



## Colofon

*Opdrachtgever:* Gemeente Capelle aan den IJssel.  
Bestuurs- en Managementondersteuning.  
Postbus 70, 2900 AB Capelle aan den IJssel.  
Contactpersoon: drs. Remco Kerkhoven.  
Telefoon (010) 284 84 97. Fax (010) 284 88 00.  
E-mail: r.kerkhoven@capelleaandenijssel.nl.

*Analyse en rapportage:* Oostveen Beleidsonderzoek en Advies.  
Elbertbos 1, 7543 GV Enschede.  
Telefoon (053) 430 5596. Fax (053) 435 9181.  
Internet: <http://www.oostveen.net>.  
E-mail: [info@oostveen.net](mailto:info@oostveen.net).

Dit rapport is te bestellen bij de opdrachtgever.  
Enschede/Capelle aan den IJssel, december 2005.  
ISBN 90-76145-52-0.

Samenstelling: drs. Paul Oostveen.  
Omslagontwerp: Oostveen Beleidsonderzoek en Advies.  
Drukwerk: Febodruk, Enschede.

**Overname uit dit rapport is toegestaan,  
mits de bron duidelijk wordt vermeld.**

# Inhoudsopgave

---

Samenvatting	blz. 5
1. Inleiding	blz. 11
2. De woonbuurt	blz. 17
3. Veiligheid en overlast	blz. 39
4. Het gemeentebestuur	blz. 55
5. Dienstverlening	blz. 59
6. Informatie over de gemeente	blz. 69
7. Internet	blz. 75
8. Algemene voorzieningen	blz. 81
9. Vrijwilligerswerk	blz. 87
Bijlagen	blz. 89
<i>Bijlage 1. Schaalscores algemene evaluatie van de buurt en sociale cohesie</i>	<i>blz. 90</i>
<i>Bijlage 2. Vergelijking 2005 met resultaten voorgaande jaren</i>	<i>blz. 92</i>
<i>Bijlage 3. Vergelijking met andere gemeenten</i>	<i>blz. 93</i>
<i>Bijlage 4. De vragenlijst met resultaten (percentages en gemiddelden)</i>	<i>blz. 94</i>



# Samenvatting

---

Dit rapport bevat de resultaten van de Bewonersenquête die in het najaar van 2005 is gehouden onder een grote steekproef (6755 personen) uit de bevolking van de gemeente Capelle aan den IJssel vanaf 16 jaar. De respons op de enquête bedroeg 46%. Dat is een redelijk resultaat voor een schriftelijke enquête in deze regio, maar lager dan in 2003.

In dit rapport worden alle vragenblokken weergegeven op gemeentelijk niveau en waar relevant ook per wijk. Deze samenvatting bevat de belangrijkste resultaten uit de Bewonersenquête. De vragen op gebied van leefbaarheid en veiligheid worden ook verwerkt in de Buurtmonitor 2006, die medio 2006 zal verschijnen. In de Buurtmonitor vindt u onder meer veel cijfers op wijk- en buurtniveau en de resultaten van twee open vragen over problemen in de buurt en de ontwikkeling van de buurt. De voorliggende rapportage bevat geen buurtcijfers, maar alleen wijkcijfers.

## De woonbuurt

*hoofdstuk 2*

- Het gemiddelde rapportcijfer dat bewoners geven aan de kwaliteit van hun buurt in het algemeen is een 7,1, vrijwel exact gelijk aan voorgaande jaren. Het minst tevreden zijn de bewoners van Fascinatio (6,6), Oostgaarde Noord (6,8) en Schollebaar Zuid (6,8).
- De sociale kwaliteit in de buurt (manier waarop mensen met elkaar omgaan) wordt gemeten met de score sociale cohesie. De sociale cohesie is de afgelopen twee jaar iets sterker geworden, vooral in 's Gravenland en Schenkel. De sociale cohesie is verreweg het sterkst in Capelle-West en het laagst in Oostgaarde Noord en Schollebaar Zuid.
- De bewoners gaven ook rapportcijfers voor verschillende aspecten van de sociale en fysieke woonomgeving. Deze waardering in rapportcijfers wordt samengevat in de tabel op de volgende bladzijde. Het binnen de buurt samenleven van verschillende etniciteiten wordt ongunstiger beoordeeld (6,1) dan het samenleven van jong en oud (6,8) en van verschillende inkomensgroepen (6,6). Wel is het cijfer voor samenleven van etnische groepen iets gestegen, het sterkst in de wijken die in 2003 het slechtst scoorden.
- De kwaliteit van de woning wordt vrij constant beoordeeld met een gemiddelde van 7,4. Het oordeel over de bestrating is gestegen sinds 2003, het sterkst in Oostgaarde Noord. De tevredenheid over de straatverlichting is eveneens duidelijk gestegen, vooral in de wijken die twee jaar geleden het slechtst scoorden. Ook over speelgelegenheden wordt gunstiger geoordeeld, vooral in de wijken Fascinatio en Oostgaarde Noord.
- Over de hoeveelheid groen in de buurt is 88% van de bewoners tevreden en over de inrichting van dat groen 76%. Over het onderhoud zijn minder mensen tevreden: 62% is tevreden. De tevredenheid over het groenonderhoud werd ook uitgedrukt in het rapportcijfer 6,1: nauwelijks hoger dan in 2003.
- Relatief laag zijn de rapportcijfers voor voorzieningen en activiteiten voor jongeren (5,1) en voor ouderen (5,6) en welzijnsvoorzieningen (5,8). Deze drie cijfers zijn sinds 2003 wel gestegen. Over gezondheidsvoorzieningen (7,2) en winkels voor dagelijkse boodschappen (7,5) in de buurt zijn de meeste bewoners tevreden, maar deze cijfers zijn juist een fractie gedaald. Het aandeel bewoners dat meestal de dagelijkse boodschappen doet in Koperwiek is tussen 2001 en 2005 teruggelopen van 47 naar 31%. Het merendeel van de bewoners (92%) doet de dagelijkse boodschappen in de eigen gemeente; dit aandeel is niet gewijzigd. Grote aankopen worden vooral gedaan in Koperwiek, Alexandrium I en II en Rotterdam centrum.

### Gemiddelde rapportcijfers voor sociale en fysieke woonomgeving

Groep	Aspect	Gem.cijfer		Laagste waardering in:		Hoogste waardering in:	
		2003	2005				
Samenleven groepen buurtbewoners	Verschillende inkomensgroepen	6,7	6,6	Schollevaar Zuid	6,3	Capelle-West	7,2
	Verschillende etniciteiten	6,0	6,1	Oostg.N/Middelw.	5,9	's Gravenland	6,6
	Jong en oud	6,9	6,8	Oostgaarde Noord	6,4	Capelle-West	7,2
	Algemene solidariteit	-	6,5	Oostgaarde Noord	6,1	Capelle-West	7,2
Fysieke kwaliteit van de buurt	Kwaliteit eigen woning	7,5	7,4	Schol.Zd/Middelw.O	7,1	's Gravenl./Fascin.	8,0
	Bestrating: onderhoud	5,5	5,7	Schollevaar Zuid*	5,1	's Gravenland	6,5
	Bestrating: schoonhouden	5,8	6,0	Oostgaarde Zuid*	5,6	's Gravenland	6,9
	Straatverlichting	6,4	6,7	Schollev./Cap-Wst*	6,5	's Gravenland	7,1
	Parkeergelegenheid auto's	5,9	6,1	Capelle-West*	5,3	Oostgaarde Noord	6,7
	Stallingsmogelijkheden fietsen	5,1	5,3	Schollevaar Zuid*	4,9	Middelwater.Oost	5,8
	Speelgelegenheid aanwezigheid	5,8	6,1	Middelwater.West	5,2	's Gravenland	7,1
	Speelgelegenheid inrichting	5,7	6,0	Middelwater.West	5,1	Oostgaarde Noord	7,0
	Speelgelegenheid onderhoud	5,4	5,8	Middelwater.West	4,9	's Gravenl./Cap.W.	6,6
	Groenonderhoud	6,0	6,1	Capelle-West*	5,6	's Gravenland	6,8
Buurt- voorzieningen	Voorz./activiteiten voor jeugd	4,8	5,1	Middelwater.West	4,6	Cap.W./Oostg.Nrd.	5,9
	Voorz./activiteiten voor ouderen	5,3	5,6	Middelwater.W/O*	5,2	Capelle-West	6,2
	Gezondheidsvoorzieningen	7,4	7,2	Middelwater.Oost*	7,0	's Gravenland	7,6
	Welzijnsvoorzieningen	5,6	5,8	Middelwater.West*	5,1	Capelle-West	7,0
	Winkels dagelijkse boodschap	7,7	7,5	's Gravenland*	7,1	Middelwater.Oost	8,0

\* Indien de laagste waardering werd gegeven in de nieuwbouwwijk Fascinatio wordt deze buurt niet genoemd in de tabel. De met een \* aangeduide aspecten werden in Fascinatio lager beoordeeld dan in de genoemde buurt.

- Tweederde van de bewoners vindt het een goede zaak als bewoners zelf een actievere bijdrage zouden leveren aan verbetering en beheer van straat en buurt. Dit aandeel was tussen 1999 en 2003 geleidelijk gestegen, maar daalde sindsdien weer van 71 naar 65%. Ongeveer 36% van alle bewoners zou ook zelf daaraan een bijdrage willen leveren of doet dat al. Nog eens 14% zegt dat zij wellicht willen bijdragen, afhankelijk van omstandigheden zoals benodigde tijd en tijdstip, soort werkzaamheden, eigen gezondheid en het feit of anderen ook meedoen.
- De bekendheid van de Wijk Overleg Platforms is de afgelopen jaren duidelijk toegenomen. In 1999 kende 39% de WOPs, in 2003 was dat 58% en in 2005 kende 63% de WOPs. Van alle bewoners heeft 6% wel eens aan een WOP vergadering deelgenomen (in Fascinatio 24%). Bijna de helft van die deelnemers denkt dat hun invloed op besluiten van de gemeente door deelname wordt vergroot; 31% denkt van niet en 21% weet het niet.
- Meer dan de helft van de bewoners vindt dat hun buurt afgelopen jaar niet vooruit en niet achteruit is gegaan. Ongeveer 11% vindt dat hun buurt vooruit is gegaan; 25% constateert een achteruitgang. Deze cijfers wijken nauwelijks af van voorgaande jaren. Voor de komende jaren verwacht 8% vooruitgang en 29% achteruitgang van hun buurt.
- 'Thuis in Schollevaar Oost' is een project van de gemeente en COM Wonen om de leefbaarheid te verbeteren. Van de bewoners van dit gebied kent 83% het project; vooral via de nieuwsbrief en de krant. Negen van de tien bewoners in het gebied kennen de nieuwsbrief en bijna allemaal lezen ze deze geheel (50%) of gedeeltelijk (34%). Een op de drie bewoners is tevreden met het project, 12% ontevreden en 54% noch tevreden noch ontevreden. Over de afgelopen jaren is het aantal mensen in Schollevaar-Oost dat vindt dat de buurt vooruit ging duidelijk gestegen van 4 naar 19%; het aantal mensen dat vindt dat de buurt achteruit ging daalde van 58 naar 40%. Op gebied van woningkwaliteit en woonomgeving oordelen bewoners in 2005 nauwelijks positiever dan in 2001.
- Twee van de drie bewoners van 's Gravenland vinden dat er een buurthuis in hun wijk moeten komen; 13% wil dat niet. Vooral voor jongerenwerk is er veel draagvlak.
- Het project Support, gericht op opvoedingsproblemen, biedt in een aantal buurten diverse activiteiten aan. Van de gezinnen met kinderen die in deze buurten wonen kent 24% het project; 2% van hen zegt te hebben deelgenomen aan een of meer activiteiten.

- Ook voor de veiligheidssituatie in hun buurt gaven de bewoners rapportcijfers. Het rapportcijfer voor criminaliteit is de afgelopen jaren aanzienlijk verbeterd: van 5,6 in 2001, via 5,8 in 2003 naar 6,4 in 2005. Voor verkeersoverlast is het cijfer veel ongunstiger (gemiddeld 5,2) en bovendien afgelopen vier jaar niet noemenswaardig veranderd. Daarnaast geven bewoners cijfers voor overlast (ongewijzigd op 5,9) en vandalisme (6,1).
- Van alle bewoners voelt 34% zich vaak of soms onveilig in de eigen woonbuurt. In 2001 was dat nog 43%. Vooral in wijken waar toen veel mensen zich onveilig voelden is het percentage sterk gedaald, waardoor de verschillen tussen de wijken kleiner werden.
- Een groep van 32% van de bewoners zegt dat men wel eens bepaalde plekken in hun buurt vermijdt omdat men die onveilig vindt. In Schollevaar is dat percentage het hoogst, maar wel lager dan in 2003. De aanwezigheid van groepen jongeren is net zoals in 2003 de belangrijkste redenen van de vermijding; slechte verlichting wordt nu minder vaak genoemd.
- De helft van de respondenten kan onveilige verkeerssituaties noemen in de eigen buurt. Te hard rijden wordt nog steeds het meest als reden aangedragen, maar minder vaak dan in 2003. Op de tweede plaats bij de redenen staan onoverzichtelijke verkeerssituaties.
- Ongeveer 40% van de bewoners is van mening dat diefstal uit of vanaf auto vaak of soms voorkomt in de eigen buurt. Een ongeveer even grote groep zegt dat woninginbraak vaak of soms voorkomt in de eigen buurt; voor geweldsdelicten is dat 15%. Deze percentages zijn de afgelopen vier jaar aanzienlijk gedaald.
- De helft van de bewoners vindt dat overlast van groepen jongeren vaak of soms voorkomt in hun buurt, 29% noemt overlast van omwonenden, 31% andere geluidsoverlast en 13% drugsoverlast. Deze percentages zijn vrijwel constant gebleven. Alleen jongerenoverlast komt wat minder voor dan in 2003, vooral in Oostgaarde Noord en Schollevaar Noord. Zwerfvuil, hondenpoep en vooral graffiti komen volgens bewoners eveneens minder vaak voor dan in 2003, met name in Capelle-West, 's Gravenland en Oostgaarde Noord.
- Ongeveer 8% van de bewoners werd afgelopen jaar persoonlijk slachtoffer van woninginbraak. Bij 10% werd iets gestolen uit een auto in het huishouden (waarvan 8% in de eigen buurt) en 21% was slachtoffer van diefstal of vernieling aan de buitenkant van de auto.
- Niet alle slachtoffers doen aangifte. Bij woninginbraak en diefstal uit auto doet ongeveer 70% aangifte, bij geweld/bedreiging op straat of in huiselijke kring 50% en bij beschadiging of diefstal aan de buitenkant van auto's 30%. Mensen die geen aangifte doen noemden als reden vooral dat ze geen vertrouwen hebben in een goede afhandeling of dat de schade beperkt was.
- In de gemeente zijn toezichthouders aangesteld om de veiligheid en leefomgeving te verbeteren. De bekendheid van deze toezichthouders is gestegen van 34% in 2003 naar 57% in 2005. Rond de 85% van de mensen die de toezichthouders kennen vindt dat het in winkelcentra, op de markt en bij evenementen een beetje of veel veiliger is geworden, op hangplekken zegt 61% dat het veiliger werd en bij toezicht in de wijk 70%.
- Van de mensen die de toezichthouders kennen, kent 44% de vakantiekaartenactie (controle van woningen tijdens vakanties); ongeveer 40% heeft er zelf wel belangstelling voor.
- Het logo met slogan 'Capelle voor Veiligheid' is bekend bij 36% van de Capellenaren.

