



Burgerpeiling 2022 gemeente Vlaardingen

Waarstaatjegemeente.nl
Beleidsthema's

HET **pon** | **telos**

Burgerpeiling 2022 gemeente Vlaardingen

Waarstaatjegemeente.nl
Beleidsthema's

Katja Nagelkerke MSc
drs. Karin du Long

Colofon

Het PON & Telos heeft dit onderzoek verricht in opdracht van gemeente Vlaardingen.



Gemeente Vlaardingen

Auteur(s)

Katja Nagelkerke en Karin du Long

Het PON & Telos publicatienummer

221545-02

Datum

maart 2023



© 2023 Het PON & Telos

Het auteursrecht van deze publicatie berust bij Het PON & Telos. 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 & Telos. Hoewel deze publicatie met de grootst mogelijke zorg is samengesteld, kan Het PON & Telos geen enkele aansprakelijkheid aanvaarden voor eventuele fouten.

Meer informatie

www.hetpon-telos.nl

Inhoudsopgave

Samenvatting	1
1 Inleiding	5
1.1 De burgerpeiling in het kort	5
1.2 Nut en noodzaak van de burgerpeiling	6
1.3 Relevante maatschappelijke ontwikkelingen	6
1.4 Leeswijzer	7
2 Totaalbeeld gemeente Vlaardingen	9
2.1 Waardering per thema	9
2.2 Totaalbeeld naar achtergrondkenmerken	11
3 Woon- en leefklimaat	13
3.1 Stellingen over woon- en leefklimaat	13
3.2 Vergelijking tussen wijken	17
3.2.1 Stellingen over het woon- en leefklimaat	17
3.2.2 Tevredenheid over voorzieningen	22
3.3 Wonen in de buurt	26
3.4 Inzet voor de buurt	27
3.5 Veiligheid in de buurt	28
4 Relatie inwoner-gemeente	30
4.1 Stellingen over relatie inwoner-gemeente - 2022	30
4.2 Vergelijking tussen wijken	32
5 Gemeentelijke dienstverlening	34
5.1 Stellingen over gemeentelijke dienstverlening - 2022	34
5.2 Vergelijking tussen wijken	37
5.3 Contact met de gemeente	41
5.4 Digitale dienstverlening en communicatie	42
5.5 Maatwerkvragen dienstverlening	43
6 Zorg en Welzijn	45
6.1 Algehele gezondheid	45
6.2 Sociale contacten	48
6.3 Inzet voor anderen en/of maatschappelijke doelen	49
6.4 Steun van anderen	53
6.5 Zelfredzaamheid	55
Bijlage A. Onderzoeksverantwoording	58
Bijlage B. Achtergrondkenmerken	61
Bijlage C. Vragenlijst	64

Samenvatting

Burgerpeiling gemeente Vlaardingen 2022

In dit rapport presenteren we de resultaten van de burgerpeiling in de gemeente Vlaardingen, gemeten eind 2022. In de burgerpeiling worden vragen gesteld over vier maatschappelijke thema's: 'Woon- en leefklimaat' (betrokkenheid in de buurt), 'Relatie inwoner-gemeente' (mening over gemeente Vlaardingen), 'Gemeentelijke dienstverlening' (ervaring met gemeente Vlaardingen) en 'Zorg en welzijn' (maatschappelijke veerkracht).

Het rapport bevat bijzonder veel informatie, zowel op gemeentelijk als op wijkniveau. We maken een uitsplitsing van de resultaten naar de zes wijken: Centrum/Vettenoordse polder, Westwijk, Oostwijk, Vlaardinger Ambacht, Holy Zuid en Holy Noord¹. Daarnaast bevat dit rapport de gemiddelde resultaten van 14 referentiegemeenten die in 2021 of 2022 de burgerpeiling hebben uitgevoerd en qua inwoneraantal vergelijkbaar zijn met de gemeente Vlaardingen. In de database van de VNG op www.waarstaatjegemeente.nl kunnen vergelijkingen gemaakt worden met andere gemeenten die meegedaan hebben aan de burgerpeiling, bijvoorbeeld andere gemeenten uit dezelfde provincie. Ook is het mogelijk om zelf een vergelijkingsjaar te kiezen.

Relevante maatschappelijke ontwikkelingen

Ten tijde van de uitvoering van dit onderzoek (november – december 2022) speelden er verschillende grote maatschappelijke ontwikkelingen die mogelijk van invloed zijn op het sentiment in onze samenleving. Denk aan de oorlog in Oekraïne, de stijgende prijzen en inflatie, de energiecrisis, de stikstofcrisis, de boerenprotesten en de naweeën van de coronacrisis. Onderzoek in onder andere de provincie Noord-Brabant laat zien dat in september 2022 (bijna) twee derde van de Brabanders veel zorgen heeft over de stijgende energieprijzen en dalende koopkracht en (bijna) de helft zich veel zorgen maakt over de woningmarktcrisis, de toenemende spanningen in de samenleving en grondstoftekort.² Het is aannemelijk dat deze zorgen ook voor inwoners van gemeente Vlaardingen gelden.

Respons en betrouwbaarheid: de mening van 1.042 inwoners

De gemeente Vlaardingen heeft in november 2022 een steekproef van 7.500 inwoners uitgenodigd om deel te nemen aan de burgerpeiling. In totaal hebben 1.042 inwoners de vragenlijst ingevuld (responspercentage van 14%). Met dit aantal respondenten kunnen we betrouwbare uitspraken doen over de gemeente Vlaardingen.

¹ Doordat de respons vanuit Westwijk te laag is voor betrouwbare uitspraken, zijn deze resultaten indicatief opgenomen.

² Long, K, du. Verhoeven L. & Ven, D. van de, Brabantse Monitor maatschappelijke impact corona en andere actuele ontwikkelingen, Resultaten meting 12 - veldwerk 22 t/m 27 september 2022, Het PON & Telos, Tilburg.

Totaalbeeld: waardering inspanningen gemeente

Voor het totaalbeeld van de gemeente worden inwoners gevraagd om een rapportcijfer te geven aan 4 maatschappelijke thema's en de totale waardering voor de gemeente. Daarnaast worden ze gevraagd een rapportcijfer te geven voor alle moeite die de gemeente neemt voor haar inwoners. Elk thema wordt door de inwoners (afgerond) met een voldoende gewaardeerd (5,5 – 6,4). De gemeentelijke dienstverlening wordt het hoogst beoordeeld (6,4) en de relatie tussen inwoner en gemeente het laagst (5,5). Gemiddeld gezien scoren alle thema's lager dan de referentiegemeenten, met als uitzondering de gemeentelijke dienstverlening. Deze wordt even hoog gewaardeerd.

Kijkend naar de verschillende wijken, valt op dat Holy Noord op alle thema's hoger scoort dan gemiddeld. De woon- en leefomgeving wordt door zowel Vlaardinger Ambacht, Holy Zuid en Holy Noord hoger dan de andere wijken gewaardeerd (6,6 – 6,8). Oostwijk scoort lager dan gemiddeld op alle thema's behalve de gemeentelijke dienstverlening. Centrum/Vettenoordse polder waardeert drie van de vijf thema's lager in vergelijking met de andere wijken.

Woon- en leefklimaat

Onder het thema woon- en leefklimaat vallen vragen en stellingen over de buurt waarin men woont. Over het algemeen zien we dat de meeste inwoners zich thuis voelen in hun buurt, wonen in een huis dat past bij hun wensen en positief zijn over de omgang met buurtbewoners. Ook is een grote groep inwoners tevreden over het onderhoud en hoeveelheid van groen in de buurt. Daarnaast ervaren de meeste inwoners buurtbewoners als betrouwbaar en zouden ze niet snel vertrekken uit de buurt. Inwoners beoordelen het aantal parkeerplaatsen iets lager. Daarnaast zijn inwoners minder positief over: de ruimte die de gemeente aan inwoners geeft om ideeën uit te voeren, de samenwerking tussen de buurt en gemeente omtrent plannen en de mate van hulp bij het uitvoeren van ideeën. Afgezien van de tevredenheid met de hoeveelheid groen in de buurt, scoren alle stellingen lager dan andere gemeenten met een vergelijkbaar aantal inwoners. Over het algemeen zijn de inwoners in Vlaardinger Ambacht en Holy Noord het vaker eens met stellingen over het woonklimaat, zoals over de hoeveelheid en onderhoud van groen, het aantal parkeerplaatsen en de betrouwbaarheid van buurtbewoners. Ook inwoners in Holy Noord vindt zich vaker dan gemiddeld in stellingen zoals 'Ik voel me thuis in deze buurt' of 'Ik zou niet snel weggaan uit deze buurt'. De wijk Centrum/Vettenoordse polder vindt zich juist in mindere mate in deze stellingen.

Wat betreft voorzieningen in de buurt zijn inwoners het meest tevreden over de winkels voor dagelijkse boodschappen, openbaar vervoer en gezondheidsvoorzieningen. Over welzijnsvoorzieningen en ontmoetingsplekken zijn inwoners over het algemeen minder tevreden. Kijken we naar verschillen tussen wijken, dan zien we een duidelijk verschil: zo is 86-90% van de inwoners in Holy Noord en Zuid (zeer) tevreden over de gezondheidsvoorzieningen, terwijl dit geldt voor 68% van de inwoners van Centrum/Vettenoordse polder. Verder valt op dat Vlaardinger Ambacht gemiddeld minder tevreden is over het openbaar vervoer en de culturele voorzieningen, maar in hogere mate tevreden zijn met ontmoetingsplekken en sportvoorzieningen, in vergelijking met de andere wijken.

Het algemene woongenot wordt de gemiddeld met een voldoende beoordeeld (7,3). De wijken Vlaardinger Ambacht, Holy Zuid en Holy Noord waarderen dit hoger (7,8 – 9,0), terwijl inwoners van Centrum/Vettenoordse polder dit lager beoordelen (6,9). Daarnaast geeft een derde van alle inwoners aan zich in de toekomst te willen inzetten voor de buurt. Wat opvalt is dat inwoners van Centrum/Vettenoordse polder zich vaker af en toe inzetten voor de buurt, terwijl inwoners van Holy Zuid dit juist minder vaak af en toe doen. Bijna 9 op de 10 inwoners van de gemeente Vlaardingen voelen zich veilig in de buurt (87%). Het veiligheidsgevoel is groter onder inwoners van Vlaardinger Ambacht en Holy Noord dan onder inwoners van Centrum/Vettenoordse polder.

Relatie inwoner-gemeente

Binnen dit thema gaat het onder andere over het vertrouwen van inwoners in het gemeentebestuur, of de gemeente inwoners laat meedenken en of de gemeente doet wat ze zegt. Bijna een derde vindt dat de gemeente inwoners laat meedenken bij plannen, activiteiten en voorzieningen en ongeveer een vijfde vindt dat handhaving goed wordt toegepast. Wat opvalt is dat bijna de helft van de inwoners het vaak eens noch oneens is met de stellingen over de flexibiliteit, het meedenken en luisteren naar inwoners van de gemeente. Het kan betekenen dat inwoners hier geen duidelijke mening over of zicht op hebben. Over het algemeen scoren de referentiegemeenten beter op deze stellingen, behalve over het vermogen van de gemeente om inwoners te laten meedenken bij plannen. Bij het thema Relatie inwoner-gemeente scoort Holy Noord bij alle stellingen hoger dan de andere wijken.

Gemeentelijke dienstverlening

Onder het thema gemeentelijke dienstverlening vallen onderwerpen als informatievoorziening, de deskundigheid van de medewerker en het proces van een aanvraag bij de gemeente. De meeste stellingen worden door de inwoners van gemeente Vlaardingen positief beoordeeld. Zo vindt ongeveer 3 van de 4 inwoners het gemakkelijk om een aanvraag te regelen, informatie te vinden, dat de gemeente duidelijke taal gebruikt en dat de verkregen informatie volledig was.

In vergelijking met de referentiegemeenten blijkt gemeente Vlaardingen vaker hoger te scoren, zoals op de duur van de afhandeling, het gebruik van heldere taal en het gemak waarmee informatie te vinden was. De vergelijking tussen wijken laat zien dat Holy Noord op verschillende stellingen een hogere tevredenheid heeft over de dienstverlening dan de andere wijken. Inwoners uit Oostwijk zijn het minder eens met stellingen over de heldere taal van de gemeente en het gemakkelijk vinden van informatie. Inwoners van Vlaardinger Ambacht zijn het vaker dan anderen oneens met de stellingen dat de afhandelingsduur acceptabel was en dat de medewerker zich goed kon inleven.

De digitale dienstverlening (6,8) en communicatie vanuit de gemeente (6,1) scoren beiden een voldoende, net wat lager dan bij de referentiegemeenten. Inwoners van Holy Noord geven in allebei de gevallen een hoger rapportcijfer, terwijl inwoners van Centrum/Vettenoordse polder en Oostwijk de gemeentelijke communicatie lager beoordelen.

Zorg en welzijn

Het thema Zorg en welzijn gaat over de gezondheid van inwoners en over hun maatschappelijke veerkracht (vrijwilligerswerk, mantelzorg). Inwoners waarderen de tevredenheid met het leven (7,8) en de ervaren gezondheid (7,6) met een ruime voldoende. Dit is vergelijkbaar met de gemiddelden van de referentiegemeenten. De meeste inwoners van gemeente Vlaardingen zijn sportief, 11% sport of beweegt (bijna) nooit. Wat betreft sociale contacten, geven 8 op de 10 inwoners aan genoeg contact te hebben met anderen. Daarnaast heeft de helft van de inwoners zich de afgelopen twaalf maanden ingezet voor anderen, met name op het gebied van mantelzorg en hulp aan burens. Eén op de 5 inwoners voelt zich soms tot (heel) vaak eenzaam. Ook geven sommige inwoners uit de gemeente Vlaardingen aan zich flink tot ernstig belemmerd te voelen door de algemene lichamelijke gezondheid (15%) en door het fysiek functioneren (14%). Bij de stellingen over de zelfredzaamheid van inwoners zien we dat 4 op de 5 inwoners de draad makkelijk oppakken bij tegenslag en gemakkelijk hulp organiseren als dit nodig is.

De vergelijking tussen wijken binnen dit thema laat een wisselend beeld zien. Zo scoort de tevredenheid met het leven significant hoger voor Holy Noord (8,1). Ook is in Holy Noord een kleinere groep inwoners snel van slag als iets tegenzit. In de wijk Holy Zuid slaat een grotere groep zich minder makkelijk door moeilijke tijden heen. In Vlaardinger Ambacht ervaren meer mensen dat ze kunnen terugvallen op de buurt dan in andere wijken. Binnen de wijk Centrum/Vettenoordse polder organiseren meer mensen gemakkelijk hulp als dat nodig is.

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 & Telos 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 thema Woon- en leefklimaat gaat over de betrokkenheid van inwoners met hun woonomgeving, hun inzet voor de buurt en over samenwerking en partnerschap met de gemeente.
- **Relatie inwoner-gemeente**
Het thema Relatie inwoner-gemeente gaat onder andere over het vertrouwen van inwoners in het gemeentebestuur, of de gemeente inwoners laat meedenken en of de gemeente doet wat ze zegt.
- **Gemeentelijke dienstverlening**
Het thema Gemeentelijke dienstverlening gaat over de dienstverlening van de gemeente zoals het contact met de medewerker van de gemeente, de (gewenste) contactvorm en digitale dienstverlening.
- **Zorg en welzijn**
Het thema Zorg en welzijn gaat over de gezondheid van inwoners en over hun 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 bijvoorbeeld 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](https://www.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](https://www.waarstaatjegemeente.nl) kunnen gemeenten beleid onderbouwen, verder vormgeven of besluiten aan te passen.

1.3 Relevante maatschappelijke ontwikkelingen

Ten tijde van de uitvoering van dit onderzoek speelden er verschillende grote maatschappelijke ontwikkelingen die mogelijk van invloed zijn op het sentiment in onze samenleving. Denk aan de oorlog in Oekraïne, de stijgende prijzen en inflatie, de energiecrisis, de stikstofcrisis, de boerenprotesten en de naweeën van de coronacrisis. Onderzoek onder Brabanders laat zien dat in september 2022 (bijna) twee derde van de Brabanders veel zorgen heeft over de stijgende energieprijzen en dalende koopkracht en (bijna) de helft zich veel zorgen maakt over de woningmarktcrisis, de toenemende spanningen in de samenleving en grondstoftekort. Deze zorgen zijn ook toegenomen ten opzichte van een eerdere meting van dit onderzoek in juni.³ Het is aannemelijk dat deze zorgen ook gelden voor inwoners van andere provincies in Nederland, en dus ook voor inwoners van gemeente Vlaardingen. Bij het interpreteren van de resultaten van de burgerpeiling uitgevoerd in 2022, is het goed om deze huidige maatschappelijke context in het achterhoofd te houden. Zonder daarover harde uitspraken te kunnen doen, kan het mogelijk van invloed zijn op de antwoorden die respondenten gegeven hebben.

³ Long, K, du. Verhoeven L. & Ven, D. van de, Brabantse Monitor maatschappelijke impact corona en andere actuele ontwikkelingen, Resultaten meting 12 - veldwerk 22 t/m 27 september 2022, Het PON & Telos, Tilburg.

1.4 Leeswijzer

In deze rapportage zijn de resultaten weergegeven van de burgerpeiling zoals die door Het PON & Telos is uitgevoerd voor de gemeente Vlaardingen in de periode november – december 2022. In hoofdstuk 2 komen de totaalresultaten aan de orde. In de vervolghoofdstukken bespreken we de resultaten per thema. In de bijlagen vindt u de onderzoeksverantwoording, 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 met referentiegemeenten

In het rapport zijn de resultaten van de gemeente Vlaardingen vergeleken met andere gemeenten die in 2022 aan de burgerpeiling hebben meegedaan en qua grootte (50.000 - 100.000 inwoners) vergelijkbaar zijn met gemeente Vlaardingen.

Ten tijde van het analyseren van de data (januari 2023) bevat de database van www.waarstaatjegemeente.nl de referentiegegevens van 14 andere gemeenten met 50.000 - 100.000 inwoners die in 2021 of 2022 meegedaan hebben aan de burgerpeiling. Dat zijn de gemeenten Almelo, De Fryske Marren, Hengelo, Hilversum, Land van Cuijk, Oss, Rijswijk, Velsen (meegedaan in 2021) en Den Helder, Houten, Kampen, Krimpenerwaard, Sittard-Geleen, Vijfheerenlanden (meegedaan in 2022).

Opmerking bij de vergelijking met referentiegemeenten:

Bij het interpreteren van de vergelijking met de referentiegemeenten is het belangrijk om te realiseren dat deze vergelijking indicatief is. De vergelijking is alleen gebaseerd op gemeenten met soortgelijk inwonertal, het is geen vergelijking tussen gemeenten van bijvoorbeeld vergelijkbaar sociaal of economisch profiel. Verder zien we in de resultaten van gemeenten relatief grote verschillen tussen de jaren 2021 en 2022. In 2022 zien we dat de resultaten van de meeste burgerpeilingen lager uitvallen / inwoners minder positief oordelen. Vermoedelijk heeft dit te maken de maatschappelijke ontwikkelingen die we geschetst hebben in paragraaf 1.3 van deze rapportage.

