

Rapport

Waar staat Den Helder?

Burgerpeiling Waar Staat Je Gemeente

Colofon

Uitgave

I&O Research
Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam

Rapportnummer

2022/125

Datum

juni 2022

Opdrachtgever

Gemeente Den Helder

Auteurs

Wietse van Engeland
Coen Schuring

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



Inhoudsopgave

1	Samenvatting	4
2	Inleiding	7
2.1	Aanleiding	7
2.2	Uitvoering van het onderzoek	7
2.3	Vragenlijst	7
2.4	Analyse	8
2.5	Leeswijzer	8
3	Woon- en leefomgeving	10
3.1	Prettig wonen in Den Helder	10
3.2	Onderhoud en voorzieningen	12
3.3	Inzet op het gebied van leefbaarheid	14
4	Relatie inwoner en gemeente	17
5	Gemeentelijke dienstverlening	20
5.1	Waardering gemeentelijke dienstverlening	20
5.2	Aanvraag van producten en diensten	21
5.3	Hostmanship	22
5.4	Informatievoorziening	23
6	Zorg en welzijn	25
7	Algemeen beeld	31



1 Samenvatting

De gemeente Den Helder is verantwoordelijk voor veel verschillende taken. Om inzicht te krijgen in de sterke en minder sterke punten van de gemeentelijke prestaties heeft de gemeente in samenwerking met I&O Research een burgerpeiling uitgevoerd. Hierbij is gebruik gemaakt van de benchmarkmethodiek die gehanteerd wordt voor Waarstaatjegemeente burgerpeilingen. In totaal hebben 494 inwoners de vragenlijst volledig ingevuld.

Algemeen beeld gemeentelijke prestaties

Stabiel beeld op de belangrijkste aspecten

Inwoners is gevraagd om de inspanningen van de gemeente in zijn algemeenheid en zes specifieke aspecten hiervan te beoordelen met een rapportcijfer. In bijna alle gevallen geven de inwoners gemiddeld een voldoende. Het hoogste gemiddelde cijfer is een 6,3 voor de digitale faciliteiten van de gemeente Den Helder, het laagste gemiddelde cijfer is een 5,1 voor het betrekken van inwoners en organisaties bij beleid. Dit aspect wordt over het geheel genomen bij gemeenten ook het laagst gewaardeerd. De waardering voor deze kernaspecten ligt over de gehele linie wel lager dan gemiddeld in Nederland.

Tabel 1.1 Waardering inspanningen gemeente (rapportcijfer)

	Den Helder	Gemiddelde benchmark
Inspanningen gemeente algemeen	5,8	6,6
Zorg van gemeente voor leefomgeving	6,0	6,7
Betrekken inwoners en organisaties bij beleid	5,1	6,1
Gemeentelijke dienstverlening	5,9	6,6
Digitale faciliteiten	6,3	6,8
Communicatie/voorlichting gemeente	6,0	6,6
Inspanningen gemeente om burgers volledig te laten deelnemen aan de maatschappij	5,8	6,6

Inwoners van Den Helder gehecht aan hun buurt

Verreweg de meeste inwoners van Den Helder, 81 procent, voelen zich thuis in de eigen buurt. Zeven op de tien zouden ook niet snel weggaan uit de eigen buurt. Beide aspecten scoren wel iets lager dan landelijk gemiddeld. Twee derde van de inwoners is van mening dat buurtbewoners prettig met elkaar omgaan en bijna de helft vindt dat buurtbewoners op een prettige manier met elkaar omgaan. Naar verhouding scoren deze aspecten laag ten opzichte van het Nederlandse gemiddelde. Inwoners van Den Helder zijn dus gehecht aan hun buurt maar naar verhouding kritischer over de sociale cohesie in hun nabije omgeving.

Voorzieningen en onderhoud leefomgeving

Over het onderhoud van de directe leefomgeving zijn inwoners van Den Helder minder vaak tevreden dan gemiddeld in Nederland. Ruim vier op de tien inwoners vinden dat perken en plantsoenen goed onderhouden zijn en bijna de helft vindt straten en trottoirs goed begaanbaar. Meer dan de helft (54%) geeft aan dat er weinig dingen kapot zijn in de buurt, landelijk is dit ook 54 procent is. Veertig procent vindt de eigen buurt schoon.



Een groot deel van de inwoners, meer dan acht op de tien, is van mening dat winkels voor dagelijkse boodschappen en basisscholen voldoende dichtbij zijn. De tevredenheid over de nabijheid van winkels is hiermee ook groter dan gemiddeld in Nederland. Over de mate van groen en parkeergelegenheid in de eigen buurt zijn inwoners minder tevreden dan gemiddeld.

Vertrouwen in gemeentebestuur stabiel, maar laag

Elf procent van de inwoners van Den Helder heeft (heel) veel vertrouwen in de manier waarop de gemeente wordt bestuurd. Dat aandeel is gelijk aan 2020, maar wel lager dan gemiddeld (30%) in Nederland.

Beoordeling gemeentelijke dienstverlening afgenomen

De inwoners van Den Helder waarderen de dienstverlening (5,9) en de digitale faciliteiten (6,3) van de gemeente gemiddeld met een voldoende. De waardering voor de dienstverlening van de gemeente neemt hiermee ten opzichte van 2020 fors af: toen gaf men gemiddeld nog een 7,0 als rapportcijfer. Twee derde (66%) van de inwoners geeft de dienstverlening een voldoende.

Inwoners Den Helder redelijk tevreden over medewerkers gemeente

Over het algemeen hebben de medewerkers van de gemeente Den Helder bij een meerderheid van de inwoners die contact met de gemeente hadden een positieve indruk achtergelaten. Zo zijn zes op de tien (61%) inwoners te spreken over de mate waarin de medewerker de vraag heeft beantwoord. Ook is ruim de helft te spreken over de deskundigheid en de mate waarin de medewerker zich inleefde.

