



Informatienota

Datum : 30 augustus 2017
Van : college
Bijlagen : Rapport: Waar staat je gemeente
Onderwerp : Benchmark Waar staat je Gemeente
Zaak- / Docnummer : 22062 – 24220

KENNISNEMEN VAN:

De rapportage 'Waar staat je gemeente'.

INLEIDING

De gemeente Neerijnen doet al enige jaren mee met de landelijke benchmark: Waar staat je gemeente. Voor deze benchmark worden inwoners gevraagd om hun mening te geven over de gemeente. Met deze informatie nota sturen wij het rapport mee zodat u kennis kunt nemen van de uitkomsten.

KERNBOODSCHAP

De inwoners van de gemeente Neerijnen waarderen de inspanningen van de gemeente Neerijnen net iets lager (5,9) dan de inwoners in vergelijkbare gemeenten (6,6). We hebben al een aantal maatregelen genomen om de dienstverlening te verbeteren. De overige uitkomsten van het rapport nemen we mee in het ontwerp van de nieuwe gemeente West Betuwe.

CONSEQUENTIES

Voor de nieuwe gemeente West Betuwe staan dienstverlening en hostmanship hoog op de agenda. Voor West Betuwe wordt een dienstverleningsconcept opgesteld dat richting gaat geven aan alle processen in de nieuwe gemeente.

Omdat we niet willen wachten met verbeteren tot 1 januari 2019 hebben we nu al, op onderdelen, de dienstverlening aangepast. Zo is het voor publieksdiensten (paspoorten, rijbewijzen enz) weer mogelijk om op donderdagavond zonder afspraak binnen te lopen. Inwoners waarderen dit.

Klantgerichtheid van onze medewerkers heeft voortdurend onze aandacht en daar blijven we ook op trainen. Zo zal in oktober weer een training klantgerichtheid starten. Deze training gebruiken we ook om onze medewerkers voor te bereiden op de nieuwe gemeente.

Met het leefbaarheidsfonds hebben we op pragmatische wijze, zonder al te veel regels, een aantal impulsen kunnen geven aan de samenleving waardoor het samenleven in de dorpen plezieriger wordt.

COMMUNICATIE

–

VERVOLG

Voor de inrichting van de nieuwe gemeente West Betuwe zal het rapport gebruikt worden, naast de overige input uit het Bidbooktraject en andere referentiekaders.

Burgerpeiling Neerijnen

Om gemeentebesleid en ondersteuning zo goed mogelijk te kunnen afstemmen op de wensen van inwoners is het van belang dat u, de gemeente, weet wat er leeft op lokaal niveau. Met de resultaten van het belevingsonderzoek onder inwoners - de Burgerpeiling van Waarstaatjegemeente.nl - kunt u de specifieke omstandigheden in uw gemeente en wijken duiden. U ziet waar inwoners veel waarde aan hechten en u hoort zaken die, in de optiek van de inwoners, voor verbetering vatbaar zijn. Hierop kunt u doelgericht uw verbeterstrategie inrichten en de samenwerking zoeken met inwoners, maatschappelijke organisaties en andere partners.

Deze benchmarkrapportage vergelijkt de mening van de inwoners van de gemeente Neerijnen met deze van de inwoners in stedelijkheidsklasse niet stedelijk en deze in de groep gemeenten met vergelijkbaar welzijn niveau. *

Deze rapportage is opgebouwd uit vier maatschappelijke thema's, te weten: [Leefklimaat](#), [relatie inwoner en gemeente](#), [directe dienstverlening](#) en [welzijn & zorg](#).

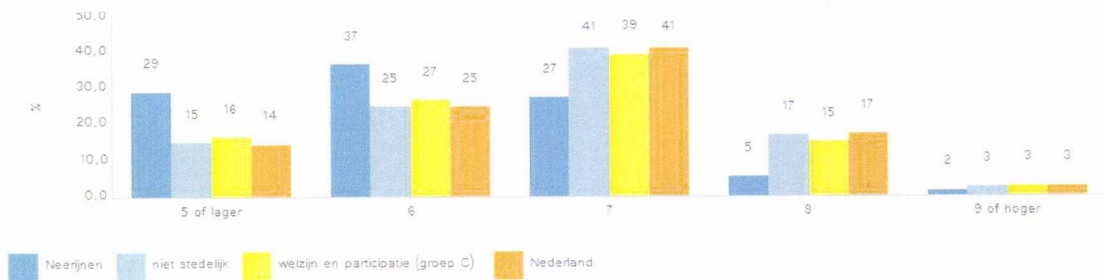
De gehanteerde begrippen en (samengestelde) indicatoren zijn gedefinieerd

in een [begrippenlijst](#).

Waar staat Neerijnen?

Inwoners van de gemeente Neerijnen waarderen alle inspanningen van de gemeente Neerijnen met een 5,9, tegen gemiddeld 6,6 door de inwoners van de gemeenten in de groep gemeenten van vergelijkbare stedelijkheid.

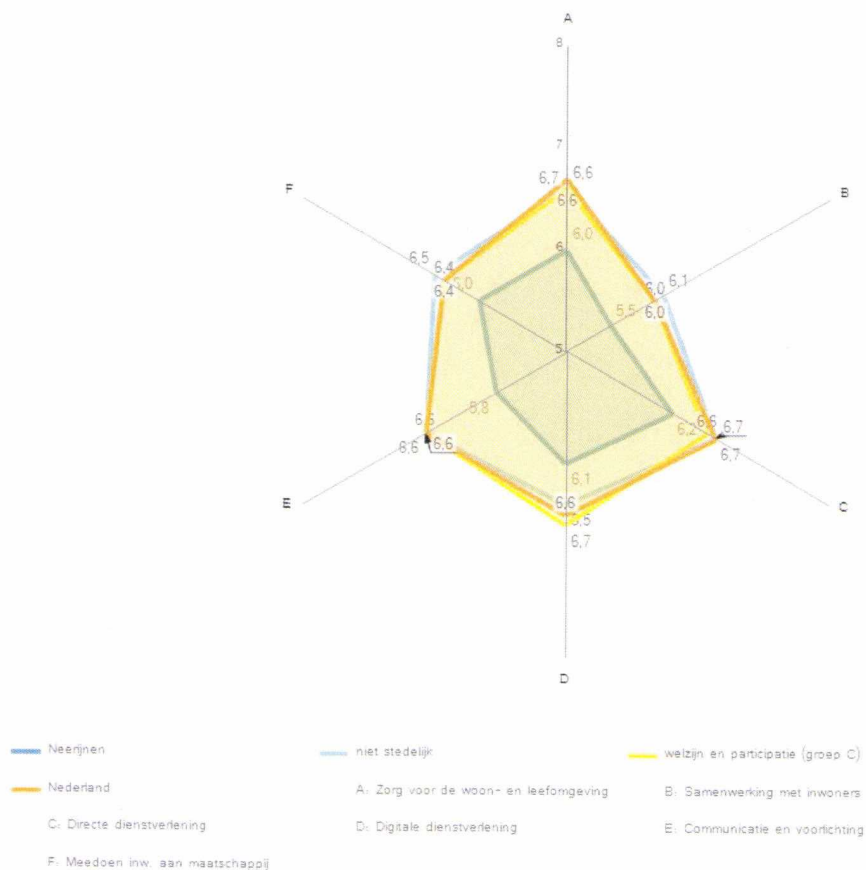
Waardering alle inspanningen van de gemeente Neerijnen



NL=6,6

Onderstaande grafiek geeft de waardering weer van de inspanningen op de volgende onderdelen: , zorg voor de woon- en leefomgeving (A), samenwerking met inwoners (B), algehele dienstverlening (C), digitale dienstverlening (D), communicatie & voorlichting (E) en inspanning om inwoners volledig te laten deelnemen aan het maatschappelijk leven (F).

Waardering naar prestatieveld



De onderdelen die voor inwoners vooral meetellen in de waardering van alle inspanningen van de gemeente zijn achtereenvolgens: de inspanningen om inwoners volledig te laten deelnemen aan de maatschappij (inclusie), communicatie en voorlichting, de wijze waarop de gemeente inwoners en organisaties betreft en de samenwerking zoekt, de algehele dienstverlening,

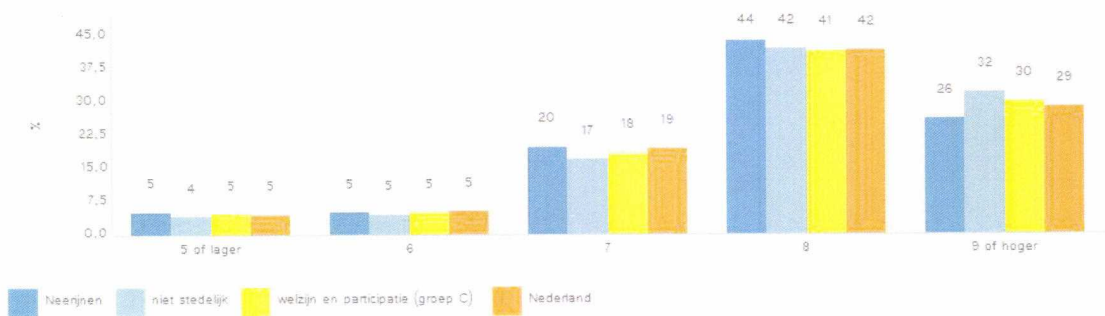
en de zorg voor de woon- en leefomgeving.

Leefklimaat

Onder het leefklimaat verstaan we de kwaliteit van de woon- en leefomgeving, van de relaties en contacten met buurtbewoners en van de aanwezige voorzieningen.

De inwoners van de gemeente Neerijnen wonen en leven prettig in de eigen buurt en geven hiervoor gemiddeld een 7,8. In de vergelijkbare stedelijkheidsklasse waarden de inwoners hun buurt met een 8,0.

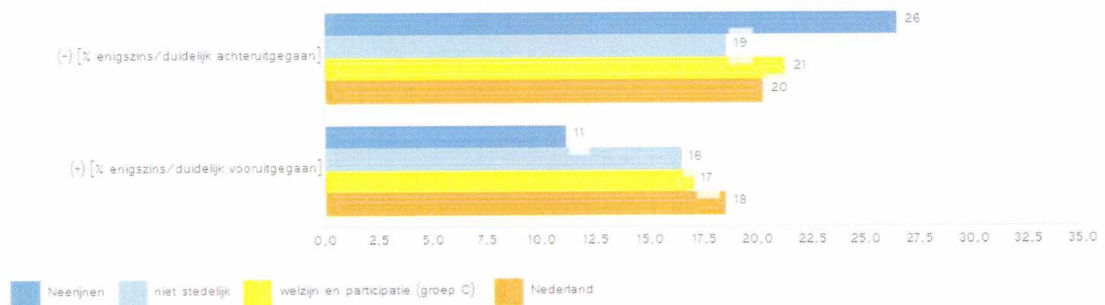
Waardering buurt als woon- en leefomgeving



NL=7,9

Een groter deel van uw bevolking is van mening dat hun buurt de afgelopen jaren achteruit is gegaan. Achteruitgang of verval van een buurt heeft belangrijke en vaak langdurige consequenties voor de vitaliteit van een buurt en de bijbehorende wijk. De buurt wordt minder uitnodigend als ontmoetingsplaats voor informele contacten tussen buurtbewoners. 11% van uw inwoners is van mening dat de buurt de afgelopen jaren vooruit is gegaan tegen 16% in de vergelijkbare stedelijkheidsklasse.

