



Burgerpeiling 2023 gemeente Bloemendaal

Waarstaatjegemeente.nl
Beleidsthema's

HET pon | telos

Burgerpeiling 2023 gemeente Bloemendaal

Waarstaatjegemeente.nl
Beleidsthema's

Daphne van de Ven Msc
Jonna Kroeze Msc
drs. Karin du Long
Britte van Dalen Msc

Colofon

Het PON & Telos heeft dit onderzoek verricht in opdracht van gemeente Bloemendaal.



Auteur(s)

Daphne van de Ven, Jonna Kroeze, Karin du Long en Britte van Dalen

Het PON & Telos publicatienummer

221695-01

Datum

juli 2023



© 2023 Het PON & Telos

Het auteursrecht van deze publicatie berust bij Het PON & Telos. Gehele of gedeeltelijke overname van teksten is toegestaan, mits daarbij de bron wordt vermeld.

Vermenigvuldiging en publicatie in een andere vorm dan dit rapport is slechts toegestaan na schriftelijke toestemming van Het PON & Telos. Hoewel deze publicatie met de grootst mogelijke zorg is samengesteld, kan Het PON & Telos geen enkele aansprakelijkheid aanvaarden voor eventuele fouten.

Meer informatie

www.hetpon-telos.nl

Inhoudsopgave

1	Inleiding	1
1.1	De burgerpeiling in het kort	5
1.2	Nut en noodzaak van de burgerpeiling	6
1.3	Leeswijzer	6
2	Totaalbeeld gemeente Bloemendaal	9
2.1	Waardering per thema	9
2.2	Totaalbeeld naar achtergrondkenmerken	12
3	Woon- en leefklimaat	14
3.1	Stellingen over woon- en leefklimaat	14
3.2	Vergelijking met meting 2019 en kernen	18
3.3	Wonen in de buurt	26
3.4	Inzet voor de buurt	29
3.5	Veiligheid in de buurt	30
4	Relatie inwoner-gemeente	32
4.1	Stellingen over relatie inwoner-gemeente - 2023	32
4.2	Vergelijking met meting 2019 en kernen	34
5	Gemeentelijke dienstverlening	37
5.1	Stellingen over gemeentelijke dienstverlening - 2023	37
5.2	Vergelijking met meting 2019	40
5.3	Contact met de gemeente	45
5.4	Digitale dienstverlening en communicatie	47
6	Zorg en Welzijn	49
6.1	Algehele gezondheid	49
6.2	Sociale contacten	52
6.3	Inzet voor anderen en/of maatschappelijke doelen	54
6.4	Steun van anderen	57
6.5	Zelfredzaamheid	60
	Bijlage A. Onderzoeksverantwoording	62
	Bijlage B. Achtergrondkenmerken	66
	Bijlage C. Vragenlijst	69

1 Samenvatting

Burgerpeiling gemeente Bloemendaal 2023

In dit rapport presenteren we de resultaten van de burgerpeiling van de gemeente Bloemendaal. In het voorjaar van 2023 is deze peiling uitgevoerd. In de burgerpeiling worden vragen gesteld over vier maatschappelijke thema's: 'Woon- en leefklimaat' (betrokkenheid in en mening over de buurt), 'Relatie inwoner-gemeente' (mening over de rol van de gemeente), 'Gemeentelijke dienstverlening' (ervaring met de directe dienstverlening) en 'Zorg en welzijn' (maatschappelijke veerkracht).

Het rapport bevat bijzonder veel informatie, zowel op gemeentelijk als op kernniveau. We maken een uitsplitsing van de resultaten naar de vijf kernen van de gemeente Bloemendaal, te weten: Aerdenhout, Bennebroek, Bloemendaal, Overveen en Vogelenzang. Ook vergelijken de resultaten met die van de burgerpeiling in 2019. Daarnaast bevat dit rapport de gemiddelde resultaten van 10 referentiegemeenten die in 2022 of 2023 de burgerpeiling hebben uitgevoerd en qua inwoneraantal vergelijkbaar zijn met de gemeente Bloemendaal.

Respons en betrouwbaarheid: de mening van ruim duizend inwoners

De gemeente Bloemendaal heeft in april 2023 een steekproef van 4.384 inwoners uitgenodigd om deel te nemen aan dit onderzoek. Een kwart van hen heeft de vragenlijst ingevuld; 1.111 respondenten. Dit responspercentage is iets lager dan bij de vorige burgerpeiling (30%). Met dit aantal respondenten kunnen we betrouwbare uitspraken doen over inwoners van de gemeente Bloemendaal. Ook is de respons per kern voldoende om betrouwbare uitspraken over de resultaten naar kernen te doen.

Totaalbeeld: waardering inspanningen gemeente

Voor het totaalbeeld worden inwoners gevraagd om een cijfer te geven voor de inspanningen van de gemeente op de vier maatschappelijke thema's uit de burgerpeiling. Daarnaast worden ze gevraagd een cijfer te geven voor alle moeite die de gemeente neemt voor haar inwoners. Elk thema wordt met een (ruime) voldoende gewaardeerd (5,9 – 7,1). Inwoners geven gemiddeld een iets lager oordeel dan vier jaar geleden, met uitzondering van de mate waarin de gemeente de moeite neemt om inwoners te laten meedoen en meetellen in de gemeente. Dit item wordt vergelijkbaar met vier jaar geleden beoordeeld. De thema's worden hoger dan of vergelijkbaar met het gemiddelde van de referentiegemeenten beoordeeld. Ook bij de referentiegemeenten zien we een vergelijkbare daling in de beoordeling van de inspanningen van gemeente ten opzichte van vier jaar geleden. Inwoners uit de kern Bloemendaal geven over het algemeen een iets hogere waardering dan gemiddeld. Inwoners uit de kern Aerdenhout waarderen de zorg van de gemeente voor de woon- en leefomgeving en de gemeentelijke dienstverlening hoger, inwoners uit de kernen Bennebroek en Vogelenzang lager.

Woon- en leefklimaat

Onder het thema woon- en leefklimaat vallen vragen en stellingen over de buurt waarin men woont. Overall zien we dat de meeste inwoners zich thuis voelen in hun buurt. Ruim acht op de tien inwoners wonen in een huis dat past bij hun situatie en wensen. In

vergelijking met 2019 geven meer inwoners aan dat buurtbewoners altijd voor elkaar klaar staan. Over de staat van de buurt is men iets minder positief ten opzichte van vier jaar geleden. Zo is men minder tevreden over de begaanbaarheid van straten en stoepen, de hoeveelheid groen in de buurt en de mate waarin weinig tot geen dingen kapot zijn in de buurt. Daarnaast zien we een afname in de tevredenheid met de (gezondheids-)zorgvoorzieningen en sportvoorzieningen. Het gevoel van veiligheid in de buurt is ten opzichte van vier jaar geleden juist toegenomen; meer mensen voelen zich (bijna) altijd veilig in hun buurt. In vergelijking met het gemiddelde van de referentiegemeenten worden de stellingen over het woon- en leefklimaat in de gemeente Bloemendaal, net als vier jaar geleden, over algemeen hoger beoordeeld. Ondanks dat men over een aantal stellingen binnen dit thema negatiever is dan vier jaar geleden, wordt het woongenot goed gewaardeerd (8,5) en is dit gemiddelde cijfer hetzelfde als vier jaar geleden.

Inwoners uit Bennebroek zijn positiever over manier waarop buurtbewoners met elkaar omgaan en de mate waarin zij voor elkaar klaar staan dan gemiddeld. In Aerdenhout ervaart men in mindere mate dat buurtbewoners altijd voor elkaar klaar staan en in Vogelenzang is het vertrouwen in buurtbewoners wat lager. Inwoners uit de kern Aerdenhout zijn positiever over de staat van de buurt, inwoners uit de kern Vogelenzang minder positief. Kijken we naar de tevredenheid met het aanbod voorzieningen in de buurt, dan zien we dat inwoners uit de kern Bloemendaal vaker tevreden zijn. Het openbaar vervoer en speelvoorzieningen zijn hierop uitgezonderd. Inwoners uit de kern Vogelenzang zijn minder vaak tevreden over het aanbod van voorzieningen in de buurt, met uitzondering van ontmoetingsplekken en speelvoorzieningen. Hierover is men juist vaker tevreden ten opzichte van inwoners uit de andere kernen.

In de kernen Overveen en Vogelenzang zijn inwoners positiever over de samenwerking tussen de gemeente en de buurt en de ruimte die de gemeente de buurt geeft om plannen uit te voeren. In de kernen Aerdenhout en Bennebroek is men hier minder positief over. Het woongenot wordt iets hoger beoordeeld door inwoners uit de kern Aerdenhout en (iets) lager door inwoners uit de kernen Bennebroek en Vogelenzang. Kijken we naar (potentiële) inzet in voor de buurt dan zien we inwoners uit de kern Vogelenzak vaak actief (willen) zijn. In Aerdenhout zien we juist het tegenovergestelde.

Inwoners uit de kern Aerdenhout voelen zich vaker altijd veilig in de buurt. Inwoners uit de kern Vogelenzang voelen zich juist minder vaak altijd veilig. Ook hebben zij vaker te maken met onveilige verkeerssituaties in de buurt.

Relatie inwoner-gemeente

Ten opzichte van vier jaar geleden zien we dat men positiever is over de mate waarin de gemeente ervoor zorgt dat inwoners zich aan de regels houden en dat de gemeente luistert naar de mening van haar inwoners. Ten opzichte van het gemiddelde van de referentiegemeenten worden de stellingen binnen dit thema in de gemeente Bloemendaal hoger beoordeeld, met uitzondering van de mate waarin men vertrouwen heeft in de manier waarop de gemeente wordt bestuurd. Vier jaar geleden werden deze stellingen juist lager beoordeeld dan gemiddeld in de referentiegemeenten.

Met name in de kern Vogelenzang hebben inwoners minder vertrouwen in de manier waarop de gemeente wordt bestuurd. Ook in de kern Bennebroek ligt het vertrouwen lager dan gemiddeld en in Aerdenhout juist hoger dan gemiddeld. Inwoners van de kern Bennebroek zijn over het algemeen wat minder positief over de stellingen binnen dit thema, inwoners van de kern Bloemendaal zijn juist positiever over de stellingen binnen dit thema.

Gemeentelijke dienstverlening

Over de gemeentelijke dienstverlening zijn inwoners minder tevreden dan vier jaar geleden. Acht van de dertien stellingen worden minder positief beoordeeld ten opzichte van vier jaar geleden. De stellingen binnen dit thema worden echter wel positiever beoordeeld ten opzichte van het gemiddelde van de referentiegemeenten. Ook bij de referentiegemeenten zien we dat inwoners minder tevreden zijn dan vier jaar geleden. De communicatie (6,3) en de digitale dienstverlening (7,1) van de gemeente krijgen een ruime voldoende. De communicatie van de gemeente wordt lager beoordeeld dan vier jaar geleden (6,8).

Inwoners uit de kern Bennebroek zijn over het algemeen iets minder positief over de verschillende stellingen met betrekking tot de gemeentelijke dienstverlening. Inwoners uit de kernen Bloemendaal en Aerdenhout zijn wat positiever.

Zorg en welzijn

De tevredenheid met het leven wordt gemiddeld met een 8,1 beoordeeld, de ervaren gezondheid met een 7,9. Beide onderwerpen worden in de kern Aerdenhout hoger beoordeeld dan gemiddeld. De ervaren gezondheid wordt in de kern Bloemendaal lager beoordeeld dan gemiddeld. Inwoners uit Vogelenzang voelen zich wat vaker beperkt in hun leven door hun (algemene) lichamelijke gezondheid, fysiek functioneren, geestelijke gezondheid, doordat zij moeite hebben om rond te komen en doordat zij het gevoel te hebben 'er niet bij te horen'.

Het aantal inwoners dat meer contacten met andere mensen zou willen is iets groter dan in 2019. Respondenten uit Aerdenhout geven vaker dan gemiddeld aan dat ze zeker voldoende contacten met andere mensen hebben en geven vaker aan zich (bijna) nooit eenzaam te voelen dan gemiddeld. Ten opzichte van 2019 hebben inwoners zich in de afgelopen twaalf maanden vaker ingezet als mantelzorger, voor hulp aan burens en voor aandacht voor burens in een zorgwekkende situatie. Aan de andere kant geven iets meer inwoners aan in de afgelopen 12 maanden (bijna) nooit vrijwilligerswerk te hebben verricht.

In de kern Aerdenhout en Overveen zijn inwoners actiever als het gaat om sporten en bewegen, in de kern Vogelenzang is men wat minder actief. Kijken we naar de bereidheid om burenhulp te verlenen dan zien we dit voor een aantal vormen van burenhulp (hulp bij boodschappen en medicijnen toedienen) iets is toegenomen ten opzichte van 2019. Inwoners uit de kern Overveen zijn meer bereid te helpen met diverse vormen van burenhulp (bijvoorbeeld helpen bij vervoer en klusjes in of rond het huis) ten opzichte van de totale gemeente. Ten opzichte van 2019 zien we dat de steun van anderen gegroeid is, meer inwoners denken dat zij zeker terug kunnen vallen op familie, vrienden of kennissen en mensen uit de buurt, wanneer zij hulp of zorg nodig hebben.

De mate van zelfredzaamheid van inwoners lijkt gedaald ten opzichte van 2019. Ook heeft men minder vertrouwen in de toekomst. Inwoners uit de kern Aerdenhout pakken de draad gemakkelijker op als het even tegen heeft gezeten, regelen gemakkelijker zelf hulp als dat nodig is en raken minder snel van slag als iets tegenzit of onduidelijk is. Inwoners uit de kern Bloemendaal geven vaker aan sneller van slag te raken als iets tegenzit of onduidelijk is dan gemiddeld.

2 Inleiding

2.1 De burgerpeiling in het kort

De burgerpeiling van Waarstaatjegemeente.nl geeft gemeenten inzicht in de oordelen van hun inwoners. VNG Realisatie heeft samen met een aantal gemeenten, de Vereniging voor Statistiek en Onderzoek (VSO) en diverse onderzoeksbureaus waaronder Het PON & Telos hiervoor in 2013 een standaard ontwikkeld die uitgaat van verschillende maatschappelijke thema's.

De burgerpeiling wordt via een vragenlijst uitgezet onder inwoners van de gemeente. In de vragenlijst komen de volgende vier maatschappelijke thema's aan de orde:

- **Woon- en leefklimaat**
Het thema Woon- en leefklimaat gaat over de betrokkenheid van inwoners met hun woonomgeving, hun inzet voor de buurt en over samenwerking en partnerschap met de gemeente.
- **Relatie inwoner-gemeente**
Het thema Relatie inwoner-gemeente gaat onder andere over het vertrouwen van inwoners in het gemeentebestuur, of de gemeente inwoners laat meedenken en of de gemeente doet wat ze zegt.
- **Gemeentelijke dienstverlening**
Het thema Gemeentelijke dienstverlening gaat over de dienstverlening van de gemeente zoals het contact met de medewerker van de gemeente, de (gewenste) contactvorm en digitale dienstverlening.
- **Zorg en welzijn**
Het thema Zorg en welzijn gaat over de gezondheid van inwoners en over hun maatschappelijke veerkracht (vrijwilligerswerk, mantelzorg).

VNG Realisatie: 'de wereld van gemeenten is in beweging. Steeds meer groeit het besef dat gemeenten moeten aansluiten bij wat er buiten de gemeente gebeurt. Inwoners stellen andere eisen en samenwerken met partners wordt steeds vanzelfsprekender. De nieuwe standaard burgeronderzoek past hier goed bij. Het vernieuwde onderzoek sluit beter aan bij de ontwikkelingen waar gemeenten mee te maken hebben. De maatschappelijke thema's komen overeen met belangrijke thema's voor gemeentelijk beleid en bijvoorbeeld de begroting'.

2.2 Nut en noodzaak van de burgerpeiling

Inwoners zijn belangrijk omdat ze de leefbaarheid van een gemeente en de wijk waarin ze wonen het beste kunnen aangeven. Daarnaast zijn inwoners van belang voor de gemeente, omdat zij in steeds hogere mate verantwoordelijkheid voor elkaar nemen en voor hun omgeving. Initiatieven van inwoners en burgersnetwerken helpen gemeenten maatschappelijke opgaven op te lossen. Hoe meer verantwoordelijkheid inwoners zelf nemen voor hun omgeving en hoe groter het zelfsturend vermogen, hoe kleiner de rol van de gemeente kan worden. Dat vraagt dat de gemeente inwoners meer de ruimte geeft, faciliteert en samen met hen optrekt. De burgerpeiling geeft inzicht in de randvoorwaarden voor burgerparticipatie, de verschijningsvormen van maatschappelijke participatie, de behoeften in de samenwerkingsrelatie met de gemeente en de eigen zelfredzaamheid. De resultaten van de burgerpeiling bieden concrete aanknopingspunten voor handelingsperspectieven.

Een groot voordeel van de burgerpeiling is de mogelijkheid voor gemeenten om op [Waarstaatjegemeente.nl](https://www.waarstaatjegemeente.nl) resultaten onderling te vergelijken en relaties te leggen met andere gegevens van gemeenten. Per thema zijn de subjectieve resultaten van de burgerpeiling naast objectieve gegevens (statistieken) van gemeenten gezet. Op basis van de analyses op [Waarstaatjegemeente.nl](https://www.waarstaatjegemeente.nl) kunnen gemeenten beleid onderbouwen, verder vormgeven of besluiten aan te passen.

2.3 Leeswijzer

In deze rapportage zijn de resultaten weergegeven van de burgerpeiling zoals die door Het PON & Telos is uitgevoerd voor de gemeente Bloemendaal in de periode april – mei 2023. In hoofdstuk 2 komen de totaalresultaten aan de orde. In de vervolghoofdstukken bespreken we de resultaten per thema. In de bijlagen vindt u de onderzoeksverantwoording, de analyse van de resultaten naar achtergrondkenmerken en de gehanteerde vragenlijst.

Weergave stellingen per hoofdstuk

In de vragenlijst worden bij de thema's Woon- en leefklimaat, Relatie inwoner-gemeente en Gemeentelijke dienstverlening stellingen voorgelegd aan respondenten. Deze stellingen presenteren we telkens in een driedeling:

- 75% van de inwoners of meer is het (helemaal) eens met een stelling (= groen; positief).
- 50-75% van de inwoners is het (helemaal) eens met een stelling (= grijs; grijs gebied).
- 50% van de inwoners of minder is het (helemaal) eens met de stelling (= oranje; aandachtspunt).

Het thema 'Zorg en welzijn' bevat geen stellingen en derhalve ook geen tabellen met een driedeling.

Vergelijking in de tijd

De gemeente Bloemendaal heeft de burgerpeiling eerder, in 2019, laten uitvoeren. In dit huidige rapport maken we ook een vergelijking in de tijd. Getoetst is of de resultaten van de huidige meting significant afwijken van de vorige meting. Wanneer een resultaat van de meting in 2023 significant hoger of lager is ten opzichte van de vorige meting in 2019, kunnen we veronderstellen dat dit verschil niet op toeval berust. Of een resultaat afwijkt is afhankelijk van de grootte van de groep respondenten (n) en de spreiding van de antwoorden.

We hebben in het rapport significante verschillen tussen de twee metingen eveneens aangeduid met **blauw (positieve afwijking)**, dan wel **oranje (negatieve afwijking)**. Indien het verschil in resultaat significant afwijkt, maar niet per se positief of negatief is te noemen, zijn de verschillen aangeduid met **grijs (neutrale afwijking)**. Tevens beschrijven we significante verschillen tussen de twee jaren.

Resultaten uitgesplitst naar kernen

In iedere tabel worden zowel de resultaten per kern als voor de gemeente in totaal weer-geven. Het gaat om de kernen:

- Aerdenhout
- Bennebroek
- Bloemendaal
- Overveen
- Vogelenzang

De respons per kern vindt u in de onderstaande tabel. Meer informatie over de respons leest u in de onderzoeksverantwoording (Bijlage A).

Tabel 1 Respons per kern

	2023	2019
Aerdenhout	226	330
Bennebroek	228	253
Bloemendaal	212	340
Overveen	213	260
Vogelenzang	230	256
<i>Vraag niet ingevuld</i>	2	13
Totaal	1.111	1.452

Getoetst is of de resultaten van de ene kern afwijken ten opzichte van de andere kernen.¹ Wanneer een resultaat van het ene kern significant hoger of lager is ten opzichte van de andere kernen van de gemeente, kunnen we veronderstellen dat dit verschil niet op toeval berust. Of een resultaat afwijkt is afhankelijk van de grootte van de groep respondenten (n) en de spreiding van de antwoorden.

¹ Om erachter te komen of een kern significant anders scoort ten opzichte van de andere kernen van de gemeente maken we gebruik van een independent samples T-test of een Chi-kwadraat toets. Deze vergelijken het gemiddelde van de ene groep met het gemiddelde van de andere groep(en) en kijkt of het verschil te wijten is aan een toevallige samenstelling van de steekproef of ook daadwerkelijk zo in de populatie gevonden zal worden.

We hebben in het rapport significante verschillen tussen de kernen van de gemeente aangeduid met **blauw (positieve afwijking)**, dan wel **oranje (negatieve afwijking)**. Indien het verschil in resultaat significant afwijkt, maar niet per se positief of negatief is te noemen, zijn de verschillen aangeduid met **grijs (neutrale afwijking)**. Opvallende significante verschillen tussen kernen beschrijven we.

