

**Rapport**

# WAAR STAAT MOERDIJK 2017

**Gemeente Moerdijk**  
Maart 2017

# COLOFON

**Uitgave**

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

**Rapportnummer**

2017/43

**Datum**

Maart 2017

**Opdrachtgever**

Gemeente Moerdijk

**Auteurs**

Nora Löb, MSc.  
Tijmen Siermann, 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>9</b>
<b>3. Woon- en leefomgeving.....</b>	<b>12</b>
3.1 Leefbaarheid.....	12
3.2 Onderhoud en voorzieningen .....	14
3.3 Inzet op het gebied van leefbaarheid en veiligheid.....	16
<b>4. Relatie burger en gemeente .....</b>	<b>19</b>
<b>5. Gemeentelijke dienstverlening .....</b>	<b>22</b>
5.1 Waardering gemeentelijke dienstverlening.....	22
5.2 Aanvraag van producten en diensten .....	23
5.3 Hostmanship.....	23
5.4 Informatievoorziening .....	24
<b>6. Zorg en welzijn.....</b>	<b>26</b>
<b>7. Algemeen beeld.....</b>	<b>33</b>
<b>Bijlage 1. Stellingen .....</b>	<b>37</b>



# 1

## HOOFDSTUK

### **Samenvatting**



## 1. Samenvatting

De gemeente 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 in januari 2017. Hetzelfde onderzoek werd al in januari 2016 uitgevoerd. Sommige vraagstellingen zijn aangepast.<sup>1</sup> In totaal hebben 785 inwoners de vragenlijst volledig ingevuld. Dit is 32% van de 2400 aangeschreven inwoners. Deze samenvatting behandelt per thema de belangrijkste en opvallendste uitkomsten.

### **Algemeen beeld**

In de onderstaande tabel zijn de cijfers van de gemeente Moerdijk in 2016, 2017 en het landelijke gemiddelde weergegeven. Er is sprake van een stabiel – en op enkele terreinen zelfs licht positief – beeld.

De inwoners van Moerdijk zijn tevreden over de inspanningen van de gemeente (6,7). Dit wijkt niet af van het landelijk beeld (6,6) of van 2016. Op de onderliggende thema's zijn enkele kleine verschuivingen zichtbaar, zoals de gemeentelijke dienstverlening (van 6,7 naar 6,9) en de waardering voor de communicatie (van 6,6 naar 6,8). Ook de waardering voor het betrekken van inwoners bij het beleid is licht gestegen (6,1 naar 6,3).

**Tabel 1.1**

Waardering inspanningen gemeente

	MOERDIJK 2016	MOERDIJK 2017	GEMIDDELDE <sup>2</sup> BENCHMARK
Waardering inspanningen gemeente algemeen	6,7	6,7	6,6
Mate waarin men prettig woont in de gemeente	7,8	7,8	8,0
Gemeentelijke dienstverlening	6,7	6,9	6,7
Digitale faciliteiten	6,9	6,9	6,7
Waardering communicatie/voorlichting gemeente	6,6	6,8	6,6
Waardering inspanningen van gemeente voor leefomgeving	6,5	6,6	6,7
Inspanningen gemeente om burgers volledig te laten deelnemen aan de maatschappij	6,4	6,5	6,6
Waardering betrekken inwoners bij beleid	6,1	6,3	6,1

De rapportcijfers zijn betrouwbaar, maar de verschillen tussen 2016 en 2017 zijn pas statistisch significant bij een verschuiving van drie tienden. De bovenstaande verschillen moeten dus voorzichtig worden geïnterpreteerd. Achter de bovenstaande thema's zijn verschillende stellingen opgenomen. Op de achterliggende stellingen zijn wel significante verschillen waarneembaar met de resultaten van de gemeente Moerdijk uit 2016 of het landelijke gemiddelde (zie ook volgende pagina).

<sup>1</sup> Om aan de eisen van de KING te voldoen moet de vragenlijst worden uitgezet zoals vastgesteld door de KING. De vragenlijst is regelmatig aan kleine aanpassingen onderhevig, om te blijven voldoen aan de gewenste informatiebehoefte. Wanneer er wijzigingen in de vraagstelling zijn doorgevoerd, is dit bij de desbetreffende vragen vermeld.

<sup>2</sup> Deze benchmark is samengesteld uit de gemiddelden van 39 gemeenten (die in 2016 hebben deelgenomen aan het onderzoek).

Zichtbaar is dat de waardering voor straten, paden en trottoirs is toegenomen, net als de algemene ontwikkeling in de leefomgeving. Ook verschillende aspecten rond de burgerparticipatie, zoals de waardering over het betrekken van burgers bij plannen activiteiten en voorzieningen neemt toe. Daarentegen neemt de waardering voor het prikkelen van buurtbewoners om zelf een bijdrage te leveren voor de leefbaarheid in de buurt af en is men minder tevreden over de ondersteuning van buurtinitiatieven. De waardering over enkele hostmanship-aspecten is tevens afgenomen, hoewel deze nog steeds boven landelijk gemiddelde wordt beoordeeld.

Tabel 1.2  
Verschillen Moerdijk 2016 en 2017

	MOERDIJK 2016	MOERDIJK 2017	VERSCHIL
<b>Hoger dan in 2016</b>			
%(helemaal) mee eens met stelling: Straten, paden en trottoirs zijn goed begaanbaar	15%	24%	+9%
%(helemaal) mee eens met stelling: De gemeente betreft burgers voldoende bij haar plannen, activiteiten en voorzieningen	40%	46%	+6%
%(helemaal) mee eens met stelling: Voldoende welzijnsvoorzieningen	52%	56%	+4%
%(helemaal) mee eens met stelling: Voldoende sportvoorzieningen	73%	77%	+4%
<b>Lager dan in 2016</b>			
%(helemaal) mee eens met stelling: De medewerker kon zich goed inleven	79%	70%	-9%
%(zeer) tevreden met: De gemeente doet beroep op buurtbewoners voor bijdrage leefbaarheid	48%	39%	-9%
%(helemaal) mee eens met stelling: De medewerker toonde zich verantwoordelijk om daadwerkelijk tot een oplossing te komen	83%	76%	-7%
%(helemaal) mee eens met stelling: De medewerker bood de ruimte om mee te denken	74%	67%	-7%
%(helemaal) mee eens met stelling: De gemeente ondersteunt buurtinitiatieven leefbaarheid voldoende	41%	35%	-6%

In tabel 1.3 zijn de belangrijkste verschillen tussen de gemeente Moerdijk en de landelijke benchmark weergegeven. Aspecten zoals inzet van de gemeente worden hoger gewaardeerd dan landelijk. Aspecten die onder het landelijk gemiddelde worden gewaardeerd hebben deels te maken met de (landelijke) structuur van de gemeente. Zo is men kritisch op de afstand van winkels voor dagelijkse boodschappen en het openbaar vervoer. Ook de groep inwoners die vrijwilligerswerk doet is kleiner dan in de rest van het land. Daar staat tegenover dat de gemeente Moerdijk de inwoners bovengemiddeld betreft bij plannen, activiteiten en voorzieningen én bij de aanpak van leefbaarheid in de buurt. Ook komen enkele dienstverleningsaspecten naar boven: over de informatie over het verloop van de afhandeling en de afhandeltijd is men goed te spreken. Bijna de helft van de inwoners is aangenaam verrast met de verleende service. Dit is vijf procent boven het landelijk gemiddelde.

