelijk leven. Ook gaat het hier om vrijwilligerswerk, zorg aan een hulpbehoevende naaste en om zorgvoorzieningen.

6.1 Algehele gezondheid

Tabel 60 Vraag 34: Vraag 36a: Kunt u aangeven in hoeverre uw (algemene) lichamelijke gezondheid uw mogelijkheden beperken om aan het maatschappelijk leven deel te nemen (%)

	n	nauwelijks tot geen belemmering	lichte belemmering	matige belemmering	ernstige belemmering
Goirle 2019	524	74	14	9	3
Goirle 2016	514	69	16	12	3
Gemeenten < 25.000 inwoners		69	18	10	3

Tabel 61 Vraag 34: Kunt u aangeven in hoeverre uw fysiek functioneren uw mogelijkheden beperken om aan het maatschappelijk leven deel te nemen (%)

	n	nauwelijks tot geen belemmering	lichte belemmering	matige belemmering	ernstige belemmering
Goirle 2019	529	72	15	10	3
Goirle 2016	518	68	16	12	4
Gemeenten < 25.000 inwoners		69	18	9	4

Tabel 62 Vraag 34: Kunt u aangeven in hoeverre uw geestelijke gezondheid uw mogelijkheden beperken om aan het maatschappelijk leven deel te nemen (%)

	n	nauwelijks tot geen belemmering	lichte belemmering	matige belemmering	ernstige belemmering
Goirle 2019	521	89	8	3	1
Goirle 2016	511	88	7	4	1
Gemeenten < 25.000 inwoners		88	8	3	1

Tabel 63 Vraag 34: Kunt u aangeven in hoeverre beheersing taal/cultuur uw mogelijkheden beperken om aan het maatschappelijk leven deel te nemen (%)

	n	nauwelijks tot geen belemmering	lichte belemmering	matige belemmering	ernstige belemmering
Goirle 2019	515	96	2	1	1
Goirle 2016	496	95	2	1	2
Gemeenten < 25.000 inwoners		94	4	2	1

Tabel 64 Vraag 34: Kunt u aangeven in hoeverre uw financiën mogelijkheden beperken om aan het maatschappelijk leven deel te nemen (%)

	n	nauwelijks tot geen belemmering	lichte belemmering	matige belemmering	ernstige belemmering
Goirle 2019	503	82	10	6	2
Goirle 2016	482	73	17	8	2
Gemeenten < 25.000 inwoners		77	14	6	3

Tabel 65 Vraag 34: Kunt u aangeven in hoeverre het gevoel 'er niet bij te horen'/'niet thuis te voelen' mogelijkheden beperken om aan het maatschappelijk leven deel te nemen (%)

	n	nauwelijks tot geen belemmering	lichte belemmering	matige belemmering	ernstige belemmering
Goirle 2019	505	86	9	4	1
Goirle 2016	463	87	7	4	2
Gemeenten < 25.000 inwoners		83	11	4	2

Tabel 66 Vraag 34: Kunt u aangeven in hoeverre een ander aspect mogelijkheden beperkt om aan het maatschappelijk leven deel te nemen (%)

	n	nauwelijks tot geen belemmering	lichte belemmering	matige belemmering	ernstige belemmering
Goirle 2019	174	92	4	2	2
Goirle 2016	200	91	2	4	2
Gemeenten < 25.000 inwoners		91	5	3	1

Tabel 67 Vraag 32: Hoe tevreden bent u momenteel – over het geheel genomen – met uw leven? (n = 597)

	Gemeente Goirle 2019	Gemeente Goirle 2016	Gemeenten <25.000 inwoners
Rapportcijfer (1-10)	8,0	8,2	7,9

Tabel 68 Vraag 33: Welk cijfer geeft u – over het algemeen genomen – uw gezondheid? (n = 602)

	Gemeente Goirle 2019	Gemeente Goirle 2016	Gemeenten <25.000 inwoners
Rapportcijfer (1-10)	7,8	7,6	7,7

11% van de respondenten geeft aan een matige tot ernstige belemmering te ervaren in hun algemene lichamelijke gezondheid. 12% ervaart matige tot ernstige belemmering in hun fysiek functioneren. Dit beperkt hun mogelijkheden om aan het maatschappelijke leven deel te nemen. 6% geeft aan zich op financieel vlak belemmert te voelen om aan het maatschappelijke leven deel te nemen.

6.2 Sociale contacten

Tabel 69 Vraag 35: Vindt u dat u voldoende contacten heeft met andere mensen? (%) (n = 604)

	Gemeente Goirle 2019		Gemeente Goirle 2016		Gemeenten <25.000 inwoners
Ja, zeker	85	85	81	81	80
Ja, maar ik zou wel wat meer willen	9	15	13	19	20
Nee, te weinig	6		7		

Tabel 70 Vraag 36: Voelt u zich wel eens eenzaam? (%) (n = 612)

	Gemeente Goirle 2019		Gemeente Goirle 2016		Gemeenten <25.000 inwoners
(vrijwel) Nooit	64	84	63	86	86
Zelden	20		23		
Soms	14	16	12	14	14
Vaak	2		2		

Ruim acht op de tien inwoners van Goirle vindt dat zij voldoende contacten hebben met andere mensen. 16% voelt zich soms tot vaak eenzaam.

