

**Rapport**

# WAAR STAAT MOERDIJK 2015

**Gemeente Moerdijk**  
April 2016

# COLOFON

**Uitgave**

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

**Rapportnummer**

2016/36

**Datum**

April 2016

**Opdrachtgever**

Gemeente Moerdijk

**Auteurs**

Tijmen Siermann, MSc.  
Drs. Marion Holzmann  
Nora Löb, MSc.

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



# INHOUDSOPGAVE

<b>1. Samenvatting .....</b>	<b>5</b>
<b>2. Inleiding .....</b>	<b>8</b>
<b>3. Woon- en leefomgeving .....</b>	<b>11</b>
3.1 Leefbaarheid.....	11
3.2 Onderhoud en voorzieningen .....	13
3.3 Inzet op het gebied van leefbaarheid en veiligheid.....	14
<b>4. Relatie burger en gemeente .....</b>	<b>17</b>
<b>5. Gemeentelijke dienstverlening .....</b>	<b>20</b>
5.1 Waardering gemeentelijke dienstverlening.....	20
5.2 Aanvraag van producten en diensten .....	21
5.3 Hostmanship.....	21
5.4 Informatievoorziening .....	22
<b>6. Zorg en welzijn .....</b>	<b>24</b>
<b>7. Algemeen beeld .....</b>	<b>31</b>
<b>Bijlage 1. Stellingen .....</b>	<b>34</b>



# 1

## HOOFDSTUK

### **Samenvatting**



## 1. Samenvatting

Moerdijk 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 Moerdijk een Waarstaatjegemeente-onderzoek uitgevoerd. Dit onderzoek is de opvolger van de burgerpeiling die voor het laatst in 2013 werd uitgevoerd. Doordat er sprake is van een andere vragenlijst, zijn de resultaten van deze onderzoeken niet meer vergelijkbaar. Deze meting kan derhalve als een 0-meting worden beschouwd. Het volgende Waarstaatjegemeente-onderzoek staat gepland voor 2017. In totaal hebben 751 inwoners de vragenlijst volledig ingevuld. Deze samenvatting behandelt themagewijs de belangrijkste en opvallendste uitkomsten.

### **Algemeen beeld**

De inwoners van Moerdijk zijn tevreden over de inspanningen van de gemeente (6,7). Dit wijkt nauwelijks af van het landelijk beeld (6,6). Ook op onderliggende thema's liggen de rapportcijfers nabij de gemiddelden van de benchmark (zie tabel 1.1). Aspecten die lager worden beoordeeld, zoals de waardering voor het betrekken van inwoners bij beleidsontwikkeling, scoren dus ook landelijk minder goed.

**Tabel 1.1**

Waardering inspanningen gemeente

	<b>GEMEENTE MOERDIJK</b>	<b>GEMIDDELDE<sup>1</sup> BENCHMARK</b>
Waardering inspanningen gemeente algemeen	6,7	6,6
Gemeentelijke dienstverlening	6,7	6,7
Digitale faciliteiten	6,9	6,7
Waardering communicatie/voorlichting gemeente	6,6	6,6
Waardering inspanningen van gemeente voor leefomgeving	6,5	6,7
Inspanningen gemeente om burgers volledig te laten deelnemen aan de maatschappij	6,4	6,4
Waardering betrekken inwoners bij beleid	6,1	6,0

<sup>1</sup> Deze benchmark is samengesteld uit de gemiddelden van 31 gemeenten (die in 2015 hebben deelgenomen aan het onderzoek).

In de achterliggende stellingen en vragen zijn wel significante verschillen waarneembaar tussen de gemeente Moerdijk en het landelijk gemiddelde. Uit tabel 1.2 blijkt dat met name op het gebied van dienstverlening de gemeente goed scoort. Ook twee stellingen over burgerparticipatie scoren bovengemiddeld.

**Tabel 1.2**

Top 5 items boven landelijk gemiddelde

	GEMEENTE MOERDIJK	GEMIDDELDE BENCHMARK	VERSCHIL
%(helemaal) mee eens met stelling: De gemeente doet een beroep op de buurtbewoners om zelf een bijdrage te leveren aan leefbaarheid	48	34	14,5
%(helemaal) mee eens met stelling: Afhandelingstijd was acceptabel (dienstverlening)	81	73	8,0
%(helemaal) mee eens met stelling: Voldoende communicatie over het verloop van de afhandeling (dienstverlening)	74	66	7,7
%(helemaal) mee eens met stelling: Ik kreeg wat ik wilde (dienstverlening)	82	76	6,1
%(helemaal) mee eens met stelling: De gemeente betreft de buurt voldoende bij de aanpak van leefbaarheid en veiligheid	37	32	5,0

Aspecten die onder het landelijk gemiddelde worden beoordeeld hebben deels te maken met de landelijke structuur van de gemeente. Zo is men kritisch op de afstand tot winkels voor dagelijkse boodschappen, het openbaar vervoer en de gezondheidsvoorzieningen. Daarnaast wordt de begaanbaarheid van straten en stoepen minder gewaardeerd. Ook valt op dat de groep die vrijwilligerswerk deed in het afgelopen jaar kleiner is dan in de rest van het land.

**Tabel 1.3**

Top 5 items onder landelijk gemiddelde

	GEMEENTE MOERDIJK	GEMIDDELDE BENCHMARK	VERSCHIL
%(helemaal) mee eens met stelling: Winkels voor dagelijkse boodschappen zijn voldoende nabij	63	82	-18,8
%(zeer) tevreden met: Openbaar vervoer	54	66	-12,5
%(helemaal) mee eens met stelling: Straten, paden en trottoirs in de buurt zijn goed begaanbaar	54	64	-10,5
% dat vrijwilligerswerk doet (laatste 12 maanden)	35	43	-8,5
%(zeer) tevreden met: gezondheids-/ zorgvoorzieningen	74	82	-8,2

# 2

## HOOFDSTUK

### **Inleiding**



## 2. Inleiding

### **Aanleiding**

Moerdijk 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 Moerdijk een Waarstaatjegemeente-onderzoek uitgevoerd. Bovendien kan de gemeente in de toekomst met herhalingsmetingen trends waarnemen en ontdekken hoe de waardering van inwoners over de gemeente zich ontwikkelt.

Dit onderzoek is de opvolger van de burgerpeiling die voor het laatst in 2013 werd uitgevoerd. Doordat er sprake is van een andere vragenlijst, zijn de resultaten van deze onderzoeken niet meer vergelijkbaar. Deze meting kan derhalve als een 0-meting worden beschouwd. Het volgende Waarstaatjegemeente-onderzoek staat gepland voor 2017.

### **De benchmark Waarstaatjegemeente**

Voor de benchmark 'Waarstaatjegemeente.nl' vraagt KING 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

### **Uitvoering van het onderzoek**

In januari 2016 hebben 2.400 inwoners van Moerdijk (van 18 jaar en ouder) een brief ontvangen met het verzoek deel te nemen aan het onderzoek. Men kreeg hier de gelegenheid om de vragenlijst online in te vullen. Na twee weken ontvingen de inwoners een herinneringsbrief. Bij deze brief zat ook een schriftelijke vragenlijst. In totaal hebben 751 inwoners de vragenlijst volledig ingevuld, een respons van 31 procent. Ongeveer de helft van de respondenten heeft de vragenlijst schriftelijk ingevuld.