## Het gemeentebestuur

- Het aandeel mensen dat geïnteresseerd is in onderwerpen die te maken hebben met lokale politiek heeft de afgelopen jaren een golfbeweging doorgemaakt: in 1999 en 2003 lag dit rond de 48%, maar in 2001 en 2005 daalde het naar 39%.
- Slechts 15% van de bewoners vindt dat het gemeentebestuur voldoende rekening houdt met de wensen van de bevolking, 33% vindt dit onvoldoende en 52% heeft geen mening. Op gemeenteniveau wijken de cijfers nauwelijks af van 2003, maar in Capelle-West en in Schollevaar Noord is het vertrouwen toegenomen.

- Voor hun tevredenheid over het gemeentebestuur geven de inwoners gemiddeld een 6,0, vrijwel gelijk aan het cijfer uit 2003. Een kwart geeft een onvoldoende.
- In 2003 had 8% van de bewoners wel eens gehoord van het Burgerjaarverslag; in 2005 was dat opgelopen tot 31%. Van de mensen die het Burgerjaarverslag kennen heeft 64% het ook gelezen. Van die laatste groep vindt 59% de informatie voldoende en 24% goed. Slechts 4% vindt de informatie onvoldoende; de rest heeft geen mening.

## Dienstverlening

hoofdstuk 5

- Over de dienstverlening door de gemeente zijn de bewoners over het algemeen wel tevreden. Over de diensten van Burgerzaken en inlichtingen over sport en recreatie is 93% tevreden of zeer tevreden; bij de meeste andere diensten is dat tussen de 68 en 86%. Van de mensen die inlichtingen wilden over werk is 57% tevreden: het laagste percentage.
- Zeven van de tien bewoners hebben afgelopen jaar het gemeentehuis bezocht. Van hen is de overgrote meerderheid (95% of meer) tevreden over diverse aspecten zoals bereikbaarheid, bewegwijzering en doorverwijzing alsmede de belangstelling en deskundigheid van de ambtenaar, privacybescherming en toereikendheid van de informatie. Over de wachttijd bij de loketten is slechts 67% tevreden, maar dat is wel duidelijk meer dan de 50% uit 2003.
- Vier van de tien bewoners hebben het afgelopen jaar wel eens gebeld naar de gemeente. Bijna 95% is tevreden over de snelheid waarmee de telefoon werd opgenomen en de behulpzaamheid van die eerste persoon. Over de snelheid van doorverbinden naar een andere persoon en de deskundigheid van die persoon is 85% tevreden.
- Over de openingstijden van de afdeling Burgerzaken is 85% tevreden; in 1999 was dat nog 74%. Mensen die ontevreden zijn willen graag dat de afdeling 's middags langer open is of meer avonden is geopend, mede door de lange wachttijden tijdens de woensdagmiddag en maandagavond dat de afdeling wel langer open is.
- Een groep van 14% van de bewoners heeft afgelopen jaar een melding over de openbare ruimte ingediend. Over de wijze waarop zij op de hoogte werden gehouden van de afhandeling, de snelheid van actie en het daadwerkelijk oplossen van de kwestie zijn ongeveer zes van de tien melders tevreden en vier van hen ontevreden.
- Door 5% van de bewoners werd een schriftelijke klacht ingediend. Ongeveer de helft is tevreden over de wijze waarop zij op de hoogte werden gehouden en vier van de tien over de snelheid van afhandeling, duidelijkheid van het antwoord en de uitkomst van de klachtafhandeling.
- Een bezwaarschrift tegen de WOZ-beschikking werd ingediend door 8% van de bewoners; 3% maakte bezwaar tegen een ander besluit. Van die laatste groep is tweederde tevreden over de manier waarop zij te woord werden gestaan tijdens de hoorzitting en de duidelijkheid van het antwoord; de helft over de snelheid en de manier waarop ze op de hoogte werden gehouden en 45% over de uitkomst van het bezwaar.
- Van de mensen die geen klacht indienden of geen bezwaar maakten maar daar eigenlijk wel een reden voor hadden dacht meer dan de helft dat dat niets zou uithalen: dit is daarmee de belangrijkste reden om geen klacht in te dienen of geen bezwaar te maken.
- Als gemiddeld rapportcijfer voor de dienstverlening geven de bewoners een 7,2, net zo hoog als de voorgaande jaren.
- De gemeente heeft van de belangrijkste producten in servicenormen vastgelegd wat de burgers kunnen verwachten en op welke termijn. Een op de vijf inwoners kent deze servicenormen. Van alle bewoners vindt 37% de servicenormen belangrijk en 2% onbelangrijk; de rest heeft geen mening. De bewoners die de servicenormen belangrijk vinden noemen als reden dat ze leiden tot meer duidelijkheid, hogere kwaliteit en serieus nemen van bewoners.
- Van de Capellenaren is 84% (zeer) tevreden over de service van de huisvuilophaaldienst, net zoveel als in 2003. Wanneer men klachten heeft zou 33% zich richten tot Milieuservices AVR-Capelle, 39% tot de gemeente en 19% tot iemand anders. Het aantal mensen dat contact zou opnemen met gemeente of milieupolitie is de afgelopen jaren gestegen.

- Wanneer inwoners van Capelle informatie willen over wat er speelt in de gemeente, maken zij vooral gebruik van IJssel- en Lekstreek en Maasstad/IJsselpost. Daarna volgen Postiljon, TV Rijnmond, wijk- en buurtkranten of het Rotterdams Dagblad. De meeste media worden net zo veel gebruikt als in 2003; alleen Radio en TV Rijnmond worden minder gebruikt.
- Het aantal luisteraars naar Radio Capelle is beperkt, maar wel iets gestegen. Van de mensen die vaak of soms naar Radio Capelle luisteren (in totaal 17%) is 62% tevreden over het programma-aanbod, 5% ontevreden en 33% heeft geen mening. Vier van de tien luisteraars denken dat ze dankzij Radio Capelle beter op de hoogte zijn van het lokale nieuws.
- De gemeente gebruikt verschillende kanalen om informatie aan de burgers te verstrekken. Verreweg het meest gebruikt wordt de Gemeentegids: door 64% van de bewoners. Op afstand volgen brieven van de gemeente (38%), de gemeentepagina (29%), folders (20%) en het informatiecentrum (18%). De wijkbezoeken/wijkschouwen zijn bij relatief veel mensen bekend (28%) in vergelijking met het daadwerkelijke gebruik ervan (3%).
- De verschillende informatiekkanalen zijn ook met rapportcijfers beoordeeld. De Gemeentegids werd het best beoordeeld: gemiddeld met een 7,5. De meeste andere kanalen kregen ongeveer een 7. Het laagst is de tevredenheid over informatie- en inspraakavonden (6,1) en wijkbezoeken/wijkschouwen (5,8).

## Internet

- Het aantal inwoners dat thuis kan beschikken over internet is de afgelopen vier jaar gestegen van 62 naar 75%. Het aantal mensen dat thuis breedband internet heeft (ADSL of kabel) is sinds 2003 gestegen van 42 naar 77%. Onder inwoners vanaf 65 jaar en onder de laagste inkomensgroepen (en vooral de combinatie daarvan) blijft de internettoegang nog achter.
- In totaal 75% van de bewoners kent de gemeentelijke website. Van de mensen die thuis internet hebben heeft 43% de gemeentelijke site wel eens bezocht (in 2003 33%). Andere sites zijn minder bekend. Groepen van 17-23% van de mensen die thuis internet hebben én de gemeentelijke site ooit bezoeken kennen de Capelse wijkensite, sportsite, vacaturesite en digitale Gemeentegids, 13% kent de bedrijvensite en 3% de digitale Buurtmonitor.
- Van de mensen die de gemeentelijke site wel eens bezoeken is meer dan 80% tevreden over de vindbaarheid, vormgeving, navigatie, onderhoud, snelheid en taalgebruik (voorzover men daar een oordeel over heeft). De site wordt gemiddeld beoordeeld met een 6,7.
- Van de huidige mogelijkheden van de gemeentelijke website vinden de bewoners algemene informatie over Capelle, adressen van organisaties in Capelle en de mogelijkheid per e-mail contact te leggen het meest nuttig (70% vindt dat). Bij het digitaal loket is dat 58%. Het minst nuttig vindt men de Tip van de dag. De meeste mogelijkheden worden door minder dan 20% daadwerkelijk gebruikt; alleen algemene informatie over Capelle (66%) en adressen/ telefoonnummers van organisaties (39%) worden vaker gebruikt.
- Aan de bewoners werd ook gevraagd wat zij graag toegevoegd zouden zien aan de website. Het meest genoemd (rond de 80%) worden informatie over gemeentelijke projecten en een evenementenkalender. Daarna noemt men de status van ingediende verzoeken opvragen (68%), meer producten aanvragen/ontvangen (58%) en meer informatie kunnen raadplegen over gemeentelijke diensten en producten (52%).

## Algemene voorzieningen

- De meeste bewoners zijn tevreden over het leven in Capelle; zij beoordelen dat gemiddeld met een 7,3. Dat is net zo hoog als in voorgaande jaren.

- De algemene recreatieve voorzieningen in Capelle, het Schollebos en eetgelegenheden worden door bijna 70% van de bewoners minimaal eens per jaar gebruikt. Bij uitgaansgelegenheden en Hitland is dat rond de 55% en bij het Isala Theater 47%. Sportvoorzieningen worden door ongeveer 20% gebruikt; de Muziekschool door 6% en de bibliotheek door 52%. Vergeleken met 2003 worden zwembad De Blinkert en openbaar vervoer binnen de gemeentegrenzen minder vaak gebruikt.
- De meeste algemene voorzieningen worden gewaardeerd met cijfers tussen de 6,5 en 7,5. Het hoogst is de waardering voor de bibliotheek (7,3), het Isala Theater (7,3), Hitland (7,2) en Schollebos (7,1). Het laagst is de waardering voor zwembad De Blinkert (5,8) en het openbaar vervoer in Capelle (5,5). Vooral dat laatste cijfers is gedaald sinds 2003.
- Van de Capellenaren met kinderen tot 4 jaar maakt 25% gebruik van kinderopvang; nog eens 8% zou dat wel willen. Van ouders van peuters maakt 52% gebruik van de peuterspeelzaal; 6% zou dat willen. Van ouders met kinderen van 4-12 jaar maakt 13% gebruik van de buitenschoolse opvang; nog eens 3% zou dat wel willen.
- Over aanbod en gezelligheid van de winkelveorzieningen zijn de meeste bewoners tevreden, maar de tevredenheid over het aanbod is wel iets gedaald sinds 2003. De tevredenheid over het horeca-aanbod en culturele voorzieningen blijft daar iets bij achter. Over de sfeer en gezelligheid in het uitgaansgebied 's avonds zijn relatief meer mensen ontevreden.
- De meeste bewoners zijn tevreden over de bereikbaarheid van het stadscentrum. Over de parkeermogelijkheden is 43% wel en 36% matig tevreden. De tevredenheid over parkeerveorzieningen is iets gestegen sinds 2003.
- Van de verschillende evenementen in Capelle wordt Koninginnedag het best bezocht: door 58% van de Capellenaren. De kermis is door 41% bezocht, duidelijk minder dan in 2003. Op een derde plaats staat de kunstmarkt met 29% bezoekers. De Schollebosloop wordt slechts door 8% bezocht, maar is bij 65% van de inwoners wel bekend.
- De meeste evenementen werden beoordeeld met rapportcijfers de 5,8 en 7,0. De hoogste waardering krijgt Koninginnedag, gevolgd door de Kunstmarkt, het Midzomerfestival, Music Capelle, het Sint Nicolaasfeest en de Schollebosloop. 'Praat met de Raad' wordt door alle bewoners gemiddeld beoordeeld met een 5,1, maar door bezoekers met een 5,8.
- Aan de bewoners werd ook gevraagd om 10 fictieve zakken met geld te verdelen over 12 onderwerpen. De bewoners zouden het meeste geld willen uittrekken voor verlaging van de gemeentelijke belastingen, onderhoud van bestrating en groen en aan werkloosheids- en armoedebestrijding. Helemaal onderaan staat de verbetering van het stadshart: daarvoor mag volgens bewoners het minste geld worden uitgetrokken.

## Vrijwilligerswerk

hoofdstuk 9

- In totaal 22% van de bewoners zegt actief te zijn als vrijwilliger. Dat is iets meer dan in 2001, toen 18% vrijwilligerswerk deed. Mensen die vrijwilligerswerk doen besteden daaraan gemiddeld 5 uur per week. Vrijwilligers zijn vooral actief in de sectoren sport/hobby/recreatie, religie/politiek, zorg/welzijn en onderwijs/schoolvereniging.
- Het merendeel van de vrijwilligers (82%) heeft geen behoefte aan ondersteunende activiteiten. Voorzover men daar wel behoefte aan heeft, betreft het vooral advies en ondersteuning (7%), deskundigheidsbevordering (7%) en een website met informatie (5%).
- Mensen die geen vrijwilligerswerk doen noemen daarvoor vooral gebrek aan tijd als reden (46%). Andere redenen worden door ongeveer 10% genoemd: men wil zich niet vastleggen, gezondheid/ouderdom of de tijd liever aan andere zaken besteden. Een andere groep van 10% zegt dat de mogelijkheid zich nog niet heeft voorgedaan en 3% noemt onbekendheid waar men dan aan begint.
- Van alle inwoners kent 30% de vrijwilligersvacaturebank en 1% heeft er gebruik van gemaakt. Van de vrijwilligers kent 42% deze vacaturebank en 4% heeft deze gebruikt.

