

Rapport

Waar staat de gemeente Alphen aan den Rijn?

Burgerpeiling Waar Staat Je Gemeente

Colofon

Uitgave

I&O Research
Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam

Rapportnummer

2022/264

Datum

oktober 2022

Opdrachtgever

Gemeente Alphen aan den Rijn

Auteurs

Charlotte van Miltenburg
Wietse van Engeland

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



Inhoudsopgave

1	Samenvatting	4
2	Inleiding	7
2.1	Aanleiding	7
2.2	Uitvoering van het onderzoek	7
2.3	Vragenlijst	7
2.4	Analyse	8
2.5	Leeswijzer	8
3	Woon- en leefomgeving	11
3.1	Prettig wonen in Alphen aan den Rijn	11
3.2	Onderhoud en voorzieningen	16
3.3	Inzet op het gebied van leefbaarheid	20
4	Relatie inwoner en gemeente	26
5	Gemeentelijke dienstverlening	32
5.1	Waardering gemeentelijke dienstverlening	32
5.2	Aanvraag van producten en diensten	33
5.3	Hostmanship	34
5.4	Informatievoorziening	34
6	Zorg en welzijn	37
7	Samenredzaamheid	47
8	Algemeen beeld	52
	Bijlage 1. Vragenlijst	55



1 Samenvatting

De gemeente Alphen aan den Rijn is verantwoordelijk voor veel verschillende taken. Om inzicht te krijgen in de sterke en minder sterke punten van de gemeentelijke prestaties heeft de gemeente in samenwerking met I&O Research een Waarstaatjegemeente - onderzoek uitgevoerd. In totaal hebben 2711 inwoners de vragenlijst volledig ingevuld.

Algemeen beeld

In tabel 1.1 worden allereerst enkele uitkomsten uitgelicht die voor de gemeente Alphen aan den Rijn van belang zijn. Deze uitkomsten worden ook vergeleken met het landelijk gemiddelde uit 2021.

Tabel 1.1 Waardering inspanningen gemeente (rapportcijfer)

	Percentage 2022	Rapportcijfer 2022	Benchmark Nederland 2021 ¹
Waardering inspanningen gemeente algemeen		6,4	6,6
Prettig wonen in de gemeente		7,9	8,0
Veilig voelen in de buurt (% altijd of meestal)	89%		86%
Waardering zorg van gemeente voor leefomgeving		6,4	6,7
Vertrouwen in bestuur (% vertrouwen)	28%		31%
Waardering betrekken inwoners bij beleid		5,8	6,1
Ruimte voor realiseren initiatieven	24%		33%
Gemeentelijke dienstverlening		6,5	6,8
Digitale faciliteiten		6,8	7,0
Medewerker dienstverlening toonde zich verantwoordelijk om tot een oplossing te komen	62%		69%
Waardering heldere taal	58%		63%
Waardering communicatie en voorlichting gemeente		6,4	6,6
Inspanningen gemeente om burgers volledig te laten deelnemen aan de maatschappij		6,3	6,6
Tevredenheid met het eigen leven		7,8	6,8
Eenzaamheid (% soms/vaak)	21%		19%
Vertrouwen van mensen in de buurt	64%		-
Betrokken bij mensen in de buurt (% iedereen of meesten)	34%		-

¹ Er is gekozen voor een vergelijking met 2021 omdat nog relatief weinig gemeenten resultaten uit 2022 hebben gepubliceerd. Dit aantal is te laag om een betrouwbare vergelijking te kunnen maken.



Vergeleken met de overige Nederlandse gemeenten scoort Alphen aan den Rijn op enkele punten beter en op andere punten minder goed. In tabel 1.2 en 1.3 worden de top 5 items die respectievelijk boven en onder het landelijk gemiddelde liggen.

Tabel 1.2 Top 5 items boven landelijk gemiddelde

	Alphen a/d Rijn 2022	Nederland 2021	Vershil
Rapportcijfer voor: Tevredenheid met eigen leven ²	7,8	6,8	+1,0
% inwoners dat in het afgelopen jaar vrijwilligerswerk heeft gedaan	46%	41%	+5%
% inwoners dat zich altijd of meestal veilig voelt in de buurt	89%	86%	+3%
% (zeer) tevreden over het aanbod van: Speelvoorzieningen	66%	63%	+3%
% inwoners dat aangeeft behoefte te hebben aan meer sociale contacten	22%	23%	+1%

Tabel 1.3 Top 5 items onder landelijk gemiddelde

	Alphen a/d Rijn 2022	Nederland 2021	Vershil
% (zeer) tevreden over het aanbod van Gezondheidszorgvoorzieningen	75%	89%	-14%
% (zeer) tevreden over het aanbod van Welzijnsvoorzieningen	46%	56%	-10%
% (helemaal) eens met de stelling: De gemeente doet wat ze zegt	19%	29%	-10%
% (helemaal) eens met de stelling: Ik kan gemakkelijk aan informatie komen	63%	73%	-10%
% (helemaal) eens met de stelling: In mijn buurt zijn voldoende parkeervoorzieningen	47%	56%	-9%

² Mogelijk is de coronapandemie van invloed op het cijfer van Nederland 2021



Inleiding



2 Inleiding

2.1 Aanleiding

Een gemeente is verantwoordelijk voor veel verschillende taken. Om inzicht te krijgen in de sterke en minder sterke punten van de gemeentelijke prestaties heeft I&O Research in opdracht van de gemeente Alphen aan den Rijn in juli 2022 een Waarstaatjegemeente-onderzoek uitgevoerd, net zoals in 2020.

De benchmark Waarstaatjegemeente

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

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

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

2.2 Uitvoering van het onderzoek

In juli 2022 hebben 11.204 inwoners (van 18 jaar en ouder) een brief ontvangen met het verzoek deel te nemen aan het onderzoek. Na twee weken ontvingen de inwoners een herinneringsbrief. Daarnaast beschikt de gemeente Alphen aan den Rijn over een eigen inwonerspanel. Inwoners die lid zijn van dit panel ontvingen ook een uitnodiging om deel te nemen aan het onderzoek. In totaal hebben 2.711 inwoners de vragenlijst volledig ingevuld (24%).

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

2.3 Vragenlijst

De benchmark 'Waarstaatjegemeente.nl' werkt met een standaardvragenlijst. Deze vragenlijst is door VNG Realisatie vastgesteld en gevalideerd. De vragenlijst bestaat uit ongeveer 70 stellingen en vragen. Deelnemende gemeenten krijgen wel de kans vragen toe te voegen.



2.4 Analyse

- Op de data is een weging toegepast naar leeftijd. Dit betekent dat de verhoudingen naar leeftijd worden teruggebracht naar de werkelijk bestaande verhouding in de populatie. Onder- en oververtegenwoordigde groepen worden dus opgehoogd en verlaagd. Op deze manier zijn de resultaten representatief voor de gehele gemeente.
- De antwoordcategorieën 'weet niet/n.v.t.' zijn (tenzij anders aangegeven) buiten de analyse gehouden. Indien de percentages niet optellen tot 100 procent, is dit het gevolg van afrondingsverschillen.
- We vergelijken de uitkomsten waar mogelijk met de landelijke cijfers (gebaseerd op deelnemende gemeenten in 2021).
- Als cijfers niet beschikbaar zijn, staat dit aangegeven met een streepje (-).
- Als de uitkomsten drie tiende of 3 procent van elkaar afwijken, wordt er gesproken van een verschil.
- De uitkomsten van het onderzoek zijn gerapporteerd aan VNG Realisatie. VNG Realisatie heeft de resultaten opgenomen in de benchmark en gepubliceerd op de website van 'Waarstaatjegemeente.nl'. Op de website van 'Waarstaatjegemeente.nl' is het mogelijk om vergelijkingen te maken met andere gemeenten en landelijke cijfers.

2.5 Leeswijzer

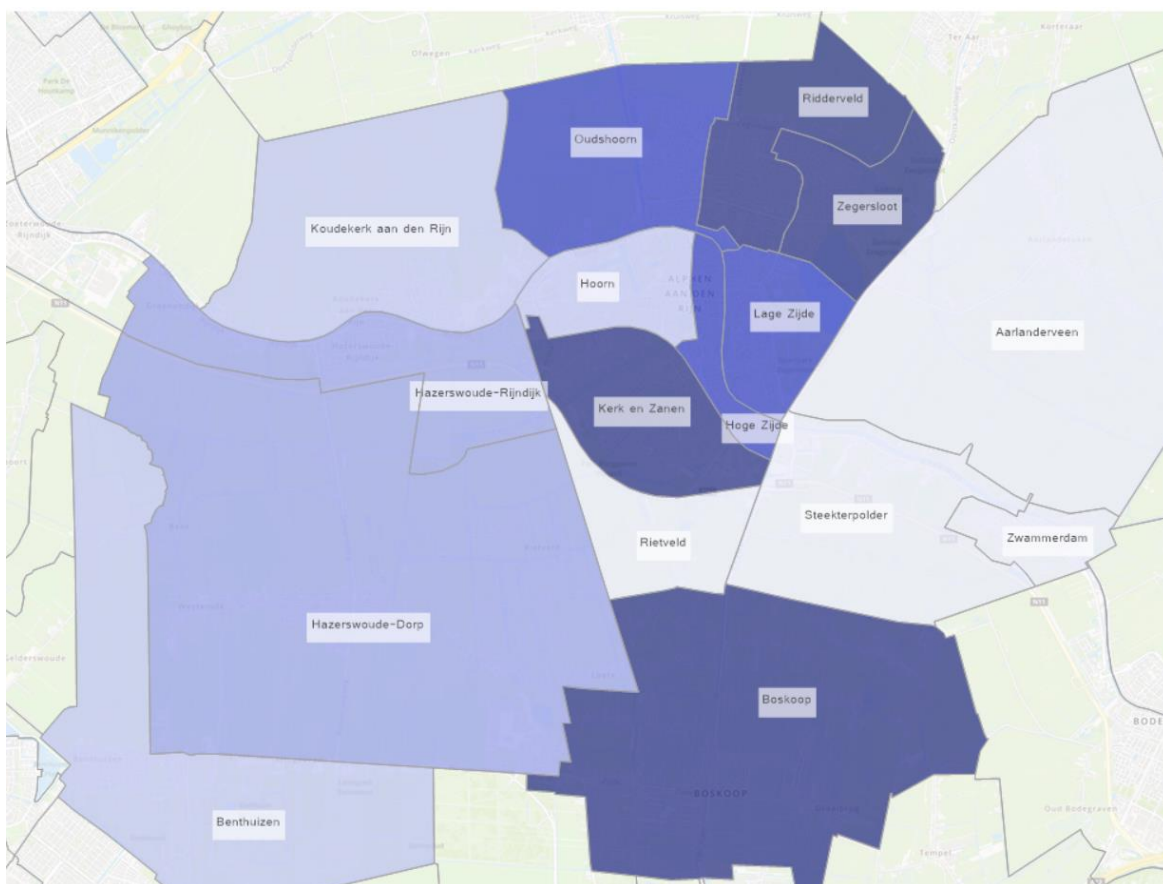
In hoofdstuk 3 tot en met 6 wordt telkens één onderwerp beschreven: woon- en leefomgeving, relatie inwoner en gemeente, dienstverlening en zorg en welzijn. Hoofdstuk 7 sluit af met een algemeen beeld, inclusief prioriteitenmatrix. De resultaten worden op hoofdniveau en op wijkniveau (zie afbeelding 1 op de volgende pagina) beschreven en vergeleken met de resultaten van het onderzoek uit 2020. Daarnaast worden de resultaten van Alphen aan den Rijn van 2022 vergeleken met de resultaten van Nederlandse gemeenten uit 2021. Voor het complete beeld zijn ook de landelijke gemiddelden van 2020 weergegeven. Er is gekozen voor een vergelijking met 2021 omdat nog relatief weinig gemeenten resultaten uit 2022 hebben gepubliceerd. Dit aantal is te laag om een betrouwbare vergelijking te kunnen maken.

Wijkindeling Alphen aan den Rijn

De gemeente Alphen aan den Rijn bestaat uit 16 wijken. Hieronder vallen ook zeven dorpskernen. De kernen zijn, naast Alphen aan den Rijn zelf: Aarlanderveen, Benthuizen, Boskoop, Hazerswoude-Dorp, Hazerswoude-Rijndijk, Koudekerk aan den Rijn en Zwammerdam. De gemeente heeft door de toevoeging van Boskoop en Rijnwoude in 2014 meer dan 100.000 inwoners, waarmee zij tot de dertig grootste gemeenten van Nederland behoort. Door de vele dorpskernen laat Alphen aan den Rijn zich echter niet typeren als 'een grote stad'.

In dit rapport worden de uitkomsten tussen de wijken vergeleken. In afbeelding 1 is de indeling van de gemeente naar wijken weergegeven.

Afbeelding 1 Indeling wijken Alphen aan den Rijn



Woon- en leefomgeving



3 Woon- en leefomgeving

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

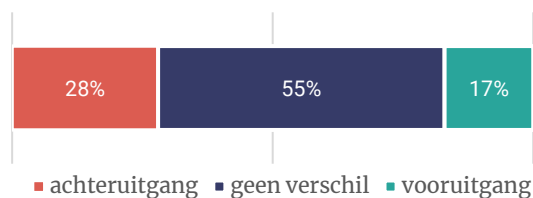
3.1 Prettig wonen in Alphen aan den Rijn

Inwoners van Alphen aan den Rijn wonen over het algemeen prettig in de buurt. Het overgrote deel van de inwoners (95%) beoordeelt het wonen in de buurt met een voldoende, nagenoeg evenveel als in 2020 (96%). Het gemiddelde rapportcijfer dat inwoners geven aan het wonen in de buurt is een 7,9, ook dit komt overeen met het rapportcijfer uit 2020 (7,9). Het landelijke rapportcijfer (8,0) wijkt niet af van het gemiddelde cijfer van Alphen aan den Rijn.

Tabel 3.1 Mate waarin men prettig woont in de directe leefomgeving

	Rapportcijfer 2022
Gemeente Alphen aan den Rijn 2022	7,9
Gemeente Alphen aan den Rijn 2020	7,9
Nederland 2021	8,0
Nederland 2020	8,0

Figuur 3.1 Ontwikkeling van de directe leefomgeving afgelopen jaren



Prettig wonen verschilt niet tussen wijken

Voor elke buurt geldt dat het gemiddelde cijfer voor de leefbaarheid niet statistisch significant afwijkt van het gemiddelde van Alphen aan de Rijn.

Tabel 3.2 Mate waarin men prettig woont in de directe leefomgeving, uitgesplitst naar wijk

Buurt*	Cijfer
Aarlanderveen	8,1
Benthuizen	8,1
Boskoop	7,8
Hazerswoude-Dorp	7,9
Hazerswoude-Rijndijk	7,9
Hoge Zijde	7,8
Hoorn	7,7
Kerk en Zanen	8,1
Koudekerk aan den Rijn	7,8
Lage Zijde	7,9
Oudshoorn	8,2
Ridderveld	7,7
Steekterpolder	7,4
Zegersloot	7,8
Zwammerdam	8,0

*Het aantal inwoners uit Rietveld (n=3) dat meedeelde aan de enquête is te klein om betrouwbare uitspraken over te doen. Derhalve is deze buurt niet in de tabel weergegeven.