**Tabel 1.3**

Verschillen Moerdijk 2017 en gemiddelde benchmark

	MOERDIJK 2017	GEMIDDELDE BENCHMARK	VERSCHIL
<b>Hoger dan landelijk</b>			
%(helemaal) mee eens met stelling: De gemeente betreft burgers voldoende bij haar plannen, activiteiten en voorzieningen	46%	38%	+8%
%(helemaal) mee eens met stelling: Betrekt buurt voldoende bij aanpak leefbaarheid	39%	32%	+7%
%(helemaal) mee eens met stelling: Informatie over verloop afhandeling voldoende	74%	68%	+6%
%(helemaal) mee eens met stelling: Afhandelingstijd was acceptabel	80%	75%	+5%
%(helemaal) mee eens met stelling: Verraste mij aangenaam met de verleende service	49%	44%	+5%
<b>Lager dan landelijk</b>			
%(helemaal) mee eens met stelling: Winkels voor dagelijkse boodschappen zijn voldoende nabij	66%	82%	-16%
%(zeer) tevreden met: Openbaar vervoer	49%	63%	-14%
% Dat vrijwilligerswerk doet (laatste 12 maanden)	35%	45%	-10%
%(helemaal) mee eens met stelling: Voldoende speelvoorzieningen voor kinderen tot 12 jaar	55%	63%	-8%
%(helemaal) mee eens met stelling: Buurt is schoon	61%	69%	-8%

# 2

## HOOFDSTUK

### **Inleiding**



## 2. Inleiding

### ***Aanleiding***

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

Vorig jaar (januari 2016) heeft de gemeente Moerdijk ook een Waarstaatjegemeente-onderzoek laten uitvoeren door I&O Research. De resultaten van vorig jaar kunnen worden vergeleken met de resultaten van dit jaar. Sommige vragen zijn gewijzigd ten opzichte van vorig jaar. Dit is aangegeven bij de desbetreffende vragen.

### ***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 2017 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 was ook een schriftelijke vragenlijst bijgevoegd. In totaal hebben 785 inwoners de vragenlijst volledig ingevuld, dit betekent dat we een respons van 32 procent hebben. Iets meer dan de helft van de respondenten heeft de vragenlijst online 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 om, net als in 2016, twee vragen over afval in de vragenlijst op te nemen.



## Analyse

- Op de data is een weging toegepast naar leeftijd. Dit betekent dat de verhoudingen naar leeftijd worden teruggebracht naar de werkelijk bestaande verhouding in de populatie. Onder- en oververtegenwoordigde groepen worden dus opgehoogd en verlaagd. Op deze manier zijn de resultaten representatief voor de gehele gemeente.
- De antwoordcategorieën 'weet niet/n.v.t.' zijn (tenzij anders aangegeven) buiten de analyse gehouden. Indien de percentages niet optellen tot 100 procent, is dit het gevolg van afrondingsverschillen.
- We vergelijken de uitkomsten waar mogelijk met de landelijke cijfers (gebaseerd op 39 deelnemende gemeenten in 2016), vier referentiegemeenten (Drimmelen (2016), Goirle(2016), Bernheze (2016) en Goeree-Overflakkee (2016) en de uitkomsten van Moerdijk in 2016. Als cijfers niet beschikbaar zijn, staat dit aangegeven met een streepje (-).<sup>3</sup>
- In elke tabel staat bij de gemiddelde benchmark een 'range'. Dit laat de spreiding zien van de uitkomsten van de 39 gemeenten die in 2016 hebben deelgenomen.
- Als de uitkomsten drie tiende of 3 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 De gemeente Moerdijk kon kiezen uit een lijst van 39 gemeenten die in 2016 deelgenomen hebben aan het 'waar staat je gemeente' onderzoek. Vandaar dat er dit jaar met andere referentiegemeenten is vergeleken dan in 2016. In overleg met de gemeente is gekozen voor referentiegemeenten die vergelijkbaar zijn met Moerdijk, namelijk Drimmelen, Goirle, Bernheze en Goeree-Overflakkee.*

# 3

## HOOFDSTUK

### **Woon- en leefomgeving**



### 3. Woon- en leefomgeving

#### 3.1 Leefbaarheid

##### **Prettig wonen in Moerdijk**

De inwoners van Moerdijk wonen prettig in de eigen directe leefomgeving en geven hiervoor een 7,8. Dit is gelijk aan het rapportcijfer uit 2016 en vrijwel gelijk aan het landelijk gemiddelde. Slechts 5 procent van de inwoners geeft een onvoldoende als rapportcijfer (lager dan 6).

In alle vier referentiegemeenten worden hoger rapportcijfers gegeven dan in de gemeente Moerdijk. Maar alleen in de gemeente Goeree-Overflakkee en Goirle is het rapportcijfer significant hoger.<sup>4</sup>

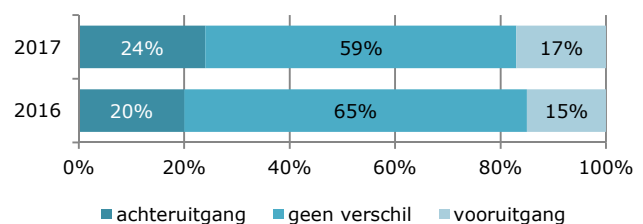
**Tabel 3.1**

Mate waarin men prettig woont in de directe leefomgeving

	<b>RAPPORTCIJFER</b>
Bernheze	8,0
Drimmelen	8,0
Goeree-Overflakkee	8,1
Goirle	8,2
Moerdijk 2016	7,8
<b>Moerdijk 2017</b>	<b>7,8</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>8,0</b> <b>RANGE: 7,6-8,3</b>

**Figuur 3.1**

Ontwikkeling van de directe leefomgeving afgelopen jaren<sup>5</sup>



##### **Inwoners zien een meer positieve trend in leefbaarheid**

Inwoners van de gemeente Moerdijk zijn – zeker ten opzichte van de meting van vorig jaar – iets positief gestemd. Bijna een kwart van de inwoners geeft aan dat de directe leefomgeving de afgelopen jaren achteruit is gegaan. Jongere inwoners zien meer vooruitgang dan oudere inwoners. Ongeveer 17 procent ziet een vooruitgang. Zes op de tien inwoners vinden dat de eigen directe leefomgeving de afgelopen jaren niet vooruit of achteruit is gegaan (zie figuur 3.1). Landelijk vindt 18,5 procent dat hun wijk enigszins of duidelijk vooruit is gegaan.

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

Bijna negen op de tien inwoners van de gemeente Moerdijk voelt zich thuis in de eigen directe leefomgeving. Bijna driekwart van de inwoners zal niet zo snel weggaan en acht op de tien inwoners zijn van mening dat buurtbewoners prettig met elkaar omgaan. Ten opzichte van vorig jaar is de mening hierover niet veranderd. Zes op de tien inwoners vinden dat buurtbewoners altijd voor elkaar klaar staan. Dit is lager dan vorig jaar, maar gelijk aan het landelijk gemiddelde.

<sup>4</sup> Als de uitkomsten drie tiende of 3 procent van elkaar afwijken, wordt er gesproken over een verschil

<sup>5</sup> Vraagstelling is gewijzigd in "Is de leefbaarheid van uw buurt de afgelopen jaren vooruit, achteruit of gelijk gebleven?"

**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
Bernheze	92%	77%	84%	69%
Drimmelen	92%	77%	78%	64%
Goeree-Overflakkee	90%	76%	79%	63%
Goirle	94%	81%	82%	66%
Moerdijk 2016	89%	74%	80%	65%
<b>Moerdijk 2017</b>	<b>87%</b>	<b>74%</b>	<b>78%</b>	<b>61%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>88%</b> RANGE: 60-96%	<b>76%</b> RANGE: 63-82%	<b>79%</b> RANGE: 70-86%	<b>63%</b> RANGE: 47-79%

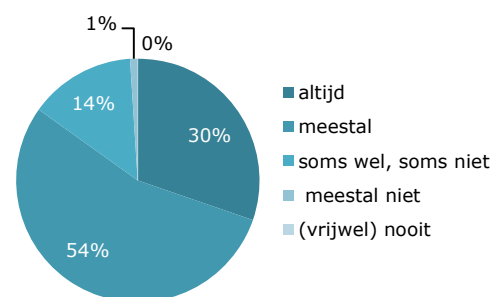
**Ruim acht op de tien voelen zich meestal of altijd veilig**

Ruim acht op de tien inwoners voelen zich meestal of altijd veilig in de eigen woonbuurt. Dit is lager dan landelijk.

Verkeersonveilige situaties komen frequenter voor; zo maakt de helft van de inwoners van de gemeente Moerdijk soms of vaak een dergelijke situatie mee in de eigen woonbuurt (tabel 3.3). Dit is iets gelijk aan het landelijk gemiddelde en aan de resultaten van vorig jaar. Dit beeld is ook in de referentiegemeenten waar te nemen, behalve in Drimmelen, daar ligt het percentage inwoners dat vaak verkeersonveilige situaties mee maakt hoger.