Vrijwilligerswerk

Een groot deel van de inwoners van Den Helder helpt een naaste of iemand anders in de gemeente. Bijna de helft van de inwoners heeft in het afgelopen jaar vrijwilligerswerk verricht. Het aandeel vrijwilligers is hiermee vergelijkbaar met het landelijk gemiddelde. Zeventien procent van de inwoners deed dit vrijwilligerswerk intensief. Afgelopen jaar heeft 68 procent van de inwoners hulp aan burens verschaft. Daarnaast besteedde 45 procent aandacht voor burens in zorgwekkende situaties.

De helft van de inwoners (50%) bood het afgelopen jaar mantelzorg aan een naaste hulpbehoevende. Degenen die mantelzorg verrichtten is gevraagd of zij zich belemmerd voelen in hun dagelijkse activiteiten vanwege de zorg die zij hebben om een hulpbehoevende naaste, in totaal zeggen drie op de tien zich soms (21%) of vaak (9%) belemmerd te voelen.



Inleiding



2 Inleiding

2.1 Aanleiding

Een gemeente is verantwoordelijk voor veel verschillende taken. Om inzicht te krijgen in de sterke en minder sterke punten van de gemeentelijke prestaties heeft I&O Research in opdracht van de gemeente Den Helder in februari 2022 een Waarstaatjegemeente onderzoek uitgevoerd.

De gemeente kan in de toekomst met herhalingsmetingen trends waarnemen en ontdekken hoe de waardering van inwoners over de gemeenten zich ontwikkelt.

De benchmark Waarstaatjegemeente

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

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

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

2.2 Uitvoering van het onderzoek

In februari 2022 hebben 888 inwoners van Den Helder (van 18 jaar en ouder) die lid zijn van het inwonerspanel van Den Helder een uitnodiging gekregen met het verzoek deel te nemen aan het onderzoek. Men kreeg hier de gelegenheid om de vragenlijst in te vullen. Daarnaast konden ook andere inwoners van Den Helder via een open link deelnemen aan het onderzoek. In totaal hebben 494 inwoners de vragenlijst volledig ingevuld.

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

2.3 Vragenlijst

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



2.4 Analyse

- Op de data is een weging toegepast naar leeftijd. Dit betekent dat de verhoudingen naar leeftijd worden teruggebracht naar de werkelijk bestaande verhouding in de populatie. Onder- en oververtegenwoordigde groepen worden dus opgehoogd en verlaagd. Op deze manier zijn de resultaten representatief voor de gehele gemeente.
- De antwoordcategorieën 'weet niet/n.v.t.' zijn (tenzij anders aangegeven) buiten de analyse gehouden. Indien de percentages niet optellen tot 100 procent, is dit het gevolg van afrondingsverschillen.
- Waar mogelijk zijn de resultaten vergeleken met de resultaten van de vorige meting en met landelijke cijfers uit de benchmark die gebaseerd zijn op 43 deelnemende gemeenten in de periode 2020-2022. De 'range' geeft de spreiding aan van de uitkomsten van deze gemeenten. Als cijfers niet beschikbaar zijn, staat dit aangegeven met een streepje (-).
- Als de uitkomsten drie tiende (bij een rapportcijfer) of 3 procentpunt (bij een percentage) van elkaar afwijken, wordt er gesproken van een verschil.
- De uitkomsten van het onderzoek zijn gerapporteerd aan VNG Realisatie. VNG Realisatie heeft de resultaten opgenomen in de benchmark en gepubliceerd op de website van 'Waarstaatjegemeente.nl'. Op de website van 'Waarstaatjegemeente.nl' is het mogelijk om vergelijkingen te maken met andere gemeenten en landelijke cijfers.

2.5 Leeswijzer

In hoofdstuk 3 tot en met 6 wordt telkens één onderwerp beschreven: woon- en leefomgeving, relatie inwoner en gemeente, dienstverlening en zorg en welzijn. Hoofdstuk 7 sluit af met een algemeen beeld, inclusief prioriteitenmatrix.



Woon- en leefomgeving



3 Woon- en leefomgeving

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

3.1 Prettig wonen in Den Helder

De inwoners van de gemeente Den Helder wonen prettig in de eigen directe leefomgeving en geven hiervoor een 7,7 (tabel 3.1). Dit is net zo hoog als het landelijk gemiddelde.



7,7

geven inwoners van Den Helder gemiddeld aan de mate waarin men prettig woont in hun directe leefomgeving

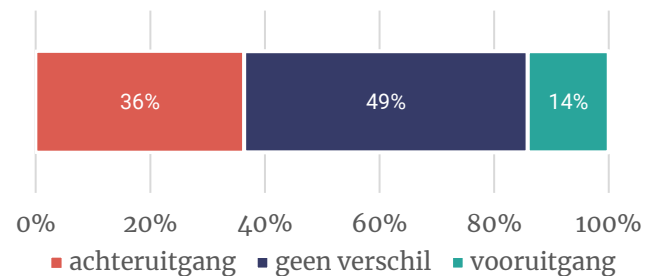
Tabel 3.1

Mate waarin men prettig woont in de directe leefomgeving

	Rapportcijfer
Den Helder	7,7
Gem. Benchmark	7,9
	RANGE: 7,4 -8,2

Figuur 3.1

Ontwikkeling van de directe leefomgeving afgelopen jaren



Inwoners uit Den Helder zien meer achteruitgang dan vooruitgang

Iets meer dan een derde (36%) van de inwoners van Den Helder ziet een achteruitgang van de directe leefomgeving in de afgelopen jaren. Een kleinere groep (14%) ziet juist een vooruitgang. De helft ziet geen verschil.



Inwoners van Den Helder gehecht aan hun buurt

Verreweg de meeste inwoners van Den Helder, 81 procent, voelt zich thuis in de eigen buurt. Zeven op de tien zouden ook niet snel weggaan uit de eigen buurt. Beide aspecten scoren wel iets lager dan landelijk gemiddeld. Twee derde van de inwoners is van mening dat buurtbewoners prettig met elkaar omgaan en bijna de helft vindt dat buurtbewoners op een prettige manier met elkaar omgaan. Naar verhouding scoren deze aspecten laag ten opzichte van het Nederlandse gemiddelde. Inwoners van Den Helder zijn dus gehecht aan hun buurt maar naar verhouding kritischer over de sociale cohesie in hun nabije omgeving.

