



Thema: Participatie



Dienstverleningsonderzoek Parkstad

Onderzoeksrapport

December 2023





Gemeenten Brunssum, Heerlen, Kerkrade, Landgraaf, Simpelveld en Voerendaal hebben de wens om periodiek hun eigen dienstverlening te evalueren. Dit doet men onder meer door periodiek inwoners te betrekken bij hoe de dienstverlening wordt geëvalueerd. Gezamenlijk trekken deze gemeenten op om de dienstverlening door te ontwikkelen. Aan Invior is gevraagd om mee te denken en te faciliteren in de uitvoering van het dienstverleningsonderzoek, met een vergelijking tussen gemeenten maar ook een vergelijking met eerdere uitvragen.

In dit onderzoek komen onder andere de volgende onderwerpen aanbod: gemeentelijke dienstverlening, betrokkenheid bij plannen van de gemeente, communicatie en informatie en leefbaarheid.



INHOUDSOPGAVE

‣	<u>RESPONSVERANTWOORDING</u>	<u>4</u>
‣	<u>GEMEENTELIJKE DIENSTVERLENING</u>	<u>8</u>
‣	<u>BETROKKENHEID BIJ PLANNEN VAN DE GEMEENTE</u>	<u>31</u>
‣	<u>COMMUNICATIE EN INFORMATIE</u>	<u>37</u>
‣	<u>LEEFBAARHEID</u>	<u>44</u>
‣	<u>EXTRA VRAGEN PER GEMEENTE</u>	<u>54</u>
‣	<u>BIJLAGEN</u>	<u>63</u>



RESPONSVERANTWOORDING I

METHODIEK

- ▶ Het onderzoek is primair online uitgevoerd.
- ▶ Aan alle leden van de Tip-burgerpanels TipBrunssum, TipHeerlen, TipKerkrade, TipLandgraaf, TipSimpelveld en TipVoerendaal is op 1 november 2023 een e-mail gestuurd met een link naar de online vragenlijst. Op 14 november 2023 zijn herinneringen aan niet responderende panelleden gestuurd. Daarnaast is op 22 november 2023 nogmaals een herinnering gestuurd aan de niet responderende panelleden van TipSimpelveld en TipVoerendaal.
- ▶ Een openbare link is gedeeld via de websites en de sociale mediakanalen van de gemeenten.
- ▶ In de maand november zijn, met gebruikmaking van een steekproef*, aan 1.500 woonadressen in de gemeente Simpelveld en aan 1.500 woonadressen in de gemeente Voerendaal brieven gestuurd met een uitnodiging voor deelname aan het onderzoek.
- ▶ Op diverse plekken in een aantal van de gemeenten zijn papieren versies ter beschikking gesteld.
- ▶ Op diverse plekken in een aantal van de gemeenten hebben posters gehangen met een QR-code naar het onderzoek.
- ▶ Inwoners zijn tot en met 6 december 2023 in de gelegenheid geweest om de vragenlijst in te vullen.
- ▶ Alle respondenten hebben de vragenlijst anoniem ingevuld.

OVER DEZE RAPPORTAGE

In dit rapport zijn de resultaten visueel weergegeven, waarbij tekstueel duiding wordt gegeven.

De resultaten zijn, waar mogelijk en relevant, uitgesplitst naar de gemeenten:

- ▶ Brunssum
- ▶ Heerlen
- ▶ Kerkrade
- ▶ Landgraaf
- ▶ Simpelveld
- ▶ Voerendaal

Ten behoeve van de leesbaarheid worden, tenzij anders vermeld, enkel significante en relevante verschillen benoemd.

* Op basis van de verwachte respons in de gemeenten Simpelveld en Voerendaal en de inwonersaantallen in deze gemeenten is een steekproef getrokken aan 1.500 semi-willekeurige woonadressen.



RESPONSVERANTWOORDING II

RESPONS

In totaal hebben n=3.796 respondenten aan het onderzoek deelgenomen. De maximale foutmarge bij deze steekproefgrootte bedraagt $\pm 1,6\%$ (bij een betrouwbaarheidsniveau van 95%)*.

Om de resultaten van het onderzoek representatief te maken voor alle inwoners van de deelnemende gemeenten (16+), zijn deze herwogen naar de populatieverhoudingen voor wat betreft de variabelen leeftijd. In onderstaande tabellen zijn de details van de respons- en populatieverhoudingen weergegeven.

Gemeente	Respons (n)	Maximale foutmarge
Brunssum	508	4,3%
Heerlen	1.357	2,6%
Kerkrade	559	4,1%
Landgraaf	494	4,4%
Simpelveld	384	4,9%
Voerendaal	494	4,3%

Gemeente	Populatie (%)	Respons (%)	Respons (n)
Brunssum	12,6	13,4	508
Heerlen	39,5	35,7	1.357
Kerkrade	20,7	14,7	559
Landgraaf	16,9	13,0	494
Simpelveld	4,7	10,1	384
Voerendaal	5,6	13,0	494

Geslacht	Populatie (%)	Respons (%)	Respons (n)
Man	49,5	67,0	2.542
Vrouw	50,5	31,3	1.187
Onbekend		1,8	67

Leeftijd	Populatie (%)	Respons (%)	Respons (n)
16 t/m 35 jaar	23,1	3,0	115
35 t/m 44 jaar	13,1	8,0	304
45 t/m 54 jaar	15,2	13,7	521
55 t/m 64 jaar	19,1	25,7	975
65 t/m 74 jaar	16,3	34,6	1.315
75 jaar en ouder	13,2	14,9	566

* De foutmarge geeft de precisie van een gemeten percentage aan. Hoe kleiner de foutmarge, hoe preciezer het gemeten resultaat. Het betrouwbaarheidsniveau geeft de statistische kans aan dat, bij herhaling van de meting onder gelijke omstandigheden, het resultaat van deze herhaalmeting binnen de foutmarge blijft.

Brunssum			
Geslacht	Populatie (%)	Respons (%)	Respons (n)
Man	49,0	66,9	340
Vrouw	51,0	31,7	161
Onbekend		1,4	7

Leeftijd	Populatie (%)	Respons (%)	Respons (n)
16 t/m 35 jaar	22,6	3,7	19
35 t/m 44 jaar	12,4	8,5	43
45 t/m 54 jaar	15,4	14,2	72
55 t/m 64 jaar	19,4	27,0	137
65 t/m 74 jaar	16,4	34,8	177
75 jaar en ouder	13,7	11,8	60

Heerlen			
Geslacht	Populatie (%)	Respons (%)	Respons (n)
Man	49,7	64,6	876
Vrouw	50,3	34,0	461
Onbekend		1,5	20

Leeftijd	Populatie (%)	Respons (%)	Respons (n)
16 t/m 35 jaar	25,0	2,0	27
35 t/m 44 jaar	13,7	7,6	103
45 t/m 54 jaar	15,1	13,3	181
55 t/m 64 jaar	18,5	24,3	330
65 t/m 74 jaar	15,1	36,0	488
75 jaar en ouder	12,5	16,8	228

Kerkrade			
Geslacht	Populatie (%)	Respons (%)	Respons (n)
Man	50,1	71,0	397
Vrouw	49,9	27,5	154
Onbekend		1,4	8

Leeftijd	Populatie (%)	Respons (%)	Respons (n)
16 t/m 35 jaar	22,0	1,6	9
35 t/m 44 jaar	13,0	5,2	29
45 t/m 54 jaar	15,3	13,2	74
55 t/m 64 jaar	19,4	26,8	150
65 t/m 74 jaar	17,1	37,4	209
75 jaar en ouder	13,3	15,7	88



RESPONSVERANTWOORDING IV

Landgraaf			
Geslacht	Populatie (%)	Respons (%)	Respons (n)
Man	49,0	66,6	329
Vrouw	51	30,6	151
Onbekend		2,8	14

Leeftijd	Populatie (%)	Respons (%)	Respons (n)
16 t/m 35 jaar	21,7	3,0	15
35 t/m 44 jaar	12,8	7,7	38
45 t/m 54 jaar	15,1	14,0	69
55 t/m 64 jaar	19,8	26,1	129
65 t/m 74 jaar	17,4	37,4	185
75 jaar en ouder	13,2	11,7	58

Simpelveld			
Geslacht	Populatie (%)	Respons (%)	Respons (n)
Man	49,1	67,2	258
Vrouw	50,9	31,5	121
Onbekend		1,3	5

Leeftijd	Populatie (%)	Respons (%)	Respons (n)
16 t/m 35 jaar	21,5	5,2	20
35 t/m 44 jaar	11,9	10,9	42
45 t/m 54 jaar	15,8	16,1	62
55 t/m 64 jaar	19,2	26,8	103
65 t/m 74 jaar	16,4	26,3	101
75 jaar en ouder	15,2	14,6	56

Voerendaal			
Geslacht	Populatie (%)	Respons (%)	Respons (n)
Man	48,6	69,2	342
Vrouw	51,4	28,1	139
Onbekend		2,6	13

Leeftijd	Populatie (%)	Respons (%)	Respons (n)
16 t/m 35 jaar	20,1	5,1	25
35 t/m 44 jaar	12,5	9,9	49
45 t/m 54 jaar	14,5	12,8	63
55 t/m 64 jaar	20,0	25,5	126
65 t/m 74 jaar	17,7	31,4	155
75 jaar en ouder	15,3	15,4	76



Gemeentelijke dienstverlening

Onder dienstverlening verstaan wij drie dingen:

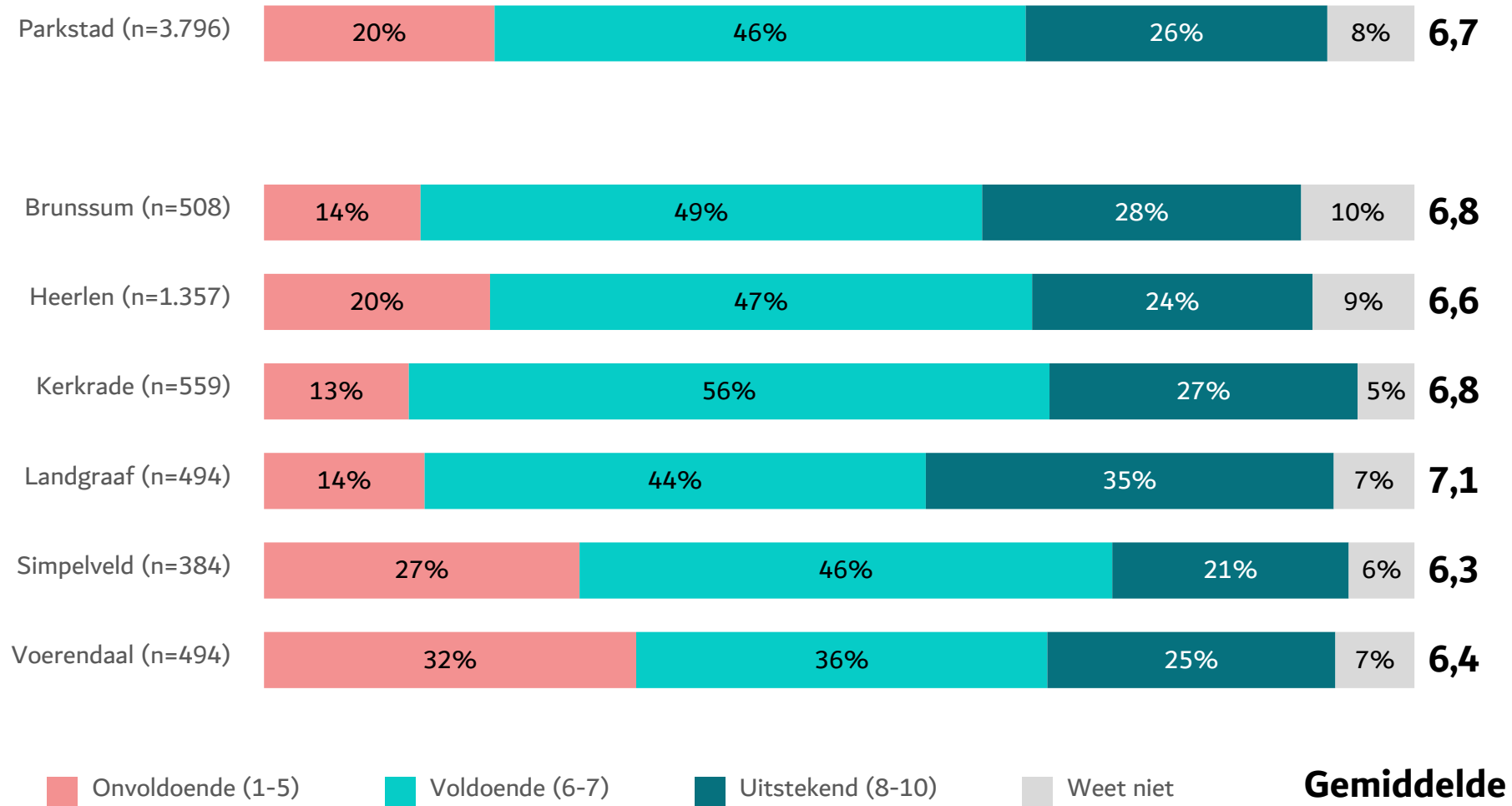
- de producten en diensten die wij als gemeente aan u leveren.*
- hoe wij u als klant behandelen.*
- alles wat te maken heeft met onze bereikbaarheid.*

De gemeente <...> is er voor de inwoner. Hieronder volgen enkele uitspraken over wat u vindt van het handelen van de gemeente. Mocht onderstaande niet van toepassing zijn op u, kunt u het antwoord 'Niet van toepassing' geven.



RAPPORTCIJFER DIENSTVERLENING

De dienstverlening wordt in de regio Parkstad, gemiddeld genomen, als voldoende beoordeeld. In Simpelveld en Voerendaal geven relatief veel inwoners een rapportcijfer tussen de 1 en de 5.

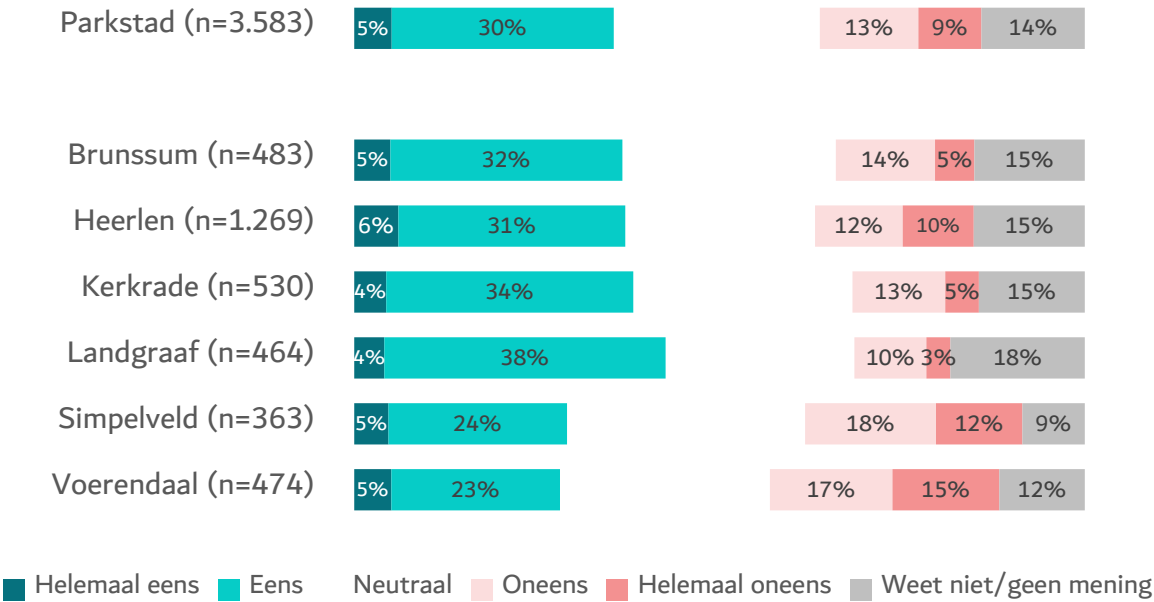




ASPECTEN GEMEENTELIJKE DIENSTVERLENING

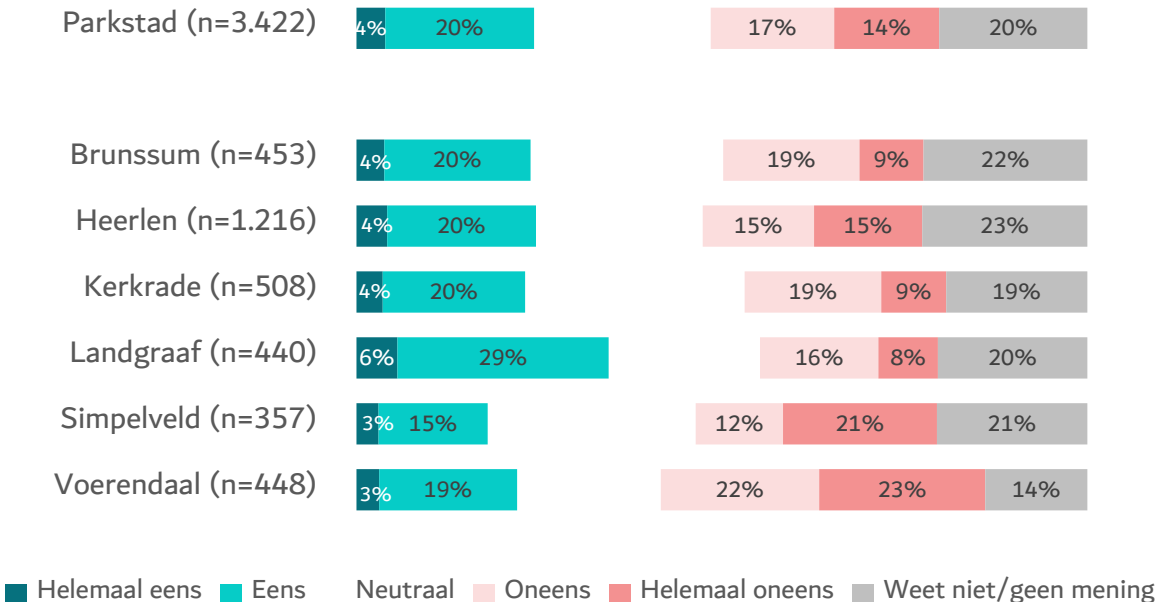
“...KOMT AFSPRAKEN NA”

Ongeveer een op de vijf inwoners van de regio Parkstad vindt dat zijn/haar (eigen) gemeente afspraken niet nakomt. In Simpelveld en Voerendaal vindt bijna een op de drie inwoners dat de gemeente de afspraken niet nakomt.



“...HANDELT KLACHTEN GOED AF”

Bijna een derde van de inwoners van de regio Parkstad vindt dat zijn/haar (eigen) gemeente klachten niet goed afhandelt. In Voerendaal geven inwoners dit relatief vaker aan.

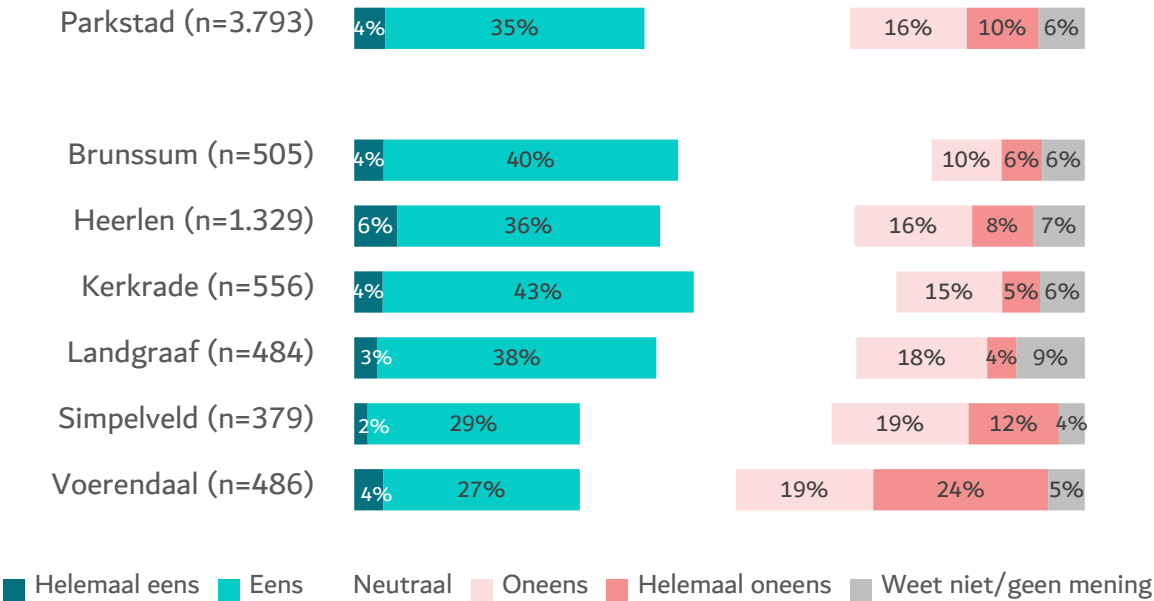




ASPECTEN GEMEENTELIJKE DIENSTVERLENING

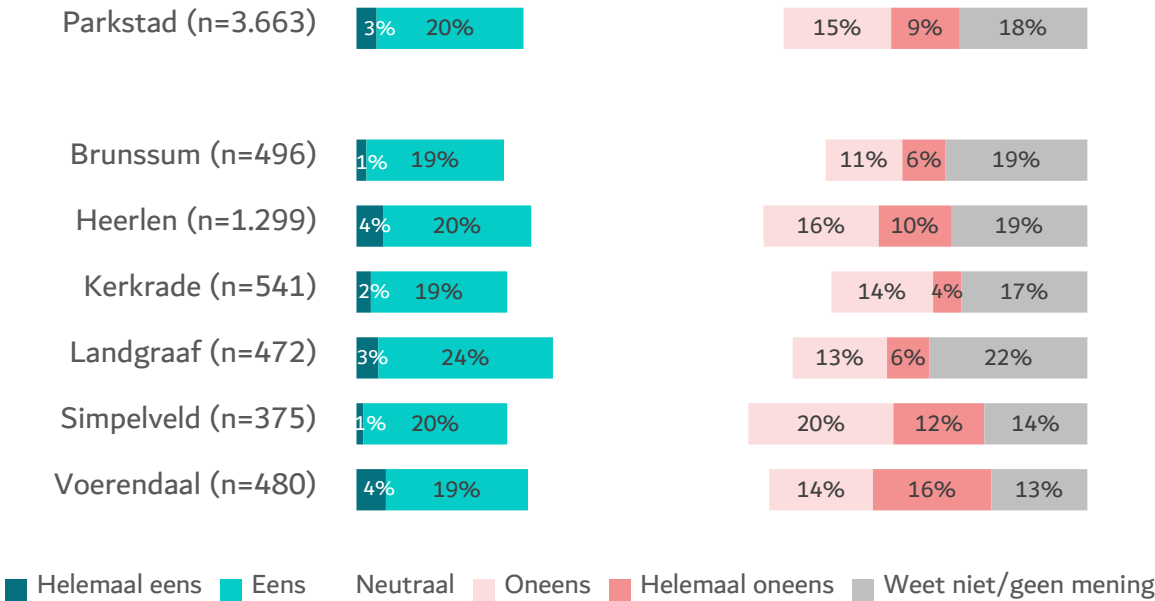
“...LAAT ZIEN WAAR ZE MEE BEZIG IS”

Ongeveer een kwart van de inwoners van de regio Parkstad vindt dat zijn/haar (eigen) gemeente niet laat zien waar ze mee bezig is. Inwoners uit Voerendaal geven dit relatief vaker aan.



