

Rapport

Waar staat Opmeer?

Burgerpeiling Waar Staat Je Gemeente

Colofon

Uitgave

I&O Research
Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam

Rapportnummer

2021/6

Datum

januari 2021

Opdrachtgever

Gemeente Opmeer

Auteurs

Gwendolyn van Straaten
Wietse van Engeland

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



Inhoudsopgave

1	Samenvatting	4
2	Inleiding	9
2.1	Aanleiding	9
2.2	Uitvoering van het onderzoek	9
2.3	Vragenlijst	9
2.4	Analyse	10
2.5	Leeswijzer	10
3	Woon- en leefomgeving	12
3.1	Prettig wonen in Opmeer	12
3.2	Onderhoud en voorzieningen	15
3.3	Inzet op het gebied van leefbaarheid	17
4	Relatie inwoner en gemeente	22
5	Gemeentelijke dienstverlening	26
5.1	Waardering gemeentelijke dienstverlening	26
5.2	Aanvraag van producten en diensten	27
5.3	Hostmanship	28
5.4	Informatievoorziening	28
5.5	Afvalinzameling	29
5.6	Informatievoorziening corona	31
5.7	Digitale post van de gemeente	33
6	Zorg en welzijn	35
	Bijlage Vragenlijst	41



1 Samenvatting

De gemeente Opmeer is verantwoordelijk voor veel verschillende taken. Om inzicht te krijgen in de sterke en minder sterke punten van de gemeentelijke prestaties heeft de gemeente in samenwerking met I&O Research een Waarstaatjegemeente onderzoek uitgevoerd. In september en oktober 2020 hebben 2.500 inwoners (van 18 jaar en ouder) een brief ontvangen met het verzoek deel te nemen aan het onderzoek. In totaal hebben 762 inwoners de vragenlijst volledig ingevuld. Deze samenvatting behandelt themagewijs de belangrijkste en opvallendste uitkomsten. Deze thema's zijn achtereenvolgend:

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

Aanvullend heeft de gemeente de volgende aspecten toegevoegd:

- gemeentelijke communicatie tijdens de coronacrisis;
- afvalinzameling, wijk- en straatgericht groenonderhoud;
- hostmanship.

Algemeen beeld

De inwoners van Opmeer waarderen de inspanningen van de gemeente met een ruim voldoende. Inwoners zijn vooral positief over de zorg van de gemeente voor de leefomgeving. De gemeentelijke dienstverlening en de digitale faciliteiten krijgen een 6,6 van de inwoners. De mate waarin de gemeente inwoners betreft bij haar beleid wordt door de inwoners van Opmeer met een 6,1 beoordeeld, op landelijk niveau worden deze inspanningen vergelijkbaar beoordeeld.

Tabel 1.1 - Waardering inspanningen gemeente (rapportcijfer)

	GEMEENTE OPMEER	GEMIDDELDE BENCHMARK ¹
Gemeentelijke dienstverlening	6,6	6,8
Digitale faciliteiten	6,6	6,8
Waardering zorg van gemeente voor leefomgeving	7,0	6,8
Waardering betrekken inwoners bij beleid	6,1	6,1

Beoordeling woon- en leefomgeving

Prettig wonen in de buurt

Inwoners van de gemeente Opmeer wonen over het algemeen prettig in hun buurt en geven het wonen in hun buurt een 8 als rapportcijfer. Het grootste deel van de inwoners van Opmeer is gehecht aan de buurt en ervaart veel sociale cohesie in de buurt, ook voelen inwoners zich erg veilig in de buurt. Inwoners van Opmeer voelen zich veiliger in de buurt dan in de rest van Nederland en veiliger dan in 2017. 93 procent van de inwoners van Opmeer voelt zich veilig in de buurt, in 2017 was dit 88 procent. Ook op landelijk niveau voelt 88 procent zich veilig in de buurt.

¹ Dit is het landelijk gemiddelde, gebaseerd op de uitkomsten van alle gemeenten die in 2019 en 2020 deelnamen aan WSJG



Onderhoud en voorzieningen

In vergelijking met de rest van Nederland zijn inwoners van Opmeer positiever over het onderhoud van hun buurt, met name over de mate waarin hun buurt schoon is (79%). Het positiefst zijn inwoners over het feit dat er weinig tot geen dingen kapot zijn in de buurt (84%). Inwoners van Opmeer zijn over het algemeen tevreden over de aanwezigheid van voorzieningen in de buurt, met name over de nabijheid van basisonderwijs (87%). In vergelijking tot 2017 (93%) is deze tevredenheid wel iets afgenomen.

Daarnaast is men tevreden over het aanbod van voorzieningen, met name gezondheids- en zorgvoorzieningen (87%). In vergelijking tot het landelijk gemiddelde zijn inwoners uit Opmeer hier bovengemiddeld tevreden over. De tevredenheid over het aanbod van openbaar vervoer is hierop een uitzondering, dit percentage (63%) ligt iets lager dan het landelijk gemiddelde.

Inzet leefbaarheid

In Opmeer wordt de zorg van de gemeente voor de leefomgeving met een 7 beoordeeld. Iets minder dan de helft (46%) van de inwoners van Opmeer vindt dat er voldoende wordt gedaan aan leefbaarheid in de buurt. In vergelijking tot 2017 (58%) is het deel van de inwoners dat vindt dat er voldoende wordt gedaan aan leefbaarheid wel afgenomen.

Relatie inwoner en gemeente

Een kwart van de inwoners heeft vertrouwen in de manier waarop de gemeente wordt bestuurd. Dit ligt lager dan het vertrouwen dat inwoners gemiddeld in hun gemeentebestuur hebben (32%) en er is ook een afname ten opzichte van 2017 (44%) te zien.

Een kwart van de inwoners vindt dat de gemeente voldoende toezicht op het naleven van de regels houdt, een vijfde vindt dat de gemeente zich flexibel opstelt als dat nodig is en iets meer dan een achtste (15%) is van mening dat de gemeente doet wat ze zegt. Inwoners van Opmeer beoordelen de gemeente op deze aspecten lager dan het landelijk gemiddelde en zijn minder positief hierover in vergelijking tot 2017.

Inwoners geven de manier waarop de gemeente inwoners en organisaties betreft in haar beleid een 6,1. Dit komt overeen met het landelijke cijfer. In vergelijking tot 2017 en het landelijk gemiddelde wordt het betrekken van inwoners en het faciliteren van participatie minder positief beoordeeld. Een derde van de inwoners (34%) vindt dat inwoners en organisaties voldoende ruimte krijgen om ideeën en initiatieven te realiseren. Een iets kleiner deel (31%) vindt dat de gemeente inwoners voldoende betreft bij haar plannen. Een op de vijf is van mening dat de gemeente luistert naar de mening van inwoners.

Dienstverlening (en digitale faciliteiten)

De gemeentelijke dienstverlening en de digitale faciliteiten worden door de inwoners met een 6,6 beoordeeld. Inwoners die het afgelopen jaar contact hebben gehad met de gemeente zijn over het algemeen tevreden over dit contact. Inwoners zijn het meest tevreden over de juistheid en volledigheid van de beschikbare dan wel ontvangen informatie (69%). Ook zijn inwoners over het algemeen tevreden over de medewerker met wie ze contact hebben gehad.

Afvalinzameling

Inwoners van Opmeer is gevraagd hoe ze staan tegenover verschillende inzamelsystemen van afval. Een kwart van de inwoners staat positief tegenover het inzamelen van restafval op afstand. Aan inwoners is ook gevraagd hoe ze tegenover een systeem staan waarbij inwoners de hoogte van de afvalstoffenheffing voor een deel zelf beïnvloeden. Iets minder dan de helft (46%) staat positief tegenover een dergelijk systeem.

Gemeentelijke communicatie over corona

Inwoners geven de communicatie van de gemeente een voldoende, namelijk een 6,6. Inwoners zijn over het algemeen positief over de hoeveelheid informatie die ze van de gemeente Opmeer krijgen over het coronavirus.

Zorg en welzijn

Inwoners van Opmeer beoordelen hun eigen gezondheid met een 8. Dit cijfer ligt hoger dan het landelijke rapportcijfer en dan het cijfer in 2017. Een vijfde van de inwoners heeft behoefte aan meer contact met anderen. Drie vijfde van de inwoners (61%) is actief bij een vereniging, dit komt overeen met het landelijk gemiddelde. De helft van de inwoners doet vrijwilligerswerk. In vergelijking tot het landelijke gemiddelde wordt er in Opmeer meer hulp aan burens in een zorgwekkende situatie verleend, ook is deze hulp toegenomen ten opzichte van 2017. Ook verleent een iets hoger deel van de inwoners van Opmeer mantelzorg (46%), dan landelijk (44%).

Aspecten vergeleken met het landelijk gemiddelde

Bij de achterliggende stellingen en vragen is te zien dat Opmeer op een aantal aspecten boven de landelijke benchmark scoort. Over het aanbod van voorzieningen zijn inwoners bovengemiddeld te spreken. Daarnaast zijn inwoners van Opmeer bovengemiddeld positief over hoe schoon hun buurt is en over de mate waarin buurtbewoners voor elkaar klaarstaan.

Tabel 1.2 - Top 5 items boven landelijk gemiddelde

	Opmeer	Benchmark	Vershil
(% (zeer) tevreden) over aanbod welzijnsvoorzieningen	75%	59%	16%
(% (zeer) tevreden) over aanbod sportvoorzieningen	86%	74%	12%
% (helemaal) mee eens met de stelling: Mijn buurt is schoon.	79%	68%	11%
(% (zeer) tevreden) over aanbod speelvoorzieningen voor kinderen tot 12 jaar	71%	64%	17%
% (helemaal) mee eens met de stelling: buurtbewoners staan altijd voor elkaar klaar	67%	61%	6%



Er zijn ook aspecten die onder het landelijk gemiddelde worden beoordeeld. Vier van de aspecten die minder goed worden beoordeeld hebben betrekking op de dienstverlening, zoals de mate waarin de medewerker bij een aanvraag zich verantwoordelijk toonde om tot een oplossing te komen of het gemak waarmee een product of dienst aangevraagd kan worden. Inwoners van Opmeer vinden ook minder vaak dan gemiddeld dat de gemeente doet wat ze zegt.

Tabel 1.3 - Top 5 items onder landelijk gemiddelde

	Opmeer	Benchmark	Vershil
% (helemaal) mee eens met de stelling: De medewerker toonde zich verantwoordelijk om daadwerkelijk tot een oplossing te komen	59%	73%	-14%
% (helemaal) mee eens met de stelling: De medewerker heeft zelf mijn vraag zo goed mogelijk beantwoord	64%	78%	-14%
% (helemaal) mee eens met de stelling: De gemeente doet wat ze zegt	15%	28%	-13%
% (helemaal) mee eens met de stelling: Het aanvragen of voorleggen van een product of dienst is makkelijk.	66%	79%	-13%
% (helemaal) mee eens met de stelling: De afhandelingstijd van een aanvraag was acceptabel.	62%	75%	-13%



Inleiding



2 Inleiding

2.1 Aanleiding

Een gemeente is verantwoordelijk voor veel verschillende taken. Om inzicht te krijgen in de sterke en minder sterke punten van de gemeentelijke prestaties heeft I&O Research in opdracht van de gemeente Opmeer in september en oktober een Waarstaatjegemeente onderzoek uitgevoerd.

