

Rapport

Waar staat Hollands Kroon?

Inwonerspeiling Waar Staat Je Gemeente 2024

Colofon

Uitgave

Ipsos I&O
Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam

Rapportnummer

2024/083

Datum

April 2024

Opdrachtgever

Gemeente Hollands Kroon

Auteurs

Maartje van de Koppel
Wietse van Engeland

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

Inhoudsopgave

1	Samenvatting	4
2	Inleiding	7
2.1	Aanleiding	7
2.2	Uitvoering van het onderzoek	7
2.3	Vragenlijst	8
2.4	Analyse	9
2.5	Leeswijzer	9
3	Woon- en leefomgeving	11
3.1	Leefbaarheid, sociale cohesie en veiligheid	11
3.2	Onderhoud en voorzieningen	14
3.3	Bereikbaarheid binnen Hollands Kroon	20
3.4	Inzet gemeente voor woon- en leefomgeving	21
4	Relatie inwoner en gemeente	25
4.1	Vertrouwen in wijze van bestuur	25
4.2	Oordeel communicatie en betrekken inwoners	27
5	Gemeentelijke dienstverlening	30
5.1	Waardering gemeentelijke dienstverlening	30
5.2	Aanvraag van producten en diensten	31
5.3	Hostmanship	31
5.4	Informatievoorziening	34
6	Zorg en welzijn	36
6.1	Gezondheid en sociale contacten	36
6.2	Maatschappelijke participatie	39
6.3	Hulp en zorg vanuit de directe omgeving en door organisaties	43
6.4	Waardering inzet gemeente en verbeterpunten	43
7	Algemeen beeld	45

1 Samenvatting

De gemeente Hollands Kroon 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 Ipsos I&O een inwonerspeiling uitgevoerd. Hierbij is, net als in 2020 en 2022, gebruikgemaakt van de benchmarkmethodiek die gehanteerd wordt voor Waarstaatjegemeente-peilingen. In totaal hebben 743 inwoners van Hollands Kroon de vragenlijst volledig ingevuld. Deze samenvatting behandelt de belangrijkste uitkomsten.

Algemeen beeld gemeentelijke prestaties

Waardering voor betrekken inwoners en zorg voor de leefomgeving toegenomen

Inwoners is gevraagd om de inspanningen van de gemeente in zijn algemeenheid en zes specifieke aspecten hiervan te beoordelen met een rapportcijfer. In alle gevallen geven de inwoners gemiddeld een voldoende. Het hoogste gemiddelde cijfer is een 6,8 voor de digitale faciliteiten van de gemeente Hollands Kroon, het laagste gemiddelde cijfer is een 6,1 voor het betrekken van inwoners en organisaties bij beleid. Dit is een verbetering ten opzichte van de vorige meting, toen inwoners hier nog een 5,6 voor gaven. Ook de waardering van inwoners voor de zorg van de gemeente voor de leefomgeving nam toe.

Verder zijn ten opzichte van 2022 de rapportcijfers stabiel gebleven. Afgezien van de waardering voor de communicatie van de gemeente liggen de rapportcijfers ook rond het landelijk gemiddelde.

Tabel 1.1 Waardering inspanningen gemeente (rapportcijfer)

	Gemeente Hollands Kroon 2024	Gemeente Hollands Kroon 2022	Gemeente Hollands Kroon 2020	Gemiddelde benchmark
Inspanningen gemeente algemeen	6,3	6,2	6,2	6,4
Zorg van gemeente voor leefomgeving	6,4	6,1	6,1	6,6
Betrekken inwoners en organisaties bij beleid	6,1	5,6	5,7	6,0
Gemeentelijke dienstverlening	6,4	6,3	6,3	6,6
Digitale faciliteiten	6,8	6,6	6,6	6,8
Communicatie/voorlichting gemeente	6,1	6,2	5,9	6,4
Inspanningen gemeente om burgers volledig te laten deelnemen aan de maatschappij	6,4	6,4	6,1	6,4

Vertrouwen in gemeentebestuur is toegenomen

Ongeveer een kwart van de inwoners (24%) geeft aan (heel) veel vertrouwen te hebben in de manier waarop de gemeente wordt bestuurd. Vergeleken met voorgaande jaren hebben nu meer inwoners vertrouwen in het gemeentebestuur. In 2020 had 17 procent vertrouwen in het bestuur van de gemeente en in 2022 was dit 16 procent. Ook is het vertrouwen in Hollands Kroon nu gelijk met het landelijk gemiddelde (25%).

Openbare ruimte krijgt een voldoende

Inwoners geven gemiddeld een 6,3 voor de openbare ruimte – hun directe leefomgeving. Dat is vergelijkbaar met 2022 en 2020, toen inwoners respectievelijk een 6,2 en 6,5 gaven. Net als twee jaar geleden geven inwoners in Gebied Zuid het hoogste cijfer (een 6,6). Inwoners uit Oost geven het laagste cijfer, maar met een 6,0 is dit nog altijd een voldoende.

Meer tevredenheid over aanbod wandel- en fietsroutes

Ruim de helft van de inwoners (58%) is tevreden of zeer tevreden met het aanbod van wandel- en fietsroutes in de gemeente. Vijftien procent is hier ontevreden over. Meer inwoners zijn nu tevreden dan twee jaar geleden (toen: 48%). In Gebied West is men iets minder vaak tevreden over het aanbod dan in de andere gebieden.

Ruime meerderheid tevreden over bereikbaarheid, met uitzondering van ov

Zes op de tien inwoners (61%) zijn (zeer) tevreden met de algemene bereikbaarheid van gemeente Hollands Kroon, 14 procent is hier ontevreden over. Over de bereikbaarheid binnen de gemeente met de auto (84%) en de fiets (74%) is een ruime meerderheid te spreken. Vooral in Gebied West zijn inwoners tevreden met de bereikbaarheid met de fiets (85%).

Over de bereikbaarheid met het openbaar vervoer is minder tevredenheid: bijna een kwart (23%) spreekt hier tevredenheid over uit, de helft (53%) is er ontevreden over. In Gebied Noord zijn inwoners relatief vaak ontevreden (65%; 14% tevreden), in West juist minder dan in andere gebieden (40%; 38% tevreden).

Inleiding

2 Inleiding

2.1 Aanleiding

Een gemeente is verantwoordelijk voor veel verschillende taken. Om inzicht te krijgen in de sterke en minder sterke punten van de gemeentelijke prestaties heeft Ipsos I&O in opdracht van de gemeente Hollands Kroon in 2024 een inwonerspeiling uitgevoerd. Het onderzoek is uitgevoerd conform de richtlijnen voor Waarstaatjegemeente burgerpeilingen. Ook in 2018, 2020 en 2022 is een inwonerspeiling uitgevoerd.

De gemeente kan in de toekomst met herhalingsmetingen trends waarnemen en ontdekken hoe de waardering van inwoners over de gemeente zich ontwikkelt.

De benchmark Waarstaatjegemeente

Voor de benchmark 'Waarstaatjegemeente.nl' vraagt VNG Realisatie de openbare gegevens op bij datapartners, zoals het CBS of de KLPD. Echter niet alle gegevens zijn via externe bronnen beschikbaar. Door het uitvoeren van een inwonerspeiling wordt de benchmark verder aangevuld. In deze rapportage worden de uitkomsten van de inwonerspeiling gepresenteerd.

Aan de hand van vier maatschappelijke thema's wordt periodiek gekeken in hoeverre inwoners tevreden zijn over verschillende aspecten van de gemeente. De maatschappelijke thema's zijn:

- woon- en leefomgeving;
- relatie tussen inwoner en gemeente;
- gemeentelijke dienstverlening;
- welzijn en zorg.

2.2 Uitvoering van het onderzoek

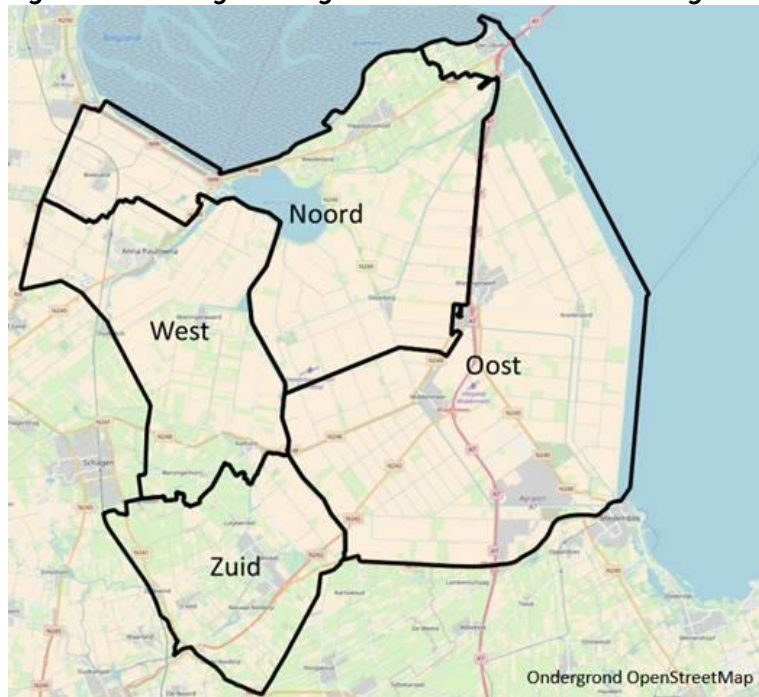
In januari en februari 2024 hebben 3.600 inwoners van Hollands Kroon (van 18 jaar en ouder) een brief ontvangen met het verzoek deel te nemen aan het onderzoek. Na twee weken ontvingen de inwoners een herinneringsbrief. In de periode van 16 januari tot 9 februari 2024 hebben in totaal 743 inwoners de vragenlijst volledig ingevuld. Dit is een respons van 21 procent. De respons is met 22 procent het hoogst in Zuid, maar wijkt niet sterk af van de andere gebieden (tabel 2.1).

Eén 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 er betrouwbare uitspraken over te kunnen doen. De behaalde respons voor Hollands Kroon zit dus ruim boven dit minimum.

Tabel 2.1 Respons naar gebied

Gebied	Verstuurd	Aantal respons	Respons (%)
Noord ¹	900	185	21%
Oost	900	169	19%
Zuid	900	198	22%
West	900	188	21%
Onbekend		3	0%
Totaal	3.600	743	21% (Totaal)

Figuur 2.1 Indeling van de gemeente Hollands Kroon naar gebied



2.3 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 hebben de optie om aan deze vragenlijst nog eigen vragen toe te voegen. Hollands Kroon heeft een aantal vragen toegevoegd over de bereikbaarheid binnen de gemeente en de aspecten die men het belangrijkste vindt in de openbare ruimte.

¹ Inwoners van Ewijcksluis vallen in het gebied Noord maar zaten in de aselecte steekproef in gebied West, omdat deze kern in de woonplaats Anna Paulowna ligt. Respondenten konden in de vragenlijst aangeven in welk gebied zij woonden; de reacties van deze respondenten zijn dus in gebied Noord opgenomen.