Vergelijkingsgemeenten

In het rapport zijn de resultaten van de gemeente Bloemendaal vergeleken met andere gemeenten die in 2022 aan de burgerpeiling hebben meegedaan en qua grootte (<25.000 inwoners) vergelijkbaar zijn met gemeente Bloemendaal. Ten tijde van het analyseren van de data (juni 2023) bevat de database van www.waarstaatjegemeente.nl de referentiegegevens van 10 andere gemeenten met <25.000 inwoners die in 2023 of 2022 meegedaan hebben aan de burgerpeiling. Dat zijn gemeenten: Alphen-Chaam, Baarle-Nassau, Blaricum, Borne, Brummen, Druten, Hillegom, Loon op Zand, Losser en Veere.

Opmerking bij de tabellen: door afrondingsverschillen komt het totaal in een tabel niet altijd exact op 100% uit maar soms op 99% en soms op 101%.

3 Totaalbeeld gemeente Bloemendaal

3.1 Waardering per thema

De vragenlijst is gebaseerd op vier maatschappelijke thema's. Binnen ieder thema worden diverse vragen gesteld. Het gaat daarbij zowel om gedragsvragen als om vragen naar het oordeel over bepaalde zaken. Binnen ieder thema wordt een vraag gesteld waarin inwoners hun totaaloordeel moeten geven. In onderstaande tabel zijn de resultaten van deze vragen naar totaaloordeel opgenomen. Het gaat om de volgende vragen²:

- **Woon- en leefklimaat:** Vraag 12: Wat vindt u van de zorg van uw gemeente voor uw woon- en leefomgeving?
- **Relatie inwoner-gemeente:** Vraag 20: Wat vindt u van de wijze waarop uw gemeente inwoners en organisaties betreft bij (de uitvoering van) het beleid en de samenwerking zoekt?
- **Gemeentelijke dienstverlening:** Vraag 21: Wat vindt u -over het algemeen- van de dienstverlening van uw gemeente?
- **Zorg en welzijn:** Vraag 46: Wat vindt u van de moeite die uw gemeente neemt om inwoners te laten meedoen en meetellen in de gemeente?
- **Totale waardering gemeente:** Vraag 47: Wat vindt u van alle moeite die uw gemeente neemt voor inwoners?

Tabel 2 Totaaloordeel Woon- en leefklimaat

Vraag 12: Wat vindt u van de zorg van uw gemeente voor uw woon- en leefomgeving?	n	rapportcijfer (1-10)	<5 %	6-7 %	8+ %	weet niet %
Aerdenhout	198	7,6	7	28	56	9
Bennebroek	205	7,0	12	44	36	9
Bloemendaal	189	7,4	6	35	50	8
Overveen	190	7,3	9	34	49	8
Vogelenzang	197	6,6	17	46	25	12
2023	981	7,2	9	37	45	9
2019	1.345	7,4	8	37	49	6
Gemeenten <25.000 inwoners		6,6				

² De gehele vragenlijst van de burgerpeiling vindt u in de bijlage van dit rapport.

Tabel 3 Totaaloordeel Relatie inwoner - gemeente

Vraag 20: Wat vindt u van de wijze waarop uw gemeente inwoners en belangenorganisaties betreft en de samenwerking zoekt?	n	rapportcijfer (1-10)	< 5 %	6-7 %	8+ %	weet niet %
Aerdenhout	108	5,6	18	21	8	54
Bennebroek	130	5,8	17	30	6	47
Bloemendaal	121	6,2	14	30	11	46
Overveen	121	5,8	22	25	11	42
Vogelenzang	141	6,0	21	31	12	37
2023	623	5,9	18	27	9	46
2019	1.000	6,1	20	37	12	31
Gemeenten <25.000 inwoners		6,0				

Tabel 4 Totaaloordeel Gemeentelijke dienstverlening

Vraag 21: Wat vindt u – over het algemeen – van de dienstverlening van uw gemeente?	n	rapportcijfer (1-10)	< 5 %	6-7 %	8+ %	weet niet %
Aerdenhout	184	7,4	9	29	46	16
Bennebroek	191	6,7	16	45	24	15
Bloemendaal	173	7,2	5	43	36	15
Overveen	178	7,3	7	41	43	9
Vogelenzang	188	6,7	13	48	27	13
2023	916	7,1	10	41	35	14
2019	1.305	7,2	8	43	42	7
Gemeenten <25.000 inwoners		6,5				

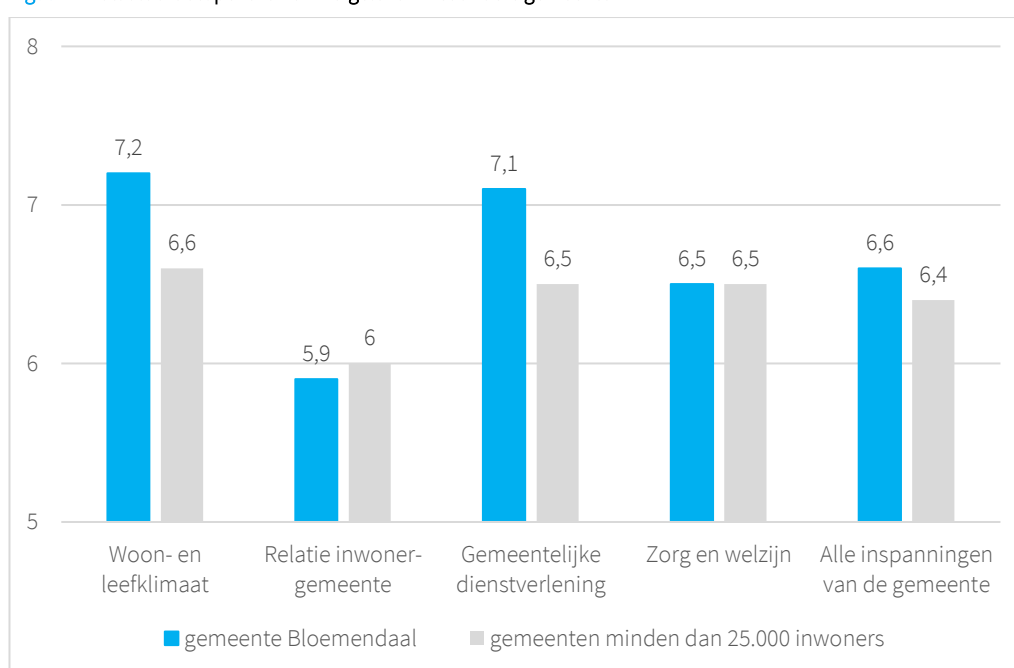
Tabel 5 Totaaloordeel Zorg en welzijn

Vraag 50: Wat vindt u van de moeite die uw gemeente neemt om inwoners te laten meedoen en meetellen in de gemeente?	n	rapportcijfer (1-10)	< 5 %	6-7 %	8+ %	weet niet %
Aerdenhout	74	6,7	6	17	13	63
Bennebroek	105	6,4	12	26	11	51
Bloemendaal	97	6,7	8	27	12	53
Overveen	74	6,3	10	18	12	60
Vogelenzang	104	6,5	12	21	15	53
2023	455	6,5	9	23	12	56
2019	593	6,7	7	20	14	59
Gemeenten <25.000 inwoners		6,5				

Tabel 6 Totaaloordeel alle inspanningen gemeente

Vraag 51: Wat vindt u van alle moeite die uw gemeente neemt voor inwoners?	n	rapportcijfer (1-10)	< 5 %	6-7 %	8+ %	weet niet %
Aerdenhout	112	6,8	9	23	21	47
Bennebroek	140	6,5	13	36	17	34
Bloemendaal	124	6,8	10	31	21	38
Overveen	124	6,5	12	32	21	35
Vogelenzang	139	6,2	21	31	16	33
2023	640	6,6	12	31	19	38
2019	1.025	6,9	9	44	24	24
Gemeenten <25.000 inwoners		6,4				

Figuur 1 Totaaloordeel per thema – vergeleken met andere gemeenten



3.2 Totaalbeeld naar achtergrondkenmerken

Hieronder hebben we de totaaloordelen per thema uitgesplitst naar achtergrondkenmerken. Alleen daar waar zich significante verschillen tussen groepen voordoen, hebben we dat in de tekst vermeld.

Woon- en leefklimaat

De inwoners van de gemeente Bloemendaal waarderen de zorg van de gemeente voor de woon- en leefomgeving gemiddeld met een **7,2**.

Inwoners tussen de 18 en 29 jaar waarderen de zorg van de gemeente voor de woon- en leefomgeving hoger dan gemiddeld (7,7). Inwoners tussen de 55 en 64 jaar waarderen deze zorg juist lager dan gemiddeld (7,0).

Inwoners met een hoger opleidingsniveau waarderen het thema woon- en leefklimaat hoger dan gemiddeld (7,3).

Inwoners in een gezinssituatie bestaande uit twee volwassenen zonder kinderen waarderen de zorg van de gemeente voor de woon- en leefomgeving lager dan gemiddeld (7,0). Twee ouder gezinnen waarderen deze zorg juist hoger dan gemiddeld (7,4).

Inwoners die twee tot tien jaar woonachtig zijn in de gemeente Bloemendaal beoordelen de zorg van de gemeente voor de woon- en leefomgeving hoger dan gemiddeld (7,5).

Inwoners die meer dan 15 jaar woonachtig zijn in de gemeente beoordelen deze zorg juist lager dan gemiddeld (7,1).

Relatie inwoner-gemeente

De inwoners van de gemeente Bloemendaal waarderen de relatie tussen inwoners en de gemeente gemiddeld met een **5,9**.

Inwoners tussen de 18 en 29 jaar oud en inwoners van 75 jaar en ouder waarderen de relatie tussen inwoners en gemeente hoger dan gemiddeld (6,5 en 6,3). Inwoners tussen de 55 en 64 jaar waarderen deze relatie juist lager dan gemiddeld (5,4).

Inwoners met een lager opleidingsniveau waarderen de relatie tussen inwoners en gemeente hoger dan gemiddeld (6,5). Inwoners in een gezinssituatie bestaande uit twee volwassenen zonder kinderen waarderen deze relatie juist lager dan gemiddeld (5,7).

Inwoners met een lager inkomen waarderen de relatie tussen inwoner en gemeente hoger dan gemiddeld (6,5). Inwoners die tien tot vijftien jaar woonachtig zijn in de gemeente bloemendaal waarderen deze relatie juist lager dan gemiddeld (5,5).

Gemeentelijke dienstverlening

De inwoners van de gemeente Bloemendaal waarderen de gemeentelijke dienstverlening gemiddeld met een **7,1**.

Inwoners tussen de 18 en 29 jaar en inwoners tussen de 55 en 64 jaar waarderen de gemeentelijke dienstverlening hoger (7,4) en lager (6,8) dan gemiddeld. Inwoners in een gezinssituatie bestaande uit twee volwassenen zonder kinderen beoordelen de gemeentelijke dienstverlening hoger dan gemiddeld (7,0).

Zorg en welzijn

Het thema 'zorg en welzijn' wordt door de inwoners van de gemeente Bloemendaal beoordeeld gemiddeld met een **6,5**.

Vrouwen (6,7) beoordelen het thema 'zorg en welzijn' hoger dan mannen (6,4). Inwoners tussen de 18 en 29 jaar beoordelen het thema 'zorg en welzijn' hoger dan gemiddeld (7,1). Inwoners tussen de 55 en 64 jaar waarderen dit thema juist lager dan gemiddeld (5,9).

Inwoners in een gezinssituatie bestaande uit twee volwassenen zonder kinderen, beoordelen het thema 'zorg en welzijn' lager dan gemiddeld (6,2). Inwoners die tien tot vijftien jaar woonachtig zijn in de gemeente Bloemendaal beoordelen dit thema ook lager dan gemiddeld (5,9). Inwoners die vijf tot tien jaar woonachtig zijn in de gemeente Bloemendaal beoordelen dit thema juist hoger dan gemiddeld (7,0).

4 Woon- en leefklimaat

Onder het thema Woon- en leefklimaat vallen vragen en stellingen over de buurt waar men woont. We vragen bijvoorbeeld naar hoe buurtbewoners met elkaar omgaan, mogelijke overlast, de tevredenheid over voorzieningen en onderhoud van de buurt.

4.1 Stellingen over woon- en leefklimaat

In deze paragraaf laten we de uitkomsten zien van de verschillende stellingen over het woon- en leefklimaat. In paragraaf 3.2 komen de uitkomsten van de overige vragen die onder het thema Woon- en leefklimaat vallen aan de orde.

Tabel 7 Resultaten van stellingen en vragen over oordeel Woon- en leefklimaat (%)*

		n	(helemaal) eens	niet eens / niet oneens	(helemaal) oneens
(helemaal) eens 75% of meer van de inwoners	Ik voel me thuis in deze buurt	1.103	92	6	3
	In mijn buurt is genoeg groen	1.100	88	6	6
	In mijn buurt zijn (bijna) geen dingen kapot	1.083	84	10	6
	Buurtbewoners gaan op een prettige manier met elkaar om	1.101	83	13	4
	Mijn buurt is netjes en schoon	1.102	82	11	6
	Ik woon in een huis dat past bij mijn situatie en wensen	1.103	81	11	8
	Ik zou niet zo snel weggaan uit deze buurt	1.097	81	11	8
	Buurtbewoners zijn te vertrouwen	1.058	81	15	4
	Het groen in mijn buurt is goed onderhouden	1.095	78	12	10
(helemaal) eens 50% - 75% van de inwoners	Buurtbewoners staan altijd voor elkaar klaar	1.082	71	24	6
	In mijn buurt zijn genoeg parkeerplaatsen voor auto's	1.084	69	14	17
	Straten en stoepen zijn goed begaanbaar	1.100	61	18	21
(helemaal) eens < 50% van de inwoners	De gemeente werkt samen met de buurt aan plannen, activiteiten en voorzieningen	711	32	34	34
	De gemeente geeft de buurt de ruimte om hun ideeën en plannen uit te voeren	640	30	43	27
	De gemeente helpt inwoners bij het uitvoeren van hun ideeën en plannen	611	27	42	31

* Vraag 2, vraag 3, vraag 8, vraag 10, vraag 13

Stellingen over woon- en leefklimaat – opvallende punten



75% of meer van de inwoners:

- Voelt zich thuis in deze buurt;
- Vindt dat er in hun buurt genoeg groen is;
- Vindt dat er in hun buurt weinig tot geen dingen kapot zijn;
- Vindt dat buurtbewoners op een prettige manier met elkaar omgaan;
- Vindt dat de buurt netjes en schoon is;
- Woont in een huis dat past bij hun situatie en wensen;
- Zou niet zo snel weggaan uit deze buurt;
- Vindt dat buurtbewoners te vertrouwen zijn;
- Vindt dat het groen in de buurt goed is onderhouden.

50% tot 75% van de inwoners:

- Vindt dat buurtbewoners altijd voor elkaar klaarstaan;
- Vindt dat er in hun buurt genoeg parkeerplaatsen zijn voor auto's;
- Vindt dat straten en stoepen goed begaanbaar zijn.

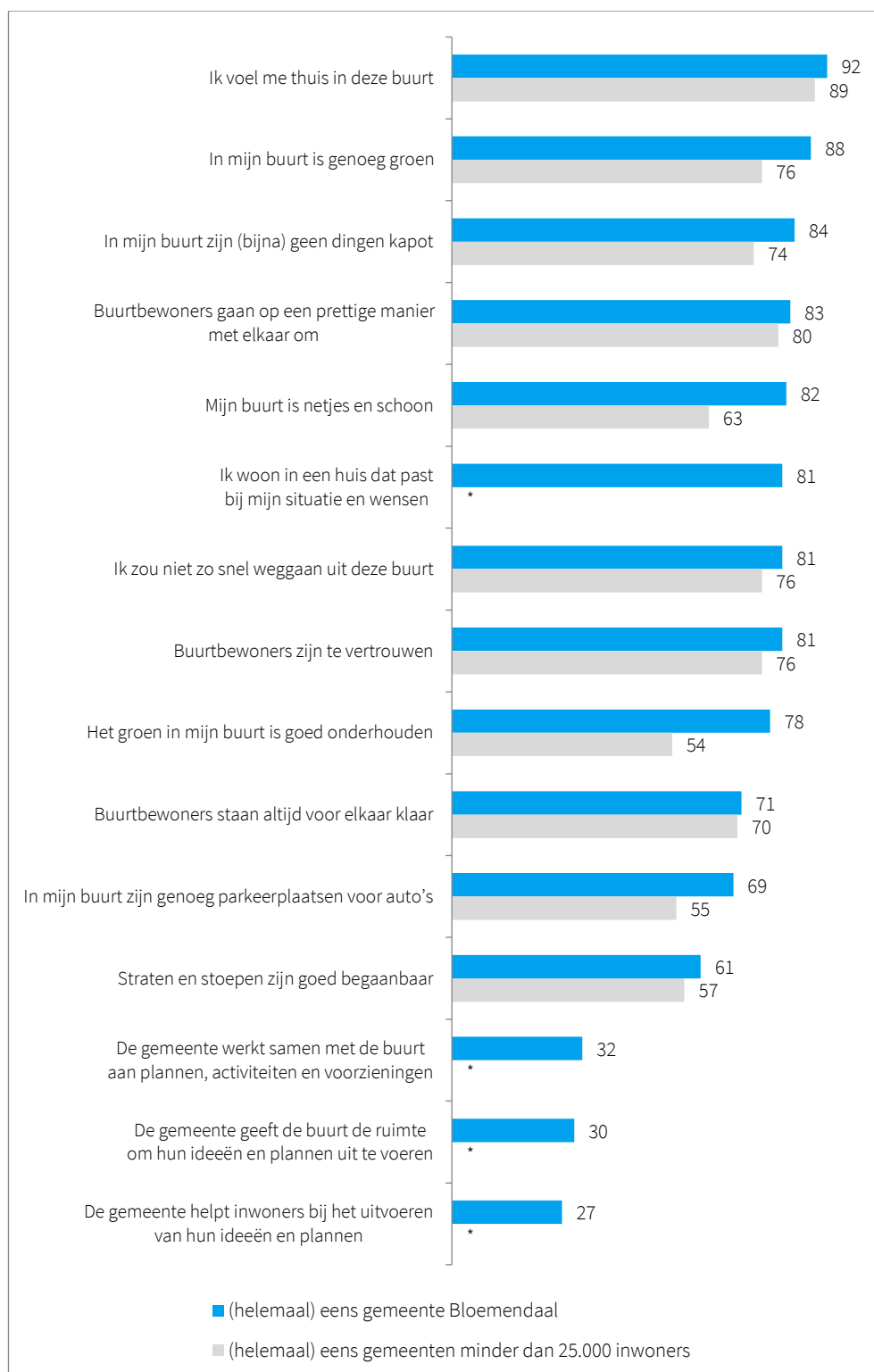


Minder dan 50% van de inwoners:

- Vindt dat de gemeente met de buurt samenwerkt aan plannen, activiteiten en voorzieningen;
- Vindt dat de gemeente de buurt ruimte geeft om ideeën en plannen van de buurt uit te voeren;
- Vindt dat de gemeente inwoners helpt bij het uitvoeren van ideeën en plannen van inwoners.

Vergelijking met referentiegemeenten - 2023

Figuur 2 Resultaten van stellingen en vragen over oordeel Woon- en leefklimaat (%) – vergeleken met andere gemeenten



* (nog) geen referentiegegevens beschikbaar.