6.3 Vrijwilligerswerk

Tabel 71 Vraag 38: In welke mate heeft u zich de afgelopen 12 maanden ingezet voor anderen en/of maatschappelijke doelen? – zorg aan een hulpbehoevende naaste (mantelzorg) (%)

	Gemeente Goirle 2019	Gemeente Goirle 2016	Gemeenten <25.000 inwoners
Intensief	20	18	-
Incidenteel	31	27	-
(Vrijwel) nooit	49	56	-
[Incidenteel en intensief opgeteld]	51	45	45

Tabel 72 Vraag 38: In welke mate heeft u zich de afgelopen 12 maanden ingezet voor anderen en/of maatschappelijke doelen? - hulp aan buren(%)

	Gemeente Goirle 2019	Gemeente Goirle 2016	Gemeenten <25.000 inwoners
Intensief	5	6	-
Incidenteel	65	58	-
(Vrijwel) nooit	31	36	-
[Incidenteel en intensief opgeteld]	69	64	68

Tabel 73 Vraag 38: In welke mate heeft u zich de afgelopen 12 maanden ingezet voor anderen en/of maatschappelijke doelen? - aandacht voor buren in een zorgwekkende situatie (%)

	Gemeente Goirle 2019	Gemeente Goirle 2016	Gemeenten <25.000 inwoners
Intensief	4	3	-
Incidenteel	33	28	-
(Vrijwel) nooit	63	69	-
[Incidenteel en intensief opgeteld]	37	31	38

Tabel 74 Vraag 38: In welke mate heeft u zich de afgelopen 12 maanden ingezet voor anderen en/of maatschappelijke doelen? - vrijwilligerswerk(%)

	Gemeente Goirle 2019	Gemeente Goirle 2016	Gemeenten <25.000 inwoners
Intensief	18	19	-
Incidenteel	23	21	-
(Vrijwel) nooit	58	60	-
[Incidenteel en intensief opgeteld]	42	40	47

Tabel 75 Vraag 37: In welke van onderstaande verenigingen bent u de afgelopen 12 maanden actief geweest? (%) (n = 617)

	Gemeente Goirle 2019	Gemeente Goirle 2016	Gemeenten <25.000 inwoners
Sportvereniging	48	45	52
Overige (vrijetijds)vereniging	21	22	34
Culturele vereniging	12	*	10
Gezelligheidsvereniging	10	9	16
Religieuze of maatschappelijke vereniging	6	7	27
Ik ben niet actief (geweest) in het verenigingsleven	35	37	36

* Deze antwoordcategorie maakte in 2016 geen onderdeel uit van de vragenlijst.

Tabel 76 Vraag 39: Wilt u in de nabije toekomst vrijwilligerswerk (blijven) doen? (%) (n = 474)

	Gemeente Goirle 2019	Gemeente Goirle 2016	Gemeenten <25.000 inwoners
Ja, zeker	31	29	36
Ja, misschien	37	29	36
Nee	32	42	28

Tabel 77 Vraag 40: Wat is de reden om geen vrijwilligerswerk te doen? (%) (n = 371)

	Gemeente Goirle 2019	Gemeente Goirle 2016	Gemeenten <25.000 inwoners
Tijdsgebrek/te druk	66	64	64
Geen interesse/behoefte	24	18	21
Gezondheid	12	13	16
Weet niet wat voor vrijwilligerswerk ik kan doen	8	7	7
Weet niet hoe ik aan vrijwilligerswerk kan komen	3	4	3
Kan geen geschikt vrijwilligerswerk vinden	3	3	2
Anders	9	8	10

Tabel 78 Vraag 41: Welke vormen van burenhulp bent u bereid te verlenen? We bedoelen hiermee hulp uit eigen beweging of als het u gevraagd wordt door een buurtbewoner. (%) (n = 595) (meerdere antwoorden mogelijk)

	Gemeente Goirle 2019	Gemeente Goirle 2016	Gemeenten <25.000 inwoners
Oogje in het zeil houden	75	65	75
Hulp bij boodschappen	53	44	55
Helpen bij vervoer	42	36	47
Klusjes in of rond het huis	26	24	32
Ondersteuning bij een aanvraag, administratie of computer	25	22	32
Opvangen van kinderen	23	21	24
Medicijnen toedienen of persoonlijke verzorging	7	7	9
Huis schoonhouden of koken	6	7	8
Anders	5	6	6
Geen, ik kan wegens omstandigheden geen burenhulp geven	7	11	7
Geen, ik wil geen burenhulp geven	5	6	4

Ruim vier op de tien inwoners heeft vrijwilligerswerk verricht (42%). Ruim de helft van de inwoners (51%) heeft mantelzorg verleend, 69% heeft hulp aan buren verleend en 37% heeft aandacht gehad voor buren in een zorgwekkende situatie.

65% van de respondenten is in de afgelopen 12 maanden actief geweest in het verenigingsleven, de meesten binnen een sportvereniging.

Meer dan twee derde van de respondenten wil in de nabije toekomst (misschien) vrijwilligerswerk blijven doen (68%). Van de respondenten die geen vrijwilligerswerk doen is voor 66% de belangrijkste reden tijdsgebrek/te druk zijn.