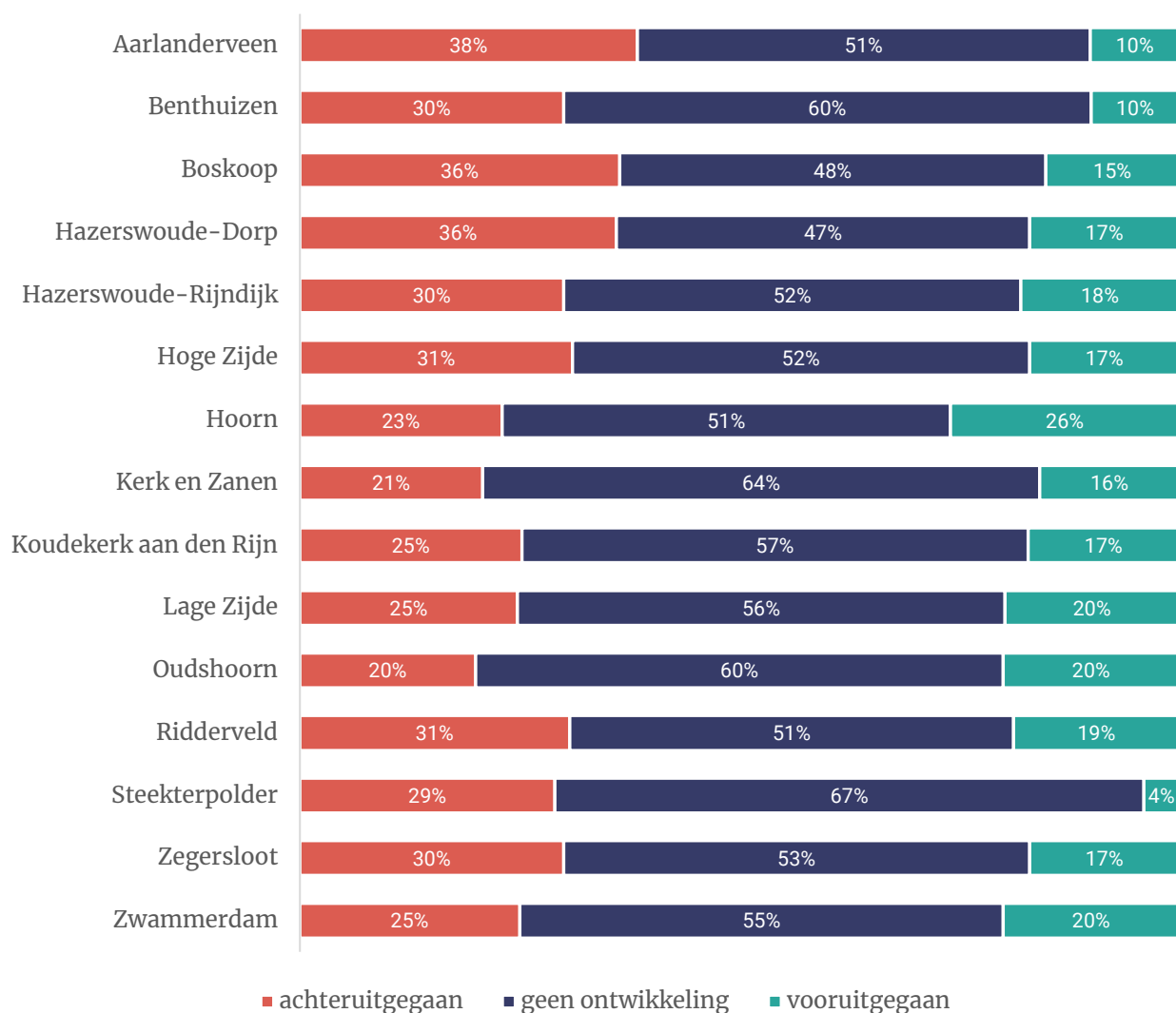
Grootste deel inwoners uit Alphen aan den Rijn vindt dat de buurt gelijk is gebleven

Inwoners is gevraagd of de leefbaarheid in de buurt in de afgelopen jaren is veranderd. Het deel van de inwoners dat vindt dat de leefbaarheid in de buurt de afgelopen jaren vooruit is gegaan (17%), is kleiner dan het deel dat vindt dat de leefbaarheid achteruit is gegaan (28%). Meer dan de helft (55%) van de inwoners denkt dat de leefbaarheid in de buurt de afgelopen jaren gelijk is gebleven.

Inwoners Hoorn meest positief over ontwikkeling buurt

Voor elke buurt geldt dat de groep inwoners die vindt dat de leefbaarheid in de buurt gelijk is gebleven het grootst is. Daarnaast geldt voor de meeste buurten dat het percentage dat vindt dat de buurt achteruit is gegaan, groter is dan het percentage dat vindt dat de leefbaarheid vooruit is gegaan. De uitzondering is de buurt Hoorn, hier is 26 procent van mening dat de leefbaarheid is verbeterd, tegenover 23 procent van de inwoners die vindt dat de leefbaarheid is verslechterd. In Oudshoorn zijn beide groepen gelijk (20%). Inwoners van Steekterpolder zijn het minst positief, slechts 4 procent vindt dat de leefbaarheid erop vooruit is gegaan de afgelopen jaren.

Figuur 3.2 Ontwikkeling van de directe leefomgeving afgelopen jaren, uitgesplitst naar wijk



Gehechtheid en sociale cohesie

De mate van gehechtheid aan en sociale cohesie in de buurt is gemeten aan de hand van een aantal stellingen. In Tabel 3.3 staat het percentage inwoners dat het eens is met deze stellingen. Hieruit blijkt dat een groot deel van de inwoners positief is over de sociale cohesie in de buurt en gehecht is aan de buurt. Meer dan vier vijfde (84%) voelt zich thuis in de buurt, ruim driekwart vindt dat de buurtbewoners prettig met elkaar omgaan en bijna 70 procent zou niet snel weggaan uit de buurt. Het percentage dat aangeeft niet snel weg te zullen gaan uit de buurt is ten opzichte van 2020 iets afgenomen.

Voor elke buurt geldt dat meer dan driekwart van de inwoners zich er thuis voelt. In Ridderveld (77%) is deze score het laagst van alle buurten, in Koudekerk aan den Rijn en Kerk en Zanen (beide 89%) is dit percentage het hoogst. Inwoners van Hoorn en Zegersloot oordelen het minst positief over de mate waarin buurtbewoners prettig met elkaar omgaan en voor elkaar klaar staan. In Zwammerdam scoort men op deze indicatoren beide hoog vergeleken met andere buurten.

Alphen aan den Rijn scoort wel wat lager op gehechtheid aan de buurt en sociale cohesie in de buurt dan het landelijk gemiddelde. Vooral het idee dat buurtbewoners altijd voor elkaar klaar staan is minder aanwezig bij inwoners van Alphen aan den Rijn (53%) dan in de rest van Nederland (62%).

Tabel 3.3 Gehechtheid en sociale cohesie (% (helemaal) mee eens)

	Thuis voelen in de buurt	Niet snel weggaan uit de buurt	Buurtbewoners gaan prettig met elkaar om	Buurtbewoners staan altijd voor elkaar klaar
Gemeente Alphen aan den Rijn 2022	84%	68%	74%	53%
Gemeente Alphen aan den Rijn 2020	84%	71%	74%	53%
Nederland 2021	85%	73%	77%	62%
Nederland 2020	89%	75%	78%	61%

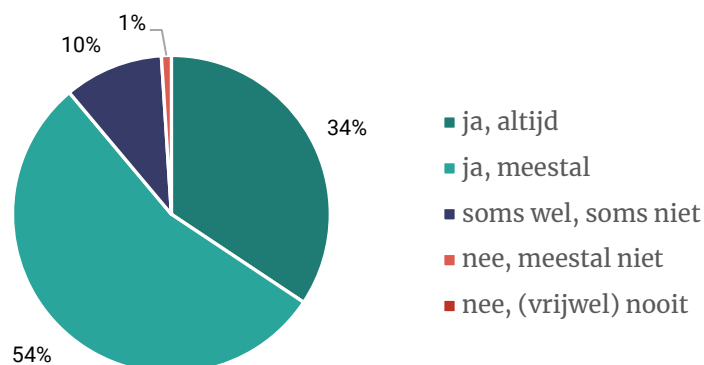
Tabel 3.4 Gehechtheid en sociale cohesie (% (helemaal) mee eens)

	Thuis voelen in de buurt	Niet snel weggaan uit de buurt	Buurtbewoners gaan prettig met elkaar om	Buurtbewoners staan altijd voor elkaar klaar
Aarlanderveen	84%	64%	71%	63%
Benthuizen	87%	76%	81%	61%
Boskoop	87%	69%	76%	55%
Hazerswoude-Dorp	88%	68%	79%	60%
Hazerswoude-Rijndijk	83%	68%	80%	57%
Hoge Zijde	81%	61%	69%	50%
Hoorn	78%	59%	64%	44%
Kerk en Zanen	89%	74%	74%	53%
Koudekerk aan den Rijn	89%	71%	75%	63%
Lage Zijde	85%	68%	73%	45%
Oudshoorn	86%	75%	77%	51%
Ridderveld	77%	62%	73%	45%
Steekterpolder	78%	70%	72%	60%
Zegersloot	80%	67%	67%	44%
Zwammerdam	79%	70%	83%	63%

Inwoners voelen zich veilig in de buurt

Het grootste deel van de inwoners uit Alphen aan den Rijn voelt zich meestal of altijd veilig in de buurt (89%), een derde (33%) voelt zich altijd veilig in de buurt. Dit komt exact overeen met de meting uit 2020. Geen enkele inwoner voelt zich vrijwel nooit veilig. Vergeleken met de Nederlandse benchmark (86% voelt zich veilig) scoort Alphen aan den Rijn iets beter.

Figuur 3.3 Mate van veilig voelen in de buurt



Inwoners konden ook aangeven hoe vaak ze te maken kregen met verkeersonveilige situaties in hun buurt, 57 procent ervaart wel eens verkeersonveilige situaties in de buurt. Dit percentage is gelijk aan de rest van Nederland (58%).

Tabel 3.5 (Verkeers)onveilige situaties

	Verkeersonveilige situaties (soms/vaak)	Mate veilig voelen in buurt (meestal/altijd)
Alphen aan den Rijn 2022	57%	89%
Alphen aan den Rijn 2020	58%	89%
Nederland 2021	58%	86%
Nederland 2020	55%	88%



Wat betreft de buurten is de mate van veilig voelen het hoogst in Steekterpolder (97% voelt zich altijd of meestal veilig) en Benthuizen (95%), en het laagst in Zegersloot (83%), Hoge Zijde (85%) en Boskoop (85%). Daarentegen is Steekterpolder ook de buurt waar men het vaakst verkeersonveilige situaties meemaakt (84%). In Hoorn en Benthuizen ziet men het minst vaak verkeersonveilige situaties.

Tabel 3.6 Mate van veilig voelen in de buurt, uitgesplitst naar wijk

Buurt	Veilig voelen in de buurt (meestal/altijd)	Verkeersonveilige situaties (soms/vaak)
Aarlanderveen	91%	62%
Benthuizen	95%	45%
Boskoop	85%	65%
Hazerswoude-Dorp	92%	65%
Hazerswoude-Rijndijk	86%	53%
Hoge Zijde	85%	53%
Hoorn	88%	45%
Kerk en Zanen	91%	55%
Koudekerk aan den Rijn	93%	55%
Lage Zijde	88%	61%
Oudshoorn	90%	57%
Ridderveld	86%	55%
Steekterpolder	97%	84%
Zegersloot	83%	52%
Zwammerdam	89%	55%

Twee derde ervaart weinig tot geen overlast van buurtbewoners

Twee derde (68%) van de inwoners van Alphen aan den Rijn ervaart weinig of geen overlast van buurtbewoners. Een kwart (23%) ervaart wel eens overlast van buurtbewoners en een op de tien ervaart (heel) veel overlast (9%). Dit is vergelijkbaar met de cijfers uit 2020, en het landelijk gemiddelde.

Tabel 3.7 Mate van overlast (% (heel) veel)

	2020
Alphen aan den Rijn 2022	9%
Gemeente Alphen aan den Rijn 2020	9%
Nederland 2021	9%
Nederland 2020	7%

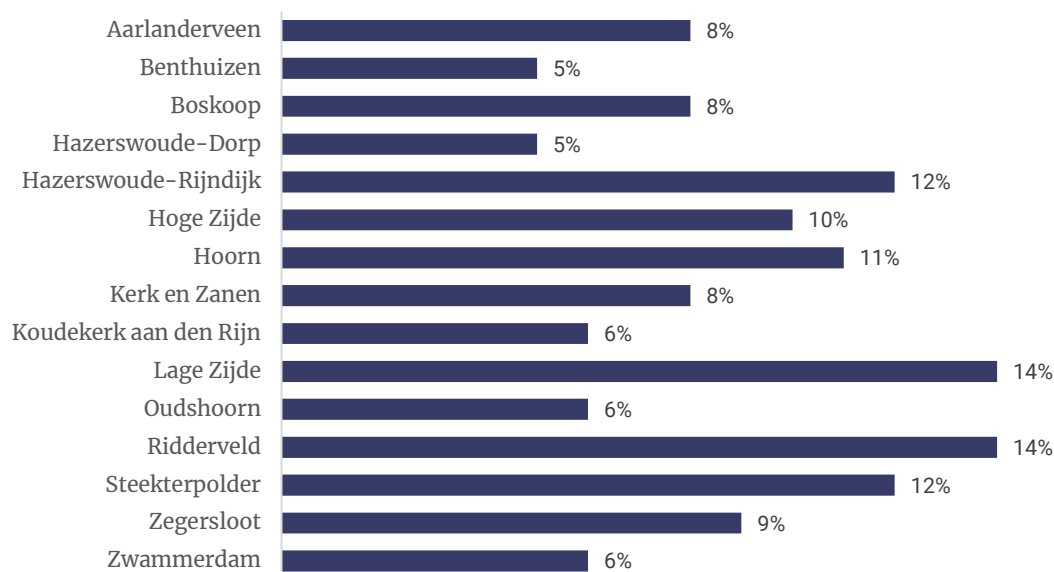
Mate ervaren overlast
buurtbewoners:

- (heel) veel overlast (9%);
- niet veel/niet weinig (23%);
- weinig/geen overlast (68%).

De ervaren mate van overlast in de verschillende wijken van Alphen aan den Rijn varieert tussen 4 en 14 procent. In 6 van de 15 wijken³ ervaart 10 procent of meer (heel) veel overlast.

³ Het aantal inwoners uit Rietveld (n=3) dat meedeelde aan de enquête is te klein om betrouwbare uitspraken over te doen. Derhalve is deze buurt niet in de tabellen en figuren weergegeven.

Figuur 3.4 Mate van overlast (% (heel) veel), uitgesplitst naar wijk



3.2 Onderhoud en voorzieningen

Beoordeling onderhoud

Inwoners van Alphen aan den Rijn zijn, in vergelijking tot de andere gemeenten in Nederland, minder positief over het onderhoud van de directe leefomgeving, met uitzondering van de mate waarin de buurt schoon is. Het onderhoud van perken en plantsoenen wordt in de gemeente Alphen aan den Rijn het minst positief beoordeeld. De helft (50%) van de inwoners vindt dat deze groenvoorzieningen goed worden onderhouden, in de rest van Nederland is dit 57 procent. In vergelijking met 2020 is de positieve beoordeling over de perken en plantsoenen ook gedaald. Dit geldt voor heel Nederland en voor Alphen aan de Rijn. Zeven op de tien (69%) inwoners vinden dat er weinig dingen kapot zijn in de buurt, hierover is men het meest positief.

Tabel 3.8 Beoordeling onderhoud directe leefomgeving (% (helemaal) mee eens met de stelling)

	Perken en plantsoenen zijn goed onderhouden	Straten, paden en trottoirs zijn goed begaanbaar	Weinig tot geen dingen kapot in de buurt	Buurt is schoon
Alphen aan den Rijn 2022	50%	55%	69%	61%
Alphen aan den Rijn 2020	55%	58%	72%	60%
Nederland 2021	57%	61%	75%	62%
Nederland 2020	61%	66%	80%	68%

De beoordeling over de staat van onderhoud loopt tussen de verschillende buurten flink uiteen. Zo is 27 procent van de inwoners uit Boskoop positief over het onderhoud van de perken en plantsoenen, tegenover 69 procent in Kerk en Zanen. Deze buurt scoort ook relatief hoog op alle andere indicatoren van onderhoud.

