



Inwonersonderzoek Midden-Groningen

Rapport Ipsos I&O

Colofon

Uitgave

Ipsos I&O
Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam

Rapportnummer

2024/302

Datum

december 2024

Opdrachtgever

Gemeente Midden-Groningen

Auteurs

Dewi Hollander
Maren Hekkema

Copyright

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

Inhoudsopgave

Samenvatting	5
1 Inleiding	7
1.1 Achtergrond van het onderzoek	7
1.2 Doelstelling en onderzoeksvragen	7
1.3 Aanpak van het project	7
1.4 Leeswijzer	9
2 Openbare ruimte en gebiedsbeheer	10
2.1 Aanbod en onderhoud voorzieningen	10
2.2 Melding maken	14
2.3 Veiligheid	15
2.4 Biodiversiteit	16
3 Betrokkenheid bij buurt en gemeente	17
3.1 Sociale cohesie en ondersteuning	17
3.2 Participatie	21
4 Gezondheid en welzijn	26
4.1 Oordeel gezondheid en leven	26
4.2 Belemmeringen	29
4.3 Fysieke beweging	31
4.4 Eenzaamheid	31
5 Vrije tijd en cultuur	33
5.1 Boodschappen en vrije tijd	33
5.2 Cultuur	35
6 Gemeentelijke dienstverlening	37
6.1 Ervaring	37
6.2 Waardering dienstverlening in het algemeen	39
6.3 Waardering specifieke aspecten	41
7 Overig	43
7.1 Gemeenteraad	43
7.2 Subsidie woningisolatie	44
7.3 BWRI	45
7.4 Wmo-ondersteuning	47

7.5	Kredietbank Midden-Groningen _____	49
7.6	Burgerpanel _____	50

Samenvatting

Inwoners zijn tevreden over hoeveelheid groen, maar minder over straatmeubilair

De meeste inwoners zijn tevreden over de hoeveelheid groen in de openbare ruimte. Oudere inwoners zijn daar meer over te spreken dan jonge inwoners. Ook de bewoners van de landelijke gebieden Noord en West zijn hier positiever over dan de inwoners van het stedelijk gebied Hoogezand-Sappemeer en landelijk gebied Oost. Bijna de helft van alle inwoners vindt wel dat er onvoldoende straatmeubilair aanwezig is.

Het *onderhoud* van voorzieningen wordt door inwoners wisselend beoordeeld: ongeveer net zoveel inwoners zijn hier tevreden als ontevreden over, of nemen een middenpositie in. Ook hier is een verschil zichtbaar tussen de verschillende leeftijdsgroepen: inwoners tussen de 18 en 49 jaar zijn vaker ontevreden over sport- en speelvoorzieningen dan 65-plussers. Die laatste groep heeft hier relatief vaak geen mening over.

Driekwart van de inwoners voelt zich (heel) veilig in hun buurt. Voor 8 procent geldt dat dit niet het geval is. Zij laten bijvoorbeeld weten drugs- en of geluidsoverlast te ervaren, last te hebben van rondhangende jongeren of hardrijdend verkeer.

Voldoende sociale cohesie: vooral oudere bewoners uit de landelijke gebieden positief

De meeste inwoners van Midden-Groningen zijn positief over de sociale cohesie in hun buurt. Een meerderheid voelt zich er thuis, vindt dat de buurtbewoners te vertrouwen zijn, voelt zich betrokken bij wat er leeft en speelt in de buurt en zegt dat bewoners altijd voor elkaar klaar staan.

Over het algemeen zijn jongere inwoners het minder vaak eens met deze stellingen dan inwoners boven de 35 jaar. Ook inwoners uit het stedelijk gebied Hoogezand-Sappemeer voelen zich minder verbonden met hun buurtbewoners dan inwoners uit de landelijke gebieden.

Invloed belangrijk wanneer plannen inwoners persoonlijk raken

Hoe dichters beleid, plannen en projecten van de gemeente bij inwoners zelf komen, hoe belangrijker zij het vinden om daar invloed op te hebben. Zo vindt driekwart van de inwoners het heel erg belangrijk om invloed te hebben wanneer plannen hen persoonlijk raken (74%). Wanneer het plannen voor de gehele gemeente betreft, geldt dat nog voor 28 procent.

Merendeel tevreden met eigen leven en gezondheid, kwart voelt zich wel eens eenzaam

De meerderheid van de inwoners is tevreden met hun leven en beoordeelt hun eigen gezondheid positief. Tussen de twee aspecten is een zekere mate van overlap: van degenen die het leven met een onvoldoende (rapportcijfer 1 tot en met 5) beoordelen, is een relatief grote groep ook ontevreden over de eigen gezondheid.

De leeftijd van inwoners hangt samen met de mate waarin verschillende aspecten het leven beïnvloeden. Hoe ouder iemand is, hoe meer de lichamelijke gezondheid het leven belemmert. Het tegenovergestelde is het geval voor de geestelijke gezondheid, financiën en het gevoel hebben er niet bij te horen: voor jongere inwoners vormt dit vaker een belemmering dan voor oudere inwoners.

Een kwart van de inwoners voelt zich wel eens eenzaam. Dat percentage is onder inwoners in de leeftijd 18 tot 34 jaar het hoogst (38%). Van de inwoners boven de 50 jaar voelt een op vijf zich soms of (heel) vaak eenzaam.

Gros inwoners onderneemt niet vaak iets cultureels, maar vindt voldoende aanbod wel belangrijk

Inwoners doen vooral boodschappen in een supermarkt in de eigen gemeente. Hun vrije tijd spenderen ze vooral door in parken en natuurgebieden en bij vrienden en familie thuis.

De meeste inwoners doen minder dan één keer per maand iets cultureels. Wel vinden zij het belangrijk dat er voldoende cultureel aanbod is in de gemeente. Dat geldt voor oudere inwoners meer dan voor inwoners onder de 35 jaar. Over het huidige aanbod aan cultuur in de gemeente is de helft van de inwoners niet tevreden maar ook niet ontevreden. Een iets kleinere groep (45%) is hier positief over.

Tevredenheid gemeentelijke dienstverlening, contact vooral aan de balie

Ruim de helft van de inwoners had in het afgelopen jaar wel eens contact met de gemeente. Dat contact had in de meeste gevallen als doel om iets aan te vragen (zoals een paspoort of rijbewijs). Iets minder dan de helft van het contact vond plaats aan de balie.

Over het algemeen is men tevreden met de ontvangen dienstverlening: meer dan de helft waardeert dit met een ruime voldoende. Hoe men het contact beoordeelt hangt samen met de wijze en het doel van contact. Degenen die aan de balie kwamen en iets wilden aanvragen waren het meest te spreken over de gemeentelijke dienstverlening. De groep die contact had via de mail of telefoon, en iets wilde doorgeven of een vraag wilde stellen, was minder tevreden doch nog steeds overwegend positief.

Onderzoeksverantwoording

De gemeente Midden-Groningen heeft medio 2024 aan Ipsos I&O gevraagd een breed onderzoek onder inwoners uit te voeren. Dit onderzoek moet inzicht bieden in hoe de inwoners van Midden-Groningen over hun omgeving en de gemeente denken. Daarnaast is het onderzoek bedoeld om bestaand beleid te monitoren en informatie te verzamelen voor toekomstig beleid. De kern van het onderzoek bestond uit een enquête. Deze is verspreid via een willekeurig getrokken steekproef, en een open link. In totaal deden 1.435 inwoners mee. Dat is ruim voldoende om betrouwbare uitspraken te kunnen doen. Op de data is een randtotalenweging toegepast naar leeftijd, gender en deelgebied. Dit betekent dat de verhoudingen naar leeftijd, gender en deelgebied zijn teruggebracht naar de werkelijk bestaande verhoudingen in de bevolking van Midden-Groningen. Hiermee zijn de resultaten op deze kenmerken representatief voor alle inwoners van de gemeente Midden-Groningen.

1 Inleiding

1.1 Achtergrond van het onderzoek

De gemeente Midden-Groningen heeft medio 2024 aan Ipsos I&O gevraagd een breed onderzoek onder inwoners uit te voeren. Dit onderzoek moet inzicht bieden in hoe de inwoners van Midden-Groningen over hun omgeving en de gemeente denken. Daarnaast is het onderzoek bedoeld om bestaand beleid te monitoren en informatie te verzamelen voor toekomstig beleid.

1.2 Doelstelling en onderzoeksvragen

Het onderzoek dient een beschrijving te geven van hoe inwoners van de gemeente Midden-Groningen aankijken tegen verschillende thema's, die onder andere te maken hebben met de relatie tussen inwoner en gemeente.

De gemeente heeft vooraf intern geïnventariseerd bij welke teams een informatiebehoefte ligt, en waar die informatiebehoefte uit bestaat. Op basis daarvan is door Ipsos I&O een inschatting gemaakt van de geschiktheid van de aangedragen onderwerpen, en zijn een aantal thema's geselecteerd die zich goed lenen voor het voorliggende onderzoek. Daarvoor is bijvoorbeeld nagegaan in hoeverre het gaat om onderwerpen die voor de meeste, liefst alle inwoners van toepassing zijn. Op basis daarvan zijn de volgende thema's geselecteerd:

- 1 Openbare ruimte en gebiedsbeheer
- 2 Sociale cohesie en betrokkenheid bij de buurt
- 3 Gemeentelijke dienstverlening
- 4 Gezondheid en welzijn
- 5 Vrije tijd en cultuur
- 6 Overig (gemeenteraad, verduurzamen woning, BWRI, Wmo en Kredietbank)

1.3 Aanpak van het project

De kern van het onderzoek bestond uit een enquête. Hiermee is onderzocht hoe inwoners van de gemeente Midden-Groningen over de verschillende thema's denken.

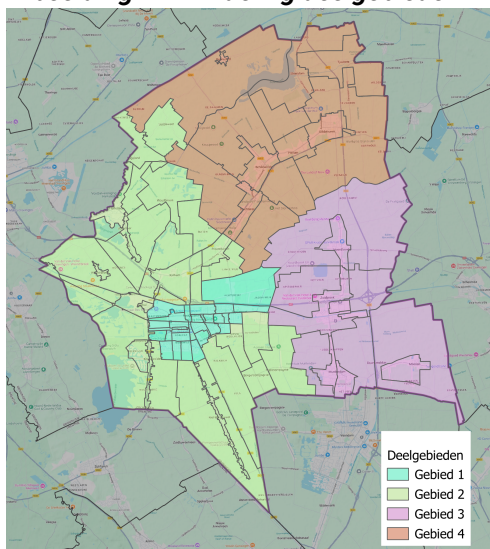
1.3.1 Enquête onder inwoners

Voor het onderzoek is een willekeurige steekproef getrokken van inwoners van de gemeente Midden-Groningen. In totaal kregen 3.500 inwoners per post een uitnodigingsbrief met daarin een unieke link en inlogcode waarmee de vragenlijst online kon worden ingevuld. In de brief werd ook de mogelijkheid geboden om een schriftelijke vragenlijst op te vragen. Daar maakten 19 inwoners gebruik van. Na ruim een week is een herinneringsbrief verstuurd aan de inwoners die nog niet hadden deelgenomen.

De gemeente heeft inwoners daarnaast via de website, sociale media en in de openbare ruimte (met behulp van posters en billboards) op de hoogte gebracht van het onderzoek. Daarin werd verwezen naar een open link zodat inwoners die geen brief hadden ontvangen toch mee konden doen. De vragenlijst kon worden ingevuld van 10 tot en met 31 oktober 2024.

Er is een indeling gemaakt van de gemeente in vier deelgebieden, om de eventuele verschillen tussen deze gebieden te kunnen rapporteren. In afbeelding 1 is deze indeling zichtbaar.

Afbeelding 1.1 - Indeling deelgebieden



Naar gebied 1 verwijzen we in dit rapport met ‘Stedelijk gebied Hoogezand-Sappemeer’, gebied 2 wordt aangeduid als ‘Landelijk gebied West’, gebied 3 ‘Landelijk gebied Oost’ en gebied 4 ‘Landelijk gebied Noord’.

Van de inwoners die een uitnodiging ontvingen, vulden 937 de vragenlijst in. Dit is een respons van 27 procent. Daarnaast deden 498 inwoners mee via de open link. Daarmee zijn er in totaal 1.435 ingevulde vragenlijsten. Dat is ruim voldoende om betrouwbare uitspraken te kunnen doen. In onderstaande tabellen staat de ongewogen respons uitgesplitst naar leeftijdsgroep en deelgebied.

Tabel 1.1 - Ongewogen respons per leeftijdsgroep

Leeftijd	Respons
18 t/m 34 jaar	115 (8%)
35 t/m 49 jaar	228 (16%)
50 t/m 64 jaar	437 (30%)
65 +	563 (39%)
Onbekend	92 (6%)
Totaal	1.435 (100%)

Tabel 1.2 - Ongewogen respons per deelgebied

Deelgebied	Respons
1 – Stedelijk gebied Hoogezand-Sappemeer	641 (45%)
2 – Landelijk gebied West	249 (17%)
3 – Landelijk gebied Oost	258 (18%)
4 – Landelijk gebied Noord	188 (13%)
Onbekend	100 (7%)
Totaal	1.435 (100%)

1.3.2 Analyse van de uitkomsten

In totaal zijn 424 inwoners uit de steekproef begonnen met het invullen van de vragenlijst, maar tussentijds gestopt. De uitval zit met name aan het begin van de vragenlijst en wijkt daarmee niet af van vergelijkbare onderzoeken.

De data uit de steekproef en de open link is nauwkeurig met elkaar vergeleken. Omdat er weinig tot geen verschillen waarneembaar waren, is besloten de resultaten uit deze twee methoden van dataverzameling samen te voegen.

Op de data is een randtotalenweging toegepast naar leeftijd, gender en deelgebied. Dit betekent dat de verhoudingen naar leeftijd, gender en deelgebied zijn teruggebracht naar de werkelijk bestaande verhoudingen in de bevolking van Midden-Groningen. Groepen die ondervertegenwoordigd zijn krijgen een groter gewicht, terwijl oververtegenwoordigde groepen een kleiner gewicht krijgen. Vooral de groep 18- tot 34-jarigen moest worden opgehoogd met behulp van een weging (8% in de respons ten opzichte van 22% in populatie). De weegfactoren (tussen 2,48 en 2,74) waren echter acceptabel. Door de weging zijn de resultaten op deze kenmerken representatief voor alle inwoners van de gemeente Midden-Groningen. Indien de percentages niet optellen tot 100 procent, is dit het gevolg van afrondingsverschillen.

1.4 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 komt het thema openbare ruimte en gebiedsbeheer aan bod. Hierin wordt onder andere besproken hoe tevreden men is over bepaalde voorzieningen in de buurt, en hoe veilig inwoners zich voelen. Hoofdstuk 3 gaat over de betrokkenheid van inwoners bij de buurt, en bij de gemeente. Hoe beoordelen zij de sociale cohesie in hun buurt? Over welke thema's vinden zij het belangrijk om mee te praten? In hoofdstuk 4 komt aan bod hoe inwoners hun eigen gezondheid en welzijn ervaren. Het gaat over de mate waarin inwoners aan lichaamsbeweging doen, en in hoeverre zij voldoende sociale contacten hebben. Hoofdstuk 5 heeft betrekking op de thema's economie cultuur en vrije tijd. Waar doen inwoners hun boodschappen? Hoe waarderen zij het gemeentelijke culturele aanbod? Tot slot komen in hoofdstuk 6 een paar losse onderwerpen (de gemeenteraad, verduurzamen woning, bekendheid BWRI, Wmo en Kredietbank) aan bod.

- In het rapport worden alleen statistisch significante verschillen benoemd. Dus als er wordt gesproken van bijvoorbeeld hoger, groter of meer, of lager, kleiner of minder, is er sprake van een statistisch significant verschil tussen groepen.
- In de figuren en tabellen staan de gewogen percentages weergegeven. Bij elk figuur en bij elke tabel staat het ongewogen aantal respondenten waarop het percentage is gebaseerd. Als bij een figuur staat: Basis: alle inwoners (n=1.435) en in de figuur is af te lezen: "mee eens: 30%" betekent het dat 1.435 respondenten de vraag hebben beantwoord. Vertaald naar de inwoners van Midden-Groningen betekent het dat 30 procent van de volwassen inwoners het eens is met de stelling.

2 Openbare ruimte en gebiedsbeheer

In dit hoofdstuk wordt besproken hoe inwoners aankijken tegen zaken die te maken hebben met de openbare ruimte en gebiedsbeheer. In paragraaf 2.1 gaat het over het aanbod en onderhoud van voorzieningen in de buurt, paragraaf 2.2 bespreekt het maken van een melding, paragraaf 2.3 de ervaren veiligheid en 2.4 het belang van biodiversiteit.

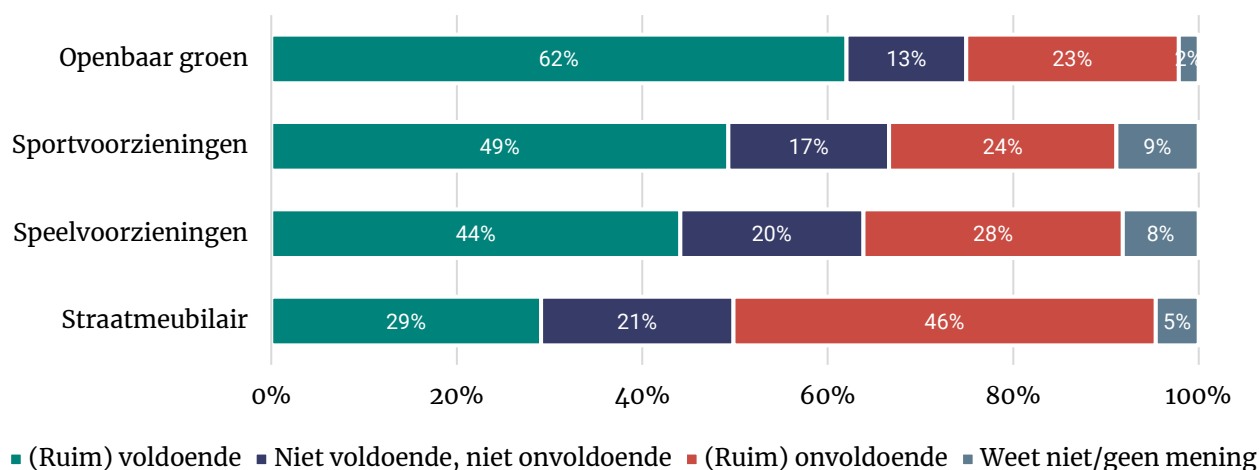
2.1 Aanbod en onderhoud voorzieningen

Meeste inwoners tevreden over hoeveelheid openbaar groen

Volgens de meeste inwoners is er in de buurt voldoende openbaar groen, zoals parken en plantsoenen (62%). De helft vindt ook dat er genoeg sportvoorzieningen zijn (49%), een iets kleinere groep vindt dat van de speelvoorzieningen. Over de hoeveelheid straatmeubilair (zoals bankjes en prullenbakken) is men minder tevreden: bijna de helft vindt dat deze onvoldoende aanwezig zijn in de buurt (46%).