In de database van de VNG op www.waarstaatjegemeente.nl kunnen vergelijkingen gemaakt worden met andere gemeenten die meegedaan hebben aan de burgerpeiling, bijvoorbeeld andere gemeenten uit dezelfde provincie. Ook is het mogelijk om zelf een vergelijkingsjaar te kiezen.

Resultaten uitgesplitst naar wijken

In iedere tabel worden zowel de resultaten per wijk als voor de gemeente in totaal weergegeven. Het gaat om de volgende wijken:

- Centrum en Vettoordse polder
- Westwijk > omdat de respons voor deze wijk te laag is om betrouwbare uitspraken over deze wijk te kunnen doen, zijn deze resultaten indicatief opgenomen (en cursief vermeld)
- Oostwijk
- Vlaardinger Ambacht
- Holy Zuid
- Holy Noord

De respons van de wijken vindt u in de onderstaande tabel. Meer informatie over de respons vindt u in de onderzoeksverantwoording (Bijlage A).

Tabel 1 Respons per wijk

	Aantal respondenten per wijk	Aantal verzonden vragenlijsten per wijk	Responspercentage per wijk
Centrum / Vettoordse polder	160	1.250	13
Westwijk	114	1.250	9
Oostwijk	251	1.250	20
Vlaardinger Ambacht	161	1.250	13
Holy Zuid	164	1.250	13
Holy Noord	192	1.250	15
Totaal	1.042	7.500	14

Getoetst is of de resultaten van de ene wijk afwijken ten opzichte van de andere wijken.⁴ Wanneer een resultaat van het ene wijk significant hoger of lager is ten opzichte van de andere wijken van de gemeente, 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.

We hebben in het rapport significante verschillen tussen de wijken van de gemeente 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)**.

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%.

⁴ Om erachter te komen of een kern significant anders scoort ten opzichte van de andere kernen van de gemeente maken we gebruik van een independent samples T-test of een Chi-kwadraat toets. Deze vergelijken het gemiddelde van de ene groep met het gemiddelde van de andere groep(en) en kijkt of het verschil te wijten is aan een toevallige samenstelling van de steekproef of ook daadwerkelijk zo in de populatie gevonden zal worden.

2 Totaalbeeld gemeente Vlaardingen

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 vragen⁵ :

- **Woon- en leefklimaat:** Vraag 12: Wat vindt u van de zorg van uw gemeente voor uw woon- en leefomgeving?
- **Relatie inwoner-gemeente:** Vraag 20: Wat vindt u van de wijze waarop uw gemeente inwoners en belangenorganisaties betreft en de samenwerking zoekt?
- **Gemeentelijke dienstverlening:** Vraag 21: Wat vindt u -over het algemeen- van de dienstverlening van uw gemeente?
- **Zorg en welzijn:** Vraag 49: Wat vindt u van de moeite die uw gemeente neemt om inwoners te laten meedoen en meetellen in de gemeente?
- **Totale waardering gemeente:** Vraag 50: Wat vindt u van alle moeite die uw gemeente neemt voor inwoners?

Tabel 2 Totaaloordeel Woon- en leefklimaat

Vraag 12: Wat vindt u van de zorg van uw gemeente voor uw woon- en leefomgeving?	n	rapportcijfer (1-10)	<5 %	6-7 %	8+ %	weet niet %
Centrum / Vettenoordse polder	150	5,8	36	47	13	4
Westwijk	110	5,6	36	49	11	4
Oostwijk	226	5,8	31	51	10	8
Vlaardinger Ambacht	149	6,6	16	55	23	6
Holy Zuid	147	6,6	14	57	23	6
Holy Noord	178	6,8	14	55	23	8
Totaal gemeente 2022	960	6,2	25	52	17	6
Gemeenten 50.000-100.000 inwoners		6,6				

⁵ De gehele vragenlijst van de burgerpeiling vindt u in de bijlage van dit rapport.

Tabel 3 Totaaloordeel Relatie inwoner - gemeente

Vraag 20: Wat vindt u van de wijze waarop uw gemeente inwoners en belangenorganisaties betreft en de samenwerking zoekt?	n	rapporcijfer (1-10)	< 5 %	6-7 %	8+ %	weet niet %
Centrum / Vettoordse polder	95	5,1	28	26	4	42
Westwijk	65	5,5	27	21	7	45
Oostwijk	145	5,0	34	22	4	41
Vlaardinger Ambacht	83	5,7	22	31	5	43
Holy Zuid	85	5,7	17	33	3	47
Holy Noord	108	5,9	20	29	10	42
Totaal gemeente 2022	581	5,5	25	27	5	43
Gemeenten 50.000 - 100.000 inwoners		6,0				

Tabel 4 Totaaloordeel Gemeentelijke dienstverlening

Vraag 21: Wat vindt u – over het algemeen – van de dienstverlening van uw gemeente?	n	rapporcijfer (1-10)	< 5 %	6-7 %	8+ %	weet niet %
Centrum / Vettoordse polder	128	6,2	20	48	14	17
Westwijk	91	6,3	23	43	18	17
Oostwijk	198	6,3	17	52	15	16
Vlaardinger Ambacht	134	6,5	16	59	12	13
Holy Zuid	122	6,7	8	61	16	16
Holy Noord	162	6,8	6	63	20	11
Totaal gemeente 2022	835	6,4	16	54	16	15
Gemeenten 50.000 - 100.000 inwoners		6,6				

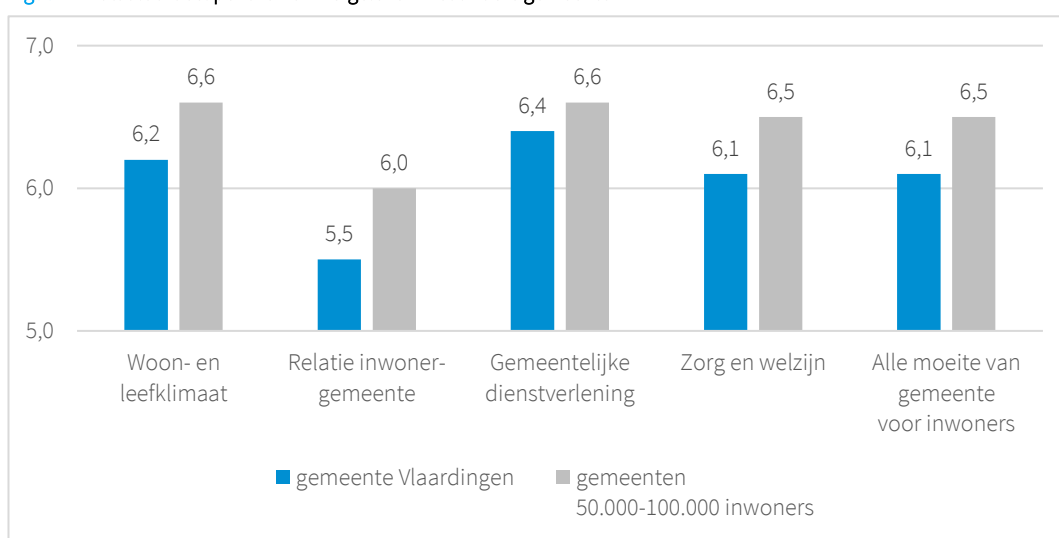
Tabel 5 Totaaloordeel Zorg en welzijn

Vraag 49: Wat vindt u van de moeite die uw gemeente neemt om inwoners te laten meedoen en meetellen in de gemeente?	n	rapporcijfer (1-10)	< 5 %	6-7 %	8+ %	weet niet %
Centrum / Vettoordse polder	93	6,0	21	35	9	35
Westwijk	52	6,2	16	21	13	50
Oostwijk	107	5,6	20	19	8	52
Vlaardinger Ambacht	81	6,2	19	29	11	41
Holy Zuid	79	6,2	14	29	10	48
Holy Noord	77	6,6	7	29	8	56
Totaal gemeente 2022	489	6,1	16	28	10	46
Gemeenten 50.000 - 100.000 inwoners		6,5				

Tabel 6 Totaaloordeel alle inspanningen gemeente

Vraag 50: Wat vindt u van alle moeite die uw gemeente neemt voor inwoners?	n	rapportcijfer (1-10)	<5 %	6-7 %	8+ %	weet niet %
Centrum / Vettenoordse polder	105	5,9	24	40	8	28
Westwijk	66	5,9	21	33	10	36
Oostwijk	136	5,6	24	29	11	37
Vlaardinger Ambacht	90	6,2	16	39	8	36
Holy Zuid	93	6,2	14	42	8	36
Holy Noord	114	6,6	9	43	12	36
Totaal gemeente 2022	604	6,1	18	38	9	34
Gemeenten 50.000 - 100.000 inwoners		6,5				

Figuur 1 Totaaloordeel per thema – vergeleken met andere gemeenten



2.2 Totaalbeeld naar achtergrondkenmerken

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

Woon- en leefklimaat

Vraag 12: Wat vindt u van de zorg van uw gemeente voor uw woon- en leefomgeving?

De inwoners van de gemeente Vlaardingen waarderen de zorg van de gemeente voor de woon- en leefomgeving gemiddeld met een **6,2**.

Inwoners tussen de 18 en 30 jaar waarderen de zorg van de gemeente voor de woon- en leefomgeving hoger dan gemiddeld (6,6). Ook inwoners die minder dan 2 jaar in de gemeente wonen (6,8) en inwoners die tussen 2 en 5 jaar in de gemeente wonen, waarderen deze hoger dan gemiddeld (6,5). Inwoners die langer dan 15 jaar in de gemeente wonen waarderen deze lager dan anderen (6,0).

Relatie inwoner-gemeente

Vraag 20: Wat vindt u van de wijze waarop uw gemeente inwoners en belangenorganisaties betreft en de samenwerking zoekt?

De inwoners van de gemeente Vlaardingen waarderen de relatie tussen inwoners en de gemeente gemiddeld met een **5,5**.

De relatie tussen inwoner en gemeente wordt gemiddeld hoger gewaardeerd door inwoners met een middeninkomen (6,0) en lager (5,0) door mensen met een laag inkomen. Inwoners die minder dan 2 jaar in de gemeente wonen, beoordelen de relatie tussen inwoner en gemeente hoger dan anderen (6,2)

Gemeentelijke dienstverlening

Vraag 21: Wat vindt u -over het algemeen- van de dienstverlening van uw gemeente?

De inwoners van de gemeente Vlaardingen waarderen de gemeentelijke dienstverlening gemiddeld met een **6,4**.

Inwoners van 55 tot en met 64 jaar waarderen de gemeentelijke dienstverlening lager dan gemiddeld (6,2). Inwoners van 75 jaar en ouder waarderen de gemeentelijke dienstverlening hoger dan gemiddeld (6,9).

Inwoners die minder dan 2 jaar in de gemeente wonen waarderen de dienstverlening hoger dan gemiddeld (7,0). Inwoners die langer dan 15 jaar in de gemeente wonen waarderen deze juist lager dan gemiddeld (6,4).

Zorg en welzijn

Vraag 49: Wat vindt u van de moeite die uw gemeente neemt om inwoners te laten meedoen en meetellen in de gemeente?

Het thema 'zorg en welzijn' wordt door de inwoners van de gemeente Vlaardingen beoordeeld gemiddeld met een **6,1**.

Mannen beoordelen dit hoger (6,4) dan vrouwen. Inwoners die minder dan 2 jaar in de gemeente wonen geven een hoger oordeel (7,0) dan gemiddeld.

Inwoners tussen de 40 en 55 jaar geven een lager oordeel dan anderen (5,9).

3 Woon- en leefklimaat

Onder het thema Woon- en leefklimaat vallen vragen en stellingen over de buurt waar men woont. We vragen bijvoorbeeld naar hoe buurtbewoners met elkaar omgaan, mogelijke overlast, de tevredenheid over voorzieningen en onderhoud van de buurt.

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 7 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	Ik voel me thuis in deze buurt	1.033	77	16	8
(helemaal) eens 50% - 75% van de inwoners	Ik woon in een huis dat past bij mijn situatie en wensen	1.033	72	13	14
	Buurtbewoners gaan op een prettige manier met elkaar om	1.028	70	20	10
	In mijn buurt is genoeg groen	1.028	68	14	18
	Het groen in mijn buurt is goed onderhouden	1.022	59	22	19
	Buurtbewoners zijn te vertrouwen	975	58	29	14
	Ik zou niet zo snel weggaan uit deze buurt	1.029	57	21	22
	Buurtbewoners staan altijd voor elkaar klaar	999	55	31	13
	In mijn buurt zijn (bijna) geen dingen kapot	1.010	53	21	26
	Straten en stoepen zijn goed begaanbaar	1.027	50	22	28
(helemaal) eens < 50% van de inwoners	Mijn buurt is netjes en schoon	1.028	43	20	37
	In mijn buurt zijn genoeg parkeerplaatsen voor auto's	1.007	37	15	49
	De gemeente geeft de buurt de ruimte om hun ideeën en plannen uit te voeren	589	24	39	37
	De gemeente werkt samen met de buurt aan plannen, activiteiten en voorzieningen	666	23	39	38
	De gemeente helpt inwoners bij het uitvoeren van hun ideeën en plannen**	553	17	44	39

* Vraag 2, vraag 3, vraag 8, vraag 10, vraag 13

** Deze onderste 3 stellingen vallen bij vrijwel alle gemeenten in de categorie [(helemaal) eens < 50% van de inwoners].

Stellingen over woon- en leefklimaat – opvallende punten



75% of meer van de inwoners:

- Voelt zich thuis in deze buurt;

50% tot 75% van de inwoners:

- Zou niet zo snel weggaan uit deze buurt;
- Woont in een huis dat past bij hun situatie;
- Vindt dat buurtbewoners op een prettige manier met elkaar omgaan;
- Vindt dat buurtbewoners altijd voor elkaar klaarstaan;
- Vindt dat buurtbewoners te vertrouwen zijn;
- Vindt dat er in hun buurt weinig tot geen dingen kapot zijn;
- Vindt dat het groen in de buurt goed is onderhouden;
- Vindt dat straten en stoepen goed begaanbaar zijn;
- Vindt dat er in hun buurt genoeg groen is.

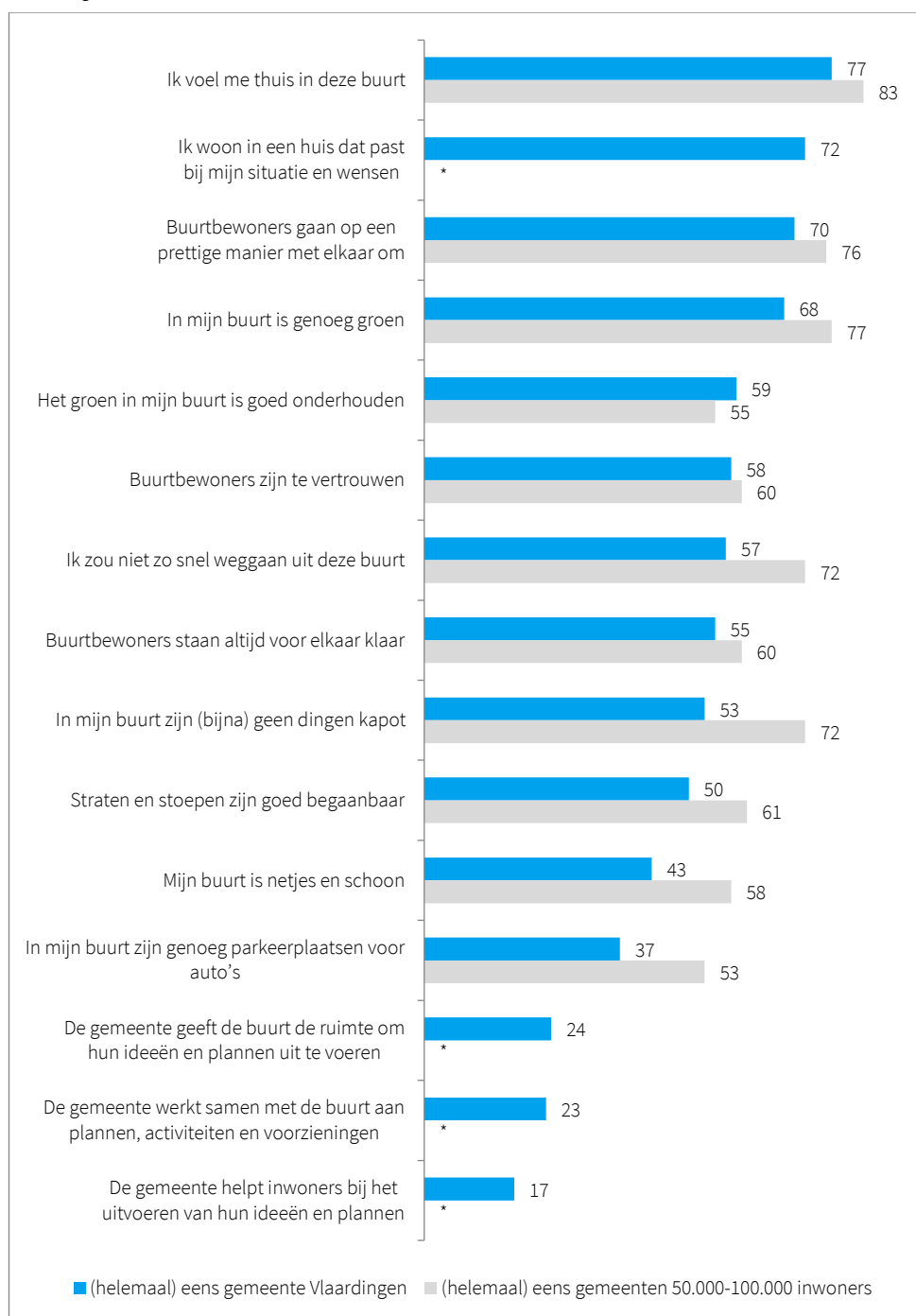


Minder dan 50% van de inwoners:

- Vindt dat de buurt netjes en schoon is;
- Vindt dat er in hun buurt genoeg parkeerplaatsen zijn voor auto's
- Vindt dat de gemeente met de buurt samenwerkt aan plannen, activiteiten en voorzieningen;
- Vindt dat de gemeente de buurt ruimte geeft om ideeën en plannen van de buurt uit te voeren;
- Vindt dat de gemeente inwoners helpt bij het uitvoeren van ideeën en plannen van inwoners.

