

**Rapport**

# WAAR STAAT HOLLANDS KROON?

**Gemeente Hollands Kroon**

Maart 2020

# COLOFON

**Uitgave**

I&O Research  
Piet Heinkade 55  
1019 GM Amsterdam  
(020) 3330 670

**Rapportnummer**

2020/035

**Datum**

Maart 2020

**Opdrachtgever**

Gemeente Hollands Kroon

**Auteur(s)**

Wietse van Engeland  
Gwendolyn van Straaten

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



# INHOUDSOPGAVE

<b>1. Samenvatting .....</b>	<b>5</b>
<b>2. Inleiding .....</b>	<b>8</b>
<b>3. Woon- en leefomgeving .....</b>	<b>12</b>
3.1 Leefbaarheid .....	12
3.2 Onderhoud en voorzieningen .....	15
3.3 Inzet op het gebied van leefbaarheid .....	19
<b>4. Relatie inwoner en gemeente .....</b>	<b>22</b>
<b>5. Gemeentelijke dienstverlening .....</b>	<b>26</b>
5.1 Waardering gemeentelijke dienstverlening .....	26
5.2 Aanvraag van producten en diensten .....	27
5.3 Informatievoorziening .....	28
5.4 Hostmanship .....	28
<b>6. Zorg en welzijn .....</b>	<b>30</b>
<b>7. Algemeen beeld .....</b>	<b>37</b>
<b>Bijlage 1. Stellingen .....</b>	<b>40</b>
<b>Bijlage 2. Rapportcijfers naar gebied .....</b>	<b>41</b>



# 1

## HOOFDSTUK

### **Samenvatting**



## 1. Samenvatting

Hollands Kroon 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 inwonerspeiling<sup>1</sup> uitgevoerd. In totaal hebben 898 inwoners de vragenlijst volledig ingevuld. Deze samenvatting behandelt themagewijs de belangrijkste en opvallendste uitkomsten.

### **Woon- en leefomgeving**

De inwoners van Hollands Kroon zijn tevreden over de eigen woonbuurt; men vindt het doorgaans prettig wonen in de buurt en geeft hiervoor een rapportcijfer van een 7,8. Ook stellen inwoners dat buurtbewoners op een prettige manier met elkaar om gaan, ze zich thuis voelen en geven aan dat ze niet zo snel zouden weggaan uit de buurt. Ook ervaart men weinig tot geen overlast van andere buurtbewoners. De meerderheid van de inwoners voelt zich veilig. De algehele beleving van gehechtheid en sociale cohesie onder inwoners is iets afgenomen ten opzichte van 2018. Meer dan vier vijfde van de inwoners (84%) van Hollands Kroon voelt zich thuis in de eigen buurt, ten opzichte van bijna negen op de tien (87%) in 2018.

De buurten in Hollands Kroon worden redelijk onderhouden. Onderhoud van perken en plantsoenen, begaanbaarheid van straten, paden en trottoirs en de netheid van de buurt krijgen een lagere waardering dan landelijk het geval is en de waardering is vaak ook (iets) lager dan in 2018. Ook de aanwezigheid van voorzieningen zoals de hoeveelheid groen, de aanwezigheid van winkels voor boodschappen, speelvoorzieningen en openbaar vervoer wordt lager gewaardeerd dan het landelijke gemiddelde. Daarentegen wordt vergeleken met twee jaar geleden zowel het onderhoud als het aanbod van wandel- en fietspaden beter beoordeeld. Inwoners van Hollands Kroon zijn, in vergelijking tot 2018, iets meer tevreden over de beschikbare sportvoorzieningen, driekwart van de inwoners is hier tevreden over.

Op het gebied van leefbaarheid is 22 procent van de inwoners van mening dat hier voldoende aan wordt gedaan. In 2018 was dit 30 procent. Zevenentwintig procent vindt dat er te weinig aan de leefomgeving wordt gedaan. De zorg die de gemeente aan de leefomgeving geeft krijgt een 6,1 van de inwoners.

De inwoners beoordelen de inzet van de gemeente lager dan in 2018. Dertien procent vindt dat de gemeente de buurt voldoende betreft bij de aanpak van leefbaarheid, ten opzichte van 18 procent in 2018. Zestien procent van de inwoners vindt dat de gemeente buurtinitiatieven voor leefbaarheid voldoende ondersteunt, in 2018 lag dit percentage op 24 procent. Inwoners van Hollands Kroon zetten zich in voor de leefbaarheid in de eigen buurt; de helft van de inwoners van Hollands Kroon maakt zich hier sterk voor en is bereid dit te continueren.

### **Relatie inwoner en gemeente**

Bijna een vijfde van de inwoners (17%) geeft aan (heel) veel vertrouwen te hebben in de wijze waarop de gemeente wordt bestuurd, dit is een toename ten opzichte van 2018 (13%). Het aandeel van de inwoners dat vertrouwen heeft in de gemeente ligt daarmee lager dan het landelijke gemiddelde (32%). Het aandeel van de inwoners van Hollands Kroon dat géén vertrouwen heeft in de gemeente ligt iets hoger dan landelijk: gemiddeld heeft 30 procent van de inwoners geen vertrouwen in de manier waarop de gemeente bestuurd wordt. Het grootste deel, 51 procent van de inwoners van Hollands Kroon, heeft hier dus geen mening over. Inwoners waarderen de wijze waarop de gemeente hen betreft bij het beleid met een 5,7.

---

<sup>1</sup> Deze inwonerspeiling is een Waarstaatjegemeente-onderzoek van VNG Realisatie; zie ook <https://www.waarstaatjegemeente.nl/content/over>

Twee op de tien inwoners vinden dat de gemeente afspraken nakomt en een kwart stelt dat de gemeente zich flexibel opstelt. Dit is lager dan landelijk.

Een vijfde van de inwoners vindt dat de gemeente hen voldoende betreft bij haar plannen, activiteiten en voorzieningen, dit aandeel komt overeen met 2018. Vier op de tien inwoners vinden dat de gemeente dit (nog) onvoldoende doet, dit aandeel is hoger dan de landelijke benchmark. Een kwart van de inwoners vindt dat de gemeente voldoende ruimte biedt aan inwoners en organisaties om hun ideeën en initiatieven te realiseren. Inwoners vinden minder vaak dan in 2018 en minder vaak dan het landelijk gemiddelde (respectievelijk 18% en 31%) dat de gemeente naar de mening van inwoners luistert: 13 procent is van mening dat de gemeente dit doet.

### ***Dienstverlening***

Zes op de tien inwoners hebben in de afgelopen twaalf maanden contact gehad met de gemeente in verband met een product, dienst, vraag of probleem. Het meeste contact verloopt via internet of app, gevolgd door telefonisch contact. Men geeft een voldoende voor de individuele dienstverlening van de gemeente Hollands Kroon (6,3) en de digitale faciliteiten (6,6). Deze waardering is toegenomen ten opzichte van 2018. Het proces van aanvragen van een dienst of product wordt door de meeste inwoners positief beoordeeld, al is de algehele beoordeling wel minder positief dan in 2018.

Minder dan de helft van de inwoners (43%) kan gemakkelijk aan gemeentelijke informatie komen, ook vindt minder dan de helft (44%) dat de gemeente heldere taal gebruikt. In 2018 was nog de helft van de inwoners positief over deze twee onderdelen.

Inwoners waarderen de algehele communicatie en voorlichting van de gemeente met een 5,9. Dit cijfer is vergelijkbaar met 2018, maar wel wat lager dan het landelijk gemiddelde.

Ook hebben de medewerkers van de gemeente over het algemeen minder vaak dan het landelijk gemiddelde een positieve indruk bij inwoners achtergelaten.

### ***Zorg en welzijn***

Inwoners van Hollands Kroon beoordelen de eigen gezondheid met een 7,6. Dit is gelijk aan het landelijke gemiddelde (7,7). Slechts een klein deel van de inwoners voelt zich door de eigen gezondheid ernstig belemmerd om deel te nemen aan de maatschappij. Ongeveer twee derde van de inwoners is actief bij een vereniging en dan vooral bij een sportvereniging (39%). De deelname aan verenigingen is hoger dan het landelijke gemiddelde (59%). Ook vrijwilligerswerk komt in de gemeente relatief veel voor (46%). Er is een groot draagvlak voor burenhulp (68%), deze burenhulp bestaat met name uit taken zoals een oogje in het zeil houden, hulp bij boodschappen of bij vervoer. Deze taken hoeven niet per se structureel van aard te zijn, maar een buurtbewoner kan er erg mee geholpen zijn. De helft van de inwoners geeft structurele mantelzorg, dit is meer dan het landelijk gemiddelde.

Als men zelf hulp of zorg nodig zou hebben, dan denken de meeste inwoners dat er voldoende mensen zijn waarop zij terug kunnen vallen. Men denkt met name terug te kunnen vallen op familie, meer dan twee derde weet zeker dat hun familie bijschiet in geval van nood. Buurtbewoners worden minder vaak als vangnet gezien, een kwart denkt zeker hulp van de buurtbewoners te kunnen ontvangen.

De gemeentelijke inspanningen om inwoners te laten deelnemen aan de maatschappij krijgen van de inwoners een 6,1 als rapportcijfer. Deze waardering is lager dan het landelijke cijfer van een 6,7.

# 2

## HOOFDSTUK

### **Inleiding**



## 2. Inleiding

### **Aanleiding**

De gemeente Hollands Kroon 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 inwonerspeiling uitgevoerd. Door het herhalende karakter kan de gemeente trends waarnemen en ontdekken hoe de waardering van inwoners over de gemeente zich heeft ontwikkeld. Voor de gemeente Hollands Kroon heeft I&O Research in 2018 ook een inwonerspeiling<sup>2</sup> uitgevoerd.

### **De benchmark Waarstaatjegemeente**

Voor de benchmark 'Waarstaatjegemeente.nl' vraagt VNG de openbare gegevens op bij datapartners. Door het uitvoeren van twee onderzoeken, namelijk het zelfonderzoek en een burgerpeiling, wordt de benchmark volledig gevuld. In deze rapportage worden de uitkomsten van de burgerpeiling behandeld.

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

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

### **Uitvoering van het onderzoek**

In januari en februari 2020 hebben 3.600 inwoners van Hollands Kroon (van 18 jaar en ouder, en minstens één jaar woonachtig in de gemeente) een brief ontvangen met het verzoek deel te nemen aan het onderzoek. Na twee weken ontvingen de inwoners een herinneringsbrief. Inwoners die liever een schriftelijke vragenlijst wilden invullen, konden deze via de helpdesk van I&O Research aanvragen.<sup>3</sup> In totaal hebben 898 inwoners de vragenlijst volledig ingevuld, een respons van 25 procent.

