

Inwonersonderzoek Gemeente Tiel

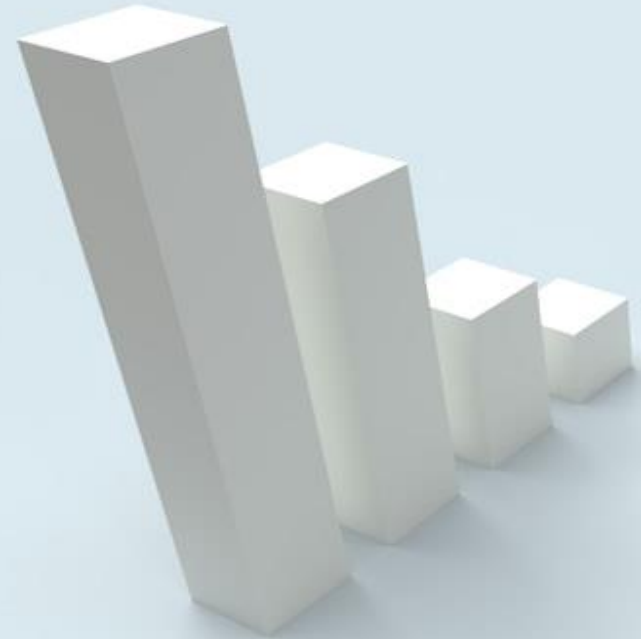
Jilske Schotanus & Bart Koenen

16-05-2024

Inhoudsopgave

- | | |
|--|----------|
| 1. Uitvoering van het onderzoek | slide 3 |
| 2. Management summary | slide 8 |
| 3. Algemene waardering leefomgeving | slide 12 |
| 4. Contact met de gemeente Tiel | slide 21 |
| 5. Tevredenheid diensten gemeente Tiel | slide 26 |
| 6. Beoordeling recente contactmomenten | slide 38 |
| 7. Interviews inwoners | slide 44 |
| 8. Onderzoeksverantwoording | slide 46 |

1. Uitvoering van het onderzoek



Uitvoering onderzoek: samenstelling steekproef en respons

Uitvoering onderzoek

Het onderzoek is op drie verschillende manieren onder de inwoners van Tiel uitgezet en liep in de periode van vrijdag 5 april tot en met 2 mei 2024. In totaal hebben n=722 inwoners aan het onderzoek deelgenomen. Hiervan hebben n=711 inwoners de online vragenlijst ingevuld en 11 inwoners hebben deelgenomen door middel van een telefonisch interview. Deze 11 inwoners konden telefonisch deelnemen, omdat zij niet digitaal vaardig waren of voor wie de taal een te hoge drempel was. Hieronder is de verdeling per uitstuurwijze en de respons weergegeven.

Uitnodiging per brief: er zijn door de gemeente Tiel 5.000 brieven verstuurd naar een random steekproef van n=5.000 inwoners. De steekproef is getrokken uit de Basisregistratie Personen (BRP) van de gemeente Tiel. Elke brief bevatte een uniek wachtwoord en QR-code waarmee deelnemers aan het onderzoek konden inloggen op een online portal die toegang gaf tot de vragenlijst. Verian heeft de unieke wachtwoorden en QR-codes geleverd aan de gemeente. Hierdoor zijn de onderzoeksresultaten achteraf niet te koppelen, waardoor de anonimiteit van de deelnemers aan het onderzoek gewaarborgd is. Uiteindelijk hebben n=522 inwoners aan het onderzoek deelgenomen (respons 10,4%).

Uitnodiging in het TNS NIPO panel: uit TNS NIPO base zijn n=241 inwoners van Tiel uitgenodigd. Hiervan hebben n=143 Tielse panelleden deelgenomen aan het onderzoek (respons 59,3%). Meer uitleg over TNS NIPObase is in het rechterkader op deze slide weergegeven.

Uitnodiging via een open link: inwoners konden ook deelnemen via een open link op de website van de gemeente Tiel. Ook aan de publieksbalie in het stadhuis zijn inwoners op de mogelijkheid tot deelname aan het onderzoek geattendeerd via een flyer met QR code die toegang gaf tot het (online) onderzoek. Hieraan hebben n=46 inwoners deelgenomen.

Kwalitatieve interviews: inwoners die om een bepaalde reden niet konden deelnemen aan het online onderzoek, hadden de mogelijkheid om een afspraak te maken voor een telefonisch interview. Hiervan hebben in totaal 11 inwoners gebruik gemaakt. De interviews zijn afgenomen in de periode van 2 tot en met 21 mei 2024. De resultaten van dit kwalitatieve gedeelte van het onderzoek zijn opgenomen in een apart hoofdstuk (hoofdstuk 7).

Gebruik TNS NIPObase

TNS NIPObase is een onderzoekspanel dat bestaat uit ruim 100.000 panelleden die samen een representatieve afspiegeling vormen van de Nederlandse samenleving. TNS NIPObase is een kwalitatief hoogstaand panel en het enige panel in Nederland waarvoor mensen zich *niet* op eigen initiatief kunnen aanmelden. Omdat het panel zelf zorg draagt voor de actieve werving van nieuwe panelleden is een goede representativiteit gewaarborgd. Dit geldt ook voor doelgroepen die in onderzoekspanels vaak ondervertegenwoordigd zijn, zoals praktisch geschoolde mensen, jongeren en mensen met een biculturele achtergrond. Panelleden krijgen voor deelname aan onderzoeken een incentive.

Uitvoering onderzoek: betrouwbaarheid en leeswijzer

Representativiteit

Onderzoeken moeten representatief zijn voor de doelgroep of populatie die wordt onderzocht. In dit onderzoek is dat de bevolking van Tiel van 18 jaar en ouder. Voor een representatief onderzoek hoeven niet *alle* inwoners van Tiel mee te doen aan het onderzoek. Belangrijk is wel dat de netto steekproef voldoende groot is én dat de belangrijkste socio-demografische kenmerken van de bevolking evenredig in het onderzoek zijn vertegenwoordigd.

Weging data

Dit onderzoek is representatief op de achtergrondkenmerken gender, leeftijd, opleidingsniveau en woonwijk. In de uitgebreide onderzoeksverantwoording is een overzicht opgenomen van de werkelijke populatieaantallen (ideaalcijfers Tiel) en de aantallen zoals die in de respons voorkwamen. Achteraf heeft een correctie (weging) plaatsgevonden met een hoge weeg efficiëntie van 76%. Dit betekent dat er weinig tot geen verschillen zijn tussen de ideaalcijfers en de samenstelling van de netto steekproef.

Betrouwbaarheidsmarge

Op basis van het aantal deelnemers (n=722) hebben de resultaten van het onderzoek een betrouwbaarheidsmarge van 95%. Dit betekent concreet dat als - bijvoorbeeld - op een bepaalde vraag 60% van de inwoners van Tiel het ergens mee eens of oneens is, dit percentage in werkelijkheid tussen de 57% en 63% kan liggen (betrouwbaarheidsmarge).

Significante verschillen

Bij het lezen van het rapport zijn enkele belangrijke begrippen van belang. Zo wordt alleen over verschillen (tussen doelgroepen of antwoorden) gesproken als het om *significante* verschillen gaat. Een significant verschil betekent dat het verschil groter is dan door het toeval verklaard kan worden. Dit zijn verschillen die relevant zijn om te rapporteren. Het kan dus zijn dat er in het rapport geringe verschillen niet worden gerapporteerd, omdat deze niet significant en dus toevallig zouden kunnen zijn.

Afrondingsverschillen

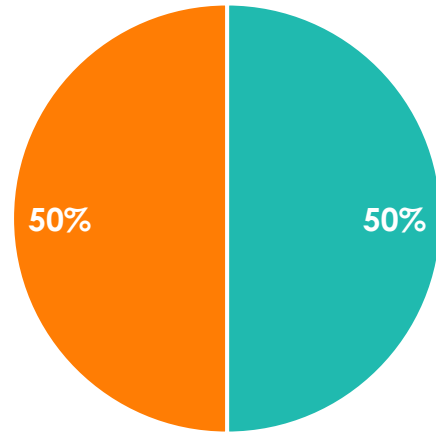
Bij enkelvoudige vragen kan het soms zo zijn dat de percentages niet helemaal optellen tot 100%. Soms kunnen antwoorden optellen tot 99% of tot 101%. Het betreft hier afrondingsverschillen die zijn ontstaan door het gebruik van de analysetool SPSS. Deze (sporadische) verschillen zijn in de rapportage, zoals gebruikelijk is, niet handmatig gecorrigeerd. Bij vragen waarbij meer antwoorden mogelijk zijn, tellen de antwoorden logischerwijze op tot meer dan 100%.

Doorvragen

Onderaan elke slide staat steeds de exacte vraagstelling vermeld. De meeste vragen zijn gesteld aan alle deelnemers aan het onderzoek. Als het een doorvraag aan een specifiek gedeelte van de deelnemers betreft, staat het aantal respondenten bij de grafiek vermeld.

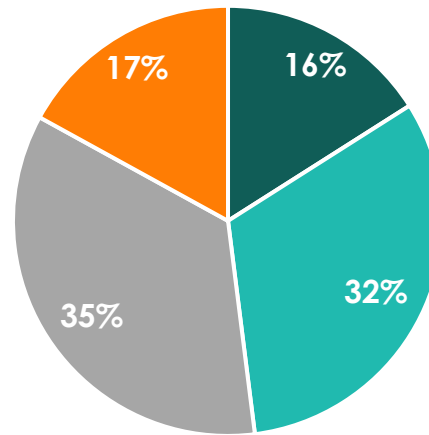
Uitvoering onderzoek: overzicht respons naar gender, leeftijd en opleidingsniveau

Gender



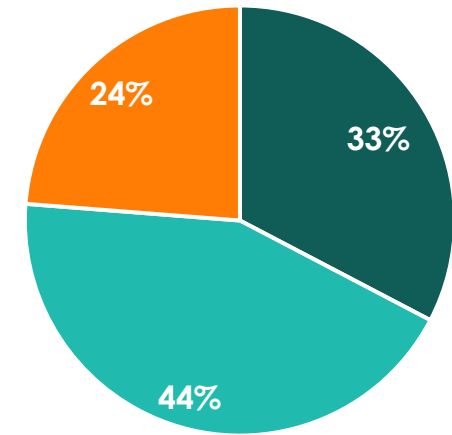
■ Man (n=353) ■ Vrouw (n=358)

Leeftijdsverdeling



■ 18 t/m 29 jaar (n=115) ■ 30 t/m 49 jaar (n=228)
■ 50 t/m 69 (n=246) ■ 70 jaar en ouder (n=122)

Opleidingsniveau



■ Laag opgeleid / praktisch geschoold (n=234)
■ Middelbaar opgeleid (n=310)
■ Hoog opgeleid / theoretisch geschoold (n=167)

Uitvoering onderzoek: overzicht respons op wijkniveau

Verdeling respons per stadsdeel

Stadsdeel	Respons (abs)	Respons (%)
▪ Passewaaij	160	23%
▪ Tiel Centrum	109	15%
▪ Tiel Noord	161	23%
▪ Tiel Oost	111	16%
▪ Tiel West	121	17%
▪ Dorpen*	28	4%
▪ Onbekend**	21	3%
	711	100%

Clustering wijken: de stadsdelen zijn als volgt ingedeeld:

- **Passewaaij:** Passewaaij Noord West, Passewaaij Noord Oost, Passewaaij Zuid West, Passewaaij Zuid Oost, Passewaaij e.o.
- **Tiel Centrum:** Binnenstad, Sterrebos, Stationsbuurt.
- **Tiel Noord:** Hennepe, Schepenbuurt, Kloosterbuurt, Rauwenhof, Drumpt, De Elzenpasch, Veluwe.
- **Tiel Oost:** Santwijck, De Lok, Het Ooij, Industrierrein Medel, Latenstein, Industrierrein Kellen.
- **Tiel west:** Hertogenwijk, Molukse wijk, Wadenoijenlaan e.o., Burgemeestersbuurt, Bloemenbuurt.
- **Dorpen:** Kapel-Avezaath (inclusief Bergakker), Wadenoijen, Zennewijnen.

* De absolute respons onder de inwoners van de dorpen (n=34) is te klein om betrouwbare uitspraken te kunnen doen. De resultaten onder deze groep moet als indicatief worden gezien.

** De resultaten van de inwoners die niet wilden aangeven in welke wijk zij wonen (dit is namelijk niet verplicht) zijn niet in de analyses per stadsdeel meegenomen.

2. Management summary



Management summary (1/3)

Goede waardering leefomgeving

Een ruime meerderheid van de inwoners van de gemeente Tiel ervaart het wonen in de eigen buurt als (zeer) prettig. Gemiddeld wordt een 7,7 als rapportcijfer gegeven, een cijfer dat net iets onder het landelijke gemiddelde ligt (landelijk wordt de eigen buurt met een 8 gewaardeerd). De waardering voor het wonen in de gemeente Tiel wordt eveneens met een ruime voldoende beoordeeld (7,0).

De meerderheid voelt zich veilig en (redelijk) betrokken

Als het gaat over gevoelens van (on)veiligheid, geeft driekwart van de inwoners aan zich bijna altijd of meestal veilig te voelen in de eigen buurt (76%). Een minderheid geeft aan zich meestal niet of nooit veilig te voelen in de eigen buurt (5%). Als het gaat om het gevoel van betrokkenheid bij mensen in de eigen buurt, geeft 32% aan zich bij iedereen of de meeste buurtgenoten betrokken te voelen. De grootste groep (44%) geeft aan zich bij sommige buurtbewoners wel betrokken te voelen en bij andere buurtbewoners niet.