# Inleiding

---

## Onderzoeksverantwoording

---

Sinds 1999 wordt in de gemeente Capelle aan den IJssel elke twee jaar een bewonersenquête gehouden. De gemeente hecht er veel waarde aan om klantgericht en efficiënt te werken en in te spelen op de wensen van de inwoners van de gemeente. Met de uitkomsten uit de enquête kan daartoe gericht beleid worden ontwikkeld of bijgesteld.

De eerste enquête is uitgevoerd door SGB0, het onderzoeksbureau van de VNG. In de daarop volgende jaren zijn de onderzoeken uitgevoerd door het bureau Oostveen Beleidsonderzoek en Advies uit Enschede. In het najaar van 2005 is de vierde meting gehouden. Daarvoor werden 6755 respondenten benaderd. Dit grote aantal is nodig omdat veel cijfers op gebied van leefbaarheid, veiligheid en overlast op wijkniveau en (in de Buurtmonitor) gedeeltelijk op buurtniveau beschikbaar moesten komen. Andere vragen hoeven niet op wijk- en buurtniveau te worden gerapporteerd zodat daarvoor minder respondenten nodig zijn. Deze vragen zijn verdeeld over twee blokken, die elk aan de helft van de respondenten werden voorgelegd.

Afgezien van deze aanpassingen en enkele nieuwe vragen is de vraagstelling zoveel mogelijk gelijk gehouden aan die in voorgaande jaren, zodat ook de ontwikkelingen gedurende de afgelopen jaren kunnen worden geschetst. Deze ontwikkelingen vindt u ook terug in dit rapport.

### Steekproef

Voor de Bewonersenquête is een representatieve steekproef getrokken uit de bevolking van de gemeente Capelle aan den IJssel van 16 jaar en ouder. De steekproef is daarnaast zodanig getrokken dat in elke buurt ten minste ongeveer 50 respondenten en in elke wijk minimaal 200 respondenten zouden reageren. In buurten waar de respons traditioneel iets achterbleef zijn iets meer inwoners benaderd zodat ook hier voldoende respondenten zouden reageren.

In totaal zijn dit jaar 6755 inwoners geselecteerd. Dat zijn er meer dan vorig jaar, door het toenemende aantal bewoners in Fascinatio, een specifiek vragenblok in Schollevaar Oost (waarvoor in dit gebied een extra ophoging nodig was), een beperkte extra ophoging in enkele buurten met lage respons en het inspelen op de (landelijke) tendens van dalende respons. Door de wijze van steekproeftrekking (strevend naar een vast aantal respondenten voor elke buurt/wijk) zouden de kleine wijken en buurten relatief oververtegenwoordigd zijn in de enquête. Ook ontstaan afwijkingen naar kenmerken zoals leeftijd en woonduur. Daarom is bij de analyse een weging toegepast aan de hand van de wijk/buurt (op de verhouding tussen respondenten en populatie), zodanig dat de resultaten niet alleen naar wijk en buurt maar ook naar andere kenmerken weer representatief genoemd mogen worden.

## Methode van onderzoek

Net zoals voorgaande jaren is het onderzoek uitgevoerd in de vorm van een schriftelijke enquête. De vragenlijst is begin september 2005 per post verzonden aan alle personen die in de steekproef waren terecht gekomen. De enquête ging vergezeld van een brief ondertekend door de burgemeester en kon worden teruggestuurd naar het antwoordnummer van de gemeente. De personen die ruim twee weken later de vragenlijst nog niet hadden teruggestuurd, kregen een herinneringsbrief met het verzoek om alsnog de enquête terug te sturen. Onder de mensen die aan het onderzoek hebben meegewerkt, zijn 25 waardebonnen van 25 euro verloot. Daarnaast ontvangen alle respondenten een samenvatting van de resultaten.

## Vragenlijsten

Voor deze enquête werden twee verschillende vragenlijsten gebruikt, die deels overeenkwamen. De vragen waarvoor resultaten op wijk- of buurtniveau gewenst waren (met name op gebied van leefbaarheid en veiligheid) vereisen een groot aantal respondenten en waren in beide versies opgenomen. Bij andere vragenblokken is onderscheid naar wijk niet nodig (hooguit in een beperkt aantal bevolkingsgroepen, zoals naar geslacht of leeftijd). Dan volstaat een veel kleiner aantal respondenten. Om de vragenlijsten niet onnodig lang te maken zijn deze vragen verdeeld over twee versies van de enquête. Enkele vragen waren alleen bestemd voor de respondenten uit 's Gravenland en enkele andere voor respondenten uit Schollebaar-Oost. Boven deze vragen stond vermeld dat alleen de betreffende bewoners deze vragen hoefden in te vullen. Voor zover bewoners van andere buurten toch de betreffende vragen hadden ingevuld, zijn hun antwoorden niet meegenomen in de analyse. Alle vragen uit beide versies zijn opgenomen in bijlage 3. In die bijlage met de volledige vragenlijsten zijn dit jaar voor het eerst ook de resultaten (percentages en gemiddelden) afgebeeld, zodat alle cijfers voor Capelle totaal gemakkelijk zijn terug te vinden.

## Respons

Van de 6755 uitgezette enquêtes kwamen, na de rappelronde, 3137 bruikbare vragenlijsten retour. De respons bedroeg daarmee 46%. Dat is een redelijk resultaat voor een schriftelijke enquête in deze regio, maar opnieuw lager dan twee jaar geleden. Ook in andere gemeenten is de laatste jaren sprake van een dalende respons op bewonersenquêtes.

Niet in elke wijk lag de respons even hoog. De respons op wijkniveau liep uiteen van 33% in Fascinatio tot 52% in 's Gravenland. Met name in Fascinatio, Capelle-West, 's Gravenland en Middelwatering West is de respons lager dan in 2003.

Op buurtniveau liep de respons verder uiteen. Het laagst (31 tot 34%) was de respons in de Bergenbuurt, Fascinatio Oost en West, De Baronie, de Hovenbuurt, Schermerhoek en Florabuurt. De hoogste respons (66 tot 73%) werd bereikt in de Dalenbuurt, Paradijssel/Zandrak en de Scandinavische buurt.

## Responspercentages en aantallen per wijk

Wijk	Bevolking 16+	Steekproef	Respondenten	Respons in %	Respons 2003
1a Capelle-West	1.856	416	205	49%	59%
1b 's Gravenland	5.693	520	268	52%	60%
2 Middelwatering West	5.871	728	350	48%	61%
3 Middelwatering Oost	6.457	744	374	50%	55%
4 Oostgaarde Zuid	6.553	805	404	50%	52%
5 Oostgaarde Noord	5.018	746	311	42%	40%
6 Schenkel	4.946	717	340	47%	49%
7 Schollebaar Zuid	11.838	1.216	536	44%	49%
8 Schollebaar Noord	2.579	480	221	46%	47%
9 Fascinatio	906	383	125	33%	50%
buurt onbekend	-	-	3	-	-
Gemeente totaal	51.717	6.755	3.137	46%	52%

In de vragenlijst is gevraagd naar leeftijd en geslacht. Dat maakt het mogelijk om op deze kenmerken de samenstelling van de groep respondenten te vergelijken met die van de bevolking van 16 jaar en ouder. Uit de vergelijking blijkt dat vrouwen en inwoners van 50-64 jaar onder de respondenten enigszins zijn oververtegenwoordigd door een hogere respons onder deze groepen. Mannen en bewoners tot 30 jaar zijn enigszins ondervertegenwoordigd. Deze verschillen zijn vrij gebruikelijk en nauwelijks veranderd sinds de vorige enquête in 2003.

#### **Inwoners en respondenten naar geslacht en leeftijd**

Geslacht / leeftijd	Bevolking 16+	Bevolking 16+ in % van totaal	Respondenten *	Respondenten in % van totaal *
Man	24.805	48%	1.353	44%
Vrouw	26.912	52%	1.737	56%
16-29 jaar	10.584	20%	360	13%
30-39 jaar	9.268	18%	450	16%
40-49 jaar	10.436	20%	588	20%
50-64 jaar	12.833	25%	918	31%
65 jaar en ouder	8.596	17%	600	20%
Gemeente totaal	51.717	100%	3.137	100%

\* In de kolom respondenten tellen de aantallen niet op tot het totaal, omdat sommige mensen de betreffende persoonlijke vragen niet hebben ingevuld. In de laatste kolom zijn de aantallen herwogen, net zoals in de rest van deze rapportage. De herweging heeft uitsluitend plaatsgevonden naar buurt (om te corrigeren voor verschillen in steekproef fractie en respons) en niet naar geslacht of leeftijd.

#### **Bewonersenquête en Buurtmonitor**

De resultaten van de Bewonersenquête 2005 worden in twee publicaties weergegeven. Het rapport dat u nu leest bevat de vrijwel volledige resultaten van de Bewonersenquête, maar exclusief de twee open vragen over de grootste problemen in de buurt en de reden waarom bewoners denken dat hun buurt de komende jaren vooruit of achteruit zal gaan.

Oostveen Beleidsonderzoek en Advies heeft daarnaast de afgelopen jaren samen met de gemeente een Buurtmonitor ontwikkeld met veel informatie over het woon- en leefklimaat in de buurten en wijken. De informatie uit de bewonersenquête op gebied van leefbaarheid en veiligheid (globaal de hoofdstukken 2 en 3 uit dit rapport) worden ook verwerkt in die Buurtmonitor, deels zelfs op buurtniveau (namelijk rapportcijfers en samengestelde schaalscores). Ook zal de Buurtmonitor de resultaten op de twee bovengenoemde open vragen bevatten. De Buurtmonitor bevat veel cijfers (in tabellen, grafieken en kaarten), maar geen beschrijvende analyse. De Buurtmonitor 2006 zal medio 2006 verschijnen, zowel op papier als in elektronische vorm.

#### **Over dit rapport**

In de rest van dit hoofdstuk leest u een algemeen profiel van de bevolking op basis van algemene vragen over arbeidssituatie, opleiding en woonduur. In de volgende hoofdstukken worden de verschillende thema's uit de vragenlijst behandeld. Bij vragen die ook in de vorige enquête zijn gesteld en waar vergelijking zinvol is, worden de resultaten ook vergeleken met de cijfers uit 2003 en in enkele gevallen ook met eerdere jaren.

In enkele gevallen wordt ook een vergelijking gemaakt met andere gemeenten. Hierbij is gezocht naar enigszins vergelijkbare gemeenten en twee Rotterdamse deelgemeenten waar in een recente bewonersenquête dezelfde vraag werd gesteld. Niet alle vragen waarop wordt vergeleken waren in alle gemeenten in de enquêtes opgenomen.

Achterin dit rapport vindt u in de bijlagen een samenvatting van de vergelijking met voorgaande jaren en van de vergelijking met andere gemeenten, alsmede de volledige vragenlijst inclusief scores per vraag.

## Kenmerken van de bevolking

### Arbeidssituatie

In onderstaande tabel wordt de arbeidssituatie van de bevolking weergegeven. Als we de totale ontwikkeling bekijken van de bevolking vanaf 16 jaar valt op dat het aantal (vroeg)gepensioneerden sinds 2001 is gestegen van 18% naar 22%, terwijl het aantal fulltime werkenden is afgenomen. Deze ontwikkeling houdt uiteraard verband met de toename van het aantal ouderen: het aandeel inwoners van 55 jaar en ouder steeg van 22% in januari 2001 naar 26% in januari 2005 (zo blijkt uit de Buurtmonitor).

Interessanter dan de weergave van de totale bevolking is een onderscheid tussen verschillende leeftijdsgroepen. Van de inwoners van 16 t/m 22 jaar volgt 61% een opleiding, 25% werkt fulltime en 6% werkt parttime.

In de leeftijdsgroep 23-64 jaar bestaat er een duidelijk onderscheid tussen mannen en vrouwen. Van de mannen in deze leeftijd werkt 74% fulltime (meer dan vier dagen per week), terwijl 9% parttime werkt. Daarnaast is 7% met (pré-)pensioen en 3% arbeidsongeschikt; een kleine groep van 2% zegt voornamelijk in de eigen huishouding te werken. Bij de vrouwen werkt slechts 23% fulltime en 38% parttime, terwijl 22% vooral in eigen huishouding zegt te werken. Werkende mannen werken dus overwegend fulltime, werkende vrouwen vooral parttime.