Vergelijking met referentiegemeenten - 2022

Figuur 2 Resultaten van stellingen en vragen over oordeel Woon- en leefklimaat (%) – vergeleken met andere gemeenten



* Formulering stellingen aangepast per september 2022

Stellingen over voorzieningen in de gemeente - 2022

Tabel 8 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	Winkels voor dagelijkse boodschappen	1.024	84	7	9
	Openbaar vervoer	959	78	12	10
	(Gezondheids-) zorgvoorzieningen	960	76	16	8
(zeer) tevreden 50% - 75% van de inwoners	Speelvoorzieningen	733	58	21	21
	Sportvoorzieningen	775	55	29	16
	Culturele voorzieningen	845	55	28	17
(zeer) tevreden < 50% van de inwoners	Welzijnsvoorzieningen	619	42	43	15
	Ontmoetingsplekken	625	37	41	23

* Vraag 9

Stellingen over voorzieningen in de gemeente - opvallende punten



75% of meer van de inwoners is tevreden over:

- Winkels voor dagelijkse boodschappen
- Openbaar vervoer
- (Gezondheids-) zorgvoorzieningen

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

- Speelvoorzieningen
- Sportvoorzieningen
- Culturele voorzieningen

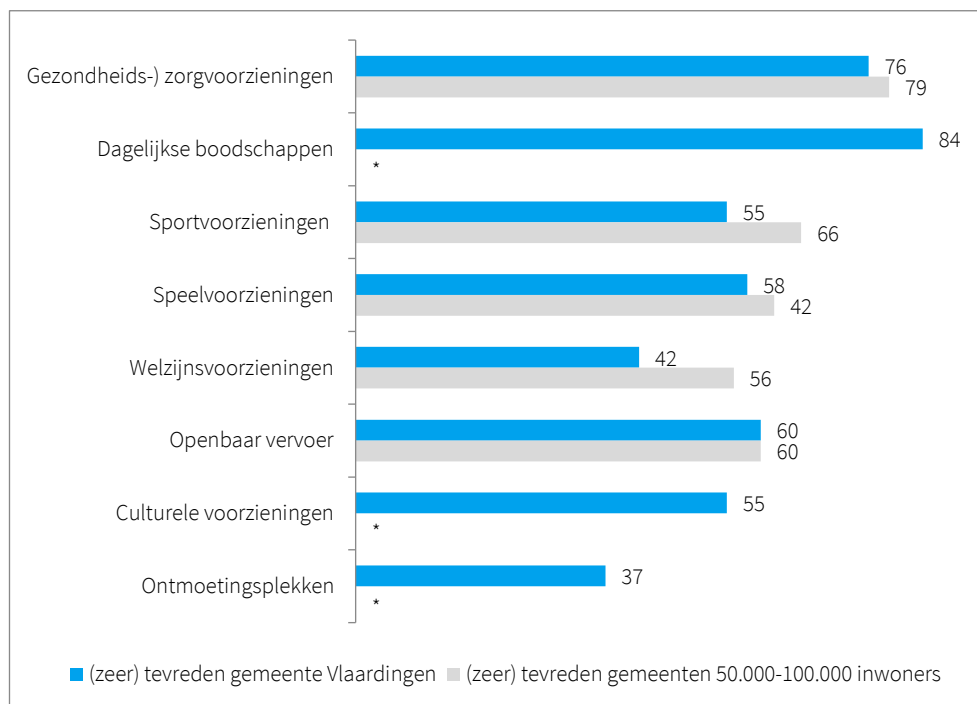


Minder dan 50% van de inwoners is tevreden over:

- Welzijnsvoorzieningen
- Ontmoetingsplekken

Vergelijking met referentiegemeenten - 2022

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



* Nieuw toegevoegde items in september 2022

3.2 Vergelijking tussen wijken

In deze paragraaf vergelijken we de resultaten van het thema woon- en leefklimaat tussen de verschillende wijken. Aan het einde van de paragraaf vatten we de verschillen kort in tekst samen.

3.2.1 Stellingen over het woon- en leefklimaat

Tabel 9 Stelling 2a: Resultaten Woon- en leefklimaat (%)

Ik voel me thuis in deze buurt	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Centrum / Vettenoordse polder	157	71	22	7
Westwijk	113	59	21	20
Oostwijk	249	71	21	9
Vlaardinger Ambacht	158	88	9	3
Holy Zuid	164	84	11	5
Holy Noord	192	91	7	2
Totaal gemeente 2022	1.033	77	16	8
Gemeenten 50.000 - 100.000 inwoners		83	11	6

Tabel 10 Stelling 2b: Resultaten Woon- en leefklimaat (%)

Ik zou niet snel weggaan uit deze buurt	n	(helemaal) eens	niet eens/niet oneens	(helemaal) oneens
Centrum / Vettoordse polder	156	47	26	27
Westwijk	112	36	24	41
Oostwijk	248	52	24	24
Vlaardinger Ambacht	158	66	20	14
Holy Zuid	163	69	17	14
Holy Noord	192	78	11	11
Totaal gemeente 2022	1.029	57	21	22
Gemeenten 50.000 - 100.000 inwoners		72	16	12

Tabel 11 Stelling 2c: Resultaten Woon- en leefklimaat (%)

Ik woon in een huis dat past bij mijn situatie en wensen	n	(helemaal) eens	niet eens/niet oneens	(helemaal) oneens
Centrum / Vettoordse polder	157	71	11	18
Westwijk	112	71	15	14
Oostwijk	250	70	17	13
Vlaardinger Ambacht	159	71	15	14
Holy Zuid	163	78	11	11
Holy Noord	192	75	14	12
Totaal gemeente 2022	1.033	72	13	14
Gemeenten 50.000 - 100.000 inwoners		Geen referentiecijfers beschikbaar want vraag is in september 2022 toegevoegd aan vragenlijst		

Tabel 12 Stelling 3a: Resultaten Woon- en leefklimaat (%)

Buurtbewoners gaan op een prettige manier met elkaar om	n	(helemaal) eens	niet eens/niet oneens	(helemaal) oneens
Centrum / Vettoordse polder	156	62	23	15
Westwijk	113	52	28	19
Oostwijk	249	72	19	9
Vlaardinger Ambacht	157	82	16	1
Holy Zuid	162	73	17	10
Holy Noord	191	85	12	3
Totaal gemeente 2022	1.028	70	20	10
Gemeenten 50.000 - 100.000 inwoners		76	18	6

Tabel 13 Stelling 3b : Resultaten Woon- en leefklimaat (%)

Buurtbewoners staan altijd voor elkaar klaar	n	(helemaal) eens	niet eens/niet oneens	(helemaal) oneens
Centrum / Vettoordse polder	151	48	32	19
Westwijk	110	36	41	23
Oostwijk	242	57	32	11
Vlaardinger Ambacht	154	65	28	6
Holy Zuid	154	59	28	13
Holy Noord	188	70	26	4
Totaal gemeente 2022	999	55	31	13
Gemeenten 50.000 - 100.000 inwoners		60	32	8

Tabel 14 Stelling 3c : Resultaten Woon- en leefklimaat (%)

Buurtbewoners zijn te vertrouwen	n	(helemaal) eens	niet eens/niet oneens	(helemaal) oneens
Centrum / Vettoordse polder	149	48	31	20
Westwijk	106	42	34	24
Oostwijk	235	64	26	10
Vlaardinger Ambacht	148	70	24	7
Holy Zuid	152	55	33	12
Holy Noord	185	75	21	4
Totaal gemeente 2022	975	58	29	14
Gemeenten 50.000 - 100.000 inwoners		60	Niet beschikbaar in database van VNG	

Tabel 15 Stelling 8a: Resultaten Woon- en leefklimaat (%)

In mijn buurt zijn (bijna) geen dingen kapot	n	(helemaal) eens	niet eens/niet oneens	(helemaal) oneens
Centrum / Vettoordse polder	155	43	23	35
Westwijk	111	29	30	41
Oostwijk	241	50	19	31
Vlaardinger Ambacht	156	71	15	14
Holy Zuid	157	66	17	17
Holy Noord	190	63	22	15
Totaal gemeente 2022	1.010	53	21	26
Gemeenten 50.000 - 100.000 inwoners		72	17	11

Tabel 16 Stelling 8b: Resultaten Woon- en leefklimaat (%)

Mijn buurt is netjes en schoon	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Centrum / Vettendoordse polder	157	27	24	49
Westwijk	113	24	14	62
Oostwijk	245	37	17	46
Vlaardinger Ambacht	160	62	20	18
Holy Zuid	162	54	21	24
Holy Noord	191	64	20	16
Totaal gemeente 2022	1.028	43	20	37
Gemeenten 50.000 - 100.000 inwoners		58	21	21

Tabel 17 Stelling 10a: Resultaten Woon- en leefklimaat (%)

Het groen in mijn buurt is goed onderhouden	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Centrum / Vettendoordse polder	156	48	28	25
Westwijk	113	57	18	26
Oostwijk	244	49	21	30
Vlaardinger Ambacht	158	73	16	11
Holy Zuid	160	65	24	11
Holy Noord	191	66	21	13
Totaal gemeente 2022	1.022	59	22	19
Gemeenten 50.000 - 100.000 inwoners		55	21	24

Tabel 18 Stelling 8d: Resultaten Woon- en leefklimaat (%)

Straten en stoepen zijn goed begaanbaar	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Centrum / Vettendoordse polder	158	46	22	33
Westwijk	112	44	26	30
Oostwijk	245	56	16	28
Vlaardinger Ambacht	159	51	21	28
Holy Zuid	162	59	21	20
Holy Noord	191	51	24	25
Totaal gemeente 2022	1.027	50	22	28
Gemeenten 50.000 - 100.000 inwoners		61	17	22

Tabel 19 Stelling 8e: Resultaten Woon- en leefklimaat (%)

In mijn buurt is genoeg groen	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Centrum / Vettendoordse polder	157	48	19	33
Westwijk	113	73	10	16
Oostwijk	245	60	14	26
Vlaardinger Ambacht	160	75	14	10
Holy Zuid	162	73	15	12
Holy Noord	191	87	6	7
Totaal gemeente 2022	1.028	68	14	18
Gemeenten 50.000 - 100.000 inwoners		77	9	14

Tabel 20 Stelling 8f: Resultaten Woon- en leefklimaat (%)

In mijn buurt zijn genoeg parkeerplaatsen voor auto's	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Centrum / Vettendoordse polder	152	24	14	61
Westwijk	112	31	14	55
Oostwijk	240	38	9	54
Vlaardinger Ambacht	156	26	17	57
Holy Zuid	159	55	20	24
Holy Noord	188	55	14	31
Totaal gemeente 2022	1.007	37	15	49
Gemeenten 50.000 - 100.000 inwoners		53	14	33

Tabel 21 Stelling 13a: Resultaten Woon- en leefklimaat (%)

De gemeente werkt samen met de buurt aan plannen, activiteiten en voorzieningen	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Centrum / Vettendoordse polder	109	20	39	42
Westwijk	72	14	44	42
Oostwijk	170	23	31	46
Vlaardinger Ambacht	99	32	37	30
Holy Zuid	106	17	48	34
Holy Noord	110	34	36	30
Totaal gemeente 2022	666	23	39	38
Gemeenten 50.000 - 100.000 inwoners		Niet beschikbaar vanwege aanpassing vraagstelling sinds september 2022.		

Tabel 22 Stelling 13b: Resultaten Woon- en leefklimaat (%)

De gemeente geeft de buurt de ruimte om hun ideeën en plannen uit te voeren	n	(helemaal) eens	niet eens/niet oneens	(helemaal) oneens
Centrum / Vettoordse polder	95	18	40	43
Westwijk	66	16	37	47
Oostwijk	151	29	39	32
Vlaardinger Ambacht	88	37	38	25
Holy Zuid	100	20	45	35
Holy Noord	89	31	37	31
Totaal gemeente 2022	589	24	39	37
Gemeenten 50.000 - 100.000 inwoners		Niet beschikbaar vanwege aanpassing vraagstelling sinds september 2022.		

Tabel 23 Stelling 13c: Resultaten Woon- en leefklimaat (%)

De gemeente helpt inwoners bij het uitvoeren van hun ideeën en plannen	n	(helemaal) eens	niet eens/niet oneens	(helemaal) oneens
Centrum / Vettoordse polder	88	15	38	47
Westwijk	63	12	38	50
Oostwijk	141	19	41	40
Vlaardinger Ambacht	82	26	53	21
Holy Zuid	92	10	53	38
Holy Noord	87	22	45	33
Totaal gemeente 2022	553	17	44	39
Gemeenten 50.000 - 100.000 inwoners		Niet beschikbaar vanwege aanpassing vraagstelling sinds september 2022.		

3.2.2 Tevredenheid over voorzieningen

Tabel 24 Stelling 9a: Resultaten Woon- en leefklimaat – 'In hoeverre bent u tevreden of ontevreden over het aanbod van ...' (%)

Winkels voor dagelijkse boodschappen	n	(zeer) tevreden	niet tevreden/niet ontevreden	(zeer) ontevreden
Centrum / Vettoordse polder	158	78	9	13
Westwijk	113	76	11	13
Oostwijk	242	77	9	14
Vlaardinger Ambacht	158	89	5	6
Holy Zuid	162	98	2	1
Holy Noord	191	92	4	4
Totaal gemeente 2022	1.024	84	7	9
Gemeenten 50.000 - 100.000 inwoners		83	9	8

Tabel 25 Stelling 9b: Resultaten Woon- en leefklimaat –
 'In hoeverre bent u tevreden of ontevreden over het aanbod van ...' (%)

(Gezondheids-) zorgvoorzieningen	n	(zeer) tevreden	niet tevreden / niet ontevreden	(zeer) ontevreden
Centrum / Vettoordse polder	147	68	18	14
Westwijk	104	71	20	9
Oostwijk	225	73	22	5
Vlaardinger Ambacht	146	74	18	8
Holy Zuid	156	86	10	5
Holy Noord	182	90	8	2
Totaal gemeente 2022	960	76	16	8
Gemeenten 50.000 - 100.000 inwoners		79	15	6

Tabel 26 Stelling 9c: Resultaten Woon- en leefklimaat
 'In hoeverre bent u tevreden of ontevreden over het aanbod van ...' (%)

Welzijnsvoorzieningen	n	(zeer) tevreden	niet tevreden / niet ontevreden	(zeer) ontevreden
Centrum / Vettoordse polder	104	38	42	20
Westwijk	70	32	52	17
Oostwijk	150	40	43	17
Vlaardinger Ambacht	98	43	44	13
Holy Zuid	93	55	37	8
Holy Noord	104	50	41	9
Totaal gemeente 2022	619	42	43	15
Gemeenten 50.000 - 100.000 inwoners		56	35	9

Tabel 27 Stelling 9d: Resultaten Woon- en leefklimaat –
 'In hoeverre bent u tevreden of ontevreden over het aanbod van ...' (%)

Ontmoetingsplekken	n	(zeer) tevreden	niet tevreden / niet ontevreden	(zeer) ontevreden
Centrum / Vettoordse polder	104	34	35	31
Westwijk	64	30	44	26
Oostwijk	151	35	40	25
Vlaardinger Ambacht	108	47	36	18
Holy Zuid	98	41	48	11
Holy Noord	100	34	46	20
Totaal gemeente 2022	625	37	41	23
Gemeenten 50.000 - 100.000 inwoners		Geen referentiegegevens beschikbaar / nieuwe vraag sinds september 2022		

Tabel 28 Stelling 9e: Resultaten Woon- en leefklimaat (%)

'In hoeverre bent u tevreden of ontevreden over het aanbod van ...' (%)

Speelvoorzieningen	n	(zeer) tevreden	niet tevreden / niet ontevreden	(zeer) ontevreden
Centrum / Vettoordse polder	114	45	25	31
Westwijk	73	56	16	29
Oostwijk	165	55	23	22
Vlaardinger Ambacht	119	55	28	17
Holy Zuid	124	72	19	9
Holy Noord	138	70	17	13
Totaal gemeente 2022	733	58	21	21
Gemeenten 50.000 - 100.000 inwoners		62	24	14

Tabel 29 Stelling 9f: Resultaten Woon- en leefklimaat (%)

'In hoeverre bent u tevreden of ontevreden over het aanbod van ...' (%)

Sportvoorzieningen	n	(zeer) tevreden	niet tevreden / niet ontevreden	(zeer) ontevreden
Centrum / Vettoordse polder	124	40	35	25
Westwijk	74	47	30	22
Oostwijk	172	43	31	26
Vlaardinger Ambacht	131	68	22	10
Holy Zuid	133	75	19	6
Holy Noord	141	61	31	8
Totaal gemeente 2022	775	55	29	16
Gemeenten 50.000 - 100.000 inwoners		66	23	11

Tabel 30 Stelling 9g: Resultaten Woon- en leefklimaat (%)

'In hoeverre bent u tevreden of ontevreden over het aanbod van ...' (%)

Culturele voorzieningen	n	(zeer) tevreden	niet tevreden / niet ontevreden	(zeer) ontevreden
Centrum / Vettoordse polder	137	65	24	11
Westwijk	82	30	38	32
Oostwijk	213	65	21	14
Vlaardinger Ambacht	132	47	30	23
Holy Zuid	130	66	26	7
Holy Noord	151	52	33	16
Totaal gemeente 2022	845	55	28	17
Gemeenten 50.000 - 100.000 inwoners		Geen referentiegegevens beschikbaar / nieuwe vraag sinds september 2022		

Tabel 31 Stelling 9h: Resultaten Woon- en leefklimaat (%)

'In hoeverre bent u tevreden of ontevreden over het aanbod van ...' (%)

Openbaar vervoer	n	(zeer) tevreden	niet tevreden / niet ontevreden	(zeer) ontevreden
Centrum / Vettoordse polder	150	81	8	12
Westwijk	103	79	16	6
Oostwijk	222	83	11	6
Vlaardinger Ambacht	146	70	12	18
Holy Zuid	154	82	11	7
Holy Noord	184	74	18	8
Totaal gemeente 2022	959	78	12	10
Gemeenten 50.000 - 100.000 inwoners		60	28	18

Significante verschillen tussen wijken

Minder respondenten in de wijk Vettoordse polder zijn het (helemaal) eens met de volgende stellingen, in vergelijking met het totaal van de gemeente :

- Ik voel me thuis in deze buurt;
- Ik zou niet snel weggaan uit deze buurt;
- Buurtbewoners gaan op een prettige manier met elkaar om;
- Buurtbewoners staan altijd voor elkaar klaar;
- Buurtbewoners zijn te vertrouwen;
- In mijn buurt zijn (bijna) geen dingen kapot;
- Mijn buurt is netjes en schoon;
- Het groen in mijn buurt is goed onderhouden. Dit geldt ook voor de wijk Oostwijk;
- In mijn buurt is genoeg groen. Dit geldt ook voor de wijk Oostwijk;
- In mijn buurt zijn genoeg parkeerplaatsen voor auto's. Dit geldt ook voor de wijk Vlaardinger Ambacht;
- De gemeente geeft de buurt de ruimte om hun ideeën en plannen uit te voeren.

In de wijk Centrum/Vettoordse polder zijn minder mensen (zeer) tevreden met de (gezondheids-)zorgvoorzieningen dan gemiddeld. Dit geldt ook voor de tevredenheid met sportvoorzieningen en speelvoorzieningen. In de wijken Holy Noord en Holy Zuid zijn juist meer mensen (zeer) tevreden met de (gezondheids-)zorgvoorzieningen dan gemiddeld.

Inwoners van Holy Zuid zijn ook vaker tevreden met de sportvoorzieningen, net als de inwoners van Vlaardinger Ambacht, waar ze ook vaker (zeer) tevreden zijn met de ontmoetingsplekken. Ook zijn de inwoners van Holy Zuid vaker (zeer) tevreden met de welzijnsvoorzieningen en culturele voorzieningen. Voor culturele voorzieningen geldt dit ook voor de inwoners van Oostwijk en Centrum/ Vettoordse polder. Inwoners van Vlaardinger Ambacht zijn hier juist minder tevreden over dan gemiddeld, en dit geldt ook voor het openbaar vervoer.