Hoge mate van tevredenheid over bepaalde voorzieningen

Een ruime meerderheid van de inwoners is (zeer) tevreden over de aanwezigheid van winkelgelegenheden (88%), culturele voorzieningen (79%), zorgvoorzieningen (78%), sportvoorzieningen (71%) en onderwijsvoorzieningen (65%) in de gemeente Tiel. De mate van ontevredenheid over de aanwezigheid van deze vijf voorzieningen is zeer gering en ligt overal onder de 7%.

Ontevredenheid over parkeerplekken en groenvoorziening

Als het gaat om andere voorzieningen is de mate van ontevredenheid groter. Zo is 34% van de inwoners (zeer) ontevreden over de aanwezigheid van parkeerplekken, waarbij vooral de hoge mate van ontevredenheid onder de inwoners van stadsdeel Centrum (42%) opvalt. Als het gaat om de groenvoorziening is er eveneens een redelijk grote groep inwoners die hier ontevreden over is (25%). Op andere voorzieningen is er een zekere mate van ontevredenheid, als is de ontevredenheid over deze voorzieningen minder groot. Zo is 16% ontevreden over het openbaar vervoer en 13% ontevreden over de aanwezigheid van ontmoetingsplekken.

Gemiddeld vertrouwen in het gemeentebestuur

Ruim een kwart van de inwoners heeft (zeer) veel vertrouwen in de manier waarop de gemeente wordt bestuurd (27%). Aan de andere kant van het spectrum geeft 17% aan (zeer) weinig vertrouwen te hebben in de manier waarop de gemeente wordt bestuurd. Dit percentage is lager dan de landelijke benchmark waaruit blijkt dat gemiddeld 23% van de Nederlanders (zeer) weinig vertrouwen heeft in het bestuur van hun eigen gemeente. Conform het landelijke beeld neemt de grootste groep een meer neutrale houding aan en geeft aan 'niet veel, maar ook niet weinig' vertrouwen te hebben in de manier waarop de gemeente Tiel wordt bestuurd (57%).

Management summary (2/3)

Redelijke mate van tevredenheid over het contact met de gemeente

Zes op de tien inwoners noemen de manier waarop de gemeente in contact met ze staat 'heel of enigszins goed' (60%). Een kwart van de inwoners geeft aan het contact 'niet zo goed of helemaal niet goed' te vinden (25%). Uit de kwalitatieve analyse van de open antwoorden blijkt dat veel inwoners aangeven dat de verbeteringen in hun ogen vooral liggen in het beter luisteren, beter betrekken en beter informeren van inwoners.

Redelijk veel animo om actief mee te denken over het gemeentebestuur

Op de vraag waarop inwoners het liefst betrokken willen worden bij het beleid van de gemeente geeft 71% aan vooral goed geïnformeerd te willen worden over de plannen en het beleid van de gemeente. De animo voor een actieve betrokkenheid - in de vorm van meedenken over het beleid - is met 33% redelijk groot.

Meerderheid is tevreden over de huidige dienstverlening

Driekwart van de inwoners geeft een (ruime) voldoende voor de huidige dienstverlening van de gemeente (74%). Het gemiddelde rapportcijfer ligt met een 6,6 dichtbij het landelijke gemiddelde van 6,7. Als het gaat om de tevredenheid over de communicatie en voorlichting van de gemeente dan wordt die met een krappe voldoende beoordeeld (6,1). Dit cijfer ligt iets lager dan de landelijke benchmark (6,4). De digitale dienstverlening van de gemeente wordt beoordeeld met een 6,7. Ook dit cijfer ligt dichtbij het landelijke gemiddelde van 6,9.

Dichtbij bewoners staan als specifiek aandachtspunt

Over de meeste aspecten van dienstverlening zijn de inwoners gematigd positief, behalve als het gaat over het dichtbij de bewoners staan. Ten aanzien van dit aspect geeft 35% aan van mening te zijn dat de gemeente onvoldoende dichtbij de bewoners staat. Dit aspect van de dienstverlening blijkt een grote impact te hebben op de algemene tevredenheid over de dienstverlening: zo geeft 77% van de inwoners, die ontevreden is over de dienstverlening, ook aan dat de gemeente in hun beleving onvoldoende dicht bij ze staat. De impact van de andere voorgelegde aspecten op de algemene tevredenheid is in vergelijking hiermee veel kleiner.

Betrouwbaarheid vindt men het belangrijkste aspect van de dienstverlening

Over andere, meer specifieke aspecten van de dienstverlening, is een redelijk grote mate van tevredenheid. Zo vindt 43% de gemeente goed benaderbaar, 41% betrouwbaar, 36% betrokken, 33% dienstbaar en 28% behulpzaam. Hoewel dit geen grote meerderheden zijn, is de mate van ontevredenheid over deze aspecten gering. Als het gaat om het *belang* dat inwoners aan al deze aspecten hechten (dus niet te verwarren met de impact die het heeft op de tevredenheid) dan komt betrouwbaarheid met voorsprong als eerste uit de bus. Zo geeft bijna de helft van de inwoners aan dat ze betrouwbaarheid het belangrijkste aspect van de dienstverlening vinden (48%).

Management summary (3/3)

De communicatie over beleid en regelgeving kan beter

Als het gaat om het verbeteren van bepaalde onderdelen van de dienstverlening, dan noemt 29% de verbetering van de communicatie over beleid en regelgeving als belangrijkste verbeterpunt. Een kwart noemt de verbetering van de collectieve diensten (24%). Andere onderdelen, zoals bijvoorbeeld de verbetering van de afhandeling van klachten (11%) of verbetering in de afgifte van inschrijvingsbewijzen (8%) worden minder vaak genoemd.

Verbeterpunten collectieve dienstverlening: veiligheid en groenvoorziening

Als het gaat om collectieve diensten worden het veilig houden van straten (56%) en onderhoud van het openbare groen (54%) het vaakst als prioritaire verbeterpunten genoemd. Ook in de open antwoorden worden deze aspecten vaak genoemd als verbeterpunten, waarbij moet worden aangetekend dat onder het veilig houden van de straten ook vaak verwezen wordt naar de verkeersveiligheid (en niet zozeer de openbare orde).

Goede beoordeling contactmomenten met de gemeente

Aan inwoners die het afgelopen jaar een contactmoment met de gemeente hebben gehad, is gevraagd dit moment te beoordelen. 55% is (heel) tevreden over (de afhandeling van) het contactmoment, terwijl 28% aangeeft hier ontevreden over te zijn. Overigens past hier wel de kanttekening bij dat de groep ontevreden inwoners voor het grootste deel contact heeft gehad over het onderwerp werk en inkomen. De ontevredenheid is dus voor een belangrijk deel terug te herleiden naar dit specifieke onderwerp.

Grootste tevredenheid over contact via de website en publieksbalie

Het meeste contact met de inwoners vindt plaats via de website of app van de gemeente (44%), via de email (38%) of de telefoon (32%). Opvallend is dat inwoners die contact hebben gehad via de publieksbalie veel vaker dan gemiddeld tevreden zijn over hun contactmoment (70% versus 55% van het totaal). Ook inwoners die contact hebben gehad via de website of app zijn vaker dan gemiddeld tevreden over hun contactmoment (64%).

Interviews bewoners: tevreden, maar zorg over groen en veiligheid

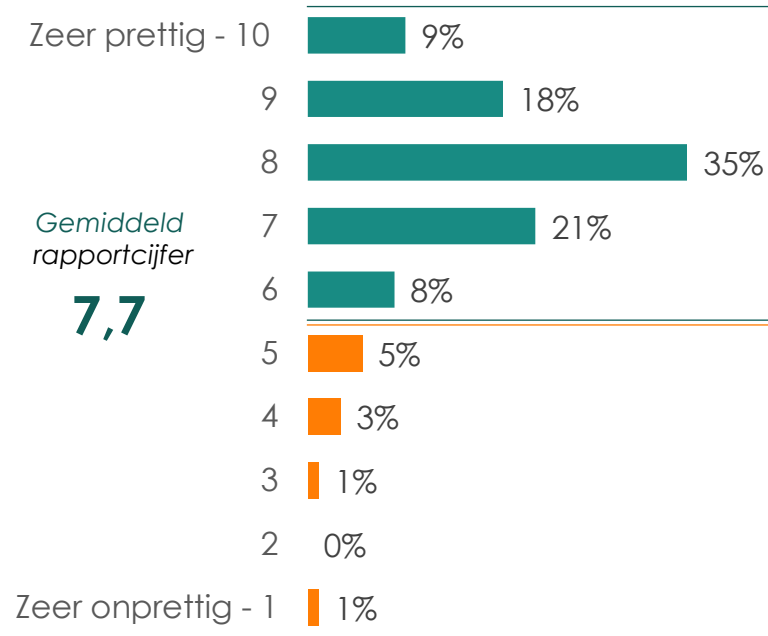
Uit de 11 gesprekken die zijn gevoerd met inwoners, die aangaven moeite te hebben met het invullen van de online vragenlijst, blijkt dat de resultaten globaal overeenkomen met de resultaten van het kwantitatieve deel van het onderzoek. Wel benadrukken deze (vaak oudere) bewoners veelvuldig de verkeersveiligheid in de stad en eigen buurt een probleem te vinden. De groenvoorziening wordt vaak spontaan als verbeterpunt van de collectieve voorzieningen genoemd. Deze groep inwoners is op 2 respondenten na zorgbehoevend. Uit de gesprekken blijkt een grote mate van tevredenheid te bestaan over de zorg die mede vanuit de gemeente wordt aangeboden.

3. Algemene waardering leefomgeving

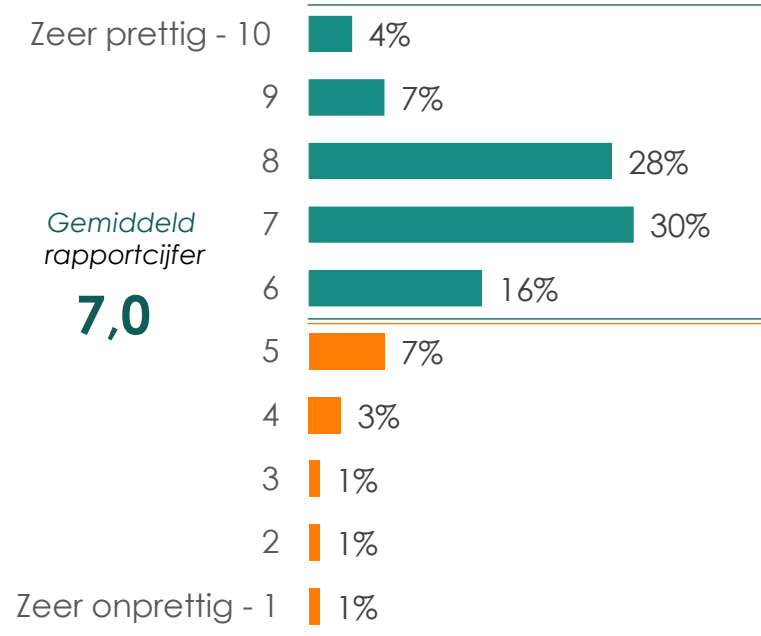


Een ruime meerderheid waardeert het wonen in de eigen buurt en de eigen gemeente met een (ruime) voldoende, de waardering voor de eigen buurt is hierbij wat hoger

Waardering eigen buurt



Waardering Tiel (eigen gemeente)



Waardering: er is een sterk verband tussen de waardering van het wonen in de eigen buurt en de waardering van het wonen in de gemeente Tiel. Zo vindt 60% van de mensen die de eigen buurt niet prettig vindt om in te wonen het ook niet prettig om in de gemeente Tiel te wonen (dubbele negatieve waardering). Overigens gaat dit niet om een hele grote groep, namelijk 6% van de Tielse bevolking.

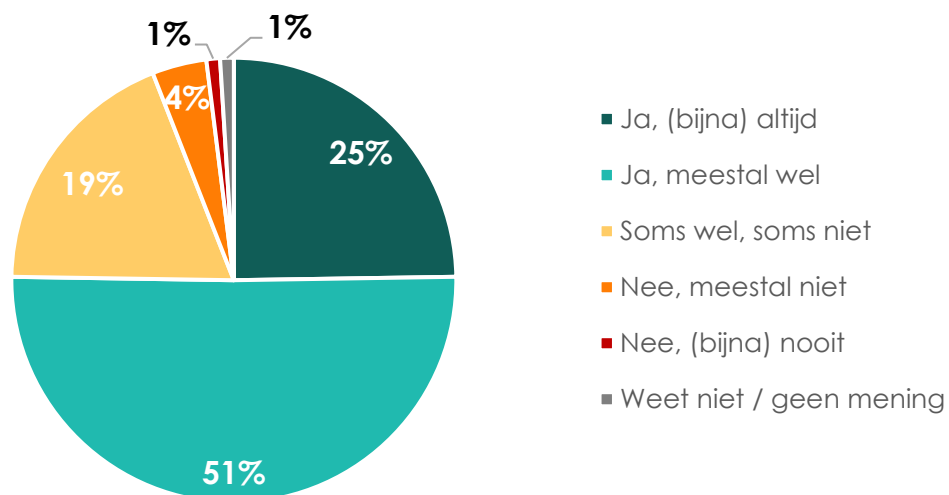
Leeftijd: inwoners van 70 jaar of ouder vinden het vaker dan gemiddeld zeer prettig om in de gemeente Tiel te wonen (48% geeft een 8 of hoger versus 39% van het totale aantal inwoners). Ook vinden zij het vaker dan gemiddeld zeer prettig om in de eigen wijk te wonen (69% versus 62% van het tootale aantal inwoners).