2.4 Analyse

- Op de data is een weging toegepast naar leeftijd en aantal inwoners per wijk. Dit betekent dat de verhoudingen worden teruggebracht naar de werkelijk bestaande verhouding in de populatie. Onder- en oververtegenwoordigde groepen worden dus respectievelijk 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.
- De resultaten zijn uitgesplitst naar de vier gebieden van Hollands Kroon: *Gebied Noord* (Breezand, Westerland, Hippolytushoef, Slootdorp, Van Ewijksluis); *Gebied Oost* (Middenmeer, Wieringerwerf, Kreileroord, Den Oever, Oosterland); *Gebied West* (Anna Paulowna, Wieringerwaard, Kolhorn, Barsingerhorn, Nieuwesluis); en *Gebied Zuid* (Zijdewind, 't Veld, Haringhuizen, Oude Niedorp, Winkel, Nieuwe Niedorp, Lutjewinkel).
- Waar mogelijk zijn de resultaten vergeleken met de resultaten van Hollands Kroon in 2022 en met landelijke cijfers uit de benchmark die gebaseerd zijn op 37 deelnemende gemeenten in de periode 2022-2023. De 'range' geeft de spreiding aan van de uitkomsten van deze gemeenten. Als cijfers niet beschikbaar zijn, staat dit aangegeven met een streepje (-).
- Als de uitkomsten drie tiende of 3 procent van elkaar afwijken, wordt er gesproken van een verschil. Bij de vergelijking tussen de gebieden wordt, vanwege de kleinere aantallen waar de cijfers betrekking op hebben, een grotere marge aangehouden als er gesproken wordt van een verschil (doorgaans minimaal 5%).
- De uitkomsten van het onderzoek worden gerapporteerd aan VNG Realisatie. VNG Realisatie neemt de resultaten op in de benchmark en publiceert ze 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.

2.5 Leeswijzer


In hoofdstuk 3 tot en met 6 wordt telkens één onderwerp beschreven: de woon- en leefomgeving, de relatie inwoner en gemeente, dienstverlening en zorg en welzijn. Hoofdstuk 7 sluit af met een algemeen beeld, inclusief prioriteitenmatrix.

Woon- en leefomgeving

3 Woon- en leefomgeving

In dit hoofdstuk komen de volgende onderwerpen aan bod: de leefbaarheid, veiligheid en sociale cohesie van de buurt, het onderhoud van de buurt, de voorzieningen in de buurt, de bereikbaarheid binnen Hollands Kroon en de inzet van de gemeente voor de woon- en leefomgeving en in het bijzonder ook op het gebied van duurzaamheid.

3.1 Leefbaarheid, sociale cohesie en veiligheid



7,9

geven inwoners van Hollands Kroon gemiddeld aan de mate waarin men prettig woont in hun directe leefomgeving

Zeer ruime voldoende voor de leefbaarheid

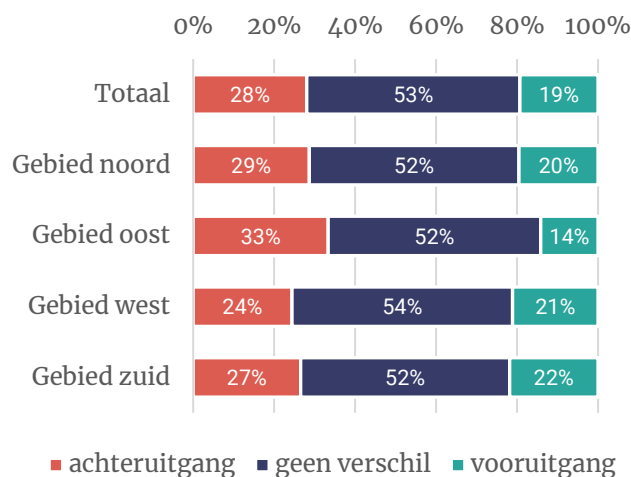
Inwoners van Hollands Kroon vinden het prettig wonen in hun buurt. Gemiddeld geven zij hieraan het rapportcijfer 7,9. Dit cijfer is vergelijkbaar met de cijfers in 2020 en 2022 en met het landelijk gemiddelde. Inwoners van Gebied Zuid geven met een 8,1 gemiddeld het hoogste cijfer, inwoners van Gebied Oost met een 7,7 gemiddeld het laagste cijfer. De verschillen tussen de gebieden zijn echter niet groot. Ruim negen op de tien inwoners geven een voldoende (6 of hoger als rapportcijfer).

Ongeveer de helft van de inwoners vindt dat de buurt de afgelopen jaren niet vooruit of achteruit is gegaan. Tussen de verschillende gebieden zien we weinig verschillen. Wel is het aandeel dat vindt dat de directe leefomgeving achteruit is gegaan in Oost wat hoger dan gemiddeld.

Tabel 3.1 Mate waarin men prettig woont in de directe leefomgeving

	Rapportcijfer	% voldoende
Noord	7,9	96%
Oost	7,7	93%
West	8,0	94%
Zuid	8,1	95%
HK 2020	7,8	94%
HK 2022	7,7	92%
HK 2024	7,9	95%
Gem.	8,0	
Benchmark	RANGE: 7,3 -8,5	

Figuur 3.1 Ontwikkeling van de directe leefomgeving afgelopen jaren



Overgrote meerderheid voelt zich thuis in de buurt

Bij het begrip sociale cohesie gaat het om de mate van samenhang en verbondenheid tussen een groep mensen. Deze lijkt in Hollands Kroon redelijk groot. Ruim acht op de tien inwoners voelen zich thuis in de buurt, net zoveel als in voorgaande jaren en vergelijkbaar met het landelijk gemiddelde. Voor inwoners van Gebied Zuid (87%) geldt dat iets vaker dan in andere gebieden. Zeven op de tien inwoners van Hollands Kroon zouden niet snel weggaan uit hun buurt. Ook dit aandeel is vergelijkbaar met eerdere jaren en met het landelijk gemiddelde. Inwoners van Gebied Oost (65%) zeggen relatief het minst vaak dat zij niet snel zouden weggaan, in Zuid relatief het vaakst (77%).

Driekwart van de inwoners vindt dat buurtbewoners prettig met elkaar omgaan, dat is vergelijkbaar met eerdere jaren en met het landelijk gemiddelde. Inwoners van Gebied Oost geven dit iets minder vaak aan (67%) dan in de andere gebieden (allen 77%). Circa zes op de tien inwoners van Hollands Kroon (62%) vinden dat hun buurtbewoners altijd voor elkaar klaar staan. Dat is iets meer dan in eerdere jaren. In Gebied Noord ligt dit aandeel iets hoger dan in de andere gebieden (67%), in Gebied Oost juist wat lager (57%).

Tabel 3.2 Gehechtheid en sociale cohesie (% (helemaal) mee eens)

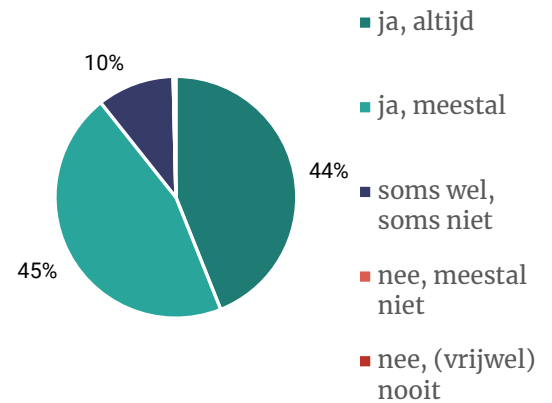
	Thuis voelen in de buurt	Niet snel weggaan uit de buurt	Buurtbewoners gaan prettig met elkaar om	Buurtbewoners staan altijd voor elkaar klaar
Noord	85%	77%	77%	67%
Oost	78%	65%	67%	57%
West	82%	67%	77%	60%
Zuid	87%	72%	77%	64%
Hollands Kroon 2020	84%	72%	74%	58%
Hollands Kroon 2022	82%	68%	72%	57%
Hollands Kroon 2024	83%	70%	75%	62%
Gem.	86%	72%	77%	65%
Benchmark	RANGE: 69%-94%	RANGE: 57%-82%	RANGE: 63%-87%	RANGE: 45%-82%

Negen op tien inwoners voelen meestal of altijd veilig

Net als in 2022 voelen negen op de tien inwoners (89%) zich meestal of altijd veilig in hun buurt. Dat is vergelijkbaar met het landelijk gemiddelde en verschillen tussen de vier gebieden zijn klein. Vrijwel geen enkele respondent geeft aan meestal niet of nooit veilig te voelen in de buurt.

Ongeveer de helft (52%) van de inwoners van Hollands Kroon heeft soms of vaak te maken met onveilige verkeerssituaties in de buurt. Dat is meer dan het landelijk gemiddelde (44%) - sinds 2022 nam het gemiddelde van de benchmarkgemeenten flink af, in gemeente Hollands Kroon was de afname klein (56% naar 52%). Het aandeel inwoners dat soms of vaak verkeersonveilige situaties tegenkomt, ligt relatief het hoogst in Gebied Noord (56%) en het laagst in Gebied Oost (48%).

Figuur 3.2 Mate van veilig voelen in de buurt



Tabel 3.3 Verkeersonveilige situaties en veilig voelen in de buurt

	Verkeersonveilige situaties (soms/vaak)	Mate veilig voelen in buurt (meestal/altijd)
Noord	56%	90%
Oost	48%	87%
West	52%	89%
Zuid	53%	91%
Hollands Kroon 2020	56%	86%
Hollands Kroon 2022	56%	89%
Hollands Kroon 2024	52%	89%
Gem.	44%	88%
Benchmark	RANGE: 17%-72%	RANGE: 70%-97%

Ruime meerderheid ervaart weinig of geen overlast

Zeven op de tien inwoners (72%) ervaren weinig of geen overlast van buurtbewoners. Ongeveer één op vijf ervaart 'niet veel en niet weinig' overlast, een klein deel (8%) ervaart dat wel veel. Dit aandeel inwoners dat (heel) veel overlast ervaart, is niet significant veranderd vergeleken met eerdere metingen en verschilt ook vrijwel niet van het landelijk gemiddelde. In Gebied West zegt men het minst vaak veel overlast te hebben (6%), maar de verschillen met andere gebieden zijn klein.

Tabel 3.4 Mate van overlast van buurtbewoners (% (heel) veel)

	(heel) veel overlast (%)
Noord	10%
Oost	9%
West	6%
Zuid	8%
Hollands Kroon 2020	6%
Hollands Kroon 2022	7%
Hollands Kroon 2024	8%
Gem. Benchmark	10%

RANGE: 5%-21%

Mate ervaren overlast
buurtbewoners:

- (heel) veel overlast (8%);
- niet veel/niet weinig (19%);
- weinig/geen overlast (72%).

3.2 Onderhoud en voorzieningen

Meer waardering voor onderhoud groen...

Vier op de tien inwoners (40%) vinden dat perken en plantsoenen goed onderhouden zijn. Dat is minder dan het landelijk gemiddelde (55%), maar wel meer dan in voorgaande jaren; zo vonden in 2022 nog slechts drie op tien dat dit groenonderhoud op orde was. In alle gebieden in de gemeente nam dit aandeel toe, maar in Gebied West is dit verschil het grootst (van 29% naar 44%).

...ander onderhoud laat ruimte voor verbetering

Ruim vier op de tien (45%) vinden dat straten, paden en trottoirs goed begaanbaar zijn. De percentages zijn vergelijkbaar met eerdere jaren, maar duidelijk lager dan het landelijk gemiddelde (58%). Iets meer dan de helft (53%) vindt dat hun buurt schoon is en twee derde (66%) vindt dat er weinig tot geen dingen kapot zijn in de buurt. Voor beide aspecten geldt dat dit vergelijkbaar is met 2020 en 2022 en dat dit onder het landelijk gemiddelde ligt (respectievelijk 61% en 71%).