Ontwikkeling buurt

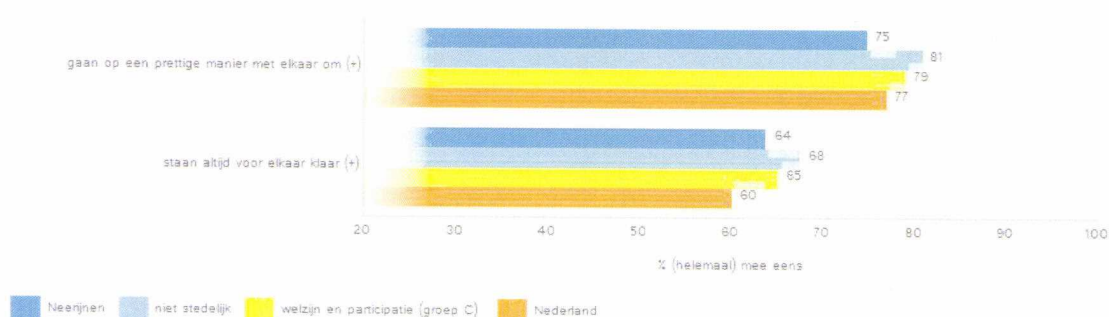


Verbondenheid van de buurt

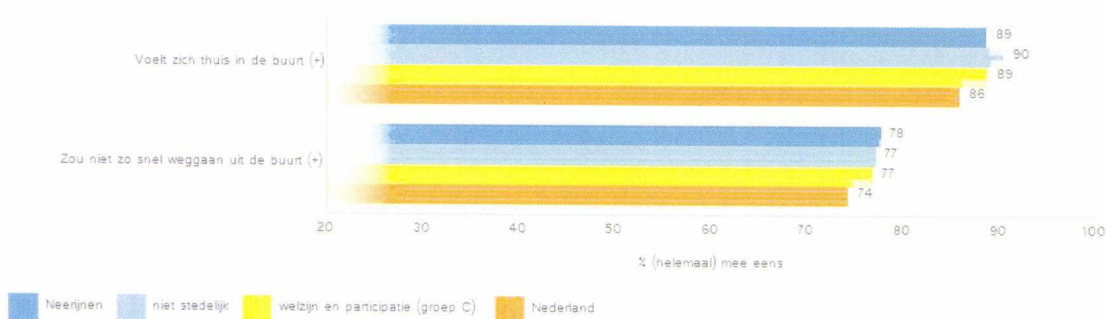
Een grotere verbondenheid, leidt tot een grotere verantwoordelijkheid naar elkaar, waardoor buurtbewoners meer voor elkaar klaar staan en elkaar gaan helpen.

De schaalscore 'verbondenheid van de buurt' bedraagt in de gemeente Neerijnen 7,2 en is lager dan in de vergelijkbare stedelijkheidsklasse (7,5). De aspecten van deze schaalscore komen in onderstaande twee grafieken aan de orde.

Omgang in de buurt



Gehechtheid aan de buurt



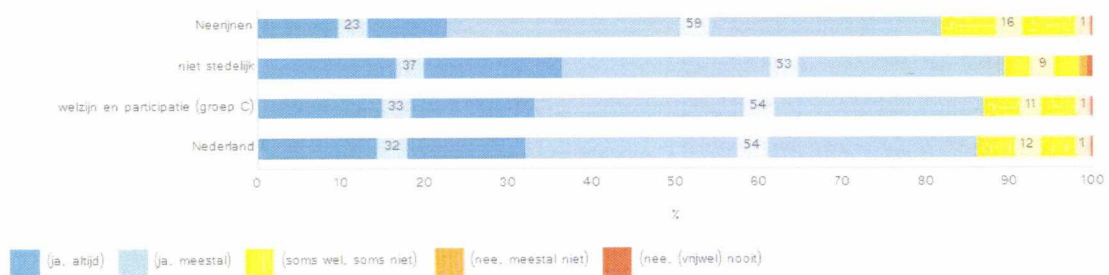
Sociale overlast en -veiligheid

Sociale overlast (w.o. overlast van omwonenden, groepen jongeren en geluidsoverlast) en de beleving van de veiligheid zijn samen met de staat van

de openbare ruimte (afwezigheid verloedering) in hoge mate bepalend voor de mate waarin de inwoners hun buurt beschouwen als een prettige woon- en leefomgeving.

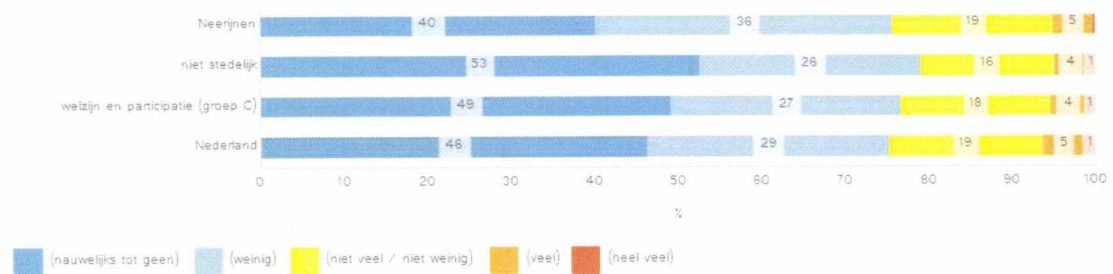
In de gemeente Neerijnen is de beleving van de sociale overlast en -veiligheid minder gunstig dan in de vergelijkbare stedelijkheidsklasse. De schaalscore 'sociale overlast en -veiligheid' bedraagt in de gemeente Neerijnen 6,3 tegen 6,7 in de vergelijkbare stedelijkheidsklasse. In onderstaande grafieken wordt dieper ingegaan op de aspecten van de schaalscore sociale veiligheid.

Sociale veiligheid



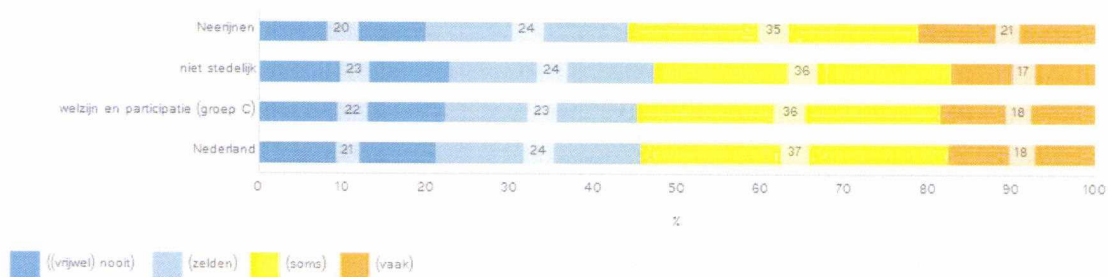
O.b.v. vraagstelling 'Voelt u zich veilig in uw buurt?'

Overlast van buurtbewoners



O.b.v. vraagstelling 'In welke mate ervaart u overlast van buurtbewoners?'

Verkeersoverlast



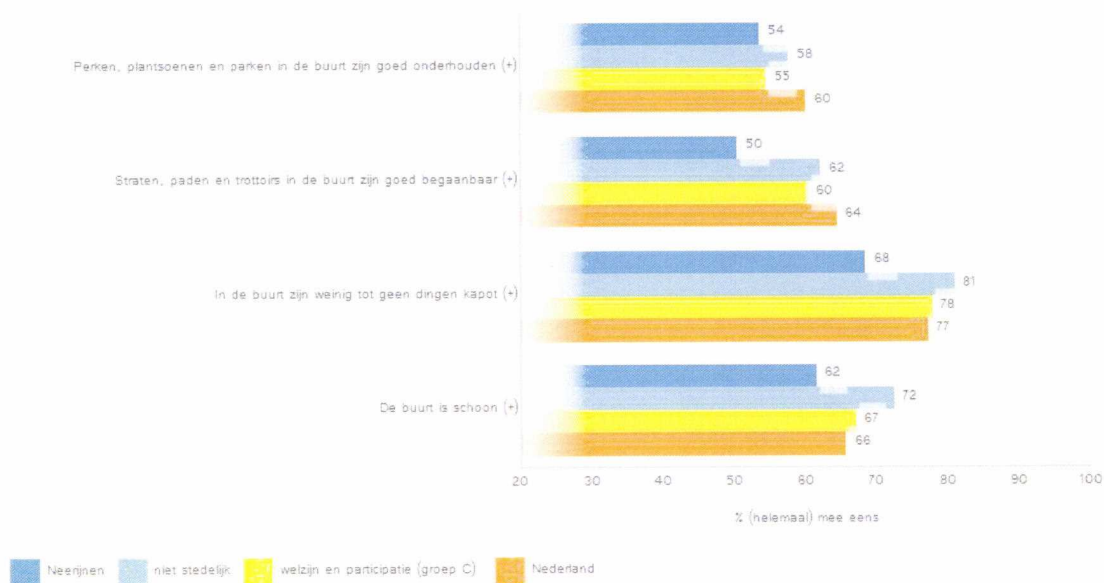
O.b.v. vraagstelling 'Hoe vaak heeft u te maken met onveilige verkeerssituaties in uw buurt?'

Kwaliteit openbare ruimte

Een kwalitatief goede openbare ruimte, zonder bijvoorbeeld ongelijkliggende trottoirtegels en schade aan straatmeubilair, draagt bij aan een goed gebruik ervan en aan een gevoel van veilig en prettig wonen. Een goed onderhouden en kwalitatief hoogwaardige openbare ruimte is belangrijk voor de uitstraling van een buurt of wijk. Mensen zijn eerder geneigd elkaar te ontmoeten in de buurt als de openbare ruimte daartoe uitnodigt.

De schaalscore 'fysieke kwaliteit' bedraagt in de gemeente Neerijnen 6,2 en is lager dan in de vergelijkbare stedelijkheidsklasse (6,7). De aspecten van deze schaalscore worden in onderstaande grafiek belicht.