Figuur 2.1 - Vindt u dat de volgende zaken voldoende of onvoldoende aanwezig zijn in uw buurt?

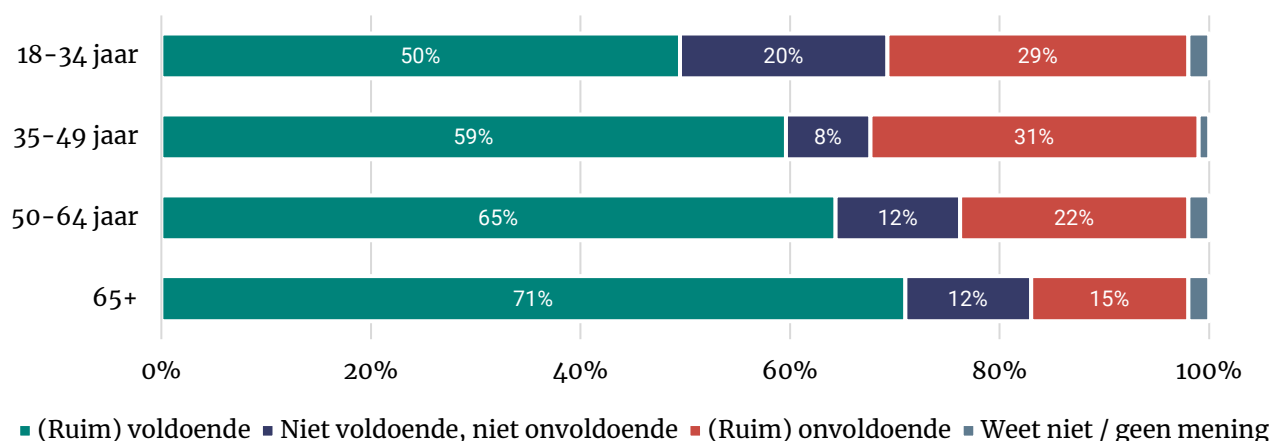
Basis: alle inwoners, n 1.435.



Oudere inwoners zijn meer te spreken over de hoeveelheid groen dan hun jongere medebewoners. Waar de helft van de 18- tot 34-jarigen de groenvoorzieningen als voldoende beschouwd (50%) geldt dat voor 71 procent van de 65-plussers (zie Figuur 2.2). Ook zijn inwoners van landelijk gebied West hier meer over te spreken dan inwoners uit het stedelijk gebied (71% tegenover 59%, zie Figuur 2.3).

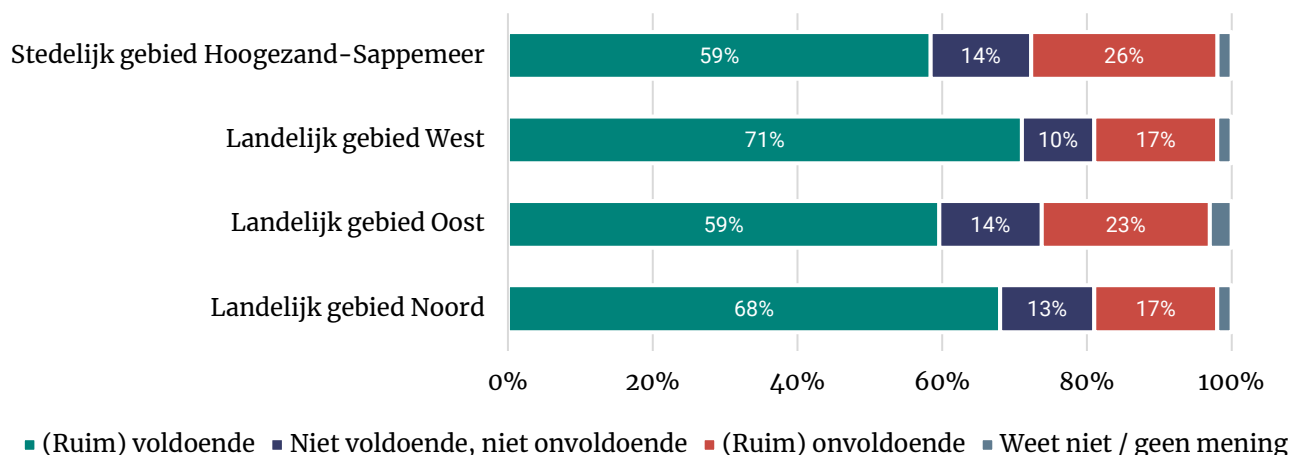
Figuur 2.2 - Vindt u dat de volgende zaken voldoende of onvoldoende aanwezig zijn in uw buurt? Openbaar groen. Uitgesplitst naar leeftijd.

Basis: alle inwoners, n = 1.435



Figuur 2.3 - Vindt u dat de volgende zaken voldoende of onvoldoende aanwezig zijn in uw buurt? Openbaar groen. Uitgesplitst naar deelgebied.

Basis: alle inwoners, n=1.435

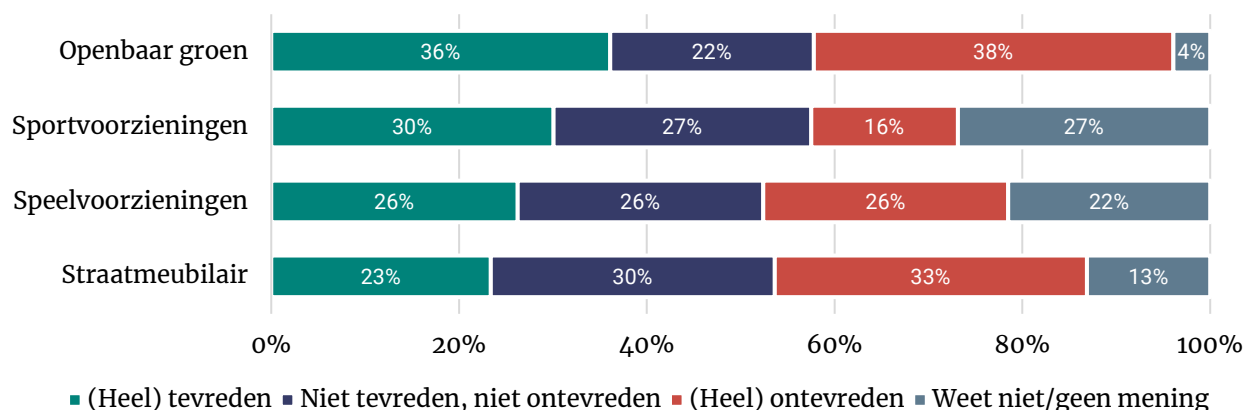


Wisselende geluiden over onderhoud van voorzieningen

Over het *onderhoud* van de verschillende voorzieningen is geen eenduidige meerderheid positief dan wel negatief. Zo is een derde ontevreden over het onderhoud van het straatmeubilair, tegenover een kwart (23%) die daar wel over te spreken is. Voor wat betreft het onderhoud van openbaar groen en speelvoorzieningen is de groep die hier tevreden over is vergelijkbaar met de groep die dat niet is. Over het onderhoud van sportvoorzieningen zijn inwoners wel vaker tevreden dan ontevreden (30% tegenover 16%).

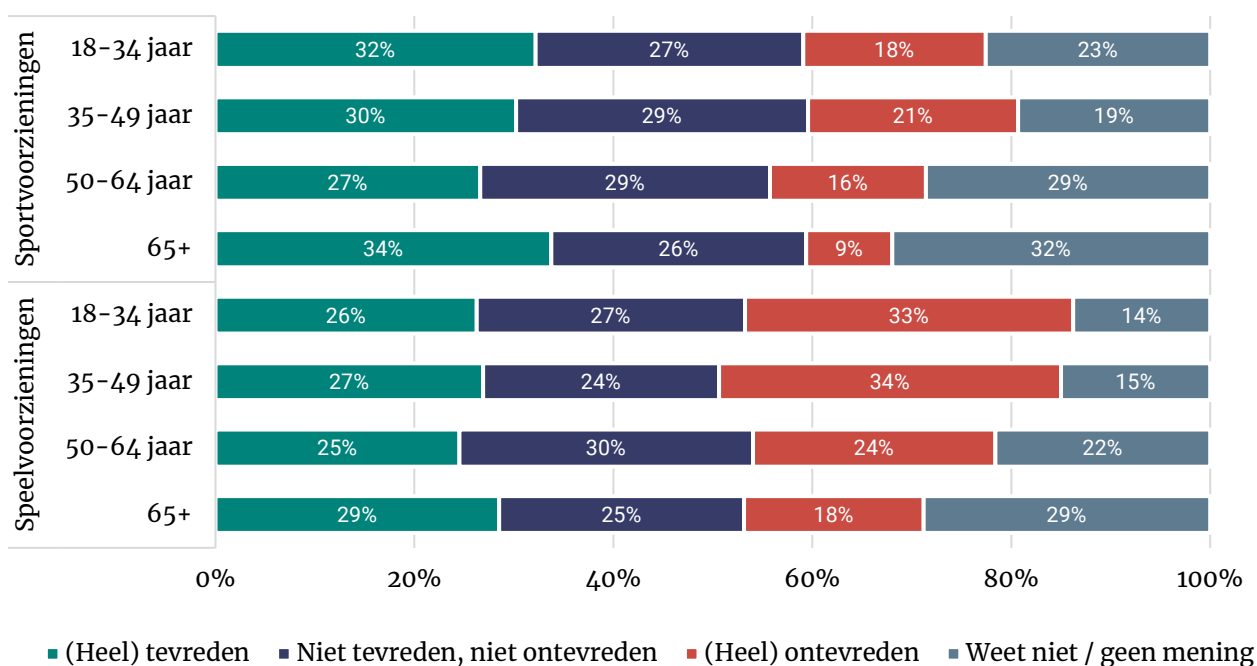
Figuur 2.4 - Hoe tevreden of ontevreden bent u over het onderhoud van de volgende zaken in uw buurt?

Basis: alle inwoners, n=1.435



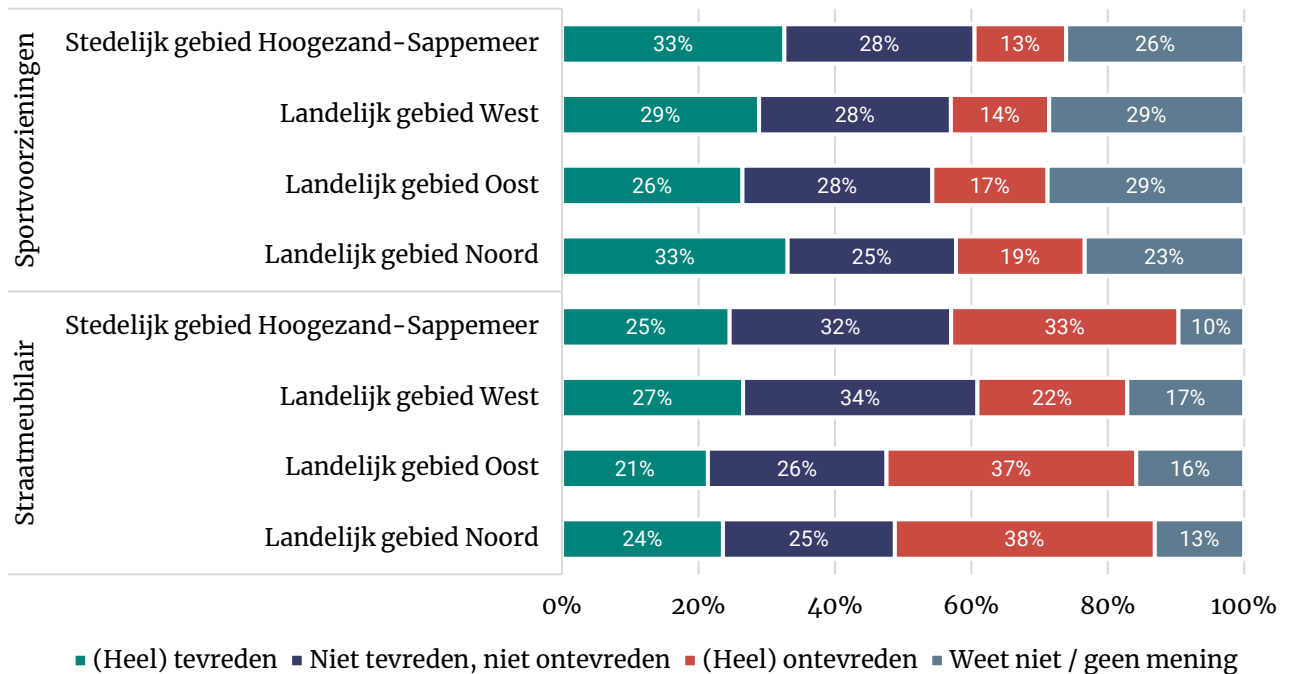
Ook hierbij zijn enkele verschillen tussen groepen te zien. Zo zijn inwoners tussen de 18 en 49 jaar vaker ontevreden over het onderhoud van sportvoorzieningen (16-21%) dan 65-plussers (9%). Die laatste groep geeft relatief vaak aan hier geen mening over te hebben (32%). Eenzelfde beeld is zichtbaar bij speelvoorzieningen: een derde van de 18- tot 49-jarigen is niet te spreken over het onderhoud daarvan (33-34%), waar dat voor een kwart van de 50- tot 64-jarigen, en 18 procent van de 65-plussers geldt. Wederom geldt dat 65-plussers hier vaak geen mening over hebben (29%).

Figuur 2.5 - Hoe tevreden of ontevreden bent u over het onderhoud van de volgende zaken in uw buurt? Uitgesplitst naar leeftijd.



Over het onderhoud van straatmeubilair zijn inwoners in het stedelijk gebied Hoogezand-Sappemeer en de landelijke gebieden Oost en Noord (33-38%) vaker ontevreden dan inwoners die in het landelijk gebied West wonen (22%). Ook over sportvoorzieningen zijn inwoners uit het westen van de gemeente minder vaak ontevreden dan de inwoners uit andere deelgebieden.

Figuur 2.6 - Hoe tevreden of ontevreden bent u over het onderhoud van de volgende zaken in uw buurt? Uitgesplitst naar deelgebied.



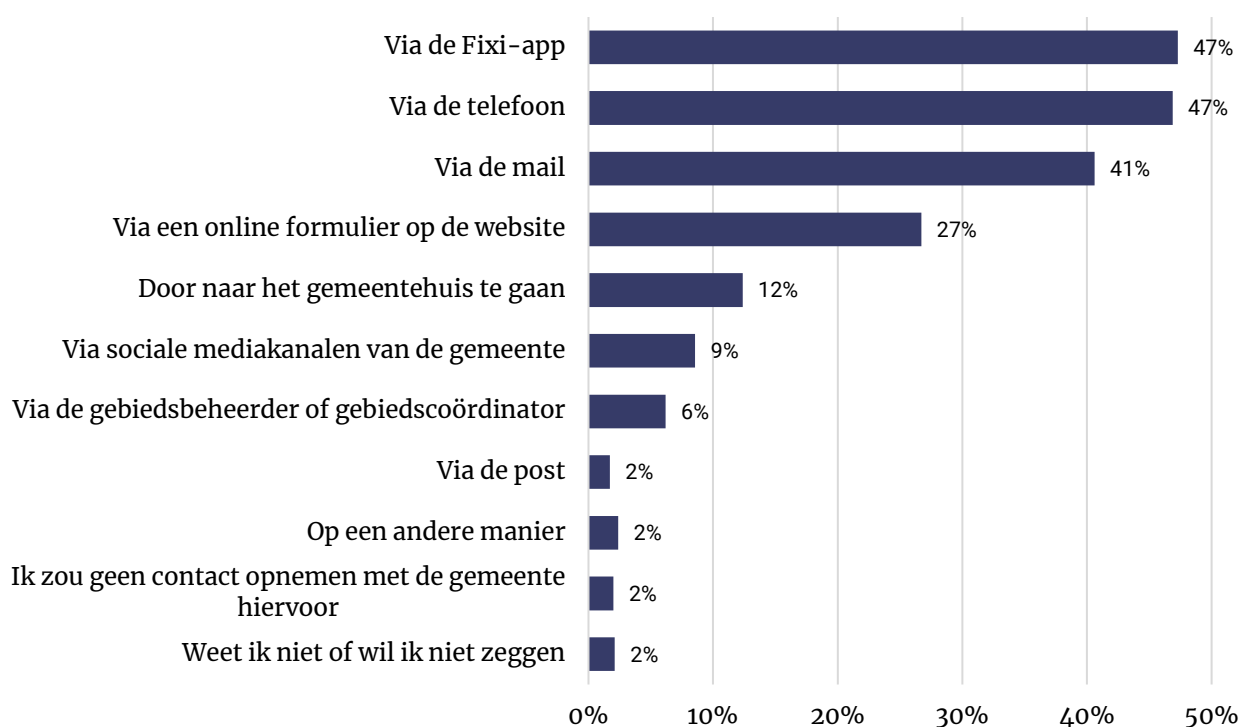
2.2 Melding maken

Voorkeur voor melding via Fixi, 65-plussers verkiezen hiervoor de telefoon

Als inwoners een melding willen maken van iets in de buurt of wijk, zouden ze daarvoor de Fixi-app gebruiken, of bellen met de gemeente (beide 47%). In iets mindere mate overwegen inwoners hiervoor contact via de mail (41%) of een online formulier op de website (27%). Zie Figuur 2.7.

Figuur 2.7 - Stel: u wilt een melding maken van iets in uw wijk of buurt. Hoe zou u hierover contact opnemen met de gemeente? Meerdere antwoorden mogelijk.

