

**Rapport**

# WAAR STAAT MOERDIJK 2019?

**Gemeente Moerdijk**  
April 2019

# COLOFON

**Uitgave**

I&O Research  
Piet Heinkade 55  
1019 GM Amsterdam  
Tel.nr.: 020-3084800

**Rapportnummer**

2019/050

**Datum**

April 2019

**Opdrachtgever**

Gemeente Moerdijk

**Auteurs**

Lisette van Noort  
Davinia Wilson

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



# INHOUDSOPGAVE

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1. Samenvatting .....</b>                                 | <b>5</b>  |
| <b>2. Inleiding .....</b>                                    | <b>9</b>  |
| <b>3. Woon- en leefomgeving .....</b>                        | <b>12</b> |
| 3.1 Leefbaarheid .....                                       | 12        |
| 3.2 Onderhoud en voorzieningen .....                         | 14        |
| 3.3 Inzet op het gebied van leefbaarheid en veiligheid ..... | 15        |
| <b>4. Relatie burger en gemeente .....</b>                   | <b>18</b> |
| <b>5. Gemeentelijke dienstverlening .....</b>                | <b>21</b> |
| 5.1 Waardering gemeentelijke dienstverlening .....           | 21        |
| 5.2 Aanvraag van producten en diensten .....                 | 22        |
| 5.3 Hostmanship .....  | 22        |
| 5.4 Informatievoorziening .....                              | 23        |
| <b>6. Zorg en welzijn .....</b>                              | <b>25</b> |
| <b>7. Brandpreventie .....</b>                               | <b>33</b> |
| <b>8. Algemeen beeld .....</b>                               | <b>35</b> |
| <b>Bijlage 1. Stellingen .....</b>                           | <b>38</b> |



# 1

## HOOFDSTUK

### **Samenvatting**



## 1. Samenvatting

De gemeente Moerdijk 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 Moerdijk een Waarstaatjegemeente-onderzoek uitgevoerd in januari 2019. Hetzelfde onderzoek werd al in januari 2016 en 2017 uitgevoerd.

In totaal hebben 674 inwoners de vragenlijst volledig ingevuld. Dit is 28 procent van de 2.400 aangeschreven inwoners. Deze samenvatting behandelt per thema de belangrijkste en opvallendste uitkomsten.

### **Algemeen beeld**

In de onderstaande tabel zijn de cijfers van de gemeente Moerdijk in 2017, 2019 en het landelijke gemiddelde weergegeven. De inwoners van Moerdijk zijn tevreden over de inspanningen van de gemeente in het algemeen (6,6). Dit wijkt niet af van het landelijk beeld (6,6) of van 2017. Ook op onderliggende thema's zijn er weinig verschillen te zien ten opzichte van de vorige meting.

Verschuivingen die er zijn, zijn klein, zoals waardering van de inspanningen van de gemeente voor de leefomgeving (van 6,6 naar 6,3).

**Tabel 1.1**

Waardering inspanningen gemeente

|  | MOERDIJK 2017 | MOERDIJK 2019 | GEMIDDELDE BENCHMARK |
|--|---------------|---------------|----------------------|
| Waardering inspanningen gemeente algemeen  | 6,7           | 6,6           | 6,7                  |
| Mate waarin men prettig woont in de gemeente                                     | 7,8           | 7,8           | 8,0                  |
| Gemeentelijke dienstverlening  | 6,9           | 6,7           | 6,8                  |
| Digitale faciliteiten  | 6,9           | 7,0           | 6,9                  |
| Waardering communicatie/voorlichting gemeente                                    | 6,8           | 6,6           | 6,7                  |
| Waardering inspanningen van gemeente voor leefomgeving                           | 6,6           | 6,3           | 6,7                  |
| Inspanningen gemeente om burgers volledig te laten deelnemen aan de maatschappij | 6,5           | 6,7           | 6,6                  |
| Waardering betrekken inwoners bij beleid   | 6,3           | 6,1           | 6,1                  |

### **Verschillen 2017 en 2019**

De bovenstaande verschillen moeten voorzichtig worden geïnterpreteerd. Verschillen zijn pas statistisch significant bij een verschuiving van drie tienden. Achter de bovenstaande thema's zijn verschillende stellingen opgenomen. Op sommige achterliggende stellingen zijn wel significante verschillen waarneembaar met de resultaten van de gemeente Moerdijk uit 2017 (zie ook tabel 1.2). Zichtbaar is dat de tevredenheid over het onderhoud van de buurt is gedaald, wat ook de lagere waardering van de inspanningen van de gemeente voor de leefomgeving kan verklaren. Ook de mate waarin de gemeente de buurt betreft bij de aanpak van leefbaarheid, een beroep op hen doet om bij te dragen aan de leefbaarheid en de buurtinitiatieven ondersteunt wordt lager beoordeeld dan in 2017.

**Tabel 1.2**

Belangrijkste verschillen Moerdijk 2017 en 2019

|   | MOERDIJK<br>2017 | MOERDIJK<br>2019 | VERSCHIL |
|---|------------------|------------------|----------|
| <b>Hoger dan in 2017</b>  |                  |                  |          |
| %(zeer) tevreden met:<br>Voldoende openbaar vervoer   | 49%              | 52%              | +3%      |
| <b>Lager dan in 2017</b>  |                  |                  |          |
| %(helemaal) mee eens met stelling:<br>Straten, paden en trottoirs zijn goed begaanbaar  | 63%              | 47%              | -16%     |
| %(helemaal) mee eens met stelling:<br>Perken, plantsoenen en parken zijn goed onderhouden   | 61%              | 45%              | -16%     |
| %(helemaal) mee eens met stelling:<br>Mijn buurt is schoon  | 61%              | 52%              | -9%      |
| %(helemaal) mee eens met stelling:<br>Ik werd voldoende op de hoogte gesteld of gehouden van het verloop van de<br>afhandeling            | 74%              | 65%              | -9%      |
| %(helemaal) mee eens met stelling:<br>De tijd de afhandeling in beslag nam was acceptabel   | 80%              | 72%              | -8%      |
| %(helemaal) mee eens met stelling:<br>Ik kreeg uiteindelijk wat ik wilde  | 78%              | 70%              | -8%      |
| %(helemaal) mee eens met stelling:<br>De gemeente betreft de buurt voldoende bij de aanpak van leefbaarheid                               | 39%              | 31%              | -8%      |
| %(helemaal) mee eens met stelling:<br>De gemeente doet een beroep op de buurtbewoners om zelf een bijdrage te<br>leveren aan leefbaarheid | 39%              | 31%              | -8%      |
| %(helemaal) mee eens met stelling:<br>De gemeente betreft burgers bij haar plannen, activiteiten en voorzieningen                         | 46%              | 38%              | -8%      |

### **Verschillen ten opzichte van de benchmark**

In tabel 1.3 zijn de belangrijkste verschillen tussen de gemeente Moerdijk en de landelijke benchmark weergegeven. Ten opzichte van de benchmark scoort Moerdijk onder het gemiddelde. De aspecten met het grootste negatieve verschil hebben vooral betrekking op de fysieke leefomgeving: inwoners zijn met name kritisch over het onderhoud van de openbare ruimte en het voorzieningenniveau.

**Tabel 1.3**

Belangrijkste verschillen Moerdijk 2019 en gemiddelde benchmark

|   | <b>MOERDIJK<br/>2019</b> | <b>GEMIDDELDE<br/>BENCHMARK</b> | <b>VERSCHIL</b> |
|---|--------------------------|---------------------------------|-----------------|
| <b>Hoger dan landelijk</b>  |                          |                                 |                 |
| -   |                          |                                 |                 |
| <b>Lager dan landelijk</b>  |                          |                                 |                 |
| %(helemaal) mee eens met stelling:<br>Straten, paden en trottoirs zijn goed begaanbaar          | 47%                      | 64%                             | -17%            |
| %(helemaal) mee eens met stelling:<br>Winkels voor dagelijkse boodschappen zijn dichtbij        | 66%                      | 82%                             | -16%            |
| %(helemaal) mee eens met stelling:<br>Mijn buurt is schoon                                      | 52%                      | 67%                             | -15%            |
| %(helemaal) mee eens met stelling:<br>Perken, plantsoenen en parken zijn goed onderhouden       | 45%                      | 59%                             | -14%            |
| %(zeer) tevreden met:<br>Voldoende gezondheidsvoorzieningen                                     | 70%                      | 82%                             | -12%            |
| %(zeer) tevreden met:<br>Voldoende openbaar vervoer   | 52%                      | 64%                             | -12%            |
| %(helemaal) mee eens met stelling:<br>Er wordt voldoende gedaan aan de leefbaarheid in de buurt | 36%                      | 47%                             | -11%            |
| %(zeer) tevreden met:<br>Voldoende speelvoorzieningen   | 55%                      | 63%                             | -8%             |
| %(helemaal) mee eens met stelling:<br>In mijn buurt zijn weinig tot geen dingen kapot           | 72%                      | 79%                             | -7%             |
| %(helemaal) mee eens met stelling:<br>Ik kreeg uiteindelijk wat ik wilde                        | 70%                      | 77%                             | -7%             |
| %(zeer) tevreden met:<br>Voldoende welzijnsvoorzieningen  | 51%                      | 58%                             | -7%             |

# 2

## HOOFDSTUK

### **Inleiding**





## 2. Inleiding

### **Aanleiding**

De gemeente Moerdijk 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 Moerdijk in januari 2019 een Waarstaatjegemeente-onderzoek uitgevoerd. De gemeente kan in de toekomst met herhalingsmetingen trends waarnemen en ontdekken hoe de waardering van inwoners over de gemeente zich ontwikkelt.

Omdat er ook een meting is uitgevoerd in 2017 is het eveneens mogelijk om ontwikkelingen in de periode 2017-2019 in beeld te brengen. Daarmee kan antwoord worden gegeven op de vraag hoe de tevredenheid van inwoners over de gemeente zich in deze periode heeft ontwikkeld.

### **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
- zorg en welzijn

### **Uitvoering van het onderzoek**

In januari 2019 hebben 2.400 inwoners van Moerdijk (van 18 jaar en ouder) een brief ontvangen met het verzoek deel te nemen aan het onderzoek. Men kreeg hier de gelegenheid om de vragenlijst online in te vullen. Na twee weken ontvingen de inwoners een herinneringsbrief. In totaal hebben 674 inwoners de vragenlijst volledig ingevuld, dit betekent dat we een respons van 28 procent hebben.

Een 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 Moerdijk zit dus ruim boven dit minimum.

### **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. De gemeente Moerdijk heeft ervoor gekozen om een aantal vragen over zelfredzaamheid en brandpreventie in de vragenlijst op te nemen.