In 2020 en 2022 was het zo dat inwoners in Oost relatief weinig tevreden waren over het onderhoud van hun buurt. Hoewel de waardering voor het onderhoud in Oost op de meeste aspecten toenam sinds 2022, geldt dit nog steeds. Inwoners van Gebied Zuid en West zijn over de hele linie relatief tevreden met het onderhoud in hun buurt.

In 2024 geldt dat nog steeds voor het onderhoud van perken en plantsoenen en hoe schoon de buurt is. Wel is de waardering op alle vier de aspecten in dit gebied het meest toegenomen.

Tabel 3.5 Beoordeling onderhoud directe leefomgeving (% (helemaal) mee eens met de stelling)

	Perken en plantsoenen zijn goed onderhouden	Straten, paden en trottoirs zijn goed begaanbaar	Weinig tot geen dingen kapot in de buurt	Buurt is schoon
Noord	37%	37%	61%	52%
Oost	30%	41%	63%	38%
West	44%	52%	69%	60%
Zuid	47%	48%	71%	60%
Hollands Kroon 2020	33%	42%	65%	50%
Hollands Kroon 2022	30%	41%	63%	51%
Hollands Kroon 2024	40%	45%	66%	53%
Gem. Benchmark	55% RANGE: 28%-78%	58% RANGE: 41-74%	71% RANGE: 49-84%	61% RANGE: 36-82%

Ruime meerderheid tevreden over aanwezigheid groen in de buurt

Twee derde van de inwoners (66%) vindt dat er in hun buurt voldoende groen is. Wel ligt dit onder het landelijk gemiddelde en nam dit aandeel de afgelopen jaren af, in 2020 ging het om driekwart (76%) van de inwoners. Ongeveer de helft van de inwoners (49%) vindt dat er voldoende parkeergelegenheid in de buurt is. Dat is vergelijkbaar met het landelijk gemiddelde.

Zowel over de aanwezigheid van voldoende groen als van voldoende parkeergelegenheid zijn inwoners in Gebied Zuid het vaakst tevreden. In Noord vindt men het minst vaak dat er voldoende groen is, in Oost geldt dat voor de parkeergelegenheid.

Tabel 3.6 Beoordeling aanwezigheid voorzieningen (% (helemaal) mee eens)

	In de buurt is voldoende groen	In de buurt is voldoende parkeergelegenheid
Noord	59%	45%
Oost	69%	41%
West	67%	53%
Zuid	71%	56%
Hollands Kroon 2020	76%	53%
Hollands Kroon 2022	70%	54%
Hollands Kroon 2024	66%	49%
Gem. Benchmark	75% RANGE: 59-90%	53% RANGE: 36-69%

Meer tevredenheid over aanbod wandel- en fietsroutes

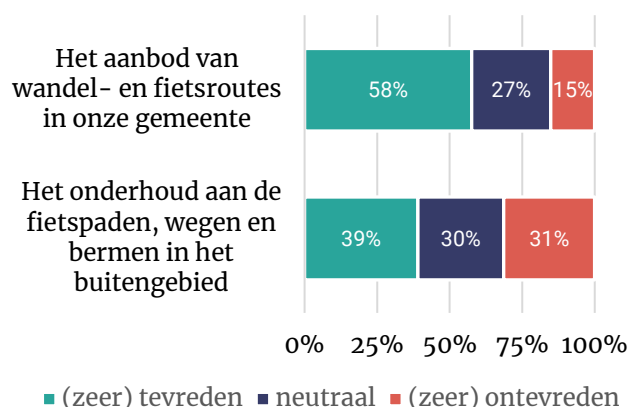
Ruim de helft van de inwoners (58%) is tevreden of zeer tevreden met het aanbod van wandel- en fietsroutes in de gemeente. Vijftien procent is hier ontevreden over. Meer inwoners zijn nu tevreden dan twee jaar geleden (toen: 48%). In Gebied West is men iets minder vaak tevreden over het aanbod dan in de andere gebieden.

Vier op de tien inwoners (39%) zijn (zeer) tevreden over het onderhoud aan fietspaden, wegen en bermen in het buitengebied. Drie op de tien staan er neutraal tegenover, een vergelijkbaar aandeel is ontevreden. Dat is vergelijkbaar met 2022 en ook tussen de gebieden zien we weinig verschillen.

Tabel 3.7 Beoordeling wandel- en fietsroutes en onderhoud aan fietspaden, wegen en bermen (% (zeer) tevreden)

	Aanbod wandel- en fietsroutes	Onderhoud aan fietspaden, wegen en bermen in buitengebied
Noord	61%	41%
Oost	60%	37%
West	51%	41%
Zuid	58%	37%
HK 2022	48%	34%
HK 2024	58%	39%

Figuur 3.3 Beoordeling wandel- en fietsroutes en onderhoud aan fietspaden, wegen en bermen



Tevredenheid over zorg-, speel- en sportvoorzieningen, welzijn en ov minder gewaardeerd

Bijna twee derde van de inwoners is tevreden met de (gezondheids-)zorgvoorzieningen (64%) en speelvoorzieningen voor kinderen (65%) in de buurt. Met de sportvoorzieningen zijn zelfs zeven op tien tevreden of zeer tevreden. De welzijnsvoorzieningen - bijvoorbeeld buurtwerk, jongeren werk en ouderenvoorzieningen - en het openbaar vervoer worden minder breed gewaardeerd, hier is respectievelijk 44 en 35 procent van de inwoners tevreden over.

Over de zorgvoorzieningen in de buurt zijn inwoners van Hollands Kroon minder tevreden dan het landelijk gemiddelde. Voor de welzijnsvoorzieningen en openbaar vervoer komt het overeen met het gemiddelde, over sport- en speelvoorzieningen zijn méér inwoners dan gemiddeld (zeer) tevreden. Vergelijken met eerdere jaren zien we weinig verschillen, met uitzondering van de tevredenheid over de welzijns- (37% naar 45%) en speelvoorzieningen (59% naar 65%), die de afgelopen twee jaar toenam.

Enkele opvallende uitkomsten naar deelgebied:

- In Gebied Noord is men relatief minder vaak tevreden over de verschillende voorzieningen: zowel over de zorg- (55%) en welzijnsvoorzieningen (37%) als het openbaar vervoer (14%) is het aandeel tevreden inwoners lager dan in andere gebieden. Vooral bij openbaar vervoer is het verschil met andere gebieden groot.
- Gebied West is juist het enige gebied waar een (krappe) meerderheid (52%) tevreden is over het openbaar vervoer. Dat was in 2022 ook al het geval (toen: 53%).
- Net als twee jaar eerder worden in Gebied Zuid alle voorzieningen, behalve het openbaar vervoer, gemiddeld of hoger dan gemiddeld gewaardeerd. Dat geldt ook voor Gebied Oost, maar hier gelden de (gezondheids-)zorgvoorzieningen als uitzondering.

Tabel 3.8 Waardering aanbod voorzieningen (% (zeer) tevreden)

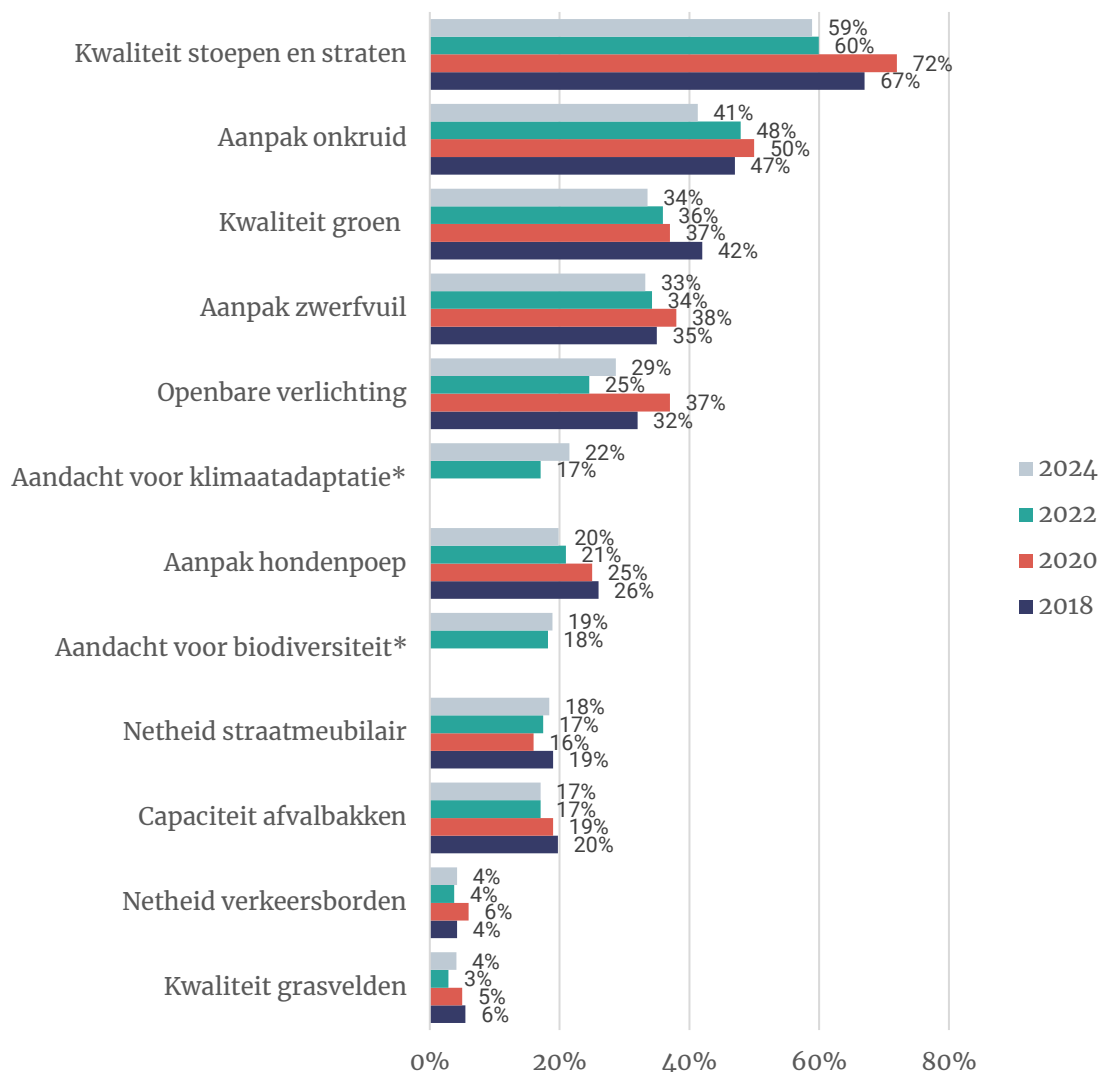
	(Gezondheids-) zorg- voorzieningen	Welzijns- voorzieningen	Speel- voorzieningen voor kinderen tot 12 jaar	Sport- voorzieningen	Openbaar vervoer
Noord	55%	37%	65%	71%	14%
Oost	73%	49%	75%	70%	43%
West	57%	39%	56%	72%	52%
Zuid	75%	55%	66%	71%	30%
HK 2020	67%	37%	57%	74%	39%
HK 2022	63%	37%	59%	69%	36%
HK 2024	64%	45%	65%	71%	35%
Gem.	76%	44%	53%	62%	35%
Benchmark	RANGE: 52-94%	RANGE: 25-76%	RANGE: 35-79%	RANGE: 37-85%	RANGE: 23-85%

Kwaliteit stoepen en straten belangrijkste aspect openbare ruimte

Net als in eerdere jaren is aan inwoners van Hollands Kroon een aantal aspecten van (onderhoud aan) de openbare ruimte van hun directe woonomgeving voorgelegd, met de vraag om drie aspecten te kiezen die men het belangrijkste vindt. Net als in eerdere jaren worden de kwaliteit van stoepen en straten (57%) en de aanpak van onkruid (41%) het meest gekozen. De netheid van verkeersborden en de kwaliteit van grasvelden worden, net zoals de afgelopen jaren, het minste genoemd.