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

De benchmark Waarstaatjegemeente

Voor de benchmark 'Waarstaatjegemeente.nl' vraagt VNG Realisatie² de openbare gegevens op bij datapartners, zoals het CBS of de KLPD, maar niet alle gegevens zijn via externe bronnen beschikbaar. Door het uitvoeren van een burgerpeiling wordt de benchmark gevuld. In deze rapportage worden de uitkomsten van de burgerpeiling behandeld.

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

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

2.2 Uitvoering van het onderzoek

In september en oktober 2020 hebben 2.500 inwoners (van 18 jaar en ouder) een brief ontvangen met het verzoek deel te nemen aan het onderzoek. Men kreeg zo de gelegenheid om de vragenlijst in te vullen. Na twee weken ontvingen de inwoners een herinneringsbrief. In totaal hebben 762 inwoners de vragenlijst volledig ingevuld.

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

2.3 Vragenlijst

De benchmark 'Waarstaatjegemeente.nl' werkt met een standaardvragenlijst. Deze vragenlijst is door VNG Realisatie vastgesteld en gevalideerd. De vragenlijst bestaat uit ongeveer 70 stellingen en vragen. Deelnemende gemeenten krijgen wel de kans vragen toe te voegen. De gemeente Opmeer heeft ervoor gekozen vragen op te nemen over de gemeentelijke communicatie tijdens de coronacrisis, afvalinzameling, wijk- en straatgericht groenonderhoud en hostmanship.

² De VNG Realisatie van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten werkt samen met gemeenten werkt aan oplossingen om de gemeentelijke uitvoering te verbeteren.

2.4 Analyse

- Op de data is een weging toegepast naar leeftijd. Dit betekent dat de verhoudingen naar leeftijd worden teruggebracht naar de werkelijk bestaande verhouding in de populatie. Onder- en oververtegenwoordigde groepen worden dus opgehoogd en verlaagd. Op deze manier zijn de resultaten representatief voor de gehele gemeente.
- De antwoordcategorieën 'weet niet/n.v.t.' zijn (tenzij anders aangegeven) buiten de analyse gehouden. Indien de percentages niet optellen tot 100 procent, is dit het gevolg van afrondingsverschillen.
- We vergelijken de uitkomsten waar mogelijk met de landelijke benchmark (gebaseerd op 39 deelnemende gemeenten in 2019 en 2020), de uitkomsten van het Waarstaatjegemeente onderzoek van 2017 in Opmeer en de uitkomsten van de referentiegemeenten: Bergen, Hollands Kroon en Schagen.
- Als cijfers niet beschikbaar zijn, staat dit aangegeven met een streepje (-).
- In elke tabel staat bij de gemiddelde benchmark een 'range'. Dit laat de spreiding zien van de uitkomsten van de 39 gemeenten die in 2019 en 2020 hebben deelgenomen.
- Als de uitkomsten drie tiende of 3 procent van elkaar afwijken, wordt er gesproken van een verschil.
- De uitkomsten van het onderzoek zijn gerapporteerd aan VNG Realisatie. VNG Realisatie heeft de resultaten opgenomen in de benchmark en gepubliceerd op de website van 'Waarstaatjegemeente.nl'. Op de website van 'Waarstaatjegemeente.nl' is het mogelijk om vergelijkingen te maken met andere gemeenten en landelijke cijfers.

2.5 Leeswijzer

In hoofdstuk 3 tot en met 6 wordt telkens één onderwerp beschreven: woon- en leefomgeving, relatie inwoner en gemeente, dienstverlening en zorg en welzijn.

Woon- en leefomgeving



3 Woon- en leefomgeving

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

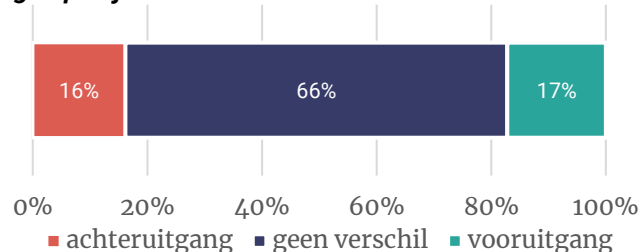
3.1 Prettig wonen in Opmeer

Inwoners van de gemeente Opmeer wonen over het algemeen prettig in hun buurt. Het grootste deel van de inwoners (95%) beoordeelt het wonen in de buurt met een voldoende. Inwoners geven het wonen in hun buurt gemiddeld een 8 als rapportcijfer. Dit rapportcijfer komt overeen met de landelijke benchmark en de beoordeling in 2017. In de referentiegemeenten Bergen en Schagen zijn de inwoners iets positiever over de leefbaarheid in de buurt, in Hollands Kroon is men iets minder tevreden met de leefbaarheid, maar de verschillen zijn klein.

Tabel 3.1 - Mate waarin men prettig woont in de directe leefomgeving

	Rapportcijfer
	2020
Bergen	8,3
Hollands Kroon	7,8
Schagen	8,2
Opmeer 2017	8,1
Opmeer	8
Gem. Benchmark	8
RANGE: 7,6 -8,3	

Figuur 3.1 - Ontwikkeling van de directe leefomgeving afgelopen jaren³



Grootste deel inwoners Opmeer vindt dat de buurt gelijk is gebleven

Inwoners uit Opmeer is gevraagd of de leefbaarheid in de buurt is veranderd. Het grootste deel van de inwoners vindt dat de buurt in de afgelopen jaren op het gebied van leefbaarheid hetzelfde is gebleven (66%). Het deel van de inwoners dat vindt dat de buurt vooruit is gegaan (17%) is vergelijkbaar aan het deel van de inwoners dat vindt dat de buurt achteruit is gegaan (16%).

³ Vraagstelling is gewijzigd in "Is de leefbaarheid van uw buurt de afgelopen jaren vooruit, achteruit of gelijk gebleven?"

Grootste deel inwoners gehecht aan de buurt

De mate van gehechtheid en sociale cohesie in de buurt is door middel van een aantal stellingen gemeten. Op basis van deze stellingen blijkt dat het grootste deel van de inwoners gehecht is aan de buurt en positief is over de sociale cohesie in de buurt. Het positiefst zijn inwoners over de mate waarin ze zich thuis voelen in de buurt en de manier waarop buurtbewoners met elkaar omgaan. Bijna negen op de tien (88%) inwoners voelen zich thuis in de buurt. En bijna acht op de tien (77%) vinden dat buurtbewoners op een prettige manier met elkaar omgaan. Verder zou bijna driekwart (72%) niet zo snel weggaan uit de buurt. Twee derde van de inwoners (67%) vindt dat buurtbewoners altijd voor elkaar klaarstaan.

In vergelijking tot 2017 zijn inwoners iets minder positief over de gehechtheid aan en de sociale cohesie in de buurt, deze afname is vooral zichtbaar in de manier waarop buurtbewoners met elkaar omgaan. In vergelijking tot de referentiegemeenten wijkt Opmeer het meest af van Schagen, in deze gemeente zijn inwoners het positiefst over de sociale cohesie en het meest gehecht aan hun buurt.

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

	thuis voelen in de buurt	niet snel weggaan uit de buurt	buurtbewoners gaan prettig met elkaar om	buurtbewoners staan altijd voor elkaar klaar
Bergen	91%	82%	79%	64%
Hollands Kroon	84%	72%	74%	58%
Schagen	94%	81%	84%	68%
Gemeente Opmeer	92%	76%	85%	71%
2017				
Gemeente Opmeer	88%	72%	77%	67%
Gem.	89%	75%	78%	61%
Benchmark	RANGE: 78%-96%	RANGE: 66%-82%	RANGE: 67%-86%	RANGE: 40%-75%

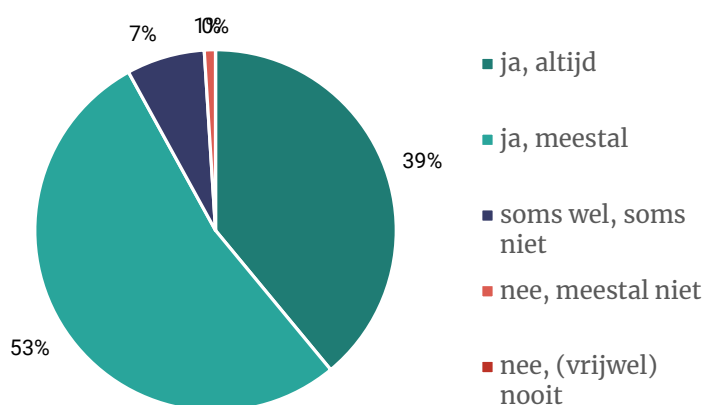


Inwoners voelen zich veilig in de buurt

Het grootste deel van de inwoners (93%) voelt zich meestal of altijd veilig in de buurt, vier op de tien (39%) voelen zich altijd veilig in de buurt. In vergelijking met de rest van Nederland (88%) voelen inwoners van Opmeer zich veiliger in de buurt. Ook voelen inwoners van Opmeer zich veiliger in de buurt dan in 2017 (88%). In vergelijking tot de referentiegemeenten voelen inwoners van Opmeer zich veiliger dan inwoners van Hollands Kroon en ongeveer even veilig als inwoners van Bergen en Schagen.

Inwoners konden ook aangeven hoe vaak ze te maken kregen met verkeersonveilige situaties in de buurt. Iets meer dan de helft (53%) van de inwoners ervaart wel eens verkeersonveilige situaties in de buurt. Dit percentage is vergelijkbaar met het landelijk gemiddelde en de situatie in 2017. Van de referentiegemeenten ervaren inwoners van Hollands Kroon meer verkeersonveilige situaties (56%).

Figuur 3.2 - Mate van veilig voelen in de buurt



Tabel 3.3 - (Verkeers)onveilige situaties

	verkeersonveilige situaties (soms/vaak)	mate veilig voelen in buurt (meestal/altijd)
Bergen	51%	91%
Hollands Kroon	56%	86%
Schagen	51%	94%
Gemeente Opmeer	52%	88%
2017		
Gemeente Opmeer	53%	93%
Gem.	55%	88%
Benchmark	RANGE: 44%-65%	RANGE: 76%-95%

Driekwart ervaart weinig tot geen overlast van buurtbewoners

Bijna driekwart (73%) van de inwoners van Opmeer ervaart weinig of geen overlast van buurtbewoners. Iets meer dan een kwart (27%) ervaart wel eens overlast van buurtbewoners, waarvan 8 procent (heel) veel. Dit is gelijk aan het landelijke gemiddelde. In vergelijking tot Schagen (5%) wordt in Opmeer iets meer overlast ervaren.