3.3 Wonen in de buurt

Tabel 32 Vraag 1: Hoe prettig vindt u het om in uw buurt te wonen?

	n	rapportcijfer (1-10)
Centrum / Vettoordse polder	159	6,9
Westwijk	114	6,5
Oostwijk	247	7,1
Vlaardinger Ambacht	160	7,8
Holy Zuid	164	7,6
Holy Noord	192	8,0
Totaal gemeente 2022	1.036	7,3
Gemeenten 50.000 - 100.000 inwoners		7,1

Tabel 33 Vraag 4: Voelt u zich betrokken bij de mensen die in uw buurt wonen? (n = 1021 / %)

	n	ja, bij bijna iedereen	ja, bij de meeste wel	sommigen wel, sommigen niet	nee, bij de meeste mensen niet	nee, bij (bijna) niemand
Centrum / Vettoordse polder	154	3	21	48	12	15
Westwijk	109	2	11	55	28	4
Oostwijk	246	4	21	54	16	5
Vlaardinger Ambacht	161	4	27	55	6	7
Holy Zuid	162	4	19	55	13	8
Holy Noord	189	4	33	50	10	3
Totaal gemeente 2022	1.021	4	22	53	14	8
Gemeenten 50.000 - 100.000 inwoners		7	32	46	10	4

Resultaten Wonen in de buurt

Respondenten beoordelen hun woongenot met een ruime voldoende, een 7,3. In de wijk Centrum/Vettoordse polder ligt dit gemiddeld iets lager (6,9), terwijl het in de wijken Vlaardinger Ambacht (7,8), Holy Zuid (7,6) en Holy Noord (8,0) significant hoger ligt.

Ruim een kwart van de respondenten voelt zich betrokken bij de (meeste) mensen die in de buurt wonen. In de wijk Centrum/Vettoordse polder ligt het aantal mensen wat zich bij (bijna) niemand betrokken voelt significant hoger dan in de gehele gemeente.

3.4 Inzet voor de buurt

Tabel 34 Vraag 14: Hoe vaak heeft u zich in de afgelopen 12 maanden ingezet voor uw buurt? (n = 1015 / %)*

	n	vaak	af en toe	(bijna) nooit
Centrum / Vettoordse polder	154	10	42	48
Westwijk	112	14	30	56
Oostwijk	242	7	42	50
Vlaardinger Ambacht	158	8	38	54
Holy Zuid	160	10	26	64
Holy Noord	189	7	33	60
Totaal gemeente 2022	1.015	10	36	55
Gemeenten 50.000 - 100.000 inwoners		18	23	59

Tabel 35 Vraag 15: Zou u zich actief willen (blijven) inzetten voor uw buurt? (n = 814 / %)*

	n	ja, zeker	ja, misschien	nee
Centrum / Vettoordse polder	129	19	54	26
Westwijk	82	17	46	37
Oostwijk	196	19	58	23
Vlaardinger Ambacht	125	12	60	28
Holy Zuid	130	13	47	40
Holy Noord	152	15	47	38
Totaal gemeente 2022	814	16	52	32
Gemeenten 50.000 - 100.000 inwoners		32	35	31

Resultaten Inzet voor de buurt

10% van de respondenten heeft zich in de afgelopen 12 maanden intensief ingezet voor de leefbaarheid in de buurt, 36% van respondenten incidenteel. Een derde wil zich in de nabije toekomst zeker hiervoor inzetten, en ook een derde wil dit misschien doen. Kortom, er is veel potentieel onder de respondenten om zich in te zetten voor de buurt.

Significante verschillen tussen wijken

In de wijk Centrum/Vettoordse polder ligt het aantal inwoners wat zich af en toe inzet voor de buurt significant hoger en het aantal inwoners wat zich (bijna) nooit inzet voor de buurt significant lager dan in de gehele gemeente. Voor de wijk Holy Zuid geldt het tegenovergestelde.

Het aantal inwoners wat zich niet actief wil (blijven) inzetten voor de buurt ligt significant hoger in de buurt Holy Zuid, dan in de gemeente Vlaardingen in totaal.

3.5 Veiligheid in de buurt

Tabel 36 Vraag 5: Voelt u zich veilig in uw buurt? (n = 1032 / %)

	n	ja, bijna altijd	ja, meestal wel	soms wel, soms niet	nee, meestal niet	nee, (bijna) nooit
Centrum / Vettoordse polder	157	15	47	28	7	4
Westwijk	112	15	35	34	12	4
Oostwijk	249	21	48	21	8	2
Vlaardinger Ambacht	159	32	51	12	4	1
Holy Zuid	164	25	52	21	2	1
Holy Noord	191	33	54	13	0	0
Totaal gemeente 2022	1.032	23	48	22	6	2
Gemeenten 50.000 - 100.000 inwoners		35	52	11	2	1

Tabel 37 Vraag 6: Hoeveel overlast heeft u van buurtbewoners? (n = 1031 / %)

	n	heel veel	veel	niet veel, niet weinig	weinig	(bijna) geen
Centrum / Vettoordse polder	158	5	21	28	21	26
Westwijk	113	4	20	30	29	17
Oostwijk	247	8	18	20	33	21
Vlaardinger Ambacht	159	0	7	26	32	34
Holy Zuid	164	4	9	22	38	26
Holy Noord	190	1	5	21	39	35
Totaal gemeente 2022	1.031	4	14	25	31	26
Gemeenten 50.000 - 100.000 inwoners		2	7	28	20	43

Tabel 38 Vraag 7: Hoe vaak heeft u te maken met onveilige verkeerssituaties in uw buurt? (n = 1023 / %)

	n	heel vaak	vaak	soms	(bijna) nooit
Centrum / Vettoordse polder	157	23	29	22	27
Westwijk	113	14	32	35	20
Oostwijk	224	12	25	34	29
Vlaardinger Ambacht	158	8	23	44	25
Holy Zuid	162	11	19	36	34
Holy Noord	189	3	13	41	43
Totaal gemeente 2022	1.023	13	24	34	29
Gemeenten 50.000 - 100.000 inwoners		20	36	24	20

Tabel 39 Vraag 10: Is uw buurt de afgelopen jaren vooruit gegaan, achteruit gegaan of gelijk gebleven? (n = 966 / %)

	n	duidelijk vooruit gegaan	enigszins vooruit gegaan	niet vooruit of achteruit gegaan	enigszins achteruit gegaan	duidelijk achteruit gegaan
Centrum / Vettoordse polder	150	0	8	26	27	38
Westwijk	109	2	6	27	19	45
Oostwijk	218	2	9	36	27	26
Vlaardinger Ambacht	152	7	16	43	25	9
Holy Zuid	149	13	15	42	14	15
Holy Noord	188	1	10	53	26	9
Totaal gemeente 2022	966	4	11	37	23	25
Gemeenten 50.000 - 100.000 inwoners		5	13	56	18	8

Resultaten Veiligheid in de buurt

Een kwart van de respondenten vindt dat de buurt in de afgelopen jaren er een beetje tot veel op achteruit gegaan is (26%), 18% vindt juist dat de buurt vooruitgegaan is. De meeste mensen (56%) geven aan dat er noch van vooruitgang noch van achteruitgang sprake was.

Met de veiligheid in de buurt is het goed gesteld, 87% van de respondenten voelt zich meestal of altijd veilig, 3% voelt zich wel eens onveilig. Als het gaat om verkeersveiligheid zien we dat meer dan de helft van de inwoners vaak onveilige verkeerssituaties meemaakt (56%) en een vijfde bijna nooit.

Significante verschillen tussen wijken

- In de wijken Vlaardinger Ambacht en Holy Noord voelen meer mensen zich bijna altijd veilig. In de wijk Centrum/Vettoordse polder ligt dit aantal significant lager dan gemiddeld en daar voelen significant meer mensen zich (bijna) nooit veilig.
- In de wijken Vlaardinger Ambacht en Holy Noord wordt over het algemeen significant minder overlast van buurtbewoners ervaren. In de wijken Oostwijk en Centrum/Vettoordse polder ligt dit significant iets hoger dan in de gehele gemeente.
- In de wijk Centrum/Vettoordse polder hebben significant meer inwoners te maken met onveilige verkeerssituaties in de buurt. In de wijk Holy Noord ligt dit aantal significant lager dan in de totale gemeente Vlaardingen.
- In de wijken Vlaardinger Ambacht en Holy Zuid vinden significant meer inwoners dat de buurt duidelijk vooruit is gegaan. In de wijk Centrum/Vettoordse polder ligt dit aantal lager, en hier vinden significant meer inwoners dat de wijk duidelijk achteruit is gegaan.

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 vertrouwen van inwoners in het gemeentebestuur, of de gemeente inwoners laat meedenken en of de gemeente doet wat ze zegt.

4.1 Stellingen over relatie inwoner-gemeente - 2022

Tabel 40 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?	876	12	49	39

* Vraag 16

** De resultaten van deze stelling valt bij vrijwel alle gemeenten in de categorie [(helemaal) eens < 50% van de inwoners].

Tabel 41 Resultaten van stellingen en vragen over oordeel Relatie inwoner - gemeente (%)*

		n	(helemaal) eens	niet eens / niet oneens	(helemaal) oneens
(helemaal) eens < 50% van de inwoners	De gemeente laat inwoners meedenken bij plannen, activiteiten en voorzieningen	747	29	43	28
	De gemeente zorgt ervoor dat inwoners zich aan de regels houden	817	18	36	46
	De gemeente luistert naar inwoners	753	17	44	38
	De gemeente stelt zich flexibel op als dat nodig is	650	16	42	41
	De gemeente doet wat ze zegt	766	15	49	36

* Vraag 17 en vraag 18

** De resultaten van deze stellingen vallen bij vrijwel alle gemeenten in de categorie [(helemaal) eens < 50% van de inwoners].

Stellingen over relatie inwoner-gemeente - opvallende punten

Opvallend is dat een grote groep inwoners [niet eens/niet oneens] antwoordt, dit zou kunnen betekenen dat veel inwoners geen duidelijke mening over dit thema hebben of hier geen kennis van of zicht op hebben.

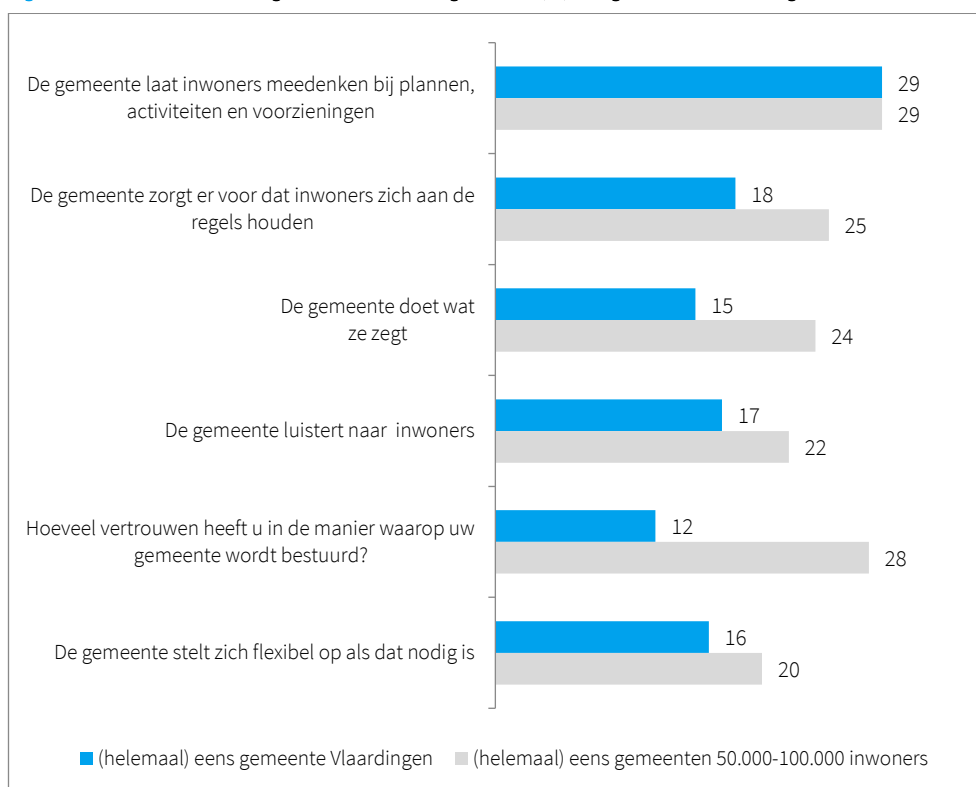


Minder dan 50% van de inwoners:

- Vindt dat de gemeente doet wat ze zegt;
- Vindt dat de gemeente ervoor zorgt dat inwoners zich aan de regels houden;
- Vindt dat de gemeente zich flexibel opstelt als dat nodig is;
- Vindt dat de gemeente luistert naar inwoners;
- Vindt dat de gemeente inwoners laat meedenken bij plannen, activiteiten en voorzieningen;

Vergelijking met referentiegemeenten - 2022

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



4.2 Vergelijking tussen wijken

In deze paragraaf vergelijken we de resultaten van het thema relatie inwoner-gemeente tussen wijken. Aan het einde van de paragraaf vatten we de verschillen kort in tekst samen.

Tabel 42 Vraag 16: Resultaten relatie inwoner-gemeente (%)

Hoeveel vertrouwen heeft u in de manier waarop de gemeente wordt bestuurd?	n	(heel) veel	niet veel/ niet weinig	nauwelijks tot geen
Centrum / Vettoordse polder	140	10	48	43
Westwijk	97	11	47	42
Oostwijk	204	13	44	43
Vlaardinger Ambacht	137	10	49	42
Holy Zuid	134	14	48	38
Holy Noord	164	18	56	26
Totaal gemeente 2022	876	12	49	39
Gemeenten 50.000 - 100.000 inwoners		28	45	27

Tabel 43 Vraag 17a: Resultaten relatie inwoner-gemeente (%)

De gemeente doet wat ze zegt	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Centrum / Vettoordse polder	126	14	47	40
Westwijk	86	11	54	35
Oostwijk	185	12	43	45
Vlaardinger Ambacht	114	12	52	37
Holy Zuid	116	19	51	30
Holy Noord	139	24	50	26
Totaal gemeente 2022	766	15	49	36
Gemeenten 50.000 - 100.000 inwoners		24	53	23

Tabel 44 Vraag 17b: Resultaten relatie inwoner-gemeente (%)

De gemeente zorgt er voor dat inwoners zich aan de regels houden	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Centrum / Vettoordse polder	130	18	30	52
Westwijk	90	11	35	54
Oostwijk	202	24	32	44
Vlaardinger Ambacht	125	15	37	48
Holy Zuid	125	19	45	36
Holy Noord	145	20	43	37
Totaal gemeente 2022	817	18	36	46
Gemeenten 50.000 - 100.000 inwoners		25	44	31

Tabel 45 Vraag 17c: Resultaten relatie inwoner-gemeente (%)

De gemeente stelt zich flexibel op als dat nodig is	n	(helemaal) eens	niet eens/niet oneens	(helemaal) oneens
Centrum / Vettoordse polder	107	12	39	49
Westwijk	71	14	40	45
Oostwijk	154	16	37	47
Vlaardinger Ambacht	100	20	39	40
Holy Zuid	104	18	47	35
Holy Noord	114	21	53	26
Totaal gemeente 2022	650	16	42	41
Gemeenten 50.000 - 100.000 inwoners		20	54	26

Tabel 46 Vraag 18a: Resultaten relatie inwoner-gemeente (%)

De gemeente luistert naar inwoners	n	(helemaal) eens	niet eens/niet oneens	(helemaal) oneens
Centrum / Vettoordse polder	123	17	40	43
Westwijk	77	13	42	45
Oostwijk	179	16	39	45
Vlaardinger Ambacht	120	21	52	27
Holy Zuid	116	14	46	40
Holy Noord	138	21	50	29
Totaal gemeente 2022	753	17	44	38
Gemeenten 50.000 - 100.000 inwoners		22	49	29

Tabel 47 Vraag 18b: Resultaten relatie inwoner-gemeente (%)

De gemeente laat inwoners meedenken bij plannen, activiteiten en voorzieningen	n	(helemaal) eens	niet eens/niet oneens	(helemaal) oneens
Centrum / Vettoordse polder	120	30	41	29
Westwijk	73	18	48	34
Oostwijk	191	26	39	34
Vlaardinger Ambacht	113	33	41	26
Holy Zuid	114	30	46	24
Holy Noord	136	37	40	23
Totaal gemeente 2022	747	29	43	28
Gemeenten 50.000 - 100.000 inwoners		29	43	28

5 Gemeentelijke dienstverlening

Onder dit thema vallen vragen en stellingen over de dienstverlening van de 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 - 2022

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 48 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 vond het makkelijk om mijn vraag te stellen of mijn aanvraag te regelen	591	75	13	12
(helemaal) eens 50% - 75% van de inwoners	Ik kan de informatie die ik nodig heb van de gemeente makkelijk vinden	903	73	18	9
	De gemeente gebruikt duidelijke taal	900	73	19	7
	Informatie die ik kreeg of zelf vond, klopte en was volledig	562	73	16	12
	De medewerker heeft zelf mijn vraag zo goed mogelijk beantwoord	513	71	17	13
	Ik kreeg uiteindelijk wat ik wilde	569	68	11	20
	De duur van de afhandeling was acceptabel	580	68	14	18
	De medewerker toonde zich verantwoordelijk om echt tot een oplossing te komen	493	67	17	15
	De medewerker was voldoende deskundig	485	64	25	11
	De medewerker kon zich goed inleven	462	58	24	17
	Ik werd goed op de hoogte gehouden van de afhandeling	537	56	20	25
	De medewerker bood de ruimte om mee te denken	431	54	28	19
(helemaal) eens <50% van de inwoners	De medewerker verraste mij positief met de service die hij/zij bood	455	41	33	26

* Vraag 25, vraag 26, vraag 27, vraag 28 en alleen respondenten die de afgelopen 12 maanden contact hebben gehad met de gemeente Vlaardingen.

Stellingen over gemeentelijke dienstverlening – opvallende punten



75% of meer van de inwoners:

- Vindt het makkelijk om zijn of haar vraag te stellen of om zijn of haar aanvraag te regelen;

50% tot 75% van de inwoners:

- Vindt de informatie die zij kregen of zelf vonden klopte en volledig was;
- Vindt de duur van de afhandeling acceptabel;
- Vindt dat zij goed op de hoogte werden gehouden van de afhandeling;
- Kregen uiteindelijk wat zij wilden;
- Vindt dat de medewerker zich verantwoordelijk toonde om echt tot een oplossing te komen;
- Vindt dat de medewerker zelf hun vraag zo goed mogelijk beantwoord heeft;
- Vindt dat de medewerker deskundig was;
- Vindt dat de medewerker zich goed kon inleven;
- Vindt dat de medewerker de ruimte bood om mee te denken;
- Kon de informatie die zij nodig hadden van de gemeente makkelijk vinden;
- Vindt dat de gemeente heldere taal gebruikt.