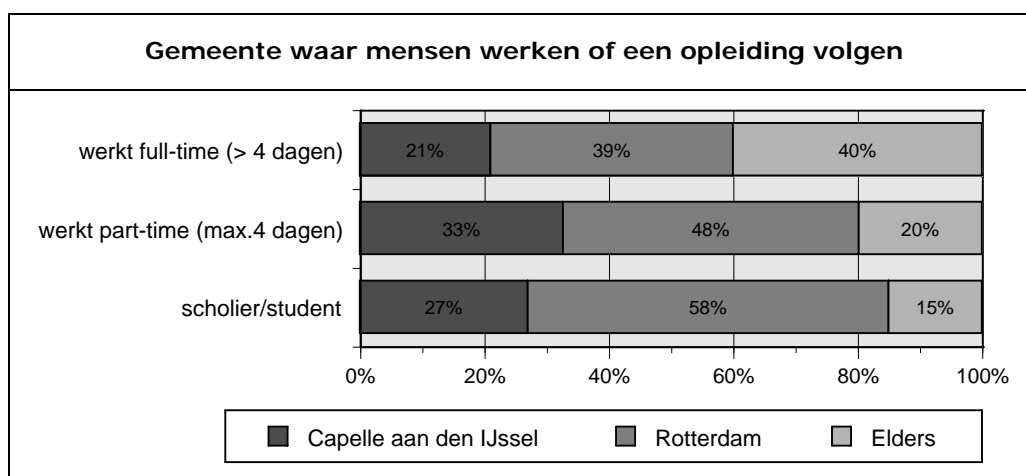
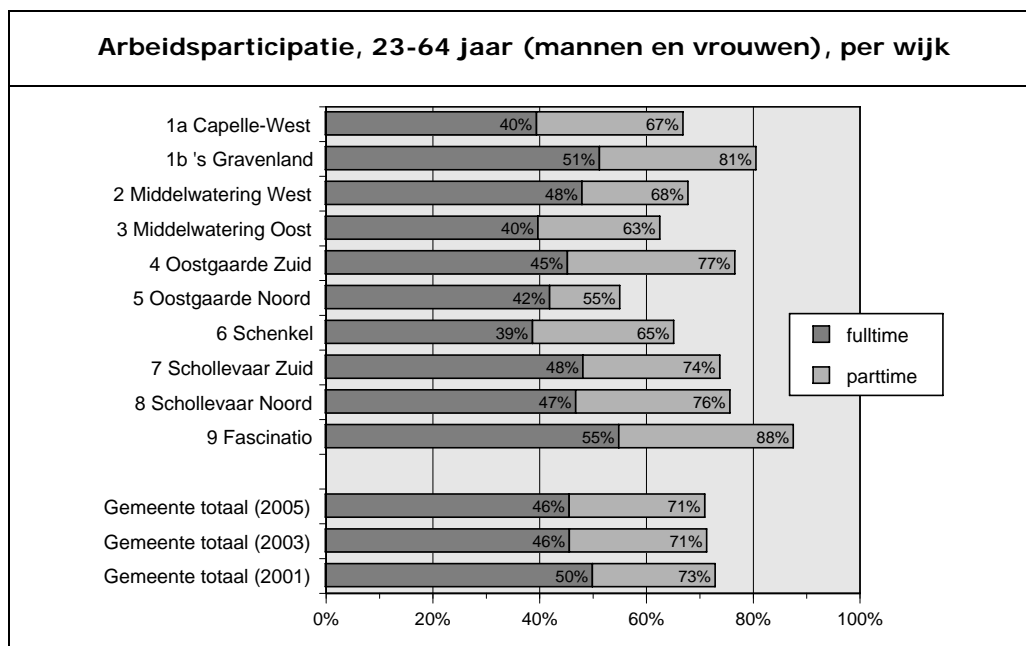
Van de inwoners van 65 jaar en ouder werkt een klein deel (2%) fulltime.

Arbeidssituatie							
Arbeidssituatie / Dagbesteding	naar leeftijd				totaal		
	16-22 jaar	23-64 jaar		65+	16 jaar en ouder		
	totaal	mannen	vrouwen	totaal	2005	2003	2001
Werkt meer dan 4 dagen per week (fulltime)	25%	74%	23%	2%	<b>35%</b>	36%	40%
Werkt maximaal 4 dagen per week (parttime)	6%	9%	38%	0%	<b>19%</b>	20%	18%
Werkt in eigen huishouding	2%	2%	22%	10%	<b>11%</b>	12%	13%
Scholier/student	61%	1%	1%	0%	<b>4%</b>	5%	4%
Arbeidsongeschikt (geheel of gedeeltelijk)	0%	3%	6%	0%	<b>4%</b>	4%	4%
Werkzoekend	7%	4%	5%	0%	<b>4%</b>	3%	1%
Gepensioneerd / VUT / AOW	0%	7%	4%	88%	<b>22%</b>	20%	18%
<b>Totaal</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

*Weergegeven is de arbeidssituatie zoals opgegeven door de respondenten.*

In de eerste grafiek op de volgende bladzijde worden de wijken met elkaar vergeleken. Omdat er verschillen bestaan in leeftijdsopbouw worden alleen inwoners van 23 t/m 64 jaar weergegeven. De totale arbeidsparticipatie (full- en parttime) is het hoogst in Fascinatio en 's Gravenland en het laagst in Oostgaarde Noord.

De gemeente waar mensen werken of een opleiding volgen wordt weergegeven in de tweede figuur en de tabel op de volgende bladzijde. Van mensen met werk, werkt 24% in de gemeente Capelle en 41% in de gemeente Rotterdam. De overige 35% werkt in andere gemeenten, voornamelijk in de provincie Zuid-Holland. Uit de grafiek blijkt dat mensen met parttime werk sterker georiënteerd zijn op Capelle en Rotterdam dan mensen met een volledige baan. Van de scholieren/studenten studeert 27% in Capelle, 58% in Rotterdam en 15% elders.



### Gemeente waar mensen werken (full-time of part-time)

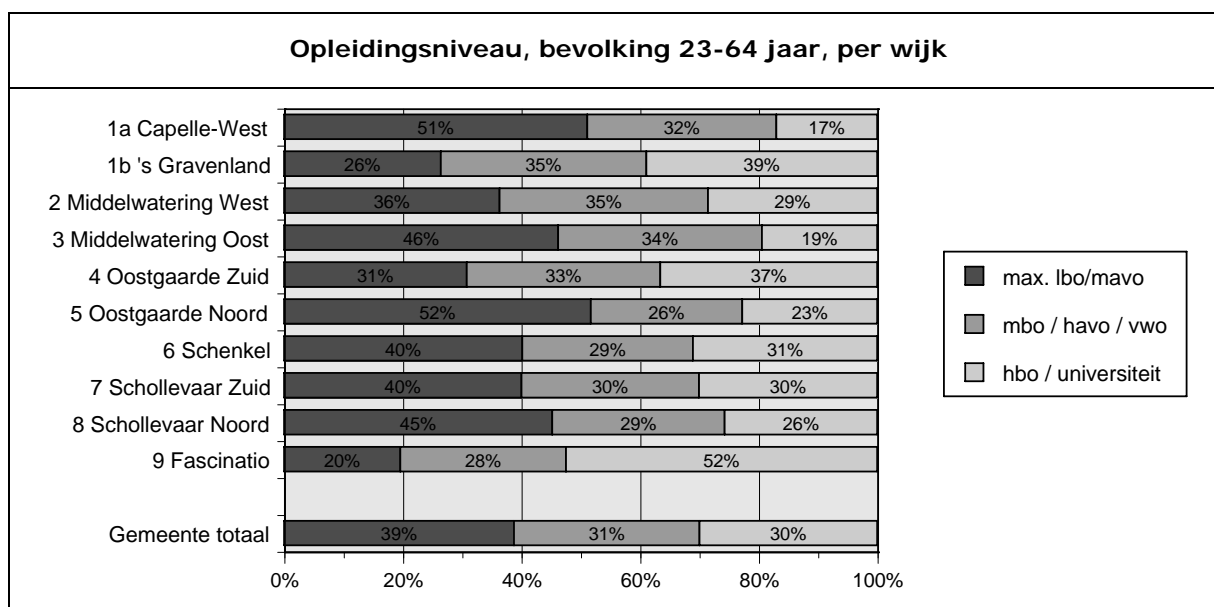
Gemeente	Percentage
Capelle aan den IJssel	24%
Stadsregio: gemeente Rotterdam	41%
Stadsregio: gemeente Krimpen aan den IJssel	2%
Stadsregio: andere gemeenten	6%
Gemeente Nieuwerkerk aan den IJssel	2%
Gemeente Den Haag	3%
Provincie Zuid-Holland overig	10%
Provincie Noord-Holland	2%
Provincie Noord-Brabant	1%
Provincie Utrecht	2%
Andere provincies / onbekend	0%
Wisselend: geheel Nederland en buitenland	6%

## Opleiding

Het opleidingsniveau van de bevolking wordt weergegeven in onderstaande tabel. Ook hier wordt weer onderscheid gemaakt naar leeftijd. Van de groep van 16-22 jaar is 60% nog bezig met een opleiding, waardoor zij hun hoogste opleidingsniveau soms nog niet hebben bereikt. Van de inwoners van 65 jaar en ouder heeft 73% een opleiding gevolgd op maximaal lbo- of mavo-niveau. Het hoogst is het opleidingsniveau in de leeftijdsgroep 23-64 jaar, waarbij het opleidingsniveau van mannen duidelijk hoger is dan van vrouwen. De verschillen met voorgaande jaren zijn beperkt.

Opleidingsniveau (hoogst genoten opleiding)							
Opleidingsniveau	naar leeftijd				totaal		
	16-22 jaar	23-64 jaar		65+	16 jaar en ouder		
	totaal	mannen	vrouwen	totaal	2005	2003	2001
Lager onderwijs (basisonderwijs)	1%	2%	3%	22%	7%	6%	7%
Lager beroepsonderwijs	7%	16%	15%	25%	17%	19%	16%
MAVO en gelijkwaardig	11%	14%	25%	26%	21%	20%	21%
Middelbaar beroepsonderwijs	33%	20%	20%	9%	19%	19%	18%
HAVO, VWO en gelijkwaardig	32%	9%	12%	7%	11%	11%	11%
HBO, universitair en gelijkwaardig	15%	37%	24%	11%	25%	24%	25%
Anders	0%	0%	1%	0%	0%	1%	2%
<i>Totaal</i>	<i>100%</i>	<i>100%</i>	<i>100%</i>	<i>100%</i>	<i>100%</i>	<i>100%</i>	<i>100%</i>

De grafiek hieronder laat het opleidingsniveau per wijk zien, van de bevolking van 23 t/m 64 jaar. Het opleidingsniveau is het hoogst in de wijk Fascinatio (waar 52% een opleiding op hbo- of universitair niveau heeft genoten), gevolgd door 's Gravenland en Oostgaarde Zuid. Wijken met lage opleidingsniveau's zijn Capelle West, Oostgaarde Noord en Middelwatering Oost.



## Woonduur

Van alle respondenten zegt 10% dat zij al hun hele leven in de gemeente Capelle wonen. De anderen zijn verhuisd vanuit een andere gemeente. De gemiddelde woonduur in de gemeente (van alle bewoners vanaf 16 jaar) bedraagt 21 jaar (in 1999 was dat 18 jaar).

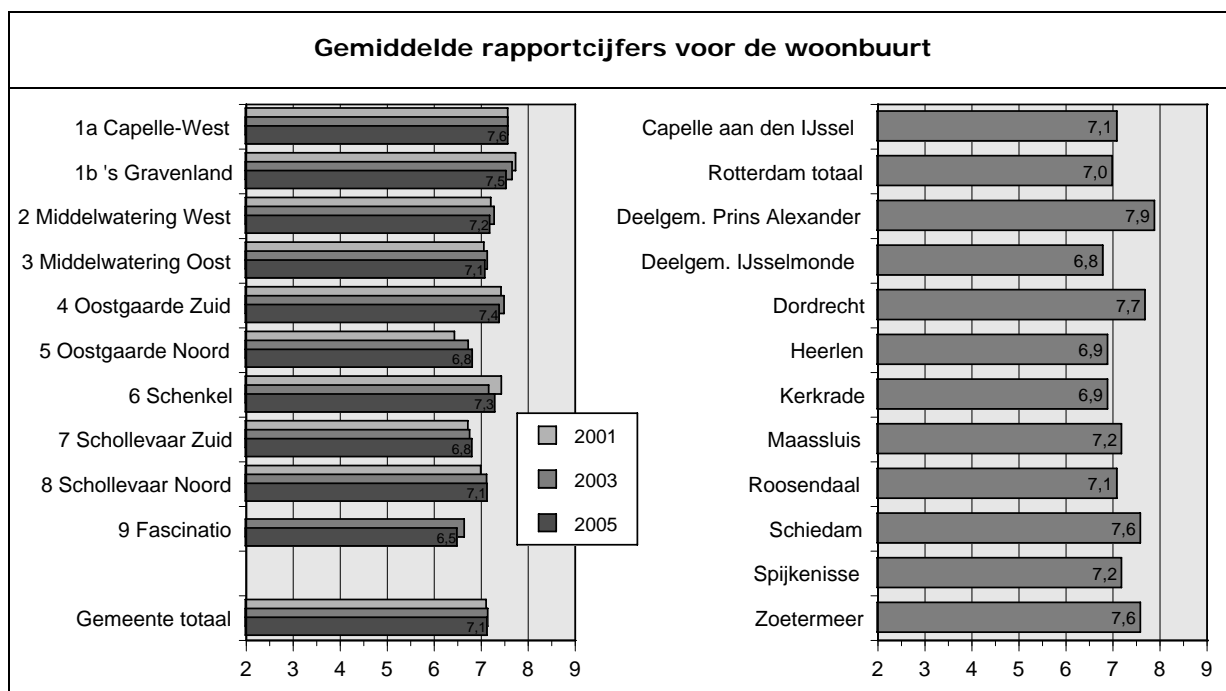
## De woonbuurt

In het vragenblok 'Uw woonbuurt' worden vragen gesteld over het sociale en fysieke leefklimaat in de buurt van de respondent. Deze vragen worden in dit hoofdstuk besproken. Aan het eind van dit hoofdstuk worden enkele specifieke vragen behandeld over het project Thuis in Schollevaar Oost, een buurthuis in 's Gravenland en het project Support.

### Algemeen oordeel over de buurt

Om te beginnen (en bewust als allereerste vraag in de enquête) is bewoners gevraagd een rapportcijfer te geven voor hun buurt in het algemeen. Gemiddeld beoordeelden de bewoners hun buurt met een 7,1. Dat is vrijwel gelijk aan de cijfers uit 2001 en 2003. Het meest tevreden over hun buurt zijn bewoners van 's Gravenland en Capelle-West. De laagste cijfers geven de bewoners van Fascinatio (6,6), Oostgaarde Noord (6,8) en Schollevaar Zuid (6,8). In vergelijking met twee jaar geleden is in geen enkele wijk sprake van significante verschillen.

