

Gemeente Borne

Waar Staat Je Gemeente 2017

Eindrapportage

Colofon:

Waar Staat Je Gemeente Borne 2017

Tekst: F. De Grip en E. Van de Wiel

Uitgave: Kennispunt Twente, maart 2018

© 2018, Kennispunt Twente, Enschede. Auteursrechten voorbehouden. Overname van dit rapport (of gedeelten daarvan) is toegestaan, mits de bron wordt vermeld.



Kennis  **punt**
Twente

Samenvatting

Deze rapportage behandelt de resultaten van de inwonerpeiling van Waar Staat Je Gemeente, die in het najaar van 2017 is gehouden in de gemeente Borne. Waar Staat Je Gemeente is een landelijke vragenlijst die gemeentes de mogelijkheid biedt om te peilen hoe inwoners het leven in hun gemeente beleven. De resultaten geven een breed beeld van die beleving aan de hand van vier thema's: Leefklimaat, de relatie tussen inwoners en gemeente, gemeentelijke dienstverlening en welzijn en zorg. Al deze thema's bevinden zich op gebieden waar inwoners en de gemeentelijke organisatie met elkaar te maken hebben. In 2015 is dezelfde peiling ook uitgevoerd in Borne. Hierdoor is het nu mogelijk te bekijken hoe de beleving van de inwoners van Borne zich in de afgelopen twee jaar heeft ontwikkeld. In deze samenvatting worden de belangrijkste resultaten per thema kort beschreven.

Leefklimaat

Het thema leefklimaat behandelt de waardering van inwoners van de gemeente Borne voor de kwaliteit van hun woon- en leefomgeving, van de relaties en contacten met buurtbewoners en van de aanwezige voorzieningen in de nabije omgeving.

Het is prettig wonen in de buurten van Borne, Hertme en Zenderen. Inwoners van de gemeente waarderen het wonen in hun buurt gemiddeld met een 8,2. Ook over de buurt als sociale leefomgeving is men positief. Iets meer dan 90 procent voelt zich thuis in de buurt en een ruime 80 procent vindt dat buurtbewoners goed met elkaar omgaan. De beleving van de buurt is op deze gebieden nauwelijks voor- of achteruit gegaan tussen 2015 en 2017.

Een wat grotere verandering zien we op het gebied van de verkeersveiligheid. Het percentage mensen dat met onveilige verkeerssituaties in de buurt te maken krijgt stijgt met 8 procent. Het algehele veiligheidsgevoel in de buurt is desondanks gestegen met 4 procent.

Relatie tussen inwoners en gemeente

Een goede relatie tussen inwoners en gemeente is belangrijk, omdat de gemeente bij veel aspecten van het wonen en (samen)leven van inwoners betrokken is. Belangrijk voor een goede relatie is vertrouwen in de gemeente. De helft van de Bornenaren heeft geen uitgesproken vertrouwen of wantrouwen tegenover het bestuur van de gemeente. 38 procent heeft wel (heel) veel vertrouwen in de gemeente en 12 procent heeft weinig tot geen vertrouwen in hun gemeente.

Als we kijken naar verschillende aspecten die het vertrouwen van inwoners in hun gemeente beïnvloeden, dan zijn inwoners van Borne in 2017 wat negatiever dan in 2015. Het aandeel dat vindt dat de gemeente voldoende luistert naar de mening van haar inwoners daalt met 5 procent, naar 35 procent. Het percentage inwoners dat vindt dat de gemeente voldoende toeziet op het naleven van de geldende regels is in deze twee jaar met 9 procent gedaald, naar 31 procent.

Gemeentelijke dienstverlening

Direct contact tussen inwoners en de gemeente vindt primair plaats in de vorm van gemeentelijke dienstverlening. Een groot deel van de beeldvorming over de gemeente wordt dan ook gevormd door de ervaringen in dit directe contact.

Driekwart van de inwoners van Borne heeft afgelopen jaar contact gehad met de gemeente. Voor vier op de vijf mensen blijft het bij één tot drie contactmomenten, een op de tien mensen heeft meer dan vijf keer per jaar contact met de gemeente. Het merendeel van dit contact vindt plaats aan de publieksbalie in het gemeentehuis (68%).

De gemeentelijke dienstverlening in het algemeen wordt met een 7 beoordeeld. Ook digitale dienstverlening wordt steeds belangrijker, deze wordt in Borne met een 7 gewaardeerd. Het gemak waarmee een product of dienst kan worden aangevraagd wordt door de Bornenaren in 2017 beter gewaardeerd dan twee jaar eerder.

Welzijn en zorg

Het onderdeel welzijn en zorg gaat in op de gezondheid van inwoners van Borne en de ondersteuning die men elkaar kan bieden door middel van informele zorg en ondersteuning.

Inwoners van Borne zijn tevreden met hun leven (rapportcijfer: 8) en in iets mindere mate met hun gezondheid (rapportcijfer: 7,7).

Als we kijken naar zaken die Bornenaren belemmeren om volop mee te doen aan het maatschappelijke leven, dan is de lichamelijke gezondheid de grootste hindernis. 29 procent wordt hier in meer of mindere mate door belemmerd. Het aandeel inwoners dat niet of nauwelijks belemmerd wordt door beperkte financiële middelen groeit met 6 procent in de afgelopen twee jaar. De financiële draagkracht neemt dus toe.

Heel wat Bornenaren, bijna een op de vijf, zou wel meer contact met andere mensen willen. We zien dan ook dat ongeveer een op de tien inwoners zich soms eenzaam voelt.

Een substantieel deel (31%) van de Bornenaren geeft aan dat het geven van mantelzorg hen soms of vaak belemmert in het doen van andere dagelijkse activiteiten. Wel was dit percentage in 2015 nog hoger.

Inhoud

Samenvatting	2
Methode	5
1. Waardering inwoners voor gemeente naar thema	6
2. Leefklimaat in Borne	7
2.1 De buurt als sociale leefomgeving	7
2.2 Onderhoud en leefbaarheid van de woonomgeving	9
2.3 Inzet gemeente en inwoners voor een prettig leefklimaat	10
2.4 Voorzieningen in de buurt	11
2.5 Ontwikkeling leefklimaat 2015-2017	12
3. Relatie inwoner en gemeente	15
3.1 Vertrouwen in de gemeente	15
3.2 Ontwikkeling relatie inwoner en gemeente 2015-2017	17
4. Gemeentelijke dienstverlening	18
4.1 Hoeveelheid en wijze van contact met gemeente	18
4.2 Waardering dienstverlening	19
4.3 Ontwikkeling waardering dienstverlening 2015-2017	20
5. Welzijn en zorg	21
5.1 Subjectieve gezondheid	21
5.2 Sociale contacten	22
5.3 Hulp verlenen	23
5.4 Ontwikkeling welzijn en zorg 2015-2017	25

Methode

Dataverzameling

De inwonerpeiling van 'Waar Staat Je Gemeente' is tussen 3 en 24 november 2017 in Borne uitgevoerd. Er zijn op twee manieren inwoners benaderd om deel te nemen aan de peiling. De grootste groep inwoners die heeft deelgenomen bestaat uit leden van het BornePanel. Dit panel bestaat uit inwoners van de gemeente die hebben aangegeven op meerdere momenten in het jaar hun mening te willen geven over voor de gemeente belangrijke onderwerpen. De panelleden hebben de vragenlijst online ingevuld. Parallel aan de raadpleging van het panel zijn met behulp van een steekproef willekeurig 1000 inwoners via een brief benaderd om aan het onderzoek deel te nemen. Om extra respondenten te werven is er na twee weken een brief naar een nieuwe willekeurige groep van 750 inwoners gestuurd, ook aan hen is gevraagd deel te nemen aan het onderzoek.

In totaal zijn 2.238 inwoners van Borne benaderd en hebben 481 mensen de vragenlijst ingevuld. De respons komt hiermee op 21 procent. De minimale respons die door de Vereniging Nederlandse Gemeenten gevraagd wordt voor een Waar Staat Je Gemeente peiling is daarmee gehaald.

Representativiteit

De hier gepresenteerde resultaten geven door toepassing van statistische technieken een representatief beeld van de beleving van alle inwoners van de gemeente Borne ouder dan 18 jaar. De toegepaste technieken houden in dat antwoorden van personen die deel uitmaken van een groep die ondervertegenwoordigd is in de respons iets zwaarder meetellen en antwoorden van personen die deel uitmaken van een groep die oververtegenwoordigd is iets minder zwaar meetellen. Bij deze onder- en oververtegenwoordiging is er gekeken naar de grootte van de twee geslachten, vijf leeftijdsgroepen en vijf gebieden binnen de gemeente Borne. Dit principe wordt weging genoemd en is een algemeen geaccepteerde methode om vanuit een beperkte groep deelnemers te komen tot uitspraken over de gehele groep.

In 2015 is de inwonerpeiling ook uitgevoerd in Borne. Omdat het onderzoek destijds niet door Kennispunt Twente is gedaan, zijn de originele data van dat onderzoek niet beschikbaar voor vergelijking met de data uit 2017. Dit maakt het helaas niet mogelijk de verschillen tussen beide jaren op significantie te toetsen. Wel zijn de destijds gepresenteerde resultaten vergeleken met de huidige resultaten. Doordat er niet op significantie getoetst is, kan helaas niet met zekerheid worden gesteld dat de in dit onderzoek gevonden ontwikkelingen ook daadwerkelijk hebben plaatsgevonden in Borne. Wel bieden ze mogelijk inzicht in die ontwikkelingen.

Rapportage

De rapportage volgt de vier thema's in de standaardmethode van de 'Waar staat je gemeente' vragenlijst, ontwikkeld door het Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten (KING) van de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG). Deze thema's zijn het leefklimaat, de relatie tussen inwoners en gemeente, gemeentelijke dienstverlening en welzijn en zorg. Al deze thema's bevinden zich op gebieden waar inwoners en de gemeentelijke organisatie met elkaar te maken hebben. Voorafgaand aan de vier thema's wordt er ingegaan op de waardering van de gemeentelijke organisatie, deze is door inwoners op verschillende onderdelen met rapportcijfers beoordeeld. Deze onderdelen hangen samen met de thema's die later behandeld worden.