“...DOET WAT ZE ZEGT”

Bijna een kwart van de inwoners van de regio Parkstad geeft aan dat zijn/haar (eigen) gemeente niet doet wat ze zegt. Inwoners uit Simpelveld en Voerendaal geven relatief dit relatief vaker aan dan inwoners uit de overige gemeenten.

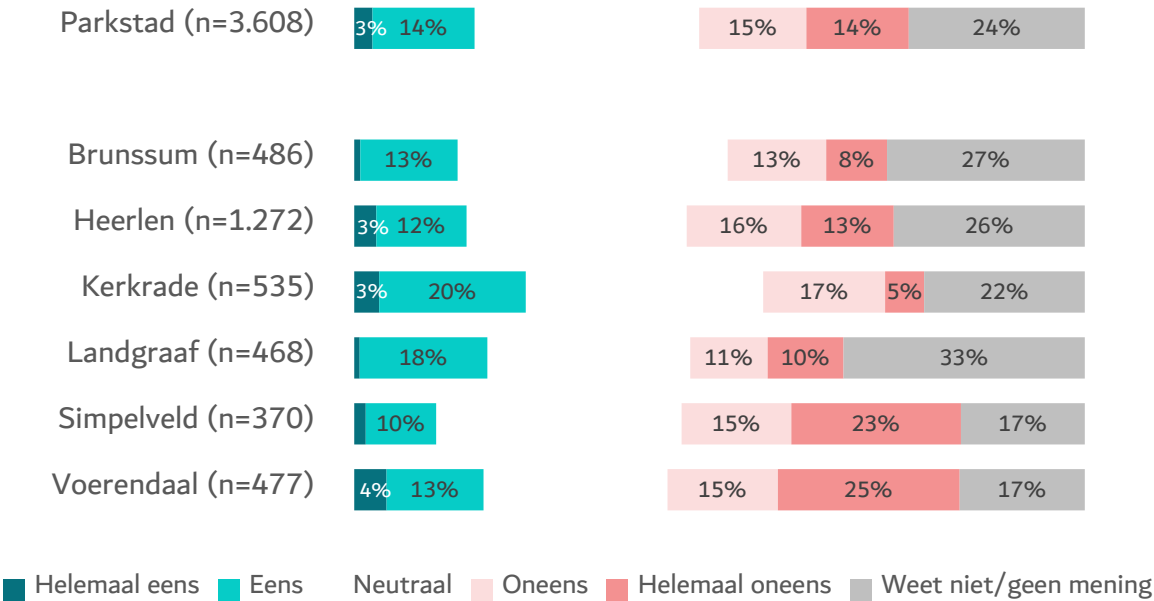




ASPECTEN GEMEENTELIJKE DIENSTVERLENING

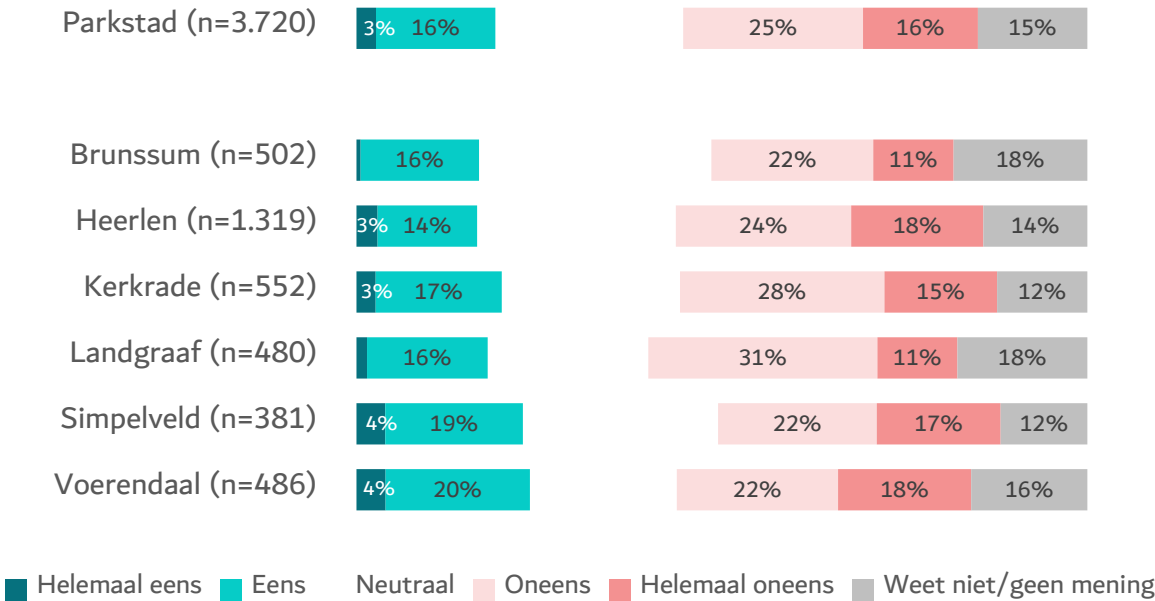
“...STELT ZICH FLEXIBEL OP, ALS DAT NODIG IS”

29% van de inwoners van de regio Parkstad vindt dat zijn/haar (eigen) gemeente zich niet flexibel opstelt als dat nodig is. Inwoners uit Simpelveld en Voerendaal geven dit relatief vaker aan.



“...HOUDT VOLDOENDE TOEZICHT OP HET NALEVEN VAN REGELS”

Twee op de vijf inwoners van de regio Parkstad vindt dat zijn/haar (eigen) gemeente niet voldoende toezicht houdt op het naleven van regels. In Simpelveld en Voerendaal geven inwoners relatief iets vaker aan dat de gemeente dit wel doet.

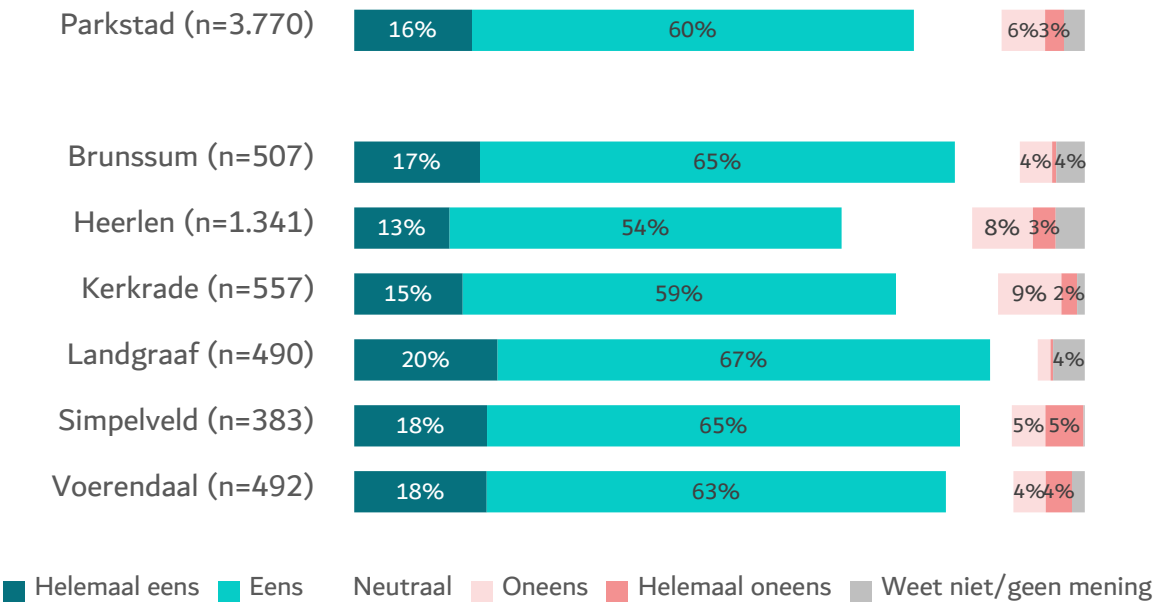




ASPECTEN GEMEENTELIJKE DIENSTVERLENING

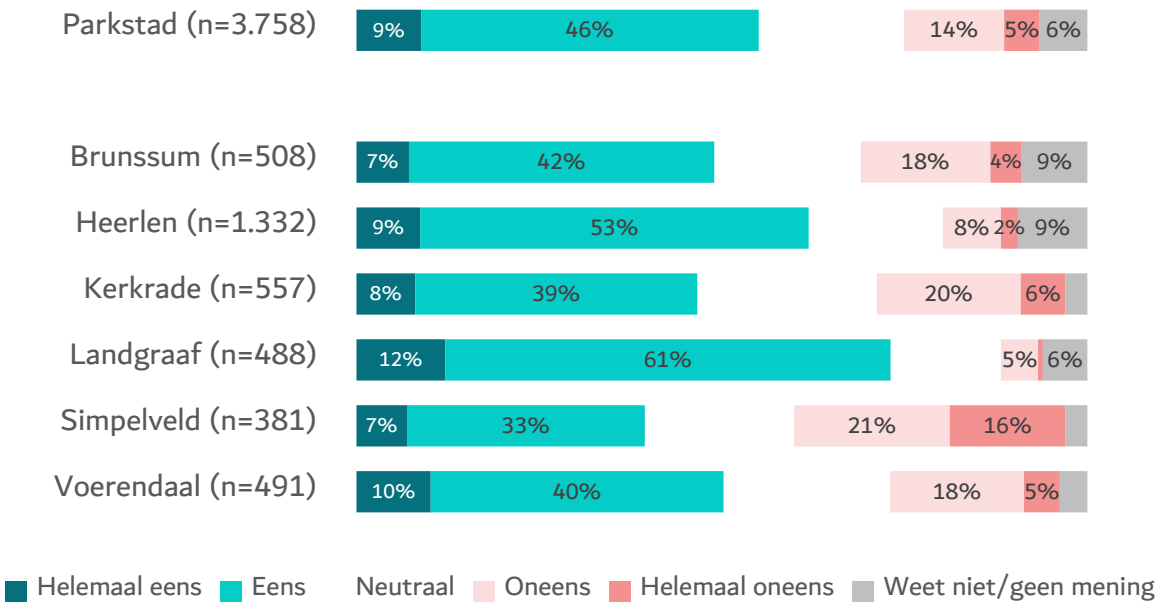
“...HEEFT GOED BEREIKBARE KANTOORGEBOUWEN (ZOALS HET GEMEENTEHUIS)”

Slechts een kleine minderheid van de inwoners van de regio Parkstad vindt dat zijn/haar (eigen) gemeente geen goed bereikbare kantoorgebouwen heeft. Heerlen en Kerkrade scoren relatief iets lager.



“...HEEFT GOEDE OPENINGSTIJDEN”

Bijna een op de vijf inwoners van de regio Parkstad vindt dat zijn/haar (eigen) gemeente geen goede openingstijden heeft. Inwoners uit Landgraaf geven dit relatief minder vaak aan.

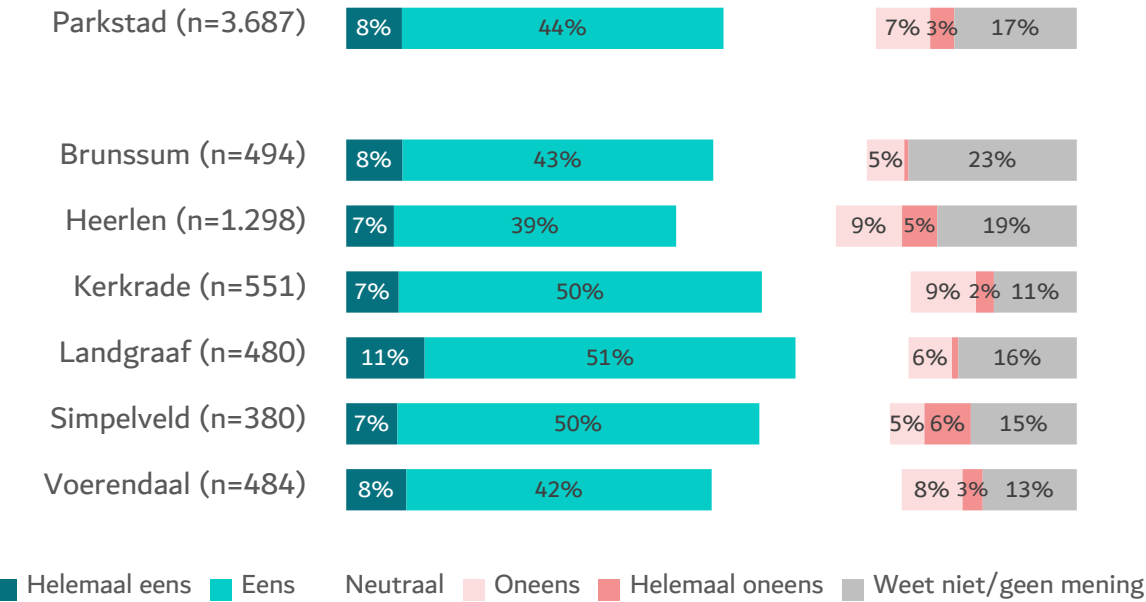




ASPECTEN GEMEENTELIJKE DIENSTVERLENING

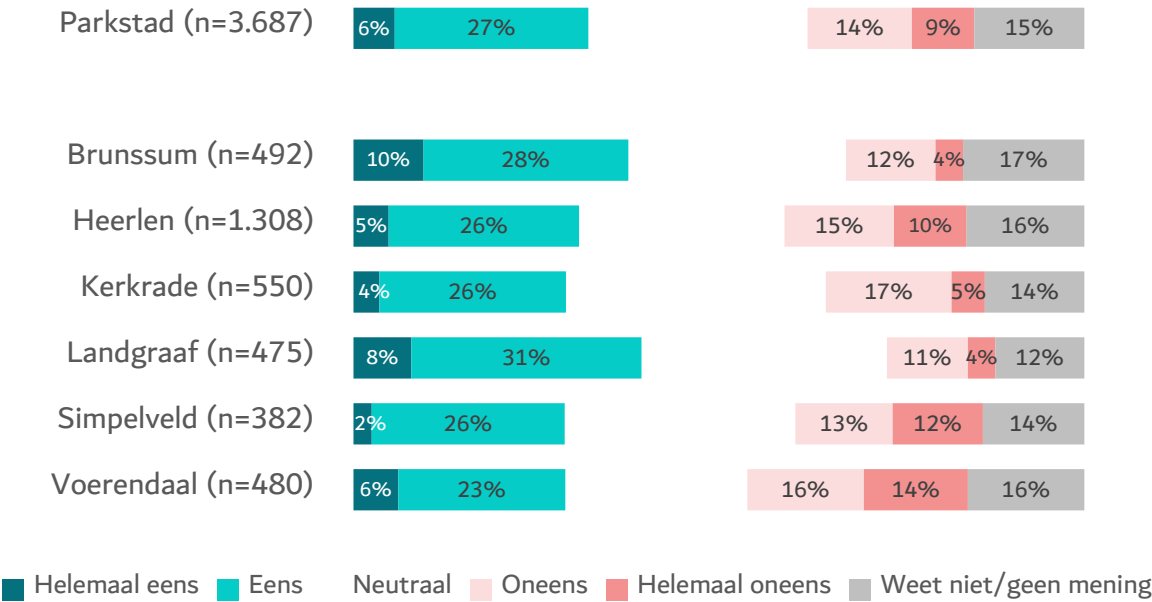
“...IS TELEFONISCH GOED BEREIKBAAR”

Ongeveer een op de tien inwoners van de regio Parkstad vindt dat zijn/haar (eigen) gemeente telefonisch niet goed bereikbaar is. Inwoners uit Brunssum en Landgraaf geven dit relatief minder vaak aan.



“...REAGEERT SNEL”

Bijna een kwart van de inwoners van de regio Parkstad vindt dat zijn/haar (eigen) gemeente niet snel reageert. Inwoners uit Voerendaal geven dit relatief vaker aan.

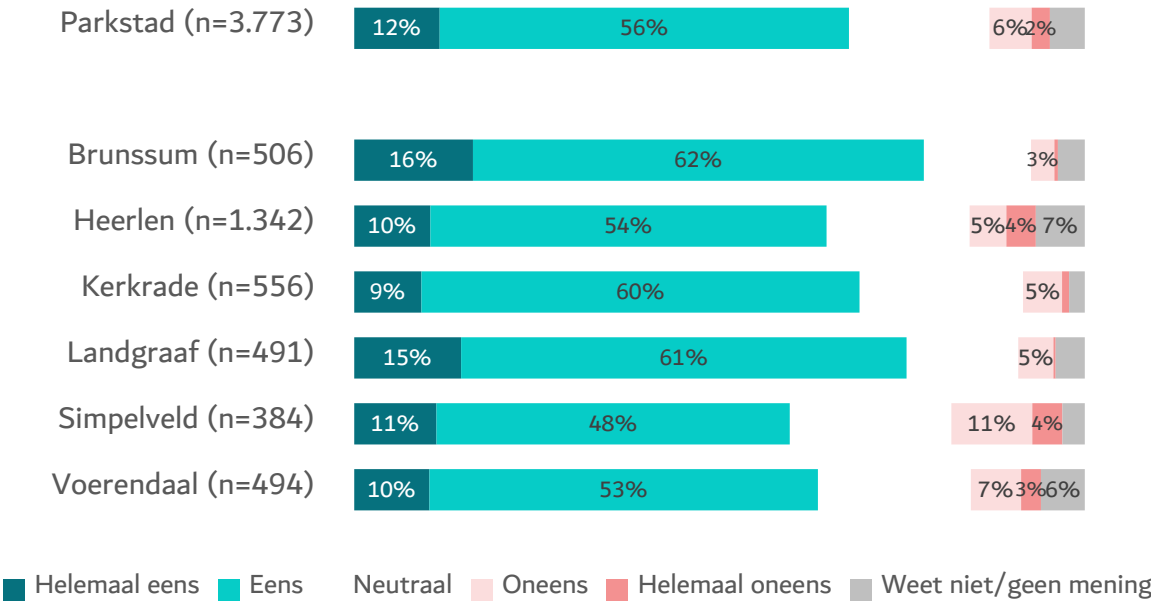




ASPECTEN GEMEENTELIJKE DIENSTVERLENING

“...BIEDT VOLDOENDE MANIEREN OM IN CONTACT TE KOMEN (TELEFOON, WEBSITE, BALIE ETC.)”

Slechts 8% van de inwoners van de regio Parkstad vindt dat zijn/haar (eigen) gemeente onvoldoende manieren biedt om in contact te komen. Inwoners uit Simpelveld geven dit relatief vaak aan.





BELANG ASPECTEN GEMEENTELIJKE DIENSTVERLENING

Het nakomen van afspraken is het aspect dat in de regio Parkstad relatief de hoogste impact heeft op de dienstverlening van de individuele gemeenten.

In onderstaande tabel zijn de **samenhangsscores** weergegeven voor wat betreft de aspecten met betrekking tot de gemeentelijke dienstverlening. Deze scores geven inzicht in de invloed die de tevredenheid op de verschillende aspecten heeft op de algemene tevredenheid over de gemeentelijke dienstverlening. Anders gezegd: welke aspecten zorgen ervoor dat men wel of niet tevreden is over de dienstverlening en welke aspecten hebben daar juist weinig invloed op? Bij een samenhangsscore van 1 heeft het aspect volledige invloed op de algemene tevredenheid en bij een score van 0 heeft het aspect geen enkele invloed.

Achter de samenhangsscores staat tussen haakjes het percentage inwoners dat ontevreden is over het betreffende aspect. Het aspect met de hoogste impact, is in onderstaande tabel **donkerblauw** weergegeven. Het aspect met de hoogste ontevredenheid, is in onderstaande tabel **oranje** weergegeven.

Aspect	Brunssum	Heerlen	Kerkrade	Landgraaf	Simpelveld	Voerendaal
Nakomen afspraken	.69 (19%)	.74 (22%)	.66 (17%)	.63 (13%)	.70 (30%)	.76 (31%)
Klachtafhandeling	.61 (27%)	.69 (30%)	.65 (28%)	.65 (24%)	.71 (33%)	.74 (44%)
Laten zien waar je mee bezig bent	.52 (15%)	.61 (24%)	.49 (20%)	.52 (22%)	.60 (31%)	.64 (43%)
Doen wat je zegt	.66 (16%)	.69 (26%)	.64 (18%)	.68 (19%)	.67 (32%)	.70 (30%)
Flexibele opstelling, waar nodig	.56 (22%)	.68 (28%)	.61 (22%)	.63 (21%)	.58 (38%)	.70 (40%)
Toezicht op naleven regels	.32 (33%)	.50 (42%)	.45 (43%)	.44 (42%)	.43 (39%)	.55 (40%)
Bereikbaarheid kantoorgebouwen	.37 (5%)	.47 (11%)	.46 (11%)	.38 (2%)	.42 (10%)	.47 (8%)
Openingstijden	.43 (22%)	.46 (10%)	.49 (26%)	.45 (6%)	.45 (37%)	.42 (23%)
Telefonische bereikbaarheid	.44 (6%)	.58 (14%)	.49 (11%)	.47 (7%)	.57 (11%)	.51 (11%)
Reactiesnelheid	.64 (16%)	.72 (25%)	.69 (22%)	.63 (15%)	.71 (26%)	.72 (30%)
Aanbod aan contactmogelijkheden	.48 (4%)	.65 (9%)	.58 (6%)	.49 (5%)	.55 (15%)	.58 (10%)

Kunt u bij de onderstaande uitspraken over het handelen van de gemeente <...> aangeven in hoeverre u het eens bent met deze uitspraken? “De gemeente...”