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

### **Vragenlijst**

De benchmark 'Waarstaatjegemeente.nl' werkt met een standaardvragenlijst. Deze vragenlijst is door KING vastgesteld en gevalideerd. De vragenlijst bestaat uit ongeveer 70 stellingen en vragen. Deelnemende gemeenten krijgen wel de kans vragen toe te voegen. De gemeente Moerdijk heeft ervoor gekozen enkele vragen op te nemen in de vragenlijst over afval.



### **Nieuwe standaard vanaf januari 2014**

De benchmark 'Waarstaatjegemeente.nl' bestaat al sinds 2007 en is ontstaan uit [www.watdoetjegemeente.nl](http://www.watdoetjegemeente.nl) en de Staat van de Gemeente. Sinds 2009 beheert KING de benchmark 'Waarstaatjegemeente.nl'. Omdat de wereld van gemeenten in beweging is, heeft KING in 2014 een nieuwe standaard ontwikkeld voor de benchmark 'Waarstaatjegemeente.nl'. De nieuwe standaard sluit beter aan bij de ontwikkelingen waar gemeenten mee te maken hebben. Wel zijn de uitkomsten van de nieuwe standaard niet vergelijkbaar met de oude standaard.

### **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 bovenvertegenwoordigde groepen worden dus opgehoogd en verlaagd. Op deze manier zijn de resultaten representatief voor de gehele gemeente.
- De antwoordcategorieën 'weet niet/n.v.t.' zijn (tenzij anders aangegeven) buiten de analyse gehouden. Indien de percentages niet optellen tot 100 procent, is dit het gevolg van afrondingsverschillen.
- We vergelijken de uitkomsten waar mogelijk met de landelijke cijfers (gebaseerd op 35 deelnemende gemeenten in 2015) en vier referentiegemeenten (Borsele (2014), Bergen op Zoom (2015), Steenbergen (2015) en Etten-Leur (2015)). Als de 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 35 gemeenten die in 2015 hebben deelgenomen (nog exclusief de gemeente Moerdijk).
- Als de uitkomsten drie tienden of drie procent van elkaar afwijken, wordt er gesproken over een verschil.
- De uitkomsten van het onderzoek zijn gerapporteerd aan KING. KING 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.

# 3

## HOOFDSTUK

### **Woon- en leefomgeving**



### 3. Woon- en leefomgeving

#### 3.1 Leefbaarheid

##### **Prettig wonen in Moerdijk volgens inwoners**

De inwoners van Moerdijk wonen prettig in de eigen directe leefomgeving en geven hiervoor een 7,8. Dit is vrijwel gelijk aan het landelijk gemiddelde. Slechts zes procent van de inwoners geeft een onvoldoende rapportcijfer (lager dan 6).

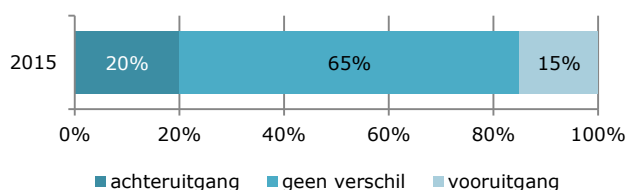
**Tabel 3.1**

Mate waarin men prettig woont in de directe leefomgeving

	RAPPORTCIJFER
Borsele	7,9
Bergen op Zoom	7,7
Steenbergen	7,7
Etten-Leur	8,0
<b>GEMEENTE MOERDIJK</b>	<b>7,8</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>7,9</b> <b>RANGE: 7,6-8,2</b>

**Figuur 3.1**

Ontwikkeling van de directe leefomgeving afgelopen jaren



##### **Merendeel bewoners ziet geen vooruit- of achteruitgang**

Twee derde van de inwoners van Moerdijk vinden dat de eigen directe leefomgeving de afgelopen jaren niet vooruit of achteruit is gegaan (zie figuur 3.1). Van de inwoners die wel een verandering ervaren, is het aandeel dat de eigen directe leefomgeving achteruit zag gaan (20 procent) iets groter dan het aandeel dat een vooruitgang zag. Landelijk vindt 18 procent dat hun wijk enigszins of duidelijk vooruit is gegaan tegenover 21 procent die een achteruitgang ervaart. Inwoners van Moerdijk zijn dus relatief positief gestemd.

##### **Velen zijn gehecht aan directe leefomgeving**

Negen op de tien inwoners van Moerdijk voelen zich thuis in de eigen directe leefomgeving. Ruim driekwart van de inwoners zal niet zo snel weggaan en acht op de tien inwoners is van mening dat buurtbewoners prettig met elkaar omgaan. Twee derde van de inwoners vindt dat buurtbewoners altijd voor elkaar klaar staan. Dit is hoger dan het landelijk gemiddelde.

**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
Borsele	89%	75%	81%	65%
Bergen op Zoom	84%	75%	72%	57%
Steenbergen	88%	78%	72%	56%
Etten Leur	92%	76%	80%	62%
<b>GEMEENTE MOERDIJK</b>	<b>89%</b>	<b>74%</b>	<b>80%</b>	<b>65%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>89%</b> <b>RANGE: 69-95%</b>	<b>76%</b> <b>RANGE: 67-83%</b>	<b>79%</b> <b>RANGE: 70-86%</b>	<b>62%</b> <b>RANGE: 47-75%</b>

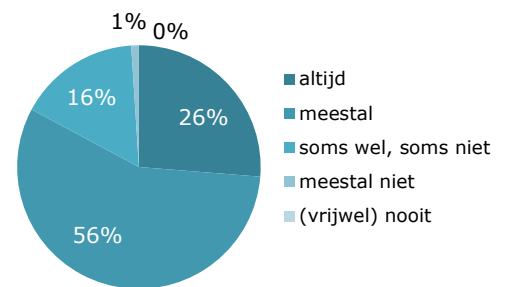
### **Acht op de tien voelen zich meestal of altijd veilig**

Acht op de tien inwoners voelt zich meestal of altijd veilig in de eigen woonbuurt. Achttien procent ervaart wel eens onveiligheidsgevoelens (landelijk 14 procent).

Verkeersonveilige situaties komen frequenter voor; zo maakt de helft van de inwoners van Moerdijk soms of vaak een dergelijke situatie mee in de eigen woonbuurt (tabel 3.3). Dit is gelijk aan het landelijk gemiddelde.

**Figuur 3.2**

Mate van veilig voelen in de directe leefomgeving



**Tabel 3.3**

(Verkeers) onveilige situaties

	VERKEERSONVEILIGE SITUATIES (SOMS/VAAK)	MATE VEILIG VOELEN IN BUURT (MEESTAL/ALTIJD)
Borsele	60%	91%
Bergen op Zoom	58%	78%
Steenbergen	59%	81%
Etten-Leur	61%	83%
<b>GEMEENTE MOERDIJK</b>	<b>53%</b>	<b>82%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>53%</b> RANGE: 46-62%	<b>87%</b> RANGE: 78-94%

### **Twee op de tien inwoners ervaren weleens overlast van buurtbewoners**

In de gemeente Moerdijk heeft 79 procent van de inwoners weinig tot geen overlast van hun buurtbewoners. Zestien procent ervaart wel eens overlast en vijf procent ervaart dit (heel) veel. Bij de overige deelnemende gemeenten aan de benchmark is dit gemiddeld zes procent. Dit verschil is verwaarloosbaar.