Stellingen over voorzieningen in de gemeente – 2023

Tabel 8 Resultaten van stellingen en vragen over oordeel Woon- en leefklimaat (%)*

		n	(zeer) tevreden	niet tevreden/ niet ontevreden	(zeer) ontevreden
(zeer) tevreden 75% of meer van de inwoners	Winkels voor dagelijkse boodschappen	1.096	83	10	7
	(Gezondheids-) zorgvoorzieningen	1.037	78	16	7
	Sportvoorzieningen	919	76	19	6
(zeer) tevreden 50% - 75% van de inwoners	Welzijnsvoorzieningen	696	62	30	8
	Speelvoorzieningen	768	55	21	24
	Culturele voorzieningen	936	52	28	20
(zeer) tevreden < 50% van de inwoners	Openbaar vervoer	974	49	24	27
	Ontmoetingsplekken	774	49	33	18

* Vraag 9

Stellingen over voorzieningen in de gemeente – opvallende punten



75% of meer van de inwoners is tevreden over:

- Winkels voor dagelijkse boodschappen
- (Gezondheids-) zorgvoorzieningen
- Sportvoorzieningen

50% tot 75% van de inwoners is tevreden over:

- Welzijnsvoorzieningen
- Speelvoorzieningen
- Culturele voorzieningen

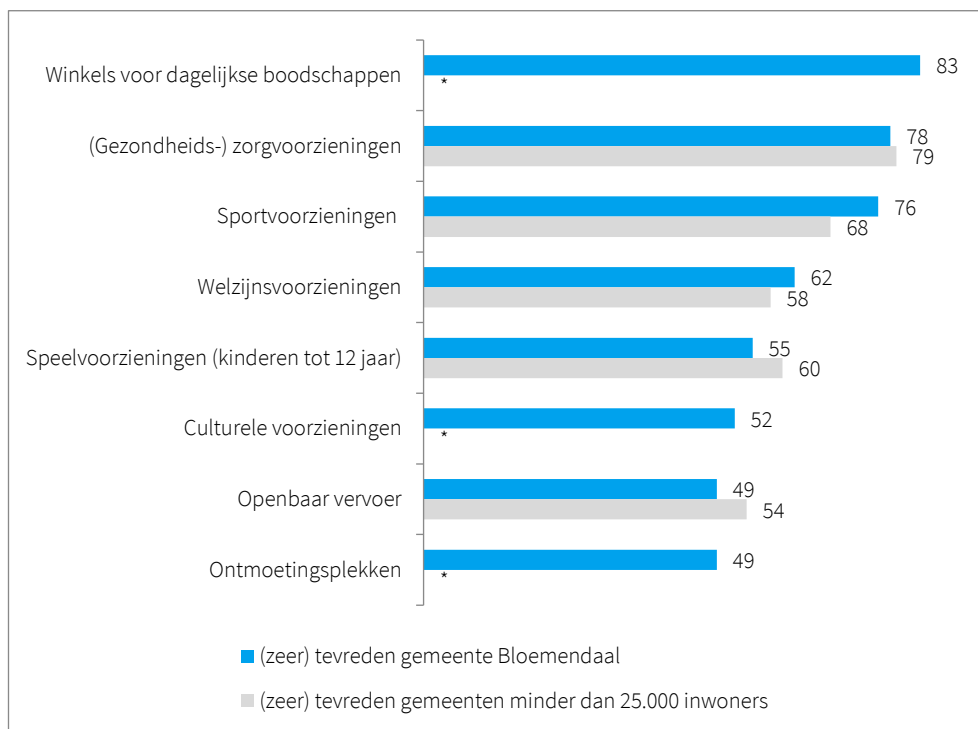


Minder dan 50% van de inwoners is tevreden over:

- Openbaar vervoer
- Ontmoetingsplekken

Vergelijking met referentiegemeenten

Figuur 3 Resultaten van stellingen over voorzieningen – Woon- en leefklimaat (%) - vergeleken met andere gemeenten



* (nog) geen referentiegegevens beschikbaar.

4.2 Vergelijking met meting 2019 en uitsplitsing naar kernen

In deze paragraaf vergelijken we de resultaten van het thema woon- en leefverklimaat met de resultaten van het onderzoek in 2019 en presenteren we resultaten naar kernen. Aan het einde van de paragraaf vatten we de verschillen ten opzichte van de vorige meting kort in tekst samen.

Tabel 9 Stelling 2a: Resultaten Woon-leefklimaat (%)

Ik voel me thuis in deze buurt	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Aerdenhout	226	92	6	3
Bennebroek	223	93	4	2
Bloemendaal	210	90	7	3
Overveen	213	94	5	2
Vogelenzang	229	89	7	3
Gemeente Bloemendaal 2023	1.103	92	6	3
Gemeente Bloemendaal 2019	1.433	92	6	2
Gemeenten <25.000 inwoners		89		

Tabel 10 Stelling 2b: Resultaten Woon-leefklimaat (%)

Ik zou niet snel weggaan uit deze buurt	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Aerdenhout	226	80	8	13
Bennebroek	222	79	15	7
Bloemendaal	210	82	9	9
Overveen	211	88	9	3
Vogelenzang	226	73	17	11
Gemeente Bloemendaal 2023	1.097	81	11	8
Gemeente Bloemendaal 2019	1.394	83	11	6
Gemeenten <25.000 inwoners		76		

Tabel 11 Stelling 2c: Resultaten Woon-leefklimaat (%)

Ik woon in een huis dat past bij mijn situatie en wensen	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Aerdenhout	224	83	9	8
Bennebroek	225	84	9	7
Bloemendaal	210	80	11	9
Overveen	213	82	12	6
Vogelenzang	229	77	10	13
Gemeente Bloemendaal 2023	1.103	81	11	8
Gemeente Bloemendaal 2019	Nieuwe vraag vanaf september 2022			
Gemeenten <25.000 inwoners				

Tabel 12 Stelling 3a: Resultaten Woon-leefklimaat (%)

Buurbewoners gaan op een prettige manier met elkaar om	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Aerdenhout	223	80	16	4
Bennebroek	225	88	10	2
Bloemendaal	210	81	13	6
Overveen	212	87	11	2
Vogelenzang	229	78	15	7
Gemeente Bloemendaal 2023	1.101	83	13	4
Gemeente Bloemendaal 2019	1.411	83	13	4
Gemeenten <25.000 inwoners		80		

Tabel 13 Stelling 3b : Resultaten Woon-leefklimaat (%)

Buurtbewoners staan altijd voor elkaar klaar	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Aerdenhout	221	60	35	5
Bennebroek	220	76	20	4
Bloemendaal	205	71	21	8
Overveen	208	75	20	5
Vogelenzang	226	71	23	6
Gemeente Bloemendaal 2023	1.082	71	24	6
Gemeente Bloemendaal 2019	1.353	62	31	7
Gemeenten <25.000 inwoners		70		

Tabel 14 Stelling 3c: Resultaten Woon-leefklimaat (%)

Buurtbewoners zijn te vertrouwen	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Aerdenhout	217	84	14	2
Bennebroek	217	82	14	4
Bloemendaal	197	78	16	6
Overveen	204	84	14	2
Vogelenzang	221	72	22	6
Gemeente Bloemendaal 2023	1.058	81	15	4
Gemeente Bloemendaal 2019	1.348	78	18	4
Gemeenten <25.000 inwoners		76		

Tabel 15 Stelling 8a: Resultaten Woon-leefklimaat (%)

In mijn buurt zijn weinig tot geen dingen kapot	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Aerdenhout	222	91	6	3
Bennebroek	222	82	13	6
Bloemendaal	207	84	10	6
Overveen	207	86	9	5
Vogelenzang	224	75	16	9
Gemeente Bloemendaal 2023	1.083	84	10	6
Gemeente Bloemendaal 2019	1.413	89	7	4
Gemeenten <25.000 inwoners		74		

Tabel 16 Stelling 8b: Resultaten Woon-leefklimaat (%)

Mijn buurt is netjes en schoon	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Aerdenhout	225	90	7	3
Bennebroek	227	80	15	5
Bloemendaal	211	85	8	7
Overveen	207	79	12	8
Vogelenzang	230	71	19	10
Gemeente Bloemendaal 2023	1.102	82	11	6
Gemeente Bloemendaal 2019	1.429	83	13	4
Gemeenten <25.000 inwoners		63		

Tabel 17 Stelling 10a: Resultaten Woon-leefklimaat (%)

Het groen in mijn buurt is goed onderhouden	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Aerdenhout	223	81	12	7
Bennebroek	224	74	15	12
Bloemendaal	211	82	8	10
Overveen	205	86	10	5
Vogelenzang	230	61	21	18
Gemeente Bloemendaal 2023	1.095	78	12	10
Gemeente Bloemendaal 2019	1.412	77	12	11
Gemeenten <25.000 inwoners		54		

Tabel 18 Stelling 8d: Resultaten Woon-leefklimaat (%)

Straten en stoepen zijn goed begaanbaar	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Aerdenhout	224	70	17	13
Bennebroek	227	56	22	21
Bloemendaal	211	58	15	27
Overveen	207	61	20	19
Vogelenzang	229	58	17	25
Gemeente Bloemendaal 2023	1.100	61	18	21
Gemeente Bloemendaal 2019	1.428	72	14	14
Gemeenten <25.000 inwoners		57		

Tabel 19 Stelling 8e: Resultaten Woon-leefklimaat (%)

In mijn buurt is genoeg groen	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Aerdenhout	224	93	3	4
Bennebroek	226	86	7	7
Bloemendaal	210	91	5	4
Overveen	208	86	6	8
Vogelenzang	230	79	13	8
Gemeente Bloemendaal 2023	1.100	88	6	6
Gemeente Bloemendaal 2019	1.422	92	4	4
Gemeenten <25.000 inwoners		76		

Tabel 20 Stelling 8f: Resultaten Woon-leefklimaat (%)

In mijn buurt zijn genoeg parkeerplaatsen voor auto's	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Aerdenhout	223	81	11	8
Bennebroek	225	62	17	21
Bloemendaal	203	66	14	20
Overveen	204	69	15	15
Vogelenzang	227	69	14	18
Gemeente Bloemendaal 2023	1.084	69	14	17
Gemeente Bloemendaal 2019	1.397	68	13	19
Gemeenten <25.000 inwoners		55		

Tabel 21 Stelling 13a: Resultaten Woon-leefklimaat (%)

De gemeente werkt samen met de buurt aan plannen, activiteiten en voorzieningen	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Aerdenhout	137	18	34	48
Bennebroek	140	20	40	40
Bloemendaal	136	40	34	26
Overveen	136	43	28	29
Vogelenzang	160	44	32	24
Gemeente Bloemendaal 2023	711	32	34	34
Gemeente Bloemendaal 2019	Niet vergelijkbaar vanwege andere vraagstelling sinds september 2022			
Gemeenten <25.000 inwoners				

Tabel 22 Stelling 13b: Resultaten Woon-leefklimaat (%)

De gemeente geeft de buurt de ruimte om hun ideeën en plannen uit te voeren	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Aerdenhout	117	21	41	38
Bennebroek	125	20	50	30
Bloemendaal	119	28	52	20
Overveen	123	44	31	24
Vogelenzang	154	41	33	26
Gemeente Bloemendaal 2023	640	30	43	27
Gemeente Bloemendaal 2019	Niet vergelijkbaar vanwege andere vraagstelling sinds september 2022			
Gemeenten <25.000 inwoners				

Tabel 23 Stelling 13c: Resultaten Woon-leefklimaat (%)

De gemeente helpt inwoners bij het uitvoeren van hun ideeën en plannen	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Aerdenhout	110	21	42	38
Bennebroek	124	18	44	37
Bloemendaal	114	29	50	21
Overveen	119	33	37	30
Vogelenzang	142	35	31	33
Gemeente Bloemendaal 2023	611	27	42	31
Gemeente Bloemendaal 2019	Niet vergelijkbaar vanwege andere vraagstelling sinds september 2022			
Gemeenten <25.000 inwoners				

Tevredenheid voorzieningen

Tabel 24 Stelling 9a: Resultaten Woon-leefklimaat –

'In hoeverre bent u tevreden of ontevreden over het aanbod van ...' (%)

Winkels voor dagelijkse boodschappen	n	(zeer) tevreden	niet tevreden / niet ontevreden	(zeer) ontevreden
Aerdenhout	220	75	15	10
Bennebroek	227	83	8	9
Bloemendaal	211	92	6	2
Overveen	208	89	8	3
Vogelenzang	228	68	18	14
Gemeente Bloemendaal 2023	1.096	83	10	7
Gemeente Bloemendaal 2019	Niet vergelijkbaar vanwege andere vraagstelling sinds september 2022			
Gemeenten <25.000 inwoners				

Tabel 25 Stelling 9b: Resultaten Woon-leefklimaat –
 'In hoeverre bent u tevreden of ontevreden over het aanbod van ...' (%)

(Gezondheids-) zorgvoorzieningen	n	(zeer) tevreden	niet tevreden / niet ontevreden	(zeer) ontevreden
Aerdenhout	209	74	18	8
Bennebroek	216	79	12	9
Bloemendaal	201	86	12	2
Overveen	195	85	14	2
Vogelenzang	214	42	32	26
Gemeente Bloemendaal 2023	1.037	78	16	7
Gemeente Bloemendaal 2019	1.286	82	15	4
Gemeenten <25.000 inwoners		79		

Tabel 26 Stelling 9c: Resultaten Woon-leefklimaat –
 'In hoeverre bent u tevreden of ontevreden over het aanbod van ...' (%)

Ontmoetingsplekken	n	(zeer) tevreden	niet tevreden / niet ontevreden	(zeer) ontevreden
Aerdenhout	130	26	43	31
Bennebroek	158	37	35	28
Bloemendaal	148	63	25	12
Overveen	137	54	37	9
Vogelenzang	199	64	30	7
Gemeente Bloemendaal 2023	774	49	33	18
Gemeente Bloemendaal 2019	Nieuwe vraag sinds september 2022			
Gemeenten <25.000 inwoners				

Tabel 27 Stelling 9d: Resultaten Woon-leefklimaat (%)
 'In hoeverre bent u tevreden of ontevreden over het aanbod van ...' (%)

Sportvoorzieningen	n	(zeer) tevreden	niet tevreden / niet ontevreden	(zeer) ontevreden
Aerdenhout	184	73	20	6
Bennebroek	193	75	19	6
Bloemendaal	183	83	12	6
Overveen	174	76	21	3
Vogelenzang	183	59	31	10
Gemeente Bloemendaal 2023	919	76	19	6
Gemeente Bloemendaal 2019	1.106	80	15	5
Gemeenten <25.000 inwoners		68		

Tabel 28 Stelling 9e: Resultaten Woon-leefklimaat

'In hoeverre bent u tevreden of ontevreden over het aanbod van ...' (%)

Welzijnsvoorzieningen	n	(zeer) tevreden	niet tevreden / niet ontevreden	(zeer) ontevreden
Aerdenhout	120	40	47	13
Bennebroek	131	59	30	11
Bloemendaal	148	77	19	3
Overveen	133	70	27	3
Vogelenzang	162	49	41	10
Gemeente Bloemendaal 2023	696	62	30	8
Gemeente Bloemendaal 2019	882	63	31	6
Gemeenten <25.000 inwoners		58		

Tabel 29 Stelling 9f: Resultaten Woon-leefklimaat (%)

'In hoeverre bent u tevreden of ontevreden over het aanbod van ...' (%)

Culturele voorzieningen	n	(zeer) tevreden	niet tevreden / niet ontevreden	(zeer) ontevreden
Aerdenhout	170	35	36	28
Bennebroek	199	33	34	34
Bloemendaal	197	76	18	6
Overveen	183	69	25	6
Vogelenzang	185	19	3hui5	46
Gemeente Bloemendaal 2023	936	52	28	20
Gemeente Bloemendaal 2019	Nieuwe vraag sinds september 2022			
Gemeenten <25.000 inwoners				

Tabel 30 Stelling 9g: Resultaten Woon-leefklimaat (%)

'In hoeverre bent u tevreden of ontevreden over het aanbod van ...' (%)

Speelvoorzieningen	n	(zeer) tevreden	niet tevreden / niet ontevreden	(zeer) ontevreden
Aerdenhout	148	47	27	26
Bennebroek	160	53	22	25
Bloemendaal	155	53	18	29
Overveen	138	62	22	16
Vogelenzang	165	67	20	13
Gemeente Bloemendaal 2023	768	55	21	24
Gemeente Bloemendaal 2019	888	58	23	19
Gemeenten <25.000 inwoners		60		

Tabel 31 Stelling 9h: Resultaten Woon-leeftklimaat (%)

'In hoeverre bent u tevreden of ontevreden over het aanbod van ...' (%)

Openbaar vervoer	n	(zeer) tevreden	niet tevreden / niet ontevreden	(zeer) ontevreden
Aerdenhout	197	66	14	20
Bennebroek	208	42	28	30
Bloemendaal	186	44	23	33
Overveen	182	61	26	12
Vogelenzang	199	20	29	51
Gemeente Bloemendaal 2023	974	49	24	27
Gemeente Bloemendaal 2019	1.300	50	22	27
Gemeenten <25.000 inwoners		54		

Significante verschillen ten opzichte van 2019

Positief:

- Meer respondenten zijn het (helemaal) eens met de stelling 'Buurtbewoners staan altijd voor elkaar klaar' (71% vs. 62%).

Negatief:

- Respondenten zijn minder positief over de staat van hun buurt. Zo zijn minder respondenten het (helemaal) eens en meer respondenten het (helemaal) oneens met de stellingen: 'Straten en stoepen zijn goed begaanbaar' (61% vs. 72% en 21% vs. 14%), 'In mijn buurt is genoeg groen' (88% vs. 92% en 6% vs. 4%), 'In mijn buurt zijn weinig tot geen dingen kapot' (84% vs. 89% en 6% vs. 4%).
- Iets meer respondenten zijn het (helemaal) oneens met de stelling 'Ik zou niet snel weggaan uit deze buurt' (8% vs. 6%) en iets meer respondenten zijn het (helemaal) oneens met de stelling 'Mijn buurt is netjes en schoon' (6% vs. 4%).
- Respondenten zijn minder vaak tevreden met (gezondheids-)zorgvoorzieningen (78% vs. 82%) en hierover iets vaker ontevreden (7% vs. 4%). Ook over sportvoorzieningen zijn respondenten minder vaak tevreden (76% vs 80%).

Opvallende significante verschillen tussen kernen

- In Aerdenhout hebben minder inwoners het gevoel dat buurtbewoners voor elkaar klaar staan (60% vs. 71%). Het vertrouwen in buurtbewoners is lager in Vogelenzang (72% vs. 81%). In Bennebroek is men juist positiever over de manier waarop buurtbewoners met elkaar omgaan (88% vs. 83%) en de mate waarin men altijd voor elkaar klaar staat (76% vs. 71%).
- In Aerdenhout is men positiever over de staat van de buurt. Zo zijn meer mensen het (helemaal) eens met de stelling 'Straten en stoepen zijn goed begaanbaar' (70% vs. 61%) en minder vaak oneens (13% vs. 21%). Ook zijn inwoners het vaker (helemaal) eens met de stelling 'In mijn buurt is genoeg groen' (93% vs. 88%) en 'In mijn buurt zijn genoeg parkeerplaatsen voor auto's' (81% vs. 69%).
- In Aerdenhout zijn meer inwoners het (helemaal) eens met de stelling 'In mijn buurt zijn weinig tot geen dingen kapot' (91% vs. 84%). Ook zijn inwoners van Aerdenhout het vaker (helemaal) eens (90% vs. 82%) en iets minder vaak (helemaal) oneens (3% vs. 6%) met de stelling 'Mijn buurt is netjes en schoon'.

- In de kern Vogelenzang zijn minder mensen het (helemaal) eens met de stelling 'In mijn buurt zijn weinig tot geen dingen kapot' (75% vs. 84%). Ook zijn de inwoners van deze kern het minder (helemaal) eens met de stelling 'Mijn buurt is netjes en schoon' (71% vs. 82%). Wanneer we vragen naar het onderhoud van groen in de buurt, zijn inwoners van Vogelenzang hier minder positief over dan in de rest van de gemeente – 61% is het (helemaal) eens met de stelling 'Het groen in mijn buurt is goed onderhouden, tegenover 78% gemiddeld. Tot slot geven meer inwoners aan (13% vs. 8%) in een huis te wonen dat niet past bij hun situatie en wensen.
- In de kernen Overveen en Vogelenzang zijn inwoners positiever over de samenwerking tussen de gemeente en de buurt (43% en 44% vs. 32%) en de ruimte die de gemeente de buurt geeft om plannen uit te voeren (44% en 41% vs. 30%). In Aerdenhout en Bennebroek is men juist minder positief over deze samenwerking (18% en 20% vs. 32%) en de ruimte die de gemeente aan de buurt geeft (21% en 20% vs. 30%).
- Wanneer we kijken naar de tevredenheid met voorzieningen in de buurt, zien we dat inwoners van de kern Bloemendaal over het algemeen vaker tevreden zijn over de voorzieningen hun buurt; winkels voor dagelijkse boodschappen (92% vs. 83%), (gezondheids-)zorgvoorzieningen (86% vs. 78%), ontmoetingsplekken (63% vs. 49%), culturele voorzieningen (76% vs. 52%), sportvoorzieningen (83% vs. 76%) en de welzijnsvoorzieningen (77% vs. 62%). Het openbaar vervoer en speelvoorzieningen zijn hierop uitgezonderd.
- Inwoners van Vogelenzang zijn over het algemeen minder vaak tevreden over de voorzieningen in hun buurt: winkels voor dagelijkse boodschappen (68% vs. 83%), (gezondheids-)zorgvoorzieningen (42% vs. 78%), culturele voorzieningen (19% vs. 52%), sportvoorzieningen (58% vs. 76%) en welzijnsvoorzieningen (49% vs. 62%). Over ontmoetingsplekken (64% vs. 49%) en speelvoorzieningen (67% vs. 55%) zijn inwoners uit de kern Vogelenzang juist wel vaker tevreden.

4.3 Wonen in de buurt

Tabel 32 Vraag 1: Hoe prettig vindt u het om in uw buurt te wonen?

	n	rapportcijfer (1-10)
Aerdenhout	226	8,7
Bennebroek	224	8,3
Bloemendaal	210	8,5
Overveen	210	8,6
Vogelenzang	229	8,1
Gemeente Bloemendaal 2023	1.101	8,5
Gemeente Bloemendaal 2019	1.435	8,5
Gemeenten <25.000 inwoners		8,1

Tabel 33 Vraag 4: Voelt u zich betrokken bij de mensen die in uw buurt wonen? (%)

	n	ja, bij bijna iedereen	ja, bij de meeste wel	sommigen wel, sommigen niet	nee, bij de meeste mensen niet	nee, bij (bijna) niemand
Aerdenhout	218	7	33	44	10	6
Bennebroek	226	5	40	42	8	5
Bloemendaal	209	7	36	47	7	3
Overveen	208	7	37	47	7	1
Vogelenzang	225	7	34	48	8	2
Gemeente Bloemendaal 2023	1.087	7	36	45	8	4
Gemeente Bloemendaal 2019	1.413	7	37	46	8	2
Gemeenten <25.000 inw.		8	36	44	8	3

Resultaten Wonen in de buurt

Respondenten beoordelen hun woongenot met een ruime voldoende, een 8,5. Bijna de helft van de respondenten voelt zich betrokken bij de (meeste) mensen die in hun buurt wonen (43%).