VNG benchmark waardering eigen buurt: landelijk geven burgers een **8,0** als gemiddeld rapportcijfer.

(VNG) vraag: hoe prettig vindt u het om in uw buurt / gemeente Tiel te wonen?

De meeste inwoners voelen zich (bijna) altijd of meestal veilig in de eigen buurt, een redelijk grote groep inwoners geeft aan zich niet altijd even veilig te voelen

Gevoel van veiligheid in de eigen buurt



Veiligheid en waardering: er is een sterk verband tussen gevoelens van onveiligheid en de waardering van de eigen buurt: twee derde van de inwoners die hun buurt niet prettig vinden, ervaren de buurt ook als onveilig (66%). Er zijn geen leeftijdsverschillen.

Open vraag: wat zou volgens u verbeterd moeten worden in uw buurt om er nog prettiger te wonen?

Bij deze open vraag verwijzen inwoners naar grofweg drie factoren die verbeterd zouden moeten worden: verkeersonveiligheid (vaak in relatie tot fout parkeren), het onderhoud van de groenvoorzieningen en het verbeteren van de openbare veiligheid in de buurt. Enkele citaten:

Verkeer: “Meer controle op bijvoorbeeld foutparkeerders (op de stoep of in een bocht) omdat er teveel werkgeversbusjes geparkeerd staan en je zelf geen plaats hebt.”

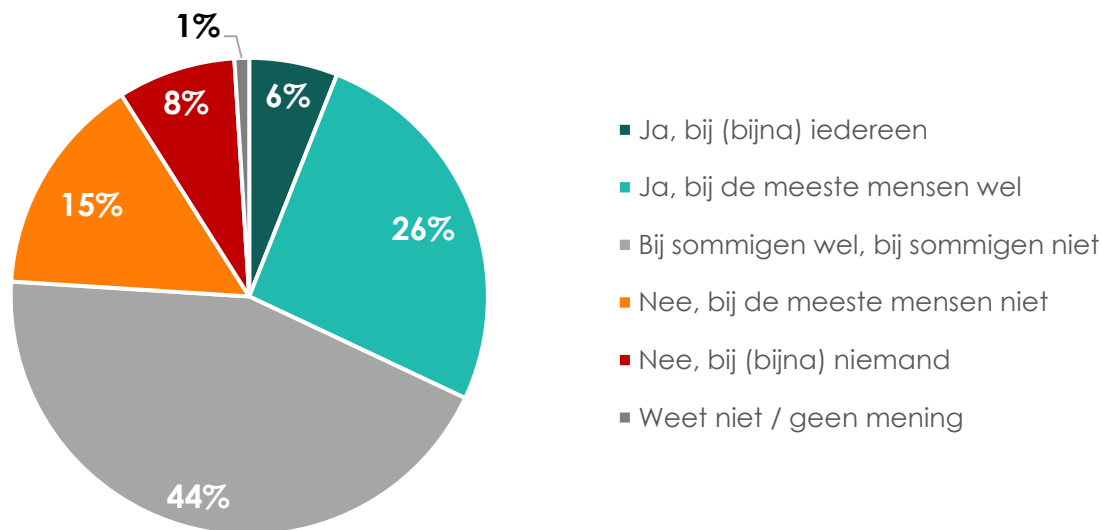
Groenvoorziening: “Beter groenonderhoud. Nu onveilig door hoge struiken. Heb ik al over gebeld maar is (weer) niets mee gedaan. Ook de stegen in het centrum zien er zeer slordig uit.”

Veiligheid: “Camera toezicht en op het winkel centrum en op het station in Passewaaij. Meer zichtbare handhaving en ook optredende handhaving. Er wordt gedeald bij het station, winkelcentrum en rondom de fietspaden.”

Vraag: voelt u zich veilig in uw buurt?

Ruim drie op de tien inwoners voelen zich in zekere mate betrokken bij de mensen in de eigen buurt

Betrokkenheid bij mensen uit de eigen buurt



Leeftijd: inwoners van 50 jaar en ouder voelen zich vaker dan gemiddeld betrokken bij iedereen of de meeste buurtgenoten (37% versus 32% van alle inwoners). Er zijn verder geen verschillen naar leeftijd.

Vraag: voelt u zich betrokken bij de mensen die in uw buurt wonen?

Als het gaat om waardering van de buurt, veiligheidsgevoelens en betrokkenheid zijn er enkele verschillen tussen de stadsdelen

Wijkoverzicht waardering, veiligheid en betrokkenheid per stadsdeel

	Totaal	Tiel Centrum	Tiel West	Passewaaij	Tiel Noord	Tiel Oost	Dorpen
▪ Waardering eigen buurt (<5)	10%	15%	16%	5%	5%	17%	7%
▪ Waardering eigen buurt (>8)	61%	53%	49%	66%	70%	54%	81%
▪ Gevoel veiligheid (altijd of meestal)	77%	71%	69%	82%	87%	69%	67%
▪ Betrokkenheid (alle of meeste mensen)	32%	26%	29%	30%	36%	31%	55%

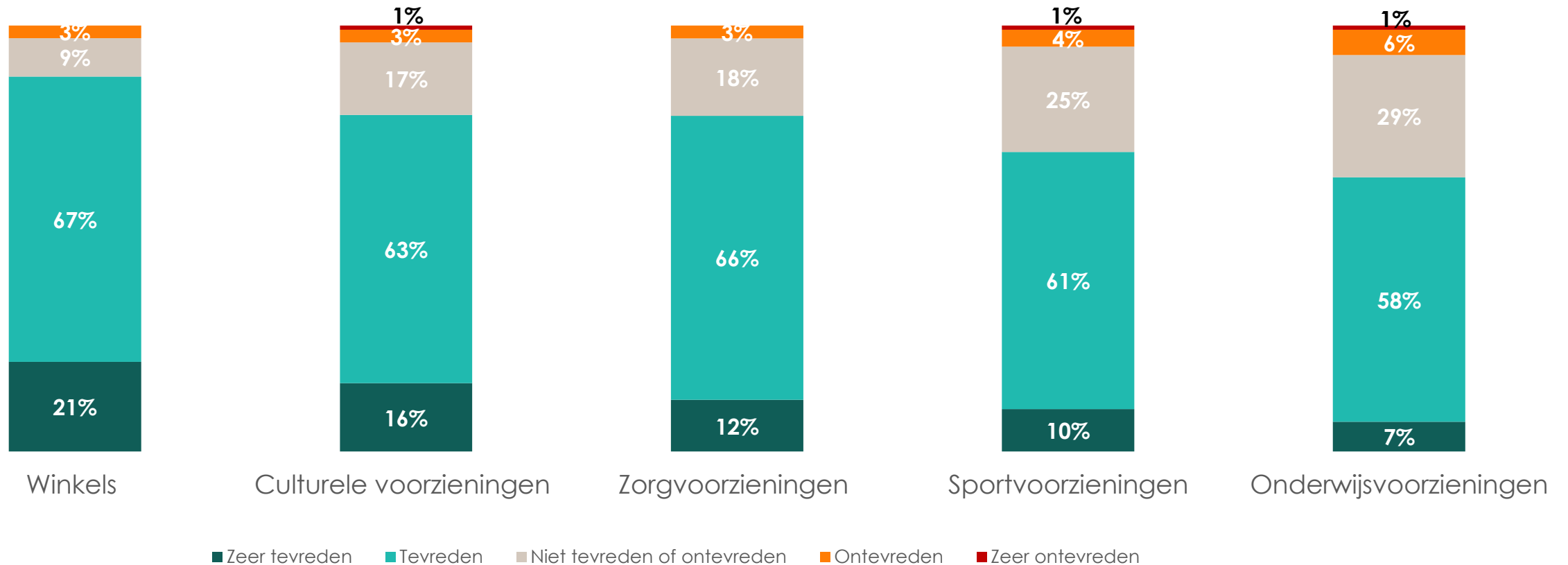
■ significant vaker
 ■ significant minder vaak

Verschillen: inwoners van stadsdeel Passewaaij en Tiel Noord waarderen hun buurt gemiddeld hoger dan inwoners van andere wijken. Ook is er onder inwoners van dit stadsdeel een hoger veiligheids-gevoel dan in de andere stadsdelen.

* De significantietoets is afgenomen tussen de stadsdelen onderling, dus niet ten opzichte van het totaal zoals bij de andere verschillen tussen groepen.

Over voorzieningen op het gebied van winkels, cultuur, zorg, sport en onderwijs is een ruime meerderheid van de inwoners (zeer) tevreden over het huidige aanbod

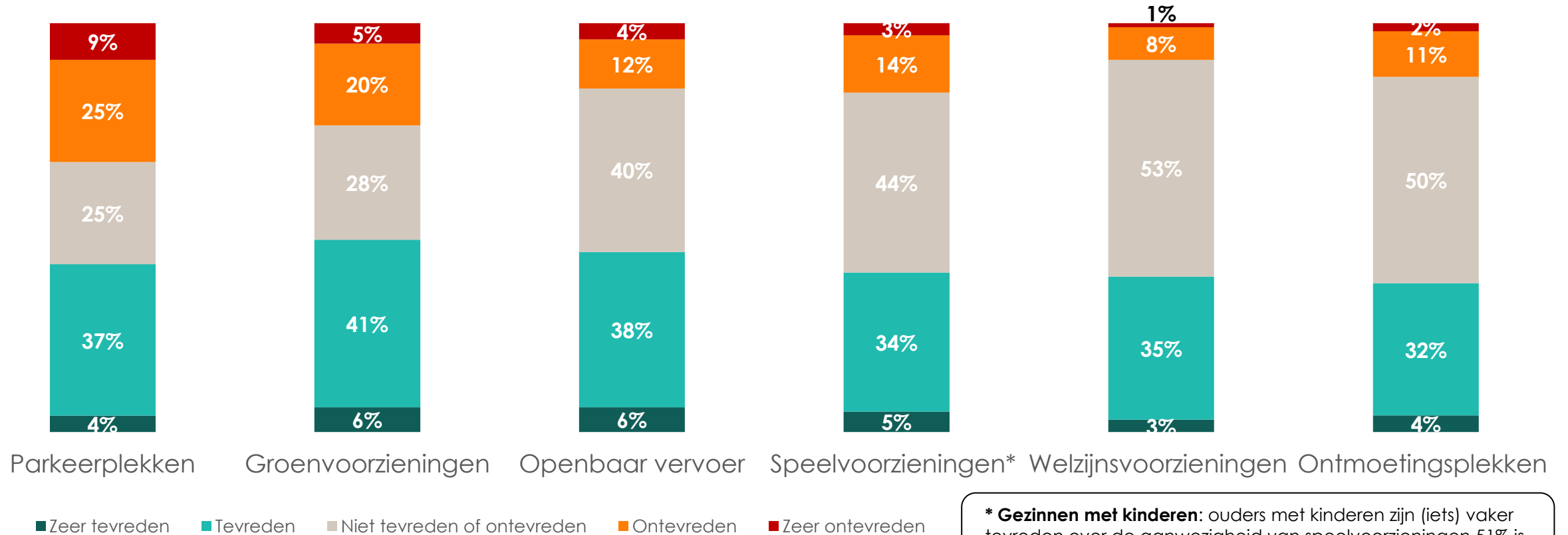
Tevredenheid voorzieningen



Vraag: in hoeverre bent u tevreden over de volgende voorzieningen in de gemeente Tiel?

Over de aanwezigheid van parkeerplekken en groenvoorzieningen is er een redelijke mate van ontevredenheid onder de inwoners van Tiel

Tevredenheid voorzieningen



*** Gezinnen met kinderen:** ouders met kinderen zijn (iets) vaker tevreden over de aanwezigheid van speelvoorzieningen 51% is (zeer) tevreden (versus 39% van alle inwoners).

Vraag: in hoeverre bent u tevreden over de volgende voorzieningen in de gemeente Tiel?