Hetzelfde geldt voor Hoorn en Oudshoorn, ook in deze buurten zijn inwoners over het algemeen tevreden. Mensen uit Boskoop, Zwammerdam en Benthuisen zijn in vergelijking met de andere buurten het minst tevreden over de staat van onderhoud. Zwammerdammers vinden hun buurt wel relatief schoon.

Tabel 3.9 Beoordeling onderhoud directe leefomgeving (% (helemaal) mee eens), uitgesplitst naar wijk

	Perken en plantsoenen zijn goed onderhouden	Straten, paden en trottoirs zijn goed begaanbaar	In mijn buurt zijn weinig tot geen dingen kapot	Mijn buurt is schoon
Aarlanderveen	40%	46%	75%	69%
Benthuisen	34%	47%	65%	55%
Boskoop	27%	42%	61%	55%
Hazerswoude-Dorp	34%	43%	62%	65%
Hazerswoude-Rijndijk	46%	54%	67%	62%
Hoge Zijde	51%	49%	62%	44%
Hoorn	60%	67%	71%	62%
Kerk en Zanen	69%	71%	83%	76%
Koudekerk aan den Rijn	56%	40%	63%	58%
Lage Zijde	54%	51%	76%	59%
Oudshoorn	62%	73%	78%	63%
Ridderveld	53%	59%	71%	60%
Steekterpolder	42%	54%	62%	51%
Zegersloot	58%	64%	68%	55%
Zwammerdam	40%	39%	57%	62%

Waardering voor voorzieningen

Inwoners van de gemeente zijn het meest te spreken over de nabijheid van winkels voor dagelijkse boodschappen (80%) en basisonderwijs (85%). Tevredenheid over de aanwezigheid van winkels voor boodschappen is ten opzichte van 2020 wel gedaald. Het minst positief zijn inwoners over het aanbod van parkeergelegenheid in de buurt, minder dan de helft van de inwoners vindt dat dit aanbod voldoende is (47%). In vergelijking met de rest van Nederland zijn inwoners uit Alphen aan den Rijn minder positief over de aanwezigheid van voorzieningen, uitgezonderd het basisonderwijs.

Tabel 3.10 Beoordeling aanwezigheid voorzieningen (% (helemaal) mee eens)

	In de buurt is voldoende groen	In de buurt is voldoende parkeergelegenheid	Winkels voor dagelijkse boodschappen zijn voldoende dichtbij	Basisonderwijs is voldoende dichtbij
Alphen aan den Rijn 2022	75%	47%	80%	87%
Alphen aan den Rijn 2020	75%	49%	87%	87%
Nederland 2021	80%	56%	83%	89%
Nederland 2020	84%	59%	83%	91%



Meer dan de helft van de inwoners van alle buurten is tevreden over de groenvoorzieningen en de aanwezigheid van basisscholen. Over de parkeergelegenheid is men in het algemeen minder positief, tussen 35 en 55 procent is hier tevreden over. De beoordeling van de aanwezigheid van winkels voor dagelijkse boodschappen loopt uiteen, van 24 procent tevredenheid in Aarlanderveen tot 96 procent in Hoorn. Desondanks is in het overgrote deel van de buurten meer dan de helft tevreden over de aanwezigheid van winkels.

Tabel 3.11 Beoordeling aanwezigheid voorzieningen (% (helemaal) mee eens), uitgesplitst naar wijk

	In mijn buurt is voldoende groen	In mijn buurt is voldoende parkeergelegenheid	Winkels voor dagelijkse boodschappen zijn dichtbij	Basisonderwijs is voldoende dichtbij
Aarlanderveen	83%	55%	24%	79%
Benthuizen	80%	41%	56%	89%
Boskoop	75%	48%	78%	81%
Hazerswoude-Dorp	66%	51%	73%	82%
Hazerswoude-Rijndijk	78%	48%	87%	87%
Hoge Zijde	53%	40%	88%	78%
Hoorn	76%	41%	96%	83%
Kerk en Zanen	77%	52%	87%	92%
Koudekerk aan den Rijn	77%	53%	81%	90%
Lage Zijde	63%	35%	94%	87%
Oudshoorn	82%	52%	93%	86%
Ridderveld	82%	55%	94%	86%
Steekterpolder	79%	53%	39%	54%
Zegersloot	85%	49%	87%	86%
Zwammerdam	71%	36%	25%	70%

Waardering voor sociale voorzieningen

Alphenaren zijn in 2022 het meest tevreden over het aanbod van gezondheids- en zorgvoorzieningen, driekwart (75%) van de inwoners is hier tevreden over. Het minst tevreden is men over het aanbod van welzijnsvoorzieningen, iets minder dan de helft (46%) waardeert dit aanbod positief. Vergeleken met 2020 is de waardering voor speel- en sportvoorzieningen toegenomen, maar voor het openbaar vervoer juist afgenomen, van 64 naar 58 procent.

Inwoners van Alphen aan den Rijn zijn over het algemeen minder tevreden over het aanbod van voorzieningen in vergelijking tot landelijk. Het grootste verschil in tevredenheid ligt op het vlak van het aanbod van welzijnsvoorzieningen en gezondheidsvoorzieningen.

Tabel 3.12 Waardering aanbod voorzieningen (% (zeer) tevreden)

	Gezondheids- voorzieningen	Welzijns- voorzieningen	Speel- voorzieningen	Sport voorzieningen	Openbaar vervoer
Alphen aan den Rijn 2022	75%	46%	66%	68%	58%
Alphen aan den Rijn 2020	77%	47%	62%	62%	64%
Nederland 2021	89%	56%	63%	70%	64%
Nederland 2020	83%	59%	64%	74%	66%

Ook voor de sociale voorzieningen lopen de waarderingen tussen de wijken flink uiteen. Gemiddeld genomen zijn de bewoners van Kerk en Zanen, Hoorn en Zegersloot te spreken over de aanwezigheid van sociale voorzieningen, en in Steekterpolder is men met afstand het minst te spreken over de voorzieningen. Zo is slechts 9 procent in deze buurt positief gestemd over de speelvoorzieningen, en 15 procent over het openbaar vervoer.

Tabel 3.13 Waardering aanbod voorzieningen (% (zeer) tevreden), uitgesplitst naar wijk

	Gezondheids- voorzieningen	Welzijns- voorzieningen	Speel- voorzieningen	Sport voorzieningen	Openbaar vervoer
Aarlanderveen	61%	31%	57%	59%	28%
Benthuisen	58%	27%	60%	58%	34%
Boskoop	80%	45%	60%	59%	57%
Hazerswoude-Dorp	78%	46%	61%	73%	29%
Hazerswoude-Rijndijk	74%	51%	74%	79%	53%
Hoge Zijde	65%	37%	52%	56%	73%
Hoorn	83%	58%	65%	70%	81%
Kerk en Zanen	82%	60%	79%	72%	62%
Koudekerk aan den Rijn	66%	45%	70%	79%	43%
Lage Zijde	75%	44%	65%	87%	71%
Oudshoorn	78%	55%	72%	65%	75%
Ridderveld	79%	49%	72%	60%	79%
Steekterpolder	56%	17%	9%	46%	15%
Zegersloot	82%	52%	78%	75%	70%
Zwammerdam	68%	41%	52%	53%	21%

3.3 Inzet op het gebied van leefbaarheid



35%

vindt dat er voldoende wordt gedaan aan de leefbaarheid in de buurt. Drieëntwintig procent vindt dat er te weinig wordt gedaan op dit gebied, de rest (42%) heeft hier geen uitgesproken mening over.

Leefbaarheid

Een derde van de inwoners van de gemeente Alphen aan den Rijn vindt dat er voldoende wordt gedaan aan leefbaarheid in de buurt, dat is minder ten opzichte van 2020. Alphenaren zijn hier in twee jaar tijd vaker 'neutraal' over gaan denken. Vergeleken met de rest van Nederland zijn Alphenaren minder tevreden.

Alphenaren beoordelen de zorg van de gemeente voor de leefomgeving met een 6,4, dit is lager dan het landelijke rapportcijfer.

Tabel 3.14 Wordt voldoende gedaan aan leefbaarheid (% (zeer) eens)

	2022
Alphen aan den Rijn 2022	35%
Alphen aan den Rijn 2020	41%
Nederland 2021	41%
Nederland 2020	45%

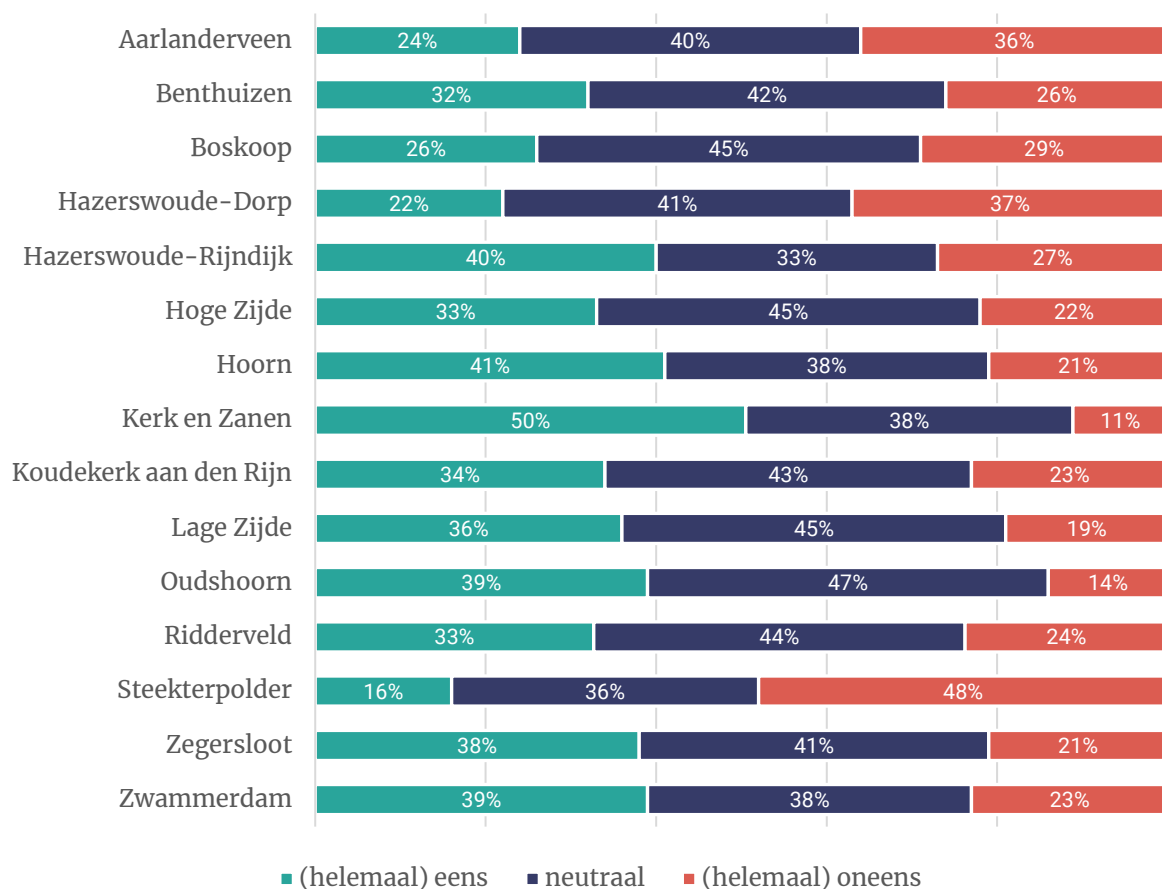
Tabel 3.15 Waardering zorg van gemeente voor leefomgeving

	Rapportcijfer
Alphen aan den Rijn 2022	6,4
Alphen aan den Rijn 2020	6,7
Nederland 2021	6,7
Nederland 2020	6,8

Voor de meeste buurten geldt dat het aandeel inwoners dat vindt dat er voldoende wordt gedaan aan de leefbaarheid (dus het eens is met de stelling) groter is dan het aandeel dat vindt dat er niet voldoende wordt gedaan. De uitzonderingen zijn Aarlanderveen, Boskoop, Hazerswoude-Dorp en Steekterpolder. In Kerk en Zanen zijn de inwoners het meest positief over wat er in hun buurt aan leefbaarheid wordt gedaan, en in Steekterpolder het minst.

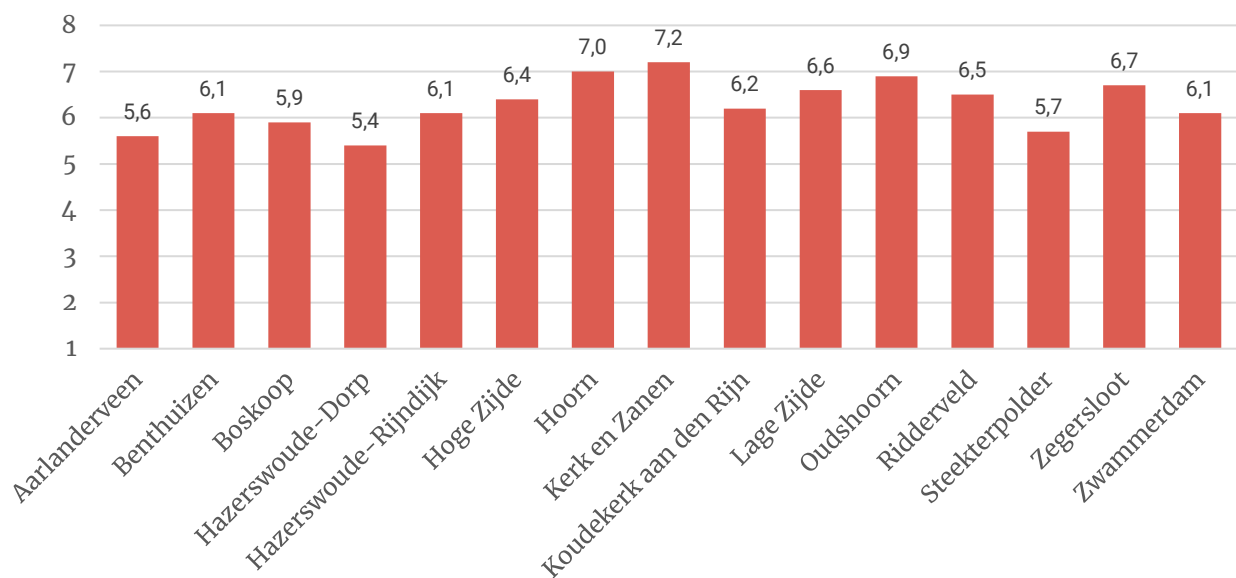


Figuur 3.5 Wordt voldoende gedaan aan leefbaarheid, uitgesplitst naar wijk



In dezelfde buurten (Aarlanderveen, Boskoop, Hazerswoude-Dorp en Steekterpolder) is de gemiddelde beoordeling voor de zorg voor de leefomgeving dan ook lager dan een zes.

Figuur 3.6 Waardering zorg van gemeente voor leefomgeving, uitgesplitst naar wijk



Suggesties om de buurt te verbeteren

Alphenaren geven uiteenlopende suggesties om de buurt te verbeteren. Veelgenoemde suggesties hebben te maken met het verbeteren van de verkeersveiligheid, straat en paden opknappen, (zwerf)afval opruimen en voorzieningen daarvoor en meer groen in de buurt/buurt gezelliger maken.