Een van de voorwaarden van 'Waarstaatjegemeente.nl' is een respons van minstens 475 personen. VNG stelt een minimale respons in, om de groep respondenten voldoende groot te hebben om er betrouwbare uitspraken over te doen. De behaalde respons voor Hollands Kroon zit dus boven dit minimum.

---

<sup>2</sup> Waarstaatjegemeente-onderzoeken worden gecoördineerd door VNG realisatie, zie voor meer informatie <https://www.waarstaatjegemeente.nl/content/over>

<sup>3</sup> 18 inwoners hebben gebruik gemaakt van een schriftelijke vragenlijst



In onderstaande tabel staat de respons uitgesplitst naar de vier wijken van de gemeente Hollands Kroon. Op de data is een weging toegepast naar leeftijd en aantal inwoners per wijk. Dit betekent dat de verhoudingen naar leeftijd en wijk worden teruggebracht naar de werkelijk bestaande verhouding. Onder- en bovengemiddelde groepen worden dus opgehoogd en verlaagd. Op deze manier zijn de resultaten representatief voor de gehele gemeente Hollands Kroon.

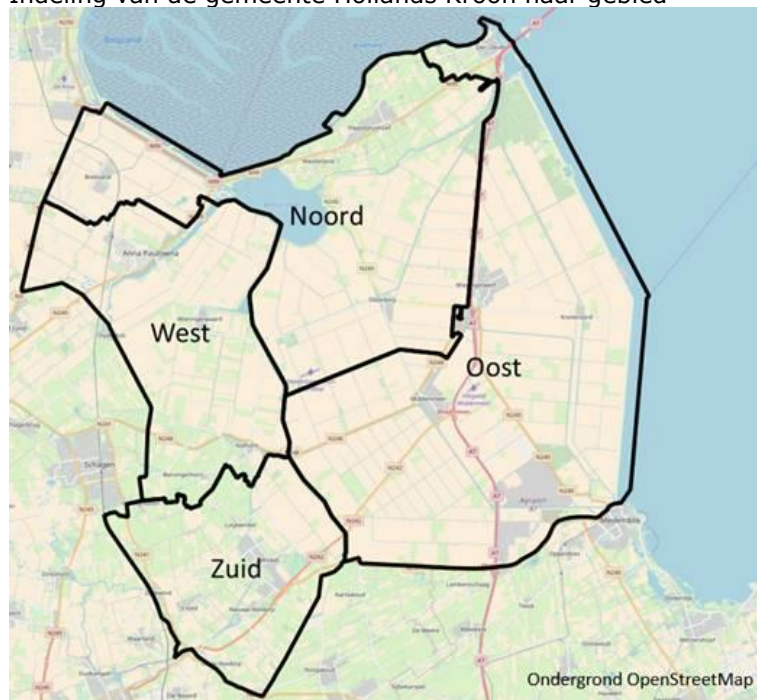
**Tabel 2.1**

Respons naar gebied

GEBIED	VERSTUURD	ONTVANGEN	RESPONS
Noord <sup>4</sup>	900	223	25%
Oost	900	221	25%
Zuid	900	233	26%
West	900	221	25%
<b>TOTAAL</b>	<b>3.600</b>	<b>898</b>	<b>25% (TOTAAL)</b>

**Figuur 2.1**

Indeling van de gemeente Hollands Kroon naar gebied



### Vragenlijst

De benchmark 'Waarstaatjegemeente.nl' werkt met een standaard vragenlijst. Deze vragenlijst is door VNG vastgesteld en gevalideerd. De vragenlijst bestaat uit ongeveer 70 stellingen en vragen. Deelnemende gemeenten krijgen wel de kans vragen toe te voegen. Hollands Kroon heeft enkele vragen toegevoegd over hulp door professionele organisaties.

<sup>4</sup> Inwoners van Ewijcksluis vallen in het gebied Noord maar zaten in de aselecte steekproef in gebied West, omdat deze kern in de woonplaats Anna Paulowna ligt. Respondenten konden in de vragenlijst aangeven in welk gebied zij woonden; de reacties van deze respondenten zijn dus in gebied Noord opgenomen.

## **Analyse**

- Op de data is een weging toegepast naar leeftijd en aantal inwoners per wijk. Dit betekent dat de verhoudingen naar leeftijd en wijk worden teruggebracht naar de werkelijk bestaande verhouding. Onder- en bovengemiddelde groepen worden dus opgehoogd en verlaagd. Op deze manier zijn de resultaten representatief voor de gehele gemeente Hollands Kroon.
- 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.
- De uitkomsten zijn uitgesplitst naar de vier wijken in Hollands Kroon. **Gebied Noord:** Breezand, Westerland, Hippolytushoef, Sloodorp, Van Ewijcksluis; **Gebied Oost:** Middenmeer, Wieringerwerf, Kreileroord, Den Oever, Oosterland; **Gebied West:** Anna Paulowna, Wieringerwaard, Kolhorn, Barsingerhorn, Nieuwesluis en **Gebied Zuid:** Zijdewind, 't Veld, Haringhuizen, Oude Niedorp, Winkel, Nieuwe Niedorp, Lutjewinkel.
- Verder vergelijken we de uitkomsten waar mogelijk met de landelijke cijfers (gebaseerd op 65 deelnemende gemeenten), de uitkomsten van 2018 en uitkomsten van gemeenten in niet-stedelijke gebieden. Als de cijfers niet beschikbaar zijn, staat dit aangegeven met een streepje (-).
- Als de uitkomsten tenminste drie tiende of 3 procent van elkaar afwijken, wordt er gesproken over een verschil.

# 3

## HOOFDSTUK

### **Woon- en leefomgeving**



### 3. Woon- en leefomgeving

#### 3.1 Leefbaarheid

##### **Ruime voldoende voor leefbaarheid**

De inwoners van Hollands Kroon wonen erg prettig in hun eigen buurt en drukken dit uit in een rapportcijfer van 7,8. Dit is vergelijkbaar met het landelijke gemiddelde. Ruim negen op de tien geven een voldoende als rapportcijfer (6 of hoger). Er zijn geen opvallende verschillen tussen de wijken.

**Tabel 3.1**

Mate waarin men prettig woont in de buurt (rapportcijfer)<sup>5</sup>

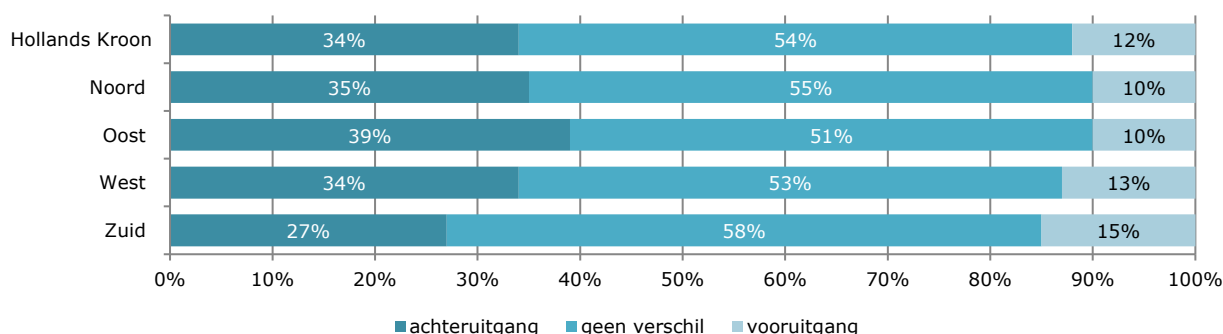
	RAPPORTCIJFER	% VOLDOENDE
Noord	7,8	96%
Oost	7,6	92%
West	7,8	93%
Zuid	8,0	94%
Hollands Kroon 2018	7,8	93%
<b>Hollands Kroon</b>	<b>7,8</b>	<b>94%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>8,0</b> <b>RANGE: 7,6-8,3</b>	-

##### **Meer inwoners zien achteruitgang dan vooruitgang**

Meer dan de helft van de inwoners van Hollands Kroon vindt dat de eigen woonbuurt de afgelopen jaren niet vooruit of achteruit is gegaan. Onder de inwoners die wel een verandering hebben ervaren, is het aandeel dat de eigen buurt achteruit zag gaan groter dan het aandeel dat de eigen buurt vooruit zag gaan, (respectievelijk 34 en 12%). Dit komt overeen met de uitkomsten van 2018 (respectievelijk 35 en 13%). De verschillen tussen de deelgebieden komen overeen met die van 2018. De inwoners van deelgebied Oost ervaren de meeste achteruitgang in de eigen buurt. In Zuid is het aandeel inwoners dat vindt dat de buurt achteruit is gegaan het kleinst.

**Figuur 3.1**

Ontwikkeling van de buurt afgelopen jaren



<sup>5</sup> In de benchmark is het percentage inwoners dat een voldoende geeft voor dit aspect niet opgenomen.

### Inwoners voelen zich thuis in de buurt

De algehele beleving van gehechtheid en sociale cohesie onder inwoners is iets afgenomen ten opzichte van 2018. Meer dan vier vijfde van de inwoners (84%) van Hollands Kroon voelt zich thuis in de eigen buurt, ten opzichte van bijna negen op de tien (87%) in 2018.

Driekwart van de inwoners vindt dat buurtbewoners prettig met elkaar omgaan, in 2018 had vier vijfde van de inwoners dit beeld. Iets minder dan driekwart van de inwoners zou niet zo snel uit de eigen buurt weggaan. Iets minder dan de helft van de bewoners geeft aan dat buurtbewoners altijd voor elkaar klaar staan. In 2018 deelde twee derde van de inwoners dit beeld. In vergelijking met de landelijke benchmark scoort Hollands Kroon op de vier aspecten (iets) lager.

Enkele opvallende uitkomsten naar deelgebied:

- de bewoners van Noord oordelen op drie van de vier aspecten het meest positief. Meer nog dan in de andere gebieden willen inwoners van Noord vooral niet weg uit de eigen buurt;
- in Zuid vindt een groter deel van de inwoners dat buurtbewoners altijd voor elkaar klaar staan, in vergelijking tot de rest van de deelgebieden.