Er zijn enkele verschillen per stadsdeel, vooral in stadsdeel Centrum is er veel ontevredenheid over de parkeerplekken

Tevredenheid voorzieningen per stadsdeel

	Totaal	Tiel Centrum	Tiel West	Passewaaij	Tiel Noord	Tiel Oost	Dorpen
▪ Speelvoorzieningen (zeer) tevreden)	39%	23%	40%	41%	42%	43%	56%
▪ Openbaar Vervoer (zeer) tevreden)	44%	49%	45%	49%	45%	34%	27%
▪ Groenvoorzieningen (zeer) tevreden)	47%	52%	43%	53%	46%	37%	45%
▪ Aanwezigheid winkels (zeer) ontevreden)	3%	1%	1%	8%	4%	3%	0%
▪ Ontmoetingsplekken (zeer) ontevreden)	13%	14%	17%	14%	7%	16%	16%
▪ Onderwijsvoorzieningen (zeer) ontevreden)	7%	10%	6%	7%	1%	11%	4%
▪ Parkeerplekken (zeer) ontevreden)	34%	42%	29%	39%	24%	33%	33%

■ significant vaker
 ■ significant minder vaak

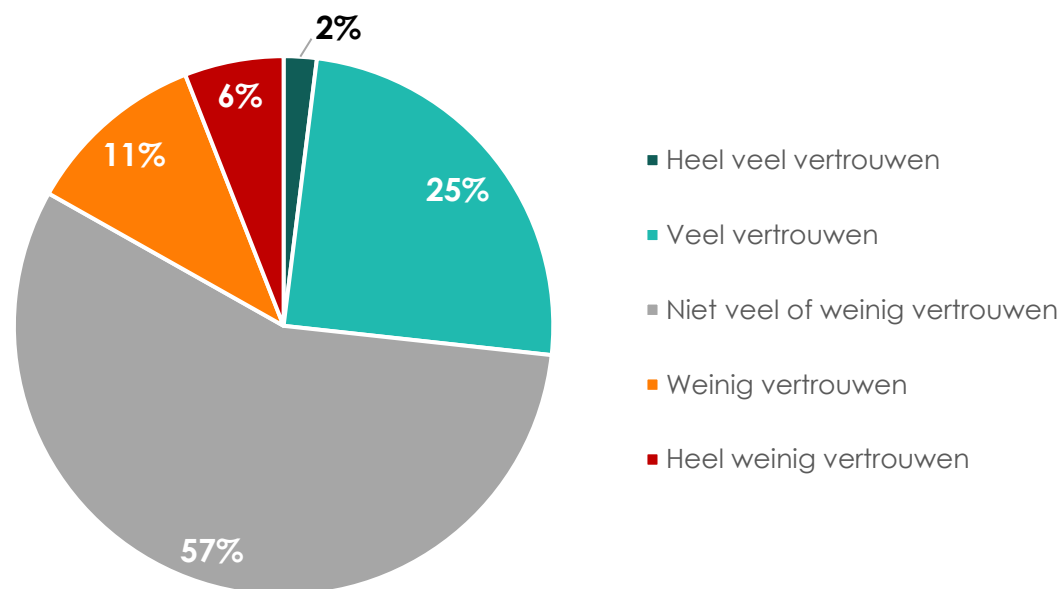
Geen verschil: als het gaat om de aanwezigheid van zorgvoorzieningen, welzijnsvoorzieningen en culturele voorzieningen zijn er geen significante verschillen tussen de stadsdelen.

Verschillen: In Tiel Noord is er doorgaans minder ontevredenheid over de ontmoetingsplekken, onderwijsvoorzieningen en parkeerplekken. In Tiel Oost is men minder vaak tevreden over de aanwezigheid van het openbaar vervoer en de groenvoorzieningen.

* De significantietoets is afgenomen tussen de stadsdelen onderling, dus niet ten opzichte van het totaal zoals bij de andere verschillen tussen groepen.

Ruim een kwart van de inwoners heeft (veel) vertrouwen in de wijze waarop de gemeente wordt bestuurd, de grootste groep neemt een meer neutrale houding aan en heeft niet veel maar ook niet weinig vertrouwen in de wijze van besturen

Vertrouwen in het bestuur van de gemeente Tiel



Leeftijd: jongeren hebben net wat vaker vertrouwen in de manier waarop de gemeente wordt bestuurd dan gemiddeld (34% heeft (heel) veel vertrouwen versus 27% van alle inwoners). Er zijn geen verschillen naar stadsdeel.

Benchmark VNG: 17% van de inwoners van Tiel heeft (heel) weinig vertrouwen in de wijze waarop de gemeente wordt bestuurd. Dat is een significant lager percentage dan de landelijke benchmark van alle Nederlandse gemeenten samen (23% heeft (heel) weinig vertrouwen. Bron: VNG november 2023.

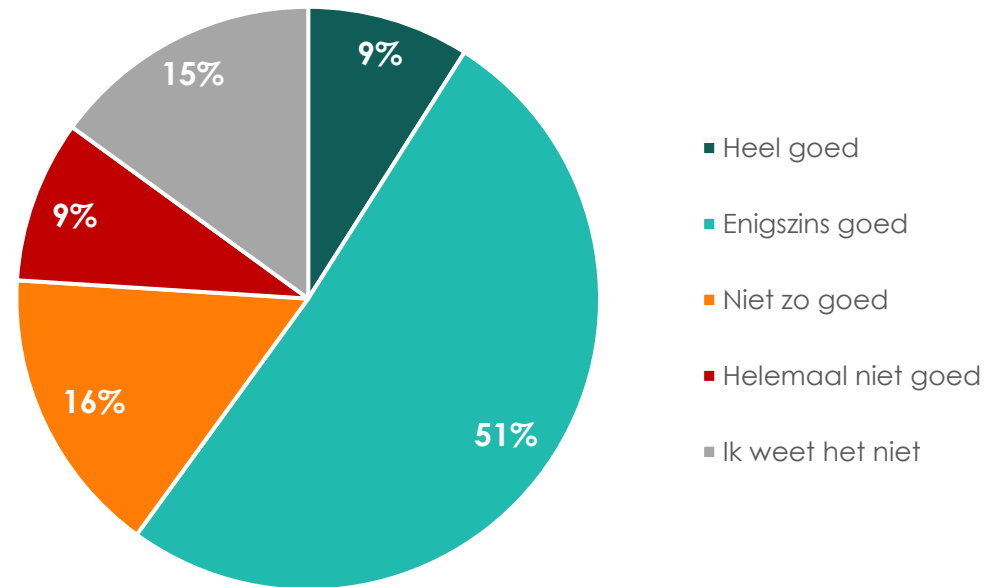
Vraag: hoeveel vertrouwen heeft u, in de manier waarop de gemeente Tiel wordt bestuurd?

4. Contact met de gemeente Tiel



Een meerderheid van de inwoners vindt de manier waarop de gemeente Tiel met ze in contact staat (enigszins) goed, een kwart is hier minder tevreden over

Contact met de gemeente



Leeftijd: naar leeftijd zijn er enkele verschillen. Zo vinden 30-tot en met en met 69-jarigen de manier waarop de gemeente met ze in contact staat vaker (*helemaal*) niet goed (28%) dan 70-plussers (17%) en jongeren (21%).

Stadsdeel: naar stadsdeel is er één verschil: inwoners van Tiel Centrum zijn vaker dan gemiddeld (zeer) ontevreden over de manier waarop de gemeente met de inwoners in contact staat (35% versus 25% van het totaal).

Vraag: Wat vindt u van de manier waarop de gemeente in contact staat met u als inwoner?

Uit de open antwoorden: wat kan de gemeente Tiel zoal doen om het contact met haar bewoners te verbeteren?

Tips van inwoners over het contact met de gemeente

Bij de analyse van de 317 open antwoorden valt op dat veruit de meeste tips van inwoners gaan over beter luisteren naar de inwoners en ze beter informeren en betrekken. Ook geven inwoners tips over het verbeteren van de (fysieke en niet-fysieke) toegankelijkheid. Enkele voorbeelden:

Citaten beter betrekken: “wijkbijeenkomsten houden en vertegenwoordigers van de gemeente Tiel op huisbezoek laten gaan.”

“Inwoners meer betrekken en meer overleggen over plannen en wijzigingen in de buurt.”

“Meer bewoners betrekken bij plannen in de wijk, zoals nu bij het inudatiepark. Er zijn ontzettend veel mooie en leuke ideeën maar betrek inwoners erbij. Zij hebben ervaring en weten wat er speelt in de wijk.”

“Algemene plek/nieuwsblad/site om mensen te informeren en te betrekken in besluiten.”

“Tiel moet niet alleen zeggen dat ze betrokken en voor haar bewoners is, maar dit ook waarmaken. In de jaren dat ik in Tiel woon heb ik alleen maar loze beloftes gehoord en ervaren.”

Citaten beter informeren: “bewoners persoonlijk informeren via een brief o.i.d. over plannen in de wijk. Ook als een plan niet doorgaat. En zich niet beperken tot een klein berichtje in de lokale krant of helemaal geen bericht plaatsen.”

“Betere communicatie via verschillende wegen en in begrijpelijk Nederlands.”

“Niet iedereen krijgt de plaatselijke krant bezorgd in Tiel, dus mensen informeren zou evt. Per mail kunnen gaan via de woningbouw of verenigingen van eigenaren.”

Citaten beter luisteren: “Communicatie verbeteren, beloftes nakomen, beter bereikbaar zijn, luisteren en meer proactief zijn.”

“Informatie geven. Niet informatie beloven en het geven, maar na een paar weken er mee stoppen en de inwoners in de kou laten staan op dit punt! Daarnaast naar de inwoners luisteren!”

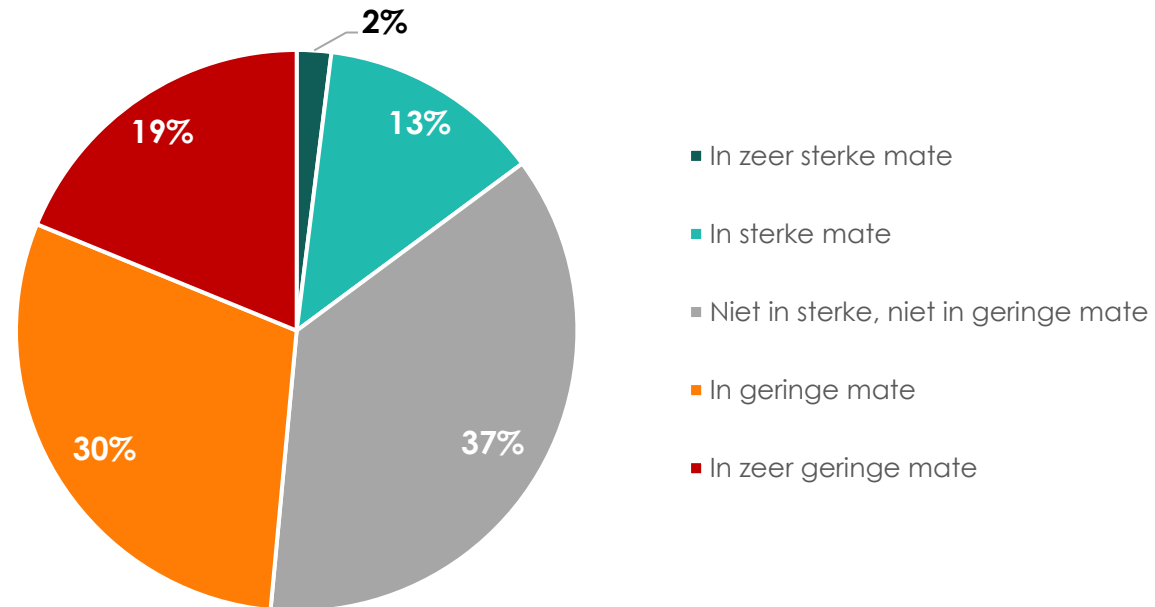
Citaten betere toegankelijkheid: “Laagdrempeliger contact, toegankelijker gemeentehuis, een loket waar je makkelijk naar toe kan stappen en ruimere openingstijden zowel fysiek als telefonisch.”

“Inloopmogelijkheid op stadhuis zonder internetdrempel en met gerichte oplossingen.”

Open vraag: wat zou u de gemeente Tiel willen meegeven om het contact met haar inwoners te verbeteren?

De meerderheid van de inwoners voelt zich niet betrokken bij het beleid van de gemeente

Betrokkenheid beleid gemeente

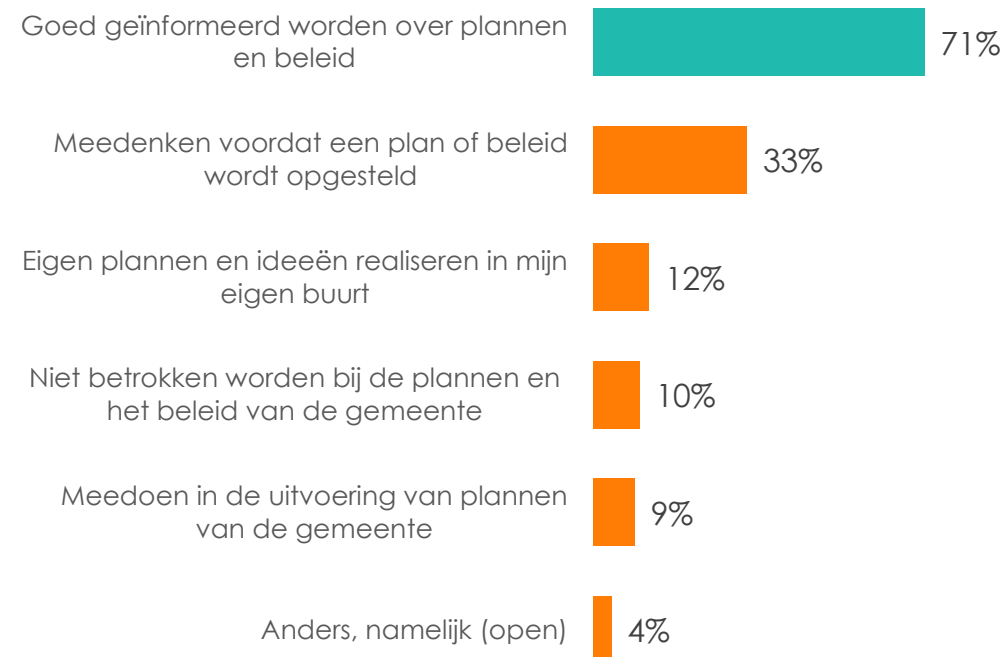


Leeftijd: naar leeftijd zijn er enkele verschillen. Jongeren in de leeftijd van 18- tot en met 29 jaar voelen zich vaker dan gemiddeld wel betrokken bij het beleid van de gemeente (25% versus 15% van het totale aantal inwoners). Er zijn geen significante verschillen naar stadsdeel.