## **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.
- We vergelijken de uitkomsten waar mogelijk met de landelijke cijfers (gebaseerd op 76 deelnemende gemeenten in 2017 en 2018), drie referentiegemeenten (Best, Drimmelen en Loon op Zand 2018) en de uitkomsten van Moerdijk in 2017. Als cijfers niet beschikbaar zijn, staat dit aangegeven met een streepje (-).
- In elke tabel staat bij de gemiddelde benchmark een 'range'. Dit laat de spreiding zien van de uitkomsten van de 76 deelnemende gemeenten in 2017 en 2018.
- Verschillen ten opzichte van Moerdijk 2017, de referentiegemeenten of de landelijke benchmark worden benoemd als er sprake is van minimaal 3 procentpunt of 0,3-punt 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.

# 3

## HOOFDSTUK

### **Woon- en leefomgeving**



### 3. Woon- en leefomgeving

#### 3.1 Leefbaarheid

##### ***Inwoners wonen prettig in Moerdijk***

De inwoners van Moerdijk zijn in het algemeen tevreden over het wonen in de eigen buurt. Zij geven de mate waarin zij prettig wonen een 7,8. Dit is gelijk aan het rapportcijfer uit 2017 en vrijwel gelijk aan het landelijk gemiddelde. Slechts 6 procent van de inwoners geeft een onvoldoende als rapportcijfer (lager dan 6). In de drie referentiegemeenten worden hogere rapportcijfers gegeven dan in de gemeente Moerdijk, in Best en Loon op Zand is het rapportcijfer significant hoger.<sup>1</sup>

**Tabel 3.1**

Mate waarin men prettig woont in de directe leefomgeving

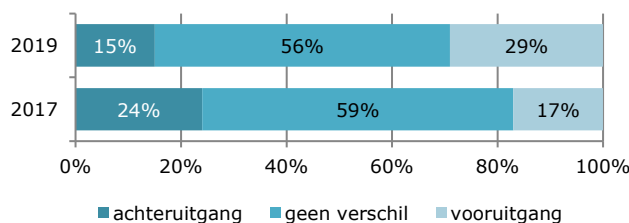
|                       | RAPPORTCIJFER                       |
|-----------------------|-------------------------------------|
| Best                  | 8,1                                 |
| Drimmelen             | 7,9                                 |
| Loon op Zand          | 8,1                                 |
| Moerdijk 2017         | 7,8                                 |
| <b>Moerdijk 2019</b>  | <b>7,8</b>                          |
| <b>GEM. BENCHMARK</b> | <b>8,0</b><br><b>RANGE: 7,5-8,3</b> |

##### ***Inwoners zien meer vooruitgang dan achteruitgang in de buurt***

Bijna zes op de tien inwoners vinden dat de eigen directe leefomgeving de afgelopen jaren niet vooruit of achteruit is gegaan (zie figuur 3.1). Van de inwoners die wel een verandering ervaren, is het aandeel dat de eigen buurt vooruit zag gaan (29 procent) groter dan het aandeel dat de eigen buurt achteruit zag gaan (15 procent). In 2017 was dit nog andersom. Inwoners van de gemeente Moerdijk zijn daarom positiever gestemd over hun buurt. Ten opzichte van 2017 is het aantal inwoners dat een vooruitgang ziet met 12 procent gestegen. Jongere inwoners zien meer vooruitgang dan oudere inwoners. In Nederland ziet gemiddeld 14 procent een vooruitgang van de buurt en 21 procent een achteruitgang. Moerdijk springt hier dus in gunstige zin uit.

**Figuur 3.1**

Ontwikkeling van de directe leefomgeving afgelopen jaren<sup>2</sup>



<sup>1</sup> Als de uitkomsten tenminste drie tiende of 3 procent van elkaar afwijken, wordt er gesproken over een verschil.

<sup>2</sup> Vraagstelling is gewijzigd in "Is de leefbaarheid van uw buurt de afgelopen jaren vooruit gegaan, achteruit gegaan of gelijk gebleven?"

### Gehechtheid aan omgeving afgenomen

Het merendeel van de inwoners van Moerdijk voelt zich thuis in de eigen directe leefomgeving en is van mening dat buurtbewoners prettig met elkaar omgaan. Ruim zes op de tien inwoners vinden dat buurtbewoners altijd voor elkaar klaar staan. Ten opzichte van 2017 is de mening hierover niet veranderd. Toch zegt een lager aandeel dan in 2017 dat zij niet zo snel zullen weggaan uit de buurt (71 procent). Dit is ook lager dan het landelijk gemiddelde. De gehechtheid aan de buurt en de sociale cohesie (met uitzondering van de prettige omgang tussen buurtbewoners) wordt in de referentiegemeenten hoger gewaardeerd dan in Moerdijk.

**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 |
|-----------------------|-----------------------------|--------------------------------|--|--|
| Best                  | 92%                         | 78%                            | 80%                                      | 64%  |
| Drimmelen             | 91%                         | 78%                            | 79%                                      | 66%  |
| Loon op Zand          | 90%                         | 77%                            | 81%                                      | 69%  |
| Moerdijk 2017         | 87%                         | 74%                            | 78%                                      | 61%  |
| <b>Moerdijk 2019</b>  | <b>88%</b>                  | <b>71%</b>                     | <b>79%</b>                               | <b>61%</b>                                   |
| <b>GEM. BENCHMARK</b> | <b>89%</b><br>RANGE: 74-96% | <b>75%</b><br>RANGE: 66-88%    | <b>78%</b><br>RANGE: 66-86%              | <b>63%</b><br>RANGE: 45-75%                  |

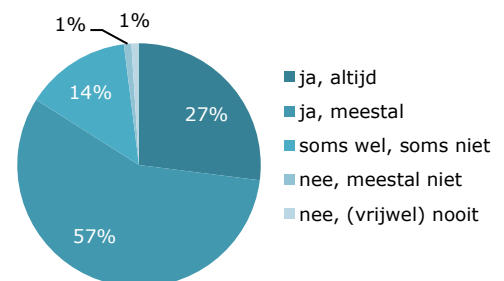
### Meerderheid voelt zich meestal of altijd veilig

Ruim acht op de tien inwoners voelen zich meestal (57 procent) of altijd (27 procent) veilig in de eigen woonbuurt. Dit is lager dan het veiligheidsgevoel landelijk en in de referentiegemeenten.

Verkeersonveilige situaties komen vaker voor dan in 2017: meer dan de helft van de inwoners van Moerdijk maakt soms of vaak een dergelijke situatie mee in de eigen woonbuurt (tabel 3.3). Dit is gelijk aan het landelijk gemiddelde. In de gemeente Drimmelen ligt het percentage inwoners dat verkeersonveilige situaties meemaakt hoger dan in Moerdijk.

**Figuur 3.2**

Mate van veilig voelen in de directe leefomgeving



**Tabel 3.3**

(Verkeers)onveilige situaties

|                       | VERKEERSONVEILIGE SITUATIES (SOMS/VAAK) | MATE VEILIG VOELEN IN BUURT (MEESTAL/ALTIJD) |
|-----------------------|---|--|
| Best                  | 55%                                     | 89%  |
| Drimmelen             | 61%                                     | 86%  |
| Loon op Zand          | 58%                                     | 90%  |
| Moerdijk 2017         | 53%                                     | 84%  |
| <b>Moerdijk 2019</b>  | <b>57%</b>                              | <b>84%</b>                                   |
| <b>GEM. BENCHMARK</b> | <b>56%</b><br>RANGE: 44-73%             | <b>88%</b><br>RANGE: 67-95%                  |

### Zes procent ervaart (heel) veel overlast door buurtbewoners

In de gemeente Moerdijk heeft driekwart van de inwoners weinig tot geen overlast van hun buurtbewoners. Negentien procent ervaart wel eens overlast en 6 procent ervaart dit (heel) veel. Hiermee zit de gemeente op het niveau van de referentiegemeenten en het landelijk gemiddelde.

Tabel 3.4

Mate van overlast (% (heel) veel)

|                       | %                          |
|-----------------------|----------------------------|
| Best                  | 6%                         |
| Drimmelen             | 5%                         |
| Loon op Zand          | 7%                         |
| Moerdijk 2017         | 5%                         |
| <b>Moerdijk 2019</b>  | <b>6%</b>                  |
| <b>GEM. BENCHMARK</b> | <b>7%<br/>RANGE: 3-15%</b> |

Mate ervaren overlast buurtbewoners:

- (heel) veel overlast (6%)
- niet veel/niet weinig (19%)
- weinig/geen overlast (75%)

## 3.2 Onderhoud en voorzieningen

### Tevredenheid onderhoud buurt gedaald

Minder dan de helft van de inwoners is tevreden met het onderhoud aan perken en plantsoenen en de begaanbaarheid van straten, paden en trottoirs. Ruim zeven op de tien inwoners vinden dat er vrijwel geen dingen kapot zijn in de directe leefomgeving. Over de netheid is ruim de helft van de inwoners tevreden. Alle vier aspecten over het onderhoud van de buurt worden lager beoordeeld dan in 2017 en ook lager dan landelijk en de referentiegemeenten (met uitzondering van de gemeente Drimmelen op een aantal aspecten). Jongere inwoners zijn vaker tevreden over de netheid van de buurt dan oudere inwoners.

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                |
|-----------------------|---|--|--|--------------------------------|
| Best                  | 67%   | 65%  | 81%                                      | 70%                            |
| Drimmelen             | 49%   | 42%  | 70%                                      | 58%                            |
| Loon op Zand          | 48%   | 58%  | 79%                                      | 64%                            |
| Moerdijk 2017         | 61%   | 63%  | 78%                                      | 61%                            |
| <b>Moerdijk 2019</b>  | <b>45%</b>                                  | <b>47%</b>                                       | <b>72%</b>                               | <b>52%</b>                     |
| <b>GEM. BENCHMARK</b> | <b>59%<br/>RANGE: 28-87%</b>                | <b>64%<br/>RANGE: 42-80%</b>                     | <b>79%<br/>RANGE: 57-92%</b>             | <b>67%<br/>RANGE: 44 - 85%</b> |

### Inwoners blijven kritisch over afstand tot winkels voor dagelijkse boodschappen

De inwoners is gevraagd naar de aanwezigheid van voorzieningen in hun omgeving. Over de nabijheid van basisscholen is men het meest tevreden, dit was de afgelopen jaren ook al zo. Ook is het merendeel tevreden over de hoeveelheid groen in de buurt, hoewel dit aandeel wel is gedaald ten opzichte van 2017 en ook lager is dan het landelijk gemiddelde. Ditzelfde geldt voor de aanwezigheid van voldoende parkeergelegenheid. De nabijheid van winkels blijft stabiel ten opzichte van 2017, maar blijft achter bij het landelijk gemiddelde.