Staat openbare ruimte

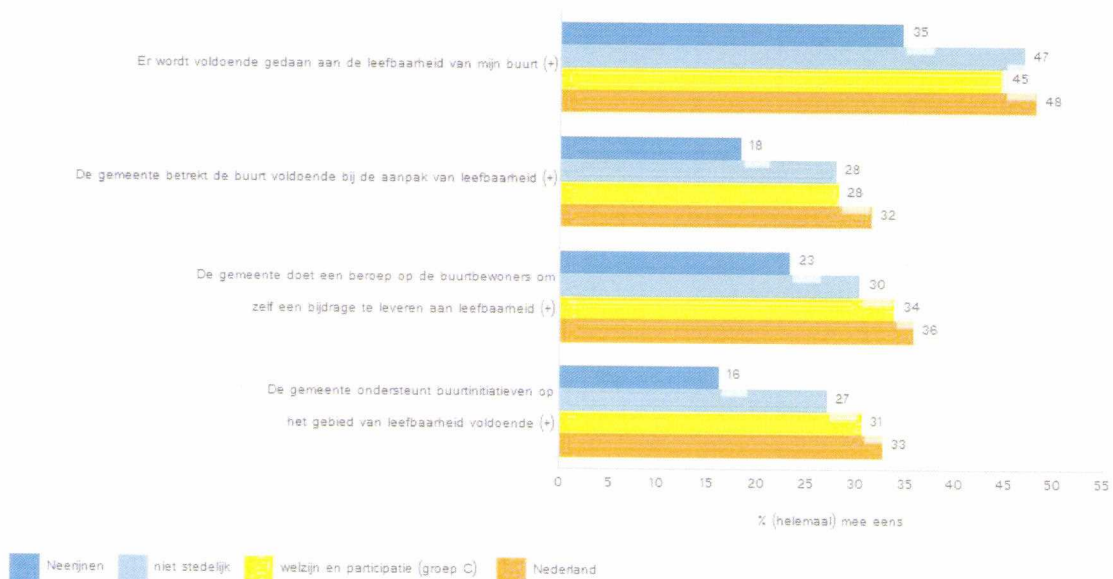


Samen werken aan leefbaarheid

De leefbaarheid in een buurt wordt in hoge mate bepaald door de aspecten die in het voorafgaande deel van het rapport aan de orde zijn geweest. Voor een gemeente liggen er in de regel veel kansen om vanuit een regierol inwoners en organisaties te stimuleren en faciliteren, en samen de verantwoordelijkheid te nemen voor de ontwikkeling van de buurt.

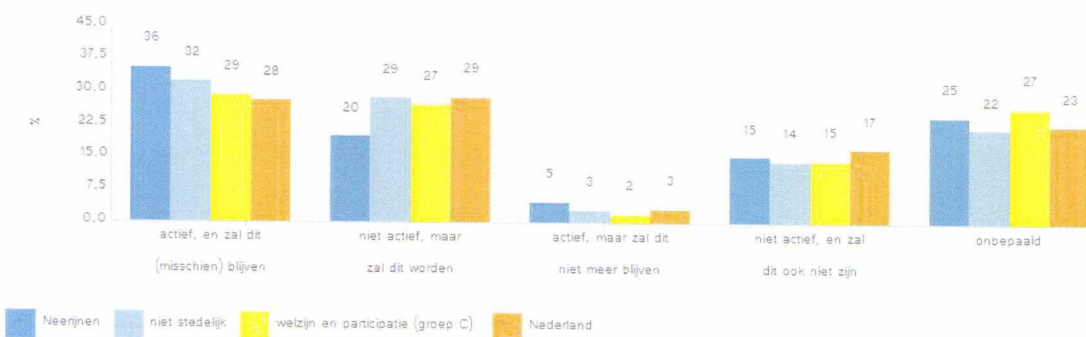
Wanneer inwoners actief zijn in hun buurt of stad betekent dat meestal dat ze zich in zekere mate verbonden voelen met hun buurt, bekommerd zijn om de goede gang van zaken in de buurt en mee willen werken aan de oplossing van lokale uitdagingen die verder reiken dan alleen leefbaarheid.

Buurtgericht samenwerken



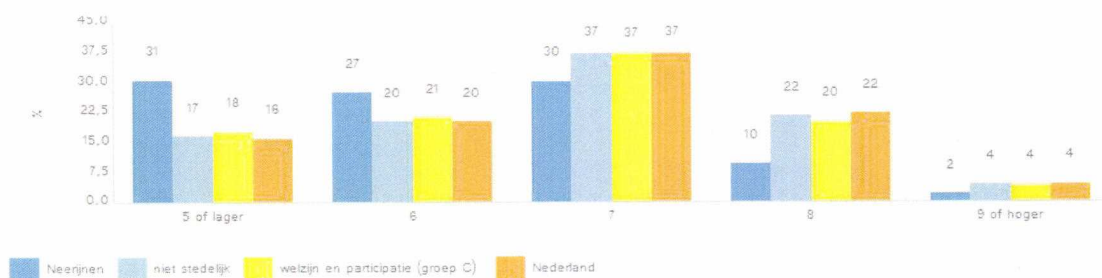
De bereidheid onder de inwoners om zich in te zetten voor de leefbaarheid van de buurt is hoog. Een substantieel deel van deze groep zet zich in de praktijk (nog) niet in.

Persoonlijke inzet voor de buurt: nu en in de toekomst



De zorg van de gemeente voor de woon- en leefomgeving wordt door de inwoners gemiddeld met een 6,0, tegen gemiddeld 6,6 door de inwoners van de gemeenten in de groep gemeenten van vergelijkbare stedelijkheid.

Waardering zorg gemeente voor de woon- en leefomgeving



NL=6,7

Voorzieningenniveau

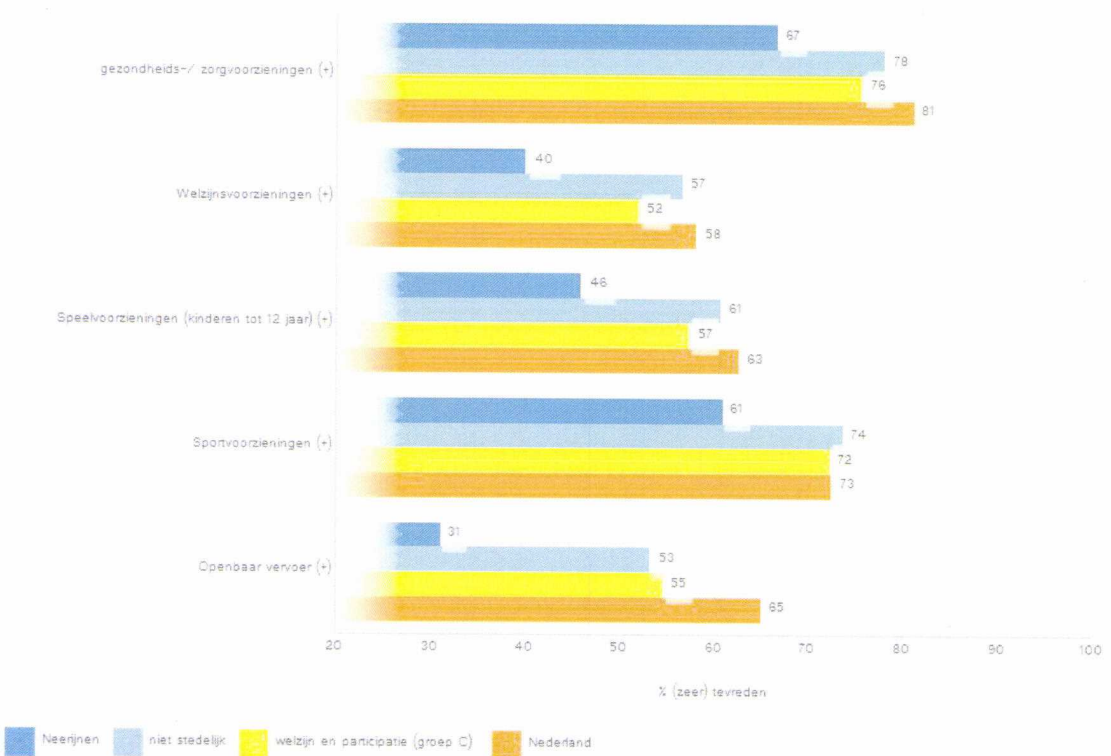
De tevredenheid over het aanbod en de kwaliteit van voorzieningen is een belangrijke graadmeter voor de vitaliteit van een buurt. Door het op pijn houden van essentiële voorzieningen zoals winkels, scholen, welzijns- en zorgfaciliteiten kunnen inwoners zich in hun dagelijkse behoeften voorzien. Hierdoor blijven zij zich positioneren in het sociaal buurt- en wijknetwerk. Dat is vooral belangrijk voor groepen die een beperkte mobiliteit kennen zoals ouderen, gehandicapten en jongeren en in hoge mate afhankelijk zijn van buurtvoorzieningen. Een leefbare buurt vraagt een kwaliteitsvol aanbod aan voorzieningen, die voor diverse doelgroepen uit de bevolking bereikbaar, toegankelijk en toereikend zijn.

Het voorzieningenniveau in de gemeente Neerijnen is lager dan in de vergelijkbare stedelijkheidsklasse. De schaalscore 'voorzieningenniveau' bedraagt in de gemeente Neerijnen 5,9 tegen 6,7 in de vergelijkbare stedelijkheidsklasse. De aspecten van deze schaalscore worden in onderstaande twee grafieken nader toegelicht.

Aanwezigheid voorzieningen in de nabije omgeving



Tevredenheid aanbod voorzieningen in de nabije omgeving



Relatie inwoner en gemeente

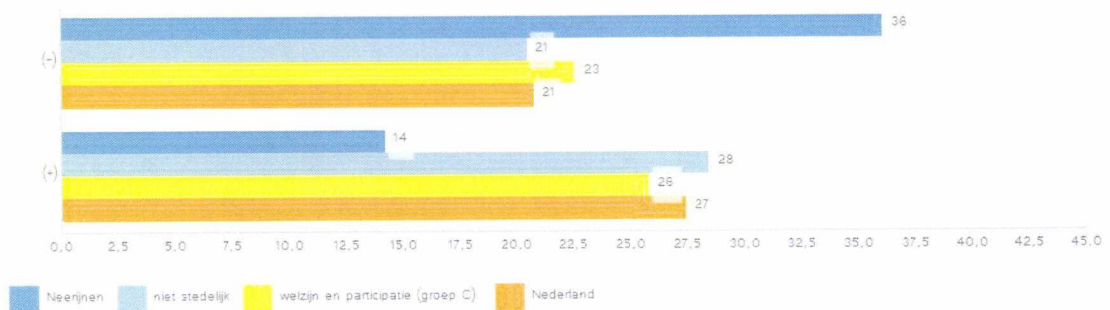
Inwoners kunnen op verschillende manieren betrokken worden bij gemeentelijke initiatieven; bij het bedenken van een plan en bij de uitvoering ervan. Dit onderdeel geeft inzicht in de mate waarin inwoners vertrouwen hebben in de gemeente en de mate waarin zij zich betrokken voelen bij initiatieven.