Hieronder enkele citaten:

- *Verkeersdrempels op de parklaan want mensen rijden hier als gekken en het is toch echt een woonwijk met veel kleine kinderen!*
- *Verkeer rijdt vaak veel te hard door de straat, dus graag drempels of wegversmallingen om vaart te moeten minderen.*
- *Straatwerk herstellen, zeer veel oneffenheden door allerlei graafwerk!*
- *Zwerfafval aanpakken, beperking fietssnelheid in honduitlaatzones, en op gecombineerde wandel/fietspaden, meer afvalcontainers.*
- *Zou graag in de buurt meer containers voor bv plastic, papier en glas afval geplaatst zien.*
- *Subsidie voor bewoners om tegels te verruilen voor groen zoals het initiatief van gemeente Rotterdam.*
- *Meer bomen / groen aan het kant van het spoor om de lelijke industrie terrein gebouwen te verbergen. Of de lelijke industrie terrein gebouwen renoveren.*

Inzet gemeente leefbaarheid

Inwoners konden aangeven in hoeverre ze vinden dat de gemeente buurtbewoners en –organisaties betreft bij de aanpak van leefbaarheid. Een kwart van de inwoners (25%) vindt dat de gemeente een beroep doet op buurtbewoners voor een bijdrage aan leefbaarheid. Een op de vijf (21%) heeft het idee dat de gemeente buurtinitiatieven voldoende ondersteunt. Dit percentage is ten opzichte van de vorige meting gedaald. Ook een vijfde vindt dat de gemeente de buurt voldoende betreft bij de aanpak van leefbaarheid.

In vergelijking met landelijke cijfers, zijn inwoners van de gemeente Alphen aan den Rijn minder positief over de inzet van de gemeente.

Tabel 3.16 Beoordeling inzet gemeente (% (helemaal) mee eens)

De gemeente...	Betrekt buurt voldoende bij aanpak leefbaarheid	Doet beroep op buurtbewoners voor bijdrage leefbaarheid	Ondersteunt buurtinitiatieven leefbaarheid voldoende
Alphen aan den Rijn 2022	20%	25%	21%
Alphen aan den Rijn 2020	22%	28%	26%
Nederland 2021	26%	31%	30%
Nederland 2020	28%	34%	30%

De inzet van de gemeente voor het betrekken van burgers bij de aanpak van leefbaarheid wordt het minst positief beoordeeld in Aarlanderveen, Hazerswoude-Dorp en Steekterpolder, drie buurten die verder van het centrum van Alphen aan den Rijn af liggen. Echter is in andere omliggende dorpen, zoals Zwammerdam, de beoordeling gemiddeld genomen een stuk positiever.



Tabel 3.17 Beoordeling inzet gemeente (% (helemaal) mee eens), uitgesplitst naar wijk

	Betrekt buurt voldoende bij aanpak leefbaarheid	Doet beroep op buurtbewoners voor bijdrage leefbaarheid	Ondersteunt buurtinitiatieven leefbaarheid voldoende
Aarlanderveen	8%	16%	11%
Benthuizen	13%	15%	14%
Boskoop	18%	19%	21%
Hazerswoude-Dorp	10%	16%	7%
Hazerswoude-Rijndijk	18%	31%	24%
Hoge Zijde	25%	21%	18%
Hoorn	18%	27%	32%
Kerk en Zanen	27%	33%	29%
Koudekerk aan den Rijn	14%	26%	16%
Lage Zijde	24%	22%	20%
Oudshoorn	28%	36%	28%
Ridderveld	21%	26%	24%
Steekterpolder	7%	17%	9%
Zegersloot	21%	33%	28%
Zwammerdam	26%	29%	34%

Helpt inwoners zet zich in voor leefbaarheid in de buurt

Bijna de helft (47%) van de inwoners heeft zich actief ingezet voor de leefbaarheid in de eigen buurt en overweegt dit in de toekomst ook te doen. Ongeveer een vijfde (18%) heeft zich niet actief ingezet voor de leefbaarheid in de buurt, maar is wel van plan dit in de toekomst te gaan doen. Ten opzichte van de meting in 2020 zijn deze percentages gelijk gebleven.

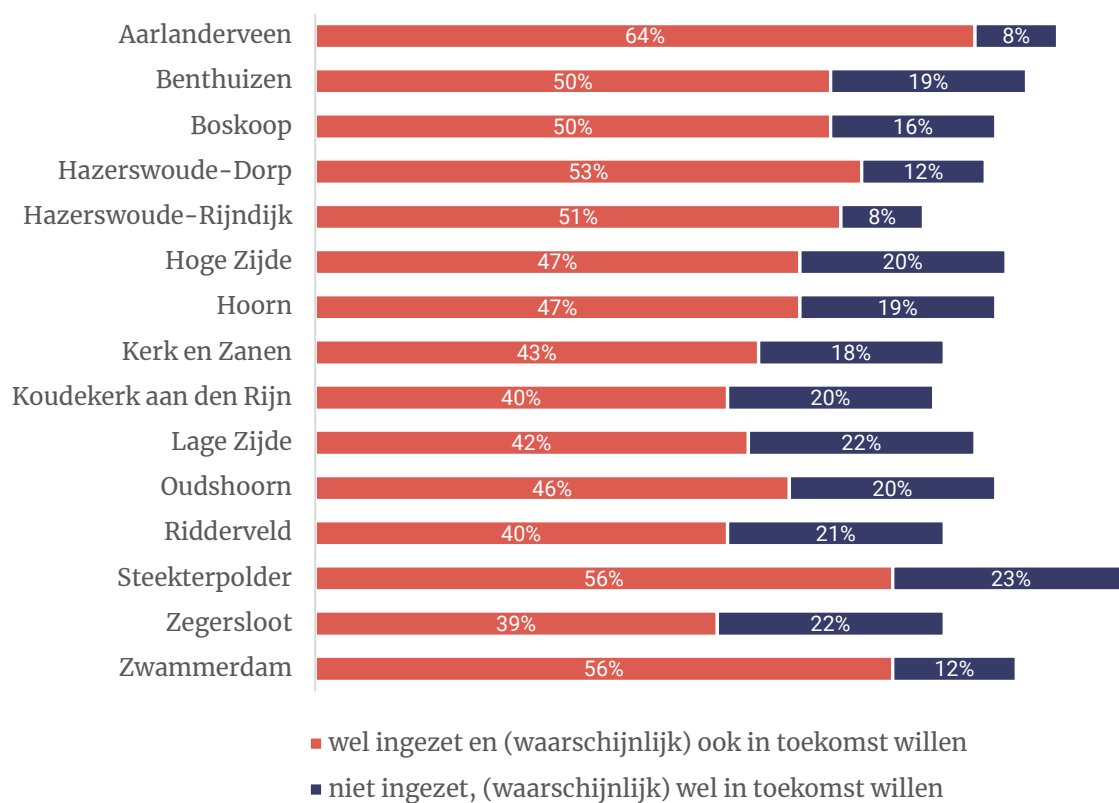
Tabel 3.18 (Potentieel) eigen bijdrage leveren aan de leefbaarheid in de buurt (%)

	Wel ingezet en (waarschijnlijk) ook in toekomst willen	Wel ingezet, (waarschijnlijk) niet in toekomst willen	Niet ingezet, (waarschijnlijk) wel in toekomst willen	Niet ingezet, (waarschijnlijk) niet in toekomst willen
Alphen aan den Rijn 2022	47%	13%	18%	22%
Alphen aan den Rijn 2020	50%	12%	17%	22%

Het grootste aandeel inwoners dat op dit moment al een bijdrage levert aan de leefbaarheid in de buurt bevindt zich in Aarlanderveen, op de voet gevolgd door Steekterpolder en Zwammerdam. Daarbij geeft ook nog 23 procent van de inwoners in Zwammerdam aan van plan te zijn om een bijdrage te gaan leveren. In Zegersloot en Ridderveld is respectievelijk 22 en 21 procent van plan om in de toekomst bij te gaan dragen aan de buurt.



Tabel 3.19 (Potentieel) eigen bijdrage leveren aan de leefbaarheid in de buurt (%)



Wijkbeeld

Wat betreft de woon- en leefomgeving valt er geen eenduidige conclusie te trekken als het gaat om de verschillen tussen wijken. Op de verschillende onderwerpen scoren verschillende wijken hoog en laag.

Relatie inwoner en gemeente



4 Relatie inwoner en gemeente

Vertrouwen in gemeentebestuur

Drie op de tien inwoners (28%) hebben veel vertrouwen in de manier waarop de gemeente wordt bestuurd. Dat is een daling van acht procentpunt ten opzichte van 2020. Dit vertrouwen ligt nu ook net lager dan het landelijk vertrouwen (31%).

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

	% Vertrouwen
Alphen aan den Rijn 2022	28%
Alphen aan den Rijn 2020	36%
Nederland 2021	31%
Nederland 2020	32%

Mate vertrouwen in de manier waarop gemeente wordt bestuurd:

- (heel) veel vertrouwen (28%);
- neutraal (42%);
- weinig/geen vertrouwen (29%).

Het vertrouwen in de manier waarop de gemeente wordt bestuurd is het hoogst in Kerk en Zanen (39%) en Ridderveld (38%). In Hazerswoude-Dorp en Aarlanderveen heeft minder dan 20 procent van de inwoners vertrouwen in het gemeentebestuur.

Figuur 4.1 Mate vertrouwen in de manier waarop gemeente wordt bestuurd, uitgesplitst naar wijk (% (heel) veel vertrouwen)



Beoordeling gemeente

Inwoners konden de gemeente beoordelen aan de hand van een drietal stellingen. Bijna twee op de tien inwoners (19%) vinden dat de gemeente doet wat ze zegt. Iets minder dan een kwart (23%) is van mening dat de gemeente voldoende toezicht houdt op het naleven van regels en 18 procent vindt dat de gemeente zich flexibel opstelt als dat nodig is. De beoordeling van de gemeente is in al deze drie opzichten gedaald ten opzichte van 2020, en ook lager dan het landelijk gemiddelde in 2021.

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

De gemeente...	doet wat ze zegt	houdt voldoende toezicht op het naleven van regels	stelt zich flexibel op als dat nodig is
Alphen aan den Rijn 2022	19%	23%	18%
Alphen aan den Rijn 2020	26%	28%	24%
Nederland 2021	29%	29%	23%
Nederland 2020	28%	31%	26%

Het meest tevreden over de gemeente op deze drie gebieden zijn de inwoners van Oudshoorn, Kerk en Zanen en Zwammerdam. Zo zijn drie op de tien inwoners uit Oudshoorn van mening dat de gemeente doet wat ze zegt. In Kerk en Zanen vindt een even groot deel dat de gemeente voldoende toezicht houdt op het naleven van regels en een derde van de mensen uit Zwammerdam vindt dat de gemeente zich flexibel opstelt. In Hazerswoude-Dorp is men gemiddeld genomen het minst tevreden over de gemeente op deze vlakken.

Tabel 4.3 Beoordeling gemeente, uitgesplitst naar wijk (% (helemaal) mee eens)

De gemeente..	doet wat ze zegt	houdt voldoende toezicht op het naleven van regels	stelt zich flexibel op als dat nodig is
Aarlanderveen	12%	18%	10%
Benthuizen	16%	20%	14%
Boskoop	18%	24%	12%
Hazerswoude-Dorp	5%	12%	6%
Hazerswoude-Rijndijk	11%	23%	12%
Hoge Zijde	22%	26%	15%
Hoorn	18%	29%	23%
Kerk en Zanen	26%	31%	22%
Koudekerk aan den Rijn	13%	19%	11%
Lage Zijde	18%	29%	28%
Oudshoorn	30%	27%	24%
Ridderveld	22%	20%	26%
Steekterpolder	15%	8%	19%
Zegersloot	26%	25%	21%
Zwammerdam	19%	24%	32%



Waardering gemeente in betrekken inwoners bij beleid krijgt voldoende

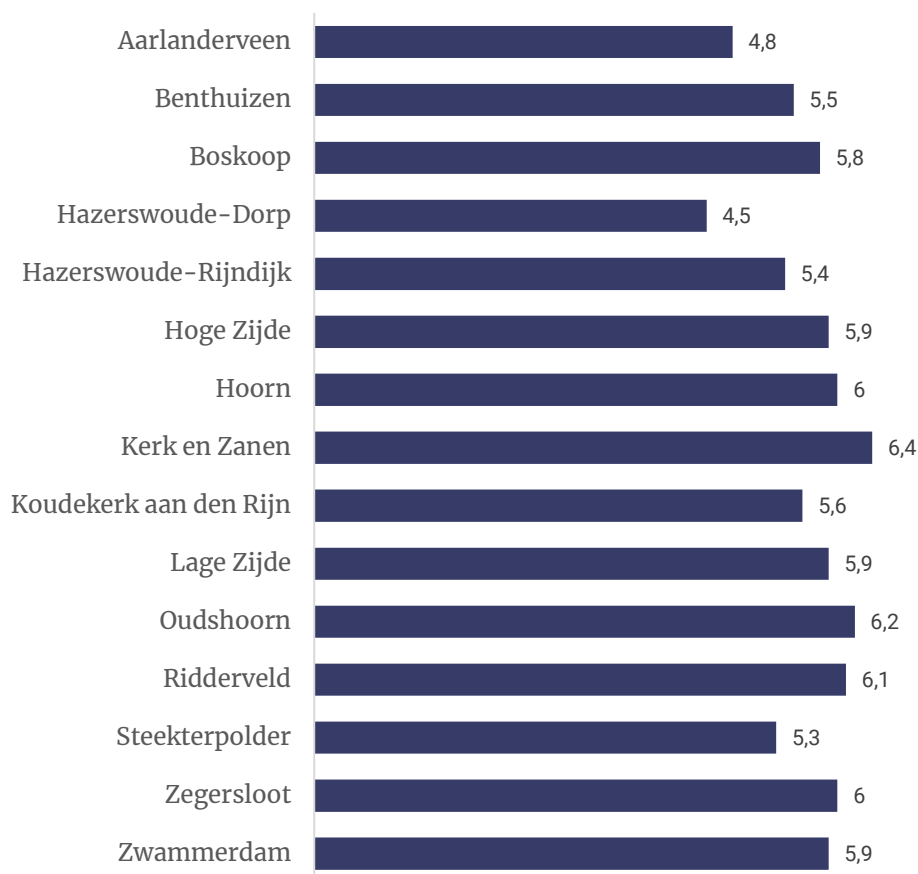
Inwoners geven de manier waarop de gemeente inwoners en organisaties betreft in haar beleid het rapportcijfer 5,8. Dit is net lager dan het landelijk gemiddelde.

Tabel 4.4 Waardering betrekken inwoners bij beleid

	rapportcijfer
Alphen aan den Rijn 2022	5,8
Alphen aan den Rijn 2020	6,0
Nederland 2021	6,1
Nederland 2020	6,1

In twaalf van de vijftien wijken van Alphen aan den Rijn geven inwoners een voldoende (>5,5) aan de manier waarop de gemeente inwoners en organisaties betreft in haar beleid.

Figuur 4.2 Waardering betrekken inwoners bij beleid, uitgesplitst naar Wijk



Faciliteren van participatie

De mening van inwoners over het faciliteren van participatie door de gemeente is gemeten aan de hand van drie stellingen. Een derde van de inwoners vindt dat burgers en organisaties voldoende ruimte krijgen om ideeën en initiatieven te realiseren. Hierover zijn ze, in vergelijking tot de

andere stellingen, het meest tevreden. Een iets kleiner deel (30%) vindt dat de gemeente burgers voldoende betreft bij haar plannen.

Een kwart is van mening dat de gemeente luistert naar de mening van burgers. In Alphen aan den Rijn is men gemiddeld minder positief over de gemeente op het gebied van betrekken het faciliteren van participatie dan in de rest van Nederland.

