

RIDDERKERK



Waar staat de gemeente

Rapport burgerpeiling Ridderkerk
najaar 2020

Waar staat de gemeente

rapport burgerpeiling Ridderkerk

Najaar 2020

Uitgevoerd door:

Onderzoeksbureau EVA

Tel.: 010 – 4 25 64 87

bernadet@evaonderzoeksbureau.nl

www.evaonderzoeksbureau.nl

In opdracht van:

Gemeente Ridderkerk

Januari 2021

Inhoud

Managementsamenvatting	3
1 Inleiding	5
2 Waar staat de gemeente Ridderkerk?.....	6
3 Woon- en leefomgeving	7
4 Samenwerking inwoner-gemeente	16
5 Gemeentelijke dienstverlening	19
6 Welzijn en zorg	26
7 Onderzoeksverantwoording burgerpeiling	34
Bijlage 1: Referentie gemeenten benchmark	35
Bijlage 2: Vragenlijst burgerpeiling 2020.....	36

Managementsamenvatting

De gemeente Ridderkerk heeft in 2020 net als vorige jaren meegedaan aan het benchmarkonderzoek Waarstaatjegemeente.nl van VNG (Vereniging Nederlandse Gemeenten). In het onderzoek krijgt de gemeente inzicht in de waardering van de inwoners over vier belangrijke maatschappelijke thema's:

- Woon- en leefomgeving
- Samenwerking inwoner-gemeente
- Gemeentelijke dienstverlening
- Zorg en welzijn

Inwoners hebben bij elk thema hun totaaloordeel kunnen geven over de inspanningen van de gemeente in de vorm van een rapportcijfer. In het rapport zijn de onderzoeksresultaten van Ridderkerk vergeleken met de resultaten van andere gemeenten uit de benchmark die qua inwonersaantallen (25.000 – 50.000) vergelijkbaar zijn met de gemeente Ridderkerk.

Inwoners van Ridderkerk hebben de inzet van de gemeente op alle maatschappelijke thema's ruim voldoende beoordeeld. Op drie van de vier beleidsthema's scoort Ridderkerk hoger dan de referentiegroep.

Totaaloordeel gemeente Ridderkerk op maatschappelijke thema's	M' Gemeente Ridderkerk	M' gemeenten 25.000 – 50.000 inwoners
Woon- en leefomgeving	6,6	6,6
Samenwerking inwoner-gemeente	6,3	6,1
Gemeentelijke dienstverlening	6,8	6,7
Zorg en welzijn	6,7	6,5

M' = gemiddeld rapportcijfer

Woon- en leefomgeving

Inwoners van Ridderkerk waarderen de zorg van de gemeente voor de woon- en leefomgeving ruim voldoende met een 6,6. De inwoners wonen en leven prettig in hun eigen buurt, dit is goed beoordeeld met een 7,9. De grote meerderheid van de inwoners voelt zich thuis in hun buurt. Er is een sterke verbondenheid, de meeste inwoners gaan op een prettige manier met elkaar om en zijn bereid elkaar te helpen. Ook voelt de meerderheid zich overwegend veilig in hun buurt en er is weinig overlast van buurtbewoners of hangjongeren.

Inwoners waarderen de voorzieningen in hun buurt verschillend. Het meest tevreden is men over de aanwezigheid van basisonderwijs, winkels voor de dagelijkse boodschappen, gezondheids- en zorgvoorzieningen en het groen. Men is het minst tevreden over het aanbod van welzijnsvoorzieningen en de parkeergelegenheid.

Meer dan een derde van de inwoners is van mening dat er voldoende wordt gedaan aan leefbaarheid en veiligheid van de buurt. Ook vindt een minderheid dat de gemeente buurtbewoners voldoende betreft, aanspoort en ondersteunt bij de aanpak van de leefbaarheid en veiligheid in de buurt. Onder de inwoners is een bereidheid om mee te helpen, bijna zeven van de tien inwoners wil zich in de toekomst (misschien) actief inzetten voor de leefbaarheid van de buurt.

Opvallend is dat de waardering voor deelname aan kunst en cultuur dit jaar behoorlijk is gedaald ten opzichte van vorig jaar. Dit zal hoogst waarschijnlijk een gevolg zijn van de corona maatregelen.

Samenwerking inwoner-gemeente

Het thema samenwerking inwoner-gemeente is met een 6,3 voldoende gewaardeerd. Meer dan een derde van de inwoners heeft (heel) veel vertrouwen in de manier waarop de gemeente Ridderkerk wordt bestuurd. Men is het meest tevreden over de samenwerking en realisatie van plannen en activiteiten. Minst tevreden is men over de flexibiliteit en het luisterend oor van de gemeente.

Gemeentelijke dienstverlening

Inwoners waarderen de algehele dienstverlening van de gemeente Ridderkerk gemiddeld met een 6,8 ruim voldoende. Bijna zes van de tien inwoners hebben de laatste 12 maanden contact gehad met de gemeente. Meeste contacten met de gemeente waren dit jaar via de publieksbalie, gevolgd door internet en telefonisch contact. Het totale klantcontact scoort gemiddeld met een 6,7 ruim voldoende. De dienstverlening via de digitale faciliteiten scoort ook ruim voldoende, een 6,8.

Meer dan zeven van de tien inwoners zijn tevreden over de informatieverstrekking van de gemeente. Dit jaar is het taalgebruik van de gemeente beter beoordeeld dan vorig jaar. De algehele communicatie en voorlichting vanuit de gemeente zijn ruim voldoende beoordeeld met gemiddeld een 6,8.

Bijna acht van de tien inwoners volgen het gemeentenieuws via de plaatselijke huis-aan-huiskrant De Combinatie en 62% raadpleegt gemeentekrant De Blauwkai. De Blauwkai is ruim voldoende beoordeeld met gemiddeld een 7,1.

Zorg en Welzijn

De inspanningen van de gemeente op het gebied van zorg en welzijn scoort met gemiddeld een 6,7 ruim voldoende. De beleving van de algehele gezondheid is in Ridderkerk is goed, gemiddeld een 7,7. De tevredenheid met het leven scoort ook goed, gemiddeld een 7,9.

De grote meerderheid van de inwoners heeft voldoende sociale contacten en voelt zich zelden of nooit eenzaam. Meer dan de helft van de inwoners is actief in het verenigingsleven, met name op het gebied van sport. Meer dan zes van de tien inwoners sporten of bewegen intensief minimaal 1 keer per week.

Bijna de helft van de inwoners is mantelzorger en de meerderheid van de inwoners is bereid om buurtbewoners zo nodig te helpen. De meeste inwoners hebben een sociaal vangnet. Bijna acht van de tien inwoners kunnen als er hulp of zorg nodig is zeker terugvallen op familie.

De algemene waardering voor alle inspanningen van de gemeente voor haar inwoners is ruim voldoende beoordeeld met gemiddeld een 6,7.

1 Inleiding

De gemeente Ridderkerk vindt het belangrijk om de meningen van de inwoners jaarlijks te peilen zodat men weet wat er leeft onder de inwoners. Wat doet de gemeente goed en wat kan er beter? Op welke punten willen inwoners zelf hun steentje bijdragen om het leven en wonen in hun buurt te verbeteren? En hoe is het bijvoorbeeld gesteld met de sociale samenhang?

Om antwoord op dit soort vragen te krijgen en het gemeentebestuur zo goed mogelijk af te kunnen stemmen op de wensen van inwoners heeft de gemeente ook dit jaar de burgerpeiling van Waarstaatjegemeente.nl onder haar inwoners laten uitvoeren. Deze standaard is een belevingsonderzoek en speelt in op de actuele ontwikkelingen in de samenleving. In het onderzoek krijgt de gemeente inzicht in de tevredenheid van de inwoners over vier belangrijke maatschappelijke thema's:

- Woon- en leefomgeving
- Samenwerking met inwoners
- Gemeentelijke dienstverlening
- Welzijn en zorg

Onderzoeksresultaten geven de gemeente een duidelijk beeld van wat burgers belangrijk vinden, op welke thema's de gemeente het goed doet en aan welke punten zij meer aandacht kan besteden.

Deze benchmarkrapportage vergelijkt waar mogelijk de meningen en tevredenheid van de inwoners van de gemeente Ridderkerk met onderzoeksresultaten 2020 van vergelijkbare deelnemende gemeenten in de grootteklasse van 25.000 – 50.000 inwoners. In bijlage 1 is een overzicht gegeven van deze gemeenten.

Leeswijzer

In de tabellen zijn verschillende onderzoeksresultaten weergegeven:

- % → antwoorden op de vragen weergegeven in percentages
- N → het aantal inwoners dat de vraag heeft beantwoord
- M^r → het gemiddelde rapportcijfer van 1 t/m 10
- M^s → is de gemiddelde schaa score van 1 t/m 5

Door afrondingsverschillen komt het totaal in een tabel niet altijd exact op 100% uit maar soms op 99% en soms op 101%.

De gemeente Ridderkerk heeft aan de standaard vragenlijst enkele vragen toegevoegd. Dit staat in het rapport bij de resultaten vermeld, als 'extra vraag'.

Toelichting rapportcijfers

9,5 – 10	Uitmuntend	4,5 – 5,4	Bijna voldoende
8,5 – 9,4	Zeer goed	3,5 – 4,4	Onvoldoende
7,5 – 8,4	Goed	2,5 – 3,4	Gering
6,5 – 7,4	Ruim voldoende	1,5 – 2,4	Slecht
5,5 – 6,4	Voldoende	1,0 – 1,4	Zeer slecht

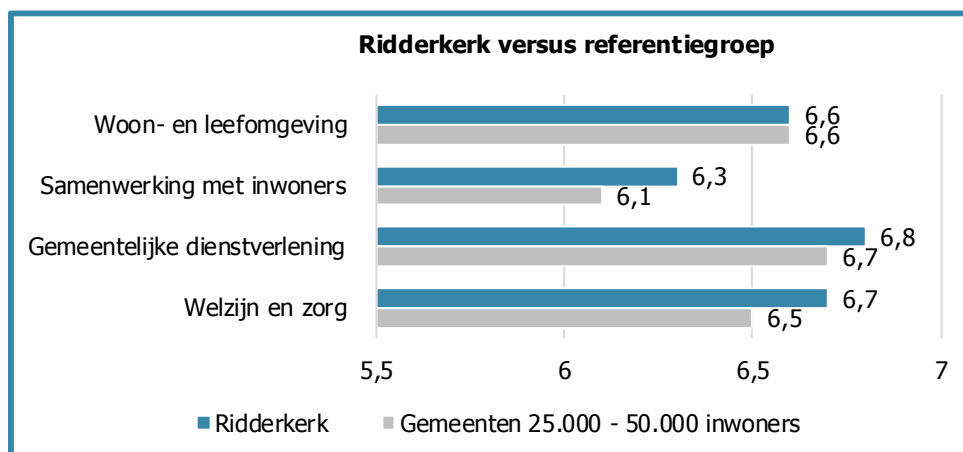
2 Waar staat de gemeente Ridderkerk?

2.1 Gemiddelde rapportcijfers beleidsthema's

Ridderkerk scoort op alle beleidsthema's ruim voldoende.