Basis: alle inwoners, n = 1.435.



Er zijn verschillen naar leeftijd voor wat betreft het kanaal wat inwoners verkiezen. Zo geldt voor bewoners onder de 65 jaar dat het grootste aandeel een melding zou maken via de Fixi-app. Onder 65-plussers is de telefoon juist het meest genoemde medium.

Tabel 2.1 - Stel: u wilt een melding maken van iets in uw wijk of buurt. Hoe zou u hierover contact opnemen met de gemeente? Uitgesplitst naar leeftijd.

	18-34 jaar	35-49 jaar	50-64 jaar	65+
1.	Via de Fixi-app (48%)	Via de Fixi-app (57%)	Via de Fixi-app (50%)	Via de telefoon (54%)
2.	Via de telefoon (39%)	Via de mail (45%)	Via de telefoon (48%)	Via de Fixi-app (38%)
3.	Via de mail (36%)	Via de telefoon (42%)	Via de mail (44%)	Via de mail (38%)

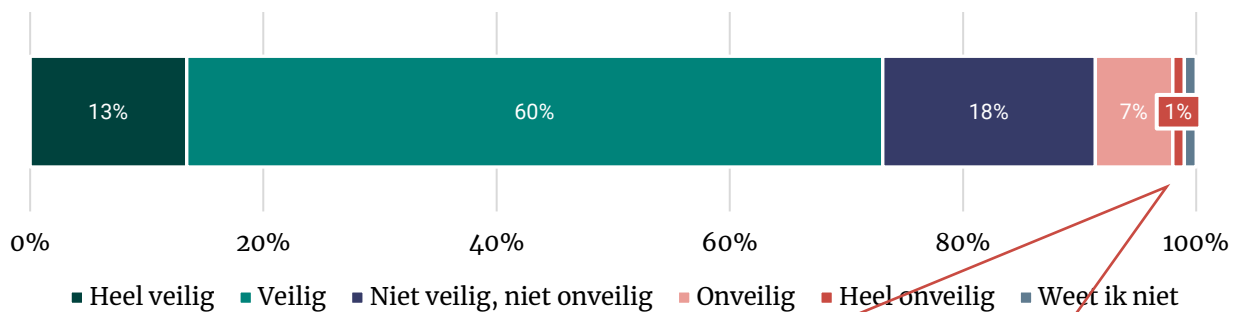
2.3 Veiligheid

Driekwart van de inwoners voelt zich veilig in de buurt

Het merendeel van de inwoners voelt zich (heel) veilig in de buurt. Voor 8 procent geldt dat dit niet het geval is. Zij laten bijvoorbeeld weten drugs- en of geluidsoverlast te ervaren, last te hebben van rondhangende jongeren of hardrijdend verkeer. In de tekstballon onder de figuur zijn enkele exemplarische citaten opgenomen.

Figuur 2.8 - Voelt u zich veilig of onveilig in uw buurt?

Basis: alle inwoners, n = 1.435.



‘Er word hier vooral ‘s avonds en ‘s ochtends vroeg veel te hard gereden. De weg is smal en er is weinig licht op/ aan de weg.’

‘Criminaliteit van jeugd die drugs gebruiken, doe hier maar eens iets aan.’

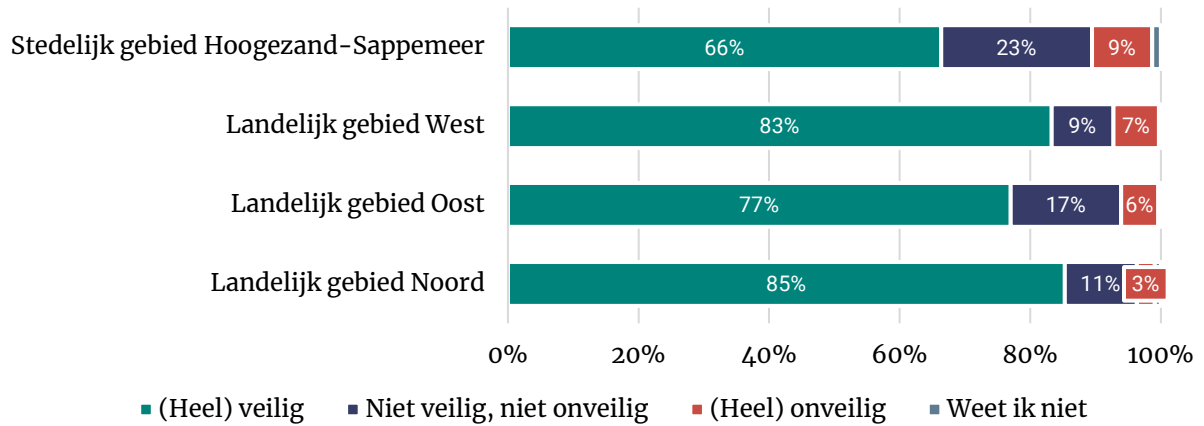
‘In de nabijheid van het winkelcentrum waar wij wonen hangen elke dag luidruchtige jeugd of mensen met een sociaal probleem rond.’

‘Steeds vaker intimiderend gedrag van hangjongeren op fatbikes, was nooit zo hier. Constant vernielingen van gebouw dichtbij, brommers opvoeren, hoop herrie in de buurt.’

Er zijn geen verschillen zichtbaar naar leeftijd. Wel voelen inwoners uit het stedelijk gebied Hoogezand-Sappemeer zich over het algemeen minder veilig dan de inwoners van de drie andere gebieden.

Figuur 2.9 - Voelt u zich veilig of onveilig in uw buurt?

Basis: alle inwoners, n = 1.435

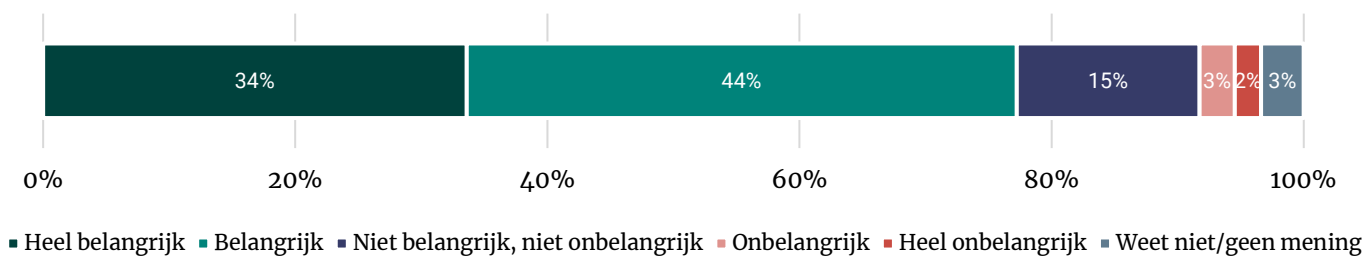


2.4 Biodiversiteit

Voor driekwart van de inwoners is biodiversiteit in de wijk (heel) belangrijk (77%). Voor 5 procent geldt dat niet. De rest van de inwoners zit er tussenin, of heeft hier geen mening over. Er zijn geen verschillen naar leeftijd of deelgebied.

Figuur 2.10 - Hoe belangrijk of onbelangrijk vindt u biodiversiteit in uw wijk of buurt?

Basis: alle inwoners, n = 1.435



3 Betrokkenheid bij buurt en gemeente

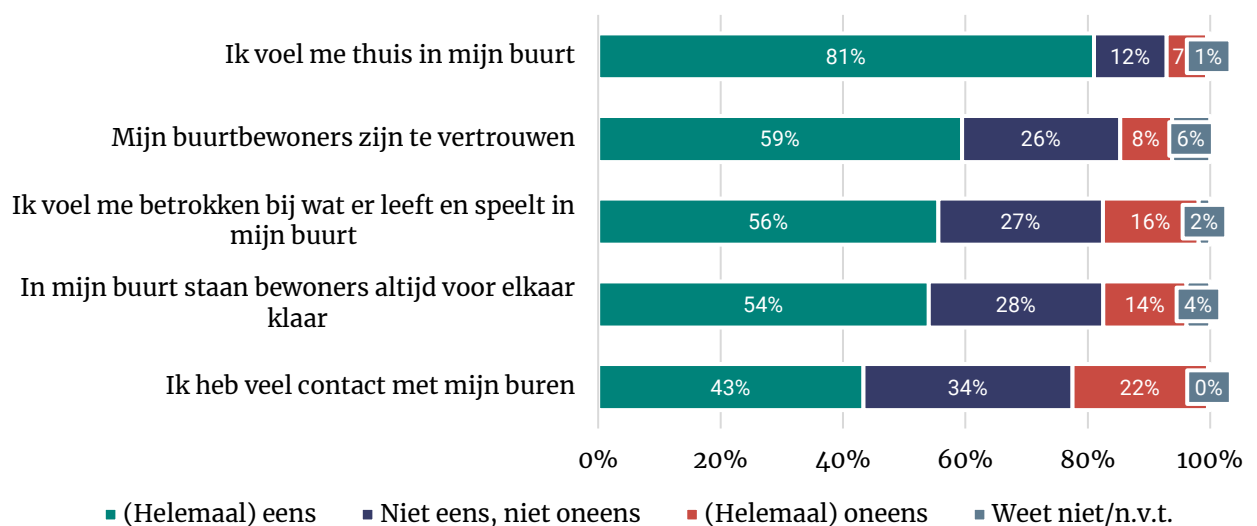
3.1 Sociale cohesie en ondersteuning

Inwoners positief over sociale cohesie in buurt

De meeste inwoners van Midden-Groningen voelen zich thuis in hun buurt (81%). Ook zegt een meerderheid dat zijn of haar buurtbewoners te vertrouwen zijn (59%). Iets meer dan de helft voelt zich betrokken bij wat er leeft en speelt in de buurt (56%) en vindt dat bewoners voor elkaar klaar staan (54%). Desondanks geeft een op vijf aan niet veel contact te hebben met burens (22%).

Figuur 3.1 - In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen?

Basis: alle inwoners, n = 1.435.



Jongere inwoners voelen zich minder thuis in hun buurt dan oudere bewoners. Waar onder inwoners van 35 jaar of ouder 4 tot 5 procent het oneens is met de stelling 'ik voel me thuis in mijn buurt', geldt dat voor 13 procent van de 18- tot 34-jarigen. Ook met de andere stellingen is deze groep het relatief vaak oneens (zie Tabel 3.1).

Tabel 3.1 - In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen? Uitgesplitst naar leeftijd.

Basis: alle inwoners, n = 1.435

	18 - 34 jaar (n=115)		35-49 jaar (n=228)		50-64 jaar (n=437)		65+ (n=563)	
	% eens	% oneens	% eens	% oneens	% eens	% oneens	% eens	% oneens
Ik voel me thuis in mijn buurt	71%	13%	78%	5%	85%	5%	88%	4%
Mijn buurtbewoners zijn te vertrouwen	45%	16%	58%	9%	65%	6%	68%	5%
Ik voel me betrokken bij wat er leeft en speelt in mijn buurt	39%	35%	48%	17%	59%	10%	72%	6%
In mijn buurt staan bewoners altijd voor elkaar klaar	43%	24%	55%	13%	58%	10%	61%	9%
Ik heb veel contact met mijn burens	36%	32%	41%	26%	41%	20%	54%	15%

Inwoners uit het stedelijk gebied voelen zich minder verbonden met hun buurt(bewoners) dan inwoners uit de landelijke gebieden. Zo zegt bijvoorbeeld minder dan de helft van de bewoners van het stedelijk gebied Hoogezand-Sappemeer dat buurtbewoners voor elkaar klaar staan (43%), waar een meerderheid van de bewoners van landelijke gebieden het daarmee eens is (60-69%; zie Tabel 3.2).

Tabel 3.2 - In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen? Uitgesplitst naar deelgebied.

Basis: alle inwoners, n = 1.435.

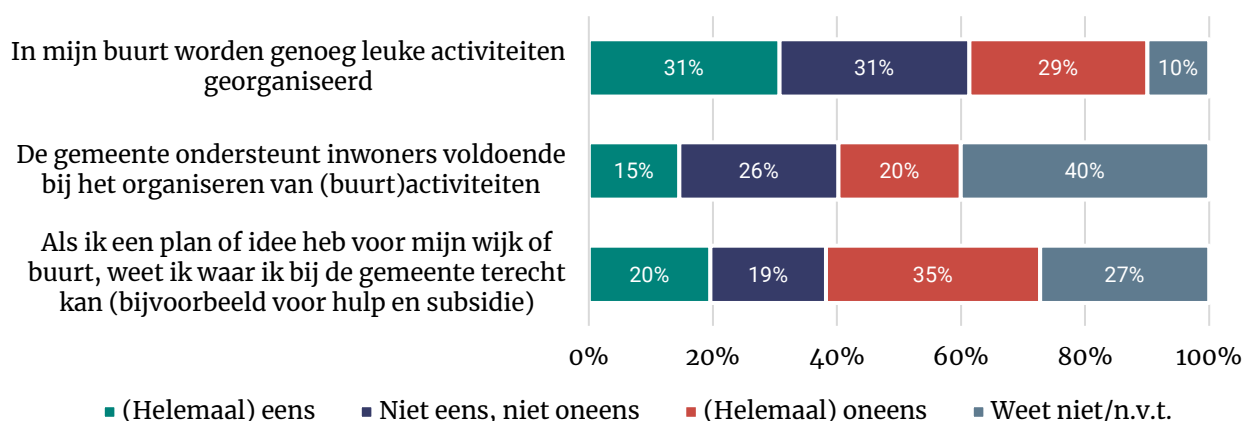
	Stedelijk gebied Hoogezand- Sappemeer (n=641)		Landelijk gebied West (n=249)		Landelijk gebied Oost (n=258)		Landelijk gebied Noord (n=188)	
	% eens	% oneens	% eens	% oneens	% eens	% oneens	% eens	% oneens
Ik voel me thuis in mijn buurt	74%	8%	87%	4%	85%	8%	91%	3%
Mijn buurtbewoners zijn te vertrouwen	52%	11%	71%	5%	62%	8%	69%	3%
Ik voel me betrokken bij wat er leeft en speelt in mijn buurt	47%	21%	69%	9%	59%	14%	62%	11%
In mijn buurt staan bewoners altijd voor elkaar klaar	43%	19%	67%	6%	60%	12%	69%	6%
Ik heb veel contact met mijn buren	39%	26%	52%	15%	45%	22%	49%	17%

Een derde inwoners weet niet waar ze terecht kan met idee voor de buurt

Volgens drie op tien inwoners worden er in de buurt voldoende leuke activiteiten georganiseerd. Groepen van vergelijkbare omvang vinden dat dit niet het geval is, of hebben hier geen uitgesproken mening over. Verder is een op vijf van mening dat de gemeente inwoners niet voldoende ondersteunt bij het organiseren van (buurt)activiteiten, volgens 15 procent is dat wel het geval. Een relatief grote groep (40%) weet dit niet. Een derde van de inwoners weet niet waar ze bij de gemeente terecht kan met een plan of idee voor de wijk of buurt (35%). Eén op de vijf inwoners weet dat wel.

Figuur 3.2 - In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen?

Basis: alle inwoners, n = 1.435.



Er zijn enkele verschillen naar leeftijd voor wat betreft hoe inwoners aankijken tegen het aanbod aan leuke activiteiten, en de mate waarin zij weten waar ze terecht kunnen met een idee voor de buurt. Een derde van de jonge inwoners (18-34 jaar) vindt niet dat er voldoende leuke activiteiten worden georganiseerd in de buurt (36%). Onder 50- tot 64- jarigen en 65-plussers geldt dat voor een kwart. Verder weet een op de vijf 65-plussers niet waar zij terecht kan met een idee voor de buurt, waar dat onder jongere groepen voor hogere percentages geldt (37-42%).

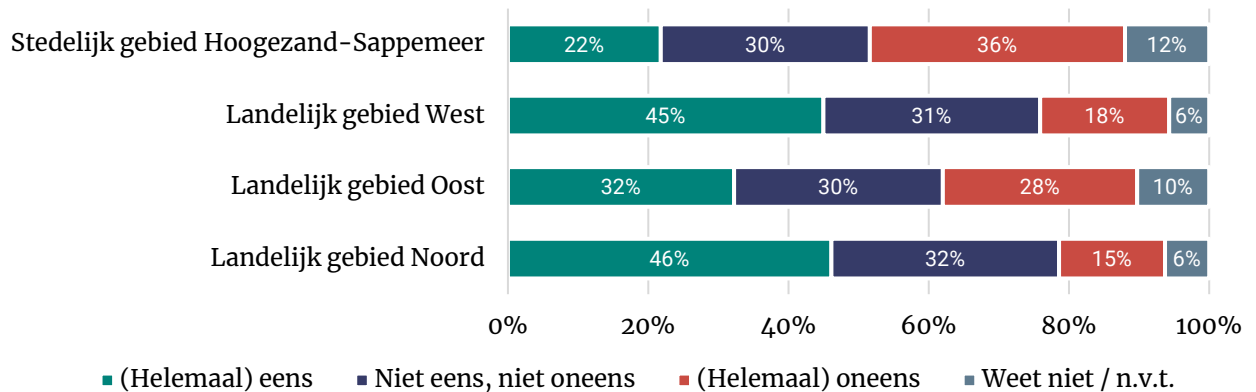
Tabel 3.3 - In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen? Uitgesplitst naar leeftijd.

	18 - 34 jaar (n=115)		35-49 jaar (n=228)		50-64 jaar (n=437)		65+ (n=563)	
	% eens	% oneens	% eens	% oneens	% eens	% oneens	% eens	% oneens
In mijn buurt worden genoeg leuke activiteiten georganiseerd	25%	36%	30%	30%	34%	25%	33%	25%
Als ik een plan of idee heb voor mijn wijk of buurt, weet ik waar ik bij de gemeente terecht kan	16%	43%	15%	42%	19%	37%	26%	22%

Ook inwoners uit de landelijke gebieden zijn hier meer over te spreken dan inwoners uit het stedelijk gebied Hoogezand-Sappemeer. Een op de vijf inwoners van het stedelijk gebied zegt dat er genoeg leuke activiteiten worden georganiseerd. In de landelijke gebieden ligt dat percentage tussen de 32 en 46 procent.