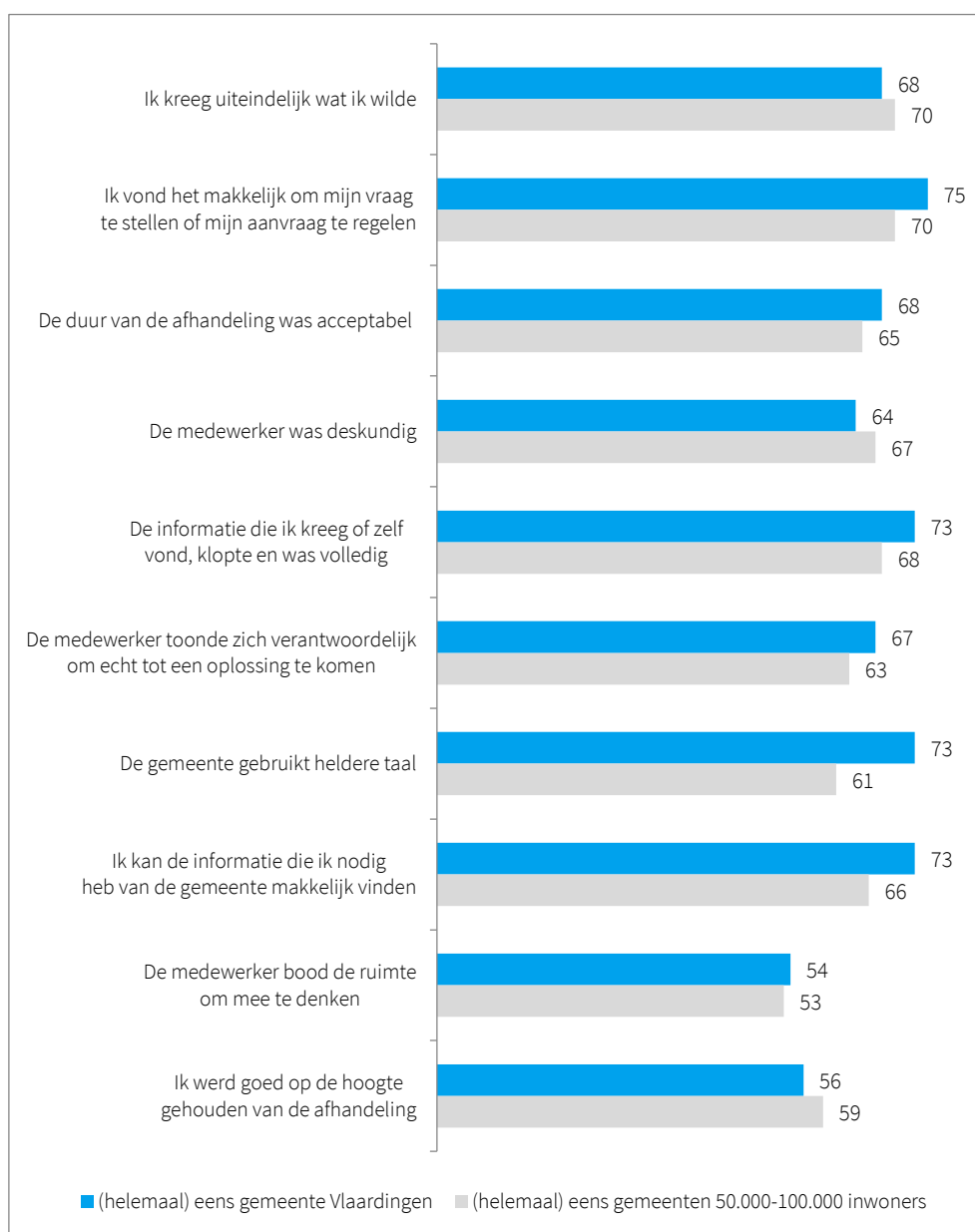


Minder dan 50% van de inwoners:

- Vindt dat de medewerker hem of haar positief verraste met de service die hij/zij bood.

Vergelijking met referentiegemeenten - 2021 en 2022

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



5.2 Vergelijking tussen wijken

Alleen respondenten die de afgelopen 12 maanden contact hebben gehad met de gemeente hebben deze stellingen beantwoord.

Tabel 49 Vraag 26: Resultaten gemeentelijke dienstverlening (%)

Ik vond het makkelijk om mijn vraag te stellen of mijn aanvraag te regelen	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Centrum / Vettoordse polder	93	72	12	16
Westwijk	58	74	13	13
Oostwijk	163	71	15	13
Vlaardinger Ambacht	91	73	16	11
Holy Zuid	72	79	11	10
Holy Noord	114	83	10	7
Totaal gemeente 2022	591	75	13	12
Gemeenten 50.000 - 100.000 inwoners		70	23	7

Tabel 50 Vraag 27a: Resultaten gemeentelijke dienstverlening (%)

De informatie die ik kreeg of zelf vond, klopte en was volledig	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Centrum / Vettoordse polder	87	78	13	9
Westwijk	56	60	22	18
Oostwijk	158	65	19	16
Vlaardinger Ambacht	85	70	16	14
Holy Zuid	70	75	13	12
Holy Noord	106	83	14	4
Totaal gemeente 2022	562	73	16	12
Gemeenten 50.000 - 100.000 inwoners		68	23	9

Tabel 51 Vraag 27b: Resultaten gemeentelijke dienstverlening (%)

De duur van de afhandeling was acceptabel	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Centrum / Vettoordse polder	91	73	13	14
Westwijk	59	55	21	24
Oostwijk	161	64	16	20
Vlaardinger Ambacht	88	65	9	26
Holy Zuid	70	63	18	19
Holy Noord	111	80	9	11
Totaal gemeente 2022	580	68	14	18
Gemeenten 50.000 - 100.000 inwoners		65	23	12

Tabel 52 Vraag 27c: Resultaten gemeentelijke dienstverlening (%)

Ik werd goed op de hoogte gehouden van de afhandeling	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Centrum / Vettoordse polder	83	50	29	21
Westwijk	58	50	17	32
Oostwijk	146	48	24	28
Vlaardinger Ambacht	83	57	14	29
Holy Zuid	66	55	21	24
Holy Noord	101	75	11	14
Totaal gemeente 2022	537	56	20	25
Gemeenten 50.000 - 100.000 inwoners		59	27	14

Tabel 53 Vraag 27d: Resultaten gemeentelijke dienstverlening (%)

Ik kreeg uiteindelijk wat ik wilde	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Centrum / Vettoordse polder	90	69	12	19
Westwijk	57	49	19	32
Oostwijk	154	72	13	16
Vlaardinger Ambacht	89	72	5	22
Holy Zuid	70	64	15	21
Holy Noord	109	79	7	14
Totaal gemeente 2022	569	68	11	20
Gemeenten 50.000 - 100.000 inwoners		70	18	12

Tabel 54 Vraag 28a: Resultaten gemeentelijke dienstverlening (%)

De medewerker toonde zich verantwoordelijk om echt tot een oplossing te komen	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Centrum / Vettoordse polder	82	62	20	18
Westwijk	47	67	20	13
Oostwijk	139	64	19	16
Vlaardinger Ambacht	76	69	16	15
Holy Zuid	61	71	10	19
Holy Noord	88	74	17	9
Totaal gemeente 2022	493	67	17	15
Gemeenten 50.000 - 100.000 inwoners		63	30	7

Tabel 55 Vraag 28b: Resultaten gemeentelijke dienstverlening (%)

De medewerker heeft zelf mijn vraag zo goed mogelijk beantwoord	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Centrum / Vettoordse polder	84	64	23	12
Westwijk	48	72	17	11
Oostwijk	143	66	20	15
Vlaardinger Ambacht	81	68	17	15
Holy Zuid	63	77	7	16
Holy Noord	94	82	10	9
Totaal gemeente 2022	513	71	17	13
Gemeenten 50.000 - 100.000 inwoners		67	27	6

Tabel 56 Vraag 28c: Resultaten gemeentelijke dienstverlening (%)

De medewerker was voldoende deskundig	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Centrum / Vettoordse polder	80	58	34	8
Westwijk	50	70	21	9
Oostwijk	134	59	23	18
Vlaardinger Ambacht	73	60	29	11
Holy Zuid	59	64	22	14
Holy Noord	89	76	17	7
Totaal gemeente 2022	485	64	25	11
Gemeenten 50.000 - 100.000 inwoners		67	27	6

Tabel 57 Vraag 28d: Resultaten gemeentelijke dienstverlening (%)

De medewerker kon zich goed inleven	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Centrum / Vettoordse polder	74	51	39	10
Westwijk	47	61	23	16
Oostwijk	133	51	26	23
Vlaardinger Ambacht	71	60	12	28
Holy Zuid	59	68	13	18
Holy Noord	78	66	20	14
Totaal gemeente 2022	462	58	24	17
Gemeenten 50.000 - 100.000 inwoners		59	34	7

Tabel 58 Vraag 28e: Resultaten gemeentelijke dienstverlening (%)

De medewerker bood de ruimte om mee te denken	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Centrum / Vettoordse polder	73	49	35	16
Westwijk	43	56	26	18
Oostwijk	123	45	32	23
Vlaardinger Ambacht	63	53	20	27
Holy Zuid	53	60	24	15
Holy Noord	76	62	22	15
Totaal gemeente 2022	431	54	28	19
Gemeenten 50.000 - 100.000 inwoners		53	39	8

Tabel 59 Vraag 28f: Resultaten gemeentelijke dienstverlening (%)

De medewerker verraste mij positief met de service die hij/zij bood	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Centrum / Vettoordse polder	75	34	41	25
Westwijk	44	41	36	23
Oostwijk	133	32	38	30
Vlaardinger Ambacht	68	51	18	31
Holy Zuid	54	49	21	29
Holy Noord	81	45	36	18
Totaal gemeente 2022	455	41	33	26
Gemeenten 50.000 - 100.000 inwoners		38	52	10

Tabel 60 Vraag 29a: Resultaten gemeentelijke dienstverlening (%)

Ik kan de informatie die ik nodig heb van de gemeente makkelijk vinden	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Centrum / Vettoordse polder	139	73	19	8
Westwijk	98	74	18	8
Oostwijk	212	64	23	13
Vlaardinger Ambacht	142	70	19	11
Holy Zuid	138	76	18	6
Holy Noord	174	81	11	7
Totaal gemeente 2022	903	73	18	9
Gemeenten 50.000 - 100.000 inwoners		70	30	10

Tabel 61 Vraag 29b: Resultaten gemeentelijke dienstverlening (%)

De gemeente gebruikt heldere taal	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Centrum / Vettoordse polder	141	72	22	6
Westwijk	97	76	17	7
Oostwijk	210	71	17	12
Vlaardinger Ambacht	142	74	20	5
Holy Zuid	138	71	19	11
Holy Noord	172	76	19	5
Totaal gemeente 2022	900	73	19	7
Gemeenten 50.000 - 100.000 inwoners		61	29	10

Significante verschillen tussen wijken

Meer respondenten in de wijk Holy Noord zijn het (helemaal) eens met de volgende stellingen, in vergelijking met de rest van de gemeente:

- Ik vond het makkelijk om mijn vraag te stellen of mijn aanvraag te regelen (83% versus 75%)
- De informatie die ik kreeg of zelf vond, klopte en was volledig (83% versus 73%)
- De duur van de afhandeling was acceptabel (80% versus 68%)
- Ik werd goed op de hoogte gehouden van de afhandeling (75% versus 54%)
- Ik kreeg uiteindelijk wat ik wilde (79% versus 68%)
- De medewerker heeft mijn vraag zo goed mogelijk beantwoord (82% versus 71%)
- De medewerker was deskundig (76% versus 64%)
- Ik kan de informatie die ik nodig heb van de gemeente makkelijk vinden (81% versus 73%). In de wijk Oostwijk zijn significant minder mensen het hier (helemaal) mee eens (64%).

In de wijk Vlaardinger Ambacht zijn significant meer mensen het (helemaal) oneens met de stelling 'de medewerker kon zich goed inleven' (28% versus 17%) en in de wijk Centrum/Vettoordse polder zijn juist significant minder mensen het hiermee (helemaal) oneens (10% versus 17%). In de wijk Oostwijk zijn significant meer mensen het (helemaal) oneens met de stelling 'de gemeente gebruikt heldere taal' dan in de gehele gemeente (12% versus 9%).

5.3 Contact met de gemeente

Tabel 62 Vraag 23: Heeft u de afgelopen 12 maanden contact gehad met uw gemeente? (n = 970 / %)

	n	ja	nee
Centrum / Vettendoordse polder	149	65	35
Westwijk	106	54	46
Oostwijk	228	75	25
Vlaardinger Ambacht	153	63	37
Holy Zuid	150	50	50
Holy Noord	184	66	34
Totaal gemeente 2022	970	62	38
Gemeenten 50.000 - 100.000 inwoners		56	44

Tabel 63 Vraag 24: Op welke manier had u (meestal) contact met uw gemeente?* (n = 601 / %)

	Totaal gemeente 2022	Centrum/ Vettendoordse polder	Westwijk	Oostwijk	Vlaardinger Ambacht	Holy Zuid	Holy Noord
n	601	95	60	167	91	73	115
Website of app van de gemeente	62	64	55	67	55	67	61
(Publieks)balie	37	34	22	29	41	43	51
Telefoon	32	31	34	45	33	28	24
E-mail	27	32	27	21	22	26	29
Post	14	20	5	14	13	11	14
Overig persoonlijk contact	6	4	6	9	3	4	10
Wijkteam	6	7	6	5	3	7	5
Sociale media of berichten app	6	6	11	6	3	9	4
Huisbezoek	2	3	1	3	1	2	2

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

Resultaten Contact met de gemeente

Bijna twee derde (62%) van de respondenten heeft in de afgelopen maanden contact gehad met de gemeente. Dit contact verliep voornamelijk via de website (62%), via de balie (37%) of telefonisch (32%).

5.4 Digitale dienstverlening en communicatie

Tabel 64 Vraag 22: Wat vindt u van de digitale dienstverlening van de gemeente? (n = 838 / %)

	n	rapportcijfer (1-10)
Centrum / Vettoordse polder	132	6,6
Westwijk	95	6,7
Oostwijk	200	6,6
Vlaardinger Ambacht	131	6,7
Holy Zuid	125	7,0
Holy Noord	155	7,2
Totaal gemeente 2022	838	6,8
Gemeenten 50.000 - 100.000 inwoners		6,9

Tabel 65 Vraag 30: Wat vindt u de communicatie en voorlichting vanuit de gemeente? (n = 847 / %)

	n	rapportcijfer (1-10)
Centrum / Vettoordse polder	132	5,8
Westwijk	93	6,2
Oostwijk	198	5,8
Vlaardinger Ambacht	135	6,2
Holy Zuid	131	6,4
Holy Noord	158	6,5
Totaal gemeente 2022	847	6,1
Gemeenten 50.000 - 100.000 inwoners		6,5

Digitale dienstverlening en communicatie

De digitale dienstverlening en de communicatie en voorlichting worden met een voldoende beoordeeld, respectievelijk een 6,8 en een 6,1.

Significante verschillen tussen wijken

Inwoners van de wijk Holy Noord beoordelen de digitale dienstverlening van de gemeente significant hoger dan gemiddeld (7,2).

De communicatie en voorlichting vanuit de gemeente wordt in de wijken Centrum/ Vettoordse polder en Oostwijk significant lager beoordeeld dan gemiddeld. In de wijken Holy Zuid en Holy Noord ligt dit significant hoger.

5.5 Maatwerkvragen dienstverlening

De gemeente Vlaardingen heeft aan de standaard vragenlijst Burgerpeiling nog enkele maatwerkvragen over de dienstverlening toegevoegd. De resultaten leest u in dit hoofdstuk.

Tabel 66 Vraag 25: Op welke manier wilt u het liefst contact met uw gemeente? (%)

	Totaal gemeente 2022	Centrum/ Vettenoordse polder	Westwijk	Oostwijk	Vlaardinger Ambacht	Holy Zuid	Holy Noord
n	599	95	60	166	91	72	115
website of app van de gemeente	58	62	45	58	64	61	57
e-mail	48	49	42	47	44	58	48
telefoon	38	37	30	47	44	36	36
(publieks)balie	27	26	18	25	34	23	35
post	17	16	18	14	14	20	20
sociale media of berichten app	13	13	16	7	14	15	10
overig persoonlijk contact	7	4	7	12	8	11	6
wijkteam	6	2	16	7	5	4	7
huisbezoek	3	2	3	5	2	4	2

Tabel 67 Vraag 31: Wat vindt u het belangrijkste voor de dienstverlening van de gemeente? (%)

	Totaal gemeente 2022	Centrum/ Vettenoordse polder	Westwijk	Oostwijk	Vlaardinger Ambacht	Holy Zuid	Holy Noord
n	954	147	104	224	153	147	179
Dat de medewerker van de gemeente deskundig is	64	61	60	64	64	62	72
Dat ik op de hoogte wordt gehouden van het verloop van mijn (aan)vraag	48	53	41	47	44	52	48
Dat ik snel antwoord krijg op mijn vraag	38	42	41	42	36	37	32
Dat de gemeente mij laat weten welke documenten ik voor mijn (aan)vraag nodig heb	35	38	30	31	36	33	42
Dat het antwoord op mijn vraag begrijpelijk is	30	33	33	27	24	28	32
Dat de medewerker van de gemeente zich in mijn situatie kan inleven	29	26	34	29	29	33	28
Dat de medewerker van de gemeente vriendelijk is	26	23	26	25	35	23	23
Anders	4	3	3	5	5	5	2

Tabel 68 Vraag 31: Wat vindt u het belangrijkste voor de dienstverlening van de gemeente?

– op volgorde van belangrijkheid (n = 954)*

Items van dienstverlening op volgorde van belangrijkheid	
1	Dat de medewerker van de gemeente deskundig is
2	Dat ik op de hoogte wordt gehouden van het verloop van mijn (aan)vraag
3	Dat de gemeente mij laat weten welke documenten ik voor mijn (aan)vraag nodig heb
4	Dat ik snel antwoord krijg op mijn vraag
5	Dat de medewerker van de gemeente zich in mijn situatie kan inleven
6	Dat het antwoord op mijn vraag begrijpelijk is
7	Dat de medewerker van de gemeente vriendelijk is
8	Anders

*Alleen aan online respondenten voorgelegd.

Voorkeuren voor contact met de gemeente

De meeste inwoners geven aan het liefst contact met de gemeente te hebben via website/app van de gemeente (58%), via e-mail (48%) of via telefoon (38%).

Belangrijkste onderdelen van dienstverlening

De online respondenten hebben, op basis van een rangorde, aangegeven welke onderdelen van de dienstverlening zij het belangrijkste achten. Hieruit blijkt dat de deskundigheid van de medewerker voorop staat, gevolgd door het op de hoogte worden gehouden van de aanvraag en welke documenten nodig zijn. De vriendelijkheid van de medewerker of de begrijpelijkheid van het antwoord op de vraag wordt via deze rangschikking in mindere mate belangrijk gevonden.

Significante verschillen tussen wijken

Inwoners van Centrum/Vettenoordse polder willen minder dan andere via het wijkteam contact met de gemeente.

Inwoners van Holy Noord vinden meer dan andere dat de deskundigheid van de medewerker belangrijk is (72% tegenover 64% gemiddeld) en inwoners van Vlaardinger Ambacht vinden meer dan anderen de vriendelijkheid van de medewerker belangrijk (35% tegenover 26% gemiddeld).

6 Zorg en Welzijn

Onder het thema Zorg en Welzijn vallen vragen en stellingen over de gezondheid en de mogelijkheden van inwoners om deel te nemen aan activiteiten die voor hen belangrijk zijn. Ook vragen we naar vrijwilligerswerk, zorg aan mensen die hulp nodig hebben en naar ondersteunende voorzieningen.

De opbouw van dit hoofdstuk is anders dan de voorgaande hoofdstukken. Er zijn geen vragen naar het oordeel van inwoners over het functioneren van de gemeente op dit terrein opgenomen. Dit betekent dat dit hoofdstuk ook geen kopje ‘opvallende punten’ met stellingen bevat. Dit hoofdstuk biedt echter genoeg waardevolle informatie over het gedrag en gevoel van inwoners, dat aanknopingspunten kan geven voor beleid.