**Tabel 3.2**

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

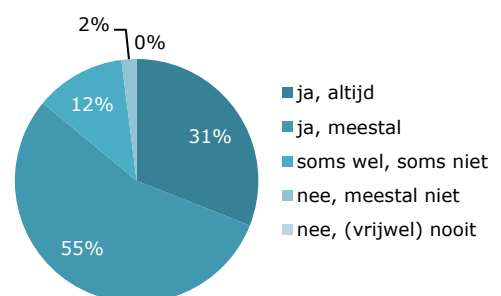
	THUIS VOELEN IN DE BUURT	NIET SNEL WEGGAAN UIT DE BUURT	BUURTBEWONERS GAAN PRETTIG MET ELKAAR OM	BUURTBEWONERS STAAN ALTIJD VOOR ELKAAR KLAAR
Noord	89%	80%	79%	61%
Oost	78%	66%	75%	55%
West	82%	72%	69%	52%
Zuid	88%	69%	73%	64%
Niet-stedelijke gemeenten <sup>6</sup>	90%	77%	77%	62%
Hollands Kroon 2018	87%	69%	81%	67%
<b>Hollands Kroon</b>	<b>84%</b>	<b>72%</b>	<b>74%</b>	<b>58%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>89%</b> RANGE: 78-96%	<b>75%</b> RANGE: 66-82%	<b>78%</b> RANGE: 67-86%	<b>61%</b> RANGE: 40-75%

### Bijna negen op de tien voelen zich meestal of altijd veilig

Bijna negen op de tien inwoners (86%) voelen zich meestal of altijd veilig in de eigen woonbuurt, dit aandeel ligt iets lager dan in 2018 (90%). Het veiligheidsgevoel is gelijk aan het landelijke gemiddelde. Inwoners van West voelen zich iets minder vaak veilig dan inwoners uit de andere deelgebieden. Iets meer dan de helft van de inwoners maakt soms of vaak een verkeersonveilige situatie mee in de eigen woonbuurt. Dit is gelijk aan het landelijke gemiddelde. In Noord maken inwoners vaker dan gemiddeld verkeersonveilige situaties mee in hun eigen woonbuurt.

**Figuur 3.2**

Mate van veilig voelen in de buurt



<sup>6</sup> Dit is de gemiddelde score van gemeenten die dezelfde stedelijkheid hebben als Hollands Kroon

**Tabel 3.3**

(Verkeers)onveilige situaties

	VERKEERSONVEILIGE SITUATIES (SOMS/VAAK)	MATE VEILIG VOELEN IN BUURT (MEESTAL/ALTIJD)
Noord	61%	88%
Oost	54%	86%
West	54%	84%
Zuid	56%	88%
Niet-stedelijke gemeenten	57%	87%
Hollands Kroon 2018	55%	90%
<b>Hollands Kroon</b>	<b>56%</b>	<b>86%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>55%</b> <b>RANGE: 44-65%</b>	<b>88%</b> <b>RANGE: 76-95%</b>

***Driekwart ervaart weinig tot geen overlast van buurtbewoners***

Driekwart van de inwoners van Hollands Kroon ervaart weinig of geen overlast van buurtbewoners. Een vijfde ervaart wel eens overlast van buurtbewoners, waarvan 6 procent (heel) veel. Dit is gelijk aan andere gemeenten in niet-stedelijke gebieden en het landelijke gemiddelde.

**Tabel 3.4**

Mate van overlast (% (heel) veel)

	2019
Noord	6%
Oost	6%
West	7%
Zuid	7%
Niet-stedelijk gebied	6%
Hollands Kroon 2018	6%
<b>Hollands Kroon</b>	<b>6%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>7%</b> <b>RANGE: 3-15%</b>

Mate ervaren overlast  
buurtbewoners:

- (heel) veel overlast (6%);
- niet veel/niet weinig (20%);
- weinig/geen overlast (74%).

## 3.2 Onderhoud en voorzieningen

### **Ruime meerderheid vindt dat er vrijwel geen dingen kapot zijn in de buurt**

Het aandeel inwoners dat aangeeft dat vrijwel geen dingen kapot zijn in de buurt is gedaald ten opzichte van 2018, van iets meer dan zeven tiende (72%) naar iets minder dan zeven tiende (65%). Ook het aandeel van de inwoners dat vindt dat de buurt schoon is, is (iets) afgenomen: van 54 procent in 2018 naar de helft nu. De andere twee aspecten worden ook lager beoordeeld dan gemeenten in niet-stedelijke gemeenten en het landelijk gemiddelde. Zo is een derde te spreken over het onderhoud van perken en plantsoenen. Ruim vier op de tien vinden dan de straten, paden en trottoirs goed begaanbaar zijn. De helft van de inwoners vindt dat de buurt schoon is.

Enkele opvallende uitkomsten per deelgebied:

- inwoners van deelgebied Oost zijn het minst tevreden over het onderhoud van de buurt en beoordelen alle vier aspecten lager dan het gemeentelijk gemiddelde;
- in de deelgebieden West en Zuid zijn inwoners over het algemeen positief over het onderhoud in de buurt.

**Tabel 3.5**

Beoordeling onderhoud buurt (% (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
Noord	24%	41%	65%	54%
Oost	29%	37%	58%	44%
West	43%	44%	67%	46%
Zuid	37%	47%	69%	56%
Niet-stedelijke gemeenten	60%	64%	80%	71%
Hollands Kroon 2018	30%	44%	72%	54%
<b>Hollands Kroon</b>	<b>33%</b>	<b>42%</b>	<b>65%</b>	<b>50%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>61%</b> <b>RANGE: 28-87%</b>	<b>66%</b> <b>RANGE: 46-80%</b>	<b>80%</b> <b>RANGE: 61-92%</b>	<b>68%</b> <b>RANGE: 48-85%</b>

Enkele suggesties van inwoners om de buurt verder te verbeteren:

- "Bij de HEMA in Anna Paulowna is vaak een gevaarlijke verkeerssituatie, met name voor fietsers die over het hoofd worden gezien of geen voorrang krijgen van automobilisten. De fietsers nemen dan vaak de kortste weg langs de HEMA over het voetpad, wat weer voor voetgangers gevaarlijk is."
- "Beter onderhoud van de bermen."
- "Plant vrolijke bloemen om de lantaarnpalen, in bakken of bij de bomen."
- "Er wordt hard gereden op De Oorsprong, terwijl men vergeet dat de zijstraten van rechts komen en dus voorrang hebben. Dit leidt tot veel bijna-ongelukken."
- "Gescheiden wandel- en fietspaden van Westerland naar de dorpskern van Hippolytushoef."
- "De verkeersveiligheid laat wel wat te wensen over. Wij wonen bij een speelterrein waar bijna altijd kinderen zijn en er wordt vrij hard gereden."
- "Een goede, bemande Bibliotheek!"

### **Ruime meerderheid is tevreden met aanwezigheid voorzieningen**

Een ruime meerderheid van de inwoners vindt dat basisscholen en winkels voor dagelijkse boodschappen voldoende dichtbij zijn. Driekwart van de inwoners is tevreden over de hoeveelheid groen in de buurt. Deze aspecten worden lager beoordeeld dan landelijk. Ruim de helft van de inwoners vindt dat er voldoende parkeergelegenheid in de buurt is. Dit is bijna gelijk aan de landelijke tevredenheid over parkeren in de buurt.

Enkele opvallende uitkomsten naar deelgebied:

- in deelgebied Oost is het aandeel inwoners dat tevreden is over de parkeergelegenheid in de buurt het kleinst;
- in deelgebieden West en Zuid waarderen de inwoners bijna alle voorzieningen gelijk of hoger dan het gemiddelde van de gemeente Hollands Kroon. Alleen de nabijheid van basisonderwijs wordt in Zuid iets lager dan gemiddeld beoordeeld.

**Tabel 3.6**

Beoordeling aanwezigheid voorzieningen (% (helemaal) mee eens)

	IN DE BUURT IS VOLDOENDE GROEN	IN DE BUURT IS VOLDOENDE PARKEERGELEGENHEID	WINKELS VOOR DAGELIJKSE BOODSCHAPPEN ZIJN VOLDOENDE DICHTBIJ	BASISONDERWIJS IS VOLDOENDE DICHTBIJ
Noord	73%	51%	72%	79%
Oost	74%	47%	85%	88%
West	78%	55%	77%	83%
Zuid	76%	61%	79%	78%
Niet-stedelijke gemeenten	83%	59%	64%	82%
Hollands Kroon 2018	75%	57%	79%	87%
<b>Hollands Kroon</b>	<b>76%</b>	<b>53%</b>	<b>78%</b>	<b>82%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>84%</b> RANGE: 69-94%	<b>59%</b> RANGE: 42-66%	<b>83%</b> RANGE: 66-97%	<b>91%</b> RANGE: 80-97%

### **Waardering openbare ruimte toegenomen**

Vergeleken met twee jaar geleden worden zowel het onderhoud als het aanbod van wandel- en fietspaden beter beoordeeld. Bijna vier op de tien inwoners zijn tevreden over het onderhoud van de fietspaden, wegen en bermen in het buitengebied. Vooral inwoners van deelgebied West zijn over dit laatste aspect te spreken. Meer dan de helft van de inwoners waardeert het aanbod van de wandel- en fietsroutes in de gemeente. Ook hier zijn inwoners van deelgebied West het meest tevreden.

**Tabel 3.7**

Beoordeling openbare ruimte (% (zeer) tevreden)

	HET ONDERHOUD AAN DE FIETSPADEN, WEGEN EN BERMEN IN HET BUITENGEBIED		HET AANBOD VAN WANDEL- EN FIETSRUTES IN ONZE GEMEENTE	
	2020	2018	2020	2018
Noord	31%	21%	56%	50%
Oost	28%	23%	44%	37%
West	43%	33%	61%	50%
Zuid	39%	40%	57%	54%
<b>Hollands Kroon</b>	<b>35%</b>	<b>29%</b>	<b>54%</b>	<b>47%</b>



### **Meeste waardering voor sportvoorzieningen**

Driekwart van de inwoners zijn tevreden over de sportvoorzieningen in de gemeente. Iets minder dan zeven op de tien inwoners zijn tevreden over het aanbod van gezondheids- en zorgvoorzieningen. Bijna drie vijfde van de inwoners is tevreden over de speelvoorzieningen voor kinderen. Bijna vier op de tien inwoners zijn positief over de welzijnsvoorzieningen en het openbaar vervoer.

In vergelijking tot de waardering in 2018 zijn er kleine verschillen. De waardering voor welzijnsvoorzieningen, speelvoorzieningen en sportvoorzieningen is toegenomen. De waardering van de inwoners over het aanbod van voorzieningen is lager dan landelijk.

Enkele opvallende uitkomsten naar deelgebied:

- in Noord worden speelvoorzieningen en sportvoorzieningen hoger gewaardeerd dan het gemeentelijk gemiddelde. De rest van de voorzieningen krijgen juist een lagere waardering;
- in deelgebied Zuid worden bijna alle voorzieningen hoger gewaardeerd dan gemiddeld, openbaar vervoer is hierop een uitzondering. Openbaar vervoer krijgt van de inwoners een lagere waardering dan gemiddeld.