Tabel 3.2

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

	thuis voelen in de buurt	niet snel weggaan uit de buurt	buurtbewoners gaan prettig met elkaar om	buurtbewoners staan altijd voor elkaar klaar
	81%	69%	66%	46%
Gem.	87%	76%	78%	62%
Benchmark	RANGE: 75%-94%	RANGE: 68%-82%	RANGE: 67%-86%	RANGE: 43%-76%

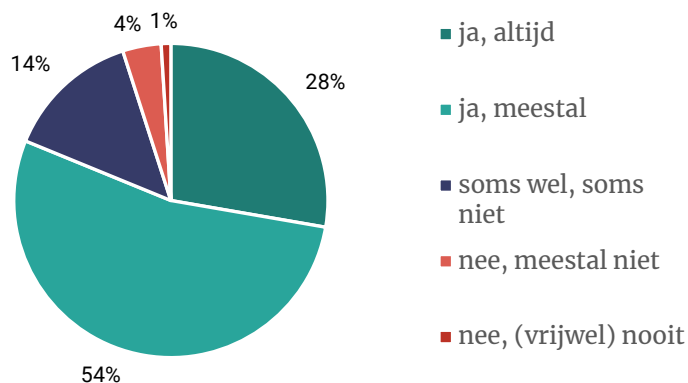
Meeste inwoners voelen zich veilig in buurt

De overgrote meerderheid (82%) van de inwoners van Den Helder voelt zich altijd of meestal veilig in de eigen buurt. Dat is een net iets onder het landelijk gemiddelde (88%). In totaal voelt vijf procent zich (meestal) onveilig in de eigen buurt.

Zes op tien (62%) inwoners van Den Helder maken soms of vaak onveilige verkeerssituaties mee. Dat is wat meer dan gemiddeld (56%).

Figuur 3.2

Mate van veilig voelen in de buurt



Tabel 3.3

(Verkeers)onveilige situaties

	verkeersonveilige situaties (soms/vaak)	Mate veilig voelen in buurt (meestal/altijd)
Den Helder	62%	82%
Gem.	56%	88%
Benchmark	RANGE: 46%-65%	RANGE: 77%-94%



Meerderheid ervaart weinig tot geen overlast van buurtbewoners

In totaal ervaart 63 procent van de inwoners van Den Helder weinig of geen overlast van buurtbewoners. Bijna vier op de tien ervaren wel eens overlast van buurtbewoners, waarvan elf procent (heel) veel. Dit is wat meer dan gemiddeld in Nederland.

Tabel 3.4

Mate van overlast (% (heel) veel)

	2022
Den Helder	11%
Gem. Benchmark	7%
	RANGE: 3%-14%

Mate ervaren overlast
buurtbewoners:

- (heel) veel overlast (11%)
- niet veel/niet weinig (26%)
- weinig/geen overlast (63%)

3.2 Onderhoud en voorzieningen

Inwoners kritisch over onderhoud

Over het onderhoud van de directe leefomgeving zijn inwoners van Den Helder minder vaak tevreden dan gemiddeld in Nederland. Ruim vier op de tien inwoners vinden dat perken en plantsoenen goed onderhouden zijn en bijna de helft vindt straten en trottoirs goed begaanbaar. Meer dan de helft (54%) geeft aan dat er weinig dingen kapot zijn in de buurt, waar dit landelijk 54 procent is. Veertig procent vindt de eigen buurt schoon.

Tabel 3.5

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

	perken en plantsoenen zijn goed onderhouden	straten, paden en trottoirs zijn goed begaanbaar	weinig tot geen dingen kapot in de buurt	buurt is schoon
Den Helder	43%	47%	54%	40%
GEM. BENCHMARK	59%	69%	84%	67%
	RANGE: 28%-82%	RANGE: 42-83%	RANGE: 63-91%	RANGE: 50-87%



Inwoners tevreden over nabijheid winkels en basisonderwijs

Een groot deel van de inwoners, meer dan acht op de tien, is van mening dat winkels voor dagelijkse boodschappen en basisscholen voldoende dichtbij zijn. De tevredenheid over de nabijheid van winkels is hiermee ook groter dan gemiddeld in Nederland. Wel zijn inwoners van Den Helder minder vaak van mening dat er voldoende groen en parkeergelegenheid is dan gemiddeld.

Tabel 3.6

Beoordeling aanwezigheid voorzieningen (% (helemaal) mee eens)

	in de buurt is voldoende groen	in de buurt is voldoende parkeergelegenheid	winkels voor dagelijkse boodschappen zijn voldoende dichtbij	basisonderwijs is voldoende dichtbij
Den Helder	59%	42%	88%	86%
Gem.	84%	59%	83%	92%
Benchmark	RANGE: 69-94%	RANGE: 42-66%	RANGE: 68-97%	RANGE: 84-97%

Tevredenheid aanbod welzijns- en sportvoorzieningen

Een meerderheid is (zeer) tevreden over het aanbod van gezondheidsvoorzieningen, sportvoorzieningen en openbaar vervoer in Den Helder. Bijna de helft is tevreden over het aanbod van welzijnsvoorzieningen in de gemeente, maar gemiddeld zijn Nederlanders hier (ook) minder tevreden over.

Tabel 3.7

Waardering aanbod voorzieningen (% (zeer) tevreden)

	Gezondheids- en zorgvoorzieningen	Welzijnsvoorzieningen	Speelvoorzieningen voor kinderen tot 12 jaar	Sportvoorzieningen	Openbaar vervoer
Den Helder	75%	46%	44%	53%	56%
Gem.	72%	53%	65%	74%	61%
Benchmark	RANGE: 54-88%	RANGE: 42-76%	RANGE: 53-78%	RANGE: 38-91%	RANGE: 35-82%



3.3 Inzet op het gebied van leefbaarheid



23% vindt dat er voldoende wordt gedaan aan de leefbaarheid in de buurt.