6.1 Algehele gezondheid

Tabel 69 Vraag 36a: Heeft u het gevoel dat de zaken hieronder een negatieve invloed hebben op uw leven of u in de weg staan in uw leven? Zo ja, in welke mate? (%)

(Algemene) lichamelijke gezondheid	n	nee, (bijna) niet	lichte mate	flinke mate	ernstige mate
Centrum / Vettenoordse polder	133	71	18	9	2
Westwijk	96	58	34	7	2
Oostwijk	209	64	22	8	6
Vlaardinger Ambacht	144	66	27	3	3
Holy Zuid	137	68	22	7	3
Holy Noord	172	72	21	4	2
Totaal gemeente 2022	891	67	24	6	3
Gemeenten 50.000 - 100.000 inwoners		66	19	11	4

Tabel 70 Vraag 36b: Heeft u het gevoel dat de zaken hieronder een negatieve invloed hebben op uw leven of u in de weg staan in uw leven? Zo ja, in welke mate?(%)

Fysiek functioneren	n	nee, (bijna) niet	lichte mate	flinke mate	ernstige mate
Centrum / Vettenoordse polder	134	71	16	8	4
Westwijk	98	63	28	8	1
Oostwijk	210	67	22	8	4
Vlaardinger Ambacht	144	71	21	4	3
Holy Zuid	137	69	20	7	4
Holy Noord	171	71	22	5	2
Totaal gemeente 2022	894	69	21	7	3
Gemeenten 50.000 - 100.000 inwoners		67	19	10	4

Tabel 71 Vraag 36c: Heeft u het gevoel dat de zaken hieronder een negatieve invloed hebben op uw leven of u in de weg staan in uw leven? Zo ja, in welke mate?(%)

Geestelijke gezondheid	n	nee, (bijna) niet	lichte mate	flinke mate	ernstige mate
Centrum / Vettoordse polder	134	74	13	11	2
Westwijk	97	64	24	9	3
Oostwijk	209	67	20	6	7
Vlaardinger Ambacht	144	72	20	6	1
Holy Zuid	135	70	22	5	4
Holy Noord	168	86	11	2	1
Totaal gemeente 2022	887	73	18	7	3
Gemeenten 50.000 - 100.000 inwoners		79	12	5	3

Tabel 72 Vraag 36d: Heeft u het gevoel dat de zaken hieronder een negatieve invloed hebben op uw leven of u in de weg staan in uw leven? Zo ja, in welke mate?(%)

Lezen, schrijven of taal spreken	n	nee, (bijna) niet	lichte mate	flinke mate	ernstige mate
Centrum / Vettoordse polder	134	95	3	1	1
Westwijk	98	90	6	1	3
Oostwijk	210	88	9	0	3
Vlaardinger Ambacht	146	94	2	2	2
Holy Zuid	141	93	5	1	1
Holy Noord	172	96	3	1	0
Totaal gemeente 2022	901	93	4	1	2
Gemeenten 50.000 - 100.000 inwoners		93	3	2	1

Tabel 73 Vraag 36e: Heeft u het gevoel dat de zaken hieronder een negatieve invloed hebben op uw leven of u in de weg staan in uw leven? Zo ja, in welke mate?(%)

Moeite om rond te komen	n	nee, (bijna) niet	lichte mate	flinke mate	ernstige mate
Centrum / Vettoordse polder	134	72	18	7	3
Westwijk	97	74	20	4	2
Oostwijk	206	77	15	6	2
Vlaardinger Ambacht	145	76	18	4	3
Holy Zuid	134	79	16	5	0
Holy Noord	168	83	12	2	3
Totaal gemeente 2022	884	76	17	5	2
Gemeenten 50.000 - 100.000 inwoners		78	13	5	2

Tabel 74 Vraag 36f: Heeft u het gevoel dat de zaken hieronder een negatieve invloed hebben op uw leven of u in de weg staan in uw leven? Zo ja, in welke mate?(%)

Gevoel 'er niet bij te horen' / 'niet thuis te voelen'	n	nee, (bijna) niet	lichte mate	flinke mate	ernstige mate
Centrum / Vettoordse polder	134	83	10	6	2
Westwijk	97	76	15	8	1
Oostwijk	209	72	19	7	2
Vlaardinger Ambacht	147	86	10	2	2
Holy Zuid	139	81	11	4	4
Holy Noord	171	90	9	1	0
Totaal gemeente 2022	897	82	12	5	2
Gemeenten 50.000 - 100.000 inwoners		12	80	5	2

Tabel 75 Vraag 36g: Heeft u het gevoel dat de zaken hieronder een negatieve invloed hebben op uw leven of u in de weg staan in uw leven? Zo ja, in welke mate? (%)

Anders	n	nee, (bijna) niet	lichte mate	flinke mate	ernstige mate
Centrum / Vettoordse polder	122	90	6	2	2
Westwijk	84	91	5	3	1
Oostwijk	190	92	4	3	2
Vlaardinger Ambacht	135	87	11	1	2
Holy Zuid	121	91	5	3	1
Holy Noord	158	96	3	0	1
Totaal gemeente 2022	810	91	6	2	1
Gemeenten 50.000 - 100.000 inwoners		84	5	3	2

Tabel 76 Vraag 34: Hoe tevreden bent u momenteel – over het algemeen – met uw leven? (n = 520)

	n	rapportcijfer (1-10)
Centrum / Vettoordse polder	131	7,8
Westwijk	98	7,5
Oostwijk	211	7,6
Vlaardinger Ambacht	143	7,7
Holy Zuid	136	7,8
Holy Noord	168	8,1
Totaal gemeente 2022	887	7,8
Gemeenten 50.000 - 100.000 inwoners		7,8

Tabel 77 Vraag 35: Welk cijfer geeft u – over het algemeen – uw gezondheid? (n = 529)

	n	rapportcijfer (1-10)
Centrum / Vettoordse polder	136	7,7
Westwijk	101	7,5
Oostwijk	209	7,5
Vlaardinger Ambacht	151	7,7
Holy Zuid	139	7,5
Holy Noord	175	7,8
Totaal gemeente 2022	911	7,6
Gemeenten 50.000 - 100.000 inwoners		7,7

Resultaten Algehele gezondheid

15% van de respondenten geeft aan een flinke tot ernstige belemmering te ervaren in hun algemene lichamelijke gezondheid. 14% ervaart flinke tot ernstige belemmeringen in hun fysiek functioneren. Ook ervaart een deel van de respondenten flinke tot ernstige belemmeringen door hun geestelijke gezondheid (8%) en hun financiële situatie (8%) Dit beperkt de mogelijkheden om aan het maatschappelijke leven deel te nemen. 7% van de respondenten geeft aan zich niet thuis te voelen of het gevoel te hebben dat ze er niet bij horen, in flinke tot ernstige mate.

De tevredenheid met het leven en de eigen gezondheid worden beoordeeld met een ruime voldoende: 7,8 en 7,6.

Significante verschillen tussen wijken

Inwoners van Centrum/Vetenoordse polder hebben voelen zich meer dan gemiddeld (11% versus 7% gemiddeld) in flinke mate belemmerd door hun geestelijke gezondheid.

Inwoners van Oostwijk voelen zich vaker dan gemiddeld (7% versus 3% gemiddeld) ernstig belemmerd door hun geestelijke gezondheid.

Inwoners van Holy Noord geven vaker dan gemiddeld (4% versus 2%) aan dat zij in ernstige mate een negatieve invloed ervaren van het gevoel 'er niet bij te horen' / 'niet thuis te voelen'.

Tevredenheid met het leven wordt in Holy Noord significant hoger beoordeeld dan gemiddeld (8,1 versus een 7,8 gemiddeld).

6.2 Sociale contacten

Tabel 78 Vraag 37: Heeft u voldoende contacten met andere mensen? (n = 919 / %)

	n	ja, zeker	ja, maar ik zou wel wat meer willen	nee, te weinig
Centrum / Vetenoordse polder	142	85	7	8
Westwijk	100	77	14	9
Oostwijk	215	74	17	9
Vlaardinger Ambacht	146	84	11	6
Holy Zuid	141	79	15	6
Holy Noord	175	87	11	2
Totaal gemeente 2022	919	82	12	7
Gemeenten 50.000 - 100.000 inwoners		77	23	

Tabel 79 Vraag 38: Voelt u zich wel eens eenzaam? (n = 922 / %)

	n	(bijna) nooit	soms	vaak	heel vaak
Centrum / Vetenoordse polder	140	81	14	3	3
Westwijk	102	81	14	5	0
Oostwijk	216	66	27	2	4
Vlaardinger Ambacht	148	73	21	5	1
Holy Zuid	141	76	20	4	0
Holy Noord	175	84	16	0	1
Totaal gemeente 2022	922	78	18	3	1
Gemeenten 50.000 - 100.000 inwoners		60		40	

Tabel 80 Vraag 39: Hoe vaak sport of beweegt u actief? (n = 942 / %)

	n	meerdere keren per week	1 keer per week	1 maal per 2 weken	1 maal per maand	(bijna) nooit
Centrum / Vettoordse polder	146	66	12	3	0	19
Westwijk	103	62	18	5	1	14
Oostwijk	220	65	18	7	3	7
Vlaardinger Ambacht	151	73	18	4	1	5
Holy Zuid	145	73	11	5	0	11
Holy Noord	177	68	16	6	1	8
Totaal gemeente 2022	942	68	15	5	1	11
Gemeenten 50.000 - 100.000 inwoners		66		11		11

Resultaten Sociale contacten

Ongeveer acht op de tien inwoners van de Gemeente Vlaardingen vindt dat zij voldoende contacten hebben met andere mensen (82%). 22% voelt zich soms tot (heel) vaak eenzaam.

83% van de inwoners sport intensief 1 maal per week of vaker, 6% een of twee keer per maand. Van de inwoners sport of beweegt 11% nooit intensief.

Significante verschillen tussen wijken

Inwoners van Oostwijk geven minder andere inwoners (74% tegenover 82% gemiddeld) aan voldoende contacten te hebben met andere mensen.

In Centrum / Vettoordse polder (3%) en Oostwijk (4%) geven inwoners vaker aan zich heel vaak eenzaam te voelen (1% gemiddeld).

In de wijk Centrum / Vettoordse polder zijn inwoners minder in beweging dan elders in de gemeente: 19% geeft aan bijna nooit actief te bewegen of sporten (11% gemiddeld).

6.3 Inzet voor anderen en/of maatschappelijke doelen

Tabel 81 Vraag 40: In welke van onderstaande verenigingen bent u de afgelopen 12 maanden actief geweest? (%)

	n	sport-vereniging	gezelligheids-vereniging	culturele vereniging	religieuze of maatschappelijke vereniging	overige (vrijtijds)-vereniging	ik ben niet actief (geweest) in het verenigingsleven
Centrum / Vettoordse polder	145	33	8	9	10	20	45
Westwijk	103	26	6	3	10	17	55
Oostwijk	220	38	3	8	9	12	44
Vlaardinger Ambacht	151	47	11	10	6	18	34
Holy Zuid	145	43	5	7	9	14	40
Holy Noord	177	42	5	8	10	16	42
Totaal gemeente 2022	941	38	7	8	9	17	44
Gemeenten 50.000 - 100.000 inwoners		31	7	8	8	14	45

Tabel 82 Vraag 41a: Hoe vaak heeft u zich de afgelopen 12 maanden ingezet voor anderen en/of maatschappelijke doelen? (%)

Zorg aan een familielid, vriend of kennis (mantelzorg)	n	vaak	af en toe	(bijna) nooit
Centrum / Vettoordse polder	145	28	31	41
Westwijk	102	23	32	45
Oostwijk	220	29	33	38
Vlaardinger Ambacht	151	28	41	31
Holy Zuid	145	36	38	26
Holy Noord	177	32	33	35
Totaal gemeente 2022	940	29	34	37
Gemeenten 50.000 - 100.000 inwoners		49		51

Tabel 83 Vraag 41b: Hoe vaak heeft u zich de afgelopen 12 maanden ingezet voor anderen en/of maatschappelijke doelen? (%)

Hulp aan burens	n	vaak	af en toe	(bijna) nooit
Centrum / Vettoordse polder	144	10	48	41
Westwijk	101	8	49	43
Oostwijk	220	5	63	32
Vlaardinger Ambacht	151	11	57	31
Holy Zuid	145	12	50	38
Holy Noord	176	8	57	35
Totaal gemeente 2022	937	9	53	37
Gemeenten 50.000 - 100.000 inwoners		66		34

Tabel 84 Vraag 41c: Hoe vaak heeft u zich de afgelopen 12 maanden ingezet voor anderen en/of maatschappelijke doelen? (%)

Aandacht voor burens in een zorgwekkende situatie	n	vaak	af en toe	(bijna) nooit
Centrum / Vettoordse polder	144	11	28	61
Westwijk	101	4	21	74
Oostwijk	220	4	33	64
Vlaardinger Ambacht	151	8	37	55
Holy Zuid	145	6	31	63
Holy Noord	176	5	32	63
Totaal gemeente 2022	937	7	30	63
Gemeenten 50.000 - 100.000 inwoners		42		58

Tabel 85 Vraag 41d: Hoe vaak heeft u zich de afgelopen 12 maanden ingezet voor anderen en/of maatschappelijke doelen? (%)

Vrijwilligerswerk	n	vaak	af en toe	(bijna) nooit
Centrum / Vettoordse polder	144	16	21	64
Westwijk	102	14	15	71
Oostwijk	220	17	20	63
Vlaardinger Ambacht	151	20	19	61
Holy Zuid	145	18	16	66
Holy Noord	176	23	18	59
Totaal gemeente 2022	938	18	18	64
Gemeenten 50.000 - 100.000 inwoners		18	23	59

Tabel 86 Vraag 42: Wilt u in de nabije toekomst vrijwilligerswerk (blijven) doen? (n = 760 / %)

	n	ja, zeker	ja, misschien	nee
Centrum / Vettoordse polder	115	29	32	39
Westwijk	79	25	28	48
Oostwijk	183	26	43	31
Vlaardinger Ambacht	121	31	38	31
Holy Zuid	122	25	31	44
Holy Noord	140	35	26	39
Totaal gemeente 2022	760	29	32	39
Gemeenten 50.000 - 100.000 inwoners		54	44	2

Tabel 87 Vraag 43: Wat is de reden om geen vrijwilligerswerk te doen? (n = 324 / %)

	n	geen interesse/ behoefte	tijdgebrek/ te druk	gezond- heid	weet niet wat voor vrijwilli- gerswerk ik kan doen	weet niet hoe ik aan vrijwilli- gerswerk kan komen	kan geen geschikt vrijwilli- gerswerk vinden	anders	wil nergens aan vast zitten
Centrum / Vettoordse polder	85	26	66	10	11	11	2	4	30
Westwijk	74	20	62	12	11	1	2	11	32
Oostwijk	134	15	68	11	9	7	6	14	22
Vlaardinger Ambacht	90	16	63	9	9	6	5	8	24
Holy Zuid	91	23	60	12	3	3	2	16	21
Holy Noord	98	13	53	13	9	1	2	12	35
Totaal gemeente 2022	572	20	62	11	9	5	3	10	28
Gemeenten 50.000 - 100.000 inwoners									

Geen referentiegegevens beschikbaar /
nieuwe antwoordcategorieën sinds september 2022

Tabel 88 Vraag 44: 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 = 935 / %) (meerdere antwoorden mogelijk)

	Totaal gemeente 2022	Gemeenten 50.000 - 100.000 inwoners
Oogje in het zeil houden	61	64
Hulp bij boodschappen	53	52
Helpen bij vervoer	29	37
Ondersteuning bij een aanvraag, administratie of computer	28	30
Klusjes in of rond het huis	25	21
Opvangen van kinderen	13	18
Geen, ik kan wegens omstandigheden geen burenhulp geven	6	8
Medicijnen toedienen of persoonlijke verzorging	4	7
Huis schoonhouden of koken	5	6
Anders	8	6
Geen, ik wil geen burenhulp geven	9	8

Tabel 89 Vraag 44: 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) - naar wijken uitgesplitst (%)

	Totaal gemeente 2022	Centrum/Vettenoordse Polder	Westwijk	Oostwijk	Vlaardinger Ambacht	Holy Zuid	Holy Noord
Oogje in het zeil houden	61	56	57	65	60	63	69
Hulp bij boodschappen	53	50	53	53	57	50	60
Helpen bij vervoer	29	24	27	28	30	30	39
Ondersteuning bij een aanvraag, administratie of computer	28	31	17	34	25	29	33
Klusjes in of rond het huis	25	25	23	27	30	21	26
Opvangen van kinderen	13	7	15	19	15	16	14
Medicijnen toedienen of persoonlijke verzorging	4	5	3	4	1	5	9
Huis schoonhouden of koken	5	5	4	9	5	5	5
Geen, ik kan wegens omstandigheden geen burenhulp geven	6	4	9	6	6	8	5
Geen, ik wil geen burenhulp geven	0	13	10	6	6	9	7
Anders	8	10	10	10	7	7	6

Resultaten Inzet voor anderen of maatschappelijke doelen

Meer dan een derde van de respondenten heeft vrijwilligerswerk verricht in de afgelopen 12 maanden (41%). Bijna de helft heeft mantelzorg verleend (49%), 66% heeft hulp aan burenhulp verleend en 42% heeft aandacht gehad voor burenhulp in een zorgwekkende situatie.

Meer dan de helft van de respondenten is in de afgelopen 12 maanden actief geweest in het verenigingsleven (55%), de meesten binnen een sportvereniging (31%).

Bijna de helft van de respondenten wil in de nabije toekomst (misschien) vrijwilligerswerk blijven doen (44%). Van de respondenten die geen vrijwilligerswerk doen is voor 60% de belangrijkste reden tijdsgebrek. 23% van de respondenten heeft geen interesse of behoefte om vrijwilligerswerk te doen.

Wanneer we inwoners vragen welke vormen van burenhulp zij bereid zijn te verlenen, scoren 'oogje in het zeil houden' (61%), 'hulp bij boodschappen' (53%) en 'helpen bij vervoer' (29%) het hoogste. 9% geeft aan geen burenhulp te willen geven en 6% geeft aan dit door omstandigheden niet te kunnen geven.

Significante verschillen tussen wijken

Inwoners van Vlaardinger Ambacht zijn meer dan anderen in de afgelopen maanden actief geweest in een sportvereniging of in een gezelligheidsvereniging.

In Holy Zuid hebben inwoners zich minder dan anderen in het afgelopen jaar mantelzorg (voor familielid, vriend of kennis) verleend (26% versus 37% gemiddeld).

Inwoners van Centrum / Vettoordse polder hebben vaker dan anderen aandacht gehad voor burens in een zorgwekkende situatie (11% versus 7% gemiddeld).

Tot slot geven inwoners van Oostwijk vaker dan anderen aan misschien vrijwilligerswerk te willen doen.

In Holy Noord helpen burens elkaar vaker dan in andere wijken door een oogje in het zeil te houden, hulp te bieden bij vervoer en hulp bij het toedienen van medicijnen of persoonlijke verzorging. In Oostwijk helpen burens elkaar vaker dan elders met het opvangen van elkaars kinderen.

