

Waar staat Alphen aan den Rijn?

Rapport Ipsos I&O

Inwonerspeiling Waar Staat Je Gemeente 2024

Colofon

Uitgave

Ipsos I&O
Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam

Rapportnummer

2024/300

Datum

januari 2025

Opdrachtgever

Gemeente Alphen aan den Rijn

Auteurs

Maren Hekkema
Dewi Hollander

Copyright

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

Inhoudsopgave

Samenvatting	4
1 Inleiding	8
1.1 Aanleiding	8
1.2 Uitvoering van het onderzoek	8
1.3 Vragenlijst	9
1.4 Analyse	10
1.5 Leeswijzer	10
2 Woon- en leefomgeving	12
2.1 Leefbaarheid, sociale cohesie en veiligheid	12
2.2 Onderhoud en voorzieningen	22
3.3 Inzet gemeente voor woon- en leefomgeving	29
3 Relatie inwoner en gemeente	33
3.1 Vertrouwen in gemeentebestuur	33
3.2 Oordeel communicatie en betrekken inwoners	38
4 Gemeentelijke dienstverlening	41
4.1 Waardering gemeentelijke dienstverlening	41
4.2 Aanvraag van producten en diensten	43
4.3 Hostmanship	43
4.4 Informatievoorziening	45
5 Zorg en welzijn	47
5.1 Gezondheid en sociale contacten	47
5.2 Maatschappelijke participatie	53
5.3 Waardering inzet gemeente	62
6 Samenredzaamheid	64
7 Algemeen beeld	70

Samenvatting

De gemeente Alphen aan den Rijn is verantwoordelijk voor een breed scala aan gemeentelijke taken. Om de sterke en minder sterke kanten van hun prestaties in kaart te brengen, heeft de gemeente in samenwerking met Ipsos I&O een Waarstaatjegemeente-onderzoek laten uitvoeren. Hierbij is, net als in 2020 en 2022, gebruikgemaakt van de benchmarkmethodiek die gehanteerd wordt voor Waarstaatjegemeente-peilingen.

Methode

In oktober 2024 hebben 12.000 inwoners van Alphen aan den Rijn (18+) een brief ontvangen met het verzoek om deel te nemen aan het onderzoek. Na twee weken ontvingen deze inwoners een herinneringsbrief. Inwoners die lid zijn van het Alphenpanel ontvingen ook een uitnodiging om deel te nemen. In totaal hebben 3.076 inwoners de vragenlijst volledig ingevuld. Op de data is een weging toegepast naar leeftijd. Hierdoor zijn de resultaten representatief voor de gehele gemeente op het achtergrondkenmerk leeftijd. In deze samenvatting worden de belangrijkste resultaten gepresenteerd.

Algemeen oordeel

Over het geheel genomen beoordelen inwoners de inspanningen van de gemeente Alphen aan den Rijn met een 6,4. Dit is gelijk aan de waardering in 2022 en het landelijke gemiddelde (6,5).

Tabel 0.1 - Waardering inspanningen gemeente

	Rapportcijfer
Alphen aan den Rijn 2024	6,4
Alphen aan den Rijn 2022	6,4
Alphen aan den Rijn 2020	6,7
Gem. benchmark	6,5

Wanneer de resultaten van deze meting worden vergeleken met de uitkomsten in 2022 is er weinig verandering zichtbaar. Ook zijn de resultaten in lijn met het landelijk gemiddelde. Op een aantal aspecten is over de langere termijn wel een voor- of achteruitgang zichtbaar, of een verschil met de landelijke cijfers.

De tevredenheid over 'hostmanship', daarmee wordt de menselijke kant van gemeentelijke dienstverlening bedoeld: de houding en het handelen van individuele medewerkers, ligt over het algemeen hoger dan landelijk gemiddeld en is bovendien op een aantal aspecten toegenomen sinds de vorige metingen. Achteruitgang is zichtbaar in het aandeel inwoners dat regelmatig verkeersonveilige situaties meemaakt. Dat is gestegen ten opzichte van de vorige twee metingen, en ook hoger dan het landelijk gemiddelde. Daarnaast ligt de waardering voor het aanbod van groen en parkeerplekken lager dan landelijk gemiddeld, en ook lager dan in voorgaande metingen. Verder is te zien dat inwoners van Alphen aan den Rijn zich minder vaak dan landelijk gemiddeld actief inzetten voor burens of de buurt, bijvoorbeeld door het doen van vrijwilligerswerk of het verlenen van burenhulp.

Woon- en leefomgeving

De meeste inwoners van Alphen aan den Rijn vinden het prettig wonen in hun directe leefomgeving. Inwoners beoordelen dit met een gemiddeld rapportcijfer van een 7,9, net als in voorgaande metingen. De zorg die de gemeente geeft aan de leefomgeving wordt door inwoners met een 6,6 beoordeeld. Al jaren voelt een ruime meerderheid van de inwoners uit Alphen aan den Rijn zich meestal of (bijna) altijd veilig in de buurt. Deze uitkomsten zijn in lijn met het landelijk gemiddelde.

Tabel 0.2 – Belangrijkste uitkomsten t.a.v. woon- en leefomgeving

	2024	2022	2020	Gem. benchmark
Waardering zorg van gemeente voor leefomgeving (rapportcijfer)	6,6	6,4	6,7	6,7
Prettig wonen in de directe leefomgeving (rapportcijfer)	7,9	7,9	7,9	8,1
Veilig voelen in de buurt (% altijd of meestal)	89%	89%	89%	90%

Er is ook gevraagd naar aspecten van sociale cohesie. De mate waarin inwoners zich betrokken voelen bij mensen in de buurt, varieert. Drie op de tien inwoners voelen zich betrokken bij de mensen in de buurt. Ongeveer één op de vijf voelt zich nauwelijks tot niet betrokken bij de andere inwoners (19%, niet in tabel). Twee derde vindt tevens dat hun burens te vertrouwen zijn. Dit is licht gestegen ten opzichte van 2022.

Tabel 0.3 – Belangrijkste uitkomsten t.a.v. woon- en leefomgeving (vervolg)

	2024	2022	2020	Gem. benchmark
Vertrouwen van mensen in de buurt (% dat vertrouwen heeft)	68%	64%	–	–
Betrokken voelen bij mensen in de buurt (% iedereen of meesten)	31%	34%	–	–

Relatie inwoner en gemeente

Inwoners van Alphen aan den Rijn hebben vaker *wel*, dan *geen* vertrouwen in de manier waarop het gemeentebestuur functioneert. Drie op de tien inwoners hebben vertrouwen in de manier waarop hun gemeente wordt bestuurd (30%). Een kwart heeft weinig tot geen vertrouwen (23%, niet in tabel). Het overige deel van de inwoners is neutraal over het bestuur (47%).

Tabel 0.4 – Vertrouwen in het gemeentebestuur (% dat vertrouwen heeft)

	%
Alphen aan den Rijn 2024	30%
Alphen aan den Rijn 2022	28%
Alphen aan den Rijn 2020	36%
Gem. benchmark	28%

Een ander aspect met betrekking tot de relatie tussen inwoners en gemeente, is de mate van samenwerking. Inwoners beoordelen de wijze waarop hun gemeente hen en belangenorganisaties betreft en de samenwerking opzoekt gemiddeld met een 6,0. Deze beoordeling ligt in lijn met het landelijk gemiddelde (6,1).

Tabel 0.5 - Wat vindt u van de wijze waarop uw gemeente inwoners en belangenorganisaties betreft en de samenwerking zoekt?

	Rapportcijfer
Alphen aan den Rijn 2024	6,0
Alphen aan den Rijn 2022	5,8
Alphen aan den Rijn 2020	6,0
Gem. benchmark	6,1

Gemeentelijke dienstverlening

De gemeentelijke dienstverlening als geheel wordt door inwoners gewaardeerd met een 6,7. Het percentage inwoners dat de dienstverlening met een voldoende (een 6 of hoger) beoordeelt, is gestegen van 79 procent naar 84 procent (niet in tabel). Ook de digitale faciliteiten van de gemeente krijgen een hogere waardering dan in 2022. Alphen aan den Rijn scoort wat betreft de digitale faciliteiten tevens iets boven het landelijk gemiddelde.

Tabel 0.6 – Waardering dienstverlening en waardering digitale faciliteiten (rapportcijfer)

	2024	2022	2020	Gem. benchmark
Waardering dienstverlening (rapportcijfer)	6,7	6,5	6,8	6,7
Waardering digitale faciliteiten (rapportcijfer)	7,1	6,8	6,9	6,8

Twee specifieke aspecten van de dienstverlening zijn in het bijzonder van belang voor de gemeente. Het betreft het gebruik van heldere taal en de waardering voor communicatie en voorlichting. Wat betreft de helderheid van de taal die de gemeente gebruikt, is een stijgende lijn zichtbaar. De algehele waardering voor de communicatie en voorlichting van de gemeente is gelijk gebleven, en vergelijkbaar met het landelijke gemiddelde (6,3).

Tabel 0.7 – Beoordeling communicatie gemeente

	2024	2022	2020	Gem. benchmark
Stelling: de gemeente gebruikt heldere taal (%) (helemaal) mee eens	66%	58%	62%	64%
Waardering communicatie en voorlichting gemeente (rapportcijfer)	6,4	6,4	6,6	6,3

Zorg en welzijn

Inwoners van Alphen aan den Rijn geven gemiddeld een ruime voldoende aan het eigen leven. Maar liefst 95 procent geeft een zes of hoger. Hoewel deze cijfers stabiel zijn ten opzichte van eerdere jaren en in lijn liggen met het landelijke gemiddelde, is er wel een toename van het aantal inwoners dat zich (wel eens) eenzaam voelt. De waardering voor de gemeentelijke inspanningen op het gebied van maatschappelijke participatie is stabiel gebleven op een 6,3 (zie tabel op de volgende pagina).

Tabel 0.8 – Beoordeling eigen leven en waardering inspanning gemeente deelname burgers

	2024	2022	2020	Gem. benchmark
Tevredenheid met het eigen leven (rapportcijfer)	7,9	7,8	7,9	8,0
Tevredenheid met het eigen leven (% voldoende, 6 of hoger)	95%	95%	97%	-
Voelt zich soms/ (heel) vaak eenzaam	27%	21%	18%	-
Waardering inspanningen gemeente om burgers volledig te laten deelnemen aan de maatschappij (rapportcijfer)	6,3	6,3	6,4	6,5

1 Inleiding

1.1 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 Alphen aan den Rijn een inwonerspeiling uitgevoerd. Het onderzoek is uitgevoerd conform de richtlijnen voor Waarstaatjegemeente-burgerpeilingen. De gemeente Alphen aan den Rijn voerde al eerder – in 2018, 2020 en 2022 – een burgerpeiling uit.

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.

1.2 Uitvoering van het onderzoek

In oktober 2024 hebben 12.000 inwoners van Alphen aan den Rijn (van 18 jaar en ouder) een brief ontvangen met het verzoek om deel te nemen aan het onderzoek. Na twee weken ontvingen de inwoners een herinneringsbrief. Daarnaast beschikt de gemeente Alphen aan den Rijn over een eigen inwonerspanel. Inwoners die lid zijn van dit panel ontvingen ook een uitnodiging om deel te nemen aan het onderzoek. In de periode van 1 oktober tot 5 november hebben in totaal 3.076 inwoners de vragenlijst volledig ingevuld. Dit vertaalt zich in een respons van 26 procent. Een verdeling van de respons naar wijk is terug te vinden in Tabel 1.1. In tabel 1.2 is er een uitsplitsing naar leeftijdsgroepen terug te vinden.

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 Alphen aan den Rijn zit dus ruim boven dit minimum.

Tabel 1.1 - Responsoverzicht, naar gebied

Gebied	Respons aantallen	Percentuele respons
Aarlanderveen	70	2%
Benthuizen	82	3%
Boskoop	435	14%
Hazerswoude-Dorp	144	5%
Hazerswoude-Rijndijk	146	5%
Hoge Zijde	243	8%
Hoorn	143	5%
Kerk en Zanen	462	15%
Koudekerk aan den Rijn	113	4%
Lage Zijde	274	9%
Oudshoorn	260	8%
Ridderveld	323	11%
Rietveld*	0	0%
Steekterpolder*	12	0,3%
Zegersloot	276	9%
Zwammerdam	86	3%
Onbekend*	7	0,2%
Totaal	3.076	100%

* Het aantal inwoners dat deelnam in dit gebied is beperkt. Er worden in deze rapportage daarom geen uitsplitsingen naar dit gebied gemaakt.

Tabel 1.2 - Responsoverzicht, naar leeftijd

Leeftijd	Respons aantallen	Percentuele respons
18-39 jaar	485	16%
40-64 jaar	1.357	44%
65+ jaar	1.233	40%
Totaal	3.076	100%

1.3 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. Alphen aan den Rijn heeft geen extra vragen toegevoegd.

1.4 Analyse

- Op de data is een weging toegepast naar leeftijd. Dit betekent dat de verhoudingen worden teruggebracht naar de werkelijk bestaande verhouding in de populatie. Onder- en oververtegenwoordigde groepen worden binnen bepaalde marges respectievelijk opgehoogd en verlaagd. Op deze manier zijn de resultaten representatief voor de gehele gemeente op het achtergrondkenmerk leeftijd.
- 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.
- Waar mogelijk zijn de resultaten vergeleken met de resultaten van Alphen aan den Rijn in 2022 en 2020 en met landelijke cijfers uit de benchmark die gebaseerd zijn op 40 deelnemende gemeenten in de periode 2023-2024. De uitdraai van deze data is gedaan in december 2024.
- Er is gekozen voor een vergelijking met zowel 2023 als 2024 omdat nog relatief weinig gemeenten resultaten uit 2024 hebben gepubliceerd. Dit aantal alleen is te laag om een betrouwbare vergelijking te kunnen maken. 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 drie 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.
- De overgrote meerderheid van de vragen is aan alle deelnemende inwoners gesteld. Wanneer de basis van een specifieke vraag afwijkt van het totaal, wordt dit vermeld in de bijbehorende grafiek.

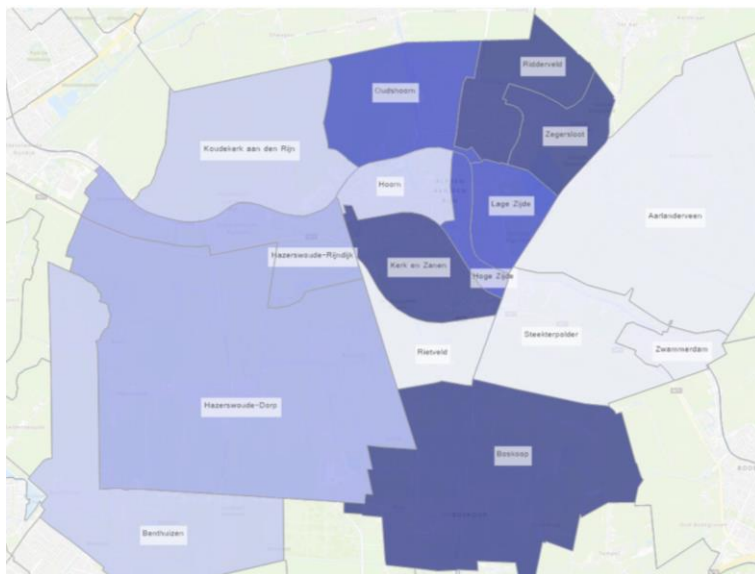
1.5 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 tot en met 6 wordt telkens één onderwerp beschreven: de woon- en leefomgeving, relatie inwoner en gemeente, de gemeentelijke dienstverlening, zorg en welzijn en samenredzaamheid. Hoofdstuk 7 sluit af met een algemeen beeld, inclusief prioriteitenmatrix. De resultaten worden op hoofdniveau en op gebiedsniveau beschreven en vergeleken met de resultaten van het onderzoek uit 2022. Daarnaast worden de resultaten van Alphen aan den Rijn van 2024 vergeleken met de landelijke benchmark.

De gemeente Alphen aan den Rijn bestaat uit 16 gebieden, waaronder zeven dorpskernen. Deze gebieden zijn: Aarlanderveen, Benthuizen, Boskoop, Hazerswoude-Dorp, Hazerswoude-Rijndijk, Hoge Zijde, Hoorn, Kerk en Zanen, Koudekerk aan den Rijn, Lage Zijde, Oudshoorn, Ridderveld, Rietveld, Steekterpolder, Zegersloot en Zwammerdam.

In dit rapport worden de uitkomsten tussen de gebieden vergeleken. Er wordt consistent naar de gebieden verwezen met de termen 'gebied(en)' of 'buurt(en)'. In afbeelding 1 is de indeling van de gemeente naar gebied weergegeven.

Afbeelding 1.1 - Indeling gebieden Alphen aan den Rijn



2 Woon- en leefomgeving

In dit hoofdstuk komen de volgende onderwerpen aan bod: de leefbaarheid, veiligheid en sociale cohesie van de buurt, het onderhoud en de voorzieningen in de buurt en de inzet van de gemeente voor de woon- en leefomgeving.

2.1 Leefbaarheid, sociale cohesie en veiligheid



7,9

geven de inwoners van Alphen aan den Rijn gemiddeld aan de mate waarin men prettig woont in hun directe leefomgeving

Inwoners zijn te spreken over hun directe leefomgeving

Inwoners van Alphen aan den Rijn vinden het over het algemeen prettig wonen in hun buurt. Zij beoordelen dit met een gemiddeld rapportcijfer van een 7,9, net als in voorgaande metingen. Het rapportcijfer van Alphenaren over hun directe leefomgeving ligt in lijn met het landelijk gemiddelde van een 8,1.

Tabel - 2.1 Mate waarin men prettig woont in de directe leefomgeving

	Rapportcijfer 2024
Alphen aan den Rijn 2024	7,9
Alphen aan den Rijn 2022	7,9
Alphen aan den Rijn 2020	7,9
Gem. Benchmark	8,1
	RANGE: 7,8 - 8,5

Ook binnen de verschillende gebieden vinden inwoners over het algemeen dat zij prettig wonen. Voor bijna alle buurten geldt dat het gemiddelde rapportcijfer niet significant afwijkt van het gemiddelde van de gemeente. Alleen inwoners van Hoge Zijde waarderen dit met een gemiddelde van een 7,5 iets lager.

Tabel 2.2 - Mate waarin men prettig woont in de directe leefomgeving, uitgesplitst naar deelgebied

Buurt	Cijfer
Oudshoorn	8,0
Ridderveld	7,6
Zegersloot	7,9
Hoorn	7,7
Hoge Zijde	7,5
Lage Zijde	8,2
Kerk en Zanen	8,0
Benthuizen	8,1
Aarlanderveen	7,8
Boskoop	7,8
Zwammerdam	8,2
Hazerswoude-Dorp	8,0
Hazerswoude-Rijndijk	7,9
Koudekerk aan den Rijn	7,8

Oudere inwoners (65+) zijn meer te spreken over hun directe leefomgeving dan hun jongere buurtgenoten (18-39). Onder 65+'ers geeft men namelijk gemiddeld een 8,0 voor het prettig wonen in hun buurt en onder 18-39-jarigen is dit een 7,8.

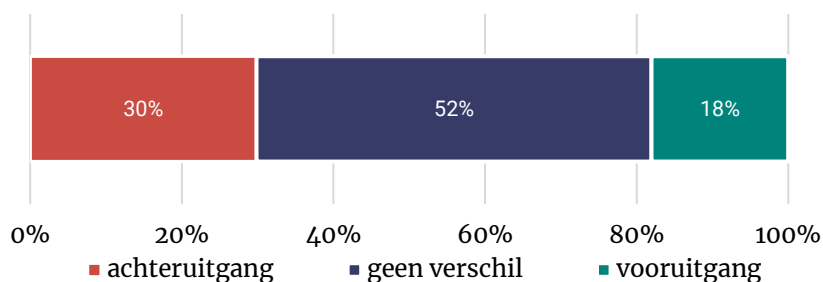
Tabel 2.3 Mate waarin men prettig woont in de directe leefomgeving, naar leeftijd

Leeftijdsgroep	Cijfer
18-39 jaar	7,8
40-64 jaar	7,9
65+ jaar	8,0

Drie op de tien zien achteruitgang van directe leefomgeving

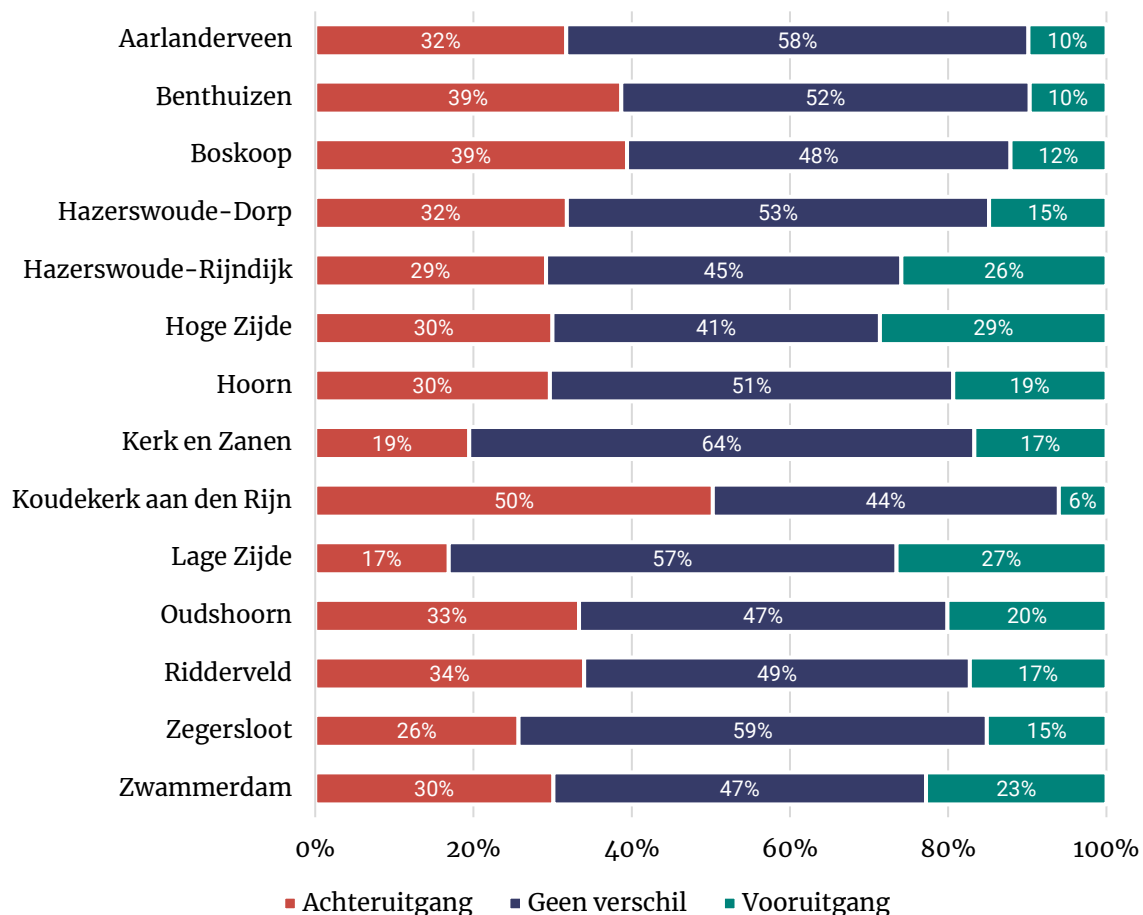
Inwoners is gevraagd hoe zij naar de ontwikkeling van hun directe leefomgeving over de afgelopen jaren kijken. Het grootste aandeel inwoners ziet geen verschil (52%). Eén op de vijf inwoners zegt dat er sprake is van een vooruitgang van de directe leefomgeving (18%). Drie op de tien inwoners zijn echter niet te spreken over de ontwikkeling van de directe leefomgeving: zij ervaren juist een achteruitgang van hun buurt.