Leefbaarheid

Bijna een kwart van de inwoners vindt nu dat er genoeg wordt gedaan aan de leefbaarheid in de directe leefomgeving. Dat is flink minder dan het landelijk gemiddelde (40%). De rol van de gemeente rondom de leefbaarheid waardeert men gemiddeld met het rapportcijfer 6,0 (tabel 3.9), 68 procent van de inwoners geeft een voldoende. De waardering voor de rol van de gemeente is daarmee lager dan het landelijk gemiddelde.

Tabel 3.8

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

	2022
Den Helder	23%
Gem.	40%
Benchmark	RANGE: 20-51%

Tabel 3.9

Waardering zorg van gemeente voor leefomgeving

	Rapportcijfer 2022
Den Helder	6,0
Gem.	6,7
Benchmark	RANGE: 6,0-7,0

Inzet gemeente minder goed beoordeeld dan landelijk

Een op de zeven inwoners is van mening dat de gemeente de buurt voldoende betreft bij de aanpak van leefbaarheid en dat de gemeente de burgerinitiatieven voldoende ondersteunt (tabel 3.10). Een kwart vindt dat de gemeente een beroep doet op de buurtbewoners om een bijdrage te leveren aan de leefbaarheid.

Tabel 3.10

Beoordeling inzet gemeente (% (helemaal) mee eens)

De gemeente...	betreft buurt voldoende bij aanpak leefbaarheid	doet beroep op buurtbewoners voor bijdrage leefbaarheid	ondersteunt buurtinitiatieven leefbaarheid voldoende
	17%	24%	18%
Gem.	26%	31%	29%
Benchmark	RANGE: 15-42%	RANGE: 20-52%	RANGE: 16-41%



Driekwart wil zich (misschien) inzetten eigen buurt

Ongeveer driekwart van de inwoners (75 procent) willen een eigen bijdrage leveren aan de leefbaarheid in de buurt. Een deel hiervan (56 procent van het totaal) zijn mensen die zich nu ook al inzetten voor de leefbaarheid. Ongeveer een op de vijf inwoners die zich nu niet inzet, overweegt dit wel in de toekomst te doen.

Tabel 3.11

(Potentieel) eigen bijdrage leveren aan de leefbaarheid in de buurt

	2022
Actief ingezet in verleden, in toekomst (misschien) inzetten	56%
Actief ingezet in verleden, in toekomst niet inzetten	9%
Niet actief ingezet in verleden, maar in toekomst (misschien) inzetten	19%
Niet actief ingezet in verleden en in toekomst niet inzetten	16%

Relatie inwoner en gemeente



4 Relatie inwoner en gemeente

Vertrouwen in gemeentebestuur stabiel

Elf procent van de inwoners van Den Helder heeft (heel) veel vertrouwen in de manier waarop de gemeente wordt bestuurd. Dat aandeel is gelijk aan 2020, maar wel lager dan gemiddeld in Nederland.

Tabel 4.1

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

	2020 ¹	2022
Den Helder	12%	11%
GeM.		30%
Benchmark		RANGE: 11-51%

Mate vertrouwen in de manier waarop gemeente wordt bestuurd:

- (heel) veel vertrouwen (11%)
- neutraal (29%)
- weinig/geen vertrouwen (60%)

Beoordeling gemeente lager dan landelijk

Een op de acht (12%) inwoners vindt dat de gemeente doet wat ze zegt. Ook over de mate waarin de gemeente toezicht houdt en zich flexibel opstelt is een klein deel positief. De drie aspecten worden lager dan landelijk beoordeeld.

Tabel 4.2

Beoordeling gemeente (% (helemaal) mee eens)

De gemeente...	doet wat ze zegt	houdt voldoende toezicht op het naleven van regels	stelt zich flexibel op als dat nodig is
Den Helder	12%	16%	9%
Gem.	23%	32%	27%
Benchmark	RANGE: 15-62%	RANGE: 16-45%	RANGE: 17-41%

Bewoners voelen zich minder betrokken worden dan landelijk

Inwoners kunnen op verschillende momenten betrokken worden bij de gemeentelijke plannen, zoals bij het bedenken van een plan of bij de uitvoering. Wanneer zij een rapportcijfer toekennen aan het betrekken van burgers bij het beleid, wordt er gemiddeld een 5,1 gegeven (tabel 4.3). Het landelijk gemiddelde (6,1) ligt iets hoger.

Tabel 4.3

Waardering betrekken inwoners bij beleid

	Rapportcijfer 2022	% voldoende
Den Helder	5,1	46%
Gem.	6,1	
Benchmark	RANGE: 5,4-6,7	

¹ Bron: eerste peiling Inwonerspanel Den Helder, maart 2020



Faciliteren van participatie

Een klein deel van de inwoners van Den Helder vindt dat er voldoende ruimte is voor burgers en organisaties om ideeën en initiatieven te realiseren (16%) en dat burgers voldoende worden betrokken bij gemeentelijke plannen (18%) (tabel 4.4). Beide aspecten worden lager beoordeeld dan landelijk gemiddeld. Een tiende van de inwoners is tevreden over de mate waarin er geluisterd wordt naar burgers.

Tabel 4.4

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

	gemeente luistert naar mening burgers	gemeente betreft burgers voldoende bij haar plannen, activiteiten en voorzieningen	burgers en organisaties krijgen voldoende ruimte om ideeën en initiatieven te realiseren
Den Helder	10%	18%	16%
Gem.	29%	31%	34%
Benchmark	RANGE: 12-43%	RANGE: 15-42%	RANGE: 15-45%



Gemeentelijke dienstverlening



5 Gemeentelijke dienstverlening

5.1 Waardering gemeentelijke dienstverlening



63%

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

Beoordeling gemeentelijke dienstverlening afgenomen

De inwoners van Den Helder waarderen de dienstverlening en de digitale faciliteiten van de gemeente gemiddeld met een 5,9 en 6,3 (tabel 5.1). De waardering voor de dienstverlening van de gemeente neemt hiermee ten opzichte van 2020 fors af. Twee derde (66%) van de inwoners geeft de dienstverlening een voldoende.