Rapportcijfers Beleidsthema's	M ^r Ridderkerk 2017	M ^r Ridderkerk 2018	M ^r Ridderkerk 2019	M ^r Ridderkerk 2020	M ^r Gemeenten 25.000- 50.000
Woon- en leefomgeving	6,8	6,8	6,5	6,6	6,6
Samenwerking met inwoners	6,6	6,5	6,4	6,3	6,1
Gemeentelijke dienstverlening	6,9	6,9	6,8	6,8	6,7
Welzijn en zorg	7,3	7,1	6,8	6,7	6,5

Ridderkerk scoort op drie van de vier beleidsthema's hoger dan de vergelijkbare gemeenten.



3 Woon- en leefomgeving

3.1 Gemiddeld rapportcijfer voor de zorg van de gemeente voor de woon- en leefomgeving

Onder het leefklimaat verstaan we de kwaliteit van de woon- en leefomgeving, de relaties en contacten met buurtbewoners en de aanwezige voorzieningen. Inwoners waarderen de zorg van de gemeente voor de woon- en leefomgeving ruim voldoende, gemiddeld met een 6,6. Dit is een iets hogere beoordeling dan vorig jaar, nu gelijk aan de referentiegroep (6,6).

Zorg voor woon- en leefomgeving	M ^r Ridderkerk 2017	M ^r Ridderkerk 2018	M ^r Ridderkerk 2019	M ^r Ridderkerk 2020	M ^r Gemeenten 25.000-50.000
Gemiddeld rapportcijfer	6,8	6,8	6,5	6,6	6,6

3.2 Gemiddeld rapportcijfer voor de buurt

De inwoners van de gemeente Ridderkerk wonen en leven prettig in hun eigen buurt en beoordelen dit goed met gemiddeld een 7,9. Dat is hetzelfde als vorig jaar en iets lager dan de referentiegroep.

Rapportcijfer buurt	M ^r Ridderkerk 2017	M ^r Ridderkerk 2018	M ^r Ridderkerk 2019	M ^r Ridderkerk 2020	M ^r Gemeenten 25.000-50.000
Prettig wonen in de buurt	7,9	8,0	7,9	7,9	8,0

3.3 Sociale samenhang in de buurt

De sociale samenhang in de buurt scoort op alle aspecten hoger dan vorig jaar.

Sociale samenhang Ridderkerk	2017	2018	2019	2020	2020	2020
	(helemaal) eens %	(helemaal) eens %	(helemaal) eens %	(helemaal) eens %	M ^s Cijfer*	N Aantal
Ik voel me thuis in deze buurt	87	91	84	85	4,1	1128
Ik zou niet zo snel weggaan uit deze buurt	72	74	71	72	3,8	1105
Buurtbewoners gaan op een prettige manier met elkaar om	73	80	67	68	3,8	1107
Buurtbewoners staan altijd voor elkaar klaar	57	56	49	52	3,5	1091
Buurtbewoners zijn te vertrouwen**			57	58	3,6	1056

*Dit cijfer is de gemiddelde schaalscore van 1 'helemaal oneens' t/m 5 'helemaal eens': hoe hoger de score, hoe meer inwoners het eens zijn met de genoemde stellingen.

**Nieuwe sub vraag vanaf 2019.

3.4 Onderhoud openbare ruimte en leefbaarheid

De meerderheid van de inwoners is tevreden over het onderhoud van de openbare ruimte. Bij alle aspecten is er een stijging in de tevredenheid te zien ten opzichte van vorig jaar.

Onderhoud openbare ruimte Ridderkerk	2017	2018	2019	2020	2020	2020
	(helemaal) eens %	(helemaal) eens %	(helemaal) eens %	(helemaal) eens %	M ^s Cijfer*	N Aantal
Perken, plantsoenen en parken in mijn buurt zijn goed onderhouden	69	67	54	60	3,4	1111
Wegen, straten, paden en trottoirs in mijn buurt zijn goed begaanbaar	72	69	60	62	3,5	1125
In mijn buurt zijn weinig tot geen dingen kapot	84	78	70	72	3,7	1103
Mijn buurt is schoon	68	61	54	58	3,4	1115

*Dit cijfer is de gemiddelde schaalscore van 1 'helemaal oneens' t/m 5 'helemaal eens': hoe hoger de score, hoe meer inwoners het eens zijn met de genoemde stellingen.

Meer dan een derde van de inwoners is het er (helemaal) mee eens dat er voldoende wordt gedaan aan de leefbaarheid en veiligheid van de buurt, een lichte stijging vergeleken met 2019.

Leefbaarheid Ridderkerk	2017	2018	2019	2020	2020	2020
	(helemaal) eens %	(helemaal) eens %	(helemaal) eens %	(helemaal) eens %	M ^s Cijfer*	N Aantal
Er wordt voldoende gedaan aan de leefbaarheid en veiligheid van mijn buurt	54	47	33	37	3,2	1083

*Dit cijfer is de gemiddelde schaalscore van 1 'helemaal oneens' t/m 5 'helemaal eens': hoe hoger de score, hoe meer inwoners het eens zijn met de genoemde stellingen.

3.5 Betrekken van buurtbewoners en -organisaties bij buurtaanpak

Een minderheid van de inwoners is het (helemaal) eens met onderstaande stellingen met betrekking tot de samenwerking tussen buurt en gemeente over de leefbaarheid en veiligheid in de buurt. Een daling vergeleken met 2019.

Samenwerking buurt met gemeente Ridderkerk	2017	2018	2019	2020	2020	2020
	(helemaal) eens %	(helemaal) eens %	(helemaal) eens %	(helemaal) eens %	M^s Cijfer*	N Aantal
De gemeente betreft de buurt voldoende bij de aanpak van leefbaarheid en veiligheid	48	47	42	34	3,1	1009
De gemeente doet een beroep op bewoners om zelf een bijdrage te leveren aan leefbaarheid en veiligheid	42	43	37	29	3,0	953
Gemeente ondersteunt buurtinitiatieven op het gebied van leefbaarheid en veiligheid voldoende	39	43	30	26	3,0	852

*Dit cijfer is de gemiddelde schaa score van 1 'helemaal oneens' t/m 5 'helemaal eens': hoe hoger de score, hoe meer inwoners het eens zijn met de genoemde stellingen.

3.6 Voorzieningen in de buurt

De grote meerderheid van de inwoners is over de meeste voorzieningen in de buurt wederom positief. Enkel de parkeergelegenheid in de buurt scoort net als vorige jaren minder goed, maar men is daar wel wat meer tevreden over dan vorig jaar.

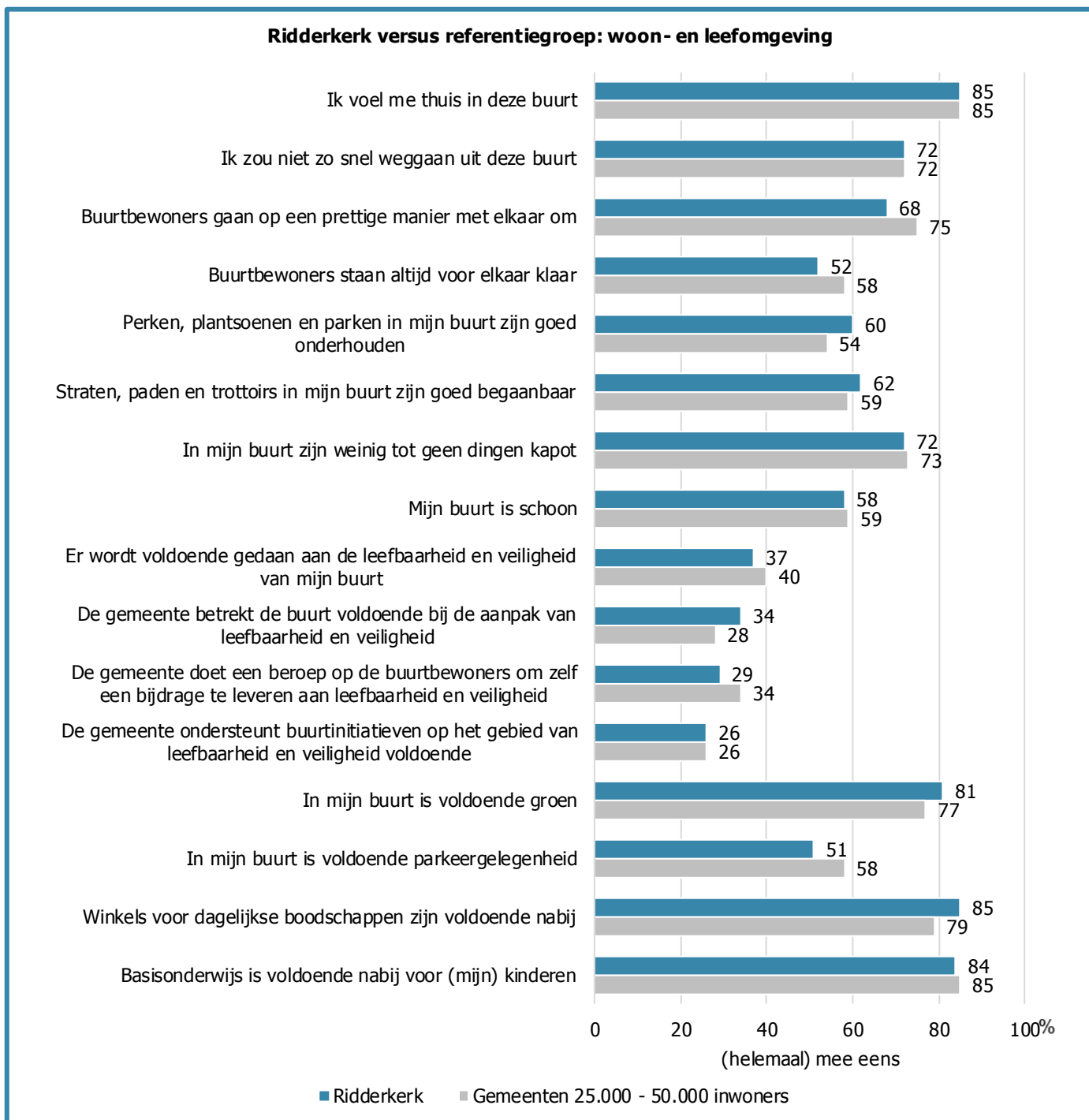
Voorzieningen Ridderkerk	2017	2018	2019	2020	2020	2020
	(helemaal) eens %	(helemaal) eens %	(helemaal) eens %	(helemaal) eens %	M^s Cijfer*	N Aantal
In mijn buurt is voldoende groen	85	83	80	81	3,9	1120
In mijn buurt is voldoende parkeergelegenheid	55	52	47	51	3,1	1121
Winkels voor dagelijkse boodschappen zijn voldoende nabij	86	87	82	85	4,0	842
Basisonderwijs is voldoende nabij voor (mijn) kinderen	90	92	85	84	4,1	1094

*Dit cijfer is de gemiddelde schaa score van 1 'helemaal oneens' t/m 5 'helemaal eens': hoe hoger de score, hoe meer inwoners het eens zijn met de genoemde stellingen.

3.7 Resultaten van stellingen over woon- en leefklimaat in Ridderkerk vergeleken met de resultaten van gemeenten met 25.000 – 50.000 inwoners

Vergeleken met de referentiegroep scoort Ridderkerk op sommige aspecten van de woon- en leefomgeving zoals het groen, grijs en de winkels beter. Andere aspecten zoals het thuis voelen in de buurt, het schoon en heel houden van de buurt en de aanwezigheid van basisonderwijs is ongeveer hetzelfde.