**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 |
|-----------------------|--------------------------------|---|--|--------------------------------------|
| Best                  | 88%                            | 57%   | 92%  | 93%                                  |
| Drimmelen             | 76%                            | 56%   | 81%  | 93%                                  |
| Loon op Zand          | 85%                            | 54%   | 76%  | 94%                                  |
| Moerdijk 2017         | 81%                            | 57%   | 66%  | 91%                                  |
| <b>Moerdijk 2019</b>  | <b>77%</b>                     | <b>54%</b>                                  | <b>66%</b>   | <b>90%</b>                           |
| <b>GEM. BENCHMARK</b> | <b>83%</b><br>RANGE: 70-95%    | <b>58%</b><br>RANGE: 42-74%                 | <b>82%</b><br>RANGE: 62-97%                                  | <b>91%</b><br>RANGE: 73-97%          |

**Tevredenheid over voorzieningen lager dan landelijk**

De tevredenheid over het aanbod van verschillende voorzieningen wordt over het algemeen lager beoordeeld dan landelijk, met uitzondering van sportvoorzieningen. Zeven op de tien inwoners zijn tevreden over de gezondheids- en zorgvoorzieningen in de gemeente, zoals de huisartsenpost, het consultatiebureau en verzorgingstehuizen. De tevredenheid over het openbaar vervoer is toegenomen ten opzichte van 2017, terwijl de tevredenheid over gezondheids- en zorgvoorzieningen en welzijnsvoorzieningen is afgenomen.

Praktisch alle aspecten worden in Moerdijk lager beoordeeld dan in de referentiegemeente Best.

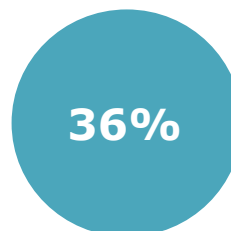
**Tabel 3.7**

Waardering aanbod voorzieningen (% (zeer) tevreden)

|                       | GEZONDHEIDS- EN ZORGVOORZIENINGEN | WELZIJNSVOORZIENINGEN       | SPEELVOORZIENINGEN VOOR KINDEREN TOT 12 JAAR | SPORTVOORZIENINGEN          | OPENBAAR VERVOER            |
|-----------------------|-----------------------------------|-----------------------------|--|-----------------------------|-----------------------------|
| Best                  | 84%                               | 66%                         | 75%  | 82%                         | 80%                         |
| Drimmelen             | 78%                               | -                           | 48%  | 74%                         | 53%                         |
| Loon op Zand          | 82%                               | 62%                         | 59%  | 65%                         | 51%                         |
| Moerdijk 2017         | 76%                               | 56%                         | 55%  | 77%                         | 49%                         |
| <b>Moerdijk 2019</b>  | <b>70%</b>                        | <b>51%</b>                  | <b>55%</b>                                   | <b>75%</b>                  | <b>52%</b>                  |
| <b>GEM. BENCHMARK</b> | <b>82%</b><br>RANGE: 62-93%       | <b>58%</b><br>RANGE: 42-80% | <b>63%</b><br>RANGE: 28-79%                  | <b>74%</b><br>RANGE: 38-91% | <b>64%</b><br>RANGE: 37-82% |

**3.3 Inzet op het gebied van leefbaarheid en veiligheid****Inwoners minder positief over rol gemeente dan in 2017**

Ruim een derde van de inwoners (36 procent) vindt dat er door de gemeente voldoende wordt gedaan aan de leefbaarheid in de buurt. Dit is lager dan in 2017. In de referentiegemeenten en ook landelijk wordt dit aspect beter beoordeeld. Een kwart van de inwoners vindt dat er onvoldoende wordt gedaan op dit gebied. De zorg van de gemeente voor de leefomgeving waardeert men gemiddeld met het rapportcijfer 6,3 (tabel 3.9). De waardering voor de rol van de gemeente is daarmee lager dan in 2017, het landelijke gemiddelde en de referentiegebieden.



van de inwoners van Moerdijk vindt dat er voldoende wordt gedaan aan de leefbaarheid in de buurt

**Tabel 3.8**

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

|                       | %                            |
|-----------------------|------------------------------|
| Best                  | 52%                          |
| Drimmelen             | 40%                          |
| Loon op Zand          | 45%                          |
| Moerdijk 2017         | 43%                          |
| <b>Moerdijk 2019</b>  | <b>36%</b>                   |
| <b>GEM. BENCHMARK</b> | <b>47%<br/>RANGE: 21-65%</b> |

**Tabel 3.9**

Waardering zorg van gemeente voor  
woon- en leefomgeving

|                       | RAPPORTCIJFER                 |
|-----------------------|-------------------------------|
| Best                  | 6,9                           |
| Drimmelen             | 6,5                           |
| Loon op Zand          | 6,6                           |
| Moerdijk 2017         | 6,6                           |
| <b>Moerdijk 2019</b>  | <b>6,3</b>                    |
| <b>GEM. BENCHMARK</b> | <b>6,7<br/>RANGE: 6,0-7,6</b> |

### ***Inzet gemeente lager beoordeeld dan in eerdere meting***

In totaal 31 procent van de inwoners van Moerdijk vindt dat de gemeente de buurt betreft bij de aanpak van leefbaarheid, voldoende beroep doet op buurtbewoners om een bijdrage te leveren aan de leefbaarheid en buurtinitiatieven voldoende ondersteunt. Deze aspecten krijgen een lagere waardering dan in 2017. De waardering voor deze aspecten is gelijk aan het landelijke niveau en lager dan in de referentiegemeenten (tabel 3.10).

**Tabel 3.10**

Beoordeling inzet gemeente (% (helemaal) mee eens)

| DE GEMEENTE...        | BETREKT BUURT VOLDOENDE BIJ AANPAK LEEFBAARHEID | DOET BEROEP OP BUURTBEWONERS VOOR BIJDRAGE LEEFBAARHEID | ONDERSTEUNT BUURTINITIATIEVEN LEEFBAARHEID VOLDOENDE |
|-----------------------|---|---|--|
| Best                  | 36%   | 39%   | 42%  |
| Drimmelen             | 31%   | 37%   | 36%  |
| Loon op Zand          | 34%   | 34%   | 34%  |
| Moerdijk 2017         | 39%   | 39%   | 35%  |
| <b>Moerdijk 2019</b>  | <b>31%</b>                                      | <b>31%</b>  | <b>31%</b>   |
| <b>GEM. BENCHMARK</b> | <b>30%<br/>RANGE: 15-53%</b>                    | <b>32%<br/>RANGE: 16-49%</b>                            | <b>30%<br/>RANGE: 16-47%</b>                         |

### ***Ruim de helft van de inwoners ziet mogelijk een rol voor zichzelf***

De inwoners willen zelf ook een bijdrage leveren aan de aanpak van leefbaarheid in de eigen woonbuurt. Zo heeft ruim de helft (57 procent) zich hier in het afgelopen jaar actief mee beziggehouden, van wie de meesten dit in de toekomst willen voortzetten. Dit aandeel is groter dan in 2017. Onder degenen die in het afgelopen jaar niets hebben gedaan, bestaat ook bereidheid om te helpen om de leefbaarheid en veiligheid te vergroten (17 procent). Dit betekent dat 61 procent van de inwoners zich in de toekomst zou willen inzetten.

**Tabel 3.11**

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

|  | 2017 | 2019 |
|--|------|------|
| Actief ingezet in verleden, in toekomst (misschien) inzetten           | 39%  | 44%  |
| Actief ingezet in verleden, in toekomst niet inzetten                  | 10%  | 13%  |
| Niet actief ingezet in verleden, maar in toekomst (misschien) inzetten | 17%  | 17%  |
| Niet actief ingezet in verleden en in toekomst niet inzetten           | 34%  | 25%  |





# 4

## HOOFDSTUK

### **Relatie burger en gemeente**



## 4. Relatie burger en gemeente

### **Minder vertrouwen in gemeentebestuur dan in 2017**

Drie op de tien inwoners van de gemeente Moerdijk heeft (heel) veel vertrouwen in de wijze waarop de gemeente wordt bestuurd. Dit is een daling ten opzichte van 2017, en het vertrouwen ligt nu ook lager dan landelijk. De groep die weinig of geen vertrouwen heeft, is gestegen van 14 procent naar 23 procent. Ongeveer de helft heeft hier geen uitgesproken mening over. Inwoners uit de gemeente Moerdijk hebben minder vertrouwen in de manier waarop de gemeente bestuurd wordt dan inwoners uit Loon op Zand.

**Tabel 4.1**

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

|                       | %                            |
|-----------------------|------------------------------|
| Best                  | 28%                          |
| Drimmelen             | 32%                          |
| Loon op Zand          | 35%                          |
| Moerdijk 2017         | 33%                          |
| <b>Moerdijk 2019</b>  | <b>30%</b>                   |
| <b>GEM. BENCHMARK</b> | <b>33%<br/>RANGE: 11-71%</b> |

Mate vertrouwen in de manier waarop gemeente wordt bestuurd:

- (heel) veel vertrouwen (30%)
- neutraal (47%)
- weinig/geen vertrouwen (23%)

### **Een kwart van de inwoners vindt dat de gemeente doet wat ze zegt**

Een kwart van de inwoners vindt dat de gemeente haar afspraken nakomt. Eenentwintig procent van de inwoners vindt dat de gemeente zich voldoende flexibel opstelt en 29 procent vindt dat er voldoende toezicht wordt gehouden op het naleven van regels. De gemeente Moerdijk scoort lager op de drie aspecten dan de landelijke benchmark. Het aandeel inwoners dat vindt dat de gemeente zich flexibel opstelt en doet wat ze zegt, is lager ten opzichte van 2017 en landelijk.

**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 |
|-----------------------|------------------------------|--|---|
| Best                  | 24%                          | 29%  | 24%                                     |
| Drimmelen             | 29%                          | 26%  | 24%                                     |
| Loon op Zand          | 27%                          | 32%  | 25%                                     |
| Moerdijk 2017         | 31%                          | 30%  | 28%                                     |
| <b>Moerdijk 2019</b>  | <b>25%</b>                   | <b>29%</b>   | <b>21%</b>                              |
| <b>GEM. BENCHMARK</b> | <b>31%<br/>RANGE: 11-63%</b> | <b>32%<br/>RANGE: 14-52%</b>                       | <b>27%<br/>RANGE: 12-53%</b>            |



### **Waardering voor betrekken inwoners bij beleid gelijk aan benchmark**

Inwoners kunnen op verschillende momenten betrokken worden bij gemeentelijke plannen, zoals bij het bedenken van een plan of bij de uitvoering. De inwoners van de gemeente Moerdijk waarderen de wijze waarop de gemeente de burgers en organisaties betreft bij (de uitvoering van) het beleid met een 6,1. Ruim een kwart geeft de gemeente een onvoldoende hiervoor. Dit rapportcijfer wijkt niet af van het landelijk beeld en van de waardering in de referentiegemeenten. Ook is de waardering gelijk aan de vorige meting in 2017.