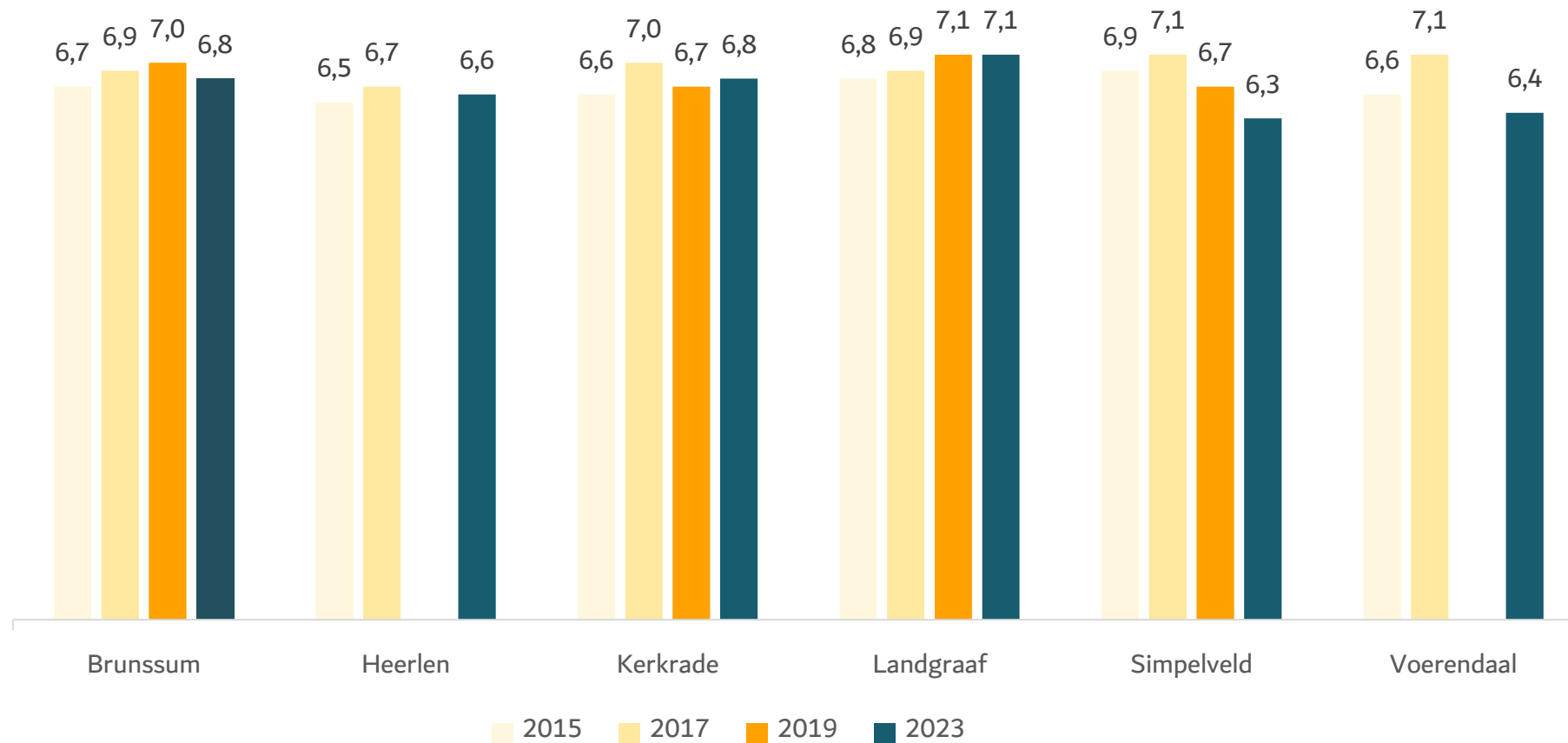
Kunt u bij de onderstaande uitspraken over de bereikbaarheid van de gemeente <...> aangeven in hoeverre u het eens bent met deze uitspraken? “De gemeente...”

Als u de dienstverlening van de gemeente <...> een rapportcijfer zou mogen geven van 1 t/m 10, welk cijfer geeft u dan?



RAPPORTCIJFER DIENSTVERLENING: VERGELIJK VOORGAANDE JAREN

Over het algemeen wordt de dienstverlening positief beoordeeld, het rapportcijfer is de afgelopen jaren nauwelijks veranderd. In Simpelveld en Voerendaal is een lichte daling zichtbaar.



* In 2019 zijn in de gemeente Heerlen en Voerendaal inwoners niet bevestigd.



ASPECTEN GEMEENTELIJKE DIENSTVERLENING: VERGELIJK VOORGAANDE JAREN

Uitsplitsing stellingen aspecten gemeentelijke dienstverlening 2015 – 2019 percentage ‘eens’, 2023 percentage ‘helemaal eens’ & ‘eens’.

	Komt afspraken na				Handelt klachten goed af			
	2015	2017	2019	2023	2015	2017	2019	2023
Brunssum	32%	38%	35%	37%	22%	26%	20%	24%
Heerlen	34%	32%	-	37%	19%	19%	-	25%
Kerkrade	30%	48%	39%	38%	17%	29%	22%	23%
Landgraaf	36%	40%	45%	43%	22%	25%	28%	35%
Simpelveld	32%	35%	31%	29%	21%	24%	20%	18%
Voerendaal	38%	37%	-	28%	22%	22%	-	22%

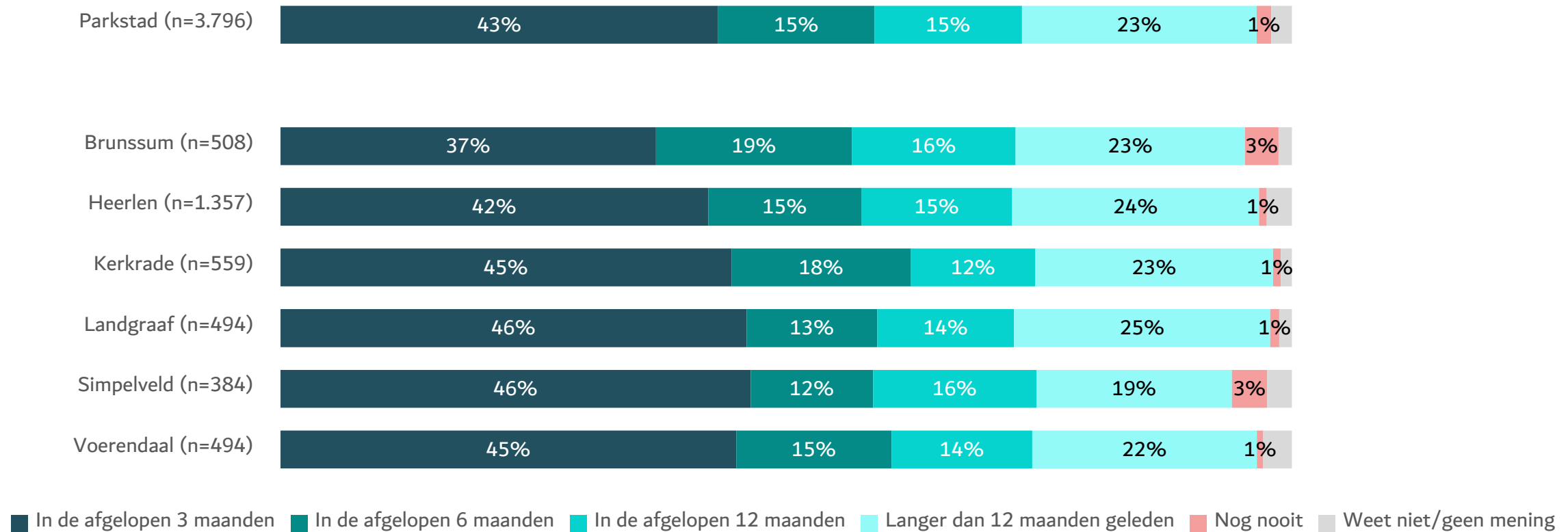
	Heeft goed bereikbare kantoorgebouwen*				Heeft goede openingstijden			
	2015	2017	2019	2023	2015	2017	2019	2023
Brunssum	71%	69%	68%	82%	56%	60%	58%	49%
Heerlen	54%	50%	-	67%	45%	50%	-	62%
Kerkrade	69%	69%	65%	74%	53%	54%	55%	47%
Landgraaf	62%	74%	75%	87%	53%	65%	70%	73%
Simpelveld	72%	76%	67%	83%	50%	60%	52%	39%
Voerendaal	70%	76%	-	81%	51%	57%	-	50%

* In voorgaande onderzoeken is deze stelling als volgt gesteld: Heeft goed bereikbare kantoren



CONTACT MET DE GEMEENTE

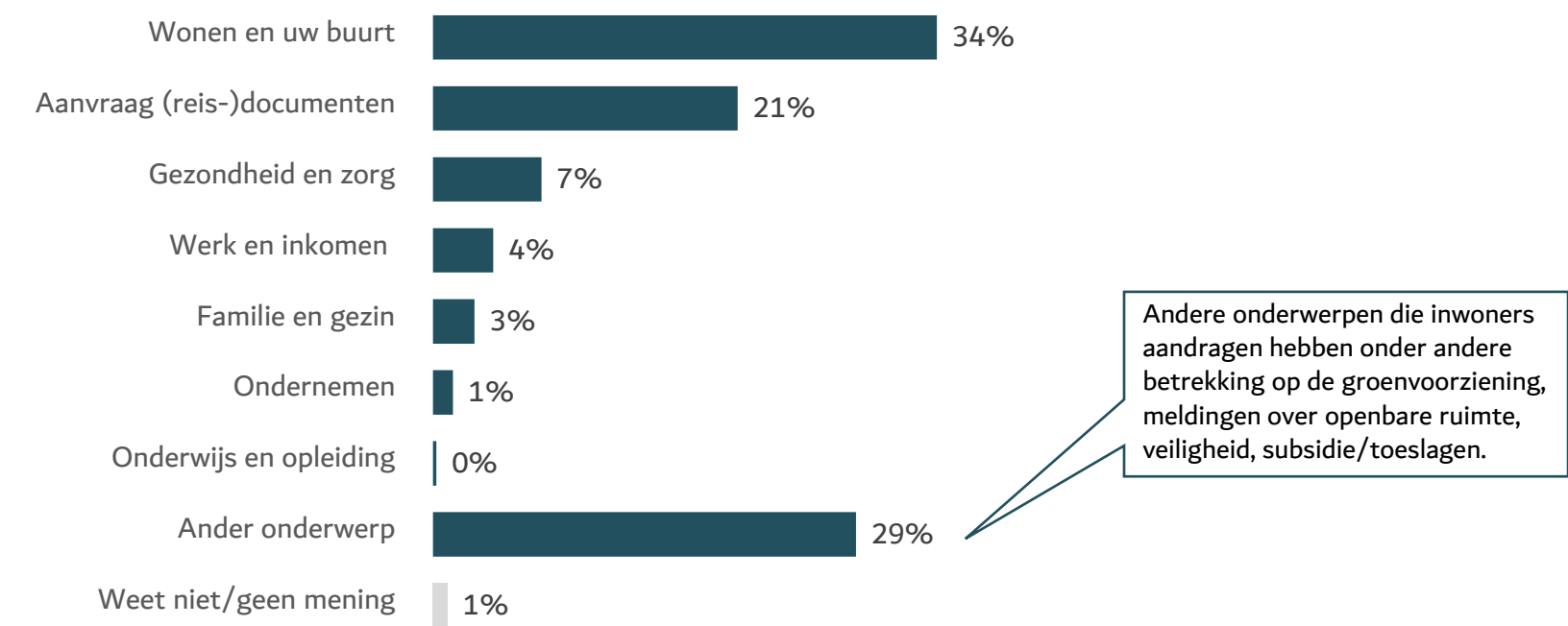
Ongeveer twee op de vijf inwoners van de regio Parkstad heeft in de afgelopen 3 maanden contact gehad met zijn/haar (eigen) gemeente. Inwoners uit Brunssum hebben relatief iets minder vaak contact gehad met de gemeente in de afgelopen 3 maanden.





ONDERWERPEN LAATSTE CONTACT MET DE GEMEENTE

Inwoners van de regio Parkstad hebben in de afgelopen 3 maanden met name contact gehad met zijn/haar (eigen) gemeente over wonen en de buurt en voor de aanvraag van (reis-)documenten.



	Werk en inkomen	Gezondheid en zorg	Familie en gezin	Aanvraag (reis-) documenten	Wonen en uw buurt	Onderwijs en opleiding	Ondernemen	Ander onderwerp
Parkstad (n=1.628)	4%	7%	3%	21%	34%	0%	1%	29%
Brunssum (n=195)	1%	8%	1%	33%	28%	0%	2%	26%
Heerlen (n=583)	7%	8%	5%	18%	31%	0%	2%	29%
Kerkrade (n=253)	4%	11%	2%	18%	33%	1%	1%	30%
Landgraaf (n=209)	1%	5%	3%	20%	41%	0%	1%	28%
Simpelveld (n=167)	4%	7%	1%	19%	42%	0%	1%	24%
Voerendaal (n=221)	4%	5%	1%	21%	35%	0%	0%	34%



WIJZE LAATSTE CONTACT MET DE GEMEENTE

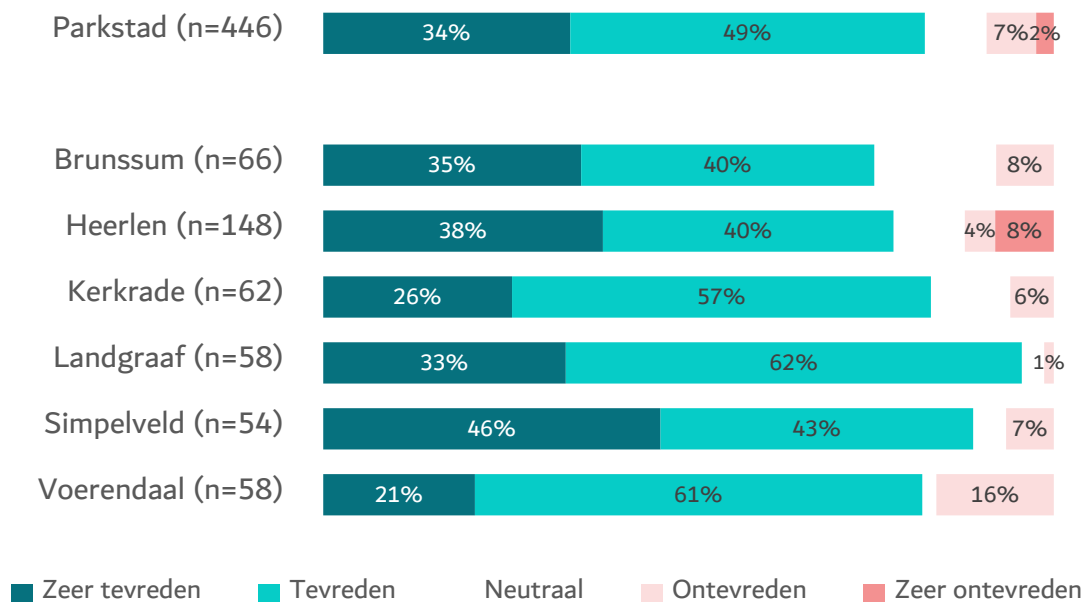
	Loket/balie	Telefonisch via algemeen nummer gemeente	Telefonisch of afpraak met ambtenaar	Telefonisch of afpraak met wethouder/ burgemeester	Website	Sociale media	E-mail	Schriftelijk (per post)	Andere manier
Parkstad (n=1.628)	28%	29%	19%	2%	22%	2%	29%	4%	10%
Brunssum (n=195)	40%	26%	14%	1%	32%	2%	18%	5%	8%
Heerlen (n=583)	26%	33%	17%	3%	30%	3%	33%	3%	6%
Kerkrade (n=253)	30%	29%	23%	3%	14%	2%	31%	6%	7%
Landgraaf (n=209)	25%	30%	19%	2%	18%	1%	23%	5%	11%
Simpelveld (n=167)	26%	27%	21%	1%	13%	0%	40%	1%	8%
Voerendaal (n=221)	27%	22%	22%	3%	15%	3%	24%	8%	22%



TEVREDENHEID LAATSTE CONTACT GEMEENTE

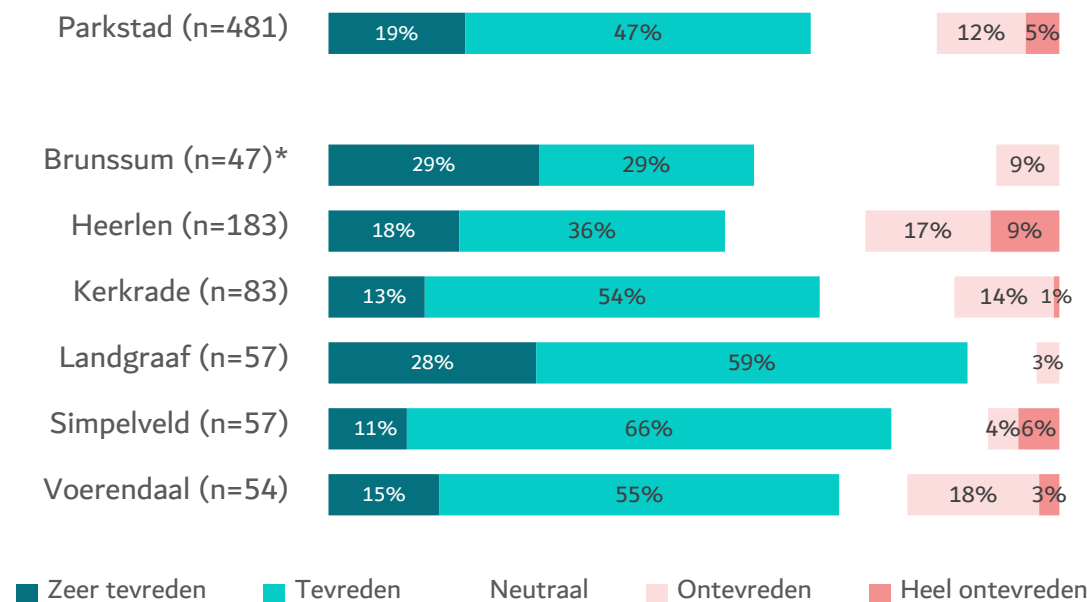
“...HET CONTACT VIA HET LOKET/DE BALIE?”

Van de inwoners van de regio Parkstad die in de afgelopen 3 maanden contact hebben gehad met zijn/haar (eigen) gemeente via het loket/de balie, is bijna een op de tien inwoners (zeer) ontevreden. In Voerendaal zijn inwoners relatief vaker (zeer) ontevreden.



“...HET TELEFONISCH CONTACT VIA HET ALGEMENE NUMMER VAN DE GEMEENTE?”

Van de inwoners van de regio Parkstad die in de afgelopen 3 maanden contact hebben gehad met zijn/haar (eigen) gemeente via het algemene nummer van de gemeente, is 17% van de inwoners (zeer) ontevreden. In Heerlen zijn inwoners relatief vaker (zeer) ontevreden.



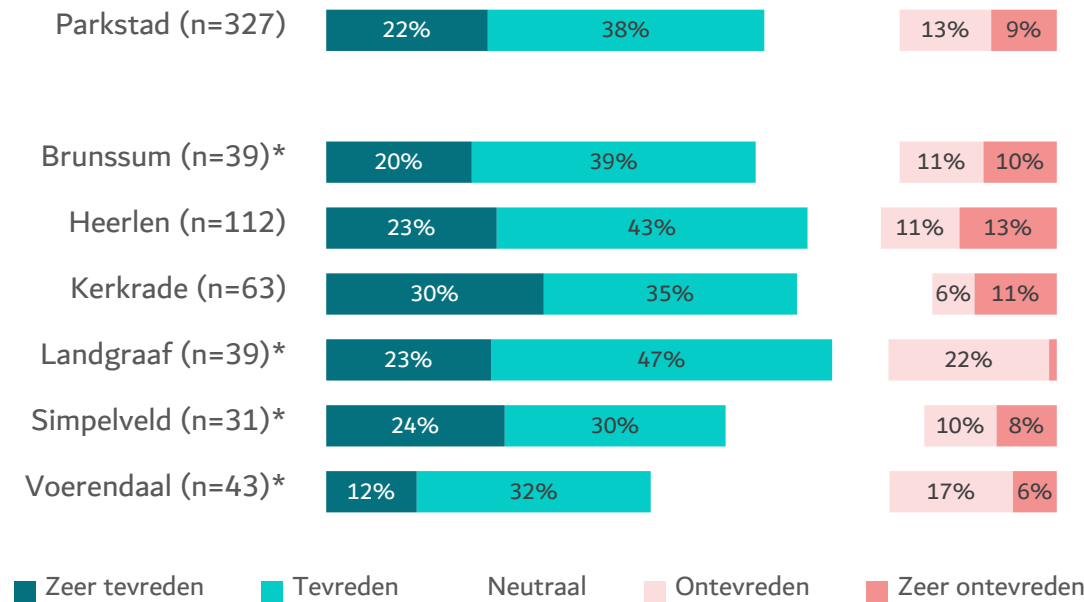
* Door de beperkte steekproefgrootte (minder dan n=50) zijn de resultaten voor deze gemeente slechts indicatief van aard.



TEVREDENHEID LAATSTE CONTACT GEMEENTE

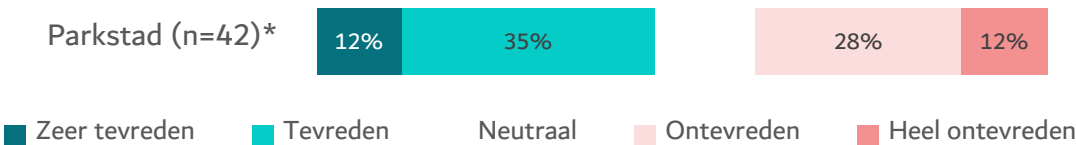
“...HET TELEFONISCHE CONTACT/DE AFSpraak MET EEN AMBTENAAR?”

Van de inwoners van de regio Parkstad die in de afgelopen 3 maanden contact hebben gehad met een ambtenaar in zijn/haar (eigen) gemeente, is ongeveer een op de vijf inwoners (zeer) ontevreden. In Kerkrade en Simpelveld zijn inwoners relatief minder vaak (zeer) ontevreden.



“...HET TELEFONISCHE CONTACT/DE AFSpraak MET EEN WETHOUDER/BURGEMEESTER?”

Van de inwoners van de regio Parkstad die in de afgelopen 3 maanden contact hebben gehad met een wethouder/de burgemeester in zijn/haar (eigen) gemeente, is twee op de vijf inwoners (zeer) ontevreden.



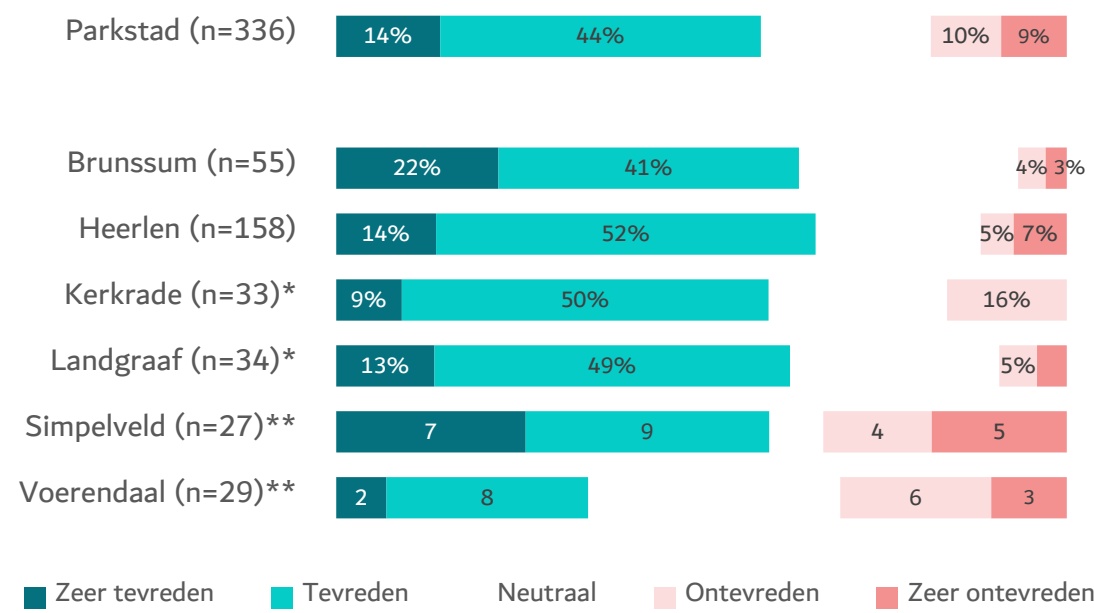
* Door de beperkte steekproefgrootte (minder dan n=50) zijn de resultaten voor deze gemeente/de regio slechts indicatief van aard.