**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)
Bernheze	53%	87%
Drimmelen	61%	86%
Goeree-Overflakkee	52%	90%
Goirle	52%	92%
Moerdijk 2016	53%	82%
<b>Moerdijk 2017</b>	<b>53%</b>	<b>84%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>54%</b> RANGE: 45-64%	<b>88%</b> RANGE: 78-95%

### Overlast buurtbewoners gelijk aan 2016

In de gemeente Moerdijk ervaart 77 procent van de inwoners weinig tot geen overlast van hun buurtbewoners. Achttien procent ervaart wel eens overlast en 5 procent ervaart dit (heel) veel. Dit beeld is ook te zien bij de referentiegemeenten.

**Tabel 3.4**

Mate van overlast (% (heel) veel)

	%
Bernheze	5%
Drimmelen	5%
Goeree-Overflakkee	4%
Goirle	4%
Moerdijk 2016	5%
<b>Moerdijk 2017</b>	<b>5%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>6%</b> <b>RANGE: 3-12%</b>

Mate ervaren overlast buurtbewoners:

- (heel) veel overlast (5%)
- niet veel/niet weinig (18%)
- weinig/geen overlast (77%)

## 3.2 Onderhoud en voorzieningen

### Straten en paden beter beoordeeld dan in 2016

Acht op de tien inwoners vinden 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. Dit is gelijk aan het landelijk gemiddelde. Ruim zes op de tien inwoners is goed te spreken over de begaanbaarheid van straten, paden en trottoirs. Dit aspect scoort hoger dan in 2016. Het aspect dat de buurt als schoon wordt ervaren is dit jaar lager beoordeeld dan vorig jaar en ook lager dan landelijk.

**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
Bernheze	58%	59%	76%	67%
Drimmelen	49%	42%	70%	60%
Goeree-Overflakkee	65%	67%	79%	69%
Goirle	66%	69%	85%	73%
Moerdijk 2016	62%	54%	80%	64%
<b>Moerdijk 2017</b>	<b>61%</b>	<b>63%</b>	<b>78%</b>	<b>61%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>61%</b> <b>RANGE: 45-79%</b>	<b>64%</b> <b>RANGE: 42-74%</b>	<b>79%</b> <b>RANGE: 59-92%</b>	<b>69%</b> <b>RANGE: 48-85%</b>

Vorig jaar heeft de gemeente Moerdijk twee extra vragen in de vragenlijst opgenomen over de afvalinzameling. De inwoners uit Moerdijk waarderen de inspanningen van de gemeente om het afval in te zamelen met een 7,5. Dit is hoger dan in 2015 (7,1).

In 2016 gaven inwoners de gemeente Moerdijk een 7,5 voor de inspanningen om de inwoners te motiveren om afval te scheiden. Dit jaar is dit rapportcijfer gedaald naar een 7,1. Vooral de jongere inwoners geven vaker een lager rapport cijfer dan 65-plussers (respectievelijk 6,6 en 7,5).



### **Inwoners blijven 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 is het basisonderwijs voldoende dichtbij. Twee derde vindt dat er voldoende winkels voor de dagelijkse boodschappen aanwezig zijn en dat er voldoende parkeergelegenheid is. Op deze twee aspecten scoort de gemeente Moerdijk lager dan landelijk. Dit heeft te maken met het landelijke karakter van de gemeente, met veel kleine kernen.

**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
Bernheze	82%	57%	85%	95%
Drimmelen	75%	56%	82%	93%
Goeree-Overflakkee	77%	57%	71%	94%
Goirle	86%	65%	83%	93%
Moerdijk 2016	81%	58%	63%	88%
<b>Moerdijk 2017</b>	<b>81%</b>	<b>57%</b>	<b>66%</b>	<b>91%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>83%</b> RANGE: 69-94%	<b>60%</b> RANGE: 47-69%	<b>82%</b> RANGE: 41-93	<b>92%</b> RANGE: 87-96%

### **Waardering voor sport- en welzijnsvoorzieningen gestegen**

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. Dit aspect wordt wel lager beoordeeld dan landelijk.

De tevredenheid over de aanwezige sportvoorzieningen en welzijnsvoorzieningen is hoger dan een jaar geleden en gelijk aan de landelijke benchmark.

Ruim de helft van de inwoners is tevreden over de speelvoorzieningen voor kinderen tot 12 jaar. Dit aspect wordt dit jaar lager beoordeeld dan vorig jaar. Zowel landelijk als in de referentiegemeenten Bernheze en Goirle wordt dit aspect hoger beoordeeld.

**Tabel 3.7**

Waardering aanbod voorzieningen (% (zeer) tevreden)

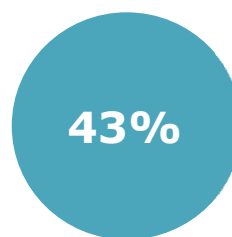
	GEZONDHEIDS- EN ZORGVOORZIENINGEN	WELZIJNSVOORZIENINGEN	SPEELVOORZIENINGEN VOOR KINDEREN TOT 12 JAAR	SPORTVOORZIENINGEN	OPENBAAR VERVOER
Bernheze	82%	69%	69%	82%	57%
Drimmelen	77%	-	48%	74%	54%
Goeree-Overflakkee	79%	56%	53%	68%	60%
Goirle	86%	60%	65%	79%	65%
Moerdijk 2016	74%	52%	58%	73%	54%
<b>Moerdijk 2017</b>	<b>76%</b>	<b>56%</b>	<b>55%</b>	<b>77%</b>	<b>49%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>83%</b> RANGE: 67-96%	<b>58%</b> RANGE: 40-70%	<b>63%</b> RANGE: 46-81%	<b>75%</b> RANGE: 34-88%	<b>63%</b> RANGE: 29-88%

### 3.3 Inzet op het gebied van leefbaarheid

#### ***Inwoners Moerdijk minder positief over rol gemeente dan vorig jaar***

Ruim vier op de tien inwoners (43%) vinden dat er voldoende wordt gedaan aan de leefbaarheid in de directe leefomgeving.<sup>6</sup> Dit is lager dan vorig jaar. In de referentiegemeenten Bernheze, Goeree-Overflakkee en Goirle wordt dit aspect beter beoordeeld. Zeventien procent van de inwoners vindt dat er onvoldoende wordt gedaan op dit gebied. De rol van de gemeente waardeert men

gemiddeld met het rapportcijfer 6,6 (tabel 3.9). De waardering voor de rol van de gemeente is daarmee gelijk aan het landelijke gemiddelde en de referentiegebieden, maar wel lager dan die van de gemeente Goirle.



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

**Tabel 3.8**

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

	%
Bernheze	48%
Drimmelen	39%
Goeree-Overflakkee	50%
Goirle	50%
Moerdijk 2016	46%
<b>Moerdijk 2017</b>	<b>43%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>49%</b> <b>RANGE: 35-60%</b>

**Tabel 3.9**

Waardering zorg van gemeente voor leefomgeving

	RAPPORTCIJFER
Bernheze	6,6
Drimmelen	6,6
Goeree-Overflakkee	6,8
Goirle	7,0
Moerdijk 2016	6,5
<b>Moerdijk 2017</b>	<b>6,6</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>6,7</b> <b>RANGE: 6,0-7,2</b>

#### ***Inzet gemeente beter beoordeelt dan landelijk***

Bijna vier op de tien inwoners van de gemeente Moerdijk zijn van mening dat de gemeente de buurt voldoende betreft bij de aanpak van leefbaarheid. Een vergelijkbare groep vindt dat de gemeente voldoende beroep doet op de buurtbewoners. Een derde vindt dat de gemeente de burgerinitiatieven voldoende ondersteunt. Moerdijk scoort hoger dan de benchmark en de gemeenten Bernheze, Drimmelen en Goeree-Overflakkee (tabel 3.10).

<sup>6</sup> Vraagstelling is gewijzigd van: "Er wordt voldoende gedaan aan de leefbaarheid en veiligheid in mijn buurt." naar "Er wordt voldoende gedaan aan de leefbaarheid in mijn buurt."