Wat betreft de samenwerking met de buurt zijn in Ridderkerk net als bij de referentiegroep een minderheid van de inwoners van mening dat de gemeente de buurt voldoende betreft bij de aanpak van leefbaarheid en veiligheid in de buurt.



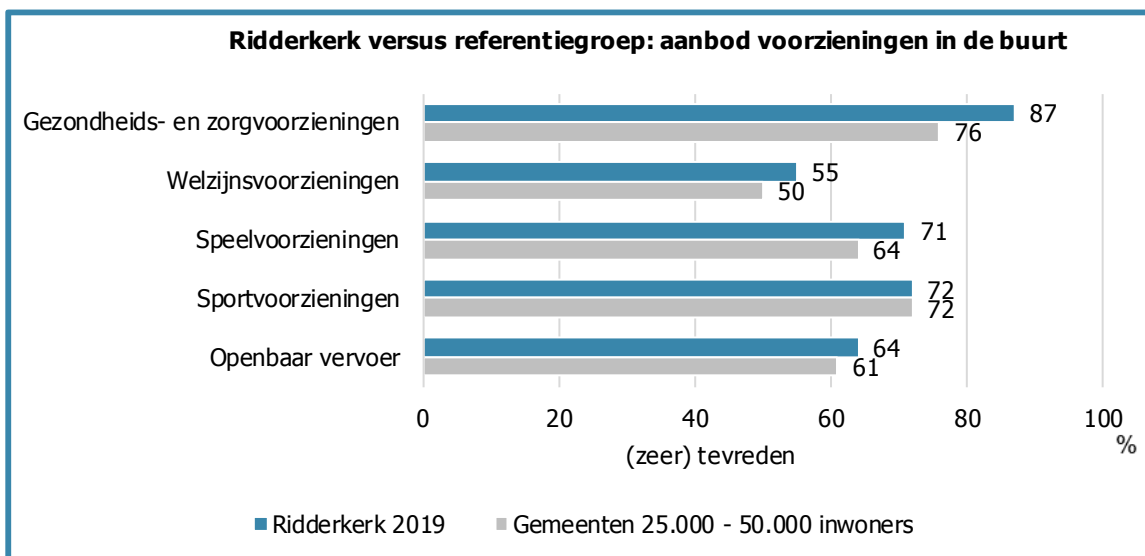
3.8 Aanbod voorzieningen in de buurt

Aanbod voorzieningen Ridderkerk	2017	2018	2019	2020	2020	2020
	(zeer) tevreden %	(zeer) tevreden %	(zeer) tevreden %	(zeer) tevreden %	M ^s Cijfer*	N Aantal
Gezondheids- en zorgvoorzieningen	86	85	85	87	4,0	1094
Welzijnsvoorzieningen	57	55	56	55	3,5	675
Speelvoorzieningen	68	63	71	71	3,7	824
Sportvoorzieningen	76	70	68	72	3,7	868
Openbaar vervoer	71	61	66	64	3,5	961

*Dit cijfer is de gemiddelde schaalscore van 1 'zeer ontevreden' t/m 5 'zeer tevreden': hoe hoger de score, hoe meer tevreden inwoners zijn over het aanbod van de voorziening.

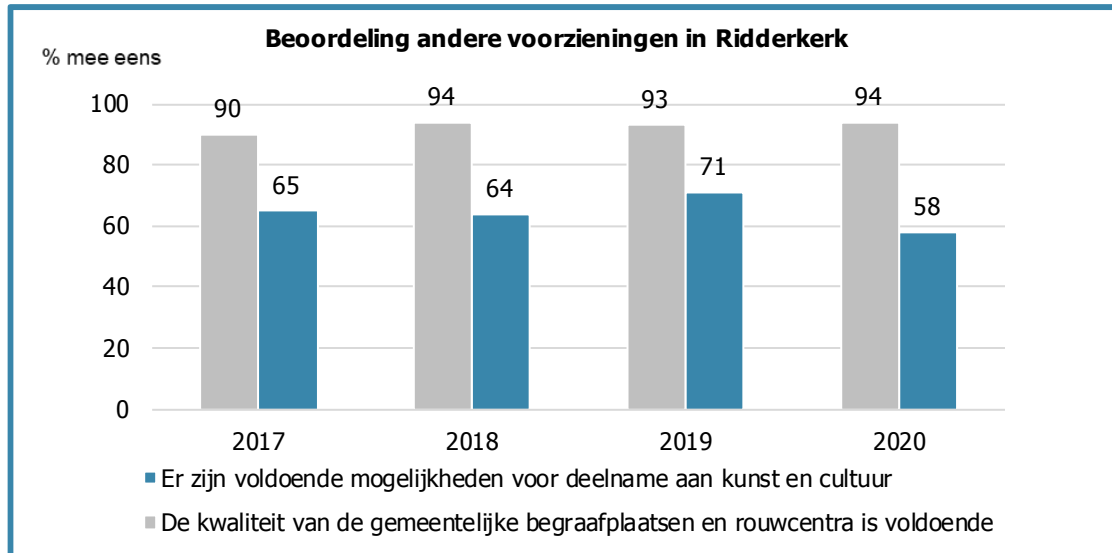
3.9 Resultaten tevredenheid over het aanbod van voorzieningen in de buurt vergeleken met gemeenten met 25.000 – 50.000 inwoners.

Het aanbod van voorzieningen is vergeleken met de andere gemeenten prima. De voorzieningen scoren allen een hogere tevredenheid dan de referentiegroep, alleen het aanbod van sportvoorzieningen scoort gelijk.



3.10 Extra vraag: Andere voorzieningen gemeente Ridderkerk

De kwaliteit van de gemeentelijke begraafplaatsen en rouwcentra is voor de grote meerderheid van de inwoners nog steeds voldoende. Deelname aan kunst en cultuur is dit jaar met 58% een stuk lager gewaardeerd dan in 2019 (71%).



3.11 De buurt

Net als vorig jaar is voor 57% van de inwoners de buurt niet voor- of achteruit gegaan. Volgens 31% van de inwoners is de buurt achteruit gegaan en 12% is van mening dat de buurt is verbeterd.

Buurt voor- of achteruit gegaan?	Ridderkerk 2017 %	Ridderkerk 2018 %	Ridderkerk 2019 %	Ridderkerk 2020 %	Gemeenten 25.000-50.000 %
Duidelijk/ enigszins vooruitgegaan	12	14	10	12	20
Niet vooruit of achteruit gegaan	60	58	57	57	57
Enigszins/ duidelijk achteruit gegaan	28	29	33	31	23

3.12 Sociale overlast en veiligheid in de buurt

De meerderheid van de inwoners voelt zich altijd of meestal (81%) veilig in hun buurt.

Voelt men zich veilig in de buurt?	Ridderkerk 2017 %	Ridderkerk 2018 %	Ridderkerk 2019 %	Ridderkerk 2020 %	Gemeenten 25.000-50.000 %
Ja, altijd	29	29	23	22	31
Ja, meestal	54	56	56	59	55
Soms wel, soms niet	15	13	19	16	11
Nee, meestal niet/vrijwel nooit	2	2	2	3	2

3.13 Onveilige verkeerssituaties in de buurt

Een vijfde van de inwoners (20%) ervaart vaak onveilige verkeerssituaties in de buurt, 40% heeft dat soms en 40% zelden of nooit.

Onveilige verkeerssituaties	Ridderkerk 2017 %	Ridderkerk 2018 %	Ridderkerk 2019 %	Ridderkerk 2020 %	Gemeenten 25.000-50.000 %
Vaak	21	19	22	20	16
Soms	35	37	38	40	34
Zelden	21	24	20	20	27
(vrijwel) Nooit	23	21	20	20	24

3.14 Overlast van buurtbewoners

Minder dan een tiende van de mensen ervaart (heel) veel last van buurtbewoners (9%), een meerderheid (67%) ervaart weinig tot geen last.

Overlast van buurtbewoners	Ridderkerk 2017 %	Ridderkerk 2018 %	Ridderkerk 2019 %	Ridderkerk 2020 %	Gemeenten 25.000-50.000 %
Ja, heel veel	2	2	1	1	1
Ja, veel	7	6	4	8	6
Niet veel, niet weinig	20	21	24	24	20
Weinig	27	29	33	30	27
Nauwelijks tot geen	44	42	38	37	45

3.15 Extra vraag Ridderkerk: Overlast hangjongeren

Overlast van hangjongeren	Ridderkerk 2017 %	Ridderkerk 2018 %	Ridderkerk 2019 %	Ridderkerk 2020 %
Heel veel tot veel	10	9	10	11
Weinig tot geen	90	91	90	89

3.16 Afgelopen 12 maanden ingezet voor de leefbaarheid in de buurt

Net als vorig jaar heeft minder dan de helft van de inwoners (46%) zich het afgelopen jaar ingezet voor de leefbaarheid in de buurt.

Inzet voor de buurt afgelopen jaar	Ridderkerk 2017 %	Ridderkerk 2018 %	Ridderkerk 2019 %	Ridderkerk 2020 %
Vaak/incidenteel	42	40	46	46
(Vrijwel) nooit	58	60	54	54

In verband met een andere berekeningswijze is er geen vergelijking beschikbaar met andere gemeenten

3.17 Wil zich in de toekomst (vaker) inzetten voor de leefbaarheid in de buurt

Net als in 2019 wil 69% van de inwoners zich in de toekomst (misschien) actief inzetten voor de leefbaarheid van de buurt.

Toekomstige inzet voor de buurt	Ridderkerk 2017 %	Ridderkerk 2018 %	Ridderkerk 2019 %	Ridderkerk 2020 %	Gemeenten 25.000-50.000 %
Ja, zeker	12	17	14	15	20
Ja, misschien	54	47	55	54	59
Nee	34	36	31	31	21

3.18 Extra vragen: Bereikbaarheid centrum van Ridderkerk

Rapportcijfer bereikbaarheid centrum	M ^r Ridderkerk 2017	M ^r Ridderkerk 2018	M ^r Ridderkerk 2019	M ^r Ridderkerk 2020
Met de auto	8,0	8,0	7,9	8,0
Met openbaar vervoer	7,2	6,8	6,9	6,9

Tevredenheid bereikbaarheid centrum	M ^r Ridderkerk 2017	Ridderkerk 2018 %	Ridderkerk 2019 %	Ridderkerk 2020 %
Tevreden tot heel tevreden	91	86	86	90
Niet tevreden	9	14	14	10

4 Samenwerking inwoner-gemeente

4.1 Gemiddeld rapportcijfer voor de samenwerking inwoner-gemeente

Inwoners van de gemeente Ridderkerk beoordelen de wijze waarop de gemeente de samenwerking zoekt met inwoners voldoende met gemiddeld een 6,3. Dit is een iets lagere beoordeling dan vorig jaar, wel hoger dan de referentiegroep (6,1).

Samenwerking inwoner-gemeente	M^r Ridderkerk 2017	M^r Ridderkerk 2018	M^r Ridderkerk 2019	M^r Ridderkerk 2020	M^r Gemeenten 25.000-50.000
Gemiddeld rapportcijfer	6,6	6,5	6,4	6,3	6,1

4.2 Hoeveel vertrouwen hebben inwoners in de manier waarop de gemeente wordt bestuurd?

Het vertrouwen in de gemeente is vergeleken met vorig jaar 7% gestegen, nu iets hoger dan de referentiegroep.