Figuur 2.1 - Ontwikkeling van de directe leefomgeving afgelopen jaren



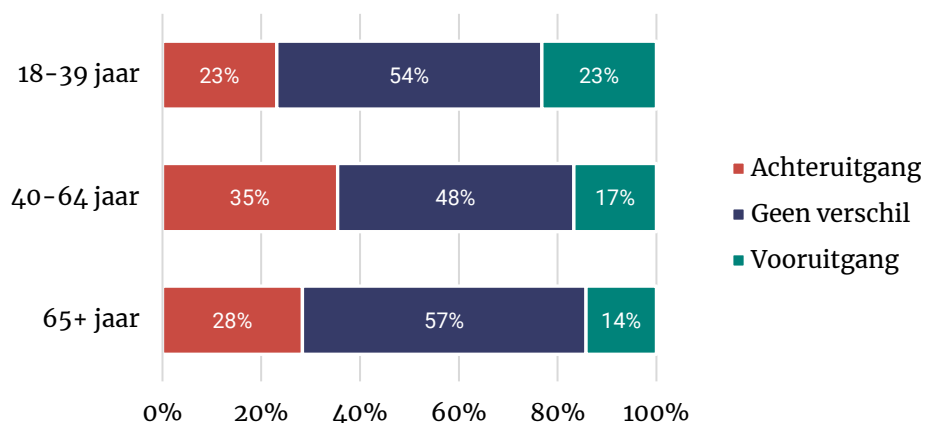
Binnen de verschillende gebieden van Alphen aan den Rijn varieert de mate waarin men achteruitgang of vooruitgang ziet in hun directe leefomgeving, maar voor bijna alle gebieden geldt dat het grootste aandeel geen verschil in de ontwikkeling over de jaren ziet. In Koudekerk zijn inwoners het meest negatief: de helft zegt dat er sprake is van een achteruitgang van de directe leefomgeving (50%), tegenover 6 procent die vindt dat er sprake is van vooruitgang. In Lage Zijde, Hoge Zijde en Hazerswoude-Rijndijk vindt het grootste aandeel dat er een vooruitgang is van de directe leefomgeving (26-29%), tegelijkertijd zien in die laatste twee gebieden drie op de tien inwoners (respectievelijk 30% en 29%) juist achteruitgang.

Figuur 2.2 - Ontwikkeling van de directe leefomgeving afgelopen jaren, uitgesplitst naar gebied



Jongere inwoners (18-39) zijn optimistischer over de ontwikkeling van hun buurt dan de oudere inwoners van Alphen aan den Rijn. Zo vinden zij vaker dat er sprake is van vooruitgang (23%) dan 40-64-jarigen (17%) en 65+'ers (14%). Onder 40-64-jarigen is men het meest negatief over de ontwikkeling van hun buurt: ruim een derde (35%) zegt dat hun buurt in de afgelopen jaren achteruit is gegaan.

Figuur 2.3 - Ontwikkeling van de directe leefomgeving afgelopen jaren, naar leeftijd



Alphenaren voelen zich thuis in hun buurt

Inwoners zijn een aantal stellingen voorgelegd om te achterhalen in hoeverre zij zich verbonden voelen met hun buurt. Hieruit blijkt dat Alphenaren zich over het algemeen thuis voelen in de buurt waarin zij wonen (82%), en dat twee derde niet snel weg zou gaan uit de buurt waar zij wonen (66%). Dit beeld komt overeen met de resultaten uit 2022 en 2020.

In 2024 is aan inwoners voor het eerst de stelling 'Ik woon in een huis dat past bij mijn situatie en wensen' voorgelegd. Ook hier zijn de meeste Alphenaren het mee eens; driekwart geeft aan het hier (helemaal) mee eens te zijn (75%).

Vergeleken met het landelijk gemiddelde, ligt de gehechtheid aan de buurt en de sociale cohesie iets lager in Alphen aan den Rijn. Op landelijk niveau voelt 86 procent zich namelijk thuis in diens buurt en zou 72 procent niet zo snel weggaan uit hun buurt.

Tabel 2.4 - Gehechtheid en sociale cohesie (% (helemaal) mee eens)

	Ik voel me thuis in deze buurt	Ik zou niet zo snel weggaan uit deze buurt	Ik woon in een huis dat past bij mijn situatie en wensen
Gemeente Alphen aan den Rijn 2024	82%	66%	75%
Gemeente Alphen aan den Rijn 2022	84%	68%	-
Gemeente Alphen aan den Rijn 2020	84%	71%	-
Gem. Benchmark	87%	73%	-
	RANGE	RANGE	
	69% - 92%	62% - 81%	

Ook binnen de verschillende gebieden is het goed gesteld met de sociale cohesie: in alle gebieden voelt een meerderheid zich thuis in de eigen buurt, zou daar niet snel weggaan en woont in een huis dat past bij hun wensen.

Tabel 2.5 - Gehechtheid en sociale cohesie (% (helemaal) mee eens), naar gebied

	Ik voel me thuis in deze buurt	Ik zou niet zo snel weggaan uit deze buurt	Ik woon in een huis dat past bij mijn situatie en wensen
Oudshoorn	86%	71%	76%
Ridderveld	73%	55%	68%
Zegersloot	80%	68%	78%
Hoorn	73%	61%	64%
Hoge Zijde	72%	59%	72%
Lage Zijde	85%	76%	73%
Kerk en Zanen	87%	67%	80%
Benthuizen	79%	68%	65%
Aarlanderveen	78%	69%	77%
Boskoop	83%	65%	79%
Zwammerdam	86%	70%	82%
Hazerswoude-Dorp	86%	77%	79%
Hazerswoude-Rijndijk	88%	64%	83%
Koudekerk aan den Rijn	82%	61%	67%

Oudere inwoners ervaren een sterkere band met hun buurt wanneer zij worden vergeleken met de 18-39-jarigen. Zo voelen inwoners tussen de 18 en 39 jaar en ouder zich minder thuis in de buurt dan hun oudere buurtgenoten. Ook zijn ze meer geneigd om te verhuizen: iets meer dan de helft zou niet zo snel weggaan uit de buurt, waar dat voor driekwart van de 65-plussers geldt (76%). Verder wonen ze minder vaak in een woning die aansluit bij hun persoonlijke situatie en wensen.

Tabel 2.6 - Gehechtheid en sociale cohesie (% (helemaal) mee eens), naar leeftijd

	Ik voel me thuis in deze buurt	Ik zou niet zo snel weggaan uit deze buurt	Ik woon in een huis dat past bij mijn situatie en wensen
18-39 jaar	78%	56%	72%
40-64 jaar	83%	68%	76%
65+ jaar	84%	76%	79%

Alphenaren zijn daarnaast positief over de omgang met hun buurtbewoners. Zo vindt driekwart dat buurtbewoners prettig met elkaar omgaan (76%) en vindt twee derde dat buurtbewoners betrouwbaar zijn (65%). Bovendien vinden zes op de tien (61%) dat buurtbewoners voor elkaar klaarstaan, een stijging ten opzichte van 2022 (53%).

De inwoners van Alphen aan den Rijn beoordelen de omgang met hun buurtbewoners ongeveer hetzelfde als landelijk gemiddeld (78%). Echter, op de stelling dat buurtbewoners voor elkaar klaarstaan, scoort Alphen aan den Rijn iets lager dan het landelijk gemiddelde van 67 procent. Ook op de stelling dat buurtbewoners te vertrouwen zijn, blijven ze achter ten opzichte van het landelijke gemiddelde van 73 procent.

Tabel 2.7 - Beoordeling buurtbewoners (% (helemaal) mee eens)

	Buurtbewoners gaan op een prettige manier met elkaar om	Buurtbewoners staan voor elkaar klaar*	Buurtbewoners zijn te vertrouwen
Gemeente Alphen aan den Rijn 2024	76%	61%	65%
Gemeente Alphen aan den Rijn 2022	74%	53%	-
Gemeente Alphen aan den Rijn 2020	74%	53%	-
Gem. Benchmark	78%	67%	73%
	RANGE:	RANGE:	RANGE:
	63% - 86%	55% - 82%	61% - 84%

* Deze vraag werd voorheen anders gesteld. Toen was de vraagstelling 'Buurtbewoners staan altijd voor elkaar klaar'.

In Benthuisen zijn de inwoners met name tevreden over de sociale cohesie: 90 procent van hen vindt dat buurtbewoners prettig met elkaar omgaan. Ongeveer acht op de tien inwoners zijn van mening dat buurtbewoners voor elkaar klaarstaan (79%) en dat ze te vertrouwen zijn (77%). In tegenstelling tot Benthuisen, is er in de stedelijke kernen zoals Ridderveld en Hoge Zijde minder sprake van verbinding met buurtgenoten. Hoewel de meerderheid tevreden is over de omgang, de betrouwbaarheid en de behulpzaamheid van buurtbewoners, liggen deze percentages lager dan in de andere gebieden. Tussen de verschillende leeftijdsgroepen zijn er geen opvallende verschillen te zien.

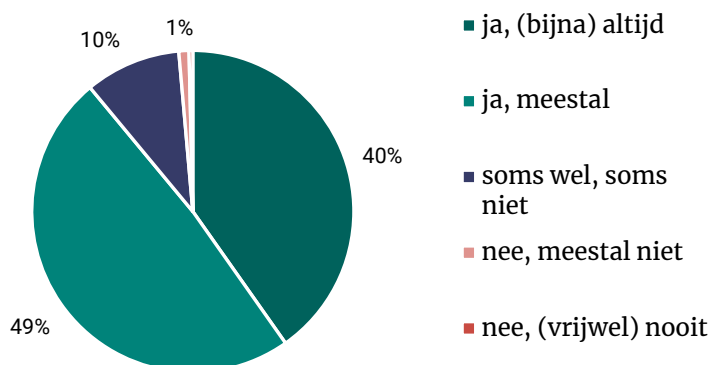
Tabel 2.8 - Beoordeling buurtbewoners (% (helemaal) mee eens), naar gebied

	Buurtbewoners gaan prettig met elkaar om	Buurtbewoners staan altijd voor elkaar klaar	Buurtbewoners zijn te vertrouwen
Oudshoorn	70%	56%	62%
Ridderveld	68%	48%	54%
Zegersloot	75%	63%	66%
Hoorn	70%	59%	55%
Hoge Zijde	63%	50%	57%
Lage Zijde	80%	64%	67%
Kerk en Zanen	77%	59%	72%
Benthuisen	90%	79%	77%
Aarlanderveen	84%	79%	72%
Boskoop	78%	62%	63%
Zwammerdam	82%	72%	72%
Hazerswoude-Dorp	84%	74%	76%
Hazerswoude-Rijndijk	82%	70%	71%
Koudekerk aan den Rijn	79%	73%	72%

Veiligheidsgevoel in Alphen aan den Rijn is hoog en stabiel

Een ruime meerderheid van de inwoners uit Alphen aan den Rijn voelt zich meestal of (bijna) altijd veilig in de buurt (89%), net als in 2022. Eén op de tien inwoners voelt zich soms wel, soms niet veilig en één procent geeft aan zich meestal niet veilig te voelen. De scores van Alphen aan den Rijn zijn in lijn met het landelijk gemiddelde.

Figuur 2.4 - Mate van veilig voelen in de buurt



Hoewel inwoners van Alphen aan den Rijn zich veilig voelen in de buurt, is het percentage dat verkeersonveilige situaties ervaart, gestegen. In 2022 gaf 57 procent aan soms tot vaak met dergelijke situaties te maken te hebben, waar dit in 2024 is toegenomen tot 64 procent. Dit percentage ligt daarnaast hoger dan het landelijk gemiddelde van 52 procent.

Tabel 2.9 - (Verkeers)onveilige situaties*

	Verkeersonveilige situaties (soms/ vaak)	Mate veilig voelen in buurt (meestal/altijd)
Alphen aan den Rijn 2024	64%	89%
Alphen aan den Rijn 2022	57%	89%
Alphen aan den Rijn 2020	58%	89%
Gem. Benchmark	52%	90%
	RANGE:	RANGE:
	46% - 65%	77% - 96%

* De vraagstelling luidt: 'Hoe vaak heeft u te maken met onveilige verkeerssituaties in uw buurt?' Hier is het percentage dat soms, vaak of heel vaak antwoordde vermeld.

Met name in Aarlanderveen, Lage Zijde en Hazerswoude-Dorp ligt het aandeel dat te maken heeft met verkeersonveilige situaties hoog: een ruime meerderheid heeft hier soms tot vaak met verkeersonveilige situaties te maken. Desondanks voelen (bijna) negen op tien uit deze buurt zich meestal tot altijd veilig in de buurt. Ook in de andere gebieden geldt dat een ruime meerderheid zich veilig voelt in de buurt.

Tabel 2.10 - (Verkeers)onveilige situaties, naar gebied

	Verkeersonveilige situaties (soms/ vaak)	Veilig voelen in de buurt (% meestal/altijd)
Oudshoorn	57%	94%
Ridderveld	61%	87%
Zegersloot	50%	85%
Hoorn	58%	86%
Hoge Zijde	67%	81%
Lage Zijde	71%	91%
Kerk en Zanen	65%	93%
Benthuizen	67%	92%
Aarlanderveen	80%	90%
Boskoop	68%	87%
Zwammerdam	68%	91%
Hazerswoude-Dorp	69%	89%
Hazerswoude-Rijndijk	65%	95%
Koudekerk aan den Rijn	67%	87%

Onder alle leeftijdsgroepen voelt een ruime meerderheid zich veilig. Toch ligt het aandeel inwoners dat te maken heeft met verkeersonveilige situaties hoger onder 40-64-jarigen. Hiervan maken zeven op de tien inwoners soms tot vaak verkeersonveilige situaties mee, tegenover zes op de tien in de andere leeftijdsgroepen.

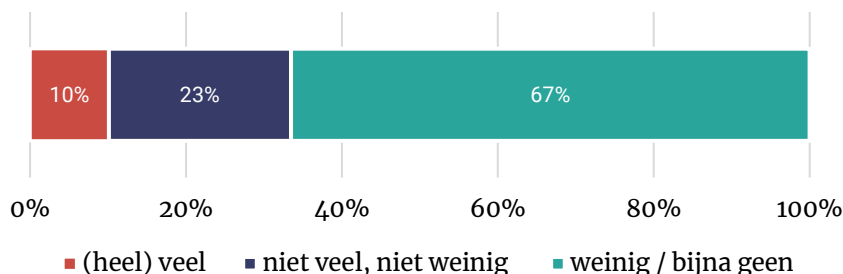
Tabel 2.11 - (Verkeers)onveilige situaties, naar leeftijd

	Verkeersonveilige situaties (soms/vaak)	Veilig voelen in de buurt (meestal/altijd)
18-39 jaar	62%	91%
40-64 jaar	69%	87%
65+ jaar	60%	91%

Overlast van buurtbewoners is beperkt

Inwoners ervaren maar weinig overlast van hun buren. Zo geeft twee derde (67%) aan weinig tot bijna geen overlast te ervaren en ervaart ongeveer een kwart niet veel, maar ook niet weinig overlast van hun buurtgenoten. Eén op de tien inwoners ervaart (heel) veel overlast van diens buren, net als in 2022 en vergelijkbaar met het landelijk gemiddelde.

Figuur 2.5 - Mate van overlast

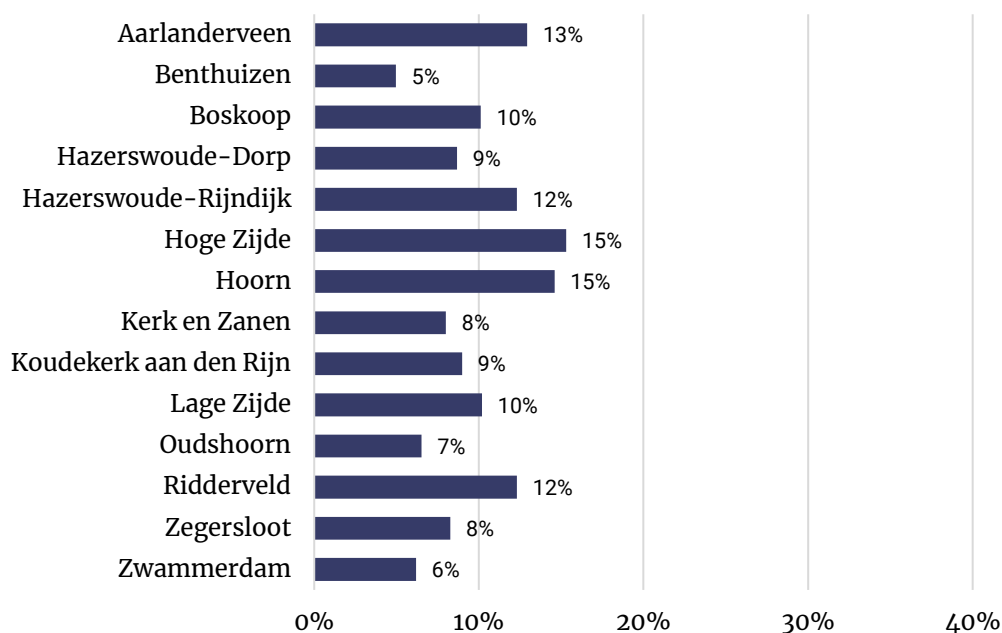


Tabel 2.12 - Mate van overlast (% (heel) veel)

2024	
Alphen aan den Rijn 2024	10%
Alphen aan den Rijn 2022	9%
Alphen aan den Rijn 2020	9%
Gem. Benchmark	10%
RANGE:	
5% - 19%	

In Hoge Zijde en Hoorn wordt de meeste overlast ervaren; hier heeft 15 procent van de inwoners last van hun buurtgenoten. In Zwammerdam en Benthuisen ligt dit percentage het laagst. Respectievelijk 6 en 5 procent zeggen dit (heel) veel mee te maken.

Figuur 2.6 - Mate van overlast, naar gebied (% (heel) veel)



Tussen de leeftijdsgroepen zijn geen opvallende verschillen in de mate waarin zij overlast ervaren.

2.2 Onderhoud en voorzieningen

Iets meer dan helft inwoners tevreden over hoe buurt wordt onderhouden

Meer dan de helft van de bewoners is tevreden over het onderhoud van hun buurt. Zo vindt 55 procent dat het groen goed wordt onderhouden. Ook geeft 52 procent aan dat de straten en stoepen goed begaanbaar zijn, een percentage dat vergelijkbaar is aan 2022. Daarnaast beschouwt 56 procent de buurt als netjes en schoon, maar dit percentage ligt lager dan in 2022. Het meest tevreden is men over het gebrek aan kapotte zaken: 64 procent vindt dat er weinig tot geen dingen kapot zijn. Desondanks zijn ook hier minder mensen het met de stelling eens dan in 2022.

Over het onderhoud van het groen is de mening van Alphenaren gelijk aan het landelijk gemiddelde. Op de andere aspecten scoort Alphen aan den Rijn onder het landelijke gemiddelde.

Tabel 2.13 - Beoordeling onderhoud voorzieningen (% (helemaal) mee eens)*

	Het groen in mijn buurt is goed onderhouden	Straten en stoepen zijn goed begaanbaar	Weinig tot geen dingen kapot in de buurt	Buurt is netjes en schoon
Alphen aan den Rijn 2024	55%	52%	64%	56%
Alphen aan den Rijn 2022	50%	55%	69%	61%
Alphen aan den Rijn 2020	55%	58%	72%	60%
Gem. Benchmark	55%	56%	72%	63%
	RANGE:	RANGE:	RANGE:	RANGE:
	34% - 78%	44% - 74%	55% - 84%	48% - 82%

* In 2022 zijn deze stellingen net anders verwoord: “perken, plantsoenen en parken in mijn buurt zijn goed onderhouden”, “wegen, straten, paden en trottoirs in mijn buurt zijn goed begaanbaar”, “in mijn buurt zijn weinig tot geen dingen kapot” en “mijn buurt is schoon”.

De beoordeling over het onderhoud van voorzieningen loopt tussen de verschillende buurten flink uiteen. Zo vindt 29 procent van de inwoners van Boskoop het groen in de buurt goed onderhouden tegenover 70 procent in Kerk en Zanen. Ook op andere indicatoren scoort deze buurt goed. Dat geldt ook voor Hoorn en Oudshoorn.