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

	2020
Bergen	6%
Hollands Kroon	6%
Schagen	5%
Opmeer 2017	6%
Opmeer	8%
Gem. Benchmark	7%
RANGE: 3%-15%	

Mate ervaren overlast
buurtbewoners:

- (heel) veel overlast (8%)
- niet veel/niet weinig (19%)
- weinig/geen overlast (73%)

3.2 Onderhoud en voorzieningen

Inwoners positief over onderhoud buurt

Inwoners van Opmeer konden het onderhoud van de directe leefomgeving op verschillende punten beoordelen. Het positiefst zijn inwoners over het feit dat er weinig tot geen dingen kapot zijn in de buurt (84%), ook ervaart vier vijfde van de inwoners de buurt als schoon. De twee aspecten die het minst positief worden beoordeeld zijn het onderhoud van perken en plantsoenen en de begaanbaarheid van straten, paden en trottoirs (65%). In vergelijking met de rest van Nederland zijn inwoners van Opmeer positiever over het onderhoud van de directe leefomgeving, met name over de mate waarin hun buurt schoon is. Wanneer Opmeer met de referentiegemeenten wordt vergeleken zijn inwoners Opmeer positiever over het onderhoud van inwoners van Hollands Kroon.

Tabel 3.5 - Beoordeling onderhoud directe leefomgeving (% (helemaal) mee eens met de stelling)

	perken en plantsoenen zijn goed onderhouden	straten, paden en trottoirs zijn goed begaanbaar	weinig tot geen dingen kapot in de buurt	buurt is schoon
Bergen	62%	72%	85%	79%
Hollands Kroon	33%	42%	65%	50%
Schagen	61%	58%	79%	78%
Opmeer 2017	71%	68%	90%	83%
Opmeer	65%	65%	84%	79%
GEM. BENCHMARK	61%	66%	80%	68%
	RANGE: 28%-87%	RANGE: 46-80%	RANGE: 61- 92%	RANGE: 48- 85%



Inwoners zijn tevreden over voorzieningen in de buurt

Inwoners van Opmeer zijn over het algemeen tevreden over de aanwezigheid van voorzieningen in de buurt, in vergelijking tot 2017 is deze tevredenheid wel iets afgenomen. Men is met name tevreden met de nabijheid van basisonderwijs. Inwoners zijn het minst tevreden over de hoeveelheid parkeergelegenheid in de buurt.

In vergelijking tot het landelijke gemiddelde zijn de inwoners van Opmeer wat minder tevreden over de aanwezigheid van parkeergelegenheid en de nabijheid van basisonderwijs.

Wanneer Opmeer wordt vergeleken met de referentiegemeenten is te zien dat de inwoners over het algemeen positiever zijn dan inwoners van Hollands Kroon en Bergen. De inwoners van Schagen zijn positiever over de aanwezigheid van parkeergelegenheid in de buurt en de nabijheid van basisonderwijs.

Tabel 3.6 - Beoordeling aanwezigheid voorzieningen (% (helemaal) mee eens)

	in de buurt is voldoende groen	in de buurt is voldoende parkeergelegenheid	winkels voor dagelijkse boodschappen zijn voldoende dichtbij	basisonderwijs is voldoende dichtbij
Bergen	82%	53%	75%	87%
Hollands Kroon	76%	53%	78%	82%
Schagen	82%	62%	74%	89%
Opmeer 2017	87%	61%	86%	93%
Opmeer	84%	56%	82%	87%
Gem.	84%	59%	83%	91%
Benchmark	RANGE: 69-94%	RANGE: 42-66%	RANGE: 66-97%	RANGE: 80-97%

Inwoners zijn positief over aanbod voorzieningen

Inwoners uit Opmeer zijn tevreden over het aanbod van voorzieningen. In vergelijking tot het landelijk gemiddelde, zijn ze ook meer tevreden hierover. De waardering van het aanbod van openbaar vervoer is hierop een uitzondering, dit percentage ligt iets lager dan het landelijk gemiddelde. Inwoners zijn hier ook het minst tevreden over, in vergelijking tot de andere voorzieningen.

In vergelijking tot 2017 zijn inwoners minder tevreden over het aanbod van voorzieningen, op het aanbod van gezondheids- en zorgvoorzieningen na. Hier zijn bijna negen (87%) op de tien inwoners tevreden over. In vergelijking tot de referentiegemeenten zijn inwoners van Opmeer positiever over het aanbod van voorzieningen.

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

	gezondheids- en zorgvoorzieningen	welzijnsvoor- zieningen	speelvoorziening en voor kinderen tot 12 jaar	sportvoor- zieningen	openbaar vervoer
Bergen	78%	60%	59%	60%	40%
Hollands Kroon	67%	37%	57%	74%	39%
Schagen	82%	55%	65%	81%	44%
Opmeer 2017	88%	82%	75%	91%	67%
Opmeer	87%	75%	71%	86%	63%
Gem.	83%	59%	64%	74%	66%
Benchmark	RANGE: 65- 96%	RANGE: 44- 82%	RANGE: 51-79%	RANGE: 38- 91%	RANGE: 40- 88%

3.3 Inzet op het gebied van leefbaarheid



22%

vindt dat de gemeente buurtinitiatieven gericht op leefbaarheid voldoende ondersteund, in 2017 was dit 41%.

Inwoners beoordelen inzet leefbaarheid met 7

Iets minder dan de helft (46%) van de inwoners van Opmeer vindt dat er voldoende wordt gedaan aan leefbaarheid in de buurt, dit komt overeen met het landelijk gemiddelde. In vergelijking tot 2017 is het deel van de inwoners dat vindt dat er voldoende wordt gedaan aan leefbaarheid afgenomen, in 2017 vond nog drie vijfde van de inwoners (58%) dat er voldoende werd gedaan aan leefbaarheid in de buurt. In de referentiegemeenten Bergen en Schagen zijn de inwoners positiever over zorg die de gemeente besteedt aan de leefbaarheid in de buurt, in Hollands Kroon zijn inwoners juist het minst positief.

In Opmeer wordt de zorg van de gemeente voor de leefomgeving met een 7 beoordeeld. Dit cijfer komt overeen met 2017 en ligt hoger dan het cijfer in Hollands Kroon en is vergelijkbaar aan de rapportcijfers in Schagen en Bergen.

Tabel 3.8 - Wordt voldoende gedaan aan leefbaarheid (% (zeer) tevreden)

	2020
Bergen	50%
Hollands Kroon	22%
Schagen	54%
Opmeer 2017	58%
Opmeer	46%
Gem.	45%
Benchmark	RANGE: 21-58%

Tabel 3.9 - Waardering zorg van gemeente voor leefomgeving

	Rapportcijfer 2020
Bergen	6,9
Hollands Kroon	6,1
Schagen	7
Opmeer 2017	7,1
Opmeer	7
Gem.	6,8
Benchmark	RANGE: 6,0-7,2

Suggesties om de buurt te verbeteren

Aan inwoners is gevraagd of ze suggesties hebben om de buurt te verbeteren. Inwoners kwamen met uiteenlopende suggesties.

Een aantal van deze suggesties hebben betrekking op het onderhoud en aanpassen van de fysieke ruimte:

- “Trottoirs die door werkverkeer in de buurt zijn beschadigd moeten nog opnieuw worden gelegd. Er liggen allemaal losse stenen in de buurt waar nog een stoep van moet worden gemaakt.”
- Het onderhoud van groen kan beter en wanneer lantaarnpalen kapot zijn kunnen deze eerder worden vervangen.”
- “Stoepen kunnen beter toegankelijk worden gemaakt indien de gemeente de eigenaren van heggen, struiken en planten die ver overhangen op de stoep hierop aanspreekt.”

Andere suggesties en opmerkingen die inwoners geven zijn op het gebied van verkeersveiligheid:

- “De verkeerssituatie bij Koningspade met afslaande en invoegende auto's is vaak gevaarlijk.”
- “Het verkeer bij de Spanbroekerweg en Wadway is erg druk. Er ontstaan gevaarlijke situaties door een combinatie van groot verkeer, scholieren op de fiets en geparkeerde auto's langs de weg. Snelheid verlagen en parkeergelegenheid maken, zodat auto's niet langs de weg staan en er meer ruimte en overzicht is.”

Inwoners minder positief over inzet gemeente leefbaarheid dan landelijk

Inwoners zijn verschillende stellingen voorgelegd over de inzet van de gemeente op het gebied van de leefbaarheid in de buurt. Een kwart van de inwoners vindt dat de gemeente de buurt voldoende betreft bij de aanpak van leefbaarheid en dat de gemeente een beroep doet op buurtbewoners in het leveren van een bijdrage aan de leefbaarheid. Een vijfde vindt dat de gemeente buurtinitiatieven voldoende ondersteunt.

In vergelijking met landelijke cijfers, zijn inwoners van de gemeente Opmeer minder positief over de inzet van de gemeente, ook zijn inwoners minder positief in vergelijking tot 2017. Van de referentiegemeenten zijn inwoners uit Schagen het positiefst over de inzet van de gemeente op het vlak van leefbaarheid en zijn ook positiever over dit aspect dan de inwoners van Opmeer.

Tabel 3.10 - Beoordeling inzet gemeente (% (helemaal) mee eens)

De gemeente...	betrekt buurt voldoende bij aanpak leefbaarheid	doet beroep op buurtbewoners voor bijdrage leefbaarheid	ondersteunt buurtinitiatieven leefbaarheid voldoende
Bergen	25%	20%	22%
Hollands Kroon	13%	28%	16%
Schagen	30%	28%	24%
Opmeer 2017	37%	34%	41%
Opmeer	24%	24%	22%
Gem.	28%	34%	30%
Benchmark	RANGE: 15-48%	RANGE: 23-56%	RANGE: 18-44%

Meer dan de helft heeft zich ingezet voor leefbaarheid in de buurt

Meer dan de helft van de inwoners (57%) heeft zich actief ingezet voor de leefbaarheid in de buurt. Het grootste deel overweegt dit in de toekomst ook te blijven doen (44%). Iets meer dan één op de tien (13%) geeft aan zich in de toekomst niet in te zetten voor de leefbaarheid van de buurt. Een vijfde van de inwoners zet zich nu niet in voor de leefbaarheid van de buurt, maar is wel van plan dit in de toekomst te doen.

In de vergelijkbare gemeenten is een groter deel van de inwoners dat zich heeft ingezet voor de buurt, ook van plan dit in de toekomst te blijven doen. In Opmeer is echter een groter deel van de inwoners, dat zich niet heeft ingezet voor de buurt, van plan dit wel te doen, ten opzichte van de andere gemeenten.

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

	Bergen	Hollands Kroon	Schagen	Opmeer 2017	Opmeer
Actief ingezet in verleden, in toekomst (misschien) inzetten	54%	51%	47%	41%	44%
Actief ingezet in verleden, in toekomst niet inzetten	4%	5%	4%	11%	13%
Niet actief ingezet in verleden, maar in toekomst (misschien) inzetten	16%	15%	17%	20%	21%
Niet actief ingezet in verleden en in toekomst niet inzetten	11%	10%	12%	29%	23%

Samenwerken in groenonderhoud

In de gemeente Opmeer vindt wijk- en straatgericht groenonderhoud plaats. Hierbij gaat de gemeente op zoek naar meer samenwerking met bewoners, ondernemers en organisaties. Aan inwoners van Opmeer is gevraagd hoe ze kunnen bijdragen aan het wijk- en straatgericht groenonderhoud.