**Tabel 3.8**

Waardering aanbod voorzieningen (% (zeer) tevreden)

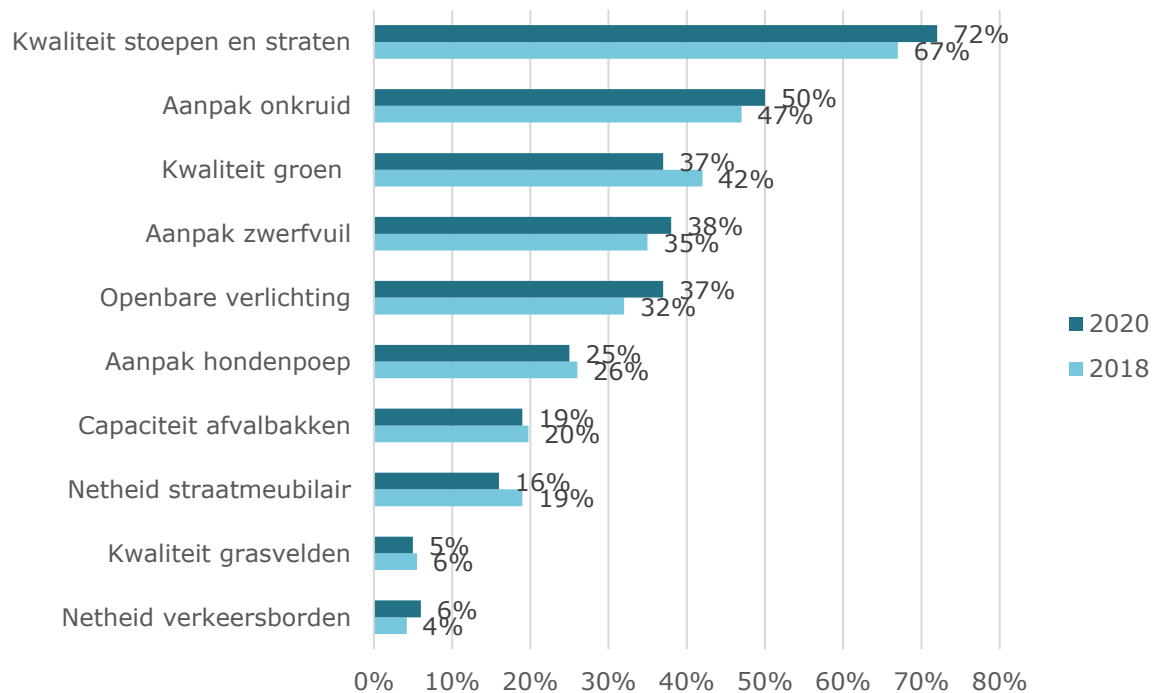
	<b>GEZONDHEIDS- EN ZORGVOORZIENINGEN</b>	<b>WELZIJSVOORZIENINGEN</b>	<b>SPEELVOORZIENINGEN VOOR KINDEREN TOT 12 JAAR</b>	<b>SPORTVOORZIENINGEN</b>	<b>OPENBAAR VERVOER</b>
Noord	53%	33%	63%	80%	21%
Oost	70%	42%	61%	66%	44%
West	70%	27%	47%	71%	59%
Zuid	74%	45%	59%	79%	28%
Niet-stedelijke gemeenten	77%	54%	65%	72%	39%
Hollands Kroon 2018	70%	42%	54%	71%	39%
<b>Hollands Kroon</b>	<b>67%</b>	<b>37%</b>	<b>57%</b>	<b>74%</b>	<b>39%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>83%</b> <b>RANGE: 65-96%</b>	<b>59%</b> <b>RANGE: 44-82%</b>	<b>64%</b> <b>RANGE: 51-79%</b>	<b>74%</b> <b>RANGE: 38-91%</b>	<b>66%</b> <b>RANGE: 40-88%</b>

### **Kwaliteit stoepen en straten belangrijkste aspect in de openbare ruimte**

Net als in 2018 is aan de inwoners van Hollands Kroon een aantal aspecten over de openbare ruimte voorgelegd met de vraag om drie aspecten te kiezen die ze het meest belangrijk vinden. De kwaliteit van stoepen en straten wordt nog steeds het vaakst als belangrijkste aspect genoemd, 72 procent van de inwoners noemt dit. Openbare verlichting wordt in vergelijking met 2018 vaker genoemd als belangrijk aspect. Kwaliteit van openbaar groen en de netheid van straatmeubilair worden minder vaak een belangrijk aspect genoemd.

**Figuur 3.3**

Aspecten belangrijk openbare ruimte (top 3)



Gemiddeld geven inwoners de bovengenoemde aspecten een 6,2 als rapportcijfer, in 2018 was de waardering voor deze aspecten een 6,4. Inwoners van deelgebied Zuid geven een hoger cijfer (6,7) dan inwoners van deelgebied Oost (5,9) Noord (6,1) en West (6,4).

### 3.3 Inzet op het gebied van leefbaarheid



20%

vindt dat er voldoende wordt gedaan aan de leefbaarheid in de buurt, in 2018 was dit 30 procent. 26 procent vindt dat er te weinig wordt gedaan op dit gebied, de rest (49%) heeft hier geen uitgesproken mening over.

De zorg van de gemeente voor de leefomgeving krijgt van bijna driekwart van de inwoners een voldoende. Men waardeert dit gemiddeld met het rapportcijfer 6,1, wat overeenkomt met het rapportcijfer dat in 2018 is gegeven. Dit is lager dan het landelijke gemiddelde.

**Tabel 3.9**

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

	2020
Noord	18%
Oost	17%
West	22%
Zuid	24%
Niet-stedelijke gemeenten	39%
Hollands Kroon 2018	30%
<b>Hollands Kroon</b>	<b>20%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>45%</b> <b>RANGE: 21-58%</b>

**Tabel 3.10**

Waardering zorg van gemeente voor leefomgeving (rapportcijfer)

	RAPPORTCIJFER	% VOLDOENDE
Noord	5,9	69%
Oost	6,1	70%
West	6,2	75%
Zuid	6,2	77%
Niet-stedelijke gemeenten	6,9	-
Hollands Kroon 2018	6,1	70%
<b>Hollands Kroon</b>	<b>6,1</b>	<b>73%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>6,8</b> <b>RANGE: 6,0-7,2</b>	-

#### ***Inzet gemeente lager beoordeeld dan 2018***

De beoordeling over de inzet van de gemeente is, ten opzichte van 2018, gedaald onder inwoners. Iets minder dan een derde van de inwoners vindt dat de gemeente een beroep doet op buurtbewoners om een bijdrage te leveren aan leefbaarheid. In 2018 was dit aandeel iets hoger, namelijk iets minder dan twee vijfde. Iets meer dan een tiende van de inwoners van Hollands Kroon vindt dat de gemeente de buurt voldoende betreft bij de aanpak van de leefbaarheid, dit aandeel is, ten opzichte van 2018 afgenomen met 5 procent. Dit is lager dan het landelijke gemiddelde. Een op de zes van de inwoners is positief over de ondersteuning van buurtinitiatieven door de gemeente, in 2018 beoordeelde een kwart dit positief.



**Tabel 3.11**

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
Noord	13%	27%	15%
Oost	10%	29%	14%
West	16%	28%	20%
Zuid	14%	27%	14%
Niet-stedelijke gemeenten	25%	25%	23%
Hollands Kroon 2018	18%	37%	24%
<b>Hollands Kroon</b>	<b>13%</b>	<b>28%</b>	<b>16%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>28%</b> RANGE: 15-48%	<b>34%</b> RANGE: 23-56%	<b>30%</b> RANGE: 18-44%

**Meerderheid van de inwoners ziet mogelijke rol voor zichzelf**

De helft van de inwoners heeft zich de afgelopen twaalf maanden actief ingezet, en dit aandeel zal dit in de toekomst waarschijnlijk opnieuw doen. Van de inwoners die het afgelopen jaar zich niet hebben ingezet, wil bijna een zesde (15%) in de toekomst een bijdrage leveren aan de leefbaarheid in de buurt.

**Tabel 3.12**(Potentieel) eigen bijdrage leveren aan de leefbaarheid in de buurt<sup>7</sup>

	NOORD	OOST	WEST	ZUID	HOLLANDS KROON 2018	HOLLANDS KROON
Actief ingezet in verleden, in toekomst (misschien) inzetten	51%	49%	51%	54%	47%	51%
Actief ingezet in verleden, in toekomst niet inzetten	15%	14%	13%	15%	15%	14%
Niet actief ingezet in verleden, maar in toekomst (misschien) inzetten	14%	13%	21%	11%	19%	15%
Niet actief ingezet in verleden en in toekomst niet inzetten	20%	24%	15%	21%	20%	20%

<sup>7</sup> Er is geen landelijk gemiddelde voor deze uitkomsten beschikbaar.

# 4

## HOOFDSTUK

### **Relatie inwoner en gemeente**



## 4. Relatie inwoner en gemeente

### Vertrouwen in gemeentebestuur toegenomen

Bijna een vijfde van de inwoners (17%) geeft aan (heel) veel vertrouwen te hebben in de wijze waarop de gemeente wordt bestuurd, dit is een toename ten opzichte van 2018 (13%). De helft van de inwoners heeft hier geen mening over en een derde heeft weinig tot geen vertrouwen in de manier waarop de gemeente wordt bestuurd. In Hollands Kroon is het vertrouwen lager dan in de landelijke benchmark. Het vertrouwen in de manier waarop de gemeente wordt bestuurd is het grootst onder inwoners van deelgebied West en het laagst in deelgebied Oost.

**Tabel 4.1**

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

	% VERTROUWEN
Noord	16%
Oost	11%
West	23%
Zuid	20%
Niet-stedelijke gemeenten	32%
Hollands Kroon 2018	13%
<b>Hollands Kroon</b>	<b>17%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>32%</b> <b>RANGE: 11-58%</b>

Mate van vertrouwen in de manier waarop gemeente wordt bestuurd:

	2020	2018
(heel) veel vertrouwen	17%	13%
Neutraal	51%	53%
Weinig/ geen vertrouwen	32%	34%

### De gemeente stelt zich flexibel op

De beoordeling over de gemeente is iets gedaald ten opzichte van 2018. Iets minder dan twee vijfde (18%) van de inwoners vindt dat de gemeente zich flexibel opstelt. Een kleiner aandeel (15%) geeft aan dat de gemeente doet wat ze zegt en dat de gemeente voldoende toezicht houdt op het naleven van regels (16%). Dit is lager dan landelijk. Inwoners uit het deelgebied West beoordelen de gemeente het vaakst positief.