Tabel 2.14 - Beoordeling onderhoud voorzieningen (% (helemaal) mee eens), naar gebied*

	Het groen in mijn buurt is goed onderhouden	Straten en stoepen zijn goed begaanbaar	Weinig tot geen dingen kapot in de buurt	Buurt is netjes en schoon
Oudshoorn	62%	66%	70%	64%
Ridderveld	60%	66%	59%	47%
Zegersloot	55%	60%	63%	53%
Hoorn	67%	60%	65%	53%
Hoge Zijde	55%	54%	61%	51%
Lage Zijde	67%	47%	63%	64%
Kerk en Zanen	70%	63%	77%	71%
Benthuizen	53%	36%	65%	54%
Aarlanderveen	46%	44%	70%	70%
Boskoop	29%	37%	54%	42%
Zwammerdam	46%	53%	70%	62%
Hazerswoude-Dorp	43%	41%	63%	64%
Hazerswoude-Rijndijk	53%	52%	59%	56%
Koudekerk aan den Rijn	43%	32%	51%	45%

* In 2022 zijn deze stellingen net anders verwoord: “perken, plantsoenen en parken in mijn buurt zijn goed onderhouden”, “wegen, straten, paden en trottoirs in mijn buurt zijn goed begaanbaar”, “in mijn buurt zijn weinig tot geen dingen kapot” en “mijn buurt is schoon”.

Jongere inwoners (18-39 jaar) zijn het meest positief over de manier waarop hun omgeving wordt onderhouden. Zo vinden zij vaker dan hun oudere buurtgenoten dat het groen in hun buurt goed wordt onderhouden (64%), dat de stoepen en straten goed begaanbaar zijn (66%), dat er weinig tot geen dingen kapot zijn in de buurt (68%) en dat de buurt netjes en schoon is (62%).

Tabel 2.15 - Beoordeling onderhoud voorzieningen (% (helemaal) mee eens), naar leeftijd*

	Het groen in mijn buurt is goed onderhouden	Straten en stoepen zijn goed begaanbaar	Weinig tot geen dingen kapot in de buurt	Buurt is netjes en schoon
18-39 jaar	64%	66%	68%	62%
40-64 jaar	51%	50%	61%	54%
65+ jaar	49%	41%	62%	53%

* In 2022 zijn deze stellingen net anders verwoord: “perken, plantsoenen en parken in mijn buurt zijn goed onderhouden”, “wegen, straten, paden en trottoirs in mijn buurt zijn goed begaanbaar”, “in mijn buurt zijn weinig tot geen dingen kapot” en “mijn buurt is schoon”.

Meerderheid tevreden over groen in de buurt, maar daling ten opzichte van 2022

De tevredenheid over het groen in de buurt is onder de bewoners afgenomen. Waar in 2022 nog driekwart van de inwoners (75%) vond dat er genoeg groenvoorzieningen waren, is dit in het huidige jaar gedaald naar zeven op de tien inwoners (70%). Door deze daling ligt het percentage lager dan het landelijk gemiddelde (74%).

Wat betreft het aantal parkeerplaatsen voor auto's in de buurt, is ook hier een lichte daling te zien in het aandeel tevreden inwoners. Dit jaar is 44 procent van de inwoners tevreden over het aantal beschikbare parkeerplekken, waar dit in 2022 47 procent was. In vergelijking met het landelijk gemiddelde scoort Alphen aan den Rijn daarnaast onder gemiddeld, met name wat betreft de tevredenheid over het aantal parkeerplaatsen.

Tabel 2.16 - Beoordeling aanwezigheid voorzieningen (% (helemaal) mee eens)*

	In mijn buurt is genoeg groen	In mijn buurt zijn genoeg parkeerplaatsen voor auto's
Alphen aan den Rijn 2024	70%	44%
Alphen aan den Rijn 2022	75%	47%
Alphen aan den Rijn 2020	75%	49%
Gem. Benchmark	75%	53%
	RANGE: 63% - 88%	RANGE: 40% - 69%

* In 2022 zijn deze stellingen net anders verwoord: "in mijn buurt is voldoende groen" en "in mijn buurt is voldoende parkeergelegenheid".

Binnen de verschillende gebieden van Alphen aan den Rijn varieert de tevredenheid over de aanwezigheid van groen en parkeerplaatsen. In Hoge Zijde ligt de tevredenheid over groen het laagst, met 53 procent van de inwoners die voldoende groen in hun buurt ervaart. Daarentegen zijn de inwoners van Ridderveld, Oudshoorn en Benthuisen hierover het meest positief: acht op tien geven aan tevreden te zijn met de groenvoorzieningen.

Wat betreft parkeerplaatsen lopen de meningen eveneens uiteen. Met uitzondering van Ridderveld en Kerk en Zanen vindt minder dan de helft van de inwoners van de gebieden dat er genoeg parkeerplaatsen zijn in de buurt. In Hazerswoude-Rijndijk en Koudekerk aan den Rijn vindt iets minder dan de helft van de inwoners (respectievelijk 46% en 47%) dat er voldoende parkeergelegenheid is. In Benthuisen en Zwammerdam zijn inwoners hier het minst tevreden over: respectievelijk 28 procent en 26 procent vindt dat er genoeg parkeerplaatsen zijn.

Tabel 2.17 - Beoordeling aanwezigheid voorzieningen (% (helemaal) mee eens), naar gebied

	In mijn buurt is genoeg groen	In mijn buurt zijn genoeg parkeerplaatsen voor auto's
Oudshoorn	81%	40%
Ridderveld	83%	48%
Zegersloot	78%	45%
Hoorn	71%	39%
Hoge Zijde	53%	37%
Lage Zijde	64%	39%
Kerk en Zanen	78%	54%
Benthuisen	81%	28%
Aarlanderveen	76%	33%
Boskoop	57%	44%
Zwammerdam	70%	26%
Hazerswoude-Dorp	62%	44%
Hazerswoude-Rijndijk	61%	46%
Koudekerk aan den Rijn	69%	47%

* In 2022 zijn deze stellingen net anders verwoord: “in mijn buurt is voldoende groen” en “in mijn buurt is voldoende parkeergelegenheid”.

Tussen de leeftijdsgroepen zijn geen significante verschillen in het aandeel dat het eens is met bovenstaande stellingen.

Winkelaanbod en gezondheidsvoorzieningen gewaardeerd, andere voorzieningen minder

Acht op de tien inwoners zijn tevreden met het winkelaanbod voor dagelijkse boodschappen (82%) en de gezondheidsvoorzieningen in hun buurt (80%). De tevredenheid over speelvoorzieningen is iets lager, met twee derde van de inwoners die tevreden is (67%). Zes op de tien inwoners zijn tevreden met de sportvoorzieningen en het openbaar vervoer in Alphen aan den Rijn (beide 61%). Op het gebied van welzijnsvoorzieningen, ontmoetingsplekken en culturele voorzieningen is de meeste ruimte voor verbetering: daar is de helft van de inwoners tevreden over.

Ten opzichte van 2022 zijn er een aantal verschillen zichtbaar. Zo is zowel de tevredenheid over de gezondheidsvoorzieningen toegenomen (van 75% naar 80%) als de tevredenheid over welzijnsvoorzieningen (van 46% naar 51%). Ook over het openbaar vervoer is een lichte stijging te zien in het aandeel inwoners dat hier tevreden over is (58% naar 61%). Daarentegen is het aandeel inwoners dat tevreden is over het aanbod sportvoorzieningen in Alphen aan den Rijn gedaald, van 68 procent in 2022 naar 61 procent in 2024. Over het aanbod speelvoorzieningen is een even groot aandeel hier (zeer) tevreden over als in 2022.

Vergeleken met het landelijk gemiddelde, scoort Alphen aan de Rijn vergelijkbaar wat betreft de tevredenheid over het aanbod van gezondheidsvoorzieningen en welzijnsvoorzieningen, maar juist lager wat betreft de sportvoorzieningen. Daarentegen ligt de waardering van het aanbod van speelvoorzieningen en openbaar vervoer juist hoger dan het landelijk gemiddelde.

Tabel 2.18 - Waardering aanbod voorzieningen (% (zeer) tevreden) (1/2)*

	Winkels voor dagelijkse boodschappen	Gezondheids- voorzieningen	Welzijns- voorzieningen	Ontmoetings- plekken
Alphen aan den Rijn 2024	82%	80%	51%	48%
Alphen aan den Rijn 2022	-	75%	46%	-
Alphen aan den Rijn 2020	-	77%	47%	-
Gem. Benchmark	80%	80%	56%	52%
	RANGE:	RANGE:	RANGE:	RANGE:
	64% - 94%	57% - 94%	29% - 76%	41% - 72%

* De vraagstelling luidt: 'In hoeverre bent u tevreden over de aanwezigheid in uw buurt van...?'

Tabel 2.19 - Waardering aanbod voorzieningen (% (zeer) tevreden) (2/2)*

	Speel- voorzieningen	Sport- voorzieningen	Openbaar vervoer	Culturele voorzieningen
Alphen aan den Rijn 2024	67%	61%	61%	52%
Alphen aan den Rijn 2022	66%	68%	58%	-
Alphen aan den Rijn 2020	62%	62%	64%	-
Gem. Benchmark	62%	71%	54%	56%
	RANGE:	RANGE:	RANGE:	RANGE:
	42% - 79%	56% - 85%	25% - 79%	31% - 84%

* De vraagstelling luidt: 'In hoeverre bent u tevreden over de aanwezigheid in uw buurt van...?'

Binnen de verschillende gebieden zijn een aantal opvallende verschillen waarneembaar. Zo ligt de tevredenheid over het aanbod van winkels voor dagelijkse boodschappen in Aarlanderveen opvallend lager dan in de andere gebieden, slechts één op de vijf inwoners is hier tevreden over (19%). Daarentegen is de tevredenheid in verschillende stedelijke kernen (Ridderveld, Zegersloot, Hoorn en Lage Zijde) bijzonder hoog, met 90 procent of meer inwoners die (zeer) tevreden zijn met de winkels voor dagelijkse boodschappen.

Hoewel de verschillen in tevredenheid over andere voorzieningen minder groot zijn, zijn er nog steeds variaties zichtbaar. Over het algemeen zijn inwoners van de gebieden Lage Zijde, Kerk en Zanen en Hazerswoude-Rijndijk het meest tevreden met de verschillende voorzieningen. Inwoners van Aarlanderveen, Zwammerdam en Benthuisen zijn het minst positief over het aanbod in hun gebied.

Tabel 2.20 - Waardering aanbod voorzieningen (% (zeer) tevreden), naar gebied (1/2)*

	Winkels voor dagelijkse boodschappen	Gezondheids- voorzieningen	Welzijns- voorzieningen	Ontmoetings- plekken
Oudshoorn	86%	80%	43%	28%
Ridderveld	92%	87%	45%	37%
Zegersloot	93%	86%	51%	55%
Hoorn	95%	83%	58%	57%
Hoge Zijde	87%	75%	41%	40%
Lage Zijde	94%	79%	60%	58%
Kerk en Zanen	86%	85%	60%	64%
Benthuizen	54%	49%	46%	44%
Aarlanderveen	19%	63%	35%	53%
Boskoop	84%	78%	46%	34%
Zwammerdam	46%	69%	57%	52%
Hazerswoude-Dorp	60%	87%	60%	51%
Hazerswoude-Rijndijk	81%	79%	58%	58%
Koudekerk aan den Rijn	60%	65%	46%	48%

* De vraagstelling luidt: 'In hoeverre bent u tevreden over de aanwezigheid in uw buurt van...?'

Tabel 2.21 - Waardering aanbod voorzieningen (% (zeer) tevreden), naar gebied (2/2)*

	Speel- voorzieningen	Sport- voorzieningen	Openbaar vervoer	Culturele voorzieningen
Oudshoorn	43%	66%	78%	44%
Ridderveld	52%	72%	77%	40%
Zegersloot	66%	67%	65%	49%
Hoorn	51%	67%	71%	56%
Hoge Zijde	50%	62%	78%	74%
Lage Zijde	79%	69%	71%	88%
Kerk en Zanen	66%	78%	59%	59%
Benthuizen	74%	68%	21%	17%
Aarlanderveen	64%	62%	34%	24%
Boskoop	57%	61%	55%	42%
Zwammerdam	54%	42%	19%	32%
Hazerswoude-Dorp	62%	60%	22%	44%
Hazerswoude-Rijndijk	73%	72%	52%	46%
Koudekerk aan den Rijn	81%	77%	44%	24%

* De vraagstelling luidt: 'In hoeverre bent u tevreden over de aanwezigheid in uw buurt van...?'

Er komt geen duidelijk patroon naar voren in de waardering van het aanbod van de voorzieningen tussen de verschillende leeftijdsgroepen.

Suggesties om de buurt te verbeteren

Inwoners zijn gevraagd of zij suggesties hebben voor de gemeente Alphen aan den Rijn om de buurt verder te verbeteren. Een groot aantal inwoners heeft hier suggesties voor gegeven, vallend onder uiteenlopende thema's.

Een aantal inwoners heeft suggesties over de infrastructuur en het verkeer:

- *"De verkeersveiligheid op de Amerikalaan is dermate aan actie onderhevig doordat er veel te hard wordt gereden. Vooral het laatste stuk tussen de Vroonhoevelaan en de Renaissancelaan."*
- *"Er is behoefte aan meer parkeerplaatsen, vooral nu kinderen langer thuis blijven wonen door de krapte op de woningmarkt."*

Ook over het openbaar vervoer hebben inwoners suggesties:

- *"Wanneer komt het treinstation in Hazerswoude-Rijndijk?"*
- *"Openbaar vervoer moet beter van en naar Hazerswoude-Dorp."*
- *"Openbaar vervoer is verschrikkelijk. We hebben kinderen die op de middelbare school zitten en als de winter komt, is er geen bus om ze naar school te brengen."*
- *"Beter ov naar station Zoetermeer en station Boskoop."*

Over de groenvoorziening en het onderhoud:

- *"Het groen in de buurt beter onderhouden. Schoolplein achter ons beter afzetten (hoger hek). Komt vaak rommel vandaan of speelgoed in de tuinen."*
- *"Er zou meer groen mogen zijn, dat is in het centrum lastig te realiseren. Maar niet onmogelijk."*

En inwoners doen suggesties over de veiligheid en handhaving:

- *"Meer handhaving van afspraken door gemeente, handhaving en politie. In algemene zin missen wij de aandacht vanuit de gemeente."*
- *"Actiever beleid om geluidsoverlast tegen te gaan van buurtbewoners met name het feesten 's nachts."*
- *"Meer controle op het navolgen van verkeersregels vooral van fietsers."*
- *"Dringend verzoek om te handhaven op fout geparkeerde auto's en te hard rijden. Dit is al meerdere malen aangegeven; niets gebeurt tot nu toe."*

2.3 Inzet gemeente voor woon- en leefomgeving



6,6

geven inwoners van Alphen aan den Rijn gemiddeld aan de zorg van de gemeente voor de woon- en leefomgeving

Inwoners beoordelen de gemeentelijke zorg met een 6,6

De zorg die de gemeente geeft aan de leefomgeving wordt door inwoners met een 6,6 beoordeeld. Dit ligt iets hoger dan in 2022, toen beoordeelden inwoners de zorgverlening van de gemeente met een 6,4. De beoordeling is gelijk aan het landelijk gemiddelde.

Tabel 2.22 - Waardering zorg van gemeente voor leefomgeving

	Rapportcijfer
Alphen aan den Rijn 2024	6,6
Alphen aan den Rijn 2022	6,4
Alphen aan den Rijn 2020	6,7
Gem. Benchmark	6,7
	RANGE:
	6,2 - 7,2

In alle gebieden wordt de zorg van de gemeente voor de leefomgeving minimaal met een voldoende beoordeeld. In Aarlanderveen en Koudekerk aan den Rijn geeft men het laagste cijfer (beide een 5,9). Inwoners van Lage Zijde en Kerk en Zanen zijn het meest te spreken over de zorg van de gemeente voor de leefomgeving: zij waarderen dit respectievelijk met een 7,2 en een 7,1.

Tabel 2.23 - Waardering zorg van gemeente voor leefomgeving, naar gebied

	Rapportcijfer
Oudshoorn	6,9
Ridderveld	6,8
Zegersloot	6,9
Hoorn	6,9
Hoge Zijde	6,7
Lage Zijde	7,2
Kerk en Zanen	7,1
Benthuizen	6,1
Aarlanderveen	5,9
Boskoop	6,0
Zwammerdam	6,2
Hazerswoude-Dorp	6,1
Hazerswoude-Rijndijk	6,3
Koudekerk aan den Rijn	5,9

Jongere inwoners (18-39) hebben een iets positievere kijk op hoe de gemeente de leefomgeving onderhoudt. Zij geven dit aspect gemiddeld een score van 6,9, terwijl de 40-64-jarigen een 6,4 geven en de 65-plussers een 6,6.

Tabel 2.24 - Waardering zorg van gemeente voor leefomgeving, naar leeftijd

	Rapportcijfer
18-39 jaar	6,9
40-64 jaar	6,4
65+ jaar	6,6

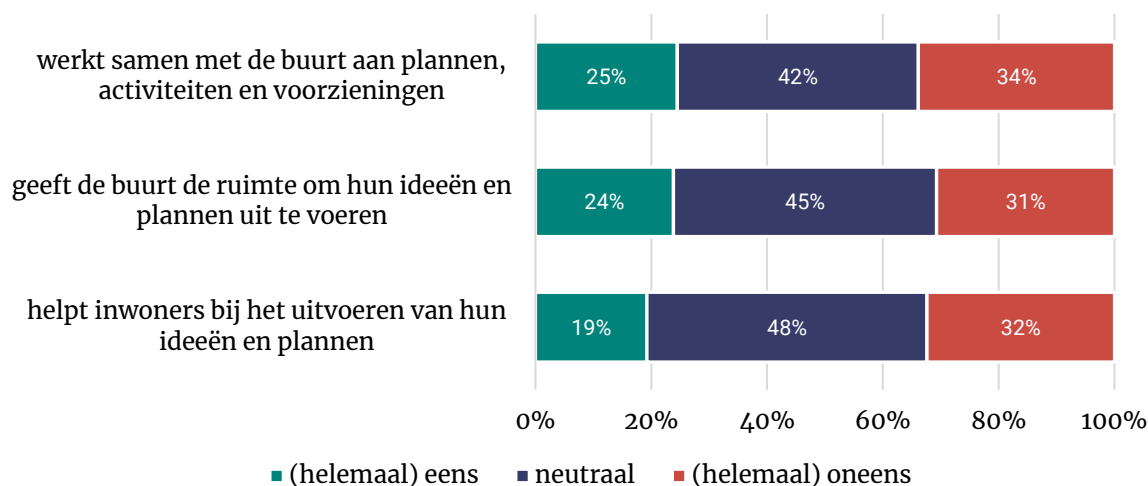
Kwart tevreden over gemeentelijke samenwerking met de buurt

Inwoners zijn een drietal stellingen voorgelegd om te achterhalen hoe zij de samenwerking van de gemeente met buurtbewoners beoordelen. De resultaten laten een verdeeld beeld zien. Zo geeft 25 procent van de inwoners aan dat de gemeente samenwerkt met de buurt aan plannen, activiteiten en voorzieningen, terwijl 34 procent het hiermee (helemaal) oneens is.

Wat betreft de ruimte die de gemeente aan de buurt geeft om eigen ideeën en plannen uit te voeren, zijn de meningen eveneens verdeeld. Een kwart van de inwoners (24%) is het eens met de stelling dat er voldoende ruimte wordt gegeven, terwijl 31 procent het hiermee oneens is.

Als het gaat om de ondersteuning vanuit de gemeente bij het uitvoeren van ideeën en plannen door bewoners, is slechts 19 procent van mening dat de gemeente hier daadwerkelijk bij helpt, terwijl 32 procent aangeeft dat dit niet het geval is.

Figuur 2.7 - De gemeente...



In alle gebieden is er ruimte voor verbetering van de samenwerking van de gemeente met buurtbewoners. Met name inwoners uit Hazerswoude-Dorp zijn hier kritisch over. Eén op de tien inwoners uit dit gebied vindt dat er door de gemeente wordt samengewerkt met de buurt aan plannen, activiteiten en voorzieningen (8%) en volgens 7 procent geeft de gemeente de buurt ruimte om hun ideeën en plannen uit te voeren. Zes procent vindt dat de gemeente inwoners helpt bij het uitvoeren van hun ideeën en plannen. Tussen de verschillende leeftijdsgroepen zijn er geen opvallende verschillen in het aandeel inwoners dat het eens is met deze stellingen.

Tabel 2.25 - Beoordeling inzet gemeente (% (helemaal) mee eens), naar gebied

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
Oudshoorn	24%	22%	21%
Ridderveld	18%	24%	20%
Zegersloot	31%	30%	21%
Hoorn	29%	23%	24%
Hoge Zijde	27%	25%	22%
Lage Zijde	28%	27%	24%
Kerk en Zanen	37%	32%	26%
Benthuizen	16%	14%	6%
Aarlanderveen	28%	30%	19%
Boskoop	15%	18%	13%
Zwammerdam	29%	22%	15%
Hazerswoude-Dorp	8%	7%	6%
Hazerswoude-Rijndijk	26%	21%	23%
Koudekerk aan den Rijn	24%	31%	21%

Afname Alphenaren die zich inzetten voor de leefbaarheid in de buurt

Ten opzichte van 2022 is het aandeel inwoners uit Alphen aan den Rijn dat zich in de afgelopen 12 maanden heeft ingezet voor de leefbaarheid van de buurt gedaald. Waar in 2022 nog 60 procent zich hiervoor had ingezet, is dat in 2024 gedaald naar 43 procent. Echter wil nog steeds een even groot aandeel als in 2022 zich in de toekomst (waarschijnlijk) hiervoor inzetten (2022: 65%; 2024: 66%).

Het aandeel inwoners dat zich heeft ingezet en dat in de toekomst ook wil doen, ligt in Alphen aan den Rijn lager dan landelijk gemiddeld.