Figuur 3.3 - In hoeverre bent u het eens of oneens met onderstaande stellingen? 'In mijn buurt worden genoeg leuke activiteiten georganiseerd.' Uitgesplitst naar deelgebied.

Basis: alle inwoners, n = 1.435.



3.2 Participatie

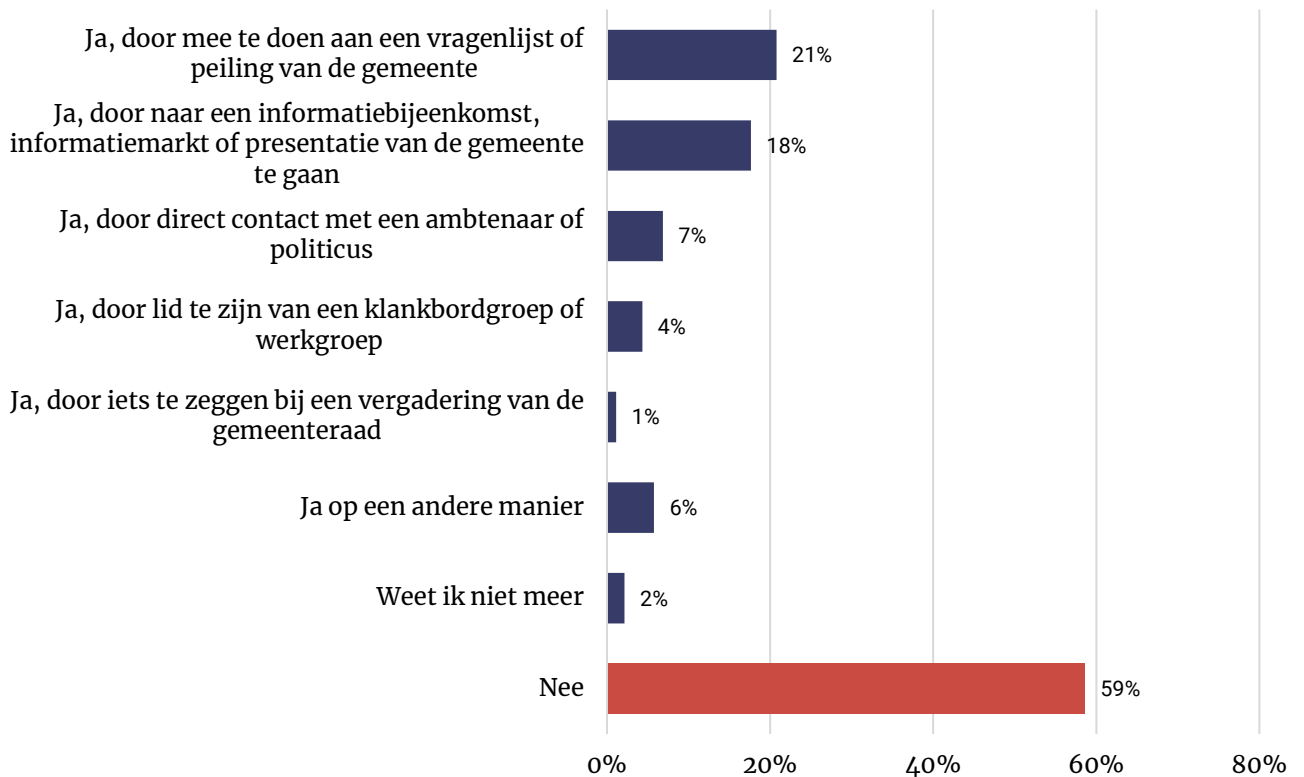
Vier op tien inwoners dacht mee over plannen, via vragenlijst of informatiebijeenkomst

Vier op tien inwoners dachten of praatten in de afgelopen paar jaar wel eens mee over plannen of projecten van de gemeente Midden-Groningen. Een op vijf deed dat door mee te doen aan een vragenlijst of peiling (21%), een vergelijkbaar aandeel woonde een informatiebijeenkomst bij (18%).

Zes procent dacht of praatte op een andere manier mee. Zij deden dat bijvoorbeeld via een politieke partij, dorps- of wijkvereniging of spraken er op een informele manier over ('op straat, met mensen uit de wijk').

Figuur 3.4 - Dacht of praatte u in de afgelopen twee jaar wel eens mee over plannen of projecten van de gemeente Midden-Groningen?

Basis: alle inwoners, n=1.435.



Inwoners uit het stedelijk gebied Hoogezand-Sappemeer dachten minder vaak mee dan inwoners uit de landelijke gebieden West en Noord.

Tabel 3.4 - Dacht of praatte u in de afgelopen twee jaar wel eens mee over plannen of projecten van de gemeente Midden-Groningen? Percentage 'Nee'. Uitgesplitst naar deelgebied.

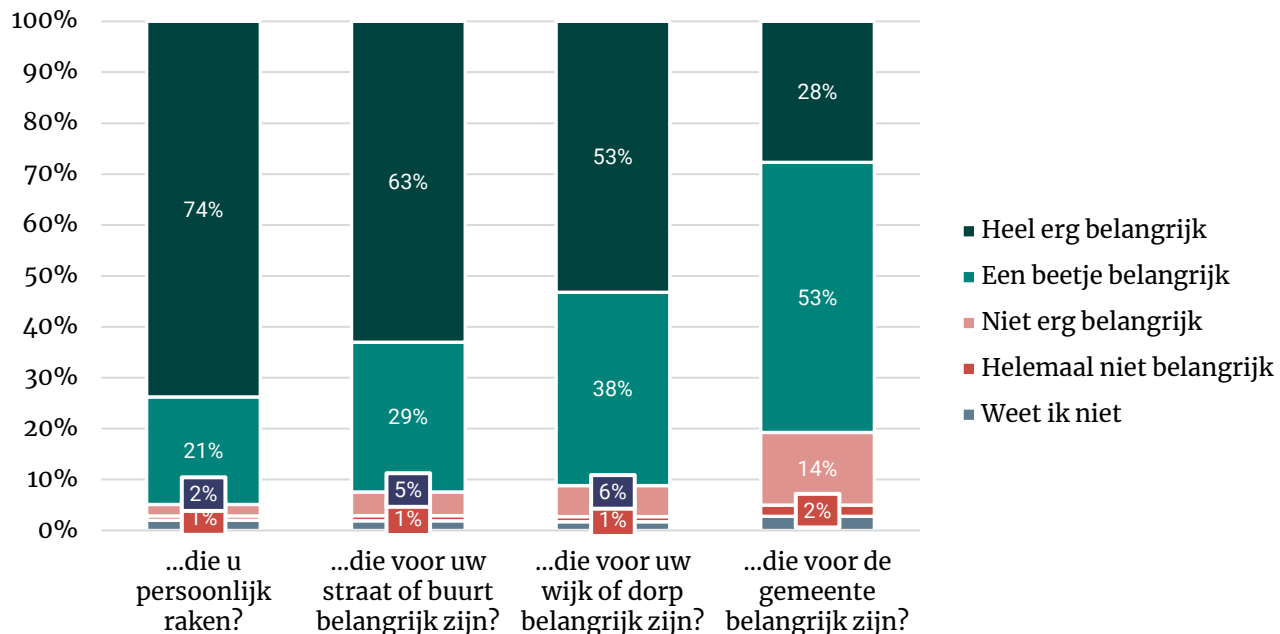
	% nee
Stedelijk gebied Hoogezand-Sappemeer	65%
Landelijk gebied West	52%
Landelijk gebied Oost	56%
Landelijk gebied Noord	51%

Invloed op plannen die inwoners persoonlijk raken erg belangrijk

Hoe dichterbij beleid, plannen en projecten van de gemeente komen, hoe belangrijker inwoners het vinden om daar invloed op te hebben. Zo is in onderstaande figuur 3.5 te zien dat driekwart van de inwoners (74%) het heel erg belangrijk vindt om invloed te hebben wanneer de plannen hen persoonlijk raken. Wanneer het gaat om plannen voor de gemeente geldt dat nog voor 28 procent.

Figuur 3.5 - Hoe belangrijk vindt u het om invloed te hebben op beleid, plannen en projecten van de gemeente...

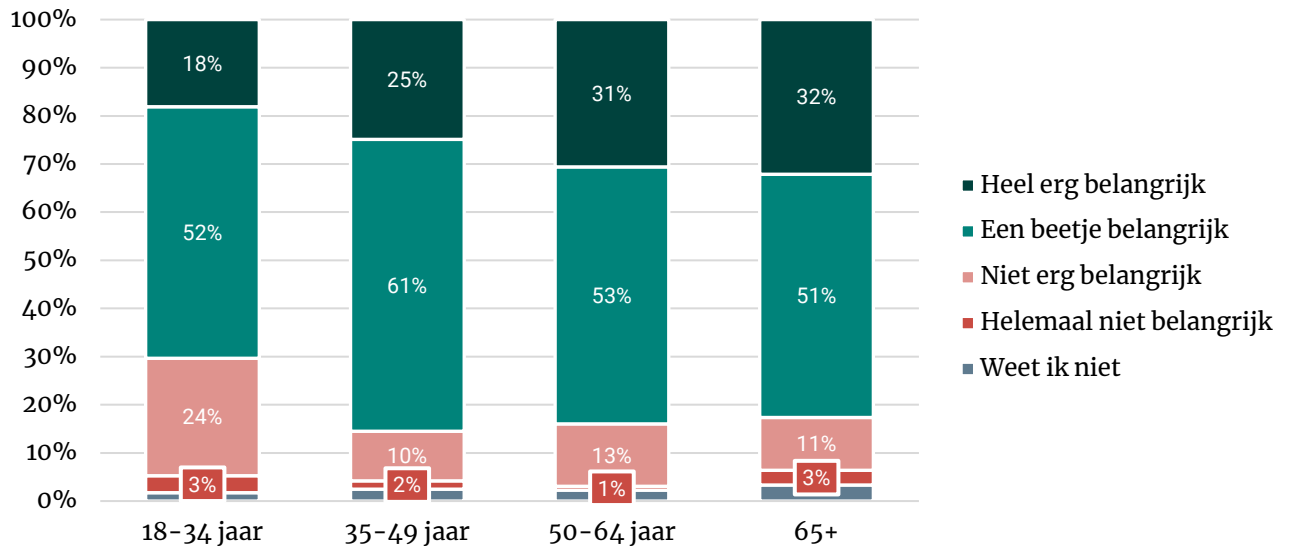
Basis: alle inwoners, n = 1.435.



Er zijn geen verschillen tussen de deelgebieden. Wel is te zien dat 18- tot 34-jarigen het minder belangrijk vinden om invloed te hebben op plannen die voor de gemeente belangrijk zijn. Ruim een kwart vindt dat helemaal of niet erg belangrijk. Onder de oudere leeftijdsgroepen geldt dat voor 12 tot 14 procent.

Figuur 3.6 - Hoe belangrijk vindt u het om invloed te hebben op beleid, plannen en projecten van de gemeente... die voor de gemeente belangrijk zijn? Uitgesplitst naar leeftijd.

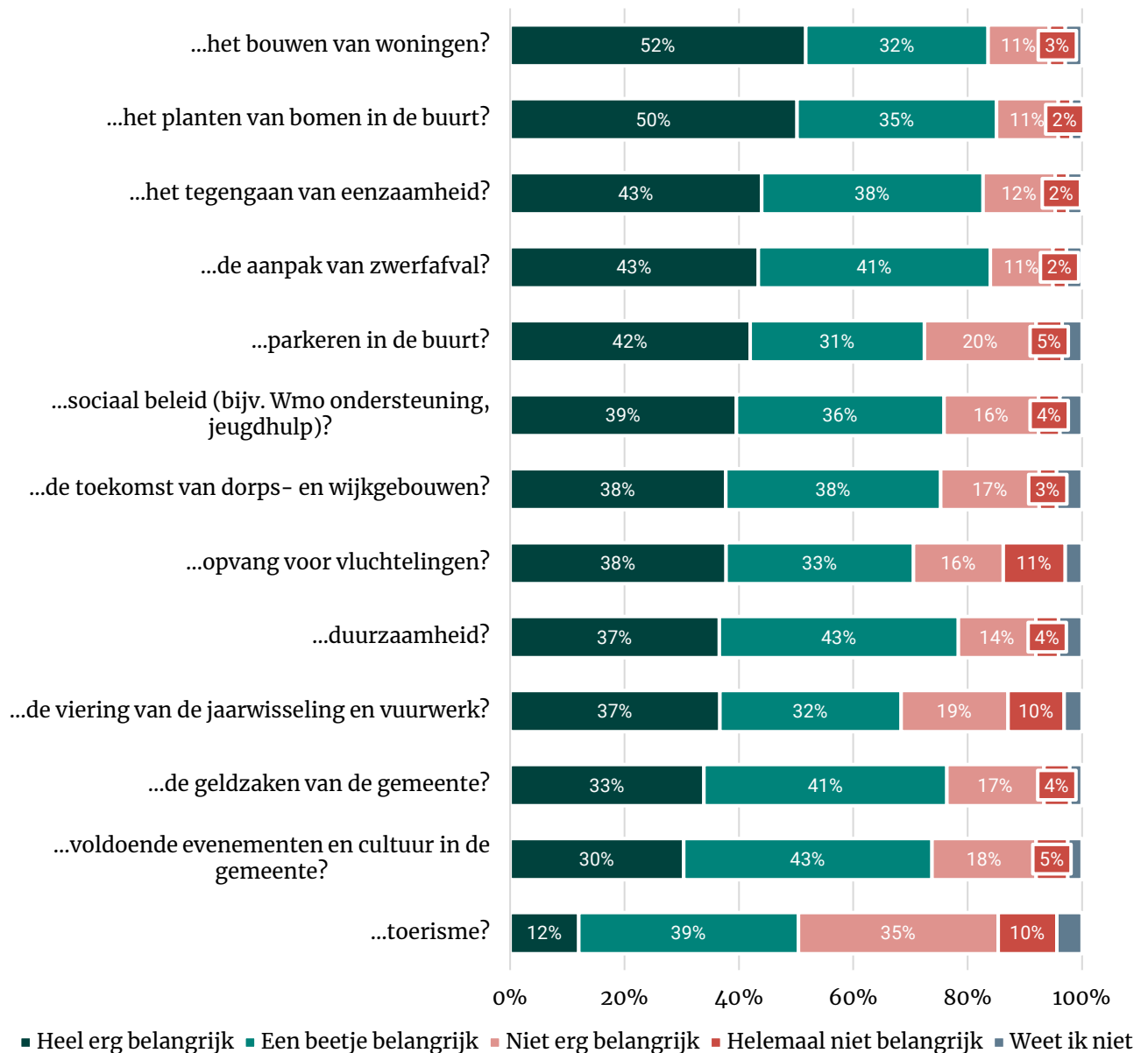
Basis: alle inwoners, n=1.435



Over de meeste voorgeslede onderwerpen vindt een meerderheid van de inwoners het belangrijk om mee te denken of te praten. Het gaat daarbij bijvoorbeeld om het bouwen van woningen (84%) of het planten van bomen in de buurt (85%). Over toerisme, de viering van de jaarwisseling en opvang voor vluchtelingen vindt (ruim) een kwart het niet belangrijk om mee te denken (zie Figuur 3.7).

Figuur 3.7 - Hoe belangrijk vindt u het om mee te denken of praten over...?

Basis: alle inwoners, n = 1.435.



4 Gezondheid en welzijn

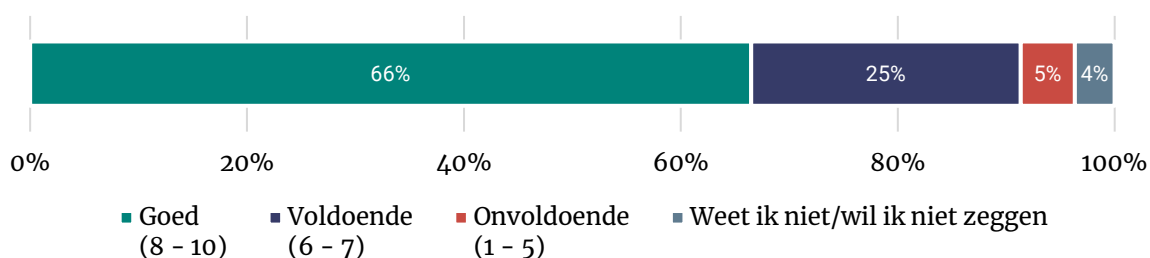
4.1 Oordeel gezondheid en leven

Meeste inwoners tevreden met eigen leven en gezondheid

Zowel over de tevredenheid met het leven als de beoordeling van de eigen gezondheid is een meerderheid van de inwoners positief. Twee derde van de inwoners is (heel) tevreden met het eigen leven en beoordeelt het met het cijfer 8, 9 of 10. Een kwart beoordeelt zijn of haar leven met een voldoende (cijfer 6 of 7). Een op twintig geeft een onvoldoende.

Figuur 4.1 - Hoe tevreden bent u over het algemeen met uw leven? Geef dit aan met een cijfer van 1 (heel ontevreden) tot en met 10 (heel tevreden).

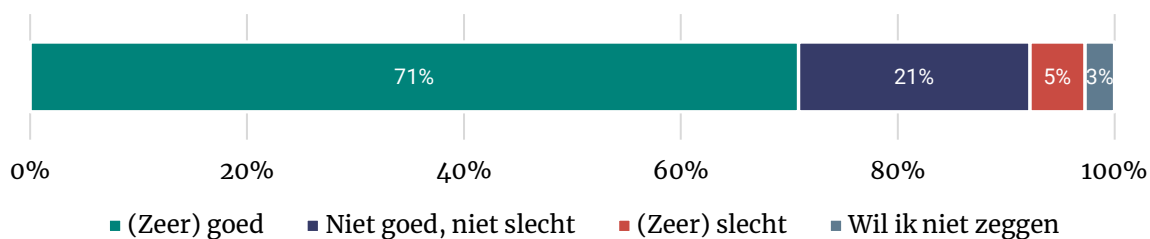
Basis: alle inwoners, n=1.435.



Ook vindt bijna driekwart (71%) van de inwoners de eigen gezondheid (zeer) goed. Wederom is er een groep van één op twintig die de eigen gezondheid als (zeer) slecht ziet.

Figuur 4.2 - Hoe is over het algemeen uw gezondheid?