TEVREDENHEID LAATSTE CONTACT GEMEENTE

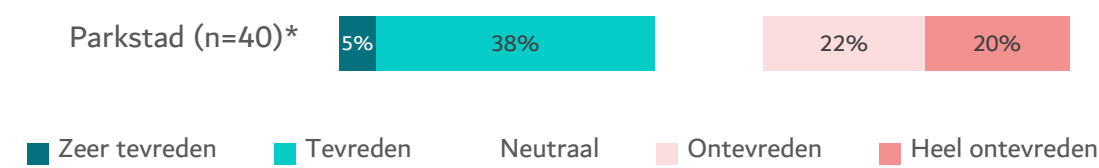
“...HET CONTACT VIA WEBSITE?”

Van de inwoners van de regio Parkstad die in de afgelopen 3 maanden contact hebben gehad met zijn/haar (eigen) gemeente via de website, is bijna een op de vijf inwoners (zeer) ontevreden.



“...HET CONTACT VIA SOCIALE MEDIA (FACEBOOK, WHATSAPP ETC.)?”

Van de inwoners van de regio Parkstad die in de afgelopen 3 maanden contact hebben gehad met zijn/haar (eigen) gemeente via sociale media, is bijna twee op de vijf inwoners (zeer) ontevreden.



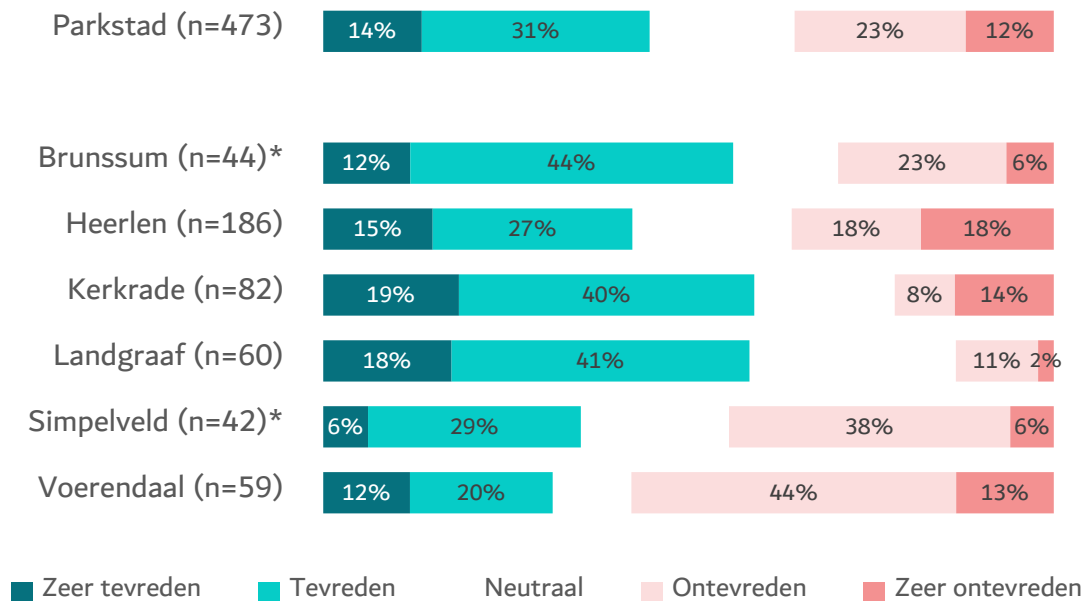
* Door de beperkte steekproefgrootte (minder dan n=50) zijn de resultaten voor deze gemeente/de regio slechts indicatief van aard.
** Door de zeer beperkte steekproefgrootte (minder dan n=30) zijn de resultaten voor deze gemeente te onbetrouwbaar om te analyseren. Voor de volledigheid zijn de absolute aantallen weergegeven.



TEVREDENHEID LAATSTE CONTACT GEMEENTE

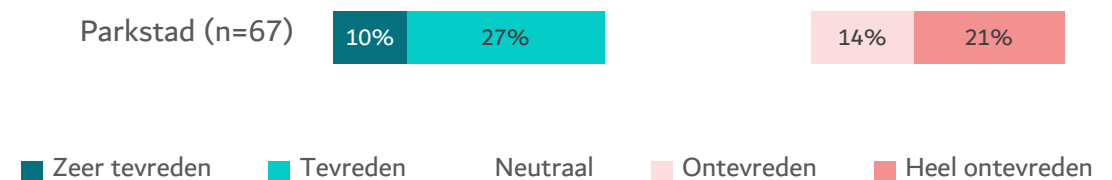
“...HET CONTACT VIA E-MAIL?”

Van de inwoners van de regio Parkstad die in de afgelopen 3 maanden contact hebben gehad met zijn/haar (eigen) gemeente via e-mail, is ongeveer een derde van de inwoners (zeer) ontevreden. In Voerendaal zijn inwoners relatief vaker (zeer) ontevreden.



“...HET SCHRIFTELIJKE CONTACT (PER POST)?”

Van de inwoners van de regio Parkstad die in de afgelopen 3 maanden contact hebben gehad met zijn/haar (eigen) gemeente via post, is ongeveer een derde van de inwoners (zeer) ontevreden.



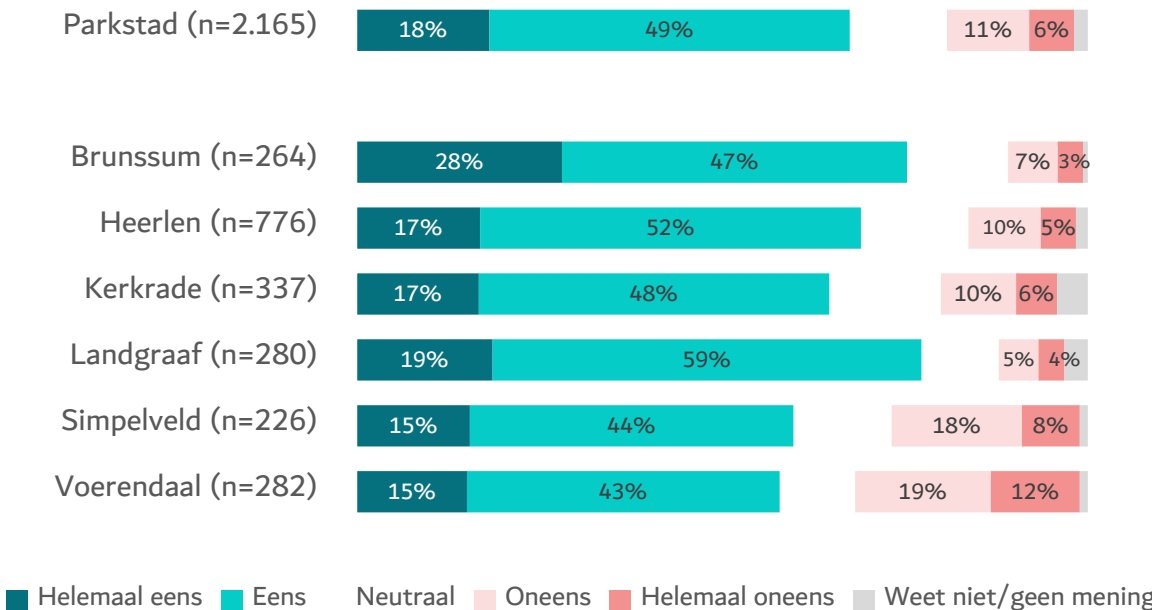
* Door de beperkte steekproefgrootte (minder dan n=50) zijn de resultaten voor deze gemeente slechts indicatief van aard.



STELLINGEN OVER LAATSTE CONTACT GEMEENTE

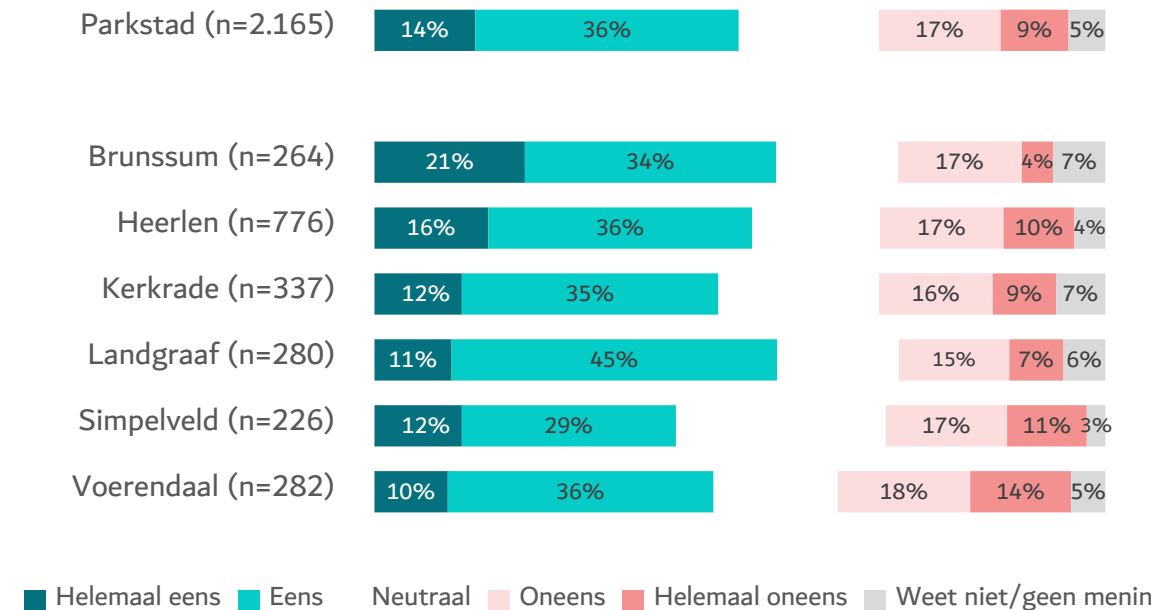
“IK VOND HET MAKKELIJK OM MIJN VRAAG TE STELLEN, OF MIJN AANVRAAG TE REGELEN”

17% van de inwoners van de regio Parkstad vindt het niet makkelijk om bij zijn/haar (eigen) gemeente een vraag te stellen of een aanvraag te regelen. In Voerendaal en Simpelveld vinden inwoners het relatief vaker niet makkelijk.



“INFORMATIE DIE IK KREEG OF ZELF VOND, KLOPTE EN WAS VOLLEDIG”

Ongeveer een kwart van de inwoners van de regio Parkstad vindt dat de informatie die men van zijn/haar (eigen) gemeente kreeg of vond niet klopte en niet volledig was. In Voerendaal vinden inwoners dit relatief vaker.

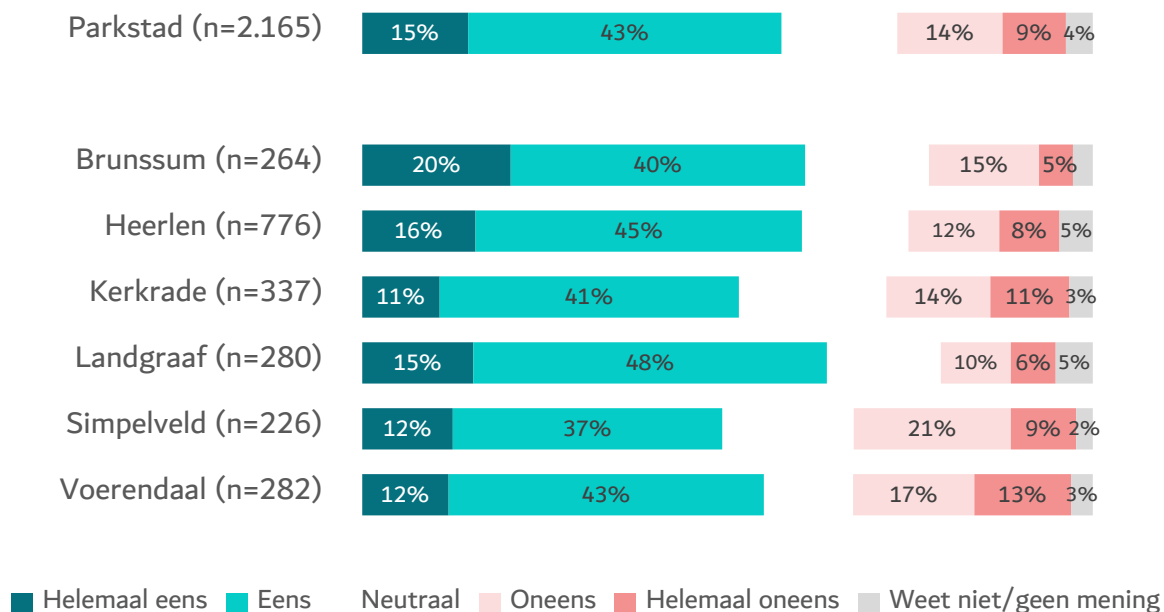




STELLINGEN OVER LAATSTE CONTACT GEMEENTE

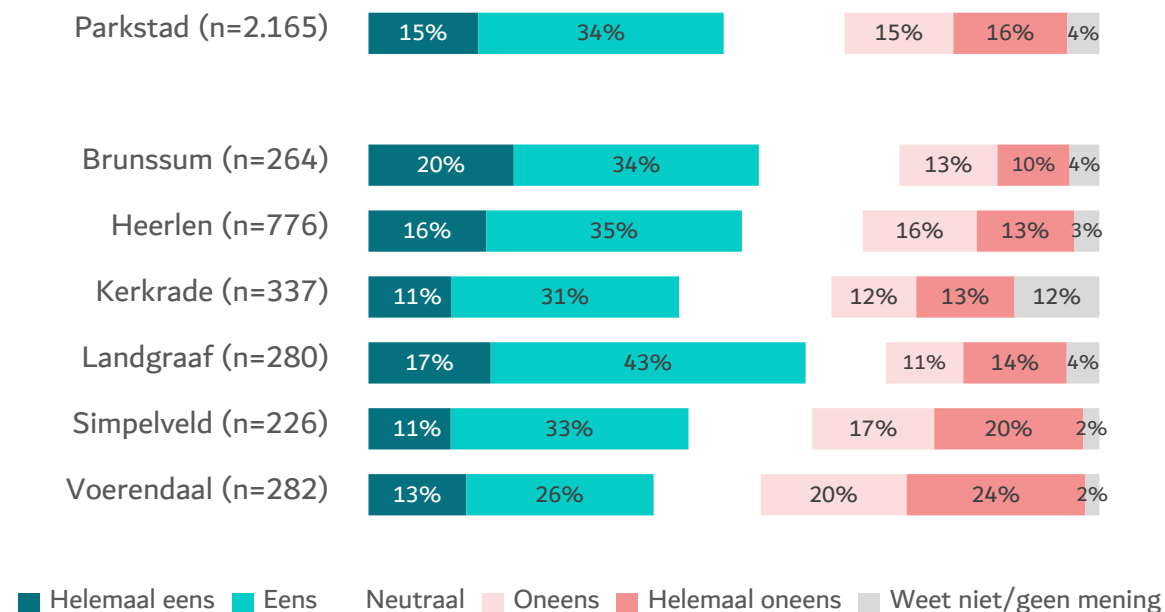
“DE ONTVANGEN INFORMATIE WAS DUIDELIJK”

Bijna een kwart van de inwoners van de regio Parkstad vindt dat de informatie van zijn/haar (eigen) gemeente onduidelijk was. In Simpelveld en Voerendaal ervaren inwoners dit vaker.



“DE DUUR VAN DE AFHANDELING WAS REDELIJK”

Bijna een derde van de inwoners van de regio Parkstad vindt dat de duur van de afhandeling bij zijn/haar (eigen) gemeente niet redelijk was. Voerendaal scoort hierbij relatief hoger.

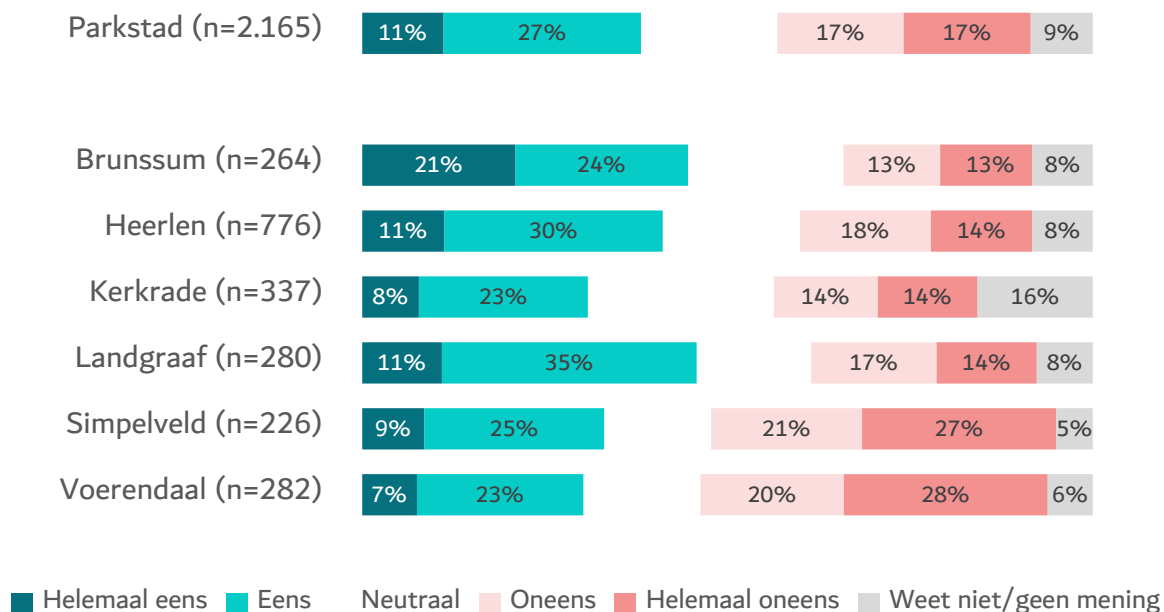




STELLINGEN OVER LAATSTE CONTACT GEMEENTE

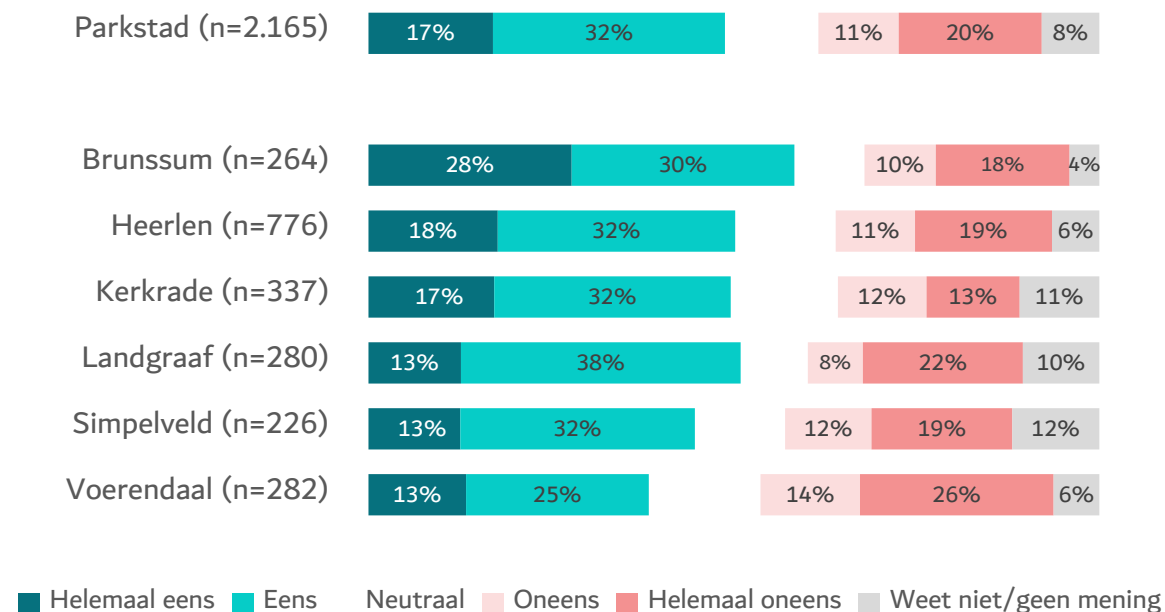
“IK WERD GOED OP DE HOOGTE GEHOUDEN VAN DE AFHANDELING”

Ongeveer een derde van de inwoners van de regio Parkstad vindt dat ze door zijn/haar (eigen) gemeente niet goed op de hoogte werden gehouden van de afhandeling. In Simpelveld en Voerendaal ervaren inwoners dit vaker.



“IK KREEG UITEINDELIJK WAT IK WILDE”

Ongeveer een derde van de inwoners van de regio Parkstad geeft aan dat ze niet kregen wat ze wilde van zijn/haar (eigen) gemeente. Met name in Voerendaal wordt dit vaker aangegeven.

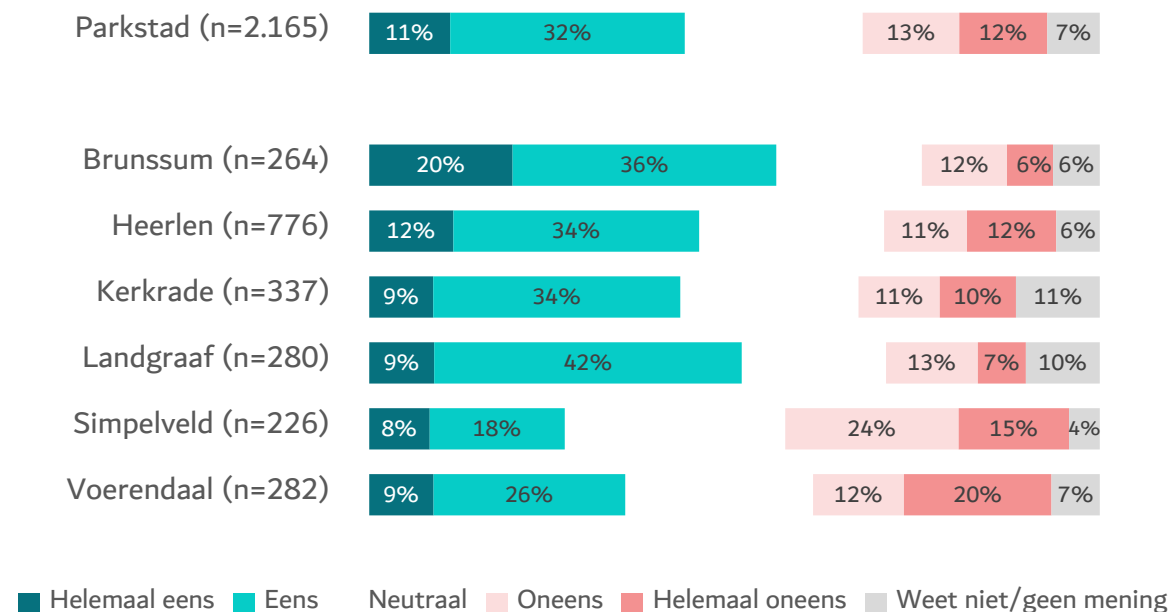




STELLINGEN OVER LAATSTE CONTACT GEMEENTE

“DE GEMEENTE MAAKTE HET AANVRAGEN OF VOORLEGGEN GEMAKKELIJK”

Een kwart van de inwoners van de regio Parkstad vindt dat het aanvragen of voorleggen van de vraag in zijn/haar (eigen) gemeente niet gemakkelijk ging. In Simpelveld geven inwoners dit relatief vaker aan.