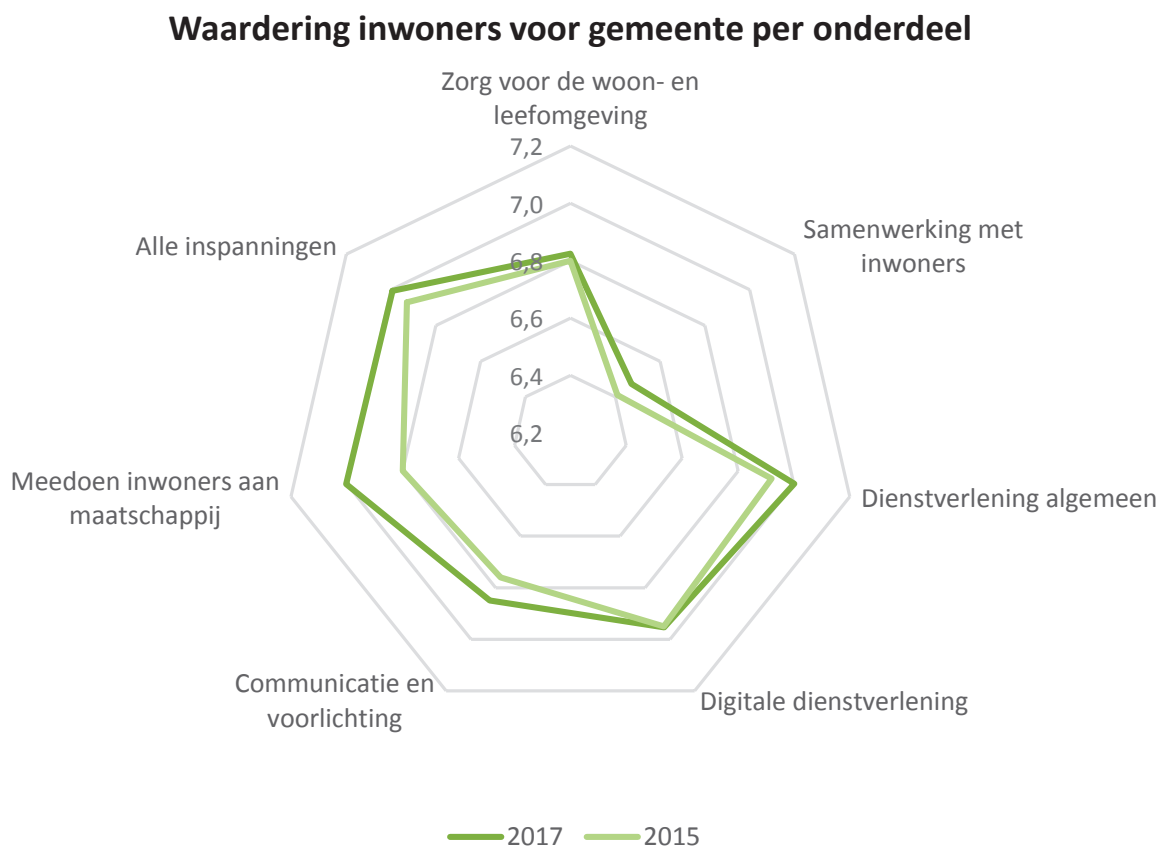
1. Waardering inwoners voor gemeente naar thema

Hoe vinden inwoners van de gemeente Borne dat de gemeente haar taken uitvoert? En gaat die dienstverlening voor- of juist achteruit? Figuur 1 laat dit zien aan de hand van zeven rapportcijfers die zowel in 2015 als 2017 zijn gegeven. Aan inwoners is voor elk onderdeel gevraagd hun waardering voor het werk van de gemeente te vertalen in een cijfer tussen 1 en 10.

De gemeente scoort op vier onderdelen een 7. Deze hoogste waardering is er onder andere voor alle inspanningen van de gemeente voor haar inwoners tezamen. De algemene gemeentelijke dienstverlening, de inspanningen die de gemeente doet om alle inwoners zoveel mogelijk te laten deelnemen aan de maatschappij en de digitale dienstverlening krijgen ook een 7. De waardering van de inspanningen om mensen maatschappelijk te laten deelnemen is met een 7 als enige substantieel gestegen, in 2015 was dit nog een 6,8.

De zorg van de gemeente voor de woon- en leefomgeving scoort een 6,8 en de communicatie en voorlichting scoort een 6,9.

Het meest kritisch blijft men over de wijze waarop de gemeente inwoners bij haar beleid betrekt en de samenwerking zoekt, al scoort de gemeente ook op dit onderdeel voldoende: Een 6,5.



Figuur 1

2. Leefklimaat in Borne

Het thema leefklimaat behandelt de waardering van inwoners van de gemeente Borne voor de kwaliteit van hun woon- en leefomgeving, van de relaties en contacten met buurtbewoners en van de aanwezige voorzieningen in de nabije omgeving. Samen zeggen deze factoren veel over de aantrekkelijkheid van het leefklimaat in de buurten van Borne, Hertme en Zenderen.

2.1 De buurt als sociale leefomgeving

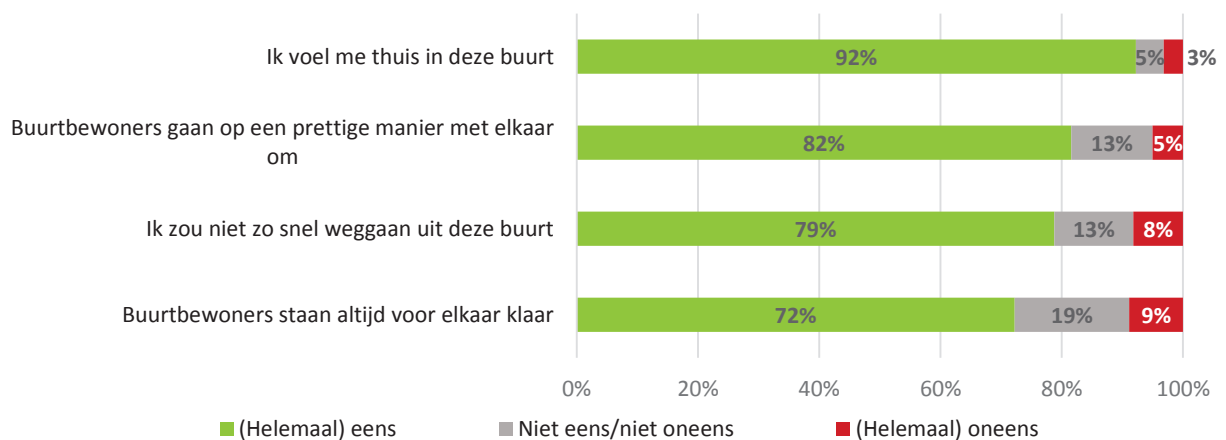
Het is prettig wonen in de buurten van Borne, Hertme en Zenderen. Het wonen in de buurt krijgt van inwoners een 8,2 als gemiddeld rapportcijfer (figuur 2). Dit rapportcijfer is ten opzichte van 2015 licht gestegen, destijds kreeg de buurt een 8,1.



Figuur 2

Inwoners van Borne zijn positief gestemd over hun buurt als sociale leefomgeving. Meer dan 90 procent geeft aan zich thuis te voelen (figuur 3). Ruim 80 procent vindt dat buurtbewoners prettig met elkaar omgaan. Nog eens bijna 80 procent geeft aan niet snel uit de buurt te willen vertrekken.

9 procent van de inwoners van Borne geeft aan het idee te hebben dat buurtbewoners niet voor elkaar klaar staan. Hier tegenover staat een flinke meerderheid die aangeeft wel op mede buurtbewoners te kunnen rekenen als het nodig is.

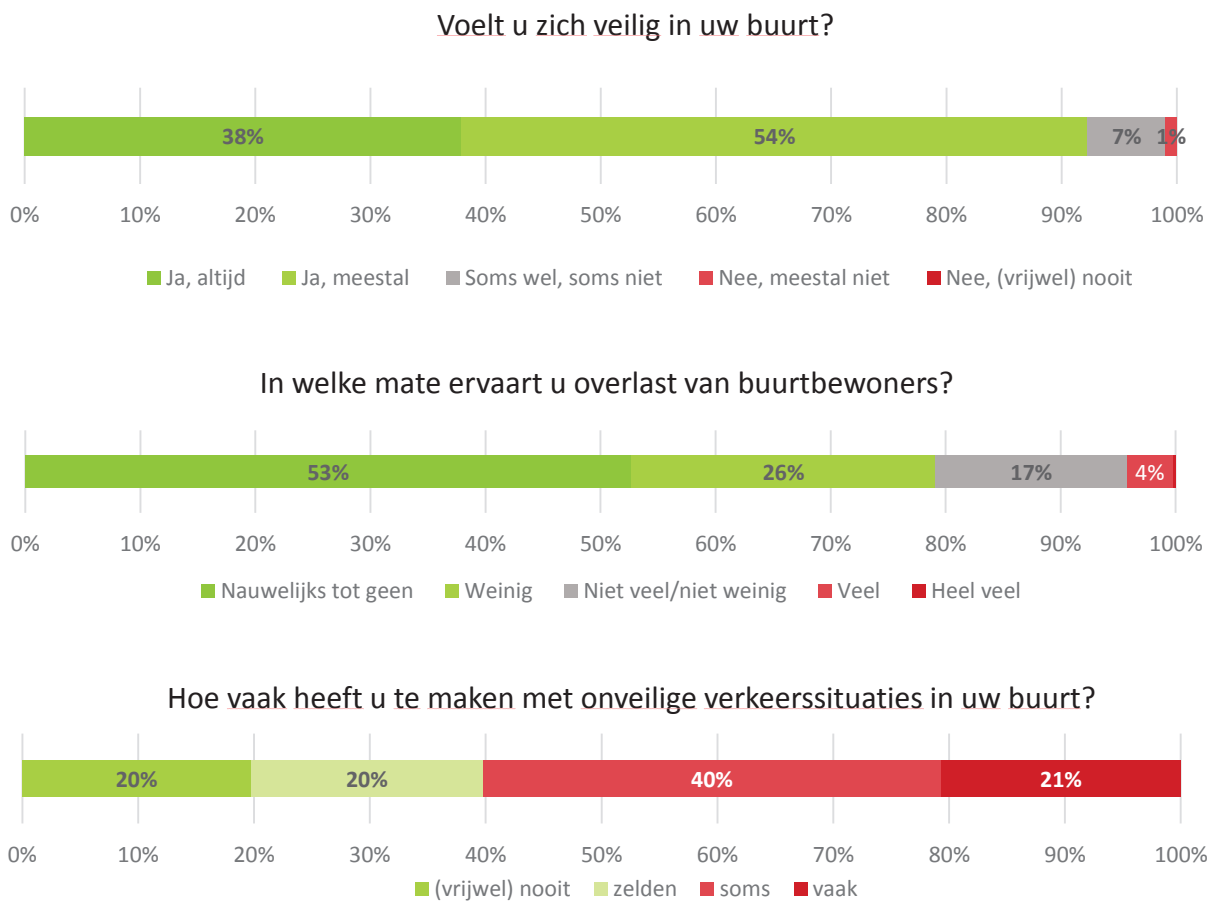


Figuur 3

Ook het veiligheidsgevoel in buurt is groot (figuur 4). Bijna 40 procent van de inwoners geeft aan zich altijd veilig te voel in zijn of haar buurt. Voor 54 procent geldt dat dit meestal het geval is. Slechts 1 procent beantwoordt deze vraag negatief.

Een nipte meerderheid (53%) ondervindt nauwelijks tot geen overlast van buurtbewoners en 26 procent maar weinig (figuur 5). Toch is ruim 20 procent niet uitgesproken positief over de mate van overlast. Deze groep bestaat uit 17 procent van de inwoners die niet veel en niet weinig overlast ervaren, 4 procent heeft veel last van de burens en 1 procent ervaart heel veel overlast.

Waar het algehele veiligheidsgevoel in de gemeente Borne groot is, zijn de inwoners een stuk minder te spreken over de veiligheid in het verkeer (figuur 6). Slechts 20 procent ervaart vrijwel nooit problemen op dit gebied. Daar tegenover staat dat 40 procent soms, en 20 procent vaak te maken heeft met onveilige verkeerssituaties in zijn of haar buurt.