Vraag: In welke mate voelt u zich als inwoner betrokken bij het beleid van de gemeente Tiel?

De gewenste betrokkenheid betekent voor een ruime meerderheid van de inwoners dat ze goed worden geïnformeerd over de gemeentelijke plannen en beleid

Gewenste betrokkenheid bij beleid



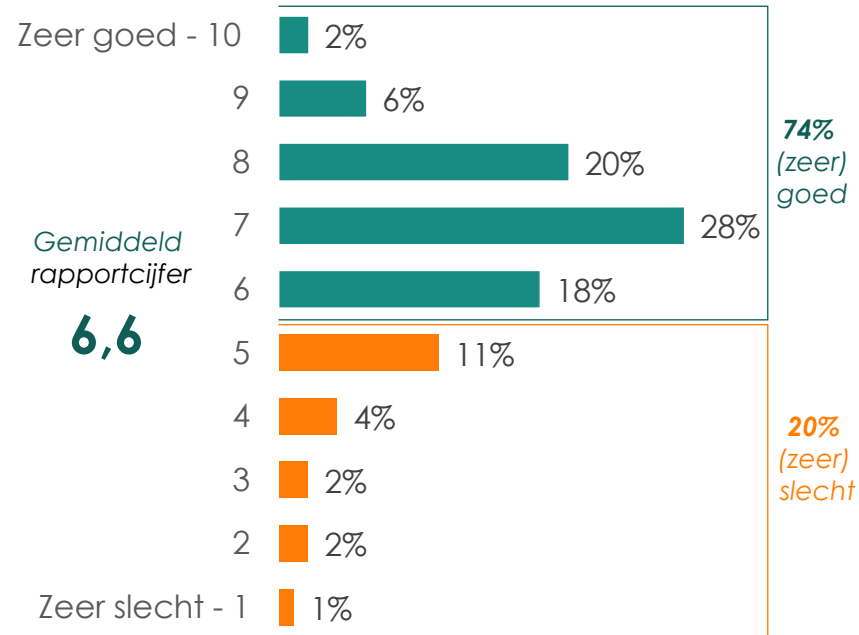
Vraag: welke manier wilt u betrokken zijn bij plannen en beleid van de gemeente?

5. Tevredenheid diensten gemeente



Een ruime meerderheid van de Tielenaren is tevreden over de huidige dienstverlening in de gemeente Tiel, dit geldt in sterke(re) mate voor jongeren

Tevredenheid dienstverlening gemeente Tiel



VNG benchmark tevredenheid dienstverlening: landelijk geven burgers een **6,7** voor de dienstverlening van de gemeente waarin ze wonen.

Leeftijd: naar leeftijd is er een groot verschil tussen de groep jongeren (18 tot en met 29 jaar) en de rest: 42% van de jongeren geeft een 8 of hoger, terwijl dit op totaalniveau 28% is.

Stadsdeel: in Tiel West is men vaker (zeer) tevreden over de dienstverlening van de gemeente Tiel (38% geeft een acht of hoger, terwijl dat op totaalniveau 28% is).

Vraag: wat vindt u - over het algemeen - van de dienstverlening van de gemeente Tiel?

Uit de open antwoorden: waarom zijn inwoners wel of niet tevreden over de dienstverlening?

Waarom inwoners wel tevreden zijn over de dienstverlening:

“Veel dingen zijn goed geregeld, maar er zijn nog wel kleine veranderingen die toegepast worden b.v. het inzamelen van afval. Meer duidelijkheid geven over de scheiding bijvoorbeeld.”

“Zoals bij het vorige kopje beschreven ben ik zeer goed geholpen door de dames aan de balie en aan de telefoon. Een prettige ervaring. Alleen de digitale kant kan nog wat verbetering gebruiken.”

“Mijn Melding betreffende gevaarlijk weggedeelte werd serieus genomen en (meer dan !) verbeterd, verder wordt de buurt goed schoongehouden en tijdig gesnoeid.”

“Er wordt actief geïnformeerd op verschillende kanalen. Er wordt opgeroepen tot meedenken en meedoen.”

“Over het algemeen goed bereikbaar en vriendelijke medewerkers. Soms wordt er ook proactief meegedacht en over het algemeen is de informatievoorziening ook goed.”

Waarom inwoners niet tevreden zijn over de dienstverlening:

“Op ambtelijk uitvoerend niveau prima. Het groen onderhoud kan beter. De Avri kan worden aangepakt c,q, alternatief invoeren. Het grootste probleem is de "sluimerende criminaliteit" die niet wordt aangepakt. Ga maar eens op een zaterdagavond rond 18.00 staan op de brug bij het Hasselmanplein. De dure en - voor een gemiddelde Tielse burger niet te betalen - auto's vliegen je om de oren. Dat klopt dus niet en dat snapt iedereen.”

“Bij afdeling parkeren en aanvragen inv. parkeerkaart krijg je slechte antwoorden of helemaal geen antwoord Dat is voor de gemeente heel slecht om zo met een burger van Tiel om te gaan.”

“Centrum oogt niet fris, veel afval. Veel mensen die onder invloed over straat lopen.”

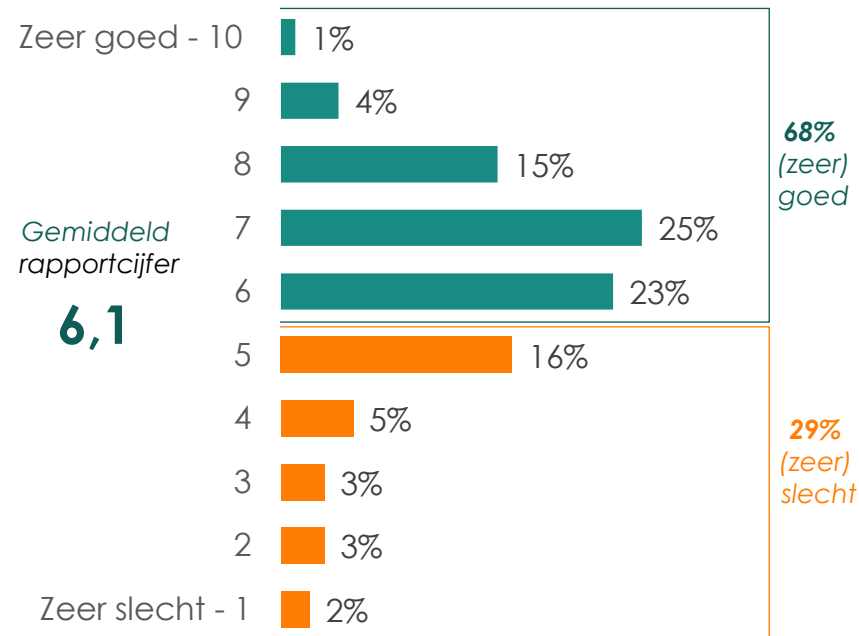
“Ik zie en spreek veel mensen die op sociaal maatschappelijk vlak hulp vragen aan gemeente en dit niet of nauwelijks krijgen. Dit drijft mensen tot wanhoop en is in strijd met bv de wmo.”

Open vraag: Kunt u in uw eigen woorden uitleggen waarom en waarover u wel/niet tevreden bent over de dienstverlening?

Een meerderheid van de Tielenaren is (redelijk) tevreden over de communicatie en voorlichting vanuit de gemeente, jongeren zijn vaker tevreden

Tevredenheid communicatie en voorlichting gemeente Tiel

VNG benchmark communicatie en voorlichting: landelijk geven burgers een **6,4** voor de communicatie en voorlichting van de gemeente waarin ze wonen.



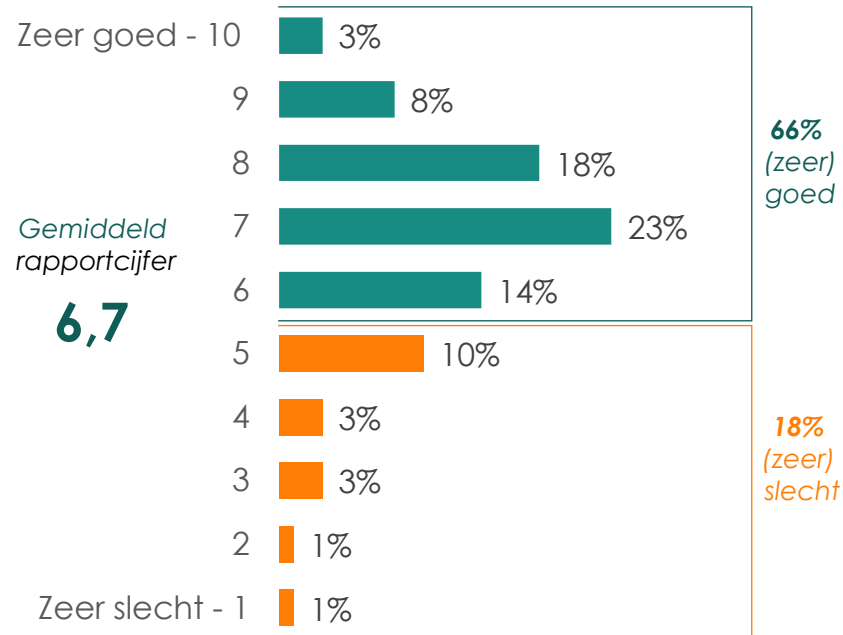
Leeftijd: naar leeftijd is er een groot verschil tussen de groep jongeren (18 tot en met 29 jaar) en de rest: 37% van de jongeren geeft een 8 of hoger, terwijl dit op totaalniveau 20% is.

Stadsdeel: in Tiel West is men vaker (zeer) tevreden over de communicatie en voorlichting vanuit de gemeente Tiel (34% geeft een acht of hoger, terwijl dat op totaalniveau 20% is).

Vraag: wat vindt u van de communicatie en voorlichting vanuit de gemeente?

Een ruime meerderheid van de Tielenaren is tevreden over de (digitale) dienstverlening, ook hier zijn jongeren vaker dan gemiddeld tevreden over

Tevredenheid digitale dienstverlening gemeente Tiel



VNG benchmark digitale dienstverlening: landelijk geven burgers een **6,9** voor de digitale dienstverlening van de gemeente waarin ze wonen.

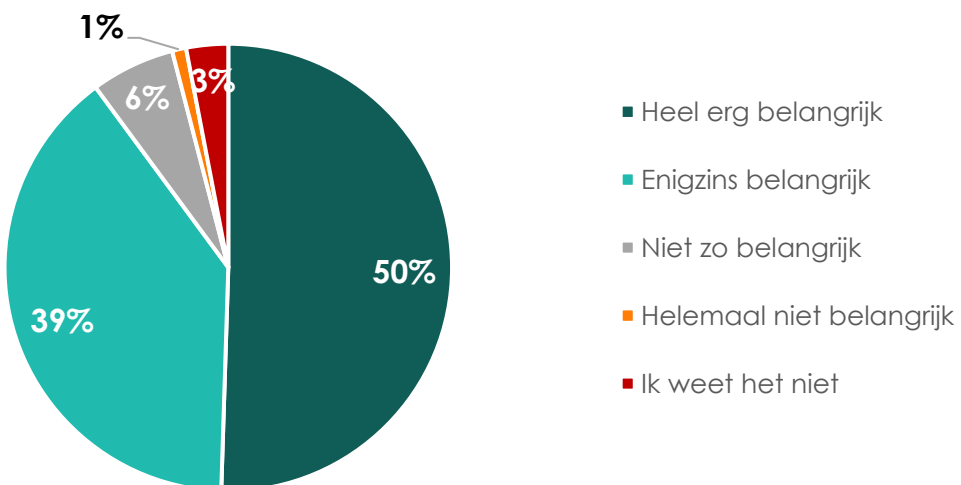
Leeftijd: naar leeftijd is er een groot verschil tussen de groep jongeren (18 tot en met 29 jaar) en de rest: 41% van de jongeren geeft een 8 of hoger, terwijl dit op totaalniveau 29% is.

Stadsdeel: in Tiel Oost is men vaker (zeer) tevreden over de digitale dienstverlening (39% geeft een acht of hoger, terwijl dat op totaalniveau 29% is).

(VNG) vraag: Wat vindt u van de digitale dienstverlening van de gemeente? In de vragenlijst is de volgende uitleg gegeven over het begrip digitale dienstverlening: denk hierbij aan de website, digitale infobalie, app van de Avri en de diensten die u digitaal kunt aanvragen of regelen.

Er wordt - vooral door oudere bewoners - een groot belang gehecht aan het streven van de gemeente om de dienstverlening te verbeteren

Belang verbetering dienstverlening



Leeftijd: naar leeftijd zijn er enkele verschillen. Uit de categorie die het heel erg belangrijk vindt, blijkt dat 50-plussers er vaker erg veel belang aan hechten dan inwoners die jonger zijn dan 50 jaar (60% versus 39%).