Tabel 4.5 Beoordeling betrekken burgers en faciliteren participatie (% (helemaal) mee eens)

	Gemeente luistert naar mening burgers	Gemeente betreft burgers voldoende bij haar plannen, activiteiten en voorzieningen	Burgers en organisaties krijgen voldoende ruimte om ideeën en initiatieven te realiseren
Alphen aan den Rijn 2022	18%	24%	24%
Alphen aan den Rijn 2020	26%	30%	33%
Nederland 2021	25%	32%	33%
Nederland 2020	29%	35%	37%

De mening over luisteren, betrekken en ruimte geven wisselt per buurt. Zo is in Hoge Zijde 28 procent van mening dat de gemeente haar inwoners voldoende betreft, en 22 procent vindt dat de gemeente voldoende ruimte geeft aan initiatieven. Daarentegen vindt slechts 13 procent dat de gemeente goed luistert naar de inwoners. Ook in onder andere Koudekerk aan den Rijn en Zwammerdam is het percentage dat positief oordeelt over het luisterend vermogen van de gemeente een stuk lager dan voor de andere twee stellingen.

Tabel 4.6 Beoordeling betrekken burgers en faciliteren participatie, uitgesplitst naar wijk (% (helemaal) mee eens)

	De gemeente luistert naar de mening van haar inwoners	De gemeente betreft inwoners voldoende bij haar plannen, activiteiten en voorzieningen	Inwoners en organisaties krijgen voldoende ruimte om ideeën en initiatieven te realiseren
Aarlanderveen	6%	14%	13%
Benthuizen	11%	17%	11%
Boskoop	14%	16%	25%
Hazerswoude-Dorp	6%	11%	10%
Hazerswoude-Rijndijk	15%	21%	19%
Hoge Zijde	13%	28%	22%
Hoorn	23%	33%	30%
Kerk en Zanen	32%	35%	30%
Koudekerk aan den Rijn	7%	17%	17%
Lage Zijde	20%	27%	27%
Oudshoorn	27%	31%	36%
Ridderveld	22%	28%	29%
Steekterpolder	21%	13%	21%
Zegersloot	26%	26%	26%
Zwammerdam	19%	35%	31%



Beleidsideeën en –initiatieven

Inwoners kregen de mogelijkheid om beleidsideeën of –initiatieven te noemen, die ze graag aan de gemeente Alphen aan den Rijn wilden meegeven. Dit kunnen initiatieven zijn waar ze zelf bij betrokken zijn, of bij betrokken willen worden. Dit zijn een aantal van de uiteenlopende beleidsideeën en –initiatieven die voorbijkwamen:

Bereikbaarheid gemeente

“Fijn dat de gemeente erg benaderbaar is. De gebiedscoördinatoren zorgen ervoor dat buurt en gemeente echt met elkaar in contact komen.”

“Een Alphen-app, meer mogelijkheden voor input op de website, een website om schoonmaakacties te coördineren.”

“Een ruimte in ons oude gemeentehuis, zodat wij niet naar Alphen moeten voor paspoort, rijbewijs e.d.”

Dorpskernen

“Blijf zichtbaar als gemeente in de kernen.”

“Beleid om de kernen leefbaar te houden, voldoende voorzieningen voor iedereen.”

“De gemeente bestaat uit meer dan alleen Alphen–stad. Beter informeren in dorpen wat er speelt (en niet via dorpsoverleg, dat is geen representatieve organisatie voor de bewoners).”

Communicatie

“Betere communicatie, ik hoor of lees weinig over het beleid van de gemeente.”

Aandacht voor duurzaamheid

“Energie en duurzaamheidsbeleid. Onze wijk zou een proef project worden, maar er is tot nu toe weinig op dat gebied gemeld. Dat betekent dat of iedereen gaat zijn eigen gang of er gebeurt niet zoveel.”

Huisvesting

“Er is veel braakliggend terrein. De gemeente is al jaren bezig om daarnet gaan bouwen. Er wordt niets gedaan. Zorg voor betere voorzieningen van de sportverenigingen, sporthal, zwembad.”

“Er is vooral betaalbare woningbouw nodig vooral voor jongeren en ouderen.”

“Er moet meer naar buurtbewoners geluisterd worden als het gaat om nieuwbouw. De gemeente moet het dorp waarborgen en voorkomen dat er te intensief in het dorpskern gebouwd wordt, maar dat het past in het beeld van een dorp.”

“Extra woningen c.q. appartementen voor de jeugd die uit huis, maar in dezelfde wijk willen blijven wonen.”

Wijkbeeld

Als het gaat om de relatie tussen inwoner en de gemeente zijn er een aantal wijken die daar overwegend positief over zijn en een aantal die overwegend ontevreden zijn. Vooral inwoners van Kerk en Zanen, Oudshoorn en Ridderveld zijn positief. In Hazerswoude–Dorp en Aarlanderveen is men overwegend ontevreden over de dienstverlening.



Gemeentelijke dienstverlening



5 Gemeentelijke dienstverlening

5.1 Waardering gemeentelijke dienstverlening



61%

heeft in de afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente in verband met een product, dienst, vraag of probleem.

Wijze contact (meerdere antwoorden mogelijk):

- internet (website) of app (47%);
- e-mail (37%);
- telefonisch (33%);
- balie (32%);
- overig persoonlijk contact (12%);
- schriftelijk (8%);
- wijkteam/ huisbezoek (4%);
- sociale media (2%).

Beoordeling gemeentelijke dienstverlening

De gemeentelijke dienstverlening wordt door inwoners met een 6,5 beoordeeld, een lichte daling ten opzichte van 2020. Dit is net iets lager dan het landelijke rapportcijfer.

De digitale faciliteiten van de gemeentelijke dienstverlening worden met een 6,8 beoordeeld. Landelijk worden de digitale faciliteiten vergelijkbaar beoordeeld.

Tabel 5.1 Waardering gemeentelijke dienstverlening (rapportcijfer)⁴

	Dienstverlening	% Voldoende	Digitale faciliteiten	% Voldoende
Alphen aan den Rijn 2022	6,5	79%	6,8	85%
Alphen aan den Rijn 2020	6,8	86%	6,9	87%
Nederland 2021	6,8	-	7,0	-
Nederland 2020	6,8	-	6,8	-

In geen enkele wijk wordt de (digitale) dienstverlening gemiddeld als onvoldoende beoordeeld. Het cijfer voor de dienstverlening loopt uiteen van een 5,7 in Hazerswoude-Dorp tot een 7,1 in Kerk en Zanen. Voor de digitale dienstverlening is de range kleiner, van 6,3 (Aarlanderveen) tot 7,3 (Kerk en Zanen, Zegersloot).

⁴ In de benchmark is het percentage inwoners dat een voldoende geeft voor dit aspect niet opgenomen.



Tabel 5.2 Waardering gemeentelijke dienstverlening (rapportcijfer), uitgesplitst naar wijk

	Dienstverlening	% Voldoende	Digitale faciliteiten	% Voldoende
Aarlanderveen	5,8	55%	6,3	74%
Benthuizen	6,2	71%	6,7	81%
Boskoop	6,3	76%	6,8	84%
Hazerswoude-Dorp	5,7	67%	6,5	81%
Hazerswoude-Rijndijk	6,0	74%	6,6	85%
Hoge Zijde	6,6	78%	6,7	82%
Hoorn	6,6	81%	6,9	84%
Kerk en Zanen	7,1	91%	7,3	93%
Koudekerk aan den Rijn	6,4	78%	6,5	80%
Lage Zijde	6,7	83%	6,8	87%
Oudshoorn	6,9	88%	7,0	88%
Ridderveld	6,8	87%	6,9	88%
Steekterpolder	6,6	83%	6,4	75%
Zegersloot	6,8	83%	7,3	89%
Zwammerdam	6,2	72%	6,9	82%

5.2 Aanvraag van producten en diensten

Tevredenheid over proces van aanvraag

Aan inwoners die het afgelopen jaar contact hebben gehad met de gemeente, bijvoorbeeld voor het aanvragen van een product of dienst, is gevraagd hoe ze dit contact hebben beoordeeld. Zeven op de tien vonden het aanvragen of voorleggen makkelijk (69%). Bijna twee derde vond dat de informatie juist en volledig was, de afhandelingstijd acceptabel was en dat men kreeg wat men wilde. Ruim de helft (57%) vond de informatie over het verloop van de afhandeling voldoende. Ten opzichte van 2020 zijn er geen significante veranderingen. In vergelijking tot de landelijke cijfers ligt de beoordeling van het proces van de aanvraag in Alphen aan den Rijn lager.

Tabel 5.3 Beoordeling proces van aanvraag (% (helemaal) mee eens)

	Aanvragen product/dienst makkelijk	Ontvangen/ beschikbare informatie was juist en volledig	Afhandelings-tijd was acceptabel	Informatie over verloop afhandeling voldoende	Kreeg wat men wilde
Alphen aan den Rijn 2022	69%	65%	64%	57%	64%
Alphen aan den Rijn 2020	69%	64%	64%	56%	65%
Nederland 2021	77%	69%	69%	62%	70%
Nederland 2020	79%	76%	75%	68%	77%



5.3 Hostmanship

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

Beoordeling medewerker

Inwoners konden de dienstverlening van de medewerker met wie ze contact hadden gehad beoordelen op verschillende punten. Het meest tevreden waren de inwoners over het voldoende kunnen beantwoorden van hun vragen en de deskundigheid van de medewerker. Zes op de tien vonden dat de medewerker zich verantwoordelijk toonde om daadwerkelijk tot een oplossing te komen (62%) en zich goed kon inleven (58%). Meer dan een derde werd door de medewerker aangenaam verrast met de verleende service. De beoordeling van de deskundigheid, het inlevingsvermogen en de ruimte om mee te denken is iets minder positief dan in 2020, daarentegen waren iets meer inwoners aangenaam verrast met de verleende service. In vergelijking tot de landelijke cijfers ligt de beoordeling van hostmanship in Alphen aan den Rijn lager.

Tabel 5.4 Beoordeling medewerkers (% (zeer) eens) ⁵

De medewerker...	toonde zich verantwoordelijk om daadwerkelijk tot een oplossing te komen	heeft zelf mijn vraag zo goed mogelijk beantwoord	was voldoende deskundig	kon zich goed inleven	bodde de ruimte om mee te denken	verraste mij aangenaam met de verleende service
Alphen aan den Rijn 2022	62%	69%	65%	58%	51%	36%
Alphen aan den Rijn 2020	62%	68%	68%	61%	53%	34%
Nederland 2021	69%	73%	72%	64%	58%	40%
Nederland 2020	73%	78%	76%	67%	61%	43%

5.4 Informatievoorziening

Waardering communicatie

Driekwart van de inwoners (78%) beoordeelt de communicatie en voorlichting van de gemeente met een voldoende. Gemiddeld krijgt de gemeente hiervoor een 6,4, wat overeenkomt met het landelijke rapportcijfer (6,6). Ongeveer zes op de tien inwoners kunnen gemakkelijk aan gemeentelijke informatie komen (63%) en vinden dat de gemeente heldere taal gebruikt (58%). Op deze twee punten zijn inwoners van Alphen aan den Rijn wel minder tevreden dan landelijk.

⁵ Niet alle 39 gemeenten hebben de module hostmanship afgenomen. De benchmark is samengesteld uit de gemiddelden van 25 gemeenten.

Tabel 5.5 Waardering communicatie/voorlichting gemeente

	Kan gemakkelijk aan gemeentelijke informatie komen	De gemeente gebruikt heldere taal	Waardering communicatie/voorlichting gemeente
	% (helemaal) mee eens	% (helemaal) mee eens	Rapportcijfer
Alphen aan den Rijn 2022	63%	58%	6,4
Alphen aan den Rijn 2020	65%	62%	6,6
Nederland 2021	73%	63%	6,6
Nederland 2020	74%	65%	6,6

Suggesties voor verbetering dienstverlening

Aan inwoners is gevraagd of ze nog suggesties hebben voor de verbetering van de dienstverlening van de gemeente. Een terugkerend thema is het betrekken/informeren van de dorpskernen. Het beeld ontstaat dat men zich in de dorpskernen in enige mate achtergesteld voelt. Dit is een greep uit de andere suggesties die werden geopperd:

- *Bestemmingsplannen, ingekomen stukken, vergunningsaanvragen etc. zijn slecht vindbaar.*
- *Als er een (online) informatie avond wordt gehouden over een onderwerp waarvoor je een zienswijze (op correcte wijze en op tijd) dan is het wel prettig om voor die avond te worden uitgenodigd en dit niet te hoeven vernemen van je burens.*
- *Als enige komen de mails van gemeente Alphen bij mij in de spambox. Misschien hebben meer mensen daar last van en mist men informatie. Mogelijk te veel (rare) linkjes en of plaatjes in de mail template van de gemeente Alphen.*
- *Als je na een paar maanden een reactie krijgt (onderhoud stoep), dan voel je je niet serieus genomen. Melding volle vuilnisbakken komt niet direct bij medewerkster die heel erg haar best doet, maar dan niets kan betekenen. Terwijl meldingen over weesfietsen inmiddels goed verloopt. Graag meer actie na digitale melding bij juiste medewerker*
- *Betere communicatie vanuit de gemeente. Als procedures langer duren dan zou het prettig zijn als de gemeente de burger informeert zodat deze niet zelf hoeft te bellen en mailen.*
- *De betrokkenheid mag beter, de verschillende afdelingen bij de gemeente zouden beter met elkaar moeten communiceren. Wij krijgen vaak het idee dat de communicatie langs elkaar heen gaat.*
- *De taal moet nog meer "Jip en Janneke" zijn. Gebruik een systeem dat te lange zinnen vertaalt.*
- *Het zou fijn zijn als de e-mail beantwoord wordt. Op verschillende e-mails nooit een reactie ontvangen.*
- *In de dorpskernen wordt met name het Groene Hart Koerier gelezen. Hier staat geen gemeentelijke informatie meer in. Dit staat nog wel in de Gouwe Koerier, maar die verdwijnt altijd rechtsreeks in de papierbak*



Zorg en welzijn



6 Zorg en welzijn

Ruime voldoende voor eigen gezondheid en eigen leven

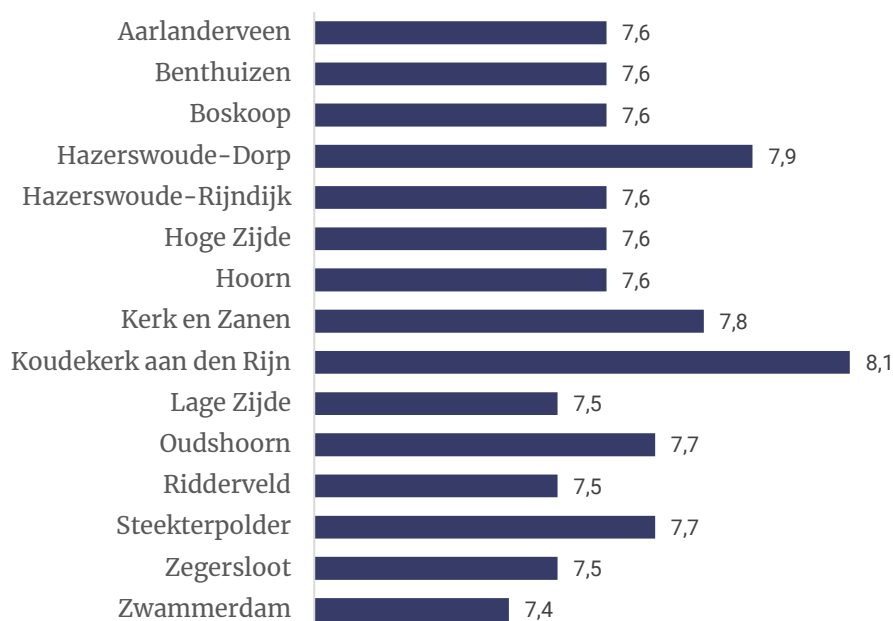
Inwoners beoordelen hun gezondheid met een ruime voldoende, namelijk een 7,6. Dit getal komt overeen met het landelijke gemiddelde. Inwoners van de gemeente Alphen aan den Rijn zijn tevreden over hun eigen leven en beoordelen deze met een 7,8. Dit cijfer ligt hoger dan het landelijk gemiddelde. De overgrote meerderheid van de inwoners geeft een voldoende.