Vertrouwen

Vertrouwen is een belangrijk aspect in de relatie tussen inwoner en gemeente. Het vormt een basisvoorwaarde voor sociale samenhang van een leefbare buurt en buurtparticipatie. De factoren waarop de gemeente invloed heeft zijn onder te verdelen in deskundigheid, integriteit, ontvankelijkheid, rechtvaardigheid en communicatie. Het zijn belangrijke aspecten, waarmee de gemeente rekening dient te houden bij haar handelen.

14% van uw inwoners heeft (heel) veel vertrouwen in de gemeente tegen 28% in de vergelijkbare stedelijkheidsklasse.

Vertrouwen in de manier waarop gemeente wordt bestuurd



Het vertrouwen in een gemeente kent een duidelijke samenhang met de informatievoorziening en voorlichting vanuit de gemeente. Van de gemeente

wordt verwacht dat zij voornemens, afspraken en regels (eenduidig) naleeft en daar transparant in is, maar omgekeerd verwacht een inwoner dat de gemeente luistert naar de behoeften van een inwoner en zich daarin flexibel opstelt.

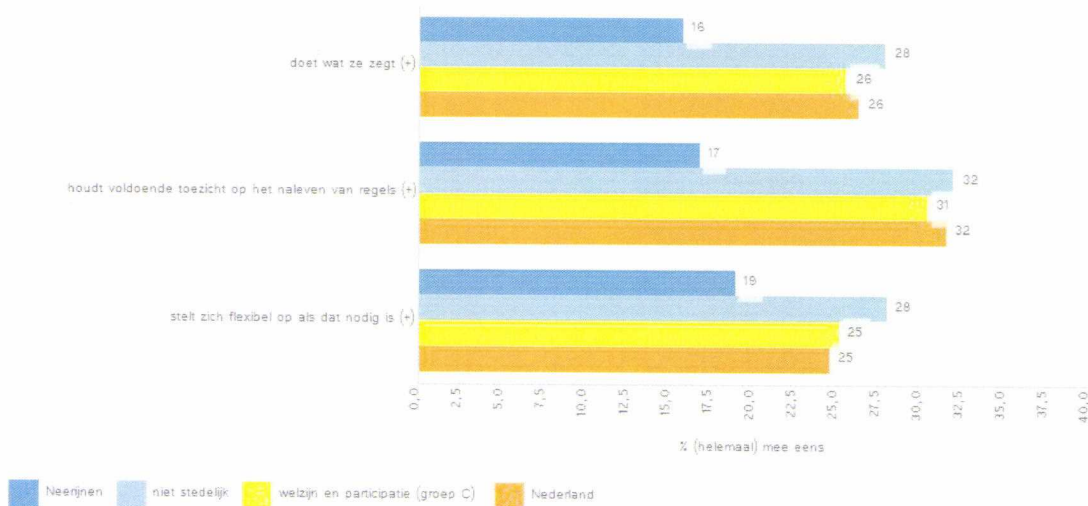
De inzet voor de leefbaarheid van de buurt en kwetsbare buurtbewoners is relatief hoog onder inwoners met (heel) veel vertrouwen in de gemeente, maar ook onder inwoners met een laag vertrouwen in de gemeente die wonen in kwetsbare buurten.

Opstelling gemeente en samenwerking met inwoners

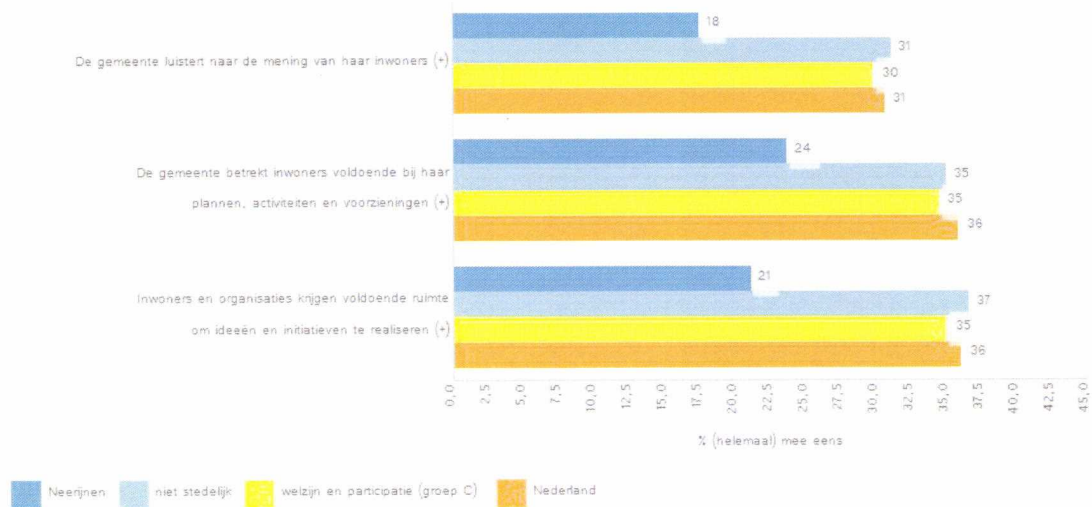
Steeds vaker zijn inwoners of maatschappelijke partijen onderdeel van netwerken die werken aan een (semi-)publieke taak. Op elk niveau is de totstandkoming en uitvoering van taken een co-creatie van verschillende partners in wisselende samenstelling. Inwoners verwachten daarin een ambitieuze gemeente die luistert, meedenkt, de ruimte biedt, transparant werkt, betrouwbaar en flexibel is.

De schaalscore 'betrokkenheid en oplossingsgerichtheid' bedraagt in de gemeente Neerijnen 4,3 en is lager dan de vergelijkbare stedelijkheidsklasse (5,0).

Opstelling gemeente

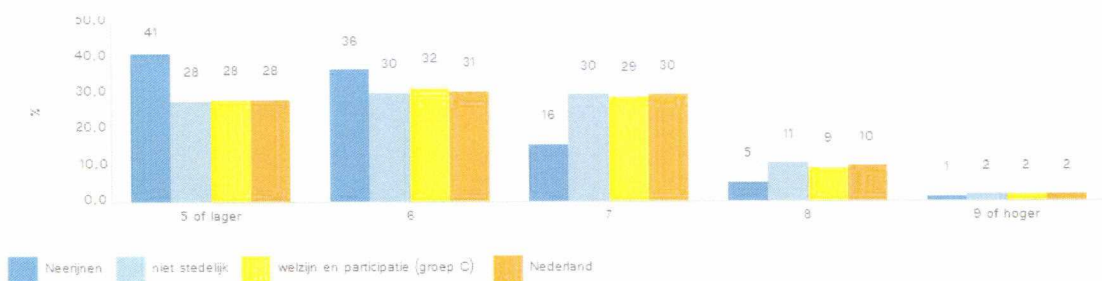


Samenwerking en co-creatie



Inwoners van de gemeente Neerijnen waarden de wijze waarop de gemeente de samenwerking zoekt met inwoners gemiddeld met een 5,5, tegen gemiddeld 6,1 in de vergelijkbare stedelijkheidsklasse.

Waardering samenwerking gemeente met inwoners



NL=6,0

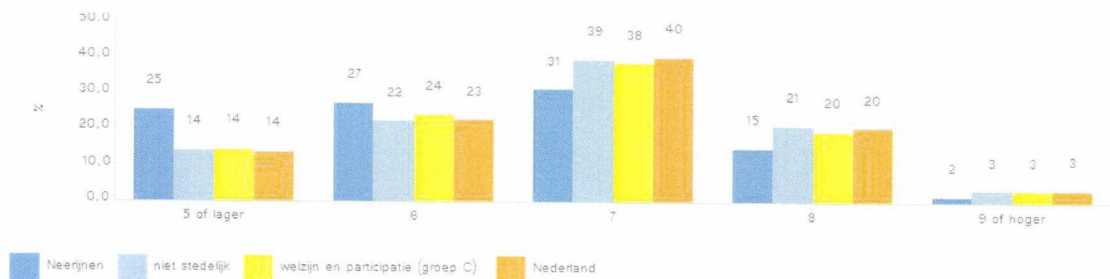
Directe dienstverlening

Inwoners hebben steeds vaker en directer te maken met de gemeente in verband met een product, dienst, vraag of probleem. In dit onderdeel wordt ingegaan op de mate waarin inwoners in contact staan met de gemeente en op de beleving van het faciliterend beleid en de geboden diensten.

Algehele dienstverlening

Inwoners van de gemeente Neerijnen waarderen de algehele dienstverlening van de gemeente gemiddeld met een 6,2, tegen gemiddeld 6,7 in groep gemeente uit de vergelijkbare stedelijkheidsklasse. De [verwachte waardering](#) van de algehele dienstverlening in de gemeente Neerijnen bedraagt 6,0 en is daarmee lager dan de daadwerkelijke waardering.

Waardering algehele dienstverlening



NL=6,7

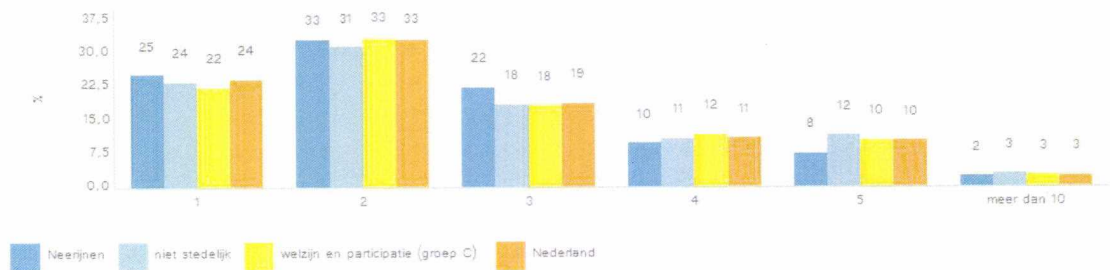
Over het algemeen zijn de volgende elementen de directe dienstverlening van wezenlijke invloed op de waardering van de dienstverlening: ontvankelijkheid (openstellen/luisteren), betrouwbaarheid, toegankelijkheid, flexibiliteit, verantwoordelijkheid, gastvrijheid (opzien baren), en snelheid. Inwoners die in hoge mate tevreden zijn met de gemeente blijken veel belang te hechten aan daadkracht, inlevingsvermogen, informatievoorziening (op de hoogte houden) en het verrassingselement.