**Tabel 3.10**Beoordeling inzet gemeente (% (helemaal) mee eens)<sup>7</sup>

DE GEMEENTE...	BETREKT BUURT VOLDOENDE BIJ AANPAK LEEFBAARHEID	DOET BEROEP OP BUURTBEWONERS VOOR BIJDRAGE LEEFBAARHEID	ONDERSTEUNT BUURTINITIATIEVEN LEEFBAARHEID VOLDOENDE
Bernheze	25%	24%	24%
Drimmelen	32%	36%	36%
Goeree-Overflakkee	21%	27%	29%
Goirle	31%	29%	26%
Moerdijk 2016	37%	48%	41%
<b>Moerdijk 2017</b>	<b>39%</b>	<b>39%</b>	<b>35%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>32% RANGE: 15-49%</b>	<b>35% RANGE: 15-56%</b>	<b>32% RANGE: 12-49%</b>

**Vier op de tien inwoners hebben zich actief ingezet en zien mogelijk een rol voor zichzelf**

Vier op de tien inwoners hebben zich in het verleden actief ingezet voor leefbaarheid in de eigen woonbuurt en willen dat in de toekomst blijven doen. Onder degenen die in het afgelopen jaar nog niets hebben gedaan (17%), bestaat bereidheid om te helpen om de leefbaarheid te vergroten.

**Tabel 3.11**(Potentieel) eigen bijdrage leveren aan de leefbaarheid in de buurt<sup>8</sup>

	%
Actief ingezet in verleden, in toekomst (misschien) inzetten	39%
Actief ingezet in verleden, in toekomst niet inzetten	10%
Niet actief ingezet in verleden, maar in toekomst (misschien) inzetten	17%
Niet actief ingezet in verleden en in toekomst niet inzetten	34%

<sup>7</sup> Vraagstelling is gewijzigd. Vorige jaren was er bij de stellingen sprake van leefbaarheid en veiligheid. De term veiligheid komt niet meer voor in de stellingen.

<sup>8</sup> Deze uitkomsten zijn niet vergelijkbaar met referentiegemeenten. Vraagstelling is gewijzigd.

# 4

## HOOFDSTUK

### **Relatie burger en gemeente**



## 4. Relatie burger en gemeente

### Meer vertrouwen in gemeentebestuur dan in 2016

Een derde van de inwoners van de gemeente Moerdijk heeft (heel) veel vertrouwen in de wijze waarop de gemeente wordt bestuurd. De groep die weinig of geen vertrouwen heeft is gedaald van 21 procent naar 14 procent. Iets meer dan de helft heeft hier geen uitgesproken mening over. Het vertrouwen is hoger dan vorig jaar en landelijk. Inwoners uit de gemeente Moerdijk hebben meer vertrouwen in de manier waarop de gemeente bestuurd wordt dan inwoners uit Bernheze en Goeree-Overflakkee.

**Tabel 4.1**

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

	%
Bernheze	27%
Drimmelen	32%
Goeree-Overflakkee	24%
Goirle	32%
Moerdijk 2016	26%
<b>Moerdijk 2017</b>	<b>33%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>29% RANGE: 12-63%</b>

Mate vertrouwen in de manier waarop gemeente wordt bestuurd:

- (heel) veel vertrouwen (33%)
- neutraal (53%)
- weinig/geen vertrouwen (14%)

### Meer inwoners vinden dat de gemeente haar afspraken nakomt dan in 2016

Drie op de tien inwoners vinden dat de gemeente haar afspraken nakomt. Dit ligt hoger dan landelijk. Er zijn dit jaar meer inwoners die vinden dat de gemeente zich flexibel opstelt dan vorig jaar. Deze resultaten zijn gelijk aan het landelijke gemiddelde. Het percentage inwoners dat vindt dat de gemeente voldoende toezicht houdt op het naleven van de regels ligt lager dan in 2016.

**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
Bernheze	23%	35%	22%
Drimmelen	29%	27%	25%
Goeree-Overflakkee	27%	32%	21%
Goirle	33%	32%	28%
Moerdijk 2016	28%	35%	25%
<b>Moerdijk 2017</b>	<b>31%</b>	<b>30%</b>	<b>28%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>28% RANGE: 16-50%</b>	<b>32% RANGE: 17-50%</b>	<b>26% RANGE: 18-47%</b>



### **Waardering voor betrekken inwoners bij beleid gelijk aan benchmark**

Inwoners kunnen op verschillende momenten betrokken worden bij gemeentelijke plannen, zoals bij het bedenken van een plan of bij de uitvoering. De inwoners van de gemeente Moerdijk waarderen de wijze waarop de gemeente de burgers en organisaties betreft bij (de uitvoering van) het beleid met een 6,3. Bijna een kwart geeft de gemeente een onvoldoende hiervoor. Dit rapportcijfer wijkt nauwelijks af van het landelijk beeld. In referentiegemeenten Bernheze en Goeree-Overflakkee ligt de waardering lager.

**Tabel 4.3**

Waardering betrekken inwoners bij beleid

	<b>RAPPORTCIJFER</b>
Bernheze	6,0
Drimmelen	6,3
Goeree-Overflakkee	5,9
Goirle	6,3
Moerdijk 2016	6,1
<b>Moerdijk 2017</b>	<b>6,3</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>6,1</b> <b>RANGE: 5,5-6,8</b>

### **Inwoners Moerdijk positiever over het betrekken van burgers bij de plannen van de gemeente**

Een derde vindt dat de gemeente voldoende luistert naar haar inwoners. Bijna de helft is van mening dat de gemeente burgers voldoende betreft bij plannen, activiteiten en voorzieningen. Dit aspect wordt beter beoordeeld dan in 2016 en wordt ook beter beoordeeld dan landelijk. De mate waarin burgers en organisaties de ruimte krijgen om ideeën te realiseren scoort ook hoger dan landelijk. In de referentiegemeenten Bernheze en Goeree-Overflakkee ligt de beoordeling lager dan in Moerdijk.

**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>
Bernheze	28%	29%	34%
Drimmelen	35%	43%	40%
Goeree-Overflakkee	25%	32%	33%
Goirle	34%	42%	36%
Moerdijk 2016	35%	40%	39%
<b>Moerdijk 2017</b>	<b>33%</b>	<b>46%</b>	<b>41%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>32%</b> <b>RANGE: 18-56%</b>	<b>38%</b> <b>RANGE: 23-56%</b>	<b>37%</b> <b>RANGE: 21-55%</b>

# 5

## HOOFDSTUK

### **Gemeentelijke dienstverlening**

## 5. Gemeentelijke dienstverlening

### 5.1 Waardering gemeentelijke dienstverlening

#### **Bijna zeven op de tien hadden contact met de gemeente**

Bijna zeven op de tien inwoners (69%) hebben 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 via het internet. Dit jaar is minder contact via de balie verlopen.<sup>9</sup>

Aantal keer contact in afgelopen twaalf maanden:

- 1 keer (26%)
- 2 keer (35%)
- 3 keer (16%)
- 4 keer of vaker (23%)

Wijze contact (meerdere antwoorden mogelijk):

- balie (54%) (71% in 2016)
- telefonisch (31%) (35% in 2016)
- internet of app (34%) (31% in 2016)
- e-mail (23%) (21% in 2016)
- post (13%) (10% in 2016)
- wijkteam/ huisbezoek (14%) (geen cijfers beschikbaar voor 2016)
- overig persoonlijk contact (7%) (13% in 2016)
- sociale media (3%) (2% in 2016)

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

De inwoners waarderen de dienstverlening gemiddeld met een 6,9. Het landelijk gemiddelde ligt op een 6,7. De digitale faciliteiten van de gemeente krijgen eveneens een 6,9. Tien procent geeft de gemeente hiervoor een onvoldoende. Dit cijfer is gelijk aan het cijfer in 2016. De referentiegemeente Goeree-Overflakkee krijgt een lager rapportcijfer.