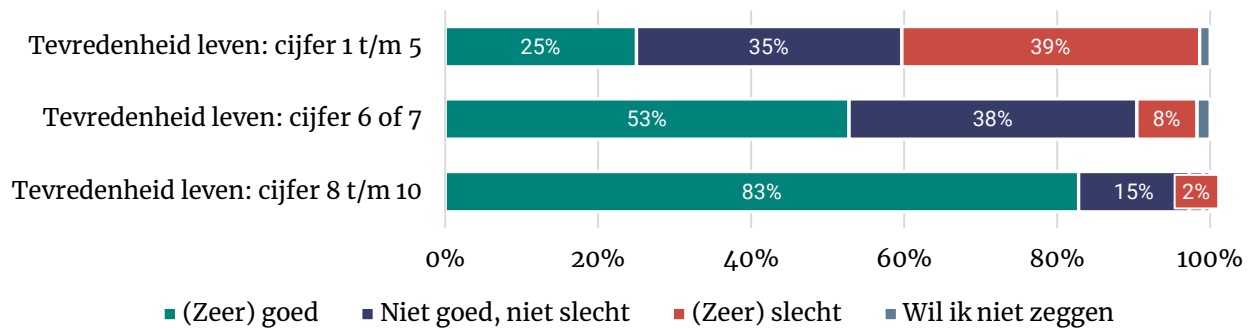
Basis: alle inwoners, n=1.435.



Tussen de twee aspecten is een zekere mate van overlap: van degenen die het leven met een onvoldoende (cijfer 1 tot en met 5) beoordelen, is een relatief grote groep ook ontevreden over de eigen gezondheid. Dit is zichtbaar in Figuur 4.3: daarin is van de groepen inwoners die hun leven beoordelen met een goed, voldoende of onvoldoende (zie ook Figuur 4.1) afzonderlijk te zien hoe zij over hun gezondheid denken.

Figuur 4.3 - Hoe is over het algemeen uw gezondheid? Uitgesplitst naar tevredenheid met het leven (exclusief 'weet ik niet/wil ik niet zeggen').

Basis: alle inwoners, n=1.435



Inwoners landelijke gebieden Oost en West meest positief over eigen leven

Zowel voor de tevredenheid met het leven als het oordeel over de gezondheid zijn er verschillen naar leeftijd en deelgebied. Van de 50- tot 64-jarigen (72%) en de 65-plussers (71%) geeft een groter deel een 'goed' aan het leven, wanneer zij worden vergeleken met 18- tot 34-jarigen (56%). Die laatste groep beoordeelt het eigen leven vaker met een 6 of 7 (35%). Tevens geeft een groter deel van de inwoners van stedelijk gebied Hoogezand-Sappemeer een voldoende aan het leven dan inwoners van de landelijke gebieden Oost en West. Inwoners van die gebieden zijn namelijk positiever: zij beoordelen het leven vaker met een 8, 9 of 10.

Tabel 4.1 - Hoe tevreden bent u over het algemeen met uw leven? Uitgesplitst naar leeftijd (exclusief 'onbekend') en deelgebied (exclusief 'onbekend').

Basis: alle inwoners, n = 1.435

	Onvoldoende (Cijfer 1 tot 5)	Voldoende (Cijfer 6 of 7)	Goed (Cijfer 8 t/m 10)	Weet ik niet/Wil ik niet zeggen
Leeftijd				
18 – 34 jaar	6%	35%	56%	3%
35 – 49 jaar	6%	24%	67%	2%
50 – 64 jaar	4%	22%	72%	2%
65+	4%	22%	71%	3%
Deelgebied				
Stedelijk gebied Hoogezand-Sappemeer	5%	28%	64%	3%
Landelijk gebied West	4%	18%	72%	5%
Landelijk gebied Oost	6%	18%	72%	5%
Landelijk gebied Noord	5%	28%	65%	2%

De eigen gezondheid wordt door 82 procent van de 18- tot 34-jarigen als (zeer) goed beoordeeld (tabel 4.2). Dat is een hoger percentage dan in alle andere leeftijdsgroepen. Verder is af te lezen in tabel 4.2 dat een groter aandeel inwoners van het landelijk gebied West de gezondheid als (zeer) goed ziet dan degenen die in landelijk gebied Noord wonen. Deze inwoners vinden het vaker 'niet goed, niet slecht'.

Tabel 4.2 - Hoe is over het algemeen uw gezondheid. Uitgesplitst naar leeftijd (exclusief 'onbekend') en deelgebied (exclusief 'onbekend').

Basis: alle inwoners, n = 1.435

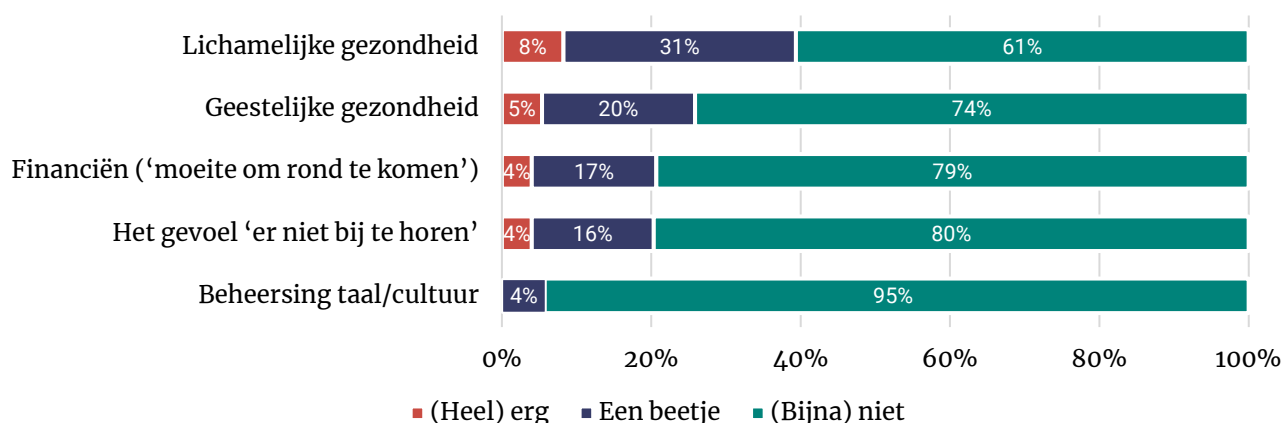
	(Zeer) goed	Niet goed, niet slecht	(Zeer) slecht	Wil ik niet zeggen
Leeftijd				
18 – 34 jaar	82%	15%	3%	1%
35 – 49 jaar	74%	19%	7%	1%
50 – 64 jaar	69%	23%	6%	2%
65+	64%	26%	6%	3%
Deelgebied				
Stedelijk gebied Hoogezand-Sappemeer	71%	22%	5%	3%
Landelijk gebied West	80%	13%	4%	3%
Landelijk gebied Oost	71%	21%	6%	2%
Landelijk gebied Noord	65%	29%	4%	2%

4.2 Belemmeringen

Vier op tien (een beetje) belemmerd door fysieke klachten, een kwart door mentale gezondheid
Aan inwoners is gevraagd of verschillende aspecten, zoals gezondheid of financiën hun leven belemmeren. Voor ieder aspect geldt dat het een meerderheid van de inwoners naar eigen zeggen niet in de weg zit. Over het aspect 'beheersing van de taal en cultuur' zegt 95 procent dat dit hen niet belemmert. Toch is er voor ieder aspect ook een groep die aangeeft dat het hen een beetje of heel erg belemmert in het leven. Voor de lichamelijke gezondheid gaat het om bijna vier op de tien inwoners, en voor de geestelijke gezondheid om een kwart van de inwoners. Ook door financiën en 'het gevoel er niet bij te horen' wordt ongeveer 20 procent van de inwoners (enigszins) belemmerd.

Figuur 4.4 - In hoeverre belemmeren onderstaande zaken uw leven?

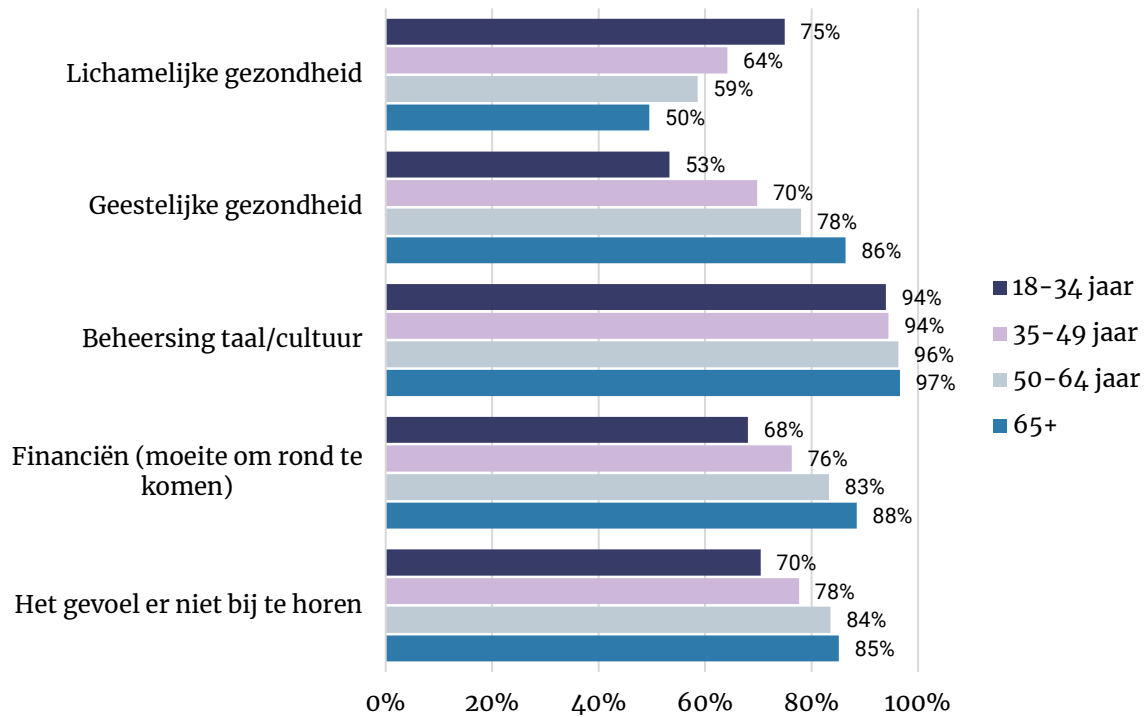
Basis: alle inwoners, n=1.435



De leeftijd van inwoners hangt samen met de mate waarin verschillende aspecten het leven beïnvloeden (figuur 4.5). Hoe ouder iemand is, hoe meer de lichamelijke gezondheid het leven belemmert. Het tegenovergestelde is het geval voor de geestelijke gezondheid, financiën en het gevoel hebben er niet bij te horen: meer jongere inwoners dan oudere inwoners zeggen dat juist die aspecten hun leven belemmeren.

Figuur 4.5 - In hoeverre belemmeren onderstaande zaken uw leven? Weergegeven is het percentage '(bijna) niet'. Uitgesplitst naar leeftijd.

Basis: alle inwoners, n= 1.435.



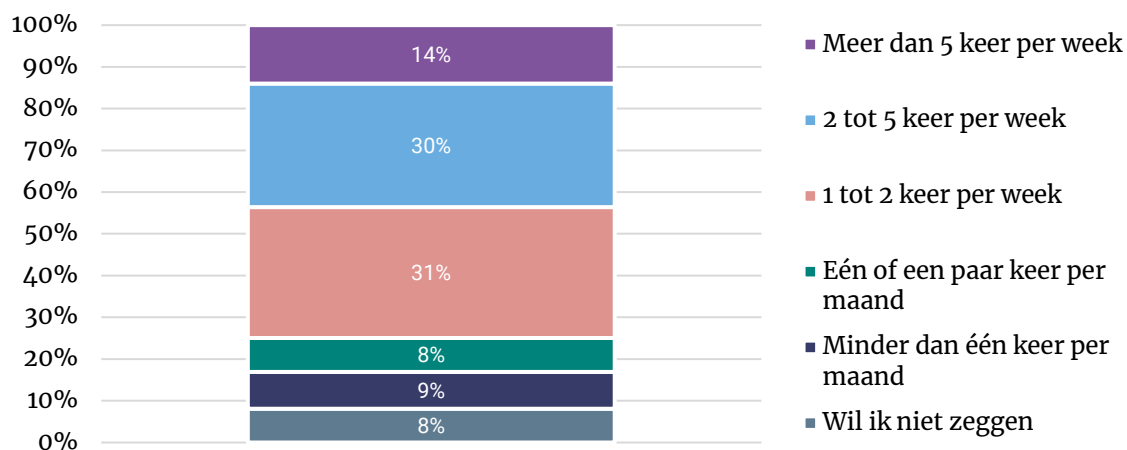
4.3 Fysieke beweging

Meeste inwoners doen (minimaal) wekelijks aan lichaamsbeweging

Driekwart van de inwoners doet één keer per week of vaker aan lichaamsbeweging. Een op de tien doet dat ongeveer een keer per maand, een vergelijkbare groep minder dan één keer per maand. Er zijn geen verschillen zichtbaar naar leeftijd.

Figuur 4.6 - Hoe vaak sport u of doet u aan lichaamsbeweging?

Basis: alle inwoners, n=1.435



4.4 Eenzaamheid

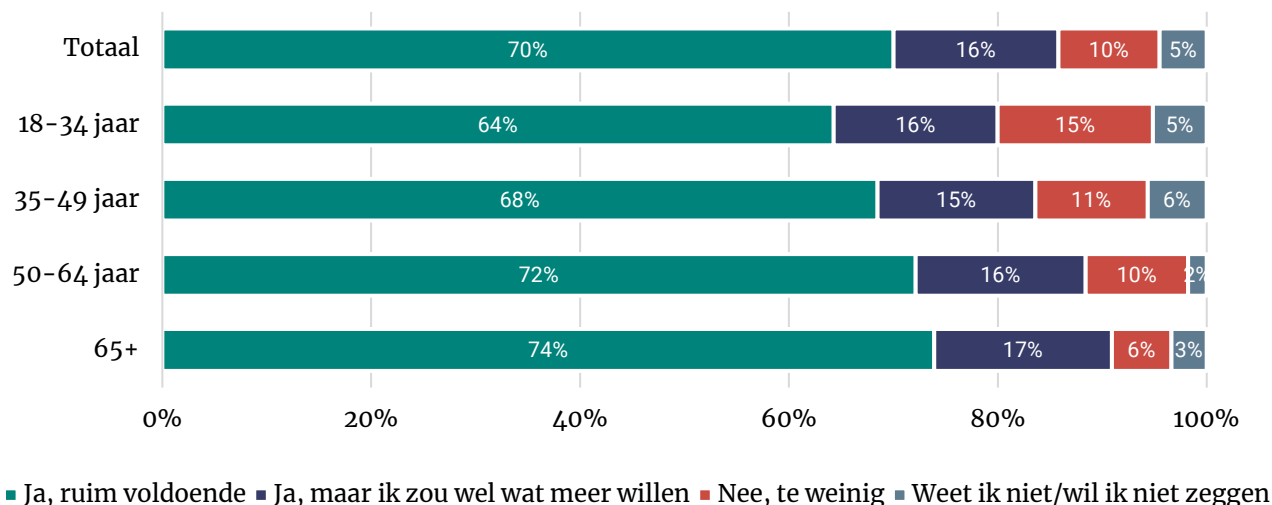
Kwart inwoners voelt zich wel eens eenzaam, percentage onder jongere inwoners het hoogst

Zeven op de tien inwoners hebben ruim voldoende contact met andere mensen. Een op de tien heeft te weinig contact. De overige 16 procent heeft voldoende aanspraak, maar zou wel meer willen.

Onder jongeren (18 t/m 34 jaar) is het percentage dat te weinig contacten met andere mensen zegt te hebben hoger dan onder 65-plussers (15% tegenover 6%; zie Figuur 4.7).

Figuur 4.7 - Heeft u voldoende contact met andere mensen?

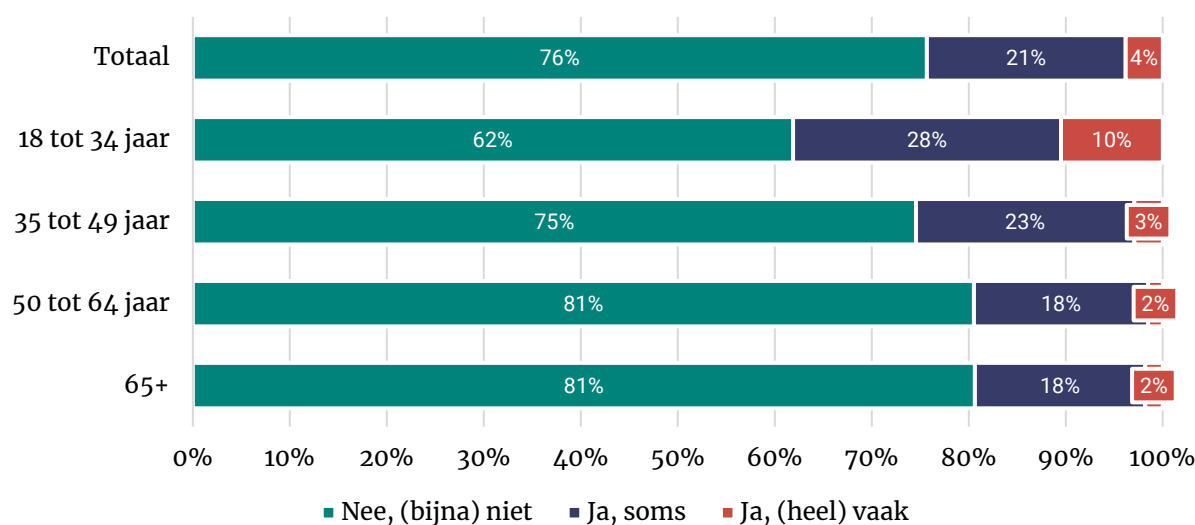
Basis: alle inwoners, n=1.435.



Een kwart van de inwoners voelt zich wel eens eenzaam. Ook dat percentage is hoger onder 18- tot 34-jarigen dan onder oudere leeftijdsgroepen. Bijna vier op de tien jongeren voelen zich soms of vaak eenzaam, waar dat onder inwoners boven de 50 jaar maar voor een op vijf geldt.

Figuur 4.8 - Voelt u zich wel eens eenzaam?