**Tabel 4.3**

Waardering betrekken inwoners bij beleid

|                       | <b>RAPPORTCIJFER</b>                |
|-----------------------|-------------------------------------|
| Best                  | 6,1                                 |
| Drimmelen             | 6,2                                 |
| Loon op Zand          | 6,1                                 |
| Moerdijk 2017         | 6,3                                 |
| <b>Moerdijk 2019</b>  | <b>6,1</b>                          |
| <b>GEM. BENCHMARK</b> | <b>6,1</b><br><b>RANGE: 5,4-7,1</b> |

### **Inwoners Moerdijk negatiever over het betrekken van burgers bij de plannen van de gemeente**

Ruim een kwart van de inwoners vindt dat de gemeente voldoende luistert naar haar inwoners. Dit is lager dan het landelijke gemiddelde. Achtendertig procent van de inwoners vindt dat burgers voldoende worden betrokken bij de plannen van de gemeente en een even zo groot aandeel vindt dat burgers en organisaties voldoende ruimte krijgen om ideeën en initiatieven te realiseren. Al deze aspecten worden slechter beoordeeld dan in 2017.

**Tabel 4.4**

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

|                       | <b>GEMEENTE LUISTERT NAAR MENING BURGERS</b> | <b>GEMEENTE BETREKT BURGERS VOLDOENDE BIJ HAAR PLANNEN, ACTIVITEITEN EN VOORZIENINGEN</b> | <b>BURGERS EN ORGANISATIES KRIJGEN VOLDOENDE RUIMTE OM IDEEËN EN INITIATIEVEN TE REALISEREN</b> |
|-----------------------|--|---|---|
| Best                  | 31%  | 36%   | 37%   |
| Drimmelen             | 35%  | 43%   | 41%   |
| Loon op Zand          | 27%  | 35%   | 38%   |
| Moerdijk 2017         | 33%  | 46%   | 41%   |
| <b>Moerdijk 2019</b>  | <b>27%</b>                                   | <b>38%</b>  | <b>37%</b>  |
| <b>GEM. BENCHMARK</b> | <b>30%</b><br><b>RANGE: 11-62%</b>           | <b>37%</b><br><b>RANGE: 16-67%</b>  | <b>37%</b><br><b>RANGE: 16-63%</b>  |

# 5

## HOOFDSTUK

### **Gemeentelijke dienstverlening**

## 5. Gemeentelijke dienstverlening

### 5.1 Waardering gemeentelijke dienstverlening

#### **Eenenzeventig procent had contact met de gemeente**

Ruim zeven op de tien inwoners (71%) hebben in de afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente in verband met een product, dienst, vraag of probleem. Als men contact heeft, gaat het vaak om maximaal twee contactmomenten. Het contact verloopt voornamelijk via het internet, de balie in het gemeentehuis of telefonisch. Ten opzichte van 2017 is het contact minder vaak via de balie en vaker via internet, telefoon, e-mail en het wijkteam verlopen.

Aantal keer contact in afgelopen twaalf maanden:

- 1 keer (17%)
- 2 keer (31%)
- 3 keer (17%)
- 4 keer (15%)
- 5 keer of vaker (20%)

Wijze contact (meerdere antwoorden mogelijk):

- internet of app (44%) (34% in 2017)
- balie (40%) (54% in 2017)
- telefonisch (40%) (31% in 2017)
- e-mail (33%) (23% in 2017)
- wijkteam/huisbezoek (20%) (14% in 2017)
- post (13%) (13% in 2017)
- sociale media (4%) (3% in 2017)
- overig persoonlijk contact (4%) (7% in 2017)

#### **Ruime voldoende voor gemeentelijke dienstverlening**

De inwoners waarderen de dienstverlening gemiddeld met een 6,7. Veertien procent geeft de gemeente hiervoor een onvoldoende, dit was in 2017 nog 9 procent. De digitale faciliteiten van de gemeente krijgen een 7,0. Twaalf procent geeft de gemeente hiervoor een onvoldoende (in 2017 was dit 10 procent). De rapportcijfers zijn vergelijkbaar met het cijfer in 2017 en het landelijk gemiddelde en de referentiegebieden.

**Tabel 5.1**

Waardering gemeentelijke dienstverlening

|                       | DIENSTVERLENING                     | DIGITALE FACILITEITEN               |
|-----------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
|                       | Rapportcijfer                       | Rapportcijfer                       |
| Best                  | 6,9                                 | 7,0                                 |
| Drimmelen             | 6,8                                 | 6,8                                 |
| Loon op Zand          | 6,7                                 | 6,9                                 |
| Moerdijk 2017         | 6,9                                 | 6,9                                 |
| <b>Moerdijk 2019</b>  | <b>6,7</b>                          | <b>7,0</b>                          |
| <b>GEM. BENCHMARK</b> | <b>6,8</b><br><b>RANGE: 6,1-7,5</b> | <b>6,9</b><br><b>RANGE: 6,3-7,3</b> |

## 5.2 Aanvraag van producten en diensten

### **Meest tevreden over gemak van aanvragen**

Het proces van aanvragen wordt door de meeste inwoners positief beoordeeld. Inwoners zijn vooral tevreden over het gemak waarmee zij een product of dienst kunnen aanvragen en de juistheid en beschikbaarheid van informatie. De afhandeltijd, informatie over het verloop van de afhandeling en het eindresultaat worden dit jaar wel lager beoordeeld dan in 2017 en lager dan het landelijk gemiddelde.

**Tabel 5.2**

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

|                           | AANVRAGEN<br>PRODUCT/DIENST<br>MAKKELIJK | ONTVANGEN/BESCHIK-<br>BARE INFORMATIE WAS<br>JUIST EN VOLLEDIG | AFHANDELINGS-<br>TIJD WAS<br>ACCEPTABEL | INFORMATIE OVER<br>VERLOOP<br>AFHANDELING<br>VOLDOENDE | KREEG WAT<br>MEN WILDE     |
|---------------------------|--|--|---|--|----------------------------|
| Best                      | 80%                                      | 78%  | 79%                                     | 71%  | 79%                        |
| Drimmelen                 | 80%                                      | 78%  | 78%                                     | 68%  | 74%                        |
| Loon op Zand              | 79%                                      | 70%  | 71%                                     | 63%  | 70%                        |
| Moerdijk 2017             | 78%                                      | 78%  | 80%                                     | 74%  | 78%                        |
| <b>Moerdijk 2019</b>      | <b>79%</b>                               | <b>76%</b>   | <b>72%</b>                              | <b>65%</b>   | <b>70%</b>                 |
| <b>GEM.<br/>BENCHMARK</b> | <b>79%</b><br>RANGE:63-90%               | <b>76%</b><br>RANGE:56-89%                                     | <b>75%</b><br>RANGE: 54-85%             | <b>69%</b><br>RANGE:47-79%                             | <b>77%</b><br>RANGE:56-84% |

## 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.

### **Beoordeling hostmanship gelijk aan landelijk gemiddelde**

Over het algemeen hebben de medewerkers van de gemeente Moerdijk bij de meerderheid van de inwoners een positieve indruk achtergelaten. Deze indruk is op een aantal aspecten echter iets minder positief dan in 2017. Het meest positief is men over de mate waarin de medewerker de vraag zo goed mogelijk heeft beantwoord, de deskundigheid van de medewerker en de mate waarin de medewerker zich verantwoordelijk toonde om tot een oplossing te komen. Over het inlevingsgevoel van de medewerker, de mate waarin deze ruimte bood om mee te denken en de inwoner aangenaam verraste zijn inwoners van Moerdijk meer tevreden dan in de referentiegemeenten. De beoordeling van hostmanship verschilt niet van de landelijke benchmark.

**Tabel 5.3**

Beoordeling medewerkers (% (helemaal) eens)

| 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 |
|-----------------------|--|---|-----------------------------|----------------------------|---------------------------------|---|
| Best                  | 74%  | 79%   | 77%                         | 66%                        | 60%                             | 36%   |
| Drimmelen             | 72%  | 76%   | 76%                         | 69%                        | 62%                             | 43%   |
| Loon op Zand          | 70%  | 74%   | 73%                         | 66%                        | 62%                             | 39%   |
| Moerdijk 2017         | 76%  | 80%   | 78%                         | 70%                        | 67%                             | 49%   |
| <b>Moerdijk 2019</b>  | <b>74%</b>   | <b>77%</b>  | <b>75%</b>                  | <b>70%</b>                 | <b>65%</b>                      | <b>45%</b>                                      |
| <b>GEM. BENCHMARK</b> | <b>75%</b><br>RANGE:61-86%   | <b>78%</b><br>RANGE:66-90%                        | <b>77%</b><br>RANGE: 64-89% | <b>69%</b><br>RANGE:52-83% | <b>64%</b><br>RANGE:47-77%      | <b>45%</b><br>RANGE: 27-58%                     |

## 5.4 Informatievoorziening

### ***Aandeel inwoners dat een voldoende voor communicatie geeft gedaald***

Bijna zeven op de tien inwoners van de gemeente Moerdijk vinden dat zij gemakkelijk aan gemeentelijke informatie kunnen komen. In 2017 was dit nog 75 procent. Zes op de tien inwoners zijn goed te spreken over het taalgebruik. Beide aspecten worden lager gewaardeerd dan in de referentiegemeenten en landelijk. Men waardeert de communicatie vanuit de gemeente gemiddeld met een 6,6. Zestien procent geeft een onvoldoende hiervoor. In 2017 was dit nog 12 procent.

**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             | Rapportcijfer                                 |
| Best                  | 80%  | 65%                               | 6,8   |
| Drimmelen             | 77%  | 65%                               | 6,7   |
| Loon op Zand          | 74%  | 67%                               | 6,6   |
| Moerdijk 2017         | 75%  | 61%                               | 6,8   |
| <b>Moerdijk 2019</b>  | <b>69%</b>   | <b>61%</b>                        | <b>6,6</b>                                    |
| <b>GEM. BENCHMARK</b> | <b>75%</b><br>RANGE: 51-85%                        | <b>66%</b><br>RANGE: 52-80%       | <b>6,7</b><br>RANGE: 6,0-7,3                  |

# 6

## HOOFDSTUK

### Zorg en welzijn





## 6. Zorg en welzijn

### Ruime voldoende voor eigen gezondheid

Gemiddeld beoordelen inwoners de eigen gezondheid met een 7,6. Zeven procent van de inwoners geeft een rapportcijfer van een 5 of lager. De beoordeling van de eigen gezondheid is gelijk aan 2017 en wijkt niet af van het landelijk beeld en het beeld in de referentiegemeenten (tabel 6.1).

