

Memo

Onderwerp
Inwonerspeiling 2025

Aan
Gemeenteraad

Doel
Informeren

Datum
22 april 2025

Van
College/A. van Dam

Beste leden van de raad,

De resultaten van de Inwonerspeiling 2025 zijn bekend. In deze memo informeer ik jullie over de uitkomsten.

Achtergrondinformatie

In Hollands Kroon voeren wij de inwonerspeiling sinds 2018 uit. Hiermee maken we de effecten van beleid inzichtelijk. Sinds dit jaar voeren wij op verzoek van de gemeenteraad de peiling jaarlijks uit. Hiermee wordt de spreekwoordelijke thermometer vaker in de samenleving gezet om te zien wat ingezet beleid oplevert. Ipsos I&O voert de peiling in onze opdracht uit. De onderzoeksmethode, inclusief de bijbehorende vragenlijst, van de VNG wordt daarbij ingezet. Daarnaast zijn er 10 extra vragen toegevoegd op basis van de doelstellingen van de gemeenteraad.

Respons

Bij iedere peiling sinds 2018 zijn 3.600 inwoners uitgenodigd om mee te doen. Het responspercentage wisselt in de afgelopen jaren. Dit jaar lag het percentage het laagst, maar het voldoet nog steeds aan de statistische betrouwbaarheidsvereiste. Het is niet bekend wat de achterliggende reden voor de lagere respons is.

Jaar	2018	2020	2022	2024	2025
Verstuurd	3500	3600	3600	3600	3600
Ingevuld	716	898	725	743	589
Responspercentage	20,5%	24,9%	20,1%	20,6%	16,4%

Tabel: Responspercentage door de jaren heen

Als we het aantal ontvangen reacties terugrekenen in tijd dan is er dit jaar door de inwoners 196 uur geïnvesteerd om de peiling in te vullen. En dat zonder een te winnen prijs. Dat blijft een mooi resultaat. Het invullen van de vragenlijst duurt namelijk ongeveer 20 minuten.

Indeling gebieden

De resultaten in de rapportage zijn ook uitgesplitst naar de onderstaande gebieden.



Resultaten

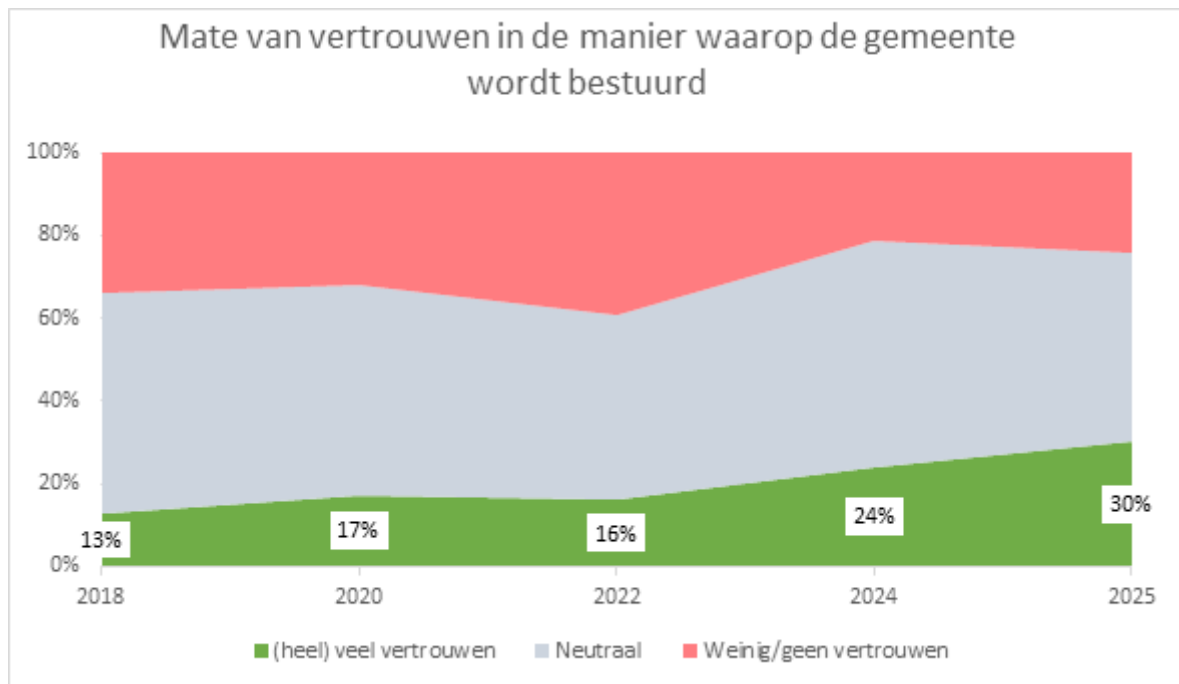
De Inwonerspeiling levert waardevolle informatie op over diverse beleidsterreinen. In deze memo richten we ons daarom op de belangrijkste items die verband houden met de begroting van 2025. Hierbij denken we aan het vertrouwen tussen de inwoners en de gemeente, evenals aan de zes strategische speerpunten die in de begroting van 2025 zijn benoemd. Deze speerpunten zijn onder andere;