**Tabel 5.1**

Waardering gemeentelijke dienstverlening

	DIENSTVERLENING	DIGITALE FACILITEITEN
	Rapportcijfer	Rapportcijfer
Bernheze	6,6	6,7
Drimmelen	6,8	6,8
Goeree-Overflakkee	6,5	6,5
Goirle	6,7	6,8
Moerdijk 2016	6,7	6,9
<b>Moerdijk 2017</b>	<b>6,9</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: 6,1-7,0</b>

<sup>9</sup> Vraagstelling is gewijzigd. De antwoordcategorie wijkteam/ huisbezoek is toegevoegd.

## 5.2 Aanvraag van producten en diensten

### **Moerdijk scoort hoger dan landelijk**

Bijna acht op de tien inwoners zijn (zeer) tevreden over het aanvragen van producten en vindt dat men kreeg wat men wilde. Deze twee aspecten worden dit jaar lager beoordeeld dan in 2016, maar liggen nog boven landelijk gemiddelde. De waardering over de overige drie aspecten is gelijk aan 2016. Over de afhandelingstijd en de informatie over de verloop van de afhandeling scoort Moerdijk hoger dan landelijk.

**Tabel 5.2**

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

	AANVRAGEN PRODUCT/DIENST MAKKELIJK	ONTVANGEN/BESCHIK- BARE INFORMATIE WAS JUIST EN VOLLEDIG	AFHANDELINGS- TIJD WAS ACCEPTABEL	INFORMATIE OVER VERLOOP AFHANDELING VOLDOENDE	KREEG WAT MEN WILDE
Bernheze	77%	76%	72%	65%	75%
Drimmelen	81%	78%	78%	69%	75%
Goeree-Overflakkee	64%	76%	71%	69%	77%
Goirle	77%	75%	75%	65%	78%
Moerdijk 2016	81%	80%	81%	74%	82%
<b>Moerdijk 2017</b>	<b>78%</b>	<b>78%</b>	<b>80%</b>	<b>74%</b>	<b>78%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>78%</b> RANGE:64-88%	<b>76%</b> RANGE:69-83%	<b>75%</b> RANGE: 66-83%	<b>68%</b> RANGE:57-76%	<b>76%</b> RANGE:68-84%

## 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.

Driekwart van de inwoners is van mening dat de medewerker zich verantwoordelijk toonde om tot een oplossing te komen 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. De helft werd aangenaam verrast met de verleende service (tabel 5.3). Over het algemeen hebben de medewerkers van de gemeente bij de meerderheid van de inwoners van de gemeente Moerdijk een positieve indruk achtergelaten. Deze indruk is echter iets minder positief dan in 2016, hoewel nog boven het landelijk gemiddelde. Ook in de referentiegemeenten Goeree-Overflakkee en Goirle worden alle zes aspecten lager beoordeeld dan in Moerdijk.

**Tabel 5.3**Beoordeling medewerkers (% (zeer) eens)<sup>10</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
Bernheze	-	-	-	-	-	-
Drimmelen	78%	82%	77%	73%	66%	48%
Goeree-Overflakkee	65%	74%	71%	61%	55%	43%
Goirle	69%	74%	72%	56%	52%	38%
Moerdijk 2016	83%	83%	83%	79%	74%	54%
<b>Moerdijk 2017</b>	<b>76%</b>	<b>80%</b>	<b>78%</b>	<b>70%</b>	<b>67%</b>	<b>49%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>74%</b> <b>RANGE:65-85%</b>	<b>79%</b> <b>RANGE:73-87%</b>	<b>76%</b> <b>RANGE:71-84%</b>	<b>68%</b> <b>RANGE:56-79%</b>	<b>63%</b> <b>RANGE:51-77%</b>	<b>44%</b> <b>RANGE:34-54%</b>

## 5.4 Informatievoorziening

### ***Drie kwart inwoners vindt probleemloos gemeentelijke informatie; taalgebruik aandachtspunt***

Drie kwart van de inwoners van de gemeente Moerdijk vindt dat zij gemakkelijk aan gemeentelijke informatie kunnen komen. Een kleine groep heeft hier moeite mee (6%). Twee op de tien hebben hierover geen uitgesproken mening. Zes op de tien inwoners zijn goed te spreken over het taalgebruik en 7 procent is hierover ontevreden. Dit aspect wordt lager gewaardeerd dan landelijk en in 2016. Men waardeert de communicatie vanuit de gemeente gemiddeld met een 6,8. Twaalf procent geeft een onvoldoende hiervoor. Dit is gelijk aan vorig jaar en het landelijke beeld.

**Tabel 5.4**Waardering communicatie/voorlichting gemeente<sup>11</sup>

	KAN GEMAKKELIJK AAN GEMEENTELIJKE INFORMATIE KOMEN	DE GEMEENTE GEBRUIKT HELDERE TAAL	WAARDERING COMMUNICATIE/VOORLICHTING GEMEENTE
	% (helemaal) mee eens	% (helemaal) mee eens	Rapportcijfer
Bernheze	79%	58%	6,6
Drimmelen	78%	66%	6,7
Goeree-Overflakkee	74%	61%	6,6
Goirle	80%	67%	6,8
Moerdijk 2016	76%	64%	6,6
<b>Moerdijk 2017</b>	<b>75%</b>	<b>61%</b>	<b>6,8</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>75%</b> <b>RANGE: 51-82%</b>	<b>64%</b> <b>RANGE: 42-72%</b>	<b>6,6</b> <b>RANGE: 5,8-7,1</b>

<sup>10</sup> Niet alle 39 gemeenten hebben de module hostmanship afgenomen. De benchmark is samengesteld uit de gemiddelden van 25 gemeenten.

<sup>11</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

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

Gemiddeld waarderen inwoners de eigen gezondheid met een 7,5. Inwoners uit de leeftijdsgroep 18-39 jaar zijn hierover het meest positief (7,6) ten opzichte van 65-plussers (7,0). Negen procent van de inwoners geeft een rapportcijfer van een 5 of lager. De beoordeling van de eigen gezondheid is gelijk aan vorig jaar en wijkt niet af van het landelijk beeld (tabel 6.1).

**Tabel 6.1**

Beoordeling eigen gezondheid<sup>12</sup>

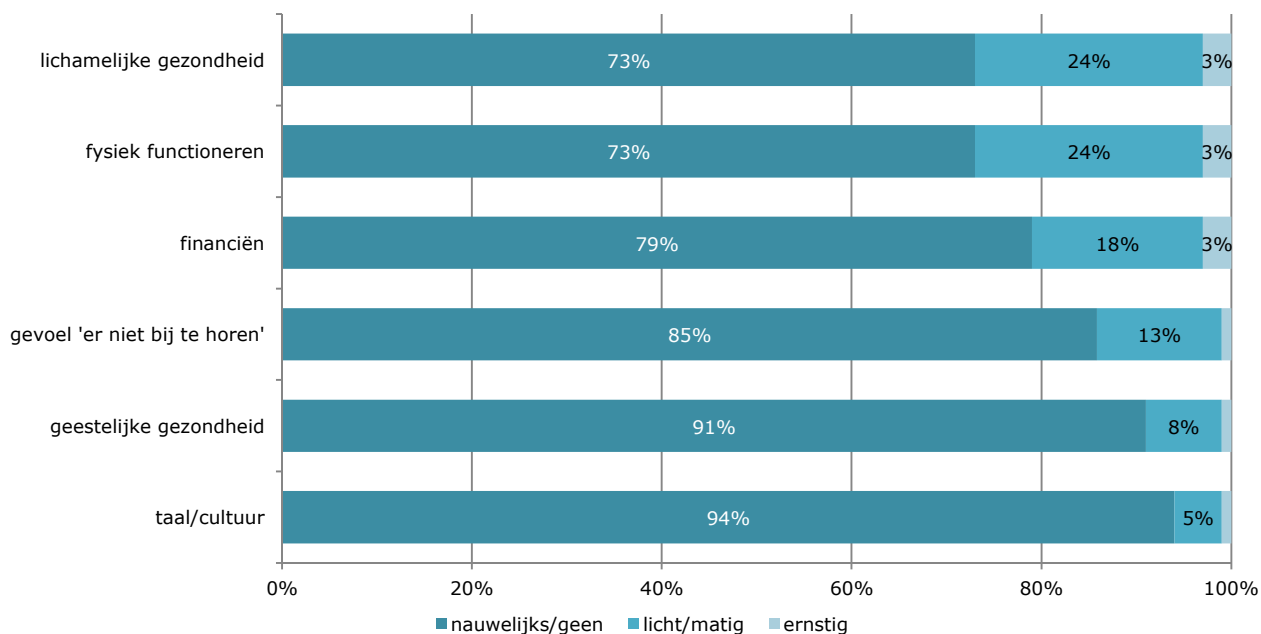
	RAPPORTCIJFER
Bernheze	7,7
Drimmelen	7,6
Goeree-Overflakkee	7,8
Goirle	7,6
Moerdijk 2016	7,4
<b>Moerdijk 2017</b>	<b>7,5</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>7,7</b> <b>RANGE: 7,4-8,8</b>