**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
Noord	12%	17%	17%
Oost	13%	12%	16%
West	22%	20%	19%
Zuid	14%	15%	19%
Niet-stedelijke gemeenten	28%	29%	24%
Hollands Kroon 2018	18%	19%	20%
<b>Hollands Kroon</b>	<b>15%</b>	<b>16%</b>	<b>18%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>28%</b> <b>RANGE: 11-62%</b>	<b>31%</b> <b>RANGE: 14-46%</b>	<b>26%</b> <b>RANGE: 13-41%</b>



### Waardering betrekken inwoners bij beleid

Inwoners kunnen op verschillende momenten betrokken worden bij gemeentelijke plannen; zoals bij het bedenken van een plan of bij de uitvoering. De inwoners van Hollands Kroon waarderen de wijze waarop de gemeente de inwoners en organisaties betreft bij (de uitvoering van) het beleid met een 5,7. Dit is lager dan het landelijke cijfer, maar iets hoger dan in 2018. Bijna vier op de tien geven hier een onvoldoende voor (tabel 4.3). In deelgebied West is de waardering het laagst.

**Tabel 4.3**

Waardering betrekken inwoners bij beleid (rapportcijfer)<sup>8</sup>

	RAPPORTCIJFER 2020	% VOLDOENDE	RAPPORTCIJFER 2018	% VOLDOENDE
Noord	5,7	61%	5,6	60%
Oost	5,7	59%	5,4	58%
West	5,6	65%	5,6	58%
Zuid	5,7	62%	5,6	63%
<b>Hollands Kroon</b>	<b>5,7</b>	<b>62%</b>	<b>5,6</b>	<b>59%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>6,1</b> RANGE: 5,4-6,7		<b>6,2</b> RANGE: 5,5-7,1	-

### Beoordeling betrekken van inwoners bij de plannen van de gemeente

Aan de inwoners is gevraagd om het betrekken van inwoners en het faciliteren van participatie te beoordelen. Inwoners vinden minder vaak dan in 2018 en minder vaak dan het landelijk gemiddelde dat de gemeente naar de mening van inwoners luistert: 13 procent is van mening dat de gemeente dit doet. Een vijfde vindt dat de gemeente inwoners voldoende betreft bij plannen, activiteiten en voorzieningen. Een kwart vindt dat de gemeente voldoende ruimte biedt aan inwoners en organisaties om hun ideeën en initiatieven te realiseren. Ook op deze aspecten is de landelijke waardering hoger dan in Hollands Kroon.

**Tabel 4.4**

Beoordeling betrekken inwoners en faciliteren participatie (% (helemaal) mee eens)

	GEMEENTE LUISTERT NAAR MENING INWONERS	GEMEENTE BETREKT INWONERS VOLDOENDE BIJ HAAR PLANNEN, ACTIVITEITEN EN VOORZIENINGEN	INWONERS EN ORGANISATIES KRIJGEN VOLDOENDE RUIMTE OM IDEEËN EN INITIATIEVEN TE REALISEREN
Noord	13%	22%	22%
Oost	8%	19%	21%
West	14%	16%	29%
Zuid	18%	23%	25%
Niet-stedelijke gemeenten	25%	30%	31%
Hollands Kroon 2018	18%	18%	30%
<b>Hollands Kroon</b>	<b>13%</b>	<b>20%</b>	<b>24%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>29%</b> RANGE: 11-42%	<b>35%</b> RANGE: 16-48%	<b>37%</b> RANGE: 19-53%

<sup>8</sup> In de benchmark is het percentage inwoners dat een voldoende geeft voor dit aspect niet opgenomen.

Meerdere inwoners reageren op de inspanningen van de gemeente om inwoners te betrekken bij plannen en projecten. Een aantal reacties:

- "Breng het menselijk aspect terug in de besluitvorming en laat het winstbejag los. Een mooie gemeente is vele malen belangrijker dan een rijke gemeente!"
- "In het algemeen vind ik dat gemeenten te groot worden. Daardoor is er te veel afstand tussen bestuurders en bewoners."
- "Als Hollands Kroon als eerste de duurzaamste gemeente van Nederland wil worden, kan de gemeente kijken naar het woningbeleid. Graag zie ik dat er ruimte is voor kleinschalige woningbouw in het buitengebied van de Wieringermeer. Maar ook meer diversiteit omtrent de woningen zelf. Tegenwoordig lijken alle woningen op elkaar en zijn ze ook nog van dezelfde grootte. Dat vind ik jammer."
- "De bevolking meer inspraak geven en meer peilen wat er leeft onder de bevolking. De Gemeenteraad staat zeer ver af van de bevolking."






# 5

## HOOFDSTUK

### **Gemeentelijke dienstverlening**

## 5. Gemeentelijke dienstverlening

### 5.1 Waardering gemeentelijke dienstverlening

 | **59%** heeft in de afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente in verband met een product, dienst, vraag of probleem. Landelijk ligt het gemiddelde op 66 procent.

Aantal keer contact in afgelopen twaalf maanden:

- 1 keer (27%)
- 2 keer (30%)
- 3 keer (19%)
- 4 keer of vaker (24%)

Wijze van contact (meerdere antwoorden mogelijk):

- internet (website) of app (54%)
- telefonisch (39%)
- e-mail (33%)
- overig persoonlijk contact (16%)
- schriftelijk (10%)
- balie (10%)
- wijkteam/ huisbezoek (12%) en sociale media (3%)

#### **Beoordeling gemeentelijke dienstverlening verbeterd**

De inwoners waarderen de dienstverlening gemiddeld met een 6,3, een toename ten opzichte van de 6,1 in 2018. Een kwart van de inwoners geeft een onvoldoende. Het contact verloopt voornamelijk via het internet of app, via de mail of telefonisch. De digitale faciliteiten van de gemeente worden ook positiever beoordeeld en krijgen een 6,6 (tabel 5.1). De waardering voor de dienstverlening en digitale faciliteiten is echter nog wel lager dan landelijk. In deelgebied Oost is de waardering voor de dienstverlening en de digitale faciliteiten het hoogst.

**Tabel 5.1**

Waardering gemeentelijke dienstverlening (rapportcijfer)<sup>9</sup>

	<b>DIENSTVERLENING</b>	% voldoende	<b>DIGITALE FACILITEITEN</b>	% Voldoende
Noord	6,1	75%	6,4	79%
Oost	6,4	73%	6,7	83%
West	6,3	76%	6,5	80%
Zuid	6,3	76%	6,7	81%
Hollands Kroon 2018	6,1	72%	6,3	76%
<b>Hollands Kroon</b>	<b>6,3</b>	<b>75%</b>	<b>6,6</b>	<b>81%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>6,8</b> <b>RANGE: 6,1-7,2</b>	-	<b>6,8</b> <b>RANGE: 6,2-7,1</b>	-

De waardering voor de dienstverlening wordt in grote mate bepaald of men uiteindelijk kreeg wat men wilde. Inwoners die kregen wat ze wilden geven de dienstverlening gemiddeld een 6,6, inwoners die niet kregen wat ze wilden geven de dienstverlening een 5,5.

<sup>9</sup> In de benchmark is het percentage inwoners dat een voldoende geeft voor dit aspect niet opgenomen.

## 5.2 Aanvraag van producten en diensten

### Beoordeling proces van aanvraag

Het proces van aanvragen wordt door de meeste inwoners positief beoordeeld, al is de beoordeling over de gehele linie minder positief dan in 2018. De inwoners van Hollands Kroon zijn over het algemeen tevreden over het aanvraagproces bij de gemeente en dan vooral over het aspect 'men kreeg wat men wilde': de tevredenheid hierover is gelijk aan de landelijke benchmark. Ongeveer twee derde is tevreden over het gemak van aanvragen, de volledigheid en juistheid van de verkregen informatie en de afhandelingstijd. De drie aspecten krijgen een lagere waardering dan landelijk.

**Tabel 5.2**

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

	AANVRAGEN PRODUCT/DIENST MAKKELIJK	ONTVANGEN/BESCHIKBARE INFORMATIE WAS JUIST EN VOLLEDIG	AFHANDELINGSTIJD WAS ACCEPTABEL	INFORMATIE OVER VERLOOP AFHANDELING VOLDOENDE	KREEG WAT MEN WILDE
Niet-stedelijke gemeenten	73%	74%	72%	64%	74%
Hollands Kroon 2018	70%	70%	70%	69%	75%
<b>Hollands Kroon</b>	<b>66%</b>	<b>64%</b>	<b>64%</b>	<b>59%</b>	<b>68%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>79%</b> <b>RANGE: 63-90%</b>	<b>76%</b> <b>RANGE: 56-88%</b>	<b>75%</b> <b>RANGE: 54-84%</b>	<b>68%</b> <b>RANGE: 47-79%</b>	<b>77%</b> <b>RANGE: 62-84%</b>

Verschillende inwoners geven suggesties om de gemeentelijke dienstverlening te verbeteren. Een greep uit de genoemde suggesties:

- "Gewoon weer een publieksbalie openen!"
- "Luistersessies houden in de dorpen."
- "Oudere mensen via de post benaderen in plaats van alles op een website te zetten, niet iedereen heeft internet en/of een computer."
- "Sponsor de Wieringercourant. Wat een gemis!"
- "Duidelijker maken waar je precies, voor wat terecht kan, en bij wie, en in welk gemeentehuis of een gebouw waar welke mensen zitten. Dit is voor veel mensen onduidelijk."

Ook bij deze aspecten geldt, net als bij het algemene oordeel over de dienstverlening van de gemeente, dat het oordeel van inwoners vaak beïnvloed werd door de mate waarin men kreeg wat men wilde:

- inwoners die niet kregen wat ze wilden zijn minder positief over de volledigheid van de informatie die ze kregen (43%) dan inwoners die wel kregen wat ze wilden (80%);
- ook de afhandelingstijd wordt positiever beoordeeld door inwoners die kregen wat ze wilden (81%) dan door inwoners die niet kregen wat ze wilden (34%);
- 79 procent van de inwoners die kregen wat ze wilden vond het aanvragen van een product of dienst gemakkelijk tegenover 48 procent van de inwoners die niet kregen wat ze wilden;
- 77 procent van de inwoners die kregen wat ze wilden vond dat ze voldoende op de hoogte werden gehouden van het verloop van de afhandeling, terwijl 25 procent van de groep inwoners die niet kreeg wat ze wilden dit vond.

## 5.3 Informatievoorziening

### Waardering communicatie

Inwoners van Hollands Kroon zeggen minder vaak dan in 2018 gemakkelijk aan gemeentelijke informatie te kunnen komen. De waardering voor dit aspect is lager dan landelijk. Ook over het gebruik van helder taalgebruik door de gemeente is men minder positief dan in 2018, 15 procent is hierover ontevreden. Men waardeert de communicatie vanuit de gemeente gemiddeld met een 5,9 en twee derde van de inwoners geeft een voldoende voor de gemeentelijke communicatie.

