

Rapport

WAAR STAAT WINTERSWIJK?

Gemeente Winterswijk

Februari 2019

COLOFON

Uitgave

I&O Research
Zuiderval 70
Postbus 563
7500 AN Enschede

Rapportnummer

2019/024

Datum

Februari 2019

Opdrachtgever

Gemeente Winterswijk

Auteurs

Davinia Wilson
Frank ten Doeschot
Laurens Klein Kranenburg

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



INHOUDSOPGAVE

1. Samenvatting	5
2. Inleiding	10
3. Woon- en leefomgeving	13
3.1 Leefbaarheid	13
3.2 Onderhoud en voorzieningen	16
3.3 Inzet op het gebied van leefbaarheid	21
4. Relatie inwoner en gemeente	24
4.1 Vertrouwen in gemeentebestuur	24
4.2 Betrekken van inwoners	25
5. Gemeentelijke dienstverlening	29
5.1 Waardering gemeentelijke dienstverlening	29
5.2 Aanvraag van producten en diensten	30
5.3 Informatievoorziening	31
6. Zorg en welzijn	34
6.1 Eigen gezondheid	34
6.2 Deelname maatschappij	34
6.3 Rondkomen van inkomen	41
6.4 Bekendheid met minimaregelingen	44
7. Algemeen beeld	47
Bijlage 1. Stellingen	50
Bijlage 2. Kaarten met wijk- en buurtindeling	54
Bijlage 3. Wijk- en buurtstatistiek	57



1

HOOFDSTUK

Samenvatting



1. Samenvatting

De gemeente Winterswijk is verantwoordelijk voor veel verschillende taken. Om inzicht te krijgen in de sterke en minder sterke punten van de gemeentelijke prestaties heeft de gemeente in samenwerking met I&O Research in 2018 een Waarstaatjegemeente-onderzoek uitgevoerd. Er zijn 2.700 inwoners per brief uitgenodigd om deel te nemen. In totaal hebben 1.028 inwoners de vragenlijst volledig ingevuld, een respons van 38 procent. Deze samenvatting behandelt themagewijs de belangrijkste en opvallendste uitkomsten. We vergelijken de uitkomsten van Winterswijk waar mogelijk met de landelijke cijfers en de uitkomsten van de gemeente in 2016. Ook worden de belangrijkste resultaten op wijkniveau geschetst.

Inwoners Winterswijk positief over eigen gemeente

De inwoners van Winterswijk zijn tevreden over de eigen woonbuurt; men vindt het doorgaans prettig wonen in de buurt en geeft hiervoor een 8,2 als rapportcijfer. Dit rapportcijfer is vrijwel gelijk aan het landelijk gemiddelde.

In vergelijking met andere aspecten wordt de dienstverlening (inclusief digitale faciliteiten) relatief goed gewaardeerd (tabel 1.1). Ook het overall rapportcijfer (algemene waardering voor inspanningen gemeente) is hoger dan in de benchmarkgemeenten. Op alle gebieden scoort de gemeente Winterswijk net als in 2016 op of boven de landelijke benchmark. Relatief gezien is men het minst tevreden over de mate waarin de gemeente inwoners betreft bij het beleid (6,5). Landelijk scoort dit thema eveneens het minste (6,1).

Tabel 1.1

Waardering inspanningen gemeente (rapportcijfer)

	WINTERS- WIJK	CENTRALE DEEL	ZUID- WEST	NOORD- WEST	NOORD- OOST	ZUID- OOST	BUITEN- GEBIED	GEM. BENCH- MARK
gemeentelijke dienstverlening	7,2	7,4	6,9	7,3	7,0	7,3	7,3	6,8
waardering zorg van gemeente voor leefomgeving	7,1	7,4	6,8	7,1	6,9	7,2	7,0	6,7
waardering inspanningen gemeente algemeen	7,1	7,3	6,9	7,1	7,0	7,2	7,1	6,7
digitale faciliteiten	7,1	7,2	6,8	7,1	7,0	7,1	7,2	6,9
waardering communicatie/voorlichting gemeente	6,9	7,2	6,6	6,9	7,0	7,1	6,9	6,7
inspanningen gemeente om burgers volledig te laten deelnemen aan de maatschappij	6,9	7,1	7,0	6,9	6,9	6,8	6,9	6,7
waardering betrekken inwoners bij beleid	6,5	6,5	6,3	6,5	6,4	6,6	6,5	6,1

Op een aantal aspecten steekt Winterswijk (ver) uit boven het landelijk gemiddelde. Zo hebben inwoners relatief veel vertrouwen in het gemeentebestuur en vinden zij dat de gemeente voldoet aan het toezicht op het naleven van de regels (tabel 1.2). Verder zijn Winterswijkers te spreken over de begaanbaarheid van wegen en trottoirs en het aanbod van speel- en sportvoorzieningen.



Tabel 1.2
Top 5 items boven landelijk gemiddelde

	WINTERSWIJK 2018	GEMIDDELDE BENCHMARRK	VERSCHIL
vertrouwen in manier waarop gemeente wordt bestuurd	49%	33%	+16%
gemeente houdt voldoende toezicht op het naleven van regels	46%	32%	+14%
wegen, straten, paden en trottoirs zijn goed begaanbaar	75%	64%	+11%
voldoende aanbod van sportvoorzieningen	84%	74%	+10%
voldoende aanbod van speelvoorzieningen	73%	63%	+10%

Op de meeste aspecten wordt Winterswijk beter beoordeeld dan landelijk. Niettemin zijn er ook twee aspecten waarover inwoners minder tevreden zijn in vergelijking met de rest van Nederland: de nabijheid van winkels voor de dagelijkse boodschappen (-8%) en het activerende vermogen van de gemeente om buurtbewoners zelf een bijdrage te laten leveren aan de leefbaarheid (-4%) (tabel 1.4). Dit laatste aspect scoorde twee jaar geleden ook lager dan gemiddeld.

Tabel 1.3
Top 2 items onder landelijk gemiddelde¹

	WINTERSWIJK 2018	GEMIDDELDE BENCHMARRK	VERSCHIL
winkels voor dagelijkse boodschappen zijn dichtbij	74%	82%	-8%
de gemeente doet een beroep op de buurtbewoners om zelf een bijdrage te leveren aan leefbaarheid	28%	32%	-4%

Vergelijking met 2016

In vergelijking met 2016 zijn er enkele items waarop een positieve ontwikkeling is waar te nemen. De tevredenheid over het aanbod van openbaar vervoer is in de afgelopen twee jaar met 7 procentpunt gegroeid, evenals het vertrouwen in de manier waarop de gemeente wordt bestuurd (tabel 1.4). Ook zijn inwoners meer tevreden over het aanbod van gezondheids- en speelvoorzieningen en het toezicht dat de gemeente houdt op het naleven van de regels.

Tabel 1.4
Top 5 items met meest gunstige ontwikkeling 2016-2018

	WINTERSWIJK 2016	WINTERSWIJK 2018	VERSCHIL
voldoende aanbod van openbaar vervoer	55%	62%	+7%
vertrouwen in manier waarop gemeente wordt bestuurd	42%	49%	+7%
voldoende aanbod van gezondheidsvoorzieningen	85%	90%	+5%
gemeente houdt voldoende toezicht op het naleven van regels	41%	46%	+5%
voldoende aanbod van speelvoorzieningen	69%	73%	+4%

Niettemin zijn er ook enkele items waarop een negatieve ontwikkeling tussen 2016 en 2018 is te noteren. Dit geldt voor de tevredenheid over de nabijheid van winkels voor de dagelijkse boodschappen en de mate waarin de gemeente de buurt voldoende betreft bij de aanpak van leefbaarheid en bij haar plannen en activiteiten in het algemeen (tabel 1.5). Verder is men in vergelijking met 2016 minder tevreden over het aanbod van groen en de inspanningen om de leefbaarheid in de buurt op peil te houden.

¹ Er zijn slechts twee aspecten, waarop Winterswijk minstens 3 procentpunt lager scoort dan de landelijke benchmark.

Tabel 1.5

Top 5 items met minst gunstige ontwikkeling 2016-2018

	WINTERSWIJK 2016	WINTERSWIJK 2018	VERSCHIL
winkels voor dagelijkse boodschappen zijn dichtbij	82%	74%	-8%
gemeente betreft de buurt voldoende bij de aanpak van leefbaarheid	37%	30%	-7%
er wordt voldoende gedaan aan de leefbaarheid in de buurt	57%	51%	-6%
in mijn buurt is voldoende groen	90%	84%	-6%
de gemeente betreft burgers bij haar plannen, activiteiten en voorzieningen	46%	40%	-6%

Prioriteit geven aan relatie met inwoners en aanpak van leefbaarheid

Om goede prioriteiten te kunnen stellen is het niet alleen van belang om inzicht te hebben in de waardering van inwoners voor inspanningen van de gemeente Winterswijk op verschillende terreinen. Het is daarnaast belangrijk om te weten wat de impact is van verschillende aspecten op het eindoordeel over de gemeente. Deze twee criteria (*waardering* en *belang*) zijn samengebracht in een zogenaamde prioriteitenmatrix (zie figuur 1.1).

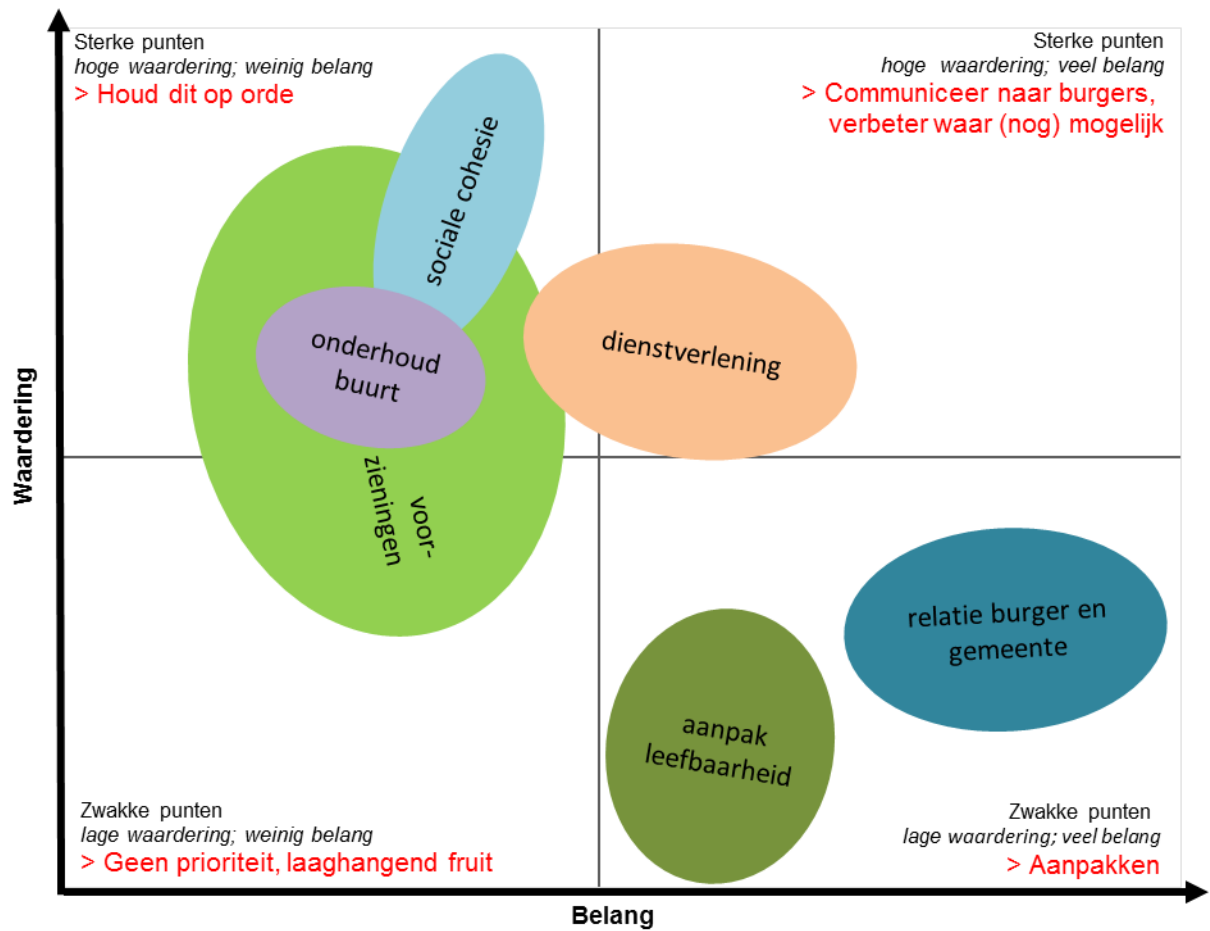
Het overall beeld van sterke en minder sterke punten is hetzelfde als in 2016.

Aspecten die te maken hebben met de relatie burger en gemeente (participatie en vertrouwen in het gemeentebestuur) en de aanpak van leefbaarheid hebben veel invloed op de totaalwaardering, maar worden verhoudingsgewijs minder goed beoordeeld. 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.

Aspecten die betrekking hebben op de wijk (voorzieningen, sociale cohesie en fysieke onderhoud van de buurt) krijgen een hogere waardering, maar hiervan is het belang niet zo groot, waardoor ze minder invloed hebben op het eindoordeel. De waardering van een deel van de voorzieningen valt wat lager uit; zij bevinden zich in het kwadrant linksonder. Het gaat hierbij om het openbaar vervoer, parkeergelegenheid en welzijnsvoorzieningen.

Figuur 1.1

Prioriteitenmatrix van gemeente Winterswijk



Leesvoorbeeld: De aanpak van leefbaarheid scoort een 3,1 op een schaal van 1 tot 5, maar omdat andere thema's gemiddeld een hogere waardering ontvangen (3,6 op een schaal van 1 tot 5), is de waardering ten opzichte van deze thema's relatief laag.

2

HOOFDSTUK

Inleiding



2. Inleiding

Aanleiding

De gemeente Winterswijk is verantwoordelijk voor veel verschillende taken. Om inzicht te krijgen in de sterke en minder sterke punten van de gemeentelijke prestaties heeft de gemeente in samenwerking met I&O Research in 2018 een Waarstaatjegemeente-onderzoek uitgevoerd. Omdat er ook een meting is uitgevoerd in 2016 is het eveneens mogelijk om ontwikkelingen in de periode 2016-2018 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 drie onderzoeken; het zelfonderzoek, een ondernemerspeiling en een burgerpeiling wordt de benchmark volledig 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 november 2018 hebben 2.700 inwoners van Winterswijk (van 18-85 jaar) een brief ontvangen met het verzoek deel te nemen aan het onderzoek. Bij de brief zat een schriftelijke vragenlijst en men had ook de gelegenheid om de vragenlijst online in te vullen. Na twee weken ontvingen de inwoners een herinneringsbrief. In totaal hebben 1.028 inwoners de vragenlijst volledig ingevuld, een respons van 38 procent (tabel 2.1). Van de deelnemers heeft 70 procent de vragenlijst schriftelijk ingevuld en de rest online. In bijlage 2 is een vereenvoudigde kaart met de wijk- en buurtindeling van Winterswijk opgenomen. Bijlage 3 geeft het aantal inwoners en huishoudens op wijk- en buurtniveau weer, evenals een aantal statistieken op basis van CBS-cijfers.