Contactfrequentie en -vormen

57% van de inwoners van de gemeente Neerijnen heeft de afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente in het kader van het aanvragen van een product of dienst, of het voorleggen van een vraag of probleem. In de vergelijkbare stedelijkheidsklasse bedraagt dit aandeel 65%.

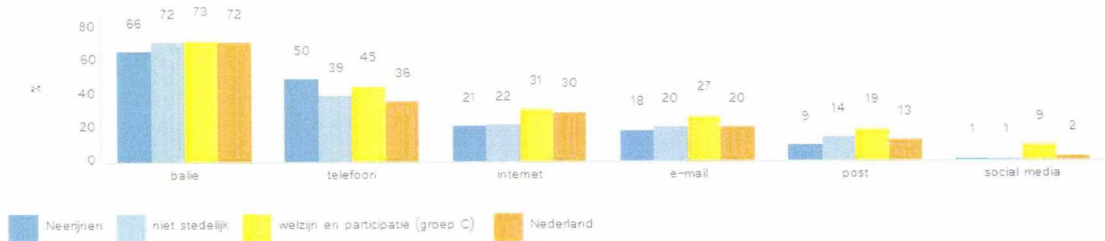
Frequentie contact

%, afgelopen 12 maanden



Contactvorm

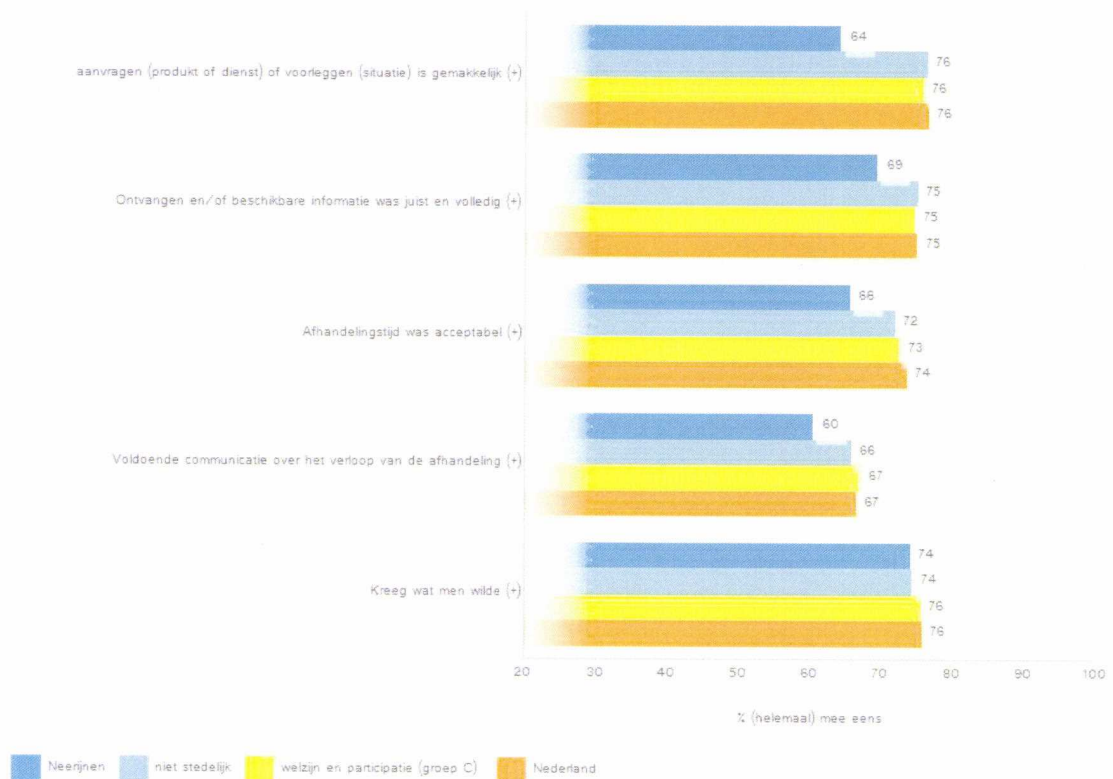
%, afgelopen 12 maanden



Gemeentelijke organisatie en haar medewerkers

Inwoners mogen erop vertrouwen dat ze op tijd, met betrokkenheid en op deskundige wijze worden geholpen. Het doel is dat de klant zich welkom voelt en tevreden is over de kwaliteit van dienstverlening en het gevoel heeft dat de geboden oplossing aansluit bij hun specifieke situatie en behoefte.

Toegankelijkheid en afhandeling



Het gaat om degenen die in de afgelopen 12 maanden contact hebben gehad met de gemeente.

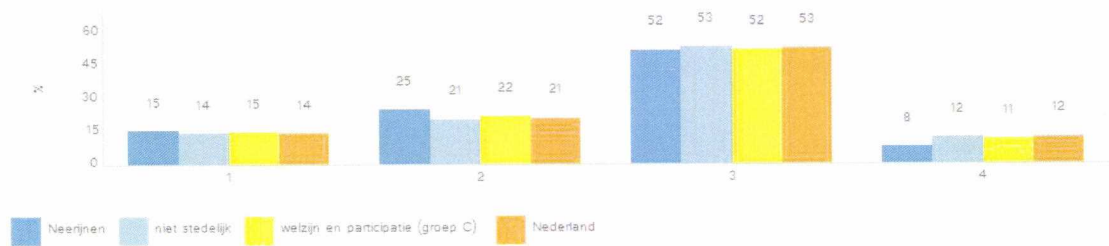
Hostmanship

Dienstverlening met de menselijke maat, ook wel 'hostmanship' genoemd gaat over mensen het gevoel geven dat inwoners welkom zijn. Het gaat over de 'zachte' kant van gemeentelijke dienstverlening. Hostmanship uit zich onder andere in het willen dienen, verantwoordelijkheid tonen, het echt willen oplossen van een probleem, dialoog aangaan in plaats van debat, deskundigheid en inlevingsvermogen. Het zijn aspecten die een grote impact hebben op de algehele waardering van de dienstverlening.

In de gemeente Neerijnen is het niveau van de dienstverlening met de menselijk maat lager dan in de vergelijkbare stedelijkheidsklasse. De schaalscore 'hostmanship' bedraagt 6,3 in Neerijnen tegen 6,6 in de referentiegroep.

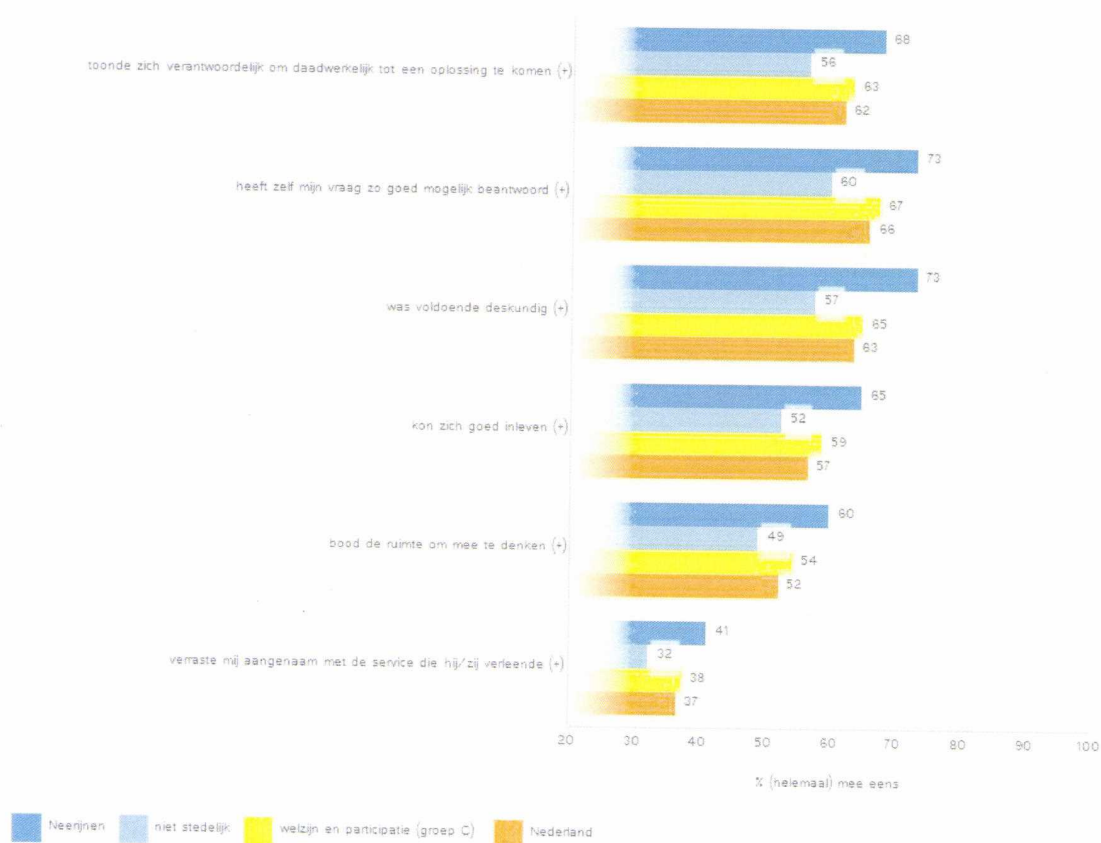
Uit onderstaande grafiek is op te maken welk aandeel van de dienstverlening met de menselijke maat zich leent voor verbetering (niveau 1 en 2). Klanten die te maken hebben met niveau 1 hostmanship dienstverlening geven in de regel een onvoldoende voor de waardering van de dienstverlening. Gemiddeld geeft bijna de helft een waardering van een 5 of lager.

Niveau van dienstverlening met de menselijke maat



Klanten hechten in de persoonlijke (menselijke) dienstverlening veel waarde aan een verantwoordelijke en oplossingsgerichte houding van medewerkers. Daarnaast laat een klant zich graag verrassen door de service die wordt verleend.

Aspecten van dienstverlening met de menselijke maat



Informatievoorziening en communicatie

De gemeente heeft in haar informatievoorziening en communicatie te maken met verschillende doelgroepen en hoedanigheden en beweegt zich daarin tussen digitale media en meer persoonlijke interactievormen.