Basis: alle inwoners, n=1.435.



5 Vrije tijd en cultuur

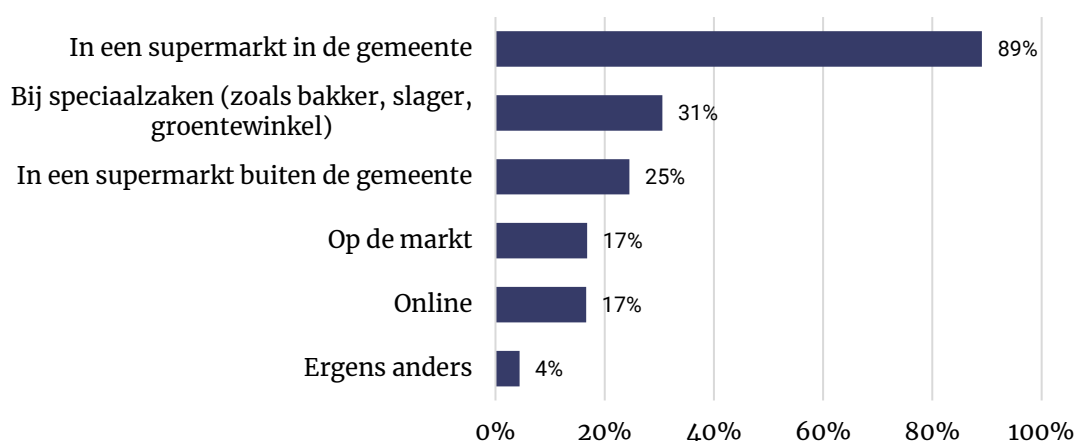
5.1 Boodschappen en vrije tijd

Inwoners doen vooral boodschappen in eigen gemeente, andere opties verschillen per gebied

De meeste inwoners doen hun dagelijkse boodschappen in een supermarkt in de gemeente (89%). In mindere mate bezoeken zij hiervoor speciaalzaken (31%), supermarkten buiten de gemeente (25%), de markt (17%) of doen ze dat online (17%).

Figuur 5.1 - Waar doet u normaal gesproken uw dagelijkse boodschappen?

Basis: alle inwoners, n=1.435



Er zijn verschillen tussen de verschillende deelgebieden voor wat betreft waar inwoners hun boodschappen doen. Zo gaan de inwoners uit het stedelijk gebied Hoogezand-Sappemeer hiervoor vaker naar een supermarkt in de gemeente (95%) dan inwoners uit de andere deelgebieden (77%-88%). Zij gaan juist vaker naar een supermarkt buiten de gemeentegrenzen – met name inwoners uit landelijk gebied Oost. Daar gaat bijna de helft wel eens de gemeente uit voor de dagelijkse boodschappen (47%). Dat geldt maar voor een op de tien bewoners van stedelijk gebied Hoogezand-Sappemeer.

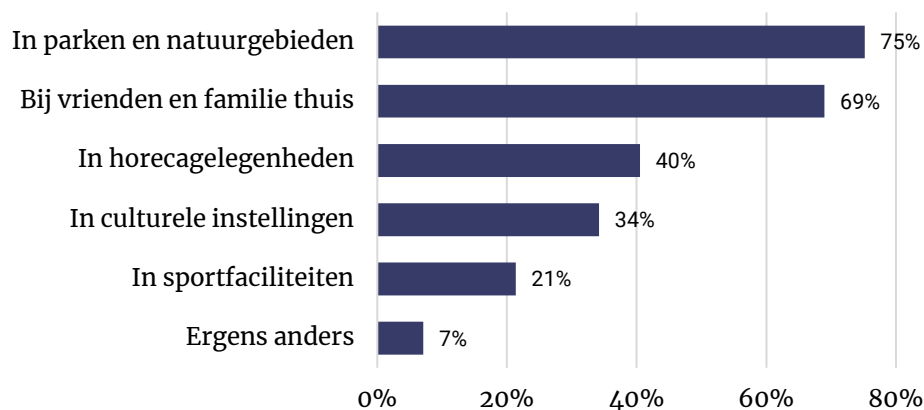
	Stedelijk gebied Hoogezand-Sappemeer	Landelijk gebied West	Landelijk gebied Oost	Landelijk gebied Noord
1.	Supermarkt in de gemeente (95%)	Supermarkt in de gemeente (88%)	Supermarkt in de gemeente (77%)	Supermarkt in de gemeente (87%)
2.	Speciaalzaken (28%)	Supermarkt buiten de gemeente (29%)	Supermarkt buiten de gemeente (47%)	Speciaalzaken (30%)
3.	Op de markt (21%)	Speciaalzaken (25%)	Speciaalzaken (41%)	Supermarkt buiten de gemeente (27%)

Vrije tijd wordt vooral buiten, en bij vrienden of familie doorgebracht

Driekwart van de inwoners brengt hun vrije tijd door in parken en natuurgebieden (75%). Ook doet ruim twee derde dat bij vrienden en familie thuis (69%). Zeven procent brengt die tijd graag ergens anders door. Zij noemen onder andere de eigen tuin, camping of andere plekken buiten de gemeente.

Figuur 5.2 - Wanneer u uw vrije tijd buitenshuis doorbrengt, waar doet u dit dan het liefst? Meerdere antwoorden mogelijk.

Basis: alle inwoners, n=1.435



Er zijn verschillen naar leeftijd voor wat betreft waar inwoners graag hun vrije tijd doorbrengen. Jongere inwoners doen dit bijvoorbeeld vaker bij vrienden en familie thuis, in horecagelegenheden en in sportfaciliteiten.

Tabel 5.1 - Wanneer u uw vrije tijd buitenshuis doorbrengt, waar doet u dit dan het liefst? Uitgesplitst naar leeftijd.

	18 - 34 jaar	35 - 49 jaar	50 - 64 jaar	65+
1.	Bij vrienden en familie (78%)	In parken en natuurgebieden (79%)	In parken en natuurgebieden (76%)	In parken en natuurgebieden (78%)
2.	In parken en natuurgebieden (70%)	Bij vrienden en familie (75%)	Bij vrienden en familie (65%)	Bij vrienden en familie (66%)
3.	In horecagelegenheden (57%)	In horecagelegenheden (45%)	In horecagelegenheden (42%)	In culturele instellingen (32%)

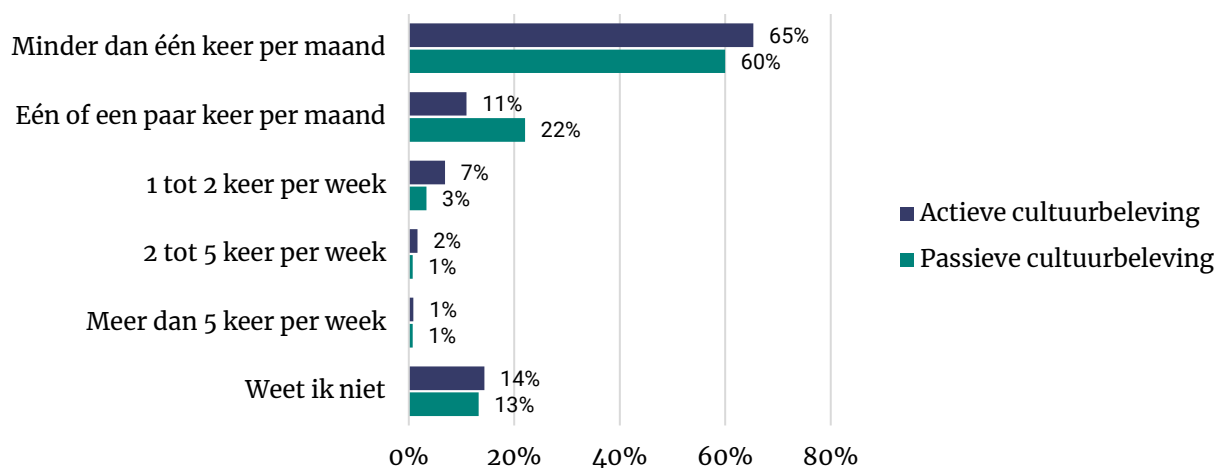
5.2 Cultuur

Meeste inwoners doen minder dan één keer per maand iets cultureels

Cultuur kan actief of passief beleefd worden. Actieve cultuurbeleving is bijvoorbeeld het maken van muziek of kunst, of het volgen van danslessen. Passieve cultuurbeleving is bijvoorbeeld het bezoeken van een theater of museum. De meeste inwoners doen minder dan één keer per maand aan actieve (65%) en passieve (60%) cultuurbeleving.

Figuur 5.3 - Hoe vaak doet u aan actieve en passieve cultuurbeleving?

Basis: alle inwoners, n=1.435



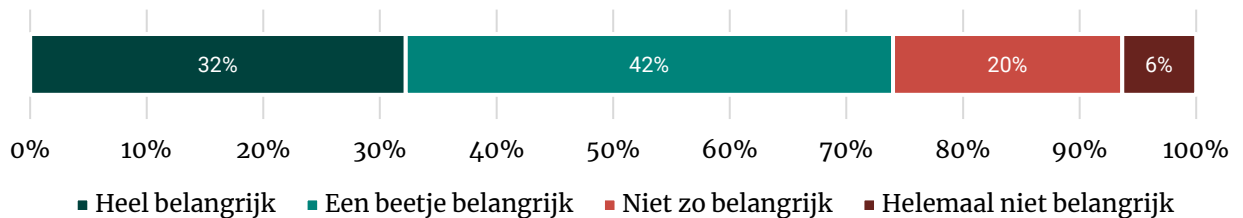
Oudere inwoners positiever over hoeveelheid en soort cultureel aanbod

Ondanks dat het merendeel van de inwoners niet regelmatig culturele activiteiten onderneemt, vindt zij het wel van belang dat er voldoende aanbod is. Voor een derde (32%) is dat heel belangrijk, voor 42 procent een beetje. Een kwart (26%) vindt dit niet zo of helemaal niet belangrijk.

Oudere inwoners vinden het belangrijker dan jongere inwoners dat er voldoende cultureel aanbod is in de gemeente. Van de 18- tot 34-jarigen is voor 17 procent van belang dat er genoeg culturele activiteiten zijn, waar dat voor vier op de tien 65-plussers geldt.

Figuur 5.4 - Hoe belangrijk vindt u het dat er voldoende cultureel aanbod is in uw gemeente?

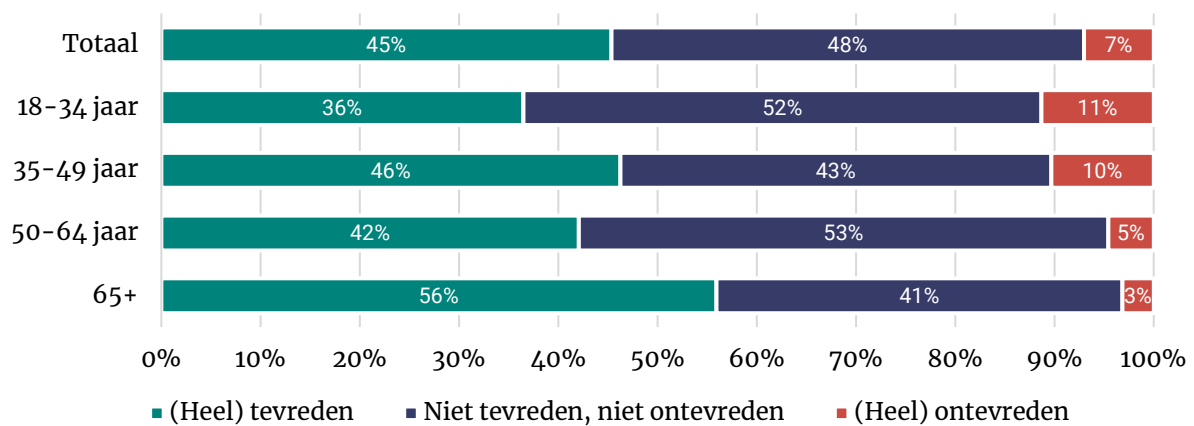
Basis: alle inwoners, n=1.435



Iets minder dan de helft van de inwoners is tevreden over het huidige culturele aanbod (45%). Een iets grotere groep staat hier neutraal tegenover (48%). Een minderheid is niet te spreken over het aanbod van cultuur in de gemeente (7%). Er zijn verschillen naar leeftijd. Jongere inwoners zijn over het algemeen minder positief over het aanbod dan oudere inwoners.

Figuur 5.5 - Hoe tevreden bent u over het aanbod aan cultuur in de gemeente Midden-Groningen?

Basis: alle inwoners, n=1.435



6 Gemeentelijke dienstverlening

6.1 Ervaring

In de afgelopen 12 maanden had ruim de helft van de inwoners wel eens contact met de gemeente (57%).

Inwoners kunnen met verschillende doelen in aanraking komen met de dienstverlening van de gemeente. In dit onderzoek onderscheiden we er drie:

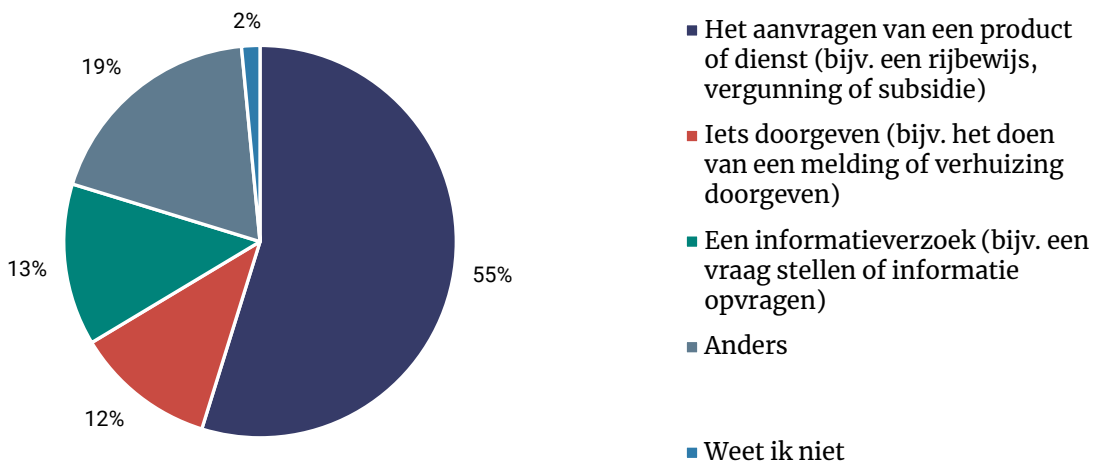
- het aanvragen van een product of dienst, daaronder verstaan we bijvoorbeeld de aanvraag van een rijbewijs, vergunning of subsidie;
- het doorgeven van informatie, bijvoorbeeld een melding openbare ruimte of het doorgeven van een verhuizing;
- een informatieverzoek, zoals het stellen van een vraag of het op een andere manier opvragen van informatie.

Inwoners hadden vooral contact om iets aan te vragen, en kwamen daarvoor naar de balie

Ruim de helft van het contact had als doel het aanvragen van een product of dienst, zoals een rijbewijs of een vergunning. Een groep van 13 procent nam contact op voor een vraag of verzoek om informatie, een even grote groep om iets door te geven (12%). Een op vijf zegt met een ander doel contact te hebben gezocht. Verschillende redenen worden genoemd, zoals het indienen van een klacht of het doen van een melding.

Figuur 6.1 - Wat was het doel van uw laatste contact?

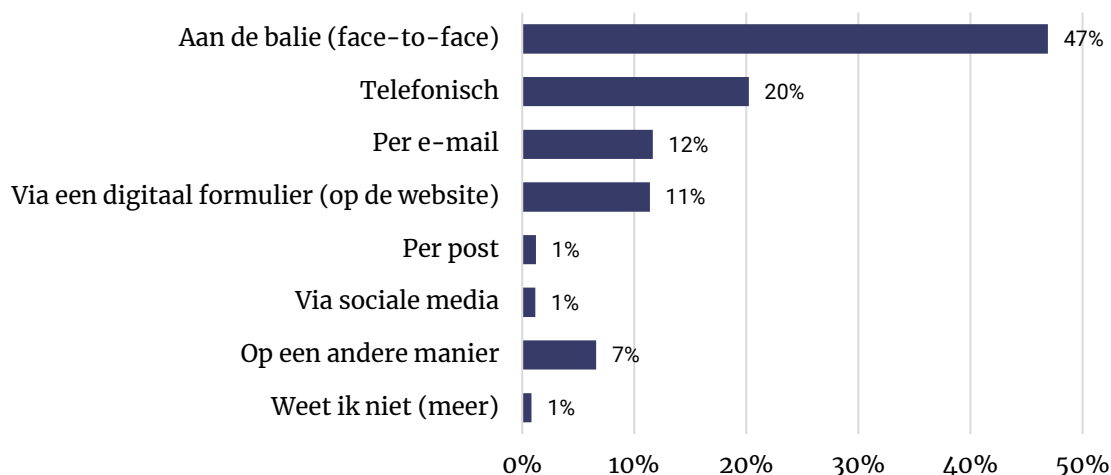
Basis: inwoners die in de afgelopen 12 maanden contact hadden met de gemeente, n=830



Van de inwoners die het afgelopen jaar contact hadden, kwamen de meesten daarvoor naar het gemeentehuis (47%). In mindere mate vond het contact telefonisch (20%), per mail (12%) of via een digitaal formulier (11%) plaats.

Figuur 6.2 - Op welke manier had u de laatste keer (vooral) contact met de gemeente?

Basis: inwoners die in de afgelopen 12 maanden contact hadden met de gemeente n=830



Er is samenhang tussen de aanleiding voor het contact en de manier waarop het contact plaatsvond. Van de inwoners die contact zochten voor het aanvragen van een product ging driekwart (74%) hiervoor naar de balie. Degenen die iets wilden doorgeven of vragen, namen juist vaker telefonisch of via de mail contact op.

Figuur 6.3 - Op welke manier had u de laatste keer (vooral) contact met de gemeente? Uitgesplitst naar doel van het contact.