Tabel 6.1 Beoordeling eigen gezondheid en leven

	Rapportcijfer gezondheid 2020	% voldoende	Tevredenheid eigen leven	% voldoende
Alphen aan den Rijn 2022	7,6	93%	7,8	95%
Alphen aan den Rijn 2020	7,7	93%	7,9	97%
Nederland 2021	7,7	-	6,8	
Nederland 2020	7,7		7,9	

De beoordeling van de eigen gezondheid varieert niet veel tussen de wijken van Alphen aan den Rijn. De beoordeling is het laagst onder de bewoners van Zwammerdam (7,4) en het hoogst in Koudekerk aan den Rijn (8,1).

Figuur 6.1 Beoordeling eigen gezondheid, uitgesplitst naar wijk



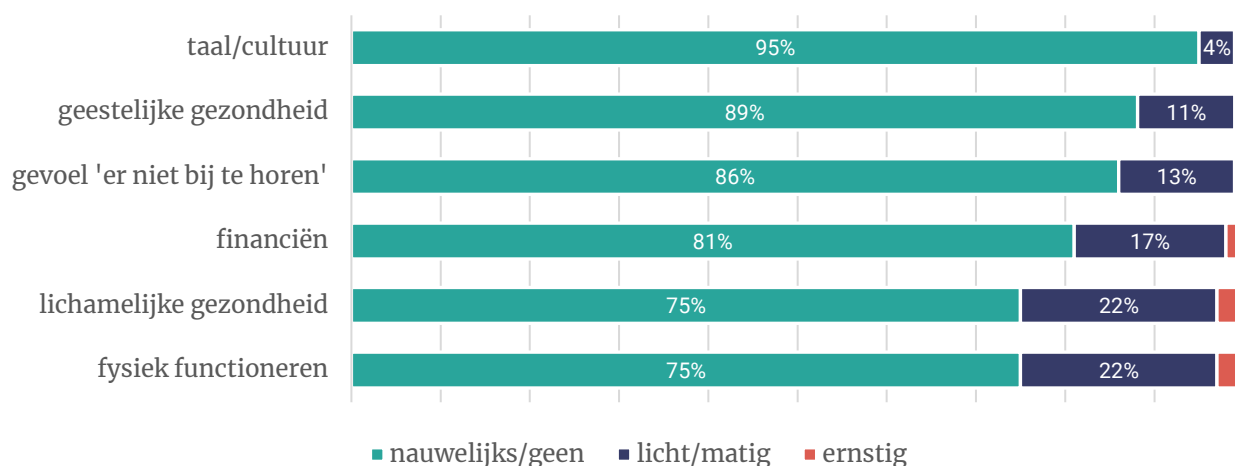
Klein deel van de inwoners voelt zich (ernstig) belemmerd in deelname maatschappij

Er zijn verschillende aspecten die mogelijk een beperking kunnen zijn voor iemand om deel te nemen aan het maatschappelijk leven. Deze kunnen betrekking hebben op lichamelijke dan wel geestelijke gezondheid. Het grootste deel van de inwoners van Alphen aan den Rijn ervaart geen belemmeringen om deel te nemen aan de maatschappij. Wanneer inwoners wel een belemmering ervaren, komt dit vooral door beperkingen in de lichamelijke gezondheid (25%) of in fysiek functioneren (25%). Deze beperkingen zijn voornamelijk licht of matig van aard.

Belemmeringen door beheersing van taal en/of cultuur komt het minste voor in Alphen aan den Rijn, namelijk bij 5 procent.

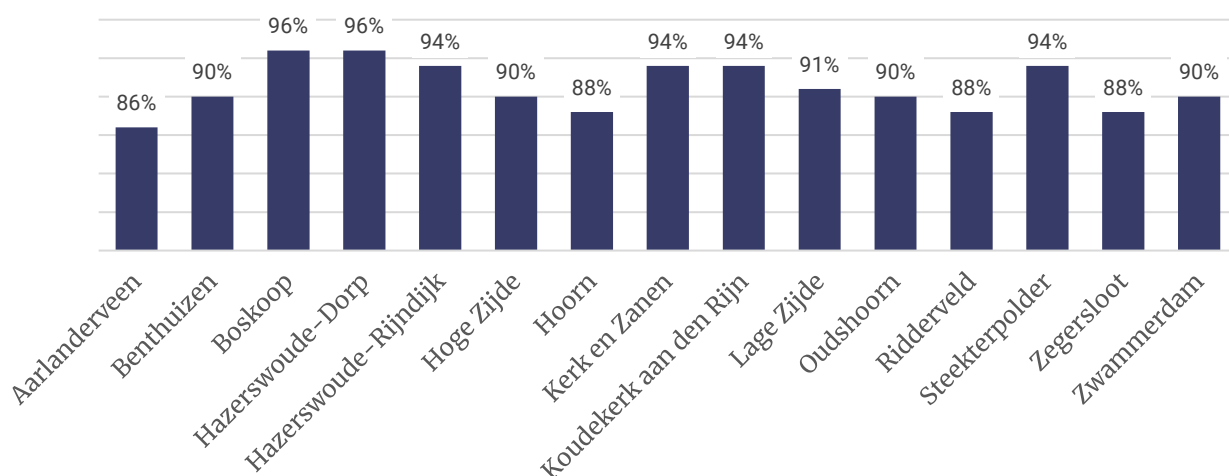
Vergeleken met de rest van Nederland ervaren Alphenaren minder beperkingen in het dagelijks leven. Zo ervaart in de rest van Nederland 68 procent geen beperkingen wat betreft de lichamelijke gezondheid en het fysiek functioneren, ten opzichte van 75 procent in Alphen aan den Rijn. Voor taal/cultuur, geestelijke gezondheid, het gevoel er niet bij te horen en financiën zijn de cijfers voor de rest van Nederland respectievelijk 94 procent, 81 procent, 82 procent en 81 procent.

Figuur 6.2 Mate waarin men beperkt wordt om deel te nemen aan het maatschappelijk leven



Voor alle wijken geldt dat de overgrote meerderheid geen beperkingen ervaart in de deelname aan het maatschappelijk leven. In Aarlanderveen, Hoorn, Ridderveld en Zegersloot ervaart tussen de 12 en 14 procent wel belemmeringen. Voor drie van deze vier wijken gaat het voor het grootste deel om beperkingen op één gebied, in Ridderveld gaat het vaker om beperkingen op twee of meer gebieden.

Figuur 6.3 Percentage inwoners dat geen beperkingen ervaart in het maatschappelijk leven, uitgesplitst naar wijk



Kwart inwoners behoefte aan meer sociale contacten

Twee op de tien inwoners zouden meer contact met andere mensen willen, het grootste deel hiervan (16%) geeft wel aan voldoende contacten te hebben, maar zou meer willen (gelijk aan 2020). Iets meer dan een vijfde (21%) voelt zich wel eens eenzaam; dit is licht toegenomen vergeleken met 2020. Alphen scoort op deze indicatoren gelijk aan de rest van Nederland.

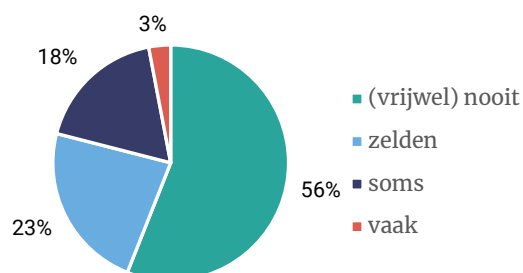
Voldoende contact met andere mensen:

- zeker voldoende (77%)
- voldoende, maar zou meer willen (16%)
- te weinig (6%)

Tabel 6.2 Sociale contacten

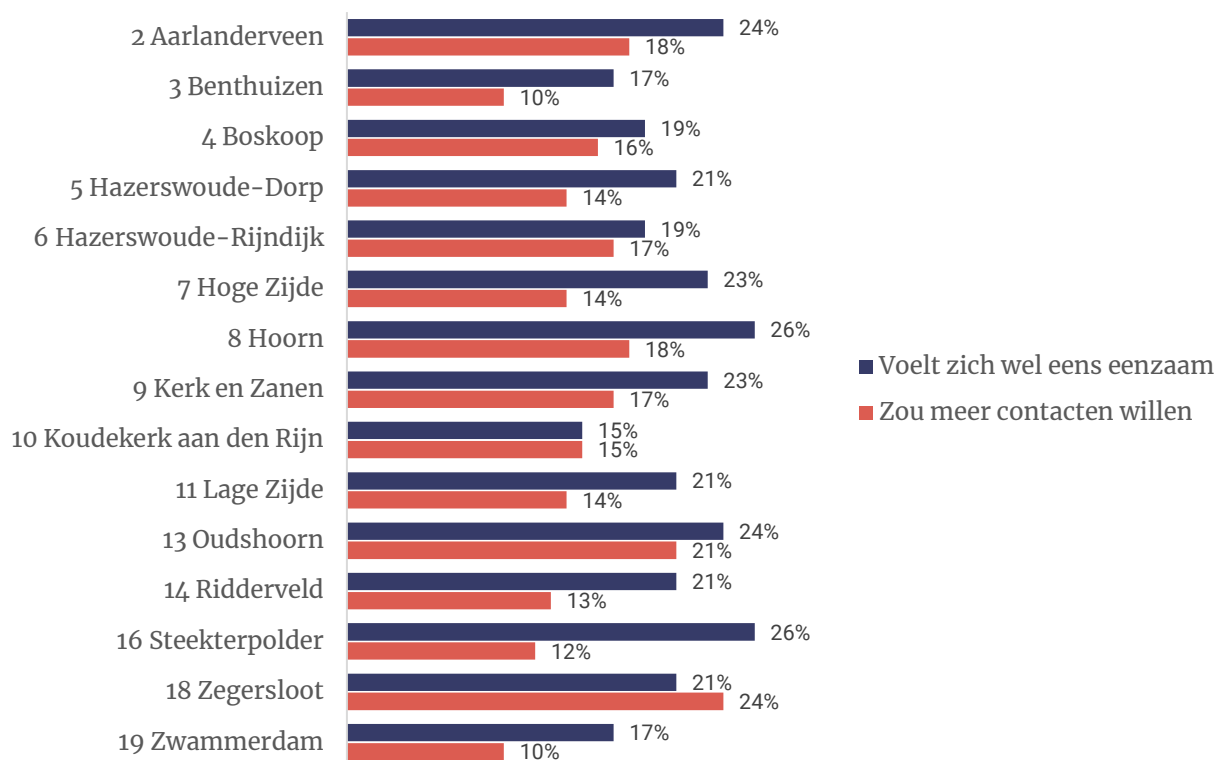
	Zou meer contacten willen	Voelt zich soms/ vaak eenzaam
Alphen aan den Rijn 2022	22%	21%
Alphen aan den Rijn 2020	24%	18%
Nederland 2021	23%	19%
Nederland 2020	20%	15%

Figuur 6.4 Mate waarin men zich wel eens eenzaam voelt



Het valt op dat in Steekterpolder het verschil in het percentage inwoners dat zich wel eens eenzaam voelt (26%) en dat meer contacten zou willen (12%) het grootst is, namelijk 14 procentpunt. Ook in Hoge Zijde (9 procentpunt) en Hoorn (8 procentpunt) is er een verschil.

Figuur 6.5 Percentage inwoners dat meer contacten zou willen en dat zich wel eens eenzaam voelt (soms of vaak), uitgesplitst naar wijk



Zes op de tien inwoners actief bij vereniging

Bijna zes op de tien inwoners zijn actief bij een vereniging. Dit is hoger dan het landelijke percentage. Het grootste deel van de inwoners dat actief is, is dat bij een sportvereniging.

Tabel 6.3 Actief bij vereniging in afgelopen 12 maanden.⁶ (% ja)

Alphen aan den Rijn 2022	57%
Alphen aan den Rijn 2020	58%
Nederland 2021	42%
Nederland 2020	59%

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

- niet actief (43%);
- sportvereniging (36%);
- overige verenigingen (15%);
- religieuze/maatschappelijke vereniging (14%);
- culturele verenigingen (8%);
- gezelligheidsvereniging (7%).

Helft inwoners doet vrijwilligerswerk

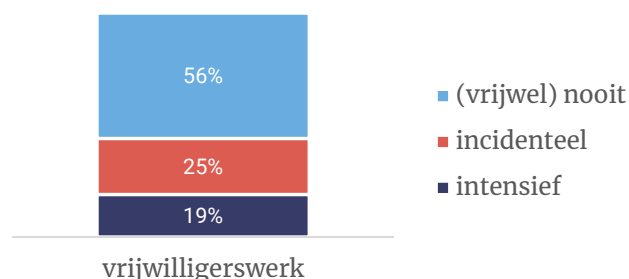
Bijna de helft van de Alphenaren doet vrijwilligerswerk, hiervan doet 19 procent dit intensief. In Alphen aan den Rijn doen meer inwoners vrijwilligerswerk dan gemiddeld in de rest van Nederland. In de toekomst wil meer dan de helft van de Alphenaren dit (blijven) doen.

Het overgrote deel van diegenen die al vrijwilligerswerk doen wil dit ook blijven doen (85%), en 33 procent van de inwoners die nu nog geen vrijwilligerswerk doen wil dit in de toekomst misschien gaan doen.

Tabel 6.4 Vrijwilligerswerk in afgelopen 12 maanden

	%
Alphen aan den Rijn 2022	46%
Alphen aan den Rijn 2020	48%
Nederland 2021	41%
Nederland 2020	46%

Figuur 6.6 Mate vrijwilligerswerk afgelopen 12 maanden



Draagvlak vrijwilligerswerk (blijven) doen:

- zeker (27%);
- misschien (29%);
- nee (24%);
- weet niet (14%).

⁶ Vraagstelling is gewijzigd. De antwoordcategorie culturele verenigingen is toegevoegd.

Tijdsgebrek belangrijkste reden om geen vrijwilligerswerk te doen

Onder de inwoners die geen vrijwilligerswerk doen, is gebrek aan tijd hier de belangrijkste reden voor. Een kwart zegt geen interesse of behoefte te hebben om vrijwilligerswerk te doen.

Figuur 6.7 Reden om geen vrijwilligerswerk te doen



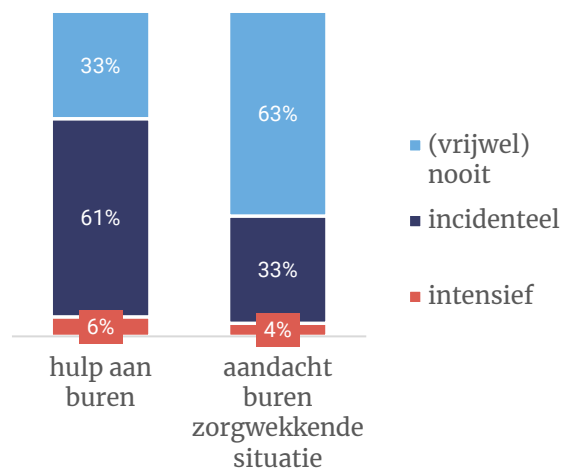
Twee derde verleent burenhulp

Inwoners kunnen op verschillende manieren hulp aan burenhulp verlenen. Dit kan door praktische hulp en ondersteuning, maar deze hulp kan ook bestaan uit aandacht voor burenhulp die in een zorgwekkende situatie verkeren. Hulp aan burenhulp komt vaker voor (67%) dan aandacht voor burenhulp die in een zorgwekkende situatie (37%). Het grootste deel van deze vormen van hulp wordt incidenteel verleend. In Rijnwoude wordt de meeste burenhulp verleend, dit geldt zowel voor ondersteuning in praktische zaken als aandacht tijdens zorgwekkende situaties.