Wanneer we inwoners vragen welke vormen van burenhulp zij bereid zijn te verlenen, scoren ‘oogje in het zeil houden’ (75%), ‘hulp bij boodschappen’ (53%) en ‘helpen bij vervoer’ (42%) het hoogste. 5% geeft aan geen burenhulp te willen geven en 7% geeft aan dit door omstandigheden niet te kunnen geven.

6.4 Mantelzorg

Tabel 79 Vraag 42: In welke mate voelt u zich belemmerd in uw dagelijkse activiteiten/bezigheden door het geven van zorg aan een hulpbehoevende naaste (mantelzorg)? (%) (n = 202)

	Gemeente Goirle 2019		Gemeente Goirle 2016		Gemeenten <25.000 inwoners
(vrijwel) Nooit	40	64	41	65	66
Zelden	24		24		
Soms	28	36	27	35	34
Vaak	8		8		

Tabel 80 Vraag 43: Wanneer u hulp of zorg nodig heeft, kunt u dan terugvallen op… (%)

	n	Ja, zeker			Ja, waarschijnlijk			Nee		
		Gemeente Goirle 2019	Gemeente Goirle 2016	Gemeenten <25.000 inw.	Gemeente Goirle 2019	Gemeente Goirle 2016	Gemeenten <25.000 inw.	Gemeente Goirle 2019	Gemeente Goirle 2016	Gemeenten <25.000 inw.
Familie	584	74	*69**	*Geen vergelijking mogelijk*	20	*24**	*Geen vergelijking mogelijk*	6	*7**	*Geen vergelijking mogelijk*
Vrienden of kennissen	524	55	*69**		38	*24**		7	*7**	
Mensen in de buurt	449	30	29	32	55	50	52	14	21	16

* In de vragenlijst van de meting in 2016 waren de categorieën familie en vrienden of kennissen samengevoegd tot 'familie of vrienden'. Door het verschil in vraagstelling is het niet mogelijk om deze resultaten op significantie te toetsen.

Het merendeel (64%) van de respondenten voelt zich (vrijwel) nooit tot zelden belemmerd in hun dagelijkse activiteiten/bezigheden door het geven van zorg aan een hulpbehoevende naaste (mantelzorg).

Over het algemeen denken respondenten dat zij wel op familie, vrienden of kennissen of mensen uit de buurt kunnen terugvallen als dat nodig is. 94% denkt zeker tot waarschijnlijk terug te kunnen vallen op familie, 93% op vrienden of kennissen. 14% van de respondenten denkt niet te kunnen terugvallen op mensen in de buurt.

7 Extra vragen gemeente Goirle

De gemeente Goirle heeft extra vragen toegevoegd aan de burgerpeiling. De extra vragen hebben betrekking op ’t Loket (hup en ondersteuning) in Goirle. Bij ’t Loket kunnen inwoners terecht met alle vragen rondom hulp en ondersteuning. Er werken hier verschillende maatschappelijke organisaties samen in opdracht van de gemeente Goirle. De vragen die onder dit thema vallen betreffen de bekendheid van en de communicatie vanuit ‘Loket. Ook gaat het hier om ervaringen met de diensten van ’t Loket.

Tabel 81 Vraag 47: Kent u 't Loket Goirle? (n=611)

	Gemeente Goirle
Ja	54
Nee	46

Tabel 82 Vraag 48: Vindt u dat er voldoende gecommuniceerd wordt over ’t Loket? (%) (n = 593)

	Gemeente Goirle
Ja, voldoende	11
Het mag iets meer/beter	27
Nee, onvoldoende	19
Weet ik niet	43

’t Loket is bij ruim de helft (54%) van de respondenten bekend. 11% van de respondenten vindt dat er voldoende wordt gecommuniceerd over ’t Loket. Iets meer dan een kwart (27%) is van mening dat er iets meer/beter gecommuniceerd mag worden en 19% vindt dat er onvoldoende gecommuniceerd wordt. Ruim vier op de tien respondenten (43%) geeft aan niet te weten of er voldoende gecommuniceerd wordt over ’t Loket.

Tabel 83 Vraag 49: Weet u hoe u ’t Loket kan bereiken? (meerdere antwoorden mogelijk) (%) (n = 342)*

	Gemeente Goirle
Ja, ik weet waar ’t Loket is	71
Ja, ik weet hoe ik ’t Loket telefonisch kan bereiken	40
Ja, ik weet hoe ik ’t Loket online (via het contactformulier) kan bereiken	42
Nee	7

* Alleen de respondenten die bij vraag 47 aangegeven hebben ’t Loket Goirle te kennen.

Tabel 84 Vraag 50: Weet u met welke vragen u bij ’t Loket terecht kunt? (%) (n = 322)*

	Gemeente Goirle
Ja	73
Nee	27

* Alleen de respondenten die bij vraag 47 aangegeven hebben ’t Loket Goirle te kennen.

Tabel 85 Vraag 51: Heeft u de afgelopen 12 maanden gebruik gemaakt van de diensten van 't Loket? (%) (n = 323)*

	Gemeente Goirle
Ja	19
Nee	81

* Alleen de respondenten die bij vraag 47 aangegeven hebben 't Loket Goirle te kennen.

Van de respondenten die bekend te zijn met 't Loket geeft 93% aan te weten hoe zij 't Loket kunnen bereiken, 7% weet dit niet.