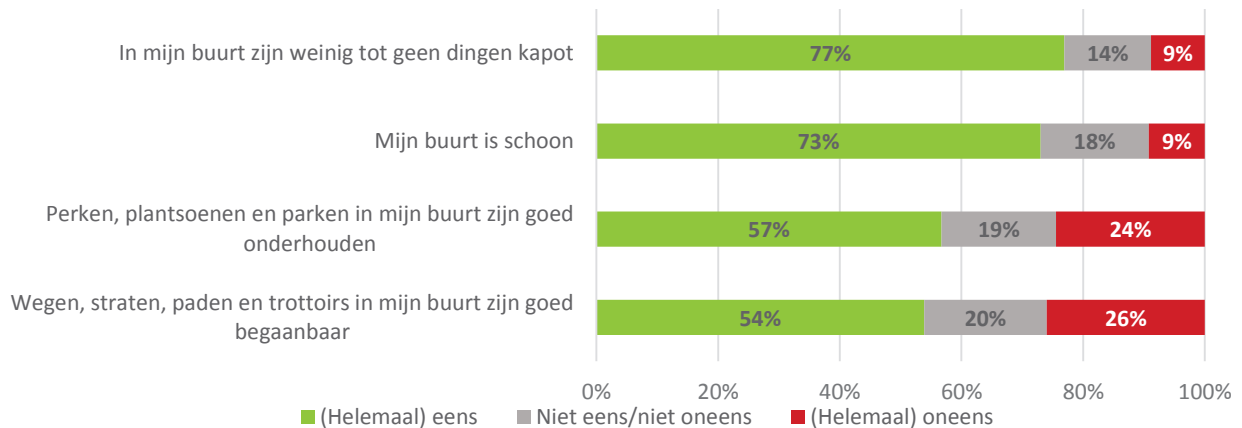


Figuur 4/5/6

2.2 Onderhoud en leefbaarheid van de woonomgeving

Men is overwegend positief over het onderhoud van de openbare ruimte in Borne (figuur 7, bovenste twee stellingen). Volgens ongeveer driekwart van de inwoners zijn er in hun buurt nauwelijks dingen kapot en is de buurt schoon.

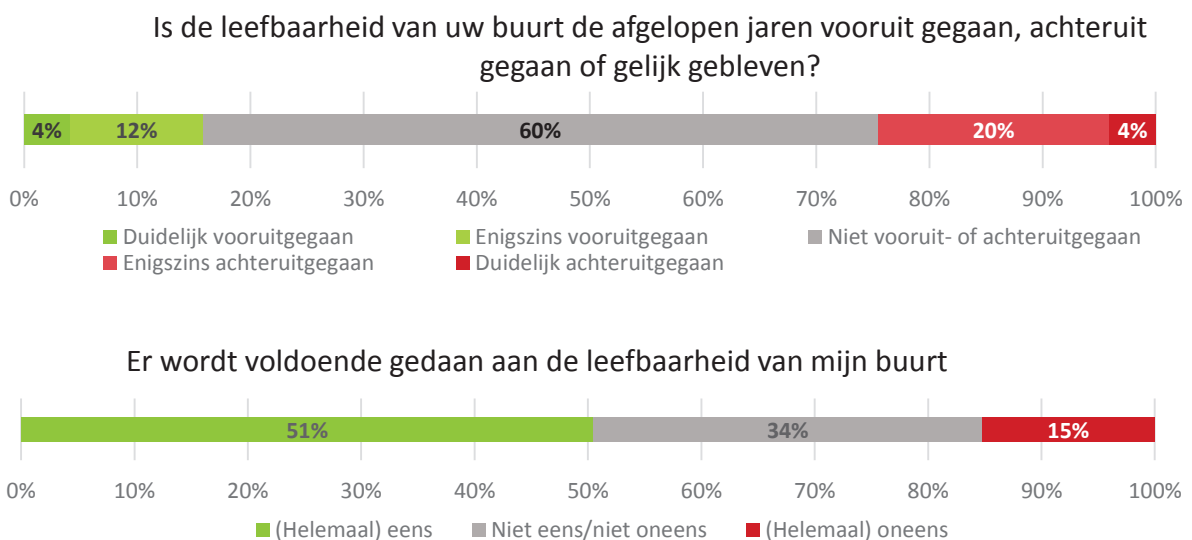
Over het onderhoud van groenvoorzieningen en bestrating is men minder positief (figuur 7, onderste twee stellingen). Hoewel iets meer dan de helft hier tevreden over is, is er een substantiële groep van 24 procent die het onderhoud van groenvoorzieningen onvoldoende vindt. 26 procent is niet te spreken over de begaanbaarheid van wegen, straten paden en trottoirs.



Figuur 7

In de ogen van de meerderheid van de inwoners van Borne (60%) is de leefbaarheid van hun eigen buurt niet echt veranderd in de afgelopen jaren (figuur 8). De groep die de buurt enigszins of duidelijk achteruit zag gaan is met 24 procent wat groter dan de groep die vooruitgang zag (16%).

De helft van de Bornenaren vindt dat er voldoende wordt gedaan aan de leefbaarheid van de buurt (figuur 9). 15 procent vindt van niet.



Figuur8/9

2.3 Inzet gemeente en inwoners voor een prettig leefklimaat

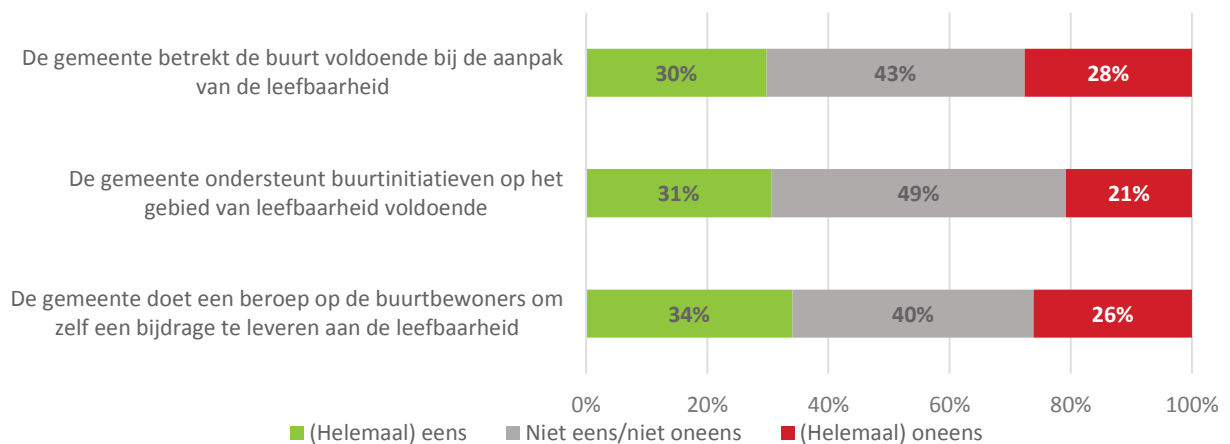
Initiatieven van inwoners en maatschappelijke organisaties kunnen gemeenten helpen het leefklimaat aangenamer te maken. Goede samenwerking tussen inwoners en de gemeente is daarom belangrijk. Hieronder gaan we in op het beeld dat inwoners van Borne hebben van de inzet van de gemeente en inwoners zelf om wonen in Borne samen (nog) aangenamer te maken.

Figuur 10 laat zien dat de zorg voor de woon- en leefomgeving vanuit de gemeente gemiddeld met een 6,8 wordt gewaardeerd.



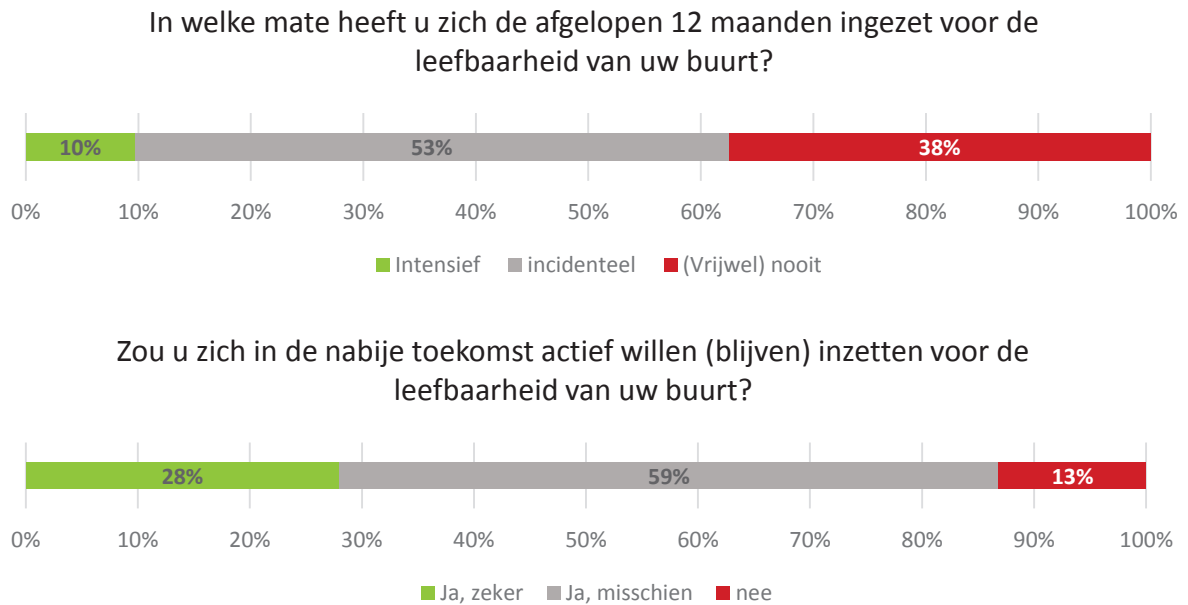
Figuur 10

Een substantieel deel van de inwoners van de gemeente heeft geen duidelijke mening over de inzet van de gemeente om samen met inwoners de buurten aangenamer te maken (zie figuur 11). Alle drie de stellingen worden door 40 tot 50 procent met niet eens/niet oneens beantwoord. Verder zijn iets meer mensen positief dan negatief over de rol van de gemeente.



Figuur 11

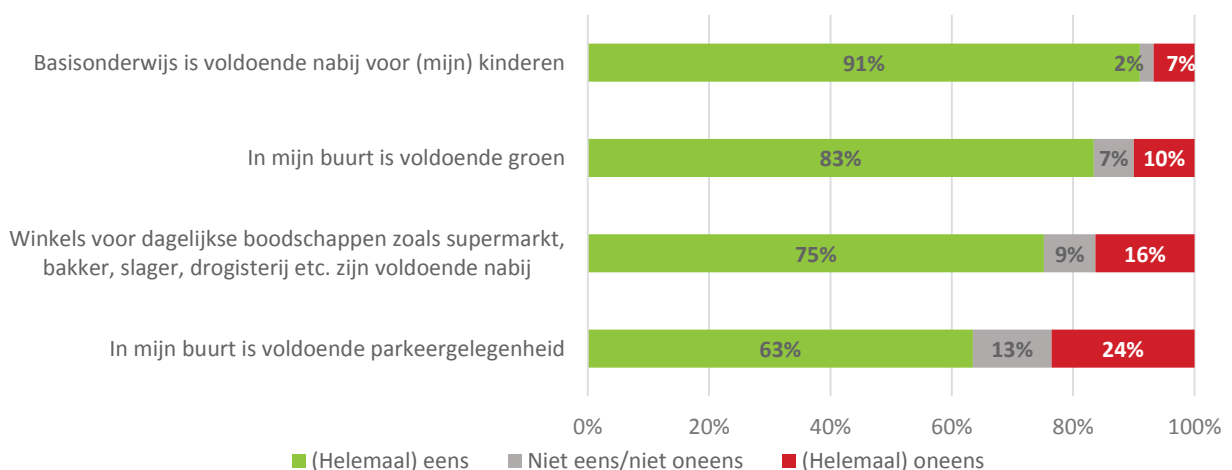
10 procent van de inwoners van Borne heeft zich de afgelopen 12 maanden intensief ingezet voor de leefbaarheid en veiligheid in de buurt (figuur 12). Ruim de helft is incidenteel actief geweest en de overige 38 procent zet zich vrijwel nooit in voor deze zaken. Figuur 13 laat wel zien dat 87 procent zeker of misschien van plan is zich in de toekomst in te zetten voor de buurt. Dit is dus een grotere groep dan de groep die zich in de afgelopen twaalf maanden heeft ingezet.