Tabel 6.5 Burenhulp in afgelopen 12 maanden

	Aandacht voor burenhulp in zorgwekkende situatie laatste 12 maanden	Hulp aan burenhulp
Alphen aan den Rijn 2022	37%	67%
Alphen aan den Rijn 2020	37%	66%
Nederland 2021	37%	68%
Nederland 2020	37%	68%

Figuur 6.8 Mate waarin men het afgelopen jaar burenhulp heeft verricht



Grootste deel bereid tot verlenen van burenhulp

Bij inwoners is nagegaan of ze bereid zijn burenhulp te verlenen en in welke vorm. Het grootste deel van de inwoners is bereid burenhulp te verlenen, slechts 9 procent wil geen burenhulp verlenen en 10 procent kan dit niet. Een oogje in het zeil houden is de meest voorkomende vorm van hulp die men wil verlenen (60%), gevolgd door hulp bij boodschappen (49%).

De bereidheid hiertoe neemt iets af ten opzichte van 2020. Het schoonhouden van het huis of koken en het toedienen van medicijnen wordt door maar een klein deel genoemd (7%).

Tabel 6.6 Bereid tot burenhulp (meerdere antwoorden mogelijk)

	2022	2020
Oogje in het zeil houden	60%	66%
Hulp bij boodschappen	49%	54%
Helpen bij vervoer	33%	35%
Klusjes in of rond het huis	27%	29%
Ondersteuning bij aanvraag, administratie of computer	29%	32%
Opvangen van kinderen	14%	18%
Medicijnen toedienen of persoonlijke verzorging	7%	7%
Huis schoonhouden of koken	7%	7%
Anders	7%	9%
Kan geen burenhulp geven	10%	7%
Wil geen burenhulp geven	9%	7%

Bijna de helft inwoners verleent mantelzorg

Bijna de helft van de inwoners (45%) verleent mantelzorg, op landelijk niveau is dit 46 procent.

Inwoners verlenen mantelzorg voor een groot deel incidenteel (29%). Minder dan de helft van de inwoners (46%) voelt zich nooit belemmerd door het geven van mantelzorg, maar ten opzichte van 2020 (toen voelde 50% zich nooit belemmerd) zijn er wel méér mantelzorgers die zich in enige mate belemmerd voelen hierdoor.

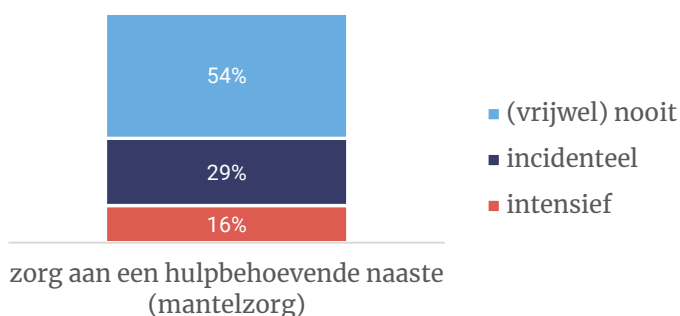
Mate belemmerd door mantelzorg:

- (vrijwel) nooit (46%);
- zelden (23%);
- soms (21%);
- vaak (11%).

Tabel 6.7 Mantelzorg in afgelopen 12 maanden

	%
Alphen aan den Rijn 2022	45%
Alphen aan den Rijn 2020	46%
Nederland 2021	46%
Nederland 2020	44%

Figuur 6.9 Mate waarin men zich de afgelopen jaar aan mantelzorg heeft gedaan



Inzet voor naasten in de wijken van Alphen aan den Rijn

Voor alle wijken geldt dat het percentage inwoners dat wel eens hulp geeft aan de burens het hoogst is, vergeleken met de andere vormen van inzet voor anderen. In Aarlanderveen geeft meer dan de helft van de inwoners mantelzorg en/of doet vrijwilligerswerk, en ook driekwart helpt de burens wel eens. Eenzelfde beeld bestaat voor Benthuizen. Omgekeerd zet men zich in Kerk en Zanen het minst vaak in voor anderen.

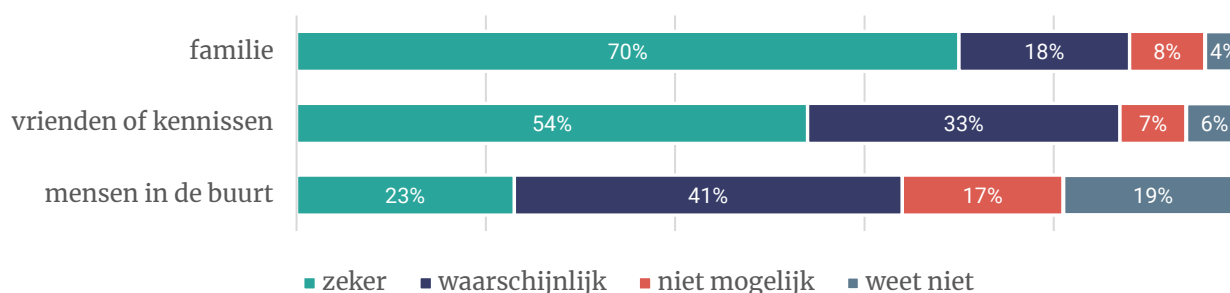
Tabel 6.8 Inzet voor naasten, uitgesplitst naar wijk

	Zorg aan een hulpbehoevende naaste (mantelzorg)	Hulp aan burens	Aandacht burens zorgwekkende situatie	Vrijwilligerswerk
Aarlanderveen	54%	75%	52%	58%
Benthuizen	53%	71%	40%	58%
Boskoop	49%	75%	35%	49%
Hazerswoude-Dorp	48%	71%	42%	52%
Hazerswoude-Rijndijk	46%	64%	36%	41%
Hoge Zijde	42%	66%	40%	40%
Hoorn	46%	69%	38%	37%
Kerk en Zanen	41%	61%	24%	39%
Koudekerk aan den Rijn	41%	65%	43%	47%
Lage Zijde	47%	67%	37%	46%
Oudshoorn	48%	62%	34%	41%
Ridderveld	43%	67%	40%	40%
Steekterpolder	40%	66%	32%	35%
Zegersloot	40%	64%	33%	37%
Zwammerdam	51%	71%	45%	50%

Inwoners kunnen vooral terugvallen op familie

Het grootste deel van de inwoners van Alphen aan den Rijn kan terugvallen op anderen wanneer ze behoefte hebben aan hulp. Familieleden zijn de belangrijkste personen om op terug te vallen, zeven op de tien inwoners zijn zeker dat ze terug kunnen vallen op familie. Vrienden of kennissen staan op de tweede plek, meer dan de helft van de inwoners weet zeker dat ze op hen kunnen terugvallen. Mensen in de buurt worden in mindere mate genoemd. Inwoners zijn ook iets minder zeker of ze kunnen terugvallen op mensen in de buurt, een kwart kan waarschijnlijk op hen terugvallen. Hierin zijn ten opzichte van 2020 geen veranderingen.

Figuur 6.10 Mate waarin men terug kan vallen op omgeving wanneer men hulp of zorg nodig heeft⁷



Gemeentelijke inspanningen om burgers te laten deelnemen aan maatschappij

Inwoners kregen de mogelijkheid om de inspanningen van de gemeente om iedereen volledig deel te laten nemen aan de maatschappij te beoordelen. Driekwart van de inwoners geeft de gemeente hiervoor een voldoende (74%). Het gemiddelde cijfer dat inwoners de gemeente geven is een 6,3. Landelijk ligt dit cijfer op een 6,6.

Tabel 6.9 Inspanningen van de gemeente om burgers volledig te laten deelnemen aan de maatschappij

	rapportcijfer
Alphen aan den Rijn 2022	6,3
Alphen aan den Rijn 2020	6,4
Nederland 2021	6,6
Nederland 2020	6,6

Ideeën en initiatieven zorg en welzijn

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

- “Buurthuizen openhouden en activiteiten voor Alleenstaanden en Eenzame mensen realiseren”.
- “Besteed aandacht aan alleen wonende ouderen. En dan niet in de vorm van , gezellig met elkaar eten, zorg dat er jonge mensen bij betrokken worden. Een samenstelling van ouderen die alleen maar praten over hun kwalen werkt niet bemoedigend.”
- “Creëer meer seniorenwoningen, zodat bestaande (veelal grote) woningen vrijkomen voor gezinnen.”
- “De zorg is inmiddels zo ingewikkeld geregeld dat er bijna niet meer uit te komen is. Ondersteuning daarbij zou behulpzaam zijn.”
- “Eenzaamheid onder ouderen. Ik snap niet dat er zo weinig initiatieven zijn (door ouderen zelf, organisaties of de gemeente) om ouderen samen te brengen bijvoorbeeld om te wandelen, samen te eten, spelletjes etc.. Beetje zoals in het bejaardenhuis destijds. Veel mensen zitten thuis eenzaam te zijn.”
- “Ga wat vaker in gesprek met de mensen die hulp ontvangen vanuit de jeugdwet, wmo, PGB indicatie, en check vooral de verbeterpunten, gaat alles nog goed, en vooral luisteren naar de cliënt over het leveren van gepaste zorg en niet zomaar de zorgcontracten met de aanbieders verlengen als er heel veel klachten zijn. Maar die we niet goed genoeg bij de gemeente kenbaar kunnen maken maar ook het gevoel krijgen dat er wat met klachten gedaan wordt.”

⁷ Vraagstelling is gewijzigd. De antwoordcategorie ‘vrienden en kennissen’ is toegevoegd.

- “Misschien dat buurtbewoners zich kunnen aanmelden op een platform o.i.d. waar zij kunnen aangeven hulp nodig te hebben/klusjes die gedaan moeten worden. Buurtbewoners kunnen hier dan kijken en helpen, zo kom je ook in contact met buurtbewoners die je misschien anders niet spreekt/geen weet van hebt dat er hulp nodig is.”
- “Nog meer aandacht, voor mensen die alleen leven, ik merk met het vrijwilligerswerk, dat veel bejaarde mensen, geen hulp durven vragen, ze schamen zich.”
- “Preventie! Laagdrempelig en in verstaanbare taal.”
- “Sportactiviteiten voor kinderen en jong-volwassenen die vanwege een lichamelijke beperking afhankelijk zijn van een (elektrische) rolstoel. Bijvoorbeeld: e-hockey of e-voetbal. Ik heb als gymleerkracht voor enkele oud-leerlingen hierover contact gezocht met verschillende verenigingen. Daar zijn mensen enthousiast, maar er komt niets van de grond. Dit tot grote teleurstelling van de e-rolstoelers die graag ook leuke activiteiten willen kunnen doen met anderen (ook met niet-lichamelijk beperkte leeftijdsgenoten!”



Samenredzaamheid



7 Samenredzaamheid

Vertrouwen buurt

Ongeveer twee derde van de Alphenaren vindt dat mensen in hun buurt te vertrouwen zijn. Zes procent vindt van niet en vier procent zegt het niet te weten. De rest is neutraal.

Tabel 7.1 Mensen in deze buurt zijn te vertrouwen⁸

Alphen aan den Rijn 2022	
Helemaal mee eens	15%
Mee eens	49%
Neutraal	26%
Mee oneens	4%
Helemaal mee oneens	2%
Weet niet	4%

In Benthuizen en Koudekerk aan den Rijn hebben inwoners het meeste vertrouwen in hun buurtgenoten.

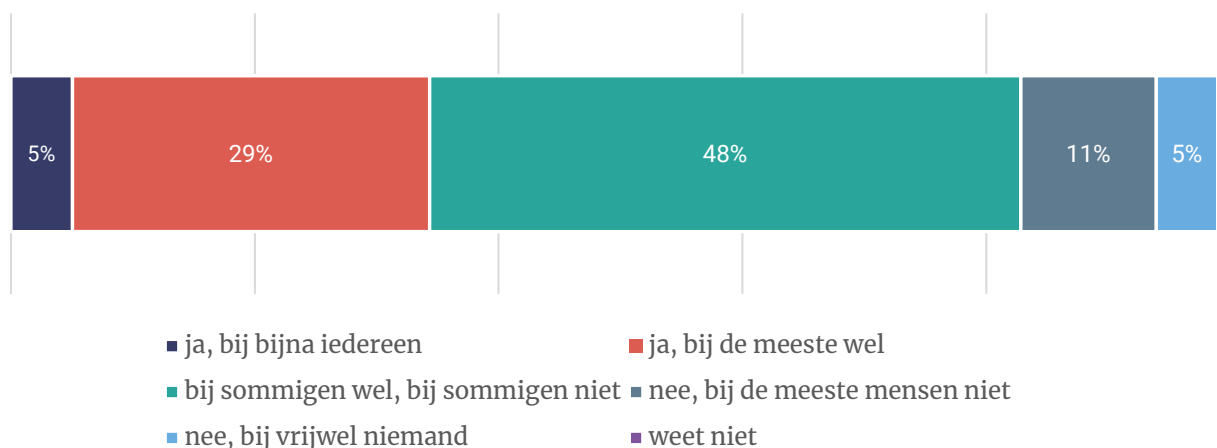
Tabel 7.2 Mensen in deze buurt zijn te vertrouwen, uitgesplitst naar wijk

	%
Aarlanderveen	56%
Benthuizen	75%
Boskoop	70%
Hazerswoude-Dorp	68%
Hazerswoude-Rijndijk	63%
Hoge Zijde	64%
Hoorn	49%
Kerk en Zanen	69%
Koudekerk aan den Rijn	71%
Lage Zijde	57%
Oudshoorn	61%
Ridderveld	60%
Steekterpolder	60%
Zegersloot	51%
Zwammerdam	70%

Wat minder inwoners voelen zich ook echt betrokken bij de mensen in de buurt (34%). Bijna de helft is hier neutraal over en zegt zich bij sommigen wel, en bij sommigen niet betrokken te voelen. Vijf procent voelt zich bij niemand betrokken.

⁸ Door het ontbreken van gegevens van referentiegemeenten is de benchmark voor 'samenredzaamheid' niet opgenomen in het rapport.

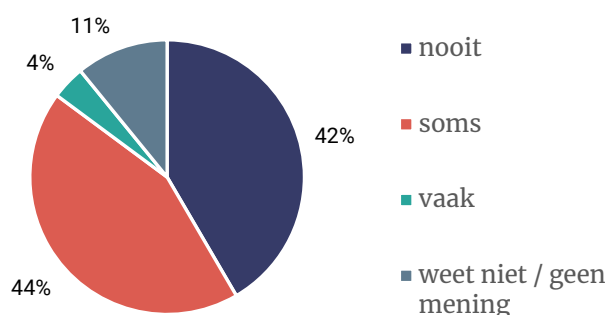
Figuur 7.1 Voelt zich betrokken bij de mensen in de buurt



Zorgen om persoon of gezin

Twee vijfde van de inwoners maakt zich nooit zorgen om een persoon of gezin in de buurt, een groter deel (48%) doet dat wel eens.