Vertrouwen in de gemeente	Ridderkerk 2017 %	Ridderkerk 2018 %	Ridderkerk 2019 %	Ridderkerk 2020 %	Gemeenten 25.000-50.000 %
(Heel) veel	38	33	28	35	33
Niet veel/ niet weinig	46	49	51	47	46
Weinig/nauwelijks tot geen	12	18	21	18	21

4.3 Opstelling gemeente en samenwerking met de inwoners

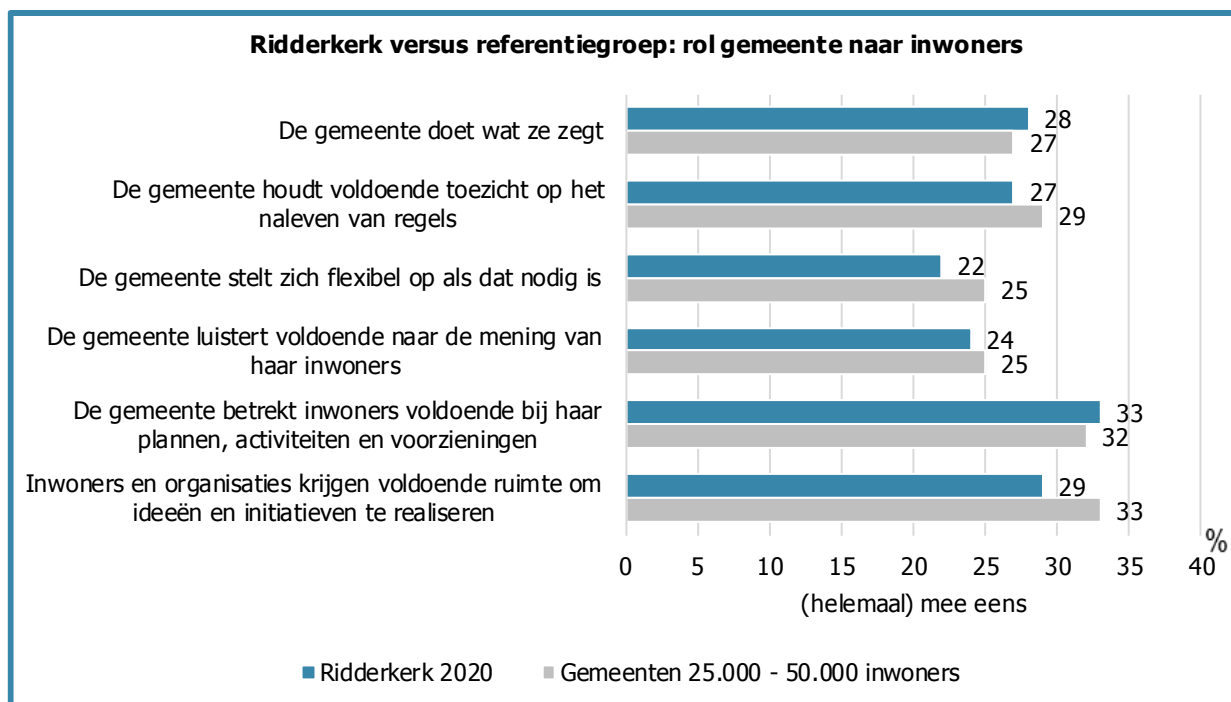
Inwoners zijn dit jaar positiever over de opstelling van de gemeente. Meer inwoners dan in 2019 vinden dat de gemeente doet wat ze zegt, voldoende toezicht houdt op naleven van regels, zich flexibel opstelt en naar de inwoners luistert. Alleen vinden dit jaar minder inwoners dat de gemeente de inwoners voldoende betreft bij plannen, activiteiten en voorzieningen.

Opstelling gemeente Ridderkerk en samenwerking met de inwoners	2017	2018	2019	2020	2020	2020
	(helemaal) eens %	(helemaal) eens %	(helemaal) eens %	(helemaal) eens %	M^s Cijfer*	N Aantal
De gemeente doet wat ze zegt	34	26	21	28	3,1	893
De gemeente houdt voldoende toezicht op het naleven van regels	33	33	21	27	2,9	918
De gemeente stelt zich flexibel op als dat nodig is	23	22	18	22	2,9	791
De gemeente luistert naar de mening van haar inwoners	29	26	21	24	2,9	877
De gemeente betreft inwoners voldoende bij plannen, activiteiten en voorzieningen	40	40	37	33	3,0	937
Inwoners en organisaties krijgen voldoende ruimte om ideeën en initiatieven te realiseren	35	35	29	29	3,1	796

*Dit cijfer is de gemiddelde schaalscore van 1 'helemaal oneens' t/m 5 'helemaal eens': hoe hoger de score, hoe meer inwoners het eens zijn met de genoemde stellingen.

4.4 Resultaten beoordeling rol gemeente naar inwoners vergeleken met gemeenten met 25.000 – 50.000 inwoners

In Ridderkerk zijn meer inwoners van mening dat 'de gemeente doet wat ze zegt' en 'dat de gemeente inwoners voldoende betreft bij haar plannen, activiteiten en voorzieningen' dan in vergelijkbare gemeenten. Bij de andere stellingen scoort Ridderkerk lager dan de referentiegroep.



5 Gemeentelijke dienstverlening

Inwoners kunnen op diverse manieren contact hebben met de gemeente in verband met een product, dienst, vraag, klacht of een probleem. In dit onderdeel wordt ingegaan op de wijze en frequentie van het contact, de tevredenheid en de beleving van het contact, het faciliterend beleid en de geboden diensten.

5.1 Gemiddeld rapportcijfer voor de algehele dienstverlening

Inwoners van de gemeente Ridderkerk waarderen de algehele dienstverlening van de gemeente net als vorig jaar ruim voldoende met gemiddeld een 6,8, iets beter dan de referentiegroep.

Dienstverlening	M ^r Ridderkerk 2017	M ^r Ridderkerk 2018	M ^r Ridderkerk 2019	M ^r Ridderkerk 2020	M ^r Gemeenten 25.000-50.000
Gemiddeld rapportcijfer	6,9	6,9	6,8	6,8	6,7

5.2 Afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente?

Van de inwoners heeft 59% de laatste 12 maanden contact gehad met de gemeente. Aan deze inwoners zijn verdere vragen gesteld over de kwaliteit van de dienstverlening.

Contact met gemeente	Ridderkerk 2017 %	Ridderkerk 2018 %	Ridderkerk 2019 %	Ridderkerk 2020 %	Gemeenten 25.000-50.000 %
Ja	62	65	68	59	62
Nee	38	35	32	41	38

5.3 Op welke wijze contact gehad met de gemeente?

Meeste contact met de gemeente was aan de balie van het gemeentehuis (43%), gevolgd door internet (41%) en telefonisch contact (36%).

Contact via:	Ridderkerk 2017 %	Ridderkerk 2018 %	Ridderkerk 2019 %	Ridderkerk 2020 %	Gemeenten 25.000-50.000 %
Internet	35	39	39	41	57
E-mail	17	16	20	26	37
Sociale media	3	7	5	4	4
Post	10	10	10	9	16
Balie	55	56	52	43	30
Telefoon	30	33	36	36	44
Wijkteam/ huisbezoek	8	8	5	7	0
Overig persoonlijk contact	11	12	14	10	16

Meerdere antwoorden waren mogelijk, daardoor telt het totaal op tot meer dan 100%

5.4 Gemiddeld rapportcijfer voor de digitale faciliteiten

De dienstverlening via de digitale faciliteiten, zoals de gemeentelijke website (waar men zaken digitaal kan aanvragen en afhandelen), contact via e-mail en social media zijn dit jaar ruim voldoende beoordeeld met gemiddeld een 6,8. Dat is dezelfde beoordeling zowel vorig jaar als de referentiegroep.

Digitale faciliteiten	M ^r Ridderkerk 2017	M ^r Ridderkerk 2018	M ^r Ridderkerk 2019	M ^r Ridderkerk 2020	M ^r Gemeenten 25.000-50.000
Gemiddeld rapportcijfer	7,0	7,1	6,8	6,8	6,8

5.5 Oordeel gemeentelijke dienstverlening

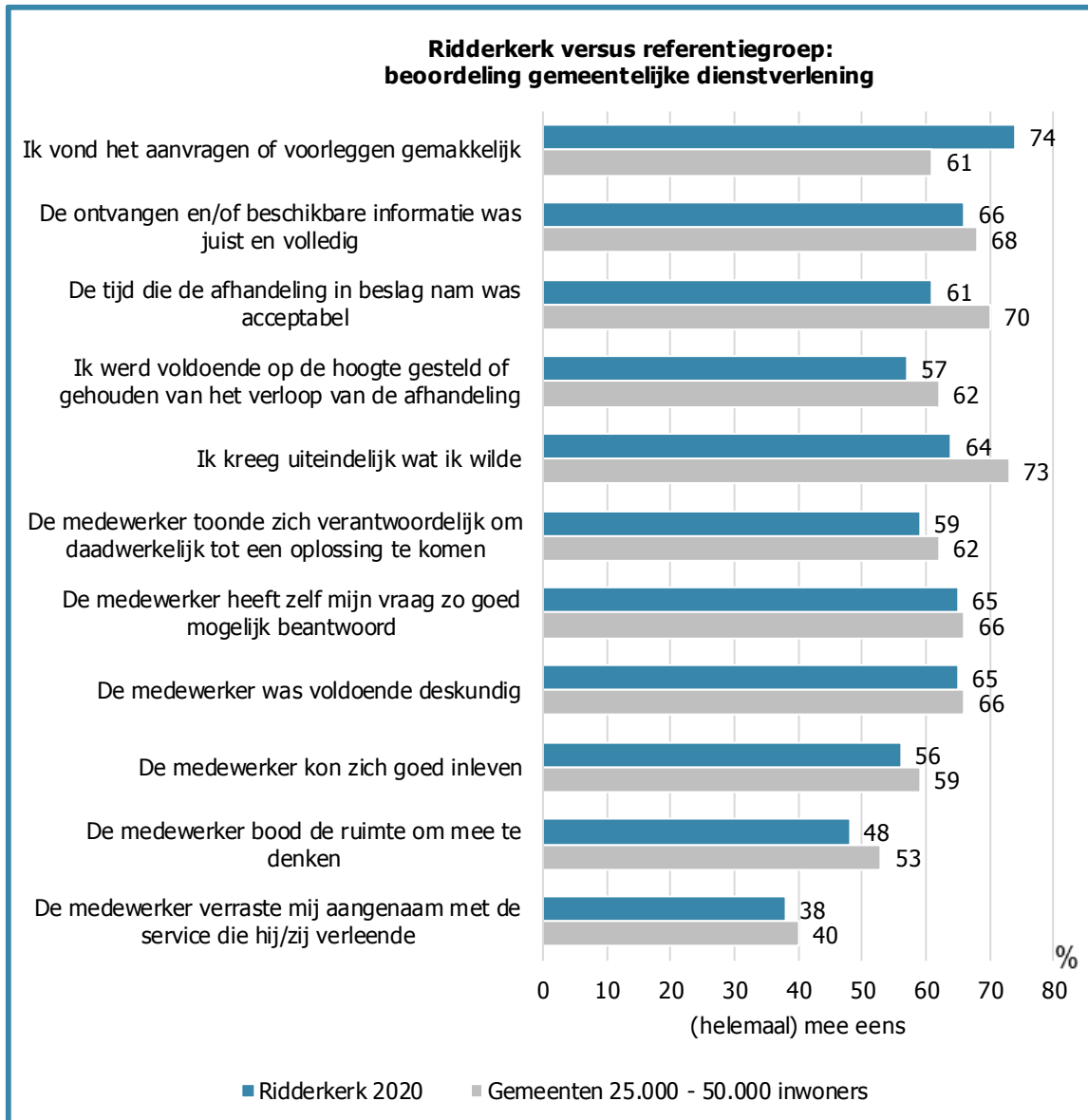
Dit onderdeel gaat over het aanvragen van een product/dienst of het voorleggen van een probleem en het contact met de medewerker daarbij. De meeste beoordelingen zijn dit jaar iets lager dan vorig jaar. Voor wat betreft de verdere dienstverlening aan de balie is een apart klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd, tegelijk met dit onderzoek.