In 2022 zijn de twee aspecten, aandacht voor biodiversiteit en aandacht voor klimaatadaptatie, voor het eerst meegenomen. Bijna een op de vijf inwoners noemt deze aspecten in hun top drie van belangrijkste aspecten in de openbare ruimte. Aandacht voor klimaatadaptatie wordt nu iets vaker gekozen dan twee jaar geleden (17% naar 22%).

Figuur 3.4 Kunt u in een top 3 aangeven welke aspecten u het belangrijkste vindt in de openbare ruimte van uw directe woonomgeving? (% gekozen in top-3)



Aspecten met een '*' zijn in de meting van 2022 voor het eerst opgenomen.

**6,3**

geven inwoners van Hollands Kroon gemiddeld aan de openbare ruimte van hun woon- en leefomgeving.

Openbare ruimte krijgt een voldoende

We vroegen inwoners de openbare ruimte van hun directe omgeving - alle eerder besproken aspecten bij elkaar genomen - een rapportcijfer te geven. Gemiddeld geven inwoners een 6,3. Dat is vergelijkbaar met 2022 en 2020, toen inwoners respectievelijk een 6,2 en 6,5 gaven. Net als twee jaar geleden geven inwoners in Gebied Zuid het hoogste cijfer (een 6,6). Inwoners uit Oost geven het laagste cijfer, maar met een 6,0 is dit nog altijd een voldoende. Inwoners uit Noord en West zitten hier tussenin en geven respectievelijk een 6,2 en 6,3.

Suggesties om de buurt te verbeteren

Een groot aantal inwoners heeft suggesties aangedragen om de buurt te verbeteren. De suggesties hebben vooral betrekking op de aanwezigheid en onderhoud van het groen in hun buurt. Hierbij gaat het vaak over het onderhoud en toestand van perken en stoepen. Ook zien veel inwoners maatregelen die te hard rijden en verkeersonveilige situaties voorkomen vaak als een manier om de buurt te verbeteren.



- *"Vaker vegen met een veegwagen in de herfst, kan geen kwaad. Bomen afval komt nu vaak naar binnen."*
- *"Een woonerf van deze straten maken met een 30 km bord. Er rijden heel veel auto's te hard."*
- *"Snelheidsbeperkingen in de straat. Ieder geval een 30 zone maken. Ze rijden veel te hard hier."*
- *"Ik zit in een rolstoel, maar de stoepen en ook wegen zijn zeer slecht! Hier graag veel meer aandacht voor."*
- *"In de zomer verloedert de buurt door het vele onkruid op de trottoirs, hetgeen weer ander vuil aantrekt. De gemeente doet hier veel te weinig aan."*
- *"Een skatebaan die in de winter een ijsbaan kan worden gemaakt. Een centrum zoals de cultuurschuur in Wieringerwerf."*
- *"Verkeersremmende maatregelen in de woonwijk. Bordjes waarop staat dat hondenpoep opgeruimd moet worden."*
- *"Sinds enige tijd zijn er arbeidsmigranten gevestigd in de buurt. Dat ondermijnt de leefbaarheid zichtbaar. Parkeeroverlast, lawaai, stankoverlast. Rommel op straat, slecht onderhouden woonomgeving."*
- *"Wat meer bomen langs de wegen planten."*
- *"Het is een nieuwbouwwijk, dus extra groen zou wenselijk zijn. In deze week is een nieuwe speeltuin aangelegd, maar de ingang is aan een kant gevaarlijk voor kinderen. Kinderen kunnen tegemoetkomend verkeer niet goed zien en andersom."*

3.3 Bereikbaarheid binnen Hollands Kroon

Net als in 2022 zijn een aantal vragen toegevoegd over de bereikbaarheid binnen Hollands Kroon. We vroegen inwoners een oordeel te geven over de algemene bereikbaarheid en de bereikbaarheid binnen Hollands Kroon met de auto, fiets en het openbaar vervoer.

Ruime meerderheid tevreden over bereikbaarheid, met uitzondering van ov

Zes op de tien inwoners (61%) zijn (zeer) tevreden met de algemene bereikbaarheid van gemeente Hollands Kroon, 14 procent is hier ontevreden over. Over de bereikbaarheid binnen de gemeente met de auto (84%) en de fiets (74%) is een ruime meerderheid te spreken. Vooral in Gebied West zijn inwoners tevreden met de bereikbaarheid met de fiets (85%).

Over de bereikbaarheid met het openbaar vervoer is minder tevredenheid: bijna een kwart (23%) spreekt hier tevredenheid over uit, de helft (53%) is er ontevreden over. In Gebied Noord zijn inwoners relatief vaak ontevreden (65%; 14% tevreden), in West juist minder dan in andere gebieden (40%; 38% tevreden).

Tabel 3.9 Waardering bereikbaarheid (% (zeer) tevreden)

	Algemene bereikbaarheid	Bereikbaarheid binnen Hollands Kroon...		
		...met de auto	...met de fiets	...met het openbaar vervoer
Noord	60%	88%	72%	14%
Oost	58%	85%	78%	24%
West	67%	88%	85%	38%
Zuid	57%	84%	74%	17%
HK 2022	60%	84%	74%	19%
HK 2024	61%	86%	78%	23%

3.4 Inzet gemeente voor woon- en leefomgeving



6,4

geven inwoners van Hollands Kroon gemiddeld aan de zorg van de gemeente voor de woon- en leefomgeving.

Gemeentelijke zorg voor woon- en leefomgeving krijgt een voldoende

De zorg van de gemeente voor de woon- en leefomgeving krijgt van inwoners gemiddeld een 6,4. Dat is iets hoger dan in 2020 en 2022 (toen: 6,1) en daarmee ligt gemeente Hollands Kroon nu dichterbij het landelijke gemiddelde (6,6). Meer inwoners geven nu een voldoende (77%) dan in voorgaande jaren. In Gebied Noord en Oost geeft men gemiddeld het laagste cijfer (6,2), in Zuid gemiddeld het hoogste (6,7).

Tabel 3.10 Waardering zorg van gemeente voor leefomgeving

	Rapportcijfer	% voldoende
Noord	6,2	74%
Oost	6,2	72%
West	6,5	80%
Zuid	6,7	82%
HK 2020	6,1	73%
HK 2022	6,1	71%
HK 2024	6,4	77%
Gem.	6,6	
Benchmark	RANGE: 5,8-7,2	

Velen onbekend met of neutraal tegenover inzet gemeente op duurzaamheid

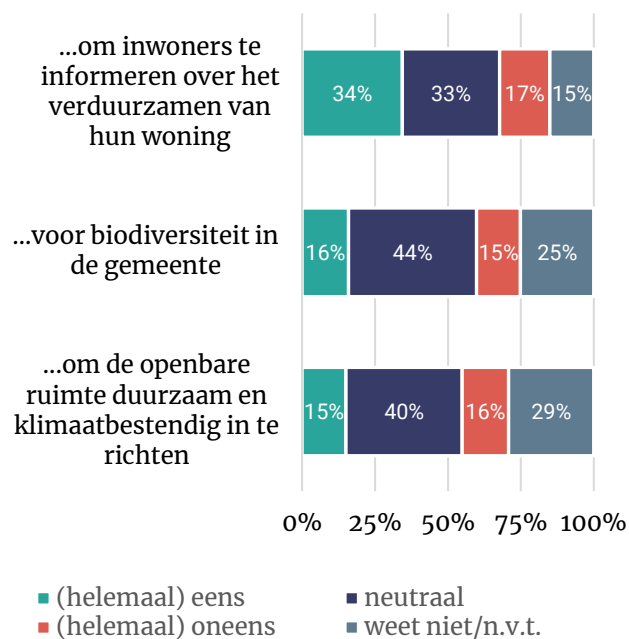
In 2022 zijn voor het eerst drie stellingen opgenomen over de inzet van gemeente Hollands Kroon op het gebied van duurzaamheid. Inwoners is gevraagd of zij vinden dat de gemeente zich voldoende inzet voor biodiversiteit, voor het informeren van inwoners over het verduurzamen van hun woning en voor een duurzame en klimaatbestendige inrichting van de openbare ruimte. Voor alle drie de aspecten geldt, net als in 2022, dat een minderheid van de inwoners het (helemaal) eens is dat de inzet van de gemeente voldoende is (15-34%%). Een vergelijkbare groep vindt de inzet onvoldoende (15-17%). De grootste groep inwoners stelt zich echter neutraal op of geeft aan geen mening te hebben.

Alleen over het informeren van inwoners over het verduurzamen van de woning vinden inwoners twee keer vaker wél dat de gemeente zich voldoende inzet (34%) dan niet (17%). Wat betreft dit aspect zijn inwoners vaker tevreden met de mate van gemeentelijke inzet dan voor biodiversiteit en het verduurzamen en klimaatbestendig maken van de openbare ruimte. Inwoners van Gebied Noord zijn relatief weinig te spreken over de inzet van de gemeente op het gebied van biodiversiteit (10%) en verduurzaming van de openbare ruimte (9%).

Tabel 3.11 Waardering inzet gemeente (% (helemaal) eens)

	De gemeente zet zich voldoende in...		
	...voor biodiversiteit in de gemeente	...om inwoners te informeren over het verduurzamen van hun woning	...om de openbare ruimte duurzaam en klimaatbestendig in te richten
Noord	15%	39%	14%
Oost	25%	40%	27%
West	20%	42%	19%
Zuid	26%	40%	25%
HK 2022	16%	29%	14%
HK 2024	16%	34%	15%

Figuur 3.5 De gemeente zet zich voldoende in...



Minderheid ziet samenwerking van gemeente met buurt

Circa een op de vijf inwoners van Hollands Kroon vindt dat de gemeente samenwerkt met de buurt aan plannen, activiteiten en voorzieningen (19%) en dat zij inwoners helpt bij het uitvoeren van ideeën en plannen (19%). Een iets groter aandeel (24%) is van mening dat de gemeente de buurt de ruimte geeft om ideeën en plannen uit te voeren. Dat is vergelijkbaar met het landelijk gemiddelde. Voor alle drie de aspecten geldt echter dat het grootste aandeel inwoners (47%-52%) er neutraal tegenover staat. Inwoners van Gebied West zijn het wat minder vaak eens met de stellingen dan in andere gebieden.

Tabel 3.12 Beoordeling inzet gemeente (% (helemaal) mee eens)

De gemeente...	werkt samen met de buurt aan plannen, activiteiten en voorzieningen	geeft de buurt de ruimte om hun ideeën en plannen uit te voeren	helpt inwoners bij het uitvoeren van hun ideeën en plannen
Noord	21%	25%	21%
Oost	17%	23%	17%
West	15%	22%	16%
Zuid	21%	27%	21%
Hollands Kroon 2024*	19%	24%	19%
Gem.	21%	21%	16%
Benchmark	RANGE: 10-37%	RANGE: 9-37%	RANGE: 7-29%

*In eerdere metingen werden andere stellingen voorgelegd, waardoor een vergelijking niet mogelijk is.