Tabel 6.1

Beoordeling eigen gezondheid

|                       | RAPPORTCIJFER                       |
|-----------------------|-------------------------------------|
| Best                  | 7,7                                 |
| Drimmelen             | 7,6                                 |
| Loon op Zand          | 7,5                                 |
| Moerdijk 2017         | 7,5                                 |
| <b>Moerdijk 2019</b>  | <b>7,6</b>                          |
| <b>GEM. BENCHMARK</b> | <b>7,6</b><br><b>RANGE: 7,0-8,0</b> |

### Zeven procent voelt zich ernstig belemmerd in deelname maatschappij

In totaal vindt 7 procent van de inwoners van de gemeente Moerdijk dat ze op de een of andere manier ernstig belemmerd wordt om deel te nemen aan het maatschappelijk leven, dit is vergelijkbaar met 2017.

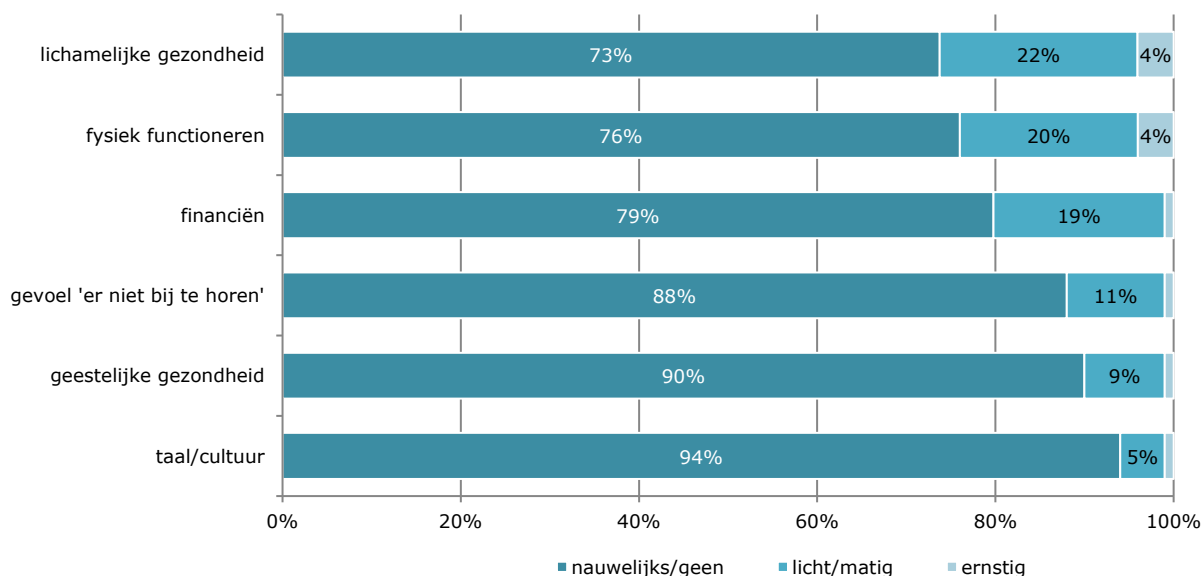
Vooraf lichamelijke aspecten zijn de oorzaak van de mate waarin inwoners zich belemmerd voelen, al is het aandeel inwoners dat zich beperkt voelt door hun mogelijkheden tot bewegen (fysieke functioneren) gedaald ten opzichte van 2017 (27 procent licht tot ernstig). Beperking door lichamelijke aspecten komt, net als voorgaande jaren, met name voor onder 65-plussers. Net als voorgaande jaren is het aandeel inwoners dat zich belemmerd voelt door taal, de geestelijke gezondheid en het gevoel 'er niet bij te horen', beperkt.

Inwoners van Moerdijk zijn tevreden over hun leven en geven dit het cijfer

7,9

Figuur 6.1

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



### ***Twee op de tien willen meer sociaal contact***

Bijna acht op de tien inwoners zeggen voldoende contact te hebben met andere mensen, 22 procent heeft behoefte aan meer sociale contacten. Dit is gelijk aan het landelijke gemiddelde en hoger dan in Drimmelen. Het aandeel dat zich soms of vaak eenzaam voelt is ten opzichte van 2017 gedaald van 16 naar 13 procent. Ten opzichte van de landelijke benchmark is dit vergelijkbaar. Vergeleken met de referentiegemeenten is het aandeel dat zich eenzaam voelt in Moerdijk kleiner dan in Best.

Voldoende contact met andere mensen:

- zeker voldoende (78%)
- voldoende, maar zou meer willen (14%)
- te weinig (8%)

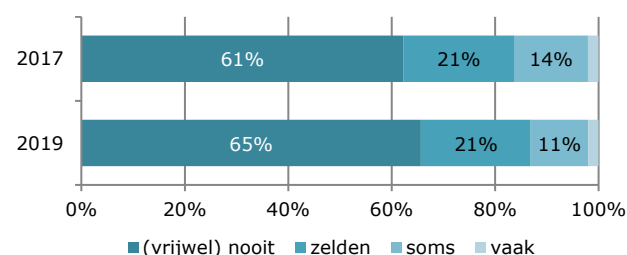
**Tabel 6.2**

Sociale contacten

|                       | ZOU MEER CONTACTEN WILLEN   | MATE WAARIN MEN ZICH SOMS/ VAAK EENZAAM VOELT |
|-----------------------|-----------------------------|---|
| Best                  | 23%                         | 16%   |
| Drimmelen             | 19%                         | 12%   |
| Loon op Zand          | 21%                         | 12%   |
| Moerdijk 2017         | 21%                         | 16%   |
| <b>Moerdijk 2019</b>  | <b>22%</b>                  | <b>13%</b>                                    |
| <b>GEM. BENCHMARK</b> | <b>21%</b><br>RANGE: 15-29% | <b>15%</b><br>RANGE: 7-24%                    |

**Figuur 6.2**

Mate waarin men zich wel eens eenzaam voelt



### ***Minder inwoners actief bij vereniging***

Het aandeel inwoners van de gemeente Moerdijk dat in de afgelopen twaalf maanden actief was bij een vereniging is met 60 procent vergelijkbaar met het landelijke gemiddelde en lager dan in 2017 en in de referentiegemeenten Drimmelen en Loon op Zand.

Het vaakst is men actief bij een sportvereniging. Inwoners van 18-39 jaar zijn van alle leeftijdsgroepen het vaakst actief in een sportvereniging, terwijl 65-plussers naar verhouding meer actief zijn in gezelligheidsverenigingen en religieuze of maatschappelijke verenigingen.

**Tabel 6.3**

Actief bij vereniging in afgelopen 12 mnd.

|                       | %                           |
|-----------------------|-----------------------------|
| Best                  | 61%                         |
| Drimmelen             | 57%                         |
| Loon op Zand          | 57%                         |
| Moerdijk 2017         | 67%                         |
| <b>Moerdijk 2019</b>  | <b>60%</b>                  |
| <b>GEM. BENCHMARK</b> | <b>59%</b><br>RANGE: 33-72% |

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

- niet actief (40%)
- sportvereniging (39%)
- overige verenigingen (17%)
- culturele verenigingen (12%)
- gezelligheidsvereniging (13%)
- religieuze/maatschappelijke vereniging (11%)

### Vier op de tien inwoners doen aan vrijwilligerswerk

Bijna 40 procent van de inwoners van de gemeente Moerdijk heeft in het afgelopen jaar vrijwilligerswerk verricht. Dit is een stijging ten opzichte van 2017 maar, net als voorgaande jaren, nog lager dan de gemiddelde benchmark. Het aandeel dat intensief aan vrijwilligerswerk doet is groter dan de incidentele vrijwilligers.

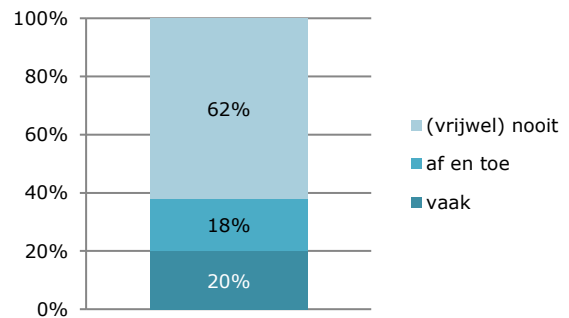
**Tabel 6.4**

Vrijwilligerswerk in afgelopen 12 maanden

|                       | %                    |
|-----------------------|----------------------|
| Best                  | 41%                  |
| Drimmelen             | 40%                  |
| Loon op Zand          | 39%                  |
| Moerdijk 2017         | 35%                  |
| <b>Moerdijk 2019</b>  | <b>38%</b>           |
| <b>GEM. BENCHMARK</b> | <b>45%</b>           |
|                       | <b>RANGE: 34-69%</b> |

**Figuur 6.3**

Intensiteit vrijwilligerswerk afgelopen 12 maanden



De bereidheid om in de toekomst vrijwilligerswerk te doen, ligt aanzienlijk hoger onder de huidige vrijwilligers (85%) dan inwoners die in de afgelopen 12 maanden geen vrijwilligerswerk hebben gedaan (28%). Dit is gelijk aan 2017.

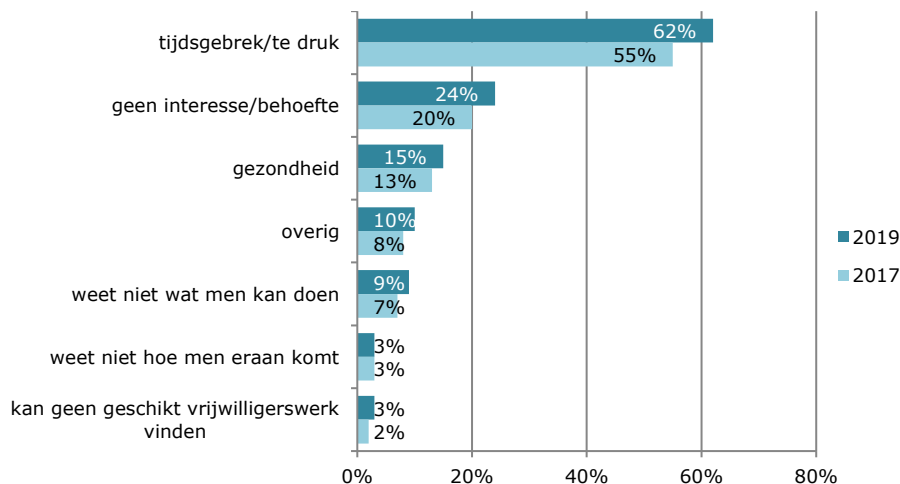
Draagvlak vrijwilligerswerk (blijven) doen:

- zeker (21%)
- misschien (28%)
- nee (30%)
- weet niet (21%)

Net als de vorige jaren is tijdgebrek de voornaamste reden dat men niet aan vrijwilligerswerk toekomt, deze reden is belangrijker dan in 2017 (figuur 6.4). Ook het aandeel dat geen vrijwilligerswerk doet vanwege een gebrek aan interesse is gegroeid. De gezondheidsredenen spelen met name onder de 65-plussers en tijdgebrek komt vooral voor onder personen jonger dan 65 jaar.