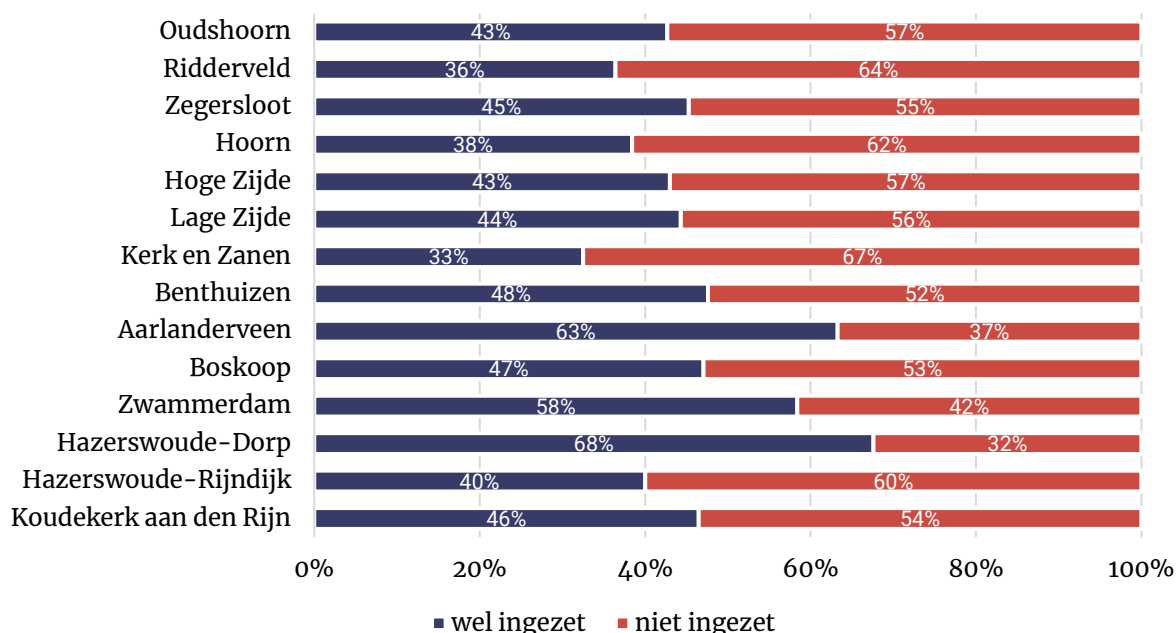
Tabel 2.26 - (Potentieel) eigen bijdrage leveren aan de leefbaarheid in de buurt (%)*

	Wel ingezet en (waarschijnlijk) ook in toekomst willen	Wel ingezet, (waarschijnlijk) niet in toekomst willen	Niet ingezet, (waarschijnlijk) wel in toekomst willen	Niet ingezet, (waarschijnlijk) niet in toekomst willen
Alphen aan den Rijn 2024	37%	7%	29%	27%
Alphen aan den Rijn 2022	47%	13%	18%	22%
Alphen aan den Rijn 2020	50%	12%	17%	22%
Gem. Benchmark	44%	4%	22%	16%
	RANGE: 24% - 63%	RANGE: 2% - 7%	RANGE: 16% - 31%	RANGE: 7% - 26%

*Dit is een combinatie van de vragen 'Hoe vaak heeft u zich in de afgelopen 12 maanden ingezet voor uw buurt?' en 'Zou u zich actief willen (blijven) inzetten voor uw buurt?'

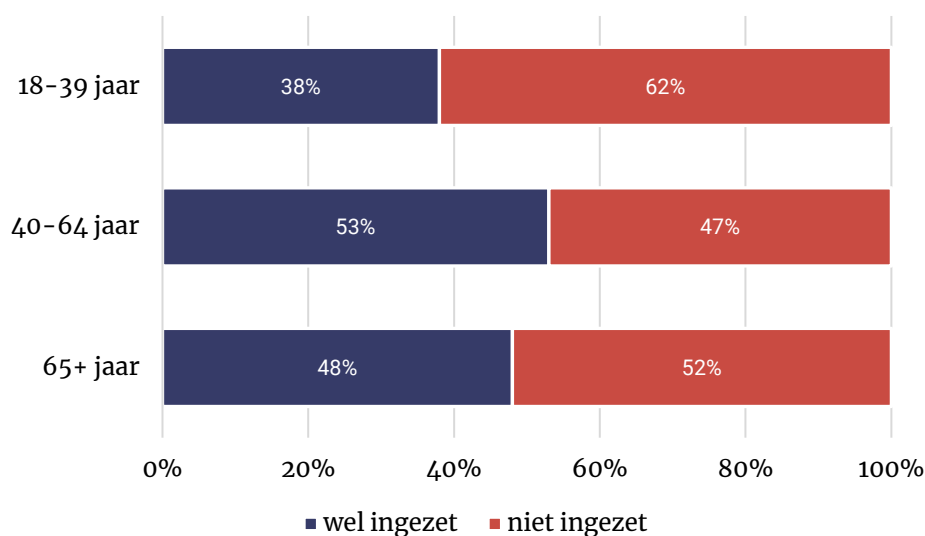
In Hazerswoude-Dorp hebben inwoners zich het afgelopen jaar het meest ingespannen voor de leefbaarheid van hun buurt, met 68 procent van de bewoners die actief betrokken zijn geweest. De betrokkenheid in onder andere de gebieden Kerk en Zanen en Ridderveld ligt lager: (ruim) een derde van de inwoners leverde daar een bijdrage aan de leefbaarheid in de buurt.

Figuur 2.8 - Eigen bijdrage leveren aan de leefbaarheid in de buurt, naar gebied



Oudere inwoners zetten zich vaker in voor hun buurt dan jongere inwoners (18-39 jaar). In de afgelopen 12 maanden heeft de helft van de 40-64-jarigen (53%) en 65+'ers (48%) zich ingezet voor hun buurt, tegenover 38 procent van de jongere inwoners.

Figuur 2.9 - Eigen bijdrage leveren aan de leefbaarheid in de buurt, naar leeftijd



3 Relatie inwoner en gemeente

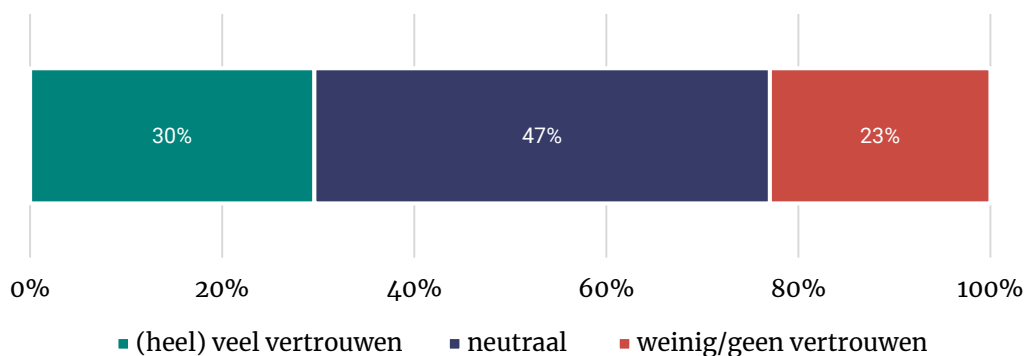
In dit hoofdstuk komen het vertrouwen dat inwoners hebben in de wijze waarop Alphen aan den Rijn wordt bestuurd en het oordeel over de communicatie van de gemeente aan bod.

3.1 Vertrouwen in gemeentebestuur

Inwoners verdeeld over vertrouwen in functioneren gemeentebestuur

Inwoners van Alphen aan den Rijn hebben vaker *wel*, dan *geen* vertrouwen in de manier waarop het gemeentebestuur functioneert. Drie op de tien inwoners hebben vertrouwen in de manier waarop hun gemeente wordt bestuurd (30%), terwijl een kwart juist weinig tot geen vertrouwen heeft (23%). De helft van de inwoners staat hier neutraal tegenover (47%).

Figuur 3.1 - Vertrouwen in functioneren gemeentebestuur



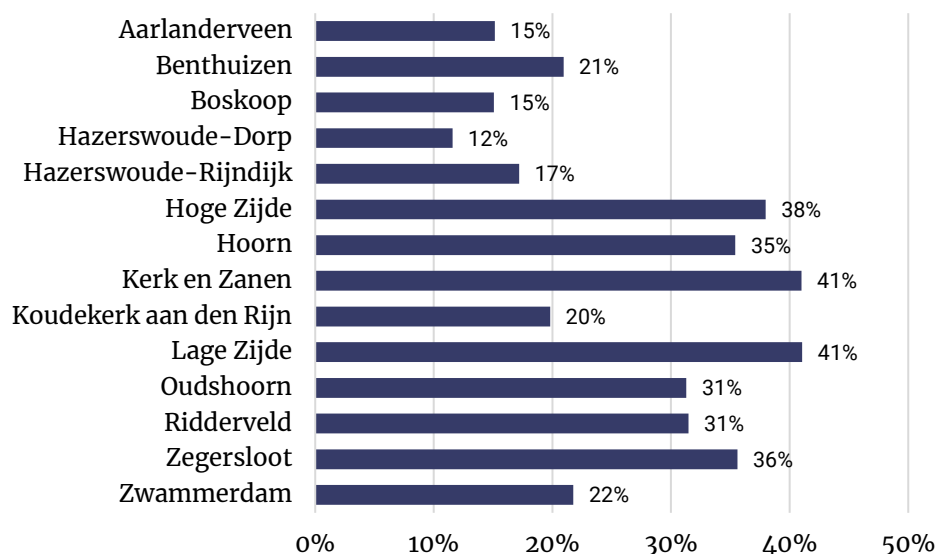
Vergeleken met 2022 is het aandeel dat (heel) veel vertrouwen heeft in de manier waarop de gemeente wordt bestuurd nagenoeg onveranderd gebleven. Ook toen hadden drie op de tien Alphenaren hier (heel) veel vertrouwen in (28%). Het percentage dat (heel) veel vertrouwen heeft is gelijk aan het landelijk gemiddelde.

Tabel 3.1 - Mate vertrouwen in de manier waarop gemeente wordt bestuurd (%(heel) veel vertrouwen)

	%
Alphen aan den Rijn 2024	30%
Alphen aan den Rijn 2022	28%
Alphen aan den Rijn 2020	36%
Gem. Benchmark	28%
	RANGE:
	12% - 46%

In sommige gebieden is het vertrouwen in het gemeentebestuur hoger in vergelijking met de andere gebieden. Dat geldt bijvoorbeeld voor Kerk en Zanen en Lage Zijde. In beide gebieden geeft 41 procent van de inwoners aan (heel) veel vertrouwen te hebben in hoe de gemeente wordt bestuurd. Aan de andere kant is het vertrouwen in Hazerswoude-Dorp het laagst, met slechts 12 procent van de inwoners die vertrouwen heeft in het gemeentebestuur.

Figuur 3.2 - Mate vertrouwen in de manier waarop gemeente wordt bestuurd, naar gebied (% (heel) veel vertrouwen)



Jongere inwoners (18-39 jaar) hebben het meeste vertrouwen in de manier waarop de gemeente Alphen aan den Rijn bestuurt. Een derde van hen heeft hier vertrouwen in; dit ligt hoger dan onder 40-64-jarigen (27%). Onder 65+'ers heeft 30 procent vertrouwen.

Tabel 3.2 - Mate vertrouwen in de manier waarop gemeente wordt bestuurd, naar leeftijd (% (heel) veel vertrouwen)

	%
18-39 jaar	33%
40-64 jaar	27%
65+ jaar	30%

Een op vijf: gemeente doet wat ze zegt en stelt zich flexibel op

Eén vijfde van de inwoners is van mening dat de gemeente haar beloften nakomt en zich flexibel opstelt wanneer dat nodig is. Deze percentages zijn vergelijkbaar met die van 2022.

Daarnaast vindt een iets groter aandeel inwoners, namelijk 29 procent, dat de gemeente ervoor zorgt dat de inwoners zich aan de regels houden. Omdat deze stelling ten opzichte van 2022 is gewijzigd, kunnen deze resultaten niet worden vergeleken met de vorige meting. Inwoners van de gemeente Alphen aan den Rijn vinden in mindere mate dan gemiddeld in Nederland dat de gemeente haar beloften nakomt (landelijk: 25%).

Echter, als het gaat om de flexibiliteit van de gemeente wanneer dat nodig is, ligt hun beoordeling op hetzelfde niveau als het landelijke gemiddeld (landelijk: 21%).

Tabel 3.3 - Beoordeling gemeente (% (helemaal) mee eens)

De gemeente...	doet wat ze zegt	stelt zich flexibel op als dat nodig is	zorgt ervoor dat inwoners zich aan de regels houden*
Alphen aan den Rijn 2024	21%	20%	29%
Alphen aan den Rijn 2022	19%	18%	23%
Alphen aan den Rijn 2020	26%	24%	28%
Gem. Benchmark	23%	21%	26%
	RANGE:	RANGE:	RANGE:
	11% - 42%	10% - 38%	14% - 38%

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

Gemiddeld gezien zijn de inwoners uit Koudekerk aan den Rijn en Hazerswoude-Dorp het minst tevreden over de rol die de gemeente vervult.

Tabel 3.4 - Beoordeling gemeente (% (helemaal) mee eens), naar gebied

De gemeente...	doet wat ze zegt	zorgt er voor dat inwoners zich aan de regels houden	stelt zich flexibel op als dat nodig is
Oudshoorn	22%	25%	16%
Ridderveld	30%	33%	33%
Zegersloot	25%	30%	27%
Hoorn	33%	37%	20%
Hoge Zijde	32%	33%	27%
Lage Zijde	25%	31%	23%
Kerk en Zanen	23%	34%	22%
Benthuizen	23%	20%	16%
Aarlanderveen	9%	28%	14%
Boskoop	13%	22%	12%
Zwammerdam	16%	33%	21%
Hazerswoude-Dorp	11%	21%	8%
Hazerswoude-Rijndijk	8%	26%	11%
Koudekerk aan den Rijn	9%	13%	9%

Jongere inwoners zijn meer te spreken over de gemeente dan hun oudere buurtgenoten. Zo vinden zij vaker dat de gemeente doet wat ze zegt (25%), dat de gemeente ervoor zorgt dat inwoners zich aan de regels houden (42%) en dat de gemeente zich flexibel opstelt als dat nodig is (25%).

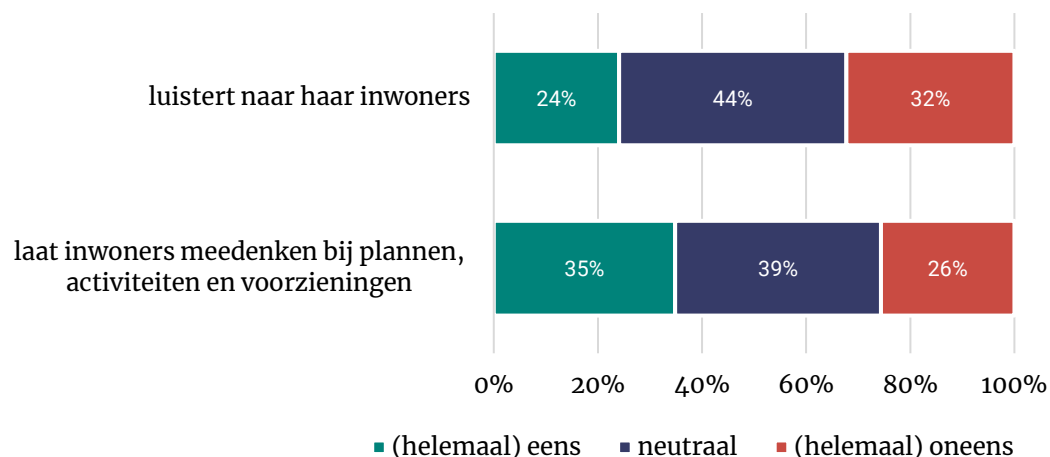
Tabel 3.5 - Beoordeling gemeente (% (helemaal) mee eens), naar leeftijd

De gemeente..	doet wat ze zegt	zorgt er voor dat inwoners zich aan de regels houden	stelt zich flexibel op als dat nodig is
18-39 jaar	25%	42%	25%
40-64 jaar	20%	24%	19%
65+ jaar	19%	19%	16%

Meer inwoners denken dat de gemeente niet luistert dan wel luistert

Wanneer inwoners gevraagd wordt of de gemeente naar hen luistert, geeft 32 procent aan dat dit niet het geval is, terwijl 24 procent van mening is dat dit wel zo is. Ook over de stelling dat de gemeente inwoners laat meedenken bij plannen, activiteiten en voorzieningen lopen de meningen uiteen. Bijna vier op de tien vinden dat de gemeente hierbij wel betrokkenheid toont (35%), terwijl een kwart (26%) dit juist niet vindt. De rest van de inwoners staat neutraal tegenover deze stellingen.

Figuur 3.3 - De gemeente...



De mate waarin inwoners vinden dat de gemeente naar hen luistert en hen laat meedenken bij plannen, activiteiten en voorzieningen varieert per gebied. Zo vinden inwoners uit Hazerswoude-Dorp het minst vaak dat er naar inwoners geluisterd wordt (10%), terwijl inwoners uit Zegersloot, Hoorn en Hoge Zijde (respectievelijk 36%, 32% en 31%) deze opvatting juist bovengemiddeld vaak delen. Wat betreft het laten meedenken van inwoners bij gemeentelijke activiteiten, zijn de inwoners van Hazerswoude-Dorp wederom het minst positief, 17 procent is het eens met de stelling dat de gemeente dit doet. In Zegersloot, Hoorn, Lage Zijde, Kerk en Zanen en Aarlanderveen vinden (meer dan) vier op tien inwoners dat de gemeente hen betreft.

Tabel 3.6 - Beoordeling gemeente (% (helemaal) mee eens), naar gebied

De gemeente..	luistert naar haar inwoners	laat inwoners meedenken bij plannen, activiteiten en voorzieningen
Oudshoorn	24%	32%
Ridderveld	28%	33%
Zegersloot	36%	45%
Hoorn	32%	42%
Hoge Zijde	31%	37%
Lage Zijde	27%	40%
Kerk en Zanen	26%	41%
Benthuizen	18%	32%
Aarlanderveen	21%	41%
Boskoop	14%	24%
Zwammerdam	26%	39%
Hazerswoude-Dorp	10%	17%
Hazerswoude-Rijndijk	16%	34%
Koudekerk aan den Rijn	14%	37%

Een groter percentage jongere inwoners (18-39 jaar) is van mening dat er naar hen wordt geluisterd (30%) en dat de gemeente hen de kans biedt om mee te denken over plannen, activiteiten en voorzieningen (39%), in vergelijking met hun oudere buurtgenoten.

Tabel 3.7 - Beoordeling gemeente (% (helemaal) mee eens), naar leeftijd

De gemeente..	luistert naar haar inwoners	laat inwoners meedenken bij plannen, activiteiten en voorzieningen
18-39 jaar	30%	39%
40-64 jaar	22%	33%
65+ jaar	21%	33%

Beleidsideeën en –initiatieven

Inwoners werd gevraagd beleidsideeën of initiatieven aan te dragen die ze graag onder de aandacht van de gemeente Alphen aan den Rijn willen brengen. Dit kunnen initiatieven zijn waarbij ze al betrokken zijn, of waarbij ze graag betrokken zouden willen worden. Hier zijn enkele van de diverse beleidsideeën en initiatieven die naar voren kwamen:

- "Meedenken over de speeltuinen."
- "Veiligere verkeerssituatie bij oversteek Gemeneweg/provinciale weg."
- "Uitwerken nieuw buurthuis/multifunctioneel centrum Hazerswoude-Rijndijk."
- "Aandacht voor groeiende vraag naar verpleeghuisplekken en goede woonruimte voor senioren."
- "Wees eerlijk en oprecht in de mogelijkheden."
- "Aanleg groenvoorzieningen en speelmogelijkheden kinderen."
- "Vergroening en vergroting van de biodiversiteit."
- "Werken aan zichtbaarheid van de Queer Community in Alphen aan den Rijn. Duidelijkheid vanuit de gemeente welke richting we in Alphen opgaan met de energietransitie."
- "Nieuwbouwplannen. Deze sluiten vaak niet aan op de behoefte."
- "Bouw niet alles vol hou het leefbaar."
- "Woningbouw voor senioren in Koudekerk."
- "Veiligheid. Diefstal, geluidsoverlast."
- "Weten of er in mijn buurt hulp nodig is. Weten of de gemeente hulp kan gebruiken. Een informatie post waar ik informatie kan krijgen over wat ik kan doen of waar ik hulp kan krijgen."
- "Afval ruimen langs de Wetering."
- "Groenvoorziening beter aanpakken."
- "Wat bomen kappen, groenvoorziening met meer duurzame en minder lawaai en vervuiling makende zaken."

Deze thema's geven inzicht in de verschillende zorgen, suggesties, en wensen die bewoners hebben geuit met betrekking tot hun leefomgeving en de rol van de gemeente daarin.

3.2 Oordeel communicatie en betrekken inwoners



6,0

geven inwoners van Alphen aan den Rijn gemiddeld aan de wijze waarop de gemeente inwoners en belangenorganisaties betreft en de samenwerking zoekt

Krappe voldoende voor betrekken inwoners en belangenorganisaties

Inwoners beoordelen de wijze waarop hun gemeente hen en belangenorganisaties betreft en de samenwerking opzoekt gemiddeld met een 6,0. Dit is vergelijkbaar met 2022, toen beoordeelden inwoners het met een 5,8. Deze beoordeling ligt in lijn met het landelijk gemiddelde (6,1).

Tabel 3.8 - Wat vindt u van de wijze waarop uw gemeente inwoners en belangenorganisaties betreft en de samenwerking zoekt?

	Rapportcijfer
Alphen aan den Rijn 2024	6,0
Alphen aan den Rijn 2022	5,8
Alphen aan den Rijn 2020	6,0
Gem. Benchmark	6,1
	RANGE:
	5,4 - 6,7

In alle gebieden geven inwoners de gemeente minimaal een voldoende (5,5 of hoger) voor de wijze waarop ze inwoners en belangenorganisaties betreft en mee samenwerkt. De hoogste waardering is te vinden in de gebieden Zegersloot en Kerk en Zanen, met respectievelijke rapportcijfers van 6,5 en 6,4.