Figuur 7.2 Zorgen om persoon/gezin in de buurt



Ondersteuning

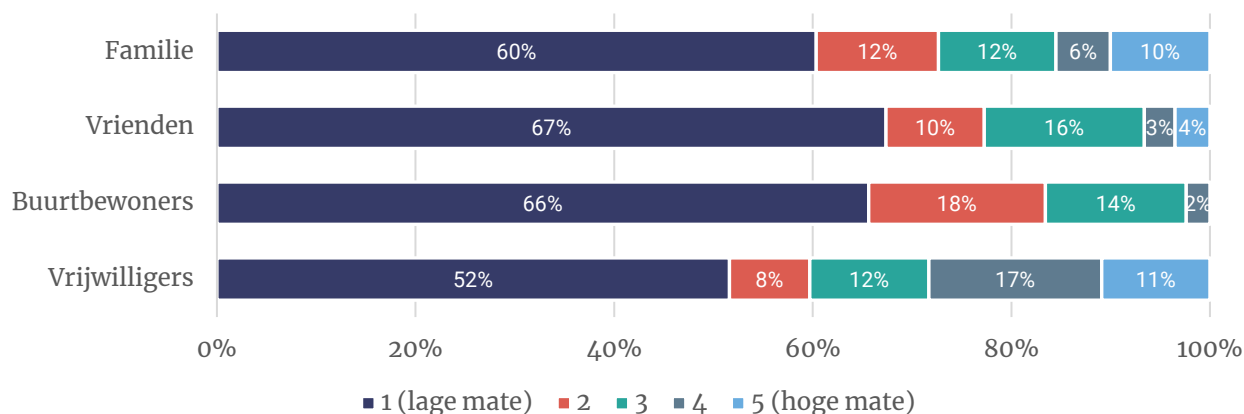
Het overgrote deel van de Alphenaren heeft aangegeven dat er van hem of haar geen taken zijn overgenomen vanwege de gezondheid of gesteldheid. De meeste hulp die wel werd ontvangen heeft betrekking op het uitvoeren van huishoudelijke taken (17% kreeg deze hulp). Meestal werd dit door familieleden uitgevoerd.

Tabel 7.4 Taken die zijn overgenomen in verband met gezondheid

	Persoonlijke verzorging	Huishoudelijke taken	Regelen hulp en administratie	Begeleiden bij bezoeken	Anders
Geen ondersteuning	88%	83%	90%	88%	90%
Familie	8%	12%	8%	10%	6%
Vrienden/kennissen	3%	3%	2%	2%	2%
Buurtbewoners	1%	1%	0%	1%	1%
Vrijwilligers	2%	4%	2%	3%	3%

Inwoners kregen ook de vraag in hoeverre zij van anderen afhankelijk zijn voor hulp en zorg. Dit konden zij beoordelen op een schaal van 1 tot 5. Tien procent is in hoge mate afhankelijk van familieleden en 11 procent van vrijwilligers. Men is het minst afhankelijk van buurtbewoners, 86 procent geeft het cijfer één of twee.

Figuur 7.3 Afhankelijkheid van hulp of zorg



Daarnaast werd de vraag voorgelegd: Indien u gedurende meerdere weken hulp of zorg nodig heeft. Wie zouden in staat en bereid zijn deze te geven? Meerdere antwoorden konden gekozen worden. Het meest rekent men op de partner, gevolgd door andere familieleden.

In staat en bereid om zorg te verlenen (inschatting):

- Partner 64%
- Andere familieleden 52%
- Vrienden of kennissen 50%
- Kinderen (Uitwonend) 26%
- Buurtbewoners 22%
- Thuiszorg 21%
- Kinderen (Inwonend) 13%
- Particuliere hulp 10%
- Weet niet 8%

De inwoners die (nog) geen gebruik (willen) maken van de hulp van buurtbewoners kregen een extra vraag, namelijk waarom zij geen gebruik willen maken van deze hulp. Uitgezonderd de simpele reden geen hulp nodig te hebben, is de meest genoemde reden dat men de burens niet wil belasten.

Figuur 7.4 Reden geen gebruik willen maken van hulp burens



Algemeen beeld



8 Algemeen beeld

Inspanningen op diverse gebieden

Inwoners beoordelen de inspanningen van de gemeente in zijn geheel met een 6,4, dit komt overeen met het landelijke rapportcijfer. Acht op de tien (80%) geven de gemeente Alphen aan den Rijn hiervoor een voldoende.

Tabel 8.1 Waardering inspanningen gemeente

	Rapportcijfer
Alphen aan den Rijn 2022	6,4
Alphen aan den Rijn 2020	6,7
Nederland 2021	6,6
Nederland 2020	6,7

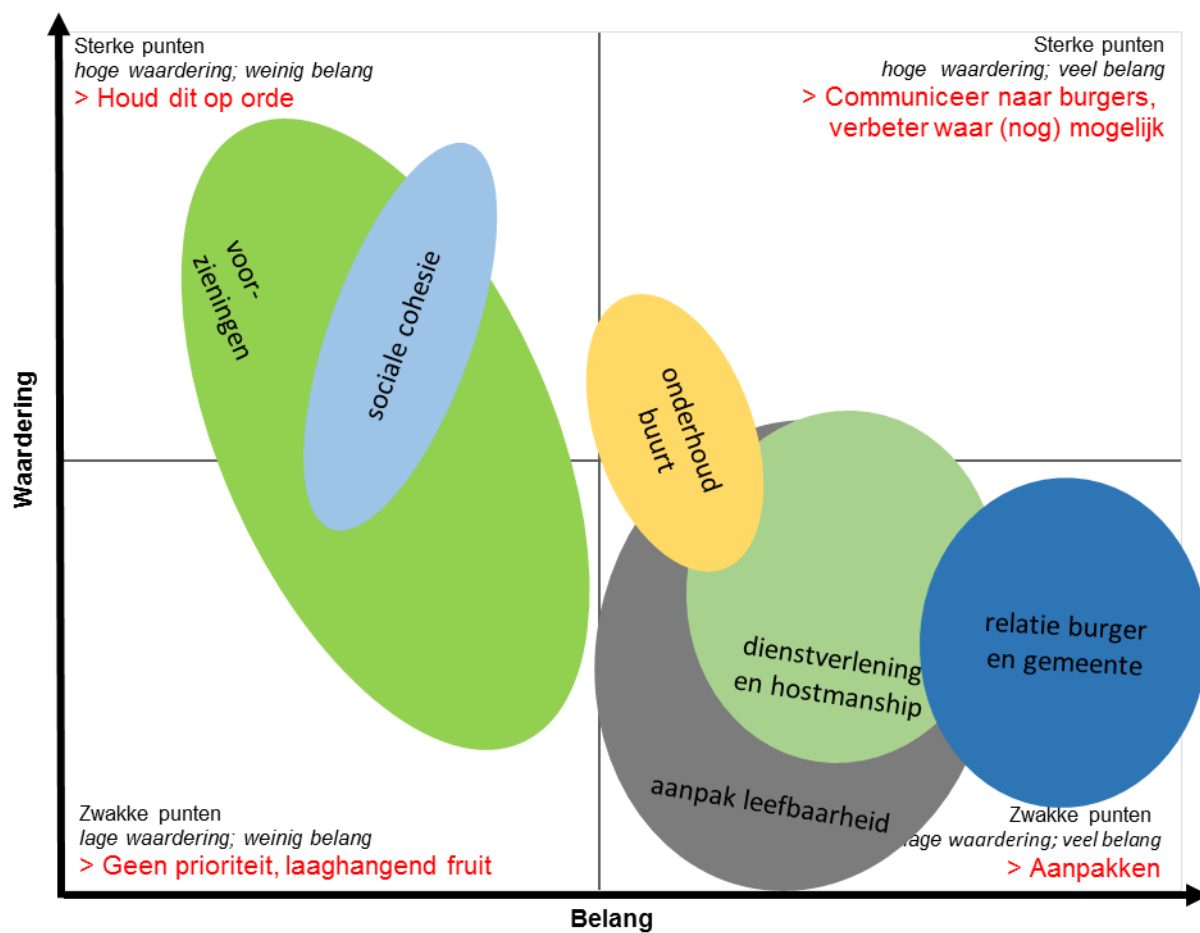
Om te bepalen welke factoren de tevredenheid van de inspanningen van de gemeente Alphen aan den Rijn voor de inwoners bepalen, hebben we een prioriteitenmatrix ontwikkeld (zie figuur 8.1).

Leeswijzer bij prioriteitenmatrix

- Op de verticale dimensie (waardering) zien we de tevredenheid: hoe hoger het aspect in de figuur, hoe hoger de tevredenheid over dit aspect. Deze as loopt over de gemiddelde waarde van de waardering van de aspecten.
- Als een aspect boven de horizontale as staat, betekent het dat er over dit aspect relatief veel tevredenheid bestaat, ten opzichte van de andere aspecten (dus niet ten opzichte van referentiegemeenten of het landelijk gemiddelde).
- De horizontale dimensie (belang) geeft aan in hoeverre het aspect van invloed is op de totaalwaardering⁹. De as loopt over de gemiddelde correlatiewaarde van de aspecten.
- Als het aspect rechts van de verticale as staat, heeft het een relatief grote invloed op het totaaloordeel (ten opzichte van andere aspecten).
- De impact is in de prioriteitenmatrix afgezet tegen de waardering. De prioriteitenmatrix bestaat uit vier segmenten, zodat de gemeente haar prioriteiten kan bepalen. Aspecten die zich in (of nabij) het kwadrant rechtsonder bevinden, dienen met voorrang te worden verbeterd. Deze zijn voor burgers belangrijk en worden relatief laag gewaardeerd.

⁹ Door middel van het berekenen van de samenhang (correlatie) tussen het betreffende aspect en het totaaloordeel is het bepaald. Hoe groter de samenhang, hoe groter de invloed van het aspect op het totaaloordeel is.

Figuur 8.1 Prioriteitenmatrix (van Gemeente Alphen aan den Rijn)



Bijlagen



Bijlage 1. Vragenlijst

Burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl

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

Aanwijzingen voor het invullen

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

Hartelijk dank voor uw medewerking!

Woon- en leefomgeving

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

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

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

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



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

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

7. Voelt u zich betrokken bij de mensen die in uw buurt wonen?

- ☐ ja, bij bijna iedereen
- ☐ ja, bij de meesten wel
- ☐ bij sommigen wel, bij sommigen niet
- ☐ nee, bij de meeste mensen niet
- ☐ nee, bij vrijwel niemand
- ☐ weet niet

Maakt u zich wel eens zorgen om een persoon of gezin in de buurt?

In een zorgwekkende situatie gaat het bijvoorbeeld om iemand die niet meer weet wat goed voor hem of haar is, om iemand die nauwelijks meer buiten komt, om iemand die zichzelf of anderen verwaarloost.

- ☐ nooit
- ☐ soms
- ☐ vaak
- ☐ weet niet / geen mening

8. Voelt u zich veilig in uw buurt?

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



9. In welke mate ervaart u overlast van buurtbewoners?

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

17. Heeft u suggesties om uw buurt te verbeteren?

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

De volgende vragen gaan over de voorzieningen in uw nabijheid.

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

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



Relatie inwoner-gemeente

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

Gemeentelijke dienstverlening

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

- ☐ ja
- ☐ nee → ga verder naar vraag 47

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

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

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

Meerdere antwoorden mogelijk

- ☐ internet of app (gemeente)
- ☐ e-mail
- ☐ sociale media (Twitter, Facebook, WhatsApp etc.)
- ☐ post
- ☐ (publieks-)balie
- ☐ telefoon
- ☐ wijkteam / huisbezoek
- ☐ overig persoonlijk contact

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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



49a. Hoe waardeert u de communicatie en voorlichting vanuit de gemeente?

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

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

49b. Heeft u nog suggesties voor de verbetering van de dienstverlening?

Welzijn en zorg

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

50a. Hoe tevreden bent u momenteel - over het geheel genomen - met uw leven?

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

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

50b. Welk cijfer geeft u – over het geheel genomen - uw gezondheid?

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

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



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

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

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

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

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

53. Voelt u zich wel eens eenzaam?

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

54. Hoe vaak sport of beweegt u intensief?

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



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

Meerdere antwoorden mogelijk

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

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

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

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

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

Indien u vrijwilligerswerk verricht, kunt u vraag 58 overslaan.

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

Meerdere antwoorden mogelijk

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

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

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

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

Indien u geen zorg aan een hulpbehoevende naaste verricht, dan kunt u vraag 60 overslaan.

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

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

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

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

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

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

We willen graag weten of u zich goed kunt redden in het dagelijkse leven of dat u hulp nodig heeft.

75. Hebben anderen in de afgelopen 12 maanden taken overgenomen in verband met gezondheidsproblemen of andere beperking? Het gaat om ondersteuning die voor u van groot belang was vanwege uw gezondheid of gesteldheid.

nee	ja, familie	ja, vrienden of kennissen	ja, buurtbewoners	ja, organisatie(s) (w.o. vrijwilligers)
a persoonlijke verzorging of verpleegkundige hulp	☐	☐	☐	☐
b huishoudelijke taken	☐	☐	☐	☐
c begeleiding bij regelen van hulp en administratie	☐	☐	☐	☐
d begeleiden bij het bezoeken van familie, arts etc.	☐	☐	☐	☐
e anders	☐	☐	☐	☐

LET OP: Indien u de vorige vraag overal 'nee' heeft geantwoord, kunt u de volgende vraag overslaan.



76 In hoeverre bent u afhankelijk van anderen voor hulp of zorg?

	1 (lage mate)	2	3	4	5 (hoge mate)
a familie	☐		☐	☐	☐
b vrienden of kennissen	☐		☐	☐	☐
c buurtbewoners	☐		☐	☐	☐
d organisatie(s) (w.o. vrijwilligers)	☐		☐	☐	☐

77 Indien u gedurende meerdere weken hulp of zorg nodig heeft. Wie zouden in staat en bereid zijn deze te geven? (meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ partner
- ☐ kinderen (inwonend)
- ☐ kinderen (uitwonend)
- ☐ andere familieleden
- ☐ vrienden of kennissen
- ☐ buurtbewoners
- ☐ thuiszorg
- ☐ particuliere hulp

LET OP: Indien u heeft aangegeven wel gebruik te (willen) maken van hulp of zorg door buurtbewoners, kunt u de volgende vraag overslaan.

78 Om welke reden maakt u geen gebruik van hulp van buurtbewoners? (meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ ik heb geen behoefte aan hulp
- ☐ ik wil mijn buren niet belasten
- ☐ ik kan niets terugdoen voor mijn buren
- ☐ ik wil niet afhankelijk zijn van mijn buren
- ☐ het contact met mijn buren is niet goed genoeg
- ☐ anders, namelijk
- ☐ weet niet



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

64. Hoe waardeert u de inspanningen van uw gemeente om inwoners volledig te laten deelnemen aan de maatschappij?

Het gaat hier om mensen met een beperking, of mensen in een zorgwekkende situatie.

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

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

65. Hoe waardeert u alle inspanningen van uw gemeente voor haar inwoners?

Geef dit aan met een rapportcijfer van 1 tot en met 10.

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

Achtergrondvragen

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

66. Wat is uw geslacht?

☐ man	☐ vrouw
------------------------------	--------------------------------

67. Wat is uw leeftijd?

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



68. Wat is uw hoogst afgeronde opleiding?

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

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

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

70. Hoe ziet de samenstelling van uw huishouden eruit?

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

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

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

72. Hoe lang woont u reeds in deze buurt?

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

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

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



74. Zou u verder willen praten over de gemeentelijke dienstverlening? Of zou u de uitkomsten van het onderzoek willen ontvangen? Dan kunt u hier uw contactgegevens achterlaten. Hieronder kunt u een kruisje zetten waar we uw e-mailadres voor mogen gebruiken.

☐ Ik wil nog wel een keer verder praten

☐ Ik wil graag per mail de onderzoeksresultaten ontvangen

☐ Ik wil lid worden van het Alphenpanel (leden van het panel ontvangen enkele keren per jaar een uitnodiging om deel te nemen aan een onderzoek)

☐ Ik wil niet benaderd worden of verder praten

Mijn e-mailadres is:

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

Namens de gemeente Alphen aan den Rijn willen we u hartelijk danken voor uw medewerking!



I&O Research Enschede

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

I&O Research Amsterdam

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