**Figuur 6.4**

Reden om geen vrijwilligerswerk te doen



### **Burenhulp frequenter, maar minder intensief dan vrijwilligerswerk**

Burenhulp komt vaker voor dan vrijwilligerswerk; twee derde van de inwoners helpt de burens weleens. Deze burenhulp wordt vaker incidenteel uitgevoerd en is minder vaak intensief. Aandacht voor burens in een zorgwekkende situatie komt minder vaak voor. Hier heeft uiteraard ook niet iedere inwoner van Moerdijk mee te maken. De mate waarin inwoners van Moerdijk burenhulp verlenen is gelijk aan het landelijk gemiddelde. De aandacht voor zorgwekkende situaties is in Moerdijk hoger dan in Loon op Zand.

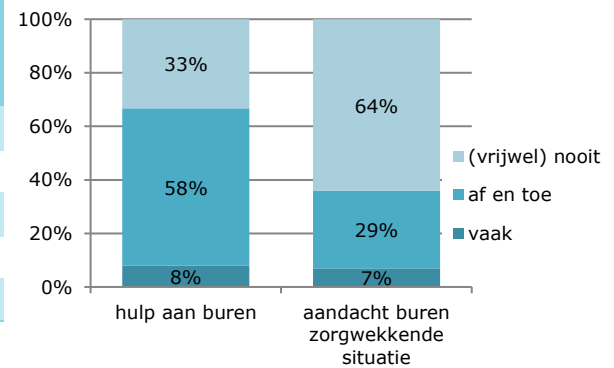
**Tabel 6.5**

Burenhulp in afgelopen 12 maanden

|                       | HULP AAN BUREN                     | AANDACHT VOOR BUREN IN ZORGWEKKENDE SITUATIE LAATSTE 12 MAANDEN |
|-----------------------|------------------------------------|---|
| Best                  | 68%                                | 35%   |
| Drimmelen             | 64%                                | 36%   |
| Loon op Zand          | 66%                                | 33%   |
| Moerdijk 2017         | 63%                                | 34%   |
| <b>Moerdijk 2019</b>  | <b>66%</b>                         | <b>36%</b>  |
| <b>GEM. BENCHMARK</b> | <b>68%</b><br><b>RANGE: 49-79%</b> | <b>37%</b><br><b>RANGE: 31-46%</b>                              |

**Figuur 6.5**

Mate waarin men het afgelopen jaar burenhulp heeft verricht



### **Groot draagvlak voor burenhulp**

De bereidheid om burens te ondersteunen is groot. Dit kan uit eigen beweging zijn of als dit wordt gevraagd door een buurtbewoner. Een klein deel van de inwoners wil geen burenhulp geven of kan dit niet wegens omstandigheden. Zeventig procent van de inwoners is bereid om een oogje in het zeil te houden, bijna de helft wil wel helpen bij boodschappen en 40 procent wil een buurtbewoner helpen bij vervoer. Bij bijna alle vormen van burenhulp is de bereidheid gestegen ten opzichte van 2017, alleen het aandeel dat wil helpen bij het opvangen van kinderen of wil helpen met het toedienen van medicijnen of bij de persoonlijke verzorging is noemenswaardig lager.

**Tabel 6.6**

Bereid tot burenhulp (meerdere antwoorden mogelijk)

|   | 2017 % | 2019 % |
|---|--------|--------|
| Oogje in het zeil houden                              | 66%    | 69%    |
| Hulp bij boodschappen                                 | 40%    | 45%    |
| Helpen bij vervoer                                    | 34%    | 40%    |
| Klusjes in of rond het huis                           | 20%    | 25%    |
| Ondersteuning bij aanvraag, administratie of computer | 19%    | 24%    |
| Opvangen van kinderen                                 | 22%    | 19%    |
| Kan geen burenhulp geven                              | 14%    | 8%     |
| Wil geen burenhulp geven                              | 6%     | 8%     |
| Anders  | 7%     | 7%     |
| Medicijnen toedienen of persoonlijke verzorging       | 8%     | 5%     |
| Huis schoonhouden of koken                            | 7%     | 5%     |

### Aandeel mantelzorgers gestegen

Het aandeel inwoners dat zorg verleent aan een hulpbehoevende naaste (mantelzorg) is gestegen, van 39 procent in 2017 naar 46 procent in 2019 en is daarmee gelijk aan het landelijke gemiddelde. Ten opzichte van de referentiegemeenten is het aandeel mantelzorgers in Moerdijk hoger.

Ook het percentage dat intensief mantelzorg verleent is gestegen, een vijfde van de inwoners verleent intensief mantelzorg. Onder de groep die mantelzorg verleent, voelt 29 procent zich hierdoor soms/vaak belemmerd. Dit is minder dan in 2017, toen nog een derde zich belemmerd voelde door het verlenen van mantelzorg.

Mate belemmerd door mantelzorg:

- (vrijwel) nooit (49%)
- zelden (22%)
- soms (22%)
- vaak (7%)

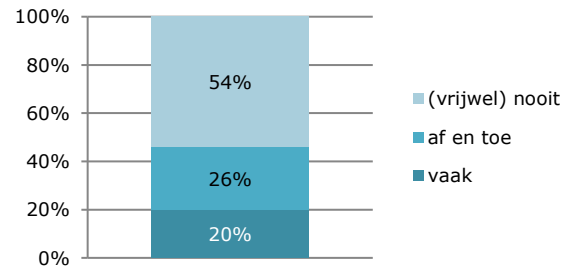
**Tabel 6.7**

Mantelzorg in afgelopen 12 maanden

|                       | %                                  |
|-----------------------|------------------------------------|
| Best                  | 42%                                |
| Drimmelen             | 42%                                |
| Loon op Zand          | 41%                                |
| Moerdijk 2017         | 39%                                |
| <b>Moerdijk 2019</b>  | <b>46%</b>                         |
| <b>GEM. BENCHMARK</b> | <b>45%</b><br><b>RANGE: 35-60%</b> |

**Figuur 6.6**

Mate waarin men in het afgelopen jaar aan mantelzorg heeft gedaan

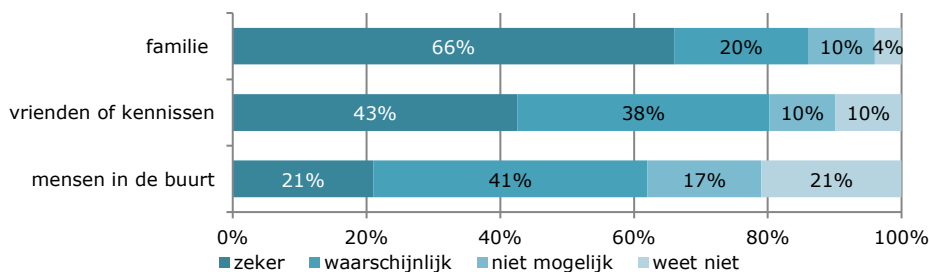


### Meeste inwoners denken steun te ontvangen indien noodzakelijk

Als inwoners van de gemeente Moerdijk zelf hulp of zorg nodig hebben, dan denken de meesten dat hun sociale vangnet groot genoeg is om op terug te vallen. Vooral op familie rekent men: twee derde van de inwoners is zeker dat zij op familieleden kunnen terugvallen in geval van nood, 20 procent acht het waarschijnlijk dat dit mogelijk is. Meer dan 40 procent rekent ook op vrienden of kennissen als dat noodzakelijk is. Buurtbewoners worden minder vaak als vangnet gezien. Een vijfde denkt zeker hulp van de buurtbewoners te kunnen ontvangen, een vijfde denkt dat dit niet gebeurt of weet het niet zeker. Ten opzichte van 2017 zijn er geen opvallende verschillen.

**Figuur 6.7**

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



### **Voldoende voor gemeentelijke inspanningen om burgers te laten deelnemen aan maatschappij**

De gemeentelijke inspanningen om burgers te laten deelnemen aan de maatschappij worden gemiddeld met een 6,7 beoordeeld. Dertien procent is ontevreden en geeft een onvoldoende. De waardering voor de gemeente is in Moerdijk vergelijkbaar met 2017, het landelijke gemiddelde en de waardering in de referentiegemeenten.

**Tabel 6.8**

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

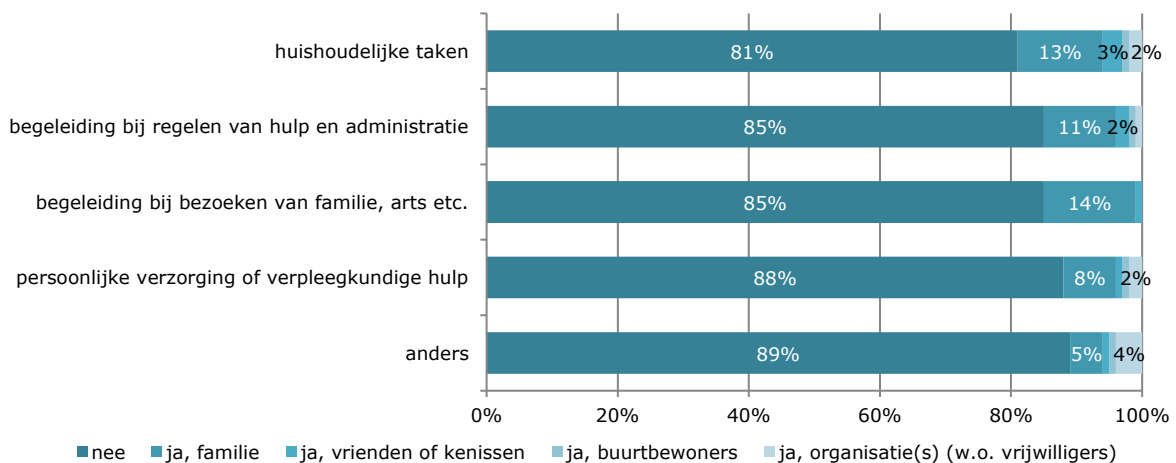
|                       | <b>RAPPORTCIJFER</b>                |
|-----------------------|-------------------------------------|
| Best                  | 6,7                                 |
| Drimmelen             | 6,7                                 |
| Loon op Zand          | 6,8                                 |
| Moerdijk 2017         | 6,5                                 |
| <b>Moerdijk 2019</b>  | <b>6,7</b>                          |
| <b>GEM. BENCHMARK</b> | <b>6,7</b><br><b>RANGE: 5,9-7,5</b> |

### **Zelfredzaamheid**

Iemand die zelfredzaam is, is in staat om zonder hulp van anderen zijn of haar eigen leven te leiden. Minder zelfredzame personen hebben hulp van anderen (familie, burens, hulpverlening, gemeente, vrijwilliger) nodig om zijn of haar eigen leven te leiden. Het merendeel van de inwoners van Moerdijk ontving in de afgelopen twaalf maanden geen hulp met huishoudelijke taken, persoonlijke verzorging of het regelen van hulp of bezoek van familie, vrienden of kennissen, buurtbewoners of organisaties. Inwoners die wel hulp ontvingen kregen die voornamelijk van familie. 65-plussers ontvangen vaker hulp dan jongere inwoners.