Tabel 5.1

Waardering gemeentelijke dienstverlening (rapportcijfer)²

	Rapportcijfer Dienstverlening		Rapportcijfer Digitale faciliteiten
	2020	2022	
Den Helder	7,0	5,9	6,3
Gem.		6,6	6,8
Benchmark		RANGE: 5.8-7.0	RANGE: 6,2-7,3

² In de benchmark is het percentage inwoners dat een voldoende geeft voor dit aspect niet opgenomen.



5.2 Aanvraag van producten en diensten

De meerderheid van de inwoners is tevreden over het aanvragen van een product of dienst (tabel 5.2). De tevredenheid met ieder aspect ligt echter wel onder het landelijk gemiddelde. Over het gemak van de aanvraag zijn zes op de tien (60%) inwoners tevreden. Over het ontvangen van informatie (54%), de afhandelingstijd (50%) en of men kreeg wat men wilde (54%) is de helft tevreden.

Tabel 5.2

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

	aanvragen product/dienst makkelijk	ontvangen/ beschikbare informatie was juist en volledig	afhandelings- tijd was acceptabel	informatie over verloop afhandeling voldoende	kreeg wat men wilde
Den Helder	60%	54%	50%	44%	54%
Gem. Benchmark	75% RANGE: 63-90%	73% RANGE: 56-88%	71% RANGE: 54- 84%	68% RANGE: 47- 79%	70% RANGE: 62- 79%



5.3 Hostmanship

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

Inwoners Den Helder redelijk tevreden over medewerkers gemeente

Over het algemeen hebben de medewerkers van de gemeente Den Helder bij een meerderheid van de inwoners een positieve indruk achtergelaten. Zo zijn zes op de tien (61%) inwoners te spreken over de mate waarin de medewerker de vraag heeft beantwoord. Ook is ruim de helft te spreken over de deskundigheid en de mate waarin de medewerker zich inleefde. De aspecten worden wel lager beoordeeld dan het landelijk gemiddelde.

Tabel 5.3

Beoordeling medewerkers (% (zeer) eens)³

De medewerker...	toonde zich verantwoordelijk om daadwerkelijk tot een oplossing te komen	heeft zelf mijn vraag zo goed mogelijk beantwoord	was voldoende deskundig	kon zich goed inleven	bood de ruimte om mee te denken	verraste mij aangenaam met de verleende service
Den Helder	60%	61%	56%	56%	48%	31%
Gem.	70%	74%	73%	65%	59%	41%
Benchmark	RANGE: 63-82%	RANGE: 68-87%	RANGE: 66-88%	RANGE: 55-80%	RANGE: 43-72%	RANGE: 34-53%

³ Niet alle gemeenten hebben de module hostmanship afgenomen. De benchmark is samengesteld uit de gemiddelden van 25 gemeenten.



5.4 Informatievoorziening

Rapportcijfer communicatie daalt

Ruim veertig procent van de inwoners vindt dat de gemeente heldere taal gebruikt (tabel 4.4.). Dit is lager het landelijke gemiddelde (63 procent). Bijna zes op de tien van de inwoners vinden het makkelijk om aan gemeentelijke informatie te komen. Het rapportcijfer voor de communicatie en voorlichting (6,0) is lager dan landelijk gemiddelde en in 2020.

Tabel 5.4

Waardering communicatie/voorlichting gemeente

	Kan gemakkelijk aan gemeentelijke informatie komen	De gemeente gebruikt heldere taal	Waardering communicatie/ voorlichting gemeente	
	% (helemaal) mee eens	% (helemaal) mee eens	2020	2022
Den Helder	58%	42%	6,4	6,0
Gem.	74%	63%		6,6
Benchmark	RANGE: 51-84%	RANGE: 44-78%		RANGE: 5,6-7,0



Zorg en welzijn



6 Zorg en welzijn

Ruime voldoende voor eigen gezondheid

Gemiddeld waarden inwoners de eigen gezondheid met een 7,4. Dit is iets lager dan hoe Nederlanders gemiddeld (7,7) hun gezondheid beoordelen, maar het verschil is klein.

Tabel 6.1

Beoordeling eigen gezondheid

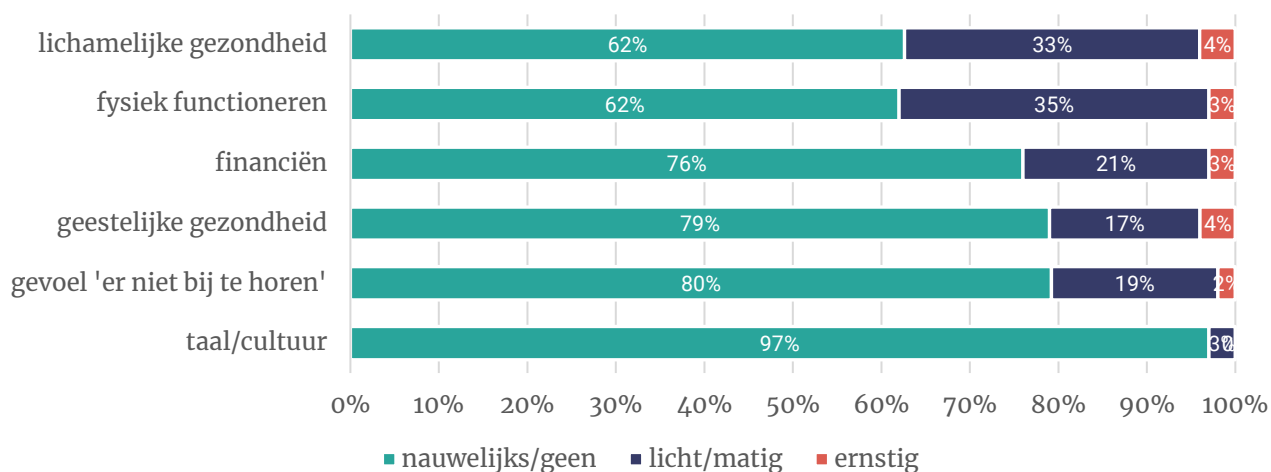
	Rapportcijfer 2022
Den Helder	7,4
Gem.	7,7
Benchmark	RANGE: 7,0-8,0

Slechts tien procent voelt zich (ernstig) belemmerd in deelname maatschappij

In totaal vindt 10 procent van de inwoners van Den Helder dat ze op de een of andere manier ernstig belemmerd worden om deel te nemen aan het maatschappelijk leven. Bij de inwoners die zich in lichte of ernstige mate belemmerd voelen, spelen vooral lichamelijke aspecten een rol (figuur 6.1). Een derde heeft het idee licht of matig beperkt te worden in zijn/haar handelen door fysiek functioneren ofwel lichamelijke gezondheid.