6.4 Steun van anderen

Tabel 90 Vraag 45: Heeft u het gevoel dat u door het geven van zorg aan iemand die hulp nodig heeft, minder of onvoldoende tijd heeft voor uw eigen bezigheden? (n = 175 / %)

	n	(bijna) nooit	soms	vaak	heel vaak
Centrum / Vettoordse polder	82	49	36	6	8
Westwijk	46	41	41	16	2
Oostwijk	126	48	39	5	8
Vlaardinger Ambacht	96	56	38	6	1
Holy Zuid	96	48	42	7	3
Holy Noord	103	64	32	2	1
Totaal gemeente 2022	549	51	38	7	4
Gemeenten 50.000 - 100.000 inwoners		Geen referentiegegevens beschikbaar			

Tabel 91 Vraag 44: Wanneer u zelf hulp of zorg nodig heeft, wie kunt u dan vragen? (%)

	n	ja, zeker		waarschijnlijk wel		nee	
		Totaal gemeente 2022	Gem. 50.000 - 100.000 inwoners	Totaal gemeente 2022	Gem. 50.000 - 100.000 inwoners	Totaal gemeente 2022	Gem. 50.000 - 100.000 inwoners
Familie	903	74	73	20	19	6	8
Vrienden of kennissen	857	57	57	36	34	8	8
Mensen in de buurt	775	22	29	53	50	26	20

Tabel 92 Vraag 44a: Wanneer u hulp of zorg nodig heeft, wie kunt u dan vragen? (%)

Familie	n	ja, zeker	waarschijnlijk wel	nee
Centrum / Vettoordse polder	136	78	18	4
Westwijk	97	68	25	7
Oostwijk	210	73	19	8
Vlaardinger Ambacht	145	74	19	6
Holy Zuid	144	69	25	6
Holy Noord	171	79	15	7
Totaal gemeente 2022	903	74	20	6
Gemeenten 50.000 - 100.000 inwoners		73	19	8

Tabel 93 Vraag 44b: Wanneer u hulp of zorg nodig heeft, wie kunt u dan vragen? (%)

Vrienden of kennissen	n	ja, zeker	waarschijnlijk wel	nee
Centrum / Vettoordse polder	130	53	40	6
Westwijk	90	47	41	12
Oostwijk	208	59	34	7
Vlaardinger Ambacht	136	67	25	7
Holy Zuid	135	57	36	7
Holy Noord	158	58	34	8
Totaal gemeente 2022	857	57	36	8
Gemeenten 50.000 - 100.000 inwoners		57	34	8

Tabel 94 Vraag 44c: Wanneer u hulp of zorg nodig heeft, wie kunt u dan vragen? (%)

Mensen in de buurt	n	ja, zeker	waarschijnlijk wel	nee
Centrum / Vettoordse polder	116	20	52	28
Westwijk	79	17	53	31
Oostwijk	186	20	53	28
Vlaardinger Ambacht	125	30	46	24
Holy Zuid	122	21	55	24
Holy Noord	147	22	59	19
Totaal gemeente 2022	775	22	53	26
Gemeenten 50.000 - 100.000 inwoners		29	50	20

Resultaten Steun aan anderen

De helft (51%) van de respondenten heeft (bijna) nooit het gevoel minder of onvoldoende tijd te hebben voor eigen bezigheden door de zorg aan iemand die hulp nodig heeft. 38% geeft aan soms hierdoor minder of onvoldoende tijd te hebben voor eigen bezigheden, 11% ervaart dit (heel) vaak.

Over het algemeen denken respondenten dat zij wel op familie, vrienden of kennissen of mensen uit de buurt kunnen terugvallen als dat nodig is. 92% denkt zeker tot waarschijnlijk terug te kunnen vallen op familie en 91% op vrienden of kennissen. Een vijfde van de respondenten denkt niet te kunnen terugvallen op mensen in de buurt (20%).

Significante verschillen tussen wijken

In de wijk Centrum/Vettenoordse polder geven significant meer mensen aan dat ze heel vaak het gevoel hebben dat ze door het geven van zorg aan iemand anders, minder of onvoldoende tijd hebben voor de eigen bezigheden (8% versus 4%). In de wijk Holy Noord geven juist meer mensen aan dit gevoel (bijna) nooit te hebben (64% versus 51%).

In de wijk Vlaardinger Ambacht geven significant meer mensen aan dat ze zeker terug kunnen vallen op mensen in de buurt, in vergelijking met de gehele gemeente (30% versus 22%).

6.5 Zelfredzaamheid

Tabel 95 Stelling 46a: Ik pak de draad gemakkelijk op als het even tegen heeft gezeten (%)

	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Centrum / Vettenoordse polder	137	82	13	5
Westwijk	93	75	14	11
Oostwijk	203	77	15	7
Vlaardinger Ambacht	140	86	9	5
Holy Zuid	140	75	20	5
Holy Noord	166	86	11	4
Totaal gemeente 2022	879	81	13	6
Gemeenten 50.000 - 100.000 inwoners		Geen referentiegegevens beschikbaar		

Tabel 96 Stelling 46b: Ik sla me makkelijk door moeilijke tijden heen (%)

	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Centrum / Vettenoordse polder	135	71	23	6
Westwijk	93	75	14	11
Oostwijk	205	67	25	8
Vlaardinger Ambacht	144	67	27	6
Holy Zuid	140	60	33	7
Holy Noord	169	72	22	7
Totaal gemeente 2022	886	69	24	7
Gemeenten 50.000 - 100.000 inwoners		Geen referentiegegevens beschikbaar		

Tabel 97 Stelling 46c: Ik regel/organiseer gemakkelijk zelf hulp als dat nodig is (%)

	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Centrum / Vettenoordse polder	135	84	11	5
Westwijk	92	77	13	10
Oostwijk	206	78	13	8
Vlaardinger Ambacht	142	78	13	9
Holy Zuid	142	71	20	10
Holy Noord	170	74	19	7
Totaal gemeente 2022	887	78	14	8
Gemeenten 50.000 - 100.000 inwoners		Geen referentiegegevens beschikbaar		

Tabel 98 Stelling 46d: Ik raak snel van slag als iets tegenzit of onduidelijk is (%)

	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Centrum / Vettenoordse polder	134	15	27	57
Westwijk	94	20	22	58
Oostwijk	208	20	20	60
Vlaardinger Ambacht	140	19	19	62
Holy Zuid	139	11	29	60
Holy Noord	170	4	20	76
Totaal gemeente 2022	885	15	23	62
Gemeenten 50.000 - 100.000 inwoners		Geen referentiegegevens beschikbaar		

Tabel 99 Stelling 46e: Ik heb vertrouwen in de toekomst (%)

	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Centrum / Vettenoordse polder	135	61	28	11
Westwijk	95	58	24	17
Oostwijk	209	69	19	12
Vlaardinger Ambacht	141	62	30	9
Holy Zuid	143	58	30	12
Holy Noord	165	64	24	12
Totaal gemeente 2022	888	62	26	12
Gemeenten 50.000 - 100.000 inwoners		Geen referentiegegevens beschikbaar		

Resultaten Zelfredzaamheid

Vier op de vijf respondenten pakt de draad gemakkelijk op als het tegen zit (81%). 78% geeft aan zelf gemakkelijk hulp te organiseren als dat nodig is. Meer dan de helft van de respondenten slaat zich makkelijk door moeilijke tijden heen (69%) en 62% van de respondenten heeft vertrouwen in de toekomst. 15% van de respondenten geeft aan snel van slag te raken als iets tegen zit of onduidelijk is.

Significante verschillen tussen wijken

- In Holy Zuid zijn significant minder mensen het (helemaal) eens met de stelling 'ik sla me makkelijk door moeilijke tijden heen' (60% versus 69%).
- In Centrum/Vettenoordse polder (84%) zijn significant meer mensen het (helemaal) eens met de stelling 'ik regel/organiseer gemakkelijk zelf hulp als dat nodig is' en in Holy Zuid zijn dit significant minder mensen (71%) dan in de gehele gemeente (78%).
- In Holy Noord zijn significant minder mensen het (helemaal) eens met de stelling 'ik raak snel van slag als iets tegenzit of onduidelijk is (4% versus 15%) en meer mensen het (helemaal) oneens (76% versus 62%) dan in de gehele gemeente.

Bijlage A. Onderzoeksverantwoording

Veldwerk burgerpeiling

De gemeente Vlaardingen heeft in de periode november – december 2022 via Het PON & Telos deelgenomen aan de burgerpeiling van Waarstaatjegemeente.nl. Omdat de gemeente de resultaten wilde uitsplitsen naar wijken is de standaard steekproef van 2.000 inwoners opgehoogd naar 7.500 inwoners. Zij hebben in november 2022 een uitnodigingsbrief ontvangen waarin een link naar een online vragenlijst is vermeld. Het was ook mogelijk om een schriftelijke vragenlijst bij de gemeente op te vragen.

Respons

In totaal hebben **1.042 inwoners** de vragenlijst ingevuld. Het responspercentage ligt daarmee op 14%. In de volgende tabel is de respons naar wijken en naar type vragenlijst weergegeven.

Tabel 100 Respons naar wijken en type vragenlijst

	Papieren vragenlijst		Online vragenlijst		Totaal aantal respondenten	Verstuurde vragenlijsten	Responspercentage
	n	%	n	%	n	n	%
Centrum / Vettoordse polder	3	2	157	98	160	1.250	13
Westwijk	3	3	111	97	114	1.250	9
Oostwijk	1	0	250	100	251	1.250	20
Vlaardinger Ambacht	2	1	159	99	161	1.250	13
Holy Zuid	1	1	163	99	164	1.250	13
Holy Noord	3	2	189	98	192	1.250	15
Totaal gemeente	13	1	1.029	99	1.042	7.500	14

Betrouwbaarheid

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 betrouwbaarheidsniveau 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.

In het protocol Burgerpeiling zoals opgesteld door de VNG in 2020 zijn afwijkende ‘soepelere’ voorwaarden opgenomen voor de minimale respons indien een gemeente de resultaten naar wijken wil uitsplitsen. Daarmee is het standaard betrouwbaarheidsniveau van 95% aangepast naar 82%.

“Om te berekenen hoeveel inwoners aangeschreven moeten worden, en nodig zijn voor generaliseerbare onderzoeksresultaten kan een (online) steekproefcalculator gehanteerd worden. Hanteer daarbij een betrouwbaarheidsniveau van (minimaal) 95% en een foutmarge van (maximaal) 5%. Ten behoeve van een gestratificeerde steekproef, voor de presentatie van de resultaten op benedengemeentelijk niveau (kernen, wijken) is een betrouwbaarheidsniveau van minimaal 82% van de afzonderlijke strata toegestaan. De (doel)populatie betreft het aantal personen binnen het steekproefkader.” - VNG protocol Burgerpeiling 2020.

We kunnen per wijk op basis van de behaalde respons en betrouwbaarheidsniveau van 82% de maximale foutenmarge berekenen. In de onderstaande tabel zijn deze gegevens opgenomen. Strikt genomen hebben 4 wijken een te hoge foutenmarge maar omdat deze afwijking minimaal is, hebben we besloten om alleen Westwijk in deze rapportage als indicatief te beschouwen en daarom cursief in alle tabellen op te nemen.

Tabel 101 Betrouwbaarheid per wijk en totaal gemeente Vlaardingen

	Aantal inwoners 18-85 jaar	Aantal respondenten (n)	Maximale foutenmarge %	Betrouwbaarheidsinterval bij een gevonden percentage van 50%
Centrum / Vettoordse polder	13.642	160	5,3	44,7 – 55,3
Westwijk*	9.849	114	6,2*	43,8 – 56,2
Oostwijk	5.943	251	4,1	45,9 - 54,1
Vlaardinger Ambacht	9.732	161	5,2	44,8 – 55,2
Holy Zuid	8.572	164	5,2	44,8 – 55,2
Holy Noord	10.459	192	4,8	45,2 – 54,8
Totaal gemeente 2022	58.197	1.042	2,1	47,0 – 52,1

* vanwege het lage aantal respondenten kunnen we geen betrouwbare uitspraken doen over de wijk Westwijk. De gegevens zijn indicatief in deze rapport opgenomen en daarom overal cursief vermeld.

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 hebben we, conform protocol Burgerpeiling van VNG, de resultaten te corrigeren naar achtergrondvariabele leeftijd. Dat betekent de we de verdeling van leeftijdsgroepen in de steekproef vergelijken met en wegen naar de werkelijke verdeling in de populatie (cijfers aangeleverd door gemeente Vlaardingen). Door weging op de variabele leeftijd wordt over- en ondervetegenwoordiging 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. Daarnaast hebben we na verwerking van de vragenlijsten de verdeling van wijken in de steekproef vergeleken met de werkelijke verdeling in de populatie en ook hierop de gegevens gewogen. Naast weging op de variabele leeftijd is dus ook weging toegepast op de variabele wijk.

Bijlage B. Achtergrondkenmerken

Achtergrondkenmerken respondenten

Hieronder geven we in tabellen de achtergrondkenmerken van de **1.042** respondenten van de burgerpeiling weer. De gegevens zijn ongewogen.

Tabel 102 Respons naar geslacht

	vrouw		man		anders		niet ingevuld		totaal aantal respondenten
	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	
Centrum / Vettoordse polder	63	48	77	39	2	1	18	11	160
Westwijk	39	34	60	53	0	0	15	13	114
Oostwijk	99	39	112	45	6	2	34	13	251
Vlaardinger Ambacht	58	36	88	55	2	1	13	8	161
Holy Zuid	60	37	82	50	2	1	20	13	164
Holy Noord	86	45	88	46	2	1	16	8	192
Totaal gemeente Vlaardingen	405	39	507	49	14	1	116	11	1.042

Tabel 103 Respons naar 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 tot en met 74 jaar		75 tot en met 85 jaar	
	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%
	Centrum / Vettoordse polder	14	9	23	14	38	24	25	16	40	25	20
Westwijk	7	6	10	9	31	27	23	20	32	28	11	10
Oostwijk	26	10	34	14	52	21	61	24	53	21	25	10
Vlaardinger Ambacht	7	4	13	8	39	24	35	22	51	32	16	10
Holy Zuid	6	4	19	12	31	19	32	20	52	32	24	15
Holy Noord	5	3	10	5	34	18	44	23	69	36	30	16
Totaal gemeente Vlaardingen	65	6	109	10	225	22	220	21	297	29	126	12

Tabel 104 Respons naar opleidingsniveau

	LS/BO/ geen onderwijs		Vmbo/ Mavo		Havo /Vwo		MBO		HBO		WO		niet ingevuld	
	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%
Centrum / Vettoordse polder	11	7	25	16	10	6	40	25	45	28	11	7	11	7
Westwijk	5	4	18	16	10	9	36	32	27	24	3	3	15	13
Oostwijk	7	3	22	9	20	8	52	21	78	31	39	16	33	13
Vlaardinger Ambacht	7	4	15	9	16	10	43	27	56	35	11	7	13	8
Holy Zuid	5	3	22	13	14	9	43	26	42	26	19	12	19	12
Holy Noord	4	2	25	13	16	8	54	28	56	29	21	11	16	8
Totaal gemeente Vlaardingen	39	4	127	14	86	9	268	29	304	33	104	11	114	11

Tabel 105 Respons naar arbeidssituatie

	In loondienst		Zelfstandige zonder personeel (zzp)		Ondernemer met personeel		Werkloos /werkzoekend		(ten dele) arbeidsongeschikt		Gepestioneerd		Huisvrouw / -man		Scholier / student		Anders		Niet ingevuld	
	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%
Centrum / Vettoordse polder	69	43	3	2	1	1	3	2	5	3	49	31	3	2	2	1	5	3	20	13
Westwijk	41	36	4	4	2	2	2	2	5	4	36	32	5	4	2	2	2	2	15	13
Oostwijk	107	43	18	7	4	2	0	0	8	3	60	24	5	2	7	3	9	4	33	13
Vlaardinger Ambacht	75	47	4	2	2	1	1	1	5	3	49	30	8	5	2	1	2	1	13	8
Holy Zuid	54	33	4	2	2	1	4	2	5	3	64	39	7	4	1	1	4	2	19	12
Holy Noord	69	36	4	2	0	0	0	0	1	1	88	46	8	4	2	1	4	2	16	8
Totaal gemeente Vlaardingen	415	40	37	4	11	1	10	1	29	3	346	33	36	3	16	2	26	2	116	11

Tabel 106 Respons naar samenstelling huishouden

	Woon alleen		Woon samen met één andere volwassene samen (zonder kinderen)		Woon samen met een andere volwassene met (mijn) kind(eren)		Woon samen met (mijn) kind(eren) (eenoudergezin)		Anders		Niet ingevuld	
	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%
Centrum / Vettoordse polder	33	21	71	44	30	19	3	2	3	2	20	13
Westwijk	17	15	52	46	19	17	5	4	6	5	15	13
Oostwijk	58	23	97	39	49	20	5	2	9	4	33	13
Vlaardinger Ambacht	22	14	72	45	43	27	6	4	5	3	13	8
Holy Zuid	26	16	82	50	29	18	4	2	4	2	19	12
Holy Noord	24	13	112	58	27	14	9	5	4	2	16	8
Totaal gemeente Vlaardingen	180	17	486	47	197	19	32	3	31	3	116	11

Tabel 107 Respons naar netto maandinkomen*

	minder dan € 900		€ 900 tot € 1.300		€ 1.300 tot € 1.800		€ 1.800 tot € 2.700		€ 2.700 tot € 3.200		meer dan € 3.200		ik heb (nog) geen inkomen		wil ik niet zeggen/ weet ik niet		niet ingevuld	
	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%
Centrum / Vettendoordse polder	1	1	6	4	9	6	35	22	17	11	42	26	2	1	28	18	20	13
Westwijk	2	2	2	2	5	4	20	18	17	15	30	26	1	1	22	19	15	13
Oostwijk	2	1	11	4	6	2	30	12	21	8	85	34	5	2	58	23	33	13
Vlaardinger Ambacht	1	1	5	3	3	2	15	9	17	11	60	37	2	1	44	27	14	9
Holy Zuid	0	0	4	2	4	2	21	13	14	9	54	33	1	1	44	27	22	13
Holy Noord	1	1	3	2	6	3	21	11	23	12	66	34	1	1	54	28	17	9
Totaal gemeente Vlaardingen	7	1	31	3	33	3	142	14	109	10	337	32	12	1	250	24	121	12

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

Tabel 108 Respons naar aantal jaar woonachtig in buurt

	korter dan 2 jaar		2 tot 5 jaar		5 tot 10 jaar		10 tot 15 jaar		15 jaar of langer		niet ingevuld	
	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%
Centrum / Vettendoordse polder	7	4	26	16	15	9	20	13	72	45	20	13
Westwijk	2	2	14	12	17	15	11	10	55	48	15	13
Oostwijk	26	10	42	17	21	8	21	8	108	43	33	13
Vlaardinger Ambacht	4	2	16	10	23	14	18	11	86	53	14	9
Holy Zuid	11	7	37	23	23	14	10	6	61	37	22	13
Holy Noord	4	2	13	7	19	10	17	9	123	64	16	8
Totaal gemeente Vlaardingen	54	5	148	14	118	11	97	9	505	48	120	12

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:

Dit kruist u aan als u contact heeft gehad met de gemeente.

Heeft u in de afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente?

- ja
 nee

En als u per ongeluk het verkeerde vakje heeft aangekruist, moet u het **goede vakje** (in dit voorbeeld 'nee') **helemaal inkleuren**.