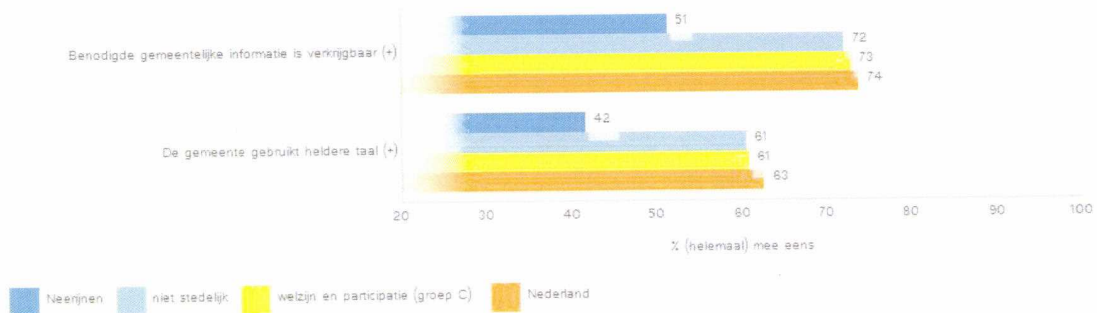
Inwoners van de gemeente Neerijnen waarderen de digitale faciliteiten van de gemeente, zoals de website en digitaal infobalie/-loket of app, gemiddeld met een 6,1, tegen gemiddeld 6,5 in groep gemeente uit de vergelijkbare stedelijkheidsklasse.

De communicatie en voorlichting vanuit de gemeente wordt gemiddeld met een 5,8 beoordeeld, tegen gemiddeld 6,6 in de referentiegroep.

In alle gevallen is het van belang dat een inwoner de benodigde informatie op eigen gelegenheid tot zich kan nemen en dat informatie en voorlichting in heldere taal is geformuleerd. Een groot deel van de lage waardering van de

dienstverlening ontstaat in de regel door obstakels op dit punt, wat veelal leidt tot meerdere contactmomenten met de gemeente over verschillende kanalen.

Informatievoorziening en communicatie



Welzijn en zorg

Het onderdeel welzijn en zorg gaat over het welzijn van inwoners en de mogelijkheden om (volwaardig) deel te nemen aan het maatschappelijk leven. Aan de orde komen onder meer gezondheid, (afwezigheid van) beperkingen, het hebben van voldoende betekenisvolle relaties buiten het eigen huishouden, de deelname aan vrijwilligerswerk en de zorg voor hulpbehoevende naasten.

Gezondheid

Een goede gezondheid en de afwezigheid van beperkingen verhogen de kansen op (actieve) deelname aan de maatschappij. Het stelt mensen in staat om de dingen te doen die ze moeten en willen doen. Tussen gezondheid en participatie bestaat een wederkerig verband. Gezondheid kan dus de participatie beïnvloeden en deelname aan maatschappelijke activiteiten kan een positief effect hebben op gezondheid.

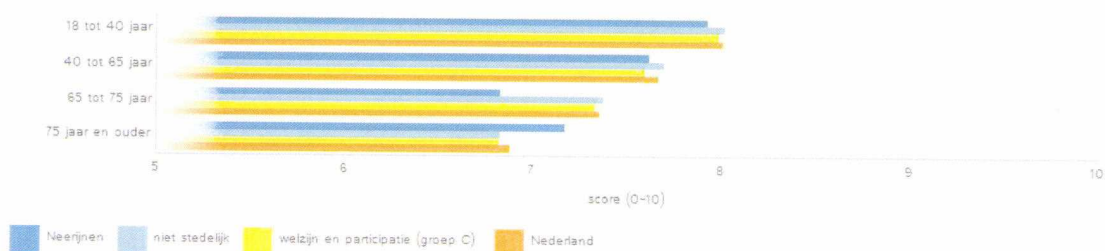
De mate waarin mensen maatschappelijk kunnen (blijven) participeren wordt vooral bepaald door de manier waarop zij hun gezondheid ervaren, de mate waarin ze beperkingen ondervinden en hun (psychisch) welbevinden.

Maatschappelijke participatie bevordert de gezondheid, tenzij de belasting te groot wordt zoals bij het verlenen van langdurige en intensieve naastenzorg het geval kan zijn.

Inwoners van de gemeente Neerijnen geven voor hun gezondheid gemiddeld het rapportcijfer 7,4, tegen gemiddeld 7,6 in de groep gemeenten van vergelijkbare stedelijkheid.

Beleving algehele gezondheid

score (0-10)



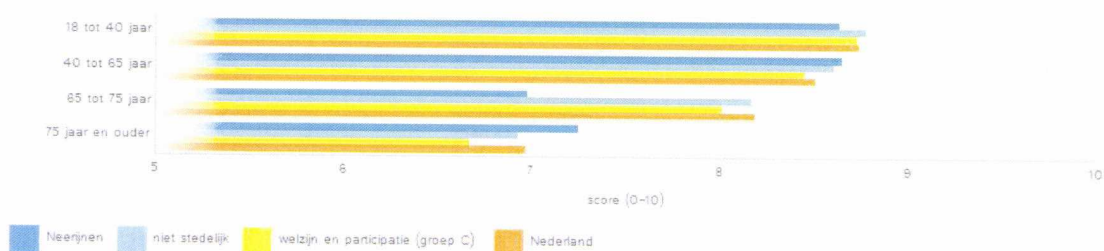
Ervaren beperkingen

Inwoners kunnen uiteenlopende uitdagingen ervaren die een hindernis vormen bij het volwaardig kunnen deelnemen aan het maatschappelijk leven.

De gemiddelde schaalscore 'leven zonder beperkingen' als indicator voor het kunnen meedoen aan het maatschappelijk leven bedraagt in de gemeente Neerijnen met 8,1 lager dan deze van de referentiegroep (8,4).

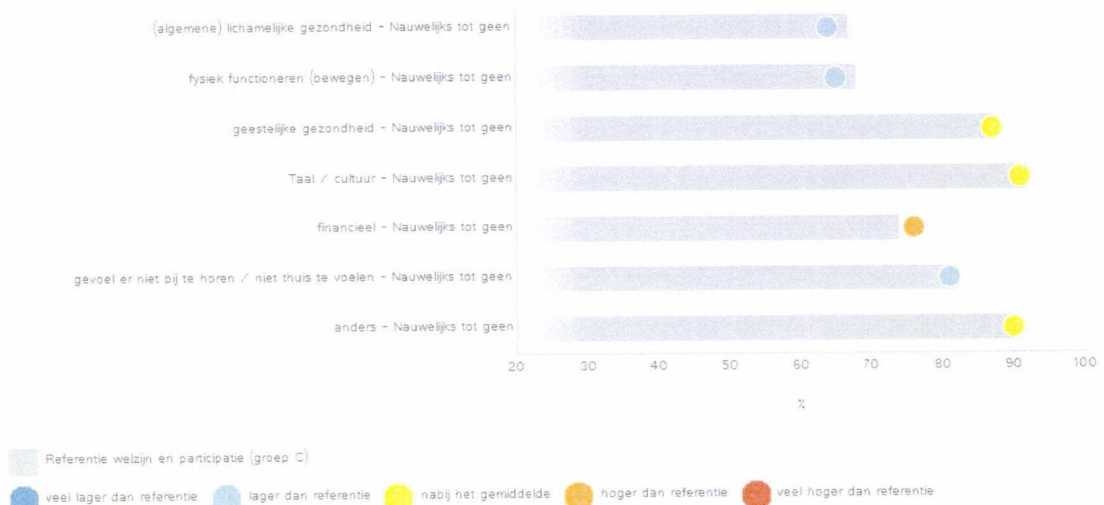
Leven zonder beperkingen

score (0-10)



Mogelijkheden om aan het maatschappelijk leven deel te nemen

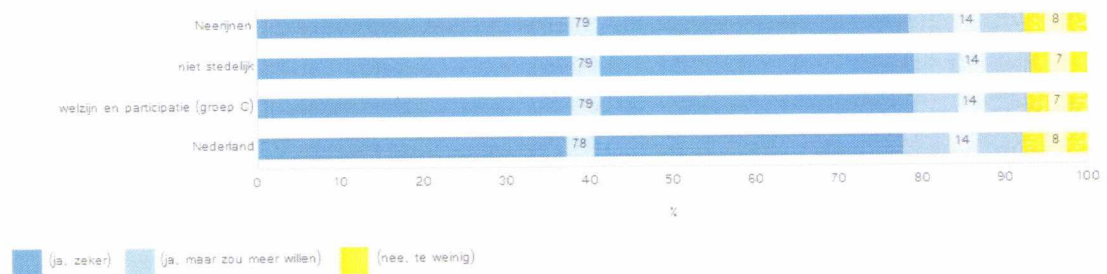
(% nauwelijks tot geen beperking)



Kwaliteit van sociale contacten

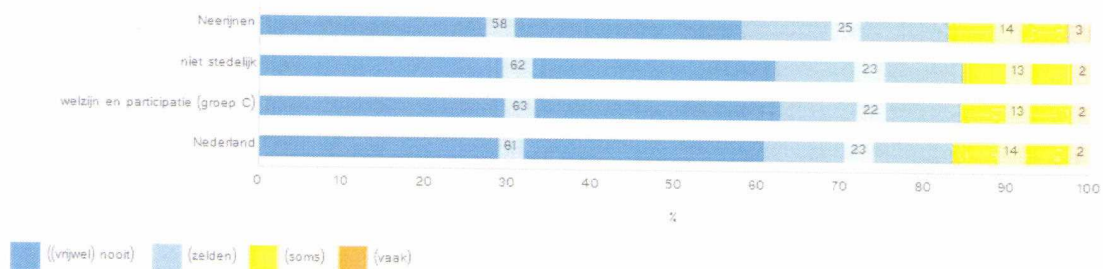
De mate van sociale contact zegt weinig over de kwaliteit van de relaties. Mensen die vaak vrienden en burens zien of spreken, kunnen toch een gemis ervaren aan hechte relaties. Aan de andere kant kunnen mensen niet-frequente contacten hebben die wel hecht zijn. Voor sommige mensen leidt een tekort aan betekenisvolle relaties snel tot gevoelens van eenzaamheid. Sociale eenzaamheid is een persoonlijke, subjectieve ervaring waarin iemand betekenisvolle relaties met een bredere groep mensen zoals burens, kennissen of mensen met dezelfde belangstelling mist. Eenzaamheid heeft ongunstige gevolgen voor de gezondheidsbeleving, het individueel welzijn en de mogelijkheden om op anderen terug te vallen als dat nodig is.

Betekenisvolle relaties



O.b.v. vraagstelling 'Vindt u dat u voldoende contacten heeft met andere mensen? Dat wil zeggen betekenisvolle relaties buiten werk, school of eigen huishouden '

Sociale eenzaamheid

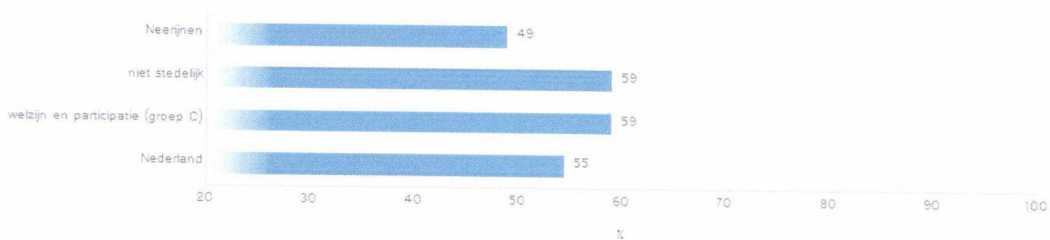


O.b.v. vraagstelling 'Voelt u zich wel eens eenzaam?'