Meerderheid zet zich actief in voor buurt of wil dit (misschien) gaan doen

Iets minder dan de helft van de inwoners (44%) geeft aan dat zij zich in de afgelopen twaalf maanden actief hebben ingezet voor hun buurt en dat in de toekomst (misschien) weer zullen doen. Dat is een wat lager percentage dan in eerdere jaren en ook iets minder dan het landelijk gemiddelde. Dertien procent geeft aan in het verleden zich te hebben ingezet, maar zich in de nabije toekomst niet actief te willen (blijven) inzetten. Een iets groter aandeel (19%) heeft zich in het verleden niet actief ingezet voor de buurt, maar wil dat in de toekomst (misschien) wel doen. Tot slot geldt voor bijna een kwart van de inwoners (23%) dat zij zich in het verleden niet actief hebben ingezet voor hun buurt en dat zij verwachten dat ook in de toekomst niet te zullen doen.

Tabel 3.13 (Potentieel) eigen bijdrage leveren aan de buurt

	HK 2024	HK 2022	HK 2020	Noord	Oost	West	Zuid	Gem. Bench.
Actief ingezet in verleden, in toekomst (misschien) inzetten	44%	47%	51%	49%	47%	48%	46%	51% RANGE: 32-64%
Actief ingezet in verleden, in toekomst niet inzetten	13%	15%	14%	12%	16%	18%	13%	5% RANGE: 2-9%
Niet actief ingezet in verleden, in toekomst (misschien) inzetten	19%	15%	15%	17%	14%	13%	16%	25% RANGE: 17-42%
Niet actief ingezet in verleden en in toekomst niet inzetten	24%	23%	20%	22%	22%	21%	26%	18% RANGE: 10%-30%

Relatie inwoner en gemeente

4 Relatie inwoner en gemeente

In dit hoofdstuk komen de volgende thema's aan de orde: het vertrouwen dat inwoners hebben in de wijze waarop Hollands Kroon wordt bestuurd, het oordeel over de communicatie van de gemeente en het oordeel over de wijze waarop de gemeente inwoners en organisaties betreft en daarmee samenwerkt.

4.1 Vertrouwen in wijze van bestuur

Vertrouwen in gemeentebestuur gestegen sinds 2022

Ongeveer een kwart van de inwoners geeft aan (heel) veel vertrouwen te hebben in de manier waarop de gemeente wordt bestuurd. Ruim de helft (55%) staat hier neutraal tegenover, een op vijf geeft aan weinig of geen vertrouwen te hebben. Vergeleken met voorgaande jaren hebben nu meer inwoners vertrouwen in het gemeentebestuur en is het vertrouwen in Hollands Kroon gelijk met het landelijk gemiddelde. In Gebied Oost is het aandeel dat (zeer) veel vertrouwen heeft met 18 procent het laagst, in Zuid is juist dat het hoogst (28%).

Tabel 4.1 Mate vertrouwen in de manier waarop gemeente wordt bestuurd (% (heel) veel vertrouwen)

	% vertrouwen
Noord	22%
Oost	18%
West	25%
Zuid	28%
Hollands Kroon 2020	17%
Hollands Kroon 2022	16%
Hollands Kroon 2024	24%
Gem.	25%
Benchmark	RANGE: 10-46%

Mate vertrouwen in de manier waarop gemeente wordt bestuurd:

- (heel) veel vertrouwen (24%);
- neutraal (55%);
- weinig/geen vertrouwen (21%).

In een open vraag vroegen we inwoners toe te lichten waarom zij wel of geen vertrouwen hebben in de manier waarop de gemeente bestuurd wordt. Inwoners die **veel vertrouwen** hebben in de manier waarop de gemeenten wordt bestuurd noemen vaak de volgende redenen:

De gemeente is toegankelijk

- "Hollands Kroon heeft m.i. een zeer open en zeer benaderbaar ambtelijk apparaat. Hetzelfde geldt voor de Raad en B&W."
- "Door de open uitstraling van het gemeentebestuur."
- "De ambtenaren die ik gesproken heb, reageerde adequaat en behulpzaam. Er wordt vaak ook actie ondernomen."

De inzet van de gemeente voor haar inwoners

- "Ik vind dat de gemeente goed zijn best doet. Ook al ben ik het niet eens met beslissingen over datacenters e.d. maar persoonlijk heb ik alleen goede ervaringen met de dingen die de gemeente doet. Al vind ik het nog steeds erg jammer dat er zoveel bezuinigd is op bibliotheken."
- "Omdat ik tevreden ben met de dingen die ze doen, verbetering kan altijd natuurlijk."

Inwoners die **niet veel of weinig vertrouwen** hebben in de manier waarop de gemeenten wordt bestuurd noemen vaak de volgende redenen:

De gemeente is niet zichtbaar genoeg/ te groot om een goed beeld te kunnen vormen

- *"Je krijgt het gevoel dat de gemeente te groot is, waardoor het minder beheersbaar is."*
- *"Het gemeentebestuur (en de burgemeester) is voor veel inwoners van Hollands Kroon onzichtbaar."*
- *"Ik heb slecht in beeld wat de gemeente betekent voor de omgeving."*
- *"Geen idee, het is voor mij niet zichtbaar, maar ik verdiep mij er ook niet in."*

Besluiten van de gemeente

- *"Vanwege het gedoe rondom de datacenters."*
- *"Optreden gemeente bij totstandkoming datacentra en kassengebied."*

Minder aandacht van de gemeente voor de kleinere kernen

- *"Anna Paulowna lijkt wel voorrang te hebben op de rest van de gemeente. De dorpen zien er steeds slechter uit."*
- *"Momenteel lijkt het dat de dorpskern belangrijker is dan de randgebieden."*

Inwoners die **weinig vertrouwen** hebben in de manier waarop de gemeenten wordt bestuurd noemen vaak de volgende redenen:

De gemeente staat ver van inwoners af

- *"De gemeente is veel te groot om alles goed te kunnen doen. Ik heb de gemeente wel eens Ivoren Toren genoemd. Omdat ze in het gemeentehuis te ver van de inwoners staan."*
- *"Afstand tot de gemeente is vrij groot, ze geven weinig informatie waar je op een eenvoudige manier kennis van kunt nemen."*

De gemeente luistert niet (voldoende) naar inwoners

- *"Men doet alsof men luistert maar doet gewoon zijn eigen ding. Zonder dat er over is gecommuniceerd."*
- *"In het algemeen heb ik de indruk dat de gemeente naar binnen gericht opereert. De inwoner heeft bij veel thema's het laatste woord terwijl dit andersom zou moeten zijn."*

Oneens met besluiten die de gemeente nam

- *"Omdat datacenters in de gemeente Hollands Kroon op nummer 1 staan. Vervolgens worden de meeste starterswoningen cadeau gegeven aan statushouders. De echte inwoners van Hollands Kroon staan niet op nummer 1 bij de gemeente terwijl die wel alle kosten dragen."*
- *"Datacenter en windmolens in de Wieringermeer. Besluitvorming is onduidelijk geweest en lijkt op een solitaire actie van een wethouder."*
- *"Onze gemeente lijkt af en toe compleet op de hand van de lobby van grote bedrijven. Kijk maar naar hoe zaken als de datacenter-affaire en de landbouw en agro-industrie ons landschap en onze besluitvorming domineren."*

Eén op vijf: gemeente luistert, handhaaft en stelt zich flexibel op

Een vijfde van de inwoners is het (helemaal) eens met de stellingen dat de gemeente doet wat ze zegt, voldoende toezicht houdt op het naleven van regels en zich flexibel opstelt als dat nodig is. De percentages zijn iets hoger dan in 2022 en vergelijkbaar met het landelijk gemiddelde. Veelal staan inwoners neutraal tegenover de stellingen (55%-59%), een kleine minderheid is het ermee oneens (21%-25%). Verschillen tussen de gebieden zijn over het algemeen niet groot, maar inwoners in Gebied West zijn het iets vaker eens met de stellingen dan in andere gebieden. In Gebied Zuid is het aandeel dat vindt dat de gemeente doet wat ze zegt (15%) en zich flexibel opstelt (15%) relatief laag.

Tabel 4.2 Beoordeling gemeente (% (helemaal) mee eens)

De gemeente...	doet wat ze zegt	zorgt er voor dat inwoners zich aan de regels houden *	stelt zich flexibel op als dat nodig is
Noord	21%	18%	19%
Oost	18%	18%	23%
West	25%	25%	24%
Zuid	15%	18%	15%
HK 2020	15%	16%	18%
HK 2022	15%	16%	17%
HK 2024	20%	20%	20%
Gem.	20%	22%	17%
Benchmark	RANGE: 9-42%	RANGE: 13-38%	RANGE: 8-38%

*In 2020 en 2022 was deze stelling anders geformuleerd: "De gemeente houdt toezicht op het naleven van regels".

4.2 Oordeel communicatie en betrekken inwoners



6,1

geven inwoners van Hollands Kroon gemiddeld aan de wijze waarop de gemeente inwoners en organisaties betreft en de samenwerking zoekt

Voldoende voor de wijze waarop Hollands Kroon inwoners en organisaties betreft

Inwoners geven gemiddeld een 5,6 voor de wijze waarop Hollands Kroon inwoners en organisaties betreft en de samenwerking met hen zoekt. Dat is wat hoger dan in 2020 en 2022, waarmee het rapportcijfer voor gemeente Hollands Kroon nu overeenkomt met het landelijk gemiddelde. Vergeleken met afgelopen jaren geven nu meer inwoners een voldoende (72%, was 60%-62%). In Gebied Oost ligt, net als in eerdere jaren, het aandeel inwoners dat een voldoende geeft lager (61%) dan in andere gebieden (72%-81%).

Tabel 4.3 Waardering voor de wijze waarop Hollands Kroon inwoners en organisaties betreft en de samenwerking zoekt

	Rapportcijfer 2024	% voldoende	Rapportcijfer 2022	% voldoende	Rapportcijfer 2020	% voldoende
Noord	6,3	81%	5,5	60%	5,7	61%
Oost	5,9	61%	5,3	53%	5,7	59%
West	6,0	72%	5,8	64%	5,6	65%
Zuid	6,1	72%	5,9	64%	5,7	62%
HK	6,1	72%	5,6	60%	5,7	62%
Gem.	6,0		6,1		6,2	
Benchmark	RANGE: 5,0- 6,7		RANGE: 5,4- 6,7		range: 5,5-7,0	

Minderheid vindt dat gemeente luistert en inwoners laat meedenken

Ruim een op vijf (23%) vindt dat de gemeente luistert naar inwoners. Een vergelijkbaar aandeel vindt dat niet (26%), circa de helft staat hier neutraal tegenover. Over het laten meedenken van inwoners is men positiever: 38 procent is het eens dat de gemeente inwoners laat meedenken bij plannen, activiteiten en voorzieningen, 21 procent vindt dat niet (40% neutraal). Hier ligt het aandeel dat vindt dat inwoners kunnen meedenken ook hoger dan het landelijk gemiddelde. Bij beide stellingen is er een (lichte) toename sinds 2022, maar bij deze vergelijking is voorzichtigheid geboden, omdat de formulering van de stellingen sindsdien is veranderd. Hoewel er mogelijk sprake is van verbetering, kan niet met zekerheid gezegd worden welk deel van de verandering verklaard wordt door de veranderde vraagstelling.