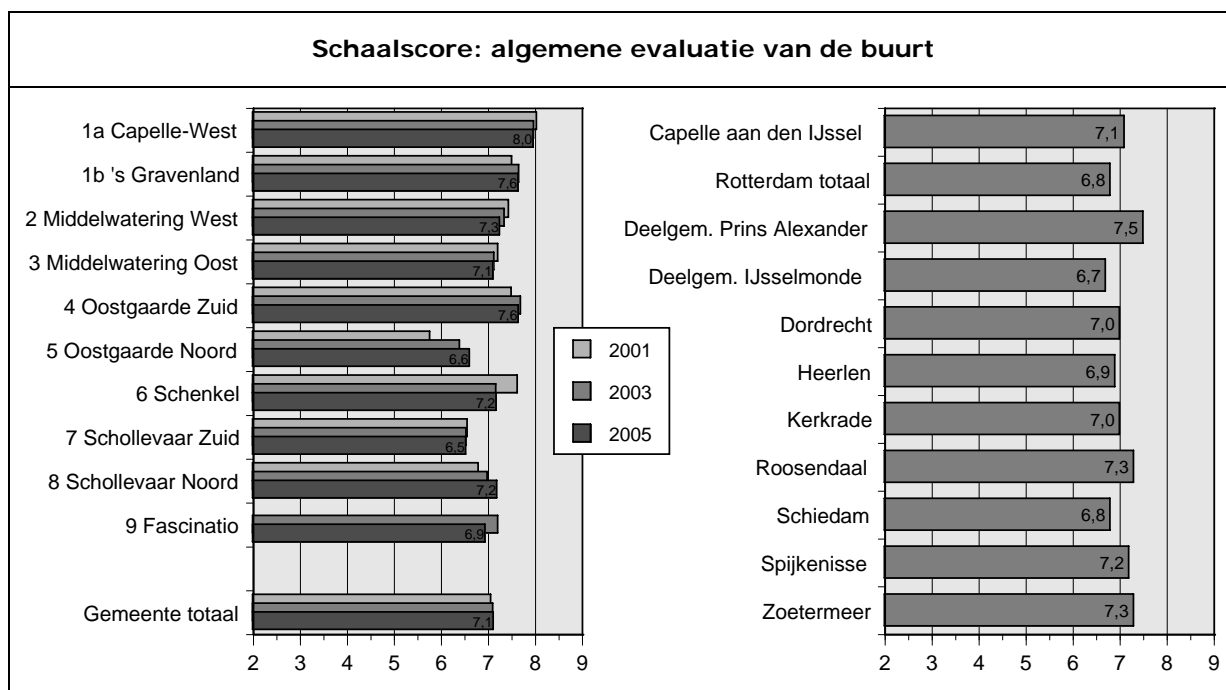
In de rechtergrafiek worden de cijfers vergeleken met een aantal referentie(deel)gemeenten. In zeven van die gemeenten ligt het gemiddelde cijfer voor de buurt dichtbij dat van Capelle (tussen 6,8 en 7,2). In deelgemeente Prins Alexander en de gemeenten Dordrecht, Schiedam en Zoetermeer zijn de bewoners positiever over hun buurt en geven cijfers tussen de 7,6 en 7,9.



Na het algemene rapportcijfer zijn de bewoners enkele stellingen voorgelegd over de kwaliteit van de woonbuurt. Deze stellingen worden zowel in Capelle als elders in het land gebruikt om een tweetal schaalscores te berekenen: de score sociale cohesie en de algemene evaluatie van de buurt. De antwoorden op de individuele stellingen en de berekeningswijze vindt u in bijlage 1 op blz.90. Hoe hoger de scores (op een schaal van 0 tot 10), hoe positiever het oordeel.

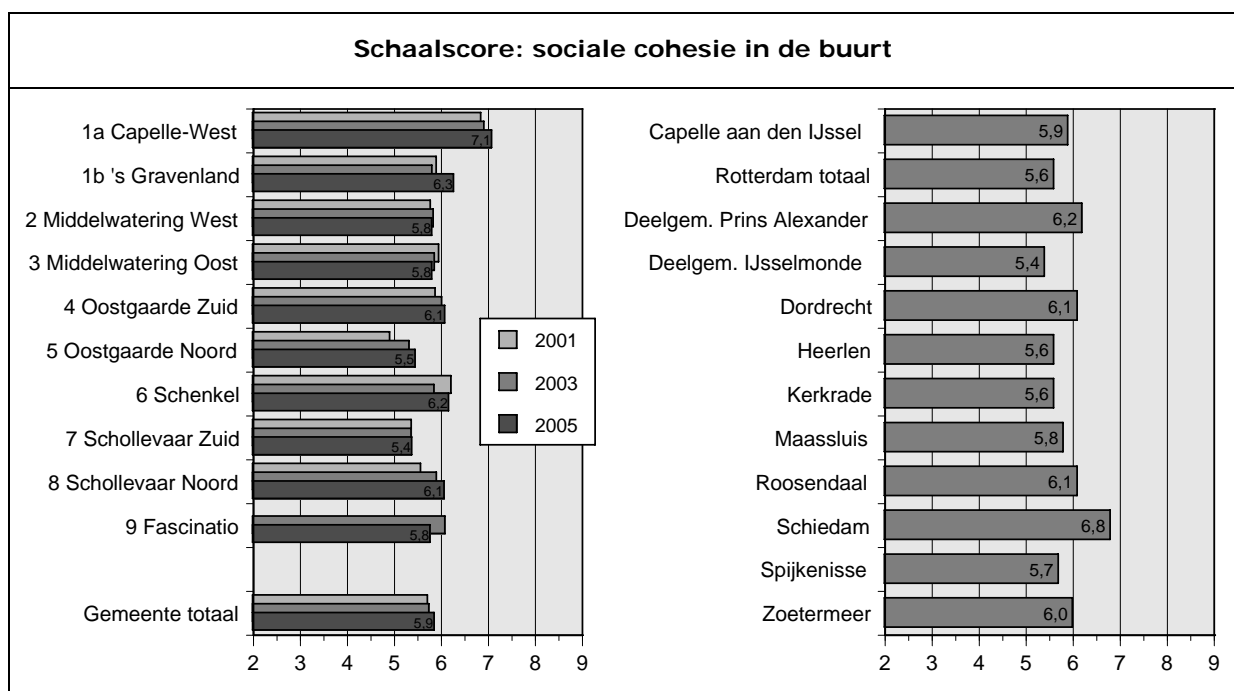
De score algemene evaluatie van de buurt is een samengestelde indicator die aangeeft hoe prettig het is om in de buurt te wonen. De gemiddelde score (7,1) is sinds 2001 niet gewijzigd. Net zoals voorgaande jaren oordelen bewoners van de wijk Capelle-West het meest positief (8,0), gevolgd door 's Gravenland en Oostgaarde Zuid (7,6). Het minst gunstig oordelen bewoners van Oostgaarde Noord en Schollevaar Zuid (6,6). In Fascinatio daalde de score van 7,2 naar 6,9. Bij interpretatie van de cijfers voor Fascinatio moet overigens steeds worden bedacht dat dit een nieuwbouwwijk is waar inmiddels veel meer woningen zijn opgeleverd dan twee jaar geleden. Het oordeel van de bewoners van nu heeft dus betrekking op een 'groter gebied' dan in 2003, in een wijk in ontwikkeling.

In onderstaande grafiek worden ook weer de cijfers van referentiegemeenten afgebeeld. Hieruit blijkt dat de score evaluatie van de buurt in de gemeente Capelle aan den IJssel iets gunstiger is dan in Dordrecht, Rotterdam en de deelgemeente IJsselmonde. In de deelgemeente Prins Alexander wordt juist positiever geoordeeld over het wonen in de buurt. De andere gemeenten wijken niet veel af van Capelle met scores tussen de 6,9 en 7,3.



De score sociale cohesie is een samengestelde indicator die iets zegt over de sociale contacten in de buurt: de manier waarop de mensen met elkaar omgaan. De scores zijn altijd veel lager dan bij de algemene evaluatie van de buurt, maar zijn daarmee ook niet zonder meer vergelijkbaar. Wel is sprake van een geleidelijke verbetering: de score sociale cohesie voor de gehele gemeente steeg in twee jaar van 5,7 naar 5,9. Vooral in 's Gravenland en Schenkel is de sociale cohesie sterker geworden (in Schenkel is dat overigens een herstel, want tussen 2001 en 2003 was de score daar juist gedaald). In Fascinatio is de score sociale cohesie gedaald van 6,1 naar 5,8. Verreweg het sterkst is de sociale cohesie in Capelle-West; het minst sterk in Oostgaarde Noord en Schollebaar Zuid.

In vergelijking met andere gemeenten neemt Capelle aan den IJssel een gemiddelde positie in. In Rotterdam, Heerlen, Kerkrade en de deelgemeente IJsselmonde is de sociale cohesie minder sterk dan in Capelle. In deelgemeente Prins Alexander en vooral in Schiedam is de sociale cohesie juist sterker. In de andere gemeenten ligt de score dichtbij die van Capelle: tussen 5,7 en 6,1.



### Sociale kwaliteit van de buurt

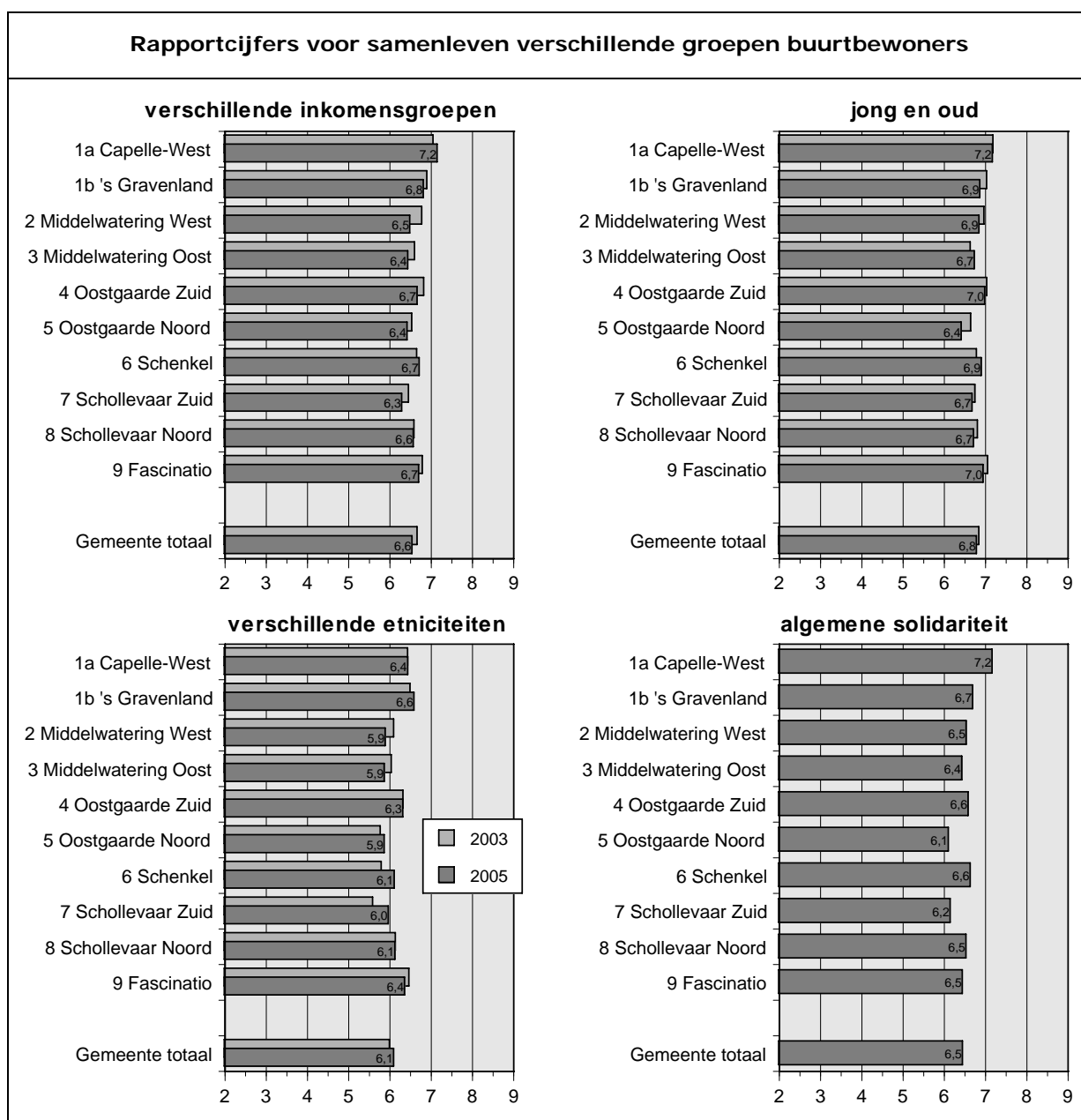
Aan de bewoners werd ook gevraagd een aantal aspecten van de sociale en fysieke woonomgeving met rapportcijfers te beoordelen. Deze cijfers worden op de komende pagina's weergegeven.<sup>1</sup>

In de eerste plaats werd de bewoners gevraagd door middel van rapportcijfers aan te geven of verschillende groepen buurtbewoners op een prettige manier met elkaar omgaan. Daarbij werd onderscheid gemaakt tussen samenleven van verschillende inkomensgroepen, verschillende generaties en verschillende etniciteiten alsmede voor de algemene solidariteit in de buurt.

<sup>1</sup> De meeste rapportcijfers worden per wijk weergegeven in dit hoofdstuk. Cijfers per buurt zullen medio 2006 worden gepubliceerd in de Buurtmonitor 2006 van de gemeente Capelle aan den IJssel.

NB De open vragen over de grootste problemen in de buurt en de reden waarom mensen een vooruitgang of achteruitgang in de buurt verwachten worden voortaan uitsluitend verwerkt in de Buurtmonitor en niet langer in dit rapport.

Voor de omgang van verschillende inkomensgroepen en verschillende generaties geven de Capellenaren gemiddeld een 6,6 respectievelijk 6,8. Dat is een fractie lager dan in 2003. De beoordeling van het samenleven van verschillende inkomensgroepen daalde vooral in Middelwatering West; over samenleven van jong en oud vooral in Oostgaarde Noord. Het verschil tussen de meest gunstige score (Capelle-West) en de meest ongunstige scores (Oostgaarde Noord en Middelwatering Oost) is de afgelopen twee jaar toegenomen van 0,6 naar 0,8 punten. Een lager oordeel geven de bewoners over het samenleven van huishoudens van verschillende etnische afkomst: gemiddeld 6,1. Dat is een fractie hoger dan in 2003. Opvallend is dat het cijfer vooral toenam in de wijken die in 2003 het laagst scoorden: Schollebaar Zuid, Schenkel en (in mindere mate) Oostgaarde Noord. Op dit punt nemen de verschillen tussen de wijken juist af: het verschil tussen het hoogste en laagste buurtcijfer daalde van 1,1 punten in 2001 via 0,9 punten in 2003 naar 0,7 punten in 2005.