**Tabel 5.3**

Waardering communicatie/voorlichting gemeente<sup>10</sup>

	KAN GEMAKKELIJK AAN GEMEENTELIJKE INFORMATIE KOMEN	DE GEMEENTE GEBRUIKT HELDERE TAAL	WAARDERING COMMUNICATIE/VOORLICHTING GEMEENTE	% Voldoende
Niet-stedelijke gemeenten	73%	60%	6,9	-
Hollands Kroon 2018	51%	52%	6,0	71%
<b>Hollands Kroon</b>	<b>43%</b>	<b>44%</b>	<b>5,9</b>	<b>67%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>74%</b> <b>RANGE: 51-84%</b>	<b>65%</b> <b>RANGE: 52-78%</b>	<b>6,6</b> <b>RANGE: 5,6-7,0</b>	-

## 5.4 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

Over het algemeen hebben de medewerkers van de gemeente minder vaak dan het landelijke gemiddelde een positieve indruk achtergelaten. Vooral ten aanzien van de eerste drie stellingen, over de verantwoordelijkheid van de medewerker, het beantwoorden van de vraag en de deskundigheid wordt naar verhouding matig beoordeeld. De beoordeling van de medewerkers hangt, net als andere aspecten van de dienstverlening, sterk samen met de mate waarin men kreeg wat men wilde.

**Tabel 5.4**

Beoordeling medewerkers (% (helemaal) eens)

De medewerker..	HOLLANDS KROON	BENCHMARK	KREEG WAT MEN WILDE	KREEG NIET WAT MEN WILDE
Toonde zich verantwoordelijk om daadwerkelijk tot een oplossing te komen	51%	73% Range:63-82%	66%	19%
Heeft zelf mijn vraag zo goed mogelijk beantwoord	52%	78% Range:68-87%	68%	18%
Was voldoende deskundig	52%	76% Range: 66-88%	70%	19%
Kon zich goed inleven	47%	67% Range: 55-80%	60%	22%
Bood de ruimte om mee te denken	42%	61% Range: 51-72%	53%	19%
Verraste mij aangenaam met de verleende service	33%	43% Range: 34-53%	50%	7%

<sup>10</sup> In de benchmark is het percentage inwoners dat een voldoende geeft voor dit aspect niet opgenomen.

# 6

## HOOFDSTUK

### Zorg en welzijn



## 6. Zorg en welzijn

Gemiddeld beoordelen inwoners de eigen gezondheid met een 7,6. De beoordeling van de eigen gezondheid is iets lager dan 2018 en is gelijk aan het landelijke gemiddelde (tabel 6.1).

**Tabel 6.1**

Beoordeling eigen gezondheid

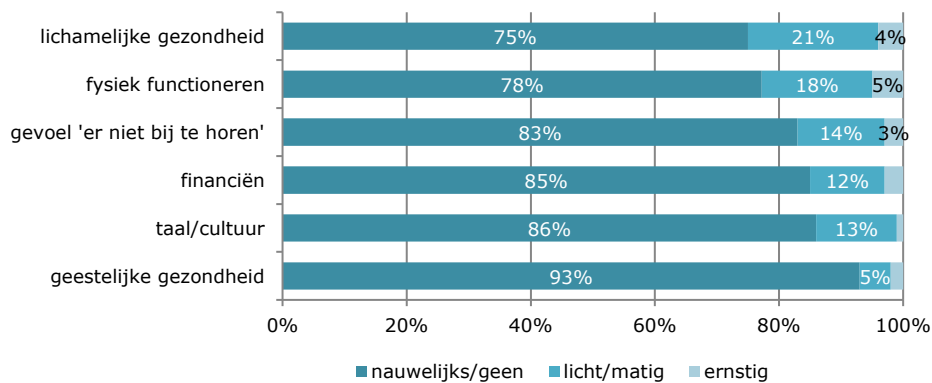
	HOLLANDS KROON		BENCHMARK
	2018	2020	2019
Beoordeling eigen gezondheid (rapportcijfer)	7,8	7,6	7,7 RANGE: 7,0-8,0

### *Deelname maatschappelijk leven*

In totaal vindt 7 procent van de inwoners dat zij op de een of andere manier ernstig belemmerd wordt om deel te nemen aan het maatschappelijk leven. Bij de inwoners die zich in lichte of ernstige mate belemmerd voelen, spelen vooral lichamelijke aspecten een rol.

**Figuur 6.1**

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



### Sociale contacten

De grote meerderheid van de inwoners zegt voldoende contact te hebben met andere mensen. Ongeveer een op de tien inwoners heeft behoefte aan meer sociale contacten. Dit is een lager aandeel dan in de landelijke benchmark en in de referentiegemeenten. Vijftien procent geeft aan zich regelmatig eenzaam te voelen, dit komt overeen met het landelijke gevoel van eenzaamheid, en is iets hoger dan in 2018.

**Tabel 6.2**

Sociale contacten

	ZOU MEER CONTACTEN WILLEN	MATE WAARIN MEN ZICH SOMS/VAAK EENZAAM VOELT
Noord	13%	11%
Oost	11%	18%
West	13%	17%
Zuid	9%	14%
Hollands Kroon 2018	20%	13%
<b>Hollands Kroon</b>	<b>11%</b>	<b>15%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>20%</b> <b>RANGE: 12-29%</b>	<b>15%</b> <b>RANGE: 7-24%</b>

### Ruim zes op de tien inwoners van Hollands Kroon zijn actief bij vereniging

Ruim zes op de tien inwoners van Hollands Kroon waren in het afgelopen jaar actief bij een vereniging, een aandeel dat overeenkomt met het aandeel inwoners dat actief is bij een vereniging in 2018. Men is vooral actief bij sportverenigingen (39%) gevolgd door overige verenigingen (18%). Inwoners van Noord geven vaker dan gemiddeld aan de afgelopen twaalf maanden actief bij een vereniging te zijn geweest. In Zuid is dat aandeel het kleinst.

**Tabel 6.2**

Actief bij vereniging in afgelopen 12 maanden

	%
Noord	69%
Oost	66%
West	64%
Zuid	62%
Hollands Kroon 2018	65%
<b>Hollands Kroon</b>	<b>65%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>59%</b> <b>RANGE: 48-85%</b>

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

- sportvereniging (39%)
- niet actief (35%)
- overige verenigingen (18%)
- religieuze/maatschappelijke vereniging (9%)
- culturele verenigingen (10%)
- gezelligheidsvereniging (11%)

### Helpt inwoners doet aan vrijwilligerswerk

Bijna de helft van de inwoners van Hollands Kroon verricht vrijwilligerswerk, waarvan een kwart incidenteel en 21 procent meer intensief. Het aandeel vrijwilligers is in Hollands Kroon iets afgenomen ten opzichte van 2018, toen 48 procent aan vrijwilligerswerk deed. Inwoners van Noord en Oost verrichten vaker vrijwilligerswerk dan inwoners uit de andere twee deelgebieden.

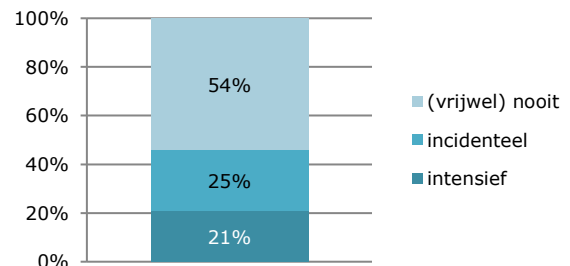
**Tabel 6.3**

Vrijwilligerswerk in afgelopen 12 maanden

	2020	2018
Noord	52%	51%
Oost	50%	45%
West	41%	53%
Zuid	41%	44%
<b>Hollands Kroon</b>	<b>46%</b>	<b>48%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>46%</b> <b>RANGE: 32-60%</b>	<b>44%</b> <b>RANGE: 34-69%</b>

**Figuur 6.2**

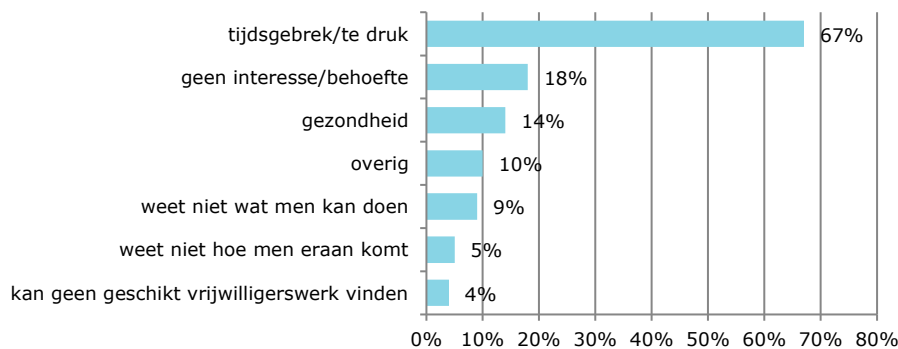
Mate vrijwilligerswerk afgelopen 12 maanden



De bereidheid om in de toekomst vrijwilligerswerk te doen ligt aanzienlijk hoger onder de huidige vrijwilligers (81%) dan inwoners die in de afgelopen twaalf maanden geen vrijwilligerswerk hebben gedaan (26%). Tijdgebrek is veruit de voornaamste reden dat men geen vrijwilligerswerk verricht, gevolgd door gebrek aan interesse of behoefte om vrijwilligerswerk te verrichten.

**Figuur 6.3**

Reden om geen vrijwilligerswerk te doen





## Burenhulp

Burenhulp komt vaker voor dan vrijwilligerswerk; zeven op de tien inwoners helpen de buren wel eens. Wel is deze vorm van hulp doorgaans minder intensief. Inwoners van Hollands Kroon bieden ongeveer even vaak hulp aan hun buren als landelijk het geval is en iets minder vaak dan in 2018.

Aandacht voor buren in een zorgwekkende situatie komt minder vaak voor dan burenhulp. Hier heeft uiteraard ook niet iedere inwoner van Hollands Kroon mee te maken. Meer dan vier op de tien inwoners hebben in de afgelopen twaalf maanden aandacht gehad voor buren in zorgwekkende situatie. Dit is hoger dan het landelijke gemiddelde.