**Figuur 6.8**

Hulp ontvangen in afgelopen 12 maanden?

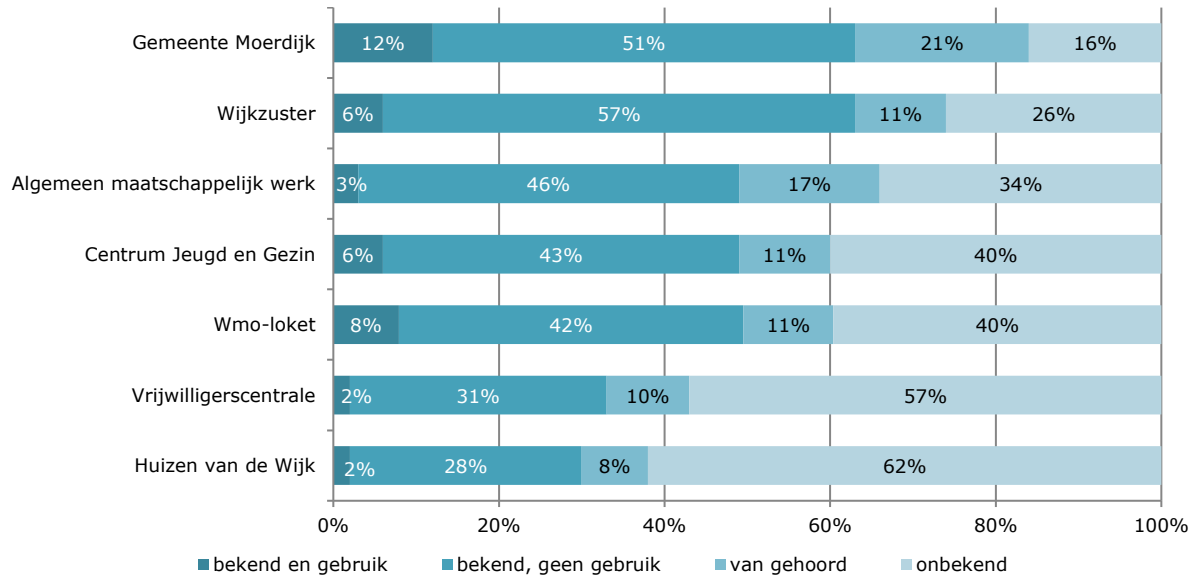


In Moerdijk zijn verschillende organisaties actief die informatie, advies, ondersteuning en hulp kunnen bieden als Moerdijkers minder zelfredzaam zijn of niet terug kunnen vallen op een eigen netwerk voor hulp en ondersteuning. Het meest bekend is de ondersteuning die de gemeente Moerdijk kan bieden, 84 procent van de inwoners heeft hier tenminste van gehoord, bijna twee derde is ook bekend met deze ondersteuning en 12 procent maakt hier gebruik van.

Ook de wijkzuster is bij het merendeel van de inwoners goed bekend. Het minst bekend zijn de vrijwilligerscentrale en de huizen van de wijk, het merendeel van de inwoners kent deze organisaties niet. Inwoners van 65 jaar en ouder zijn met alle genoemde organisaties beter bekend dan jongere Moerdijkers.

**Figuur 6.9**

Bekendheid met organisaties die ondersteunen bij verminderde zelfredzaamheid



De bekendheid van de gemeente Moerdijk en de wijkzuster op het gebied van ondersteuning speelt ook een rol in de hulpvraag die inwoners kunnen hebben. In geval van eigen verminderde zelfredzaamheid geeft een vijfde van de inwoners aan hulp te vragen aan de gemeente, 11 procent zou bij de wijkzuster aankloppen. 65-plussers zouden vaker naar de wijkzuster of het Wmo-loket gaan dan jongere inwoners. Als inwoners zelf hun hulp willen aanbieden aan verminderd zelfredzame personen, zou 14 procent ook bij de gemeente aankloppen, een gelijk deel geeft aan contact op te zullen nemen met de Vrijwilligerscentrale.

**Tabel 6.9**

Waar zou u aankloppen voor ondersteuning?

|                               | AANVRAGEN VOOR ZICHZELF | AANVRAGEN VOOR EEN ANDER |
|-------------------------------|-------------------------|--------------------------|
| Gemeente Moerdijk             | 19%                     | 14%                      |
| Wijkzuster                    | 11%                     | 5%                       |
| Wmo-loket                     | 9%                      | 3%                       |
| Algemeen maatschappelijk werk | 3%                      | 3%                       |
| Centrum Jeugd en Gezin        | 3%                      | 1%                       |
| Huizen van de Wijk            | 2%                      | 3%                       |
| Vrijwilligerscentrale         | 1%                      | 14%                      |
| Anders                        | 15%                     | 7%                       |
| Weet ik niet                  | 36%                     | 49%                      |

# 7

## HOOFDSTUK

### **Brandpreventie**



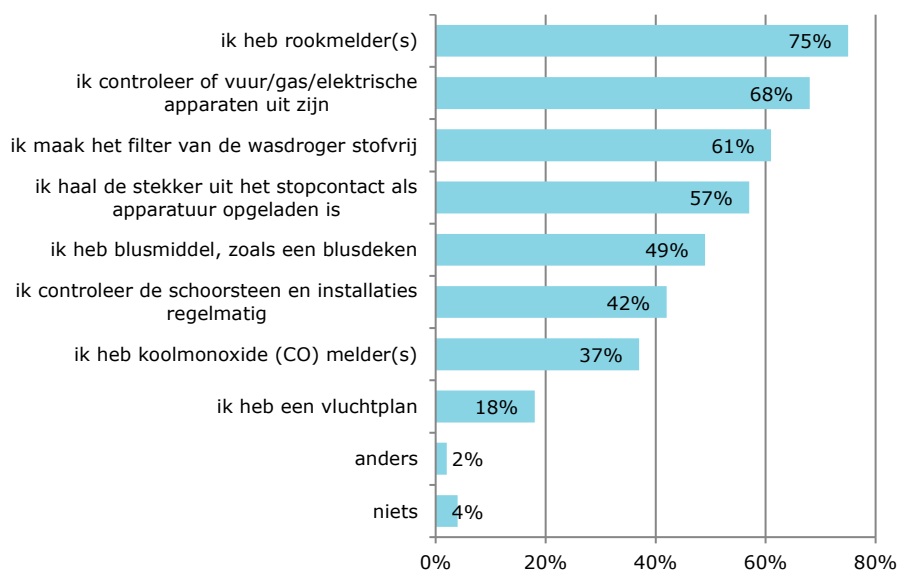
## 7. Brandpreventie

### **Merendeel neemt brandpreventieve maatregelen in huis**

Driekwart van de inwoners van de gemeente Moerdijk heeft een of meerdere rookmelders om de brandveiligheid van hun woning te verbeteren. Ook neemt het merendeel van de inwoners in het dagelijks leven maatregelen om brand te voorkomen, zoals controleren of vuur, gas en elektrische apparaten uit(geschakeld) zijn, het filter van de wasdroger na ieder gebruik stofvrij maken of de stekker uit het stopcontact halen als mobiele apparatuur is opgeladen (inwoners jonger dan 40 jaar doen dit in mindere mate dan veertigplussers). De helft van de inwoners heeft een blusmiddel, zoals een blusdeken, in huis, ruim een derde heeft een koolmonoxidemeter.

**Figuur 7.1**

Wat doet u om de brandveiligheid van uw woning te verbeteren?

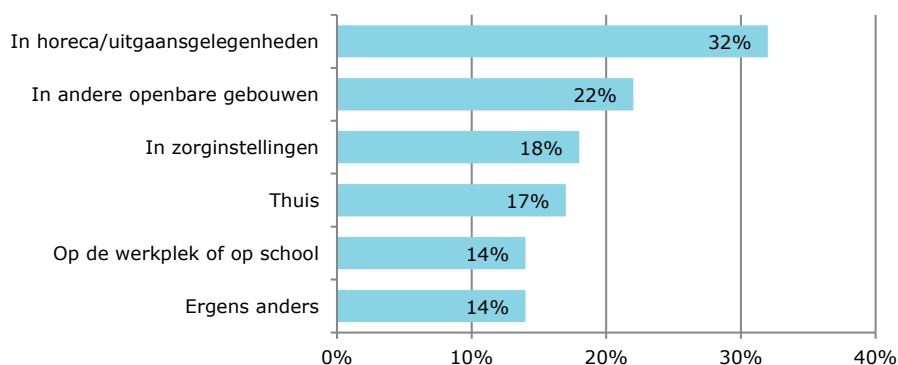


### **Een derde heeft zorgen over brandveiligheid horeca**

Een derde van de inwoners van de gemeente Moerdijk maakt zich wel eens zorgen over de brandveiligheid in restaurants, cafés, discotheken, theaters of andere uitgaansgelegenheden, een vijfde twijfelt wel eens aan de brandveiligheid van openbare gebouwen of (in iets mindere mate) zorginstellingen. Zeventien procent heeft wel eens zorgen over de brandveiligheid thuis, daar staat tegenover dat bijna 80 procent zich hier zelden of nooit zorgen over maakt.

**Figuur 7.2**

Maakt zich soms of regelmatig zorgen over de brandveiligheid op onderstaande plekken.



# 8

## HOOFDSTUK

### **Algemeen beeld**



## 8. Algemeen beeld

### **Ruime voldoende voor inspanningen op diverse gebieden**

Inwoners van de gemeente Moerdijk geven gemiddeld een 6,6 voor alle inspanningen die de gemeente verricht voor haar burgers. Dit is gelijk aan de waardering in 2017, het landelijke gemiddelde en de waardering in de referentiegemeenten. Vijftien procent geeft een onvoldoende en de ruime meerderheid (85 procent) een voldoende.

**Tabel 8.1**

Waardering inspanningen gemeente

|                       | <b>RAPPORTCIJFER</b>                |
|-----------------------|-------------------------------------|
| Best                  | 6,8                                 |
| Drimmelen             | 6,7                                 |
| Loon op Zand          | 6,6                                 |
| Moerdijk 2017         | 6,7                                 |
| <b>Moerdijk 2019</b>  | <b>6,6</b>                          |
| <b>GEM. BENCHMARK</b> | <b>6,7</b><br><b>RANGE: 5,8-7,5</b> |

Om te bepalen welke factoren de tevredenheid van de inspanningen van de gemeente Moerdijk voor de inwoners bepalen, hebben we een prioriteitenmatrix ontwikkeld (zie figuur 8.1).