**Tabel 3.4**

Mate van overlast (% (heel) veel)

	%
Borsele	3%
Bergen op Zoom	7%
Steenbergen	8%
Etten-Leur	6%
<b>GEMEENTE MOERDIJK</b>	<b>5%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>6%</b> RANGE: 2-9%

Mate ervaren overlast buurtbewoners:

- (heel) veel overlast (5%)
- niet veel/niet weinig (16%)
- weinig/geen overlast (79%)

## 3.2 Onderhoud en voorzieningen

### **Directe leefomgeving in gemeente Moerdijk goed onderhouden**

Acht op de tien inwoners vindt dat er vrijwel geen dingen kapot zijn in de directe leefomgeving. Ook over de netheid en het onderhoud aan perken en plantsoenen is een ruime meerderheid tevreden. De helft van de inwoners is goed te spreken over de begaanbaarheid van straten, paden en trottoirs.

**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
Borsele	65%	64%	84%	76%
Bergen op Zoom	54%	61%	74%	54%
Steenbergen	45%	48%	69%	51%
Etten-Leur	74%	64%	80%	66%
<b>GEMEENTE MOERDIJK</b>	<b>62%</b>	<b>54%</b>	<b>80%</b>	<b>64%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>62%</b> <b>RANGE: 41-79%</b>	<b>64%</b> <b>RANGE: 48-77%</b>	<b>80%</b> <b>RANGE: 68-90%</b>	<b>69%</b> <b>RANGE: 51-84%</b>

De inwoners uit de gemeente Moerdijk waarderen de inspanningen van de gemeente om het afval in te zamelen en beoordelen het met een 7,7. Maar vier procent geeft een onvoldoende hiervoor. Een 7,5 geven de inwoners van Moerdijk voor de inspanningen de inwoners te motiveren om afval te scheiden. Elf procent geeft de gemeente een vijf of lager. Vooral de jongere inwoners geven vaker een onvoldoende dan 65-plussers.

### **Inwoners relatief kritisch over afstand tot winkels voor dagelijkse boodschappen**

De inwoners is gevraagd naar de aanwezigheid van voorzieningen in hun omgeving. Volgens een ruime meerderheid is er voldoende groen en het basisonderwijs dichtbij. Ongeveer twee derde vindt dat er voldoende winkels voor de dagelijkse boodschappen aanwezig zijn en voldoende parkeergelegenheid. Met name op dit aspect scoort de gemeente Moerdijk onder de landelijke benchmark.

**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
Borsele	88%	64%	62%	91%
Bergen op Zoom	81%	55%	75%	92%
Steenbergen	77%	61%	80%	92%
Etten-Leur	92%	56%	87%	91%
<b>GEMEENTE MOERDIJK</b>	<b>81%</b>	<b>58%</b>	<b>63%</b>	<b>88%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>85%</b> <b>RANGE: 67-93%</b>	<b>61%</b> <b>RANGE: 51-71%</b>	<b>82%</b> <b>RANGE: 65-94%<sup>2</sup></b>	<b>92%</b> <b>RANGE: 80-96%</b>

<sup>2</sup> De benchmark is samengesteld uit de gemiddelden van 31 gemeenten (die in 2015 hebben deelgenomen aan het onderzoek). De gegevens van gemeente Borsele zijn uit 2014, vandaar dat de beoordeling lager is dan de range.

### Meeste waardering voor sport- en zorgvoorzieningen

Drie kwart van de inwoners is tevreden over de gezondheids- en zorgvoorzieningen in de gemeente. Bij zorgvoorzieningen gaat het onder meer over de huisartsenpost, het consultatiebureau en verzorgingstehuizen. De tevredenheid over de aanwezige sportvoorzieningen is bijna gelijk aan de benchmark. Bij de overige aspecten is de waardering lager dan gemiddeld. Bij de welzijnsvoorzieningen in de directe leefomgeving en openbaar vervoer is ongeveer de helft van de inwoners tevreden. Twee derde van de inwoners is tevreden over de speelvoorzieningen voor kinderen tot 12 jaar.

**Tabel 3.7**

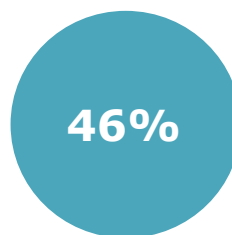
Waardering aanbod voorzieningen (% (zeer) tevreden)

	GEZONDHEIDS- EN ZORGVOORZIENINGEN	WELZIJSVOORZIENINGEN	SPEELVOORZIENINGEN VOOR KINDEREN TOT 12 JAAR	SPORTVOORZIENINGEN	OPENBAAR VERVOER
Borsele	78%	63%	80%	76%	44%
Bergen op Zoom	70%	51%	60%	59%	64%
Steenbergen	74%	44%	49%	74%	46%
Etten-Leur	90%	69%	77%	80%	75%
<b>GEMEENTE MOERDIJK</b>	<b>74%</b>	<b>52%</b>	<b>58%</b>	<b>73%</b>	<b>54%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>85%</b> RANGE: 67-92%	<b>59%</b> RANGE: 43-80%	<b>63%</b> RANGE: 49-77%	<b>75%</b> RANGE: 58-88%	<b>66%</b> RANGE: 44-86%

### 3.3 Inzet op het gebied van leefbaarheid en veiligheid

#### Inwoners Moerdijk positief over rol gemeente

Bijna de helft van de inwoners (46 procent) vindt dat er voldoende wordt gedaan aan de leefbaarheid en veiligheid in de directe leefomgeving. Achttien procent vindt dat er onvoldoende wordt gedaan op dit gebied. De rol van de gemeente waardeert men gemiddeld met een rapportcijfer 6,5 (tabel 3.9). De waardering voor de rol van de gemeente is daarmee bijna gelijk aan het landelijke gemiddelde en de referentiegebieden, maar wel hoger dan de gemeente Steenbergen.



van de inwoners van Moerdijk vindt dat er voldoende wordt gedaan aan de leefbaarheid en veiligheid in de buurt

**Tabel 3.8**

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

	%
Borsele	54%
Bergen op Zoom	48%
Steenbergen	36%
Etten-Leur	53%
<b>GEMEENTE MOERDIJK</b>	<b>46%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>49%</b> RANGE: 36-60%

**Tabel 3.9**

Waardering zorg van gemeente voor leefomgeving

	RAPPORTCIJFER
Borsele	6,7
Bergen op Zoom	6,3
Steenbergen	6,2
Etten-Leur	6,9
<b>GEMEENTE MOERDIJK</b>	<b>6,5</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>6,7</b> RANGE: 6,2-7,2

### **Ondersteuning voor buurtinitiatieven voldoende, maar kan beter**

Bijna vier op de tien inwoners van Moerdijk is van mening dat de gemeente de buurt voldoende betreft bij de aanpak van leefbaarheid en veiligheid. Een vergelijkbare groep vindt dat de gemeente burgerinitiatieven voldoende ondersteunt. Hiermee scoort Moerdijk hoger dan de benchmark en de gemeenten Borsele, Bergen op Zoom en Steenberg. Bij de overige twee stellingen is de score van Moerdijk hoger dan de gemiddelde benchmark en de referentie gemeenten (tabel 3.10).