Inwoners kwamen met verschillende ideeën. Hieronder staan een aantal van deze ideeën benoemd:

- “Een gezamenlijk project beginnen. Bijvoorbeeld een tuin met fruitbomen.”
- “Door onze buurtbewoners worden de slootkanten gemaaid en bijgehouden. Vuilnis wordt opgeraapt en opgeruimd.”
- “Om de toenemende vervuiling door hangjongeren tegen te gaan ruim ik regelmatig de rommel die ze achterlaten in het speeltuintje aan de Weegbree op. Als ik de middelen zou hebben zou ik eventueel onderhoud (snoeiwerk) kunnen plegen aan de gemeentelijke groenstrook die langs mijn huis (en dat van de achterbuur) loopt.”
- “Ik zou meer inspraak willen hebben over de beplanting van het gemeentelandschap voor mijn deur.”
- “Dat doe ik al, voor mijn huis onkruidvrij maken en heb mijn tuin netjes aangelegd, achter ons huis maaien we het gras van de gemeente grenzend aan het hertenkamp.”



Relatie inwoner en gemeente



4 Relatie inwoner en gemeente



24%

heeft vertrouwen in de manier waarop de gemeente wordt bestuurd, in 2017 was dit 44%.

Kwart heeft vertrouwen in gemeentebestuur

Een kwart van de inwoners heeft vertrouwen in de manier waarop de gemeente wordt bestuurd. Dit ligt lager dan het landelijke vertrouwen (32%) en is ook een afname ten opzichte van 2017 toen 44 procent vertrouwen had in de manier waarop de gemeente werd bestuurd. In de referentiegemeenten Bergen en Hollands Kroon ligt het vertrouwen echter nog lager dan in Opmeer. In Schagen hebben de inwoners relatief juist veel vertrouwen in de manier waarop de gemeente wordt bestuurd (33%).

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

	% vertrouwen
Bergen	11%
Hollands Kroon	17%
Schagen	33%
Opmeer 2017	44%
Opmeer	24%
Gem.	32%
Benchmark	RANGE: 11-58%

Mate vertrouwen in de manier waarop gemeente wordt bestuurd:

- (heel) veel vertrouwen (24%)
- neutraal (46%)
- weinig/geen vertrouwen (31%)

Beoordeling gemeente lager dan landelijk

Inwoners konden de gemeente beoordelen aan de hand van een drietal stellingen. Een kwart van de inwoners vindt dat de gemeente voldoende toezicht op het naleven van de regels houdt. Een vijfde (20%) vindt dat de gemeente zich flexibel opstelt als dat nodig is en 15 procent is van mening dat de gemeente doet wat ze zegt. Inwoners van Opmeer beoordelen de gemeente op deze punten lager dan het landelijk gemiddelde en lager dan in 2017. In vergelijking tot de referentiegemeenten wordt de gemeente positiever beoordeeld dan Bergen en Hollands Kroon. In Schagen zijn de inwoners juist positiever dan Opmeer.

Tabel 4.2 - Beoordeling gemeente (% (helemaal) mee eens)

De gemeente...	doet wat ze zegt	houdt voldoende toezicht op het naleven van regels	stelt zich flexibel op als dat nodig is
Bergen	11%	19%	11%
Hollands Kroon	15%	16%	18%
Schagen	29%	30%	27%
Opmeer 2017	40%	45%	33%
Opmeer	15%	25%	20%
Gem.	28%	31%	26%
Benchmark	RANGE: 11-62%	RANGE: 14-46%	RANGE: 13-41%



Het betrekken van inwoners bij beleid krijgt een voldoende

Inwoners geven de manier waarop de gemeente inwoners en organisaties betreft in haar beleid een 6,1. Dit komt overeen met het landelijke cijfer. In Schagen zijn de inwoners iets positiever hierover en beoordelen het betrekken van inwoners bij beleid door de gemeente met een 6,3. In de andere gemeenten Bergen en Hollands Kroon wordt dit juist lager beoordeeld.

Tabel 4.3 - Waardering betrekken inwoners bij beleid

	rapportcijfer	% voldoende
Bergen	5,6	- ⁴
Hollands Kroon	5,7	-
Schagen	6,3	-
Opmeer 2017	6,3	79%
Opmeer	6,1	74%
Gem.	6,1	-
Benchmark	RANGE: 5,4-6,7	

Faciliteren van participatie

De mening van inwoners over het faciliteren van participatie door de gemeente is gemeten aan de hand van drie stellingen. Een derde van de inwoners (34%) vindt dat inwoners en organisaties voldoende ruimte krijgen om ideeën en initiatieven te realiseren. Een iets kleiner deel (31%) vindt dat de gemeente inwoners voldoende betreft bij haar plannen. Een op de vijf is van mening dat de gemeente luistert naar de mening van inwoners. In vergelijking tot 2017 en het landelijk gemiddelde wordt het betrekken van inwoners en het faciliteren van participatie minder positief beoordeeld. Wanneer Opmeer wordt vergeleken met de drie referentiegemeenten, wordt duidelijk dat in Bergen en Hollands Kroon de inwoners minder positief zijn over de drie aspecten.

Tabel 4.4 - Beoordeling betrekken burgers en faciliteren participatie (% (helemaal) mee eens)

	gemeente luistert naar mening burgers	gemeente betreft burgers voldoende bij haar plannen, activiteiten en voorzieningen	burgers en organisaties krijgen voldoende ruimte om ideeën en initiatieven te realiseren
Bergen	14%	23%	21%
Hollands Kroon	13%	20%	24%
Schagen	29%	37%	35%
Opmeer 2017	34%	43%	47%
Opmeer	20%	31%	34%
Gem.	29%	35%	37%
Benchmark	RANGE: 11-42%	RANGE: 16-48%	RANGE: 19-53%

⁴ Het aandeel van de inwoners dat een voldoende geeft is niet beschikbaar in de waarstaatjegemeente benchmark.



Beleidsideeën en – initiatieven

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

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

- *“Meer faciliteiten voor elektrische auto's (laadpalen), ik vind het heel treurig dat er in het hele dorp maar één laadpaal staat, bij het gemeentehuis. Het zou veel gastvrijer zijn als er bijvoorbeeld ook een oplaadmogelijkheid wordt geboden in het dorpscentrum.”*
- *“Breng de mensen weer bij elkaar door een cultureel centrum neer te zetten, waar cursussen en workshops gegeven kunnen worden. En waar een hapje en drankje genuttigd kan worden.”*
- *“De bibliotheek behouden ook al kost het de gemeente geld. Deze voorziening moet blijven bestaan.”*
- *“Leefbaarheidsplannen zoals woningen voor jongeren zodat die op het dorp kunnen blijven wonen.”*
- *“Stimuleer initiatieven die door vrijwilligers worden opgezet (Bijv. Zomerpap, Kinderdorp etc.) Zorg dat de administratieve rompslomp voor deze organisaties tot een minimum wordt beperkt (bijv. meerjarige vergunningen binnen bepaalde kaders). Deze initiatieven draaien volledig op vrijwilligers die dit allemaal in hun eigen tijd regelen.”*



Gemeentelijke dienstverlening



5 Gemeentelijke dienstverlening

5.1 Waardering gemeentelijke dienstverlening



66%

van de inwoners vond het aanvragen van een product of dienst bij de gemeente makkelijk, in 2017 gold dit voor 74%.

Wijze contact (meerdere antwoorden mogelijk):

- telefonisch (40%)
- internet (website) of app (37%)
- e-mail (36%)
- balie (28%)
- overig persoonlijk contact (20%)
- schriftelijk/ post (7%)
- wijkteam/ huisbezoek (7%) en sociale media (1%)

Gemeentelijke dienstverlening krijgt een voldoende

Meer dan de helft van de inwoners (56%) heeft het afgelopen jaar contact gehad met de gemeente. Dit contact verloopt het meest via de telefoon (40%) of via internet of app (37%). De gemeentelijke dienstverlening en de digitale faciliteiten worden door de inwoners met een 6,6 beoordeeld. Dit oordeel is iets lager dan het landelijk rapportcijfer (6,8). Van de referentiegemeenten springt Bergen er positief uit in het oordeel over de dienstverlening en digitale faciliteiten, inwoners zijn hier positiever over dan in Opmeer.

Tabel 5.1 - Waardering gemeentelijke dienstverlening (rapportcijfer)⁵

	Dienstverlening	% voldoende	digitale faciliteiten	% Voldoende
Bergen	7	-	6,8	-
Hollands Kroon	6,3	-	6,6	-
Schagen	6,7	-	6,8	-
Opmeer 2017	6,7	86%	6,4	76%
Opmeer	6,6	83%	6,6	84%
Gem.	6,8	-	6,8	-
Benchmark	RANGE: 6,1-7,2		RANGE: 6,2-7,1	

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



5.2 Aanvraag van producten en diensten

Tevreden over proces van aanvraag

Aan inwoners die het afgelopen jaar contact hebben gehad met de gemeente, bijvoorbeeld voor het aanvragen van een product of dienst, is gevraagd hoe ze dit contact hebben beoordeeld. Zeven op de tien inwoners vonden dat de beschikbare dan wel ontvangen informatie juist en volledig was. Twee derde vond de informatie over het verloop van afhandeling voldoende (67%) en het aanvragen van een product of dienst makkelijk (66%). Een iets kleiner deel vond dat ze kregen wat ze wilden (64%) en dat de afhandelingstijd acceptabel was (62%). In vergelijking tot de landelijke cijfers ligt de beoordeling van het proces van de aanvraag in Opmeer lager. Ook ligt de beoordeling lager dan in 2017.

Tabel 5.2 - Beoordeling proces van aanvraag (% (helemaal) mee eens)

	aanvragen product/dienst makkelijk	ontvangen/ beschikbare informatie was juist en volledig	afhandelings- tijd was acceptabel	informatie over verloop afhandeling voldoende	kreeg wat men wilde
Bergen	75%	74%	73%	67%	76%
Hollands Kroon	66%	64%	64%	59%	68%
Schagen	78%	78%	78%	64%	75%
Opmeer 2017	74%	78%	72%	70%	79%
Opmeer	66%	69%	62%	67%	64%
Gem.	79%	76%	75%	68%	77%
Benchmark	RANGE: 63-90%	RANGE: 56-88%	RANGE: 54- 84%	RANGE: 47- 79%	RANGE: 62- 84%



5.3 Hostmanship

Het handelen van medewerkers speelt een belangrijke rol bij de dienstverlening aan inwoners. Juist de menselijke kant van gemeentelijke dienstverlening (hostmanship) kan bijdragen aan hogere tevredenheid onder burgers. Hostmanship uit zich onder andere in het willen dienen, verantwoordelijkheid tonen, het echt willen oplossen van een probleem, het geheel zien, dialoog aangaan in plaats van debat, deskundigheid en inlevingsvermogen.

Beoordeling medewerker

Inwoners konden de dienstverlening van de medewerker met wie ze contact hadden gehad beoordelen op verschillende punten. Het meest tevreden waren de inwoners over het feit dat de medewerker voldoende deskundig was en hun vraag zo goed mogelijk kon beantwoorden. Zes op de tien vonden dat de medewerker zich verantwoordelijk toonde om daadwerkelijk tot een oplossing te komen en zich goed kon inleven. Inwoners van Opmeer zijn, in vergelijking tot de landelijke gemiddelden wat minder positief in hun beoordeling van de dienstverlening van medewerkers van de gemeente. Ze zijn ook minder positief dan Schagen en Bergen.