BELANG ASPECTEN CONTACT MET DE GEMEENTE

Het makkelijk aanvragen of voorleggen van zaken is het aspect dat in de regio Parkstad relatief de hoogste impact heeft op de dienstverlening van de individuele gemeenten.

In onderstaande tabel zijn de **samenhangsscores** weergegeven voor wat betreft de aspecten met betrekking tot het contact met de gemeente (in de afgelopen 3 maanden). Deze scores geven inzicht in de invloed die de tevredenheid op de verschillende aspecten heeft over de gemeentelijke dienstverlening. Anders gezegd: welke aspecten zorgen ervoor dat men wel of niet tevreden is over het contact met de gemeente en welke aspecten hebben daar juist weinig invloed op? Bij een samenhangsscore van 1 heeft het aspect volledige invloed op de algemene tevredenheid en bij een score van 0 heeft het aspect geen enkele invloed.

Achter de samenhangsscores staat tussen haakjes het percentage inwoners dat ontevreden is over het betreffende aspect. Het aspect met de hoogste impact, is in onderstaande tabel **donkerblauw** weergegeven. Het aspect met de hoogste ontevredenheid, is in onderstaande tabel **oranje** weergegeven.

Aspect	Brunssum	Heerlen	Kerkrade	Landgraaf	Simpelveld	Voerendaal
Vragen stellen of aanvraag regelen	.49 (10%)	.58 (15%)	.60 (16%)	.51 (9%)	.52 (26%)	.60 (31%)
Volledigheid en kloppende informatie	.58 (21%)	.64 (27%)	.53 (24%)	.60 (22%)	.60 (28%)	.65 (32%)
Duidelijkheid informatie	.57 (20%)	.64 (21%)	.57 (25%)	.53 (16%)	.62 (30%)	.65 (30%)
Duur afhandeling	.56 (23%)	.63 (29%)	.53 (25%)	.56 (25%)	.60 (37%)	.63 (44%)
Op de hoogte houden afhandeling	.55 (26%)	.62 (32%)	.54 (28%)	.54 (31%)	.64 (47%)	.60 (47%)
Gewenste uitkomst	.52 (28%)	.58 (30%)	.42 (25%)	.56 (29%)	.55 (31%)	.57 (40%)
Het aanvragen of voorleggen makkelijk maken	.63 (18%)	.64 (24%)	.65 (22%)	.54 (19%)	.61 (39%)	.68 (33%)



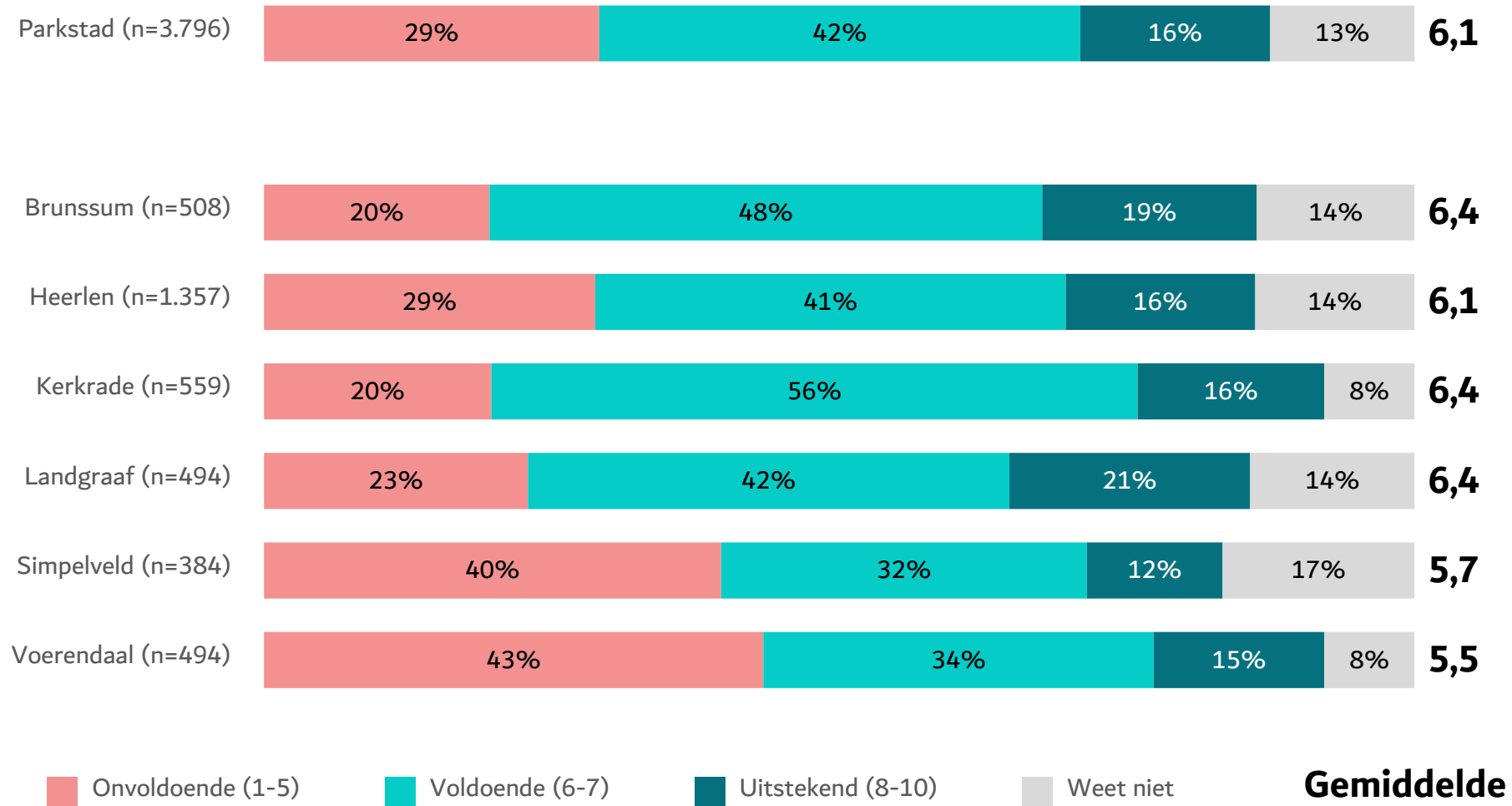
Betrokkenheid bij plannen van de gemeente

De volgende vragen gaan over de mate waarin de gemeente <...> de inwoners informeert over en betreft bij haar plannen en besluitvorming.



RAPPORTCIJFER BETROKKENHEID BIJ PLANNEN

De betrokkenheid bij plannen van zijn/haar (eigen) gemeente wordt in de regio Parkstad, gemiddeld genomen, met een magere voldoende beoordeeld. Vier op de tien inwoners uit Simpelveld en Voerendaal geven een onvoldoende.

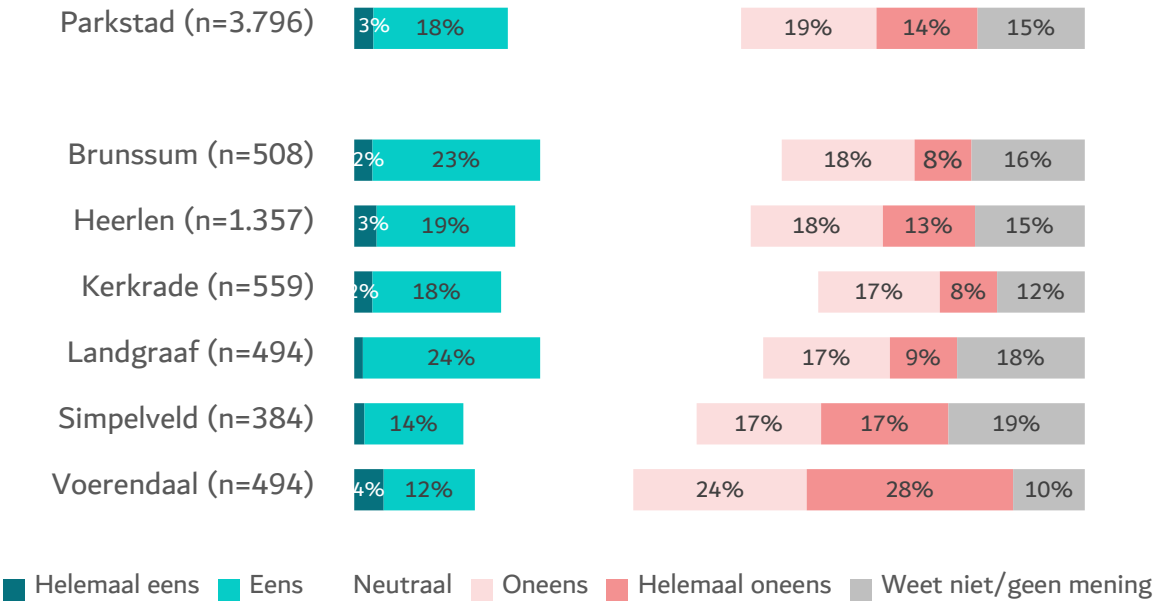




ASPECTEN BETROKKENHEID BIJ PLANNEN

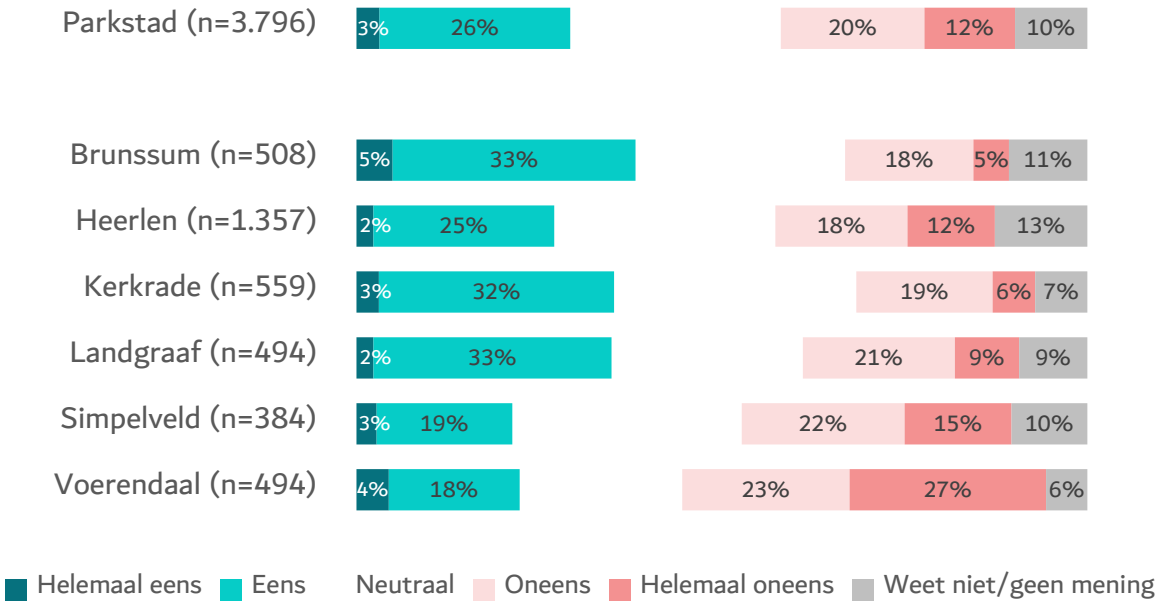
“...DE GEMEENTE LUISTERT VOLDOENDE NAAR DE MENING VAN HAAR INWONERS”

Ongeveer een derde van de inwoners van de regio Parkstad vindt dat zijn/haar (eigen) gemeente onvoldoende luistert naar de mening van haar inwoners. Vooral inwoners uit Voerendaal geven dit vaker aan.



“...DE GEMEENTE BETREKT INWONERS VOLDOENDE BIJ HAAR PLANNEN, ACTIVITEITEN EN VOORZIENINGEN”

Bijna een derde van de inwoners van de regio Parkstad vindt dat zijn/haar (eigen) gemeente inwoners onvoldoende betreft bij haar plannen, activiteiten en voorzieningen. Inwoners uit Voerendaal geven dit relatief vaak aan.

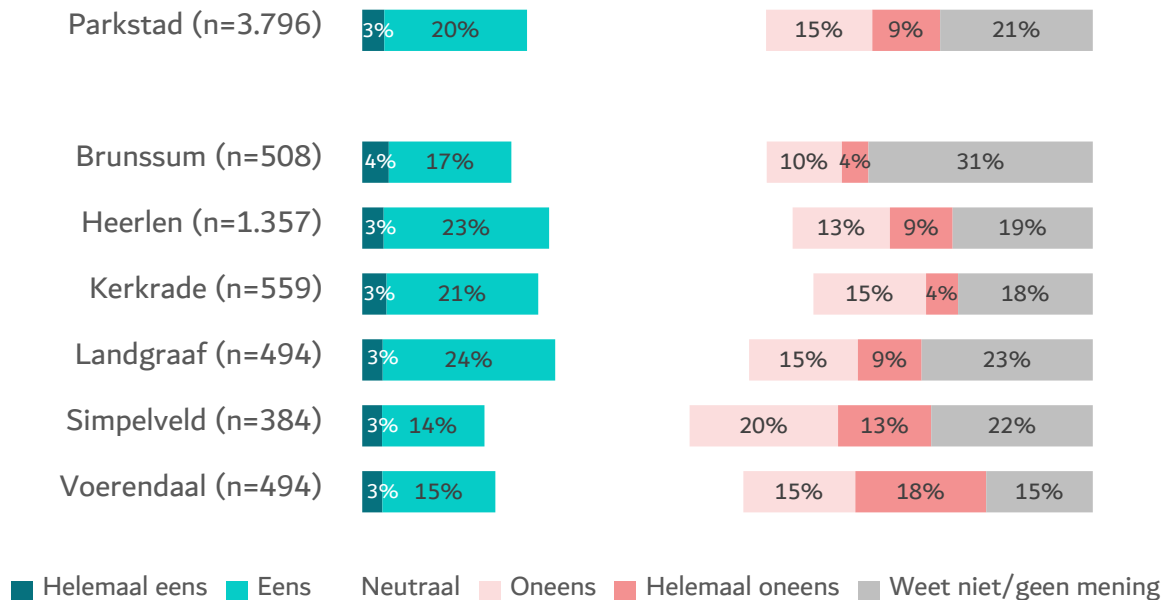




ASPECTEN BETROKKENHEID BIJ PLANNEN

“...INWONERS EN ORGANISATIES KRIJGEN VOLDOENDE RUIMTE OM IDEEËN EN INITIATIEVEN TE REALISEREN”

Bijna een kwart van de inwoners van de regio Parkstad vindt dat in zijn/haar (eigen) gemeente inwoners en organisaties onvoldoende ruimte krijgen om ideeën en initiatieven te realiseren. In Simpelveld en Voerendaal geeft ongeveer een derde van de inwoners dit aan.





BELANG ASPECTEN BETROKKENHEID BIJ PLANNEN

Het betrekken van inwoners bij plannen, activiteiten en voorzieningen is het aspect dat in de regio Parkstad relatief de hoogste impact heeft op de wijze waarop de gemeente inwoners betreft.

In onderstaande tabel zijn de **samenhangsscores** weergegeven voor wat betreft de aspecten met betrekking tot de betrokkenheid bij plannen. Deze scores geven inzicht in de invloed die de tevredenheid op de verschillende aspecten heeft op de algemene tevredenheid over de betrokkenheid bij plannen. Anders gezegd: welke aspecten zorgen ervoor dat men wel of niet tevreden is over de betrokkenheid bij plannen en welke aspecten hebben daar juist weinig invloed op? Bij een samenhangsscore van 1 heeft het aspect volledige invloed op de algemene tevredenheid en bij een score van 0 heeft het aspect geen enkele invloed.

Achter de samenhangsscores staat tussen haakjes het percentage inwoners dat ontevreden is over het betreffende aspect. Het aspect met de hoogste impact, is in onderstaande tabel **donkerblauw** weergegeven. Het aspect met de hoogste ontevredenheid, is in onderstaande tabel **oranje** weergegeven.

Aspect	Brunssum	Heerlen	Kerkrade	Landgraaf	Simpelveld	Voerendaal
Luistert naar de mening van inwoners	.68 (26%)	.77 (31%)	.76 (24%)	.77 (27%)	.72 (34%)	.83 (52%)
Betrekt inwoners bij plannen, activiteiten en voorzieningen	.75 (22%)	.81 (30%)	.76 (24%)	.80 (30%)	.78 (37%)	.85 (50%)
Inwoners en organisaties krijgen ruimte om ideeën en initiatieven te realiseren	.75 (14%)	.78 (22%)	.75 (20%)	.76 (24%)	.73 (33%)	.72 (33%)

Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met onderstaande stellingen? “De gemeente...”
Als u de wijze waarop de gemeente <...> inwoners betreft een rapportcijfer zou mogen geven van 1 t/m 10, welk cijfer geeft u dan?



BETROKKENHEID BIJ PLANNEN VAN DE GEMEENTE: VERGELIJK VOORGAANDE JAREN

Uitsplitsing stellingen aspecten betrokkenheid bij plannen van de gemeente 2017 – 2019 percentage ‘(zeer) mee eens’, 2023 percentage ‘helemaal eens’ & ‘eens’.

	De gemeente betreft inwoners voldoende bij haar plannen, activiteiten en voorzieningen*			Inwoners en organisaties krijgen voldoende ruimte om ideeën en initiatieven te realiseren**		
	2017	2019	2023	2017	2019	2023
Brunssum	32%	28%	38%	20%	16%	20%
Heerlen	27%	-	27%	15%	-	26%
Kerkrade	31%	27%	35%	21%	16%	24%
Landgraaf	30%	31%	35%	20%	21%	26%
Simpelveld	33%	30%	21%	23%	19%	17%
Voerendaal	42%	-	22%	26%	-	18%

* In voorgaande onderzoeken is deze stelling als volgt gesteld: De gemeente betreft inwoners voldoende bij haar activiteiten. Dit item is in 2017 voor het eerst bevraagd. Derhalve is vergelijk met 2015 niet mogelijk.

** In voorgaande onderzoeken is deze stelling als volgt gesteld: Inwoners krijgen van gemeente voldoende ruimte om hun ideeën te realiseren. Dit item is in 2017 voor het eerst bevraagd. Derhalve is vergelijk met 2015 niet mogelijk.



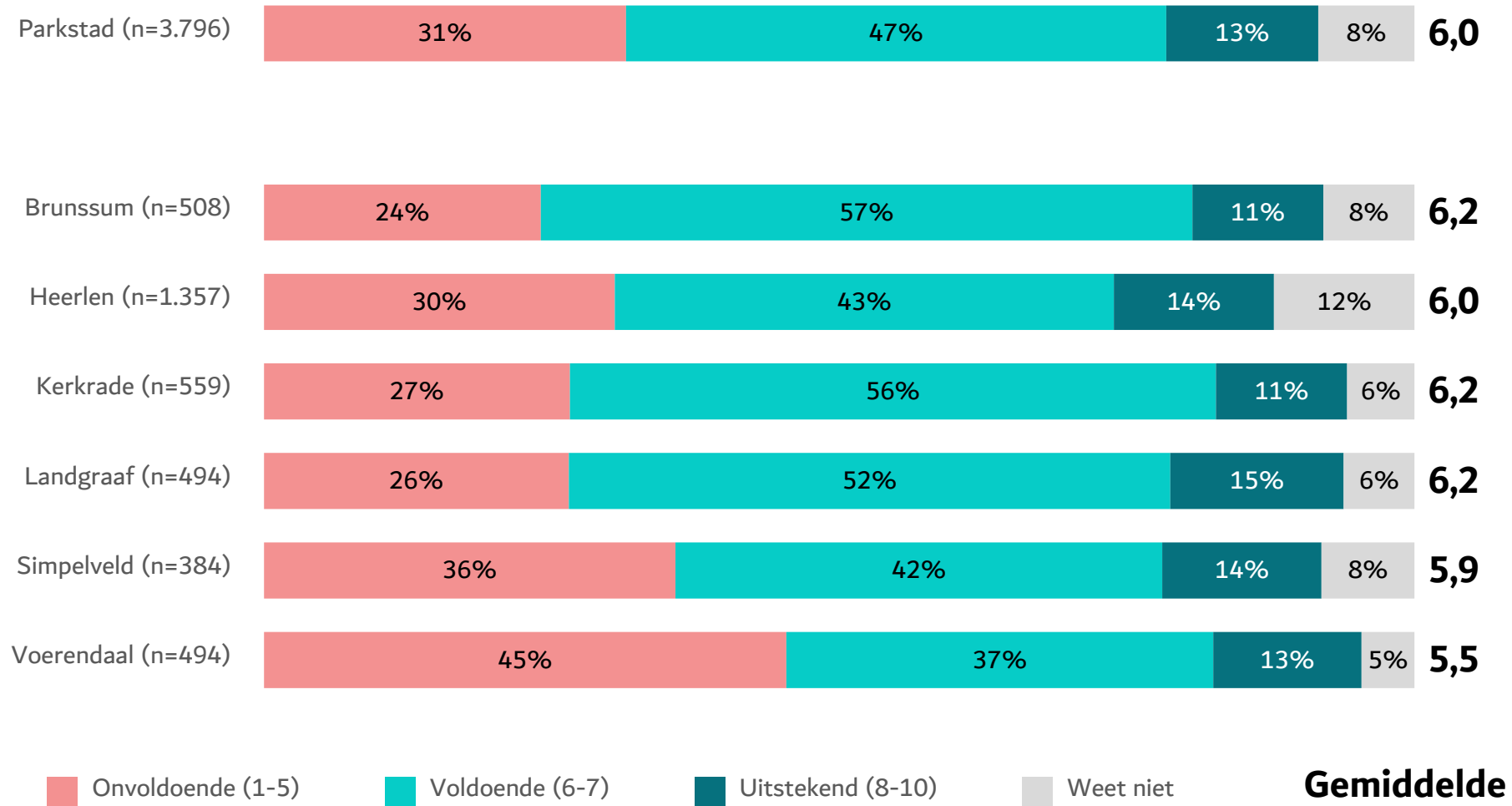
Communicatie en informatie

Hieronder volgen een aantal stellingen over de communicatie en informatie van de gemeente <...>.