Figuur 12/13

2.4 Voorzieningen in de buurt

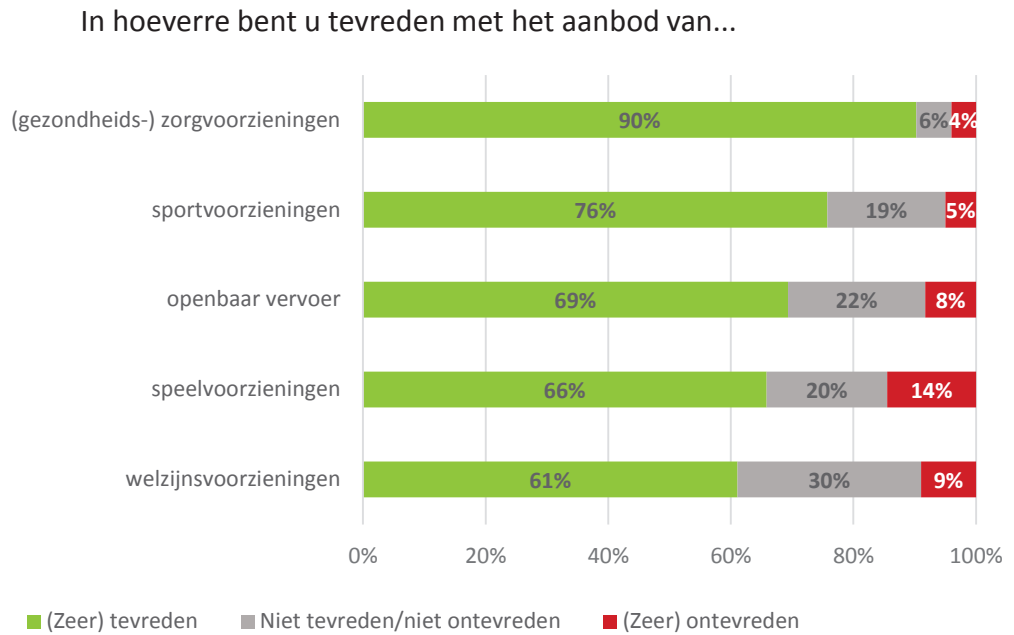
Het merendeel van de inwoners is tevreden over het groen, de winkels voor dagelijkse boodschappen, het basisonderwijs en de parkeergelegenheid in hun buurt (figuur 14). Men is het meest positief over de beschikbaarheid van basisonderwijs. Over de parkeergelegenheden in de buurt is men het minst positief.



Figuur 14

Figuur 15 laat de mate van tevredenheid met het aanbod van vijf verschillende soorten voorzieningen zien. Elk soort voorziening is voor meer dan de helft van de Bornearen naar tevredenheid beschikbaar

in de buurt. Het meest tevreden is men over gezondheidszorgvoorzieningen, het minst tevreden is men over de speelvoorzieningen, maar ook over de speelvoorzieningen is 66% tevreden.



Figuur 15

2.5 Ontwikkeling leefklimaat 2015-2017

Eerder (figuur 3) werd duidelijk dat inwoners positief gestemd zijn over hun buurt als sociale leefomgeving. Figuur 16 laat zien hoe de stemming hierover zich ontwikkeld heeft tussen 2015 en 2017. Er verandert weinig. De grootste verandering zien we op het gebied van thuis voelen in de buurt. Het percentage mensen dat zich thuis voelt daalt met bijna 3 procent lichtjes. Figuur 3 liet echter zien dat het nog steeds om 90 procent van de inwoners gaat.



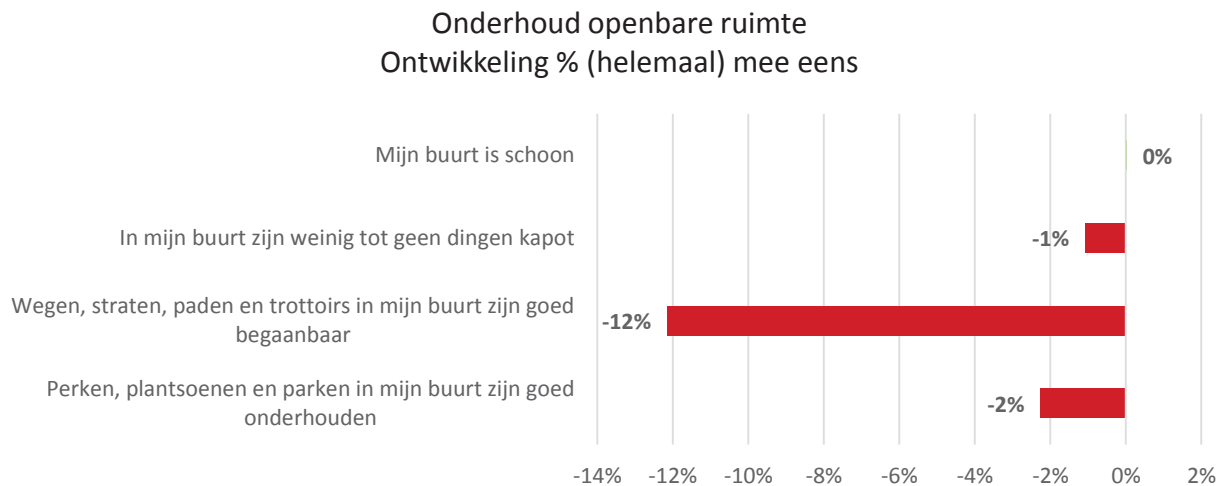
Figuur 16

Een wat grotere verandering zien we op het gebied van de verkeersveiligheid (figuur 17). Het percentage mensen dat soms of vaak met onveilige situaties in het verkeer te maken heeft stijgt met 8 procent. Het veiligheidsgevoel in de buurt is desondanks gestegen met 4 procent. Deze figuur laat de ontwikkeling zien tussen 2015 en 2017, de actuele situatie in 2017 kwam aan bod in de figuren 4, 5 en 6.



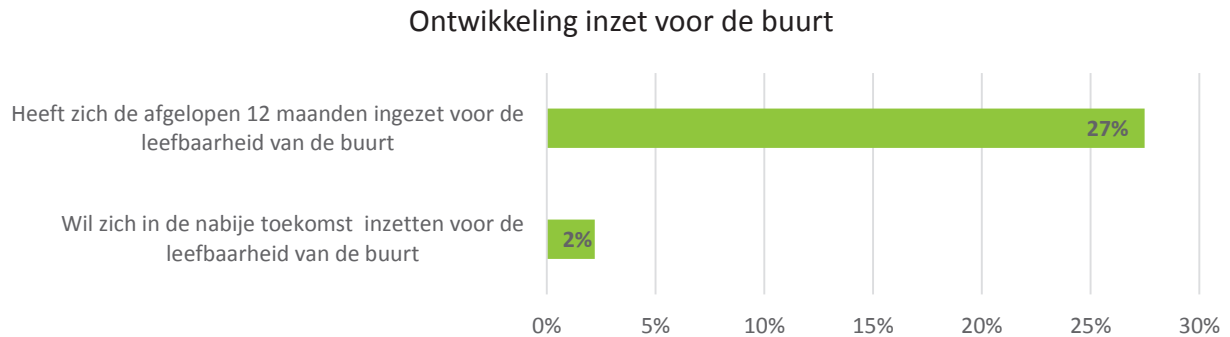
Figuur 17

Eerder (figuur 7) zagen we dat inwoners van Borne positief gestemd zijn over het onderhoud van de openbare ruimte in hun buurt. Ook zagen we dat dit in mindere mate geldt voor het onderhoud van bestrating en groenvoorzieningen. Op dit laatste gebied zien we dan ook de grootste daling in tevredenheid ten opzichte van 2015 (-12%). Over de andere drie vormen van onderhoud ontwikkelt de tevredenheid zich niet substantieel.



Figuur 18

Figuur 12 liet zien dat 10 procent zich intensief inzet voor de leefbaarheid in de buurt en dat 53 procent dit incidenteel doet. Deze twee groepen samen zijn in 2017 opvallend veel groter dan in 2015, namelijk 27 procent (zie figuur 19). De groep die aangeeft zich in de nabije toekomst in te willen zetten groeit met 2 procent niet noemenswaardig.



Figuur 19

Figuur 15 liet de mate van tevredenheid met de beschikbaarheid van voorzieningen in de buurt zien. In figuur 20 zien we de ontwikkeling op dit gebied, die voor alle facetten een daling van de tevredenheid laat zien. Gelukkig is deze voor het gros van de voorzieningen niet noemenswaardig. Alleen de verminderde tevredenheid met het aanbod van openbaar vervoer valt op, de groep die hier tevreden over is was in 2015 nog 10 procent groter dan in 2017.



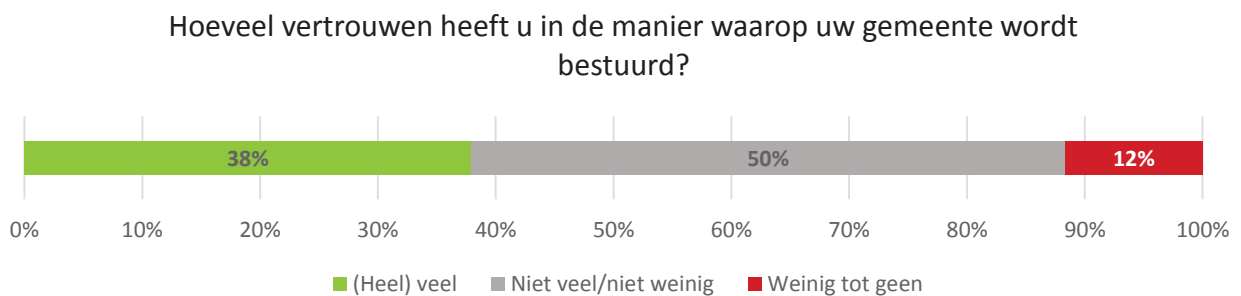
Figuur 20

3. Relatie inwoner en gemeente

Aangezien de gemeente bij veel aspecten van het wonen en (samen) leven door inwoners betrokken is, spreekt het voor zich dat een goede relatie tussen inwoners en gemeente wenselijk is. Belangrijk voor een goede relatie is vertrouwen in de gemeente. Dit vertrouwen is gebaat bij duidelijkheid en transparantie over de regels die de gemeente hanteert en over de plannen die de gemeente maakt. Aan de andere kant verwachten inwoners van hun gemeente dat deze zich in kan leven in hun persoonlijke situatie en soms ook flexibel is. In dit deel gaan we in op het vertrouwen dat inwoners van Borne in hun gemeente hebben.