Tabel 3.9 - Wat vindt u van de wijze waarop uw gemeente inwoners en belangenorganisaties betreft en de samenwerking zoekt? Naar gebied

	Rapportcijfer
Oudshoorn	6,1
Ridderveld	6,1
Zegersloot	6,5
Hoorn	6,1
Hoge Zijde	6,0
Lage Zijde	6,3
Kerk en Zanen	6,4
Benthuizen	6,1
Aarlanderveen	5,9
Boskoop	5,5
Zwammerdam	5,9
Hazerswoude-Dorp	5,5
Hazerswoude-Rijndijk	5,6
Koudekerk aan den Rijn	5,7

Inwoners van 65 jaar en ouder zijn het meest tevreden over de wijze waarop de gemeente samenwerkt met inwoners en belangenorganisaties. Zij geven dit aspect een gemiddelde score van 6,2, wat significant hoger is dan de 5,9 die de 40-64-jarigen geven.

Tabel 3.10 - Wat vindt u van de wijze waarop uw gemeente inwoners en belangenorganisaties betreft en de samenwerking zoekt? Naar leeftijd

	Rapportcijfer
18-39 jaar	6,0
40-64 jaar	5,9
65+ jaar	6,2

4 Gemeentelijke dienstverlening

4.1 Waardering gemeentelijke dienstverlening

Positieve beoordeling voor gemeentelijke dienstverlening en faciliteiten

De gemeentelijke dienstverlening wordt door inwoners gewaardeerd met een 6,7, vergelijkbaar met de beoordeling van 2022 (6,5). Het percentage inwoners dat de dienstverlening met een voldoende (een 6 of hoger) beoordeelt, is echter gestegen van 79 procent naar 84 procent.

Ook de digitale faciliteiten van de gemeente krijgen een hogere waardering dan in 2022. Waar deze faciliteiten eerder een 6,8 kregen, worden ze in 2024 beoordeeld met een 7,1. Het aandeel inwoners dat deze faciliteiten als voldoende beoordeelt, is ook licht toegenomen van 85 procent naar 88 procent.

In vergelijking met het landelijk gemiddelde, worden zowel de dienstverlening als de digitale faciliteiten hetzelfde beoordeeld.

Tabel 4.1 - Waardering gemeentelijke dienstverlening*

	Dienstverlening	% Voldoende (6-10)	Digitale faciliteiten	% Voldoende (6-10)
Alphen aan den Rijn 2024	6,7	84%	7,1	88%
Alphen aan den Rijn 2022	6,5	79%	6,8	85%
Alphen aan den Rijn 2020	6,8	86%	6,9	87%
Gem. Benchmark	6,7		6,8	
	RANGE:		RANGE:	
	6,2 - 7,2		6,5 - 7,3	

* De bijbehorende vraagstellingen luiden: 'Wat vindt u – over het algemeen – van de dienstverlening van uw gemeente?' en 'Wat vindt u van de digitale dienstverlening van de gemeente?'

In alle gebieden worden de dienstverlening en de digitale dienstverlening met een voldoende beoordeeld. Inwoners uit de stedelijke gebieden zijn meer tevreden over de dienstverlening in het algemeen (gemiddeld 6,8-7,0) dan inwoners uit de andere deelgebieden (gemiddeld 6,0-6,6). Voor wat betreft de digitale dienstverlening zijn de verschillen in tevredenheid kleiner.

Tabel 4.2 - Waardering gemeentelijke dienstverlening, naar gebied*

	Dienstverlening	% voldoende	Digitale faciliteiten	% voldoende
Oudshoorn	6,9	89%	7,0	87%
Ridderveld	6,8	88%	7,1	91%
Zegersloot	7,0	88%	7,3	90%
Hoorn	6,8	87%	7,1	89%
Hoge Zijde	6,8	85%	7,2	90%
Lage Zijde	7,0	91%	7,2	89%
Kerk en Zanen	7,0	92%	7,3	93%
Benthuizen	6,3	70%	7,0	86%
Aarlanderveen	6,0	73%	6,7	89%
Boskoop	6,2	74%	6,8	82%
Zwammerdam	6,6	77%	7,2	86%
Hazerswoude-Dorp	6,3	75%	6,8	86%
Hazerswoude-Rijndijk	6,3	78%	6,9	83%
Koudekerk aan den Rijn	6,1	70%	6,7	82%

* De bijbehorende vraagstellingen luiden: 'Wat vindt u – over het algemeen – van de dienstverlening van uw gemeente?' en 'Wat vindt u van de digitale dienstverlening van de gemeente?'

Tussen de verschillende leeftijdsgroepen zijn geen opvallende verschillen in hoe zij de gemeentelijke dienstverlening waarderen.

In de afgelopen 12 maanden heeft 63 procent van de inwoners contact gehad met de gemeente over een product, dienst, vraag of probleem. Het meeste contact vond plaats via internet of de gemeentelijke app (39%) en de (publieks)balie (24%). Het contact ging vooral over onderwerpen als 'reizen' (42%) en 'wonen en uw buurt' (24%).



63%

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

Wijze van contact:

- internet (website) of app (39%)
- (publieks)balie (24%)
- e-mail (15%)
- telefoon (14%)
- overig persoonlijk contact (5%)
- post (2%)
- huisbezoek (1%)
- wijk- of buurtteam (1%)
- sociale media of berichten-app (1%)

Onderwerp van contact:

- reizen (42%)
- wonen en uw buurt (24%)
- anders (15%)
- familie en gezin (5%)
- verhuizen (5%)
- gezondheid en zorg (3%)
- werk en inkomen (4%)
- onderwijs en opleiding (1%)

4.2 Aanvraag van producten en diensten

Inwoners beoordelen proces aanvraag naar tevredenheid

Over het algemeen zijn inwoners tevreden over hun contact met de gemeente. Zo vonden de meeste inwoners het makkelijk om hun aanvraag of vraag in te dienen of te stellen (75%), kregen ze kloppende en volledige informatie terug (69%), vonden ze de duur van afhandeling van hun aanvraag redelijk (68%), werden ze goed op de hoogte gehouden (61%) en kregen ze over het algemeen wat zij wilden (69%).

In vergelijking met 2022 vonden meer inwoners dat hun aanvraag of vraag gemakkelijk was om in te dienen/te stellen en kreeg een iets groter aandeel inwoners uiteindelijk wat zij wilden.

Tabel 4.3 - Beoordeling proces van aanvraag (% (helemaal) mee eens)

Basis: inwoners die in de afgelopen 12 maanden contact hadden met de gemeente, n min=1.813.

	Aanvraag of vraag makkelijk (n=1.877)	Informatie was kloppend en volledig* (n=1.826)	Duur afhandeling redelijk* (n=1.860)	Goed op de hoogte gehouden* (n=1.819)	Kreeg wat men wilde (n=1.813)
Alphen aan den Rijn 2024	75%	69%	68%	61%	69%
Alphen aan den Rijn 2022	69%	-	-	-	64%
Alphen aan den Rijn 2020	69%	64%	64%	56%	65%
Gem. Benchmark	72% RANGE: 61% - 86%	-	65% RANGE: 52% - 81%	55% RANGE: 40% - 65%	65% RANGE: 54% - 77%

*Deze stellingen zijn aangepast ten opzichte van de vorige metingen, daarom is een vergelijking over tijd niet mogelijk

4.3 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 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, dialoog aangaan in plaats van debat, deskundigheid en inlevingsvermogen.

Beoordeling medewerker iets positiever dan 2022

In vergelijking met 2022 zijn bewoners iets positiever over hun contact met de medewerker die hen hielp bij hun (aan)vraag. Ze vonden vaker dat de medewerker zich verantwoordelijk voelde om een oplossing te vinden (67%), de vraag zo goed mogelijk beantwoordde (72%) en voldoende deskundig was (68%).

Wat betreft het inlevingsvermogen van de medewerker en de ruimte om mee te denken, zijn er geen significante verschillen met 2022. De grootste stijging in tevredenheid is te zien in het aandeel inwoners dat positief verrast werd door de geboden service: in 2024 is 48 procent het (helemaal) eens met deze stelling, waar dat in 2022 voor 36 procent gold. Dit aspect wordt ook hoger gewaardeerd dan het landelijk gemiddelde. De overige aspecten tonen een vergelijkbaar beeld met het landelijk gemiddelde.

Tabel 4.4 - Beoordeling medewerkers (% (zeer) eens)¹

Basis: inwoners die in de afgelopen 12 maanden contact hadden met de gemeente, n min=1.466.

De medewerker...	toonde zich verantwoordelijk om daadwerkelijk tot een oplossing te komen (n=1.619)	heeft zelf mijn vraag zo goed mogelijk beantwoord (n=1.666)	was voldoende deskundig (n=1.609)	kon zich goed inleven (n=1.556)	bood de ruimte om mee te denken (n=1.466)	Verraste mij positief met de service die hij/zij bood (n=1.593)
Alphen aan den Rijn 2024	67%	72%	68%	60%	53%	48%
Alphen aan den Rijn 2022	62%	69%	65%	58%	51%	36%
Alphen aan den Rijn 2020	62%	68%	68%	61%	53%	34%
Gem. Benchmark	63% RANGE: 46% - 78%	68% RANGE: 49% - 83%	64% RANGE: 43% - 77%	59% RANGE: 41% - 70%	52% RANGE: 35% - 68%	41% RANGE: 19% - 54%

Of inwoners tevreden zijn over het contact met de medewerker, hangt sterk samen met het feit of zij uiteindelijk kregen wat zij wilden. Op alle aspecten beoordelen inwoners die niet kregen wat zij wilden het contact met de medewerker veel minder positief. Dit geldt met name voor het aspect 'verraste mij aangenaam met de verleende service'. Waar 62 procent van de inwoners die uiteindelijk kregen wat zij wilden het hiermee eens zijn, geldt dat slechts voor 9 procent van de inwoners die niet kregen wat zij wilden.

¹ Niet alle 40 gemeenten hebben de module hostmanship afgenomen. De benchmark is samengesteld uit de gemiddelden van 30 gemeenten.

Tabel 4.5 - Beoordeling medewerkers (% (zeer) eens)

Basis: inwoners die in de afgelopen 12 maanden contact hadden met de gemeente, n min=1.466.

De medewerker...	toonde zich verantwoordelijk om daadwerkelijk tot een oplossing te komen (n=1.619)	heeft zelf mijn vraag zo goed mogelijk beantwoord (n=1.666)	was voldoende deskundig (n=1.609)	kon zich goed inleven (n=1.556)	bood de ruimte om mee te denken (n=1.466)	Verraste mij positief met de service die hij/zij bood (n=1.593)
Kreeg wat men wilde	84%	87%	83%	73%	64%	62%
Kreeg niet wat men wilde	22%	25%	23%	28%	21%	9%

4.4 Informatievoorziening



6,4

geven inwoners van Alphen aan den Rijn gemiddeld aan de communicatie en voorlichting vanuit de gemeente

Inwoners zijn te spreken over communicatie en voorlichting gemeente

Zes op de tien inwoners (63%) geven aan gemakkelijk aan gemeentelijke informatie te komen, net als in 2022. Wat betreft de helderheid van de taal die de gemeente gebruikt, zijn inwoners in 2024 meer tevreden dan in 2022. Toen vond 58 procent van de inwoners de taal helder, waar dit percentage in 2024 is gestegen naar 66 procent.

De algehele waardering voor de communicatie en voorlichting van de gemeente is gelijk gebleven ten opzichte van 2022. Inwoners geven hiervoor opnieuw een score van 6,4, net als twee jaar geleden.

In vergelijking met de rest van Nederland vindt een vergelijkbaar percentage van de inwoners dat gemeentelijke informatie gemakkelijk toegankelijk is en dat de gemeente duidelijke taal gebruikt. De totale waardering voor de communicatie en voorlichting van de gemeente is vergelijkbaar met het landelijke gemiddelde.

Tabel 4.6 - Waardering communicatie/voorlichting gemeente

	Kan gemakkelijk aan gemeentelijke informatie komen	De gemeente gebruikt heldere taal	Waardering communicatie/ voorlichting gemeente
	% (helemaal) mee eens	% (helemaal) mee eens	Rapportcijfer
Alphen aan den Rijn 2024	63%	66%	6,4
Alphen aan den Rijn 2022	63%	58%	6,4
Alphen aan den Rijn 2020	65%	62%	6,6
Gem. Benchmark	64%	64%	6,3
	RANGE: 51% – 78%	RANGE: 51% – 78%	RANGE: 5,6 – 6,9

Suggesties voor verbetering dienstverlening

Sommige inwoners hebben het gevoel dat de communicatie van de gemeente ontoereikend is, met een gebrek aan duidelijke en toegankelijke informatie over gemeentelijke projecten en diensten. Zij dienen verschillende suggesties aan ter verbetering:

- *"Ik kan vaak informatie niet of niet makkelijk vinden op de gemeentewebsite."*
- *"Ik vind het zelf erg fijn om vaker brieven te ontvangen met informatie over projecten van de gemeente. "*
- *"Ik wacht nog op de follow-up op mijn klacht over de slechte staat van de stoepen."*
- *"Ik zou het nog niet door hebben wanneer de gemeente een wolkenkrabber zou willen bouwen bij mij voor de deur. Die kennisgeving van plannen in het lokale krantje lees ik namelijk niet. "*
- *"In de app minder vaak doorverwijzen naar de website. Bij grote werkzaamheden ook de rest van de buurt inlichten."*
- *"In een zo vroeg mogelijk stadium eerlijke informatie verstrekken en of het relevant is dat die bewoner die info krijgt."*
- *"Info via social media over acties, nieuws en evenementen is goed en fijn. Graag blijven doen."*
- *"Informatie op de website verbeteren voor wat betreft inhoud en "vindbaarheid"."*
- *"Informatie komt nu alleen via plaatselijk krantje. Aparte informatievoorziening zou duidelijker zijn."*
- *"Je kunt bij deze gemeente ideeën aandragen zoveel je wilt maar dat heeft geen enkel effect. Het is een schip dat stuurloos ronddrijft."*
- *"Kan beter als wij wekelijks het Alphen's nieuwblad zouden krijgen, deze krijgen wij haast niet dus ook geen informatie over gemeentelijke diensten."*
- *"Laat je meer zien en horen in de omliggende dorpen. Nu voelt het dat we veel geld betalen aan belastingen en er weinig tot onvoldoende voor terug krijgen."*

5 Zorg en welzijn

Dit hoofdstuk gaat over de gezondheid van de inwoners van Alphen aan den Rijn en hun sociale contacten, hun deelname aan het maatschappelijk leven, inclusief de eventuele beperkingen die ze daarbij ondervinden. Het bespreekt ook het sociale vangnet waar ze op kunnen rekenen wanneer ze hulp of zorg nodig hebben, hun gebruik van zorgvoorzieningen en hun mening daarover, en hun oordeel over de inzet van de gemeente op het gebied van maatschappelijke participatie.

5.1 Gezondheid en sociale contacten



7,6

geven inwoners van Alphen aan den Rijn gemiddeld aan hun gezondheid

Stabiele beoordelingen voor gezondheid en levensvoldoening

Een ruime meerderheid van de Alphenaren beoordeelt hun gezondheid en leven met een voldoende. Ze geven hun gezondheid een rapportcijfer 7,6, gelijk aan 2022. Voor tevredenheid met hun leven geven ze een 7,9, ook dit is vergelijkbaar met 2022 (7,8). Ook zijn deze scores vergelijkbaar met het landelijke gemiddelde.

Tabel 5.1 - Beoordeling eigen gezondheid en leven*

	Rapportcijfer gezondheid	% voldoende (6-10)	Tevredenheid eigen leven	% voldoende (6-10)
Alphen aan den Rijn 2024	7,6	92%	7,9	95%
Alphen aan den Rijn 2022	7,6	93%	7,8	95%
Alphen aan den Rijn 2020	7,7	93%	7,9	97%
Gem. Benchmark	7,7		8,0	
	RANGE:		RANGE:	
	7,4 - 7,9		7,9 - 8,2	

* De vraagstellingen luiden als volgt: 'Hoe tevreden bent u – over het algemeen – met uw leven?' en 'Welk cijfer geeft u – over het algemeen – uw gezondheid?'

Oudere inwoners zijn meer tevreden over hun eigen leven in vergelijking met hun jongere buurtgenoten. Inwoners van 65 jaar en ouder geven hun leven gemiddeld een cijfer 8,0, terwijl de groep van 40-64 jaar dit beoordeelt met een 7,9. Jongere inwoners (18-39 jaar) geven hun leven gemiddeld een 7,7. Aan de andere kant hebben inwoners jonger dan 64 jaar een iets positievere kijk op hun gezondheid in vergelijking met de 65-plussers. Inwoners onder de 64 jaar geven hun gezondheid gemiddeld een score van 7,6, terwijl dit onder de 65-plussers een 7,4 is. Tussen de gebieden zijn er geen significante verschillen.

Tabel 5.2 - Beoordeling eigen gezondheid en leven, naar leeftijd*

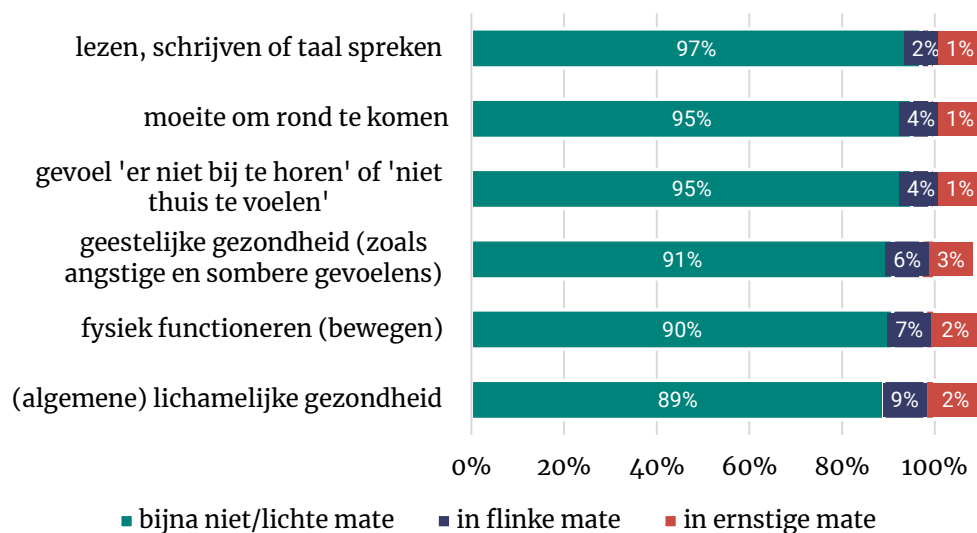
	Rapportcijfer eigen gezondheid	Rapportcijfer eigen leven
18-39 jaar	7,6	7,7
40-64 jaar	7,6	7,9
65+ jaar	7,4	8,0

* De vraagstellingen luiden als volgt: 'Hoe tevreden bent u – over het algemeen – met uw leven?' en 'Welk cijfer geeft u – over het algemeen – uw gezondheid?'

Inwoners nauwelijks beperkt tot deelname aan maatschappelijke leven

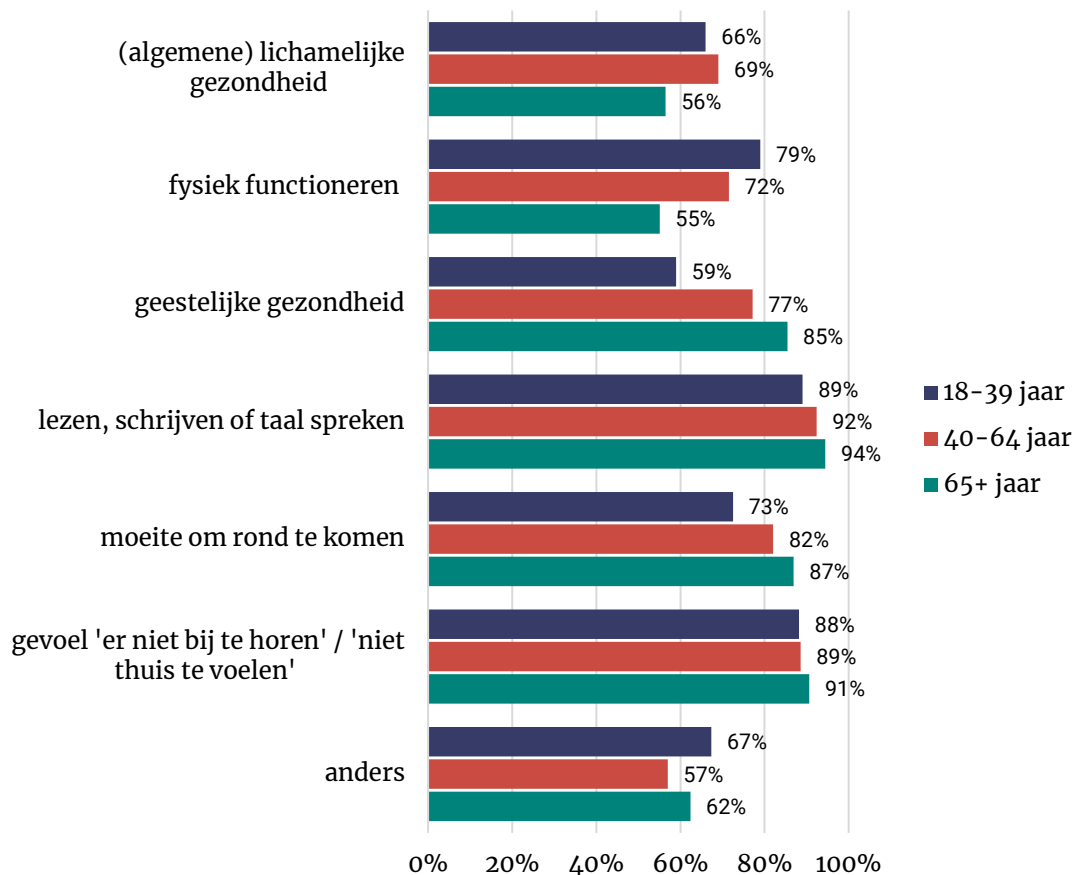
De overgrote meerderheid van de inwoners ondervindt geen beperkingen om deel te nemen aan het leven. Slechts een fractie van de inwoners wordt door verschillende zaken beperkt om volledig deel te nemen aan het leven. Zie figuur 5.1.