RAPPORTCIJFER COMMUNICATIE EN INFORMATIE

De communicatie en informatie van zijn/haar (eigen) gemeente wordt in de regio Parkstad, gemiddeld genomen, met een magere voldoende beoordeeld. In Voerendaal geeft bijna de helft van de inwoners een onvoldoende.

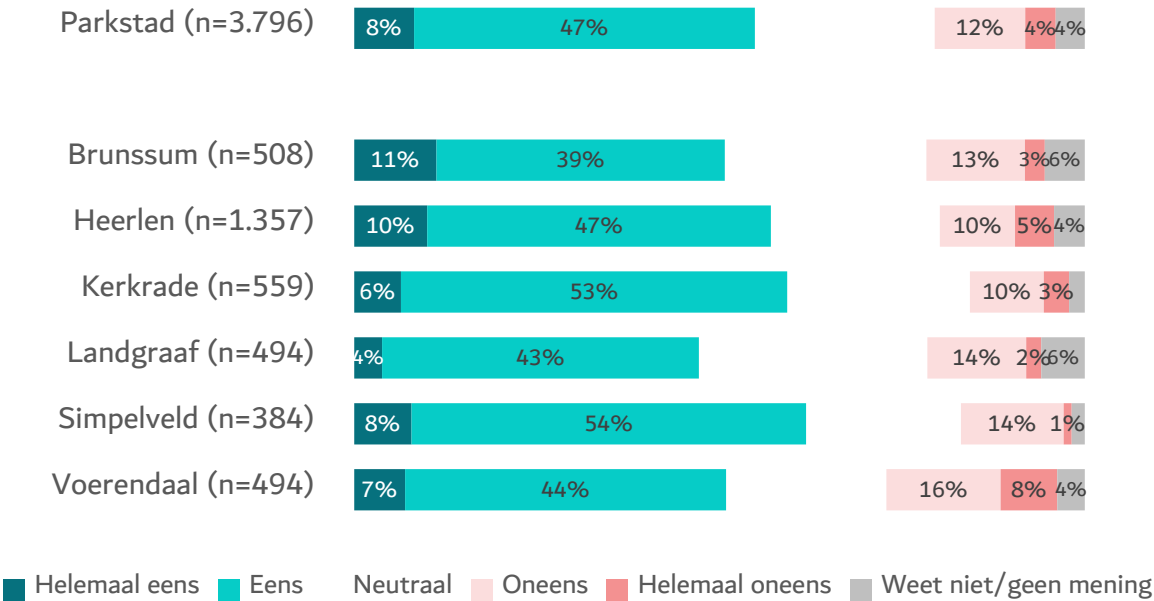




ASPECTEN COMMUNICATIE EN INFORMATIE

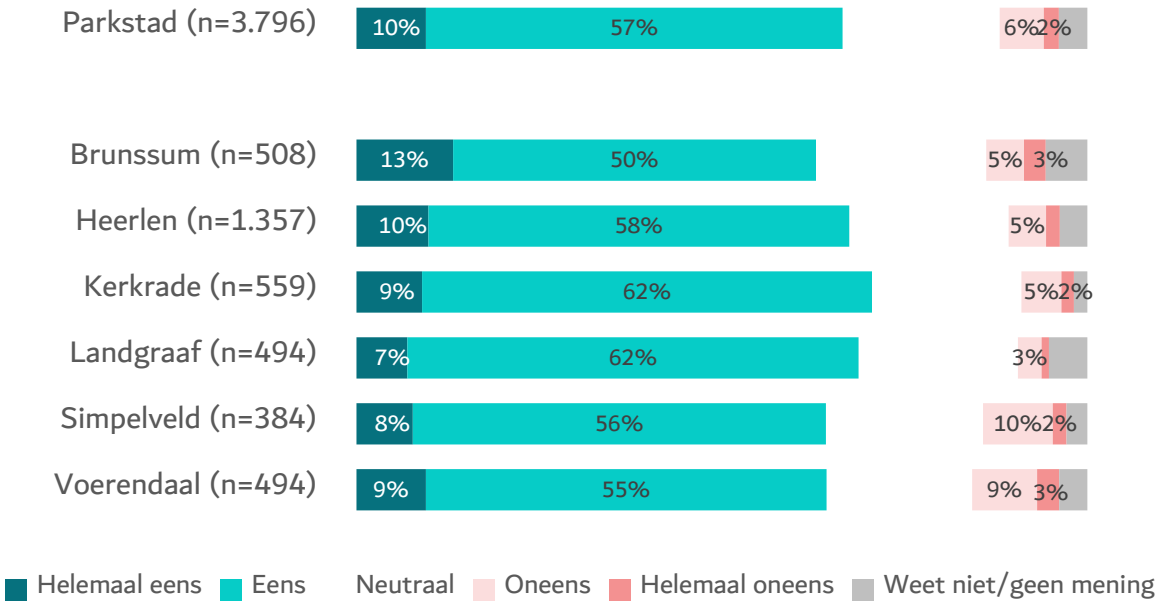
“...DE GEMEENTELIJKE INFORMATIE IS MAKKELIJK TE VERKRIJGEN (BIJV. VIA LOKALE KRANT, WEBSITE, ETC.)”

Afgerond 17% van de inwoners van de regio Parkstad vindt dat de gemeentelijke informatie van zijn/haar (eigen) gemeente niet makkelijk te verkrijgen is. In Voerendaal geeft bijna een kwart van de inwoners dit aan.



“...DE GEMEENTE GEBRUIKT BEGRIJPelijke TAAL”

Bijna een op de tien inwoners van de regio Parkstad vindt dat zijn/haar (eigen) gemeente geen begrijpelijke taal gebruikt. Inwoners uit Simpelveld en Voerendaal geven dit relatief iets vaker aan.

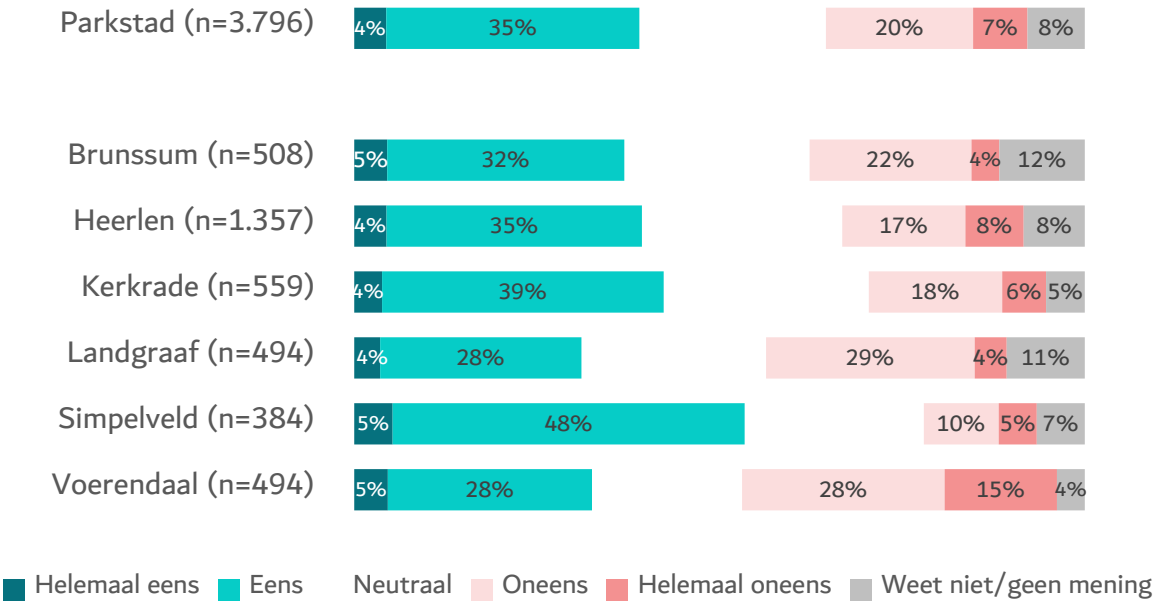




ASPECTEN COMMUNICATIE EN INFORMATIE

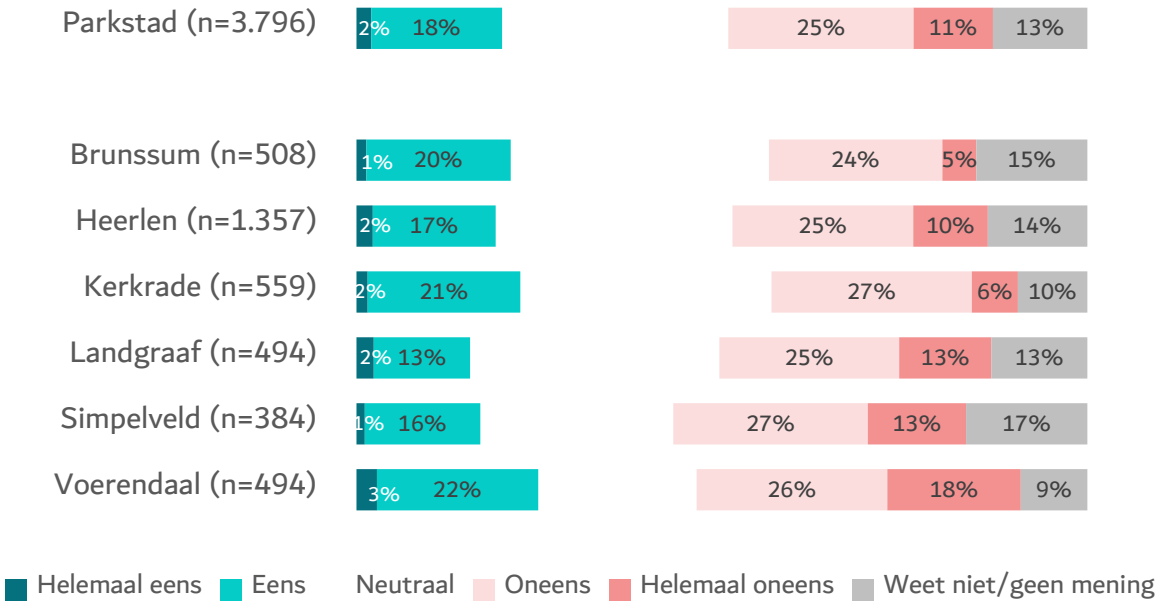
“...DE INFORMATIE OVER BESLUITEN VAN DE GEMEENTE IS VOLDOENDE (BIJV. VIA GEMEENTELIJKE KRANTJES EN PUBLICATIES, PERS, BIJEENKOMSTEN, BRIEVEN, ETC.)”

Ongeveer een kwart van de inwoners van de regio Parkstad vindt dat informatie over besluiten van zijn/haar (eigen) gemeente onvoldoende is. Met name inwoners uit Landgraaf en Voerendaal geven dit relatief vaker aan.



“...DE GEMEENTE MAAKT VOLDOENDE DUIDELIJK WELKE BELANGEN ER SPELEN BIJ HET NEMEN VAN BESLUITEN”

Ongeveer een derde van de regio Parkstad vindt dat zijn/haar (eigen) gemeente onvoldoende duidelijk maakt welke belangen er spelen bij het nemen van besluiten. Inwoners uit Voerendaal en Simpelveld geven dit relatief vaak aan.

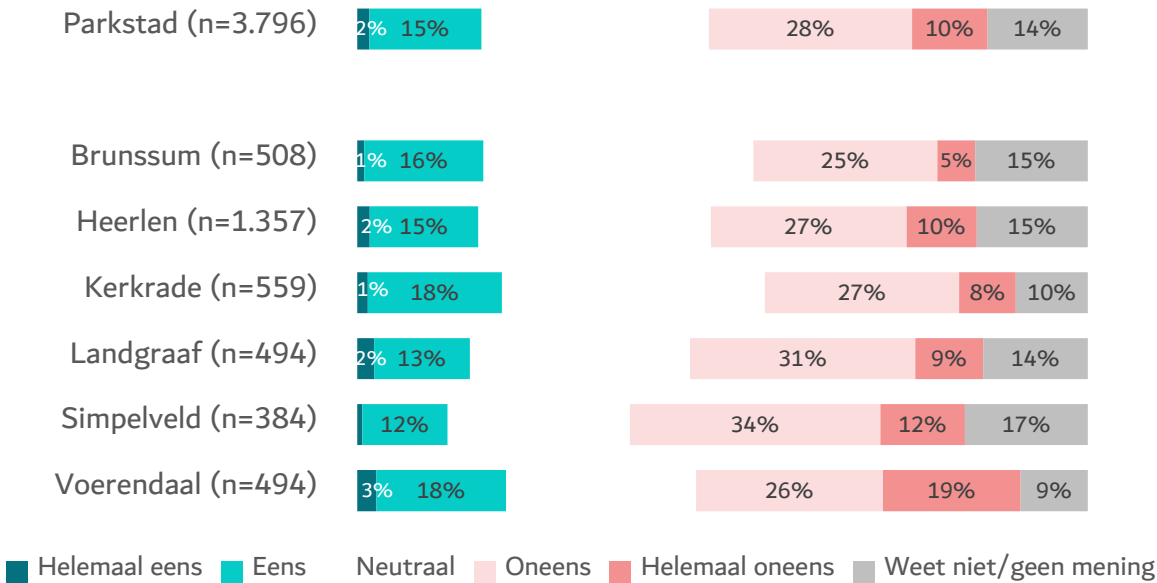




ASPECTEN COMMUNICATIE EN INFORMATIE

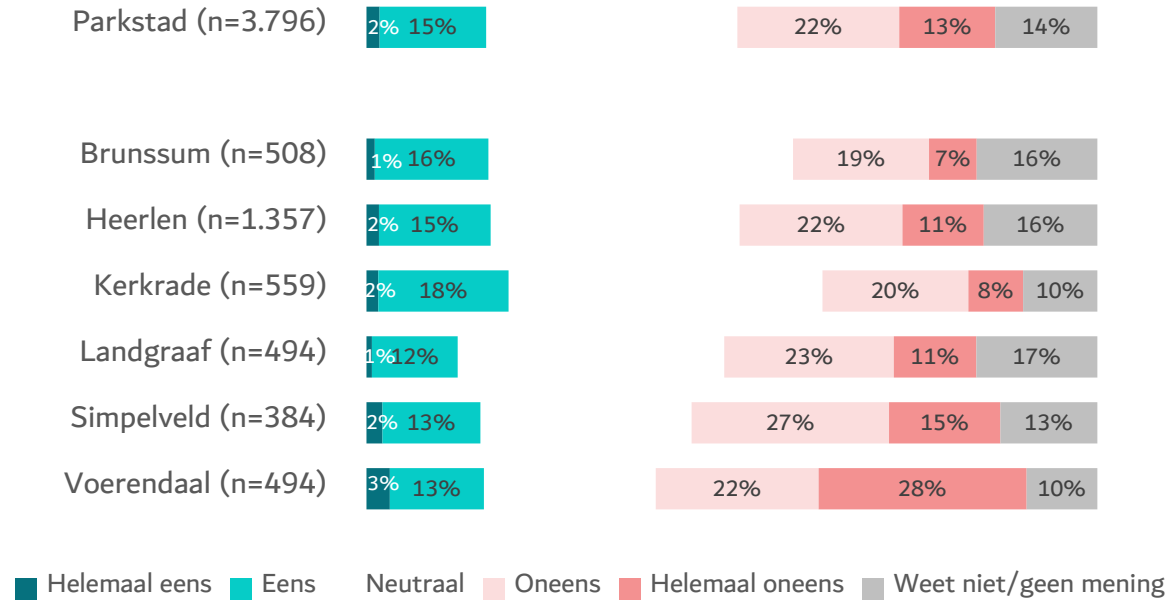
“...DE GEMEENTE MAAKT VOLDOENDE DUIDELIJK WELKE AFWEGINGEN ZE MAAKT BIJ HET NEMEN VAN BESLISSINGEN”

Bijna twee op de vijf inwoners van de regio Parkstad vindt dat zijn/haar (eigen) gemeente onvoldoende duidelijk maakt welke afwegingen ze maakt bij het nemen van beslissingen. Inwoners uit Simpelveld en Voerendaal geven dit relatief vaak aan.



“...DE BESLUITVORMING VAN DE GEMEENTE IS VOLDOENDE TRANSPARANT”

Ongeveer een derde van de inwoners van de regio Parkstad vindt dat de besluitvorming van zijn/haar (eigen) gemeente onvoldoende transparant is. Ongeveer de helft van de inwoners uit Voerendaal geeft dit aan.





BELANG ASPECTEN COMMUNICATIE EN INFORMATIE

Een transparante besluitvorming is het aspect dat in de regio Parkstad relatief de hoogste impact heeft op de communicatie en informatie.

In onderstaande tabel zijn de **samenhangsscores** weergegeven voor wat betreft de aspecten met betrekking tot de communicatie en informatie. Deze scores geven inzicht in de invloed die de tevredenheid op de verschillende aspecten heeft op de algemene tevredenheid over communicatie en informatie. Anders gezegd: welke aspecten zorgen ervoor dat men wel of niet tevreden is over communicatie en informatie en welke aspecten hebben daar juist weinig invloed op? Bij een samenhangsscore van 1 heeft het aspect volledige invloed op de algemene tevredenheid en bij een score van 0 heeft het aspect geen enkele invloed.

Achter de samenhangsscores staat tussen haakjes het percentage inwoners dat ontevreden is over het betreffende aspect. Het aspect met de hoogste impact, is in onderstaande tabel **donkerblauw** weergegeven. Het aspect met de hoogste ontevredenheid, is in onderstaande tabel **oranje** weergegeven.

Aspect	Brunssum	Heerlen	Kerkrade	Landgraaf	Simpelveld	Voerendaal
Verkrijgbaarheid gemeentelijke informatie	.58 (16%)	.63 (16%)	.56 (14%)	.58 (16%)	.54 (15%)	.56 (23%)
Begrijpelijkheid taal	.48 (8%)	.48 (7%)	.53 (7%)	.46 (4%)	.50 (11%)	.53 (12%)
Informatie over besluiten van de gemeente	.61 (26%)	.70 (25%)	.67 (24%)	.64 (33%)	.63 (15%)	.76 (43%)
Duidelijkheid van belangen bij besluiten	.65 (28%)	.74 (35%)	.73 (34%)	.74 (37%)	.73 (40%)	.75 (44%)
Duidelijkheid van afwegingen bij beslissingen	.66 (30%)	.74 (36%)	.75 (34%)	.73 (40%)	.73 (46%)	.75 (44%)
Transparante besluitvorming	.69 (25%)	.75 (33%)	.74 (27%)	.70 (34%)	.79 (42%)	.83 (51%)

Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met onderstaande stellingen? “De gemeente...”

Als u de communicatie en informatie vanuit de gemeente <...> een rapportcijfer zou mogen geven van 1 t/m 10, welk cijfer geeft u dan?



COMMUNICATIE EN INFORMATIE: VERGELIJK VOORGAANDE JAREN

	De informatie over besluiten van de gemeente is voldoende*				De gemeente maakt voldoende duidelijk welke belangen er spelen bij het nemen van besluiten**				De gemeente maakt voldoende duidelijk welke afwegingen ze maakt bij het nemen van beslissingen***			
	2015	2017	2019	2023	2015	2017	2019	2023	2015	2017	2019	2023
Brunssum	46%	48%	48%	37%	15%	19%	20%	21%	10%	14%	15%	17%
Heerlen	45%	45%	-	39%	17%	19%	-	19%	11%	15%	-	17%
Kerkrade	50%	57%	47%	42%	22%	27%	22%	22%	13%	18%	17%	20%
Landgraaf	51%	58%	48%	31%	19%	32%	24%	16%	14%	25%	18%	15%
Simpelveld	57%	60%	66%	53%	23%	25%	30%	17%	17%	18%	17%	12%
Voerendaal	53%	65%	-	33%	21%	29%	-	25%	12%	21%	-	20%

	De besluitvorming van de gemeente is voldoende transparant****			
	2015	2017	2019	2023
Brunssum	15%	19%	21%	17%
Heerlen	14%	21%	-	17%
Kerkrade	18%	26%	23%	19%
Landgraaf	18%	28%	26%	12%
Simpelveld	23%	27%	25%	16%
Voerendaal	17%	30%	-	16%

* In voorgaande onderzoeken is deze stelling als volgt gesteld: De informatie naar de burger over besluiten van de gemeente is voldoende.

** In voorgaande onderzoeken is deze stelling als volgt gesteld: De gemeente maakt aan de burger voldoende duidelijk welke belangen er spelen bij het nemen van besluiten.

*** In voorgaande onderzoeken is deze stelling als volgt gesteld: De gemeente maakt aan de burger voldoende duidelijk welke afwegingen ze maakt bij het nemen van beslissingen.

****In voorgaande onderzoeken is deze stelling als volgt gesteld: Wanneer ik alles op een rijtje zet vind ik dat de besluitvorming van de gemeente voldoende transparant is.