### **Leeswijzer bij prioriteitenmatrix**

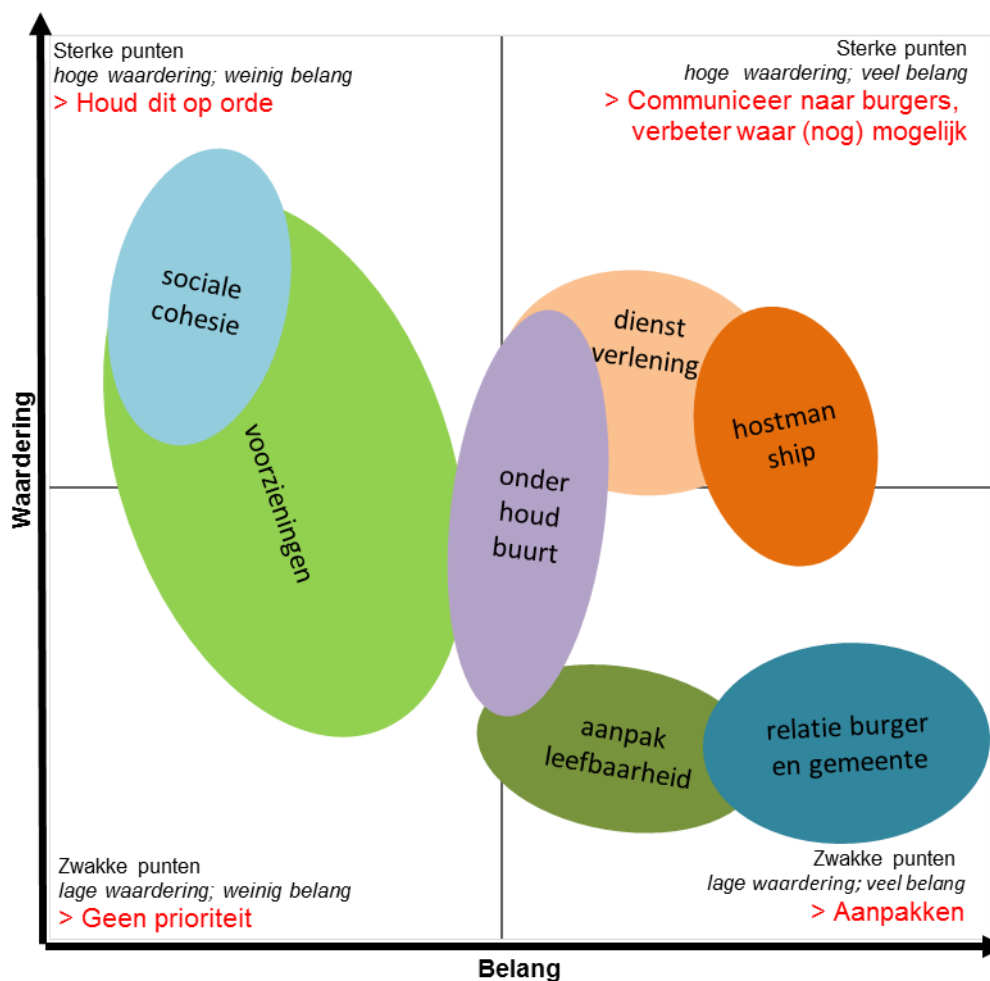
- Op de verticale dimensie (waardering) zien we de tevredenheid: hoe hoger het aspect in de figuur, hoe hoger de tevredenheid over dit aspect. Deze as loopt over de gemiddelde waarde van de waardering van de aspecten.
- Als een aspect boven de horizontale as staat, betekent het dat er over dit aspect relatief veel tevredenheid bestaat, ten opzichte 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 totaalwaardering<sup>3</sup>. De as loopt over de gemiddelde correlatiewaarde van de aspecten.
- Als het aspect rechts van de verticale as staat, heeft het een relatief grote invloed op het totaaloordeel (ten opzichte van andere aspecten).
- De impact is in de prioriteitenmatrix afgezet tegen de waardering. De prioriteitenmatrix bestaat uit vier segmenten, zodat de gemeente haar prioriteiten kan bepalen. Aspecten die zich in (of nabij) het kwadrant rechtsonder bevinden, dienen met voorrang te worden verbeterd. Deze zijn voor burgers belangrijk en worden relatief laag gewaardeerd.

<sup>3</sup> 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

Uit figuur 8.1 komt naar voren dat aspecten die te maken hebben met de relatie burger en gemeente (participatie en vertrouwen in het gemeentebestuur) en de aanpak van leefbaarheid veel invloed hebben op de totaalwaardering en daarnaast een lagere waardering krijgen dan de andere aspecten die aan de burgers zijn voorgelegd. Hierbij moet wel opgemerkt worden dat dit een relatief oordeel is ten opzichte van andere aspecten uit de prioriteitenmatrix (dus niet ten opzichte van referentiegemeenten of het landelijke gemiddelde). De prioriteitenmatrix laat zien dat de gemeente op deze – voor inwoners – belangrijke punten (nog) verder kan verbeteren. Als deze aspecten aangepakt worden, wordt de waardering en tevredenheid hoger. Dit waren ook in 2017 de belangrijkste aspecten. De dienstverleningsaspecten en hostmanship worden goed beoordeeld en wegen ook relatief zwaar mee in de beoordeling van de gemeente. Waar mogelijk kunnen deze aspecten worden verbeterd, daarnaast valt bij deze aspecten winst te behalen in de communicatie erover naar de burgers.

Andere aspecten die betrekking hebben op de wijk (voorzieningen, sociale cohesie en fysieke onderhoud van de buurt) krijgen een hoge waardering, maar het belang van deze aspecten is niet zo groot waardoor zij relatief weinig invloed hebben op het totaaloordeel.

**Figuur 8.1**  
Prioriteitenmatrix



# 1

## BIJLAGE

### Stellingen

## Bijlage 1. Stellingen

| STELLINGEN   | (HELEMAAL) MEE EENS | NIET EENS/ NIET ONEENS | (HELEMAAL) ONEENS |
|--|---------------------|------------------------|-------------------|
| thuis voelen in de buurt   | 88%                 | 7%                     | 5%                |
| niet snel weggaan uit de buurt   | 71%                 | 17%                    | 12%               |
| buurtbewoners gaan prettig met elkaar om   | 79%                 | 13%                    | 7%                |
| buurtbewoners staan altijd voor elkaar klaar   | 61%                 | 29%                    | 10%               |
| perken, plantsoenen en parken zijn goed onderhouden  | 45%                 | 20%                    | 35%               |
| straten, paden en trottoirs zijn goed begaanbaar   | 47%                 | 20%                    | 33%               |
| in mijn buurt zijn weinig tot geen dingen kapot  | 72%                 | 20%                    | 8%                |
| mijn buurt is schoon   | 52%                 | 27%                    | 21%               |
| er wordt voldoende gedaan aan de leefbaarheid in de buurt  | 36%                 | 39%                    | 25%               |
| gemeente betreft de buurt voldoende bij de aanpak van leefbaarheid                               | 31%                 | 41%                    | 28%               |
| de gemeente doet een beroep op de buurtbewoners om zelf een bijdrage te leveren aan leefbaarheid | 31%                 | 40%                    | 29%               |
| de gemeente ondersteunt buurtinitiatieven op het gebied van leefbaarheid voldoende               | 31%                 | 43%                    | 25%               |
| in mijn buurt is voldoende groen   | 77%                 | 10%                    | 13%               |
| in mijn buurt is voldoende parkeergelegenheid  | 54%                 | 11%                    | 34%               |
| winkels voor dagelijkse boodschappen zijn dichtbij   | 66%                 | 11%                    | 23%               |
| basisonderwijs is voldoende dichtbij   | 90%                 | 5%                     | 5%                |
| voldoende aanbod van gezondheidsvoorzieningen  | 70%                 | 17%                    | 13%               |
| voldoende aanbod van welzijnsvoorzieningen   | 51%                 | 36%                    | 12%               |
| voldoende aanbod van speelvoorzieningen  | 55%                 | 20%                    | 25%               |
| voldoende aanbod van sportvoorzieningen  | 75%                 | 17%                    | 8%                |
| voldoende aanbod van openbaar vervoer  | 52%                 | 22%                    | 27%               |
| gemeente doet wat ze zegt  | 25%                 | 48%                    | 27%               |
| gemeente houdt voldoende toezicht op het naleven van regels                                      | 29%                 | 35%                    | 36%               |
| de gemeente stelt zich flexibel op als dat nodig is  | 21%                 | 47%                    | 32%               |
| de gemeente luistert naar de mening van haar burgers   | 27%                 | 44%                    | 30%               |
| de gemeente betreft burgers bij haar plannen, activiteiten en voorzieningen                      | 38%                 | 39%                    | 23%               |
| burgers en organisaties krijgen voldoende ruimte om ideeën en initiatieven te realiseren         | 37%                 | 44%                    | 19%               |
| aanvragen of voorleggen makkelijk  | 79%                 | 15%                    | 6%                |
| ontvangen en/of beschikbare informatie was juist en volledig                                     | 76%                 | 15%                    | 10%               |
| de tijd de afhandeling in beslag nam was acceptabel  | 72%                 | 12%                    | 16%               |
| ik werd voldoende op de hoogte gesteld of gehouden van het verloop van de afhandeling            | 65%                 | 15%                    | 20%               |

| STELLINGEN   | (HELEMAAL)<br>MEE EENS | NIET EENS/<br>NIET ONEENS | (HELEMAAL)<br>ONEENS |
|--|------------------------|---------------------------|----------------------|
| ik kreeg uiteindelijk wat ik wilde                                       | 70%                    | 12%                       | 18%                  |
| kan gemakkelijk aan benodigde gemeentelijke informatie komen             | 75%                    | 19%                       | 6%                   |
| de gemeente gebruikt heldere taal  | 61%                    | 32%                       | 7%                   |
| toonde zich verantwoordelijk om daadwerkelijk tot een oplossing te komen | 74%                    | 12%                       | 14%                  |
| heeft zelf mijn vraag zo goed mogelijk beantwoord                        | 77%                    | 10%                       | 14%                  |
| was voldoende deskundig  | 75%                    | 16%                       | 9%                   |
| kon zich goed inleven  | 70%                    | 17%                       | 13%                  |
| bood de ruimte om mee te denken  | 65%                    | 20%                       | 16%                  |
| verraste mij aangenaam met de verleende service                          | 45%                    | 33%                       | 22%                  |