Heeft u in de afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente?

- ja
 nee

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 20 minuten van uw tijd in beslag.

Woon- en leefomgeving

We beginnen met een aantal vragen en uitspraken over de buurt waar u woont. We vragen bijvoorbeeld naar hoe buurtbewoners met elkaar omgaan, mogelijke overlast, de tevredenheid over voorzieningen en onderhoud van de buurt.

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"/>

2 In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende uitspraken?

	helemaal eens	eens	niet eens/ niet oneens	oneens	helemaal oneens	weet niet/ geen mening
a 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"/>
b 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"/>
c Ik woon in een huis dat past bij mijn situatie en wensen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3 In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende uitspraken?

	helemaal eens	eens	niet eens/ niet oneens	oneens	helemaal oneens	weet niet/ geen mening
a 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"/>
b Buurtbewoners staan voor elkaar klaar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c Buurtbewoners zijn te vertrouwen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> ja, bij (bijna) iedereen | <input type="checkbox"/> nee, bij de meeste mensen niet |
| <input type="checkbox"/> ja, bij de meeste mensen wel | <input type="checkbox"/> nee, bij (bijna) niemand |
| <input type="checkbox"/> bij sommigen wel, bij sommigen niet | <input type="checkbox"/> weet niet / geen mening |

5 Voelt u zich veilig in uw buurt?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> ja, (bijna) altijd | <input type="checkbox"/> nee, meestal niet |
| <input type="checkbox"/> ja, meestal wel | <input type="checkbox"/> nee, (bijna) nooit |
| <input type="checkbox"/> soms wel, soms niet | <input type="checkbox"/> weet niet / geen mening |

6 Hoeveel overlast heeft u van buurtbewoners? Denk aan overlast van geluid, rook of geur, of van andere activiteiten in en om het huis van burens.

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> heel veel | <input type="checkbox"/> weinig |
| <input type="checkbox"/> veel | <input type="checkbox"/> (bijna) geen |
| <input type="checkbox"/> niet veel / niet weinig | <input type="checkbox"/> weet niet / geen mening |

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

- | | |
|------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> heel vaak | <input type="checkbox"/> (bijna) nooit |
| <input type="checkbox"/> vaak | <input type="checkbox"/> weet niet / geen mening |
| <input type="checkbox"/> soms | |

8 In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende uitspraken?

	helemaal eens	eens	niet eens/ niet oneens	oneens	helemaal oneens	weet niet / geen mening
a In mijn buurt zijn (bijna) geen dingen kapot	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b Mijn buurt is netjes en schoon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c Het groen in mijn buurt is goed onderhouden (denk aan perken, plantsoenen en parken)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d Straten en stoepen zijn goed begaanbaar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e In mijn buurt is genoeg groen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f In mijn buurt zijn genoeg parkeerplaatsen voor auto's	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

	zeer tevreden	tevreden	niet tevreden/ niet ontevreden	ontevreden	zeer ontevreden	weet niet / geen mening
a Winkels voor dagelijkse boodschappen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b (Gezondheids-)zorgvoorzieningen (zoals huisartsenpost, gezondheidscentrum, centrum voor jeugd en gezin, verzorgingstehuis)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c Welzijnsvoorzieningen (helpen van buurtbewoners)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d Ontmoetingsplekken (plekken in de buurt voor sociaal contact zoals buurthuis, activiteitencentrum, plein of buurttuin)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e Speelvoorzieningen (kinderen tot 12 jaar)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f Sportvoorzieningen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g Culturele voorzieningen (zoals bibliotheek, muziekschool, theater)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h Openbaar vervoer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10 Is uw buurt de afgelopen jaren vooruitgegaan, achteruitgegaan of gelijk gebleven?

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> duidelijk vooruitgegaan | <input type="checkbox"/> een beetje achteruitgegaan |
| <input type="checkbox"/> een beetje vooruitgegaan | <input type="checkbox"/> duidelijk achteruitgegaan |
| <input type="checkbox"/> niet vooruit- of achteruitgegaan | <input type="checkbox"/> weet niet / geen mening |

11 Welke ideeën heeft u om uw buurt te verbeteren?**12 Wat vindt u van 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
<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 uitspraken gaan over het samenwerken met buurtbewoners en vrijwilligersorganisaties bij de inzet voor de buurt.

13 In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende uitspraken?

	helemaal eens	eens	niet eens/ niet oneens	oneens	helemaal oneens	weet niet/ geen mening
a De gemeente werkt samen met de buurt aan plannen, activiteiten en voorzieningen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b De gemeente geeft de buurt de ruimte om hun ideeën en plannen uit te voeren	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c De gemeente helpt inwoners bij het uitvoeren van hun ideeën en plannen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14 Hoe vaak heeft u zich de afgelopen 12 maanden ingezet voor uw buurt?

- vaak
 af en toe
 (bijna) nooit

15 Zou u zich actief willen (blijven) inzetten voor uw buurt?

- ja, zeker
 ja, misschien
 nee
 weet niet

Relatie inwoner-gemeente

De volgende vragen en uitspraken gaan over het gedrag van de gemeente en het samenwerken met inwoners bij plannen, activiteiten en voorzieningen.

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

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> heel veel | <input type="checkbox"/> weinig |
| <input type="checkbox"/> veel | <input type="checkbox"/> (bijna) geen |
| <input type="checkbox"/> niet veel / niet weinig | <input type="checkbox"/> weet niet / geen mening |

17 In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende uitspraken?

	helemaal eens	eens	niet eens/ niet oneens	oneens	helemaal oneens	weet niet/ geen mening
a De gemeente doet wat ze zegt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b De gemeente zorgt er voor dat inwoners zich aan de regels houden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c 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"/>

18 In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende uitspraken?

	helemaal eens	eens	niet eens/ niet oneens	oneens	helemaal oneens	weet niet/ geen mening
a De gemeente luistert inwoners	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b De gemeente laat inwoners meedenken bij plannen, activiteiten en voorzieningen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

19 Welke ideeën of plannen, waarbij u zelf betrokken bent of wilt worden, wilt u de gemeente meegeven?**20 Wat vindt u van de wijze waarop uw gemeente inwoners en belangenorganisaties 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

Alles wat u als inwoner van de gemeente ziet of ervaart, is dienstverlening. Dus niet alleen ondersteuning aan een balie, maar ook alle inzet op het gebied van zorg, ondersteuning en samenwerking in buurten en wijken voor inwoners.

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

21 Wat vindt u -over het algemeen- van 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"/>

22 Wat vindt u van de digitale dienstverlening van de gemeente?

Denk hierbij aan de website, digitaal infobalie/-loket, app en de diensten die u digitaal kunt aanvragen of 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"/>

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, het stellen van een vraag of het bespreken van een situatie.

- ja ► ga verder met volgende vraag
 nee ► ga verder met **vraag 29**

Als u meerdere redenen had voor contact met de gemeente, vragen wij u een keuze te maken voor de -voor u- meest belangrijke reden.

24 Op welke manier had u (meestal) contact met uw gemeente? (meerdere antwoorden mogelijk)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> website of app van de gemeente | <input type="checkbox"/> telefoon |
| <input type="checkbox"/> e-mail | <input type="checkbox"/> huisbezoek |
| <input type="checkbox"/> sociale media of berichten app | <input type="checkbox"/> wijkteam |
| <input type="checkbox"/> post | <input type="checkbox"/> overig persoonlijk contact |
| <input type="checkbox"/> (publieks)balie | |

25 Op welke manier wilt u het liefste contact met uw gemeente? (maximaal 3 antwoorden mogelijk)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> website of app van de gemeente | <input type="checkbox"/> telefoon |
| <input type="checkbox"/> e-mail | <input type="checkbox"/> huisbezoek |
| <input type="checkbox"/> sociale media of berichten app | <input type="checkbox"/> wijkteam |
| <input type="checkbox"/> post | <input type="checkbox"/> overig persoonlijk contact |
| <input type="checkbox"/> (publieks)balie | |

26 In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende uitspraak?

	helemaal eens	eens	niet eens/ niet oneens	oneens	helemaal oneens	weet niet / geen mening
Ik vond het makkelijk om mijn vraag te stellen of mijn aanvraag te regelen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

27 In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende uitspraken?

	helemaal eens	eens	niet eens/ niet oneens	oneens	helemaal oneens	weet niet / geen mening
a De informatie die ik kreeg of zelf vond, klopte en was volledig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b De duur van de afhandeling was acceptabel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c Ik werd goed op de hoogte gehouden van de afhandeling	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d 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 uitspraken gaan over de medewerker(s) waarmee u contact had. In het geval van meerdere redenen voor contact verzoeken wij u een keuze te maken voor de - voor u - meest belangrijke reden.

28 In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende uitspraken?

	helemaal eens	eens	niet eens/ niet oneens	oneens	helemaal oneens	weet niet / geen mening
a De medewerker toonde zich verantwoordelijk om echt tot een oplossing te komen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b De medewerker heeft mijn vraag zo goed mogelijk beantwoord	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c De medewerker was deskundig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d De medewerker kon zich goed inleven	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e 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"/>
f De medewerker verraste mij positief met de service die hij/zij bood	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

29 In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende uitspraken?

	helemaal eens	eens	niet eens/ niet oneens	oneens	helemaal oneens	weet niet / geen mening
a Ik kan de informatie die ik nodig heb van de gemeente makkelijk vinden (via lokale krant, website et cetera)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b De gemeente gebruikt duidelijke taal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

30 Wat vindt u van de communicatie en voorlichting vanuit de gemeente? Denk hierbij aan informatie over plannen, besluiten, regels of gebeurtenissen.

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"/>

31 Wat vindt u het belangrijkste voor de dienstverlening van de gemeente? Maximaal 3 antwoorden.

- Dat de medewerker van de gemeente vriendelijk is
- Dat de medewerker van de gemeente deskundig is
- Dat ik snel antwoord krijg op mijn vraag
- Dat de medewerker van de gemeente zich in mijn situatie kan inleven
- Dat de gemeente mij laat weten welke documenten ik voor mijn (aan)vraag nodig heb
- Dat het antwoord op mijn vraag begrijpelijk is
- Dat ik op de hoogte wordt gehouden van het verloop van mijn (aan)vraag
- Anders, namelijk

32 Wat vindt u goed aan de dienstverlening van de gemeente en moet zeker behouden blijven?

--

33 Wat vindt u minder goed aan de dienstverlening van de gemeente? Kunt u aangeven hoe dit anders zou moeten?

--

Welzijn en zorg

De volgende vragen gaan over uw gezondheid en de mogelijkheden voor u om deel te nemen aan activiteiten die voor u belangrijk zijn. Ook vragen we u naar vrijwilligerswerk, zorg aan mensen die hulp nodig hebben en ondersteunende voorzieningen.

34 Hoe tevreden bent u -over het algemeen- met uw leven?

Geef een rapportcijfer 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"/>

35 Welk cijfer geeft u -over het algemeen- uw gezondheid?

Geef 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
<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 bijvoorbeeld door ziekte, arbeidsongeschiktheid of weinig geld niet mee kan doen aan die activiteiten die voor u belangrijk zijn. Bijvoorbeeld sport, uitjes, lid worden van een vereniging of het doen van vrijwilligerswerk.

36 Heeft u het gevoel dat de zaken hieronder een negatieve invloed hebben op uw leven of u in de weg staan in uw leven? Zo ja, in welke mate?

	nee, (bijna) niet	ja, in lichte mate	ja, in flinke mate	ja, in ernstige mate	zeg ik liever niet
a (algemene) lichamelijke gezondheid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b fysiek functioneren (bewegen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c geestelijke gezondheid (zoals angstige en sombere gevoelens)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d lezen, schrijven of taal spreken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e moeite om rond te komen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f 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"/>
g anders	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

37 Heeft u voldoende contacten met andere mensen?

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

38 Voelt u zich wel eens eenzaam?

- nee, (bijna) nooit
 ja, soms
 ja, vaak
 ja, heel vaak
 wil ik niet zeggen / weet niet

39 Hoe vaak sport of beweegt u actief? (zoals wandelen, fietsen, tuinieren)

- meerdere keren per week
 1 keer per week
 1 keer per 2 weken
 1 keer per maand
 (bijna) nooit

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

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

41 Hoe vaak heeft u zich de afgelopen 12 maanden ingezet voor anderen en / of maatschappelijke doelen?

	vaak	af en toe	(bijna) nooit
a zorg aan een familielid, vriend of kennis (mantelzorg)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b hulp aan buren	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c aandacht voor buren in een zorgwekkende situatie (eenzaamheid, zelfverwaarlozing of andere probleemsituatie)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d vrijwilligerswerk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

42 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.

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

- geen interesse / behoefte
 ik wil niet ergens aan vast zitten
 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

44 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 geven of persoonlijke verzorging
- opvangen van kinderen
- hulp bij een aanvraag, administratie of computer
- anders, namelijk
- geen, ik kan wegens omstandigheden geen burenhulp geven
- geen, ik wil geen burenhulp geven

► **LET OP:** Als u geen zorg geeft aan een familielid, vriend of kennis die hulp nodig heeft, dan kunt u de volgende vraag overslaan.

45 Heeft u het gevoel dat u door het geven van zorg aan iemand die hulp nodig heeft, minder of onvoldoende tijd heeft voor uw eigen bezigheden?

- nee, (bijna) nooit
- ja, soms
- ja, vaak
- ja, heel vaak
- wil ik niet zeggen / weet niet

46 In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende uitspraken?

	helemaal eens	eens	niet eens/ niet oneens	oneens	helemaal oneens	weet niet/ geen mening
a Ik pak de draad makkelijk 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"/>
b 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"/>
c Ik regel 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"/>
d 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"/>
e Ik heb vertrouwen in de toekomst	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

47 Wanneer u zelf hulp of zorg nodig heeft, wie kunt u dan vragen?

	ja, zeker	waarschijnlijk wel	nee	weet niet
a familie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b vrienden of kennissen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c mensen in de buurt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

48 Welke ideeën wilt u de gemeente meegeven om mensen te helpen, te laten meedoen of te laten meetellen?**49 Wat vindt u van de moeite die uw gemeente neemt om inwoners te laten meedoen en meetellen in de gemeente?**

Het gaat hier om mensen met een beperking of mensen in een moeilijke 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"/>

50 Wat vindt u van alle moeite die uw gemeente neemt voor 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 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.

51 Wat is uw geslacht?

- man
- vrouw
- anders
- wil ik liever niet zeggen

52 Van welke leeftijdsgroep maakt u onderdeel uit?

- 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
- 75 jaar en ouder

53 Wat is uw hoogst afgeronde opleiding?

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> lagere school / basisonderwijs /
geen onderwijs | <input type="checkbox"/> middelbaar beroepsonderwijs (mbo) |
| <input type="checkbox"/> vmbo / mavo | <input type="checkbox"/> hoger beroepsonderwijs (hbo) |
| <input type="checkbox"/> havo / vwo | <input type="checkbox"/> wetenschappelijk onderwijs
(universiteit) |

54 Welke situatie is het meest op u van toepassing? Ik ben...

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> in loondienst | <input type="checkbox"/> gepensioneerd |
| <input type="checkbox"/> zelfstandige zonder personeel (zzp) | <input type="checkbox"/> huisvrouw / -man |
| <input type="checkbox"/> ondernemer met personeel | <input type="checkbox"/> scholier / student |
| <input type="checkbox"/> werkloos / werkzoekend | <input type="checkbox"/> anders |
| <input type="checkbox"/> (ten dele) arbeidsongeschikt | |

55 Hoe ziet uw huishouden er uit?

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> ik woon alleen | <input type="checkbox"/> ik woon samen met (mijn) kind(eren)
(eenoudergezin) |
| <input type="checkbox"/> ik woon met één andere volwassene
samen (zonder kinderen) | <input type="checkbox"/> anders |
| <input type="checkbox"/> ik woon met een andere volwassene
samen met (mijn) kind(eren) | |

56 Wat is het totale netto maandinkomen van u en uw mogelijke partner?

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> minder dan € 900 | <input type="checkbox"/> € 2.700 tot € 3.200 |
| <input type="checkbox"/> € 900 tot € 1.300 | <input type="checkbox"/> € 3.200 of meer |
| <input type="checkbox"/> € 1.300 tot € 1.800 | <input type="checkbox"/> ik heb (nog) geen inkomen |
| <input type="checkbox"/> € 1.800 tot € 2.700 | <input type="checkbox"/> wil ik niet zeggen / weet niet |

57 Hoe lang woont u al in deze buurt?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> korter dan 2 jaar | <input type="checkbox"/> 10 tot 15 jaar |
| <input type="checkbox"/> 2 tot 5 jaar | <input type="checkbox"/> 15 jaar of langer |
| <input type="checkbox"/> 5 tot 10 jaar | |

58 Wat zijn de 4 cijfers van uw postcode?

--	--	--	--

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

Hartelijk dank voor uw medewerking!

HET **pon | telos**



OPGERICHT IN
1947



GEVESTIGD IN
TILBURG

KENNISONDERNEMING

STICHTING ZONDER WINSTOOGMERK

AANTAL MEDEWERKERS

30



INTENSIEVE SAMENWERKINGEN

MET UNIVERSEITEN EN ANDERE
KENNISINSTELLINGEN

SPECIFIEKE THEMA'S

- > VEERKRACHT
- > RUIMTE EN ENERGIE
- > OMGEVING
- > ARBEID
- > CULTUUR
- > ERFGOED
- > MIGRATIE
- > PARTICIPATIE
- > JEUGD
- > STURING

ONZE OPDRACHTGEVERS

- > PROVINCIES
- > GEMEENTEN
- > ZORG- EN WELZIJNSINSTELLINGEN
- > FONDSEN

HET
pon | telos

Over Het PON & Telos

Maatschappelijke besluitvorming verbeteren

Wij zijn een sociale kennisonderneming in het hart van de samenleving. We beschouwen het als onze opdracht om maatschappelijke besluitvorming te verbeteren. Dat doen we door wetenschappelijke kennis met kennis van de praktijk te verbinden. We zijn van data, feiten en cijfers, maar geven die altijd een gezicht. Waarbij iedere stem telt. Voorkeuren en meningen halen we op, onderzoeken we, analyseren we en duiden we. Met prikkelende aanpakken en innovatieve methoden. Daarbij zijn we altijd gericht op duurzaamheid: de harmonieuze verbinding tussen sociale, ecologische en economische doelstellingen. Zo dragen we bij aan de kwaliteit van samenleven, nu en in de toekomst.

Met een multidisciplinair en creatief team van bijna 30 adviseurs en onderzoekers werken we vooral voor lokale en regionale overheden in Nederland (met een sterke kennispositie in Noord-Brabant), maar ook voor corporaties, banken, zorg- en welzijnsinstellingen, fondsen en maatschappelijke organisaties. We werken daarbij intensief samen met universiteiten en andere kennisinstellingen en zijn officieel partner van Tilburg University. Met onze kennis en inzichten adviseren we beleidsmakers en bestuurders. Zodat ze afgewogen keuzes kunnen maken. Zodat ze bestuurlijk kunnen vernieuwen. En zodat ze een positieve impuls kunnen geven aan de samenleving van morgen.

Stationsstraat 20c
5038 ED Tilburg
+31 (0)13 535 15 35
info@hetpon-telos.nl
hetpon-telos.nl