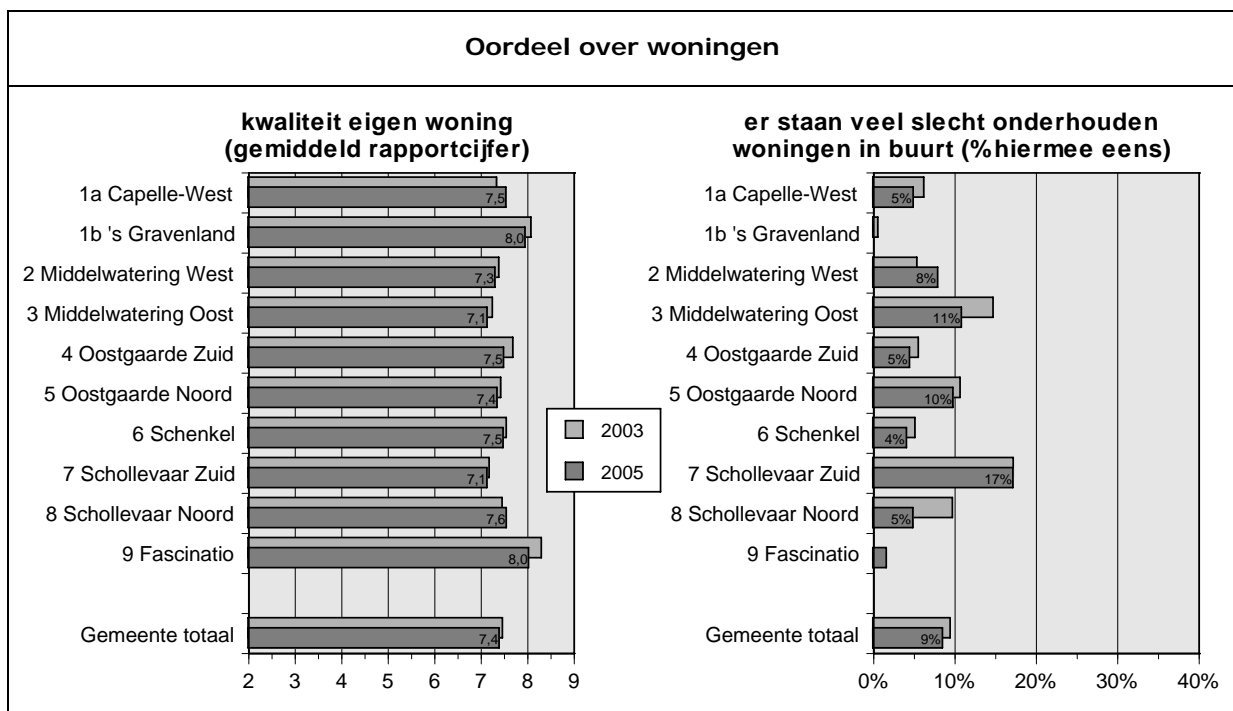


In 2003 gaven allochtone bewoners nog een duidelijk hoger rapportcijfer (6,5) dan autochtone bewoners (6,0) voor het samenleven van verschillende etniciteiten in hun buurt. In 2005 was er nauwelijks nog verschil tussen autochtonen en allochtonen; alleen de Surinaamse bewoners geven een relatief hoger cijfer (6,6) dan gemiddeld (6,1).

In 2005 werd voor het eerst ook een rapportcijfer gevraagd voor de 'algemene solidariteit' in de buurt. De solidariteit werd gemiddeld met een 6,5 beoordeeld. Het hoogst was dit cijfer in de wijk Capelle-West (7,2); het laagst in Oostgaarde Noord (6,1) en Schollevaar Zuid (6,2). De andere wijken scoren rond het gemiddelde.

### Fysieke kwaliteit van de buurt

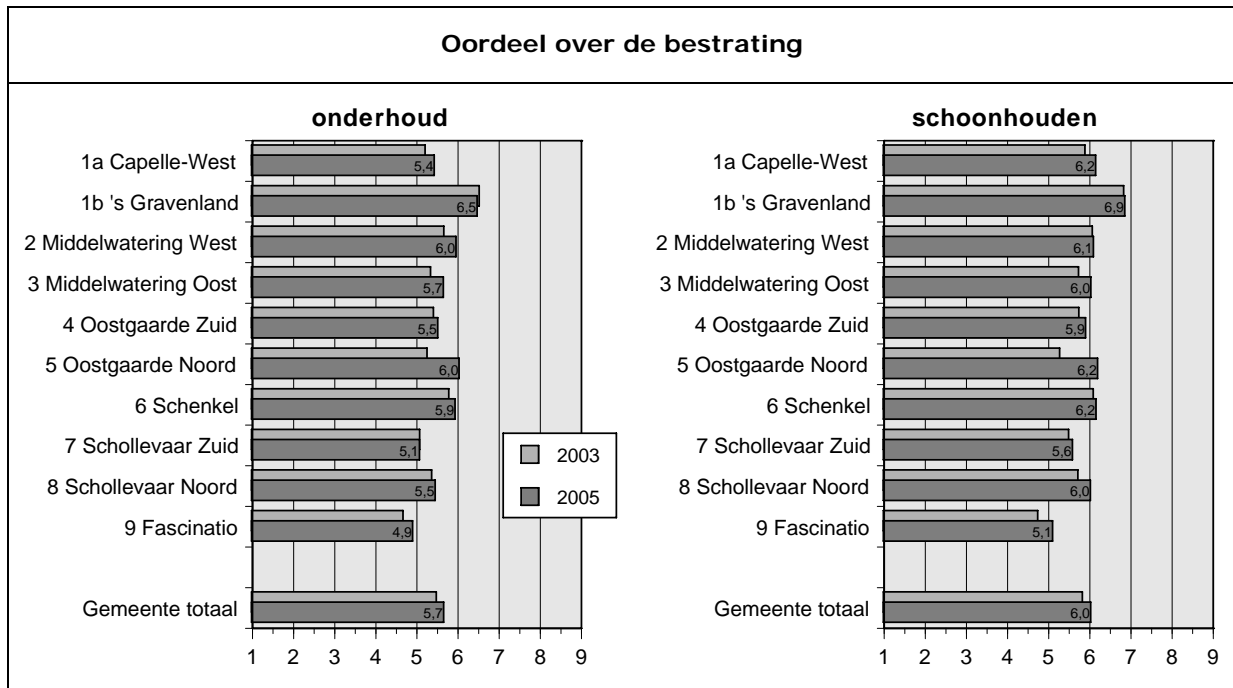
In deze paragraaf worden de rapportcijfers weergegeven voor de fysieke kwaliteit van de buurt. Voor de kwaliteit van hun eigen woning geven de bewoners gemiddeld een 7,4. Het hoogst is de waardering in de nieuwste wijken Fascinatio en 's Gravenland (8,0). Het laagste gemiddelde rapportcijfer geven de bewoners van Middelwatering Oost en Schollevaar Zuid. In die wijken vinden ook relatief veel bewoners dat er veel slecht onderhouden huizen in de buurt staan: ongeveer 11 respectievelijk 17%. Gemiddeld in Capelle is 9% van mening dat er in de eigen buurt veel slecht onderhouden woningen staan.



Voor de 'woningen in de buurt' geven bewoners een wat lager cijfer dan wanneer wordt gevraagd naar de 'eigen woning'. Het gemiddelde cijfer dat men gaf aan de woningen in de buurt is 7,1. Vooral in Oostgaarde Noord en Schollevaar Noord en Zuid worden de woningen in de buurt gemiddeld lager beoordeeld dan de eigen woning.

Het oordeel van bewoners over de bestrating (wegen en trottoirs) is verbeterd sinds 2003. Voor het onderhoud van de bestrating geeft men nu een 5,7 (dat was 5,5). Vooral in Oostgaarde Noord en (in mindere mate) Middelwatering Oost en Capelle-West is die tevredenheid toegenomen. Relatief gunstig oordelen de bewoners van 's Gravenland. Het grootst is de ontevredenheid in de wijken Fascinatio en Schollebaar Zuid.

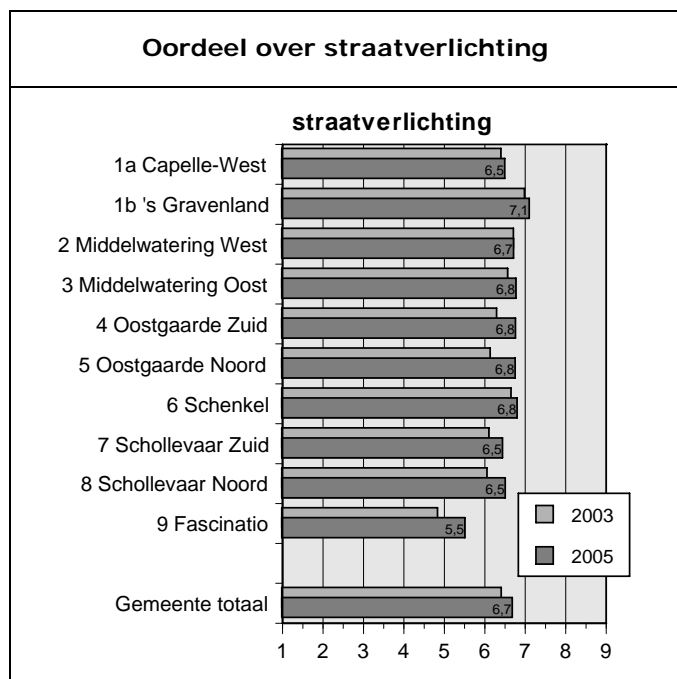
Het oordeel over het schoonhouden van de bestrating (dat over het algemeen iets gunstiger wordt beoordeeld) is eveneens toegenomen: van 5,8 naar 6,0. De tevredenheid steeg met name in Oostgaarde Noord, maar ook in Schollebaar Noord, Fascinatio en Capelle-West. Het hoogste cijfer werd weer gegeven in 's Gravenland; het laagste in Fascinatio.



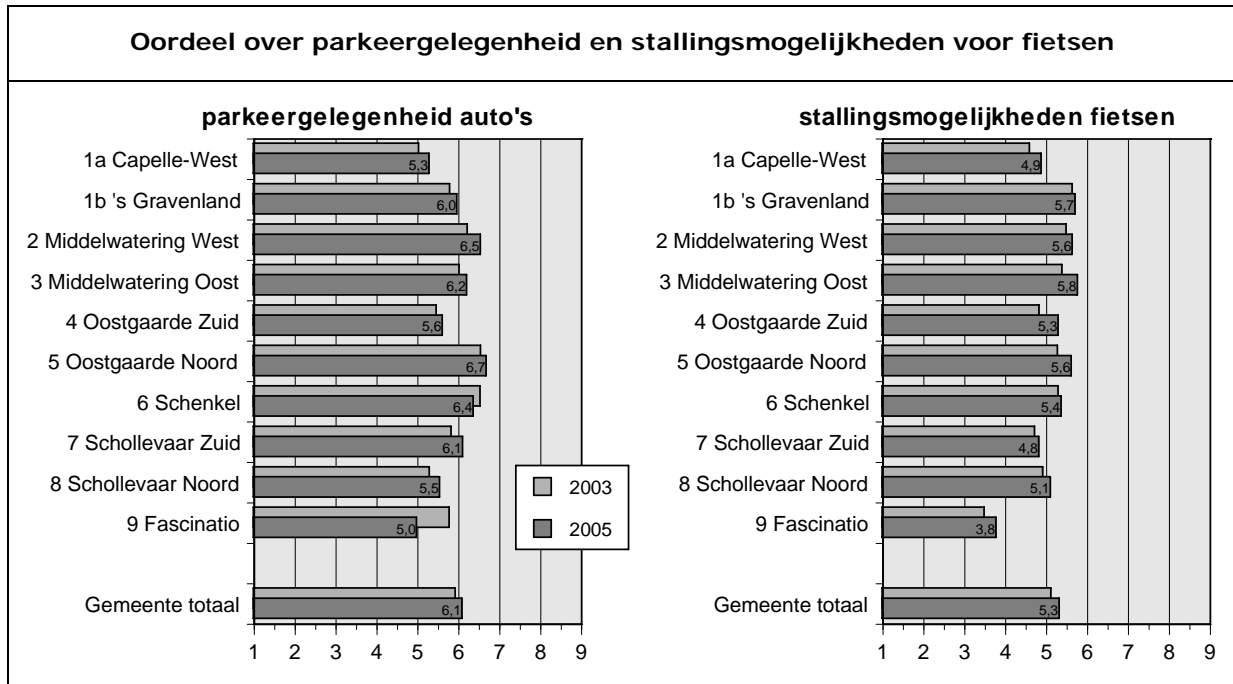
Voor de straatverlichting in hun wijk geven de bewoners gemiddeld een 6,7 en dat is duidelijk hoger dan in 2003 (6,4). Vooral in de wijken die in 2003 het slechtst scoorden (Fascinatio, Schollebaar Noord en Zuid en Oostgaarde Noord en Zuid) zijn de bewoners meer tevreden.

Parkeergelegenheid voor auto's in de eigen buurt werd in 2005 iets hoger beoordeeld dan in 2003 (gemiddeld 6,1). Vooral in Capelle-West, Middelwatering West en Schollebaar zijn bewoners positiever. De huidige bewoners van Fascinatio zijn duidelijk minder tevreden dan twee jaar geleden en geven nu het laagste cijfer: 5,0.