- aandacht voor de openbare ruimte, waarbij positieve gezondheid een belangrijk aspect is;
- de dienstverlening in contact met de samenleving.

Vertrouwen is met meer dan de helft gestegen

De afgelopen jaren heeft het vertrouwen van de inwoners in de gemeente Hollands Kroon een steeds belangrijkere rol gekregen. Sinds 2018 is dit een vaste indicator in elke begroting en het is een pijler van het huidige coalitieakkoord. Dit jaar is het vertrouwen in hoe de gemeente wordt bestuurd wederom

toegenomen. Waar in 2022 nog 16% vertrouwen had in het gemeentebestuur, is dit percentage in 2025 gestegen naar 30%.



In de peiling is ook gevraagd naar een onderbouwing waarom iemand veel of weinig vertrouwen heeft. De redenen hierachter zijn heel divers. Het gaat om ervaren dienstverlening, de communicatie en bepaalde beleidskeuzes. Kortom het gemeentebestuur en de organisatie *hebben hier samen een rol in*.

Samenwerking met de Inwoner

Inwoners geven gemiddeld een 6,1 voor de wijze waarop de gemeente inwoners en belangenorganisaties betreft en de samenwerking zoekt. Dit ligt gelijk aan 2024. In 2022 gaven inwoners nog een 5,6. In het zuidelijke deel van de gemeente scoort de gemeente een 6,4 terwijl in het oostelijke deel van de gemeente een 5,9 gemiddeld wordt gegeven. De waardering voor de communicatie/voorlichting van de gemeente is gestegen van een 6,1 in 2024 naar een 6,3 in 2025. Op het gebied van communicatie is het afgelopen jaar veel geïnvesteerd, zie deze [memo](#) van maart 2024.

Een verrassend positief resultaat is de inzet om inwoners te informeren over het verduurzamen van hun woning. Vorig jaar gaf 34% aan dat dit voldoende was. Nu is dit gestegen naar 56%. Afgelopen jaar is er onder andere de isolatiecampagne uitgevoerd en zijn [energieklussers](#) ingezet.

Dienstverlening

Het cijfer voor de digitale dienstverlening is gestegen naar een 6,9 en de waardering van de algehele dienstverlening is verbeterd naar een 6,6. Van de respondenten heeft 63% in de afgelopen maanden contact gehad met de gemeente in verband met een product, dienst, vraag of een probleem. De wijze van contact gaat vooral via internet (website), e-mail en telefonisch contact. Bij de beoordeling van het proces zien we dat het doen van een aanvraag of het stellen van een vraag aan de gemeente gemakkelijk is. Dit scoort het hoogst sinds de peiling in 2018 gehouden is.