Figuur 6.1

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



Een kwart zou meer contact willen

Van alle inwoners zou 25 procent meer contact met andere mensen willen hebben. Dit is vergelijkbaar met het landelijke gemiddelde. Een vijfde voelt zich soms of vaak eenzaam. Ook dit verschilt niet significant van het gemiddelde in Nederland.

Voldoende contact met andere mensen:

- Zeker, voldoende (75%)
- voldoende, maar zou meer willen (17%)
- te weinig (8%)

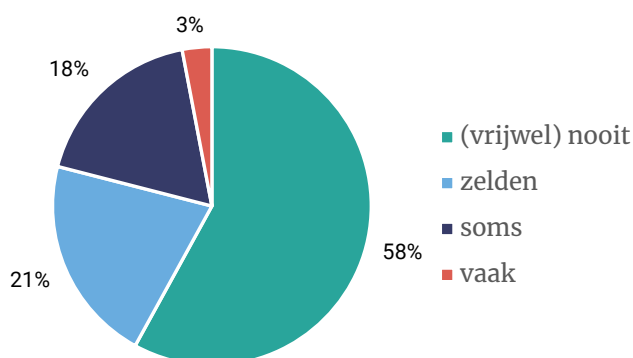
Tabel 6.2

Sociale contacten

	zou meer contacten willen	mate waarin men zich soms/ vaak eenzaam voelt
Den Helder	25%	21%
Gem.	24%	19%
Benchmark	RANGE: 12-33%	RANGE: 7-24%

Figuur 6.2

Mate waarin men zich wel eens eenzaam voelt



Meerderheid inwoners actief binnen vereniging

Meer dan de helft van de inwoners, 53 procent, was het afgelopen jaar actief in een vereniging. Dit is in lijn met het landelijk gemiddelde. Inwoners waren met name actief in een sportvereniging of een overige vereniging, zoals een buurtvereniging.

Tabel 6.3

Actief bij vereniging in afgelopen 12 mnd.⁴ (% ja)

	2022
Den Helder	53%
Gem.	51%
Benchmark	RANGE: 40-67%

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

- niet actief (47%)
- sportvereniging (28%)
- culturele verenigingen (11%)
- overige verenigingen (18%)
- gezelligheidsvereniging (8%)
- religieuze/maatschappelijke vereniging (10%)

Vrijwilligerswerk

Bijna de helft van de inwoners heeft in het afgelopen jaar vrijwilligerswerk verricht (tabel 6.4). Het aandeel vrijwilligers is hiermee vergelijkbaar met het landelijk gemiddelde. Zeventien procent van de inwoners deed intensief vrijwilligerswerk (figuur 6.3).

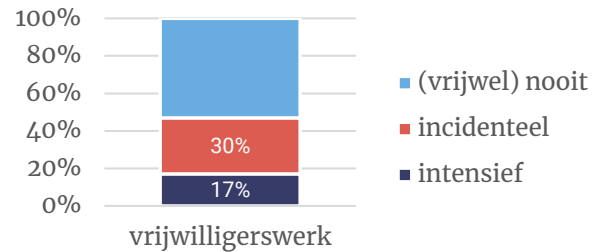
Tabel 6.4

Vrijwilligerswerk in afgelopen 12 maanden

	2022
Den Helder	47%
Gem.	45%
Benchmark	RANGE: 32-53%

Figuur 6.3

Mate vrijwilligerswerk afgelopen 12 maanden

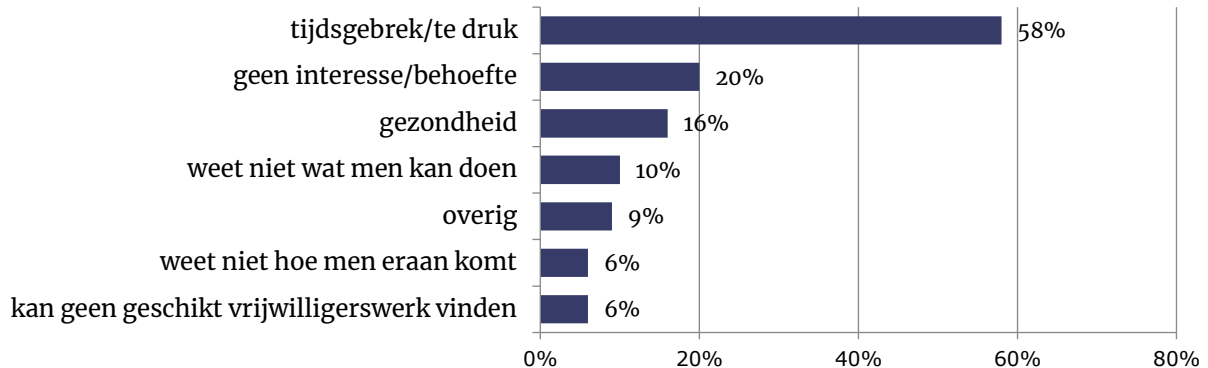


Reden geen vrijwilligerswerk

Inwoners die geen vrijwilligerswerk verrichtten is gevraagd wat de redenen daarachter zijn. De voornaamste reden om geen vrijwilligerswerk te doen is een gebrek aan tijd (58%). Op de tweede en derde plek komen geen interesse (20%) en de eigen gezondheid die beperkt om vrijwilligerswerk te doen (16%).