	Aanvragen product of		
	dienst	Iets doorgeven	Een informatieverzoek
Aan de balie	74%	5%	13%
Telefonisch	8%	40%	52%
Per e-mail	6%	14%	24%
Per post	1%	1%	2%
Via een digitaal formulier	10%	23%	4%
Via sociale media	0%	6%	1%
Op een andere manier	1%	9%	4%
Weet ik niet	0%	0%	1%
Totaal	100%	100%	100%

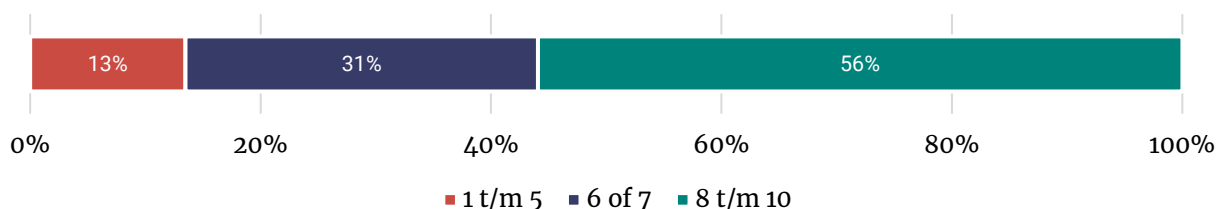
6.2 Waardering dienstverlening in het algemeen

Tevredenheid over ontvangen dienstverlening: meer dan de helft geeft ruime voldoende

Het merendeel van de inwoners dat in het afgelopen jaar contact had met de gemeente is daar tevreden over. Meer dan de helft waardeert het laatste contact met een 8 of hoger (56%). Door 13 procent van de inwoners wordt dit contact met een onvoldoende beoordeeld.

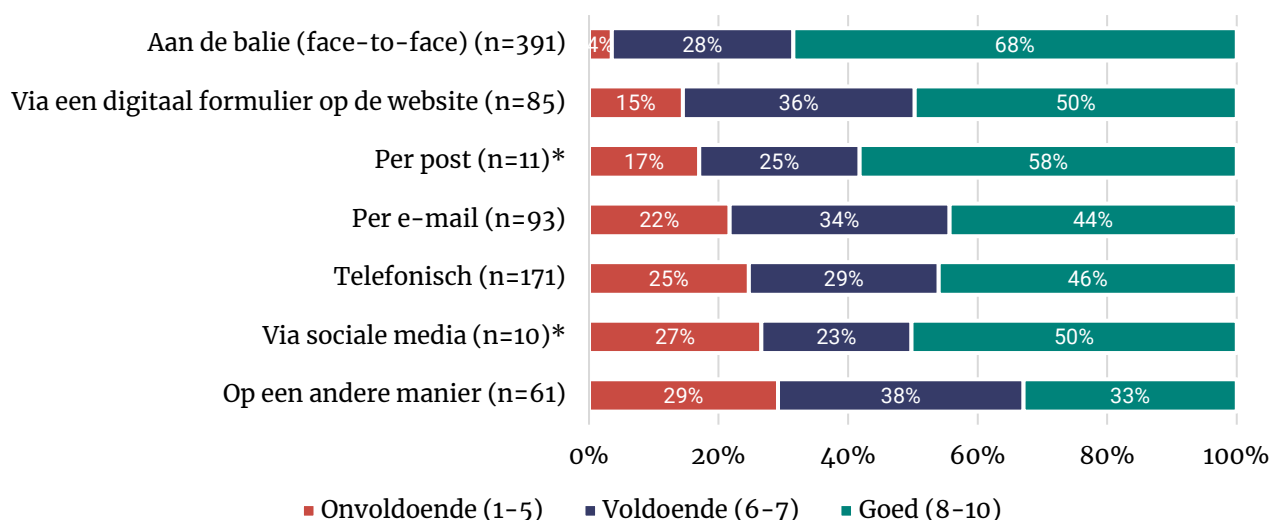
Figuur 6.4 - Alles bij elkaar genomen, hoe beoordeelt u het laatste contact met gemeente?

Basis: inwoners die in de afgelopen 12 maanden contact hadden met de gemeente n=830



Inwoners die contact hadden aan de balie waren meer tevreden over het contact dan degenen die contact hadden via de telefoon, mail of een digitaal formulier. Van de bezoekers aan de balie waarden bijna zeven op de tien (68%) het contact met een cijfer 8 tot en met 10. Slechts 4 procent geeft een onvoldoende. Van de inwoners die contact hadden via de telefoon geeft een kwart een onvoldoende, dat geldt ook voor een op de vijf inwoners die contact had per mail (22%).

Figuur 6.5 - Op welke manier had u de laatste keer (vooral) contact met de gemeente? Uitgesplitst naar waardering voor dat contact.

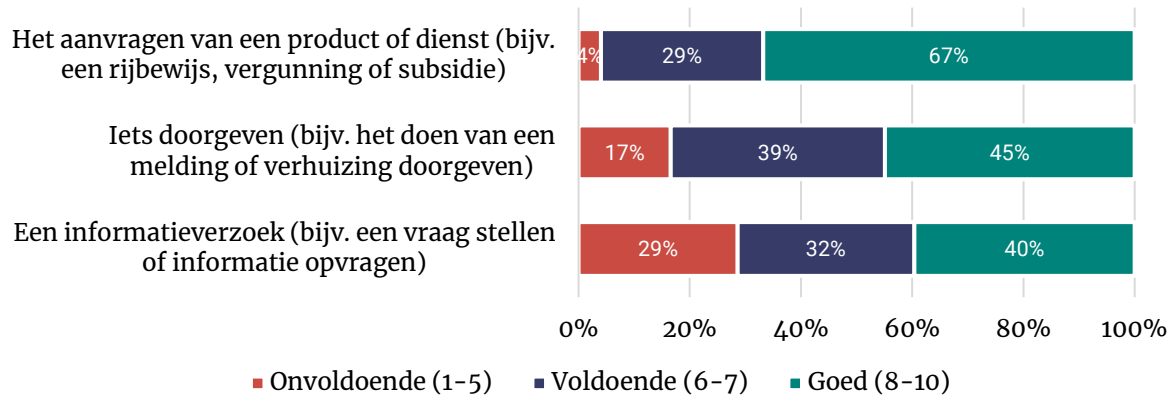


*Het aantal waarnemingen is beperkt. Deze resultaten zijn indicatief.

Ook tussen het doel van het contact en de waardering daarvoor is een samenhang zichtbaar. Inwoners die een product of dienst wilden aanvragen zijn positiever over het contact dan degenen die iets wilden doorgeven of vragen (zie Figuur 6.6).

Figuur 6.6 - Wat was het doel van uw laatste contact? Uitgesplitst naar waardering voor dat contact.

Basis: inwoners die in de afgelopen 12 maanden contact hadden met de gemeente, n=830



Dit is niet verrassend omdat uit paragraaf 6.1 al bleek dat het doel en kanaal van contact met elkaar samenhangen.

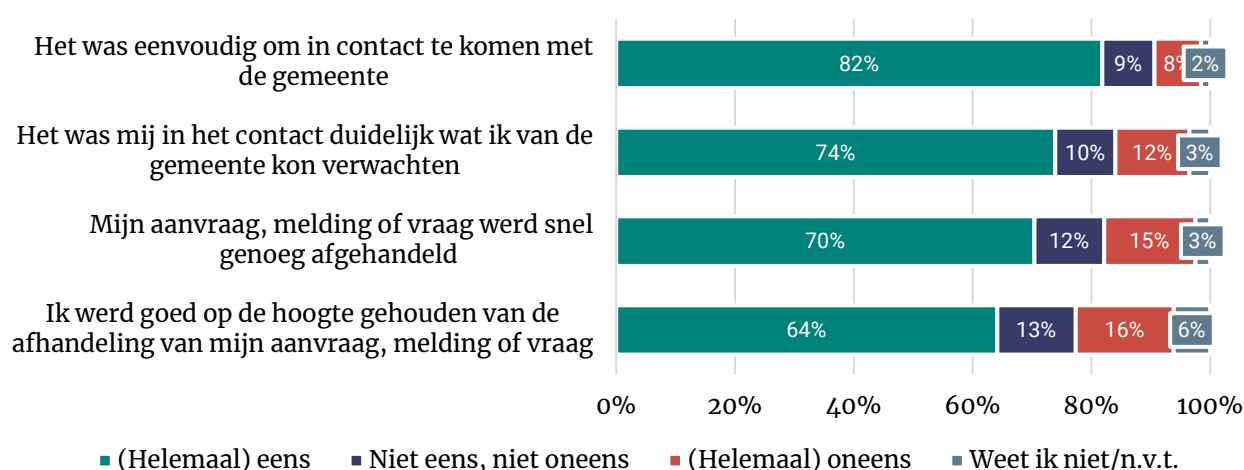
6.3 Waardering specifieke aspecten

Meerderheid tevreden over eenvoud, duidelijkheid en afhandeling

Verschillende aspecten van het contact zijn los uitgevraagd. Een ruime meerderheid zegt dat het eenvoudig was om in contact te komen (82%), en driekwart zegt dat het in het contact duidelijk was wat ze konden verwachten (74%). Ook vond een meerderheid dat de (aan)vraag of melding snel genoeg werd afgehandeld (70%) en dat ze van die afhandeling goed op de hoogte werden gehouden (64%).

Figuur 6.7 - De volgende stellingen gaan over uw laatste contact met de gemeente. In hoeverre bent u het eens of oneens met de stellingen?

Basis: inwoners die in de afgelopen 12 maanden contact hadden met de gemeente, n=830

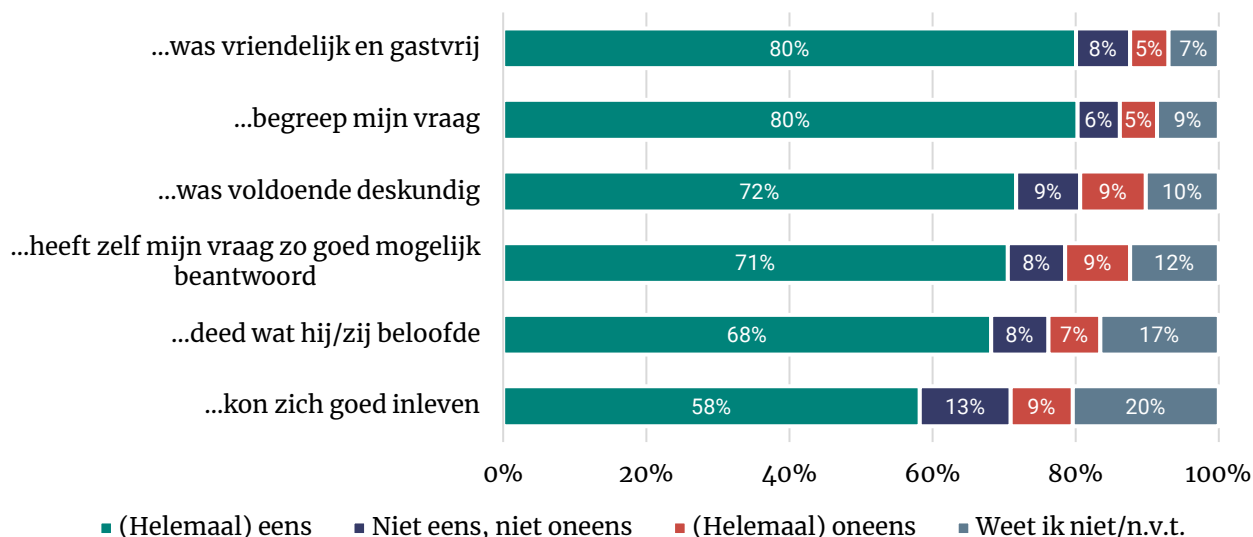


Inwoners positief over individuele medewerkers

Ook over de medewerker met wie inwoners contact hadden, zijn zij positief. Acht op de tien vonden hem of haar vriendelijk en gastvrij. Volgens een even grote groep werd de vraag goed begrepen. Ook over de deskundigheid, het nakomen van beloftes en het inlevingsmorgen is meer dan de helft tevreden.

Figuur 6.8 - De volgende vraag gaat over de medewerker(s) met wie u contact had. In hoeverre bent u het eens of oneens met onderstaande stellingen? De medewerker...

Basis: inwoners die in de afgelopen 12 maanden contact hadden met de gemeente, n=830



7 Overig

Tot slot komen in dit hoofdstuk een aantal 'losse' thema's aan bod. Paragraaf 7.1 gaat over de bekendheid met de gemeenteraad en 7.2 over in hoeverre inwoners verwachten gebruik te maken van subsidies voor woningisolatie. In de paragrafen 7.2 t/m 7.5 wordt besproken hoe bekend inwoners zijn met de BWRI, Wmo-regelingen en de Kredietbank. Tot slot komt in paragraaf 7.6 het animo voor een burgerpanel aan bod.

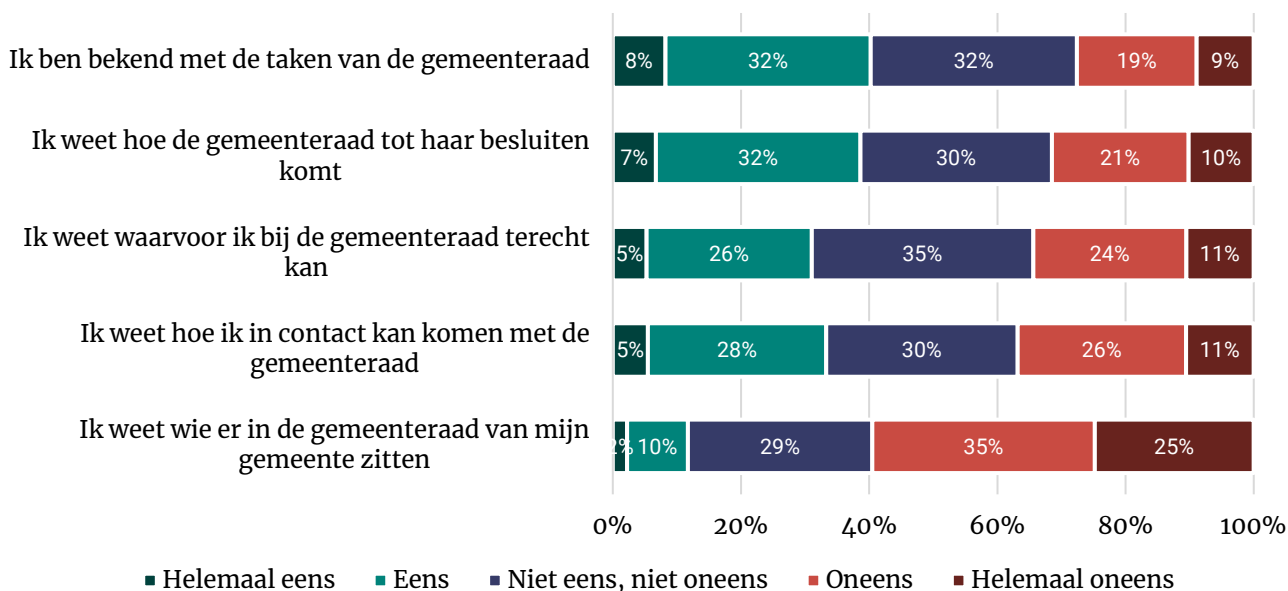
7.1 Gemeenteraad

Meeste inwoners weten niet wie er in de gemeenteraad zitten

Voor ongeveer vier op de tien geldt dat zij bekend zijn met de taken van de gemeenteraad (40%) en weten hoe zij tot haar besluiten komt (39%). Een derde weet waarvoor je bij de gemeenteraad terecht kunt en hoe je ze kunt bereiken (respectievelijk 31% en 33%). Voor iets kleinere, of vergelijkbare groepen zijn deze zaken niet duidelijk. Zo weet bijvoorbeeld een derde niet waarvoor je bij de gemeenteraad terecht kunt. Bovendien weten de meeste inwoners niet precies wie er in de gemeenteraad zitten (60%).

Figuur 7.1 - De volgende vraag gaat over de gemeenteraad. In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen?

Basis: alle inwoners, n = 1.435.



Jongere inwoners zijn over het algemeen minder goed bekend met de gemeenteraad dan oudere inwoners. Zo is bijvoorbeeld de helft van de 18- tot 34-jarigen niet bekend met de taken van de gemeenteraad, tegenover 10 procent van de 65-plussers.

Tabel 7.1 - De volgende vraag gaat over de gemeenteraad. In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen? Uitgesplitst naar leeftijd.

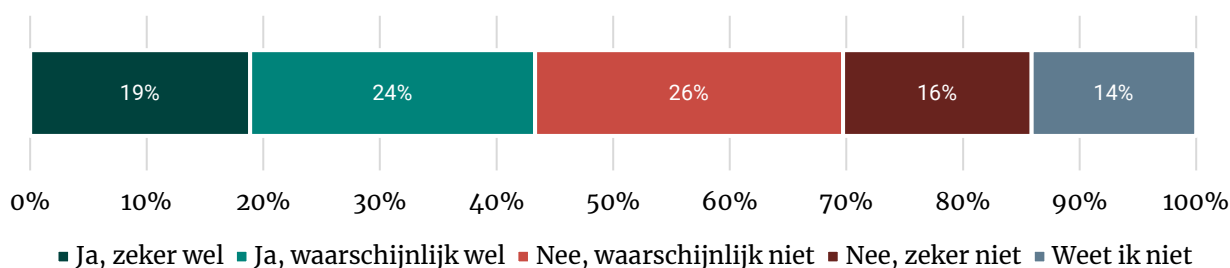
	18 - 34 jaar (n=115)		35-49 jaar (n=228)		50-64 jaar (n=437)		65+ (n=563)	
	% eens	% oneens	% eens	% oneens	% eens	% oneens	% eens	% oneens
Ik ben bekend met de taken van de gemeenteraad	21%	50%	32%	39%	41%	22%	60%	10%
Ik weet hoe de gemeenteraad tot haar besluiten komt	23%	54%	31%	42%	39%	27%	56%	13%
Ik weet waarvoor ik bij de gemeenteraad terecht kan	12%	56%	24%	49%	31%	30%	48%	15%
Ik weet hoe ik in contact kan komen met de gemeenteraad	15%	54%	27%	50%	33%	35%	51%	18%
Ik weet wie er in de gemeenteraad van mijn gemeente zitten	3%	79%	12%	69%	10%	58%	19%	43%

7.2 Subsidie woningisolatie

Bijna driekwart van de inwoners geeft aan in een (deels) eigen koopwoning te wonen. Aan hen werd de vraag voorgelegd of zij in de toekomst gebruik zouden maken van subsidies om woningisolatie te ondersteunen die vanuit de gemeente beschikbaar zijn. Een groep van 43 procent zegt daar zeker of waarschijnlijk gebruik van te willen maken. Een even grote groep is dat juist niet van plan (43%).