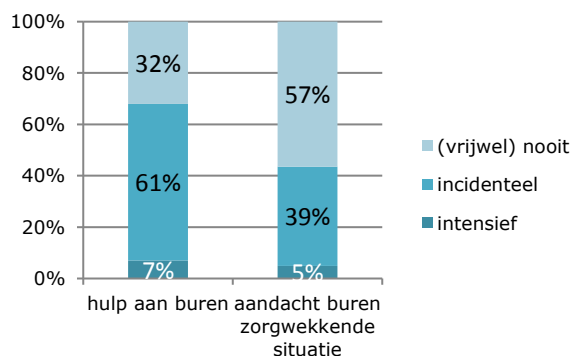
**Tabel 6.4**

Burenhulp in afgelopen 12 maanden

	AANDACHT VOOR BUREN IN ZORGWEKKENDE SITUATIE	HULP AAN BUREN
Noord	43%	66%
Oost	46%	65%
West	40%	71%
Zuid	44%	70%
Hollands Kroon 2018	39%	70%
<b>Hollands Kroon</b>	<b>44%</b>	<b>68%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>37% RANGE: 30-46%</b>	<b>68% RANGE: 34-79%</b>

**Figuur 6.4**

Mate waarin men het afgelopen jaar burenhulp heeft verricht



## Groot draagvlak voor burenhulp

De bereidheid om buren te ondersteunen is groot. Dit kan uit eigen beweging zijn of als dit wordt gevraagd door een buurtbewoner. Een klein deel van de inwoners wil geen burenhulp geven of kan dit niet wegens omstandigheden, respectievelijk 9 en 7 procent. Bijna twee derde van de inwoners vindt het geen probleem om een oogje in het zeil te houden. Maar ook voor hulp bij boodschappen (45%) en vervoer (40%) is een relatief groot deel bereid te helpen.

**Tabel 6.5**

Bereid tot burenhulp (meerdere antwoorden mogelijk)

SOORT BURENHULP	SOORT BURENHULP		
Oogje in het zeil houden	63%	Medicijnen toedienen of persoonlijke verzorging	8%
Hulp bij boodschappen	45%	Huis schoonhouden of koken	7%
Helpen bij vervoer	40%	Anders	7%
Klusjes in of rond huis	28%	Kan geen burenhulp geven	7%
Ondersteuning bij aanvraag, administratie of computer	27%	Wil geen burenhulp geven	9%
Opvang van kinderen	19%		

### De helft geeft structurele mantelzorg

De helft van alle inwoners van Hollands Kroon verleent zorg aan hulpbehoevende vrienden of familie. Zeventien procent doet dit intensief. Dit is hoger dan de benchmark. Onder de groep die mantelzorg verleent voelt bijna de helft zich vrijwel nooit belemmerd door het verlenen van deze zorg. Een kwart voelt zich soms of vaak belemmerd door het verlenen van mantelzorg.

#### Mate belemmerd door mantelzorg:

- (vrijwel) nooit (44%)
- zelden (25%)
- soms (25%)
- vaak (7%)

Enkele opvallende uitkomsten per deelgebied:

- in Noord is het aandeel inwoners dat mantelzorg verleent het hoogst, net als in 2018;
- in West ligt het aandeel inwoners dat mantelzorg verleent het laagst, zowel in 2020 als in 2018.

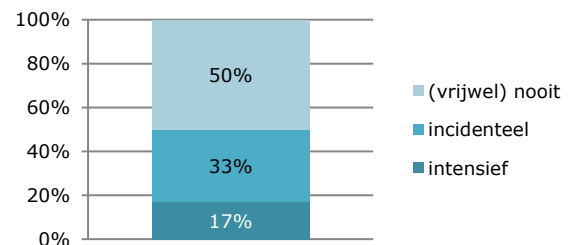
**Tabel 6.6**

Mantelzorg in afgelopen 12 maanden

	2020	2018
Noord	55%	58%
Oost	52%	46%
West	43%	37%
Zuid	49%	42%
<b>Hollands Kroon</b>	<b>50%</b>	<b>46%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>44%</b> RANGE: 32-51%	<b>44%</b> RANGE: 15-60%

**Figuur 6.5**

Mate waarin men de afgelopen jaar aan mantelzorg heeft gedaan

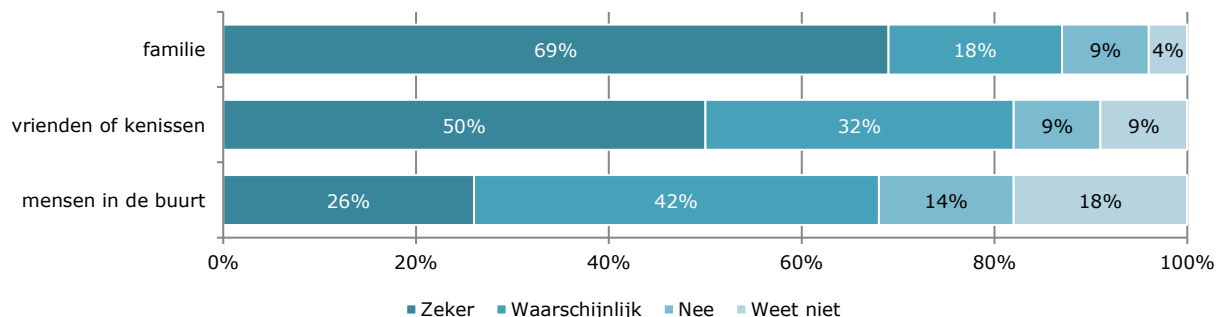


### Meeste inwoners denken steun te ontvangen indien noodzakelijk

Mocht men zelf hulp of zorg nodig hebben dan denken de meeste inwoners van Hollands Kroon dat er voldoende mensen zijn waarop zij terug kunnen vallen. Met name familie speelt hierbij een belangrijke rol. Meer dan twee derde weet zeker dat hun familie bijschiet in geval van nood, een op de vijf acht het waarschijnlijk dat dit gebeurt. Tweeëntachtig procent denkt waarschijnlijk of zeker te kunnen terugvallen op vrienden of kennissen. De mensen in de buurt worden minder vaak als vangnet gezien. Een kwart denkt zeker hulp van de buurtbewoners te kunnen ontvangen. Ruim vier op de tien denken dat dit waarschijnlijk zou gebeuren.

**Figuur 6.6**

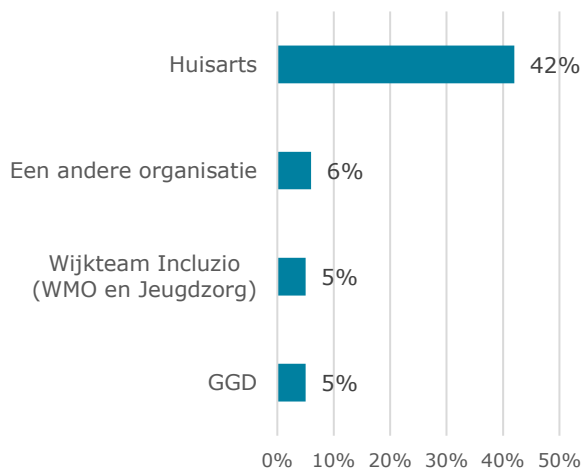
Mate waarin men terug kan vallen op omgeving wanneer men hulp of zorg nodig heeft



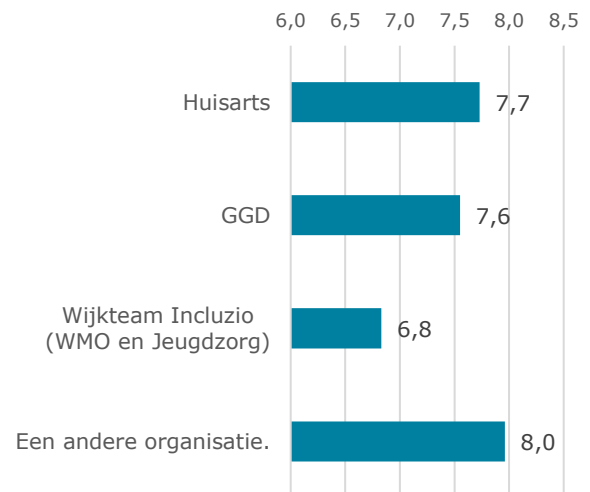
### Steun van organisaties

Inwoners kunnen natuurlijk ook hulp of zorg van organisaties krijgen. In de afgelopen twaalf maanden heeft 42 procent van de inwoners ondersteuning gehad van de huisarts. Andere organisaties, zoals de GGD of het wijkteam Includio, bieden aan een kleiner deel van de inwoners hulp. Sommige inwoners noemen de zorg of ondersteuning die ze bijvoorbeeld van Omring, de opvoedpoli of het ziekenhuis hebben gekregen. Alle organisaties krijgen een positieve waardering.

**Figuur 6.7**  
Ondersteuning in afgelopen 12 maanden



**Figuur 6.8**  
Waardering hulp



### Voldoende voor inspanning van gemeente

De gemeentelijke inspanningen om inwoners te laten deelnemen aan de maatschappij wordt binnen Hollands Kroon met een 6,1 beoordeeld. Drie op de tien inwoners zijn hierover ontevreden en geven de gemeente hier een onvoldoende, een toename ten opzichte van 2018. De waardering is lager dan landelijk.

**Tabel 6.7**

Inspanningen van de gemeente om inwoners volledig te laten deelnemen aan de maatschappij (rapportcijfer)<sup>11</sup>

	RAPPORTCIJFER	% VOLDOENDE
Noord	6,1	70%
Oost	6,0	71%
West	6,2	73%
Zuid	6,2	68%
Hollands Kroon 2018	6,2	76%
<b>Hollands Kroon</b>	<b>6,1</b>	<b>70%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>6,6</b> <b>RANGE: 5,9-7,1</b>	-

<sup>11</sup> In de benchmark is het percentage inwoners dat een voldoende geeft voor dit aspect niet opgenomen.

# HOOFDSTUK

## Algemeen beeld

## 7. Algemeen beeld

### Voldoende voor inspanningen op diverse gebieden

Inwoners uit Hollands Kroon geven gemiddeld een 6,2 voor alle inspanningen van de gemeente voor haar inwoners. Dit is lager dan de benchmark<sup>12</sup> (6,7) en andere gemeenten in het niet-stedelijke gebied. Een kwart geeft een onvoldoende.

**Tabel 7.1**

Waardering inspanningen gemeente (rapportcijfer, 1-10)

	RAPPORTCIJFER	% VOLDOENDE
Noord	6,1	74%
Oost	6,1	69%
West	6,3	80%
Zuid	6,2	73%
Niet-stedelijke gemeenten	6,7	87%
Hollands Kroon 2018	6,1	74%
<b>Hollands Kroon</b>	<b>6,2</b>	<b>74%</b>
<b>GEM. BENCHMARK</b>	<b>6,7</b> <b>RANGE: 5,9-7,3</b>	-

Om te bepalen welke factoren de tevredenheid van de inspanningen van de gemeente Hollands Kroon voor de inwoners bepalend zijn, hebben we een prioriteitenmatrix ontwikkeld.