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

In totaal vindt 8 procent van de inwoners van de gemeente Moerdijk dat ze op de een of andere manier ernstig belemmerd wordt om deel te nemen aan het maatschappelijk leven. Dit is gelijk aan de resultaten uit 2016. Bij de inwoners die zich in lichte of ernstige mate belemmerd voelen, spelen vooral lichamelijke aspecten een rol. Dit is het afgelopen jaar toegenomen. Dit komt met name voor onder 65-plussers. Taal, de geestelijke gezondheid en het gevoel 'er niet bij te horen' spelen, net als in 2016, een minder grote rol bij de inwoners.

**Figuur 6.1**

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



<sup>12</sup> In de benchmark is het percentage inwoners dat een voldoende geeft voor dit aspect niet opgenomen.

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

Hoewel ongeveer 80 procent zegt voldoende contact met andere mensen te hebben, is er bij twee op de tien behoefte aan meer sociale contacten. Zestien procent van de inwoners van de gemeente Moerdijk voelt zich soms of zelfs vaak eenzaam. Dit is gelijk aan het landelijke gemiddelde en de resultaten uit 2016.

Voldoende contact met andere mensen:

- zeker voldoende (80%)
- voldoende, maar zou meer willen (11%)
- te weinig (9%)

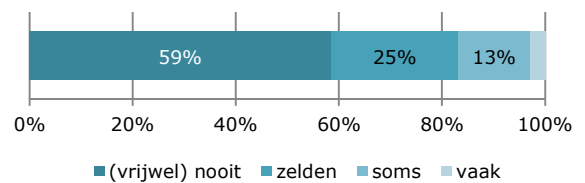
**Tabel 6.2**

Sociale contacten

	ZOU MEER CONTACTEN WILLEN	MATE WAARIN MEN ZICH SOMS/ VAAK EENZAAM VOELT
Bernheze	20%	14%
Drimmelen	20%	12%
Goeree-Overflakkee	20%	17%
Goirle	19%	14%
Moerdijk 2016	21%	17%
<b>Moerdijk 2017</b>	<b>21%</b>	<b>16%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>21%</b> RANGE: 18-28%	<b>15%</b> RANGE: 11-18%

**Figuur 6.2**

Mate waarin men zich wel eens eenzaam voelt



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

Zeven op de tien inwoners van de gemeente Moerdijk nemen deel aan activiteiten bij een vereniging. Dit is hoger dan landelijk, de referentiegemeenten en in vergelijking met de resultaten uit 2016. 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.<sup>13</sup>

	%
Bernheze	50%
Drimmelen	49%
Goeree-Overflakkee	46%
Goirle	59%
Moerdijk 2016	59%
<b>Moerdijk 2017</b>	<b>71%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>57%</b> RANGE: 30-70%

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

- niet actief (29%)
- sportvereniging (38%)
- culturele verenigingen (25%)
- overige verenigingen (12%)
- gezelligheidsvereniging (12%)
- religieuze/maatschappelijke vereniging (10%)

<sup>13</sup> Vraagstelling is gewijzigd. De antwoordcategorie culturele verenigingen is toegevoegd.

## Ruim een derde van de inwoners doet aan vrijwilligerswerk

Ruim een derde van de inwoners van de gemeente Moerdijk heeft in het afgelopen jaar vrijwilligerswerk verricht. De gemeente Moerdijk zit hiermee (net als in 2016) lager dan het landelijk gemiddelde. Zestien procent doet intensief aan vrijwilligerswerk en een iets groter deel incidenteel (19%).

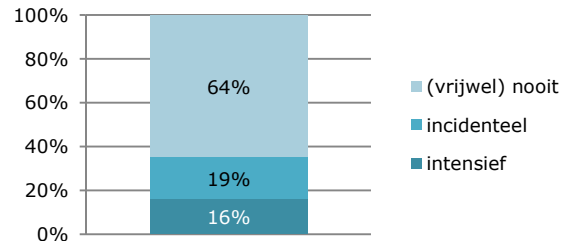
**Tabel 6.4**

Vrijwilligerswerk in afgelopen 12 maanden

	%
Bernheze	51%
Drimmelen	39%
Goeree-Overflakkee	46%
Goirle	40%
Moerdijk 2016	35%
<b>Moerdijk 2017</b>	<b>35%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>45%</b>
	<b>RANGE: 32-60%</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 (82%) dan inwoners die in de afgelopen 12 maanden geen vrijwilligerswerk hebben gedaan (27%). Dit is gelijk aan vorig jaar.

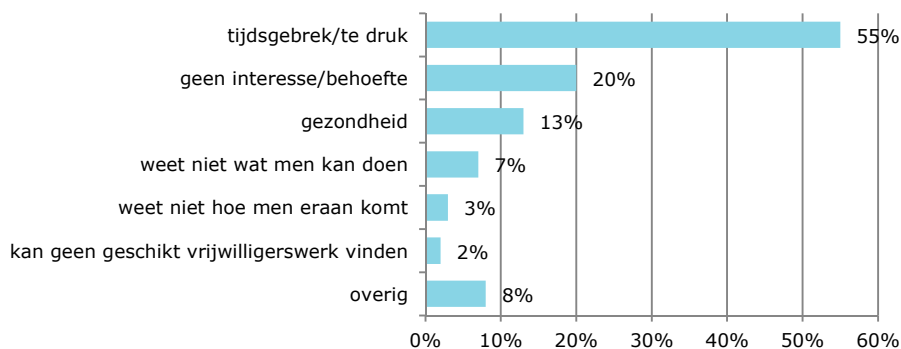
Draagvlak vrijwilligerswerk (blijven) doen:

- zeker (18%)
- misschien (28%)
- nee (32%)
- weet niet (23%)

Tijdgebrek is de voornaamste reden dat men niet aan vrijwilligerswerk toekomt (figuur 6.4). Het aantal inwoners dat dit als reden aangeeft is gedaald (met 3%). 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.

**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 helpen 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 referentiegemeente Goeree-Overflakkee hoger en in Goirle lager.

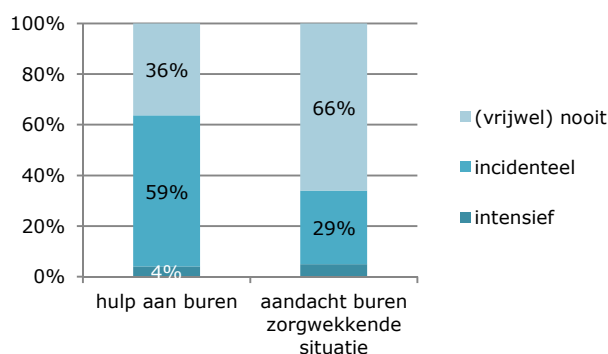
**Tabel 6.5**

Burenhulp in afgelopen 12 maanden

	<b>AANDACHT VOOR BUREN IN ZORGWEKKENDE SITUATIE LAATSTE 12 MAANDEN</b>	<b>HULP AAN BUREN</b>
Bernheze	34%	67%
Drimmelen	35%	63%
Goeree-Overflakkee	44%	67%
Goirle	31%	64%
Moerdijk 2016	35%	62%
<b>Moerdijk 2017</b>	<b>34%</b>	<b>63%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>38% RANGE: 29-51%</b>	<b>66% RANGE: 55-73%</b>

**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. Bijna zeven op de tien inwoners vinden 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)

	<b>2016 %</b>	<b>2017 %</b>
Oogje in het zeil houden	66%	66%
Hulp bij boodschappen	47%	40%
Helpen bij vervoer	35%	34%
Opvangen van kinderen	20%	22%
Klusjes in of rond het huis	20%	20%
Ondersteuning bij aanvraag, administratie of computer	20%	19%
Kan geen burenhulp geven	6%	14%
Medicijnen toedienen of persoonlijke verzorging	5%	8%
Huis schoonhouden of koken	6%	7%
Anders	10%	7%
Wil geen burenhulp geven	6%	6%

### Vier op de tien geven structurele mantelzorg

Vier op de tien inwoners verlenen zorg aan hulpbehoevende vrienden of familie. Dit is hoger dan in 2016, maar nog steeds lager dan landelijk. Zestien procent van de inwoners verleent intensief mantelzorg. Onder de groep die deze mantelzorg verleent voelt 34 procent zich hierdoor soms/vaak belemmerd. Dit is minder dan in 2016.