Figuur 6.4

Reden om geen vrijwilligerswerk te doen



De bereidheid om in de toekomst vrijwilligerswerk te doen, ligt aanzienlijk hoger onder de huidige vrijwilligers (86%) dan inwoners die in de afgelopen 12 maanden geen vrijwilligerswerk hebben gedaan (34%).

Draagvlak vrijwilligerswerk (blijven) doen:

- zeker (24%)
- misschien (34%)
- nee (26%)
- weet niet (15%)

Burenhulp

Afgelopen jaar heeft 68 procent van de inwoners hulp aan burens verschaft, dit gebeurde vooral incidenteel. Daarnaast besteedde 45 procent aandacht voor burens in zorgwekkende situaties, ook dit gebeurde voornamelijk incidenteel. Dit ligt hoger dan het landelijk gemiddelde.

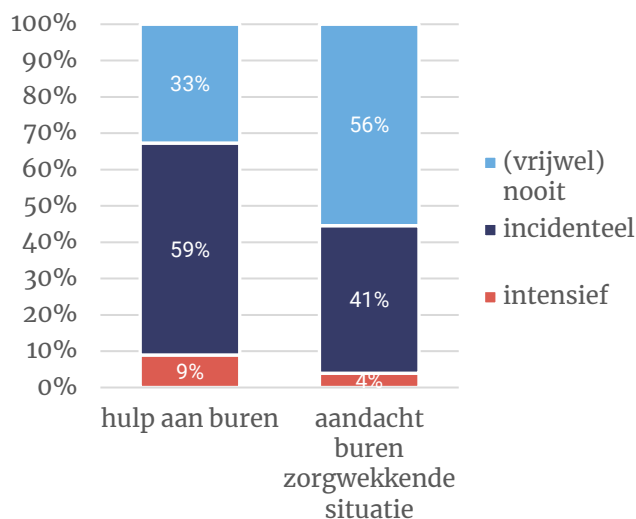
Tabel 6.5

Burenhulp in afgelopen 12 maanden

	aandacht voor burens in zorgwekkende situatie laatste 12 maanden	hulp aan burens
Den Helder	45%	68%
GEM.	37%	66%
BENCHMARK	RANGE: 30-46%	RANGE: 34-79%

Figuur 6.5

Mate waarin men het afgelopen jaar burenhulp heeft verricht



Draagvlak

Inwoners zijn voornamelijk bereid tot burenhulp in de vorm hulp bieden bij boodschappen (74%) of een oogje in het zeil houden (64%). Zes procent is bereid om hulp te bieden bij persoonlijke verzorging of het toedienen van medicijnen.

Tabel 6.6

Bereid tot burenhulp (meerdere antwoorden mogelijk)

	Den Helder
Hulp bij boodschappen	74%
Oogje in het zeil houden	64%
Helpen bij vervoer	53%
Klusjes in of rond het huis	29%
Ondersteuning bij aanvraag, administratie of computer	33%
Opvangen van kinderen	15%
Medicijnen toedienen of persoonlijke verzorging	6%
Huis schoonhouden of koken	6%
Anders	5%
Kan geen burenhulp geven	10%
Wil geen burenhulp geven	12%



Mantelzorg

De helft van de inwoners (50%) bood het afgelopen jaar mantelzorg aan een naaste hulpbehoevende. 19 procent deed dit intensief en 31 procent deed dit incidenteel. Degenen die mantelzorg verrichten is gevraagd of zij zich belemmerd voelen in hun dagelijkse activiteiten vanwege de zorg die zij hebben om een hulpbehoevende naaste, in totaal zeggen drie op de tien zich soms (21%) of vaak (9%) belemmerd te voelen.

Mate belemmerd door mantelzorg:

- (vrijwel) nooit (45%)
- zelden (25%)
- soms (21%)
- vaak (9%)

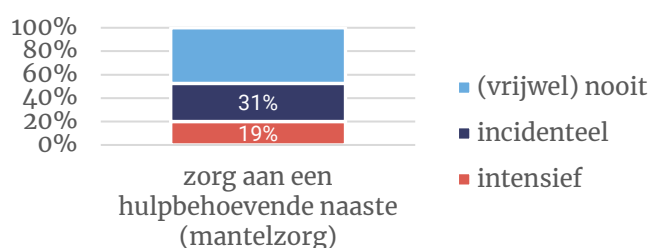
Tabel 6.7

Mantelzorg in afgelopen 12 maanden

	2022
Den Helder	50%
Gem.	45%
Benchmark	RANGE: 32-53%

Figuur 6.6

Mate waarin men het afgelopen jaar aan mantelzorg heeft gedaan

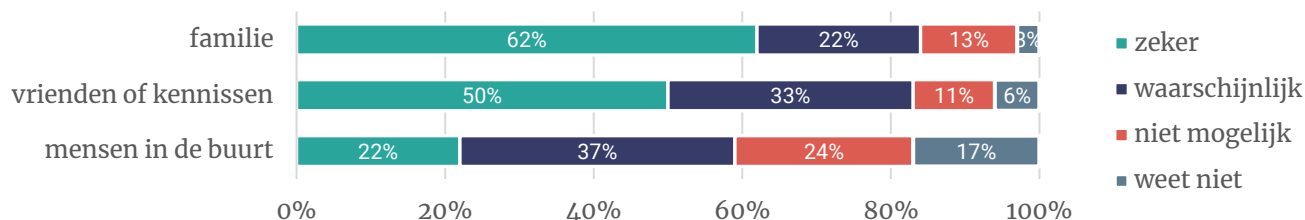


Terugvallen

Een groot deel van de inwoners (62%) heeft zeker familie waar men op terug kan vallen voor hulp of zorg. De helft geeft aan (ook) vrienden of kennissen te hebben en 22 procent kan zeker terugvallen op mensen in de buurt.

Figuur 6.7

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



Gemeentelijke inspanningen om burgers te laten deelnemen aan maatschappij

De gemeentelijke inspanning om burgers te laten deelnemen aan de maatschappij wordt beoordeeld met een gemiddeld rapportcijfer 5,8, 61 procent van de inwoners geeft een voldoende.