Tabel 5.3 - Beoordeling medewerkers (% (zeer) eens)⁶

De medewerker...	toonde zich verantwoordelijk om daadwerkelijk tot een oplossing te komen	heeft zelf mijn vraag zo goed mogelijk beantwoord	was voldoende deskundig	kon zich goed inleven	bood de ruimte om mee te denken	verraste mij aangenaam met de verleende service
Bergen	71%	76%	73%	68%	61%	51%
Hollands Kroon	58%	60%	61%	56%	51%	40%
Schagen	77%	77%	79%	73%	71%	49%
Opmeer 2017	-	65% ⁷	-	-	-	-
Opmeer	59%	64%	65%	59%	53%	40%
Gem.	73%	78%	76%	67%	61%	43%
Benchmark	RANGE: 63-82%	RANGE: 68-87%	RANGE: 66-88%	RANGE: 55-80%	RANGE: 51-72%	RANGE: 34-53%

5.4 Informatievoorziening

Waardering communicatie

Twee derde van de inwoners kan gemakkelijk aan gemeentelijke informatie komen (67%) en drie vijfde (61%) vindt dat de gemeente heldere taal gebruikt. Op deze vlakken zijn de inwoners van Opmeer wel minder positief dan landelijk. In Hollands Kroon zijn de inwoners minder positief over deze punten dan in Opmeer. In Schagen zijn inwoners positiever over het vinden van informatie en de taal die de gemeente gebruikt.

⁶ Niet alle 39 gemeenten hebben de module hostmanship afgenomen. De benchmark is samengesteld uit de gemiddelden van 25 gemeenten.

⁷ Alleen dit aspect van de dienstverlening is bevraagd in 2017.



Tabel 5.4 - Waardering communicatie/voorlichting gemeente

	Kan gemakkelijk aan gemeentelijke informatie komen	De gemeente gebruikt heldere taal
	% (helemaal) mee eens	% (helemaal) mee eens
Bergen	72%	55%
Hollands Kroon	43%	44%
Schagen	70%	68%
Opmeer 2017	76%	68%
Opmeer	67%	61%
Gem.	74%	65%
Benchmark	RANGE: 51-84%	RANGE: 52-78%

De gemeente Opmeer heeft zelf een onderzoek uitgevoerd naar de communicatiebehoeften onder inwoners en ondernemers en verenigingen, dit betrof een kwalitatief onderzoek onder inwoners en ondernemers. Hieruit blijkt dat inwoners over het algemeen tevreden zijn over de communicatiemiddelen van de gemeente. Inwoners vinden het belangrijk dat de gemeente duidelijk en eenvoudig taalgebruik hanteert. Een ander aspect dat men belangrijk vindt is tijdige en proactieve informatieverschaffing. Deze behoeften sluiten aan op de aspecten in hoeverre inwoners gemakkelijk aan gemeentelijke informatie kan komen en of de gemeente volgens hen heldere taal gebruikt.

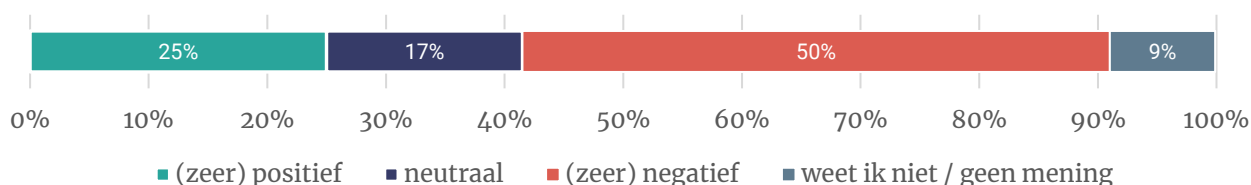
5.5 Afvalinzameling

De gemeente Opmeer wil graag bijdragen aan een beter milieu door onder andere de CO₂-uitstoot te verminderen. Een manier om dit te kunnen doen is door afval nog beter te scheiden en restafval op een centraal punt in de gemeente in te zamelen. Een andere manier is een systeem waarbij inwoners de hoogte van de afvalstoffenheffing voor een deel zelf kunnen beïnvloeden. Hoe beter iemand het afval scheidt, en dus minder restafval heeft, hoe minder die persoon betaalt.

Inzameling restafval op afstand

Aan inwoners van Opmeer is gevraagd hoe ze staan tegenover het inzamelen van restafval op afstand. Een kwart van de inwoners staat hier positief tegenover. De helft van de inwoners staat negatief tegenover het inzamelen van restafval op afstand. Iets minder dan een vijfde (17%) staat hier neutraal tegenover.

Figuur 5.1 - Houding inzamelen restafval op afstand



Aan inwoners is gevraagd of ze hun houding tegenover het inzamelen van restafval op afstand kunnen toelichten. Inwoners die positief staan tegenover het inzamelen van restafval op afstand, geven hier de volgende redenen voor, voornamelijk vanuit milieuoverwegingen:

- “Als dat leidt tot co2 reductie, ben ik voor.”
- “Alle beetjes helpen en zeker met elkaar.”
- “Als het werkelijk goed wordt uitgevoerd dan draagt het bij aan een circulaire samenleving, dus minder verkwisting en minder aansla op het milieu.”

Inwoners die minder zien in het inzamelen van restafval op afstand, hebben hiervoor verschillende redenen, een belangrijk deel van deze redenen bestaan uit dat het lastig is en reistijd oplevert om het afval naar één centraal punt te brengen:

- “Voor het buitengebied is dit niet uitvoerbaar zonder autogebruik, dus niet duurzaam.”
- “Voor ouderen wordt het een teveel gesleep met bakken of zakken.”

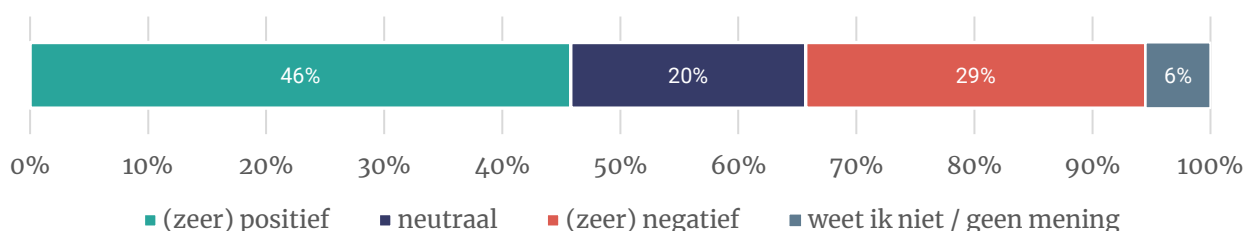
Ook speelt het mogelijke gevaar op dumpingen en meer vervuiling en rotzooi een rol:

- “Het is te veel gesjouw en meer kans op dumpingen en vervuiling. Voor centrale stortplaatsen voelt niemand zich verantwoordelijk. Kijk maar naar locaties waar centraal oud papier aangeboden wordt. Altijd een zootje.”
- “Restafval naar een centrale bak te brengen geeft vaak een rommel bij zo'n bak en er wordt vaker afval in de andere bakken van plastic en groen gedumpt.”

Beïnvloeden afvalstoffenheffing

Aan inwoners is ook gevraagd hoe ze tegenover een systeem staan waarbij inwoners de hoogte van de afvalstoffenheffing voor een deel zelf beïnvloeden. Iets minder dan de helft (46%) staat positief tegenover dit systeem, drie op de tien inwoners zien dit systeem niet zitten, en een vijfde staat hier neutraal tegenover.

Figuur 5.2 - Houding systeem afvalstoffenheffing



Inwoners die positief aankijken tegen het systeem waarbij inwoners de hoogte van hun afvalstoffenheffing zelf kunnen beïnvloeden geven hiervoor onder andere de volgende redenen:

- “Afval scheiden vind ik belangrijk en moet beloond (en bestraft bij nalatigheid) kunnen worden.”
- “Zij die de kosten maken moeten deze ook dragen. Meer scheiden zou dus automatisch lagere kosten betekenen.”
- “Om het beoogde doel te behalen is dit toch gunstig. Hopelijk trekt het mensen over de streep om beter afval te scheiden.”

Een deel van de inwoners staat minder positief tegenover dit idee en heeft hier onder andere de volgende bezwaren voor, deze hebben voor een belangrijk deel te maken met het mogelijke sjoemelen met het systeem:

- “Ben bang dat mensen het restafval dan in de natuur gooien of in de verkeerde bak (of van iemand anders).”
- “Het werkt afval dumpen op plekken die daarvoor niet bestemd zijn in de hand.”

- “Het vergroot de kans op zwerfafval (beter in de berm dan moeten betalen) en minder goede afvalscheiding (beter afval in de andere containers gooien dan betalen).”

5.6 Informatievoorziening corona

De gemeente Opmeer houdt haar inwoners op de hoogte over het nieuws en de maatregelen die door de gemeente worden getroffen rondom de bestrijding van het coronavirus.

Gemeentelijke communicatie over corona krijgt een voldoende

Aan inwoners is gevraagd wat ze van de communicatie van de gemeente over het coronavirus vinden. Inwoners konden hun mening geven door middel van een rapportcijfer. Inwoners geven de communicatie van de gemeente een voldoende, namelijk een 6,6. Oudere inwoners zijn wat meer tevreden over de communicatie van de gemeente en geven deze een 6,8. Jongere inwoners, tot 29 jaar geven de communicatie een 6,5.

Inwoners zijn de gemeentelijke berichtgeving niet vaker gaan volgen

Inwoners is vervolgens de vraag gesteld of ze de berichtgeving van de gemeente door de coronacrisis vaker of minder vaak zijn gaan volgen. Deze berichtgeving verliep via de website van de gemeente en sociale media. Twee vijfde (42%) van de inwoners geeft aan de berichtgeving van de gemeente via de gemeentelijke website niet te volgen. Ruim de helft (53%) van de inwoners volgt de berichtgeving van de gemeente via de sociale media niet.

Van de inwoners die de berichtgeving van de gemeente wel volgen, heeft het grootste deel deze berichtgeving even vaak gevolgd als voor de coronacrisis.

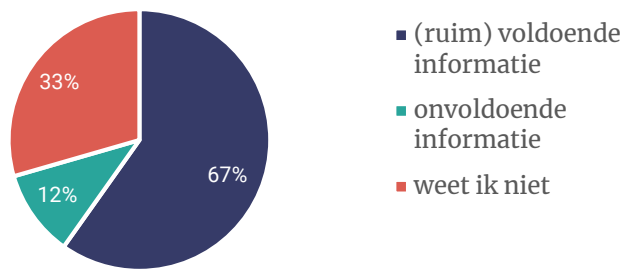
Figuur 5.3 - Volgen berichtgeving gemeente coronacrisis

	De website van de gemeente	De sociale media van de gemeente
minder vaak	3%	3%
even vaak	41%	31%
vaker	7%	9%
weet ik niet	7%	4%
ik gebruik de website	42%	53%
niet/ niet van toepassing		

Inwoners positief over hoeveelheid gemeentelijke informatie over corona

Inwoners zijn over het algemeen positief over de hoeveelheid informatie die ze van de gemeente Opmeer krijgen over het coronavirus. Twee derde van de inwoners vindt dat ze (ruim) voldoende informatie ontvangen van de gemeente. Iets meer dan één op de tien (12%) inwoners vindt dat ze onvoldoende informatie ontvangen van de gemeente over het coronavirus. en een derde heeft hierover geen mening.