Ridderkerk	2017	2018	2019	2020	2020	2020
	(helemaal) eens %	(helemaal) eens %	(helemaal) eens %	(helemaal) eens %	M ^s Cijfer*	N Aantal
Ik vond het aanvragen of voorleggen gemakkelijk	85	84	73	74	3,8	648
De ontvangen en/of beschikbare informatie was juist en volledig	74	75	67	66	3,6	638
De tijd die de afhandeling in beslag nam was acceptabel	73	71	64	61	3,4	643
Ik werd voldoende op de hoogte gesteld of gehouden van het verloop van de afhandeling	68	67	54	57	3,3	615
Ik kreeg uiteindelijk wat ik wilde	77	78	66	64	3,5	622
De medewerker toonde zich verantwoordelijk om daadwerkelijk tot een oplossing te komen	75	75	64	59	3,6	593
De medewerker heeft zelf mijn vraag zo goed mogelijk beantwoord	77	75	67	65	3,6	604
De medewerker was voldoende deskundig	75	73	64	65	3,6	602
De medewerker kon zich goed inleven	68	65	59	56	3,5	572
De medewerker bood de ruimte om mee te denken	59	60	51	48	3,4	559
De medewerker verraste mij aangenaam met de service die hij / zij verleende	45	42	38	38	3,2	567

*Dit cijfer is de gemiddelde schaalscore van 1 'helemaal oneens' t/m 5 'helemaal eens': hoe hoger de score, hoe meer inwoners het eens zijn met de genoemde stellingen.

5.6 Resultaten beoordeling gemeentelijke dienstverlening vergeleken met gemeenten met 25.000 – 50.000 inwoners

Te zien is dat Ridderkerk hoger scoort op 'het gemak van het aanvragen of voorleggen van een product/dienst' dan de referentiegroep, op alle andere aspecten scoort de gemeente lager.



5.7 Extra vraag: Beoordeling totale klantcontact

Inwoners die de afgelopen 12 maanden contact hebben gehad met de gemeente beoordelen dit contact ruim voldoende met gemiddeld een 6,7, hetzelfde als vorig jaar. De grote meerderheid van de klanten (84%) gaf het contact een voldoende.

Totaal klantcontact	M ^r Ridderkerk 2017	M ^r Ridderkerk 2018	M ^r Ridderkerk 2019	M ^r Ridderkerk 2020
Gemiddeld rapportcijfer	6,9	6,9	6,7	6,7

5.8 Communicatie en voorlichting vanuit de gemeente

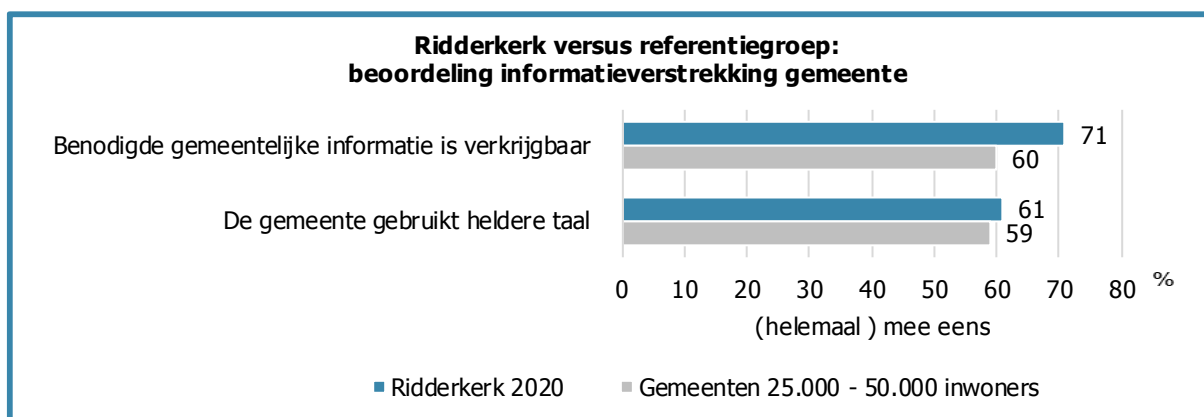
Op beide aspecten, het gemak om aan gemeentelijke informatie te komen en het taalgebruik van de gemeente, scoort Ridderkerk hoger dan vorig jaar.

Oordeel informatie gemeente Ridderkerk	2017	2018	2019	2020	2020	2020
	(helemaal) eens %	(helemaal) eens %	(helemaal) eens %	(helemaal) eens %	M ^s Cijfer*	N Aantal
Ik kan gemakkelijk aan de benodigde gemeentelijke informatie komen (via lokale krant, website etc.)	78	79	70	71	3,7	1046
De gemeente gebruikt heldere taal	69	73	58	61	3,6	1031

*Dit cijfer is de gemiddelde schaalscore van 1 t/m 5 (1 helemaal oneens, 2 eens, 3 neutraal, 4 eens, 5 helemaal eens): hoe hoger de score, hoe meer inwoners het eens zijn met de genoemde stellingen.

5.9 Resultaten beoordeling informatieverstrekking vergeleken met gemeenten met 25.000 – 50.000 inwoners.

Ridderkerk scoort op beide aspecten hoger dan de referentiegroep.



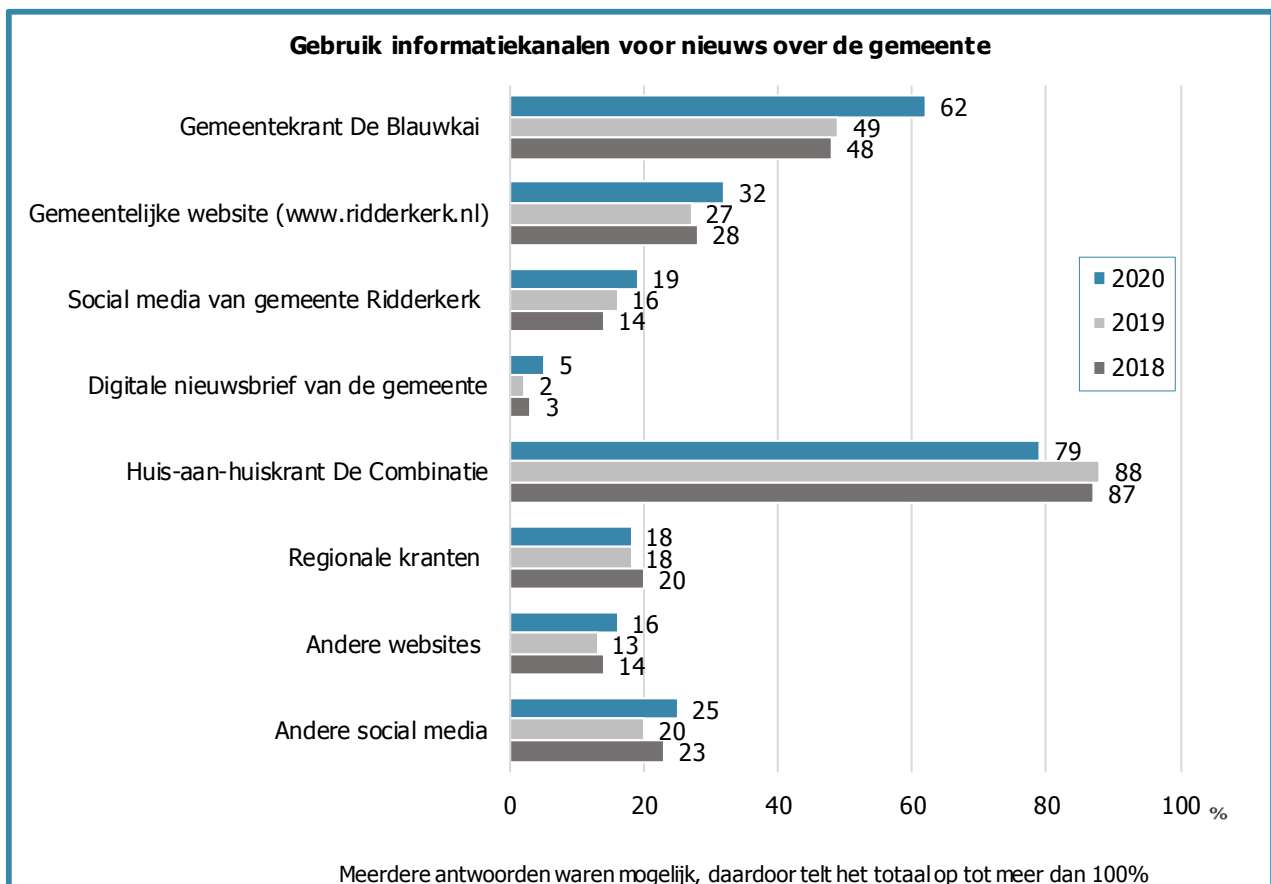
5.10 Gemiddeld rapportcijfer communicatie en voorlichting vanuit de gemeente

De communicatie en voorlichting vanuit de gemeente zijn dit jaar ruim voldoende beoordeeld met gemiddeld een 6,8. Dit is dezelfde beoordeling als vorig jaar en hoger dan de referentiegroep.