Figuur 5.1 - Mate waarin men beperkt wordt om deel te nemen aan het maatschappelijk leven



De leeftijd van inwoners speelt een rol in hoe verschillende aspecten hun leven beïnvloeden. Bij de oudste leeftijdsgroep speelt lichamelijke gezondheid vaker een beperkende rol dan bij jongere inwoners. Daarentegen zijn het juist de geestelijke gezondheid en financiën die meer jongere inwoners ervaren als belemmerend voor hun leven, in vergelijking met hun oudere buurtgenoten.

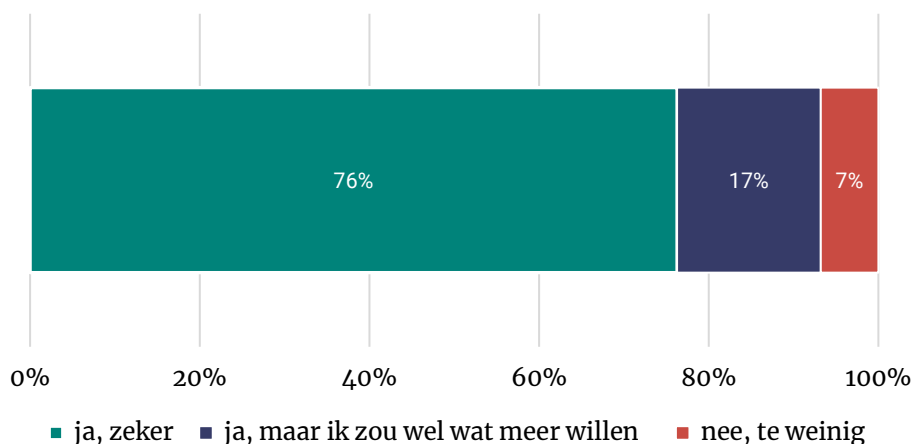
Figuur 5.2 - Mate waarin men belemmerd wordt in diens leven. Weergegeven is het percentage '(bijna) niet', naar leeftijd



Meerderheid heeft voldoende contact, maar kwart heeft behoefte aan meer

Ondanks dat een meerderheid van de inwoners voldoende contact heeft met andere mensen, geeft één op de zes (17%) aan dat ze desondanks graag meer contact zouden willen. Bijna één op de tien inwoners (7%) geeft aan te weinig contact met anderen te hebben.

Figuur 5.3 - Voldoende contact met andere mensen



Het aandeel dat meer contact zou willen of te weinig contact heeft, is vergelijkbaar met 2022, maar ligt in Alphen aan den Rijn hoger dan het landelijk gemiddelde. Daar geeft 19 procent aan ofwel meer contact te willen of te weinig contact te hebben.

Het aandeel inwoners dat zich eenzaam voelt, neemt over de jaren toe. Waar de afgelopen jaren ongeveer één op de vijf inwoners zich soms tot (heel) vaak eenzaam voelt, geldt dat in 2024 voor bijna drie op de tien inwoners.

Tabel 5.3 - Sociale contacten*

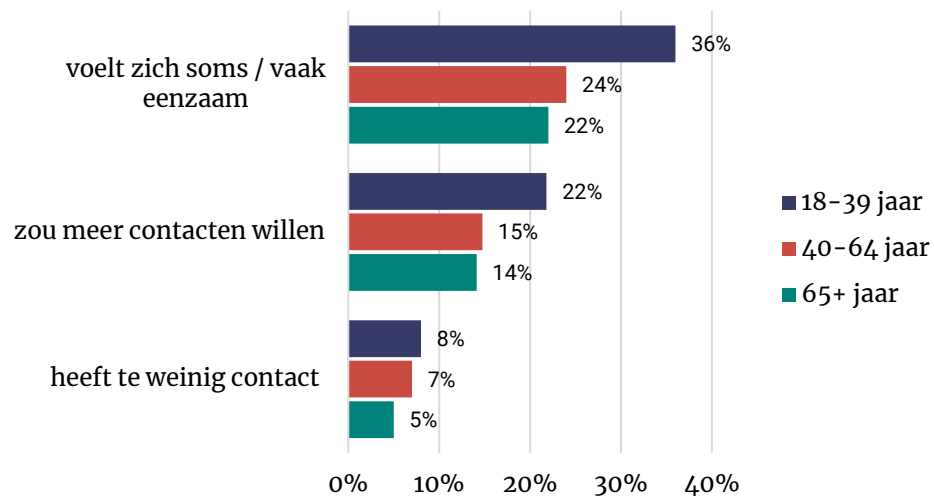
	Zou meer contacten willen/heeft te weinig contact	Voelt zich soms/ (heel) vaak eenzaam ²
Alphen aan den Rijn 2024	24%	27%
Alphen aan den Rijn 2022	22%	21%
Alphen aan den Rijn 2020	24%	18%
Gem. Benchmark	19% RANGE: 14% - 25%	-

* De vraagstellingen luiden als volgt: ‘Heeft u voldoende contacten met andere mensen?’ en ‘Voelt u zich wel eens eenzaam?’

² 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.

Onder jongere inwoners ligt het aandeel dat zich soms tot vaak eenzaam voelt, hoger (36%) dan onder 40-64-jarigen (24%) en 65-plussers (22%). Ook zouden zij vaker dan de oudere leeftijdsgroepen meer contact willen (18-39 jaar 22%; 40-64 jaar 15%; 65+'ers 14%). Tussen de gebieden zijn er geen significante verschillen.

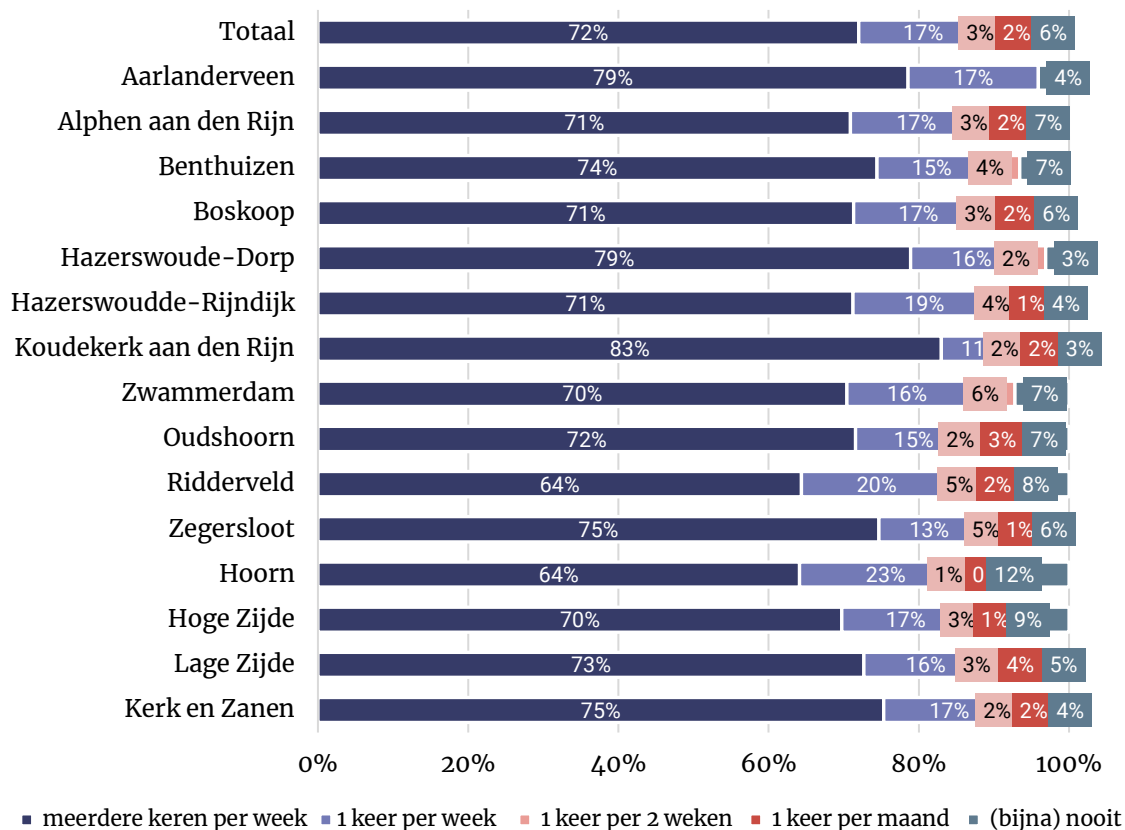
Figuur 5.4 - Percentage inwoners dat meer contacten zou willen en dat zich wel eens eenzaam voelt (soms of vaak), naar leeftijd



Alphenaren hebben een actieve leefstijl

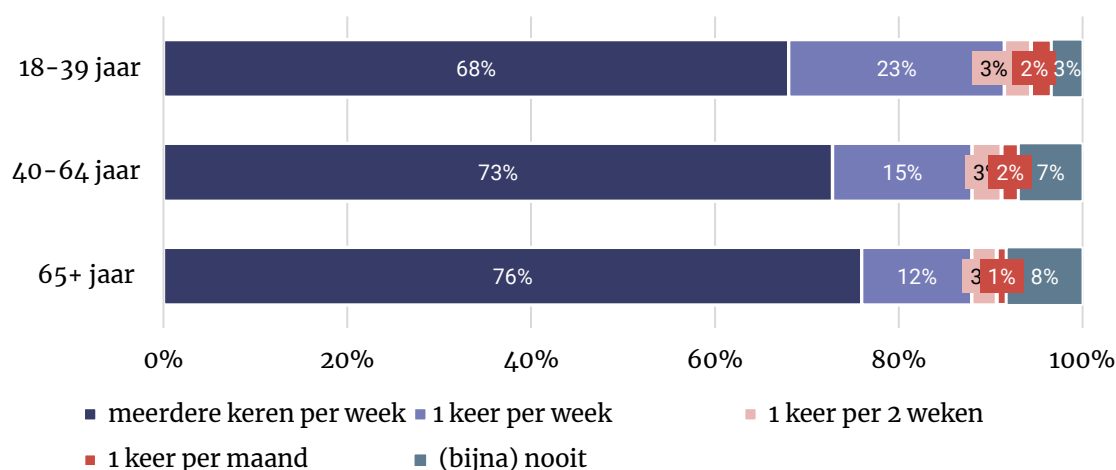
Zeven op de tien inwoners (72%) sporten of bewegen (bijvoorbeeld wandelen of tuinieren) meerdere keren per week. Bijna één op de vijf doet dit wekelijks. Inwoners van Koudekerk aan den Rijn zijn het meest actief; hier bewegen of sporten acht op de tien (81%) meerdere keren per week.

Figuur 5.5 - Frequentie beweging, naar gebied



Oudere Alphenaren bewegen vaker meerdere keren per week dan hun jongere buurtgenoten. Van de 40-64-jarigen en 65-plussers beweegt respectievelijk 73 procent en 76 procent meerdere keren per week, tegenover 68 procent van de 18-39-jarigen. Jongere inwoners bewegen juist vaker een enkele keer per week (23% vs. 15% 40-64-jarigen; 12% 65+'ers).

Figuur 5.6 - Frequentie beweging, naar leeftijd



5.2 Maatschappelijke participatie

Meerderheid actief bij vereniging

Zes op de tien Alphenaren zijn in de afgelopen 12 maanden actief geweest bij een vereniging. Dit aandeel is even groot als in 2022, maar ligt iets lager dan het landelijk gemiddelde (63%).

Alphenaren zijn met name actief bij sportverenigingen (39%).

Tabel 5.4 - Actief bij vereniging in afgelopen 12 mnd. (% ja)

	Actief bij vereniging
Alphen aan den Rijn 2024	57%
Alphen aan den Rijn 2022	57%
Alphen aan den Rijn 2020	58%
	63%
Gem. Benchmark	RANGE:
	48% - 100%

Actief bij vereniging afgelopen 12 maanden:

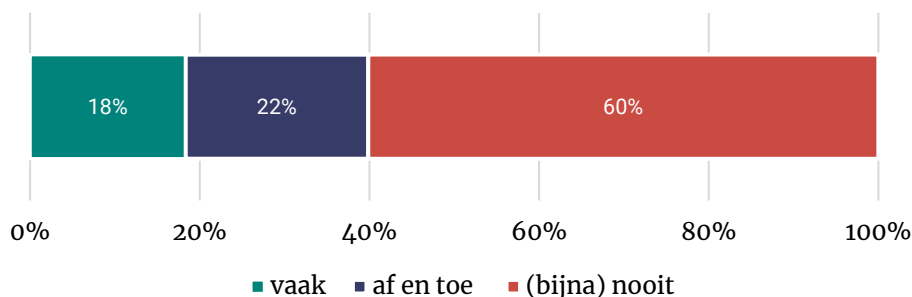
(meerdere antwoorden mogelijk)

- niet actief (43%);
- sportvereniging (39%);
- overige verenigingen (15%);
- religieuze/maatschappelijke vereniging (12%);
- culturele verenigingen (8%);
- gezelligheidsvereniging (6%).

Vier op de tien inwoners deden afgelopen jaar vrijwilligerswerk

In de afgelopen 12 maanden heeft één op de vijf inwoners (18%) vaak vrijwilligerswerk gedaan en een vergelijkbaar aandeel (22%) deed dit af en toe. Zes op de tien inwoners hebben (bijna) geen vrijwilligerswerk gedaan in de afgelopen 12 maanden.

Figuur 5.7 - Frequentie vrijwilligerswerk afgelopen 12 maanden



Het percentage inwoners dat in de afgelopen 12 maanden af en toe tot vaak vrijwilligerswerk heeft gedaan, is gedaald ten opzichte van 2022. Destijds gaf bijna de helft van de inwoners aan dat ze in de 12 maanden voorafgaand aan het onderzoek minstens af en toe vrijwilligerswerk deden. Landelijk gezien is het percentage mensen dat vrijwilligerswerk doet gelijk aan dat van Alphen aan den Rijn.

Tabel 5.5 - Frequentie vrijwilligerswerk afgelopen 12 maanden (% af en toe + vaak)

	%
Alphen aan den Rijn 2024	40%
Alphen aan den Rijn 2022*	-
Alphen aan den Rijn 2020	-
Gem. Benchmark	43%
	RANGE:
	29% - 58%

*De vraagstelling is aangepast ten opzichte van de laatste meting in 2022 en daarom is een vergelijking over tijd niet mogelijk

In de gebieden Aarlanderveen en Zwammerdam is het percentage inwoners dat vrijwilligerswerk doet het hoogst: 56 procent van de inwoners heeft dit in de afgelopen 12 maanden minimaal af en toe gedaan. In de stedelijke kernen is het aandeel vrijwilligers met 30 tot 39 procent het laagst.

Tabel 5.6 - Frequentie vrijwilligerswerk afgelopen 12 maanden (% af en toe + vaak), naar gebied

	%
Oudshoorn	38%
Ridderveld	34%
Zegersloot	39%
Hoorn	37%
Hoge Zijde	35%
Lage Zijde	37%
Kerk en Zanen	30%
Benthuizen	53%
Aarlanderveen	56%
Boskoop	49%
Zwammerdam	56%
Hazerswoude-Dorp	53%
Hazerswoude-Rijndijk	39%
Koudekerk aan den Rijn	42%

Onder de oudere inwoners van Alphen aan den Rijn is het percentage vrijwilligers aanzienlijk hoger dan onder de jongere generatie. Een derde (32%) van de jongere inwoners (18-39 jaar) heeft het afgelopen jaar vrijwilligerswerk gedaan, in vergelijking met 42 procent van de 40-64-jarigen en 46 procent van de 65-plussers.

Tabel 5.7 - Frequentie vrijwilligerswerk afgelopen 12 maanden (% af en toe + vaak), naar leeftijd

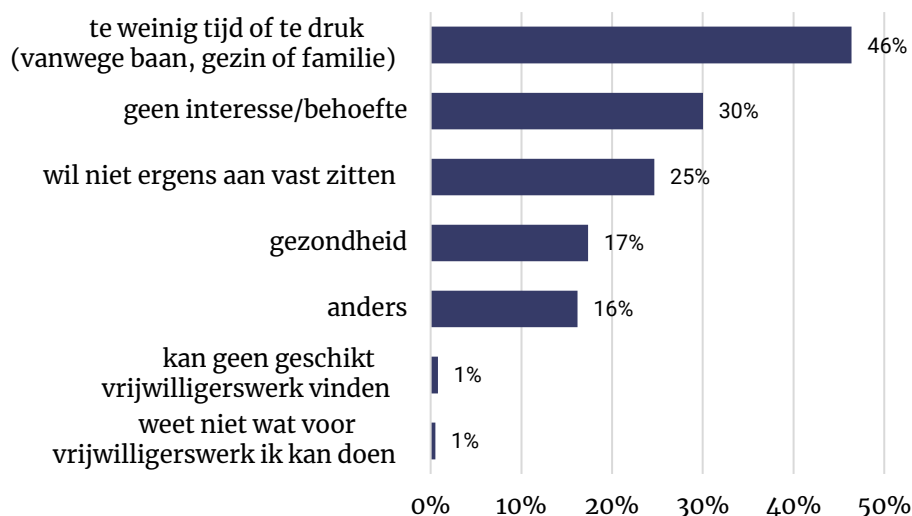
	%
18-39 jaar	32%
40-64 jaar	42%
65+ jaar	47%

Tijdgebrek grootste oorzaak voor afzien van vrijwilligerswerk

De belangrijkste reden waarom inwoners geen vrijwilligerswerk doen, is dat ze te weinig tijd hebben of te druk zijn (46%). Daarnaast spelen ook een gebrek aan interesse of behoefte (30%), de wens om zich niet te binden (25%) en gezondheidsredenen (17%) een rol bij hun beslissing om geen vrijwilligerswerk te doen.

Figuur 5.8 - Reden om geen vrijwilligerswerk te doen (meerdere antwoorden mogelijk)

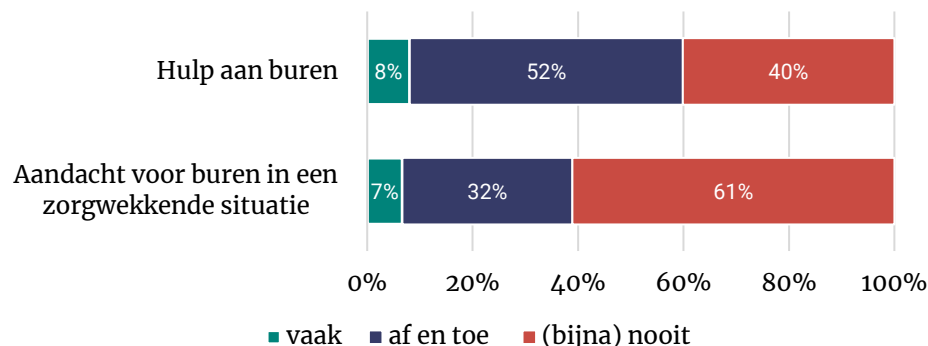
Basis: inwoners die geen vrijwilligerswerk hebben gedaan in de afgelopen 12 maanden, excl. 'weet ik niet' (n=765)



Zes op de tien inwoners verrichtten burenhulp

In het afgelopen jaar heeft 8 procent van de inwoners regelmatig hulp aan hun buren gegeven, 52 procent deed dit af en toe. Wat betreft het geven van aandacht aan buren in moeilijke situaties, deed 61 procent van de inwoners dit zelden of nooit. Daarentegen besteedde 32 procent af en toe aandacht aan hun buren in dergelijke situaties, en 7 procent deed dit zelfs vaak.

Figuur 5.9 - Mate waarin men in de afgelopen 12 maanden burenhulp heeft verricht



In 2024 hebben Alphenaren minder vaak hulp aan hun buren gegeven dan in 2022; toen verleende nog 66 procent van de inwoners vaak of af en toe hulp. De aandacht voor buren in zorgwekkende situaties is daarentegen onveranderd gebleven ten opzichte van 2022: net als in 2024 hebben vier op de tien inwoners dit in de afgelopen 12 maanden gedaan. Zowel de mate van aandacht voor buren in zorgwekkende situaties als de hulp die zij bieden, ligt iets onder het landelijke gemiddelde.

Tabel 5.8 - Burenhulp in afgelopen 12 maanden (vaak + af en toe)

	Aandacht voor buren in zorgwekkende situatie	Hulp aan buren
Alphen aan den Rijn 2024	39%	60%
Alphen aan den Rijn 2022	37%	66%
Alphen aan den Rijn 2020	37%	66%
Gem. Benchmark	44%	64%
	RANGE:	RANGE:
	32% - 57%	57% - 71%

Jongere inwoners (18-39) hebben in mindere mate aandacht voor hun buren in zorgwekkende situaties (29%) dan oudere inwoners (41% - 48%). Ook geven zij minder hulp aan hun buren (18-39 jaar 52%; 40-64 jaar 65%; 65+ 62%).