Tabel 4.4 Beoordeling betrekken burgers en faciliteren participatie (% (helemaal) mee eens)

	Gemeente luistert naar inwoners	Gemeente laat inwoners meedenken bij plannen, activiteiten en voorzieningen
Noord	12%	20%
Oost	11%	15%
West	17%	23%
Zuid	19%	24%
Hollands Kroon 2020*	13%	20%
Hollands Kroon 2022*	15%	21%
Hollands Kroon 2024	23%	38%
Gem.	21%	28%
Benchmark	RANGE: 10-46%	RANGE: 16-55%

*In 2020 en 2022 waren de stellingen anders geformuleerd: “De gemeente luistert naar de mening van burgers” en “De gemeente betreft burgers voldoende bij haar plannen, activiteiten en voorzieningen”.

Gemeentelijke dienstverlening

5 Gemeentelijke dienstverlening

5.1 Waardering gemeentelijke dienstverlening



53%

heeft in de afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente in verband met een product, dienst, vraag of probleem.

Ruim de helft van de inwoners heeft de afgelopen twaalf maanden contact gehad met de gemeente in verband met een product, dienst, vraag of probleem. De drie meest gebruikte methoden van contact zijn via internet (website of app), telefonisch en per e-mail. Meestal had het contact betrekking op het thema reizen (bijvoorbeeld paspoort, rijbewijs of ID-kaart) of wonen en de buurt (bijvoorbeeld parkeren, overlast).

Wijze van contact:

- internet (website) of app (43%)
- telefoon (18%)
- e-mail (16%)
- overig persoonlijk contact (7%)
- huisbezoek (5%)
- (publieks)balie (4%)
- wijk- of buurtteam (3%)
- sociale media of berichten-app (2%)
- post (1%)

Onderwerp van contact:

- reizen (39%)
- wonen en uw buurt (22%)
- anders (21%)
- familie en gezin (6%)
- gezondheid en zorg (5%)
- ondernemen (3%)
- werk en inkomen (2%)
- verhuizen (2%)
- onderwijs en opleiding (1%)

Voldoende voor gemeentelijke dienstverlening

Inwoners waarderen de gemeentelijke dienstverlening gemiddeld met een 6,4. Dat is ongeveer even hoog als eerdere jaren en het landelijk gemiddelde. De dienstverlening via digitale faciliteiten waarderen zij met een 6,8. Dat is eveneens vergelijkbaar met eerdere jaren en het landelijk gemiddelde. Er zijn geen grote verschillen tussen de gebieden.

Tabel 5.1 Waardering gemeentelijke dienstverlening (rapportcijfer)

	Dienstverlening	% voldoende	Digitale faciliteiten	% voldoende
Noord	6,5	87%	6,9	88%
Oost	6,4	73%	6,7	81%
West	6,3	76%	6,6	81%
Zuid	6,3	79%	6,8	86%
HK 2020	6,3	75%	6,6	81%
HK 2022	6,3	79%	6,6	82%
HK 2024	6,4	79%	6,8	84%
Gem.	6,6		6,8	
Benchmark	RANGE: 5,9-7,2		RANGE: 6,2-7,2	

5.2 Aanvraag van producten en diensten

Meerderheid van de inwoners positief over proces van (aan)vraag

Ongeveer twee derde van de inwoners is positief over het proces van het indienen van een vraag of aanvraag bij de gemeente. Een steeds vergelijkbaar aandeel vond het makkelijk de vraag te stellen of aanvraag te regelen (66%), de verkregen informatie kloppend en volledig (67%) en de duur van de afhandeling redelijk (66%). Het aandeel dat vond dat hij of zij goed op de hoogte werd gehouden ligt iets lager (59%). Circa twee derde zegt uiteindelijk gekregen te hebben wat men wilde. In al deze aspecten ligt Hollands Kroon steeds dicht bij het landelijk gemiddelde; alleen het aandeel dat 'goed op de hoogte is gehouden' ligt iets lager dan het gemiddelde (59% tegenover 66%).

Tabel 5.2 Beoordeling proces van aanvraag (% (helemaal) mee eens)

	Aanvraag of vraag makkelijk	Informatie was kloppend en volledig	Duur afhandeling redelijk	Goed op de hoogte gehouden	Kreeg wat men wilde
Hollands Kroon 2020	66%	64%	64%	59%	68%
Hollands Kroon 2022	64%	60%	62%	60%	63%
Hollands Kroon 2024	66%	67%	66%	59%	65%
Gem.	69%	66%	62%	66%	63%
Benchmark	RANGE: 53-86%	RANGE: 54-84%	RANGE: 49-81%	RANGE: 54-84%	RANGE: 50-77%

Suggesties om de dienstverlening te verbeteren

Verschillende inwoners geven suggesties om de gemeentelijke dienstverlening te verbeteren. Vaak genoemd zijn suggesties betreffende het bieden van alternatieven naast digitale dienstverlening. Verder is genoemd dat het belangrijk is dat er bij inspraak duidelijker zou moeten worden gecommuniceerd over op welke manier inwoners mee zouden kunnen denken bij het proces. Ook zouden inwoners graag een dorpskrant- of blaadje zien, waar nieuws over de gemeente in staat.



- *Het meeste gaat digitaal. Niet iedereen kan met een computer overweg. Daar zou de gemeente meer rekening mee moeten houden. Wij moeten voor veel zaken naar het gemeentehuis in Anna Paulowna. Niet iedereen heeft een auto. Voor oudere mensen is dit te lastig. Daar zou de gemeente meer rekening mee moeten houden.*
- *Als er een terug bel afspraak gemaakt wordt, doe dat dan ook, het is nu drie weken later en ga zelf maar weer bellen!*
- *Jullie gebruiken nu digitale tools en media en baseren daar je mening (grotendeels) op. Ik zie echter dat maar een beperkte groep en vaak dezelfde mensen, deze middelen gebruikt. Zorg dus alsjeblieft voor een breder palet om zo een betere afspiegeling van je bewoners te consulteren, dat vergemakkelijkt de acceptatie.*

5.3 Hostmanship

Het handelen van medewerkers speelt een belangrijke rol bij de dienstverlening aan inwoners. Juist de menselijke kant van gemeentelijke dienstverlening (hostmanship) kan bijdragen aan een hogere tevredenheid onder burgers. Hostmanship uit zich onder andere in het willen dienen, verantwoordelijkheid tonen, het echt willen oplossen van een probleem, het geheel zien, de dialoog aangaan in plaats van het debat en in deskundigheid en inlevingsvermogen. In de vragenlijst zijn aan inwoners zes stellingen voorgelegd over de gemeentelijke medewerkers met wie zij contact hebben gehad.

Meesten oordelen positief over medewerker(s)

Het merendeel van de inwoners dat contact had met een gemeentelijke medewerker is hier positief over. Circa zes op de tien vinden dat de medewerker zich verantwoordelijk toonde om tot een oplossing te komen (58%), zelf de vraag zo goed mogelijk beantwoordde (64%) en voldoende deskundig voorkwam (60%). Daarnaast geeft ongeveer de helft aan dat de medewerker zich (ook) goed kon inleven (53%), de ruimte bood om mee te denken (49%) en positief verraste met de service (46%). Op dit laatste aspect doet Hollands Kroon het ook beter dan het landelijk gemiddelde (36%), op de andere aspecten is het aandeel positieve inwoners vergelijkbaar met het gemiddelde. Van 2020 naar 2022 nam de tevredenheid op alle aspecten toe maar deze lijn zet zich niet door in 2024.

Tabel 5.3 Beoordeling medewerkers (% (helemaal) eens)²

De medewerker...	toonde zich verantwoordelijk om echt tot een oplossing te komen	heeft zelf mijn vraag zo goed mogelijk beantwoord	was voldoende deskundig	kon zich goed inleven	bood de ruimte om mee te denken	verraste mij positief met de verleende service
Hollands Kroon 2020	51%	52%	52%	47%	42%	33%
Hollands Kroon 2022	63%	68%	64%	61%	56%	42%
Hollands Kroon 2024	58%	64%	58%	58%	49%	46%
Gem.	59%	65%	60%	53%	47%	36%
Benchmark	RANGE: 46-78%	RANGE: 49-83%	RANGE: 43-77%	RANGE: 41-70%	RANGE: 32-78%	RANGE: 19-54%

² Niet alle 37 gemeenten hebben de module hostmanship afgenomen. De benchmark is samengesteld uit de gemiddelden van 25 gemeenten.

Beoordeling medewerker sterk gerelateerd aan of men kreeg wat men wilde

Nadere analyse leert dat de beoordeling van de medewerkers sterk samenhangt met de mate waarin men kreeg wat men wilde. Zo geldt dat inwoners die kregen wat zij wilden in (ruime) meerderheid positief zijn over alle zes de aspecten van het contact met de medewerker(s) (59%-77% is het (helemaal) eens met de voorgelegde stellingen), terwijl dit van de inwoners die niet kregen wat zij wilden een minderheid is (11%-39% is het (helemaal) eens met de stellingen).

Tabel 5.4 Beoordeling medewerkers (% (helemaal) eens)

De medewerker..	Hollands Kroon	Benchmark	kreeg wat men wilde	kreeg <u>niet</u> wat men wilde
toonde zich verantwoordelijk om daadwerkelijk tot een oplossing te komen	58%	59% RANGE: 46-78%	73%	19%
heeft zelf mijn vraag zo goed mogelijk beantwoord	64%	65% RANGE: 49-83%	77%	33%
was voldoende deskundig	58%	60% RANGE: 43-77%	73%	21%
kon zich goed inleven	58%	53% RANGE: 41-70%	66%	39%
bood de ruimte om mee te denken	49%	47% RANGE: 32-78%	59%	24%
verraste mij aangenaam met de verleende service	46%	36% RANGE: 19-54%	60%	11%

5.4 Informatievoorziening



6,1

geven inwoners van Hollands Kroon gemiddeld aan de communicatie en voorlichting vanuit de gemeente

Communicatie en voorlichting krijgen een voldoende

Inwoners waarderen de communicatie en voorlichting door de gemeente gemiddeld met een 6,1. Dat is vergelijkbaar met 2022 en nog steeds iets lager dan het landelijk gemiddelde (6,4). Bijna driekwart (72%) geeft een voldoende. De helft (53%) zegt makkelijk aan informatie die zij nodig hebben van de gemeente te kunnen komen - vergelijkbaar met 2022 (50%), maar iets onder het landelijk gemiddelde (62%). Zes op tien (59%) zijn het eens met de stelling dat de gemeente heldere taal gebruikt. Hier is wel een duidelijke toename vergeleken met twee jaar eerder (toen: 48%) en daarmee is dit aspect nu gelijk aan het landelijke gemiddelde.

Tabel 5.5 Waardering communicatie/voorlichting gemeente

	Kan gemakkelijk aan gemeentelijke informatie komen % (helemaal) me eens	De gemeente gebruikt heldere taal % (helemaal) me eens	Waardering communicatie/voorlichting gemeente Rapportcijfer	% Voldoende
Hollands Kroon 2020	43%	44%	5,9	67%
Hollands Kroon 2022	50%	48%	6,2	75%
Hollands Kroon 2024	53%	59%	6,1	72%
Gem.	62%	60%	6,4	
Benchmark	RANGE: 41-78%	RANGE: 41-78%	RANGE: 5,9-7,0	

Zorg en welzijn

6 Zorg en welzijn

Dit hoofdstuk gaat over de gezondheid van de inwoners van Hollands Kroon en hun sociale contacten, hun deelname aan het maatschappelijk leven en de eventuele beperkingen daarbij, hun vangnet als zij hulp of zorg nodig hebben, hun gebruik van zorgvoorzieningen en het oordeel daarover en hun oordeel over de gemeentelijke inzet op het gebied van maatschappelijke participatie.