Communicatie en voorlichting	M ^r Ridderkerk 2017	M ^r Ridderkerk 2018	M ^r Ridderkerk 2019	M ^r Ridderkerk 2020	M ^r Gemeenten 25.000-50.000
Gemiddeld rapportcijfer	6,9	7,1	6,8	6,8	6,5

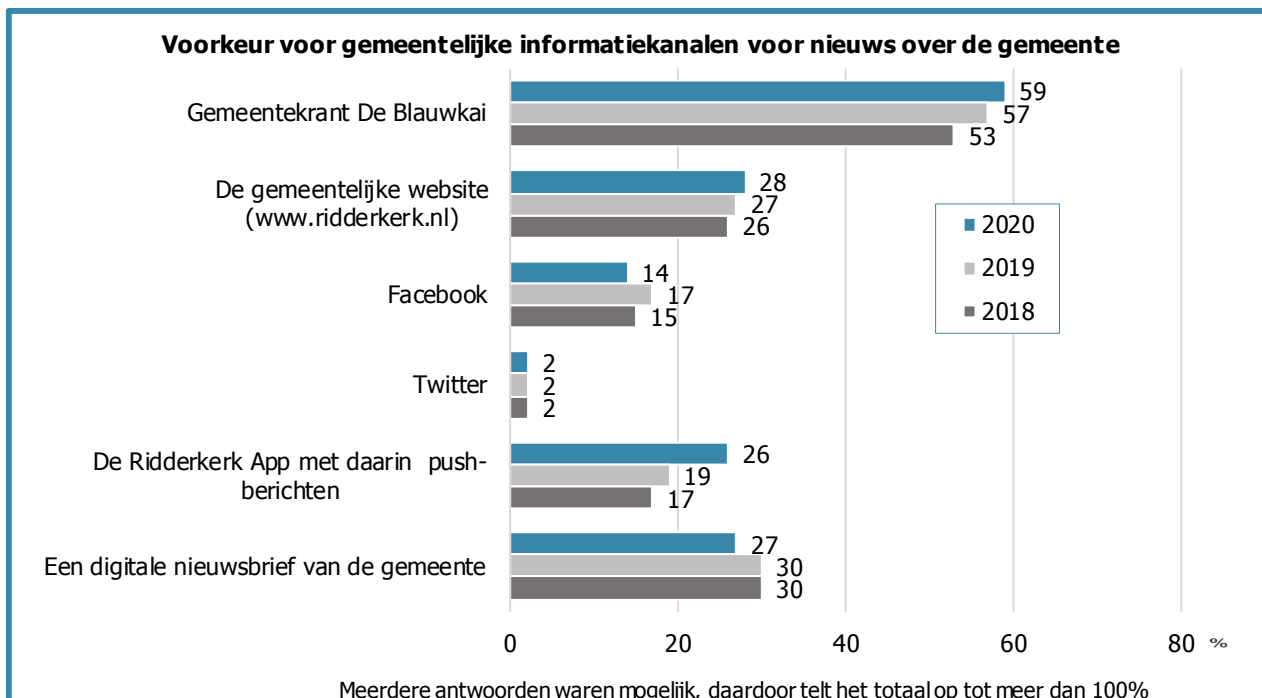
5.11 Extra vragen: Gemeentenieuws

Inwoners van de gemeente Ridderkerk hebben verschillende communicatiemiddelen tot hun beschikking om nieuws over de gemeente tot zich te nemen. Inwoners volgen het nieuws van de gemeente het vaakst via de huis-aan-huiskrant De Combinatie (79%) en gemeentekrant De Blauwkai (62%). Verder raadpleegt 32% vaker de gemeentelijke website voor gemeentenieuws. De andere informatiekanaalen worden minder vaak gebruikt.



Informatiekanalen vanuit de gemeente voor nieuws

Toegesplitst op alleen de gemeentelijke informatiekanalen dan zien we een duidelijke voorkeur voor gemeentekrant De Blauwkai (59%), op afstand gevolgd door de gemeentelijke website (28%) een digitale nieuwsbrief (27%) en de Ridderkerk App met pushberichten (26%).



De Blauwkai is door de inwoners ruim voldoende beoordeeld met gemiddeld een 7,1. Dat is iets lager dan in 2019 (7,2).

6 Welzijn en zorg

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

6.1 Gemiddeld rapportcijfer welzijn en zorg

Inwoners van de gemeente Ridderkerk waarderen de inspanningen van de gemeente om kwetsbare inwoners volledig te laten deelnemen aan de maatschappij ruim voldoende gemiddeld met een 6,7. Dit is een iets lagere waardering dan vorig jaar, wel hoger vergeleken met de referentiegroep.

Welzijn en zorg	M^r Ridderkerk 2017	M^r Ridderkerk 2018	M^r Ridderkerk 2019	M^r Ridderkerk 2020	M^r Gemeenten 25.000-50.000
Gemiddeld rapportcijfer	7,3	7,1	6,8	6,7	6,5

6.2 Gemiddeld rapportcijfer inspanning gemeente voor haar inwoners

Inwoners van de gemeente Ridderkerk waarderen alle inspanningen van de gemeente Ridderkerk voor haar inwoners ruim voldoende met gemiddeld een 6,7. Dit is dezelfde waardering als bij de referentiegroep.

Rapportcijfer Inspanningen gemeente voor haar inwoners	M^r Ridderkerk 2017	M^r Ridderkerk 2018	M^r Ridderkerk 2019	M^r Ridderkerk 2020	M^r Gemeenten 25.000-50.000
Algemene waardering voor alle inspanningen van de gemeente voor de inwoners	6,9	6,9	6,8	6,7	6,7

6.3 Beleving algehele gezondheid en tevredenheid met het leven

De mate waarin inwoners maatschappelijk kunnen (blijven) participeren wordt met name bepaald door de manier waarop zij hun gezondheid en welzijn ervaren.

Gezondheid	M^r 2017	M^r 2018	M^r 2019	M^r 2020
18 tot en met 29 jaar	8,3	8,1	7,8	8,0
30 tot en met 39 jaar	7,8	8,0	8,1	7,9
40 tot en met 54 jaar	7,8	7,7	7,6	7,9
55 tot en met 64 jaar	7,2	7,4	7,6	7,6
65 jaar tot en met 74 jaar	7,6	7,5	7,5	7,5
75 jaar en ouder	7,2	7,3	7,2	7,3
Totaal	7,7	7,7	7,6	7,7

Tevredenheid met het leven	M^r 2017	M^r 2018	M^r 2019	M^r 2020
18 tot en met 29 jaar	8,0	8,2	8,0	7,9
30 tot en met 39 jaar	7,9	8,1	8,2	7,9
40 tot en met 54 jaar	7,9	7,9	7,8	7,9
55 tot en met 64 jaar	7,6	7,8	7,9	7,8
65 jaar tot en met 74 jaar	8,0	8,0	8,0	8,0
75 jaar en ouder	7,8	7,8	7,8	7,8
Totaal	7,9	8,0	8,0	7,9

De beleving van de algehele gezondheid is in Ridderkerk goed te noemen, hetzelfde als bij de referentiegroep, gemiddeld een 7,7. De tevredenheid met het leven scoort bij alle leeftijden ook goed, gemiddeld een 7,9 hetzelfde als de vergelijkbare gemeenten.

Beoordeling gezondheid en tevredenheid met het leven	M ^r Ridderkerk 2017	M ^r Ridderkerk 2018	M ^r Ridderkerk 2019	M ^r Ridderkerk 2020	M ^r Gemeenten 25.000-50.000
Gezondheid	7,7	7,7	7,6	7,7	7,7
Tevredenheid met het leven	7,9	8,0	8,0	7,9	7,9

6.4 Mentale gesteldheid

De mentale gesteldheid van de inwoners is het afgelopen jaar verbeterd. Te zien is dat de meerderheid van de inwoners de draad snel weer oppakt bij tegenslag (82%), zelf zo nodig hulp kan regelen (77%), vertrouwen heeft in de toekomst (71%) en zich makkelijk door moeilijke tijden heen slaat (69%). Een minderheid (15%) raakt snel van slag als iets tegenzit of onduidelijk is.

Mentale gesteldheid	Ridderkerk 2019 helemaal eens %	Ridderkerk 2020 helemaal eens %	Gemeenten 25.000-50.000 helemaal eens %
Ik pak de draad gemakkelijk op als het even tegen heeft gezeten	79	82	77
Ik sla me gemakkelijk door moeilijke tijden heen	67	69	68
Ik regel/organiseer gemakkelijk zelf hulp als dat nodig is	76	77	75
Ik raak snel van slag als iets tegenzit of onduidelijk is	14	15	15
Ik heb vertrouwen in de toekomst	70	71	73

Nieuwe vraag in de burgerpeiling sinds 2019.

6.5 Mogelijkheden om deel te nemen aan het maatschappelijk leven

Inwoners kunnen uiteenlopende beperkingen ervaren die een hindernis kunnen zijn bij het volwaardig deelnemen aan het maatschappelijk leven. In Ridderkerk ervaart een meerderheid van de inwoners nauwelijks of geen belemmeringen om deel te nemen aan de maatschappij.

Nauwelijks tot geen belemmering	Ridderkerk 2017 %	Ridderkerk 2018 %	Ridderkerk 2019 %	Ridderkerk 2020 %	Gemeenten 25.000-50.000 %
(Algemene) lichamelijke gezondheid	66	68	66	69	69
Fysiek functioneren	69	70	68	69	70
Geestelijke gezondheid	86	85	86	86	82
Beheersing taal/cultuur	91	94	94	94	92
Financieel	76	75	79	83	80
Gevoel 'er niet bij te horen' / 'niet thuis te voelen'	85	84	83	87	83

6.6 Sociale contacten en eenzaamheid

De meeste inwoners van Ridderkerk (82%) hebben voldoende sociale contacten. De grote meerderheid (83%) van de inwoners voelt zich zelden of (vrijwel) nooit eenzaam, vergelijkbaar met de referentiegroep.

Sociale contacten en eenzaamheid	Ridderkerk 2017 %	Ridderkerk 2018 %	Ridderkerk 2019 %	Ridderkerk 2020 %	Gemeenten 25.000-50.000 %
<u>Zeker voldoende</u> sociale contacten	82	81	83	82	78
<u>Zelden/(vrijwel) nooit</u> eenzaam	82	83	86	83	83

6.7 Actief in het verenigingsleven

Van de inwoners is de afgelopen 12 maanden 49% niet actief (geweest) in het verenigingsleven. Vergeleken met de referentiegroep zijn in Ridderkerk minder inwoners actief in het verenigingsleven.

Afgelopen 12 maanden niet actief geweest in:	Ridderkerk 2017 %	Ridderkerk 2018 %	Ridderkerk 2019 %	Ridderkerk 2020 %	Gemeenten 25.000-50.000 %
Ik ben <u>niet actief</u> (geweest) in het verenigingsleven	44	47	46	49	42

Bij de 51% inwoners die wel het afgelopen jaar aan het verenigingsleven hebben deelgenomen was de sportvereniging favoriet (58%), gevolgd door een religieuze of maatschappelijke vereniging (35%).

Afgelopen 12 maanden actief geweest in:	Ridderkerk 2017 %	Ridderkerk 2018 %	Ridderkerk 2019 %	Ridderkerk 2020 %	Gemeenten 25.000-50.000 %
Sportvereniging	56	52	56	58	65
Gezelligheidsvereniging	8	11	8	8	39
Religieuze of maatschappelijke vereniging	33	35	37	35	35
Culturele vereniging	8	15	9	8	16
Overige (vrijtijds)vereniging	24	28	25	21	44

Meerdere antwoorden waren mogelijk, daardoor telt het totaal op tot meer dan 100%

In Ridderkerk is 63% van de inwoners wekelijks of vaker intensief aan het bewegen of sporten, 7% doet dit 1 of 2 keer per maand en 17% wel eens. Van de inwoners is 14% nooit aan het sporten of intensief aan het bewegen.

Sportfrequentie inwoners	Ridderkerk 2019 %	Ridderkerk 2020 %	Gemeenten 25.000-50.000 %
1x per week (of vaker)	60	63	67
1x per 2 weken	5	4	6
1x per maand	2	3	1
Wel eens	17	17	15
Nooit	16	14	11

Nieuwe vraag in de burgerpeiling sinds 2019.

6.8 Inzet voor anderen en maatschappelijke doelen

De inzet van de inwoners voor hun naasten is in Ridderkerk hoger dan bij de referentiegroep. Het vrijwilligerswerk is ten opzichte van vorig jaar gedaald.

Vaak/af en toe ingezet de afgelopen 12 maanden ingezet voor:	Ridderkerk 2017 %	Ridderkerk 2018 %	Ridderkerk 2019 %	Ridderkerk 2020 %	Gemeenten 25.000- 50.000 %
Zorg aan een hulpbehoevende naaste (mantelzorg)	44	43	50	48	44
Hulp aan buren	69	68	69	68	66
Aandacht voor buren in een zorgwekkende situatie	39	39	41	42	37
Vrijwilligerswerk	35	40	44	36	41

Wil in de toekomst vrijwilligerswerk (blijven) doen?