Opvallende significante verschillen tussen kernen

In Aerdenhout beoordelen de respondenten hun woongenot hoger, met een 8,7. In Bennebroek en Vogelenzang ligt dit gemiddelde (iets) lager; een 8,3 en een 8,1.

4.4 Inzet voor de buurt

Tabel 34 Vraag 14: Hoe vaak heeft u zich in de afgelopen 12 maanden ingezet voor uw buurt? (n = 1.087 / %)*

	n	vaak	af en toe	(bijna) nooit
Aerdenhout	220	6	35	59
Bennebroek	227	10	40	50
Bloemendaal	210	11	38	51
Overveen	207	4	49	47
Vogelenzang	221	18	41	41
Gemeente Bloemendaal 2023	1.087	9	40	51
Gemeente Bloemendaal 2019	1.425	7	52	41
Gemeenten <25.000 inwoners			*	

*cijfer niet correct weergegeven in database van waarstaatjegemeente.nl.

Tabel 35 Vraag 15: Zou u zich actief willen (blijven) inzetten voor uw buurt? (n = 900 / %)*

	n	ja, zeker	ja, misschien	nee
Aerdenhout	179	15	58	26
Bennebroek	187	24	59	17
Bloemendaal	165	21	53	26
Overveen	172	20	66	14
Vogelenzang	195	30	46	24
Gemeente Bloemendaal 2023	900	21	57	22
Gemeente Bloemendaal 2019	1.192	23	63	14
Gemeenten <25.000 inwoners		25	55	20

Resultaten Inzet voor de buurt

9% van de respondenten heeft zich in de afgelopen 12 maanden vaak ingezet voor de leefbaarheid in de buurt, 40% van respondenten af en toe. Een vijfde wil zich in de nabije toekomst zeker hiervoor inzetten, meer dan de helft wil dit misschien doen.

Significante verschillen ten opzichte van 2019

Negatief:

- Meer respondenten hebben zich (bijna) nooit ingezet voor de buurt (51% vs 41%).
- Minder respondenten willen zich misschien actief inzetten voor de buurt (57% vs. 63%). en ook meer respondenten willen dit niet (22% vs. 14%).

Opvallende significante verschillen tussen kernen

In Aerdenhout geven meer inwoners aan zich (bijna) nooit in te zetten voor de buurt (59% vs. 51%). Wanneer gevraagd wordt naar of zij zich in de toekomst actief in zouden willen (blijven) zetten voor de buurt, geven relatief minder inwoners aan dit zeker te willen doen (15% vs. 21%). In Vogelenzang zien we juist het tegenovergestelde – hier hebben meer inwoners zich vaak ingezet voor de buurt (18% vs. 9%) en minder vaak (bijna) nooit (41% vs. 51%). Ook geven relatief meer inwoners aan zich in de toekomst in te willen zetten voor de buurt (30% tegenover 21%).

4.5 Veiligheid in de buurt

Tabel 36 Vraag 5: Voelt u zich veilig in uw buurt? (n = 1.105 / %)

	n	ja, bijna altijd	ja, meestal wel	soms wel, soms niet	nee, meestal niet	nee, (bijna) nooit
Aerdenhout	226	59	37	3	0	1
Bennebroek	227	49	41	10	0	0
Bloemendaal	211	50	47	3	0	0
Overveen	211	51	44	4	1	0
Vogelenzang	229	41	50	8	0	0
Gemeente Bloemendaal 2023	1.105	51	43	5	0	0
Gemeente Bloemendaal 2019	1.433	38	53	8	0	0
Gemeenten <25.000 inwoners		43	47	9	1	0

Tabel 37 Vraag 6: Hoeveel overlast heeft u van buurtbewoners? (n = 1.101 / %)

	n	heel veel	veel	niet veel, niet weinig	weinig	(bijna) geen
Aerdenhout	224	0	7	19	34	40
Bennebroek	226	1	4	22	34	39
Bloemendaal	211	3	7	23	29	38
Overveen	210	1	4	24	37	35
Vogelenzang	229	3	8	20	34	35
Gemeente Bloemendaal 2023	1.101	2	6	22	33	38
Gemeente Bloemendaal 2019	1.428	1	5	19	30	45
Gemeenten <25.000 inwoners		3	8	19	28	43

Tabel 38 Vraag 7: Hoe vaak heeft u te maken met onveilige verkeerssituaties in uw buurt? (n = 1.099 / %)

	n	heel vaak	vaak	soms	(bijna) nooit
Aerdenhout	224	8	9	33	50
Bennebroek	228	12	15	37	36
Bloemendaal	208	5	15	38	42
Overveen	210	10	19	42	29
Vogelenzang	229	21	17	31	31
Gemeente Bloemendaal 2023	1.099	10	15	37	39
Gemeente Bloemendaal 2019	Niet vergelijkbaar vanwege andere antwoordcategorieën sinds september 2022				
Gemeenten <25.000 inwoners					

Tabel 39 Vraag 10: Is uw buurt de afgelopen jaren vooruit gegaan, achteruit gegaan of gelijk gebleven? (n = 1.024 / %)

	n	duidelijk vooruit gegaan	enigszins vooruit gegaan	niet vooruit of achteruit gegaan	enigszins achteruit gegaan	duidelijk achteruit gegaan
Aerdenhout	208	3	11	69	13	5
Bennebroek	211	2	17	64	15	2
Bloemendaal	195	7	17	67	7	2
Overveen	195	4	15	63	13	5
Vogelenzang	213	2	14	51	20	13
Gemeente Bloemendaal 2023	1.024	4	15	64	12	4
Gemeente Bloemendaal 2019	1.329	3	13	68	13	3
Gemeenten <25.000 inwoners		5	14	56	17	9

Resultaten Veiligheid in de buurt

Met de veiligheid in de buurt is het goed gesteld, 94% van de respondenten voelt zich meestal of altijd veilig en geen van de respondenten voelt zich wel eens onveilig. Als het gaat om verkeersveiligheid zien we dat 25% van de inwoners vaak onveilige verkeerssituaties meemaakt en bijna een derde maakt soms onveilige verkeerssituaties mee.

19% van de respondenten vindt dat hun buurt in de afgelopen jaren vooruitgegaan is, 16% vindt juist dat hun buurt er een beetje tot veel op achteruit gegaan is. De meeste mensen (64%) geven aan dat er noch van vooruitgang noch van achteruitgang sprake was.

Significante verschillen ten opzichte van 2019

Positief:

- Meer respondenten voelen zich bijna altijd veilig in hun buurt (51% vs. 38%), het aandeel dat zich meestal veilig voelt in de buurt is gedaald (43% vs 53%).

Negatief:

- Minder respondenten ervaren (bijna) geen overlast van buurtbewoners (38% vs. 45%).

Opvallende significante verschillen tussen kernen

In Aerdenhout voelen relatief meer inwoners zich bijna altijd veilig (59% vs. 51%). In Vogelenzang is dit juist omgedraaid (41% vs. 51%). Ook geven meer inwoners in Vogelenzang aan heel vaak te maken te hebben met onveilige verkeerssituaties in de buurt (21% vs. 10%).

5 Relatie inwoner-gemeente

Onder dit thema vallen vragen en stellingen over de relatie tussen inwoners en de gemeente. Er komen vragen aan bod over het bestuur van de gemeente, de communicatie door de gemeente en de manier waarop inwoners betrokken worden bij gemeentelijk beleid.

5.1 Stellingen over relatie inwoner-gemeente - Gemeente Bloemendaal 2023

Tabel 40 Resultaten van stellingen en vragen over oordeel Relatie inwoner - gemeente (%)*

		n	(heel) veel	niet veel / niet weinig	nauwelijks tot geen
(helemaal) eens < 50% van de inwoners	Hoeveel vertrouwen heeft u in de manier waarop uw gemeente wordt bestuurd?	951	23	42	35

* Vraag 16

Tabel 41 Resultaten van stellingen en vragen over oordeel Relatie inwoner - gemeente (%)*

		N	(helemaal) eens	niet eens / niet oneens	(helemaal) oneens
(helemaal) eens < 50% van de inwoners	De gemeente laat inwoners meedenken bij plannen, activiteiten en voorzieningen	781	34	40	26
	De gemeente zorgt er voor dat inwoners zich aan de regels houden	806	33	38	29
	De gemeente luistert naar inwoners	791	29	43	28
	De gemeente doet wat ze zegt	754	27	46	27
	De gemeente stelt zich flexibel op als dat nodig is	677	23	43	34

* Vraag 17 en vraag 18

Stellingen over relatie inwoner-gemeente – opvallende punten

Opvallend is dat een grote groep inwoners [niet eens/niet oneens] antwoordt, dit zou kunnen betekenen dat veel inwoners geen duidelijke mening over dit thema hebben of hier geen kennis van of zicht op hebben.

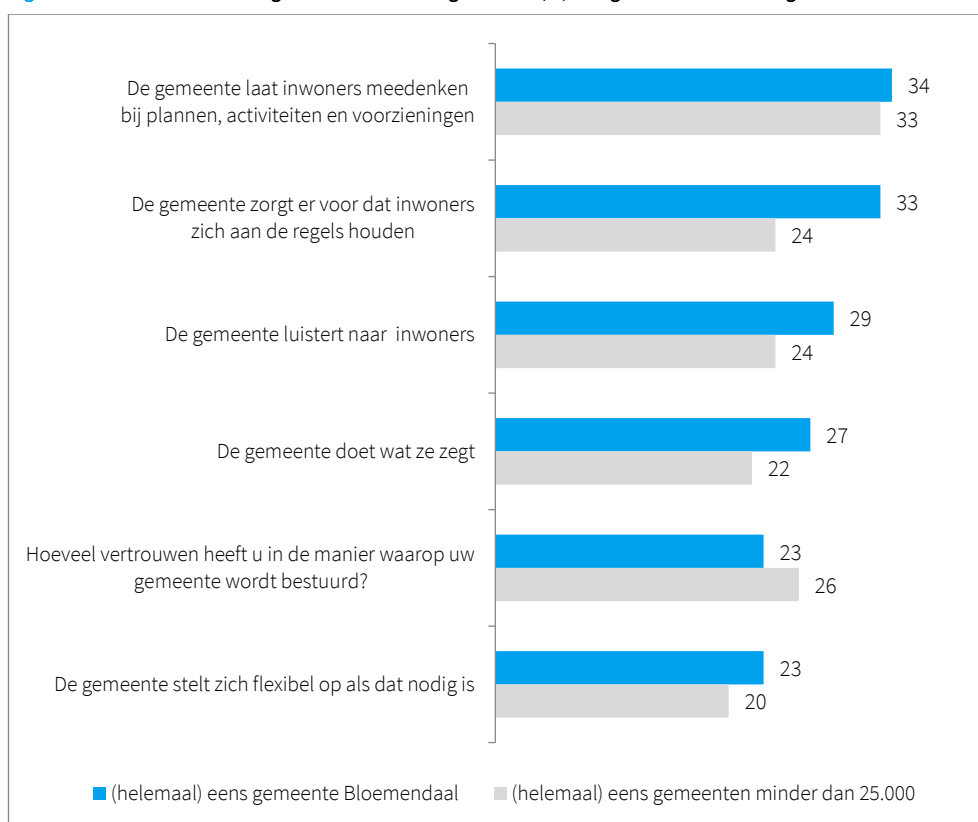


Minder dan 50% van de inwoners:

- Vindt dat de gemeente inwoners laat meedenken bij plannen, activiteiten en voorzieningen;
- Vindt dat de gemeente ervoor zorgt dat inwoners zich aan de regels houden;
- Vindt dat de gemeente luistert naar inwoners;
- Vindt dat de gemeente doet wat ze zegt;
- Vindt dat de gemeente zich flexibel opstelt als dat nodig is.

Vergelijking met referentiegemeenten – Gemeente Bloemendaal 2023

Figuur 4 Resultaten van stellingen Relatie inwoner-gemeente (%) - vergeleken met andere gemeenten



5.2 Vergelijking met 2019 en uitsplitsing naar kernen

In deze paragraaf vergelijken we de resultaten van het thema relatie inwoner-gemeente met de resultaten van het onderzoek in 2019 en presenteren we de resultaten naar kernen. Aan het einde van de paragraaf vatten we de verschillen ten opzichte van de vorige meting kort in tekst samen.

Tabel 42 Vraag 16: Resultaten relatie inwoner-gemeente (%)

Hoeveel vertrouwen heeft u in de manier waarop de gemeente wordt bestuurd?	n	(heel) veel	niet veel/ niet weinig	nauwelijks tot geen
Aerdenhout	191	30	41	29
Bennebroek	198	18	48	34
Bloemendaal	176	26	41	33
Overveen	194	22	37	41
Vogelenzang	191	13	41	46
Gemeente Bloemendaal 2023	951	23	42	35
Gemeente Bloemendaal 2019	1.252	21	46	33
Gemeenten <25.000 inwoners		26	49	25

Tabel 43 Vraag 17a: Resultaten relatie inwoner-gemeente (%)

De gemeente doet wat ze zegt	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Aerdenhout	147	25	46	29
Bennebroek	160	18	55	27
Bloemendaal	142	34	45	21
Overveen	141	32	37	31
Vogelenzang	163	25	42	33
Gemeente Bloemendaal 2023	754	27	46	27
Gemeente Bloemendaal 2019	1.083	26	49	25
Gemeenten <25.000 inwoners		22	55	23

Tabel 44 Vraag 17b: Resultaten relatie inwoner-gemeente (%)

De gemeente zorgt er voor dat inwoners zich aan de regels houden	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Aerdenhout	161	38	37	25
Bennebroek	159	29	42	30
Bloemendaal	161	38	36	27
Overveen	152	32	37	31
Vogelenzang	171	23	38	39
Gemeente Bloemendaal 2023	806	33	38	29
Gemeente Bloemendaal 2019	1.154	29	38	34
Gemeenten <25.000 inwoners		24	48	28

Tabel 45 Vraag 17c: Resultaten relatie inwoner-gemeente (%)

De gemeente stelt zich flexibel op als dat nodig is	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Aerdenhout	140	27	38	36
Bennebroek	142	16	48	36
Bloemendaal	126	25	48	27
Overveen	121	24	41	34
Vogelenzang	146	22	34	44
Gemeente Bloemendaal 2023	677	23	43	34
Gemeente Bloemendaal 2019	995	24	45	31
Gemeenten <25.000 inwoners		20	56	24

Tabel 46 Vraag 18a: resultaten relatie inwoner-gemeente (%)

De gemeente luistert naar inwoners	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Aerdenhout	143	27	38	35
Bennebroek	171	26	45	29
Bloemendaal	144	32	47	21
Overveen	155	31	42	27
Vogelenzang	176	32	35	33
Gemeente Bloemendaal 2023	791	29	43	28
Gemeente Bloemendaal 2019	1.091	25	45	30
Gemeenten <25.000 inwoners		24	50	26

Tabel 47 Vraag 18b: Resultaten relatie inwoner-gemeente (%)

De gemeente laat inwoners meedenken bij plannen, activiteiten en voorzieningen	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Aerdenhout	139	26	37	37
Bennebroek	158	27	47	26
Bloemendaal	148	39	42	18
Overveen	159	38	35	27
Vogelenzang	175	39	36	25
Gemeente Bloemendaal 2023	781	34	40	26
Gemeente Bloemendaal 2019	1.138	31	41	28
Gemeenten <25.000 inwoners		33	46	21

Significante verschillen ten opzichte van 2019

Positief:

- Meer respondenten zijn het (helemaal) eens met de stelling 'De gemeente zorgt ervoor dat inwoners zich aan de regels houden' (33% vs. 29%) en minder respondenten zijn het (helemaal) oneens (29% vs. 34%).
- Meer respondenten zijn het (helemaal) eens met de stelling 'De gemeente luistert naar inwoners' (29% vs. 25%).

Opvallende significante verschillen tussen kernen

- Inwoners van Vogelenzang hebben minder vertrouwen in de manier waarop de gemeente wordt bestuurd (13% vs. 23%). Ook geven meer inwoners aan nauwelijks tot geen vertrouwen te hebben (46% vs. 35%). Eenzelfde beeld zien we in Bennebroek, waar 18% (heel) veel vertrouwen heeft en 34% nauwelijks tot geen.
- Ook zijn inwoners uit de kern Bennebroek minder vaak van mening dat de gemeente doet wat ze zegt (16% vs. 23%), dat de gemeente zich flexibel opstelt (16% vs. 23%) en dat de gemeente inwoners laat meedenken bij plannen (26% vs. 34%).
- Inwoners uit de kern Bloemendaal zijn over het algemeen positiever over de relatie tussen inwoners en de gemeente. Zo zijn minder inwoners het oneens met de stelling 'De gemeente luistert naar inwoners' (21% vs. 28%), 'De gemeente laat inwoners meedenken bij plannen, activiteiten en voorzieningen' (18% vs. 26%) en 'De gemeente stelt zich flexibel op wanneer dat nodig is' (27% vs. 34%).

6 Gemeentelijke dienstverlening

Onder dit thema vallen vragen en stellingen over de dienstverlening van de gemeente. Vragen gaan onder andere over de wijze waarop inwoners in de afgelopen 12 maanden contact hebben gehad met de gemeente, de dienstverlening via digitale faciliteiten en de communicatie en voorlichting van de gemeente.

6.1 Stellingen over gemeentelijke dienstverlening – Gemeente Bloemendaal 2023

In deze paragraaf laten we de resultaten zien van de verschillende stellingen over het thema Gemeentelijke dienstverlening. In paragraaf 5.2 beschrijven we de uitkomsten van de overige vragen die onder het thema Gemeentelijke dienstverlening vallen.

Tabel 48 Resultaten van stellingen en vragen over oordeel Gemeentelijke dienstverlening (%)*

		n	(helemaal) eens	niet eens / niet oneens	(helemaal) oneens
(helemaal) eens 75% of meer van de inwoners	De medewerker heeft zelf mijn vraag zo goed mogelijk beantwoord	588	79	13	9
	Ik vond het makkelijk om mijn vraag te stellen, of mijn aanvraag te regelen	662	75	15	10
(helemaal) eens 50% - 75% van de inwoners	Informatie die ik kreeg of zelf vond, klopte en was volledig	631	74	14	12
	De medewerker was voldoende deskundig	564	73	19	8
	De duur van de afhandeling was acceptabel	634	73	13	14
	De medewerker toonde zich verantwoordelijk om echt tot een oplossing te komen	565	73	17	10
	De gemeente gebruikt duidelijke taal	920	70	23	7
	Ik kreeg uiteindelijk wat ik wilde	620	69	12	18
	Ik kan de informatie die ik nodig heb van de gemeente makkelijk vinden	946	68	21	11
	De medewerker kon zich goed inleven	540	68	21	12
	Ik werd goed op de hoogte gehouden van de afhandeling	604	65	18	17
	De medewerker bood de ruimte om mee te denken	502	62	25	13
	De medewerker verraste mij positief met de service die hij/zij bood	523	54	28	18
(helemaal) eens <50% van de inwoners	Er vallen geen stellingen in deze categorie				

* Vraag 25, vraag 26, vraag 27, vraag 28 en alleen respondenten die de afgelopen 12 maanden contact hebben gehad met de gemeente Bloemendaal.