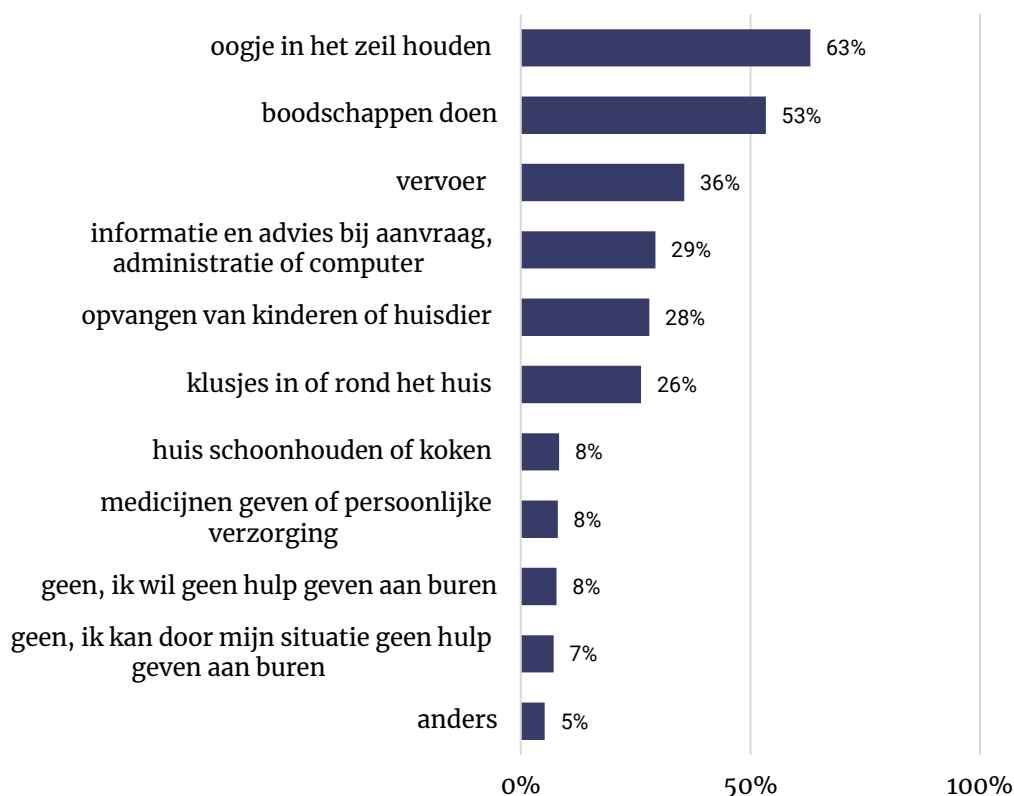
Tabel 5.9 - Burenhulp in afgelopen 12 maanden (vaak + af en toe), naar leeftijd

	Aandacht voor buren in zorgwekkende situatie	Hulp aan buren
18-39 jaar	29%	52%
40-64 jaar	41%	65%
65+ jaar	48%	62%

Inwoners met name bereid om oogje in het zeil te houden

Op de vraag wat voor burenhulp inwoners zouden willen verlenen, geven zij met name aan bereid te zijn om een oogje in het zeil te houden (63%), gevolgd door het doen van boodschappen (53%) en te helpen met vervoer (36%). Het minst vaak zouden zij huizen willen schoonhouden of koken (8%) en medische hulp of persoonlijke verzorging bieden (8%). Vijftien procent is niet bereid tot burenhulp: 8 procent omdat ze dat niet wil, 7 procent omdat ze dat niet kan.

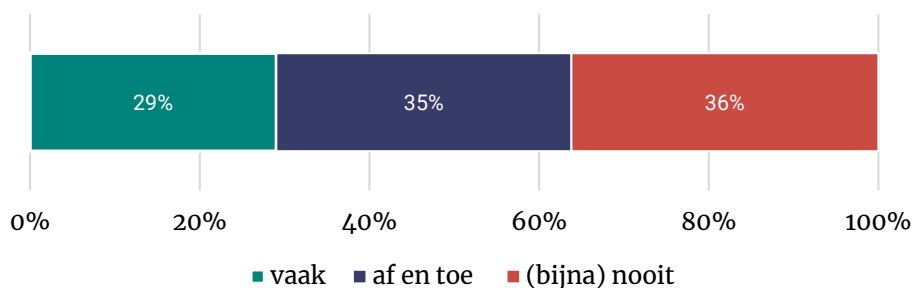
Figuur 5.10 – Waar zou u uw buren mee willen helpen als dat nodig is? (Meerdere antwoorden mogelijk)



Twee derde verleende afgelopen jaar mantelzorg

In de afgelopen 12 maanden, heeft twee derde van de inwoners mantelzorg verleend. Drie op de tien inwoners (29%) hebben dit vaak gedaan en 35 procent heeft dit af en toe gedaan. Bijna vier op de tien inwoners (36%) hebben (bijna) geen mantelzorg verricht.

Figuur 5.11 - Inzet mantelzorg in de afgelopen 12 maanden



Tabel 5.10 - Mantelzorg in afgelopen 12 maanden (vaak + af en toe)

Mantelzorg	
Alphen aan den Rijn 2024	64%
Alphen aan den Rijn 2022	45%
Alphen aan den Rijn 2020	46%
Gem. Benchmark	67%
RANGE:	
57% - 75%	

Mantelzorg wordt minder vaak verricht door inwoners tussen de 18-39 jaar. Onder hen heeft 52 procent in het afgelopen jaar mantelzorg verricht, tegenover 65 procent van de 40-64-jarigen en 61 procent van de 65+'ers.

Tabel 5.11 - Mantelzorg in afgelopen 12 maanden (vaak + af en toe), naar leeftijd

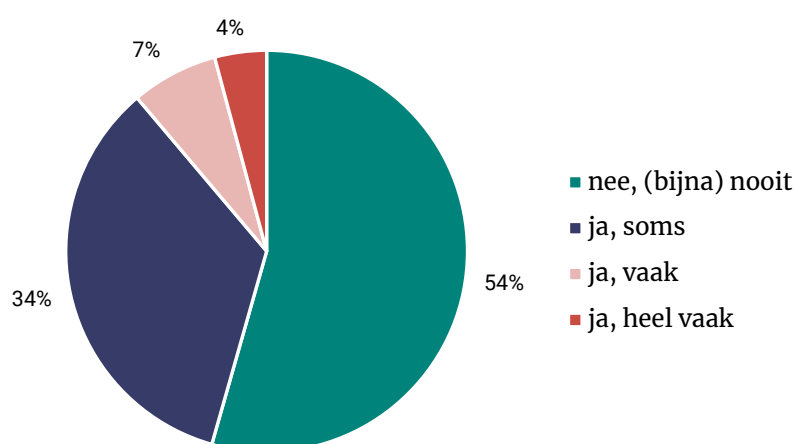
Mantelzorg	
18-39 jaar	52%
40-64 jaar	65%
65+ jaar	61%

Helpt inwoners ondervindt geen tijd te kort door hulp geven aan anderen

Iets meer dan de helft van de mantelzorgers (54%) geeft aan dat zij voldoende tijd overhouden. Daarentegen ervaart een derde (34%) af en toe een gebrek aan tijd, en voor ongeveer één op de tien mantelzorgers (11%) leidt dit zelfs vaak tot onvoldoende tijd.

Figuur 5.12 - Onvoldoende tijd door hulp geven aan anderen

Basis: inwoners die zorg geven aan een familielid, vriend of kennis die hulp nodig heeft, excl. 'weet ik niet' (n=1.872)



Meeste Alphenaren kunnen goed omgaan met tegenslagen

Alphenaren kunnen over het algemeen goed omgaan met tegenslagen in het leven. Zo pakt de meerderheid makkelijk de draad op als het even tegenzit (75%), slaat zich makkelijk door moeilijke tijden heen (64%), regelt makkelijk zelf hulp als dit nodig is (72%) en heeft vertrouwen in de toekomst (63%). Eén op de zes inwoners (16%) geeft wel aan snel van slag te raken als iets tegenzit of onduidelijk is voor hen.

Ondanks dat een meerderheid van de Alphenaren goed om kan gaan met tegenslagen, liggen sommige percentages iets onder het landelijke niveau. Zo ligt het aandeel dat het eens is met de stellingen ‘ik pak de draad makkelijk op als het even tegen heeft gezeten’, ‘ik sla me makkelijk door moeilijke tijden heen’ en ‘ik heb vertrouwen in de toekomst’ iets lager in vergelijking met het landelijke gemiddelde.

Tabel 5.12 - In hoeverre bent u het eens met de volgende uitspraken? (% (helemaal) eens)

	Ik pak de draad makkelijk op als het even tegen heeft gezeten	Ik sla me makkelijk door moeilijke tijden heen	Ik regel makkelijk zelf hulp als dat nodig is	Ik raak snel van slag als iets tegenzit of onduidelijk is	Ik heb vertrouwen in de toekomst
Alphen aan den Rijn 2024	75%	64%	72%	16%	63%
Gem.	79%	70%	74%	15%	66%
Benchmark	RANGE: 74% - 85%	RANGE: 65% - 75%	RANGE: 68% - 81%	RANGE: 9% - 21%	RANGE: 58% - 74%

Opvallend is dat jongere inwoners (18-39 jaar) minder goed met tegenslagen om kunnen gaan. Zo pakken zij minder makkelijk de draad op als het tegenzit, slaan ze zich minder makkelijk door moeilijke tijden heen en vinden ze het lastiger om hulp te regelen wanneer dit nodig is. Daarnaast raken ze vaker van slag als iets tegenvalt of onduidelijk is.

Tabel 5.13 - In hoeverre bent u het eens met de volgende uitspraken? (% (helemaal) eens), naar leeftijd

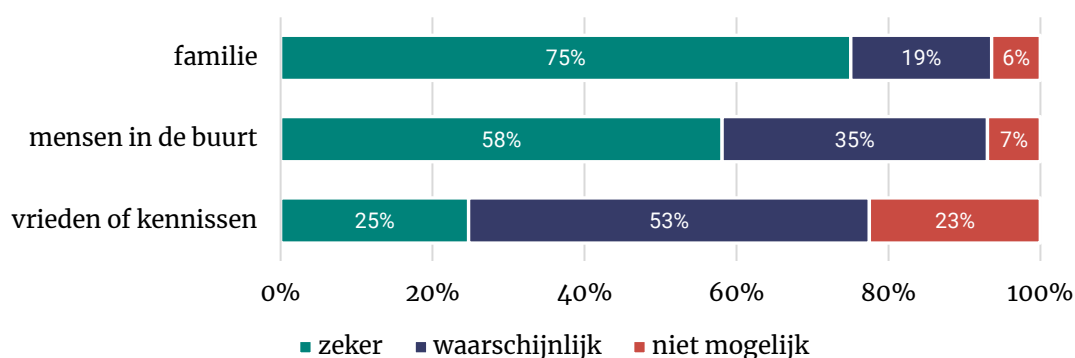
	Ik pak de draad makkelijk op als het even tegen heeft gezeten	Ik sla me makkelijk door moeilijke tijden heen	Ik regel makkelijk zelf hulp als dat nodig is	Ik raak snel van slag als iets tegenzit of onduidelijk is	Ik heb vertrouwen in de toekomst
18-39 jaar	66%	58%	69%	24%	63%
40-64 jaar	79%	67%	75%	14%	66%
65+ jaar	81%	67%	73%	11%	58%

Inwoners hebben netwerk om op terug te vallen wanneer nodig

Wanneer inwoners hulp of zorg nodig hebben, verwachten zij vooral op familie terug te kunnen vallen. Driekwart van de inwoners (75%) zou dit zeker kunnen doen en 19 procent verwacht dat dit waarschijnlijk mogelijk is. Ook op mensen in de buurt verwachten inwoners over het algemeen terug te kunnen vallen: 58 procent zegt hier zeker op terug te kunnen vallen, voor 35 procent is dat waarschijnlijk zo.

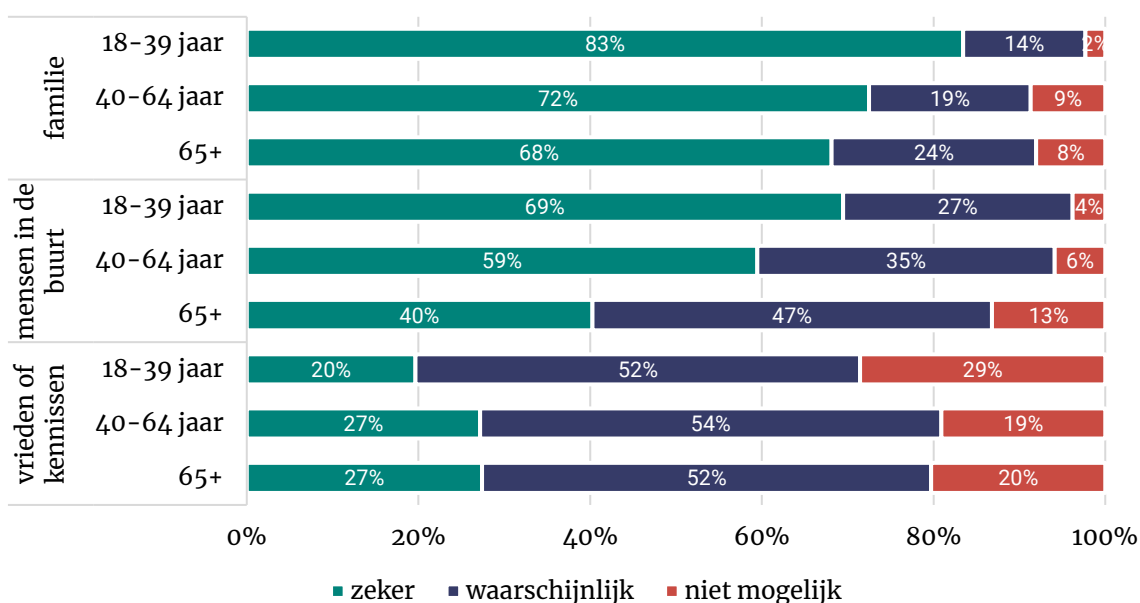
Het minst vaak denken inwoners op vrienden en kennissen terug te kunnen vallen: een kwart (25%) denkt dat dit zeker kan, maar een bijna even groot aandeel denkt van niet (23%). Iets meer dan de helft (53%) verwacht dat dit waarschijnlijk kan.

Figuur 5.13 - Mate waarin men terug kan vallen op omgeving wanneer men hulp of zorg nodig heeft



Jongere inwoners (18-39 jaar) hebben vaker de mogelijkheid om terug te vallen op hun familie en buurtgenoten wanneer zij worden vergeleken met hun oudere buurtbewoners. Daarentegen kunnen oudere inwoners juist vaker rekenen op de steun van vrienden en kennissen dan de jongere generatie.

Figuur 5.14 - Mate waarin men terug kan vallen op omgeving wanneer men hulp of zorg nodig heeft, naar leeftijd



5.3 Waardering inzet gemeente

Gemeentelijke inspanningen om burgers te laten deelnemen aan maatschappij

Inwoners beoordelen de inspanningen van de gemeente om burgers volledig deel te laten nemen gemiddeld met een 6,3, net als in 2022. Deze beoordeling is vergelijkbaar met het landelijk gemiddelde (6,5).

Tabel 5.14 - Waardering inspanningen van de gemeente om burgers volledig te laten deelnemen aan de maatschappij

	Rapportcijfer
Alphen aan den Rijn 2024	6,3
Alphen aan den Rijn 2022	6,3
Alphen aan den Rijn 2020	6,4
Gem. Benchmark	6,5
	RANGE:
	5,9 - 7,2

De waardering voor de inspanningen van de gemeente variëren per gebied. Zo zijn inwoners uit het gebied Alphen aan den Rijn en Zwammerdam het meest tevreden en geven een 6,5 gemiddeld, terwijl inwoners uit Boskoop en Hazerswoude-Rijndijk juist het minst tevreden zijn. Inwoners uit beide gebieden geven een gemiddelde beoordeling van een 5,8. Tussen de verschillende generaties zijn er geen opvallende verschillen waarneembaar.

Tabel 5.15 - Waardering inspanningen van de gemeente om burgers volledig te laten deelnemen aan de maatschappij, naar gebied

	Rapportcijfer
Oudshoorn	6,3
Ridderveld	6,5
Zegersloot	6,7
Hoorn	6,6
Hoge Zijde	6,1
Lage Zijde	6,6
Kerk en Zanen	6,4
Benthuizen	6,3
Aarlanderveen	5,9
Boskoop	5,8
Zwammerdam	6,5
Hazerswoude-Dorp	5,9
Hazerswoude-Rijndijk	5,8
Koudekerk aan den Rijn	6,4

Ideeën en initiatieven zorg en welzijn

Inwoners is de vraag voorgelegd 'Welke ideeën wilt u de gemeente meegeven om mensen te helpen, te laten meedoen of te laten meetellen?' De antwoorden van inwoners variëren van specifieke praktische maatregelen tot algemene oproepen voor meer empathie en begrip.

Eenzaamheid en sociale verbinding:

- *"Eenzaamheid bestrijden. Gelegenheid bieden voor sociale contacten. Op persoonlijke wijze benaderen. Bekendheid geven."*
- *"Activiteiten organiseren voor iedereen, bijvoorbeeld een wandeling of een aanschuif-diner."*
- *"Buurthuiskamers waar mensen zijn met een luisterend oor."*
- *"Initiatieven om mensen aan elkaar te koppelen."*

Ondersteuning voor kwetsbare groepen:

- *"Kijk naar mensen die het echt hard nodig hebben en het ook serieus willen."*
- *"Meer aandacht voor de ouderen, ik heb zelf een moeder op leeftijd waar ik erg veel voor doe."*
- *"Meer focus op verschillende soorten mantelzorg."*

Toegankelijkheid van hulp en informatie:

- *"Een platform waar mensen hun vraag kunnen stellen en waar anderen die vraag kunnen beantwoorden."*
- *"Duidelijke info in wat er mogelijk is."*
- *"Maak vrijwilligerswerk toegankelijker. Veel opties duren een dagdeel en dat past niet in mijn schema."*
- *"Publicaties in dag of weekbladen welke voorzieningen er zijn bij de gemeente."*

Facilitering van vraag en aanbod:

- *"Aanbod en vraag van hulp faciliteren."*
- *"Een portaal waar vraag en aanbod bij elkaar komen."*
- *"Makkelijk een tijdelijke invalidenparkeervergunning regelen voor bijvoorbeeld een gebroken been o.i.d."*
- *"Platform vanuit gemeente voor hulpvragen om mensen op die manier te verbinden."*

6 Samenredzaamheid

Buurtgenoten zijn volgens meerderheid te vertrouwen

Inwoners vinden over het algemeen dat hun buren te vertrouwen zijn. Iets meer dan twee derde van de inwoners (68%) is het eens met die stelling. Dit is een lichte stijging ten opzichte van 2022, toen gold dit voor 64 procent.

Tabel 6.1 - Mensen in deze buurt zijn te vertrouwen³ (% (helemaal) mee eens)

	%
Alphen aan den Rijn 2024	68%
Alphen aan den Rijn 2022	64%

In alle gebieden vindt een meerderheid van de inwoners dat mensen in hun buurt te vertrouwen zijn. Dit geldt met name voor inwoners in Hazerswoude-Dorp (81%) en Benthuisen (80%). In het gebied Hoorn en Hoge Zijde ligt dit aandeel lager dan in de andere gebieden (respectievelijk 55 en 57%).

Tabel 6.2 - Mensen in deze buurt zijn te vertrouwen, naar gebied

	% (helemaal) mee eens
Oudshoorn	63%
Ridderveld	58%
Zegersloot	68%
Hoorn	55%
Hoge Zijde	57%
Lage Zijde	72%
Kerk en Zanen	74%
Benthuisen	80%
Aarlanderveen	77%
Boskoop	66%
Zwammerdam	70%
Hazerswoude-Dorp	81%
Hazerswoude-Rijndijk	73%
Koudekerk aan den Rijn	72%

³ Door het ontbreken van gegevens van referentiegemeenten is de benchmark voor 'samenredzaamheid' niet opgenomen in het rapport.

Inwoners van 65 jaar en ouder vertrouwen hun buurtgenoten vaker dan de andere leeftijdsgroepen. Waar onder 65-plussers 74 procent aangeeft dat hun buurtgenoten te vertrouwen zijn, geldt dat voor respectievelijk 65 en 66 procent van de 40-64-jarigen en de 18-39-jarigen.

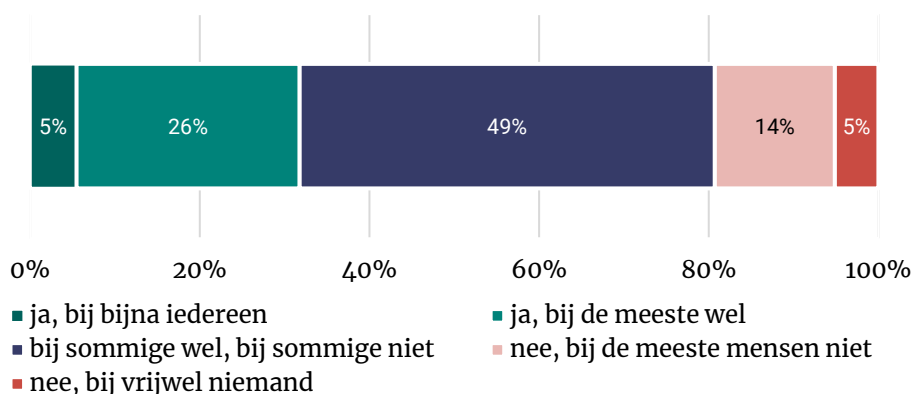
Tabel 6.3 - Mensen in deze buurt zijn te vertrouwen, naar leeftijd

	% (helemaal) mee eens
18-39 jaar	66%
40-64 jaar	65%
65+ jaar	74%

Drie op de tien inwoners voelen zich betrokken bij buurtgenoten

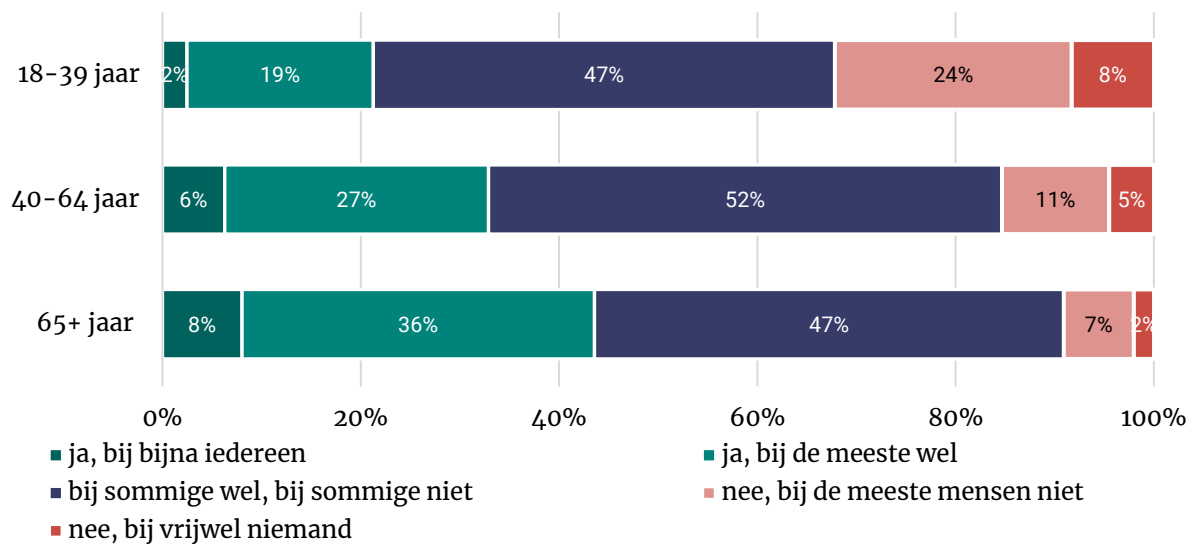
De mate waarin inwoners zich betrokken voelen bij mensen in de buurt varieert. Drie op de tien inwoners (31%) voelen zich betrokken bij de mensen in de buurt, terwijl de helft (49%) zich bij sommige inwoners wel en bij sommige niet betrokken voelt. Ongeveer één op de vijf voelt zich nauwelijks tot niet betrokken bij de andere inwoners (19%).