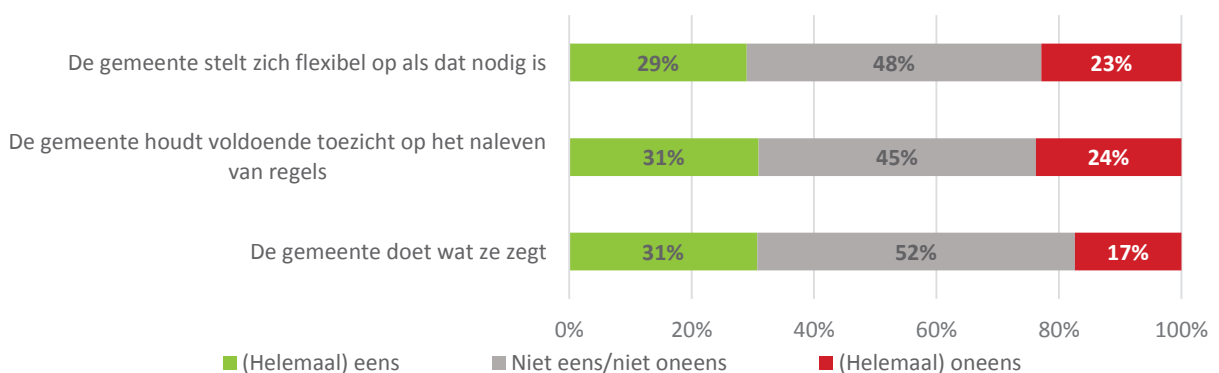
3.1 Vertrouwen in de gemeente

Precies de helft van de inwoners van de gemeente Borne heeft geen uitgesproken vertrouwen of wantrouwen tegenover het bestuur van de gemeente. 38 procent heeft heel veel vertrouwen of veel vertrouwen in de gemeente. 12 procent van de inwoners heeft weinig tot geen vertrouwen in hun gemeente.



Figuur 21

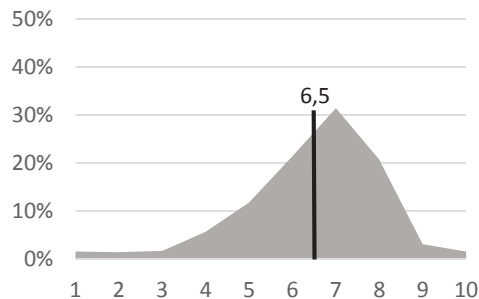
Flexibiliteit als dat nodig is, toezicht op het naleven van regels en zich aan gedane uitspraken houden dragen bij aan het vertrouwen in een gemeente. Figuur 22 laat zien dat ongeveer de helft van de inwoners geen uitgesproken mening heeft over de mate waarin hun gemeente deze drie vormen van vertrouwen bevorderend gedrag vertoont. We zagen in de vorige figuur al dat de helft van de inwoners van de gemeente Borne de gemeente niet uitgesproken vertrouwt, dan wel wantrouwt.



Figuur 22

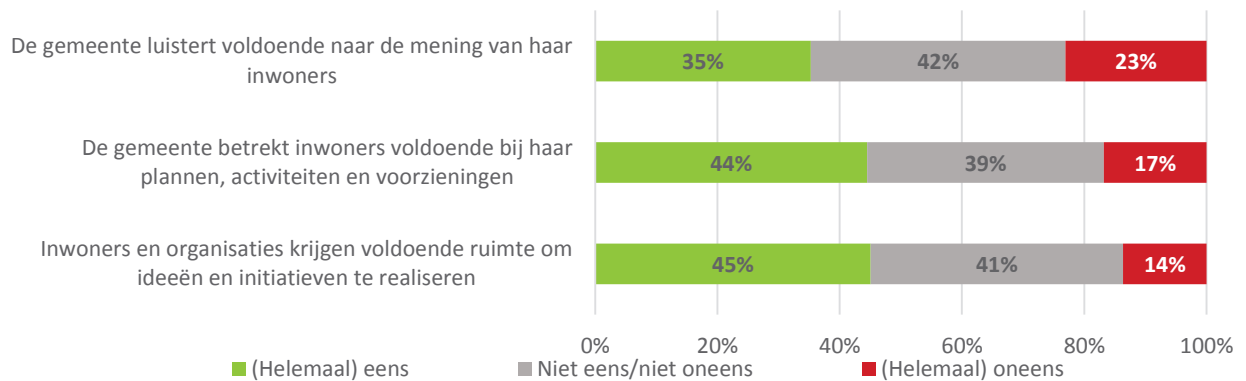
De manier van waarop de gemeente Borne de samenwerking aangaat met inwoners en organisaties krijgt van de Borneenaren een 6,5 als rapportcijfer (figuur 23)

Hoe waardeert u de wijze waarop uw gemeente inwoners en organisaties betrekt en de samenwerking zoekt?



Figuur 23

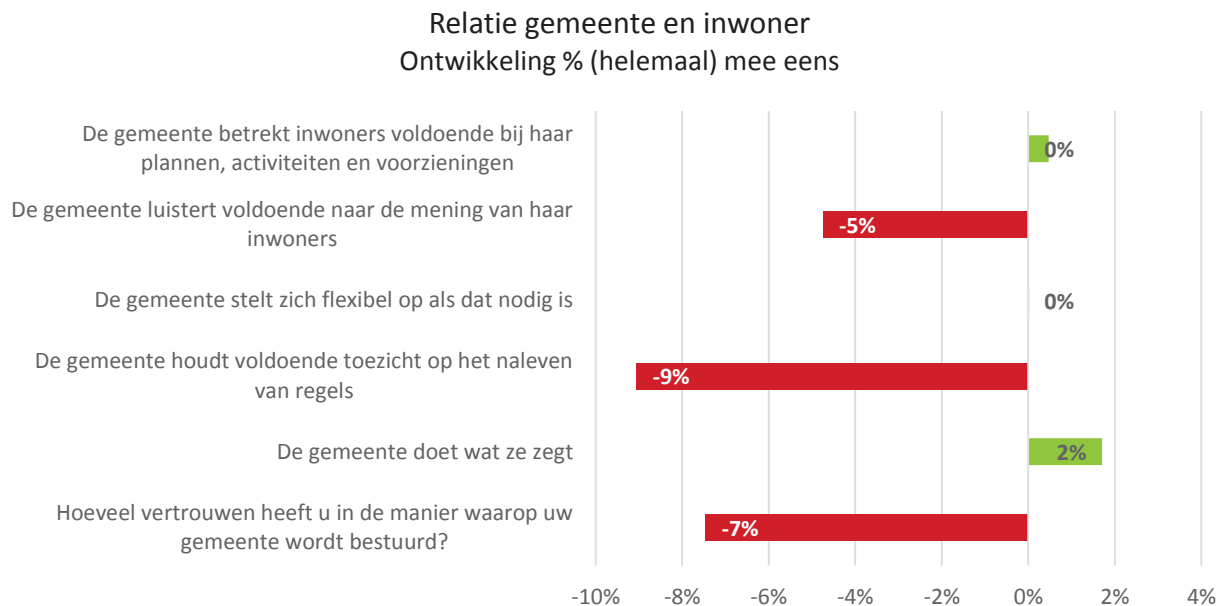
Figuur 24 laat zien hoe inwoners denken over de wijze waarop de gemeente Borne zich concreet als partner van inwoners opstelt. Waar veel mensen geen uitgesproken mening hadden over de flexibiliteit, het naleven van regels en de mate waarin de gemeente zich aan haar woord houdt, oordeelt men bij onderstaande stellingen positiever over de gemeente. Het is wel een aandachtspunt dat 23 procent aangeeft dat de gemeente onvoldoende luistert naar de mening van haar inwoners.



Figuur 24

3.2 Ontwikkeling relatie inwoner en gemeente 2015-2017

Inwoners van Borne zijn in 2017 over een paar aspecten van het vertrouwen in hun gemeente wat negatiever dan in 2015 (figuur 25). Voor een paar aspecten zien we een opvallende daling. Het percentage inwoners dat vindt dat de gemeente voldoende toeziet op het naleven van de geldende regels is in deze twee jaar met 9 procent gedaald (naar 31%, figuur 22). Het aandeel dat vertrouwen heeft in het gemeentebestuur daalt met 7 procent, naar 38 procent. Ook zijn minder mensen positief over de mate waarin de gemeente luistert naar de mening van haar inwoners. 35 procent is hier positief over, een daling van 5 procent.



Figuur 25

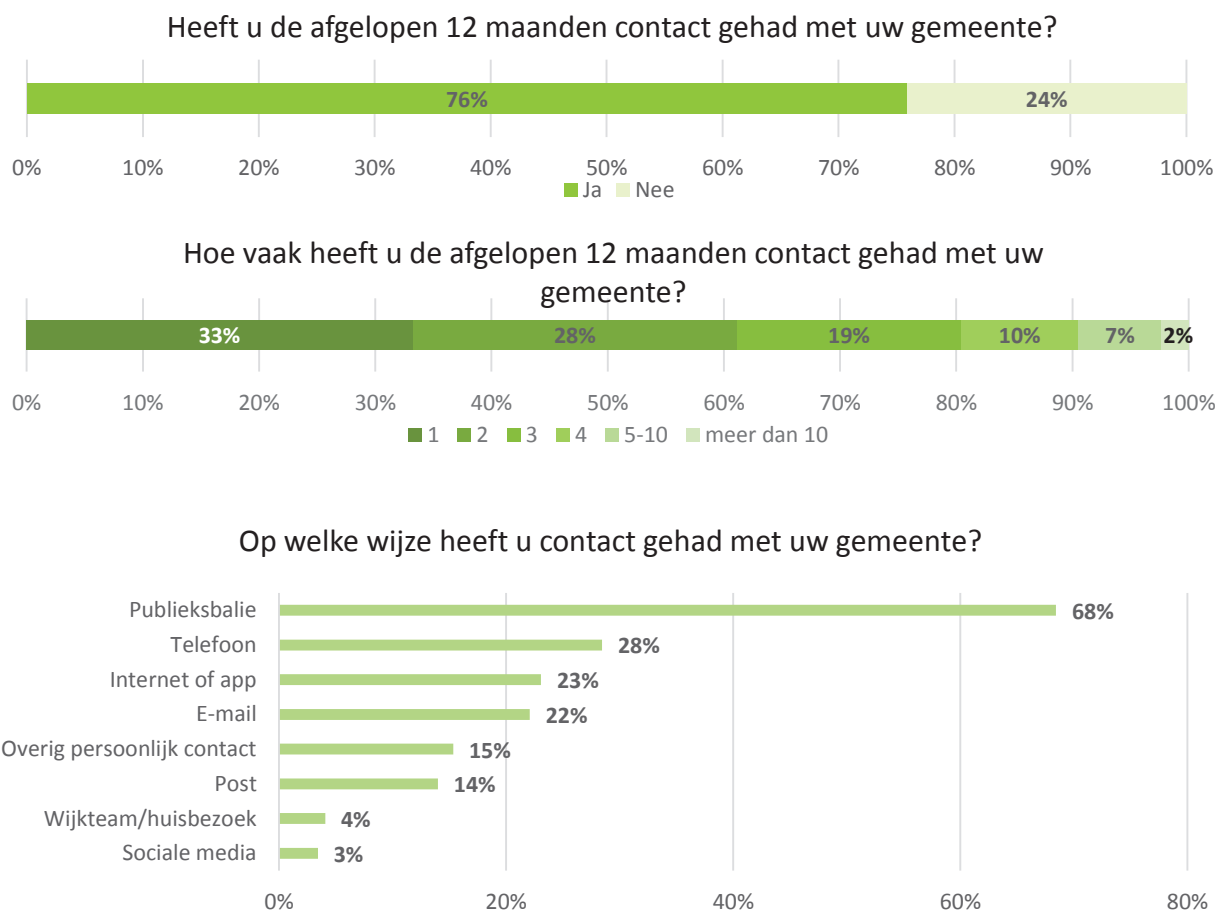
4. Gemeentelijke dienstverlening

Direct contact tussen inwoners en de gemeente vindt primair plaats in de vorm van gemeentelijke dienstverlening. Inwoners hebben regelmatig te maken met de gemeente in verband met een product, dienst of vraag. Een groot deel van de beeldvorming over de gemeente wordt dan ook bepaald door de ervaringen in dit directe contact. In dit deel kijken we naar de mate waarin en de wijze waarop inwoners van Borne contact hebben met de gemeente. Vervolgens gaan we in op de waardering en beleving van dit contact en de geleverde diensten en hoe die zich in de afgelopen jaren ontwikkeld hebben.