Stellingen over gemeentelijke dienstverlening – opvallende punten



75% of meer van de inwoners:

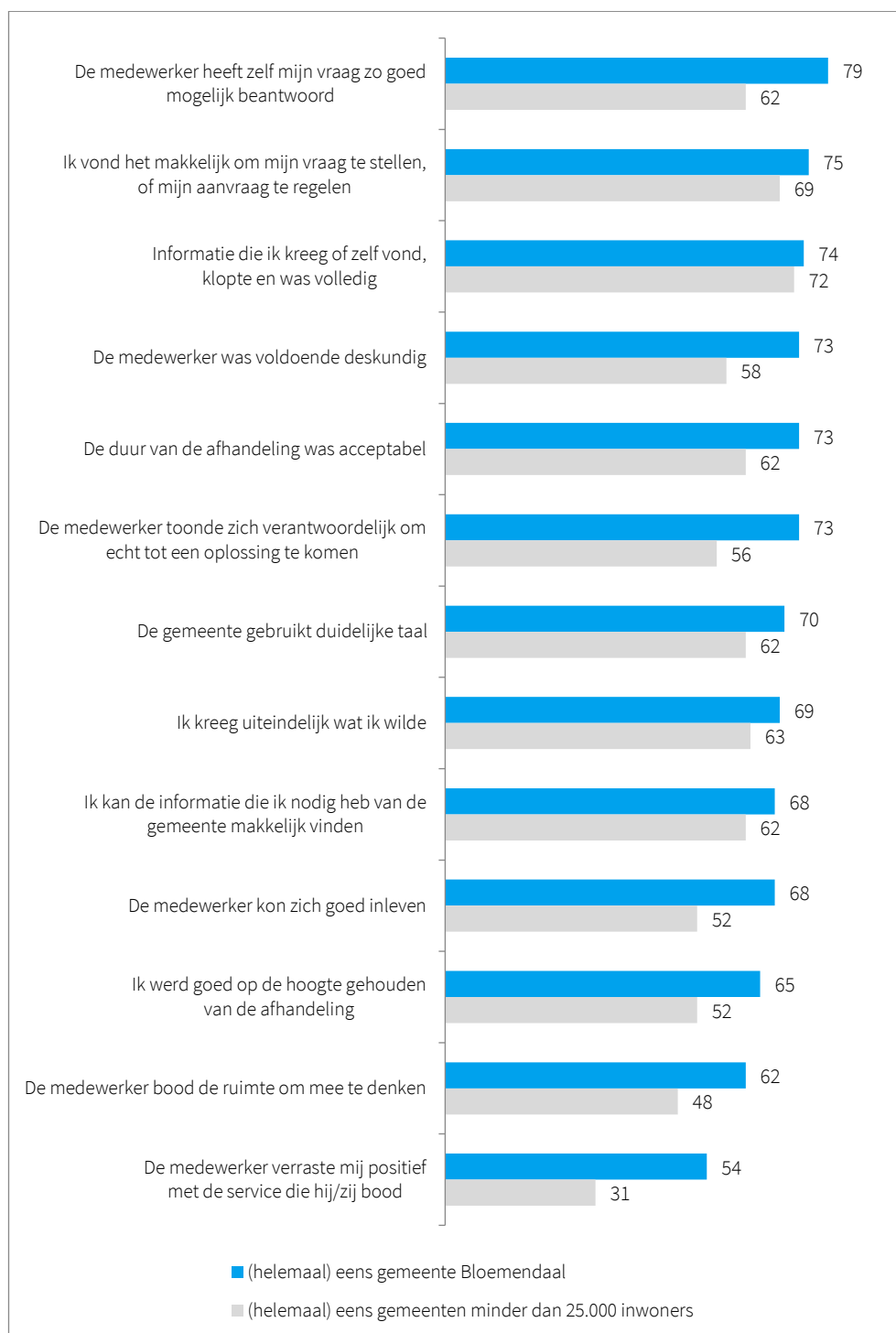
- Vindt dat de medewerker zelf hun vraag zo goed mogelijk beantwoord heeft;
- Vindt het makkelijk om zijn of haar vraag te stellen of om zijn of haar aanvraag te regelen.

50% tot 75% van de inwoners:

- Vindt de informatie die zij kregen of zelf vonden klopte en volledig was;
- Vindt dat de medewerker deskundig was;
- Vindt de duur van de afhandeling acceptabel;
- Vindt dat de medewerker zich verantwoordelijk toonde om echt tot een oplossing te komen;
- Vindt dat de gemeente heldere taal gebruikt;
- Kregen uiteindelijk wat zij wilden;
- Kon de informatie die zij nodig hadden van de gemeente makkelijk vinden;
- Vindt dat de medewerker zich goed kon inleven;
- Vindt dat zij goed op de hoogte werden gehouden van de afhandeling;
- Vindt dat de medewerker de ruimte bood om mee te denken;
- Vindt dat de medewerker hem of haar positief verraste met de service die hij/zij bood.

Vergelijking met referentiegemeenten - Gemeente Bloemendaal 2023

Figuur 5 Resultaten van stellingen Gemeentelijke dienstverlening (%) - vergeleken met andere gemeenten



6.2 Vergelijking met meting 2019 en uitsplitsing naar kernen

In deze paragraaf vergelijken we de resultaten van het thema gemeentelijke dienstverlening met de resultaten van het onderzoek in 2019 en presenteren we de resultaten naar kernen. Aan het einde van de paragraaf vatten we de verschillen ten opzichte van de vorige meting kort in tekst samen.

Alleen respondenten die de afgelopen 12 maanden contact hebben gehad met de gemeente hebben deze stellingen beantwoord.

Tabel 49 Vraag 25: Resultaten gemeentelijke dienstverlening (%)

Ik vond het makkelijk om mijn vraag te stellen of mijn aanvraag te regelen	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Aerdenhout	141	80	14	6
Bennebroek	153	68	20	12
Bloemendaal	129	79	13	8
Overveen	125	75	10	15
Vogelenzang	113	67	19	14
Gemeente Bloemendaal 2023	662	75	15	10
Gemeente Bloemendaal 2019	1.005	81	12	7
Gemeenten <25.000 inwoners		69	22	9

Tabel 50 Vraag 26a: Resultaten gemeentelijke dienstverlening (%)

De informatie die ik kreeg of zelf vond, klopte en was volledig	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Aerdenhout	134	80	9	11
Bennebroek	147	69	16	15
Bloemendaal	123	75	15	10
Overveen	119	74	15	10
Vogelenzang	107	69	15	16
Gemeente Bloemendaal 2023	631	74	14	12
Gemeente Bloemendaal 2019	990	79	11	10
Gemeenten <25.000 inwoners		72	16	12

Tabel 51 Vraag 26b: Resultaten gemeentelijke dienstverlening (%)

De duur van de afhandeling was acceptabel	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Aerdenhout	135	76	16	7
Bennebroek	149	66	12	22
Bloemendaal	120	76	12	11
Overveen	120	78	11	11
Vogelenzang	109	69	15	16
Gemeente Bloemendaal 2023	634	73	13	14
Gemeente Bloemendaal 2019	997	78	9	13
Gemeenten <25.000 inwoners		62	23	15

Tabel 52 Vraag 26c: Resultaten gemeentelijke dienstverlening (%)

Ik werd goed op de hoogte gehouden van de afhandeling	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Aerdenhout	128	70	20	10
Bennebroek	140	62	17	21
Bloemendaal	118	66	20	14
Overveen	111	65	12	23
Vogelenzang	106	64	15	20
Gemeente Bloemendaal 2023	604	65	18	17
Gemeente Bloemendaal 2019	936	71	11	18
Gemeenten <25.000 inwoners		52	32	16

Tabel 53 Vraag 26d: Resultaten gemeentelijke dienstverlening (%)

Ik kreeg uiteindelijk wat ik wilde	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Aerdenhout	133	81	12	8
Bennebroek	143	69	8	22
Bloemendaal	115	65	15	21
Overveen	120	70	12	18
Vogelenzang	108	58	17	26
Gemeente Bloemendaal 2023	620	69	12	18
Gemeente Bloemendaal 2019	953	78	8	14
Gemeenten <25.000 inwoners		63	23	14

Tabel 54 Vraag 27a: Resultaten gemeentelijke dienstverlening (%)

De medewerker toonde zich verantwoordelijk om echt tot een oplossing te komen	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Aerdenhout	119	81	14	5
Bennebroek	128	62	25	12
Bloemendaal	109	79	12	9
Overveen	105	70	16	14
Vogelenzang	103	74	16	11
Gemeente Bloemendaal 2023	565	73	17	10
Gemeente Bloemendaal 2019	909	79	10	11
Gemeenten <25.000 inwoners		56	39	5

Tabel 55 Vraag 27b: Resultaten gemeentelijke dienstverlening (%)

De medewerker heeft mijn vraag zo goed mogelijk beantwoord	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Aerdenhout	122	82	10	8
Bennebroek	134	77	12	11
Bloemendaal	116	79	16	5
Overveen	111	77	11	13
Vogelenzang	104	78	11	10
Gemeente Bloemendaal 2023	588	79	13	9
Gemeente Bloemendaal 2019	925	82	10	8
Gemeenten <25.000 inwoners		62	34	4

Tabel 56 Vraag 27c: Resultaten gemeentelijke dienstverlening (%)

De medewerker was deskundig	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Aerdenhout	121	75	18	7
Bennebroek	129	69	25	7
Bloemendaal	109	74	19	6
Overveen	108	76	14	10
Vogelenzang	96	76	14	10
Gemeente Bloemendaal 2023	564	73	19	8
Gemeente Bloemendaal 2019	924	80	14	6
Gemeenten <25.000 inwoners		58	38	4

Tabel 57 Vraag 27d: Resultaten gemeentelijke dienstverlening (%)

De medewerker kon zich goed inleven	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Aerdenhout	108	70	21	9
Bennebroek	127	62	21	17
Bloemendaal	107	67	23	10
Overveen	99	75	13	12
Vogelenzang	98	67	24	9
Gemeente Bloemendaal 2023	540	68	21	12
Gemeente Bloemendaal 2019	848	74	16	10
Gemeenten <25.000 inwoners		52	43	5

Tabel 58 Vraag 27e: Resultaten gemeentelijke dienstverlening (%)

De medewerker bood de ruimte om mee te denken	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Aerdenhout	102	64	26	10
Bennebroek	117	54	31	15
Bloemendaal	101	67	21	11
Overveen	89	65	21	15
Vogelenzang	92	63	22	14
Gemeente Bloemendaal 2023	502	62	25	13
Gemeente Bloemendaal 2019	786	69	18	13
Gemeenten <25.000 inwoners		48	46	6

Tabel 59 Vraag 27f: Resultaten gemeentelijke dienstverlening (%)

De medewerker verraste mij positief met de service die hij/zij bood	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Aerdenhout	107	51	35	13
Bennebroek	122	50	32	18
Bloemendaal	100	59	20	21
Overveen	98	54	26	20
Vogelenzang	95	53	27	20
Gemeente Bloemendaal 2023	523	54	28	18
Gemeente Bloemendaal 2019	840	52	31	17
Gemeenten <25.000 inwoners		31	61	8

Tabel 60 Vraag 28a: Resultaten gemeentelijke dienstverlening (%)

Ik kan de informatie die ik nodig heb van de gemeente makkelijk vinden	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Aerdenhout	193	68	20	12
Bennebroek	190	63	22	15
Bloemendaal	184	75	18	8
Overveen	184	68	23	9
Vogelenzang	194	62	21	17
Gemeente Bloemendaal 2023	946	68	21	11
Gemeente Bloemendaal 2019	1.330	72	19	9
Gemeenten <25.000 inwoners		62	28	10

Tabel 61 Vraag 28b: Resultaten gemeentelijke dienstverlening (%)

De gemeente gebruikt heldere taal	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Aerdenhout	183	74	19	7
Bennebroek	189	61	28	11
Bloemendaal	176	78	20	3
Overveen	182	68	24	8
Vogelenzang	189	67	21	12
Gemeente Bloemendaal 2023	920	70	23	7
Gemeente Bloemendaal 2019	1.267	66	24	9
Gemeenten <25.000 inwoners		62	30	8

Significante verschillen ten opzichte van 2019

Negatief:

- Minder respondenten zijn het (helemaal) eens met de stelling 'Ik vond het makkelijk om mijn vraag te stellen of mijn aanvraag te regelen', en meer respondenten zijn het (helemaal) oneens (75% vs. 81% en 10% vs. 7%). Dit geldt ook voor de stelling 'Ik kreeg uiteindelijk wat ik wilde' (69% vs. 78% en 18% vs. 14%).
- Minder respondenten zijn het (helemaal) eens met de stellingen 'De informatie die ik kreeg of zelf vond, klopte en was volledig' (74% vs. 79%), 'De duur van de afhandeling was acceptabel' (73% vs. 78%), 'Ik werd goed op de hoogte gehouden van de afhandeling' (65% vs. 71%), 'De medewerker was deskundig' (73% vs. 80%), 'De medewerker kon zich goed inleven' (68% vs. 74%) en 'De medewerker bood de ruimte om mee te denken' (32% vs. 69%).

Opvallende significante verschillen tussen kernen

- Inwoners van Bennebroek zijn over het algemeen iets minder positief over de stellingen met betrekking tot gemeentelijke dienstverlening. Zo zijn zij het minder vaak (helemaal) eens met de stellingen 'De duur van de afhandeling was acceptabel' (66% vs. 73%), 'De medewerker toonde zich verantwoordelijk om echt tot een oplossing te komen' (62% vs. 73%) en 'De medewerker bood de ruimte om mee te denken' (54% vs. 62%). Ook met de stelling 'De gemeente gebruikt heldere taal' zijn inwoners het minder vaak (helemaal) eens (61% vs. 70%).

- In de kern Bloemendaal zijn inwoners vaak juist weer wat positiever. Zo zien we dat meer mensen het (helemaal) eens zijn met de stelling 'De gemeente gebruikt heldere taal' (78% vs. 70%), 'Ik kan de informatie die ik nodig heb van de gemeente makkelijk vinden' (75% vs. 68%) en ook met de stelling 'De gemeente toonde zich verantwoordelijk om echt tot een oplossing te komen' (79% vs. 73%).
- Ook in Aardenhout is men wat positiever. Meer inwoners zijn het (helemaal) eens met de stelling 'Ik kreeg uiteindelijk wat ik wilde' (81% vs. 69%) en 'De medewerker toonde zich verantwoordelijk om echt tot een oplossing te komen' (81% vs. 73%). Ook zijn minder mensen het (helemaal) oneens met deze stelling (5% vs. 10%). Dit geldt ook voor 'De duur van de afhandeling was acceptabel' (7% vs. 14%) en 'ik werd goed op de hoogte gehouden van de afhandeling' (10% vs. 17%).

6.3 Contact met de gemeente

Tabel 62 Vraag 24: Heeft u de afgelopen 12 maanden contact gehad met uw gemeente? (%)

	n	ja	nee
Aardenhout	213	70	30
Bennebroek	221	74	26
Bloemendaal	203	66	34
Overveen	203	67	33
Vogelenzang	214	58	42
Gemeente Bloemendaal 2023	1.055	68	32
Gemeente Bloemendaal 2019	1.398	78	22
Gemeenten <25.000 inwoners		63	37

Tabel 63 Vraag 25: Op welke manier had u (meestal) contact met uw gemeente?* (n = 670 / %)

	Gemeente Bloemendaal 2023	2019	Gemeenten < 25.000 inwoners
website of app van de gemeente	54	Niet vergelijkbaar vanwege andere antwoord-categorieën sinds september 2022	
(publieks)balie	47		
telefoon	33		
e-mail	30		
overig persoonlijk contact	12		
post	12		
huisbezoek	4		
sociale media of berichten app	2		
wijkteam	1		

* Alleen respondenten die de afgelopen 12 maanden contact hebben gehad met de gemeente.

Tabel 64 Vraag 25: Op welke manier had u (meestal) contact met uw gemeente?* (n = 670 / %)

	Totaal Bloemendaal	Aerdenhout	Bennebroek	Bloemendaal	Overveen	Vogelenzang
website of app van de gemeente	54	53	50	55	60	46
(publieks)balie	47	55	43	48	49	38
telefoon	33	27	44	28	28	41
e-mail	30	20	41	25	31	40
overig persoonlijk contact	12	8	11	15	15	11
post	12	12	12	11	12	13
huisbezoek	4	2	5	3	5	4
sociale media of berichten app	2	0	3	1	4	2
wijkteam	1	0	0	1	2	1

* Alleen respondenten die de afgelopen 12 maanden contact hebben gehad met de gemeente.

Tabel 65 Vraag 31: Welke social mediakanalen volgt of gebruikt u?* (n = 1.046 / %)

	Totaal Bloemendaal 2023	Aerdenhout	Bennebroek	Bloemendaal	Overveen	Vogelenzang
WhatsApp	76	74	74	77	82	76
LinkedIn	41	41	40	41	47	28
Facebook	35	28	41	30	40	41
YouTube	34	37	34	31	36	33
Instagram	31	32	31	31	34	27
Twitter	10	13	8	9	14	6
Tiktok	6	8	4	6	4	6
Ik gebruik geen social media	14	15	16	15	7	15
Anders	5	5	4	7	4	5

*Maatwerkvraag van de gemeente Bloemendaal in de vragenlijst van 2023.

Tabel 66 Vraag 32: Via welke kanalen wilt u informatie ontvangen van de gemeente?* (n = 1.046 / %)

	Totaal Bloemendaal 2023	Aerdenhout	Bennebroek	Bloemendaal	Overveen	Vogelenzang
e-mail nieuwsbrief	64	63	63	63	71	57
Brief	53	55	61	48	50	52
website	47	47	48	41	53	50
(lokale) krant	40	36	41	43	34	48
Bijeenkomst	22	17	28	19	21	30
social media	14	8	16	19	13	12
Anders	2	3	2	2	1	1

*Maatwerkvraag van de gemeente Bloemendaal in de vragenlijst van 2023.

Tabel 67 Vraag 33: U heeft aangegeven dat u via social media informatie van de gemeente wilt ontvangen.

Via welke social mediakanalen zou u dat willen?* (n = 112 / %)

	Totaal Bloemendaal	Aerdenhout	Bennebroek	Bloemendaal	Overveen	Vogelenzang
Instagram	62	48	66	69	61	41
Facebook	50	17	60	36	71	68
WhatsApp	48	87	42	43	43	54
LinkedIn	20	22	20	23	20	3
Twitter	17	18	16	22	12	3
YouTube	12	14	11	15	6	16
anders	3	0	0	7	0	3
Tiktok	2	0	7	0	0	0
ik verwacht de gemeente niet op social media	1	0	0	4	0	0

*Maatwerkvraag van de gemeente Bloemendaal in de vragenlijst van 2023.

Resultaten Contact met de gemeente

Bijna 7 op de 10 (68%) respondenten hebben in de afgelopen maanden contact gehad met de gemeente. Dit contact voorliep voornamelijk via de website of app van de gemeente (54%), de publieksbalie (47%) of telefonisch (33%).

Respondenten maken het meest gebruik van de volgende social mediakanalen: Whatsapp (76%), LinkedIn (43%) en Facebook (35%) en Youtube (34%). 14% van de respondenten maakt geen gebruik van social media.

Respondenten willen het liefst informatie van de gemeente ontvangen via de kanalen: e-mail nieuwsbrief (64%), brief (53%) en website (47%). 14% heeft aangegeven informatie te willen ontvangen via social media, de meesten van hen geven de voorkeur aan Instagram, Facebook en Whatsapp.

6.4 Digitale dienstverlening en communicatie

Tabel 68 Vraag 22: Wat vindt u van de digitale dienstverlening van de gemeente? (%)

	n	rapportcijfer (1-10)
Aerdenhout	175	7,3
Bennebroek	179	6,8
Bloemendaal	163	7,1
Overveen	164	7,2
Vogelenzang	167	6,8
Gemeente Bloemendaal 2023	849	7,1
Gemeente Bloemendaal 2019	1.055	7,2
Gemeenten <25.000 inwoners		6,7

Aan alle 98 respondenten die de digitale dienstverlening met een onvoldoende (5 of lager) beoordelen, is gevraagd om toe te lichten waarom zij deze beoordeling geven. Ze lichten toe dat de website van de gemeente onduidelijk is. Informatie is slecht vindbaar, inwoners vinden de informatie die op de website staat onduidelijk en het systeem wordt als traag ervaren. Ook geven veel inwoners aan dat wanneer zij een verzoek indienen, er geen reactie of vervolg op komt. Het maken van afspraken wordt als lastig ervaren.

Tabel 69 Vraag 30: Wat vindt u de communicatie en voorlichting vanuit de gemeente? (%)

	n	rapportcijfer (1-10)
Aerdenhout	164	6,2
Bennebroek	188	6,1
Bloemendaal	162	6,6
Overveen	172	6,2
Vogelenzang	189	6,0
Gemeente Bloemendaal 2023	876	6,3
Gemeente Bloemendaal 2019	1.278	6,8
Gemeenten <25.000 inwoners		6,3

Resultaten Digitale dienstverlening en communicatie

De digitale dienstverlening en de communicatie en voorlichting worden gemiddeld met een voldoende beoordeeld, respectievelijk een 7,1 en een 6,3.

Dit is lager dan in 2019 – toen scoorde de digitale dienstverlening een 7,1 en de communicatie en voorlichting vanuit de gemeente een 6,8.

Opvallende significante verschillen tussen kernen

Inwoners van Aerdenhout (7,3) geven de digitale dienstverlening van de gemeente een iets hoger cijfer dan de gemeente in totaal (7,1). In Bennebroek ligt dit cijfer met een 6,8 lager.

Respondenten uit Overveen geven de communicatie en voorlichting vanuit de gemeente gemiddeld net een iets lager cijfer dan gemiddeld in de gemeente (6,2 vs. 6,3).

7 Zorg en Welzijn

Onder het thema Zorg en Welzijn vallen vragen en stellingen over de gezondheid en de mogelijkheden van inwoners om deel te nemen aan activiteiten die voor hen belangrijk zijn. Ook vragen we naar vrijwilligerswerk, zorg aan mensen die hulp nodig hebben en naar ondersteunende voorzieningen.

De opbouw van dit hoofdstuk is anders dan de voorgaande hoofdstukken. Er zijn geen vragen naar het oordeel van inwoners over het functioneren van de gemeente op dit terrein opgenomen. Dit betekent dat dit hoofdstuk ook geen kopje ‘opvallende punten’ met stellingen bevat. Dit hoofdstuk biedt echter genoeg waardevolle informatie over het gedrag en gevoel van inwoners, dat aanknopingspunten kan geven voor beleid.