Tabel 2.1

Steekproef en respons Waarstaatjegemeente Winterswijk 2018 (aantal en %)

WIJK	BRUTO	NETTO	RESPONS
Centrale deel	450	165	37%
Zuidwest	450	155	34%
Noordwest	450	199	44%
Noordoost	450	146	32%
Zuidoost	450	176	39%
Buitengebied	450	185	41%
GEMEENTE WINTERSWIJK	2.700	1.028²	38%

² Inclusief twee personen die geen postcode hebben ingevuld in de enquête.

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 kunnen doen. De behaalde respons voor Winterswijk 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 Winterswijk heeft net als in 2016 eigen vraagitems toegevoegd over een aantal voorzieningen (culturele voorzieningen en voorzieningen voor jongeren en ouderen). Daarnaast zijn enkele vragen gesteld over het (financieel) rondkomen van huishoudens en de bekendheid met verschillende minimaregelingen van de gemeente.

Analyse

- Op de data is een weging toegepast naar geslacht en leeftijd. Dit betekent dat de verhoudingen naar geslacht en leeftijd worden teruggebracht naar de werkelijk bestaande verhouding in de populatie. Onder- en boven vertegenwoordigde 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 van Winterswijk met de landelijke cijfers (gebaseerd op 76 deelnemende gemeenten in 2017 en 2018) en de uitkomsten van Winterswijk in 2016. Als de landelijke 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 (nog exclusief de gemeente Winterswijk).
- Verschillen ten opzichte van de landelijke benchmark worden benoemd als er sprake is van minimaal 3 procentpunt of 0,3-punt verschil.
- De ontwikkeling van indicatoren op gemeentenniveau tussen 2016 en 2018 is statistisch getoetst. Ook de verschillen op wijkniveau in 2018 zijn onderling getoetst. Hierbij hebben we een significantieniveau (α) van 5 procent gehanteerd. Als we een verschil benoemen, houdt dat in dat de kans dat het gevonden verschil te wijten is aan toeval, kleiner is dan 5 procent.
- 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.
- In de vragenlijst was het mogelijk voor de respondenten om toelichtingen te geven bij verschillende 'open vragen'. De uitkomsten op deze open vragen zijn verwerkt en aangeleverd in een apart document.

Bijlagen

- Bijlage 1 geeft een overzicht van de stellingen met de volledige frequentieverdeling (van helemaal) mee eens tot (helemaal) mee oneens). Ook is de ontwikkeling van het aandeel (helemaal) mee eens op deze stellingen tussen 2016 en 2018 opgenomen.
- In bijlage 2 is een vereenvoudigde kaart met de wijk- en buurtindeling van Winterswijk opgenomen.
- Bijlage 3 geeft het aantal inwoners en huishoudens op wijk- en buurtniveau weer op basis van CBS-cijfers, evenals het aandeel 65-plussers, het aandeel eenpersoonshuishoudens, de gemiddelde woningwaarde en het percentage koopwoningen.

3

HOOFDSTUK

Woon- en leefomgeving



3. Woon- en leefomgeving

3.1 Leefbaarheid

Prettig wonen in Winterswijk volgens inwoners

De inwoners van Winterswijk wonen prettig in de eigen buurt en waarderen dit met een 8,2. Dit wijkt amper af van het landelijke gemiddelde en de waardering in 2016. Vier procent van de inwoners geeft een onvoldoende (lager dan een 6) voor het wonen in de buurt. In de wijk Noordoost is de waardering voor de mate waarin men prettig woont in de buurt lager dan gemiddeld in Winterswijk.

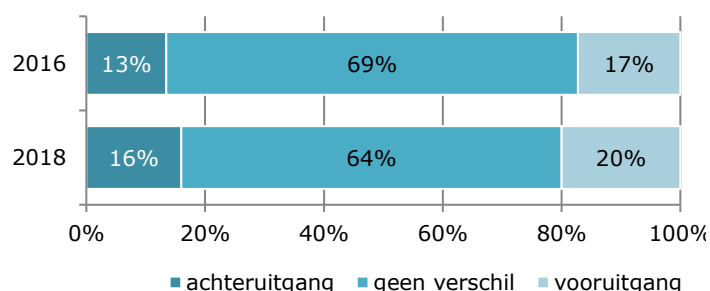
Tabel 3.1

Mate waarin men prettig woont in de buurt (rapportcijfer)³

WIJK	RAPPORTCIJFER	% VOLDOENDE
Centrale deel	8,2	98%
Zuidwest	8,0	96%
Noordwest	8,4	98%
Noordoost	7,7	93%
Zuidoost	8,2	97%
Buitengebied	8,3	96%
Winterswijk 2016	8,1	97%
WINTERSWIJK 2018	8,2	96%
GEM. BENCHMARK	8,0 RANGE: 7,5-8,3	-

Figuur 3.1

Ontwikkeling van de buurt afgelopen jaren



Twee op de drie inwoners van Winterswijk vinden ontwikkeling buurt stabiel

Bijna twee derde van de inwoners van Winterswijk vindt dat de eigen woonbuurt in de afgelopen jaren niet vooruit of achteruit is gegaan. Het aandeel dat een vooruitgang zag (20%) is groter dan het aandeel dat vindt dat de buurt achteruit is gegaan (16%). Zowel het percentage dat vooruitgang zag als het aandeel dat achteruitgang zag, is ten opzichte van 2016 gestegen. In Nederland ziet gemiddeld 14 procent een vooruitgang van de buurt en 21 procent een achteruitgang. Winterswijk springt hier dus in gunstige zin uit.

Velen voelen zich thuis in de buurt

Ruim negen op de tien inwoners van Winterswijk voelen zich thuis in de eigen buurt. Tachtig procent zou niet snel de buurt verlaten, 85 procent is van mening dat buurtbewoners prettig met elkaar omgaan en 71 procent vindt dat buurtbewoners altijd voor elkaar klaar staan. Net als in 2016 is de sociale cohesie in Winterswijk groter dan landelijk. Op wijkniveau valt op dat de sociale samenhang in de wijk Noordoost lager is dan gemiddeld in de gemeente. In de wijken Noordwest en het buitengebied is deze juist groter.

³ In de benchmark is het percentage inwoners dat een voldoende geeft voor deze aspecten niet opgenomen. In bijlage 2 is een vereenvoudigde kaart met de wijk- en buurtindeling van Winterswijk opgenomen.

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
Centrale deel	93%	79%	83%	74%
Zuidwest	90%	78%	82%	67%
Noordwest	94%	84%	89%	77%
Noordoost	85%	65%	73%	59%
Zuidoost	91%	78%	82%	63%
Buitengebied	96%	92%	96%	86%
Winterswijk 2016	89%	78%	83%	70%
WINTERSWIJK 2018	92%	80%	85%	71%
GEM. BENCHMARK	89% RANGE: 74-96%	75% RANGE: 66-88%	78% RANGE: 66-86%	63% RANGE: 45-75%

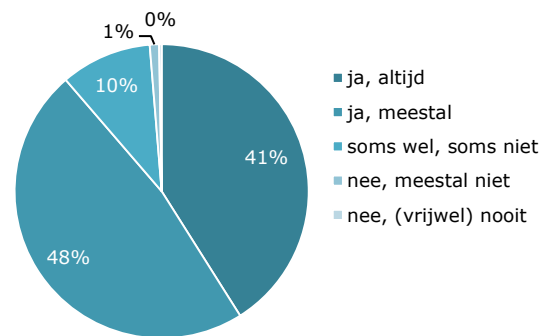
Negen op de tien inwoners voelen zich meestal of altijd veilig

Bijna negen op de tien inwoners (89%) voelen zich meestal of altijd veilig in de eigen woonbuurt. Dit is vrijwel gelijk aan het percentage in 2016 (87%). Elf procent ervaart wel eens onveiligheidsgevoelens. Dit komt overeen met het landelijke gemiddelde. In de wijk Noordwest voelt men zich het vaakst veilig in de buurt, in Noordoost is dat aandeel kleiner dan gemiddeld.

Verkeersonveilige situaties komen minder frequent voor dan gemiddeld; zo maakt minder dan de helft van de inwoners van Winterswijk soms of vaak een dergelijke situatie mee in de eigen woonbuurt (tabel 3.3). In de gemeentelijke benchmark ligt dit aandeel iets hoger (tussen de 44% en 79%). In de wijken Zuidoost en Buitengebied komen verkeersonveilige situaties minder vaak voor dan gemiddeld, in de andere wijken is het percentage dat wel eens een dergelijke situatie in de buurt meemaakt groter dan in Winterswijk als geheel.

Figuur 3.2

Mate van veilig voelen in de buurt



Tabel 3.3

(Verkeers)onveilige situaties

	VERKEERSONVEILIGE SITUATIES (SOMS/VAAK)	MATE VEILIG VOELEN IN BUURT (MEESTAL/ALTIJD)
Centrale deel	56%	86%
Zuidwest	51%	89%
Noordwest	51%	95%
Noordoost	54%	80%
Zuidoost	44%	91%
Buitengebied	43%	89%
Winterswijk 2016	50%	87%
WINTERSWIJK 2018	47%	89%
GEM. BENCHMARK	56% RANGE: 44-73%	88% RANGE: 67-95%

Veel inwoners geven suggesties om verkeersonveilige situaties te verbeteren. Net als in 2016 worden vooral handhaving van de maximale snelheid en snelheidsbeperkende maatregelen genoemd, met name in 30 km-zones. Ook onveilige situaties door bijvoorbeeld fout parkeren en onoverzichtelijke oversteekplaatsen zijn als aandachtspunten genoemd. Een aantal toelichtingen van inwoners:

- "Fietsers vanaf Europalaan zijn onvoldoende zichtbaar op de rotonde voor automobilisten vanaf Bochtsestraat."
- "Kruising Bataafseweg-Steengroeveweg verbeteren. Is toegezegd 2e helft 2017 een rotonde. Helaas nog niet gebeurd."
- "Auto's bij de basisscholen zetten de Hortensialaan rond schooltijd vol, waardoor soms onveilige situaties ontstaan."
- "Oversteek fietsers Schimmelpennincklaan blijft gevaarlijk!"
- "Snelheid verminderende maatregelen voor de Groenloseweg en geluiddempend asfalt/wegdek. Ter hoogte van mijn woning rijdt 50 procent van de auto's te snel. Oversteken is gevaarlijk."
- "Kijk eens naar de verkeersveiligheid! Het is hier gevaarlijk om te rijden/fietsen door vooral de vrachtwagens die totaal geen voorrang verlenen. Verder is het ook erg onoverzichtelijk op de meeste kruisingen, doordat er vaak vrachtwagens staan geparkeerd! Erg onveilig voor mijn kinderen! Ze zouden eens borden neer kunnen zetten en haaiantanden op de weg zetten."
- "Verkeer: er wordt door auto's erg hard gereden, vooral voor 06.30 uur en op zaterdagavond. In de zomer fietsen veel mensen over de Groenloseweg in plaats van fietspad. Ze missen de afslag bij de parkeerplaatsen van de Hertenweide. Een doorlopend fietspad zou helpen. Bij de verkeerssituatie Haitsma en Leliestraat is de voorrangssituatie onveilig."

Een op de vijf inwoners ervaart weleens overlast van buurtbewoners

In Winterswijk heeft 82 procent van de inwoners weinig tot geen overlast van hun buurtbewoners. Vijftien procent ervaart wel eens overlast en 4 procent ervaart (heel) veel overlast van buurtbewoners. Het percentage (heel) veel overlast is hiermee iets lager dan de landelijke benchmark. In Noordoost wordt meer overlast ervaren dan gemiddeld in Winterswijk.

Tabel 3.4

Mate van overlast (% (heel) veel)

	%
Centrale deel	3%
Zuidwest	3%
Noordwest	3%
Noordoost	7%
Zuidoost	3%
Buitengebied	4%
Winterswijk 2016	5%
WINTERSWIJK 2018	4%
GEM. BENCHMARK	7% RANGE: 3-15%

Mate ervaren overlast buurtbewoners:

- (heel) veel overlast (4%)
- niet veel/niet weinig (15%)
- weinig/geen overlast (82%)

3.2 Onderhoud en voorzieningen

Inwoners Winterswijk vaker tevreden over onderhoud van de buurt

Negen op de tien inwoners vinden dat er vrijwel geen dingen kapot zijn in de buurt, driekwart vindt de buurt schoon en eenzelfde percentage is tevreden over de bestrating in de eigen buurt. Het aandeel inwoners dat te spreken is over het onderhoud van perken en plantsoenen (68%) is gedaald ten opzichte van 2016 (72%). Desalniettemin scoren alle aspecten nog steeds beduidend hoger dan het landelijk gemiddelde. Op wijkniveau verschilt de tevredenheid over het onderhoud van de buurt. In Zuidoost is de tevredenheid over het onderhoud van de diverse aspecten in het algemeen hoger dan gemiddeld in Winterswijk. In Zuidwest is men minder tevreden over het onderhoud van de buurt.

Tabel 3.5

Beoordeling onderhoud buurt (% (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
Centrale deel	74%	81%	89%	74%
Zuidwest	60%	76%	85%	72%
Noordwest	68%	70%	88%	81%
Noordoost	67%	80%	84%	67%
Zuidoost	73%	79%	96%	76%
Buitengebied	62%	65%	88%	82%
Winterswijk 2016	72%	74%	89%	78%
WINTERSWIJK 2018	68%	75%	88%	76%
GEM. BENCHMARK	59% RANGE: 28-87%	64% RANGE: 42-80%	79% RANGE: 57-92%	67% RANGE: 44 – 85%



Inwoners hebben verschillende ideeën om de buurt te verbeteren die zij zelf kunnen uitvoeren of die de gemeente kan aanpakken. De suggesties hebben onder andere betrekking op het groenonderhoud, bestrating, parkeerplaatsen en het verbeteren van de straatverlichting. Enkele reacties van buurtbewoners:

- "In het voorjaar bloeien 2-3 weken krokussen in het gras van de gemeente. Pas in mei wordt het gras gemaaid. Intussen volop paardenbloemen en zaadpluizen met als resultaat paardenbloemen in de tuinen, tot ergernis van de buurt."
- "De weg breder maken zodat iedereen langs elkaar kan, eventueel fietspad maken. Plantsoen aanplanten en sloot beter schoonhouden."
- "Meer parkeerruimte: herindelen parkeerplaatsen. Buurt wat oprissen wat bestrating betreft."
- "Er is te veel groen. Vooral hoge bomen. En struiken zijn bomen geworden. Er is ook veel te weinig parkeerruimte!"
- "De steegjes worden slecht onderhouden, het groen beperkt de doorgangen op sommige stukken en de verlichting is slecht, soms ook kapot en de wil om dit netjes te houden is bij een aantal mensen ver te zoeken. Dit draagt niet bij tot een veilige situatie, vooral in de avond."
- "Minder zwerfvuil, flesjes, blikjes, plastic bandjes van reclame folders die rondslingeren (blijven liggen), omgezaagde bomen niet verwijderd, trottoirtegels die slecht liggen."
- "Sommige stoepen (Talmastraat) zijn schots en scheef. Dit is voor de ouderen in de buurt onveilig; bij glad weer door bladeren of bij vorst is het voor iedereen onveilig."
- "Verkeersstroom van bezoekers op zaterdag beter leiden naar beschikbare parkeerplaatsen. Er is in Winterswijk voldoende parkeerruimte (bijvoorbeeld een nagenoeg lege parkeerplaats bij De Storm). Nu wordt er door de bezoekers in de woongebieden geparkeerd waardoor het voor de bewoners niet mogelijk is hun auto in de buurt van hun huis te parkeren. De regel is dan ook om op zaterdag na 9.30 uur niet meer met de auto weg te gaan anders is er geen plek meer bij thuiskomst."