Van de respondenten die bekend zijn met 't Loket, weet circa driekwart (73%) met welke vragen zij bij 't Loket terecht kunnen. Bijna één op de vijf (19%) respondenten die aangeeft bekend te zijn met 't Loket, heeft in de afgelopen twaalf maanden ook gebruik gemaakt van de diensten van 't Loket.

Tabel 86 Vraag 52: Kunt u aangeven in hoeverre u tevreden of ontevreden bent over onderstaande aspecten? (%)*

		n	(zeer) tevreden	niet tevreden/ niet ontevreden	(zeer) ontevreden
(zeer) tevreden 75% of meer van de inwoners	De vriendelijkheid van de medewerk(st)er	61	85	12	3
	De manier waarop u bent geholpen	59	83	8	10
	De informatie die u heeft gekregen	59	77	11	11

* Alleen de respondenten die bij vraag 47 aangegeven hebben 't Loket Goirle te kennen en bij vraag 51 aangegeven hebben in de afgelopen 12 maanden gebruik te hebben gemaakt van de diensten van 't Loket.

Tabel 87 Vraag 53: In hoeverre bent u het eens of oneens met onderstaande stellingen? (%)*

		n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
(zeer) tevreden 75% of meer van de inwoners	't Loket is toegankelijk (fysiek)	50	73	15	13
(zeer) tevreden 50% - 75% van de inwoners	't Loket is eenvoudig te benaderen voor vragen	61	66	22	12

* Alleen de respondenten die bij vraag 47 aangegeven hebben 't Loket Goirle te kennen en bij vraag 51 aangegeven hebben in de afgelopen 12 maanden gebruik te hebben gemaakt van de diensten van 't Loket.

De respondenten die in de afgelopen twaalf maanden gebruik hebben gemaakt van de diensten van 't Loket zijn (zeer) tevreden over de vriendelijkheid van de medewerk(st)er (85%), de manier waarop zij geholpen zijn (83%) en de informatie die zij kregen (77%). Ongeveer driekwart (73%) van hen geeft aan dat 't Loket (fysiek) toegankelijk is. 66% vindt 't Loket eenvoudig benaderbaar voor vragen.

Tabel 88 Vraag 54: Wat vindt u van de benaming van ’t Loket? (%) (n = 585)

	Gemeente Goirle
Goed	23
Niet goed	10
Het maakt mij niet uit	67

Tot slot zegt ongeveer één op de vier respondenten ’t Loket een goede benaming te vinden. 67% van de respondenten geeft aan dat de benaming hen niet uit maakt.

Bijlage A. Onderzoek verantwoording

Betrouwbaarheid

Om betrouwbare uitspraken op het niveau van een gemeente te kunnen doen, streven we naar een absolute respons van 500 waarnemingen, met een ondergrens van 475.
2.000 inwoners hebben een uitnodiging ontvangen voor deelname aan de burgerpeiling.

Omdat het onmogelijk is de totale populatie van 18-85 jarige inwoners van een gemeente te bevragen, trekken we voor het onderzoek een steekproef uit deze populatie. We gaan ervan uit dat we bij het uitnodigen van 2.000 inwoners de minimale respons van 475 ingevulde vragenlijsten kunnen behalen.

De antwoorden die de respondenten uit deze steekproef geven en in dit rapport zijn opgenomen, gebruiken we om uitspraken te doen over de totale populatie. Binnen steekproefonderzoek worden bepaalde minimale responsaantallen gehanteerd om betrouwbare uitspraken te kunnen doen over een totale populatie. Het is gebruikelijk om binnen steekproefonderzoek een zogenaamde betrouwbaarheidsinterval van 95% te hanteren wat wil zeggen dat een onderzoeksuitkomst in 19 van de 20 gevallen conform de realiteit is. Verder is het gebruikelijk om uit te gaan van een zogenaamde foutenmarge van maximaal 5%. Dit betekent dat een in de steekproef gevonden percentage van 50% (50% van de inwoners van gemeente x is het eens met een bepaalde stelling) in werkelijkheid in de populatie tussen de 45% en 55% ligt (45% tot 55% van de inwoners van gemeente x is het eens met een bepaalde stelling). Als in de steekproef een lager of hoger percentage naar voren komt, bijvoorbeeld 10% van de respondenten is het eens met een bepaalde stelling, dan liggen de foutenmarges lager.

VNG Realisatie heeft in de handleiding voor de burgerpeiling opgenomen dat de absolute ondergrens voor publicatie op Waarstaatjegemeente.nl op 475 volledige afgeronde vragenlijsten ligt. Bij een betrouwbaarheidsinterval van 95% en 475 respondenten, ligt de maximale foutenmarge op 4,4%.

De respons voor gemeente Goirle is boven de minimaal wenselijke respons uitgekomen, namelijk op 629 ingevulde vragenlijsten. Het responspercentage is daarmee 31%. In de volgende tabel is de respons naar type vragenlijst weergegeven.

Tabel 1 Respons naar type vragenlijst

	N	%
Papieren vragenlijst	420	67
Internet vragenlijst	209	33
Totale respons	629	
*Responspercentage**		*31*

* op basis van 2.000 verstuurde vragenlijsten.