Van de inwoners heeft 57% de intentie om vrijwilligerswerk te (blijven) doen, 43% heeft dat niet (11% hoger dan de referentiegroep (32%)). Vaakst genoemde redenen om geen vrijwilligerswerk te doen, zijn tijdgebrek (62%), geen interesse/behoefte (25%) en gezondheidsredenen (17%).

Vrijwilligerswerk	Ridderkerk 2017 %	Ridderkerk 2018 %	Ridderkerk 2019 %	Ridderkerk 2020 %	Gemeenten 25.000-50.000 %
Ja, zeker/ misschien	55	62	63	57	68
Nee	45	38	37	43	32

Naastenzorg

Vormen van burenhulp waar men het meest toe bereid is, zijn 'oogje in het zeil houden' (69%), 'hulp bij boodschappen' (63%) en 'hulp bij vervoer' (38%).

Bereid de volgende vormen van burenhulp te verlenen:	Ridderkerk 2017 %	Ridderkerk 2018 %	Ridderkerk 2019 %	Ridderkerk 2020 %	Gemeenten 25.000-50.000 %
Hulp bij boodschappen	55	52	54	63	54
Helpen bij vervoer	40	36	40	38	40
Oogje in het zeil houden	68	67	69	69	70
Huis schoonhouden of koken	10	7	7	8	7
Klusjes in of rond het huis	26	22	25	25	27
Medicijnen toedienen of persoonlijke verzorging	10	8	7	7	8
Opvangen van kinderen	17	21	16	15	22
Ondersteuning bij aanvraag, administratie of computer	20	23	19	21	31
Ik kan wegens omstandigheden geen burenhulp geven	9	9	9	10	8
Ik wil geen burenhulp geven	7	8	6	6	9

Meerdere antwoorden waren mogelijk daardoor telt het totaal op tot meer dan 100%.

Mantelzorg

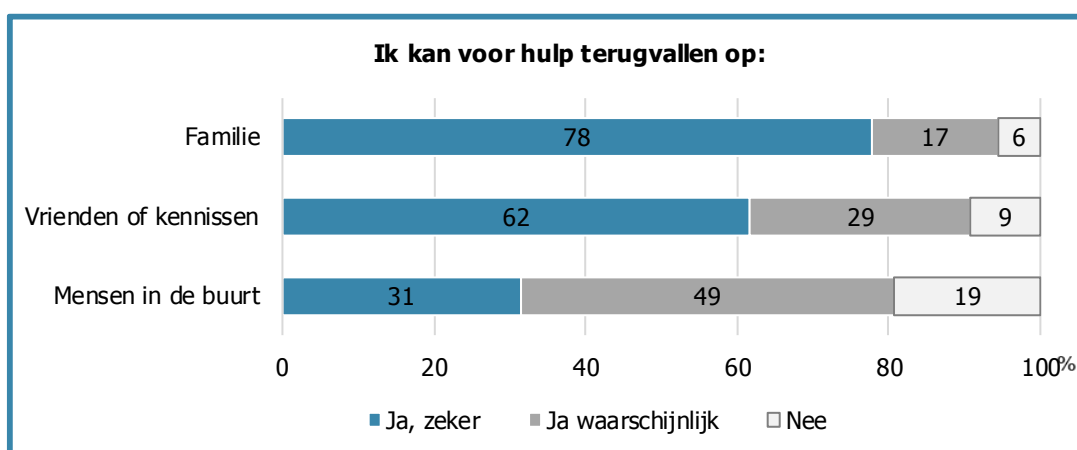
Van de mantelzorgers (die de afgelopen 12 maanden mantelzorg hebben verleend) heeft 33% zich soms of vaak belemmerd gevoeld in de dagelijkse activiteiten door het geven van zorg aan een hulpbehoevende naaste. Dit is lager dan vorig jaar en vergelijkbaar met de referentiegroep.

Belemmerd door mantelzorg in dagelijkse activiteiten	Ridderkerk 2017 %	Ridderkerk 2018 %	Ridderkerk 2019 %	Ridderkerk 2020 %	Gemeenten 25.000-50.000 %
Soms/ vaak	36	40	39	33	34

6.9 Sociaal vangnet

In Ridderkerk kan meer dan drie kwart van de inwoners (78%) in geval van nood zeker terugvallen op familie. Meer dan zes van de tien inwoners (62%) kan zeker rekenen op vrienden of kennissen. Verder kan 31% zeker terugvallen op burens. Het sociale vangnet van familie, vrienden en kennissen in Ridderkerk is groter dan bij de referentiegroep.

Als hulp of zorg nodig is kan ik <u>zeker</u> terugvallen op:	Ridderkerk 2017 %	Ridderkerk 2018 %	Ridderkerk 2019 %	Ridderkerk 2020 %	Gemeenten 25.000-50.000 %
Familie	70	69	73	78	75
Vrienden of kennissen	53	53	59	62	58
Mensen in de buurt	29	33	29	31	29



7 Onderzoeksverantwoording burgerpeiling

De Burgerpeiling in de gemeente Ridderkerk is uitgevoerd in oktober en november 2020. Voor het onderzoek is een aselechte steekproef getrokken van 4.000 inwoners uit de Gemeentelijke Basisadministratie Persoonsgegevens (GBA) van personen van 18 jaar en ouder en 12 maanden woonachtig in de gemeente, niet woonachtig in een verpleeg- of verzorgingstehuis. Deze inwoners zijn aangeschreven per brief, inclusief papieren vragenlijst en antwoordvelop. Het was ook mogelijk om de vragenlijst online in te vullen. Uiteindelijk hebben 1135 inwoners van 18 jaar en ouder uit unieke huishoudens de vragenlijst ingevuld, deze respons (28%) is voldoende.

Burgerpeiling 2019	Respons N
Steekproef	4.000
Schriftelijke respons	865
Online respons	270
Totale respons	1.135
Respons %	28

In de Burgerpeiling wordt een betrouwbaarheidsniveau van minimaal 95% en een foutenmarge van 5% als minimaal uitgangspunt gehanteerd om te komen tot valide uitspraken over alle inwoners van de gemeente. Er is een weging op de resultaten uitgevoerd zodanig dat de verdeling naar leeftijd van de respondenten in de gewogen onderzoeksresultaten overeenkomt met de feitelijke leeftijdsverdeling in de gemeente Ridderkerk.

Onderzoeksgroep	Ongewogen %	Gewogen %	Ridderkerk %
18 t/m 29 jaar	7	16	16
30 t/m 39 jaar	7	14	14
40 t/m 54 jaar	20	23	23
55 t/m 64 jaar	23	17	17
65 t/m 74 jaar	25	16	16
75 jaar en ouder	19	14	14

Bijlage 1: Referentie gemeenten benchmark

Achtkarspelen	Albrandswaard
Barendrecht	Bergen (NH.)
Berkelland	Bernheze
Best	Beverwijk
Buren	Castricum
Coevorden	Culemborg
Dalfsen	De Bilt
De Ronde Venen	Diemen
Drimmelen	Duiven
Echt-Susteren	Eijsden-Margraten
Etten-Leur	Goeree-Overflakkee
Gorinchem	Heemskerk
Houten	Huizen
IJsselstein	Krimpen aan den IJssel
Langedijk	Lochem
Maassluis	Midden-Drenthe
Moerdijk	Montferland
Nieuwkoop	Nijkerk
Noordoostpolder	Noordwijk
Oisterwijk	Oldambt
Overbetuwe	Raalte
Renkum	Rheden
Ridderkerk	Rijssen-Holten
Soest	Stadskanaal
Steenbergen	Teylingen
Tynaarlo	Tytsjerksteradiel
Valkenswaard	Vlissingen
Voorschoten	Vught
Waalwijk	Waddinxveen
Wassenaar	Weert
Westerwolde	Winterswijk
Zaltbommel	Zutphen

Bron: VNG WSJG

Bijlage 2: Vragenlijst burgerpeiling 2020

Hoe vult u de vragenlijst in?

- Bij de meeste vragen is slechts één antwoord mogelijk om aan te kruisen.
- Als er meerdere antwoorden per vraag mogelijk zijn, staat dit bij de vraag vermeld.
- Soms kunt u vragen overslaan, dit staat dan bij het antwoord vermeld → **ga naar vraag ..**

De eerste vragen gaan over uw woon- en leefomgeving**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

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

	Helemaal eens	Eens	Neutraal	Oneens	Helemaal oneens	Weet niet/geen mening
Ik voel me thuis in deze buurt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik zou niet zo snel weggaan uit deze buurt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Buurtbewoners gaan op een prettige manier met elkaar om	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Buurtbewoners staan altijd voor elkaar klaar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Buurtbewoners zijn te vertrouwen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Ja, bij bijna iedereen | <input type="checkbox"/> Nee, bij de meeste mensen niet |
| <input type="checkbox"/> Ja, bij de meeste wel | <input type="checkbox"/> Nee, bij vrijwel niemand |
| <input type="checkbox"/> Bij sommigen wel, bij sommigen niet | <input type="checkbox"/> Weet niet |

4. 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

5. In welke mate ervaart u overlast van buurtbewoners?

- Heel veel
 Veel
 Niet veel/ niet weinig
 Weinig
 Nauwelijks tot geen
 Weet niet/geen mening

6. In welke mate ervaart u overlast van hangjongeren?

- Heel veel tot veel
 Weinig tot geen
 N.v.t./ weet ik niet

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

- Vaak (Vrijwel) nooit
 Soms Weet niet/geen mening
 Zelden

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

	Helemaal eens	Eens	Neutraal	Oneens	Helemaal oneens	Weet niet/ geen mening
Perken, plantsoenen en parken in mijn buurt zijn goed onderhouden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wegen, straten, paden en trottoirs in mijn buurt zijn goed begaanbaar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
In mijn buurt zijn weinig tot geen dingen kapot	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mijn buurt is schoon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9. Is de leefbaarheid van uw buurt de afgelopen jaren vooruit gegaan, achteruit gegaan of gelijk gebleven? Het gaat hier om de omgang tussen bewoners, de veiligheid, en de kwaliteit en staat van de openbare ruimte. M.a.w. de aantrekkelijkheid van de buurt om in te leven.

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Duidelijk vooruitgegaan | <input type="checkbox"/> Enigszins achteruitgegaan |
| <input type="checkbox"/> Enigszins vooruitgegaan | <input type="checkbox"/> Duidelijk achteruitgegaan |
| <input type="checkbox"/> Niet vooruit- of achteruitgegaan | <input type="checkbox"/> Weet niet/geen mening |

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

	Helemaal eens	Eens	Neutraal	Oneens	Helemaal oneens	Weet niet/ geen mening
Er wordt voldoende gedaan aan de leefbaarheid van mijn buurt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

11. 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 |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

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

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

	Helemaal eens	Eens	Neutraal	Oneens	Helemaal oneens	Weet niet/ geen mening
De gemeente betreft de buurt voldoende bij de aanpak van de leefbaarheid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De gemeente doet een beroep op de buurtbewoners om zelf een bijdrage te leveren aan leefbaarheid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De gemeente ondersteunt buurtinitiatieven op het gebied van leefbaarheid voldoende	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

- Intensief
- Incidenteel
- (Vrijwel) nooit

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

- Ja, zeker
- Ja, misschien
- Nee
- Weet ik niet

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

	Helemaal eens	Eens	Neutraal	Oneens	Helemaal oneens	Weet niet/ geen mening
In mijn buurt is voldoende groen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
In mijn buurt is voldoende parkeergelegenheid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Winkels voor dagelijkse boodschappen zoals supermarkt, bakker, slager, etc. zijn voldoende nabij	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Basisonderwijs is voldoende nabij voor (mijn) kinderen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

16. Kunt u uw tevredenheid over de bereikbaarheid van Ridderkerk per onderdeel uitdrukken in een rapportcijfer?

(Het gaat hierbij om de bereikbaarheid van buiten de gemeente naar het centrum van Ridderkerk).