Open vraag: waarom vinden inwoners van Tiel de verbetering van de dienstverlening belangrijk? Uit de 151 antwoorden blijkt dat de variatie in de verbeteringen die inwoners aandragen zeer gevarieerd zijn en daarom moeilijk te typeren of te kwantificeren. Veel inwoners melden in hun open antwoord wel dat een verbetering van de dienstverlening leidt tot een betere betrokkenheid en een betere relatie tussen de gemeente en de inwoners. Hieronder zijn enkele voorbeelden van citaten gegeven.

“Betere dienstverlening is altijd goed en draagt bij aan een fijnere leefomgeving en groter woongenot voor de inwoners.”

“Betrouwbare dienstverlening geeft meer betrokkenheid en saamhorigheid van burgers.”

“Bewoners zijn afhankelijk van de gemeente voor veel zaken.”

“Dienstverlening heeft ook effect op het vertrouwen in de overheid in het algemeen.”

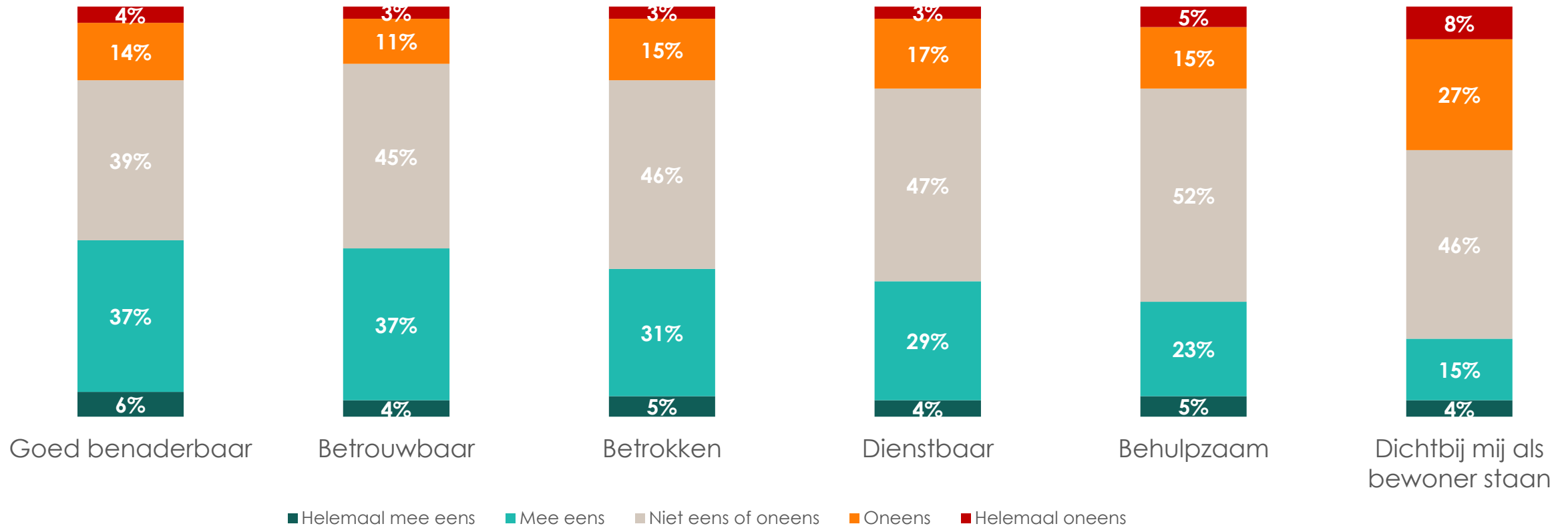
“Dit versterkt de samenwerking tussen gemeente en inwoners.”

“Zodat je als inwoner het gevoel krijgt dat jij er toe doet en belangrijk bent.”

Vraag: Hoe belangrijk is de verbetering van de gemeentelijke dienstverlening volgens u?

Over de meeste aspecten van dienstverlening zijn de inwoners gematigd positief, behalve als het gaat over het dichtbij de bewoners staan

Stellingen: ik vind de gemeente Tiel ...



Vraag: kunt u aangeven of u het eens of oneens bent met de volgende uitspraken?

Onvoldoende dichtbij de inwoners staan en ontevredenheid over de communicatie en voorlichting hebben een relatief grote impact op de ontevredenheid over de dienstverlening

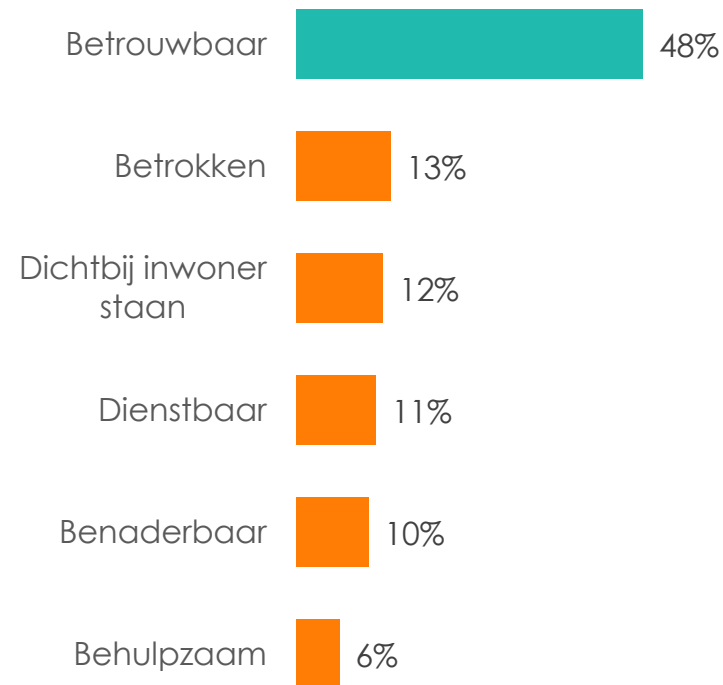
	(zeer) ontevreden over de dienstverlening	niet tevreden of ontevreden over de dienstverlening	(zeer) tevreden over de dienstverlening	Weet niet / geen mening
▪ Ontevreden over de digitale dienstverlening	50%	15%	2%	5%
▪ Ontevreden over de communicatie en voorlichting	70%	24%	8%	26%
Aspecten dienstverlening				
▪ Vindt de gemeente onvoldoende dichtbij staan	77%	33%	7%	34%
▪ Vindt de gemeente onvoldoende dienstbaar	62%	15%	2%	8%
▪ Vindt de gemeente onvoldoende behulpzaam	59%	17%	0%	11%
▪ Vindt de gemeente onvoldoende betrokken	52%	13%	2%	11%
▪ Vindt de gemeente onvoldoende benaderbaar	45%	16%	2%	14%
▪ Vindt de gemeente in zekere mate onbetrouwbaar	41%	9%	4%	7%

 significant vaker

Verschillen: in de tabel zijn de verschillen weergegeven op basis van de (algemene) tevredenheid over de dienstverlening. Hoewel deze groep inwoners vaker ontevreden is over *alle* voorgelegde aspecten, valt op dat de mate van ontevredenheid over het dichtbij staan van de gemeente (77%) en de communicatie en voorlichting (70%) veel hoger is dan de ontevredenheid over de andere voorgelegde aspecten. Deze twee hebben hiermee een grotere impact op de ontevredenheid dan de andere aspecten.

Betrouwbaarheid wordt door de helft van de inwoners als *eerste* genoemd als dienstverleningsaspect dat belangrijk is om (verder) te verbeteren

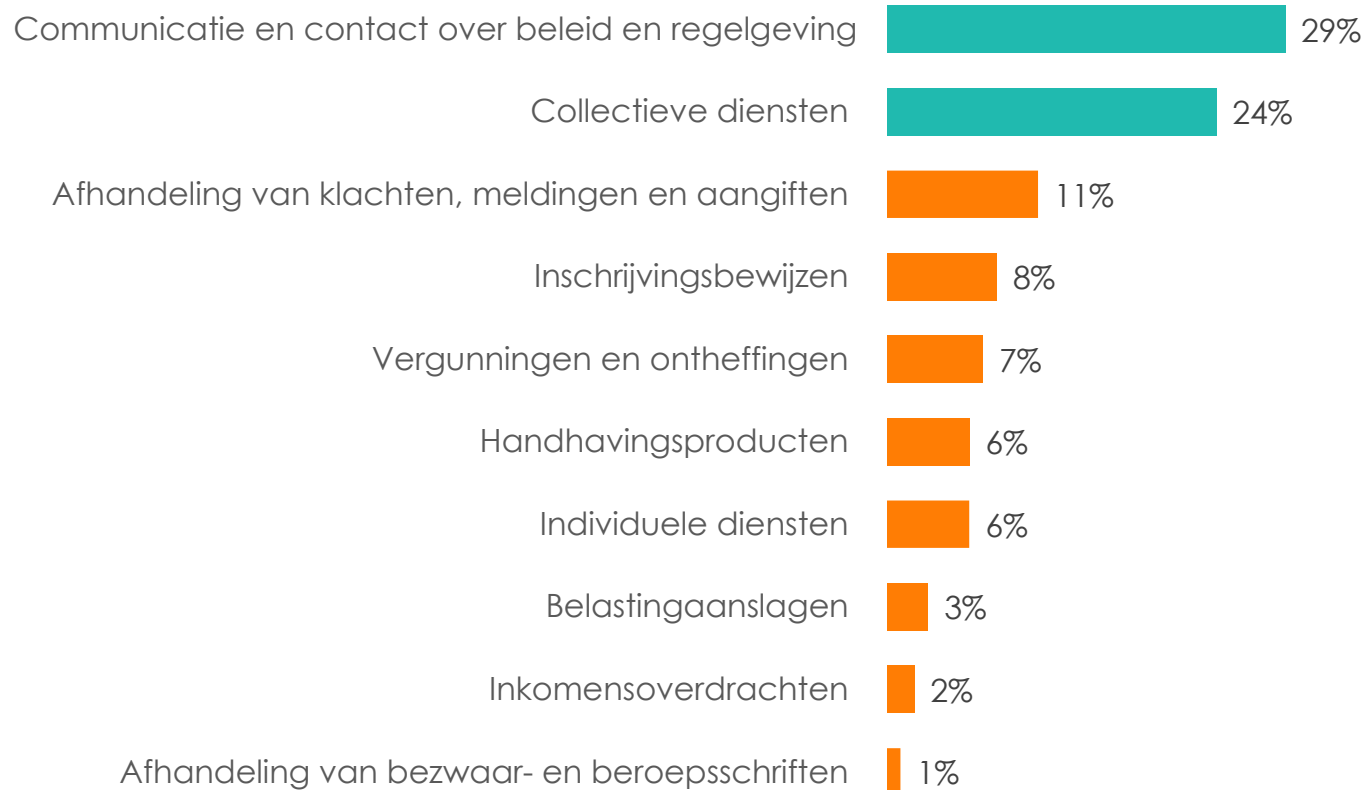
Belangrijkste aspecten dienstverlening
(Ranking: percentage als eerste genoemd)



Vraag: als het gaat om de dienstverlening van de gemeente Tiel? Welke drie aspecten vindt u dan het belangrijkste?

Communicatie over beleid en regelgeving en verbetering collectieve diensten (zoals de afvalinzameling) worden het vaakst als verbeterpunten genoemd

Belangrijkste **onderdelen** verbetering dienstverlening (Ranking: percentage als eerste genoemd)

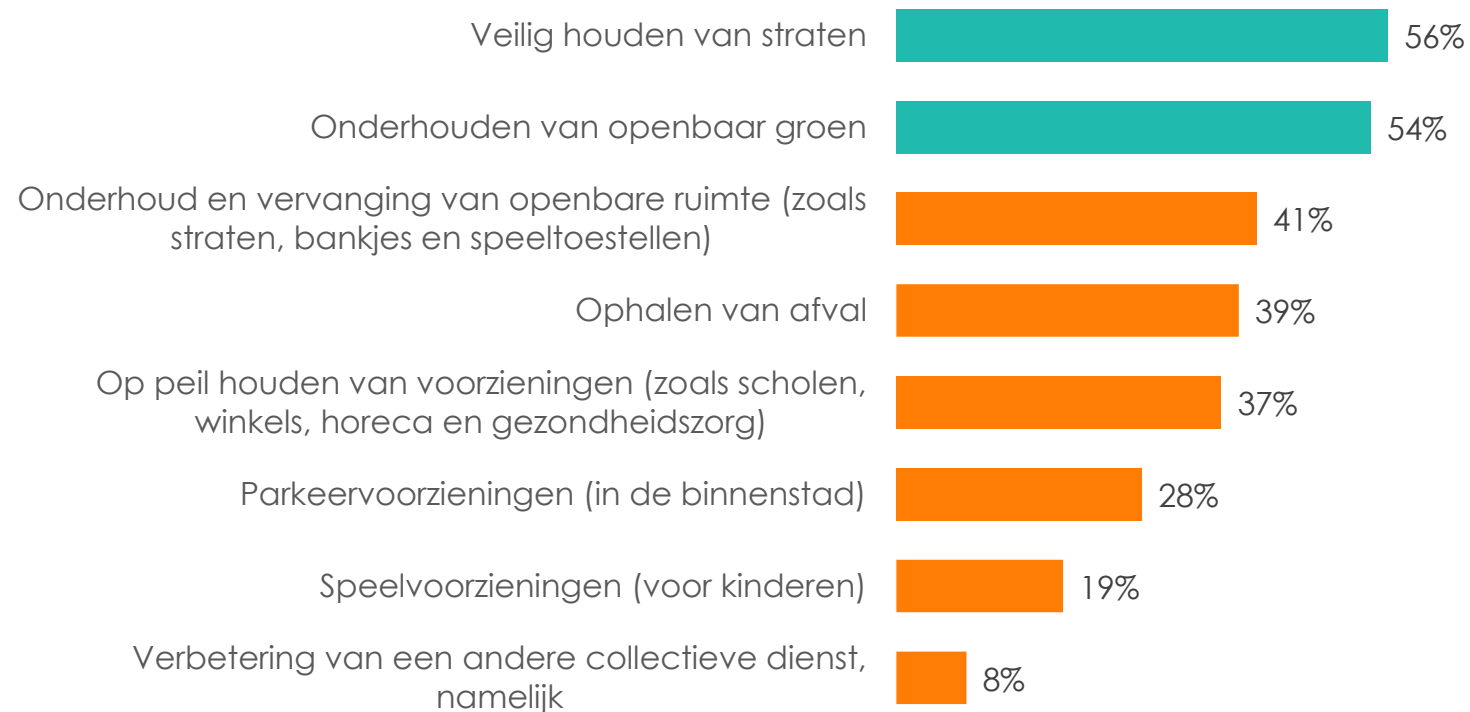


Vraag: welke diensten vindt u belangrijk die de gemeente zou moeten verbeteren? (maximaal vijf antwoorden mogelijk)