Nabijheid basisonderwijs scoort goed

De inwoners is gevraagd naar hun mening over de aanwezigheid van voorzieningen in hun omgeving. Inwoners zijn het meest tevreden over de nabijheid van het basisonderwijs. Over de hoeveelheid parkeergelegenheid is men minder tevreden. De tevredenheid over de hoeveelheid groen in de buurt is vergeleken met 2016 gedaald.

Ten opzichte van de landelijke benchmark valt vooral op dat inwoners van Winterswijk minder tevreden zijn over de aanwezigheid van winkels voor dagelijkse boodschappen en meer tevreden over de parkeergelegenheid dan het landelijke gemiddelde. Het voorzieningenniveau verschilt sterk per wijk, met name de aanwezigheid van winkels voor dagelijkse boodschappen en de hoeveelheid parkeergelegenheid.

Tabel 3.6

Beoordeling aanwezigheid voorzieningen (% (helemaal) mee eens)

	IN DE BUURT IS VOLDOENDE GROEN	IN DE BUURT IS VOLDOENDE PARKEERGELEGENHEID	WINKELS VOOR DAGELIJKE BOODSCHAPPEN ZIJN VOLDOENDE DICHTBIJ	BASISONDERWIJS IS VOLDOENDE DICHTBIJ
Centrale deel	74%	61%	97%	89%
Zuidwest	80%	49%	93%	95%
Noordwest	89%	52%	91%	100%
Noordoost	77%	60%	58%	92%
Zuidoost	89%	71%	50%	91%
Buitengebied	89%	85%	50%	88%
Winterswijk 2016	90%	62%	82%	91%
WINTERSWIJK 2018	84%	62%	74%	93%
GEM. BENCHMARK	83% RANGE: 70-95%	58% RANGE: 42-74%	82% RANGE: 62-97%	91% RANGE: 73-97%

Enkele reacties van inwoners over deze voorzieningen:

- "Het gemis van een supermarkt. Ze zijn allemaal aan de andere kant van het dorp gevestigd. De Plus had destijds veel klanten uit de wijk Hakkelenkamp en Pelkwijk en de buurtschappen Ratum, Huppel en Henxel. Er wonen veel ouderen in de wijk en er zijn er die met een rollator naar de Dingstraat gaan. Bovendien is het een dooie buurt geworden sinds de Plus weg is, de levendigheid is verdwenen."
- "Beter onderhoud aan groenstroken, perken, blad op plein wekelijks/meerdere malen verwijderen. Gebeuren veel ongelukken door gladde bladeren, veel fietsers die vallen. Eikenbomen zijn van gemeente, wordt niet onderhouden, veel dode takken."
- "In de Peperbus en Witstoom zijn net genoeg parkeerplaatsen, het is dan ook zeer frustrerend dat er elke zaterdag of elke Duitse feestdag geen parkeerplaats meer is in je eigen straat omdat deze vol staat met Duitse auto's. Dit probleem is ontstaan nadat er in onze wijk een redelijk grote parkeerplaats is aangelegd. Het zou daarom mooi zijn om de Peperbus en Witstoom vrij te krijgen van parkerende Duitsers."
- "In de buurt komen steeds minder voorzieningen en winkels. Daardoor gaat de buurt (verder) achteruit. Dus: zorg voor mogelijkheden dat er bijvoorbeeld winkels (terug)komen door onder meer bestemmingsplannen. Niet weghalen van winkel/handels bestemming van panden en stukken grond."
- "Het zou prettig zijn als er een supermarkt in de buurt was. Er zijn veel ouderen in onze buurt die niet op loopafstand boodschappen kunnen doen."
- "Parkeersituatie verbeteren voor bewoners en oneffenheden van trottoirs wegnemen."

Waardering voorzieningen hoger dan gemiddeld

Over het aanbod van zorgvoorzieningen zijn inwoners van Winterswijk het meest tevreden (90%), over welzijnsvoorzieningen is de tevredenheid het laagst (58%). Ten opzichte van 2016 is de tevredenheid over het aanbod van de meeste voorzieningen (behalve welzijnsvoorzieningen) gestegen. De waardering voor het aanbod van de voorgelegde voorzieningen ligt in Winterswijk over het geheel genomen hoger dan gemiddeld in Nederland. Op wijkniveau varieert de tevredenheid over het aanbod van voorzieningen sterk. Over het geheel genomen zijn inwoners van Zuidwest meer tevreden over de voorzieningen in de omgeving dan gemiddeld in de gemeente.

Tabel 3.7

Waardering aanbod voorzieningen (% (zeer) tevreden)

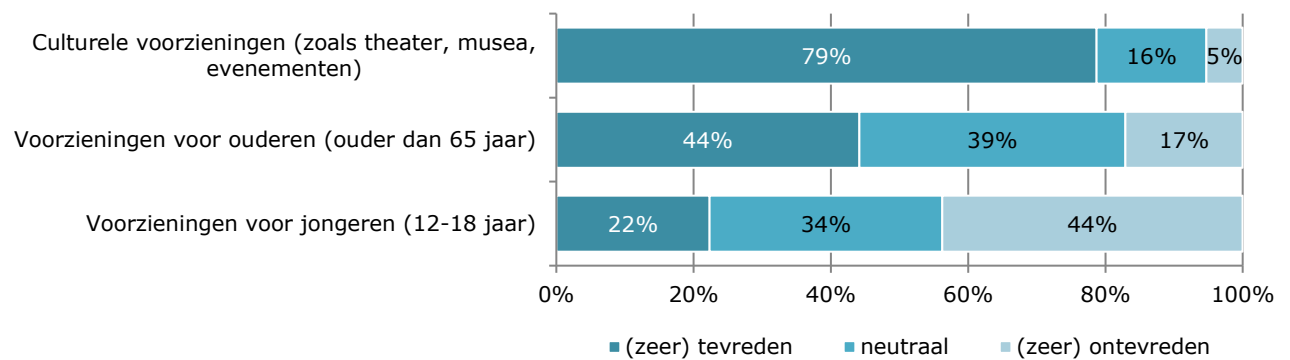
	GEZONDHEIDS- EN ZORGVOORZIENINGEN	WELZIJNSVOORZIENINGEN	SPEELVOORZIENINGEN VOOR KINDEREN TOT 12 JAAR	SPORTVOORZIENINGEN	OPENBAAR VERVOER
Centrale deel	93%	51%	63%	86%	86%
Zuidwest	92%	60%	81%	89%	72%
Noordwest	95%	60%	71%	91%	65%
Noordoost	85%	56%	76%	79%	57%
Zuidoost	83%	50%	81%	80%	68%
Buitengebied	92%	73%	58%	82%	23%
Winterswijk 2016	85%	60%	69%	81%	55%
WINTERSWIJK 2018	90%	58%	73%	84%	62%
GEM. BENCHMARK	82% RANGE: 62-93%	58% RANGE: 42-80%	63% RANGE: 28-79%	74% RANGE: 38-91%	64% RANGE: 37-82%

Culturele voorzieningen goed gewaardeerd

Bijna 80 procent van de inwoners van Winterswijk is te spreken over het aanbod van culturele voorzieningen in de gemeente; slechts 5 procent is hier ontevreden over (figuur 3.3). In 2016 was nog 76 procent (zeer) tevreden over de culturele voorzieningen. Minder tevreden zijn inwoners over de voorzieningen voor ouderen en jongeren. Ruim vier op de tien inwoners (44%) zijn (zeer) tevreden over de voorzieningen voor 65-plussers binnen de gemeente. Over de voorzieningen voor jongeren is slechts 22 procent tevreden, in 2016 was dat nog 27 procent. Verder geeft 44 procent aan (zeer) ontevreden te zijn over voorzieningen voor 12-18 jarigen. Omdat dit extra vragen betreft die enkel in Winterswijk zijn gesteld, is er geen vergelijking met de landelijke benchmark mogelijk.

Figuur 3.3

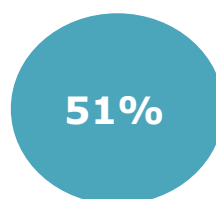
Waardering aanbod voorzieningen in Winterswijk (% (zeer) tevreden)



3.3 Inzet op het gebied van leefbaarheid

De helft vindt dat gemeente zich voldoende inzet

De helft van de inwoners vindt dat er voldoende wordt gedaan aan de leefbaarheid in de buurt. Dit is hoger dan de landelijke benchmark, maar lager dan in 2016. Met name in Noordoost is men kritisch over de inzet van de gemeente voor de leefbaarheid in de buurt. De zorg van de gemeente voor de leefomgeving waardeert men gemiddeld met een 7,1 als rapportcijfer. Tien procent geeft een onvoldoende (5 of lager).



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

Tabel 3.8

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

	%
Centrale deel	57%
Zuidwest	49%
Noordwest	51%
Noordoost	42%
Zuidoost	54%
Buitengebied	56%
Winterswijk 2016	57%
WINTERSWIJK 2018	51%
GEM. BENCHMARK	47% RANGE: 21-65%

Tabel 3.9

Waardering zorg van gemeente voor leefomgeving (rapportcijfer)⁴

	RAPPORTCIJFER	% VOLDOENDE
Centrale deel	7,4	92%
Zuidwest	6,8	88%
Noordwest	7,1	90%
Noordoost	6,9	88%
Zuidoost	7,2	93%
Buitengebied	7,0	91%
Winterswijk 2016	7,0	87%
WINTERSWIJK 2018	7,1	90%
GEM. BENCHMARK	6,7 RANGE: 6,0-7,6	-

⁴ In de benchmark is het percentage inwoners dat een voldoende geeft voor dit aspect niet opgenomen.

Betrekken van inwoners bij aanpak leefbaarheid en veiligheid kan beter

De mate waarin de gemeente de buurt voldoende betreft bij de aanpak van leefbaarheid is volgens de inwoners gedaald: in 2016 vond nog 37 procent dat de gemeente dit voldoende doet, nu is dat 30 procent. Ook het aandeel inwoners dat vindt dat de gemeente een beroep doet op buurtbewoners om zelf een bijdrage te leveren aan de leefbaarheid is kleiner dan in 2016.

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
Centrale deel	40%	30%	40%
Zuidwest	37%	31%	28%
Noordwest	26%	22%	32%
Noordoost	19%	19%	24%
Zuidoost	30%	27%	32%
Buitengebied	29%	41%	35%
Winterswijk 2016	37%	31%	31%
WINTERSWIJK 2018	30%	28%	32%
GEM. BENCHMARK	30% RANGE: 15-53%	32% RANGE: 16-49%	30% RANGE: 16-47%

Zes op de tien inwoners zien mogelijk een rol voor zichzelf om leefbaarheid te vergroten

De inwoners willen zelf ook een bijdrage leveren aan de aanpak van leefbaarheid in de eigen woonbuurt. Zo heeft ruim de helft (52%) zich hier in de afgelopen twaalf maanden actief mee beziggehouden, van wie de meesten (42%) dit in de toekomst willen voortzetten. Onder degenen die in het afgelopen jaar geen bijdrage hebben geleverd, bestaat ook bereidheid om te helpen om de leefbaarheid te vergroten (19%). Dit betekent dat ruim zes op de tien inwoners zich eventueel willen inzetten.

Tabel 3.11

(Potentieel) eigen bijdrage leveren aan de leefbaarheid en veiligheid in de buurt⁵

	WINTERSWIJK 2016	WINTERSWIJK 2018
actief ingezet in verleden, in toekomst (misschien) inzetten	45%	42%
actief ingezet in verleden, in toekomst niet inzetten	10%	10%
niet actief ingezet in verleden, maar in toekomst (misschien) inzetten	17%	19%
niet actief ingezet in verleden en in toekomst niet inzetten	28%	28%

⁵ Er is geen landelijk gemiddelde voor deze uitkomsten beschikbaar.

4

HOOFDSTUK

Relatie inwoner en gemeente



4. Relatie inwoner en gemeente

4.1 Vertrouwen in gemeentebestuur

Stijging vertrouwen in gemeentebestuur

Bijna de helft van inwoners van Winterswijk heeft vertrouwen in de wijze waarop de gemeente wordt bestuurd. Dit is een toename ten opzichte van 2016, toen 42 procent (heel) veel vertrouwen had. Het vertrouwen in Winterswijk ligt ruim boven de gemiddelde benchmark. Hoewel er in absolute zin behoorlijke verschillen op wijkniveau zijn, zijn deze niet significant.

Tabel 4.1

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

	%
Centrale deel	59%
Zuidwest	44%
Noordwest	53%
Noordoost	42%
Zuidoost	51%
Buitengebied	42%
Winterswijk 2016	42%
WINTERSWIJK 2018	49%
GEM. BENCHMARK	33% RANGE: 11-71%

Mate vertrouwen in de manier waarop gemeente wordt bestuurd:

- (heel) veel vertrouwen (49%)
- neutraal (42%)
- weinig/geen vertrouwen (9%)

Opstelling gemeente positief beoordeeld ten opzichte van andere gemeenten

Van de inwoners zegt 38 procent dat de gemeente 'doet wat ze zegt'. Een vergelijkbaar percentage (36%) vindt dat de gemeente zich flexibel opstelt als dat nodig is. Ruim vier op de tien inwoners zijn van mening dat de gemeente voldoende toezicht houdt op de naleving van regels. Op alle aspecten wordt Winterswijk hoger beoordeeld dan gemeenten uit de landelijke benchmark.

In de wijk Noordoost is het aandeel dat vindt dat de gemeente voldoende toezicht lager dan het gemiddelde in Winterswijk en in het buitengebied is dit percentage bovengemiddeld (tabel 4.2).