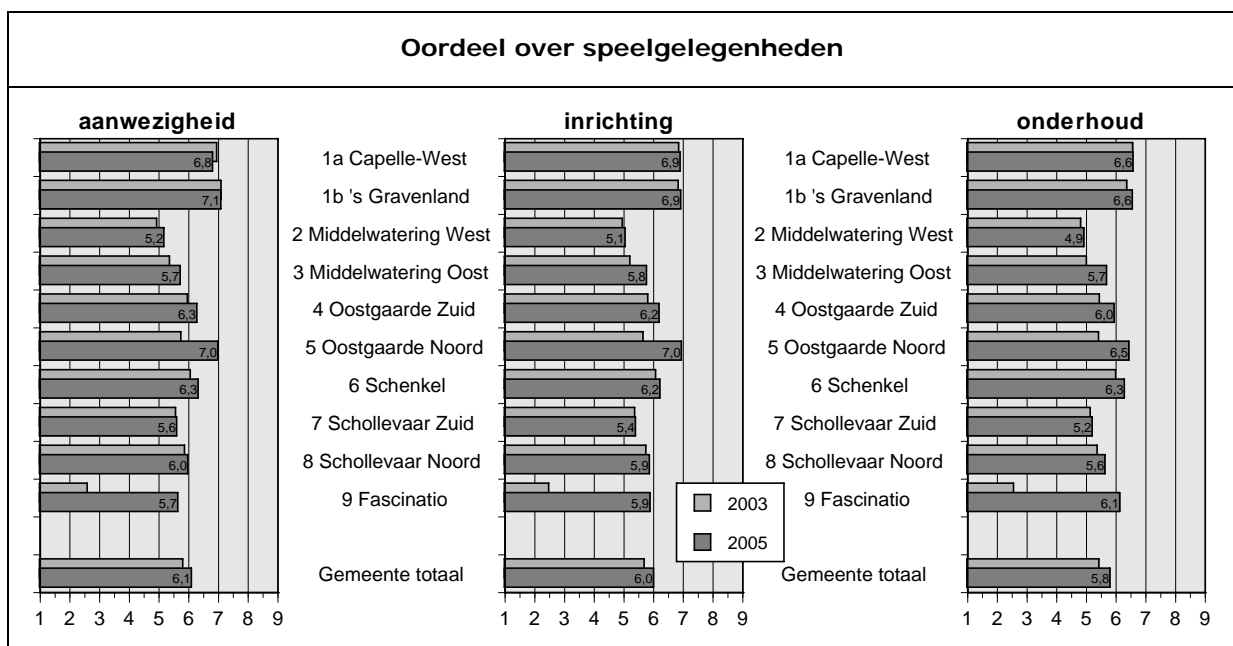
Over de stallingmogelijkheden voor fietsen zijn bewoners in alle wijken



minder tevreden dan over parkeergelegenheid, maar ook hierbij nam het cijfer toe: van 5,1 naar 5,3. Vooral in Oostgaarde, Capelle-West en Fascinatio is die tevredenheid toegenomen.



De tevredenheid over speelgelegenheden (voor jonge kinderen) is sinds 2003 gestegen met ongeveer 0,3 punten. Dat geldt zowel voor de aanwezigheid (nu 6,1) als voor inrichting (6,0) en onderhoudstoestand (5,8). Vooral in Oostgaarde Noord, waar de tevredenheid in 2003 juist iets was gedaald, is deze nu sterk toegenomen en behoren de cijfers tot de hoogste van de gemeente. Ook in Fascinatio, waar twee jaar geleden nog nauwelijks speelvoorzieningen waren, is het gemiddelde cijfer sterk gestegen. Het minst tevreden zijn de bewoners van Middelwatering West (5,2 voor aanwezigheid, 4,9 voor onderhoud), maar ook in deze wijk zijn de cijfers iets gestegen.

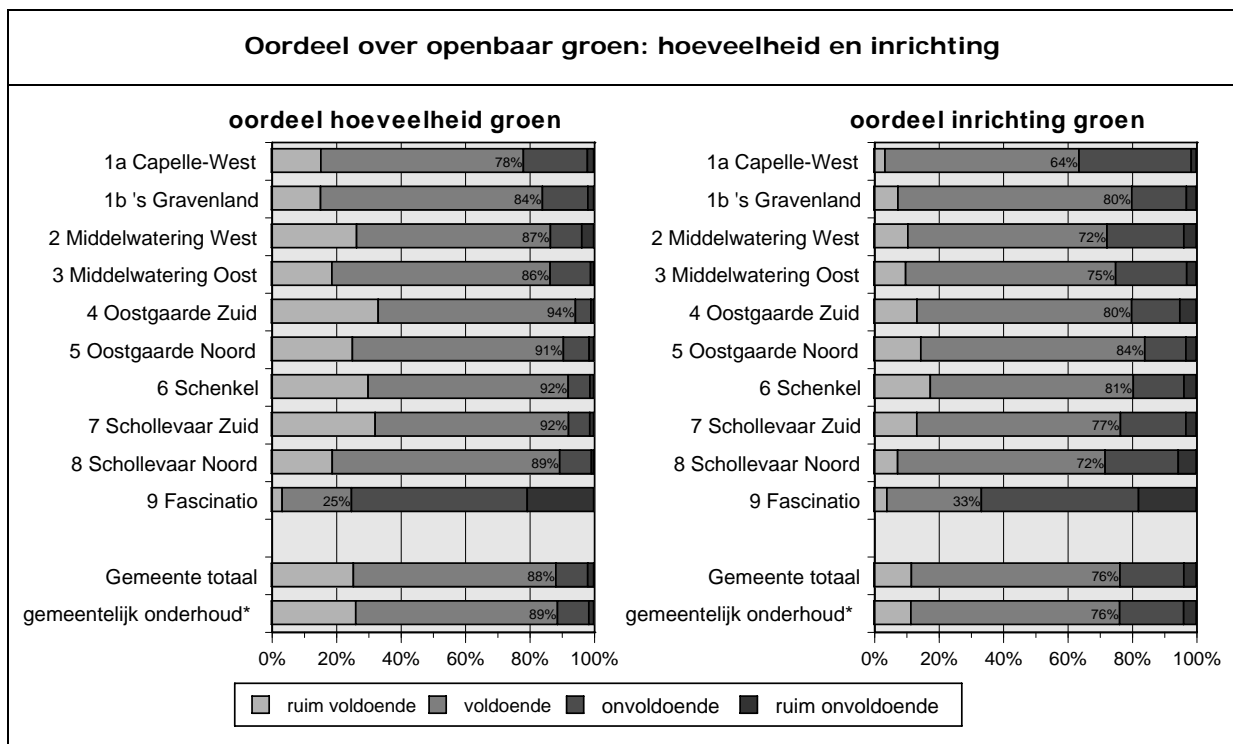


## Openbaar groen

Over het onderhoud en beheer van openbaar groen in de gemeente zijn in 2005 extra vragen opgenomen in de Bewonersenquête. Alleen het rapportcijfer over het onderhoud is vergelijkbaar met voorgaande jaren; de andere vragen zijn niet eerder gesteld.

Bijna 9 van de 10 bewoners zijn tevreden over de hoeveelheid openbaar groen in hun buurt: een kwart vindt dat er ruim voldoende groen is en 63% houdt het op voldoende. Daarnaast noemt 10% de hoeveelheid onvoldoende en 2% ruim onvoldoende. Er zijn wel verschillen tussen de wijken. In Fascinatio vindt driekwart van de bewoners de hoeveelheid groen nog onvoldoende of ruim onvoldoende. Van de overige wijken scoort Capelle-West het slechtst, maar slechts een kwart van de bewoners hier vindt de hoeveelheid groen onvoldoende. Het meest tevreden zijn de bewoners van Oostgaarde Zuid.

Over de inrichting van het groen zijn de bewoners iets minder vaak tevreden, maar nog altijd driekwart van de bewoners is tevreden. Het minst tevreden zijn weer de bewoners van Fascinatio (33% voldoende of ruim voldoende) en Capelle-West (64%).



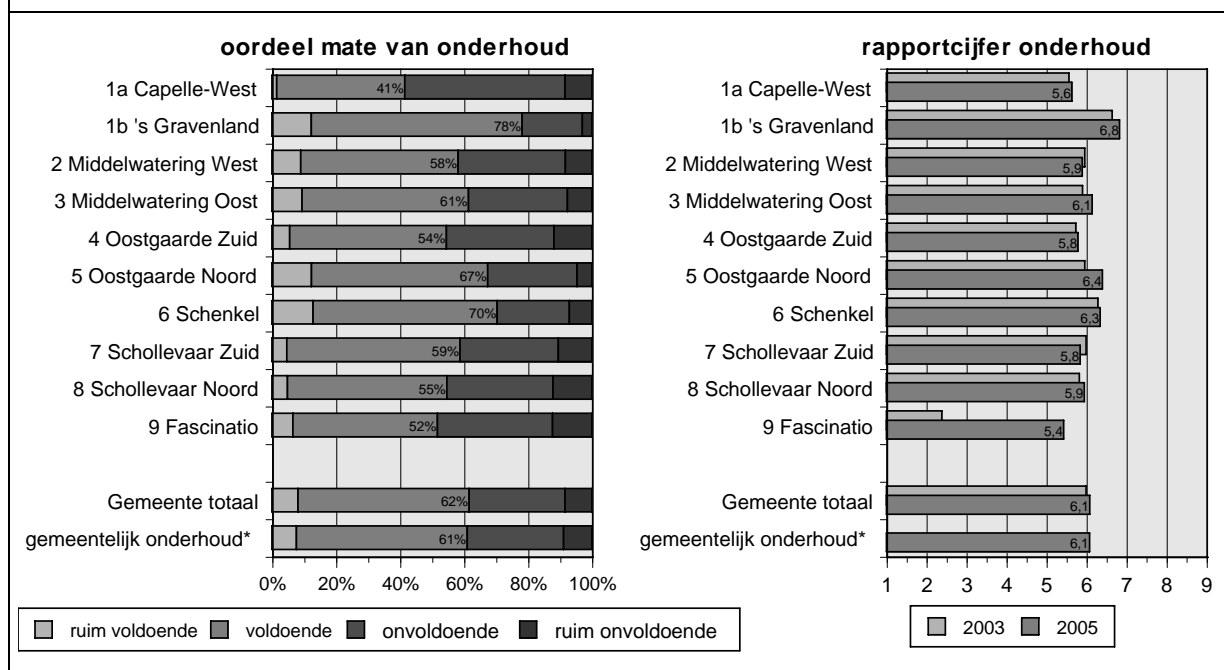
Het afgebeelde percentage is het aantal mensen dat voldoende of ruim voldoende heeft geantwoord (de eerste twee staven samen).

\* Gemeentelijk onderhoud: oordeel van bewoners die zeggen dat het groen in hun buurt door de gemeente wordt onderhouden (zie de passage onderaan de volgende bladzijde).

Wanneer wordt gevraagd naar de onderhoudstoestand van het groen is de tevredenheid minder groot. Van alle bewoners noemt 8% de wijze waarop het groen wordt onderhouden ruim voldoende en 53% voldoende. Aan de andere kant vindt 30% het onderhoud onvoldoende en 8% zelfs ruim onvoldoende. Het minst tevreden zijn de bewoners van Capelle West en Fascinatio, het meest tevreden is men in 's Gravenland.

De bewoners gaven ook rapportcijfers voor de mate van onderhoud. Het gemiddelde rapportcijfer was een 6,1, nauwelijks hoger dan in 2003 (6,0). In Oostgaarde Noord en Fascinatio is wel sprake van verbetering.

## Oordeel over openbaar groen: onderhoud



Het afgebeelde percentage is het aantal mensen dat voldoende of ruim voldoende heeft geantwoord (de eerste twee staven samen).

\* Gemeentelijk onderhoud: oordeel van bewoners die zeggen dat het groen in hun buurt door de gemeente wordt onderhouden (zie passage onderaan deze bladzijde).

Op veel plaatsen is de gemeente verantwoordelijk voor het onderhoud van het openbare groen, maar in sommige (delen van) buurten is dat de woningverhuurder, bewonersvereniging of vereniging van eigenaren (VVE). Aan de bewoners werd ook gevraagd of zij weten wie er in hun eigen buurt verantwoordelijk is voor het groenonderhoud. Van alle bewoners zegt 22% echt niet te weten wie verantwoordelijk is voor het groenonderhoud. Van de bewoners die het wel zeggen te weten, wijst 94% de gemeente aan, 9% de woningverhuurder en 8% de bewonersvereniging of VVE. De feitelijke situatie is natuurlijk afhankelijk van de woonbuurt:

- In de buurten waar volgens opgave van de gemeente alleen de gemeente beheerder is, noemt 93% van bewoners uitsluitend de gemeente als beheerder; 5% noemt daarnaast ook andere organisaties en 2% noemt uitsluitend andere organisaties.
- In de buurten waar zowel gemeente als woningverhuurder groen beheren noemt 73% van de bewoners alleen de gemeente, 7% alleen de verhuurder en 11% zowel gemeente als verhuurder. De overige 8% noemt daarnaast of uitsluitend andere beheerders.
- In de buurten waar zowel gemeente als bewonersvereniging of VVE groen beheren noemt 47% alleen de gemeente als beheerder, 19% alleen de bewonersvereniging/VVE en 22% zowel de gemeente als bewonersvereniging/VVE. De overige 13% denkt dat daarnaast of uitsluitend de woningverhuurder het groen beheert.

Bij deze cijfers moet wel worden aangetekend dat de 'eigen buurt' zoals die door bewoners wordt ervaren niet altijd exact overeen komt met de officiële buurtgrenzen. Buurten waar relatief veel bewoners aangeven dat verhuurder en/of bewonersvereniging het groen beheren zijn Alkenoord, De Baronie, Dichtersbuurt, Meeuwenbuurt, Bergenbuurt en Akker/Haagweide.

In de grafieken op deze twee bladzijden is in de onderste staaf de mening weergegeven van de mensen die aangeven dat (alleen of samen met anderen) de gemeente verantwoordelijk is voor het groenonderhoud in hun buurt. Uit vergelijking met de staaf 'gemeente totaal' blijkt dat de mening van deze groep nauwelijks afwijkt van het totale gemiddelde.

Tot slot werd de bewoners gevraagd aan welke activiteiten met betrekking tot het groen de gemeente in de eigen buurt vooral aandacht zou moeten besteden. Het verwijderen van onkruid wordt het meest genoemd: door 46% van de mensen die deze vraag beantwoordden. Daarna volgden het snoeien van struiken en heesters (39%), aanvullen/vervangen van uitgevallen en dode planten (25%), snoeien van bomen (21%), maaien van gras (14%) of iets anders (17%). Bij die andere activiteiten noemden bewoners uiteenlopende zaken waaronder aanplant van meer of gevarieerder groen, minder vaak of minder rigoureuus snoeien (niet alles tot de grond terug-snoeien), opruimen van snoeiafval, schoonhouden/uitbaggeren van watergangen, opruimen van hondenpoep en zwerfvuil of andere wijze van groenbeheer.

Niet in alle wijken werden dezelfde antwoorden gegeven. Onderstaande tabel toont de verschillen tussen de wijken. Activiteiten zoals verwijderen van onkruid en maaien van gras worden in alle wijken ongeveer even vaak genoemd. Snoeien van bomen wordt in 's Gravenland en Fascinatio nauwelijks genoemd. Van de bewoners van Fascinatio zou ongeveer 30% graag zien dat er meer of gevarieerder groen wordt aangeplant (onderdeel van de categorie anders).