Figuur 7.2 - De overheid heeft subsidies om woningisolatie te ondersteunen. Gaat u gebruik maken van deze subsidie om uw woning (extra) te isoleren?

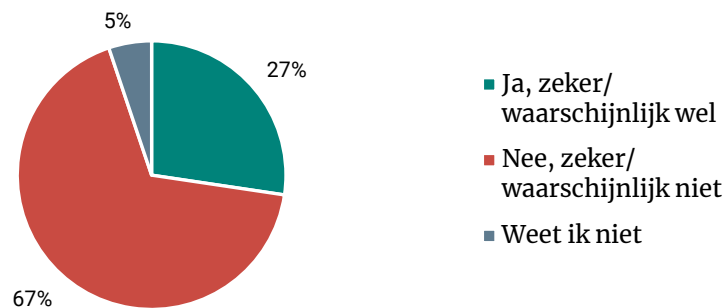
Basis: inwoners die wonen in een woning die zij zelf of samen met iemand anders gekocht hebben, n=1.121



Van degenen die zeker, of waarschijnlijk wel van plan zijn om gebruik te maken van deze subsidies, laat twee derde weten daarbij geen hulp nodig te hebben van de gemeente (67%). Een kwart zou dat wel graag willen (27%).

Figuur 7.3 - Heeft u hiervoor hulp nodig vanuit de gemeente (bijvoorbeeld bij het kiezen van materialen of het aanvragen offertes)?

Basis: inwoners die wonen in een woning die zij zelf of samen met iemand anders gekocht hebben, én subsidie voor woningisolatie overwegen, n = 472.



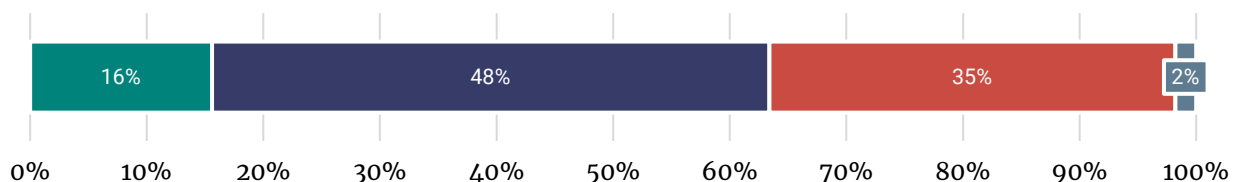
7.3 BWRI

Bij het Bedrijf voor Werk, Re-integratie en Inkomen (BWRI) kunnen inwoners terecht voor een uitkering, het vinden van werk en hulp bij het starten van een bedrijf of het doorzetten van een bedrijf.

Een ruime meerderheid is in meer of mindere mate bekend met het BWRI: 16 procent is er goed mee bekend, 48 procent weet ongeveer wat ze doen.

Figuur 7.4 - Voordat u deze vragenlijst invulde, was u al bekend met het Bedrijf voor Werk, Re-integratie en Inkomen (BWRI)?

Basis: alle inwoners, n = 1.435.

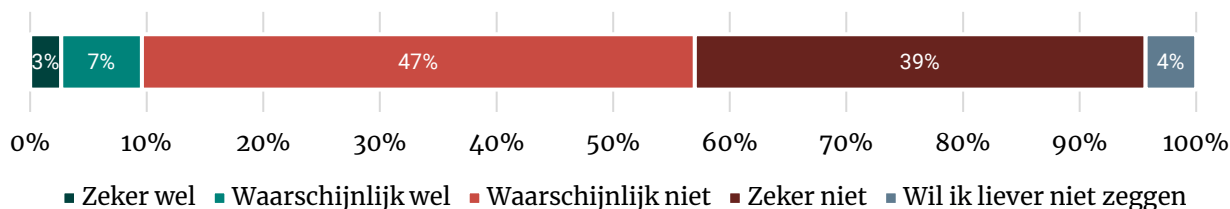


- Ja, goed bekend mee
- Ja, ik wist ongeveer wat ze doen
- Nee, niet bekend mee
- Wil ik liever niet zeggen

De meeste inwoners verwachten in de toekomst geen gebruik te gaan maken van de diensten van het BWRI. Tien procent verwacht dat dit zeker of misschien wel het geval zal zijn (zie Figuur 7.5).

Figuur 7.5 - Verwacht u in de toekomst gebruik te gaan maken van de diensten van het BWRI?

Basis: alle inwoners, n = 1.435.



Er is een samenhang zichtbaar tussen inwoners die bekend zijn met het BWRI en de mate waarin zij in de toekomst verwachten er gebruik van te maken. Van degenen die goed bekend zijn met de organisatie verwacht een vijfde er in de toekomst gebruik te maken. Onder inwoners die ongeveer weten wat het BWRI doet, geldt dat voor een op tien. Van degenen die er helemaal niet bekend mee zijn, denkt een op twintig er in de toekomst gebruik van te maken (6%).

Tabel 7.2 - Verwacht u in de toekomst gebruik te gaan maken van de diensten van het BWRI? Uitsplitsing naar bekendheid met BWRI.

	Ja, zeker/ waarschijnlijk wel	Nee, zeker/ waarschijnlijk niet	Wil ik liever niet zeggen
Goed bekend met BWRI	20%	76%	4%
Wist ongeveer wat ze doen	9%	89%	3%
Nee, niet bekend mee	6%	89%	5%

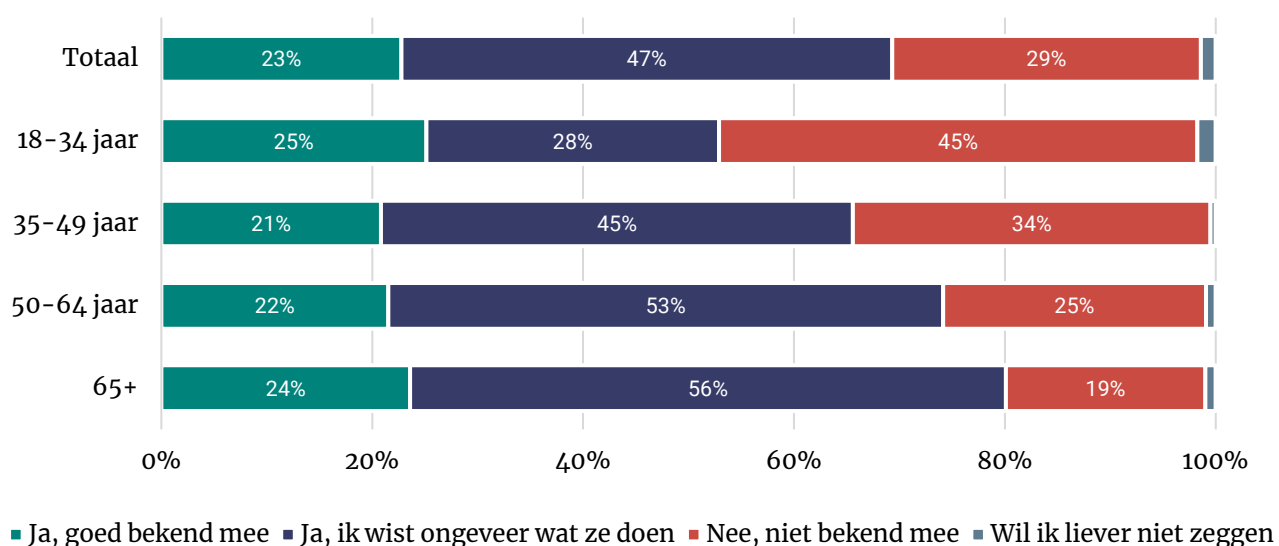
7.4 Wmo-ondersteuning

De gemeente Midden-Groningen werkt samen met verschillende organisaties die hulp aanbieden vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Deze organisaties bieden bijvoorbeeld ondersteuning op het gebied van huishoudelijke hulp en individuele begeleiding in het dagelijks leven.

De meeste inwoners weten dat er hulp mogelijk is bij Wmo-zaken. Drie op de tien zijn daar niet mee bekend. Oudere inwoners zijn hier over het algemeen beter mee bekend dan jongere: waar bijna de helft (45%) van de 18- tot 34-jarigen laat weten hier niet mee bekend te zijn, geldt dit maar voor een kwart (25%) van de 50- tot 64-jarigen en 19 procent van de 65-plussers (zie Figuur 7.6).

Figuur 7.6 - Voordat u deze vragenlijst invulde, was u al op de hoogte dat u hulp kunt krijgen bij Wmo-zaken?

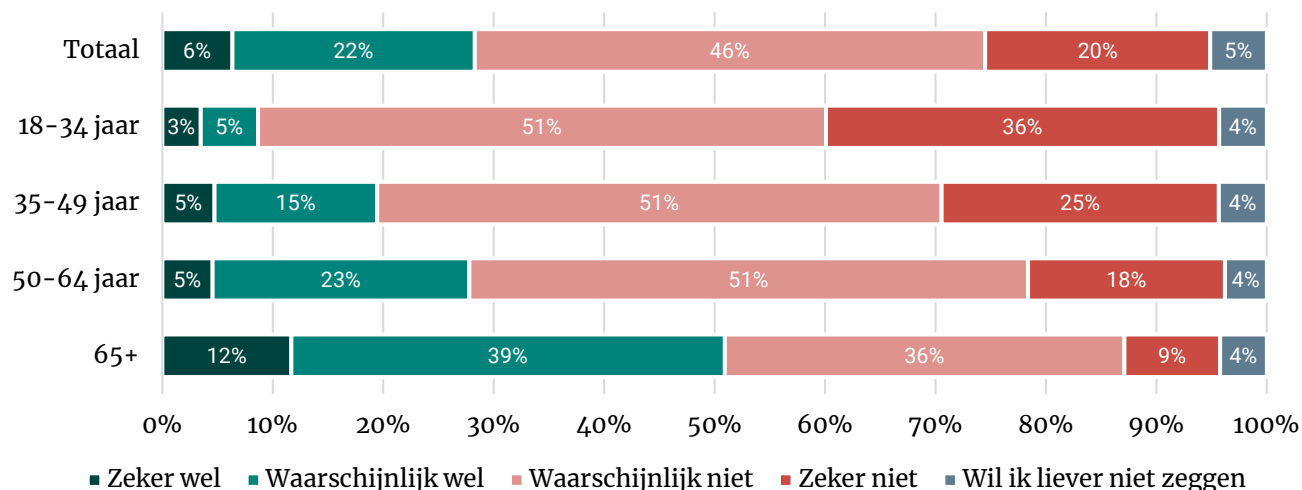
Basis: alle inwoners, n = 1.435.



Ruim een kwart verwacht in de toekomst gebruik te zullen maken van de organisaties in de gemeente Midden-Groningen die hulp aanbieden vanuit de Wmo. Voor meer dan de helft van de inwoners is dat niet het geval. Ook hier is een samenhang met leeftijd zichtbaar. De helft van de bewoners boven de 65 jaar denkt in de toekomst gebruik te maken van Wmo, tegenover 9 procent van de 18- tot 34-jarigen, en 19 procent van de 35- tot 49-jarigen.

Figuur 7.7 - Verwacht u in de toekomst gebruik te gaan maken van de organisaties binnen de gemeente Midden-Groningen die hulp aanbieden vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo)?

Basis: alle inwoners, n= 1.435.



Ook hier is zichtbaar dat inwoners die bekend zijn met de hulp die vanuit de Wmo wordt geboden, in grotere getale verwachten daar ook gebruik van te zullen maken. Van degenen die goed bekend zijn met de Wmo denkt 41 procent daar in de toekomst gebruik van te maken, onder inwoners die er niet bekend mee zijn, geldt dat voor 15 procent.

Tabel 7.3 - Verwacht u in de toekomst gebruik te gaan maken van de organisaties binnen de gemeente Midden-Groningen die hulp aan bieden vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning? Uitsplitsing naar bekendheid met Wmo.

	Ja, zeker/ waarschijnlijk wel	Nee, zeker/ waarschijnlijk niet	Wil ik liever niet zeggen
Goed bekend met Wmo	41%	54%	5%
Wist ongeveer wat ze doen	31%	65%	4%
Nee, niet bekend mee	15%	81%	4%

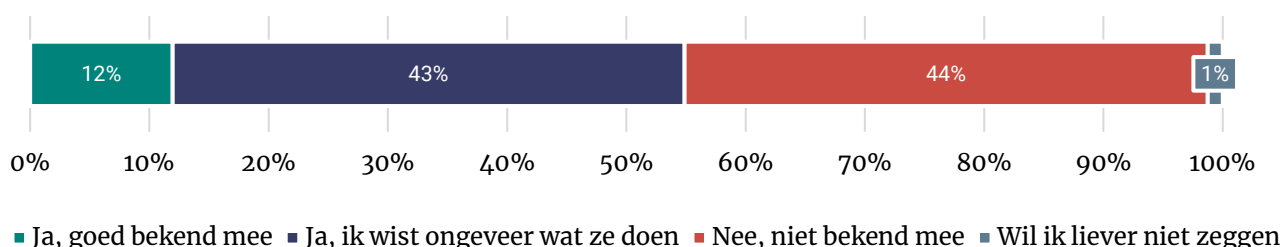
7.5 Kredietbank Midden-Groningen

Inwoners kunnen bij de Kredietbank Midden-Groningen terecht voor onder andere hulp bij het voorkomen van schulden, budgetbeheer en -coaching en hulp voor ondernemers.

Ruim de helft van de inwoners kent de Kredietbank: 12 procent is er goed mee bekend, 43 procent weet ongeveer wat ze doen. Inwoners jonger dan 35 jaar zijn hier minder mee bekend dan de oudere leeftijdsgroepen (55% tegenover 39% tot 42%).

Figuur 7.8 - Voordat u deze vragenlijst invulde, was u al bekend met de Kredietbank Midden-Groningen?

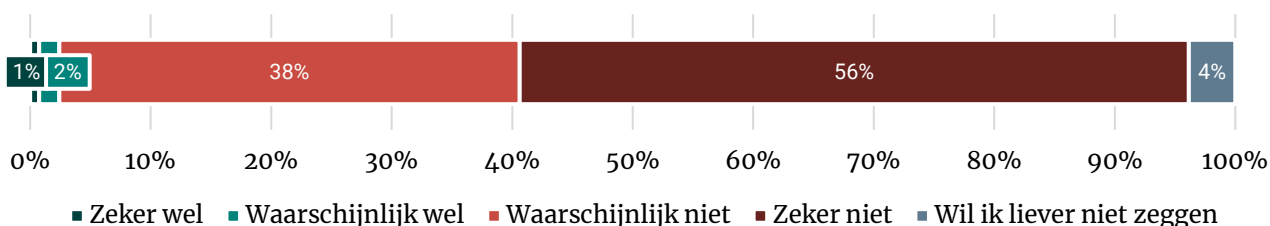
Basis: alle inwoners, n = 1.435.



Bijna alle inwoners denken geen gebruik te hoeven maken van de Kredietbank in de toekomst (97%).

Figuur 7.9 - Verwacht u in de toekomst gebruik te gaan maken van de Kredietbank Midden-Groningen?

Basis: alle inwoners, n = 1.435.



Inwoners die voor het invullen van de vragenlijst al goed bekend waren met de Kredietbank verwachten vaker gebruik te maken van de Kredietbank dan inwoners die ongeveer wisten wat de organisatie doet (resp. 6% tegenover 1%).

Tabel 7.4 - Verwacht u in de toekomst gebruik te gaan maken van de Kredietbank Midden-Groningen? Uitsplitsing naar bekendheid met Kredietbank Midden-Groningen.

	Ja, zeker/ waarschijnlijk wel	Nee, zeker/ waarschijnlijk niet	Wil ik liever niet zeggen
Goed bekend met Kredietbank	6%	91%	3%
Wist ongeveer wat ze doen	1%	96%	3%
Nee, niet bekend mee	3%	94%	4%

7.6 Burgerpanel

Tot slot is het animo voor een burgerpanel gepeild. Inwoners kregen een korte uitleg over wat een burgerpanel is, met de vraag of zij daar interesse in zouden hebben.

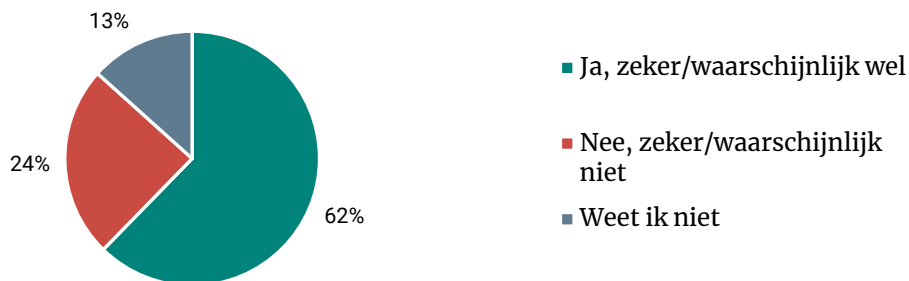
Hartelijk dank voor uw deelname aan dit onderzoek. De gemeente Midden-Groningen wil misschien via een inwonerspanel vaker dit soort onderzoeken doen. Zoals een onderzoek over verschillende sociale onderwerpen waarmee inwoners te maken hebben.

Leden van het panel krijgen gemiddeld vier keer per jaar een uitnodiging om een digitale vragenlijst in te vullen. De gemeente wil graag weten of u interesse heeft om deel te nemen aan dit panel?

Het merendeel van de inwoners staat daar voor open: 62 procent zegt zeker of waarschijnlijk deel te willen nemen aan zo'n panel. Er zijn geen noemenswaardige verschillen naar leeftijd of deelgebied.

Figuur 7.10 - De gemeente wil graag weten of u interesse heeft om deel te nemen aan dit panel?

Basis: alle inwoners, n = 1.435



Contactgegevens

Ipsos I&O Enschede

Zuiderval 70
Postbus 563
7500 AN Enschede
053 - 200 52 00
KVK-nummer 08198802
nl-info-publiek@ipsos.com
www.ipsos-publiek.nl

Ipsos I&O Amsterdam

Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam
020 - 308 48 00
NL-info-publiek@ipsos.com
www.ipsos-publiek.nl