**Tabel 3.10**

Beoordeling inzet gemeente (% (helemaal) mee eens)

DE GEMEENTE...	BETREKT BUURT VOLDOENDE BIJ AANPAK LEEFBAARHEID EN VEILIGHEID	DOET BEROEP OP BUURTBEWONERS VOOR BIJDRAGE LEEFBAARHEID EN VEILIGHEID	ONDERSTEUNT BUURTINITIATIEVEN LEEFBAARHEID EN VEILIGHEID VOLDOENDE
Borsele	29%	24%	25%
Bergen op Zoom	28%	35%	28%
Steenbergen	19%	25%	27%
Etten-Leur	42%	41%	39%
<b>GEMEENTE MOERDIJK</b>	37%	48%	41%
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>32%</b> <b>RANGE: 18-45%</b>	<b>33%</b> <b>RANGE: 23-54%</b>	<b>31%</b> <b>RANGE: 18-58%</b>

### **Drie kwart van de inwoners ziet mogelijk een rol voor zichzelf**

Zestien procent heeft zich in het verleden actief ingezet voor leefbaarheid en veiligheid in de eigen woonbuurt, waarvan een groot deel zich ook in de toekomst wil inzetten. Ook onder degenen die in het afgelopen jaar nog niets hebben gedaan (61 procent), bestaat bereidheid om te helpen om de leefbaarheid en veiligheid te vergroten. Dit betekent dat voor de toekomst draagvlak bestaat van 75 procent onder de inwoners.

**Tabel 3.11**

(Potentieel) eigen bijdrage leveren aan de leefbaarheid en veiligheid in de buurt<sup>3</sup>

	%
Actief ingezet in verleden, in toekomst (misschien) inzetten	14%
Actief ingezet in verleden, in toekomst niet inzetten	2%
Niet actief ingezet in verleden, maar in toekomst (misschien) inzetten	61%
Niet actief ingezet in verleden en in toekomst niet inzetten	22%

<sup>3</sup> Deze uitkomsten zijn niet vergelijkbaar met referentiegemeenten.

# 4

## HOOFDSTUK

### **Relatie burger en gemeente**



## 4. Relatie burger en gemeente

### **Relatief veel inwoners vertrouwen in gemeentebestuur**

Een kwart van de inwoners van Moerdijk heeft (heel) veel vertrouwen in de wijze waarop de gemeente wordt bestuurd. De groep die weinig/ geen vertrouwen heeft is iets kleiner (21 procent). Iets meer dan de helft heeft hier geen uitgesproken mening over. Het vertrouwen is bijna gelijk aan de gemiddelde benchmark en ligt tussen de referentiegemeenten in.

**Tabel 4.1**

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

	%
Borsele	31%
Bergen op Zoom	21%
Steenbergen	7%
Etten-Leur	36%
<b>GEMEENTE MOERDIJK</b>	<b>26%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>29%</b> <b>RANGE: 7-51%</b>

Mate vertrouwen in de manier waarop gemeente wordt bestuurd:

- (heel) veel vertrouwen (26%)
- neutraal (53%)
- weinig/geen vertrouwen (21%)

### **Ruim een derde van de inwoners vindt toezicht op het naleven van regels voldoende**

In Moerdijk vindt 35 procent van de inwoners dat de gemeente voldoende toezicht houdt op het naleven van de regels. Dit is iets hoger dan gemiddeld in de benchmark. Een kwart is positief over de mate waarin de gemeente zich flexibel opstelt en de gemeente haar afspraken nakomt.

**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
Borsele	30%	40%	24%
Bergen op Zoom	17%	25%	25%
Steenbergen	14%	22%	17%
Etten-Leur	31%	35%	29%
<b>GEMEENTE MOERDIJK</b>	<b>28%</b>	<b>35%</b>	<b>25%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>28%</b> <b>RANGE: 14-44%</b>	<b>32%</b> <b>RANGE: 19-47%</b>	<b>26%</b> <b>RANGE: 10-43%</b>

### **Waardering voor betrekken inwoners bij beleid, gelijk aan landelijk gemiddelde**

Inwoners kunnen op verschillende momenten betrokken worden bij gemeentelijke plannen; zoals bij het bedenken van een plan of bij de uitvoering. De inwoners van Moerdijk waarderen de wijze waarop de gemeente de burgers en organisaties betreft bij (de uitvoering van) het beleid met een 6,1. Zestien procent geeft de gemeente een onvoldoende hiervoor. Dit rapportcijfer wijkt nauwelijks af van het landelijk beeld, maar in referentiegemeenten Bergen op Zoom en Steenbergen ligt de waardering lager.

**Tabel 4.3**

Waardering betrekken inwoners bij beleid

	<b>RAPPORTCIJFER</b>
Borsele	6,1
Bergen op Zoom	5,8
Steenbergen	5,7
<b>Etten-Leur</b>	6,2
<b>GEMEENTE MOERDIJK</b>	<b>6,1</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>6,1</b> <b>RANGE: 5,3-6,7</b>

### **Inwoners Moerdijk positiever over participatie dan landelijk**

Ruim een derde vindt dat de gemeente voldoende luistert naar haar inwoners. Een iets groter deel is van mening dat de gemeente burgers voldoende betreft bij plannen, activiteiten en voorzieningen en de mate waarin burgers en organisaties de ruimte krijgen om ideeën te realiseren. Over deze aspecten is de score van Moerdijk hoger dan het landelijk gemiddelde.

**Tabel 4.4**

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

	<b>GEMEENTE LUISTERT NAAR MENING BURGERS</b>	<b>GEMEENTE BETREKT BURGERS VOLDOENDE BIJ HAAR PLANNEN, ACTIVITEITEN EN VOORZIENINGEN</b>	<b>BURGERS EN ORGANISATIES KRIJGEN VOLDOENDE RUIMTE OM IDEEËN EN INITIATIEVEN TE REALISEREN</b>
Borsele	29%	33%	37%
Bergen op Zoom	21%	26%	27%
Steenbergen	13%	20%	18%
Etten-Leur	38%	44%	40%
<b>GEMEENTE MOERDIJK</b>	<b>35%</b>	<b>40%</b>	<b>39%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>32%</b> <b>RANGE: 12-48%</b>	<b>36%</b> <b>RANGE: 19-53%</b>	<b>36%</b> <b>RANGE: 18-57%</b>

# 5

## HOOFDSTUK

### **Gemeentelijk dienstverlening**

## 5. Gemeentelijke dienstverlening

### 5.1 Waardering gemeentelijke dienstverlening

#### **Ruim zes op de tien had contact met de gemeente**

Bijna twee derde van de inwoners (64 procent) heeft in de afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente in verband met een product, dienst, vraag of probleem. Als men contact heeft gaat het vaak om maximaal twee contactmomenten. Het contact verloopt voornamelijk via de balie in het gemeentehuis, telefonisch of middels de website.