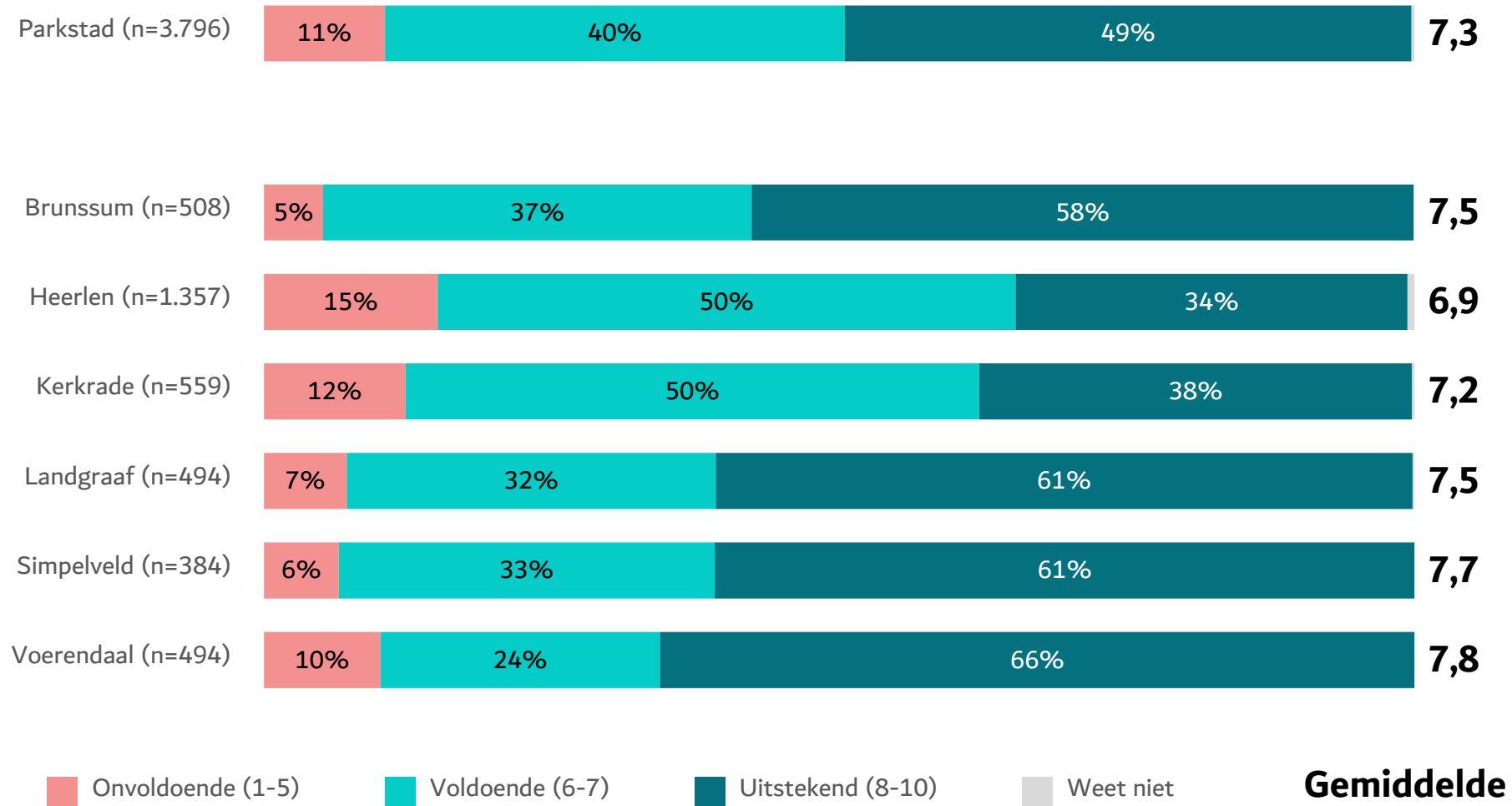
Leefbaarheid

De volgende vragen hebben betrekking op de gemeente, dus niet alleen op uw eigen buurt of dorp.



RAPPORTCIJFER LEEFBAARHEID

De leefbaarheid wordt in de regio Parkstad, gemiddeld genomen, als ruim voldoende beoordeeld. In Heerlen en Kerkrade geven relatief weinig inwoners een rapportcijfer 8 of hoger.

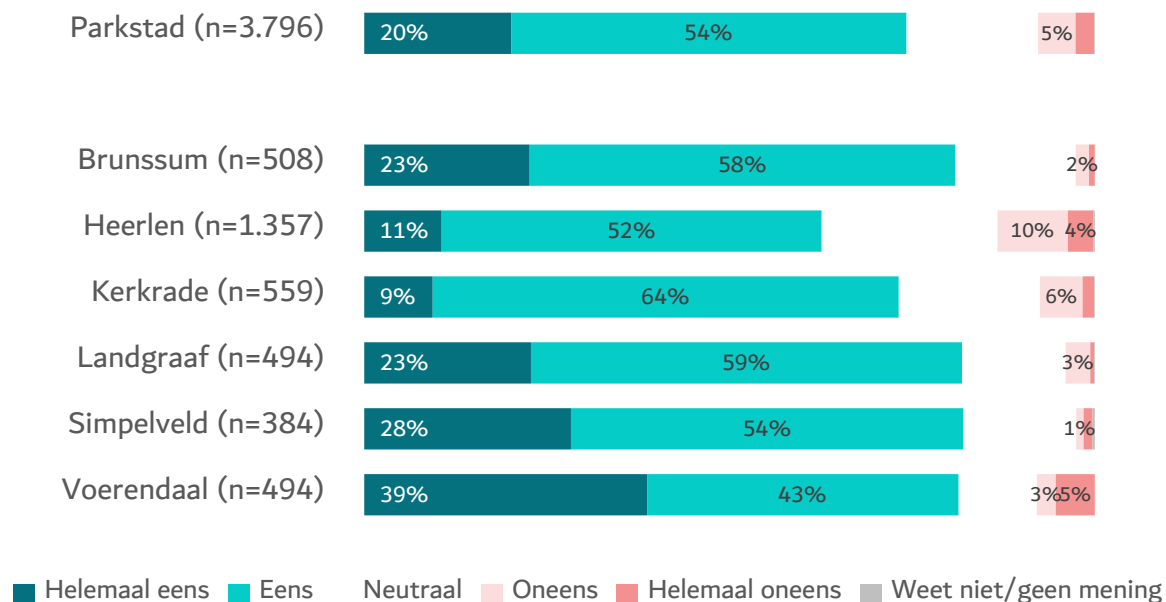




ASPECTEN LEEFBAARHEID

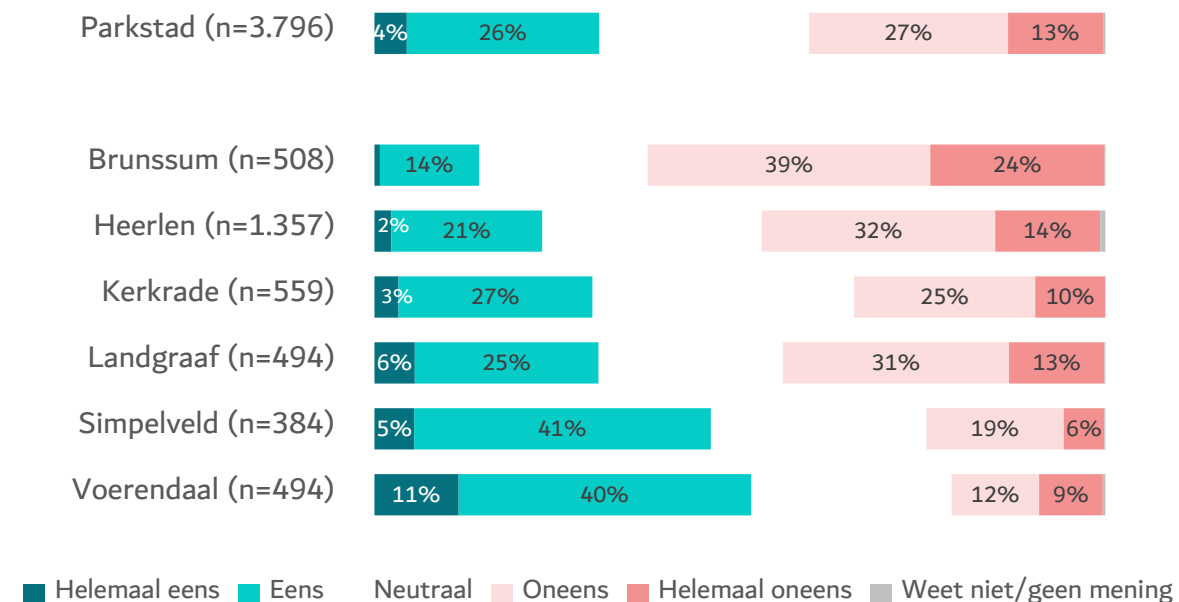
“...IS EEN PRETTIGE PLEK OM TE WONEN”

Slechts een kleine minderheid van de inwoners van de regio Parkstad vindt zijn/haar (eigen) gemeente geen prettige plek om te wonen. In Heerlen geven inwoners relatief vaker aan dat het geen prettige plek is om te wonen.



“...HEEFT EEN AANTREKKELIJK CENTRUM”

Twee op de vijf inwoners van de regio Parkstad vindt dat zijn/haar (eigen) gemeente geen aantrekkelijk centrum heeft. Inwoners uit Brunssum geven dit relatief vaker aan dan inwoners uit de overige gemeenten.

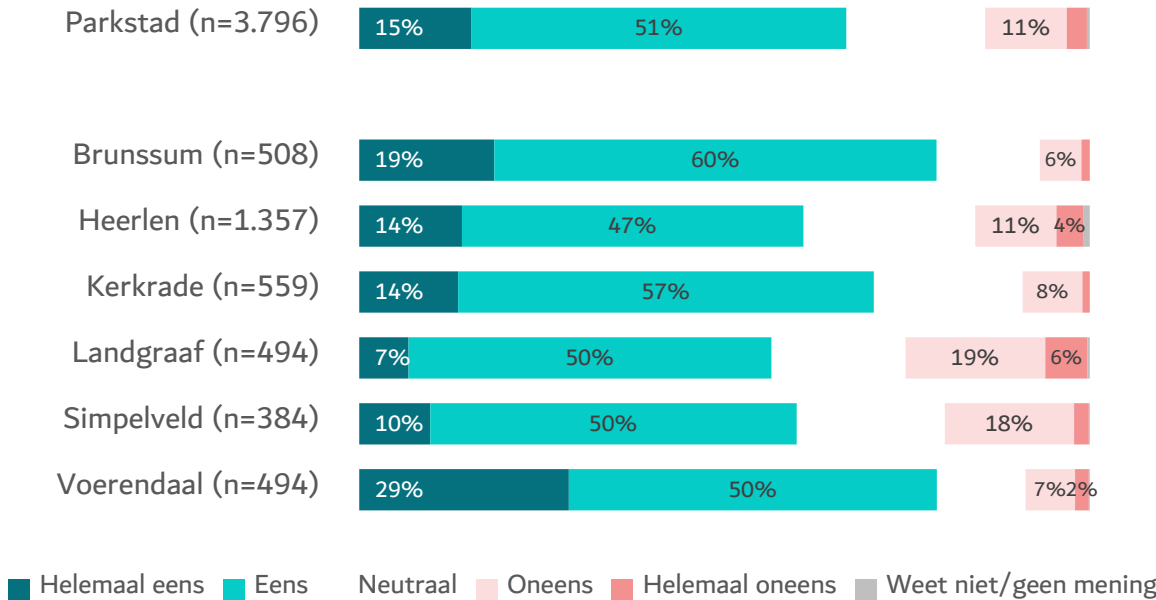




ASPECTEN LEEFBAARHEID

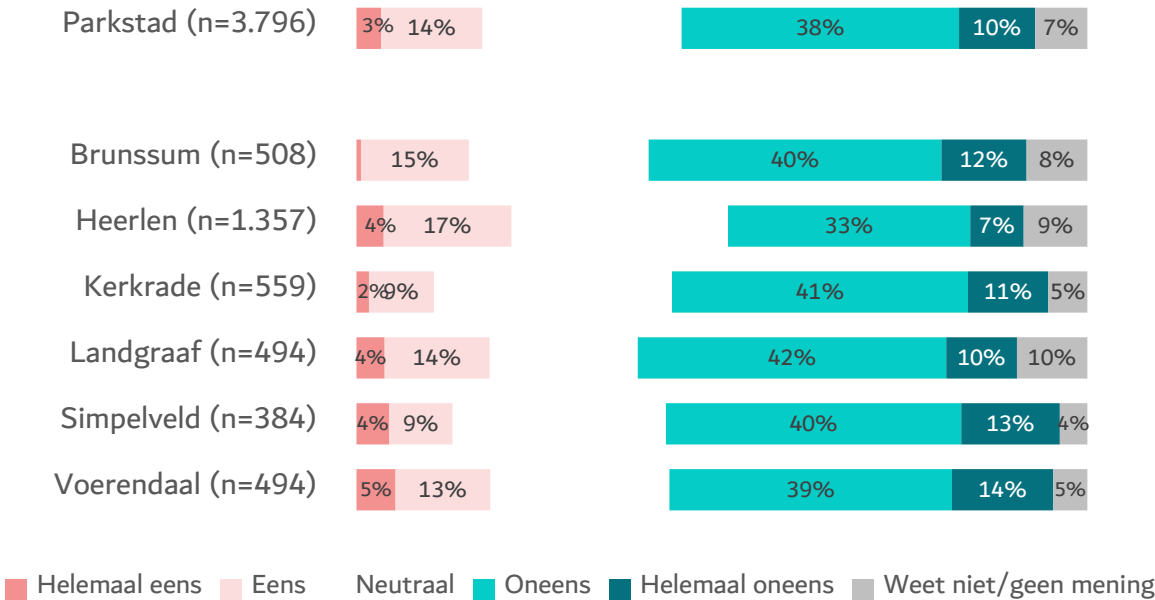
“...HEEFT VEEL GROENVOORZIENINGEN (BIJV. PARKEN, BOMEN EN STRUIKEN LANGS STRATEN, NATUURGEBIEDEN)”

14% van de inwoners van de regio Parkstad vindt dat zijn/haar (eigen) gemeente weinig groenvoorzieningen heeft. In Landgraaf en Simpelveld geven inwoners dit relatief vaker aan.



“...HEEFT WEINIG MOGELIJKHEDEN VOOR SPORT EN RECREATIE”

Bijna de helft van de inwoners van de regio Parkstad vindt dat in zijn/haar (eigen) gemeente voldoende mogelijkheden zijn voor sport en recreatie. Inwoners uit Heerlen geven dit iets minder vaak aan.

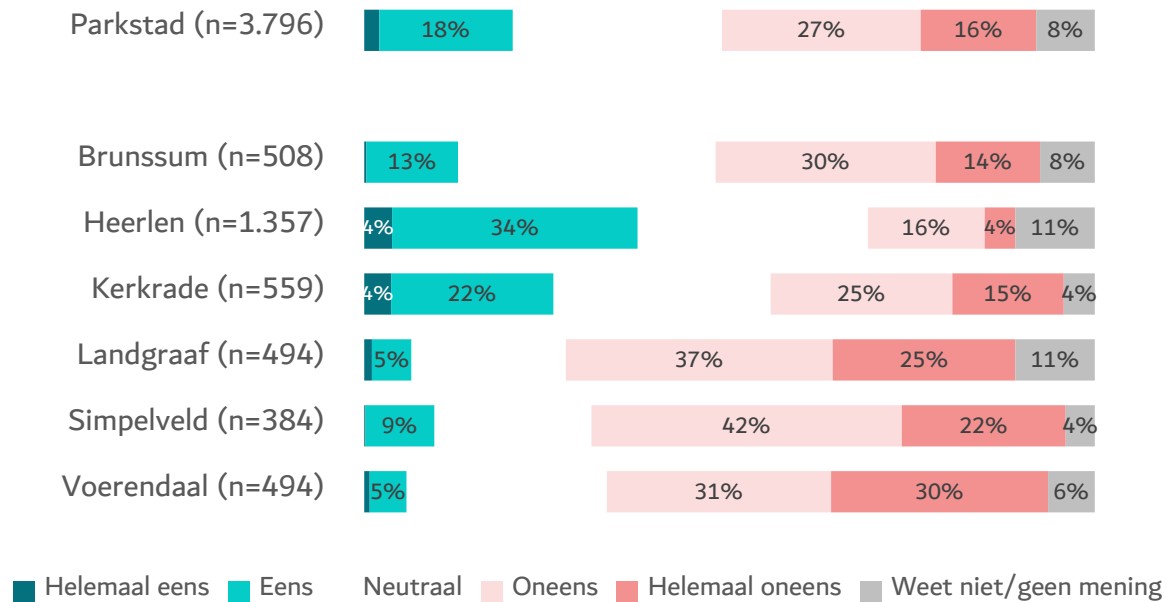




ASPECTEN LEEFBAARHEID

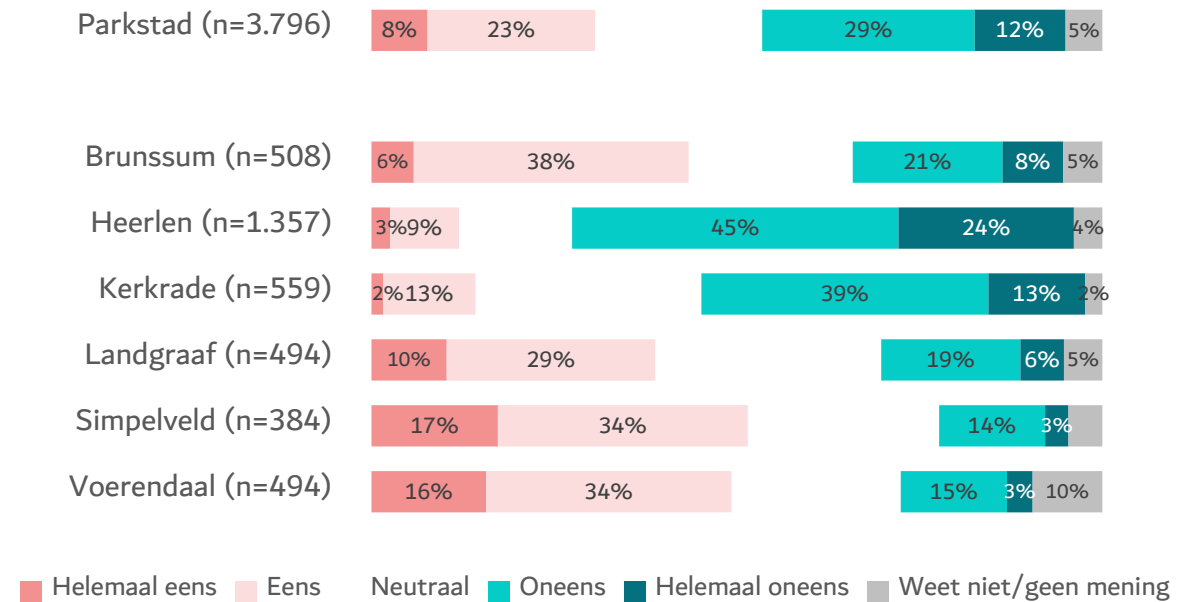
“...BIEDT AANTREKKELIJKE UITGAANSMOGELIJKHEDEN”

Veel Parkstedelingen vinden de uitgaansmogelijkheden in zijn/haar (eigen) gemeente niet voldoende aantrekkelijk. Heerlen en Kerkrade doen het op dit vlak iets beter dan de overige gemeenten.



“...HEEFT OP CULTUREEL GEBIED WEINIG TE BIEDEN (BIJV. THEATER, CONCERTEN)”

Bijna twee op de vijf inwoners van de regio Parkstad vindt dat zijn/haar (eigen) gemeente op cultureel gebied voldoende te bieden heeft. In Heerlen en Kerkrade geven inwoners dit relatief vaak aan.

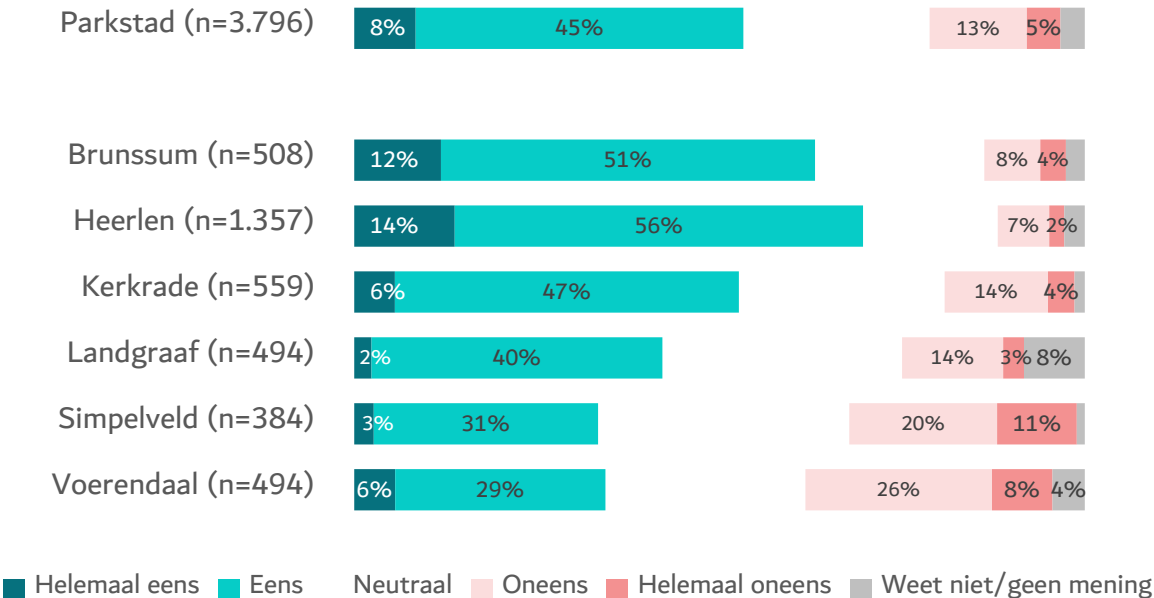




ASPECTEN LEEFBAARHEID

“...BIEDT VOLDOENDE EVENEMENTEN AAN (BIJV. KERMIS, BRADERIE, OPTREDEN)”

Bijna een op de vijf inwoners van de regio Parkstad vindt dat zijn/haar (eigen) gemeente onvoldoende evenementen aanbiedt. Simpelveld en Voerendaal doen het op dit vlak iets minder goed dan de overige gemeenten.





BELANG ASPECTEN LEEFBAARHEID

Een prettige plek om te wonen is het aspect dat in de regio Parkstad relatief de hoogste impact heeft op de leefbaarheid.

In onderstaande tabel zijn de **samenhangsscores** weergegeven voor wat betreft de aspecten met betrekking tot leefbaarheid. Deze scores geven inzicht in de invloed die de tevredenheid op de verschillende aspecten heeft op de algemene tevredenheid over de leefbaarheid in de gemeente. Anders gezegd: welke aspecten zorgen ervoor dat men wel of niet tevreden is over de leefbaarheid en welke aspecten hebben daar juist weinig invloed op? Bij een samenhangsscore van 1 heeft het aspect volledige invloed op de algemene tevredenheid en bij een score van 0 heeft het aspect geen enkele invloed.

Achter de samenhangsscores staat tussen haakjes het percentage inwoners dat ontevreden is over het betreffende aspect. Het aspect met de hoogste impact, is in onderstaande tabel **donkerblauw** weergegeven. Het aspect met de hoogste ontevredenheid, is in onderstaande tabel **oranje** weergegeven.