6.1 Gezondheid en sociale contacten



7,6

geven inwoners van Hollands Kroon gemiddeld aan hun gezondheid

Inwoners beoordelen hun gezondheid met een ruime voldoende

Inwoners geven gemiddeld een 7,6 aan hun gezondheid. Dat is vergelijkbaar met de voorgaande metingen en met het landelijk gemiddelde. Van de inwoners beoordeelt 91 procent de eigen gezondheid met een voldoende.

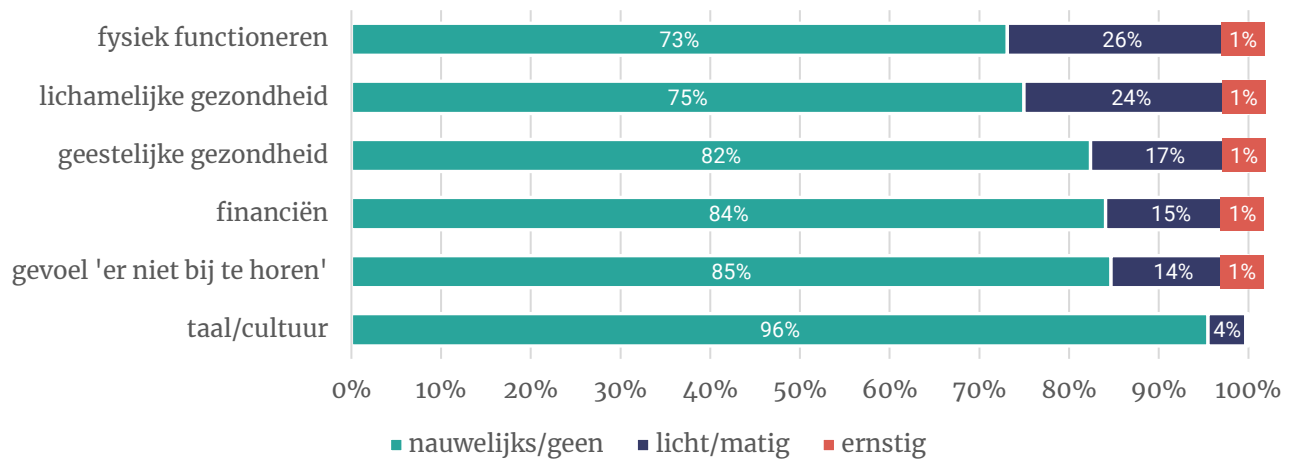
Tabel 6.1 Beoordeling eigen gezondheid

	Rapportcijfer	% voldoende
Hollands Kroon 2020	7,6	93%
Hollands Kroon 2022	7,7	94%
Hollands Kroon 2024	7,6	91%
Gem.	7,7	
Benchmark	RANGE: 7,7-7,8	

Klein deel voelt zich ernstig belemmerd om deel te nemen aan de maatschappij

In totaal zegt 5 procent dat zij *ernstig* belemmerd worden om deel te nemen aan het maatschappelijk leven. Dat is in lijn met de vorige meting: toen voelde in totaal 6 procent zich in ernstige mate belemmerd om deel te nemen aan het maatschappelijk leven. Daarnaast voelt een deel zich licht c.q. matig belemmerd. De meest genoemde aspecten die als beperking worden genoemd om aan het maatschappelijk leven deel te kunnen nemen zijn de lichamelijke gezondheid en het fysiek functioneren (bewegen). Ook financiën ('moeite om rond te komen'), de geestelijke gezondheid (waaronder angst en depressie) en het gevoel 'er niet bij te horen' c.q. zich 'niet thuis te voelen' worden met enige regelmaat genoemd als vooral lichte/matige belemmering.

Figuur 6.1 Mate waarin men beperkt wordt om deel te nemen aan het maatschappelijk leven



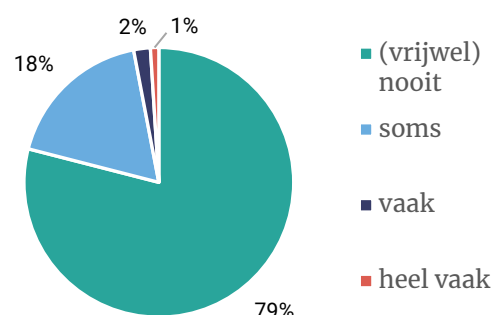
Merendeel tevreden met aantal sociale contacten, maar eenzaamheid neemt wel toe

Acht op de tien inwoners (79%) zeggen voldoende contact met andere mensen te hebben. Een op de tien inwoners (10%) geeft aan voldoende contacten te hebben, maar er wel meer te willen. Zes procent vindt het aantal contacten te weinig. In totaal heeft dus 16 procent behoefte aan meer sociaal contact. Dat is wat minder dan het landelijk gemiddelde (21%). Tegelijk geeft een op de vijf inwoners (21%) aan zich soms of vaak eenzaam te voelen. Dat is iets meer dan in de voorgaande metingen ligt ook hoger dan het landelijk gemiddelde. Er zijn wat betreft het aandeel inwoners dat meer contacten zou willen en dat zich eenzaam voelt geen grote verschillen tussen de gebieden.

Tabel 6.2 Sociale contacten

	Zou meer contacten willen	Aandeel dat zich soms/vaak eenzaam voelt ³
Noord	14%	19%
Oost	14%	24%
West	17%	18%
Zuid	19%	20%
Hollands Kroon 2020	17%	15%
Hollands Kroon 2022	19%	18%
Hollands Kroon 2024	16%	21%
Gem.	21%	-
Benchmark	RANGE: 14-32%	-

Figuur 6.2 Mate waarin men zich wel eens eenzaam voelt



De meeste inwoners die zich (heel) vaak eenzaam voelen, geven ook aan dat zij meer contacten zouden willen. Maar onder inwoners die zich soms eenzaam voelen, zegt de helft (54%) dat zij wél voldoende contacten hebben - mogelijk heeft deze groep behoefte aan een ander soort (bijvoorbeeld diepgaander) contact, maar dat is op basis van dit onderzoek niet te zeggen. Ongeveer een derde (31%) van hen zegt voldoende contacten te hebben, maar het mag wel meer. Vijftien procent van deze groep zegt te weinig contacten te hebben.

Jongere inwoners tussen de 18 en 39 jaar zeggen relatief vaak dat zij zich 'soms' eenzaam voelen. In deze leeftijdsgroep gaat het om 26 procent, onder 40- tot 64-jarigen is dat 18 procent en onder 65-plussers 12 procent. Zij voelen zich juist vaker '(bijna) niet' eenzaam. Het aandeel dat zich heel vaak of vaak eenzaam voelt, is onder alle leeftijdsgroepen ongeveer gelijk. Ook bij de vraag of men voldoende contacten heeft, zien we geen significante leeftijdsverschillen.

³ In de benchmarkdata zijn de antwoordcategorieën voor deze vraag in andere gemeenten niet altijd juist opgenomen. Een vergelijking met de gemiddelde benchmark is daarom hier niet mogelijk.

6.2 Maatschappelijke participatie

Ruim de helft van de inwoners actief bij een vereniging

Ruim de helft van de inwoners was in de afgelopen twaalf maanden actief in een vereniging. Dat is minder dan in 2020 en dit ligt ook lager dan het landelijk gemiddelde. Men is vooral actief bij een sportvereniging.

Tabel 6.3 Actief bij vereniging in afgelopen 12 mnd. (% ja)

	Actief bij vereniging
Hollands Kroon 2020	65%
Hollands Kroon 2022	54%
Hollands Kroon 2024	56%
Gem.	61%
Benchmark	RANGE: 48-90%

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

- niet actief (44%)
- sportvereniging (36%)
- overige verenigingen (18%)
- religieuze/maatschappelijke vereniging (7%)
- culturele verenigingen (8%)
- gezelligheidsvereniging (9%)

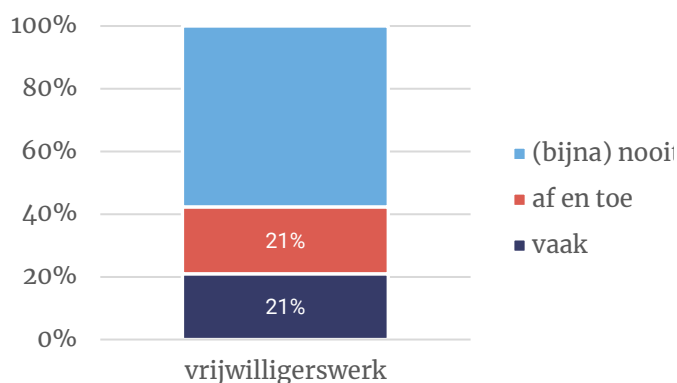
Aandeel dat aan vrijwilligerswerk doet constant

Ruim twee vijfde van de inwoners (42%) heeft in de afgelopen twaalf maanden vrijwilligerswerk verricht. Dat is hetzelfde als in 2022 en het landelijk gemiddelde. Van degenen die vrijwilligerswerk hebben verricht deed de helft dit af en toe (21% van alle inwoners) en de andere helft deed dit (21% van alle inwoners) intensief.

Tabel 6.4 Vrijwilligerswerk in afgelopen 12 maanden

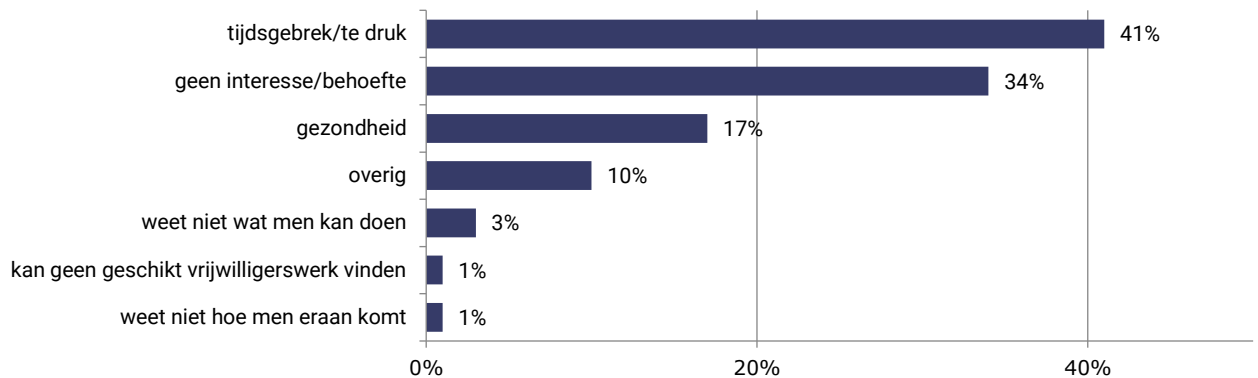
	%
Noord	48%
Oost	43%
West	38%
Zuid	40%
Hollands Kroon 2020	46%
Hollands Kroon 2022	42%
Hollands Kroon 2024	42%
Gem.	42%
Benchmark	RANGE: 29-58%

Figuur 6.3 Mate vrijwilligerswerk afgelopen 12 maanden



Het merendeel (55%) wil in de toekomst misschien of zeker vrijwilligerswerk (blijven) doen, iets meer dan een kwart wil dat niet (26%) en de rest weet het niet. De bereidheid om in de toekomst vrijwilligerswerk te doen, ligt aanzienlijk hoger onder de huidige vrijwilligers (88%) dan onder inwoners die in de afgelopen twaalf maanden geen vrijwilligerswerk hebben gedaan (30%). Verreweg de belangrijkste reden om geen vrijwilligerswerk te doen is een gebrek aan tijd (vanwege baan, zorgtaak of andere prioriteiten). Daarnaast noemt een derde dat zij er geen interesse in c.q. behoefte aan hebben en 17 procent dat dit niet gaat in verband met de gezondheid. Een klein deel geeft aan niet te weten wat men kan doen, geen geschikt vrijwilligerswerk te kunnen vinden en niet te weten hoe men aan vrijwilligerswerk komt.