Aantal keer contact in afgelopen twaalf maanden:

- 1 keer (26%)
- 2 keer (32%)
- 3 keer (18%)
- 4 keer of vaker (24%)

Wijze contact (meerdere antwoorden mogelijk):

- balie (71%)
- telefonisch (35%)
- website (31%)
- e-mail (21%)
- schriftelijk (10%)
- overig persoonlijk contact (13%)
- social media (2%)

#### **Ruime voldoende voor gemeentelijke dienstverlening**

De inwoners waarderen de dienstverlening gemiddeld met een 6,7, net als het landelijk gemiddelde. Twaalf procent geeft de gemeente hiervoor een onvoldoende. De digitale faciliteiten van de gemeente krijgen een 6,9. Dit cijfer is hoger dan bij de referentiegemeenten Bergen op Zoom en Steenbergen.

**Tabel 5.1**

Waardering gemeentelijke dienstverlening

	<b>DIENSTVERLENING</b>	<b>DIGITALE FACILITEITEN</b>
	Rapportcijfer	Rapportcijfer
Borsele	6,8	6,7
Bergen op Zoom	6,5	6,4
Steenbergen	6,5	6,5
Etten-Leur	6,9	6,9
<b>GEMEENTE MOERDIJK</b>	<b>6,7</b>	<b>6,9</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>6,7</b> <b>RANGE: 6,2-7,2</b>	<b>6,7</b> <b>RANGE: 5,9-7,1</b>

## 5.2 Aanvraag van producten en diensten

### Moerdijk scoort hoger dan het landelijk gemiddelde

Acht van de tien inwoners is (zeer) tevreden over het aanvragen van producten, ontvangen informatie en de afhandelingstijd. Op alle aspecten scoort Moerdijk hoger dan het landelijk gemiddelde.

**Tabel 5.2**

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

	AANVRAGEN PRODUCT/DIENST MAKKELIJK	ONTVANGEN/BESCHIKBARE INFORMATIE WAS JUIST EN VOLLEDIG	AFHANDELINGSTIJD WAS ACCEPTABEL	INFORMATIE OVER VERLOOP AFHANDELING VOLDOENDE	KREEG WAT MEN WILDE
Borsele	80%	84%	78%	73%	78%
Bergen op Zoom	76%	77%	72%	66%	76%
Steenbergen	74%	73%	73%	65%	75%
Etten-Leur	82%	81%	79%	74%	78%
<b>GEMEENTE MOERDIJK</b>	<b>81%</b>	<b>80%</b>	<b>81%</b>	<b>74%</b>	<b>82%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>77%</b> RANGE:59-89%	<b>74%</b> RANGE:67-82%	<b>73%</b> RANGE: 61-82%	<b>66%</b> RANGE:57-79%	<b>76%</b> RANGE:69-84%

## 5.3 Hostmanship

Het handelen van medewerkers speelt een belangrijke rol bij de dienstverlening aan inwoners. Juist de menselijke (hostmanship) kant van gemeentelijke dienstverlening 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. Over het algemeen hebben de medewerkers van de gemeente bij de meerderheid van de inwoners van Moerdijk een positieve indruk achtergelaten.

Ruim 8 op de 10 de inwoners is van mening dat de medewerker zich verantwoordelijk toonde om tot een oplossing te komen, hun vraag zo goed mogelijk heeft beantwoord en voldoende deskundig was. Ook trof twee derde van de inwoners een medewerker die de ruimte bood om mee te denken en zich kon inleven. En de helft werd aangenaam verrast met de verleende service (tabel 5.3). Inwoners van 65+ zijn positiever over de service verlening dan jongere inwoners.

**Tabel 5.3**

Beoordeling medewerkers (% (zeer) eens)<sup>4</sup>

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
<b>GEMEENTE MOERDIJK</b>	<b>83%</b>	<b>83%</b>	<b>83%</b>	<b>79%</b>	<b>74%</b>	<b>54%</b>

<sup>4</sup> De cijfers van deze uitkomsten zijn voor de vier referentiegemeenten niet beschikbaar.

## 5.4 Informatievoorziening

### ***Drie kwart van de inwoners vindt probleemloos gemeentelijke informatie***

Drie kwart van de inwoners van Moerdijk vindt dat zij gemakkelijk aan gemeentelijke informatie kunnen komen. Een kleine groep heeft hier moeite mee (vijf procent). Twee op de tien heeft geen uitgesproken mening. De waardering hiervoor is bijna gelijk aan het landelijk gemiddelde en hoger dan in de referentiegemeenten Bergen op Zoom en Steenbergen. Ook is men goed te spreken over het taalgebruik, 64 procent is hierover tevreden en zes procent ontevreden. Men waardeert de communicatie vanuit de gemeente gemiddeld met een 6,6. Zestien procent geeft een onvoldoende hiervoor.

**Tabel 5.4**

Waardering communicatie/voorlichting gemeente<sup>5</sup>

	KAN GEMAKKELIJK AAN GEMEENTELIJKE INFORMATIE KOMEN	DE GEMEENTE GEBRUIKT HELDERE TAAL	WAARDERING COMMUNICATIE/VOORLICHTING GEMEENTE
	% (helemaal) mee eens	% (helemaal) mee eens	Rapportcijfer
Borsele	74%	62%	6,6
Bergen op Zoom	73%	56%	6,5
Steenbergen	66%	49%	6,2
Etten-Leur	78%	70%	6,8
<b>GEMEENTE MOERDIJK</b>	<b>76%</b>	<b>64%</b>	<b>6,6</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>75%</b> <b>RANGE: 63-88%</b>	<b>63%</b> <b>RANGE: 49-74%</b>	<b>6.6</b> <b>RANGE: 6,2-7,1</b>

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

# 6

## HOOFDSTUK

### Zorg en welzijn

## 6. Zorg en welzijn

Dit hoofdstuk gaat in op de ervaren gezondheid van de inwoners van Moerdijk, gevoelens van eenzaamheid, en deelname in de samenleving, onder meer door verenigingsleven, burenhulp, vrijwilligerswerk en mantelzorg.

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

Gemiddeld waarderen inwoners de eigen gezondheid met een 7,4. Inwoners 18-39 jaar zijn hierover het meest positief (7,9) ten opzichte van 65-plussers (6,9). Tien procent van de inwoners geeft een rapportcijfer van een vijf of lager. Hoe inwoners van Moerdijk de eigen gezondheid beoordelen, wijkt niet af van de gemiddelde beoordeling van inwoners van de benchmarkgemeenten (tabel 6.1).