Veldwerk burgerpeiling

De gemeente Goirle heeft in maart en april via het PON deelgenomen aan de burgerpeiling van Waarstaatjegemeente.nl. De gemeente heeft ervoor gekozen om alle inwoners uit de steekproef van 2.000 een papieren vragenlijst mee te sturen bij de uitnodiging voor het onderzoek. In de uitnodiging is ook een link naar de online versie van de vragenlijst opgenomen zodat inwoners zelf konden kiezen op welke wijze zij aan het onderzoek wilden meewerken. In maart heeft de gemeente de uitnodiging voor het onderzoek verzonden aan de steekproef van 2.000 inwoners.

Weging

De respons bij steekproefonderzoek is meestal geen juiste afspiegeling van de verdeling naar leeftijd van de gehele populatie, maar vaak verschillen de antwoorden van jongere en oudere inwoners wel van elkaar. Daarom is ervoor gekozen om na verwerking van de vragenlijsten van de burgerpeiling de verdeling van leeftijd in de steekproef te vergelijken met en te wegen naar de werkelijke verdeling in de populatie (Bron: CBS, via databank Waarstaatjegemeente.nl). Door weging op de variabele leeftijd wordt over- en ondervertegenwoordiging van bepaalde leeftijdsgroepen in de respons gecorrigeerd. Voor de weging naar leeftijd hanteren we de volgende categorieën: 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 tot en met 74 jaar en 75 tot en met 85 jaar.

Bijlage B. Achtergrondkenmerken

Achtergrondkenmerken respondenten

Hieronder geven we in tabellen de achtergrondkenmerken van de 629 respondenten van de burgerpeiling weer. De gegevens zijn ongewogen.

Tabel 1 Respons naar geslacht

	Abs	%
Vrouw	356	58
Man	257	42
Niet ingevuld	*16*	

Tabel 2 Respons naar leeftijd

	Abs	%
18 tot en met 29 jaar	31	5
30 tot en met 39 jaar	60	10
40 tot en met 54 jaar	143	23
55 tot en met 64 jaar	127	21
65 tot en met 74 jaar	169	27
75 jaar en ouder	86	14
Niet ingevuld	*13*	

Tabel 3 Respons naar opleidingsniveau

	Abs	%
Lagere school/basisonderwijs/geen onderwijs	42	7
Vmbo/Mavo	94	16
Vwo/Havo	33	5
Middelbaar beroepsonderwijs (mbo)	163	27
Hoger beroepsonderwijs (hbo)	211	35
Wetenschappelijk onderwijs (universiteit)	58	10
Niet ingevuld	*28*	

Tabel 4 Respons naar arbeidssituatie

	Abs	%
In loondienst	244	41
Zelfstandige zonder personeel (zzp)	29	5
Ondernemer met personeel	23	4
Werkloos/werkzoekend	6	1
(Ten dele) arbeidsongeschikt	18	3
Gepensioneerd	226	38
Huisvrouw/-man	31	5
Scholier/student	11	2
Anders	8	1
Niet ingevuld	*33*	

Tabel 5 Respons naar samenstelling huishouden

	Abs	%
Alleenstaand	85	14
Twee volwassenen zonder kind(eren)	301	49
Twee volwassenen met kind(eren)	199	32
Een volwassene met kind(eren)/eenoudergezin	19	3
Anders	10	2
Niet ingevuld	*15*	

Tabel 6 Respons naar netto maandinkomen*

	Abs	%
Minder dan € 900	10	2
€ 900 tot € 1.300	30	5
€ 1.300 tot € 1.800	39	6
€ 1.800 tot € 2.700	104	17
€ 2.700 tot € 3.200	63	10
Meer dan € 3.200	207	34
Wil ik niet zeggen / weet niet	156	26
Niet ingevuld	*20*	

* Inclusief inkomen partner, exclusief kinderbijslag, vakantiegeld, huursubsidie en overige toeslagen.

Tabel 7 Respons naar aantal jaar woonachtig in buurt

	Abs	%
Korter dan 2 jaar	30	5
2 tot 5 jaar	73	12
5 tot 10 jaar	68	11
10 tot 15 jaar	78	13
15 jaar of langer	369	60
Niet ingevuld	*11*	

Bijlage C. Vragenlijst

Instructie voor het invullen van de vragenlijst

Deze vragenlijst wordt **geautomatiseerd** verwerkt. Daarom is het belangrijk dat u:

- de vragenlijst niet kreukt;
- de vragenlijst invult met een **zwarte of blauwe pen** (geen rode pen en geen viltstift);
- een duidelijk kruisje zet in het vakje van uw keuze (**het vakje niet helemaal inkleuren!**).

Bijvoorbeeld:

Zo kruist u aan dat u een vrouw bent:

Bent u een man of een vrouw?

☐ man

☒ vrouw (u heeft nu ingevuld dat u een vrouw bent)

En als u per ongeluk het verkeerde vakje heeft aangekruist, moet u het goede vakje **helemaal inkleuren**.

Bent u een man of een vrouw?

■ man (u heeft nu ingevuld dat u een man bent)

☒ vrouw

Belangrijk!

- Bij de **meeste vragen** is het de bedoeling dat u maar **één hokje** aankruist.
  Bij sommige vragen mag u **meerdere hokjes** aankruisen. Bij die vragen staat dat altijd apart vermeld.
- Het is belangrijk dat u alle vragen beantwoordt, ook al vindt u het soms moeilijk om een antwoord te geven.
  Er zijn **geen goede of foute antwoorden**. Het gaat om uw mening!
- 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 tot 20 minuten van uw tijd in beslag.