7.1 Algehele gezondheid

Tabel 70 Vraag 37a: Heeft u het gevoel dat de zaken hieronder een negatieve invloed hebben op uw leven of u in de weg staan in uw leven? Zo ja, in welke mate? (%)

(Algemene) lichamelijke gezondheid	n	nee, (bijna) niet	lichte mate	flinke mate	ernstige mate
Aerdenhout	193	74	23	3	0
Bennebroek	198	68	21	7	3
Bloemendaal	193	72	18	8	2
Overveen	191	74	19	6	1
Vogelenzang	205	57	31	10	2
Gemeente Bloemendaal 2023	981	70	21	7	2
Gemeente Bloemendaal 2019	Niet vergelijkbaar vanwege andere antwoordcategorieën sinds september 2022				
Gemeenten <25.000 inw.					

Tabel 71 Vraag 37b: Heeft u het gevoel dat de zaken hieronder een negatieve invloed hebben op uw leven of u in de weg staan in uw leven? Zo ja, in welke mate? (%)

Fysiek functioneren	n	nee, (bijna) niet	lichte mate	flinke mate	ernstige mate
Aerdenhout	197	76	19	3	1
Bennebroek	197	69	22	5	3
Bloemendaal	193	76	14	7	3
Overveen	194	77	16	6	1
Vogelenzang	203	57	32	8	3
Gemeente Bloemendaal 2023	986	73	19	6	2
Gemeente Bloemendaal 2019	Niet vergelijkbaar vanwege andere antwoordcategorieën sinds september 2022				
Gemeenten <25.000 inw.					

Tabel 72 Vraag 37c: Heeft u het gevoel dat de zaken hieronder een negatieve invloed hebben op uw leven of u in de weg staan in uw leven? Zo ja, in welke mate? (%)

Geestelijke gezondheid	n	nee, (bijna) niet	lichte mate	flinke mate	ernstige mate
Aerdenhout	194	90	8	1	0
Bennebroek	196	78	15	3	4
Bloemendaal	191	85	11	3	1
Overveen	190	80	18	3	0
Vogelenzang	201	70	22	6	2
Gemeente Bloemendaal 2023	974	82	14	3	1
Gemeente Bloemendaal 2019	Niet vergelijkbaar vanwege andere antwoordcategorieën sinds september 2022				
Gemeenten <25.000 inw.					

Tabel 73 Vraag 37d: Heeft u het gevoel dat de zaken hieronder een negatieve invloed hebben op uw leven of u in de weg staan in uw leven? Zo ja, in welke mate? (%)

Lezen, schrijven of taal spreken	n	nee, (bijna) niet	lichte mate	flinke mate	ernstige mate
Aerdenhout	198	97	0	2	0
Bennebroek	199	90	7	2	1
Bloemendaal	190	97	3	0	0
Overveen	192	94	3	2	1
Vogelenzang	202	94	3	1	1
Gemeente Bloemendaal 2023	983	94	3	1	1
Gemeente Bloemendaal 2019	Niet vergelijkbaar vanwege andere antwoordcategorieën sinds september 2022				
Gemeenten <25.000 inw.					

Tabel 74 Vraag 37e: Heeft u het gevoel dat de zaken hieronder een negatieve invloed hebben op uw leven of u in de weg staan in uw leven? Zo ja, in welke mate? (%)

Moeite om rond te komen	n	nee, (bijna) niet	lichte mate	flinke mate	ernstige mate
Aerdenhout	197	89	8	2	0
Bennebroek	195	89	8	2	2
Bloemendaal	191	88	9	2	1
Overveen	191	88	9	3	0
Vogelenzang	200	78	15	3	4
Gemeente Bloemendaal 2023	976	87	9	2	1
Gemeente Bloemendaal 2019	Niet vergelijkbaar vanwege andere antwoordcategorieën sinds september 2022				
Gemeenten <25.000 inw.					

Tabel 75 Vraag 37f: Heeft u het gevoel dat de zaken hieronder een negatieve invloed hebben op uw leven of u in de weg staan in uw leven? Zo ja, in welke mate? (%)

Gevoel 'er niet bij te horen' / 'niet thuis te voelen'	n	nee, (bijna) niet	lichte mate	flinke mate	ernstige mate
Aerdenhout	197	85	12	1	2
Bennebroek	195	86	8	4	2
Bloemendaal	189	81	15	1	2
Overveen	192	84	14	2	0
Vogelenzang	204	72	21	5	2
Gemeente Bloemendaal 2023	978	83	13	2	1
Gemeente Bloemendaal 2019	Niet vergelijkbaar vanwege andere antwoordcategorieën sinds september 2022				
Gemeenten <25.000 inw.					

Tabel 76 Vraag 37g: Heeft u het gevoel dat de zaken hieronder een negatieve invloed hebben op uw leven of u in de weg staan in uw leven? Zo ja, in welke mate? (%)

Anders	n	nee, (bijna) niet	lichte mate	flinke mate	ernstige mate
Aerdenhout	156	98	1	1	0
Bennebroek	145	96	2	2	0
Bloemendaal	141	95	2	3	0
Overveen	140	93	6	2	0
Vogelenzang	136	94	5	0	1
Gemeente Bloemendaal 2023	719	95	3	2	0
Gemeente Bloemendaal 2019	Niet vergelijkbaar vanwege andere antwoordcategorieën sinds september 2022				
Gemeenten <25.000 inw.					

Tabel 77 Vraag 35: Hoe tevreden bent u – over het algemeen – met uw leven?

	n	rapportcijfer (1-10)
Aerdenhout	200	8,4
Bennebroek	207	8,0
Bloemendaal	191	8,1
Overveen	189	8,2
Vogelenzang	203	7,8
Gemeente Bloemendaal 2023	992	8,1
Gemeente Bloemendaal 2019	1.338	8,1
Gemeenten <25.000 inwoners		8,0

Tabel 78 Vraag 36: Welk cijfer geeft u – over het algemeen – uw gezondheid?

	n	rapportcijfer (1-10)
Aerdenhout	199	8,1
Bennebroek	202	7,8
Bloemendaal	198	7,7
Overveen	193	8,0
Vogelenzang	209	7,7
Gemeente Bloemendaal 2023	1.002	7,9
Gemeente Bloemendaal 2019	1.361	7,8
Gemeenten <25.000 inwoners		7,7

Resultaten Algehele gezondheid

De tevredenheid met het leven wordt gemiddeld beoordeeld met een 8,1 en de eigen gezondheid met een 7,9.

9% van de respondenten is van mening dat hun (algemene) lichamelijke gezondheid een negatieve invloed heeft op hun leven of hen in de weg staat. 8% ervaart dit met betrekking tot hun fysiek functioneren en 4% met betrekking tot hun geestelijke gezondheid. Een kleiner aandeel (3% of minder) ervaart dit met betrekking tot de mate waarin zij moeite hebben om rond te komen, kunnen lezen, schrijven of de taal spreken en/of het gevoel te hebben er niet bij te horen.

Opvallende significante verschillen tussen kernen

- Inwoners uit de kern Vogelenzang geven vaker aan dat hun (algemene) lichamelijke gezondheid, fysiek functioneren, geestelijke gezondheid, de moeite die zij hebben om rond te komen en het gevoel te hebben 'er niet bij te horen', hun leven negatief beïnvloed. De tevredenheid met leven wordt door inwoners uit deze kern ook lager beoordeeld (7,8 vs. 8,1).
- In de kern Aerdenhout hebben juist meer respondenten het gevoel dat hun geestelijke gezondheid en het lezen, schrijven of spreken van taal geen negatieve invloed hebben op hun leven. Respondenten uit Aerdenhout geven gemiddeld een hoger cijfer voor hun tevredenheid met het leven (8,4 vs. 8,1).
- Ook wordt de algemene gezondheid van respondenten uit Aerdenhout gemiddeld (iets) hoger beoordeeld (8,1 vs. 7,9). Dit geldt ook voor Overveen (8,0). In Bloemendaal ligt deze beoordeling met een 7,7 lager dan gemiddeld.

7.2 Sociale contacten

Tabel 79 Vraag 38: Heeft u voldoende contacten met andere mensen? (%)

	n	ja, zeker	ja, maar ik zou wel wat meer willen	nee, te weinig
Aerdenhout	198	88	9	3
Bennebroek	207	77	18	5
Bloemendaal	202	77	18	4
Overveen	194	81	16	3
Vogelenzang	210	76	17	7
Gemeente Bloemendaal 2023	1.011	80	16	4
Gemeente Bloemendaal 2019	1.359	82	13	5
Gemeenten <25.000 inwoners		81		19

Tabel 80 Vraag 39: Voelt u zich wel eens eenzaam? (%)

	n	(bijna) nooit	soms	vaak	heel vaak
Aerdenhout	201	83	16	1	0
Bennebroek	210	75	20	3	2
Bloemendaal	200	72	26	0	2
Overveen	193	81	17	2	0
Vogelenzang	212	68	26	3	3
Gemeente Bloemendaal 2023	1.018	76	21	1	1
Gemeente Bloemendaal 2019	Niet vergelijkbaar vanwege andere antwoordcategorieën sinds september 2022				
Gemeenten <25.000 inwoners					

Tabel 81 Vraag 40: Hoe vaak sport of beweegt u actief? (%)

	n	meerdere keren per week	1 keer per week	1 keer per 2 weken	1 keer per maand	(bijna) nooit
Aerdenhout	204	87	11	1	0	2
Bennebroek	212	76	15	3	3	2
Bloemendaal	203	77	14	3	2	4
Overveen	198	87	9	2	0	2
Vogelenzang	213	72	12	6	2	7
Gemeente Bloemendaal 2023	1.032	80	12	3	1	3
Gemeente Bloemendaal 2019	Niet vergelijkbaar vanwege andere antwoordcategorieën sinds september 2022					
Gemeenten <25.000 inwoners						

Resultaten Sociale contacten

Acht op de tien inwoners van de Gemeente Bloemendaal vinden dat zij voldoende contacten hebben met andere mensen, 16% zou wel wat meer contacten willen. Bijna een kwart voelt zich soms tot vaak eenzaam (23%).

92% van de inwoners sport intensief 1 maal per week of vaker. 3% sport of beweegt (bijna) nooit.

Significante verschillen ten opzichte van 2019

Negatief:

- Iets meer respondenten geven in 2023 (16%) aan wel wat meer sociale contacten te willen hebben dan in 2019 (13%).

Opvallende significante verschillen tussen kernen

- Respondenten uit Aerdenhout geven vaker dan gemiddeld aan dat ze zeker voldoende contacten met andere mensen hebben – in Aerdenhout is dit 88%, in de gehele gemeente 80%. Ook geven respondenten uit Aerdenhout vaker aan zich (bijna) nooit eenzaam te voelen dan gemiddeld (83% vs. 76%). Respondenten uit Bloemendaal geven vaker aan zich soms eenzaam te voelen dan gemiddeld in de gemeente (26% vs. 21%).
- Inwoners van Aerdenhout en Overveen sporten vaker meerdere keren per week (beide 87%) dan gemiddeld (80%). In Vogelenzang ligt dit percentage met 72% lager dan gemiddeld.

7.3 Inzet voor anderen en/of maatschappelijke doelen

Tabel 82 Vraag 41: In welke van onderstaande verenigingen bent u de afgelopen 12 maanden actief geweest? (%)

	n	sport- vereniging	gezellig- heids- vereniging	culturele vereniging	religieuze of maatschap- pelijke vereniging	overige (vrijtijds)- vereniging	ik ben niet actief (geweest) in het verenigingsleven
Aerdenhout	205	50	15	11	8	19	36
Bennebroek	213	44	8	12	6	17	39
Bloemendaal	203	44	6	8	6	17	41
Overveen	198	56	9	14	5	17	33
Vogelenzang	214	40	9	9	11	19	38
Gemeente Bloemendaal 2023	1.035	47	9	11	7	18	38
Gemeente Bloemendaal 2019	1.399	46	9	10	12	19	35
Gemeenten <25.000 inwoners		33	8	9	12	18	39

Tabel 83 Vraag 42a: Hoe vaak heeft u zich de afgelopen 12 maanden ingezet voor anderen en/of maatschappelijke doelen? (%)

Zorg aan een familielid, vriend of kennis (mantelzorg)	n	vaak	af en toe	(bijna) nooit
Aerdenhout	199	32	36	32
Bennebroek	207	30	32	38
Bloemendaal	190	33	37	30
Overveen	193	34	34	32
Vogelenzang	198	38	33	28
Gemeente Bloemendaal 2023	988	33	35	32
Gemeente Bloemendaal 2019	1.321	16	27	57
Gemeenten <25.000 inwoners		60		40

Tabel 84 Vraag 42b: Hoe vaak heeft u zich de afgelopen 12 maanden ingezet voor anderen en/of maatschappelijke doelen? (%)

Hulp aan burens	n	vaak	af en toe	(bijna) nooit
Aerdenhout	196	8	56	36
Bennebroek	209	10	58	32
Bloemendaal	184	14	54	32
Overveen	192	7	68	25
Vogelenzang	199	11	59	30
Gemeente Bloemendaal 2023	982	10	59	31
Gemeente Bloemendaal 2019	1.342	5	69	27
Gemeenten <25.000 inwoners		65		35

Tabel 85 Vraag 42c: Hoe vaak heeft u zich de afgelopen 12 maanden ingezet voor anderen en/of maatschappelijke doelen? (%)

Aandacht voor burens in een zorgwekkende situatie	n	vaak	af en toe	(bijna) nooit
Aerdenhout	192	5	27	68
Bennebroek	206	8	35	57
Bloemendaal	183	7	28	65
Overveen	188	8	26	66
Vogelenzang	195	9	34	56
Gemeente Bloemendaal 2023	965	7	30	63
Gemeente Bloemendaal 2019	1.325	3	37	60
Gemeenten <25.000 inwoners		40		60

Tabel 86 Vraag 42d: Hoe vaak heeft u zich de afgelopen 12 maanden ingezet voor anderen en/of maatschappelijke doelen? (%)

Vrijwilligerswerk	n	vaak	af en toe	(bijna) nooit
Aerdenhout	197	13	15	71
Bennebroek	210	16	19	65
Bloemendaal	191	20	16	64
Overveen	192	16	25	59
Vogelenzang	204	27	20	53
Gemeente Bloemendaal 2023	995	18	19	63
Gemeente Bloemendaal 2019	1.358	17	24	59
Gemeenten <25.000 inwoners		21	23	56

Tabel 87 Vraag 43: Wilt u in de nabije toekomst vrijwilligerswerk (blijven) doen? (%)

	n	ja, zeker	ja, misschien	nee
Aerdenhout	169	21	45	34
Bennebroek	176	28	41	31
Bloemendaal	161	31	35	34
Overveen	170	32	44	23
Vogelenzang	188	38	27	34
Gemeente Bloemendaal 2023	866	29	40	31
Gemeente Bloemendaal 2019	1.175	28	44	29
Gemeenten <25.000 inwoners		40	34	27

Tabel 88 Vraag 44: Wat is de reden om geen vrijwilligerswerk te doen? (n = 578 / %)

	n	geen interesse/ behoefte	tijdgebrek/ te druk	gezond- heid	weet niet wat voor vrijwilli- gerswerk ik kan doen	weet niet hoe ik aan vrijwilli- gerswerk kan komen	kan geen geschikt vrijwilli- gerswerk vinden	anders	wil nergens aan vast zitten
Aerdenhout	128	13	63	11	13	3	1	11	30
Bennebroek	130	17	60	12	15	8	3	9	30
Bloemendaal	111	21	58	15	17	7	4	5	38
Overveen	107	13	68	12	19	8	5	12	33
Vogelenzang	102	17	59	18	15	8	1	12	38
Gemeente Bloemendaal 2023	578	17	61	13	16	7	3	9	33
Gemeente Bloemendaal 2019	790	19	63	13	11	5	3	11	*
Gemeenten <25.000 inwoners		19	64	14	10	4	4	10	7

Tabel 89 Vraag 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. (n=1.024 / %) (meerdere antwoorden mogelijk)

	Gemeente Bloemendaal 2023	Gemeente Bloemendaal 2019	Gemeenten <25.000 inwoners
Oogje in het zeil houden	65	67	7
Hulp bij boodschappen	56	51	60
Helpen bij vervoer	40	41	40
Ondersteuning bij een aanvraag, administratie of computer	30	28	20
Klusjes in of rond het huis	24	28	8
Opvangen van kinderen	12	15	8
Medicijnen toedienen of persoonlijke verzorging	7	5	28
Anders	6	6	29
Huis schoonhouden of koken	4	4	*
Geen, ik kan wegens omstandigheden geen burenhulp geven	9	10	6
Geen, ik wil geen burenhulp geven	6	5	5

*cijfer niet correct weergegeven in database van waarstaatjegemeente.nl.

Tabel 90 Vraag 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. (meerdere antwoorden mogelijk) - naar kernen uitgesplitst (%)

	Totaal Bloemendaal	Aerdenhout	Bennebroek	Bloemendaal	Overveen	Vogelenzang
Oogje in het zeil houden	65	68	60	66	68	63
Hulp bij boodschappen	56	55	54	55	62	56
Helpen bij vervoer	40	40	33	38	48	45
Ondersteuning bij een aanvraag, administratie of computer	30	25	27	32	35	29
Klusjes in of rond het huis	24	22	26	21	31	25
Opvangen van kinderen	12	14	12	8	18	12
Geen, ik kan wegens omstandigheden geen burenhulp geven	9	9	14	6	9	10
Medicijnen toedienen of persoonlijke verzorging	7	5	7	7	8	8
Geen, ik wil geen burenhulp geven	6	7	6	9	1	5
Anders	6	5	7	5	7	5
Huis schoonhouden of koken	4	1	4	5	6	7

Resultaten Inzet voor anderen of maatschappelijke doelen

Ruim één derde van de respondenten heeft vrijwilligerswerk verricht (37%). 68% van de respondenten heeft mantelzorg verleend, 69% heeft hulp aan burenen verleend en 37% heeft aandacht gehad voor burenen in een zorgwekkende situatie.

62% van de respondenten is in de afgelopen 12 maanden actief geweest in het verenigingsleven, de meesten binnen een sportvereniging (47%).

Bijna 7 op de 10 respondenten willen in de nabije toekomst (misschien) vrijwilligerswerk blijven doen (69%). Van de respondenten die geen vrijwilligerswerk doen is voor 61% de

belangrijkste reden tijdsgebrek. 16% weet niet wat voor vrijwilligerswerk hij of zij kan doen. 17% heeft geen interesse of behoefte om vrijwilligerswerk te doen.

Wanneer we inwoners vragen welke vormen van burenhulp zij bereid zijn te verlenen, scoren 'oogje in het zeil houden' (65%), 'hulp bij boodschappen' (56%) en 'helpen bij vervoer' (40%) het hoogste. 6% geeft aan geen burenhulp te willen verlenen en 9% kan dit niet wegens omstandigheden.

Significante verschillen ten opzichte van 2019

Positief:

- Het aandeel inwoners dat vaak mantelzorg aan familie, vrienden of kennissen heeft verleend is flink gestegen (33% vs. 16%). Ook hebben meer inwoners vaak hulp verleend aan burens (10% vs. 5%) en aandacht gehad voor burens in een zorgwekkende situatie (7% vs. 3%).
- Meer respondenten zijn bereid om hulp te bieden aan burens bij het doen van boodschappen (56% vs. 51%) en iets meer respondenten zijn bereid om medicijnen toe te dienen of te helpen bij persoonlijke verzorging (7% vs. 5%)

Negatief:

- Minder respondenten zijn actief geweest in een religieuze of maatschappelijke vereniging (7% vs. 12%)
- Het aandeel inwoners dat vrijwilligerswerk heeft gedaan is iets afgenomen (63% vs. 59% hebben (bijna) nooit vrijwilligerswerk gedaan).
- Iets minder respondenten zijn bereid om hulp te bieden voor wat betreft het opvangen van kinderen (12% vs. 15%).

Opvallende significante verschillen tussen kernen

- In de kern Aerdenhout zijn meer inwoners actief in een gezelligheidsvereniging (15%), dan in gemiddeld (9%). In Overveen zijn juist meer inwoners actief in een sportvereniging (56%) dan gemiddeld (47%).
- Respondenten uit de kern Bennebroek geven vaker aan (bijna) nooit mantelzorg te hebben verleend aan familieleden, vrienden of kennissen (38% vs. 32%). Zij hebben daarentegen juist vaker aandacht voor burens in een zorgwekkende situatie (57% vs. 63% geeft aan (bijna) nooit aandacht hiervoor te hebben).
- Inwoners van Aerdenhout geven vaker aan (bijna) nooit vrijwilligerswerk te doen (71% vs. 63%). Ook geven ze minder vaak aan in de toekomst zeker vrijwilligerswerk te willen (blijven) doen (21% vs. 29%). Inwoners uit Overveen zijn juist vaker bereid dit in de toekomst te (blijven) doen (23% vs. 31% geeft aan dit niet te willen doen).
- Wanneer wordt gevraagd naar het verlenen van burenhulp, vallen een aantal dingen op. Inwoners uit Overveen zijn meer bereid te helpen met diverse vormen van burenhulp. Bijvoorbeeld met het helpen met vervoer en klusjes in of rond het huis. Inwoners uit Bennebroek geven vaker aan wegens omstandigheden geen burenhulp te kunnen verlenen.