**Tabel 6.1**

Beoordeling eigen gezondheid<sup>6</sup>

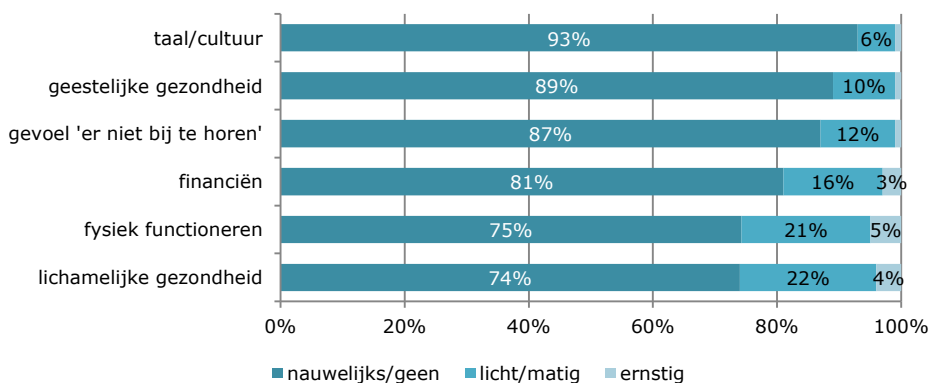
	RAPPORTCIJFER
Borsele	7,6
Bergen op Zoom	7,4
Steenbergen	7,6
Etten-Leur	7,6
<b>GEMEENTE MOERDIJK</b>	<b>7,4</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>7.6</b> <b>RANGE: 7,4-8,0</b>

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

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

**Figuur 6.1**

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



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



### ***Twee op de tien wil meer sociaal contact***

Hoewel ongeveer tachtig procent zegt voldoende contact met andere mensen te hebben, is er bij twee op de tien behoefte aan meer sociale contacten. Zeventien procent van de inwoners van Moerdijk voelen zich soms of zelfs vaak eenzaam.

Voldoende contact met andere mensen:

- zeker voldoende (79%)
- voldoende, maar zou meer willen (14%)
- te weinig (7%)

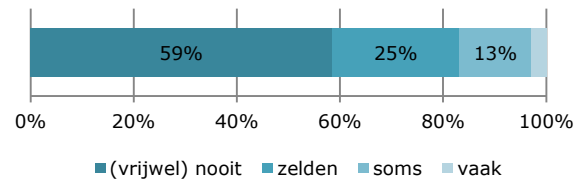
**Tabel 6.2**

Sociale contacten

	ZOU MEER CONTACTEN WILLEN	MATE WARIN MEN ZICH SOMS/VAAK EENZAAM VOELT
Borsele	25%	19%
Bergen op Zoom	27%	20%
Steenbergen	26%	21%
Etten-Leur	21%	14%
<b>GEMEENTE MOERDIJK</b>	<b>21%</b>	<b>17%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>22%</b> RANGE: 16-28%	<b>16%</b> RANGE: 10-27%

**Figuur 6.2**

Mate waarin men zich wel eens eenzaam voelt



### ***Zes op de tien inwoners actief bij vereniging***

Ongeveer zes op de tien inwoners van Moerdijk neemt deel aan activiteiten bij een vereniging. Dit is gelijk aan het landelijk gemiddelde, maar hoger dan in Steenbergen, Borsele en Bergen op Zoom. Het vaakst is men actief bij een sportvereniging. Inwoners van 18-39 jaar zijn van alle leeftijdsgroepen het vaakst actief in een sportvereniging, terwijl 65-plussers naar verhouding meer actief zijn in gezelligheidsverenigingen en religieuze of maatschappelijke verenigingen.

**Tabel 6.3**

Actief bij vereniging in afgelopen 12 mnd.

	%
Borsele	50%
Bergen op Zoom	49%
Steenbergen	46%
Etten-Leur	59%
<b>GEMEENTE MOERDIJK</b>	<b>59%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>57%</b> RANGE: 30-70%

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

- niet actief (41%)
- sportvereniging (40%)
- overige verenigingen (19%)
- gezelligheidsvereniging (15%)
- religieuze/maatschappelijke vereniging (10%)

## Ruim een derde van de inwoners doet aan vrijwilligerswerk

Ruim een derde van de inwoners van Moerdijk heeft in het afgelopen jaar vrijwilligerswerk verricht. De gemeente Moerdijk zit hiermee lager dan het landelijk gemiddelde. Zestien procent doet intensief aan vrijwilligerswerk en een iets groter deel incidenteel (negentien procent). Onder de 40-64 jarigen en 65-plussers ligt het percentage vrijwilligers hoger dan onder 18-39 jarigen.

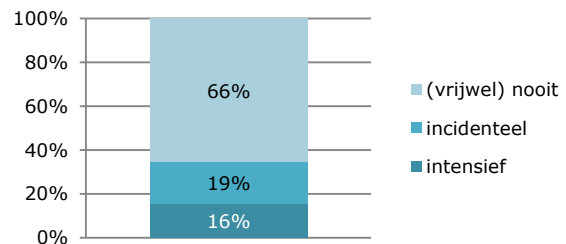
**Tabel 6.4**

Vrijwilligerswerk in afgelopen 12 maanden

	%
Borsele	47%
Bergen op Zoom	40%
Steenbergen	36%
Etten-Leur	32%
<b>GEMEENTE MOERDIJK</b>	<b>35%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>43%</b>
	<b>RANGE: 32-57%</b>

**Figuur 6.3**

Intensiteit vrijwilligerswerk afgelopen 12 maanden



De bereidheid om in de toekomst vrijwilligerswerk te doen, ligt aanzienlijk hoger onder de huidige vrijwilligers (86 procent) dan inwoners die in de afgelopen 12 maanden geen vrijwilligerswerk hebben gedaan (27 procent).

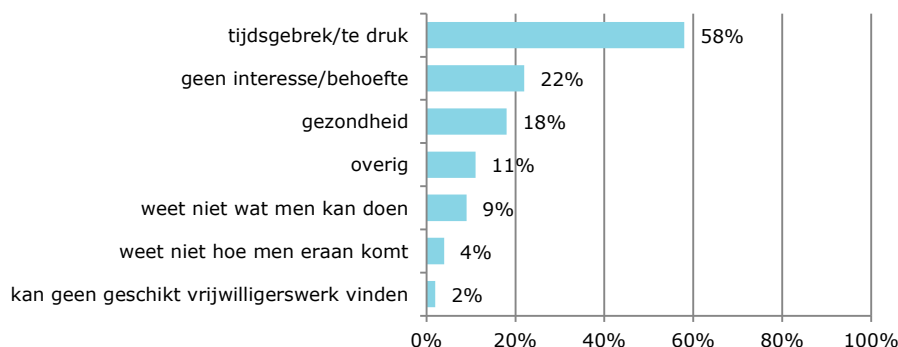
Draagvlak vrijwilligerswerk (blijven) doen:

- zeker (20%)
- misschien (28%)
- nee (33%)
- weet niet (20%)

Tijdgebrek is veruit de voornaamste reden dat men niet aan vrijwilligerswerk toekomt (figuur 6.4), maar ook een gebrek aan interesse en gezondheidsredenen worden relatief vaak genoemd. De gezondheidsredenen spelen met name onder de 65-plussers en tijdgebrek komt vooral voor onder personen jonger dan 65 jaar. Enkele inwoners noemen nog andere redenen om geen vrijwilligerswerk te willen doen, dit is onder andere 'te oud zijn'.

**Figuur 6.4**

Reden om geen vrijwilligerswerk te doen



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

Burenhulp komt vaker voor dan vrijwilligerswerk; twee op de drie inwoners helpt de burens weleens. Wel is deze vorm van hulp doorgaans minder intensief. Aandacht voor burens in een zorgwekkende situatie komt beduidend minder voor. Hier heeft uiteraard ook niet iedere inwoner van Moerdijk mee te maken. De mate waarin inwoners van Moerdijk burenhulp verlenen, ligt onder het landelijk gemiddelde. De aandacht voor zorgwekkende situaties is in de referentiegemeenten Bergen op Zoom en Steenbergen hoger en in Etten-Leur lager.