Mate belemmerd door mantelzorg:

- (vrijwel) nooit (34%)
- zelden (32%)
- soms (25%)
- vaak (9%)

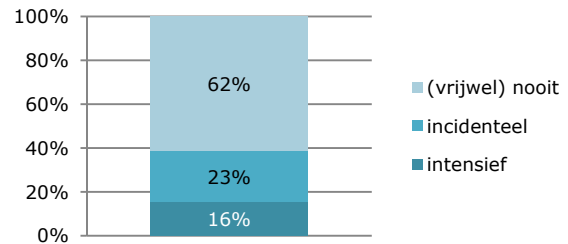
**Tabel 6.7**

Mantelzorg in afgelopen 12 maanden

	%
Bernheze	38%
Drimmelen	34%
Goeree-Overflakkee	33%
Goirle	31%
Moerdijk 2016	36%
<b>Moerdijk 2017</b>	<b>39%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>43%</b> <b>RANGE: 32-51%</b>

**Figuur 6.6**

Mate waarin men zich de afgelopen jaar aan mantelzorg heeft gedaan

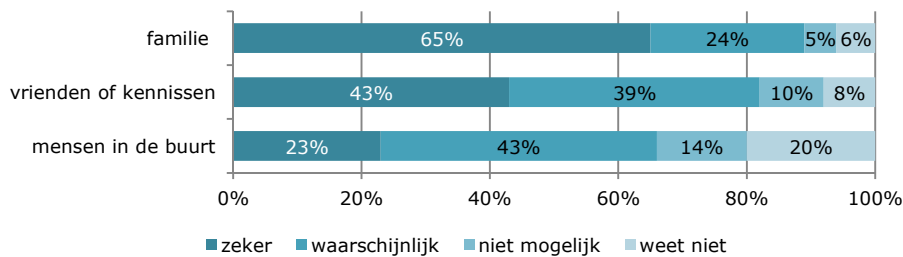


### Meeste inwoners denken steun te ontvangen indien noodzakelijk

Mocht men zelf hulp of zorg nodig hebben, dan denken de meeste inwoners van de gemeente Moerdijk dat er voldoende mensen zijn op wie men kan terugvallen. Met name familieleden spelen hier een belangrijke rol. Ruim 60 procent weet zeker dat ze op familieleden kunnen teruggevallen in geval van nood. Bijna een kwart acht het waarschijnlijk dat dit gebeurt. Vier op de tien inwoners geven aan ook op vrienden of kennissen terug te kunnen vallen. 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<sup>14</sup>



<sup>14</sup> Vraagstelling is gewijzigd. De antwoordcategorie 'vrienden en kennissen' is toegevoegd.

### **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 6,5 beoordeeld. Dit is gelijk aan 2016. Tweeëntwintig procent is ontevreden en geeft een onvoldoende. De waardering voor de inspanning van de gemeente Moerdijk is gelijk aan het landelijk gemiddelde en de referentiegemeenten Bernheze, Drimmelen en Goeree-Overflakkee.

**Tabel 6.8**

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

	<b>RAPPORTCIJFER</b>
Bernheze	6,6
Drimmelen	6,7
Goeree-Overflakkee	6,6
Goirle	6,8
Moerdijk 2016	6,4
<b>Moerdijk 2017</b>	<b>6,5</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>6,6</b> <b>RANGE: 5,9-7,3</b>

### **Tevredenheid met het leven**

Sinds maart 2016 zijn er extra vragen over 'geluksbeleving' toegevoegd aan de vragenlijst van de benchmark. Deze scores kunnen variëren tussen 0 en 10. Hoe hoger de score, des te tevredener en gelukkiger de inwoners zijn. Over het algemeen zijn de inwoners van Moerdijk tevreden over het leven in het algemeen en op dit moment. Men vindt de dingen die men doet de moeite waard en de dag voor deelname aan het onderzoek waren ze ook gelukkig.

Met de uitzondering van de mate waarin men de dag voor het invullen van het onderzoek 'angstig' was. Hier geldt: hoe hoger, hoe angstiger. Doordat deze vragen recentelijk zijn toegevoegd aan de vragenlijst is er nog geen benchmark mogelijk.

**Tabel 6.9**

Tevredenheid over het leven (rapportcijfer)

	<b>TEVREDEN LEVEN MOMENTEEL</b>	<b>DINGEN MOEITE WAARD</b>	<b>GELUKKIG GISTEREN</b>
<b>MOERDIJK 2017</b>	<b>6,9</b>	<b>8,9</b>	<b>8,8</b>

**Tabel 6.10**

Tevredenheid over het leven (rapportcijfer)

	<b>ANGSTIG GISTEREN</b>
<b>MOERDIJK 2017</b>	<b>2,3</b>

# HOOFDSTUK

## Algemeen beeld



## 7. Algemeen beeld

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

Inwoners van de gemeente Moerdijk geven gemiddeld een 6,7 voor alle inspanningen die de gemeente verricht voor haar burgers. Dit is gelijk aan de huidige benchmark en de referentiegemeenten. Veertien procent geeft een onvoldoende en de ruime meerderheid (86%) een voldoende.

**Tabel 7.1**

Waardering inspanningen gemeente

	<b>RAPPORTCIJFER</b>
Bernheze	6,6
Drimmelen	6,7
Goeree-Overflakkee	6,6
Goirle	6,8
Moerdijk 2016	6,7
<b>Moerdijk 2017</b>	<b>6,7</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>6,6</b> <b>RANGE: 5,9-7,3</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 opzicht 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>15</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.

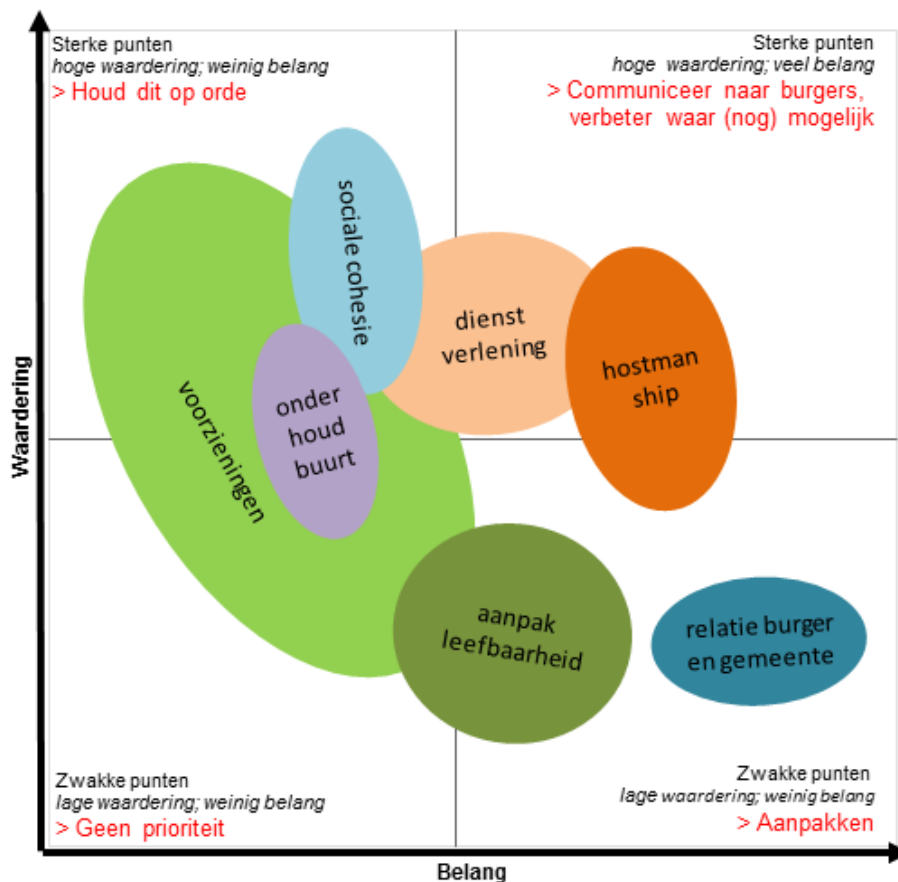
<sup>15</sup> Door middel van het berekenen van de samenhang (correlatie) tussen het betreffende aspect en het totaaloordeel is het bepaald. Hoe groter de samenhang, hoe groter de invloed van het aspect op het totaaloordeel is