CBS-gemeentenummer: 785	**Gemeente Goirle**

Woon- en leefomgeving

We beginnen met een aantal vragen en stellingen over de buurt waar u woont. We vragen onder meer 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
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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

		helemaal eens	eens	niet eens/ niet oneens	oneens	helemaal oneens	n.v.t./ weet niet
a	Ik voel me thuis in deze buurt	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b	Ik zou niet zo snel weggaan uit deze buurt	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c	Buurtbewoners gaan op een prettige manier met elkaar om	☐	☐	☐	☐	☐	☐
d	Buurtbewoners staan altijd voor elkaar klaar	☐	☐	☐	☐	☐	☐

3 Voelt u zich veilig in uw buurt?

- ☐ ja, altijd
- ☐ ja, meestal
- ☐ soms wel, soms niet
- ☐ nee, meestal niet
- ☐ nee, (vrijwel) nooit
- ☐ n.v.t. / weet niet

4 In welke mate ervaart u overlast van buurtbewoners?

- ☐ heel veel
- ☐ veel
- ☐ niet veel / niet weinig
- ☐ weinig
- ☐ nauwelijks tot geen
- ☐ n.v.t. / weet niet

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

- ☐ vaak
- ☐ soms
- ☐ zelden
- ☐ (vrijwel) nooit
- ☐ n.v.t. / weet niet

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

		helemaal eens	eens	niet eens/ niet oneens	oneens	helemaal oneens	n.v.t./ weet niet
a	Perken, plantsoenen en parken in mijn buurt zijn goed onderhouden	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b	Wegen, straten, paden en trottoirs in mijn buurt zijn goed begaanbaar	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c	In mijn buurt zijn weinig tot geen dingen kapot	☐	☐	☐	☐	☐	☐
d	Mijn buurt is schoon	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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

7 Is de leefbaarheid van uw buurt de afgelopen jaren vooruitgegaan, achteruitgegaan of gelijk gebleven?

- ☐ duidelijk vooruitgegaan
- ☐ enigszins vooruitgegaan
- ☐ niet vooruit- of achteruitgegaan
- ☐ enigszins achteruitgegaan
- ☐ duidelijk achteruitgegaan
- ☐ nvt/weet niet

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

	helemaal eens	eens	niet eens/ niet oneens	oneens	helemaal oneens	n.v.t./ weet niet
Er wordt voldoende gedaan aan de leefbaarheid van mijn buurt	☐	☐	☐	☐	☐	☐

9 Heeft u suggesties om uw buurt te verbeteren?

10 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).

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	weet niet/ geen mening
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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

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

		helemaal eens	eens	niet eens/ niet oneens	oneens	helemaal oneens	n.v.t./ weet niet
a	De gemeente betrekt de buurt voldoende bij de aanpak van de leefbaarheid	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b	De gemeente doet een beroep op de buurtbewoners om zelf een bijdrage te leveren aan de leefbaarheid	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c	De gemeente ondersteunt buurtinitiatieven op het gebied van leefbaarheid voldoende	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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

- ☐ vaak
- ☐ af en toe
- ☐ (vrijwel) nooit

13 Zou u zich in de nabije toekomst actief willen (blijven) inzetten voor de leefbaarheid van uw buurt?

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

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

		helemaal eens	eens	niet eens/ niet oneens	oneens	helemaal oneens	n.v.t./ weet niet
a	In mijn buurt is voldoende groen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b	In mijn buurt is voldoende parkeergelegenheid	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c	Winkels voor dagelijkse boodschappen zoals supermarkt, bakker, slager, drogisterij et cetera zijn voldoende nabij	☐	☐	☐	☐	☐	☐
d	Basisonderwijs is voldoende nabij voor (mijn) kinderen	☐	☐	☐	☐	☐	☐

De volgende vragen gaan over de voorzieningen **in uw nabijheid**.

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

		zeer tevreden	tevreden	niet tevreden/ niet ontevreden	ontevreden	zeer ontevreden	n.v.t./ weet niet
a	(Gezondheids-)zorgvoorzieningen (huis-artsenpost, consultatiebureau / centrum voor jeugd en gezin, verzorgingstehuis, et cetera)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b	Welzijnsvoorzieningen (buurtwerk, jongeren- / ouderenvoorzieningen et cetera)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c	Speelvoorzieningen (kinderen tot 12 jaar)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
d	Sportvoorzieningen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
e	Openbaar vervoer	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Relatie inwoner-gemeente

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

16 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

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

		helemaal eens	eens	niet eens/ niet oneens	oneens	helemaal oneens	n.v.t./ weet niet
a	De gemeente doet wat ze zegt	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b	De gemeente houdt voldoende toezicht op het naleven van regels	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c	De gemeente stelt zich flexibel op als dat nodig is	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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

		helemaal eens	eens	niet eens/ niet oneens	oneens	helemaal oneens	n.v.t./ weet niet
a	De gemeente luistert voldoende naar de mening van haar inwoners	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b	De gemeente betrekt inwoners voldoende bij haar plannen, activiteiten en voorzieningen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c	Inwoners en organisaties krijgen voldoende ruimte om ideeën en initiatieven te realiseren	☐	☐	☐	☐	☐	☐

19 Welke beleidsideeën of -initiatieven, waarbij u zelf betrokken bent of wilt worden, wilt u de gemeente meegeven?

20 Hoe waardeert u de wijze waarop uw gemeente inwoners en organisaties betrekt 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
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Gemeentelijke dienstverlening

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

21 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
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

22 Hoe waardeert u de dienstverlening via de digitale faciliteiten van de gemeente?
Denk hierbij aan de website, digitaal infobalie/-loket of app en de zaken 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
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

23 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 probleem.