7.4 Steun van anderen

Tabel 91 Vraag 46: Heeft u het gevoel dat u door het geven van zorg aan iemand die hulp nodig heeft, minder of onvoldoende tijd heeft voor uw eigen bezigheden?* (n = 175 / %)

	n	(bijna) nooit	soms	vaak	heel vaak
Aerdenhout	114	53	37	7	3
Bennebroek	110	52	41	6	2
Bloemendaal	107	55	36	5	3
Overveen	109	50	34	9	7
Vogelenzang	105	42	42	10	6
Gemeente Bloemendaal 2023	546	52	38	7	4
Gemeente Bloemendaal 2019	Niet vergelijkbaar vanwege andere antwoordcategorieën sinds september 2022				
Gemeenten <25.000 inwoners					

* Deze vraag is alleen beantwoord door respondenten die hebben aangegeven vaak of af en toe mantelzorg te hebben verleend aan familie of vrienden.

Tabel 92 Vraag 48: Wanneer u hulp of zorg nodig heeft, wie kunt u dan vragen? (%)

n											ja, zeker	waarschijnlijk wel				nee	
		Gemeente Bloemen- daal 2023	Gemeente Bloemen- daal 2019	Gem. <25.000 inwoners	Gemeente Bloemen- daal 2023	Gemeente Bloemen- daal 2019	Gem. <25.000 inwoners	Gemeente Bloemen- daal 2023	Gemeente Bloemen- daal 2019	Gem. <25.000 inwoners							
Familie	985	76	68	74	18	22	19	6	11	7							
Vrienden of kennissen	935	59	52	53	33	39	38	7	9	8							
Mensen in de buurt	840	31	26	34	51	55	51	17	18	14							

Tabel 93 Vraag 48a: Wanneer u hulp of zorg nodig heeft, wie kunt u dan vragen? (%)

Familie	n	ja, zeker	waarschijnlijk wel	nee
Aerdenhout	192	81	14	6
Bennebroek	207	77	17	6
Bloemendaal	196	74	21	5
Overveen	189	76	18	6
Vogelenzang	199	71	23	6
Gemeente Bloemendaal 2023	985	76	18	6
Gemeente Bloemendaal 2019	1.316	68	22	11
Gemeenten <25.000 inwoners		74	19	7

Tabel 94 Vraag 48b: Wanneer u hulp of zorg nodig heeft, wie kunt u dan vragen? (%)

Vrienden of kennissen	n	ja, zeker	waarschijnlijk wel	nee
Aerdenhout	188	62	33	5
Bennebroek	195	54	39	7
Bloemendaal	186	62	31	7
Overveen	179	66	26	8
Vogelenzang	186	48	40	11
Gemeente Bloemendaal 2023	935	59	33	7
Gemeente Bloemendaal 2019	1.190	52	39	9
Gemeenten <25.000 inwoners		53	38	8

Tabel 95 Vraag 48c: Wanneer u hulp of zorg nodig heeft, wie kunt u dan vragen? (%)

Mensen in de buurt	n	ja, zeker	waarschijnlijk wel	nee
Aerdenhout	171	31	42	27
Bennebroek	173	36	49	15
Bloemendaal	161	26	59	15
Overveen	163	37	50	13
Vogelenzang	171	26	58	17
Gemeente Bloemendaal 2023	840	31	51	17
Gemeente Bloemendaal 2019	1.058	26	55	18
Gemeenten <25.000 inwoners		34	51	14

Resultaten Steun aan anderen

Van de respondenten die mantelzorg verlenen aan familie of vrienden, geeft 11% aan (heel) vaak het gevoel te hebben minder of onvoldoende tijd te hebben voor hun eigen bezigheden. Voor 52% van hen is dit (bijna) nooit het geval.

Over het algemeen denken respondenten dat zij wel op familie, vrienden of kennissen of mensen uit de buurt kunnen terugvallen als dat nodig is. 94% denkt zeker tot waarschijnlijk terug te kunnen vallen op familie, 92% op vrienden of kennissen en 82% op mensen uit de buurt.

Significante verschillen ten opzichte van 2019

Positief:

- Meer respondenten denken dat zij zeker terug kunnen vallen op familie (76% vs. 68%) vrienden of kennissen (59% vs. 52%) en mensen uit de buurt (31% vs. 26%) wanneer zij hulp of zorg nodig hebben.

Opvallende significante verschillen tussen kernen

- Respondenten uit Vogelenzang geven minder vaak aan dat zij zeker op vrienden of kennissen terug kunnen vallen wanneer ze hulp of zorg nodig hebben (48% vs. 59%). Inwoners van de kern Bloemendaal geven minder vaak aan dat ze zeker terug kunnen vallen op mensen in de buurt (26% vs. 31%). Inwoners uit Aerdenhout (27%) geven vaker aan niet terug te kunnen vallen op mensen in de buurt (27% vs. 17%).

7.5 Zelfredzaamheid

Tabel 96 Stelling 47a: Ik pak de draad gemakkelijk op als het even tegen heeft gezeten (%)

	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Aerdenhout	195	90	9	1
Bennebroek	202	85	13	3
Bloemendaal	196	84	11	5
Overveen	182	86	11	3
Vogelenzang	204	80	18	3
Gemeente Bloemendaal 2023	980	85	12	3
Gemeente Bloemendaal 2019	1.324	88	10	2
Gemeenten <25.000 inwoners		80		

Tabel 97 Stelling 47b: Ik sla me makkelijk door moeilijke tijden heen (%)

	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Aerdenhout	195	80	17	3
Bennebroek	202	77	18	5
Bloemendaal	192	71	24	4
Overveen	183	78	18	4
Vogelenzang	204	67	26	7
Gemeente Bloemendaal 2023	978	75	20	5
Gemeente Bloemendaal 2019	1.312	76	20	3
Gemeenten <25.000 inwoners		70		

Tabel 98 Stelling 47c: Ik regel/organiseer gemakkelijk zelf hulp als dat nodig is (%)

	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Aerdenhout	196	86	10	4
Bennebroek	199	76	14	10
Bloemendaal	191	77	18	5
Overveen	184	80	16	4
Vogelenzang	204	75	19	7
Gemeente Bloemendaal 2023	976	79	15	6
Gemeente Bloemendaal 2019	1.303	82	15	3
Gemeenten <25.000 inwoners		75		

Tabel 99 Stelling 47d: Ik raak snel van slag als iets tegenzit of onduidelijk is (%)

	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Aerdenhout	193	10	16	74
Bennebroek	204	17	17	66
Bloemendaal	193	21	19	60
Overveen	182	11	14	75
Vogelenzang	202	14	24	61
Gemeente Bloemendaal 2023	976	16	18	67
Gemeente Bloemendaal 2019	1.285	12	15	73
Gemeenten <25.000 inwoners		15		

Tabel 100 Stelling 47e: Ik heb vertrouwen in de toekomst (%)

	n	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Aerdenhout	196	74	19	7
Bennebroek	202	78	17	5
Bloemendaal	190	74	17	9
Overveen	186	72	22	6
Vogelenzang	209	67	23	10
Gemeente Bloemendaal 2023	984	74	19	7
Gemeente Bloemendaal 2019	1.313	81	15	4
Gemeenten <25.000 inwoners		65		

Resultaten Zelfredzaamheid

Ruim vier op de vijf respondenten pakken de draad gemakkelijk op als het tegen zit (85%). 79% geeft aan zelf gemakkelijk hulp te organiseren als dat nodig is. Drie kwart van de respondenten slaat zich makkelijk door moeilijke tijden heen (75%) en heeft vertrouwen in de toekomst (74%). Bijna een vijfde van de respondenten geeft aan snel van slag te raken als iets tegen zit of onduidelijk is (16%).

Significante verschillen ten opzichte van 2019

Negatief:

- Iets meer respondenten zijn het (helemaal) oneens met de stelling 'Ik regel/organiseer gemakkelijk zelf hulp als dat nodig is' (6% vs. 3%).
- Meer respondenten zijn het (helemaal) eens met de stelling 'Ik raak snel van slag als iets tegenzit of onduidelijk is' (16% vs. 12%) en meer mensen zijn het (helemaal) oneens (74% vs. 81%).
- Tot slot hebben minder respondenten vertrouwen in de toekomst: minder respondenten zijn het (helemaal) eens met de stelling 'Ik heb vertrouwen in de toekomst' (74% vs. 81%) en minder mensen zijn het (helemaal) oneens met deze stelling (7% vs. 4%).

Opvallende significante verschillen tussen kernen

Negatief:

- Respondenten uit Aerdenhout lijken meer zelfredzaam. Zo is 90% het (helemaal) eens met de stelling 'Ik pak de draad gemakkelijk op als het even tegen heeft gezeten', tegenover 85% gemiddeld. Ook geeft 86% aan het (helemaal) eens te zijn met 'Ik regel/organiseer gemakkelijk zelf hulp als dat nodig is', tegenover 79% gemiddeld en is 10% het (helemaal) eens met de stelling 'Ik raak snel van slag als iets tegenzit of onduidelijk is', tegenover 16% gemiddeld.
- Inwoners van de kern Bloemendaal geven juist iets vaker aan sneller van slag te raken als iets tegenzit of onduidelijk is (21% vs. 16%). Ook zijn iets meer respondenten het (helemaal) oneens met de stelling 'Ik pak de draad gemakkelijk op als het even tegen heeft gezeten' (5% vs. 3%).
- Inwoners uit Bennebroek zijn het iets vaker (helemaal) oneens met de stelling 'ik regel/organiseer makkelijk hulp als dat nodig is' (10% vs. 6%).

Bijlage A. Onderzoeksverantwoording

Veldwerk burgerpeiling

De gemeente Bloemendaal heeft in de periode april – mei 2023 via Het PON & Telos deelgenomen aan de burgerpeiling van Waarstaatjegemeente.nl. De gemeente heeft ervoor gekozen om alle inwoners met de leeftijd van 65 jaar en ouder uit de steekproef van 4.384 inwoners een papieren vragenlijst mee te sturen bij de uitnodiging voor het onderzoek, dit waren in totaal 1.346 inwoners. In de uitnodiging is ook een link naar de online versie van de vragenlijst opgenomen zodat inwoners zelf konden kiezen op welke wijze zij aan het onderzoek wilden meewerken. In april 2023 heeft de gemeente de uitnodiging voor het onderzoek verzonden aan de steekproef van 4.384 inwoners.

Respons

De respons voor gemeente Bloemendaal is boven de minimaal wenselijke respons uitgekomen, namelijk op **1.111 ingevulde vragenlijsten**. Het responspercentage is daarmee 25%. In de volgende tabel is de respons naar type vragenlijst weergegeven.

Tabel 101 Respons naar type vragenlijst

	Papieren vragenlijst		Online vragenlijst		Totaal aantal respondenten	Verstuurd vragenlijsten	Responspercentage
	n	%	n	%	n	n	%
Aerdenhout	73	32	153	68	226	850	27
Bennebroek	75	33	153	67	228	929	25
Bloemendaal	80	38	132	62	212	880	24
Overveen	67	31	146	69	213	860	25
Vogelenzang	94	41	136	59	230	865	27
Niet ingevuld	0	0	2	100	2	0	
Totaal gemeente	391	35	720	65	1.111	4.384	25

* op basis van 4.384 verstuurd vragenlijsten.

Betrouwbaarheid

Om betrouwbare uitspraken op het niveau van een gemeente te kunnen doen, streven we naar een absolute respons van 500 waarnemingen, met een ondergrens van 475. 4.380 inwoners hebben een uitnodiging ontvangen voor deelname aan de burgerpeiling.

Omdat het onmogelijk is de totale populatie van 18-85 jarige inwoners van de gemeente Bloemendaal (17.698 inwoners tussen 18 en 85 jaar, bron: CBS) te bevragen, trekken we voor het onderzoek een steekproef uit deze populatie. De antwoorden die de respondenten uit deze steekproef geven en in dit rapport zijn opgenomen, gebruiken we om uitspraken te doen over de totale populatie. Binnen steekproefonderzoek worden bepaalde minimale responsaantallen gehanteerd om betrouwbare uitspraken te kunnen doen over een totale populatie. Het is gebruikelijk om binnen steekproefonderzoek een zogenaamde betrouwbaarheidsniveau van 95 te hanteren wat wil zeggen dat een onderzoeksuitkomst in 19 van de 20 gevallen conform de realiteit is. Verder is het gebruikelijk om uit te gaan van

een zogenaamde foutenmarge van maximaal 5%. Dit betekent dat een in de steekproef gevonden percentage van 50% (50% van de inwoners van gemeente Bloemendaal is het eens met een bepaalde stelling) in werkelijkheid in de populatie tussen de 45% en 55% ligt. (45% tot 55% van de inwoners van gemeente Bloemendaal is het eens met een bepaalde stelling). Bij een betrouwbaarheidsinterval van 95% en 1.111 respondenten, ligt de maximale foutenmarge op 2,8%.

Voor wat betreft de resultaten van de verschillende kernen, rekenen we met een betrouwbaarheidspercentage van 85%³. In de volgende tabel zien we de maximale foutenmarges per kern en de betrouwbaarheidsinterval waarbinnen het werkelijke percentage in de populatie kan liggen.

Tabel 102 Betrouwbaarheid per kern en totaal gemeente Bloemendaal

	Aantal inwoners 18-85 jaar	Aantal respondenten (n)	Maximale foutenmarge in %	Betrouwbaarheidsinterval bij een gevonden percentage van 50%
Aerdenhout	3.477	226	4,3	45,3 – 54,3%
Bennebroek	4.143	228	4,3	45,3 – 54,3%
Bloemendaal	4.970	212	4,5	45,5 – 54,5%
Overveen	3.252	213	4,4	45,6 – 54,4%
Vogelenzang	1.818	230	4,1	45,9 – 54,1%
Totaal gemeente	17.660	1.111	2,8	47,2 – 52,8%

Weging

De respons bij steekproefonderzoek is meestal geen juiste afspiegeling van de verdeling naar leeftijd van de gehele populatie, maar vaak verschillen de antwoorden van jongere en oudere inwoners wel van elkaar. Daarom is ervoor gekozen om na verwerking van de vragenlijsten van de burgerpeiling de verdeling van leeftijd in de steekproef te vergelijken met en te wegen naar de werkelijke verdeling in de populatie (Bron: CBS, via databank Waarstaatjegemeente.nl). Door weging op de variabele leeftijd wordt over- en ondervertegenwoordiging van bepaalde leeftijdsgroepen in de respons gecorrigeerd. Voor de weging naar leeftijd hanteren we de volgende categorieën: 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 tot en met 74 jaar en 75 tot en met 85 jaar. Daarnaast hebben we na verwerking van de vragenlijsten de verdeling van kernen in de steekproef vergeleken met de werkelijke verdeling in de populatie en ook hierop de gegevens gewogen. Naast weging op de variabele leeftijd is dus ook weging toegepast op de variabele kern.

³ Vanuit het protocol van VNG Realisatie is een minimale betrouwbaarheid van 82% vereist.

Bijlage B. Achtergrondkenmerken

Achtergrondkenmerken respondenten

Hieronder geven we in tabellen de achtergrondkenmerken van de **1.111** respondenten van de burgerpeiling weer. De gegevens zijn ongewogen.

Tabel 103 Respons naar geslacht

	vrouw		man		Anders		niet ingevuld		totaal aantal respondenten
	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	
Aerdenhout	100	44	99	44	4	1	23	10	226
Bennebroek	110	48	100	44	5	2	13	6	228
Bloemendaal	104	49	97	46	1	0	10	5	212
Overveen	96	45	93	44	4	1	20	9	213
Vogelenzang	114	50	98	43	1	0	17	7	213
<i>Niet ingevuld</i>	1	50	1	50	0	0	0	0	2
Totaal	525	47	488	44	15	1	83	7	1.111

Tabel 104 Respons naar 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 tot en met 74 jaar		75 tot en met 85 jaar		niet ingevuld	
	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%
Aerdenhout	14	6	18	8	39	17	39	17	49	22	66	29	1	0
Bennebroek	11	5	22	10	40	18	47	21	61	27	47	21	0	0
Bloemendaal	10	5	7	3	42	20	45	21	55	26	53	25	0	0
Overveen	7	3	15	7	41	19	57	27	56	26	34	16	3	1
Vogelenzang	8	3	8	3	36	16	51	22	75	33	51	22	1	0
<i>Niet ingevuld</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	100	0	0
Totaal	50	5	70	6	198	18	239	22	296	27	253	23	5	0

Tabel 105 Respons naar opleidingsniveau

	LS/BO/ geen onderwijs		Vmbo / Mavo		Havo / Vwo		MBO		HBO		WO		niet ingevuld	
	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%
Aerdenhout	2	1	4	2	22	10	8	4	60	27	107	47	23	10
Bennebroek	4	2	13	6	26	11	29	13	78	34	63	28	15	7
Bloemendaal	3	1	24	11	23	11	22	10	52	25	79	37	9	4
Overveen	0	0	9	4	13	6	16	8	64	30	91	43	20	9
Vogelenzang	9	4	30	13	28	14	41	18	69	30	35	15	18	8
<i>Niet ingevuld</i>	0	0	1	50	0	0	0	0	1	50	0	0	0	0
Totaal	18	2	81	7	112	10	116	10	324	29	375	34	85	8

Tabel 106 Respons naar arbeidssituatie

	In loondienst		Zelfstandige zonder personeel (zzp)		Ondernemer met personeel		Werkloos /werkzoekend		(ten dele) arbeidsongeschikt		Gepensioneerd		Huisvrouw / -man		Scholier / student		Anders		Niet ingevuld	
	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%
Aerdenhout	56	25	14	6	9	4	2	1	3	1	97	43	8	4	7	3	4	2	26	12
Bennebroek	69	30	13	6	7	3	4	2	4	2	90	39	8	4	7	3	7	3	19	8
Bloemendaal	50	24	21	10	15	7	1	0	8	4	88	42	9	4	4	2	2	1	14	7
Overveen	63	30	15	7	8	4	3	1	4	2	92	43	1	0	4	2	4	2	19	9
Vogelenzang	61	27	17	7	3	1	0	0	8	3	104	45	6	3	2	1	8	3	21	9
<i>Niet ingevuld</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>1</i>	<i>50</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>1</i>	<i>50</i>
Totaal	299	27	80	7	42	4	10	1	27	2	472	42	32	3	24	2	25	2	100	9

Tabel 107 Respons naar samenstelling huishouden

	Woon alleen		Woon samen met één andere volwassene samen (zonder kinderen)		Woon samen met een andere volwassene met (mijn) kind(eren)		Woon samen met (mijn) kind(eren) (eenoudergezin)		Anders		niet ingevuld	
	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%
Aerdenhout	38	17	105	46	45	20	6	3	10	4	22	10
Bennebroek	44	19	108	47	46	20	7	3	9	4	14	6
Bloemendaal	56	26	85	40	46	22	7	3	9	4	9	4
Overveen	40	19	100	47	48	23	4	2	4	2	17	8
Vogelenzang	68	30	109	47	26	11	6	3	5	2	16	7
<i>Niet ingevuld</i>	<i>1</i>	<i>50</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>1</i>	<i>50</i>
Totaal	247	22	507	46	211	19	30	3	37	3	79	7

Tabel 108 Respons naar netto maandinkomen*

	minder dan € 900		€ 900 tot € 1.300		€ 1.300 tot € 1.800		€ 1.800 tot € 2.700		€ 2.700 tot € 3.200		meer dan € 3.200		Ik heb (nog) geen inkomen		wil ik niet zeggen/ weet ik niet		niet ingevuld	
	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%
Aerdenhout	3	1	7	3	7	3	11	5	14	6	113	50	2	1	44	19	25	11
Bennebroek	1	0	4	2	11	5	19	8	16	7	91	40	6	3	65	29	15	7
Bloemendaal	2	1	4	2	10	5	23	11	18	8	90	42	8	4	44	21	13	6
Overveen	0	0	2	1	5	2	16	8	14	7	107	50	2	1	49	23	18	8
Vogelenzang	1	0	12	5	20	9	38	17	31	13	65	28	3	1	44	19	16	7
Niet ingevuld	1	50	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	50
Totaal	8	1	29	3	53	5	107	10	93	8	466	42	21	2	246	22	88	8

* Inclusief inkomen partner, exclusief kinderbijslag, vakantiegeld, huursubsidie en overige toeslagen.

Tabel 109 Respons naar aantal jaar woonachtig in buurt

	korter dan 2 jaar		2 tot 5 jaar		5 tot 10 jaar		10 tot 15 jaar		15 jaar of langer		niet ingevuld	
	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%
Aerdenhout	15	7	24	11	30	13	19	8	117	52	21	9
Bennebroek	16	7	34	15	33	14	17	7	114	50	14	6
Bloemendaal	11	5	24	11	33	16	30	14	104	49	10	5
Overveen	6	3	29	14	21	10	24	11	116	54	17	8
Vogelenzang	5	2	40	17	31	13	24	10	114	50	16	7
Niet ingevuld	0	0	0	0	0	0	0	0	1	50	1	50
Totaal	53	5	151	14	148	13	114	10	566	51	79	7

Bijlage C. Vragenlijst

Instructie voor het invullen van de vragenlijst

Deze vragenlijst wordt **geautomatiseerd** verwerkt. Daarom is het belangrijk dat u:

- de vragenlijst niet kreukt;
- de vragenlijst invult met een **zwarte of blauwe pen** (geen rode pen en geen viltstift);
- een duidelijk kruisje zet in het vakje van uw keuze (**het vakje niet helemaal inkleuren!**).