Veiligheid en het onderhoud van openbaar groen worden door meer dan de helft van inwoners aangemerkt als belangrijkste verbeterpunten

Belangrijkste verbeterpunten **collectieve dienstverlening**

(Meer antwoorden mogelijk)



Vraag: Bij welke van onderstaande (collectieve) diensten zou u graag verbetering zien?

Als het gaat om verbeterpunten, dan geven inwoners in stadsdeel West vaker aan dat het ophalen van het afval verbeterd kan worden

Stellingen & verbeterpunten per stadsdeel

	Totaal	Tiel Centrum	Tiel West	Passewaaij	Tiel Noord	Tiel Oost	Overig / wil niet zeggen
▪ Goed benaderbaar (helemaal eens)	6%	12%	4%	5%	3%	6%	10%
▪ Betrouwbaar (helemaal) oneens	14%	11%	7%	20%	11%	15%	23%
▪ Dichtbij bewoner staan (helemaal oneens)	8%	8%	6%	5%	5%	16%	12%
▪ Belang verbetering diensten: verlening vergunningen en ontheffingen (ranking)	7%	10%	9%	9%	1%	7%	8%
▪ Verbeterpunten: ophalen afval	39%	43%	50%	33%	40%	35%	28%

■ significant vaker
 ■ significant minder vaak

Verschillen: er zijn niet heel grote verschillen als het gaat om de voorgelegde stellingen (slide 27) of de vervolgvragen over de verbeterpunten. Wel zijn inwoners van Tiel Centrum het vaker helemaal eens met de stelling dat de gemeente goed Benaderbaar is en zijn inwoners van Passewaaij het vaker helemaal oneens met de stelling dat de gemeente betrouwbaar is. Het meest relevante (en significante) verschil is wel dat Tiel West de afval ophaal vaker als verbeterpunt wordt genoemd.

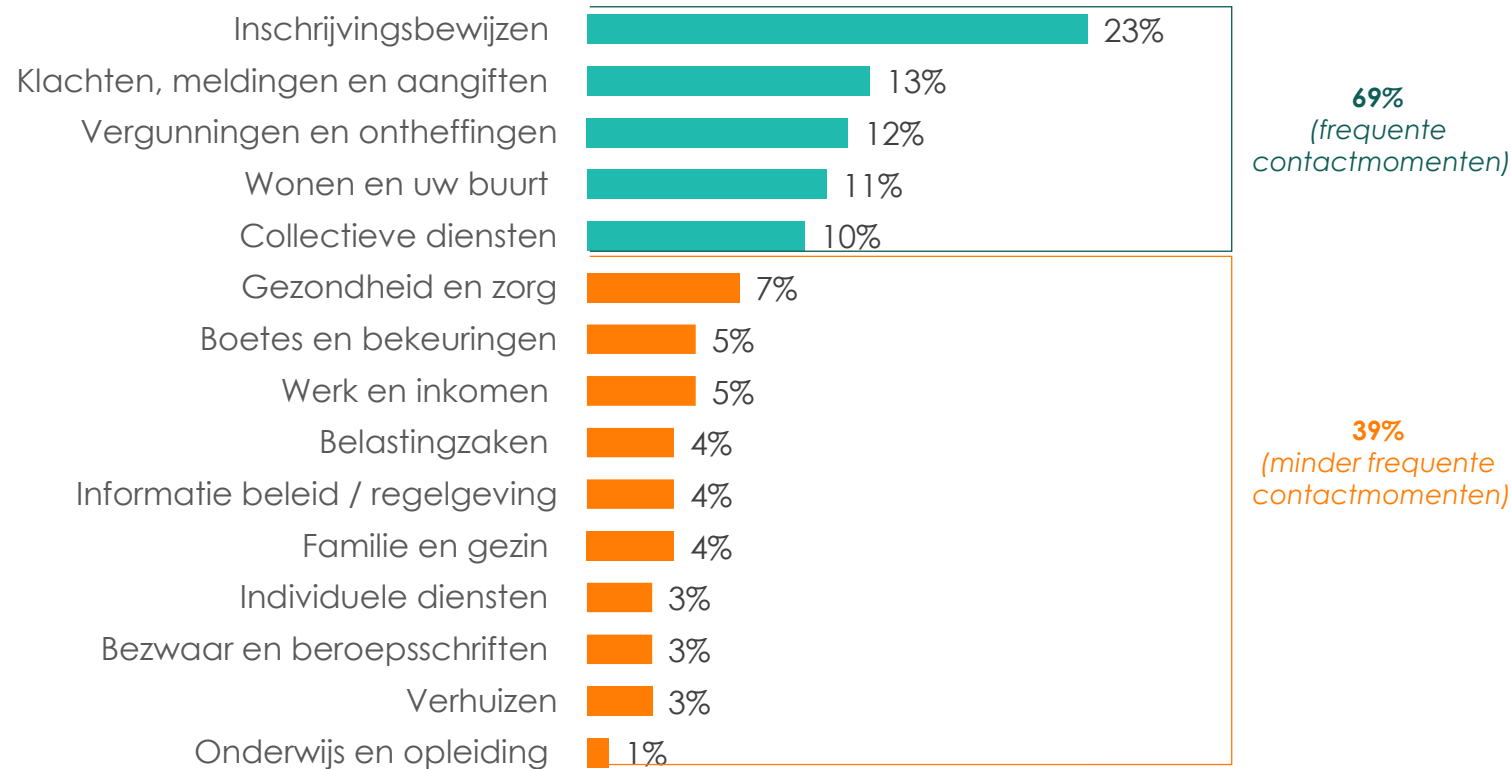
* De significantietoets is afgenomen tussen de wijken onderling, dus niet ten opzichte van het totaal zoals bij de andere verschillen tussen groepen.

6. Beoordeling recente contactmomenten



Het meest genoemde, recente contactmoment is de aanvraag van inschrijvingsbewijzen, zoals paspoorten en rijbewijzen

Contactmomenten afgelopen jaar (meer antwoorden mogelijk)

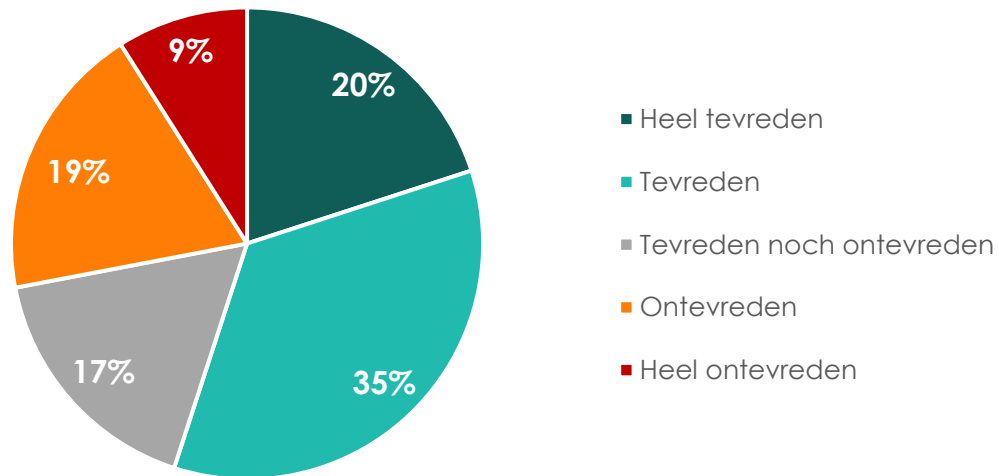


Geen contact: 36% van de inwoners van Tiel heeft het afgelopen jaar geen contact gehad met de gemeente.

Vraag: Heeft u de afgelopen 12 maanden contact gehad met uw gemeente over een van de onderstaande onderwerpen?

Ruim de helft is tevreden over het laatste contactmoment met de gemeente, iets minder dan drie op de tien is (heel) ontevreden

Tevredenheid dienstverlening



Verschillen: er zijn enkele (significante) verschillen in de mate waarin inwoners tevreden zijn. De significante verschillen zijn hieronder weergegeven.



Aanvragers van inschrijfbewijzen (n=165) zijn vaker dan gemiddeld (heel) tevreden over de afhandeling van hun vraag of contactmoment (72% is (heel) tevreden versus 55% van het totaal).



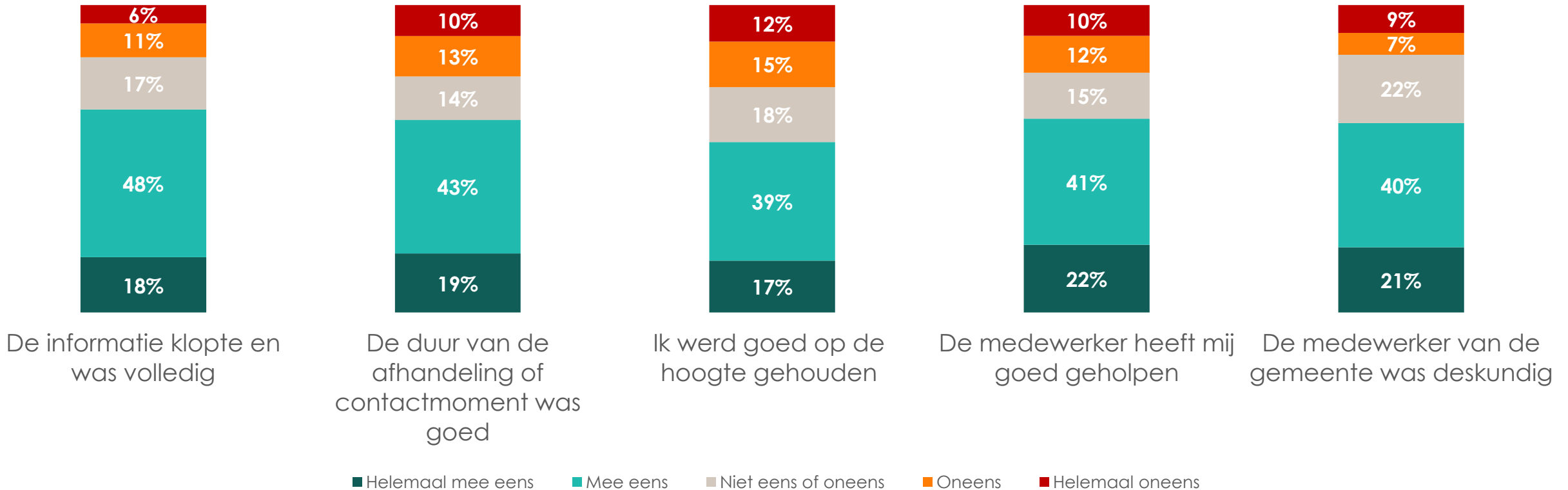
Inwoners die contact hebben gehad over werk en inkomen gerelateerde onderwerpen (n=35)* zijn relatief vaak (heel) ontevreden over de afhandeling van hun vraag of contactmoment (55% is ontevreden versus 28% van het totaal).

Vraag: hoe tevreden of ontevreden bent u over de afhandeling van uw vraag of contact met de gemeente Tiel?

* Het aantal van 35 heeft een lagere betrouwbaarheidsmarge. Dit resultaat moet als indicatief worden beschouwd.