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. Als deze aspecten aangepakt worden, wordt de waardering en tevredenheid hoger. Andere aspecten als hostmanship en dienstverlening worden goed beoordeeld.

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.

**Figuur 7.1**

Prioriteitenmatrix (van Moerdijk 2017)



Op de volgende pagina (tabel 7.2) staan de achterliggende stellingen die de basis vormen van de verzamelgroepen in figuur 7.1. Dikgedrukt staat de stelling waar de gemeente ogenschijnlijk de meeste winst<sup>16</sup> kan halen in de totaalbeoordeling: deze stellingen hebben een relatief hoog belang en een relatief lage waardering.

<sup>16</sup> Belangrijke kanttekening is dat er in deze analyse geen rekening is gehouden met de haalbaarheid van de verbeterrichting.

**Tabel 7.2**

## Prioriteiten

VERZAMELGROEP	STELLINGEN
sociale cohesie	ik voel me thuis in deze buurt
	ik zou niet snel weggaan uit deze buurt
	buurtbewoners gaan op een prettige manier met elkaar om
	<b>buurtbewoners staan altijd voor elkaar klaar</b>
onderhoud buurt	in mijn buurt zijn weinig tot geen dingen kapot
	<b>perken, plantsoenen en parken in mijn buurt zijn goed onderhouden</b>
	straten, paden en trottoirs in mijn buurt zijn goed begaanbaar
	mijn buurt is schoon
voorzieningen	in mijn buurt is voldoende groen
	in mijn buurt is voldoende parkeergelegenheid
	winkels voor dagelijkse boodschappen zijn voldoende nabij
	basisonderwijs is voldoende nabij
	(gezondheids-) zorgvoorzieningen
	<b>welzijnsvoorzieningen</b>
	speelvoorzieningen (t/m 12 jaar)
sportvoorzieningen	
	openbaar vervoer
aanpak leefbaarheid	er wordt voldoende gedaan aan de leefbaarheid en veiligheid van mijn buurt
	gemeente betreft buurt voldoende bij aanpak leefbaarheid/veiligheid
	gemeente doet beroep op buurtbewoners om zelf bijdrage te leveren leefbaarheid/veiligheid
	<b>de gemeente ondersteunt buurtinitiatieven op het gebied van leefbaarheid en veiligheid</b>
relatie burger en gemeente	vertrouwen in manier waarop gemeente wordt bestuurd
	de gemeente doet wat ze zegt
	de gemeente houdt voldoende toezicht op het naleven van regels
	<b>de gemeente stelt zich flexibel op als dat nodig is</b>
	de gemeente luistert naar de mening van haar burgers
	de gemeente betreft burgers voldoende bij haar plannen, activiteiten en voorzieningen
	burgers en organisaties krijgen voldoende ruimte om ideeën en initiatieven te realiseren
dienstverlening	aanvragen of voorleggen makkelijk
	de ontvangen/beschikbare informatie was juist en volledig
	de tijd die de afhandeling in beslag nam was acceptabel
	ik werd voldoende op de hoogte gesteld of gehouden van het verloop van de afhandeling
	<b>ik kreeg uiteindelijk wat ik wilde</b>
	ik kan gemakkelijk aan de benodigde gemeentelijke informatie komen
	de gemeente gebruikt heldere taal
hostmanship	de medewerker toonde zich verantwoordelijk om daadwerkelijk tot een oplossing te komen
	de medewerkers heeft mijn vraag zo goed mogelijk beantwoord
	de medewerker was voldoende deskundig
	de medewerker kon zich goed inleven
	de medewerker bood de ruimte om mee te denken
	<b>de medewerker verraste mij aangenaam met de verleende service</b>

# 1

## BIJLAGE

### Stellingen

## Bijlage 1. Stellingen

STELLINGEN	(HELEMAAL) MEE EENS	NIET EENS/ NIET ONEENS	(HELEMAAL) ONEENS
thuis voelen in de buurt	87%	9%	3%
niet snel weggaan uit de buurt	74%	15%	11%
buurtbewoners gaan prettig met elkaar om	78%	17%	5%
buurtbewoners staan altijd voor elkaar klaar	61%	30%	9%
perken, plantsoenen en parken zijn goed onderhouden	61%	18%	21%
straten, paden en trottoirs zijn goed begaanbaar	63%	16%	21%
in mijn buurt zijn weinig tot geen dingen kapot	78%	16%	6%
mijn buurt is schoon	61%	23%	16%
er wordt voldoende gedaan aan de leefbaarheid in de buurt	43%	40%	17%
gemeente betreft de buurt voldoende bij de aanpak van leefbaarheid	39%	42%	20%
de gemeente doet een beroep op de buurtbewoners om zelf een bijdrage te leveren aan leefbaarheid	39%	39%	23%
de gemeente ondersteunt buurtinitiatieven op het gebied van leefbaarheid voldoende	35%	44%	21%
in mijn buurt is voldoende groen	81%	9%	11%
in mijn buurt is voldoende parkeergelegenheid	57%	12%	31%
winkels voor dagelijkse boodschappen zijn dichtbij	66%	11%	23%
basisonderwijs is voldoende dichtbij	91%	5%	4%
voldoende aanbod van gezondheidsvoorzieningen	76%	15%	9%
voldoende aanbod van welzijnsvoorzieningen	56%	31%	14%
voldoende aanbod van speelvoorzieningen	55%	21%	24%
voldoende aanbod van sportvoorzieningen	77%	17%	7%
voldoende aanbod van openbaar vervoer	49%	21%	30%
gemeente doet wat ze zegt	31%	51%	18%
gemeente houdt voldoende toezicht op het naleven van regels	30%	39%	31%
de gemeente stelt zich flexibel op als dat nodig is	28%	46%	26%
de gemeente luistert naar de mening van haar burgers	33%	46%	22%
de gemeente betreft burgers bij haar plannen, activiteiten en voorzieningen	46%	36%	18%
burgers en organisaties krijgen voldoende ruimte om ideeën en initiatieven te realiseren	41%	44%	15%
aanvragen of voorleggen makkelijk	78%	15%	7%
ontvangen en/of beschikbare informatie was juist en volledig	78%	15%	7%
de tijd de afhandeling in beslag nam was acceptabel	80%	11%	9%
ik werd voldoende op de hoogte gesteld of gehouden van het verloop van de afhandeling	74%	14%	12%

STELLINGEN	(HELEMAAL) MEE EENS	NIET EENS/ NIET ONEENS	(HELEMAAL) ONEENS
ik kreeg uiteindelijk wat ik wilde	78%	11%	12%
kan gemakkelijk aan benodigde gemeentelijke informatie komen	75%	19%	6%
de gemeente gebruikt heldere taal	61%	32%	7%
toonde zich verantwoordelijk om daadwerkelijk tot een oplossing te komen	76%	13%	11%
heeft zelf mijn vraag zo goed mogelijk beantwoord	80%	12%	9%
was voldoende deskundig	78%	14%	8%
kon zich goed inleven	70%	18%	12%
bood de ruimte om mee te denken	67%	21%	12%
verraste mij aangenaam met de verleende service	49%	33%	18%