☐ ja ▸ ga verder met volgende vraag
☐ nee ▸ ga verder met **vraag 29**

24 Op welke wijze heeft u contact gehad met uw gemeente? (meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ internet of app
- ☐ e-mail
- ☐ sociale media (Twitter, Facebook, Whatsapp et cetera)
- ☐ post
- ☐ (publieks)balie
- ☐ telefoon
- ☐ wijkteam/huisbezoek
- ☐ overig persoonlijk contact

25 Hoeveel keer heeft u de afgelopen 12 maanden contact gehad met uw gemeente?
Indien u het niet precies weet, verzoeken wij u een zo goed mogelijke schatting te maken.

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5-10
- ☐ meer dan 10

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.

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

	helemaal eens	eens	niet eens/ niet oneens	oneens	helemaal oneens	n.v.t./ weet niet
Ik vond het aanvragen of voorleggen gemakkelijk	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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

		helemaal eens	eens	niet eens/ niet oneens	oneens	helemaal oneens	n.v.t./ weet niet
a	De ontvangen en/of beschikbare informatie was juist en volledig	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b	De tijd die de afhandeling in beslag nam was acceptabel	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c	Ik werd voldoende op de hoogte gesteld of gehouden van het verloop van de afhandeling	☐	☐	☐	☐	☐	☐
d	Ik kreeg uiteindelijk wat ik wilde	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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.

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

		helemaal eens	eens	niet eens/ niet oneens	oneens	helemaal oneens	n.v.t./ weet niet
a	De medewerker toonde zich verantwoordelijk om daadwerkelijk tot een oplossing te komen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b	De medewerker heeft zelf mijn vraag zo goed mogelijk beantwoord	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c	De medewerker was voldoende deskundig	☐	☐	☐	☐	☐	☐
d	De medewerker kon zich goed inleven	☐	☐	☐	☐	☐	☐
e	De medewerker bood de ruimte om mee te denken	☐	☐	☐	☐	☐	☐
f	De medewerker verraste mij aangenaam met de service die hij/zij verleende	☐	☐	☐	☐	☐	☐

De volgende vragen en stellingen gaan over de informatie van en over de gemeente.

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

		helemaal eens	eens	niet eens/ niet oneens	oneens	helemaal oneens	n.v.t./ weet niet
a	Ik kan gemakkelijk aan de benodigde gemeentelijke informatie komen (via lokale krant, website et cetera)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b	De gemeente gebruikt heldere taal	☐	☐	☐	☐	☐	☐

30 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
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

31 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.

32 Hoe tevreden bent u momenteel - over het geheel genomen - met uw leven?
Geef een cijfer van 1 (helemaal niet) tot en met 10 (helemaal wel).

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	wil ik niet zeggen/ weet niet
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

33 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).

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	wil ik niet zeggen/ weet niet
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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

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

		nauwelijks tot geen belemmering	lichte belemmering	matige belemmering	ernstige belemmering	n.v.t.
a	(Algemene) lichamelijke gezondheid	☐	☐	☐	☐	☐
b	Fysiek functioneren (bewegen)	☐	☐	☐	☐	☐
c	Geestelijke gezondheid	☐	☐	☐	☐	☐
d	Beheersing taal / cultuur	☐	☐	☐	☐	☐
e	Financiën (laag inkomen)	☐	☐	☐	☐	☐
f	Gevoel 'er niet bij te horen'/'niet thuis te voelen'	☐	☐	☐	☐	☐
g	Anders	☐	☐	☐	☐	☐

35 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

36 Voelt u zich wel eens eenzaam?

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

37 In welke van onderstaande verenigingen bent u de afgelopen 12 maanden actief geweest? (meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ sportvereniging
- ☐ gezelligheidsvereniging
- ☐ religieuze of maatschappelijke vereniging
- ☐ culturele vereniging (bijv. toneel, muziek)
- ☐ overige (vrijetijds)vereniging
- ☐ ik ben niet actief (geweest) in het verenigingsleven

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

		intensief	incidenteel	(vrijwel) nooit
a	Zorg aan een hulpbehoevende naaste (mantelzorg)	☐	☐	☐
b	Hulp aan buren	☐	☐	☐
c	Aandacht voor buren in een zorgwekkende situatie (eenzaamheid, zelfverwaarlozing of andere probleemsituatie)	☐	☐	☐
d	Vrijwilligerswerk	☐	☐	☐

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

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

LET OP: Indien u wel vrijwilligerswerk verricht, kunt u de volgende vraag overslaan.

40 Wat is de reden om geen vrijwilligerswerk te doen?
(meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ geen interesse / behoefte
- ☐ tijdgebrek / 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

41 Welke vormen van burenhulp bent u bereid te verlenen? We bedoelen hiermee hulp 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

LET OP: Indien u geen zorg aan een hulpbehoevende naaste (mantelzorg) verricht, dan kunt u de volgende vraag overslaan.