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
Centrale deel	46%	49%	45%
Zuidwest	37%	43%	34%
Noordwest	40%	47%	33%
Noordoost	34%	35%	32%
Zuidoost	38%	41%	43%
Buitengebied	37%	54%	32%
Winterswijk 2016	41%	41%	39%
WINTERSWIJK 2018	38%	46%	36%
GEM. BENCHMARK	31% RANGE: 11-63%	32% RANGE: 14-52%	27% RANGE: 12-53%



4.2 Betrekken van inwoners

Waardering voor betrekken inwoners bij beleid hoger dan gemiddeld

Inwoners kunnen op verschillende momenten betrokken worden bij gemeentelijke plannen, zoals bij het bedenken van een plan of bij de uitvoering. De inwoners van Winterswijk waarderen de wijze waarop de gemeente de burgers en organisaties betreft bij (de uitvoering van) het beleid met een 6,5, hetzelfde cijfer als twee jaar geleden. Dit is hoger dan gemiddeld in Nederland.

Tabel 4.3

Waardering betrekken inwoners bij beleid (rapportcijfer)⁶

	RAPPORTCIJFER	% VOLDOENDE
Centrale deel	6,5	79%
Zuidwest	6,3	76%
Noordwest	6,5	85%
Noordoost	6,4	83%
Zuidoost	6,6	86%
Buitengebied	6,5	85%
Winterswijk 2016	6,5	83%
WINTERSWIJK 2018	6,5	82%
GEM. BENCHMARK	6,1 RANGE: 5,4-7,1	-

Tevredenheid over betrekken inwoners door gemeente gedaald

In totaal 40 procent vindt dat de gemeente Winterswijk haar burgers voldoende betreft bij het ontwikkelen en uitvoeren van (beleids)plannen. In 2016 was dit aandeel met 46 procent hoger. Ruim vier op de tien inwoners vinden net als in 2016 dat burgers en organisaties voldoende ruimte krijgen om ideeën en initiatieven te realiseren. Iets minder dan vier op de tien inwoners zijn het eens met de stelling dat de gemeente voldoende luistert naar haar inwoners. Als de scores van Winterswijk worden afgezet tegen de landelijke benchmark worden twee van de drie aspecten (luisteren en ruimte geven) beduidend beter beoordeeld.

Tabel 4.4

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

	GEMEENTE LUISTERT NAAR MENING BURGERS	GEMEENTE BETREKT BURGERS VOLDOENDE BIJ HAAR PLANNEN, ACTIVITEITEN EN VOORZIENINGEN	BURGERS EN ORGANISATIES KRIJGEN VOLDOENDE RUIMTE OM IDEEËN EN INITIATIEVEN TE REALISEREN
Centrale deel	49%	43%	51%
Zuidwest	34%	40%	43%
Noordwest	35%	42%	44%
Noordoost	30%	31%	45%
Zuidoost	39%	45%	43%
Buitengebied	37%	39%	49%
Winterswijk 2016	41%	46%	44%
WINTERSWIJK 2018	37%	40%	46%
GEM. BENCHMARK	30% RANGE: 11-62%	37% RANGE: 16-67%	37% RANGE: 16-63%

⁶ In de benchmark is het percentage inwoners dat een voldoende geeft voor dit aspect niet opgenomen.



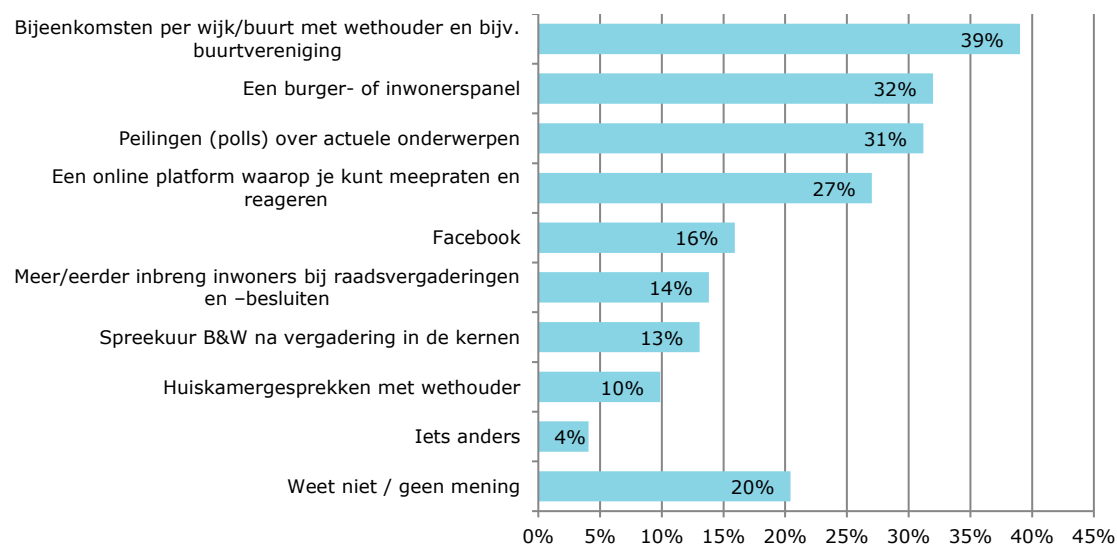
De gemeente Winterswijk vindt het belangrijk dat inwoners kunnen meedenken en -praten over plannen die de gemeente maakt en uitvoert. Daarom wil de gemeente graag weten wat er leeft in de samenleving. Vanaf 2019 zoekt de gemeente naar meer eigentijdse manieren om dat te doen.

Inwoners geven liefst hun mening tijdens wijkbijeenkomst

Vier op de tien inwoners zouden graag tijdens bijeenkomsten in de wijk, waar een wethouder en bijvoorbeeld de buurtvereniging bij aanwezig is, aan de gemeente laten weten wat zij belangrijk vinden. Een derde van de inwoners geeft het liefst haar mening via een burger- of inwonerspanel of via peilingen over actuele onderwerpen. Ruim een kwart ziet het liefst een online platform om mee te kunnen praten en te reageren (figuur 4.1).

Figuur 4.1

Voorkeur om mee te denken en praten met de gemeente (*meerdere antwoorden mogelijk*)



De manier waarop inwoners het liefst de gemeente laten weten wat zij belangrijk vinden, verschilt per leeftijdsgroep. Digitale kanalen om met de gemeente mee te praten en mee te denken worden door 65-plussers minder vaak genoemd. Inwoners jonger dan 40 jaar geven vaker aan hun mening via een online platform (39%) of via Facebook (30%) te geven dan oudere inwoners. De huiskamergesprekken met een wethouder worden relatief vaak genoemd door inwoners van 40-64 jaar (13%).

Meerdere inwoners reageren op de inspanningen van de gemeente om inwoners te betrekken bij plannen en projecten. Zij vinden het belangrijk dat de gemeente goed luistert naar haar inwoners, hen serieus neemt en ook daadwerkelijk iets doen met de input die door burgers wordt gegeven. Ook zou de gemeente inwoners in een vroeger stadium moeten betrekken en niet pas als de plannen al zijn gemaakt.

Een aantal toelichtingen:

- "Inspraak van de inwoners ook accepteren en niet al alles klaar hebben, zodat reageren door inwoners niet meer mogelijk is."
- "Bij problemen contact opnemen met betreffende burgers. Bij klachten niet direct verschuilen achter een extern rechtskundig bureau."
- "Overleg alle veranderingen in de buurt met de bewoners."
- "Betrek de inwoners nadrukkelijker (middels meer publiciteit) bij de voorbereidingen van plannen die invloed hebben op de leefomgeving. Een voorbeeld waar dit duidelijk tot uiting kwam, was de totstandkoming van de eerste concept-Energievisie. Het was nagenoeg iedereen ontgaan dat er meegedacht kon worden, waardoor burgers zich overdonderd voelden door een plan waarin de oplossing - kort door de bocht - bleek gezocht in 9 gigantische windturbines met een ashoogte van 200 meter. Niet alleen het Nationaal Landschap Winterswijk is hiermee ter ziele, er bleek bovendien ook erg weinig oog te zijn geweest voor de alternatieven waarmee het anders kan worden opgelost. Meer publiciteit en inspraak bij de opstart had dit kunnen voorkomen en het vervolgproces meer draagvlak gegeven."
- "Laat een wethouder, politie of de burgemeester casual op de koffie gaan in de buurt in plaats van bij andere bedrijven, sloopbedrijven of politie."
- "Bewoners krijgen te laat informatie over nieuwe plannen. Dan is het al besloten."
- "Recht door zee gaan in vraag of antwoord. Dat betekent: 'kom eens van die stoel af en ga het zelf bekijken'. Zodat er duidelijke antwoorden komen op bepaalde klachten."



5

HOOFDSTUK

Gemeentelijke dienstverlening



5. Gemeentelijke dienstverlening

5.1 Waardering gemeentelijke dienstverlening

Publieksbalie blijft belangrijkste contactkanaal

Zes op de tien inwoners (61%) hebben in de afgelopen twaalf maanden contact gehad met de gemeente in verband met een product, dienst, vraag of probleem. Als men contact heeft gehad met de gemeente gaat het in een kwart van de gevallen om één contactmoment. Bij eveneens een kwart gaat het om vier of meer contactmomenten. De rest zit er tussenin. Het contact verloopt voornamelijk via de balie in het gemeentehuis (68%), de telefoon (32%), via e-mail (22%) of via overig persoonlijk contact (19%). In vergelijking met 2016 is het aandeel schriftelijke post en wijkteam/huisbezoek afgenomen. Gebruik van sociale media en overig persoonlijk contact komen vaker voor.

Aantal keer contact in afgelopen twaalf maanden (% van inwoners met contact):

- 1 keer (25%)
- 2 keer (34%)
- 3 keer (17%)
- 4 keer of vaker (24%)

Wijze contact (meerdere antwoorden mogelijk):

- balie (68%)
- telefonisch (32%)
- e-mail (22%)
- overig persoonlijk contact (19%)
- internet of app (19%)
- schriftelijk (14%)
- sociale media (7%)
- wijkteam/huisbezoek (5%)

Een ruime voldoende voor gemeentelijke dienstverlening

De inwoners waarderen de dienstverlening van de gemeente gemiddeld met een 7,2. Dit is hoger dan het landelijk gemiddelde en het cijfer in 2016 (7,0). Vijf procent geeft de gemeente een onvoldoende voor haar dienstverlening. De digitale faciliteiten van de gemeente worden gemiddeld met een 7,1 beoordeeld. Dit is vergelijkbaar met de gemiddelde benchmark binnen een marge van 0,3-punt. Inwoners van het centrale deel van Winterswijk en Noordwest zijn meer tevreden over de dienstverlening dan inwoners van Zuidwest (tabel 5.1).

Tabel 5.1

Waardering gemeentelijke dienstverlening (rapportcijfer)⁷

	DIENSTVERLENING		DIGITALE FACILITEITEN	
	Rapportcijfer	% voldoende	Rapportcijfer	% voldoende
Centrale deel	7,4	96%	7,2	89%
Zuidwest	6,9	95%	6,8	88%
Noordwest	7,3	96%	7,1	94%
Noordoost	7,0	93%	7,0	96%
Zuidoost	7,3	93%	7,1	93%
Buitengebied	7,3	96%	7,2	95%
Winterswijk 2016	7,0	91%	6,9	90%
WINTERSWIJK 2018	7,2	95%	7,1	92%
GEM. BENCHMARK	6,8 RANGE: 6,1-7,5	-	6,9 RANGE: 6,3-7,3	-

⁷ In de benchmark is het percentage inwoners dat een voldoende geeft voor deze aspecten niet opgenomen.

5.2 Aanvraag van producten en diensten

Merendeel positief over juistheid informatie en afhandelingstijd

Het proces van aanvragen van een product of dienst bij de gemeente wordt over het algemeen goed beoordeeld. Hierin is geen verandering opgetreden ten opzichte van 2016. Bij vier van de vijf aspecten zijn acht op de tien inwoners (die contact hebben gehad) tevreden. Iets minder positief zijn inwoners over de wijze waarop men op de hoogte werd gehouden van de afhandeling, hoewel nog steeds driekwart hierover te spreken is (tabel 5.2). Ten opzichte van de gemiddelde benchmark wordt de dienstverlening in Winterswijk in het algemeen hoger beoordeeld, met uitzondering van het gemak van aanvragen. Er zijn geen statistisch significante verschillen op wijkniveau.

Tabel 5.2

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

	AANVRAGEN PRODUCT/DIENST MAKKELIJK	ONTVANGEN/BESCHIK- BARE INFORMATIE WAS JUIST EN VOLLEDIG	AFHANDELINGS- TIJD WAS ACCEPTABEL	INFORMATIE OVER VERLOOP AFHANDELING VOLDOENDE	KREEG WAT MEN WILDE
Centrale deel	83%	85%	82%	81%	89%
Zuidwest	84%	73%	83%	68%	83%
Noordwest	82%	80%	74%	70%	76%
Noordoost	79%	79%	88%	76%	84%
Zuidoost	87%	86%	83%	77%	81%
Buitengebied	75%	75%	77%	78%	75%
Winterswijk 2016	82%	84%	76%	75%	78%
WINTERSWIJK 2018	81%	80%	80%	74%	80%
GEM. BENCHMARK	79% RANGE:63-90%	76% RANGE:56-89%	75% RANGE: 54-85%	69% RANGE:47-79%	77% RANGE:56-84%



11%

van de inwoners die contact hebben gehad met de gemeente, 'kregen niet wat zij wilden'. Er worden hiervoor verschillende redenen genoemd. Sommige inwoners hadden het gevoel dat er sprake was van willekeur van een aantal ambtenaren. Anderen kregen geen reactie op hun vraag of verzoek of hadden het geval dat de gemeente niet (echt) luisterde. Daarnaast ervoeren sommigen het aanvraagproces als stroperig (veel vragen beantwoorden, veel doorverwijzingen voordat je bij de juiste persoon terechtkomt).

5.3 Informatievoorziening

In totaal geeft 91 procent een voldoende voor communicatie vanuit gemeente

In totaal vinden vier op de vijf inwoners van Winterswijk net als in 2016 dat zij gemakkelijk aan gemeentelijke informatie kunnen komen. Ruim twee derde is tevreden over het taalgebruik. De communicatie en voorlichting vanuit de gemeente krijgt gemiddeld een 6,9, wat ongewijzigd is ten opzichte van 2016. Ruim negen op de tien inwoners geven voor dit aspect een voldoende. De beoordeling van de gemeente Winterswijk bevindt zich overal op of boven het landelijk gemiddelde. Inwoners van het Centrale deel en Zuidoost geven een relatief hoger rapportcijfer voor de communicatie en voorlichting van de gemeente dan inwoners uit Zuidwest (tabel 5.3). Het gaat hier echter om graduele verschillen.