Een andere indicator voor sociale participatie is de mate waarin mensen deelnemen aan activiteiten in het kader van het verenigingsleven. Participatie aan het verenigingsleven speelt een belangrijke rol in het verbreden en verdiepen van de sociale relaties.

Deelname aan het verenigingsleven

% actieve deelname, afgelopen 12 maanden



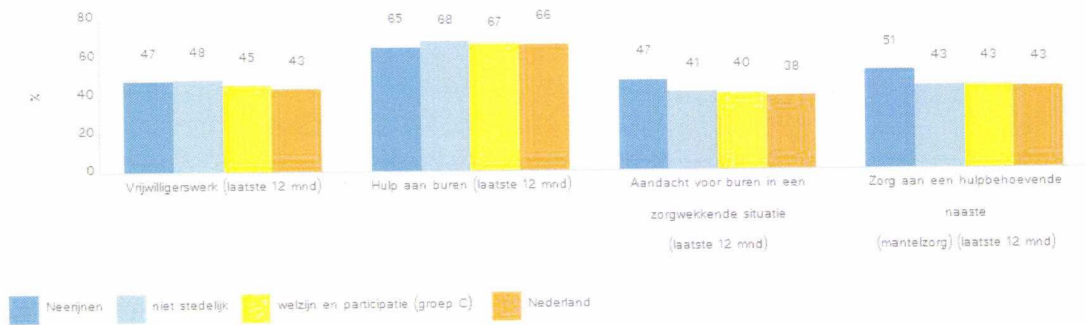
Betekenisvolle maatschappelijke participatie

Onder betekenisvolle participatie verstaan we vormen van actieve participatie die van belang zijn voor de persoonlijke ontwikkeling, tot doel hebben

anderen te helpen en die bijdragen aan de maatschappij als geheel zoals vrijwilligerswerk en informele zorg.

Inzet voor anderen en maatschappelijke doelen

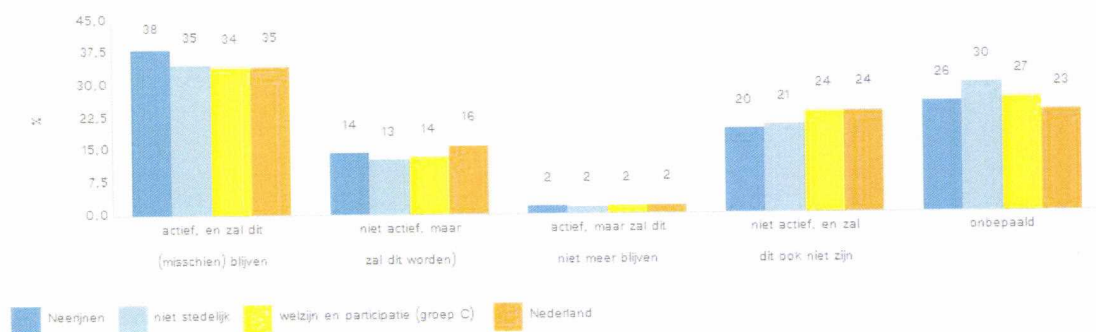
% incidenteel en intensief, afgelopen 12 maanden



Vrijwilligerswerk

Belangenloze inzet van vrijwilligers vormt samen met vertrouwen en betekenisvolle sociale contacten de basis voor sociale samenhang op lokaal niveau. De bereidheid om zich in te zetten voor anderen en maatschappelijke doelen is in de regel hoog onder inwoners, maar er bestaan wel grote verschillen tussen groepen (typen) inwoners. Vrijwilligers is namelijk gebaseerd op kennen en gunnen. Verderop in het rapport wordt aandacht besteed aan de verschillende groepen en de mate waarin ze bereid zijn zich in te zetten op het vlak van betekenisvolle maatschappelijke participatie.

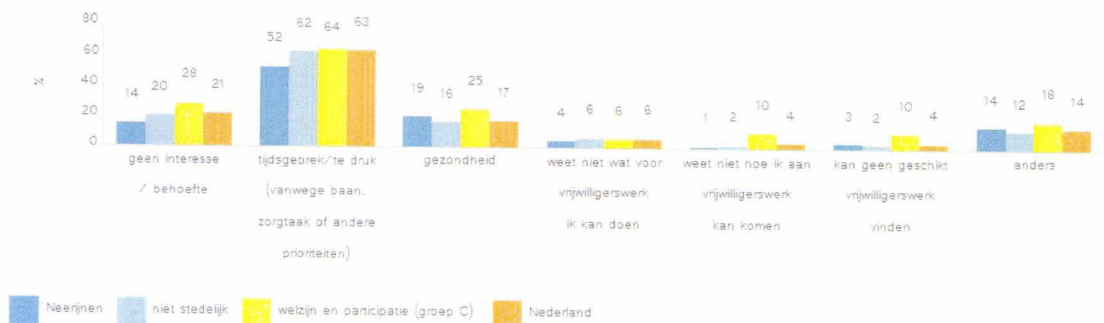
Vrijwilligerswerk nu en in de nabije toekomst



Vrijwilligerswerk (intensiteit)



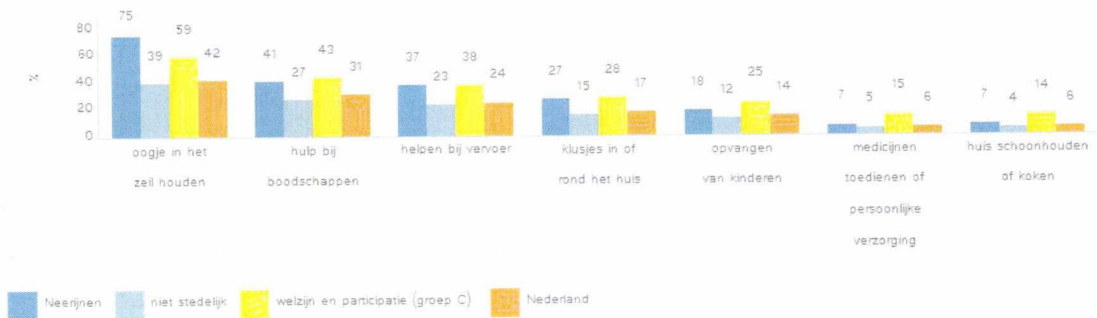
Redenen niet-deelname vrijwilligerswerk



Burenhulp

Een vorm van burgerschap waar de gemeente in het transitieproces specifiek op aanstuurt, heeft betrekking op hulprelaties tussen buurtgenoten 'achter de voordeur'. Burenhulprelaties handelen hoofdzakelijk om laagdrempelige en vrijblijvende –alledaagse- activiteiten in vriendschappelijke relaties onder invloed van fysieke nabijheid. De motieven om burenen te helpen staan vaak los van de buurt als gemeenschap en hebben vooral te maken met de persoonlijke relatie die men heeft met de ander, de sociale afstand en het wederzijds vertrouwen.

Burenhulp



Naastenzorg

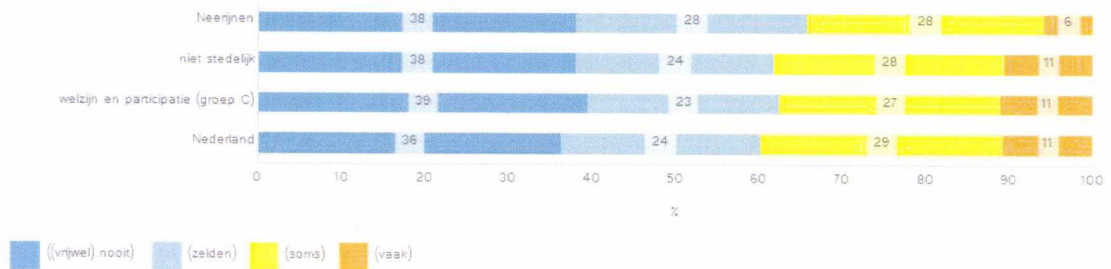
Naastenzorg of mantelzorg betreft langdurige en vaak intensieve -niet-alledaagse- zorg voor een chronisch zieke, gehandicapte of andere hulpbehoevende, waarbij de zorgverlening direct voortvloeit uit een affectieve relatie.

Naastenzorg (intensiteit)



De betrokkenheid in zorg aan een hulpbehoevende naaste kan voldoening geven zolang er een evenwicht is tussen het persoonlijk leven en het verlenen van zorg. Er bestaat echter een risico dat het persoonlijke- of gezinsleven in de knel komt.

Belemmeringen in dagelijkse bezigheden door geven van zorg aan hulpbehoevende naaste

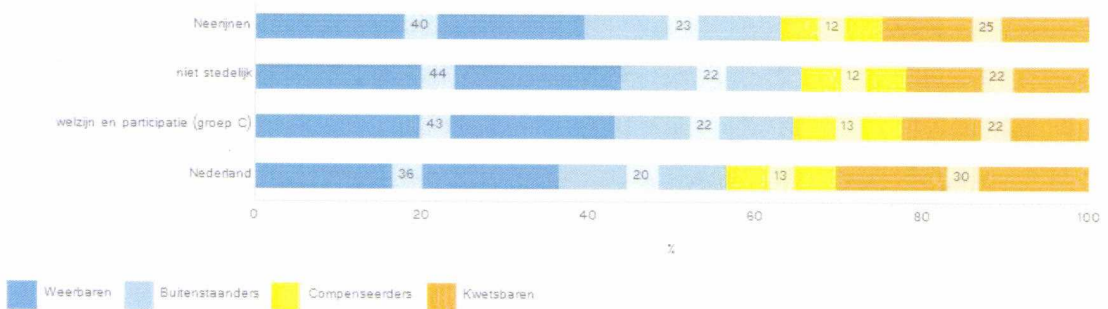


Het gaat om degenen die zich in de afgelopen 12 maanden (intensief of incidenteel) hebben ingezet voor zorg aan hulpbehoevende naaste.

Vitaliteit en veerkracht

Participatie in activiteiten kan bijdragen aan het welbevinden van mensen; in die zin is participatie geen doel op zich maar een middel om een individueel welzijn te realiseren. Echter, om een bijdrage te kunnen leveren aan iemands welzijn dient participatie betekenisvol te zijn. Op basis van de score op de dimensies 'betekenisvolle participatie' en 'individueel welzijn' kan een typologie worden opgesteld van de weerbaarheid van inwoners

Weerbaarheid van inwoners



4,1% van de bevolking is op basis van het welzijn en de maatschappelijke participatie te typeren als 'zorgwekkend'. In de referentiegroep handelt het om 3,8%.