4.1 Hoeveelheid en wijze van contact met gemeente

Drie van de vier inwoners van Borne hebben in het afgelopen jaar contact gehad met de gemeente (figuur 26). Van deze groep heeft een op de drie mensen slechts één keer contact gehad (figuur 27). Een bijna even groot deel had twee contactmomenten. Bijna een tiende heeft meer dan vijf keer contact gehad met de gemeente.

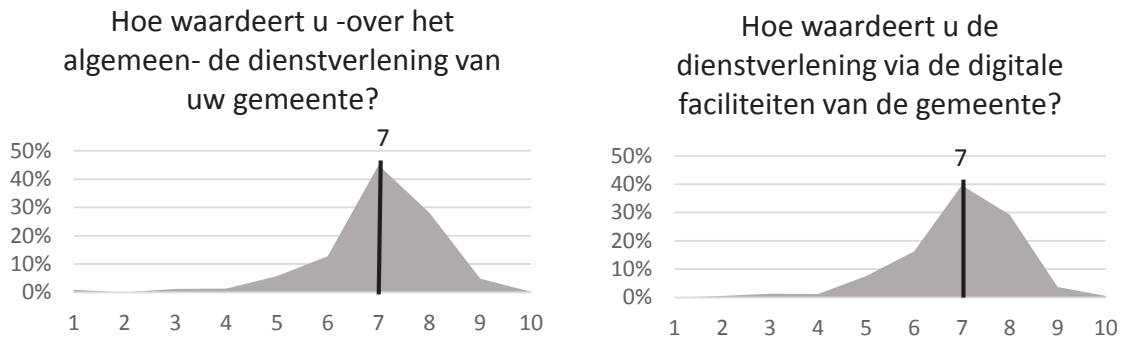
Verreweg de meeste contactmomenten vinden plaats aan de publieksbalie op het gemeentehuis (68%, zie figuur 28). Contact via de telefoon, het internet of app en email komen ook regelmatig voor. Inwoners van Borne hebben nauwelijks contact met de gemeente via de sociale media.



Figuur26/27/28

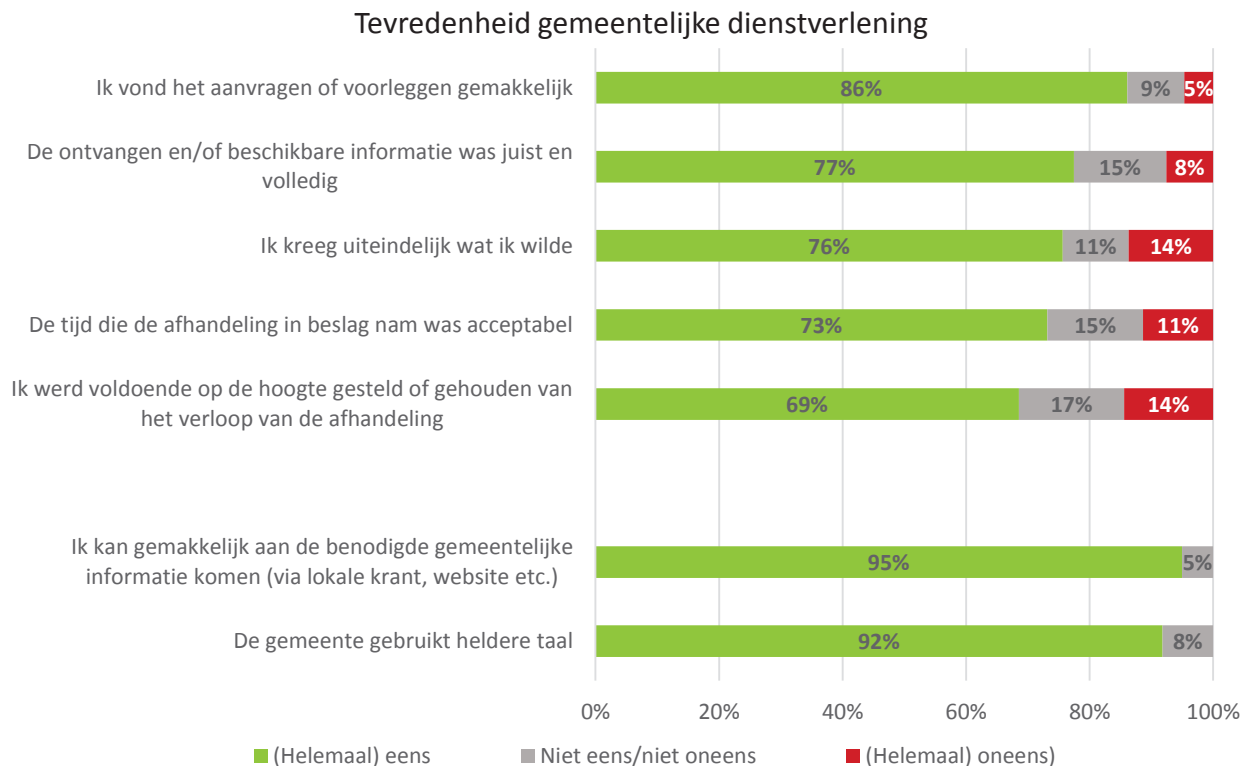
4.2 Waardering dienstverlening

De dienstverlening in het algemeen krijgt gemiddeld een 7. Ook de dienstverlening via de digitale faciliteiten wordt gewaardeerd met een 7.



Figuur 29/30

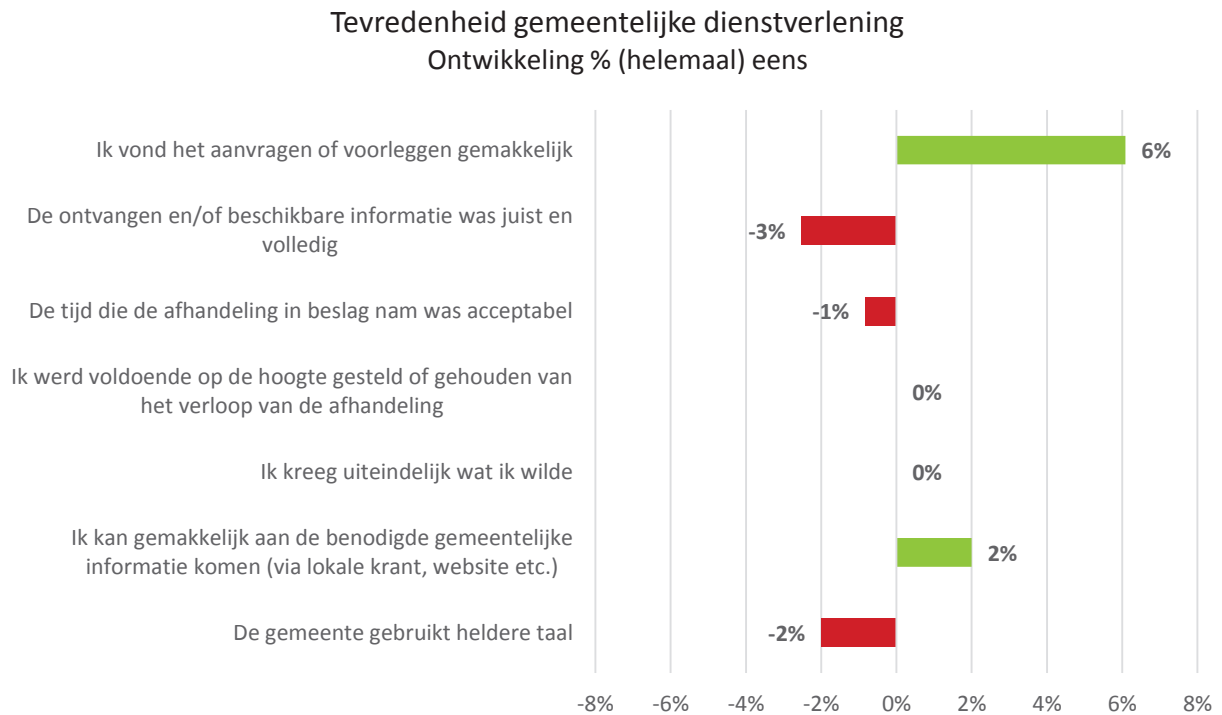
Figuur 31 laat de mate van tevredenheid zien met verschillende aspecten van de gemeentelijke dienstverlening. Het gemak waarmee men zaken kan aanvragen wordt erg gewaardeerd (89%). De mate waarin men op de hoogte wordt gehouden van de voortgang van een zaak kan op de minste tevredenheid rekenen, toch is nog altijd 69 procent hier tevreden over. 14 procent van de Bornenaren vindt dat de gemeente hier meer aandacht aan zou moeten besteden. De wijze waarop de gemeente zelf actief communiceert (onderste twee stellingen) wordt zeer goed gewaardeerd.



Figuur 31

4.3 Ontwikkeling waardering dienstverlening 2015-2017

Figuur 32 laat zien hoe de waardering van de dienstverlening door gemeente Borne zich ontwikkeld heeft in de afgelopen twee jaar. We zien met name een stijgende waardering van het gemak waarmee een product of dienst kan worden aangevraagd en waarmee een vraag of probleem kan worden voorgelegd. De waardering van de overige aspecten van de dienstverlening ontwikkelt zich niet noemenswaardig.



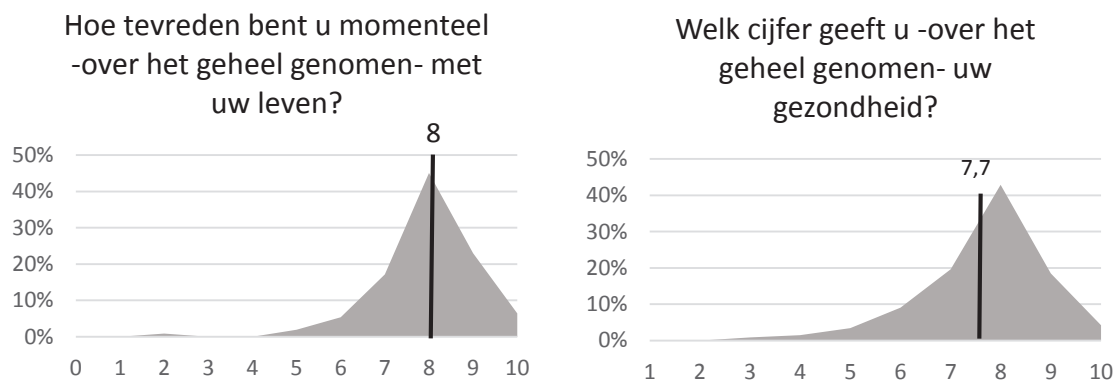
Figuur 32

5. Welzijn en zorg

Een goede gezondheid, zowel fysiek als mentaal, is belangrijk voor het individu en beïnvloedt de mate waarin hij of zij kan meedoen aan de maatschappij. Als mensen daar hulp bij kunnen gebruiken is het fijn als de samenleving die hulp kan bieden. Het onderdeel welzijn en zorg gaat in op de gezondheid van inwoners van Borne en de ondersteuning die men elkaar kan bieden door middel van informele zorg en ondersteuning.