Tabel 5.3

Waardering communicatie/voorlichting gemeente⁸

	KAN GEMAKKELIJK AAN GEMEENTELIJKE INFORMATIE KOMEN	DE GEMEENTE GEBRUIKT HELDERE TAAL	WAARDERING COMMUNICATIE/VOORLICHTING GEMEENTE	
	% (helemaal) mee eens	% (helemaal) mee eens	Rapportcijfer	% voldoende
Centrale deel	85%	70%	7,2	96%
Zuidwest	75%	64%	6,6	88%
Noordwest	82%	67%	6,9	91%
Noordoost	82%	68%	7,0	91%
Zuidoost	82%	71%	7,1	94%
Buitengebied	85%	67%	6,9	91%
Winterswijk 2016	83%	69%	6,9	91%
WINTERSWIJK 2018	81%	68%	6,9	91%
GEM. BENCHMARK	75% RANGE: 51-85%	66% RANGE: 52-80%	6,7 RANGE: 6,0-7,3	-

Een aantal inwoners geeft suggesties om de gemeentelijke dienstverlening te verbeteren. Net als in 2016 wordt de gebruiksvriendelijkheid van de gemeentelijke website genoemd als verbeterpunt. Het taalgebruik op de website mag eenvoudiger en duidelijker. Velen noemen ook ruimere openingstijden van de balies, het nakomen van afspraken (terugbellen als dit is toegezegd) en het beter communiceren richting de inwoners als verbeterpunten van de gemeentelijke dienstverlening.

Een greep uit de genoemde suggesties:

- "Ruimere vrije inlooptijd. Dat is nu te veel op afspraak. Een efficiëntere taakverdeling bij de loketten waarbij het personeel multifunctioneler is."
- "Communicatie in jip-en-janneketaal. Alles wat er geschreven wordt of gezegd wordt is doordacht en over nagedacht waar een gewone burger niets van af weet."
- "Ik zou terug worden gebeld, is niet gebeurd. Geen reactie gehad op e-mailbericht."
- "Vragen beantwoorden en niet "laten liggen" en afspraken nakomen."
- "Betere communicatie met de bewoners van Winterswijk en haar buurtschappen. Niet alleen informatie inwinnen maar ook sneller en duidelijker feedback geven over wat de gemeente wel en niet kan realiseren."
- "Afspraken beter nakomen, communiceren met betrekking tot de stand van zaken. Duidelijk en eenduidige regels en beleidswering s.v.p."
- "Voor mij is de communicatie duidelijk en helder, maar ik kan me voorstellen dan bijvoorbeeld voor oudere mensen, mensen met een beperking, enz. dit soms lastiger is."

⁸ In de benchmark is het percentage inwoners dat een voldoende geeft voor de communicatie niet opgenomen.

Veel gaat tegenwoordig digitaal en met vaktermen. Dit is niet voor iedereen haalbaar en begrijpelijk. Misschien dat daar rekening mee gehouden kan worden.”

- “Loket open op koopavond en/of koopzondag.”
- “De website werkt zeer slecht, online een evenementenvergunning aanvragen lukt absoluut niet terwijl dit wel wordt gecommuniceerd. De website is grafisch ook zeer slecht. Kost niets meer om een goede website te hebben, terwijl bezoekers dan wel terug komen. Kijk maar eens bij omliggende gemeentes.”

6

HOOFDSTUK

Zorg en welzijn

6. Zorg en welzijn

6.1 Eigen gezondheid

Eigen gezondheid krijgt 7,7

Gemiddeld waarderen inwoners van Winterswijk de eigen gezondheid met het rapportcijfer 7,7, een lichte stijging in vergelijking met 2016 (7,5). Vooral 65-plussers zijn positiever over hun eigen gezondheid. Het rapportcijfer dat zij geven, is in de afgelopen twee jaar gestegen van een 7,1 naar een 7,4.

De beoordeling van de eigen gezondheid is vergelijkbaar met het landelijke beeld (tabel 6.1). Zes procent van de inwoners geeft de eigen gezondheid een onvoldoende.

Tabel 6.1

Beoordeling eigen gezondheid⁹

	RAPPORTCIJFER	% VOLDOENDE
Centrale deel	7,8	97%
Zuidwest	7,5	91%
Noordwest	7,7	95%
Noordoost	7,7	95%
Zuidoost	7,7	93%
Buitengebied	7,7	96%
Winterswijk 2016	7,5	92%
WINTERSWIJK 2018	7,7	94%
GEM. BENCHMARK	7,6 RANGE: 7,0-8,0	-

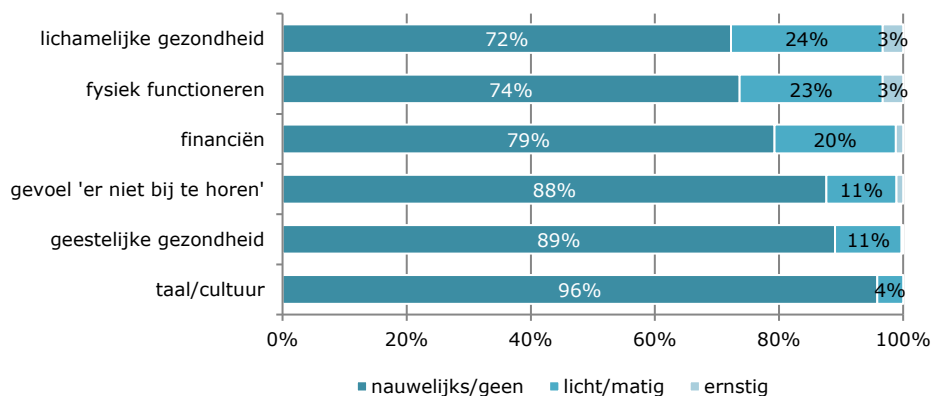
6.2 Deelname maatschappij

Zes procent voelt zich ernstig belemmerd in deelname maatschappij

In totaal voelt 6 procent van de inwoners van Winterswijk zich op de een of andere manier ernstig belemmerd om deel te nemen aan het maatschappelijk leven. Bij de inwoners die zich in lichte of ernstige mate belemmerd voelen, spelen vooral lichamelijke aspecten een rol. Deze belemmering komt met name voor onder 65-plussers. Maar ook financiële aspecten beperken een deel van de inwoners om deel te nemen aan de maatschappij.

Figuur 6.1

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



⁹ In de benchmark is het percentage inwoners dat een voldoende geeft voor dit aspect niet opgenomen.

Een op de vijf wil meer sociaal contact

Ruim acht op de tien inwoners zeggen voldoende contact met andere mensen te hebben. Een op de zes heeft behoefte aan meer sociale contacten, dit is iets lager dan gemiddeld.

Voldoende contact met andere mensen:

- zeker voldoende (83%)
- voldoende, maar zou meer willen (12%)
- te weinig (6%)

Zes op de tien inwoners van Winterswijk voelen zich (vrijwel) nooit eenzaam. Vijftien procent heeft hier soms of zelfs vaak mee te maken. Dit is in lijn met de landelijke benchmark.

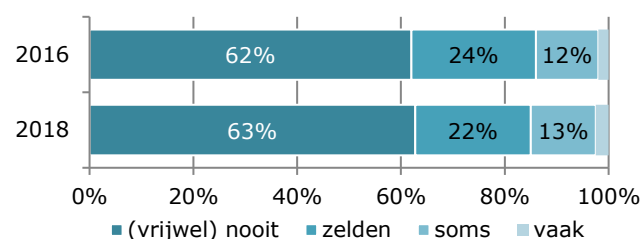
Tabel 6.2

Sociale contacten

	ZOU MEER CONTACTEN WILLEN	MATE WARIN MEN ZICH SOMS/VAAK EENZAAM VOELT
Centrale deel	21%	16%
Zuidwest	21%	16%
Noordwest	16%	12%
Noordoost	17%	16%
Zuidoost	18%	15%
Buitengebied	12%	14%
Winterswijk 2016	17%	14%
WINTERSWIJK 2018	18%	15%
GEM. BENCHMARK	21% RANGE: 15-29%	15% RANGE: 7-24%

Figuur 6.2

Mate waarin men zich wel eens eenzaam voelt



Twee op de drie inwoners actief bij vereniging

Twee derde van de Winterswijkers is in het afgelopen jaar actief geweest bij een vereniging, duidelijk meer dan gemiddeld in Nederland. Het vaakst is men actief bij een sportvereniging (46%) gevolgd door een culturele vereniging (15%) of gezelligheidsvereniging (13%). Inwoners van 18-39 jaar en 40-64 jaar zijn naar verhouding vaker actief in een sportvereniging dan 65-plussers. Voor 65-plussers geldt dat zij verhoudingsgewijs meer actief zijn in gezelligheids-, religieuze of maatschappelijke verenigingen.

Tabel 6.3

Actief bij vereniging in afgelopen 12 mnd.

	%
Centrale deel	64%
Zuidwest	59%
Noordwest	74%
Noordoost	64%
Zuidoost	64%
Buitengebied	76%
Winterswijk 2016	66%
WINTERSWIJK 2018	67%
GEM. BENCHMARK	59% RANGE: 33-72%

Actief bij vereniging afgelopen 12 maanden:

(meerdere antwoorden mogelijk)

- sportvereniging (46%)
- culturele vereniging (o.m. toneel, muziek) (15%)
- gezelligheidsvereniging (13%)
- religieuze/maatschappelijke vereniging (11%)
- overige verenigingen (18%)
- niet actief (33%)

Ruim vier op de tien inwoners doen aan vrijwilligerswerk

Twee op de tien inwoners van Winterswijk doen intensief aan vrijwilligerswerk en een vergelijkbaar deel doet dit incidenteel. Samen dus ruim vier op de tien inwoners. Dit is gelijk aan het landelijke gemiddelde. Onder de 65-plussers ligt het percentage vrijwilligers het hoogst. Tijdgebrek is veruit de voornaamste reden dat men niet aan vrijwilligerswerk toekomt (meer nog dan in 2016), maar ook gebrek aan interesse en gezondheidsredenen worden relatief vaak genoemd (figuur 6.4).

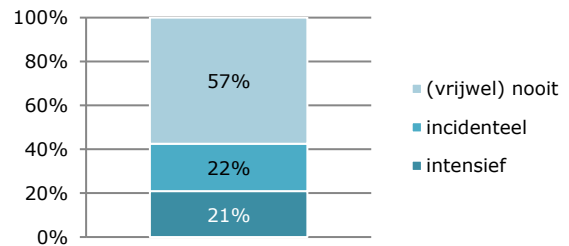
Tabel 6.4

Vrijwilligerswerk in afgelopen 12 maanden

	%
Centrale deel	46%
Zuidwest	38%
Noordwest	44%
Noordoost	38%
Zuidoost	39%
Buitengebied	54%
Winterswijk 2016	44%
WINTERSWIJK 2018	43%
GEM. BENCHMARK	45%
	RANGE: 34-69%

Figuur 6.3

Mate vrijwilligerswerk afgelopen 12 maanden



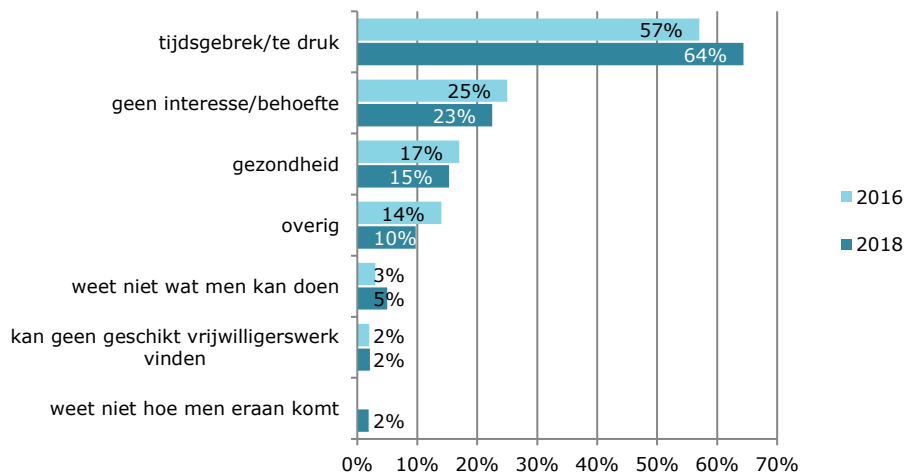
De bereidheid om in de toekomst vrijwilligerswerk te doen, ligt aanzienlijk hoger onder de huidige vrijwilligers (90%) dan inwoners die in de afgelopen 12 maanden geen vrijwilligerswerk hebben gedaan (31%).

Draagvlak vrijwilligerswerk (blijven) doen:

- zeker (24%)
- misschien (30%)
- nee (27%)
- weet niet (18%)

Figuur 6.4

Redenen om geen vrijwilligerswerk te doen (meerdere antwoorden mogelijk)



Burenhulp komt frequenter voor, maar minder intensief dan vrijwilligerswerk

Burenhulp komt vaker voor dan vrijwilligerswerk. Ruim twee derde van de inwoners helpt de burens weleens. Dit is vergelijkbaar met 2016 en het landelijke gemiddelde. Wel is burenhulp doorgaans minder intensief (6%) dan vrijwilligerswerk (21%). Aandacht voor burens in een zorgwekkende situatie komt minder voor dan burenhulp, maar hier heeft uiteraard ook niet iedere inwoner van Winterswijk mee te maken.

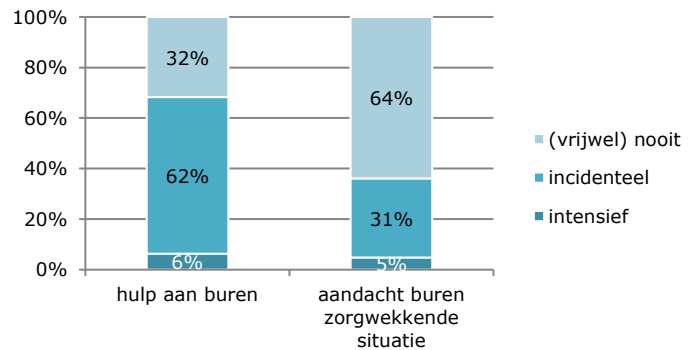
Tabel 6.5

Burenhulp in afgelopen 12 maanden

	HULP AAN BUREN	AANDACHT VOOR BUREN IN ZORGWEKKENDE SITUATIE LAATSTE 12 MAANDEN
Centrale deel	68%	39%
Zuidwest	64%	34%
Noordwest	69%	36%
Noordoost	68%	32%
Zuidoost	72%	37%
Buitengebied	73%	41%
Winterswijk 2016	67%	40%
WINTERSWIJK 2018	68%	36%
GEM. BENCHMARK	68% RANGE: 49-79%	37% RANGE: 31-46%

Figuur 6.5

Mate waarin men het afgelopen jaar burenhulp heeft verricht



Groot draagvlak voor burenhulp, maar ook meer inwoners die het niet willen

De bereidheid om burens te ondersteunen is groot. Dit kan uit eigen beweging zijn of als dit wordt gevraagd door een buurtbewoner. Vijfenzestig procent van de inwoners vindt het geen probleem om een oogje in het zeil te houden. Maar ook voor hulp bij boodschappen en vervoer is een relatief groot deel bereid te helpen. Voor het opvangen van kinderen bestaat iets minder animo dan twee jaar geleden.