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n.v.t.
De bereikbaarheid met de auto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De bereikbaarheid met openbaar vervoer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Hoe tevreden bent u over de bereikbaarheid van Ridderkerk	<input type="checkbox"/> Tevreden tot heel tevreden	<input type="checkbox"/> Niet tevreden	<input type="checkbox"/> N.v.t.
---	---	--	---------------------------------

De volgende vragen gaan over de voorzieningen in de nabijheid van uw woning

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

	Zeer tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Zeer ontevreden	Weet niet/ geen mening
Gezondheids- en zorgvoorzieningen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Welzijnsvoorzieningen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Speelvoorzieningen (kinderen tot 12 jaar)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sportvoorzieningen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Openbaar vervoer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

18. In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen?

	Eens	Oneens	Weet niet/ geen mening
Er zijn voldoende mogelijkheden voor deelname aan kunst en cultuur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De kwaliteit van de gemeentelijke begraafplaatsen en rouwcentra wordt voldoende gewaardeerd	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

De volgende vragen gaan over de relatie inwoner-gemeente

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

- Heel veel Weinig
 Veel Nauwelijks tot geen
 Niet veel/ niet weinig Weet niet/ geen mening

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

	Helemaal eens	Eens	Neutraal	Oneens	Helemaal oneens	Weet niet/ geen mening
De gemeente doet wat ze zegt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De gemeente houdt voldoende toezicht op het naleven van regels	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De gemeente stelt zich flexibel op als dat nodig is	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

	Helemaal eens	Eens	Neutraal	Oneens	Helemaal oneens	Weet niet/ geen mening
De gemeente luistert voldoende naar de mening van haar inwoners	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De gemeente betreft inwoners voldoende bij haar plannen, activiteiten en voorzieningen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Inwoners en organisaties krijgen voldoende ruimte om ideeën en initiatieven te realiseren	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

22. 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

De volgende vragen gaan over de dienstverlening van uw gemeente

23. 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
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

Denk aan de website, digitaal loket, Facebook, WhatsApp, gemeente Ridderkerk 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
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

25. 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 een situatie.

- Ja → **ga verder met vraag 26**
 Nee → **ga door naar vraag 30**

26. Op welke wijze heeft u contact gehad met uw gemeente? (meerdere antwoorden mogelijk).

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Internet of gemeente Ridderkerk app | <input type="checkbox"/> (Publieks)balie |
| <input type="checkbox"/> E-mail | <input type="checkbox"/> Telefoon |
| <input type="checkbox"/> Sociale media (Twitter, Facebook, WhatsApp etc.) | <input type="checkbox"/> Wijkteam / huisbezoek |
| <input type="checkbox"/> Post | <input type="checkbox"/> Overig persoonlijk contact |

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

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

	Helemaal eens	Eens	Neutraal	Oneens	Helemaal oneens	Weet niet/ geen mening
Ik vond het aanvragen of voorleggen gemakkelijk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De ontvangen en/of beschikbare informatie was juist en volledig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De tijd die de afhandeling in beslag nam was acceptabel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Helemaal eens	Eens	Neutraal	Oneens	Helemaal oneens	Weet niet/ geen mening
Ik werd voldoende op de hoogte gesteld of gehouden van het verloop van de afhandeling	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik kreeg uiteindelijk wat ik wilde	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

De volgende stellingen gaan over de medewerker(s) waarmee u contact had. In het geval van meerdere aanleidingen voor contact verzoeken wij u een keuze te maken voor de - voor u - meest belangrijke aanleiding.

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

	Helemaal eens	Eens	Neutraal	Oneens	Helemaal oneens	Weet niet/ geen mening
De medewerker toonde zich verantwoordelijk om daadwerkelijk tot een oplossing te komen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De medewerker heeft zelf mijn vraag zo goed mogelijk beantwoord	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De medewerker was voldoende deskundig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De medewerker kon zich goed inleven	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De medewerker bood de ruimte om mee te denken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De medewerker verraste mij aangenaam met de service die hij/zij verleende	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

29. Als u het totale klantcontact in een rapportcijfer zou mogen uitdrukken, welk cijfer zou u dan geven?

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
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

De volgende vragen en stellingen gaan over de informatie van en over de gemeente

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

	Helemaal eens	Eens	Neutraal	Oneens	Helemaal oneens	Weet niet/ geen mening
Ik kan gemakkelijk aan de benodigde gemeentelijke informatie komen (via lokale krant, website etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De gemeente gebruikt heldere taal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

31. 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
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

De volgende vragen gaan over gemeentenuws

32. Via welke informatiekanalen volgt u het nieuws over de gemeente?

(U kunt meerdere antwoorden aankruisen)

- Gemeentekrant De Blauwkai (verschijnt elke donderdag in huis-aan-huiskrant De Combinatie)
- Gemeentelijke website (www.ridderkerk.nl)
- Social media van de gemeente (Twitter, Facebook, Instagram)
- Digitale nieuwsbrieven van de gemeente
- Huis-aan-huiskrant De Combinatie
- Regionale kranten (bijvoorbeeld Algemeen Dagblad)
- Andere websites (bijvoorbeeld www.ridderkerksdagblad.nl, www.rtvridderkerk.nl, www.decombinatieridderkerk.nl, www.ridderkerkfm.nl)
- Andere social media (van bijvoorbeeld het Ridderkerks Dagblad, RTV Ridderkerk, De Combinatie, Algemeen Dagblad)

33. Op welke manier wordt u het liefst op de hoogte gehouden door de gemeente?

(U kunt meerdere antwoorden aankruisen)

- Via gemeentekrant De Blauwkai
- Via de gemeentelijke website (www.ridderkerk.nl)
- Via Facebook
- Via Twitter
- Via een Ridderkerk App met daarin 'push-berichten' zodat u actief geïnformeerd wordt over wat er in uw omgeving gebeurt (bijvoorbeeld een wijziging van een bestemmingsplan)
- Via een digitale nieuwsbrief van de gemeente

De gemeentekrant van Ridderkerk, De Blauwkai, verschijnt elke donderdag in de huis-aan-huiskrant De Combinatie. De Blauwkai is ook digitaal te vinden op de website van de gemeente..

34. Welk rapportcijfer geeft u De Blauwkai? Van 1 (zeer slecht) tot en met 10 (zeer goed).

- | | | | | | | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | weet niet/geen mening |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

De volgende vragen gaan over 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.

35. Hoe tevreden bent u momenteel – over het geheel genomen – met uw leven?

Geef dit aan met een rapportcijfer van 1 (zeer ontevreden) tot en met 10 (zeer tevreden).

- | | | | | | | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|------------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | weet niet/wil ik niet zeggen |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

36. 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 weet niet/wil ik niet zeggen
-

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

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

	Nauwelijks tot geen belemmering	Lichte belemmering	Matige belemmering	Ernstige belemmering	N.v.t.
(Algemene) lichamelijke gezondheid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fysiek functioneren (bewegen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Geestelijke gezondheid (zoals angst en depressie)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Beheersing taal/ cultuur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Financiën (moeite om rond te komen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gevoel 'er niet bij te horen' / 'niet thuis te voelen'	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Anders	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

38. 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

39. Voelt u zich wel eens eenzaam?

- (Vrijwel) nooit
- Zelden
- Soms
- Vaak
- Wil ik niet zeggen/ weet niet

40. 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

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

(U kunt meerdere antwoorden aankruisen).

- Sportvereniging
- Gezelligheidsvereniging
- Religieuze of maatschappelijke vereniging
- Culturele vereniging (o.m. toneel, muziek)
- Overige (vrijtijds)vereniging
- Ik ben niet actief (geweest) in het verenigingsleven

42. 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)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hulp aan burenen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aandacht voor burenen in een zorgwekkende situatie (eenzaamheid, zelfverwaarlozing of andere probleemsituatie)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vrijwilligerswerk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

- Ja, zeker
- Nee
- Ja, misschien
- Weet ik niet

Let op! Indien u wel vrijwilligerswerk verricht, kunt u deze vraag overslaan.

44. Wat is de reden om geen vrijwilligerswerk te doen? (U kunt meerdere antwoorden aankruisen).

- 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

45. Welke vormen van burenhulp bent u bereid te verlenen? We bedoelen hiermee hulp uit eigen beweging of als het u gevraagd wordt door een buurtbewoner.

(U kunt meerdere antwoorden aankruisen.)

- 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

Let op! Indien u geen mantelzorg (zorg aan een hulpbehoevende naaste) verricht, kunt u deze vraag overslaan.

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

- (Vrijwel) nooit
- Vaak
- Zelden
- Weet ik niet
- Soms

47. Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen?

	Helemaal eens	Eens	Neutraal	Oneens	Helemaal oneens	Weet niet/ geen mening
Ik pak de draad gemakkelijk op als het even tegen heeft gezeten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik sla me makkelijk door moeilijke tijden heen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik regel/organiseer gemakkelijk zelf hulp als dat nodig is	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik raak snel van slag als iets tegenzit of onduidelijk is	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik heb vertrouwen in de toekomst	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

	Ja, zeker	Ja waarschijnlijk	Nee	N.v.t./ Weet ik niet
Familie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vrienden of kennissen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mensen in de buurt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

49. 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 |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

50. 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
-

Als laatste nog enkele achtergrondvragen

51. Bent u? Man Vrouw

52. 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

53. Wat is uw hoogst afgeronde opleiding?

- Lagere school / basisonderwijs / geen onderwijs
- VMBO / MAVO
- HAVO / VWO
- Middelbaar beroepsonderwijs (MBO)
- Hoger beroepsonderwijs (HBO)
- Wetenschappelijk onderwijs (universiteit)

54. 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

55. Hoe ziet de samenstelling van uw huishouden er uit?

- Alleenstaand
- Twee volwassenen zonder kind(eren)
- Twee volwassenen met kind(eren)
- Een volwassene met kind(eren) / eenoudergezin
- Anders

56. Wat is het totale netto inkomen van u en uw eventuele partner?

Zonder kinderbijslag, vakantiegeld etc.

- Minder dan € 900
- € 900 tot € 1300
- € 1300 tot € 1800
- € 1800 tot € 2700
- € 2700 tot € 3200
- Meer dan € 3200
- Wil ik niet zeggen / weet niet

57. Hoe lang woont u al in deze buurt?

- Korter dan 2 jaar
- 2 tot 5 jaar
- 5 tot 10 jaar
- 10 tot 15 jaar
- 15 jaar of langer

58. In welke wijk woont u?

- Bolnes
- Slikkerveer
- Centrum
- Oost
- West
- Drievliet Het Zand
- Rijsoord
- Oostendam

Hartelijk dank voor uw medewerking!