#### **Leeswijzer bij prioriteitenmatrix:**

- Op de verticale dimensie (waardering) zien we de tevredenheid: hoe hoger het aspect in het 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 verticale as staat, betekent dat er over dit aspect relatief veel tevredenheid bestaat, ten opzichte van de andere aspecten (dus niet ten opzichte van het landelijk gemiddelde).
- De horizontale dimensie (belang) geeft aan in hoeverre het aspect van invloed is op de totaalwaardering<sup>13</sup>. De as loopt over de gemiddelde correlatiewaarde van de aspecten.
- Als het aspect rechts van de verticale as staat, heeft het een relatief grote invloed op het totaaloordeel (ten opzichte van andere aspecten).
- De impact is in de prioriteitenmatrix afgezet tegen de waardering. De prioriteitenmatrix bestaat uit vier segmenten, zodat de gemeente haar prioriteiten kan bepalen. Aspecten die zich in (of nabij) het kwadrant rechtsonder bevinden, dienen met voorrang te worden verbeterd. Deze zijn voor burgers belangrijk en worden relatief laag gewaardeerd.

<sup>12</sup> Deze benchmark is samengesteld uit de gemiddelden van 65 gemeenten.

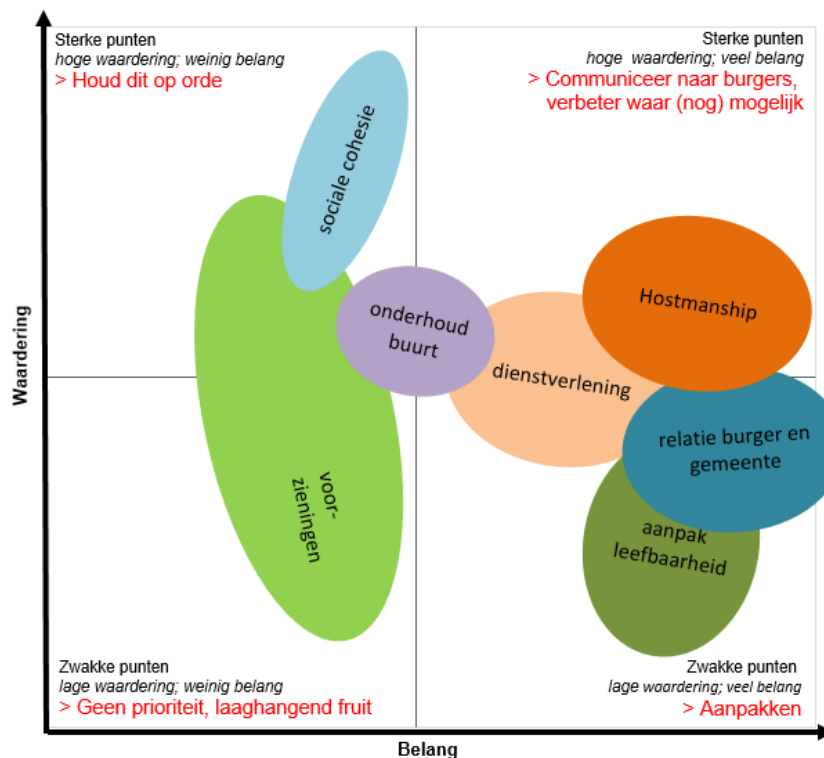
<sup>13</sup> Door middel van het berekenen van de samenhang (correlatie) tussen het betreffende aspect en het totaaloordeel is het belang bepaald. Hoe groter de samenhang, hoe groter de invloed van het aspect op het totaaloordeel is.

Uit onderstaande figuur komt naar voren dat aspecten die betrekking hebben op de wijk (voorzieningen, sociale cohesie en fysieke onderhoud van de buurt) (deels) een hoge waardering krijgen, maar het belang van deze aspecten is niet zo groot, waardoor ze minder invloed hebben op het eindoordeel.<sup>14</sup> Er zijn een aantal aspecten die een minder hoge waardering krijgen dan anderen en zich dus in het segment links onder bevinden. Dit zijn vooral voorzieningen:

- de aanwezigheid van openbaar vervoer;
- parkeergelegenheid;
- sportvoorzieningen;
- het onderhoud van straten paden en trottoirs;
- ten slotte scoort het aspect 'De gemeente doet voldoende beroep op buurtbewoners om zelf een bijdrage te leveren aan de leefbaarheid' (wat hoort bij het onderdeel aanpak leefbaarheid) ook beneden gemiddeld.

Aspecten die te maken hebben met de relatie burger en gemeente (participatie en vertrouwen in het gemeentebestuur), aanpak leefbaarheid, en dienstverlening hebben veel invloed op de totaalwaardering. Vooral de aspecten relatie burger en gemeente en aanpak leefbaarheid krijgen een lagere waardering, al is dit beeld in veel gemeenten te zien. De waardering voor hostmanship, oftewel het handelen van medewerkers, is bovengemiddeld en belangrijk voor het totaaloordeel. Het is dus belangrijk dit vast te houden. Ook het onderhoud van de buurt en sommige voorzieningen worden goed beoordeeld.

Op sommige aspecten valt nog winst te behalen, deze liggen vooral in de aanpak van leefbaarheid: De indicatoren 'De gemeente betreft buurt bij het aanpakken leefbaarheid', 'De gemeente ondersteunt buurtinitiatieven op het gebied van leefbaarheid en veiligheid' en 'Burgers en organisaties krijgen voldoende ruimte om ideeën en initiatieven te realiseren' scoren beneden gemiddeld.



<sup>14</sup> Als een aspect boven de verticale as staat, betekent dat er over dit aspect relatief veel tevredenheid bestaat, ten opzichte van de andere aspecten (dus niet ten opzichte van het landelijk gemiddelde).

# 1

## BIJLAGEN



## Bijlage 1. Stellingen

STELLINGEN	(HELEMAAL) MEE EENS	NIET EENS/ NIET ONEENS	(HELEMAAL) ONEENS
thuis voelen in de buurt	84%	12%	4%
niet snel weggaan uit de buurt	72%	17%	12%
buurtbewoners gaan prettig met elkaar om	74%	20%	7%
buurtbewoners staan altijd voor elkaar klaar	58%	32%	10%
perken, plantsoenen en parken zijn goed onderhouden	33%	26%	40%
straten, paden en trottoirs zijn goed begaanbaar	42%	22%	36%
in mijn buurt zijn weinig tot geen dingen kapot	65%	26%	10%
mijn buurt is schoon	50%	29%	21%
er wordt voldoende gedaan aan de leefbaarheid in de buurt	22%	51%	27%
gemeente betreft de buurt voldoende bij de aanpak van leefbaarheid	13%	45%	42%
de gemeente doet een beroep op de buurtbewoners om zelf een bijdrage te leveren aan leefbaarheid	28%	41%	32%
de gemeente ondersteunt buurtinitiatieven op het gebied van leefbaarheid voldoende	16%	53%	31%
in mijn buurt is voldoende groen	76%	14%	10%
in mijn buurt is voldoende parkeergelegenheid	53%	18%	29%
winkels voor dagelijkse boodschappen zijn dichtbij	78%	10%	11%
basisonderwijs is voldoende dichtbij	82%	13%	5%
voldoende aanbod van gezondheidsvoorzieningen	67%	23%	10%
voldoende aanbod van welzijnsvoorzieningen	37%	39%	24%
voldoende aanbod van speelvoorzieningen	57%	23%	20%
voldoende aanbod van sportvoorzieningen	74%	18%	8%
voldoende aanbod van openbaar vervoer	39%	24%	37%
gemeente doet wat ze zegt	15%	54%	30%
gemeente houdt voldoende toezicht op het naleven van regels	16%	47%	37%
de gemeente stelt zich flexibel op als dat nodig is	18%	51%	31%
de gemeente luistert naar de mening van haar burgers	13%	46%	41%
de gemeente betreft burgers bij haar plannen, activiteiten en voorzieningen	20%	41%	39%
burgers en organisaties krijgen voldoende ruimte om ideeën en initiatieven te realiseren	24%	54%	22%
aanvragen of voorleggen makkelijk	66%	20%	13%
ontvangen en/of beschikbare informatie was juist en volledig	64%	20%	17%
de tijd de afhandeling in beslag nam was acceptabel	64%	20%	16%
ik werd voldoende op de hoogte gesteld of gehouden van het verloop van de afhandeling	59%	19%	22%
ik kreeg uiteindelijk wat ik wilde	68%	11%	21%
kan gemakkelijk aan benodigde gemeentelijke informatie komen	43%	33%	24%
de gemeente gebruikt heldere taal	44%	37%	19%



**Bijlage 2. Rapportcijfers naar gebied**

	NOORD		OOST		WEST		ZUID		TOTAAL		
	Gem.	St. Af.	Gem.	St. Af.	Gem.	St. Af.	Gem.	St. Af.	Gemiddelde	Standaard-afwijking	n
Hoe prettig vindt u het om in uw buurt te wonen?	7,8	1,3	7,6	1,5	7,8	1,4	8,0	1,4	7,8	1,4	891
Hoe waardeert u de zorg van uw gemeente voor de woon- en leefomgeving?	5,9	1,5	6,1	1,7	6,2	1,7	6,2	1,7	6,1	1,7	829
Hoe waardeert u de wijze waarop uw gemeente inwoners en organisaties betreft en de samenwerking zoekt?	5,7	1,5	5,7	1,6	5,6	1,7	5,7	1,6	5,7	1,6	703
Hoe waardeert u -over het algemeen- de dienstverlening van uw gemeente?	6,1	1,4	6,4	1,5	6,3	1,7	6,3	1,6	6,3	1,6	834
Hoe waardeert u de communicatie en voorlichting vanuit de gemeente?	5,7	1,6	6,0	1,7	5,8	2,2	6,2	1,7	5,9	1,8	503
Welk cijfer geeft u -over het geheel genomen- uw gezondheid?	7,6	1,3	7,6	1,3	7,5	1,4	7,8	1,3	7,6	1,3	867
Hoe waardeert u alle inspanningen van uw gemeente voor haar burgers?	6,1	1,2	6,1	1,4	6,3	1,7	6,2	1,4	6,2	1,4	677
Hoe tevreden bent u momenteel - over het geheel genomen- met uw leven?	7,9	1,1	7,7	1,2	7,9	1,2	7,9	1,1	7,9	1,2	870
Hoe waardeert u de inspanningen van uw gemeente om burgers volledig te laten deelnemen aan de maatschappij?	6,1	1,3	6,0	1,7	6,2	1,8	6,2	1,7	6,1	1,6	478