Tabel 6.8

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

	rapportcijfer 2022	% voldoende
Den Helder	5,8	61%
Gem.	6,6	-
Benchmark	RANGE: 5,8-6,9	



Algemeen beeld



7 Algemeen beeld

Inspanningen op diverse gebieden

Inwoners van Den Helder geven gemiddeld een 5,8 voor alle inspanningen van de gemeente voor haar inwoners. Dit is lager dan het landelijk gemiddelde (6,6).

Tabel 7.1

Waardering inspanningen gemeente

	Rapportcijfer 2022	% voldoende
Den Helder	5,8	63%
Gem. Benchmark	6,6	-

RANGE: 5,9-7,2

Om te bepalen welke factoren de tevredenheid van de inspanningen van de gemeente Den Helder voor de inwoners bepalen, hebben we een prioriteitenmatrix ontwikkeld (zie figuur 7.1).

Leeswijzer bij prioriteitenmatrix

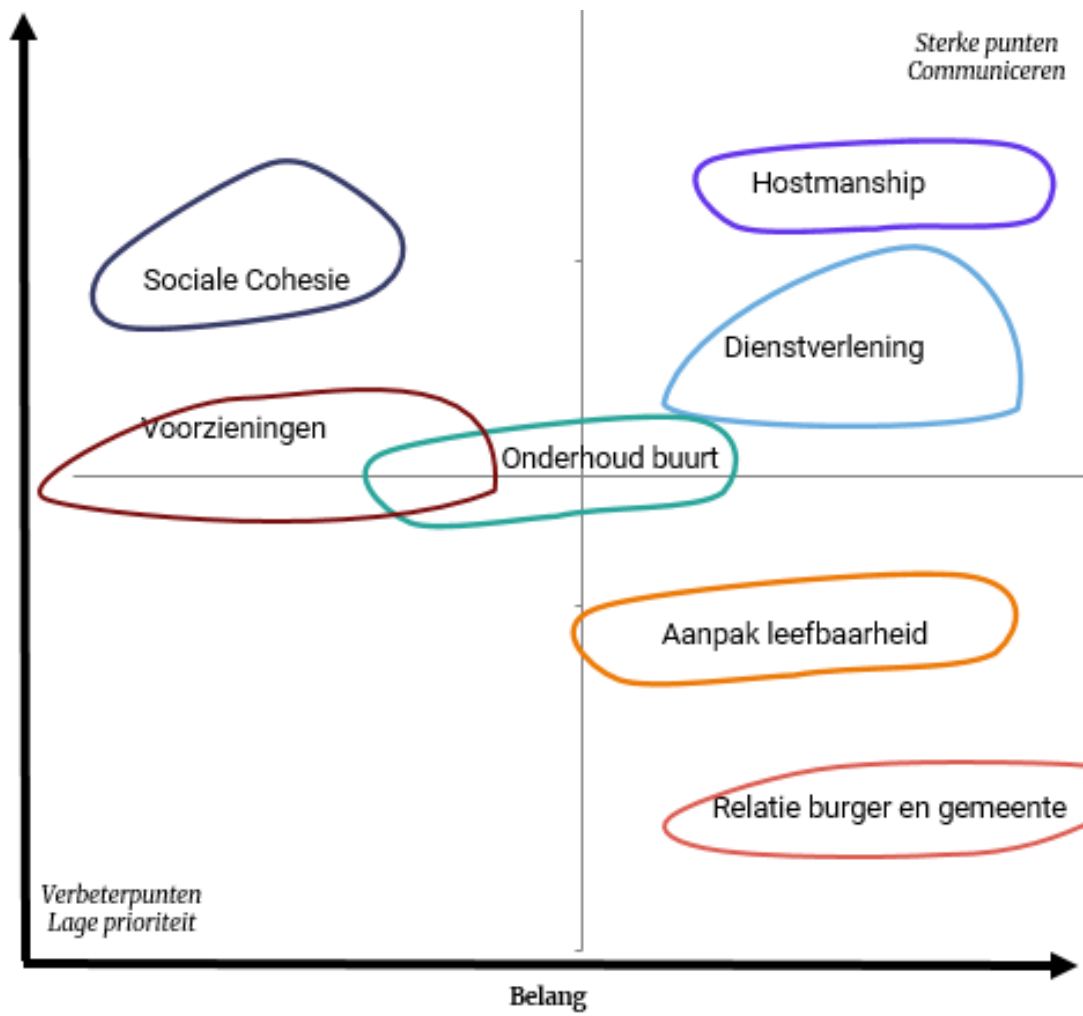
- Op de verticale dimensie (waardering) zien we de tevredenheid: hoe hoger het aspect in de figuur, hoe hoger de tevredenheid over dit aspect. Deze as loopt over de gemiddelde waarde van de waardering van de aspecten.
- Als een aspect boven de horizontale as staat, betekent het dat er over dit aspect relatief veel tevredenheid bestaat, ten opzicht van de andere aspecten (dus niet ten opzichte van referentiegemeenten of het landelijk gemiddelde).
- De horizontale dimensie (belang) geeft aan in hoeverre het aspect van invloed is op de totaalwaardering⁵. De as loopt over de gemiddelde correlatiewaarde van de aspecten.
- Als het aspect rechts van de verticale as staat, heeft het een relatief grote invloed op het totaaloordeel (ten opzichte van andere aspecten).
- De impact is in de prioriteitenmatrix afgezet tegen de waardering. De prioriteitenmatrix bestaat uit vier segmenten, zodat de gemeente haar prioriteiten kan bepalen. Aspecten die zich in (of nabij) het kwadrant rechtsonder bevinden, dienen met voorrang te worden verbeterd. Deze zijn voor burgers belangrijk en worden relatief laag gewaardeerd.

⁵ Door middel van het berekenen van de samenhang (correlatie) tussen het betreffende aspect en het totaaloordeel is het bepaald. Hoe groter de samenhang, hoe groter de invloed van het aspect op het totaaloordeel is



Figuur 7.1

Prioriteitenmatrix van Den Helder





I&O Research Enschede

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

I&O Research Amsterdam

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