Beoordeling proces	2018	2020	2022	2024	2025
Aanvraag of vraag makkelijk	70%	66%	64%	66%	78%

Op andere onderdelen binnen het aanvraagproces zien we ook verbeteringen. De gemeente meet dit ook binnen specifieke processen die in de begroting zijn opgenomen. Hier wordt ook naar de klantervaring gevraagd, ook wel de korte feedback cycli genoemd. Het gaat hierbij om het aanvragen van reisdocumenten, omgevingsvergunningen, de website, meldingen openbare ruimte en de schulddienstverlening.

Een aantal van deze processen ontvangen goede waarderingen, zoals bij de reisdocumenten en de schulddienstverlening, maar er zijn ook processen waar verbetering mogelijk is. In het afgelopen jaar ontving het omgevingsvergunningenproces een 5,9 als beoordeling. Dit is de eerste keer dat dit voor dit proces op deze manier is uitgevraagd. Hier wordt aan verbetering gewerkt. Hierbij valt te denken aan een verbetering van de doorlooptijd van een vergunning en het klantcontact.

Verder onderzoeken we de mogelijkheid om kort cyclische feedback bij telefonische dienstverlening van het Klantcontactcentrum toe te passen.

Dienstverleningsvisie

De resultaten van de peiling worden meegenomen in de bestuursopdracht om de Visie op dienstverlening te herijken.

Openbare Ruimte

In de openbare ruimte blijft de kwaliteit van straten en stoepen het belangrijkste aspect van de directe woonomgeving voor de inwoner. De waardering blijft op dit onderdeel achter. Zo'n 43% van de respondenten is het er mee eens dat deze goed begaanbaar zijn. Kijken we naar leeftijd dan zien we dat inwoners tussen de 18-39 jaar een betere beoordeling geven dan oudere inwoners.

De score op de stelling het groen in mijn buurt is goed onderhouden is licht afgenomen naar 37%. Deze score ligt lager dan in de referentie gemeente.

De inwoners geven een 6,3 gemiddeld aan de openbare ruimte van hun woon- en leefomgeving. Dit ligt gelijk aan de vorige meting. In de afgelopen jaren is in de begroting een streefwaarde van 7 vastgesteld, maar deze waarde is tot op heden nog niet bereikt.

De uitkomsten van de peiling op dit onderdeel worden meegenomen in de impuls buitenruimte en het jaarplan openbare ruimte.

Verkeersveiligheid

In de peiling komt naar voren dat 30% van de inwoners vaak onveilige verkeerssituaties in de buurt meemaakt. Dit is in de afgelopen jaren toegenomen. Om hier verandering in te brengen, hebben we in de begroting voor 2025 afgesproken om kwetsbare verkeersdeelnemers beter te beschermen en te zoeken naar quick wins om het verkeersveiligheidsgevoel van onze inwoners te verbeteren. De hoogste prioriteit ligt hierbij op de schoolroutes.

Welzijn

Inwoners geven gemiddeld een 7,7 voor hun eigen gezondheid. Zo'n 23% van de inwoners voelt zich soms/(heel) vaak eenzaam. Het is opvallend in de peiling dat de groep inwoners in de leeftijd van 18-39 jaar meer vertegenwoordigd is dan oudere leeftijdsgroepen in de beantwoording van deze vraag.

In 2024 was dit nog 21% en in 2022 nog 18%. Het percentage dat meer contacten zou willen/te weinig contact heeft is van 16% naar 20% gegroeid. De streefwaarde in 2024 was om dit doel te verminderen.

Uit de resultaten blijkt dat 44% van de respondenten positief is over de beschikbaarheid van voldoende ontmoetingsplekken. In de open antwoorden is er echter soms een suggestie gedaan om deze plekken beter zichtbaar te maken.

Vervolg

De relevante cijfers voor de beleidscyclus worden opgenomen in de jaarrekening. Daarnaast wordt de organisatie geïnformeerd over de resultaten en de verbeteringssuggesties van onze inwoners. Verder publiceren wij de resultaten van de peiling op onze website en op www.waarstaatjegemeente.nl.

Bijlagen

1. Rapport Inwonerspeiling 2025