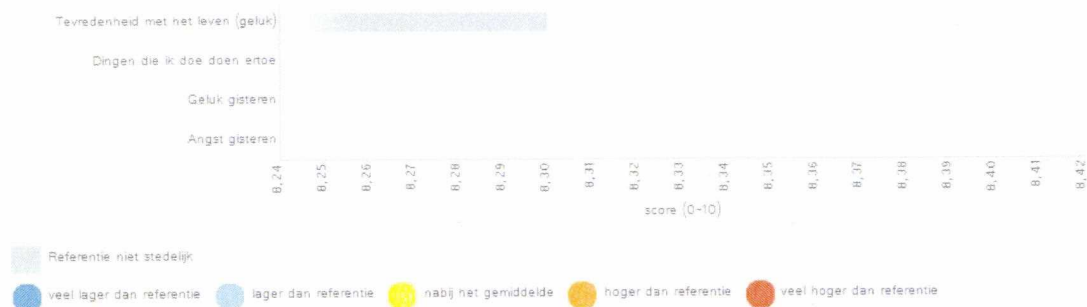
Meer informatie over betekenisvolle participatie en individueel welzijn van de doelgroepen van het beleidsveld Welzijn en zorg is terug te vinden in de verkorte rapportage [Vitaliteit en veerkracht](#).

Geluk

Geluk is voor veel mensen een belangrijk doel op zich. We willen graag gelukkig zijn en onze leefomgeving heeft hier een grote invloed op. Gelukkig zijn leidt ook tot andere voordelen. Zo zijn gelukkige mensen doorgaans gezonder, staan zij meer open voor veranderingen en nieuwe ideeën. Het beleid van de gemeente beïnvloedt aspecten van ons leven die mensen gelukkiger kunnen maken. Mensen die het bijvoorbeeld prettig vinden om in hun buurt te wonen zijn over het algemeen meer tevreden met hun leven als geheel. Ook ervaren mensen die hun leefomgeving prettig vinden hun leven als meer zinvol. Over het algemeen kan worden gesteld dat mensen in een kwetsbare positie minder gelukkig zijn dan mensen die een goede gezondheid ervaren en geen wezenlijke belangrijke ervaren bij het deelnemen aan het maatschappelijk leven. Daarnaast is een gebrek aan mogelijkheden om zelf regie te voeren op het leven van invloed de levenstevredenheid en zinvolheid van het leven.

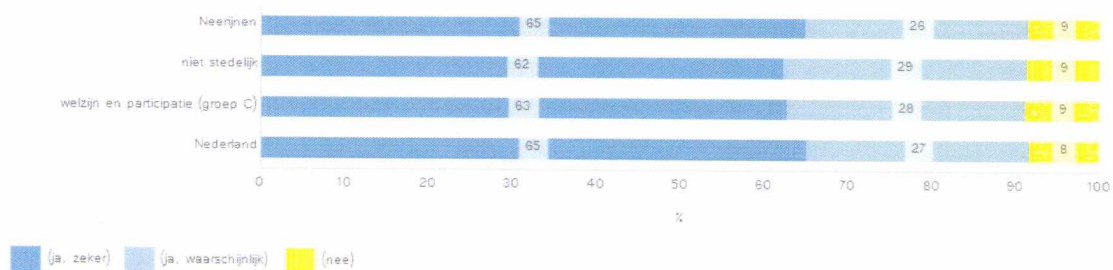
De eerste twee aspecten uit onderstaande grafiek meten levenstevredenheid en het gevoel van zinvolheid. De laatste tweemetten daarentegen een meer tijdelijk gevoelsbalans.

Levenstevredenheid

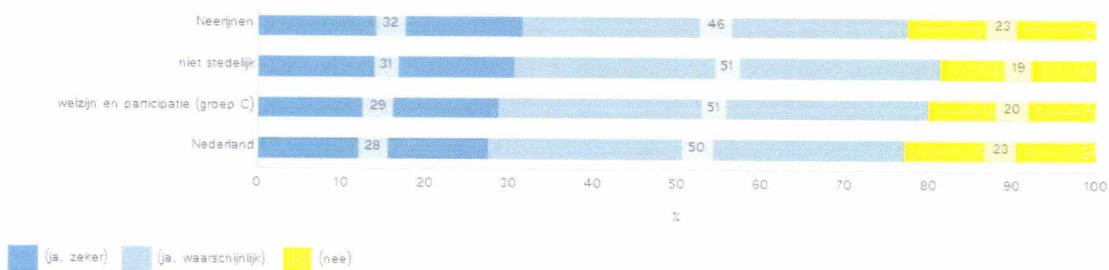


Vangnet in eigen sociale netwerk

Mogelijkheden om voor zorg en hulp terug te vallen op familie of vrienden

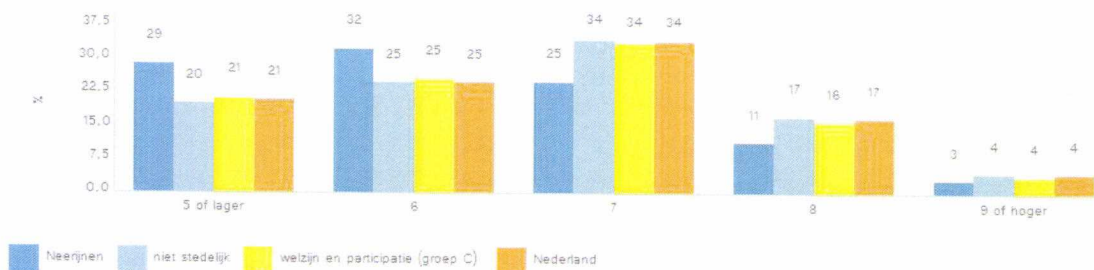


Mogelijkheden om voor zorg en hulp terug te vallen op mensen in de buurt



Inwoners van de gemeente Neerijnen waarderen de inspanningen van de gemeente om kwetsbare inwoners volledig te laten deelnemen aan de maatschappij gemiddeld met een 6,0, tegen gemiddeld 6,5 in groep gemeente uit de vergelijkbare stedelijkheidsklasse.

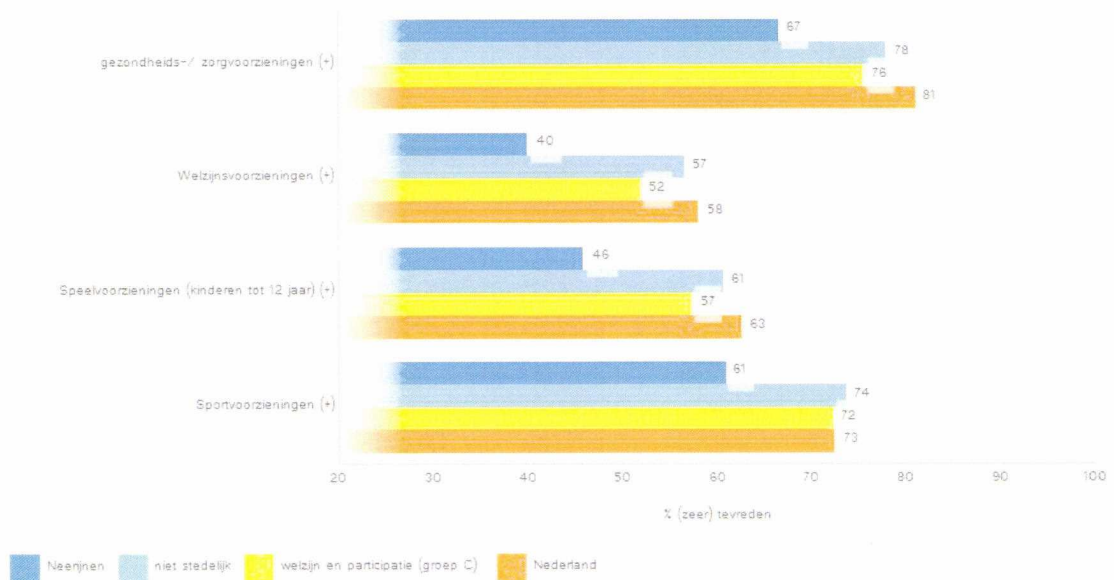
Waardering inspanning gemeente om inwoners volwaardig te laten deelnemen aan het maatschappelijk leven



NL=6,4

Zorgvoorzieningen

Tevredenheid zorgvoorzieningen



Onderzoeksverantwoording

De Burgerpeiling in de gemeente Neerijnen is uitgevoerd in 2016. 470 inwoners van 18 jaar en ouder uit unieke huishoudens hebben de vragenlijst ingevuld en opgestuurd.

In deze benchmarkrapportage wordt de gemeente Neerijnen vergeleken met de deelnemende gemeenten uit stedelijkheidsklasse niet stedelijk en Welzijn welzijn en participatie (groep C). De gemeenten uit beide referentieklassen zijn gespecificeerd in het [referentie-overzicht](#).

In de Burgerpeiling wordt een betrouwbaarheidsniveau van minimaal 95% en een foutenmarge van 5% als minimaal uitgangspunt gehanteerd om te komen tot valide uitspraken over alle inwoners van de gemeente. Daar waar uitsplitsingen naar levensfase aan de orde zijn ligt het betrouwbaarheidsniveau minimaal op 90%. Om te voorkomen dat selectiviteit optreedt in de onderzoeksresultaten is een statistische weegprocedure toegepast. De weging is zodanig uitgevoerd dat de verdeling

naar leeftijd van de respondenten in de gewogen onderzoeksresultaten overeenkomt met de feitelijke leeftijdsverdeling in de gemeente Neerijnen.

Werkwijze

Met het oog op de vergelijkbaarheid van de cijfers is het van belang dat de data van iedere deelnemende gemeente zoveel mogelijk op dezelfde wijze worden verzameld. De vastgestelde werkwijze waarop de onderzoeken dienen te worden uitgevoerd, staat beschreven in het '[Protocol Burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl](#)'.

Benchmark

De resultaten van alle [reeds gepubliceerde deelnemers](#) en de [gemiddelden van de benchmark](#) zijn beschikbaar in de benchmarkapplicatie.

Begrippen en definities

De termen en begrippen in deze benchmarkrapportage worden nader toegelicht in de [begrippenlijst](#).

Meer informatie

Meer informatie over de Waarstaatjegemeente.nl Burgerpeiling is te vinden op de website van [KING](#).

Gerelateerde presentaties

Verkorte rapportage Burgerpeiling

(rapport)

Dashboard Burgerpeiling

(dashboard)

Dashboard Dienstverlening

(dashboard)

Gemeenteprofiel

(dashboard)

Wijkprofiel

(rapport)

Volwassenheid digitale dienstverlening
(rapport)