Figuur 5.4 - Informatieverschaffing coronavirus gemeente



Inwoners kregen de mogelijkheid suggesties aan te dragen voor de gemeente om de communicatie over het coronavirus te verbeteren. Inwoners kwamen met uiteenlopende suggesties, onderstaand een selectie van deze suggesties:

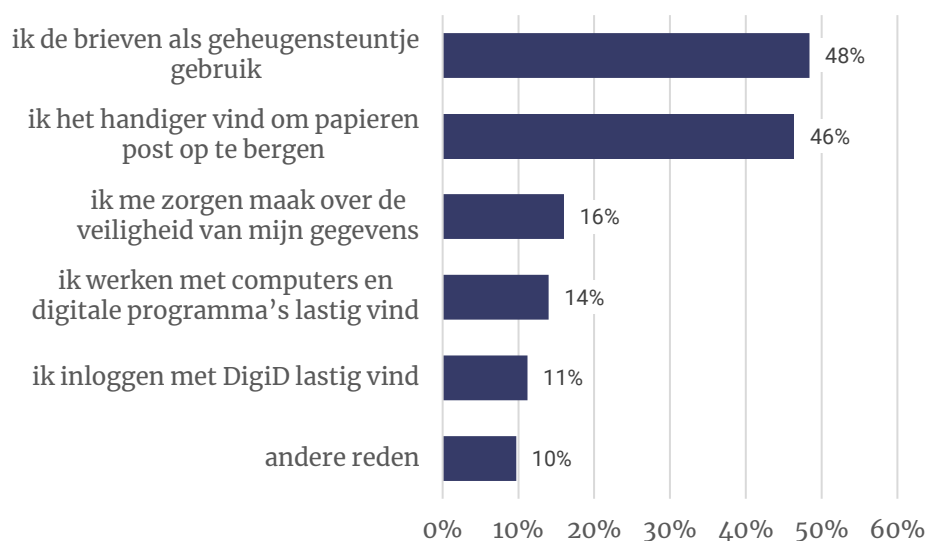
- “De digitale borden staan niet in ons dorp. Niet iedereen komt dagelijks in een van de kerndorpen of langs zo'n bord. Een optie is om gebruik te maken van lokale dorpskranten. Dit kost vaak niets (of een klein bedrag) en de dorpskranten worden vaak goed gelezen.”
- “Door een folder hierover te maken en dit te verspreiden onder de mensen, ook voor de ouderen die geen computer en telefoon hebben.”
- “Meer aan de voorkant afstemmen met de relevante partijen zoals sportverenigingen. Die moeten nu veel zelf uitzoeken over de regels die de gemeente hanteert.”
- “Mocht er informatie zijn die specifiek voor de gemeente Opmeer is, dan kan dat via een nieuwsbrief. Alle overige informatie komt van de rijksoverheid via krant, radio en televisie bij ons terecht.”
- “Misschien een nieuwsbrief of bericht in de plaatselijke kranten over updates (aantal besmettingen, maatregelen, nieuws).”

5.7 Digitale post van de gemeente

Gebruik Berichtenbox MijnOverheid

Meer dan de helft van de inwoners van Opmeer (57%) gebruikt de digitale Berichtenbox van MijnOverheid. Van de inwoners die deze berichtenbox niet gebruiken (43%), overweegt een derde (33%) hun gepersonaliseerde post digitaal te ontvangen. Het grootste deel van deze inwoners zou deze post via e-mail willen ontvangen (93%). Voor inwoners die gepersonaliseerde post niet digitaal willen ontvangen, is de belangrijkste reden dat ze de brieven als geheugensteuntje gebruiken (48%). Een andere belangrijke reden is dat ze het handiger vinden om papieren post op te bergen.

Figuur 5.5 - Redenen post niet digitaal te willen ontvangen



Aan de inwoners die hun post wel digitaal ontvangen, namelijk via de Berichtenbox van MijnOverheid, is gevraagd wat ze hieraan verbeterd willen zien.

- “In principe zou ik alles wel via de berichtenbox willen ontvangen. Ontvang nu vaak papieren enveloppen.”
- “Dat gemeente Opmeer daar ook berichten in zet, als dat mogelijk is.”
- “De berichten naar mijn privé mail sturen. Via DigiD lees ik deze niet altijd.”
- “Op dit moment krijg ik een bericht als er iets klaarstaat. Ik zou graag in deze melding het onderwerp van de brief ontvangen, zodat ik de urgentie kan bepalen.”

Zorg en welzijn



6 Zorg en welzijn

Ruime voldoende voor eigen gezondheid

Inwoners van Opmeer beoordelen hun eigen gezondheid met een 8. Dit cijfer ligt hoger dan het landelijke rapportcijfer en dan het cijfer in 2017. Ook zijn de inwoners van Opmeer positiever over hun eigen gezondheid in vergelijking tot de referentiegemeenten.

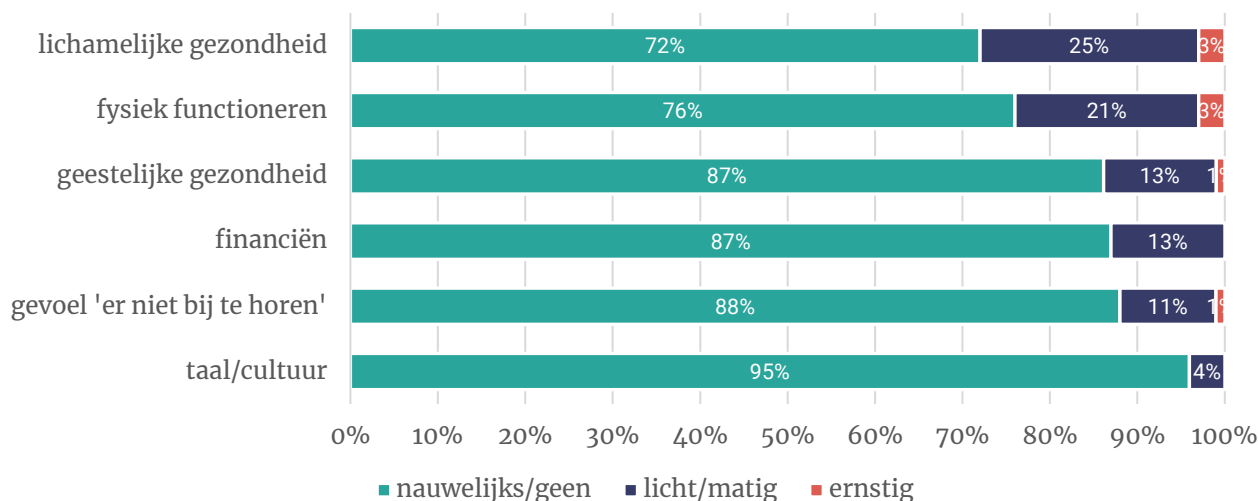
Tabel 6.1 - Beoordeling eigen gezondheid

	rapportcijfer	% voldoende
	2020	
Bergen	7,5	-
Hollands	7,6	-
Kroon		
Schagen	7,6	-
Opmeer 2017	7,7	94%
Opmeer	8,0	96%
Gem.	7,7	-
Benchmark	RANGE: 7,0-8,0	

Klein deel voelt zich (ernstig) belemmerd in deelname maatschappij

Er zijn verschillende aspecten die mogelijk een beperking kunnen zijn voor iemand om deel te nemen aan het maatschappelijk leven. Deze kunnen betrekking hebben op lichamelijke dan wel geestelijke gezondheid. Het grootste deel van de inwoners van Opmeer ervaart geen belemmeringen om deel te nemen aan de maatschappij. Wanneer inwoners wel een belemmering ervaren, komt dit vooral door beperkingen in de lichamelijke gezondheid (23%) of in fysiek functioneren (24%). Deze beperkingen zijn voornamelijk licht of matig van aard. Belemmeringen door beheersing van taal en/of cultuur komt het minste voor, namelijk bij 4 procent.

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



Een vijfde van de inwoners behoefte aan meer sociale contacten

Een vijfde van de inwoners heeft behoefte aan meer contact met anderen. Het grootste deel hiervan (14%) geeft aan voldoende contacten te hebben, maar meer contact zou willen. Het deel van de inwoners dat zich soms tot vaak eenzaam voelt (15%) komt overeen met het landelijk gemiddelde en de referentiegemeenten.

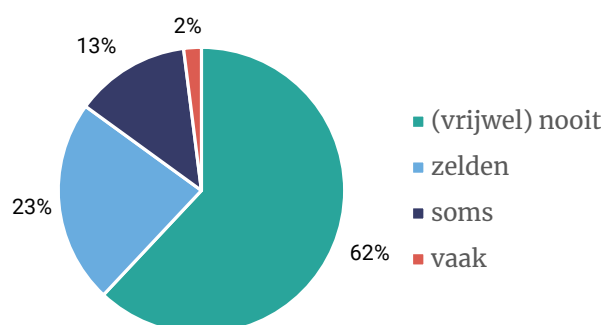
Voldoende contact met andere mensen:

- zeker voldoende (80%)
- voldoende, maar zou meer willen (14%)
- te weinig (6%)

Tabel 6.2 - Sociale contacten

	zou meer contacten willen	mate waarin men zich soms/ vaak eenzaam voelt
Bergen	16%	16%
Hollands Kroon	17%	15%
Schagen	19%	14%
Opmeer 2017	19%	13%
Opmeer	20%	15%
Gem.	20%	15%
Benchmark	RANGE: 12- 29%	RANGE: 7-24%

Figuur 6.2 - Mate waarin men zich wel eens eenzaam voelt



Twee vijfde van de inwoners actief bij vereniging

Drie vijfde van de inwoners (61%) is actief bij een vereniging, dit komt overeen met het landelijk gemiddelde. Het grootste deel van de inwoners dat actief is, is actief bij een sportvereniging. In de referentiegemeente Bergen zijn de inwoners minder actief dan in Opmeer en in Schagen zijn inwoners juist iets actiever.

Tabel 6.3 - Actief bij vereniging in afgelopen 12 mnd⁸ (% ja)

	2020
Bergen	55%
Hollands Kroon	61%
Schagen	66%
Opmeer 2017	66%
Opmeer	61%
Gem.	59%
Benchmark	RANGE: 48-85%

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

- niet actief (39%)
- sportvereniging (40%)
- overige verenigingen (19%)
- gezelligheidsvereniging (14%)
- culturele verenigingen (10%)
- religieuze/maatschappelijke vereniging (7%)

⁸ Vraagstelling is gewijzigd. De antwoordcategorie culturele verenigingen is toegevoegd.