Figuur 6.1 - Mate waarin men zich betrokken voelt bij mensen in de buurt



Jongere inwoners voelen zich minder betrokken bij de mensen in hun buurt dan oudere inwoners. Onder 18-39-jarigen voelt één op de vijf (21%) zich bij de meeste buurtgenoten tot iedereen betrokken, tegenover een derde van de 40-64-jarigen (33%) en 44 procent van de 65-plussers.

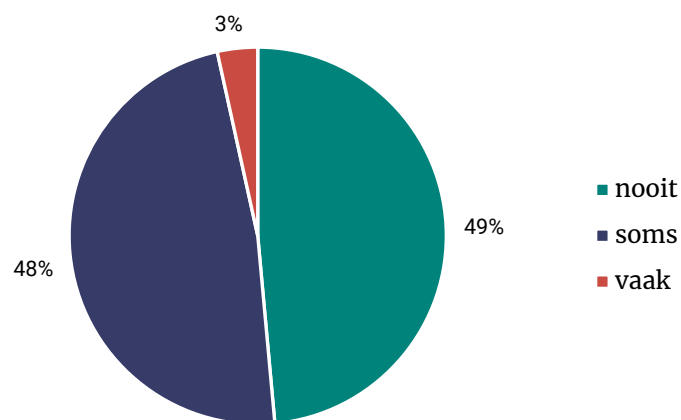
Figuur 6.2 - Mate waarin men zich betrokken voelt bij mensen in de buurt, naar leeftijd



Helpt inwoners maakt zich zorgen om buurtgenoten

Bijna de helft van de inwoners maakt zich soms zorgen over een persoon of gezin in de buurt (48%), een kleine groep heeft die zorgen vaak (3%). De andere helft van de inwoners maakt zich nooit zorgen (49%).

Figuur 6.3 - Maakt u zich wel eens zorgen om een persoon of gezin in de buurt?



Familieleden bieden met name ondersteuning wanneer taken zelf niet meer lukken

Een ruime meerderheid van de inwoners heeft geen taken die van hem of haar zijn overgenomen vanwege gezondheidsproblemen of andere beperkingen. Wanneer dit wel gebeurt, gaat het met name om het overnemen van huishoudelijke taken en de begeleiding bij het bezoeken van familie, artsen, etc. (beide 16%). Inwoners waarvan wel taken zijn overgenomen omdat zij dit zelf niet meer kunnen, worden met name ondersteund door familieleden.

Tabel 6.4 - Taken die zijn overgenomen in verband met gezondheid of andere beperkingen

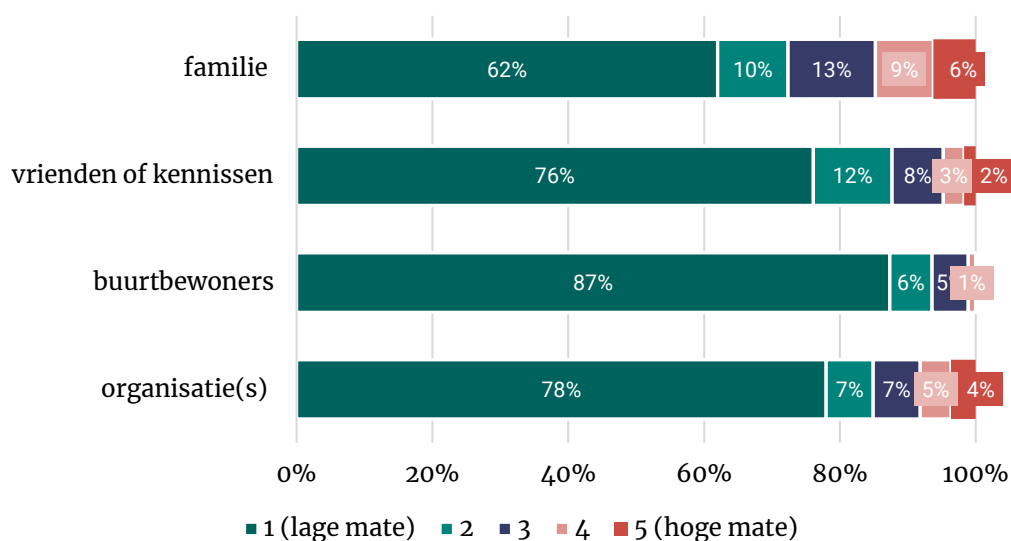
	persoonlijke verzorging of verpleegkundige hulp	huishoudelijke taken	begeleiding bij regelen van hulp en administratie	begeleiden bij het bezoeken van familie, arts etc.	Anders
Geen ondersteuning	89%	84%	89%	84%	91%
Familie	8%	11%	8%	14%	6%
Vrienden/kennissen	3%	3%	2%	3%	2%
Buurtbewoners	1%	0%	0%	1%	1%
Vrijwilligers	2%	3%	2%	1%	1%

Inwoners nauwelijks afhankelijk van omgeving

Inwoners zijn over het algemeen zelfstandig en hebben weinig behoefte aan hulp of zorg van anderen. Inwoners die gebruikmaken van zorg werden gevraagd om hun afhankelijkheid van anderen voor hulp en zorg te beoordelen op een schaal van 1 (zeer laag) tot 5 (zeer hoog). De meeste inwoners gaven een score van '1', wat betekent dat ze (bijna) niet afhankelijk zijn van anderen. Slechts 15 procent beoordeelde hun afhankelijkheid van familie met een score van 4 of hoger. Van de verschillende genoemde zorg- en hulpmogelijkheden zijn bewoners het minst afhankelijk van hun burens; 87 procent gaf hiervoor het cijfer '1'.

Figuur 6.4 - Afhankelijkheid van hulp of zorg

Basis: inwoners die gebruikmaken van zorg (n=902)



Er is geen duidelijk patroon te zien in de mate van afhankelijkheid van anderen wanneer er gekeken wordt naar de verschillende generaties.

Daarnaast werd aan de inwoners gevraagd om in te schatten wie hen zou kunnen helpen met zorg indien nodig. Uit de antwoorden blijkt dat inwoners vooral hun partner als de meest waarschijnlijke hulpverlener beschouwen, met 54 procent die dit aangeeft. Andere familieleden volgen met 47 procent, en vrienden of kennissen wordt door 42 procent genoemd. Eén op de vijf (21%) verwacht hulp van buurtbewoners.

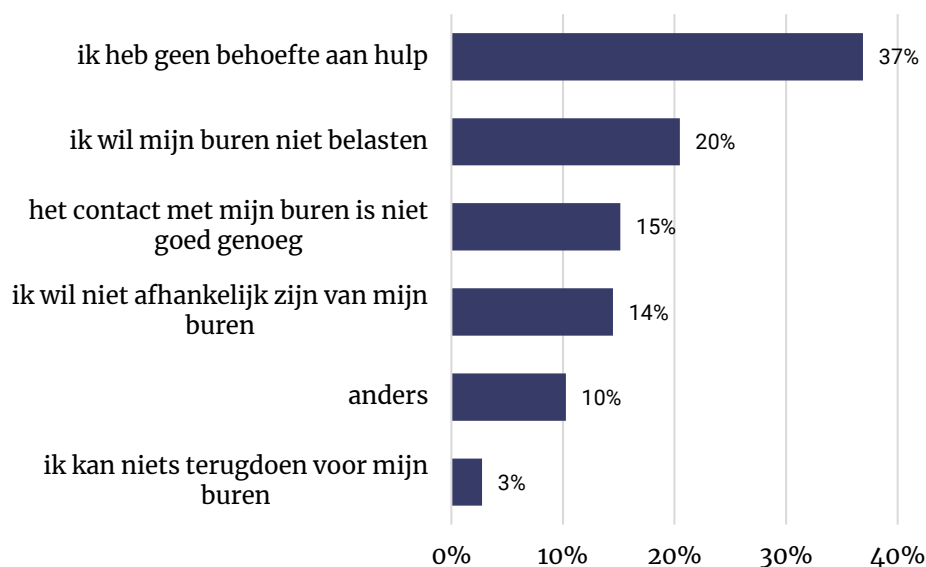
In staat en bereid om zorg te verlenen (inschatting):

- Partner: 54%
- Andere familieleden: 47%
- Vrienden of kennissen: 42%
- Kinderen (Uitwonend): 28%
- Thuiszorg: 24%
- Buurtbewoners: 21%
- Kinderen (Inwonend): 11%
- Particuliere hulp: 11%
- Weet niet: 9%

Inwoners die wel hulpbehoevend zijn en (nog) geen gebruikmaken van de hulp van buurtbewoners kregen een aanvullende vraag, namelijk waarom zij geen gebruik willen maken van deze hulp. Veruit het meest werd genoemd dat inwoners geen behoefte hebben aan hulp (37%), gevolgd door het niet willen belasten van de burens (20%).

Figuur 6.5 - Reden geen hulp van burens

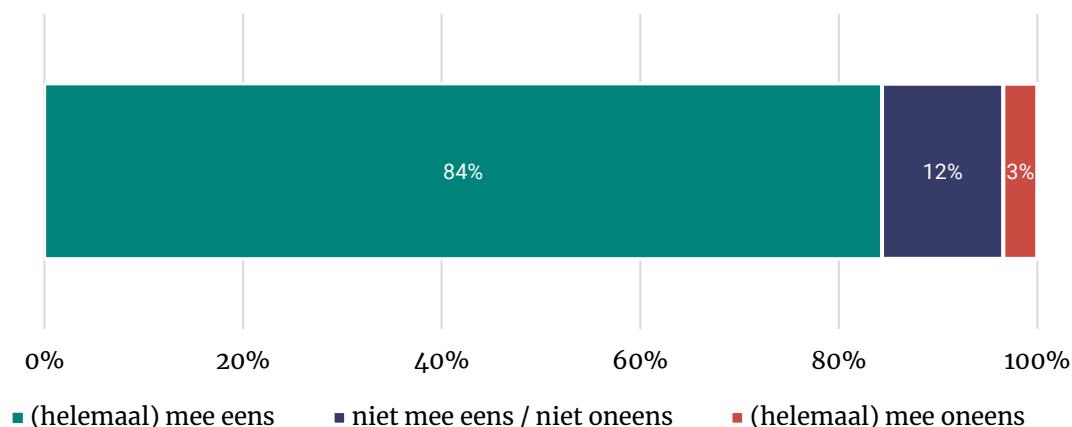
Basis: inwoners die hulpbehoevend zijn, maar geen hulp van burens krijgen, excl. 'weet ik niet' (n=753)



Meeste inwoners kunnen makkelijk zelf hulp regelen indien nodig

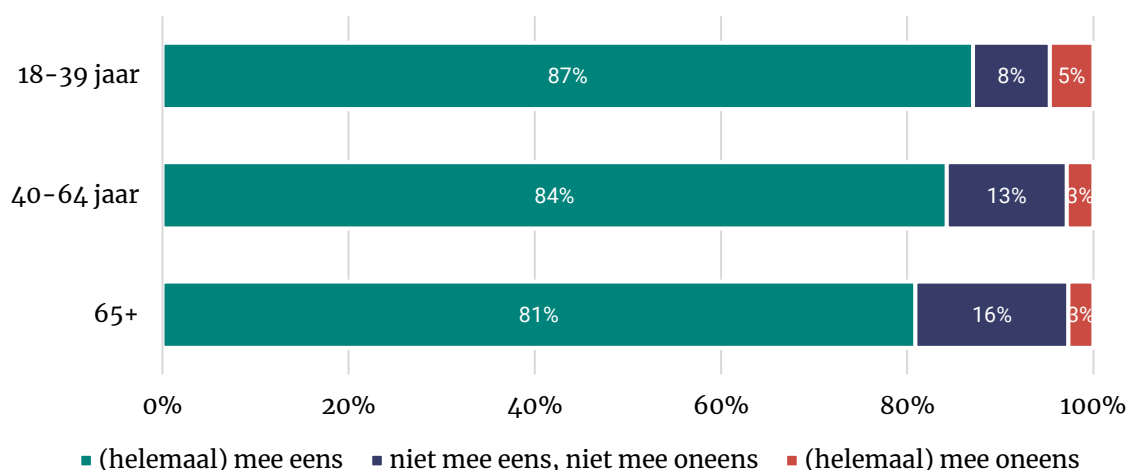
Ruim acht op de tien inwoners (84%) zouden zelf hulp kunnen regelen wanneer zij dit nodig hebben, tegenover één op de tien (12%) die het hier niet mee eens, niet mee oneens zijn. Slechts een klein percentage (3%) denkt dat het voor hen niet gemakkelijk zou zijn om hulp te regelen.

Figuur 6.6 - Ik kan gemakkelijk zelf hulp regelen indien nodig



Hoewel het voor de meeste mensen in alle generaties gemakkelijk is om hulp te regelen wanneer dat nodig is, ervaren jongere inwoners (18-39 jaar) dit als eenvoudiger dan 65-plussers. In de jongere leeftijdsgroep vindt 87 procent dat het gemakkelijk is om hulp in te schakelen, vergeleken met 81 procent van de 65-plussers.

Figuur 6.7 - Ik kan gemakkelijk zelf hulp regelen indien nodig, naar leeftijd



7 Algemeen beeld

Inwoners beoordelen gemeentelijke inspanningen met 6,4

Over het geheel genomen beoordelen inwoners de inspanningen van de gemeente Alphen aan den Rijn met een 6,4. Dit is gelijk aan 2022 en het landelijke gemiddelde (6,5).

Tabel 7.1 Waardering inspanningen gemeente

	Rapportcijfer
Alphen aan den Rijn 2024	6,4
Alphen aan den Rijn 2022	6,4
Alphen aan den Rijn 2020	6,7
Gem. Benchmark	6,5
	RANGE:
	5,9 - 7,2

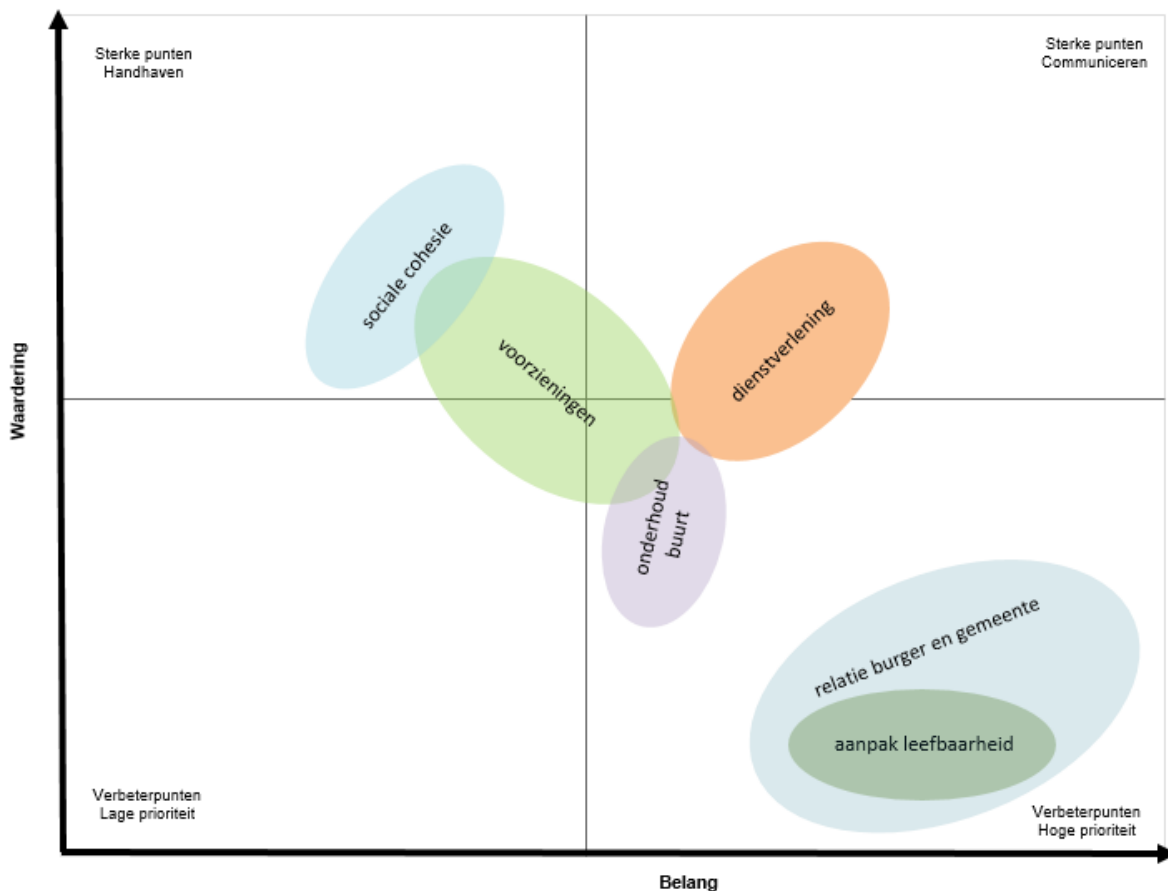
Om te bepalen welke aspecten de meeste prioriteit hebben om verbeterd te worden, kan de gemeente gebruikmaken van de prioriteitenmatrix (zie Figuur 7.1). Hierin is de tevredenheid voor verschillende aspecten, afgezet tegen samenhang van de waardering van de aspecten met de totaalwaardering voor de gemeentelijke inspanningen. Op de verticale as is de tevredenheid te zien: hoe hoger op de as een onderdeel in de figuur is opgenomen, hoe hoger de tevredenheid van inwoners over dit aspect. Op de horizontale as wordt het belang van het aspect voor het totaalonderdeel weergegeven. Naarmate een aspect meer naar rechts in de figuur staat, des te zwaarder dit meeweegt in het totaaloordeel.

Uit de prioriteitenmatrix blijkt dat de relatie tussen burger en gemeente belangrijk is voor de totale beoordeling van de gemeente. Tegelijkertijd wordt dit thema minder gewaardeerd dan de andere thema's. Hetzelfde geldt voor de aanpak van leefbaarheid en in mindere mate het onderhoud van de buurt. De gemeentelijke dienstverlening wordt positief gewaardeerd en is bovendien van belang voor het totaaloordeel. De sociale cohesie wordt ook relatief goed gewaardeerd, maar hangt naar verhouding minder samen met hoe men de gemeente waardeert.

Voor het verder verbeteren van de relatie tussen inwoners en gemeente helpt het wanneer de wensen en behoeften van inwoners waar mogelijk betrokken worden bij de vaststelling en uitvoering van beleid. Verder is communicatie erg belangrijk. Wanneer inwoners zich gehoord voelen, zullen zij ook de relatie-aspecten beter beoordelen. Dit kan worden bereikt door bijvoorbeeld (meer) inspraakavonden of participatiebijeenkomsten te organiseren. Om de waardering voor de aanpak van leefbaarheid en het onderhoud van de buurt te vergroten kan bijvoorbeeld gedacht worden aan het meer betrekken van de buurt en het ondersteunen van buurtinitiatieven bij het creëren van een leefbare woonomgeving.

Naast het vergroten van de waardering voor deze thema's is het belangrijk dat de gemeente de gemeentelijke dienstverlening – een aspect dat naar verhouding goed wordt gewaardeerd en die belangrijk is voor het totaaloordeel – op orde houdt.

Figuur 7.1 - Prioriteitenmatrix Alphen aan den Rijn



Leeswijzer bij prioriteitenmatrix

- Op de verticale dimensie (waardering) zien we de tevredenheid: hoe hoger het aspect in de figuur, hoe hoger de tevredenheid over dit aspect. Deze as loopt over de gemiddelde waarde van de waardering van de aspecten.
- Als een aspect boven de horizontale as staat, betekent het dat er over dit aspect relatief veel tevredenheid bestaat, ten opzichte van de andere aspecten (dus niet ten opzichte van referentiegemeenten of het landelijk gemiddelde).
- De horizontale dimensie (belang) geeft aan in hoeverre het aspect van invloed is op de totaalwaardering. De as loopt over de gemiddelde correlatiewaarde van de aspecten.
- Als het aspect rechts van de verticale as staat, heeft het een relatief grote invloed op het totaaloordeel (ten opzichte van andere aspecten).
- De impact is in de prioriteitenmatrix afgezet tegen de waardering. De prioriteitenmatrix bestaat uit vier segmenten, zodat de gemeente haar prioriteiten kan bepalen. Aspecten die zich in (of nabij) het kwadrant rechtsonder bevinden, dienen met voorrang te worden verbeterd. Deze zijn voor burgers belangrijk en worden relatief laag gewaardeerd.

Contactgegevens

Ipsos I&O Enschede

Zuiderval 70

Postbus 563

7500 AN Enschede

053 - 200 52 00

KVK-nummer 08198802

nl-info-publiek@ipsos.com

www.ipsos-publiek.nl

Ipsos I&O Amsterdam

Piet Heinkade 55

1019 GM Amsterdam

020 - 308 48 00

nl-info-publiek@ipsos.com

www.ipsos-publiek.nl