Figuur 6.4 Reden om geen vrijwilligerswerk te doen



Aandeel dat burenhulp verleent afgenomen

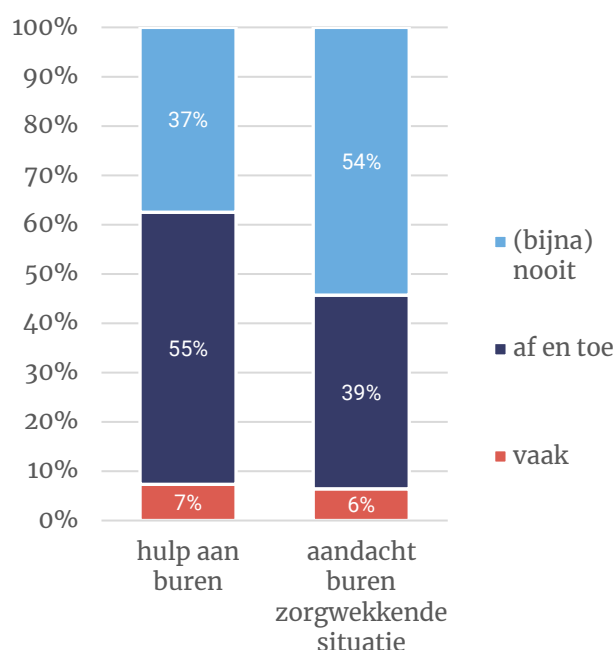
Zes op de tien heeft in de afgelopen twaalf maanden hulp aan burenhulp gegeven. Dat is een kleiner aandeel dan in 2022, maar wel vergelijkbaar met het landelijk gemiddelde. De overgrote meerderheid verleende af en toe hulp (55% van alle inwoners), een klein deel deed dat vaak (7% van alle inwoners). Ruim bijna de helft van de inwoners heeft de afgelopen twaalf maanden aandacht gegeven aan burenhulp in een zorgwekkende situatie (eenzaamheid, zelfverwaarlozing of andere probleemsituatie). Dat is een vergelijkbaar percentage met eerdere metingen en wat hoger dan het landelijk gemiddelde.

De meeste inwoners verleenden hun hulp aan burenhulp in een zorgwekkende situatie op incidentele basis (39% van alle inwoners), een klein deel deed dat intensief (6% van alle inwoners). In Gebied Oost lijkt men burenhulp iets vaker te helpen dan in Gebied Noord en Gebied West.

Tabel 6.5 Burenhulp in afgelopen 12 maanden

	Aandacht voor burenhulp in zorgwekkende situatie	Hulp aan burenhulp
Noord	34%	62%
Oost	52%	70%
West	45%	61%
Zuid	43%	58%
HK 2020	44%	68%
HK 2022	43%	67%
HK 2024	45%	62%
Gem.	41%	64%
Benchmark	RANGE: 27-54%	RANGE: 53-74%

Figuur 6.5 Mate waarin men het afgelopen jaar burenhulp heeft verricht



Grote bereidheid tot burenhulp

Er is onder inwoners van Hollands Kroon een grote bereidheid om buren te helpen. Het merendeel (88%) is bereid een of andere vorm van hulp te verlenen. Een klein deel kan geen burenhulp geven (6%) of wil dat niet (ook 6%). Het meest genoemd zijn een oogje in het zeil houden (69%), hulp bij boodschappen (53%) en helpen bij vervoer (44%).

Tabel 6.6 Bereid tot burenhulp (meerdere antwoorden mogelijk)

	Hollands Kroon 2024
Oogje in het zeil houden	69%
Hulp bij boodschappen	53%
Helpen bij vervoer	44%
Opvangen van kinderen of huisdieren	31%
Klusjes in of rond het huis	30%
Ondersteuning bij aanvraag, administratie of computer	26%
Medicijnen toedienen of persoonlijke verzorging	8%
Huis schoonhouden of koken	6%
Anders	4%
Kan geen burenhulp geven	6%
Wil geen burenhulp geven	6%

Bijna twee derde geeft mantelzorg

Bijna twee derde (64%) van de inwoners heeft de afgelopen twaalf maanden mantelzorg gegeven. Dat is meer dan in de vorige metingen, maar dit is zeer waarschijnlijk aan een veranderde vraagstelling te wijten (zie '*'). De meeste inwoners verleenden af en toe mantelzorg (34% van alle inwoners) maar bijna een even groot deel deed dat vaak (30% van alle inwoners). Van degenen die mantelzorg verlenen voelt de helft zich hierdoor (vrijwel) nooit belemmerd in hun dagelijkse bezigheden, 7 procent voelt zich (heel) vaak hierdoor belemmerd.

Mate belemmerd door mantelzorg:

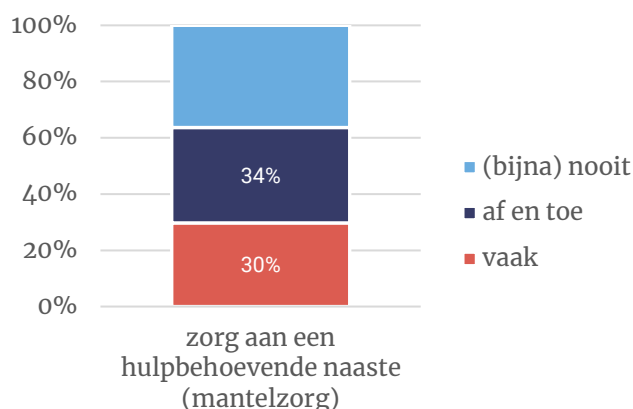
- (vrijwel) nooit (51%)
- Soms (27%)
- Vaak (5%)
- Heel vaak (2%)
- Wil ik niet zeggen (15%)

Tabel 6.7 Mantelzorg in afgelopen 12 maanden

	%
Noord	60%
Oost	70%
West	64%
Zuid	61%
Hollands Kroon 2020*	50%
Hollands Kroon 2022*	47%
Hollands Kroon 2024	64%
Gem.	59%
Benchmark	RANGE: 36-80%

*In de vorige meting werd de vraag anders gesteld: "In welke mate heeft u het afgelopen jaar zorg verleend aan een familielid, vriend of kennis (mantelzorg)?"

Figuur 6.6 In welke mate heeft u zich de afgelopen 12 maanden ingezet voor zorg aan een familielid, vriend of kennis (mantelzorg)?

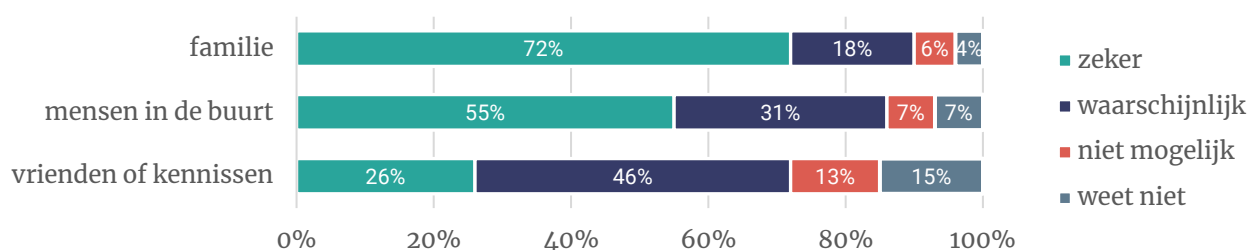


6.3 Hulp en zorg vanuit de directe omgeving en door organisaties

Meerderheid inwoners heeft iemand om op terug te vallen voor hulp of zorg

De meerderheid van de inwoners geeft aan iemand te hebben om op terug te vallen wanneer men hulp of zorg nodig zou hebben. Ruim zeven op de tien inwoners geven aan zeker terug te kunnen vallen op familie, ruim de helft op mensen in de buurt en ruim een kwart op kennissen. Als ook de antwoordcategorie 'waarschijnlijk' hier nog bij opgeteld wordt dan gaat het om nog aanzienlijk hogere percentages: 90 procent (familie), 86 procent (mensen in de buurt) en 72 procent (vrienden of kennissen).

Figuur 6.7 Mate waarin men terug kan vallen op omgeving wanneer men hulp of zorg nodig heeft



6.4 Waardering inzet gemeente

Waardering inzet gemeente op het gebied van maatschappelijke participatie stabiel

Inwoners waarderen de inspanningen van de gemeente Hollands Kroon om inwoners volledig te laten deelnemen aan de maatschappij met een 6,4. Dat is hetzelfde als in 2022 en ook gelijk aan het landelijk gemiddelde. Het aandeel van de inwoners dat de gemeente hiervoor een voldoende geeft, nam iets af (76% versus 79%). Er zijn geen grote verschillen tussen de gebieden.

Tabel 6.8 Inspanningen van de gemeente om burgers volledig te laten deelnemen aan de maatschappij

	Rapportcijfer	% voldoende
Noord	6,4	79%
Oost	6,4	69%
West	6,3	73%
Zuid	6,4	81%
Hollands Kroon 2020	6,1	70%
Hollands Kroon 2022	6,4	79%
Hollands Kroon 2024	6,4	76%
Gem.	6,4	
Benchmark	RANGE: 5,7,- 7,1	

Algemeen beeld

7 Algemeen beeld

Inwoners van Hollands Kroon geven gemiddeld een 6,3 voor alle inspanningen van de gemeente voor haar inwoners. Dit is een even hoog rapportcijfer als in de voorgaande metingen en is ook vergelijkbaar met het landelijk gemiddelde (6,4). Driekwart van de inwoners geeft een voldoende. In Gebied Zuid is het percentage dat een voldoende geeft het hoogst (81%) en in Gebied Oost het laagst (69%).

Tabel 7.1 Waardering van alle inspanningen van Hollands Kroon voor haar inwoners

	Rapportcijfer	% voldoende
Noord	6,4	79%
Oost	6,1	69%
West	6,4	73%
Zuid	6,3	81%
Hollands Kroon 2020	6,2	74%
Hollands Kroon 2022	6,2	73%
Hollands Kroon 2024	6,3	76%
Gem. Benchmark	6,4	
	RANGE: 5,7-7,2	

Ipsos I&O Enschede

Zuiderval 70
Postbus 563
7500 AN Enschede
T (053) 200 52 00
E info@ioresearch.nl
KVK-nummer 08198802

Ipsos I&O Amsterdam

Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam
T (020) 308 48 00
E info@ioresearch.nl