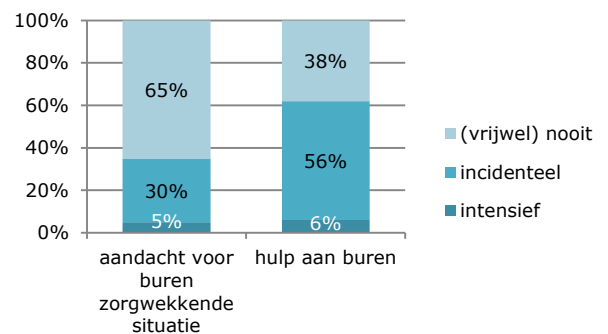
**Tabel 6.5**

Burenhulp in afgelopen 12 maanden

	AANDACHT VOOR BUREN IN ZORGWEKKENDE SITUATIE LAATSTE 12 MAANDEN	HULP AAN BUREN
Borsele	37%	67%
Bergen op Zoom	41%	63%
Steenbergen	38%	62%
Etten-Leur	29%	63%
<b>GEMEENTE MOERDIJK</b>	<b>35%</b>	<b>62%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>38%</b> RANGE: 29-53%	<b>66%</b> RANGE: 60-74%

**Figuur 6.5**

Mate waarin men het afgelopen jaar burenhulp heeft verricht



### **Groot draagvlak voor burenhulp**

De bereidheid om burens te ondersteunen is groot. Dit kan uit eigen beweging zijn of als dit wordt gevraagd door een buurtbewoner. Een klein deel van de inwoners wil geen burenhulp geven of kan dit niet wegens omstandigheden. Zeven op de tien inwoners vindt het geen probleem om een oogje in het zeil te houden. Ook voor hulp bij boodschappen en vervoer is een relatief groot deel bereid te helpen.

**Tabel 6.6**

Bereid tot burenhulp (meerdere antwoorden mogelijk)

	%
Oogje in het zeil houden	66%
Hulp bij boodschappen	47%
Helpen bij vervoer	35%
Klusjes in of rond het huis	20%
Opvangen van kinderen	20%
Ondersteuning bij aanvraag, administratie of computer	20%
Anders	10%
Huis schoonhouden of koken	6%
Kan geen burenhulp geven	6%
Wil geen burenhulp geven	6%
Medicijnen toedienen of persoonlijke verzorging	5%

### Een derde geeft structurele mantelzorg

Ruim een derde van de inwoners verleent zorg aan hulpbehoevende vrienden of familie, van wie vijftien procent intensief. Onder de groep die deze mantelzorg verleent voelt 38 procent zich hierdoor soms/vaak belemmerd (43 procent landelijk).

Mate belemmerd door mantelzorg:

- (vrijwel) nooit (37%)
- zelden (25%)
- soms (26%)
- vaak (12%)

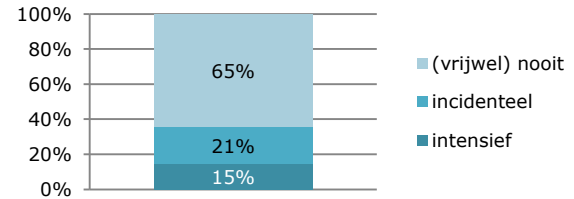
**Tabel 6.7**

Mantelzorg in afgelopen 12 maanden

	%
Borsele	41%
Bergen op Zoom	46%
Steenbergen	43%
Etten-Leur	39%
<b>GEMEENTE MOERDIJK</b>	<b>36%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>43%</b>
	<b>RANGE: 32-50%</b>

**Figuur 6.6**

Mate waarin men zich de afgelopen jaar aan mantelzorg heeft gedaan

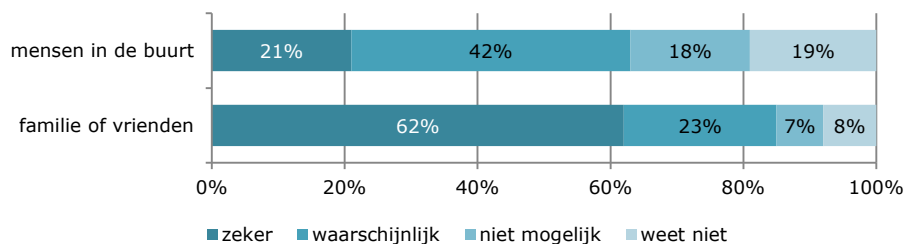


### Meeste inwoners denken steun te ontvangen indien noodzakelijk

Mocht men zelf hulp of zorg nodig hebben, dan denken de meeste inwoners van Moerdijk dat er voldoende mensen zijn op wie men kan terugvallen. Met name familie of vrienden spelen hier een belangrijke rol. Ruim zestig procent weet zeker dat er op hen kan worden teruggevallen in geval van nood. Bijna een kwart acht het waarschijnlijk dat dit gebeurt. De mensen in de buurt worden minder vaak als vangnet gezien. Een vijfde denkt zeker hulp van de buurtbewoners te kunnen ontvangen, een vijfde denkt dat dit niet gebeurt of weet het niet zeker.

**Figuur 6.7**

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



### ***Voldoende voor gemeentelijke inspanningen om burgers te laten deelnemen aan maatschappij***

De gemeentelijke inspanningen om burgers te laten deelnemen in de maatschappij worden gemiddeld met een 6,4 beoordeeld. Achttien procent is ontevreden en geeft een onvoldoende. De waardering voor de inspanning van de gemeente Moerdijk ligt op het landelijk gemiddelde, maar is beduidend hoger dan referentiegemeente Steenbergen.

**Tabel 6.8**

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

	<b>RAPPORTCIJFER</b>
Borsele	6,5
Bergen op Zoom	6,2
Steenbergen	5,9
Etten-Leur	6,5
<b>GEMEENTE MOERDIJK</b>	<b>6,4</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>6,4</b> <b>RANGE: 5,9-7,1</b>

# HOOFDSTUK

## Algemeen beeld

## 7. Algemeen beeld

### **Ruime voldoende voor inspanningen op diverse gebieden**

Inwoners uit Moerdijk geven gemiddeld een 6,7 voor alle inspanningen die de gemeente doet voor haar burgers. Dit is gelijk aan de huidige benchmark. Moerdijk heeft een hoger cijfer dan Steenberg en Bergen op Zoom. Dertien procent geeft een onvoldoende en de ruime meerderheid (87 procent) een voldoende.

**Tabel 7.1**

Waardering inspanningen gemeente

	<b>RAPPORTCIJFER</b>
Borsele	6,7
Bergen op Zoom	6,4
Steenbergen	6,0
Etten-Leur	6,8
<b>GEMEENTE MOERDIJK</b>	<b>6,7</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>6,6</b> <b>RANGE: 6,0-7,0</b>

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

#### **Leeswijzer bij prioriteitenmatrix:**

- Op de verticale dimensie (waardering) zien we de tevredenheid: hoe hoger het aspect in de figuur, hoe hoger de tevredenheid over dit aspect. Deze as loopt over de gemiddelde waarde van de waardering van de aspecten.
- Als een aspect boven de horizontale as staat, betekent het dat er over dit aspect relatief veel tevredenheid bestaat, ten opzichte van de andere aspecten (dus niet ten opzichte van referentiegemeenten of het landelijk gemiddelde).
- De horizontale dimensie (belang) geeft aan in hoeverre het aspect van invloed is op de totaalwaardering<sup>7</sup>. De as loopt over de gemiddelde correlatiewaarde van de aspecten.
- Als het aspect rechts van de verticale as staat, heeft het een relatief grote invloed op het totaaloordeel (ten opzichte van andere aspecten).
- De impact is in de prioriteitenmatrix afgezet tegen de waardering. De prioriteitenmatrix bestaat uit vier segmenten, zodat de gemeente haar prioriteiten kan bepalen. Aspecten die zich in (of nabij) het kwadrant rechtsonder bevinden, dienen met voorrang te worden verbeterd. Deze zijn voor burgers belangrijk en worden relatief laag gewaardeerd.