Helft inwoners doet vrijwilligerswerk

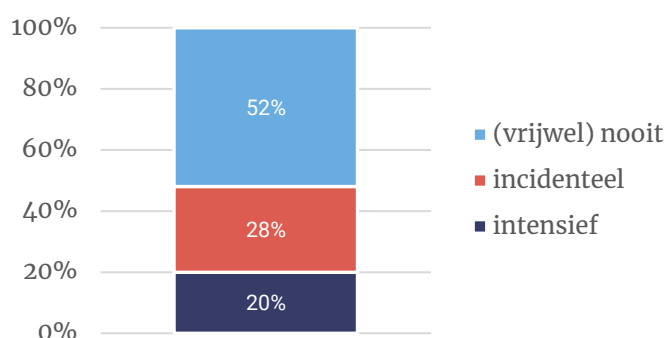
De helft van de inwoners (48%) doet vrijwilligerswerk, een vijfde doet dit vrijwilligerswerk intensief. Het deel van de inwoners dat vrijwilligerswerk doet komt overeen met 2017, en ligt hoger dan in de referentiegemeentes.

Drie vijfde van de inwoners is bereid vrijwilligerswerk te (blijven) doen, waarvan de helft zeker weet dit te (blijven) doen (29%).

Tabel 6.4 - Vrijwilligerswerk in afgelopen 12 maanden

	%
Bergen	45%
Hollands Kroon	46%
Schagen	46%
Opmeer 2017	50%
Opmeer	48%
Gem.	46%
Benchmark	RANGE: 32-60%

Figuur 6.3 - Mate vrijwilligerswerk afgelopen 12 maanden



De bereidheid om in de toekomst vrijwilligerswerk te doen, ligt aanzienlijk hoger onder de huidige vrijwilligers (90%) dan inwoners die in de afgelopen 12 maanden geen vrijwilligerswerk hebben gedaan (35%).

Draagvlak vrijwilligerswerk (blijven) doen:

- zeker (29%)
- misschien (31%)
- nee (25%)
- weet niet (15%)

Tijdsgebrek belangrijkste reden om geen vrijwilligerswerk te doen

Onder de inwoners die geen vrijwilligerswerk doen, is gebrek aan tijd hier de belangrijkste reden voor. Iets minder dan een kwart (23%) zegt geen interesse of behoefte te hebben om vrijwilligerswerk te doen. Maar een heel klein deel van de inwoners weet niet wat ze kunnen doen (5%), hoe ze aan vrijwilligerswerk kunnen komen (1%) of vinden (2%) .

Figuur 6.4 - Reden om geen vrijwilligerswerk te doen



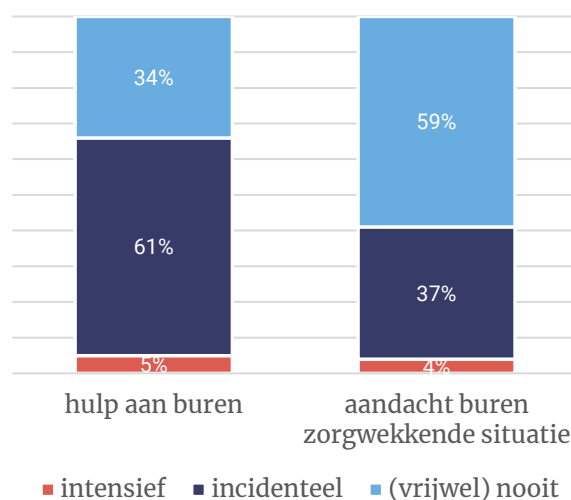
Twee derde verleent burenhulp

Inwoners kunnen op verschillende manieren hulp aan burenhulp verlenen. Dit kan door praktische hulp en ondersteuning, maar deze hulp kan ook bestaan uit aandacht voor burenhulp die in een zorgwekkende situatie verkeren. Hulp aan burenhulp komt vaker voor (66%) dan aandacht voor burenhulp in een zorgwekkende situatie (41%). Deze twee vormen van hulp worden vooral incidenteel verleend. In vergelijking tot het landelijke gemiddelde wordt er in Opmeer wel meer hulp aan burenhulp in een zorgwekkende situatie verleend, ook is deze hulp toegenomen ten opzichte van 2017.

Tabel 6.5 - Burenhulp in afgelopen 12 maanden

	aandacht voor burenhulp in zorgwekkende situatie laatste 12 maanden	hulp aan burenhulp
Bergen	42%	70%
Hollands Kroon	43%	68%
Schagen	38%	68%
Opmeer 2017	33%	67%
Opmeer	41%	66%
GEM.	37%	68%
BENCHMARK	RANGE: 30-46%	RANGE: 34-79%

Figuur 6.5 - Mate waarin men het afgelopen jaar burenhulp heeft verricht



Grootste deel inwoners bereid om burenhulp te verlenen

Aan inwoners is gevraagd of ze bereid zijn burenhulp te verlenen en in welke vorm. Het grootste deel van de inwoners is bereid burenhulp te verlenen, slecht 7 procent wil geen burenhulp verlenen of kan dit niet. Een oogje in het zeil houden is de meest voorkomende vorm van hulp die men wil verlenen (67%), gevolgd door hulp bij boodschappen (56%). Het schoonhouden van het huis of koken en het toedienen van medicijnen wordt door maar een klein deel genoemd.

Tabel 6.6 - Bereid tot burenhulp (meerdere antwoorden mogelijk)

	Opmeer 2020	Opmeer 2017
Oogje in het zeil houden	67%	72%
Hulp bij boodschappen	56%	52%
Helpen bij vervoer	43%	48%
Klusjes in of rond het huis	28%	31%
Ondersteuning bij aanvraag, administratie of computer	25%	24%
Opvangen van kinderen	22%	24%
Medicijnen toedienen of persoonlijke verzorging	8%	11%
Huis schoonhouden of koken	7%	9%
Anders	5%	8%
Kan geen burenhulp geven	7%	6%
Wil geen burenhulp geven	7%	5%



Bijna de helft inwoners verleent mantelzorg

Bijna de helft van de inwoners (46%) verleent mantelzorg, landelijk is dit 44 procent. In Opmeer wordt, in vergelijking tot de referentiegemeenten Hollands Kroon en Bergen minder mantelzorg verleend.

Inwoners van Opmeer verlenen mantelzorg voor het grootste deel incidenteel (31%).

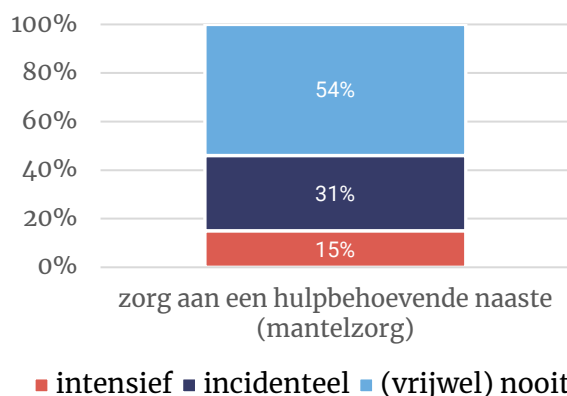
Mate belemmerd door mantelzorg:

- (vrijwel) nooit (48%)
- zelden (26%)
- soms (21%)
- vaak (6%)

Tabel 6.7 - Mantelzorg in afgelopen 12 maanden

	%
Bergen	52%
Hollands Kroon	50%
Schagen	42%
Opmeer 2017	42%
Opmeer	46%
Gem.	44%
Benchmark	RANGE: 32-51%

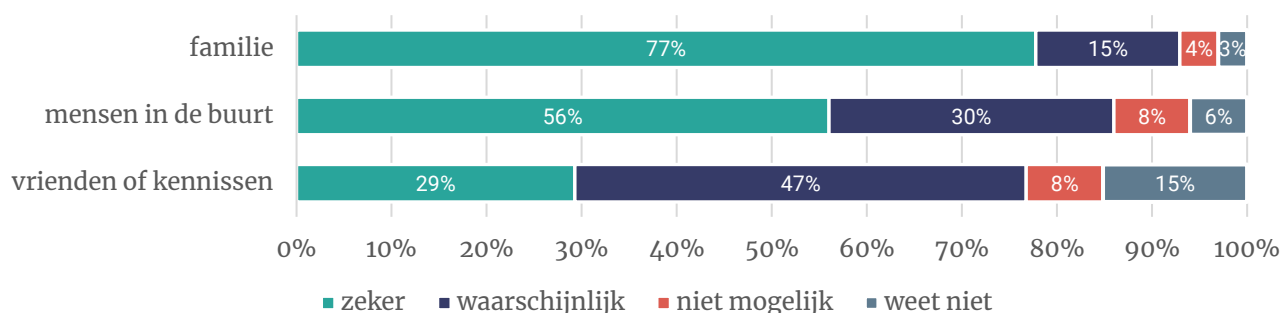
Figuur 6.6 - Mate waarin men zich de afgelopen jaar aan mantelzorg heeft gedaan



Inwoners kunnen vooral terugvallen op familie

Het grootste deel van de inwoners van Opmeer kan terugvallen op anderen wanneer ze behoefte hebben aan hulp. Familieleden zijn de belangrijkste personen om op terug te vallen, meer dan driekwart van de inwoners (77%) kan op deze personen terugvallen voor hulp of zorg. Mensen in de buurt staan op de tweede plek, meer dan de helft van de inwoners (56%) weet zeker dat ze op hen kunnen terugvallen. Vrienden of kennissen worden in mindere mate genoemd als personen op wie men kan terugvallen.

Figuur 6.7 - Mate waarin men terug kan vallen op omgeving wanneer men hulp of zorg nodig heeft⁹



⁹ Vraagstelling is gewijzigd. De antwoordcategorie 'vrienden en kennissen' is toegevoegd.

Ideeën en initiatieven zorg en welzijn

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

- *“Eetprojecten voor ouderen en jongeren. Op deze manier wordt er een intensievere samenhang gecreëerd.”*
- *“Hou de vinger aan de pols bij de scholen in de kleine kernen, deze zijn het hart van de gemeenschap, als de school wegvalt is het binnen een generatie gedaan met het verenigingsleven binnen deze kernen.”*
- *“Een lokale bellijn voor ouderen zodat ze hulp kunnen vragen, voor een boodschap, wandeling etc.”*
- *“Financiële hulpverlening. Ik werk bij een bank en zou mensen bijvoorbeeld met financiën, of schuldhulpverlening op weg kunnen helpen. Daarnaast is het van belang dat jong en oud met elkaar in contact blijven. Dit kan in verschillende vormen, bijvoorbeeld een gezamenlijke bingoavond.”*
- *“Ik ervaar dat eenzaamheid onder alleenstaande ouderen een groot probleem is. Je moet deze mensen persoonlijk benaderen en de eerste keren ophalen voor activiteiten anders durft men niet te komen.”*



Bijlage Vragenlijst

Burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl

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

Aanwijzingen voor het invullen

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

Hartelijk dank voor uw medewerking!