Een op de tien inwoners (11%) wil geen burenhulp geven, bijna een verdubbeling ten opzichte van 2016. Verder kan een klein deel van de inwoners door omstandigheden geen burenhulp geven (6%).

Tabel 6.6Bereid tot burenhulp (meerdere antwoorden mogelijk)¹⁰

	2016	2018
oogje in het zeil houden	70%	65%
hulp bij boodschappen	47%	49%
helpen bij vervoer	46%	44%
klusjes in of rond het huis	29%	27%
ondersteuning bij een aanvraag, administratie of computer	23%	23%
opvangen van kinderen	27%	21%
medicijnen toedienen of persoonlijke verzorging	7%	8%
huis schoonhouden of koken	7%	7%
anders	9%	6%
kan geen burenhulp geven	9%	6%
wil geen burenhulp geven	6%	11%

Meer mantelzorg dan in 2016

Ruim vier op de tien inwoners (46%) verlenen zorg aan hulpbehoevende vrienden of familie, tegen 41 procent in 2016.¹¹ Een op de zes inwoners houdt zich hier intensief mee bezig. Dit is gelijk aan het landelijke gemiddelde. Onder de groep die deze mantelzorg verleent, voelt 31 procent zich hierdoor soms tot vaak belemmerd. In 2016 lag dit aandeel met 40 procent hoger.

Mate belemmerd door mantelzorg:

- (vrijwel) nooit (45%)
- zelden (25%)
- soms (23%)
- vaak (8%)

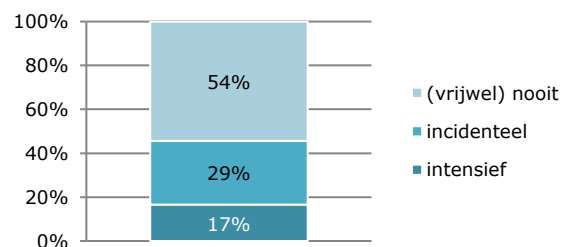
Tabel 6.7

Mantelzorg in afgelopen 12 maanden

	%
Centrale deel	41%
Zuidwest	46%
Noordwest	53%
Noordoost	41%
Zuidoost	44%
Buitengebied	50%
Winterswijk 2016	41%
WINTERSWIJK 2018	46%
GEM. BENCHMARK	45% RANGE: 35-60%

Figuur 6.6

Mate waarin men zich de afgelopen jaar aan mantelzorg heeft gedaan

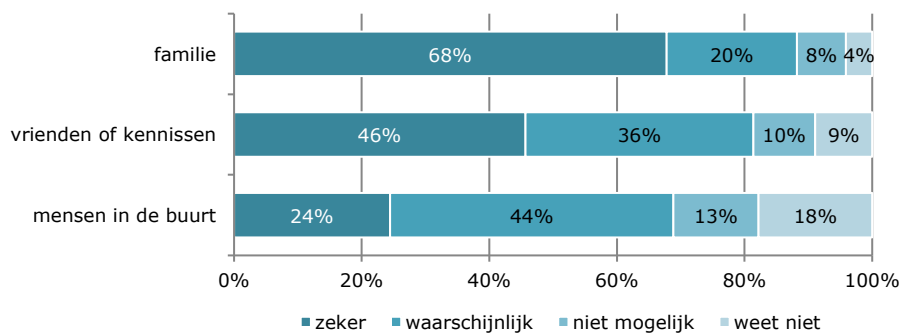
¹⁰ De landelijke cijfers zijn niet beschikbaar.¹¹ De toename is marginaal significant ($z=1,77$; $P=0,08$).

Meerderheid inwoners verwacht steun te ontvangen van familie of vrienden

Mocht men zelf hulp of zorg nodig hebben, dan denken de meeste inwoners van Winterswijk dat er voldoende mensen zijn op wie ze kunnen terugvallen. Met name familie speelt hierin een belangrijke rol, gevolgd door vrienden en kennissen. Twee derde van de inwoners weet zeker dat familie kan bijspringen in geval van nood; 20 procent acht het waarschijnlijk dat dit gebeurt. Acht procent denkt dat dit niet gebeurt. De mensen in de buurt worden minder vaak als vangnet gezien. Een kwart denkt zeker hulp van de buurtbewoners te kunnen ontvangen. Ruim vier op de tien inwoners denken dat het waarschijnlijk gebeurt. Drie op de tien inwoners denken dat dit niet gebeurt of weten het niet. In 2016 was het beeld min of meer hetzelfde.

Figuur 6.7

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



Tevredenheid met het leven

Over het algemeen zijn de inwoners van Winterswijk tevreden over het leven op dit moment. Zij geven hiervoor het rapportcijfer 7,9. Hoewel er enige variatie op wijkniveau is, zijn er tussen wijken geen significante verschillen (tabel 6.8).

Tabel 6.8

Tevredenheid over het leven¹²

	TEVREDEN LEVEN MOMENTEEL
Centrale deel	8,1
Zuidwest	7,8
Noordwest	7,9
Noordoost	7,8
Zuidoost	7,9
Buitengebied	8,0
WINTERWIJK 2018	7,9

¹² In de benchmark is het gemiddelde landelijke cijfer niet opgenomen. In 2016 liep de schaal van 0 tot 10 (en nu van 1 tot 10). Daarom is een goede vergelijking niet mogelijk.

Meer waardering voor inspanningen van de gemeente

De gemeentelijke inspanningen om burgers te laten deelnemen aan de maatschappij worden gemiddeld met een 6,9 beoordeeld, een verbetering ten opzichte van 2016 (6,6). Tien procent geeft een onvoldoende, de helft minder dan in 2016. De inspanningen van de gemeente Winterswijk zijn vergelijkbaar met het landelijk gemiddelde (tabel 6.9).

Tabel 6.9

Inspanningen van de gemeente om burgers volledig te laten deelnemen aan de maatschappij (rapportcijfer)¹³

	RAPPORTCIJFER	% VOLDOENDE
Centrale deel	7,1	92%
Zuidwest	7,0	91%
Noordwest	6,9	89%
Noordoost	6,9	89%
Zuidoost	6,8	87%
Buitengebied	6,9	92%
Winterswijk 2016	6,6	80%
WINTERSWIJK 2018	6,9	90%
GEM. BENCHMARK	6,7 RANGE: 5,9-7,5	-

Enkele inwoners geven het advies aan de gemeente om het zorgaanbod ook in de toekomst op orde te houden of nog verder te verbeteren. Een aantal reacties:

- "Mantelzorg/vrijwilligerswerk wel stimuleren, maar niet opleggen: dat veroorzaakt alleen maar minder helpende handen. Ook meer vanuit scholen hier aandacht aan besteden. De meeste vrijwilligers op dit moment zijn zelf ook al 65+. Daar zit ook vergrijzing en dat is geen goede zaak."
- "Voer ongemerkte controle uit, vooral bij oudere mensen. Ze zeggen al gauw dat het goed gaat, terwijl dat vaak niet zo is."
- "Zorg voor voldoende mogelijkheden waar mensen samen kunnen leven. Zo lang mogelijk thuisblijven is leuk voor mensen die een goede gezondheid/vangnet/sociaal leven hebben, maar niet voor mensen die dit niet hebben. Die gaan van eenzaamheid dood achter de geraniums."
- "Een opbouwwerker en de wijkagent zijn een belangrijke schakel zijn tussen buurtbewoners. Vaak merk je niet dat mensen minder goed hun dagelijkse dingen kunnen doen. Mijn buurman en ik hadden bijv. een afspraak dat we 's morgens even opletten of de overbuurman zijn gordijnen had geopend. Zoveel kleine dingen die zo belangrijk zijn. Ben er voor elkaar. Het leeft een stuk makkelijker."
- "Zorgen voor voldoende zorg bij hulp behoevende mensen aan huis, er wordt verwacht dat allen langer op zich zelf moeten blijven wonen, hetgeen dan ook een toename van de zorg vereist; dat is een logisch gevolg hiervan."
- "Niet structureel vrijwilligers inzetten ten koste van betaalde banen. Zoals bijvoorbeeld; thuishulp, thuiszorg, onderhoud tuin, klusjes doen of verzorgen van vervoer. Ik vind dit een onjuiste besparing van kosten en zelfs uitbuiten van morele plicht van de vrijwilliger."

¹³ In de benchmark is het percentage inwoners dat een voldoende geeft voor dit aspect niet opgenomen.

6.3 Rondkomen van inkomen

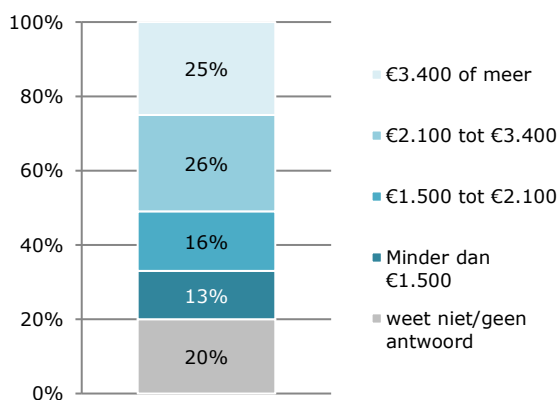
Twee derde kan gemakkelijk rondkomen

De helft van de inwoners geeft aan dat het gezamenlijke netto inkomen van hun gehele huishouden gelijk of hoger is dan modaal (ongeveer € 2.150 netto per maand). Drie op de tien inwoners hebben een huishoudeninkomen lager dan modaal. Een op de vijf heeft deze vraag niet beantwoord.

Ruim twee derde van de inwoners van Winterswijk geeft aan goed rond te kunnen komen met het totale inkomen van hun huishouden; 6 procent heeft hier (veel) moeite mee. Hoe lager het inkomen, hoe meer moeite men heeft met het rondkomen. Van de huishoudens die minder dan € 1.500 per maand te besteden hebben, geeft bijna een kwart aan (zeer) moeilijk rond te komen, drie op de vijf inwoners in deze inkomensklasse komen maar net rond en 18 procent heeft hier geen moeite mee. Bij inkomens vanaf € 2.100 per maand is het aandeel dat moeite heeft om daarvan rond te komen nihil.

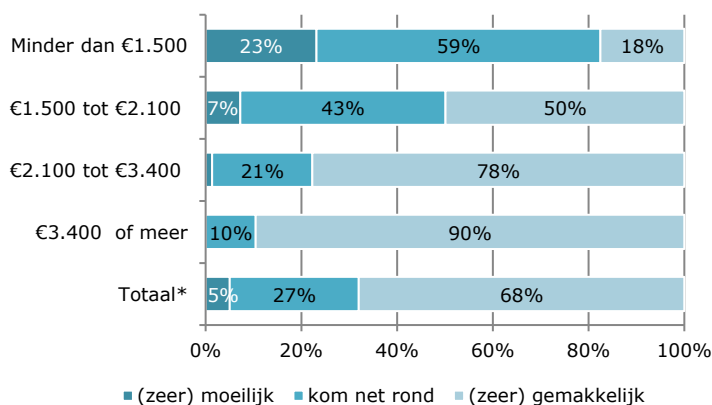
Figuur 6.8

Gezamenlijke netto inkomen gehele huishouden



Figuur 6.9

Mate waarin men kan rondkomen, naar inkomen



* Inclusief degenen die geen antwoord hebben gegeven op de vraag naar het netto inkomen van het huishouden.

In het Centrale deel van Winterswijk moet ruim een kwart van de inwoners rondkomen van netto € 1.500 of minder (tabel 6.9). Dit hangt samen met het relatief hoge aandeel alleenstaanden in deze wijk. In Noordwest en het Buitengebied is de laagste inkomenscategorie het kleinst (7%). In deze wijken is het percentage alleenstaanden ook het laagst. Uit een nadere analyse blijkt dat het inkomen van huishoudens vooral afhangt van het opleidingsniveau en de werksituatie van gezinsleden en de samenstelling van het huishouden (alleenstaand of samenwonend). Het is niet zozeer afhankelijk van de wijk waarin men woont.

Tabel 6.10

Gezamenlijk netto inkomen gehele huishouden, naar wijk (rijpercentages)

	MINDER DAN €1.500	€1.500 TOT €2.100	€2.100 TOT €3.400	€3.400 OF MEER	WEET NIET/GEEN ANTWOORD
Centrale deel	26%	15%	18%	22%	18%
Zuidwest	17%	18%	29%	20%	17%
Noordwest	7%	12%	37%	26%	18%
Noordoost	12%	14%	29%	23%	22%
Zuidoost	10%	20%	22%	28%	21%
Buitengebied	7%	17%	26%	28%	22%
WINTERSWIJK 2018	13%	16%	26%	25%	20%



Het inkomen van huishoudens is vooral afhankelijk van het opleidingsniveau en de werksituatie van gezinsleden en de huishoudensamenstelling (alleenstaand of samenwonend).

Zoals hiervoor is aangegeven, kan ruim twee derde van de Winterswijkers (zeer) gemakkelijk rondkomen van het huishoudeninkomen. In het buitengebied is dit percentage met 77 procent het hoogst, gevolgd door Noordwest (74%) (tabel 6.11). In Zuidwest (9%) en Zuidoost (7%) is het aandeel inwoners dat (zeer) moeilijk kan rondkomen, hoger dan in Noordwest (1%).

Tabel 6.11

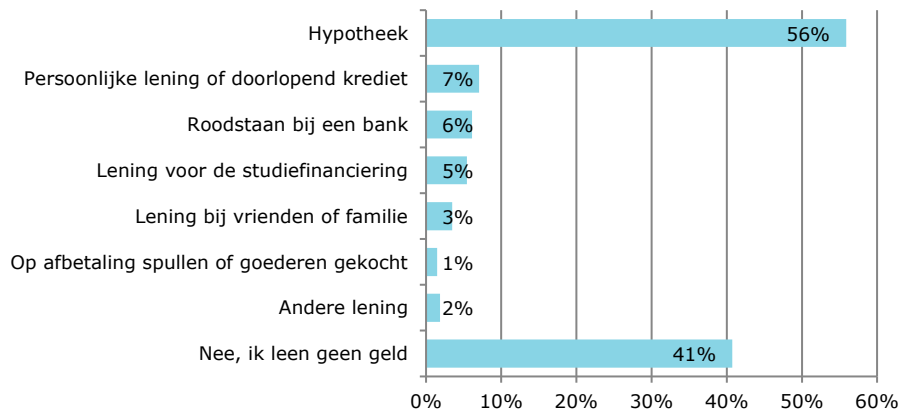
Mate waarin men kan rondkomen, naar wijk (rijpercentages)

	(ZEER) MOEILIK	KOM NET ROND	(ZEER) GEMAKKELIJK
Centrale deel	6%	32%	62%
Zuidwest	9%	29%	62%
Noordwest	1%	26%	74%
Noordoost	6%	29%	66%
Zuidoost	7%	27%	66%
Buitengebied	2%	21%	77%
WINTERSWIJK 2018	5%	27%	68%

Het komt voor dat mensen geld moeten lenen voor bepaalde uitgaven. De hypothecaire lening komt het vaakst voor: ruim de helft van de inwoners van Winterswijk geeft aan een hypotheek te hebben. Van andere leningen, zoals doorlopend krediet, roodstaan bij een bank of leningen voor studie of bij vrienden of familie, wordt beduidend minder vaak gebruik gemaakt. Veertig procent zegt helemaal geen geld te lenen.