42 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

43 Wanneer u hulp of zorg nodig heeft, kunt u dan terugvallen op …

		ja, zeker	ja, waarschijnlijk	nee	n.v.t. / weet niet
a	Familie	☐	☐	☐	☐
b	Vrienden of kennissen	☐	☐	☐	☐
c	Mensen in de buurt	☐	☐	☐	☐

44 Welke ideeën of initiatieven wilt u de gemeente meegeven?

45 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
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

46 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
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

’t Loket (hulp en ondersteuning)

47 Kent u ’t Loket Goirle?
☐ ja ☐ nee

48 Vindt u dat er voldoende gecommuniceerd wordt over ’t Loket?
☐ ja, voldoende ☐ nee, onvoldoende
☐ het mag iets meer/beter ☐ weet ik niet

▸ **LET OP: Indien u bij vraag 47 ‘nee’ heeft aangekruist, kunt u vraag 49 tot en met 53 overslaan.**

49 Weet u hoe u ’t Loket kan bereiken? (meerdere antwoorden mogelijk)
☐ ja, ik weet waar ’t Loket is
☐ ja, ik weet hoe ik ’t Loket telefonische kan bereiken
☐ ja, ik weet hoe ik ’t Loket online (via het contactformulier) kan bereiken
☐ nee

50 Weet u met welke vragen u bij ’t Loket terecht kunt?
☐ ja ☐ nee

51 Heeft u de afgelopen 12 maanden gebruik gemaakt van de diensten van ’t Loket?
☐ ja ☐ nee

▸ **LET OP: Indien u bij vraag 51 ‘nee’ heeft aangekruist, kunt u vraag 52 en vraag 53 overslaan.**

52 U heeft aangegeven gebruik te hebben gemaakt van de diensten van ’t Loket. We zijn benieuwd naar uw ervaringen. Kunt u aangeven in hoeverre u tevreden of ontevreden bent over onderstaande aspecten?

		zeer tevreden	tevreden	niet tevreden/ niet ontevreden	ontevreden	zeer ontevreden	n.v.t./ weet niet
a	De informatie die u heeft gekregen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b	De manier waarop u bent geholpen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c	De vriendelijkheid van de medewerk(st)er	☐	☐	☐	☐	☐	☐

53 In hoeverre bent u het eens of oneens met onderstaande stellingen?

	helemaal eens	eens	niet eens/ niet oneens	oneens	helemaal oneens	n.v.t./ weet niet
a 't Loket is eenvoudig te benaderen voor vragen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b 't Loket is toegankelijk (fysiek)	☐	☐	☐	☐	☐	☐

54 Wat vindt u van de benaming van 't Loket?

- ☐ goed
- ☐ niet goed
- ☐ het maakt mij niet uit

Achtergrondvragen

Tot slot willen we u nog enkele achtergrondvragen stellen. We wijzen u er op dat alle gegevens die u invult anoniem verwerkt zullen worden en vertrouwelijk worden behandeld.

55 Wat is uw geslacht? ☐ man ☐ vrouw

56 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

57 Wat is uw hoogst afgeronde opleiding?

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

58 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

59 Hoe ziet de samenstelling van uw huishouden er uit?

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

60 Wat is het totale *netto* maandinkomen van u en uw eventuele partner?
Kinderbijslag, vakantiegeld, huursubsidie en overige toelagen niet meerekenen.

- ☐ minder dan € 900
- ☐ € 900 tot € 1.300
- ☐ € 1.300 tot € 1.800
- ☐ € 1.800 tot € 2.700
- ☐ € 2.700 tot € 3.200
- ☐ € 3.200 of meer
- ☐ wil ik niet zeggen / weet niet

61 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

62 Wat zijn de 4 cijfers van uw postcode?

63 Heeft u nog overige opmerkingen of suggesties aan uw gemeente?
Dan kunt u ze hieronder kwijt.

Hartelijk dank voor uw medewerking!

Bijlage D. Over het PON

Het PON is een instituut dat toepasbare kennis heeft en geeft op het sociale domein. Centraal staat het burgerperspectief. Wat beweegt de burgers, in al hun gedaanten en hoe vertaalt zich dat in effectief beleid? Beleid dat gericht is op een sociaal duurzame samenleving. Het PON verkent, inspireert, ontwikkelt, valideert, ontplooit ideeën en toetst ook of het werkt. We combineren de kennis die we opdoen in de praktijk met kennis uit wetenschappelijk onderzoek. De kennis van burgers vertalen we in een handelingsperspectief voor bestuurders en beleidsmakers van overheden en maatschappelijke organisaties.

Van oudsher heeft het PON een bijzondere relatie met de provincie Noord-Brabant. Daarnaast bedient het PON vele andere opdrachtgevers, in en buiten Brabant: gemeenten, woningcorporaties, zorg- en welzijnsinstellingen, fondsen. We helpen ze door inzicht en oplossingen te bieden bij sturings- en participatievraagstukken, in nieuwe vormen van samenwerking en opgaven rond het leefklimaat. Daarbij werken we als partner samen met anderen, waardoor we actief verschillende werelden en vraagstukken kunnen verbinden. Dit doen we met de nadruk op ontdekken en verbazen, vanuit een specifieke en gevarieerde wijze van kennis vergaren en vanuit het perspectief van de burger.

HET PON

HET PON