Woon- en leefomgeving

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

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

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

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



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

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

7. Voelt u zich veilig in uw buurt?

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

8. In welke mate ervaart u overlast van buurtbewoners?

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

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

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



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

	hele- maal eens	eens	neutraal	oneens	hele- maal oneens	weet niet / geen mening
10. Perken, plantsoenen en parken in mijn buurt zijn goed onderhouden	☐	☐	☐	☐	☐	☐
11. Wegen, straten, paden en trottoirs in mijn buurt zijn goed begaanbaar	☐	☐	☐	☐	☐	☐
12. In mijn buurt zijn weinig tot geen dingen kapot	☐	☐	☐	☐	☐	☐
13. Mijn buurt is schoon	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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

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

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

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

	hele- maal eens	eens	neutraal	oneens	hele- maal oneens	weet niet / geen mening
15. Er wordt voldoende gedaan aan de leefbaarheid van mijn buurt	☐	☐	☐	☐	☐	☐

16. Heeft u suggesties om uw buurt te verbeteren?



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

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

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

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

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

	hele- maal eens	eens	neutraal	oneens	hele- maal oneens	weet niet / geen mening
18. De gemeente betreft de buurt voldoende bij de aanpak van leefbaarheid	☐	☐	☐	☐	☐	☐
19. De gemeente doet een beroep op de buurtbewoners om zelf een bijdrage te leveren aan leefbaarheid	☐	☐	☐	☐	☐	☐
20. De gemeente ondersteunt buurtinitiatieven op het gebied van leefbaarheid voldoende	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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

- ☐ intensief
- ☐ incidenteel
- ☐ (vrijwel) nooit

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

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



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

	hele- maal eens	eens	neutraal	oneens	hele- maal oneens	weet niet / geen mening
23. In mijn buurt is voldoende groen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
24. In mijn buurt is voldoende parkeergelegenheid	☐	☐	☐	☐	☐	☐
25. Winkels voor dagelijkse boodschappen zoals supermarkt, bakker, slager, drogisterij etc. zijn voldoende nabij	☐	☐	☐	☐	☐	☐
26. Basisonderwijs is voldoende nabij voor (mijn) kinderen	☐	☐	☐	☐	☐	☐

De volgende vragen gaan over de voorzieningen in uw nabijheid.

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

	zeer tevreden	tevreden	niet tevre- den/niet ontevrede n	on- tevrede n	zeer onte- vreden	weet niet / geen mening
(Gezondheids-) zorgvoorzieningen (huisartsenpost, consultatiebureau / centrum voor jeugd en gezin, verzorgingstehuis, etc.)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Welzijnsvoorzieningen (buurtwerk, jongeren- / ouderenvoorzieningen etc.)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Speelvoorzieningen (kinderen tot 12 jaar)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Sportvoorzieningen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Openbaar vervoer	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Openbare ruimte

Samenwerken in groenonderhoud

In de gemeente Opmeer vindt wijk- straatgericht groenonderhoud plaats. Hierbij gaat de gemeente op zoek naar meer samenwerking met bewoners, ondernemers en organisaties.

Uw woon-, bedrijfs- en sportomgeving wordt steeds belangrijker. Een fijne groene omgeving heeft over het algemeen goede invloed op ons welbevinden. De gemeente zorgt er daarom voor dat de buitenruimte netjes en schoon is. Maar de gemeente wil ook graag door samenwerking met u als inwoner en de bedrijven en organisaties in onze gemeente, de beleving van de groene omgeving naar een hoger niveau brengen. Dit geldt voor zowel het onderhoud als voor de inrichting. Uw ideeën zijn daarom belangrijk.



28. Hoe zou u kunnen bijdragen aan het wijk- straatgericht groenonderhoud?

Relatie inwoner-gemeente

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

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

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

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

	hele- maal eens	eens	neutraa l	oneens	hele- maal oneens	weet niet / geen mening
30. De gemeente doet wat ze zegt	☐	☐	☐	☐	☐	☐
31. De gemeente houdt voldoende toezicht op het naleven van regels	☐	☐	☐	☐	☐	☐
32. De gemeente stelt zich flexibel op als dat nodig is	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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

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

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

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

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

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

Gemeentelijke dienstverlening

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

- ☐ Ja
- ☐ nee → ga verder naar vraag 55 (onderdeel Corona)

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

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

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

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

Meerdere antwoorden mogelijk

- ☐ internet of app (gemeente)
- ☐ e-mail
- ☐ sociale media (Facebook, WhatsApp)
- ☐ Post
- ☐ (publieks-)balie
- ☐ Telefoon
- ☐ wijkteam / huisbezoek
- ☐ overig persoonlijk contact

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

	hele- maal eens	eens	neutraal	oneens	hele- maal oneens	weet niet / geen mening
42. Ik vond het aanvragen of voorleggen gemakkelijk	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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

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

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

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

	hele- maal eens	eens	neutraal	oneens	hele- maal oneens	weet niet / geen mening
47. Ik kan gemakkelijk aan de benodigde gemeentelijke informatie komen (via lokale krant, website, etc.)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
48. De gemeente gebruikt heldere taal	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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

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

Corona

In maart 2020 werden we overvallen door de crisis rondom het coronavirus. Als gemeente hebben wij u zo goed mogelijk op de hoogte gehouden van het nieuws en de maatregelen die wij hebben getroffen rondom de bestrijding van het coronavirus. Wij hebben u via de kranten, onze website, Facebook, gesprekken, digiborden enzovoort nieuws gebracht. We hebben fysieke maatregelen genomen in de openbare gebouwen en 1,5 meter markeringen aangebracht op straat.

55. Wat vindt u van de communicatie van de gemeente Opmeer over het coronavirus?

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
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

56. Bent u door de coronacrisis de berichtgeving van de gemeente, via de website en sociale media, vaker of minder vaak gaan volgen?



56a. De website van de gemeente

- ☐ minder vaak
- ☐ even vaak
- ☐ vaker
- ☐ weet ik niet
- ☐ ik gebruik de website niet/ niet van toepassing

56b. Sociale media van de gemeente (Facebook)

- ☐ minder vaak
- ☐ even vaak
- ☐ vaker
- ☐ weet ik niet
- ☐ ik volg de gemeente niet op social media/ niet van toepassing

57. In hoeverre vindt u dat de gemeente u voldoende informatie over het coronavirus geeft?

- ☐ ruim voldoende informatie
- ☐ voldoende informatie
- ☐ onvoldoende informatie
- ☐ weet ik niet

58. Heeft u suggesties om de informatievoorziening over corona van de gemeente te verbeteren?

Digitaal ontvangen van gepersonaliseerde post van de gemeente

Inwoners kunnen steeds meer zaken online regelen met de gemeente. U kunt er bijvoorbeeld voor kiezen uw brieven van de overheid, en dus ook van de gemeente, online (digitaal) te ontvangen. Voordelen hiervan zijn dat er geen verwarring ontstaat in de communicatie en we zorgen er samen voor dat de natuur gespaard blijft omdat we minder papier nodig hebben.

59a. Gebruikt u de Berichtenbox van MijnOverheid?

- ☐ Ja, voor mijzelf
- ☐ Nee, ik gebruik de Berichtenbox (nog) niet → ga verder naar vraag 59c



59b. Zo ja, wat zou u hieraan willen verbeteren?

59c. Zo nee, zou u overwegen om uw gepersonaliseerde post digitaal te ontvangen?

- ☐ Ja, ik wil mijn gepersonaliseerde post digitaal ontvangen
- ☐ Nee, ik wil mijn gepersonaliseerde post niet digitaal ontvangen, omdat:
 - ☐ ik het handiger vind om papieren post op te bergen
 - ☐ ik werken met computers en digitale programma's lastig vind
 - ☐ ik inloggen met DigiD lastig vind
 - ☐ ik me zorgen maak over de veiligheid van mijn gegevens
 - ☐ ik de brieven als geheugensteuntje gebruik

☐ Anders, namelijk:

Als u bij vraag 59c heeft aangegeven dat u gepersonaliseerde post digitaal wilt ontvangen:

60. Hoe wilt u deze post het liefst digitaal ontvangen?

- ☐ via de Berichtenbox van MijnOverheid
- ☐ via e-mail
- ☐ mijn persoonlijke inlogpagina bij de gemeente (PIP)
- ☐ Op een andere manier, namelijk:

Afvalinzameling

De gemeente Opmeer wil graag bijdragen aan een beter milieu door onder andere de CO₂-uitstoot te verminderen. Een manier om dit te kunnen doen is door ons afval nog beter te scheiden en ons restafval op een centraal punt in de gemeente in te zamelen



61. Hoe staat u tegenover het inzamelen van restafval op afstand?

- ☐ zeer positief
- ☐ positief
- ☐ neutraal
- ☐ negatief
- ☐ zeer negatief
- ☐ weet ik niet / geen mening

62. Kunt u uw antwoord toelichten? Waarom staat u (antwoord 63) tegenover een dergelijk systeem?

In sommige gemeenten kunnen inwoners de hoogte van de afvalstoffenheffing voor een deel zelf beïnvloeden. Hoe beter iemand het afval scheidt, en dus minder restafval heeft, hoe minder die persoon betaalt.

63. Hoe staat u tegenover een dergelijk systeem?

- ☐ zeer positief
- ☐ Positief
- ☐ Neutral
- ☐ Negatief
- ☐ zeer negatief
- ☐ weet ik niet/ geen mening

64. Kunt u uw antwoord toelichten? Waarom staat u (antwoord 61) tegenover een dergelijk systeem?

Welzijn en zorg

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



65a. Hoe tevreden bent u momenteel- over het geheel genomen- met uw leven?

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

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

65b. Welk cijfer geeft u – over het geheel genomen- uw gezondheid?

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

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

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

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

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



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

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

68. Voelt u zich wel eens eenzaam?

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

69. Hoe vaak sport of beweegt u intensief?

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

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

Meerdere antwoorden mogelijk

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

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

	intensief	incidenteel	(vrijwel) nooit
zorg aan een hulpbehoevende naaste (mantelzorg)	☐	☐	☐
hulp aan buren	☐	☐	☐
aandacht voor buren in een zorgwekkende situatie (eenzaamheid, zelfverwaarlozing of andere probleemsituatie)	☐	☐	☐
vrijwilligerswerk	☐	☐	☐



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

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

Indien u vrijwilligerswerk verricht, kunt u vraag 73 overslaan.

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

Meerdere antwoorden mogelijk

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

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

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

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



Indien u geen zorg aan een hulpbehoevende naaste verricht, dan kunt u vraag 75 overslaan.

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

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

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

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

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

	ja, zeker	ja, waarschijnlijk	nee	n.v.t. / weet niet
familie	☐	☐	☐	☐
vrienden of kennissen	☐	☐	☐	☐
mensen in de buurt	☐	☐	☐	☐

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

Achtergrondvragen



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

79. Wat is uw geslacht?

- ☐ man ☐ vrouw

80. Wat is uw leeftijd?

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

81. Wat is uw hoogst afgeronde opleiding?

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

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

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

83. Hoe ziet de samenstelling van uw huishouden eruit?

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



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

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

85. Hoe lang woont u reeds in deze buurt?

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

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

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

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



I&O Research Enschede

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

I&O Research Amsterdam

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