Figuur 6.10

Maakt op dit moment gebruik van een lening (*meerdere antwoorden mogelijk*)



Inwoners die makkelijk rond kunnen komen, hebben vaker een lening dan inwoners die meer moeite hebben met het rondkomen. Het gaat dan vooral om een hypotheecaire lening (62%).

Inwoners die (veel) moeite hebben met rondkomen, hebben minder vaak een hypotheek (23%), maar vaker een lening voor de studiefinanciering (20%). Ook staan zij vaker rood bij een bank (18%), hebben zij vaker op afbetaling spullen gekocht (15%) of hebben ze een lening bij vrienden of familie (13%).¹⁴

Meeste inwoners hebben geen betalingsachterstand

De meeste inwoners (97%) hebben in de twaalf maanden voorafgaand aan dit onderzoek niet te maken gehad met een achterstand bij betaling van de huur, hypotheek, gas/licht/water of andere termijnbedragen. Onder inwoners die moeite hebben met rondkomen, is het aandeel dat met een betalingsachterstand te maken heeft hoger (24%).

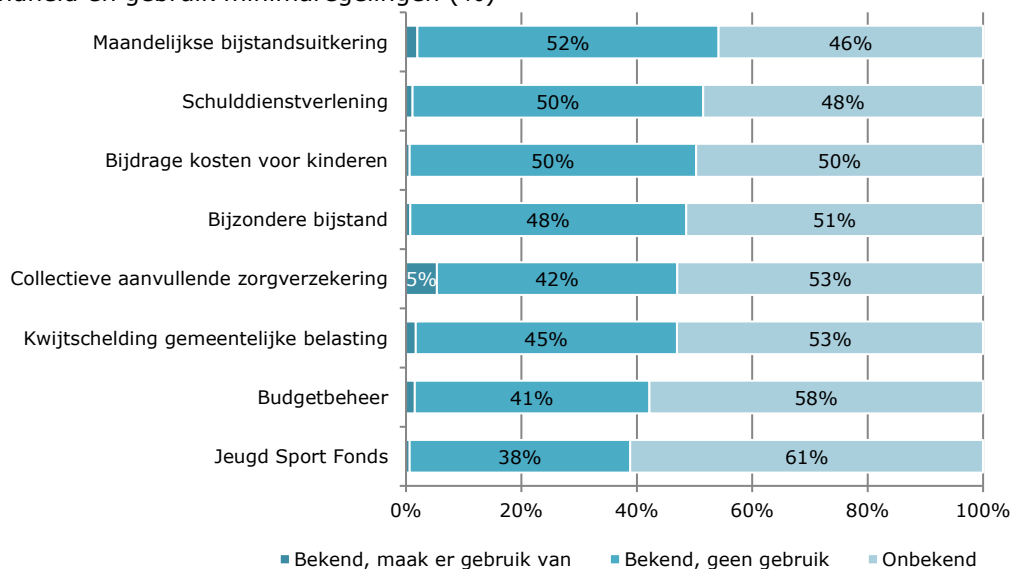
¹⁴ De percentages van inwoners die moeite hebben met rondkomen zijn gebaseerd op minder dan 50 waarnemingen, en zijn derhalve indicatief.

6.4 Bekendheid met minimaregelingen

De gemeente Winterswijk kent verschillende minimaregelingen om inwoners met een laag inkomen te ondersteunen. De helft van de inwoners is niet bekend met deze regelingen. Het meest bekend is de maandelijkse bijstandsuitkering, het Jeugd Sport Fonds is het minst bekend. Van deze minimaregelingen wordt het vaakst gebruikgemaakt van de collectieve aanvullende zorgverzekering (5%).

Figuur 6.11

Bekendheid en gebruik minimaregelingen (%)



Inwoners die moeite hebben met rondkomen, zijn minder bekend met de bijdrage kosten voor kinderen (46% bekend) en het Jeugd Sport Fonds (27%) dan gemiddeld. Zij maken vaker gebruik van de collectieve aanvullende zorgverzekering (13%), de maandelijkse bijstandsuitkering (6%), de kwijtschelding gemeentelijke belastingen en budgetbeheer (allebei 6%).

Inwoners Buitengebied minst vaak op de hoogte van minimaregelingen

Op wijkniveau zijn er enkele verschillen in de bekendheid met minimaregelingen. In het buitengebied is men doorgaans het minst op de hoogte van de verschillende regelingen. Dit geldt met name voor de bijzondere bijstand, de collectieve aanvullende zorgverzekering, de kwijtschelding van de gemeentelijke belasting en de schulddienstverlening (tabel 6.12). Waarschijnlijk heeft dit te maken met de relatief sterke financiële positie van huishoudens in het buitengebied, waardoor zij minder in aanraking komen met minimaregelingen.

Verder is men in Zuidoost wat minder bekend met de collectieve aanvullende zorgverzekering dan gemiddeld in Winterswijk. Ook zijn inwoners van Zuidwest minder goed op de hoogte van de schulddienstverlening.

Tabel 6.12

Bekendheid met minimaregelingen, naar wijk (% bekend met regeling)

	CENTRALE DEEL	ZUID-WEST	NOORD-WEST	NOORD-OOST	ZUIDOOST	BUITEN-GEBIED	WINTERS-WIJK
Maandelijkse bijstandsuitkering (incl. IOAW-/IOAZ-uitkering)	61%	50%	61%	59%	52%	47%	54%
Bijzondere bijstand (voor onverwachte, extra kosten)	50%	46%	56%	57%	42%	40%	49%
Bijdrage kosten voor kinderen (voor sport, schoolkosten etc.)	54%	47%	57%	51%	50%	42%	50%
Jeugd Sport Fonds	41%	37%	45%	44%	34%	33%	39%
Collectieve aanvullende zorgverzekering	46%	44%	53%	60%	40%	40%	47%
Kwijtschelding gemeentelijke belasting	50%	43%	55%	55%	45%	33%	47%
Budgetbeheer	41%	36%	51%	47%	39%	38%	42%
Schulddienstverlening	55%	43%	61%	60%	46%	44%	52%

7

HOOFDSTUK

Algemeen beeld



7. Algemeen beeld

Ruim voldoende voor inspanningen op diverse gebieden

Inwoners uit Winterswijk geven gemiddeld een 7,1 voor alle inspanningen die de gemeente doet voor haar burgers. Dit is hoger dan de benchmark (6,7). Vijf procent geeft een onvoldoende, de helft minder dan in 2016. Met name jongeren zijn positiever gaan oordelen over de inspanningen van de gemeente. Het rapportcijfer dat zij geven, is gestegen van een 6,9 naar een 7,3.

Tabel 7.1

Waardering inspanningen gemeente (rapportcijfer, 1-10)

	RAPPORTCIJFER	% VOLDOENDE
Centrale deel	7,3	97%
Zuidwest	6,9	92%
Noordwest	7,1	96%
Noordoost	7,0	92%
Zuidoost	7,2	93%
Buitengebied	7,1	97%
Winterswijk 2016	6,9	89%
WINTERSWIJK 2018	7,1	95%
GEM. BENCHMARK	6,7 RANGE: 5,8-7,5	-

Om te bepalen welke factoren de tevredenheid van de inspanningen van de gemeente Winterswijk voor de inwoners bepalen, hebben we – net als in 2016 – een prioriteitenmatrix ontwikkeld (zie figuur 7.1).

Leeswijzer bij prioriteitenmatrix:

- Op de verticale dimensie (*waardering*) zien we de tevredenheid: hoe hoger het aspect in de figuur, hoe hoger de tevredenheid over dit aspect. Deze as loopt over de gemiddelde waarde van de waardering van de aspecten.
- Als een aspect boven de verticale as staat, betekent 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.¹⁵ De as loopt over de gemiddelde correlatiewaarde van de verschillende 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 inwoners belangrijk en worden relatief laag gewaardeerd.

¹⁵ 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.

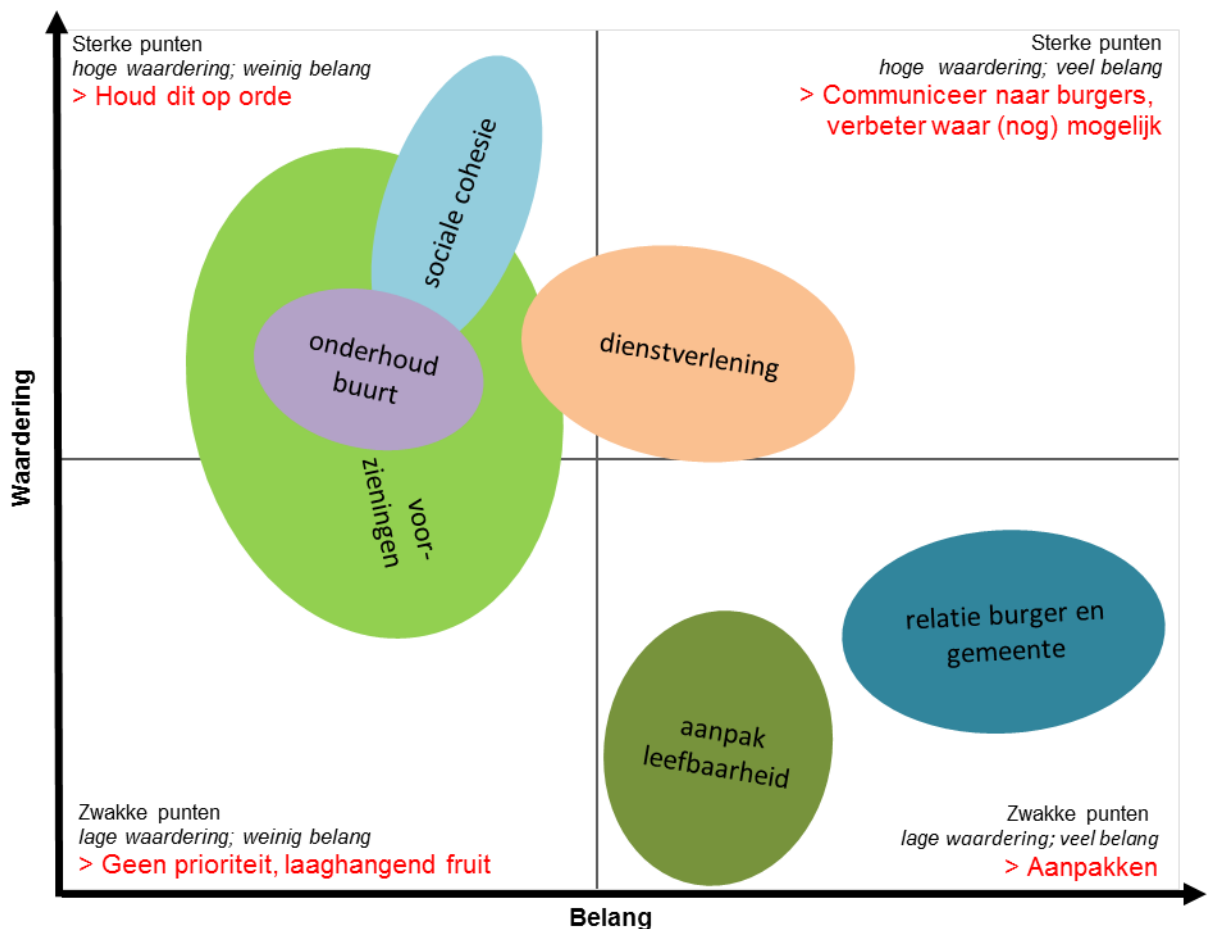
Het overall beeld van sterke en minder sterke punten is hetzelfde als in 2016.

Aspecten die te maken hebben met de relatie burger en gemeente (participatie en vertrouwen in het gemeentebestuur) en de aanpak van leefbaarheid hebben veel invloed op de totaalwaardering, maar worden verhoudingsgewijs minder goed beoordeeld. 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.

Aspecten die betrekking hebben op de wijk (voorzieningen, sociale cohesie en fysieke onderhoud van de buurt) krijgen een hogere waardering, maar hiervan is het belang niet zo groot, waardoor ze minder invloed hebben op het eindoordeel. De waardering van een deel van de voorzieningen valt wat lager uit; zij bevinden zich in het kwadrant linksonder. Het gaat hierbij om het openbaar vervoer, parkeergelegenheid en welzijnsvoorzieningen.

Figuur 7.1

Prioriteitenmatrix van gemeente Winterswijk



Leesvoorbeeld: De aanpak van leefbaarheid scoort een 3,1 op een schaal van 1 [helemaal mee oneens] tot 5 [helemaal mee eens], maar omdat andere thema's gemiddeld een hogere waardering ontvangen (3,6 op een schaal van 1 tot 5), is de waardering ten opzichte van deze thema's relatief laag.