<sup>7</sup> Door middel van het berekenen van de samenhang (correlatie) tussen het betreffende aspect en het totaaloordeel is het bepaald. Hoe groter de samenhang, hoe groter de invloed van het aspect op het totaaloordeel is

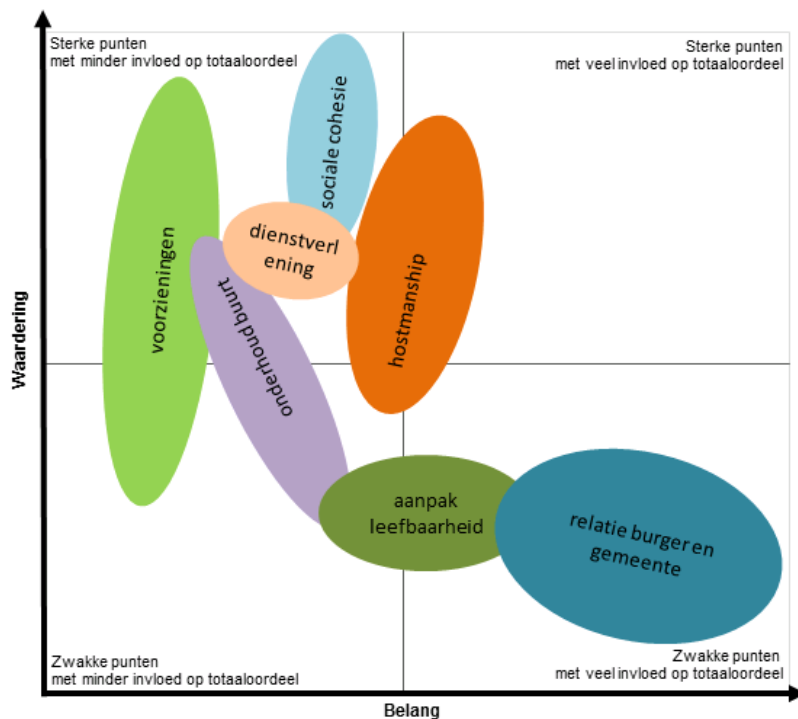
Uit figuur 7.1 komt naar voren dat aspecten die te maken hebben met de relatie burger en gemeente (participatie en vertrouwen in het gemeentebestuur) en de aanpak van leefbaarheid veel invloed hebben op de totaalwaardering en daarnaast een lagere waardering krijgen dan de andere aspecten die aan de burgers zijn voorgelegd.

Andere aspecten die betrekking hebben op de wijk (voorzieningen, sociale cohesie, dienstverlening en fysieke onderhoud van de buurt) krijgen een hoge waardering, maar hebben relatief weinig invloed op het totaaloordeel. Hostmanship wordt eveneens relatief goed beoordeeld. Het effect hiervan op het totaaloordeel is beduidend groter.

Het getoonde beeld is in veel Nederlandse gemeenten zichtbaar, hoewel Moerdijk relatief goed scoort op hostmanship en dienstverlening.

**Figuur 7.1**

Prioriteitenmatrix (van gemeente Moerdijk)





# 1

## BIJLAGE

### Stellingen

## Bijlage 1. Stellingen

STELLINGEN	(HELEMAAL) MEE EENS	NIET EENS/ NIET ONEENS	(HELEMAAL) ONEENS
thuis voelen in de buurt	89%	7%	4%
niet snel weggaan uit de buurt	74%	14%	12%
buurtbewoners gaan prettig met elkaar om	80%	14%	6%
buurtbewoners staan altijd voor elkaar klaar	65%	26%	9%
perken, plantsoenen en parken zijn goed onderhouden	62%	17%	21%
straten, paden en trottoirs zijn goed begaanbaar	54%	22%	24%
in mijn buurt zijn weinig tot geen dingen kapot	80%	13%	7%
mijn buurt is schoon	64%	21%	15%
er wordt voldoende gedaan aan de leefbaarheid en veiligheid in de buurt	46%	35%	18%
gemeente betreft de buurt voldoende bij de aanpak van leefbaarheid en veiligheid	37%	40%	23%
de gemeente doet een beroep op de buurtbewoners om zelf een bijdrage te leveren aan leefbaarheid en veiligheid	48%	33%	20%
de gemeente ondersteunt buurtinitiatieven op het gebied van leefbaarheid en veiligheid voldoende	41%	40%	19%
in mijn buurt is voldoende groen	81%	9%	11%
in mijn buurt is voldoende parkeergelegenheid	58%	15%	27%
winkels voor dagelijkse boodschappen zijn dichtbij	63%	10%	27%
basisonderwijs is voldoende dichtbij	88%	7%	5%
voldoende aanbod van gezondheidsvoorzieningen	74%	18%	8%
voldoende aanbod van welzijnsvoorzieningen	52%	35%	14%
voldoende aanbod van speelvoorzieningen	58%	19%	23%
voldoende aanbod van sportvoorzieningen	73%	17%	10%
voldoende aanbod van openbaar vervoer	54%	19%	27%
gemeente doet wat ze zegt	28%	53%	19%
gemeente houdt voldoende toezicht op het naleven van regels	35%	41%	24%
de gemeente stelt zich flexibel op als dat nodig is	25%	48%	27%
de gemeente luistert naar de mening van haar burgers	35%	43%	22%
de gemeente betreft burgers bij haar plannen, activiteiten en voorzieningen	40%	39%	21%
burgers en organisaties krijgen voldoende ruimte om ideeën en initiatieven te realiseren	39%	44%	17%

aanvragen of voorleggen makkelijk	81%	11%	8%
ontvangen en/of beschikbare informatie was juist en volledig	80%	11%	9%
de tijd de afhandeling in beslag nam was acceptabel	81%	9%	10%
ik werd voldoende op de hoogte gesteld of gehouden va het verloop van de afhandeling	74%	14%	12%
ik kreeg uiteindelijk wat ik wilde	82%	10%	8%
kan gemakkelijk aan benodigde gemeentelijke informatie komen	76%	19%	5%
de gemeente gebruikt heldere taal	64%	30%	6%
toonde zich verantwoordelijk om daadwerkelijk tot een oplossing te komen	83%	10%	7%
heeft zelf mijn vraag zo goed mogelijk beantwoord	83%	12%	5%
was voldoende deskundig	83%	12%	5%
kon zich goed inleven	79%	14%	7%
bodde de ruimte om mee te denken	74%	17%	9%
verraste mij aangenaam met de verleende service	54%	35%	11%