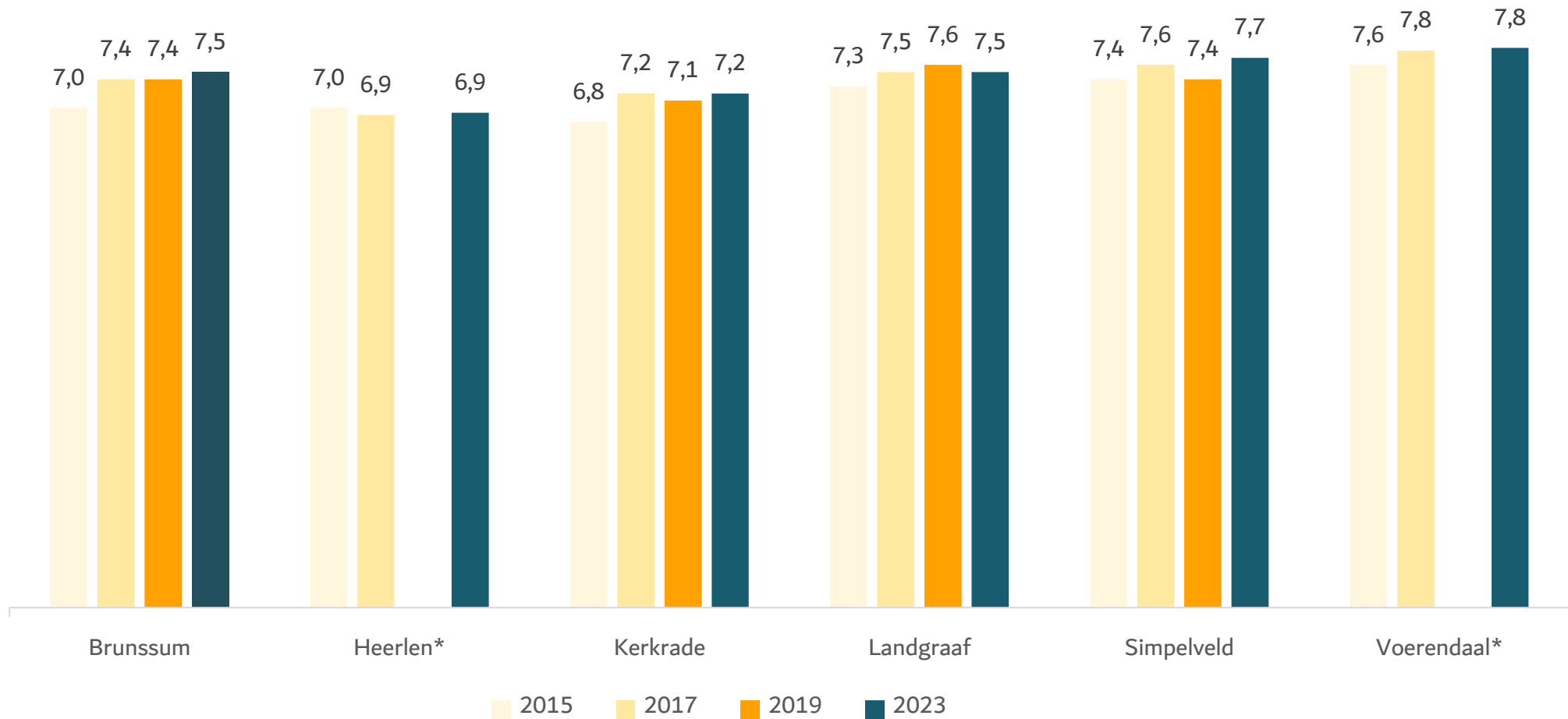
Aspect	Brunssum	Heerlen	Kerkrade	Landgraaf	Simpelveld	Voerendaal
Prettige plek om te wonen	.66 (3%)	.74 (13%)	.72 (7%)	.67 (4%)	.55 (2%)	.76 (8%)
Aantrekkelijkheid centrum	.35 (63%)	.46 (46%)	.42 (34%)	.37 (44%)	.34 (24%)	.42 (21%)
Hoeveelheid groenvoorzieningen	.22 (7%)	.39 (15%)	.31 (9%)	.41 (25%)	.36 (20%)	.31 (9%)
Mogelijkheden voor sport en recreatie	.19 (15%)	.23 (21%)	.18 (11%)	.33 (18%)	.17 (13%)	.28 (18%)
Aantrekkelijkheid uitgaansmogelijkheden	.30 (44%)	.43 (20%)	.41 (40%)	.15 (62%)	.22 (65%)	.34 (60%)
Cultureel aanbod	.09 (43%)	.32 (12%)	.25 (14%)	.19 (39%)	.19 (51%)	.30 (49%)
Aanbod aan evenementen	.28 (11%)	.35 (9%)	.34 (18%)	.23 (17%)	.26 (31%)	.36 (34%)

Als u de gemeente <...> als plek om te wonen een rapportcijfer zou mogen geven van 1 t/m 10, welk cijfer geeft u dan?
Hieronder volgt een aantal uitspraken over de gemeente. Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met deze uitspraken? “De gemeente...”



RAPPORTCIJFER LEEFBAARHEID: VERGELIJK VOORGAANDE JAREN

Het rapportcijfer over leefbaarheid is nauwelijks veranderd in de afgelopen jaren. Het beeld is positief.



* In 2019 zijn in de gemeente Heerlen en Voerendaal inwoners niet bevestigd.



ASPECTEN LEEFBAARHEID: VERGELIJK VOORGAANDE JAREN

Uitsplitsing stellingen aspecten leefbaarheid 2015 – 2019 percentage ‘eens’, in 2023 percentage ‘helemaal eens’ & ‘eens’.

	Is een prettige woonplaats				Heeft een aantrekkelijk centrum				Heeft veel groenvoorzieningen			
	2015	2017	2019	2023	2015	2017	2019	2023	2015	2017	2019	2023
Brunssum	81%	82%	83%	81%	34%	36%	23%	14%	77%	80%	76%	79%
Heerlen	70%	63%	-	63%	25%	25%	-	23%	68%	69%	-	61%
Kerkrade	64%	72%	69%	73%	11%	19%	39%	30%	59%	70%	69%	70%
Landgraaf	78%	86%	86%	82%	50%	49%	41%	31%	62%	63%	65%	56%
Simpelveld	83%	86%	86%	82%	49%	50%	44%	46%	57%	65%	57%	60%
Voerendaal	90%	95%	-	81%	47%	60%	-	52%	79%	84%	-	79%

	Heeft weinig mogelijkheden voor sport en recreatie				Biedt aantrekkelijke uitgaansmogelijkheden				Heeft op cultureel gebied weinig te bieden			
	2015	2017	2019	2023	2015	2017	2019	2023	2015	2017	2019	2023
Brunssum	16%	11%	12%	15%	16%	21%	16%	13%	22%	19%	17%	43%
Heerlen	15%	17%	-	21%	31%	37%	-	37%	17%	13%	-	12%
Kerkrade	19%	15%	16%	11%	16%	22%	24%	26%	18%	16%	14%	14%
Landgraaf	17%	14%	14%	18%	10%	10%	10%	6%	26%	25%	22%	39%
Simpelveld	15%	16%	16%	13%	11%	8%	10%	10%	27%	22%	26%	51%
Voerendaal	21%	11%	-	18%	8%	12%	-	6%	23%	24%	-	49%



ASPECTEN LEEFBAARHEID: VERGELIJK VOORGAANDE JAREN

Uitsplitsing stellingen aspecten leefbaarheid 2017 – 2019 percentage ‘eens’, in 2023 percentage ‘helemaal eens’ & ‘eens’.

	Biedt voldoende evenementen aan*		
	2017	2019	2023
Brunssum	60%	61%	63%
Heerlen	70%	-	70%
Kerkrade	61%	57%	53%
Landgraaf	53%	43%	42%
Simpelveld	48%	37%	33%
Voerendaal	53%	-	34%

* Dit item is in 2017 voor het eerst bevraagd. Derhalve is vergelijking met 2015 niet mogelijk.



Extra vragen Brunssum

Digitale dienstverlening



VOORKEUR VOOR CONTACT MET DE GEMEENTE

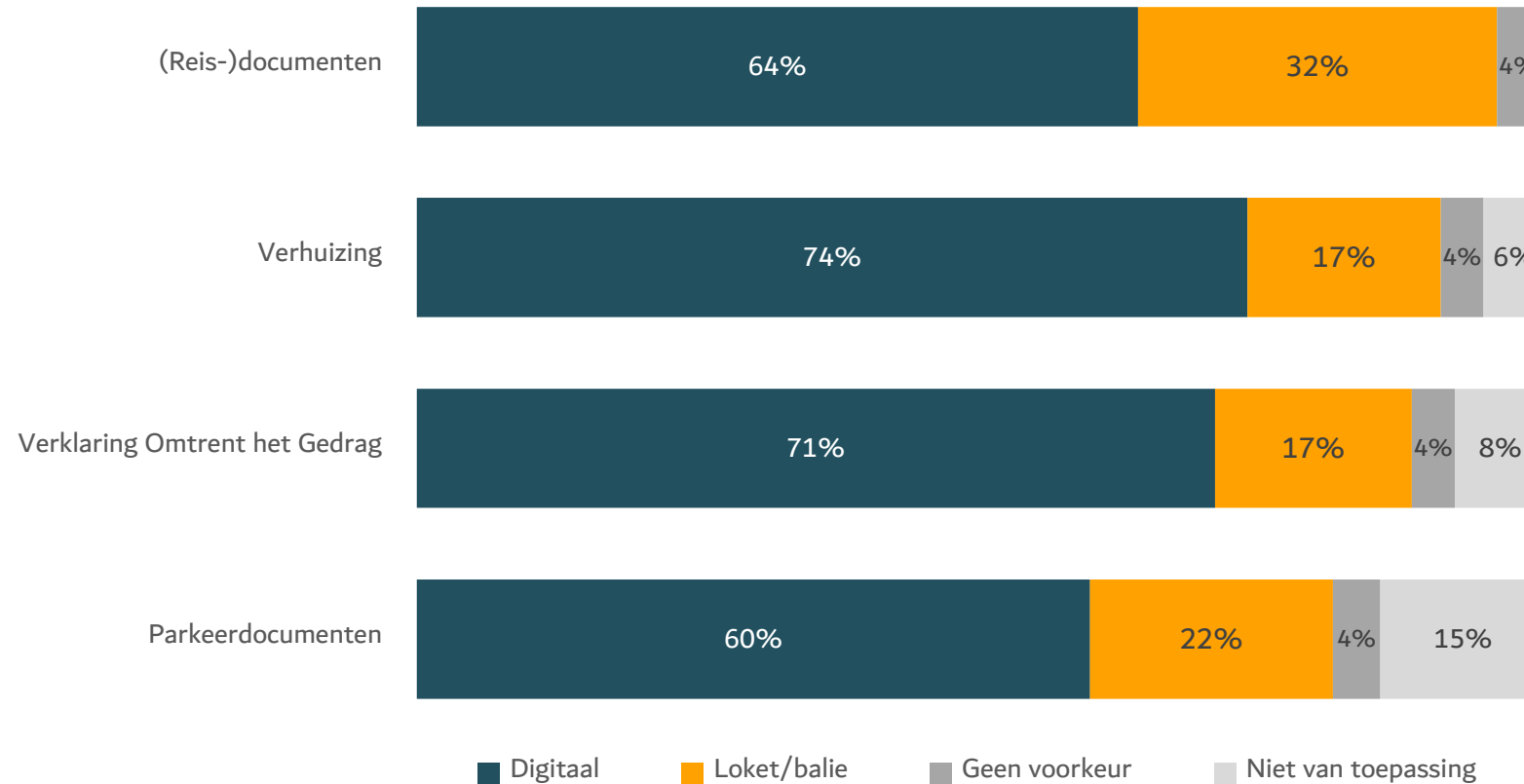
Website, telefonisch contact, e-mail en loket/balie worden het vaakst genoemd als voorkeurskanaal waarop Brunssumers het liefst contact opnemen met de gemeente.





VOORKEUR VOOR ZAKEN AANVRAGEN BIJ DE GEMEENTE

Voor alle voorgelegde zaken heeft een (zeer) ruime meerderheid van de Brunssumers de voorkeur om deze digitaal aan te vragen.





GEBRUIK WEBSITE MET ACTUELE INFORMATIE OVER ZAAK/AANVRAAG

Bijna driekwart van de Brunssumers zou gebruik maken van een website voor actuele informatie over hun eigen zaak/aanvraag.



■ Ja, ik zou hier gebruik van willen maken ■ Ik zou hier misschien gebruik van willen maken ■ Nee, ik zou hier geen gebruik van willen maken ■ Weet niet/geen mening

Introductie in de vragenlijst:

De gemeente Brunssum kijkt naar mogelijkheden om de stappen van processen, zaken en aanvragen duidelijker te maken. Een optie zou zijn dat u als inwoner kunt inloggen op een website waar u de actuele informatie kunt zien over uw zaak/aanvraag. Hierin staat bijvoorbeeld wanneer het in behandeling is genomen en wanneer u het eindproduct kunt verwachten.



Extra vragen Heerlen

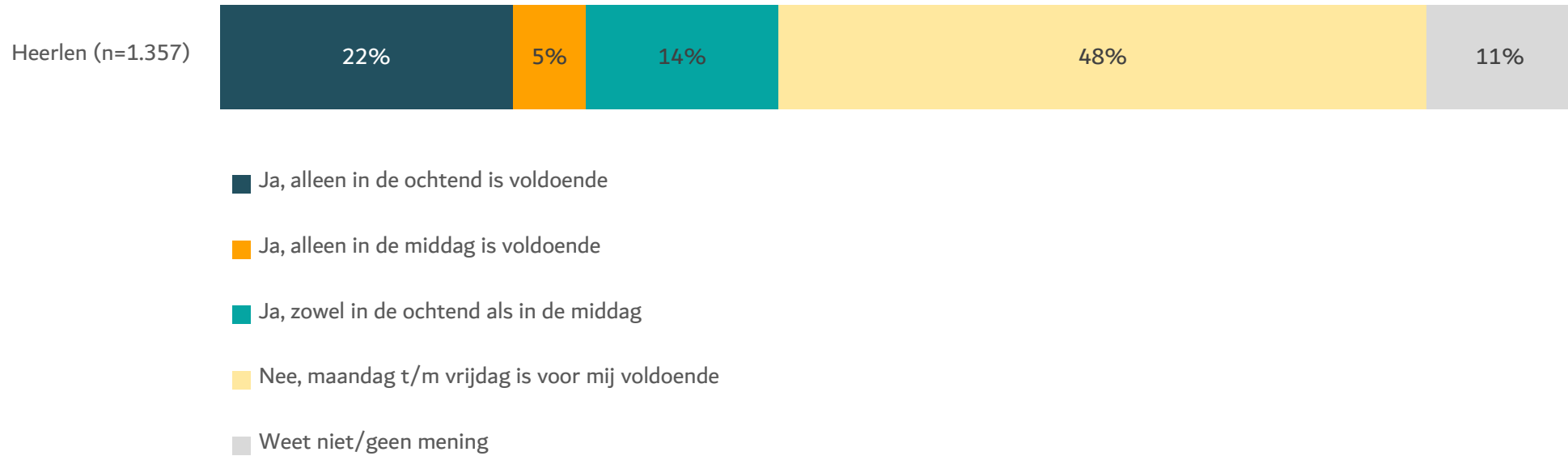
Gemeentelijke dienstverlening

De gemeente Heerlen denkt erover na om de openingstijden van het gemeentehuis uit te breiden met de zaterdag voor bijvoorbeeld het ophalen van een rijbewijs of paspoort.



GEMEENTEHUIS OPEN OP ZATERDAG

Voor bijna de helft van de Heerlenaren zou het geen pluspunt zijn als het gemeentehuis op zaterdag open is.





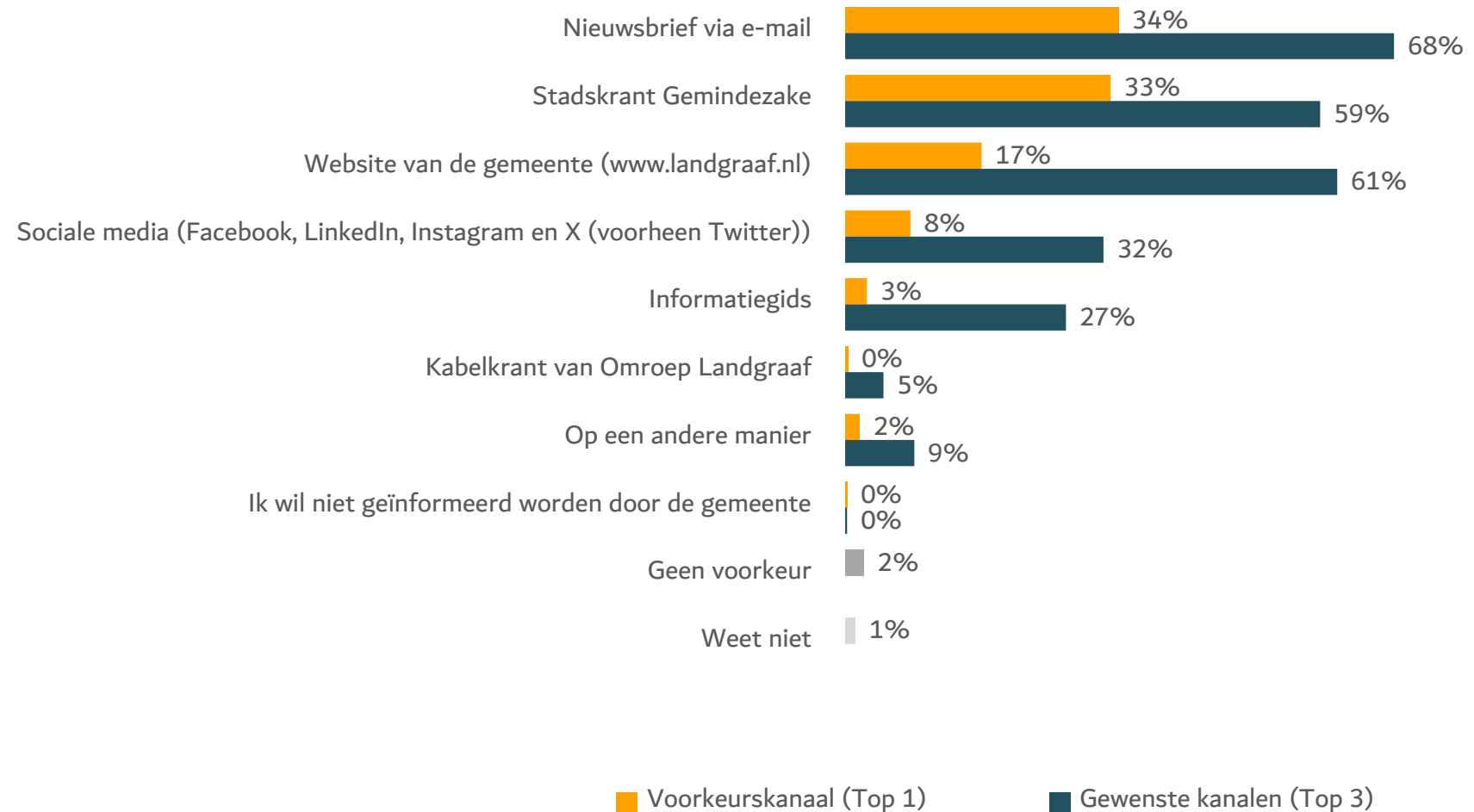
Extra vragen Landgraaf

Communicatie en informatie



VOORKEUR ONTVANGEN INFORMATIE VAN DE GEMEENTE

Nieuwsbrief via e-mail en de Stadskrant Gemeindezake worden het vaakst genoemd als voorkeurskanaal waarop Landgravenaren het liefst informatie ontvangen van de gemeente.





VOORKEUR ONDERWERPEN GEÏNFORMEERD WORDEN

Inwoners willen met name geïnformeerd worden over (1) plannen, projecten en uitvoering van werkzaamheden, (2) wonen en leven, (3) nieuws, (4) bekendmakingen en (5) evenementen.





Bijlagen



ACHTERGRONDKENMERKEN

Hoogste schoolopleiding met diploma	Respons (%)	Respons (n)
Basisschool, mavo, vmbo, praktijkonderwijs (ook voormalige LTS, LEAO, huishoudschool)	11,4	434
Mbo, havo/vwo (ook voormalige MTS, HBS, MEAO)	37,6	1.429
Hbo-, wo-bachelor, hbo-, wo-master, postdoc (ook voormalige HTS, HEAO)	48,1	1.826
Ander opleidingsniveau	2,8	107

Beroepssituatie	Respons (%)	Respons (n)
Ik werk	39,7	1.506
Ik ben werkloos	1,1	41
Ik ben student/scholier	0,2	9
Ik ben gepensioneerd	44,8	1.700
Ik ben arbeidsongeschikt	7,5	284
Ik ben huisvrouw/man	2,1	81
Andere beroepssituatie	4,6	175

Rol invullen vragenlijst	Respons (%)	Respons (n)
Ondernemer in de gemeente	4,3	2
Mantelzorger voor iemand in de gemeente	10,9	5
Pas geleden verhuisd vanuit de gemeente	43,5	20
Andere rol	41,3	19

Andere rollen die genoemd worden zijn: voormalig inwoner van de gemeente en betrokken bij de gemeente.

Via welke rol heeft u deze vragenlijst ingevuld?

Wat is uw hoogste schoolopleiding die u met een diploma heeft afgerond?

Wat is uw beroepssituatie?

Basis hoogste schoolopleiding met diploma & beroepssituatie: alle respondenten
Basis rol invullen vragenlijst: inwoners niet (meer) woonachtig in de gemeente



Invior biedt onafhankelijk advies en projectbegeleiding rondom (participatie)beleid. We begeleiden opdrachtgevers in drie fasen van het participatieproces.

Inzicht – Door onderzoek te doen verzamelen we betrouwbare informatie.

Visie – De opgehaalde inzichten vertalen we naar een gedragen beleidsmatig advies, maar het liefst daarbij ook een participatiebeleid om nu, en in de toekomst, belanghebbenden betrokken te houden.

Organisatie – Vervolgens helpen we met het implementeren van dit beleidsadvies.

Onze **professionele en flexibele** medewerkers geloven in gemeenschap; een zo breed mogelijke groep moet kunnen meedenken en meepraten over lokale maatschappelijke vraagstukken. Door een **transparant** inzicht in hetgeen leeft en speelt onder burgers/ bestuurders/ politici, levert dit beter beleid en meer draagvlak op.



Invior
Herstraat 20
5961 GJ Horst

www.invior.nl
advies@invior.nl
085-4860100

Invior is lid van Data & Insights Network.

Op bijvoorbeeld www.TipSittardGeleen.nl, www.TipVenlo.nl of www.TipWaalwijk.nl kunnen inwoners een aanmeldingsformulier invullen. Van tijd tot tijd worden deelnemers gevraagd naar hun mening over actuele onderwerpen. De deelnemers zijn en blijven anoniem en kunnen per onderzoek zelf beslissen of ze meedoen. Ze zijn niets verplicht. Het invullen van een enquête duurt slechts enkele minuten en de onderwerpen zijn sterk afhankelijk van de actualiteit.

De Tip-Burgerpanels zijn gemeenschapspanels, opgezet vanuit de gemeenschap. Heeft u marktonderzoeksvragen of andere vragen over burgerraadplegingen, dan kunt u deze altijd stellen aan advies@invior.nl. Het is ook mogelijk om zelf onderwerpen aan te dragen voor de lokale onderzoeken. Of wilt u ook graag eens met ons sparren over een onderzoek of participatietraject? Neem dan nu contact met ons op!



PROJECTTEAM



Pauline Manders
Consultant

Doelgericht, ondernemend, muzikaal en gedreven; onze bezige bij.

📞 085 486 01 20

✉️ pauline@invior.nl



Klaartje van Dijk-Philipsen
Researcher

Ambitieuus, avontuurlijk, zorgzaam en ondernemend; organiseert zo nu en dan graag een bedrijfsuitje.

📞 085 486 01 03

✉️ klaartje@invior.nl



Laura Broeren
Researcher

Communicatief sterk, betrokken, belangstellend en organiserend; geïnteresseerd in de actualiteit.

📞 085 486 01 04

✉️ laura@invior.nl