1

BIJLAGE

Stellingen

Bijlage 1. Stellingen

Tabel B.1
Stellingen Winterswijk 2018 (%)

STELLINGEN	(HELEMAAL) MEE EENS	NIET EENS/ NIET ONEENS	(HELEMAAL) ONEENS
Sociale cohesie			
thuis voelen in de buurt	92%	6%	2%
niet snel weggaan uit de buurt	80%	13%	7%
buurtbewoners gaan prettig met elkaar om	85%	12%	3%
buurtbewoners staan altijd voor elkaar klaar	71%	22%	6%
Onderhoud buurt			
perken, plantsoenen en parken zijn goed onderhouden	68%	19%	14%
wegen, straten, paden en trottoirs zijn goed begaanbaar	75%	12%	13%
in mijn buurt zijn weinig tot geen dingen kapot	88%	9%	3%
mijn buurt is schoon	76%	17%	7%
Aanpak leefbaarheid en participatie			
er wordt voldoende gedaan aan de leefbaarheid in de buurt	51%	37%	12%
gemeente betreft de buurt voldoende bij de aanpak van leefbaarheid	30%	46%	24%
de gemeente doet een beroep op de buurtbewoners om zelf een bijdrage te leveren aan leefbaarheid	28%	42%	30%
de gemeente ondersteunt buurtinitiatieven op het gebied van leefbaarheid voldoende	32%	47%	21%
Voorzieningen (I)			
in mijn buurt is voldoende groen	84%	9%	6%
in mijn buurt is voldoende parkeergelegenheid	62%	12%	25%
winkels voor dagelijkse boodschappen zijn dichtbij	74%	8%	18%
basisonderwijs is voldoende dichtbij	93%	5%	2%
Voorzieningen (II)			
voldoende aanbod van gezondheidsvoorzieningen	90%	8%	2%
voldoende aanbod van welzijnsvoorzieningen	58%	31%	11%
voldoende aanbod van speelvoorzieningen	73%	16%	11%
voldoende aanbod van sportvoorzieningen	84%	12%	4%
voldoende aanbod van openbaar vervoer	62%	20%	17%
voorzieningen voor jongeren (12-18 jaar)	22%	34%	44%
voorzieningen voor ouderen (ouder dan 65 jaar)	44%	39%	17%
culturele voorzieningen (zoals theater, musea, evenementen)	79%	16%	5%
Relatie inwoners-gemeente			
gemeente doet wat ze zegt	38%	50%	12%
gemeente houdt voldoende toezicht op het naleven van regels	46%	38%	16%
de gemeente stelt zich flexibel op als dat nodig is	36%	46%	18%
de gemeente luistert naar de mening van haar burgers	37%	46%	17%
de gemeente betreft burgers bij haar plannen, activiteiten en voorzieningen	40%	40%	19%



STELLINGEN	(HELEMAAL) MEE EENS	NIET EENS/ NIET ONEENS	(HELEMAAL) ONEENS
Relatie inwoners-gemeente			
burgers en organisaties krijgen voldoende ruimte om ideeën en initiatieven te realiseren	46%	42%	12%
Dienstverlening			
aanvragen of voorleggen makkelijk	81%	13%	6%
ontvangen en/of beschikbare informatie was juist en volledig	80%	11%	9%
de tijd de afhandeling in beslag nam was acceptabel	80%	9%	11%
ik werd voldoende op de hoogte gesteld of gehouden van het verloop van de afhandeling	74%	13%	13%
ik kreeg uiteindelijk wat ik wilde	80%	9%	11%
Informatie en communicatie			
kan gemakkelijk aan benodigde gemeentelijke informatie komen	81%	14%	5%
de gemeente gebruikt heldere taal	68%	27%	6%

Tabel B.2

Ontwikkeling stellingen Winterswijk 2016-2018 (% (helemaal) mee eens)

STELLINGEN	2016	2018	ONTWIK- KELING
Sociale cohesie			
thuis voelen in de buurt	89%	92%	3%*
niet snel weggaan uit de buurt	78%	80%	2%
buurtbewoners gaan prettig met elkaar om	83%	85%	2%
buurtbewoners staan altijd voor elkaar klaar	70%	71%	1%
Onderhoud buurt			
perken, plantsoenen en parken zijn goed onderhouden	72%	68%	-4%
wegen, straten, paden en trottoirs zijn goed begaanbaar	74%	75%	1%
in mijn buurt zijn weinig tot geen dingen kapot	89%	88%	-1%
mijn buurt is schoon	78%	76%	-2%
Aanpak leefbaarheid en participatie			
er wordt voldoende gedaan aan de leefbaarheid in de buurt	57%	51%	-6%*
gemeente betreft de buurt voldoende bij de aanpak van leefbaarheid	37%	30%	-7%*
de gemeente doet een beroep op de buurtbewoners om zelf een bijdrage te leveren aan leefbaarheid	31%	28%	-3%
de gemeente ondersteunt buurtinitiatieven op het gebied van leefbaarheid voldoende	31%	32%	1%
Voorzieningen (I)			
in mijn buurt is voldoende groen	90%	84%	-6%*
in mijn buurt is voldoende parkeergelegenheid	62%	62%	0%
winkels voor dagelijkse boodschappen zijn dichtbij	82%	74%	-8%*
basisonderwijs is voldoende dichtbij	91%	93%	2%



STELLINGEN	2016	2018	ONTWIK- KELING
Vorzieningen (II)			
voldoende aanbod van gezondheidsvoorzieningen	85%	90%	5%*
voldoende aanbod van welzijnsvoorzieningen	60%	58%	-2%
voldoende aanbod van speelvoorzieningen	69%	73%	4%
voldoende aanbod van sportvoorzieningen	81%	84%	3%
voldoende aanbod van openbaar vervoer	55%	62%	7%*
voorzieningen voor jongeren (12-18 jaar)	27%	22%	-5%
voorzieningen voor ouderen (ouder dan 65 jaar)	44%	44%	0%
culturele voorzieningen (zoals theater, musea, evenementen)	76%	79%	3%
Relatie inwoners-gemeente			
gemeente doet wat ze zegt	41%	38%	-3%
gemeente houdt voldoende toezicht op het naleven van regels	41%	46%	5%
de gemeente stelt zich flexibel op als dat nodig is	39%	36%	-3%
de gemeente luistert naar de mening van haar burgers	41%	37%	-4%
de gemeente betreft burgers bij haar plannen, activiteiten en voorzieningen	46%	40%	-6%*
burgers en organisaties krijgen voldoende ruimte om ideeën en initiatieven te realiseren	44%	42%	-2%
Dienstverlening			
aanvragen of voorleggen makkelijk	82%	81%	-1%
ontvangen en/of beschikbare informatie was juist en volledig	84%	80%	-4%
de tijd de afhandeling in beslag nam was acceptabel	76%	80%	4%
ik werd voldoende op de hoogte gesteld of gehouden van het verloop van de afhandeling	75%	74%	-1%
ik kreeg uiteindelijk wat ik wilde	78%	80%	2%
Informatie en communicatie			
kan gemakkelijk aan benodigde gemeentelijke informatie komen	83%	81%	-2%
de gemeente gebruikt heldere taal	69%	68%	-1%

* Met een asterisk (*) is aangegeven of het een significant verschil betreft. Rood betreft een ongunstige ontwikkeling, groen een gunstige ontwikkeling.

2

BIJLAGE

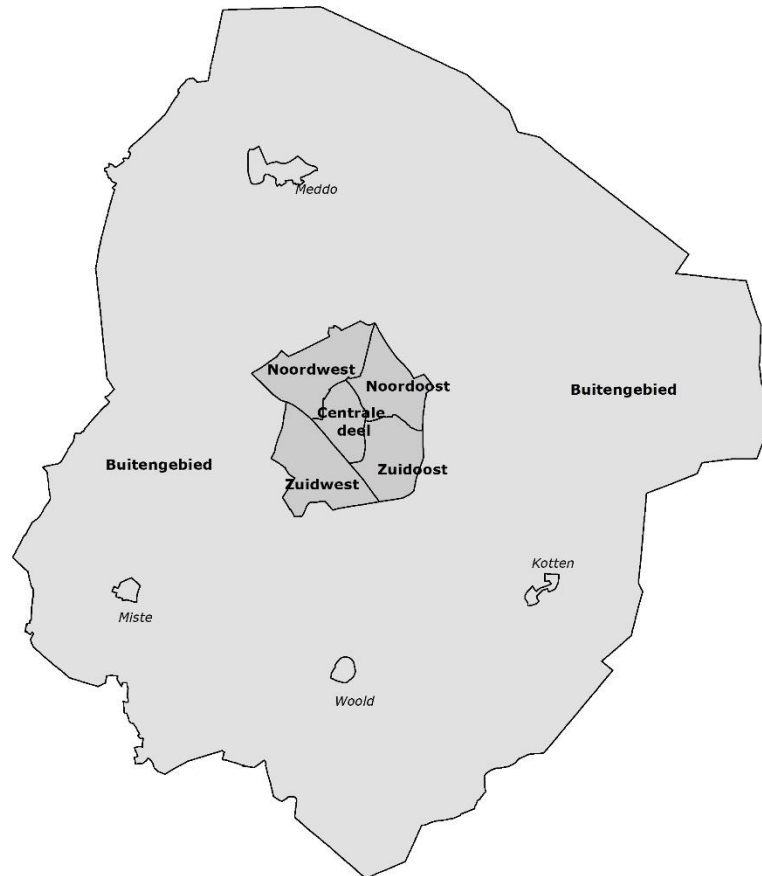
Kaarten met wijk- en buurtindeling



Bijlage 2. Kaarten met wijk- en buurtindeling

Figuur B2.1

Vereenvoudigde weergave van wijk-/buurtindeling Winterswijk



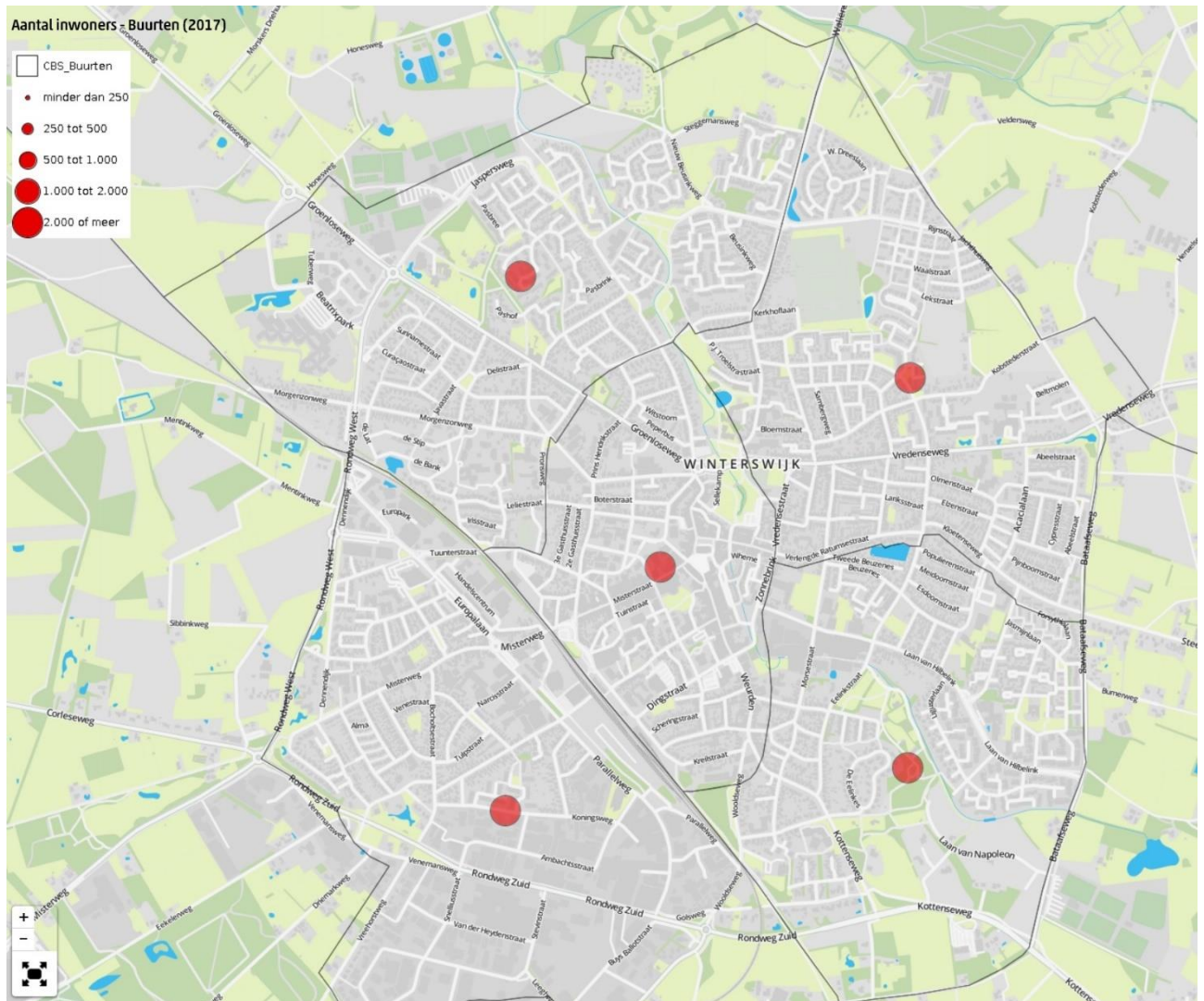
Figuur B2.1 geeft de (vereenvoudigde) wijk- en buurtindeling van Winterswijk weer volgens de CBS-indeling. Formeel heeft Winterswijk twee wijken met in totaal zeventien buurten:

- 1 Wijk 00 Stad (Centrale deel, Winterswijk-Zuidwest, -Noordwest, -Noordoost en -Zuidoost)
- 2 Wijk 01 Land (Meddo, Kotten, Miste, Woold en diverse buurten met verspreide huizen)

Vanwege de herkenbaarheid van de naamgeving is ervoor gekozen om 'Land' in dit rapport aan te duiden als 'Buitengebied'.

Figuur B2.2 laat voor de kern Winterswijk zien waar de buurtgrenzen lopen.

Figuur B2.2
CBS-buurtindeling woonkern Winterswijk



Bron: CBS (2017), http://www.cbsinuwijk.nl/#sub-buurten2017_aantal_inwoners

3

BIJLAGE

Wijk- en buurtstatistiek



Bijlage 3. Wijk- en buurtstatistiek

Tabel B3.1

Wijk- en buurtstatistiek Winterswijk op basis van CBS-cijfers (2018)

GEBIEDSNAAM	OMSCHR- IJVING	INWO- NERS	HUIS- HOUDENS	65-PLUS	EEN- PERSOONS HH	GEM. WONING WAARDE*	KOOP- WONING
		Aantal	Aantal	%	%	x 1.000 euro	%
Wijk 00 Stad	Wijk	22.850	10.255	22%	35%	159	68%
Centrale deel	Buurt	3.735	1.960	28%	48%	145	47%
Winterswijk-Zuidwest	Buurt	3.320	1.505	17%	35%	147	65%
Winterswijk-Noordwest	Buurt	5.310	2.160	24%	23%	195	88%
Winterswijk-Noordoost	Buurt	6.595	2.850	18%	35%	145	67%
Winterswijk-Zuidoost	Buurt	3.885	1.775	27%	35%	166	73%
Buitengebied (Wijk 01 Land)	Wijk	6.130	2.430	22%	23%	278	79%
Meddo	Buurt	525	210	25%	24%	220	90%
Kotten	Buurt	120	50	29%	10%	247	92%
Miste	Buurt	140	50	21%	10%	260	96%
Verspreide huizen Brinkheurne en omgeving	Buurt	575	240	20%	25%	292	82%
Verspreide huizen Meddo	Buurt	705	260	19%	21%	288	83%
Verspreide huizen ten noorden van Winterswijk	Buurt	345	135	20%	26%	329	76%
Verspreide huizen Ratum, Henxel, Huppel	Buurt	1.105	435	22%	25%	261	72%
Verspreide huizen Kotten	Buurt	545	225	27%	18%	316	82%
Woold	Buurt	60	20	17%	0%	**	96%
Verspreide huizen Miste	Buurt	390	145	23%	17%	291	80%
Verspreide huizen Corle en omgeving	Buurt	775	335	24%	30%	285	73%
Verspreide huizen Woold	Buurt	830	320	26%	19%	272	74%
WINTERSWIJK	GEMEENTE	28.987	12.685	22%	33%	179	70%

Bron: CBS (2019), *Kerncijfers wijken en buurten 2018*. Stand per 1 februari 2019. De vijf buurten en de wijk in het kader vormen de buurt-/wijkindeling die in dit rapport is gehanteerd. De cijfers op wijk- en buurtniveau zijn door het CBS afgerond op vijftallen.

* De WOZ-waarde per 1 januari 2017. ** Woold is niet weergegeven, omdat het aantal WOZ-objecten kleiner is dan 50.