Tevredenheid: over de afhandeling van de voorgelegde contactmomenten is een ruime meerderheid (zeer) tevreden, op de hoogte houden is een aandachtspunt(je)

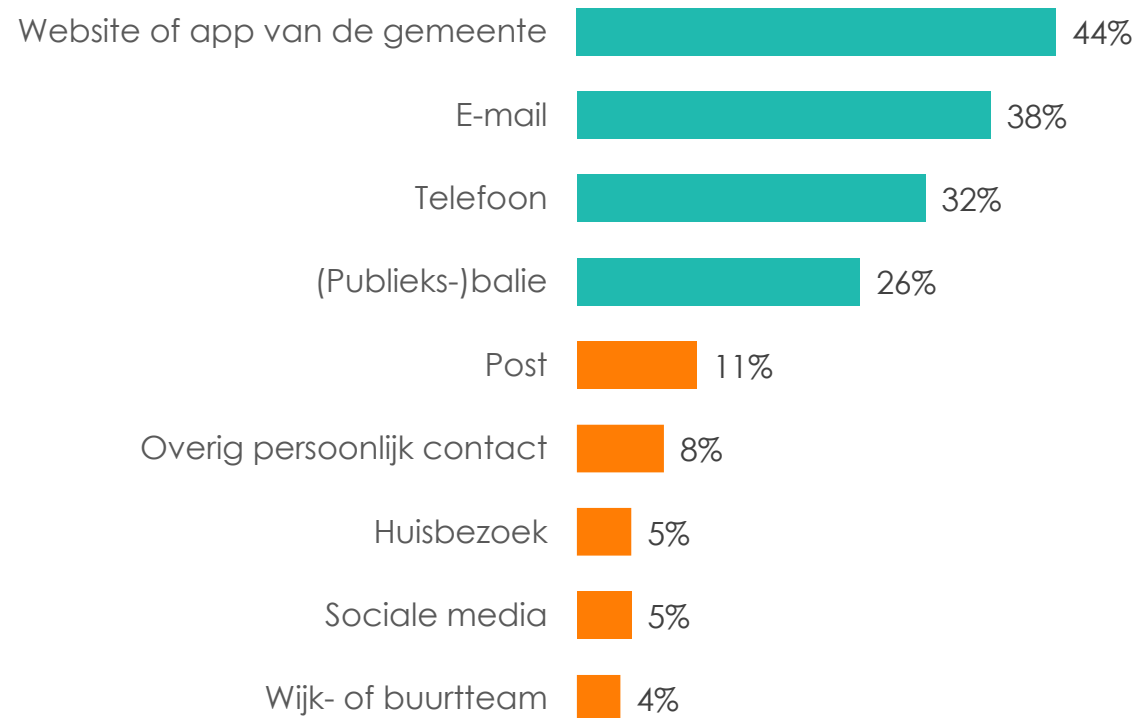
Tevredenheid hulp bij laatste contactmoment



Vraag kunt u aangeven in welke mate u het eens of oneens bent met de onderstaande uitspraken?

Het meeste contact met de gemeente vindt digitaal plaats, al vinden telefonisch en balie-contact ook nog vaak plaats

Contactwijzen afgelopen jaar
(meer antwoorden mogelijk;
basis is het laatste contactmoment)



Verian benchmark

contactwijzen: op basis van drie recent uitgevoerde onderzoeken voor middelgrote gemeenten in Nederland zijn er weinig (significante) verschillen in de wijze(n) waarop inwoners contact hebben met hun gemeente. In vergelijking met het gemiddelde van deze drie gemeenten, is er in Tiel vaker huisbezoek (5% versus 1%) en persoonlijk contact (3% versus 8%).

Relatie contactwijze en tevredenheid:

inwoners die contact hebben gehad via de (publieks)balie zijn vaker dan gemiddeld (heel) tevreden over hun contactmoment (70% versus 55% van het totaal). Dit geldt ook voor inwoners die contact hebben gehad via de website of app (64% versus 55%). Inwoners die contact hebben gehad via de telefoon zijn vaker dan gemiddeld (heel) ontevreden (38% versus 28% van het totaal). Er zijn geen verschillen naar leeftijd of wijk. Ook zijn er geen op andere achtergrondkenmerken zoals opleidingsniveau.

Vraag: als u terugdenkt aan dit contactmoment [random invoegen] op welke manier(en) had u hierover contact met de gemeente Tiel?

Een op de vijf inwoners wil graag meepraten over het verbeteren van de dienstverlening, bijna vier op de tien willen deelnemen aan een vervolgonderzoek

Betrokkenheid bij beleid

Daadwerkelijke betrokkenheid: aan het einde van de vragenlijst zijn twee vragen gesteld over betrokkenheid. Bij de ene vraag werden inwoners uitgenodigd om deel te nemen aan gesprekken met bewoners en de andere vraag ging over de bereidheid om aan een vervolgonderzoek mee te doen. In dit kader zijn de resultaten weergegeven.



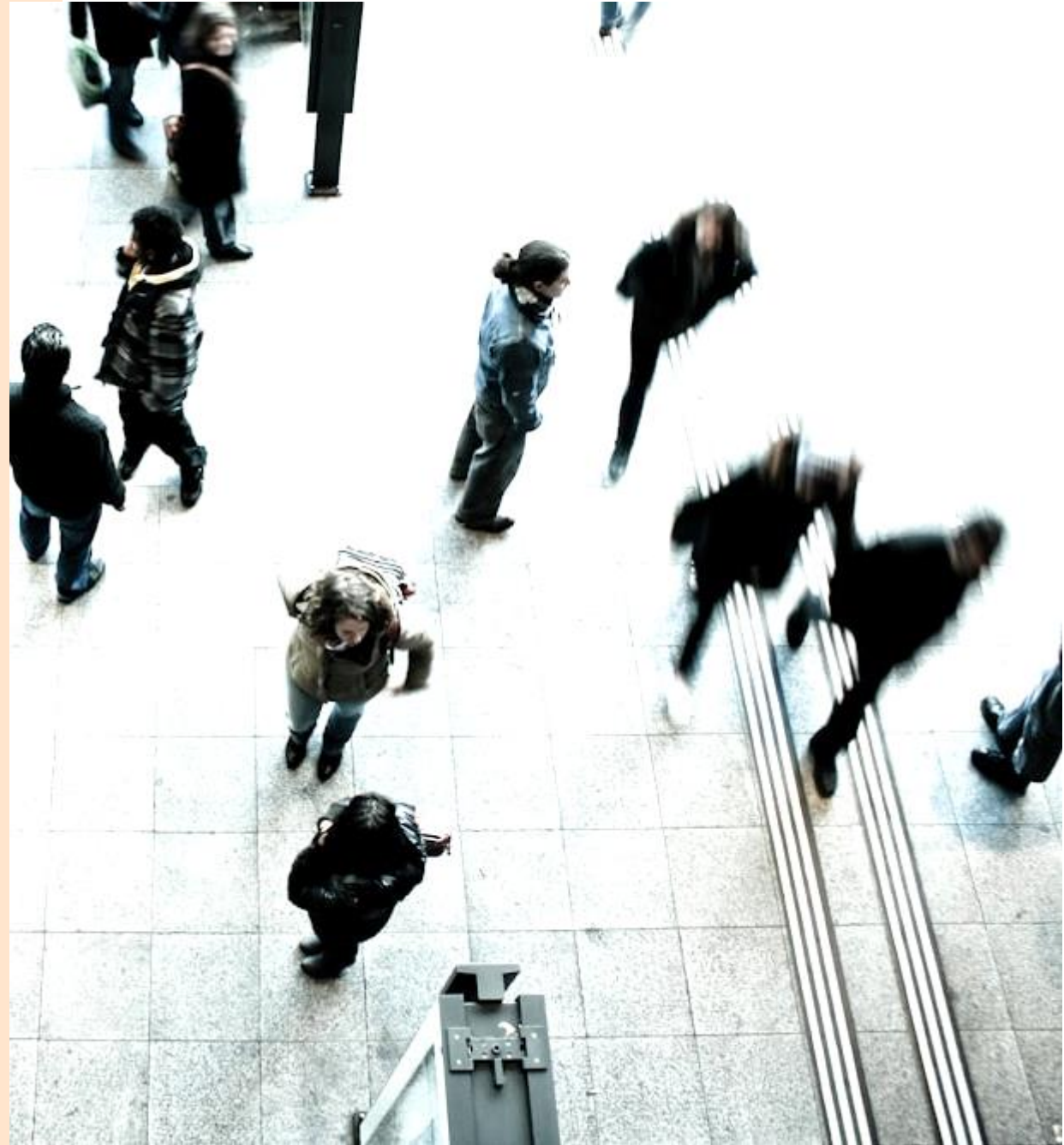
20% van de inwoners die deelnamen aan het onderzoek wil daadwerkelijk graag meepraten over de verbetering van de dienstverlening.



38% geeft aan graag te willen deelnemen aan een vervolgonderzoek over het verbeteren van de dienstverlening.

Vraag: welke manier wilt u betrokken zijn bij plannen en beleid van de gemeente?

8. Interviews inwoners



Interviews bewoners (1/2)

Samenstelling groep geïnterviewde respondenten

In totaal hebben n=11 inwoners aangegeven een voorkeur te hebben voor telefonische deelname aan het onderzoek. Om de privacy van de deelnemers te waarborgen is alleen naar de leeftijd van de mensen gevraagd en naar de reden waarom zij telefonisch aan het onderzoek wilden deelnemen.

In totaal zijn 8 inwoners ouder dan 80 jaar. 7 Gaven aan digitaal niet vaardig te zijn en daarom liever een telefonisch interview te willen. Een inwoner wilde deelnemen omdat zijn kennis van de Nederlandse taal (te) beperkt was. Drie inwoners, die aan de interviews hebben deelgenomen (allen twintigers) hebben een (lichte) verstandelijke beperking. 9 van de 11 geïnterviewden zijn in meer of mindere mate zorgbehoevend. Op twee interviews na bleek het bij de meeste respondenten niet goed mogelijk om de hele vragenlijst letterlijk uit te vragen. Bij deze gesprekken is de vragenlijst om die reden als gespreksleidraad gebruikt.

De tevredenheid over de dienstverlening is groot

Alle geïnterviewden ervaren het wonen in de eigen buurt en de gemeente Tiel als zeer prettig. Gevraagd naar de dienstverlening (in zijn algemeen) zijn alle geïnterviewden zeer enthousiast. Tijdens de gesprekken beginnen de meeste geïnterviewden spontaan te vertellen wat de gemeente voor hen doet en regelt. Ze verwijzen hierbij naar de dagbesteding, de diensten van de thuiszorgwinkel en de wijkverpleging – al zijn deze zaken gedeeltelijk via de zorgverzekeraar te regelen. Hierbij valt op dat zij primair verwijzen naar de eigen situatie en hun persoonlijke, goede ervaringen met de dienstverlening van de gemeente.

De groenvoorziening kan beter

Gevraagd naar de tevredenheid over de gemeentelijke, collectieve diensten, zoals de groenvoorziening, speelvoorzieningen, ontmoetingsplekken en dergelijke geven 7 van de 11 geïnterviewden aan dat de groenvoorziening verbeterd moet worden. Zo zegt een 82-jarige inwoner met een rollator dat niet opgeruimde takken en bladeren vaak een belemmering en een gevaar voor haar opleveren. Een - eveneens 82 jarige inwoner - die alles nog met de fiets doet, stipt hetzelfde probleem aan. Ook zij zegt dat takken en bladeren op de fietspaden vaak een belemmering voor haar vormen. Een jongere geïnterviewde geeft aan dat de parkjes waar hij graag komt vaak rommelig zijn, met veel zwerfafval.

Verkeersveiligheid als aandachtspunt

Van de 11 geïnterviewden zijn er 6 die nog zeer mobiel zijn en veel op de fiets doen binnen de gemeente. Alle 6 inwoners vinden dat de verkeersveiligheid in de gemeente beter kan. 2 geïnterviewden noemen expliciet het gebied rondom het station, dat ze op de fiets als onveilig beschouwen. 4 geïnterviewden noemen de binnenstad als (deels) onveilig fietsgebied.

De communicatie is over het algemeen goed

5 geïnterviewden geven aan dat ze communicatie van de gemeente goed vinden, al valt ook hier op dat ze allemaal refereren aan hun eigen persoonlijke ervaringen met de zorg die zij ontvangen. 2 geïnterviewden geven aan dat ze het 'nieuws' van de gemeente altijd in de lokale krant lezen. De 82-jarige dame die nog steeds veel fietst, heeft nog wel een verbeterpunt. Volgens haar moet de gemeente bij werkzaamheden duidelijker aangeven hoe lang het gaat duren en hoe groot de overlast gaat zijn. "Dan kun je daar tenminste op voorbereiden."

9. Onderzoeksverantwoording



Onderzoeksverantwoording



Doelgroep

Inwoners van Tiel van 18 jaar en ouder, representatief op de achtergrondkenmerken gender, leeftijd, opleidingsniveau en wijk.



Steekproefbronnen

De respondenten zijn uitgenodigd per brief met een unieke inlogcode waarmee ze konden inloggen op de onderzoeksportal. Ook zijn inwoners van Tiel geselecteerd uit NIPObase van Verian om deel te nemen aan het onderzoek. Tot slot heeft ook een uitnodigingsbrief gelegen bij de publieksbalie van het Stadhuis van Tiel.



Respons

711 respondenten hebben de vragenlijst volledig ingevuld, 11 inwoners hebben deelgenomen aan het telefonische gedeelte van het onderzoek.



Online methode

Er is gebruik gemaakt van een online vragenlijst.



Vragenlijst

De gemiddelde invulduur bedroeg 9,5 minuten.



Veldwerkperiode

Het veldwerk heeft gelopen van 4 april tot en met 2 mei 2024.