Bijvoorbeeld:

Dit kruist u aan als u contact heeft gehad met de gemeente.

Heeft u in de afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente?

- ☒ ja
☐ nee

En als u per ongeluk het verkeerde vakje heeft aangekruist, moet u het **goede vakje** (in dit voorbeeld 'nee') **helemaal inkleuren**.

Heeft u in de afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente?

- ☒ ja
☒ nee

Belangrijk!

- Bij de **meeste vragen** is het de bedoeling dat u maar **één hokje** aankruist. Bij sommige vragen mag u **meerdere hokjes** aankruisen. Bij die vragen staat dat altijd apart vermeld.
- Het is belangrijk dat u alle vragen beantwoordt, ook al vindt u het soms moeilijk om een antwoord te geven.
Er zijn **geen goede of foute antwoorden**. Het gaat om uw mening!
- De vragen gaan over uw eigen situatie binnen de gemeente waarin u woont. In deze vragenlijst wordt gevraagd naar uw ervaringen met uw woon- en leefomgeving, en de inspanningen van uw gemeente op uiteenlopende terreinen zoals dienstverlening en zorg. Wij verzoeken u deze vragenlijst zoveel mogelijk vanuit uw eigen perspectief in te vullen.
- Het invullen neemt ongeveer 20 minuten van uw tijd in beslag.

CBS-gemeentenummer: 377

Gemeente Bloemendaal

Woon- en leefomgeving

We beginnen met een aantal vragen en uitspraken over de buurt waar u woont. We vragen bijvoorbeeld naar hoe buurtbewoners met elkaar omgaan, mogelijke overlast, de tevredenheid over voorzieningen en onderhoud van de buurt.

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 In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende uitspraken?

		helemaal eens	eens	niet eens/ niet oneens	oneens	helemaal oneens	weet niet/ geen mening
a	Ik voel me thuis in deze buurt	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b	Ik zou niet zo snel weggaan uit deze buurt	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c	Ik woon in een huis dat past bij mijn situatie en wensen	☐	☐	☐	☐	☐	☐

3 In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende uitspraken?

		helemaal eens	eens	niet eens/ niet oneens	oneens	helemaal oneens	weet niet/ geen mening
a	Buurtbewoners gaan op een prettige manier met elkaar om	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b	Buurtbewoners staan voor elkaar klaar	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c	Buurtbewoners zijn te vertrouwen	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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

- | | |
|--|---|
| ☐ ja, bij (bijna) iedereen | ☐ nee, bij de meeste mensen niet |
| ☐ ja, bij de meeste mensen wel | ☐ nee, bij (bijna) niemand |
| ☐ bij sommigen wel, bij sommigen niet | ☐ weet niet / geen mening |

5 Voelt u zich veilig in uw buurt?

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

6 Hoeveel overlast heeft u van buurtbewoners? Denk aan overlast van geluid, rook of geur, of van andere activiteiten in en om het huis van buren.

- | | |
|--|--|
| ☐ heel veel | ☐ weinig |
| ☐ veel | ☐ (bijna) geen |
| ☐ niet veel / niet weinig | ☐ weet niet / geen mening |

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

- ☐ heel vaak
 ☐ (bijna) nooit
☐ vaak
 ☐ weet niet / geen mening
☐ soms

8 In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende uitspraken?

	helemaal eens	eens	niet eens/ niet oneens	oneens	helemaal oneens	weet niet / geen mening
a In mijn buurt zijn (bijna) geen dingen kapot	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b Mijn buurt is netjes en schoon	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c Het groen in mijn buurt is goed onderhouden (denk aan perken, plantsoenen en parken)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
d Straten en stoepen zijn goed begaanbaar	☐	☐	☐	☐	☐	☐
e In mijn buurt is genoeg groen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
f In mijn buurt zijn genoeg parkeerplaatsen voor auto's	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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

	zeer tevreden	tevreden	niet tevreden/ niet ontevreden	ontevreden	zeer ontevreden	weet niet / geen mening
a Winkels voor dagelijkse boodschappen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b (Gezondheids-)zorgvoorzieningen (zoals huisartsenpost, gezondheidscentrum, centrum voor jeugd en gezin, verzorgingstehuis)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c Welzijnsvoorzieningen (helpen van buurtbewoners)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
d Ontmoetingsplekken (plekken in de buurt voor sociaal contact zoals buurthuis, activiteitencentrum, plein of buurttuin)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
e Speelvoorzieningen (kinderen tot 12 jaar)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
f Sportvoorzieningen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
g Culturele voorzieningen (zoals bibliotheek, muziekschool, theater)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
h Openbaar vervoer	☐	☐	☐	☐	☐	☐

10 Is uw buurt de afgelopen jaren vooruitgegaan, achteruitgegaan of gelijk gebleven?

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

11 Welke ideeën heeft u om uw buurt te verbeteren?**12 Wat vindt u van de zorg van uw gemeente voor uw woon- en leefomgeving?**

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

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

De volgende uitspraken gaan over het samenwerken met buurtbewoners en vrijwilligersorganisaties bij de inzet voor de buurt.

13 In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende uitspraken?

		helemaal eens	eens	niet eens/ niet oneens	oneens	helemaal oneens	weet niet/ geen mening
a	De gemeente werkt samen met de buurt aan plannen, activiteiten en voorzieningen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b	De gemeente geeft de buurt de ruimte om hun ideeën en plannen uit te voeren	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c	De gemeente helpt inwoners bij het uitvoeren van hun ideeën en plannen	☐	☐	☐	☐	☐	☐

14 Hoe vaak heeft u zich de afgelopen 12 maanden ingezet voor uw buurt?

- ☐ vaak
- ☐ af en toe
- ☐ (bijna) nooit

15 Zou u zich actief willen (blijven) inzetten voor uw buurt?

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

Relatie inwoner-gemeente

De volgende vragen en uitspraken gaan over het gedrag van de gemeente en het samenwerken met inwoners bij plannen, activiteiten en voorzieningen.

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

- | | |
|--|--|
| ☐ heel veel | ☐ weinig |
| ☐ veel | ☐ (bijna) geen |
| ☐ niet veel / niet weinig | ☐ weet niet / geen mening |

17 In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende uitspraken?

	helemaal eens	eens	niet eens/ niet oneens	oneens	helemaal oneens	weet niet/ geen mening
a De gemeente doet wat ze zegt	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b De gemeente zorgt er voor dat inwoners zich aan de regels houden	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c De gemeente stelt zich flexibel op, als dat nodig is	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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

	helemaal eens	eens	niet eens/ niet oneens	oneens	helemaal oneens	weet niet/ geen mening
a De gemeente luistert inwoners	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b De gemeente laat inwoners meedenken bij plannen, activiteiten en voorzieningen	☐	☐	☐	☐	☐	☐

19 Welke ideeën of plannen, waarbij u zelf betrokken bent of wilt worden, wilt u de gemeente meegeven?**20 Wat vindt u van de wijze waarop uw gemeente inwoners en belangenorganisaties betreft en de samenwerking zoekt?**

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

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

Gemeentelijke dienstverlening

Alles wat u als inwoner van de gemeente ziet of ervaart, is dienstverlening. Dus niet alleen ondersteuning aan een balie, maar ook alle inzet op het gebied van zorg, ondersteuning en samenwerking in buurten en wijken voor inwoners.

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

21 Wat vindt u -over het algemeen- van 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
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

22 Wat vindt u van de digitale dienstverlening van de gemeente?

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

23 Indien u de digitale dienstverlening met een onvoldoende (5 of lager) heeft beoordeeld, kunt u toelichten waarom?

24 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, het stellen van een vraag of het bespreken van een situatie.

- ☐ ja ► ga verder met volgende vraag
☐ nee ► ga verder met **vraag 29**

Als u meerdere redenen had voor contact met de gemeente, vragen wij u een keuze te maken voor de -voor u- meest belangrijke reden.

25 Op welke manier had u (meestal) contact met uw gemeente? (meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ website of app van de gemeente
☐ e-mail
☐ sociale media of berichten app
☐ post
☐ (publieks)balie
☐ telefoon
☐ huisbezoek
☐ wijkteam
☐ overig persoonlijk contact

26 In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende uitspraak?

	helemaal eens	eens	niet eens/ niet oneens	oneens	helemaal oneens	weet niet / geen mening
Ik vond het makkelijk om mijn vraag te stellen of mijn aanvraag te regelen	☐	☐	☐	☐	☐	☐

27 In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende uitspraken?

	helemaal eens	eens	niet eens/ niet oneens	oneens	helemaal oneens	weet niet / geen mening
a De informatie die ik kreeg of zelf vond, klopte en was volledig	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b De duur van de afhandeling was acceptabel	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c Ik werd goed op de hoogte gehouden van de afhandeling	☐	☐	☐	☐	☐	☐
d Ik kreeg uiteindelijk wat ik wilde	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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

28 In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende uitspraken?

	helemaal eens	eens	niet eens/ niet oneens	oneens	helemaal oneens	weet niet / geen mening
a De medewerker toonde zich verantwoordelijk om echt tot een oplossing te komen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b De medewerker heeft mijn vraag zo goed mogelijk beantwoord	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c De medewerker was deskundig	☐	☐	☐	☐	☐	☐
d De medewerker kon zich goed inleven	☐	☐	☐	☐	☐	☐
e De medewerker bood de ruimte om mee te denken	☐	☐	☐	☐	☐	☐
f De medewerker verraste mij positief met de service die hij/zij bood	☐	☐	☐	☐	☐	☐

De volgende vragen en uitspraken gaan over de informatie van en over de gemeente.

29 In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende uitspraken?

	helemaal eens	eens	niet eens/ niet oneens	oneens	helemaal oneens	weet niet / geen mening
a Ik kan de informatie die ik nodig heb van de gemeente makkelijk vinden (via lokale krant, website et cetera)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b De gemeente gebruikt duidelijke taal	☐	☐	☐	☐	☐	☐

30 Wat vindt u van de communicatie en voorlichting vanuit de gemeente? Denk hierbij aan informatie over plannen, besluiten, regels of gebeurtenissen.

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
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

31 Welke social mediakanalen volgt of gebruikt u? (meerdere antwoorden mogelijk)

- | | |
|------------------------------------|---|
| ☐ Facebook | ☐ Tiktok |
| ☐ Instagram | ☐ YouTube |
| ☐ WhatsApp | ☐ ik gebruik geen social media |
| ☐ LinkedIn | ☐ andere, namelijk |
| ☐ Twitter | |

32 Via welke kanalen wilt u informatie ontvangen van de gemeente? (meerdere antwoorden mogelijk)

- | | |
|--|---|
| ☐ (lokale) krant | ☐ brief |
| ☐ e-mail nieuwsbrief | ☐ bijeenkomst |
| ☐ website | ☐ andere, namelijk |
| ☐ social media ▶ ga verder met vraag 33 | |

33 U heeft aangegeven dat u via social media informatie van de gemeente wilt ontvangen.

Via welke social mediakanalen zou u dat willen? (meerdere antwoorden mogelijk)

- | | |
|------------------------------------|---|
| ☐ Facebook | ☐ Tiktok |
| ☐ Instagram | ☐ YouTube |
| ☐ WhatsApp | ☐ ik verwacht de gemeente niet op social media |
| ☐ LinkedIn | ☐ andere, namelijk |
| ☐ Twitter | |

34 Welke ideeën heeft u voor de verbetering van de dienstverlening?

Welzijn en zorg

De volgende vragen gaan over uw gezondheid en de mogelijkheden voor u om deel te nemen aan activiteiten die voor u belangrijk zijn. Ook vragen we u naar vrijwilligerswerk, zorg aan mensen die hulp nodig hebben en ondersteunende voorzieningen.

35 Hoe tevreden bent u -over het algemeen- met uw leven?

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

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

36 Welk cijfer geeft u -over het algemeen- uw gezondheid?

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

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

Het kan zijn dat u bijvoorbeeld door ziekte, arbeidsongeschiktheid of weinig geld niet mee kan doen aan die activiteiten die voor u belangrijk zijn. Bijvoorbeeld sport, uitjes, lid worden van een vereniging of het doen van vrijwilligerswerk.

37 Heeft u het gevoel dat de zaken hieronder een negatieve invloed hebben op uw leven of u in de weg staan in uw leven? Zo ja, in welke mate?

	nee, (bijna) niet	ja, in lichte mate	ja, in flinke mate	ja, in ernstige mate	zeg ik liever niet
a (algemene) lichamelijke gezondheid	☐	☐	☐	☐	☐
b fysiek functioneren (bewegen)	☐	☐	☐	☐	☐
c geestelijke gezondheid (zoals angstige en sombere gevoelens)	☐	☐	☐	☐	☐
d lezen, schrijven of taal spreken	☐	☐	☐	☐	☐
e moeite om rond te komen	☐	☐	☐	☐	☐
f gevoel 'er niet bij te horen'/'niet thuis te voelen'	☐	☐	☐	☐	☐
g anders	☐	☐	☐	☐	☐

38 Heeft u voldoende contacten met andere mensen?

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

39 Voelt u zich wel eens eenzaam?

- | | |
|---|---|
| ☐ nee, (bijna) nooit | ☐ ja, heel vaak |
| ☐ ja, soms | ☐ wil ik niet zeggen / weet niet |
| ☐ ja, vaak | |

40 Hoe vaak sport of beweegt u actief? (zoals wandelen, fietsen, tuinieren)

- | | |
|--|---|
| ☐ meerdere keren per week | ☐ 1 keer per maand |
| ☐ 1 keer per week | ☐ (bijna) nooit |
| ☐ 1 keer per 2 weken | |

41 In welke van onderstaande verenigingen bent u de afgelopen 12 maanden actief geweest? (meerdere antwoorden mogelijk)

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

42 Hoe vaak heeft u zich de afgelopen 12 maanden ingezet voor anderen en / of maatschappelijke doelen?

	vaak	af en toe	(bijna) nooit
a zorg aan een familielid, vriend of kennis (mantelzorg)	☐	☐	☐
b hulp aan burens	☐	☐	☐
c aandacht voor burens in een zorgwekkende situatie (eenzaamheid, zelfverwaarlozing of andere probleemsituatie)	☐	☐	☐
d vrijwilligerswerk	☐	☐	☐

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

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

► LET OP: Indien u wel vrijwilligerswerk verricht, kunt u de volgende vraag overslaan.

44 Wat is de reden om geen vrijwilligerswerk te doen? (meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ geen interesse / behoefte
- ☐ ik wil niet ergens aan vast zitten
- ☐ tijdgebrek / 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? Uit eigen beweging of als het u gevraagd wordt door een buurtbewoner. (meerdere antwoorden mogelijk)

- | | |
|--|--|
| ☐ hulp bij boodschappen | ☐ klusjes in of rond het huis |
| ☐ helpen bij vervoer | ☐ medicijnen geven of persoonlijke verzorging |
| ☐ oogje in het zeil houden | ☐ opvangen van kinderen |
| ☐ huis schoonhouden of koken | |
| ☐ hulp bij een aanvraag, administratie of computer | |
| ☐ anders, namelijk <input type="text"/> | |
| ☐ geen, ik kan wegens omstandigheden geen burenhulp geven | |
| ☐ geen, ik wil geen burenhulp geven | |

► **LET OP:** Als u geen zorg geeft aan een familielid, vriend of kennis die hulp nodig heeft, dan kunt u de volgende vraag overslaan.

46 Heeft u het gevoel dat u door het geven van zorg aan iemand die hulp nodig heeft, minder of onvoldoende tijd heeft voor uw eigen bezigheden?

- ☐ nee, (bijna) nooit
- ☐ ja, soms
- ☐ ja, vaak
- ☐ ja, heel vaak
- ☐ wil ik niet zeggen / weet niet

47 In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende uitspraken?

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

48 Wanneer u zelf hulp of zorg nodig heeft, wie kunt u dan vragen?

	ja, zeker	waarschijnlijk wel	nee	weet niet
a familie	☐	☐	☐	☐
b vrienden of kennissen	☐	☐	☐	☐
c mensen in de buurt	☐	☐	☐	☐

49 Welke ideeën wilt u de gemeente meegeven om mensen te helpen, te laten meedoen of te laten meetellen?**50 Wat vindt u van de moeite die uw gemeente neemt om inwoners te laten meedoen en meetellen in de gemeente?**

Het gaat hier om mensen met een beperking of mensen in een moeilijke 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
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

51 Wat vindt u van alle moeite die uw gemeente neemt voor inwoners?

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

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

Achtergrondvragen

Tot slot willen we u nog enkele achtergrondvragen stellen. We wijzen u er op dat alle gegevens die u invult anoniem verwerkt zullen worden en vertrouwelijk worden behandeld.

52 Wat is uw geslacht?

- ☐ man
- ☐ vrouw
- ☐ anders
- ☐ wil ik liever niet zeggen

53 Van welke leeftijdsgroep maakt u onderdeel uit?

- ☐ 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 tot en met 74 jaar
- ☐ 75 jaar en ouder

54 Wat is uw hoogst afgeronde opleiding?

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

55 Welke situatie is het meest op u van toepassing? Ik ben...

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

56 Hoe ziet uw huishouden er uit?

- ☐ ik woon alleen
- ☐ ik woon met één andere volwassene samen (zonder kinderen)
- ☐ ik woon met een andere volwassene samen met (mijn) kind(eren)
- ☐ ik woon samen met (mijn) kind(eren) (eenoudergezin)
- ☐ anders

57 Wat is het totale netto maandinkomen van u en uw mogelijke partner?

- | | |
|--|---|
| ☐ minder dan € 900 | ☐ € 2.700 tot € 3.200 |
| ☐ € 900 tot € 1.300 | ☐ € 3.200 of meer |
| ☐ € 1.300 tot € 1.800 | ☐ ik heb (nog) geen inkomen |
| ☐ € 1.800 tot € 2.700 | ☐ wil ik niet zeggen / weet niet |

58 Hoe lang woont u al in deze buurt?

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

59 Waar woont u?

- | | |
|--------------------------------------|--------------------------------------|
| ☐ Aerdenhout | ☐ Overveen |
| ☐ Bennebroek | ☐ Vogelenzang |
| ☐ Bloemendaal | |

60 Wilt u ook uw mening geven over het gemeentebeleid? Dat kan!

Word lid van ons digipanel. U wordt dan een paar keer per jaar gevraagd mee te denken over beleid en besluitvorming van de gemeente. Bijna 1000 inwoners van de gemeente Bloemendaal gingen u al voor. Wordt u ook panellid? Vul dan hieronder uw naam en e-mailadres in en wij sturen u zo snel mogelijk meer informatie over het digipanel en over hoe u zich hiervoor kunt aanmelden.

Naam:

E-mailadres:

61 Heeft u nog overige opmerkingen of suggesties aan uw gemeente? Dan kunt u ze hieronder kwijt.

Hartelijk dank voor uw medewerking!

HET **pon | telos**



OPGERICHT IN
1947



GEVESTIGD IN
TILBURG

KENNISONDERNEMING

STICHTING ZONDER WINSTOOGMERK

AANTAL MEDEWERKERS

30



INTENSIEVE SAMENWERKINGEN

MET UNIVERSEITEN EN ANDERE
KENNISINSTELLINGEN

SPECIFIEKE THEMA'S

- > VEERKRACHT
- > RUIMTE EN ENERGIE
- > OMGEVING
- > ARBEID
- > CULTUUR
- > ERFGOED
- > MIGRATIE
- > PARTICIPATIE
- > JEUGD
- > STURING

ONZE OPDRACHTGEVERS

- > PROVINCIES
- > GEMEENTEN
- > ZORG- EN WELZIJNSINSTELLINGEN
- > FONDSEN

Over Het PON & Telos

Maatschappelijke besluitvorming verbeteren

Wij zijn een sociale kennisonderneming in het hart van de samenleving. We beschouwen het als onze opdracht om maatschappelijke besluitvorming te verbeteren. Dat doen we door wetenschappelijke kennis met kennis van de praktijk te verbinden. We zijn van data, feiten en cijfers, maar geven die altijd een gezicht. Waarbij iedere stem telt. Voorkeuren en meningen halen we op, onderzoeken we, analyseren we en duiden we. Met prikkelende aanpakken en innovatieve methoden. Daarbij zijn we altijd gericht op duurzaamheid: de harmonieuze verbinding tussen sociale, ecologische en economische doelstellingen. Zo dragen we bij aan de kwaliteit van samenleven, nu en in de toekomst.

Met een multidisciplinair en creatief team van bijna 30 adviseurs en onderzoekers werken we vooral voor lokale en regionale overheden in Nederland (met een sterke kennispositie in Noord-Brabant), maar ook voor corporaties, banken, zorg- en welzijnsinstellingen, fondsen en maatschappelijke organisaties. We werken daarbij intensief samen met universiteiten en andere kennisinstellingen en zijn officieel partner van Tilburg University. Met onze kennis en inzichten adviseren we beleidsmakers en bestuurders. Zodat ze afgewogen keuzes kunnen maken. Zodat ze bestuurlijk kunnen vernieuwen. En zodat ze een positieve impuls kunnen geven aan de samenleving van morgen.