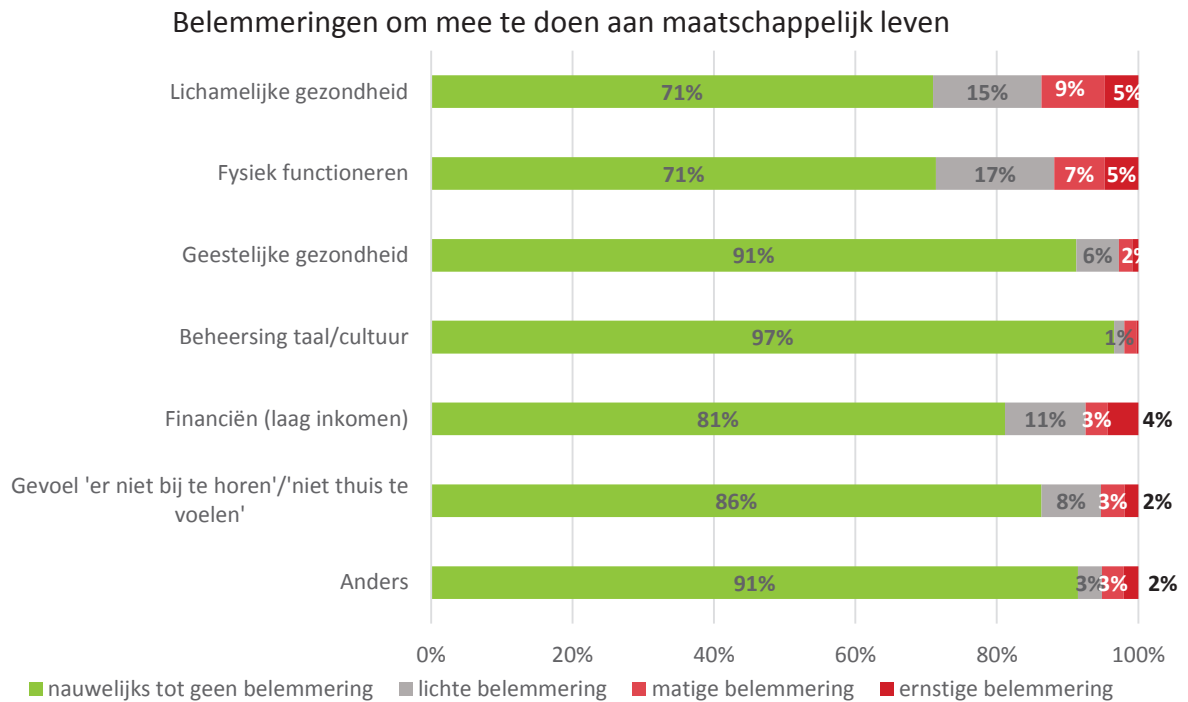
5.1 Subjectieve gezondheid

Inwoners van Borne zijn tevreden over hun leven, zij waarderen hun eigen leven gemiddeld met een 8 (figuur 33). Hun gezondheid waarderen inwoners met een 7,7 ook ruim voldoende. Beide rapportcijfers waren in 2015 precies hetzelfde.



Figuur 33

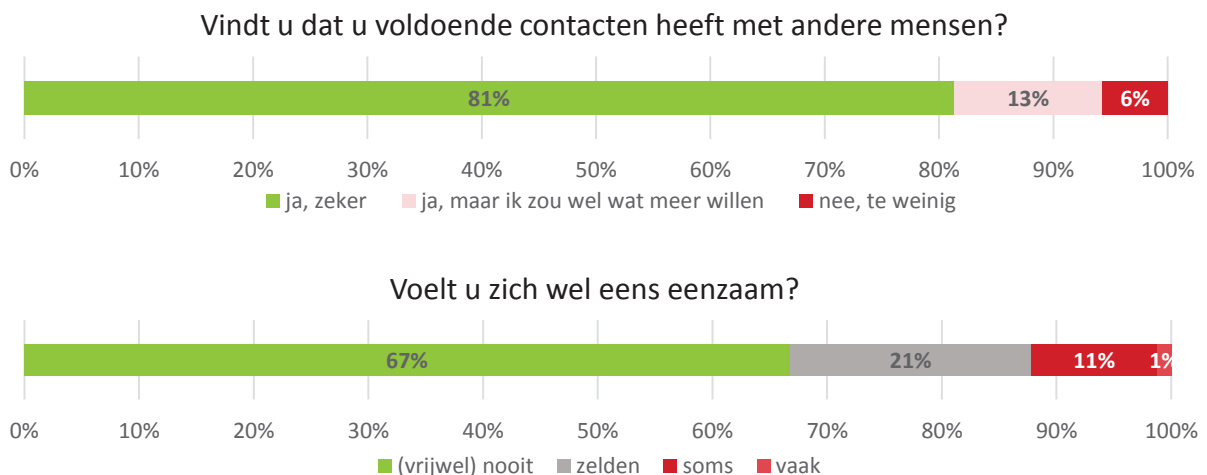
Figuur 34 laat zien in welke mate inwoners zich belemmerd voelen om deel te nemen aan het maatschappelijke leven. Er kunnen verschillende oorzaken zijn waardoor het voor mensen moeilijker is om volop mee te doen. In deze peiling worden zes oorzaken onderscheiden. De meeste belemmering wordt ervaren door lichamelijke gezondheid en fysiek functioneren, gevolgd door financiële belemmeringen.



Figuur 34

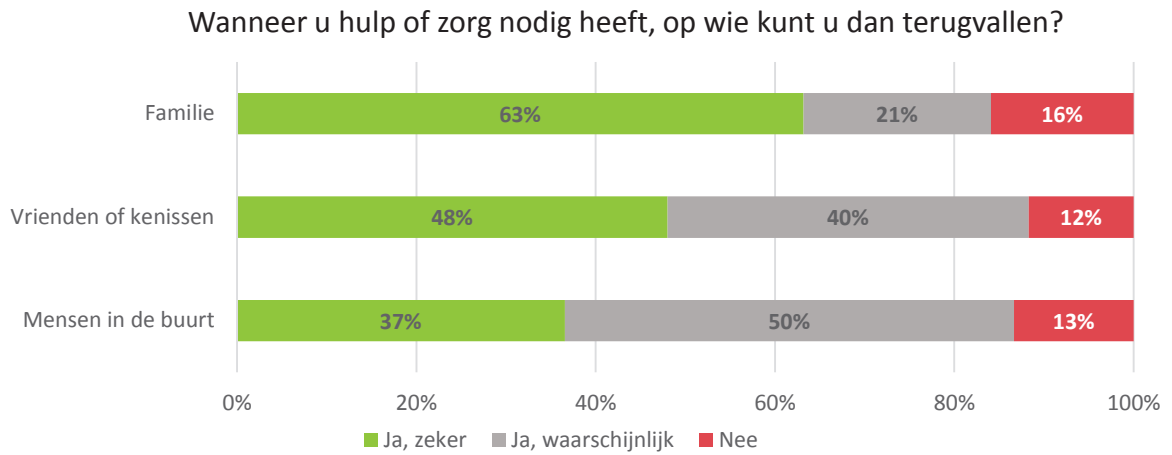
5.2 Sociale contacten

Ruim vier op de vijf inwoners van Borne geven aan voldoende contact te hebben met andere mensen (figuur 35). Een substantieel deel, de overige 19 procent, vindt echter van niet. We zien dan ook in figuur 36 dat 11 procent van de inwoners zich soms eenzaam voelt.



Figuur 35/36

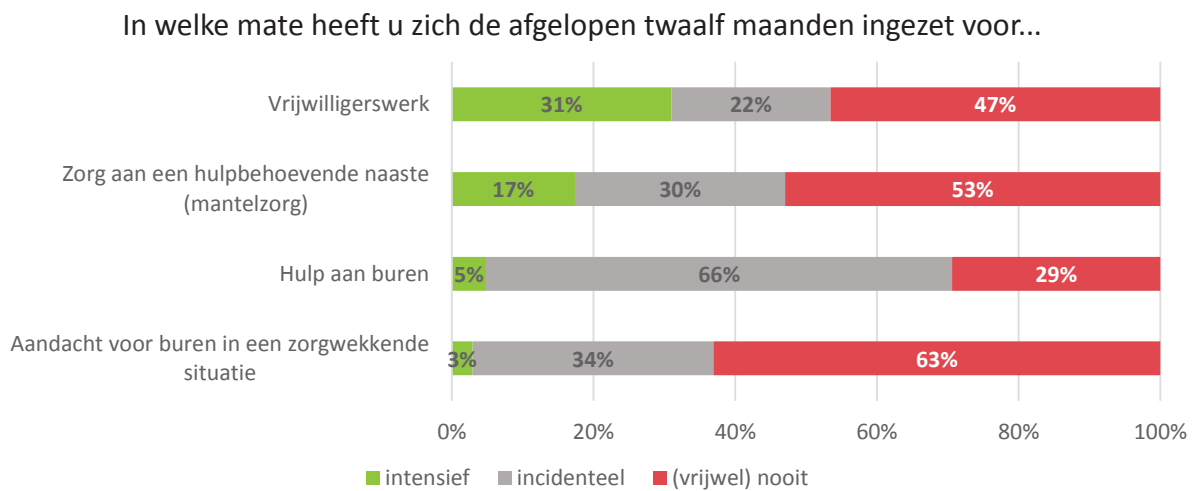
De eigen familie vormt voor de meeste Bornenaren een zeker vangnet wanneer men hulp of zorg nodig heeft (63%, zie figuur 37). Vrienden of kennissen en mensen in de buurt zijn voor minder mensen een terugvaloptie.



Figuur 37

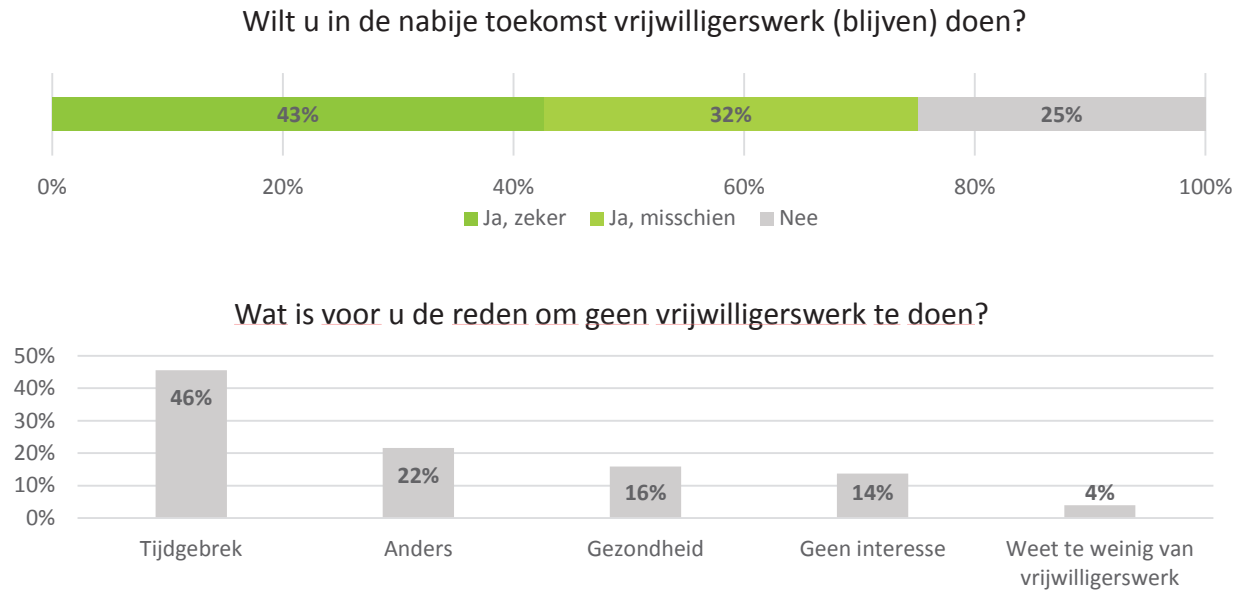
5.3 Hulp verlenen

Figuur 38 laat zien in welke mate Bornenaren op verschillende manieren maatschappelijk actief zijn. Bijna een op de drie inwoners zet zich intensief in als vrijwilliger. Zorg aan hulpbehoevende naasten of andere hulp aan burens wordt door meer mensen incidenteel verleend.



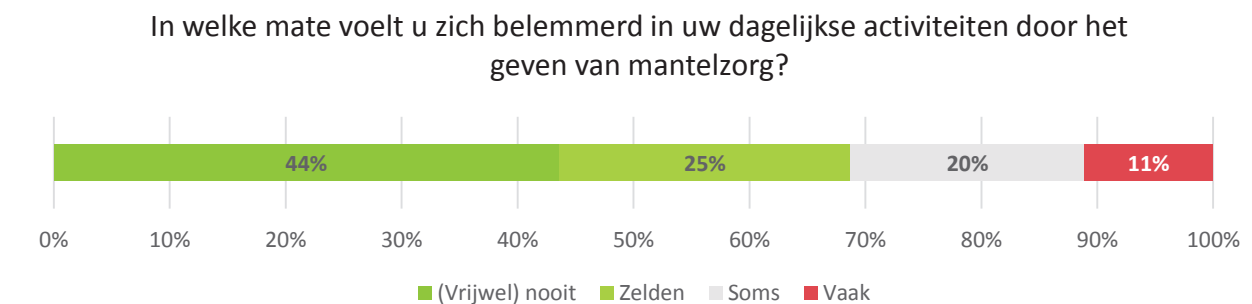
Figuur 38

43 procent van de inwoners geeft aan in de nabije toekomst vrijwilligerswerk te gaan doen of hiermee door te gaan als men dit al doet (figuur 39). Nog eens 32 procent overweegt dit. Een kwart wil de komende tijd niet (meer) actief zijn als vrijwilliger. Figuur 40 laat zien dat een gebrek aan tijd vaak de belangrijkste reden is om geen vrijwilligerswerk te doen.



Figuur 39/40

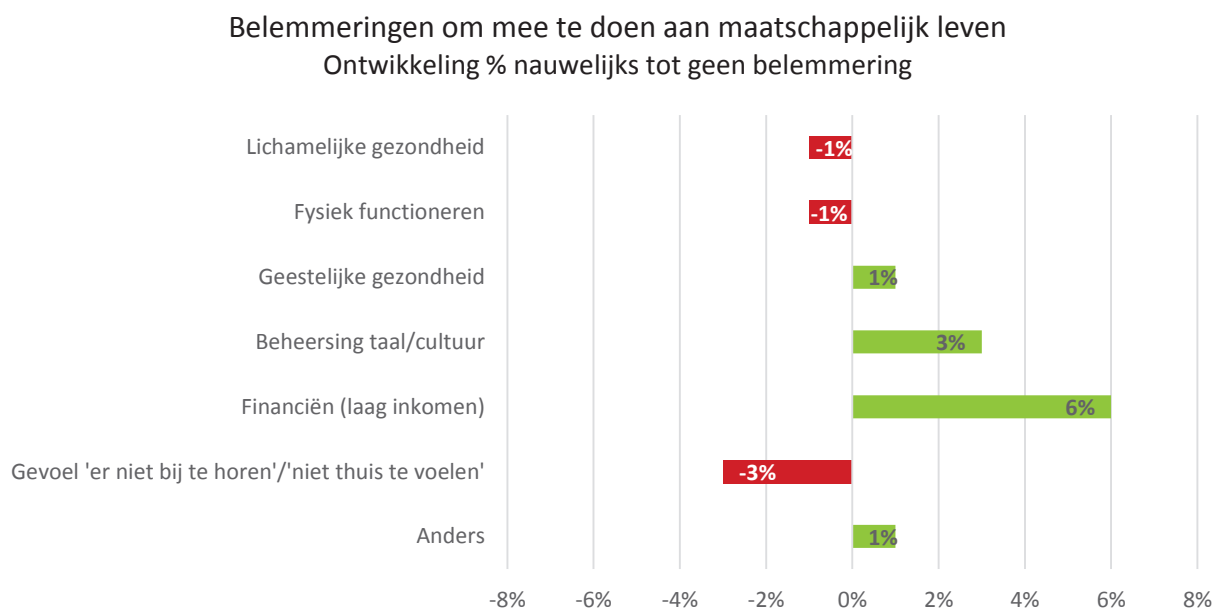
Het zorgen voor een zorgbehoevende naaste kan veel van iemand vragen. Zowel door de tijd die het kost als door de mentale belasting die er bij komt kijken. Een substantieel deel van de Bornearen geeft aan dat het geven van mantelzorg hen soms of vaak belemmert in het doen van andere dagelijkse activiteiten (figuur 41).



Figuur 41

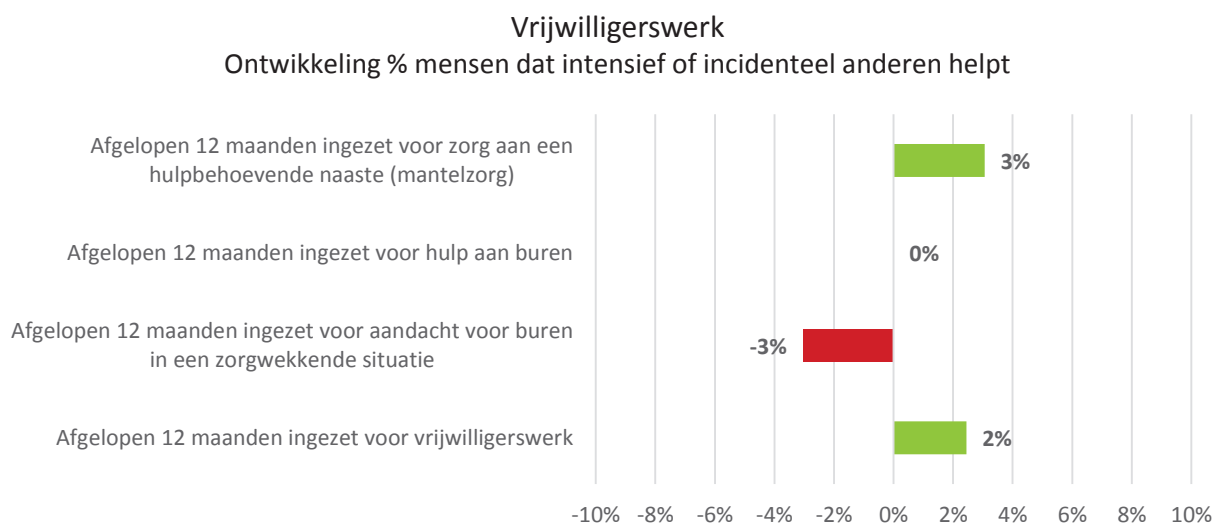
5.4 Ontwikkeling welzijn en zorg 2015-2017

Figuur 34 liet zien in welke mate Borneanaren belemmerd worden om deel te nemen aan het maatschappelijk leven door verschillende aspecten. Figuur 42 maakt duidelijk hoe de mate van belemmering zich ontwikkeld heeft, door de ontwikkeling van het aandeel mensen te laten zien die niet of nauwelijks belemmerd zijn. De financiële draagkracht van inwoners is verbeterd: het aandeel inwoners dat niet of nauwelijks belemmerd wordt door beperkte financiële middelen groeit met 6 procent. In figuur 34 zagen we dat inmiddels voor 81 procent geldt dat financiën geen belemmering zijn. Op de overige aspecten doen zich geen grote ontwikkelingen voor.



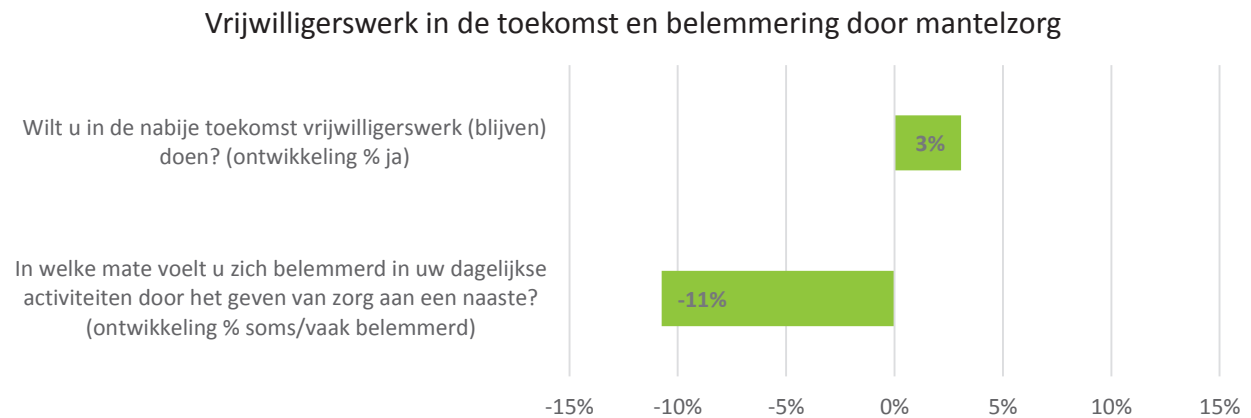
Figuur 42

Figuur 43 toont de ontwikkeling van de mate waarin Borneanaren maatschappelijk actief zijn. Duidelijk wordt dat iets meer mensen mantelzorg zijn gaan verlenen en iets minder mensen zich bekommerd hebben om burens in een zorgwekkende situatie. De verschillen zijn met 3 procent echter klein.



Figuur 43

De mate waarin mensen vaak of soms belemmerd worden in hun dagelijkse activiteiten door het geven van mantelzorg heeft zich sterk positief ontwikkeld (figuur 44). In figuur 41 zagen we dat 31 procent van de Bornenaren belemmerd wordt door het geven van mantelzorg in 2017. In 2015 was dit percentage nog 42 procent, een afname van 11 procent.



Figuur 44

Kennispunt Twente
Nijverheidstraat 30
7511 JM Enschede

www.KennispuntTwente.nl
Info@KennispuntTwente.nl

Kennis  **punt**
Twente