<b>Aan welke activiteiten m.b.t. groen zou gemeente in uw buurt vooral aandacht moeten besteden?</b>						
Wijk	verwijderen van onkruid	snoeien van bomen	snoeien van struiken en heesters	aanvullen/vervangen uitgevallen/dode planten	maaien van gras	anders
1a Capelle-West	47%	22%	39%	21%	18%	12%
1b 's Gravenland	43%	7%	32%	33%	15%	23%
2 Middelwatering West	47%	26%	38%	24%	13%	19%
3 Middelwatering Oost	46%	17%	43%	24%	18%	14%
4 Oostgaarde Zuid	50%	25%	42%	23%	12%	16%
5 Oostgaarde Noord	50%	18%	32%	31%	13%	14%
6 Schenkel	42%	24%	33%	27%	20%	16%
7 Schollebaar Zuid	44%	26%	46%	24%	10%	16%
8 Schollebaar Noord	50%	23%	50%	17%	10%	17%
9 Fascinatio	59%	5%	16%	28%	14%	40%
Gemeente totaal	46%	21%	39%	25%	14%	17%

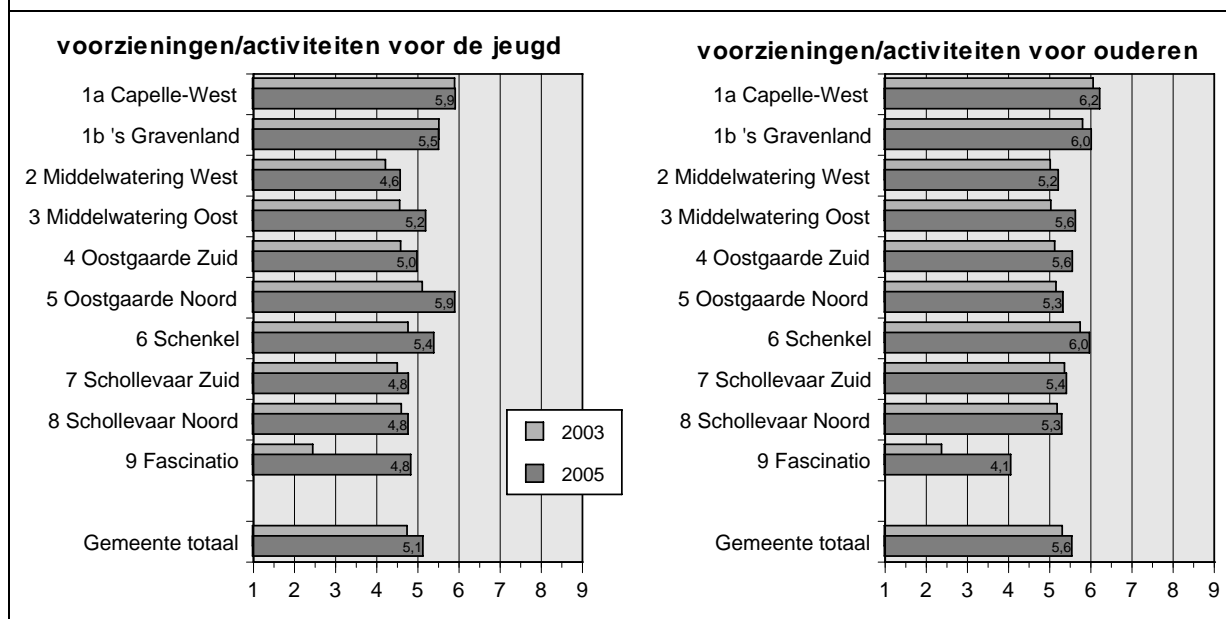
### **Buurtvoorzieningen**

In de voorgaande twee paragrafen zijn de aanwezigheid van openbaar groen en speelmogelijkheden besproken. In deze paragraaf wordt de tevredenheid over diverse andere buurtvoorzieningen besproken.

Voorzieningen en activiteiten voor de jeugd worden net zoals de afgelopen jaren lager beoordeeld dan alle andere buurtvoorzieningen. Het gemiddelde rapportcijfer is echter wel gestegen, van een 4,8 in 2003 naar een 5,1 in 2005. Vooral in Fascinatio, Oostgaarde Noord en Schenkel zijn de cijfers flink gestegen. In geen enkele wijk zijn de cijfers gedaald. Het meest tevreden zijn nu de bewoners van Oostgaarde Noord en Capelle-West.

De tevredenheid over voorzieningen en activiteiten voor ouderen is ook iets gestegen, van een 5,3 in 2003 naar een 5,6 in 2005. Vooral in Fascinatio, Middelwatering Oost en Oostgaarde Zuid zijn de bewoners meer tevreden dan twee jaar geleden. Afgezien van Fascinatio (4,1) lopen de rapportcijfers voor ouderenvoorzieningen nu uiteen van 5,2 tot 6,2. Het meest tevreden zijn de bewoners van Capelle-West, 's Gravenland en Schenkel, net zoals in 2003.

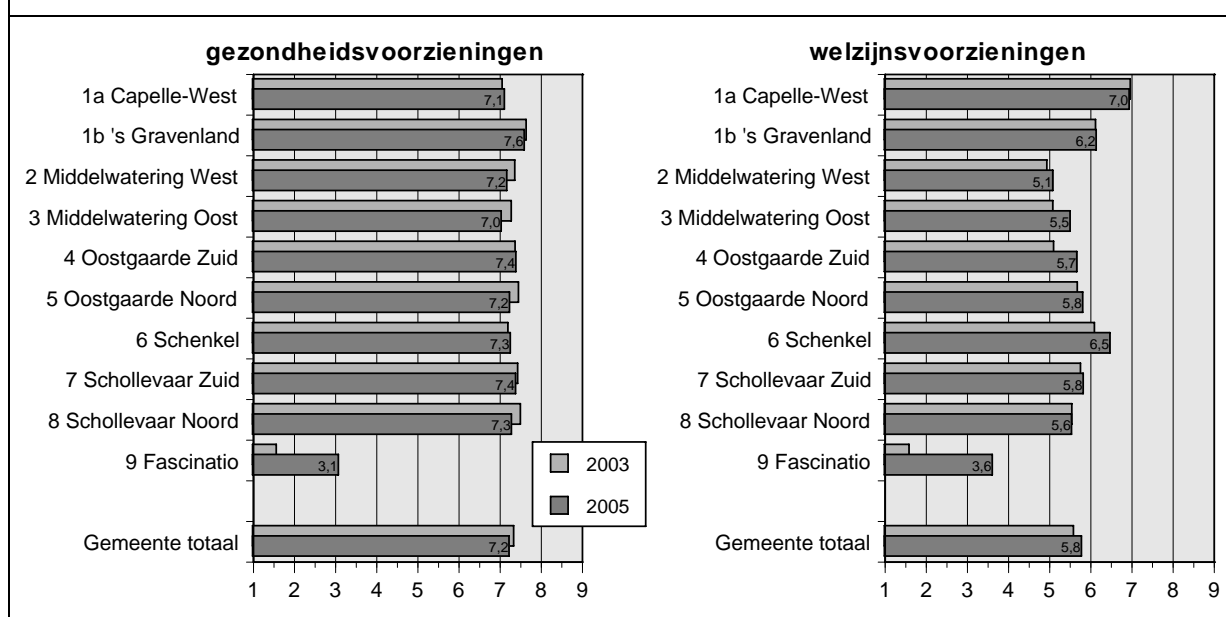
## Voorzieningen voor jeugd en ouderen



Gezondheidsvoorzieningen in de buurt – zoals huisarts, tandarts, apotheek en fysiotherapeut – worden gunstiger beoordeeld dan voorzieningen voor jongeren en ouderen. In alle wijken worden de gezondheidsvoorzieningen beoordeeld met cijfers tussen de 7,0 en 7,6. De enige uitzondering is Fascinatio, waar de bewoners gemiddeld het cijfer 3,1 gaven. Het gemiddelde rapportcijfer voor heel Capelle is een fractie gedaald en bedraagt nu een 7,2.

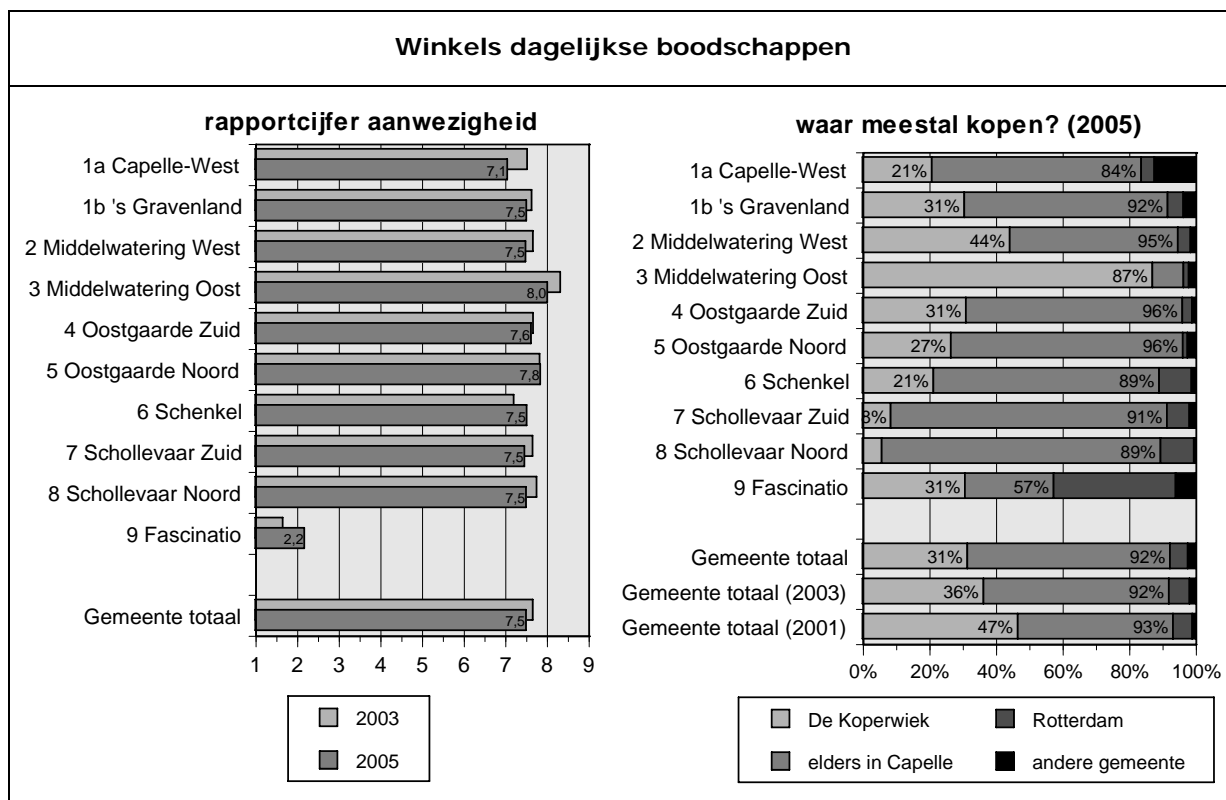
Op gebied van welzijnsvoorzieningen (zoals buurthuizen, wijkaccommodaties en jeugdhonken) ligt het gemiddelde rapportcijfer lager, maar dat cijfer is juist een fractie gestegen van 5,6 naar 5,8. In Fascinatio, Oostgaarde Zuid, Middelwatering West en Schenkel is de waardering iets gestegen. In geen enkele wijk zijn de bewoners negatiever dan in 2003. Het meest tevreden zijn nu de bewoners van Capelle-West en Schenkel; het minst tevreden die van Fascinatio.

## Gezondheids- en welzijnsvoorzieningen



## Waardering winkels en winkelgedrag

Over winkels voor de dagelijkse boodschappen zijn de bewoners traditioneel vrij tevreden (in 2005 geven ze een 7,5), maar het rapportcijfer is sinds 2003 wel iets gedaald. Vooral in Capelle West en Middelwatering Oost zijn de bewoners wat minder tevreden. In 2001 waren de bewoners van Middelwatering Oost nog veel meer tevreden dan in andere wijken, maar de afgelopen vier jaar is de voorsprong sterk geslonken. In Fascinatio en Schenkel is de tevredenheid iets toegenomen.

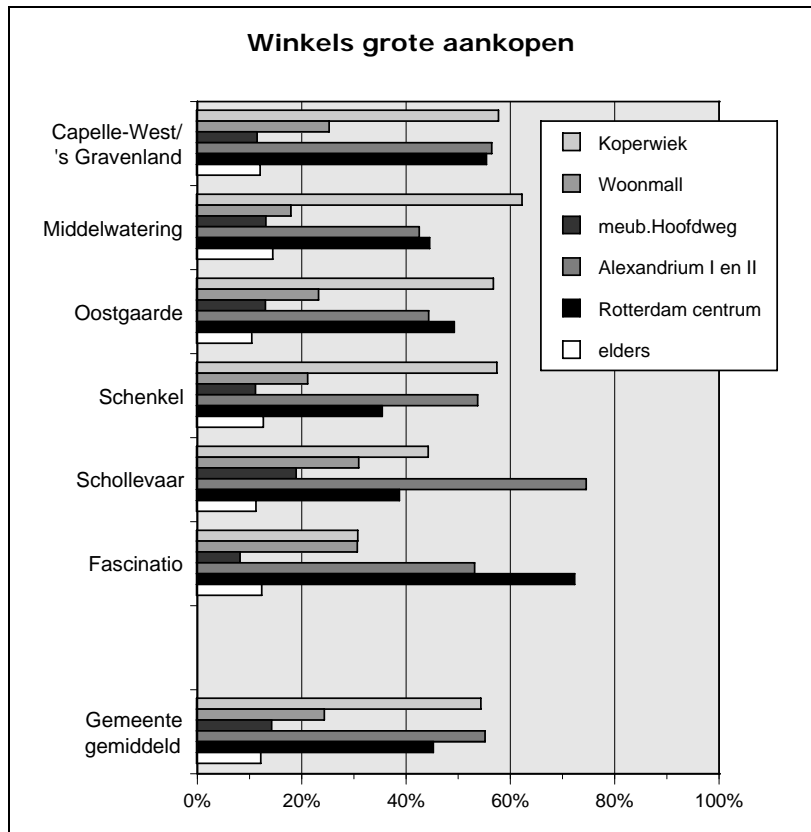


Aan de bewoners werd ook gevraagd waar zij meestal de dagelijkse boodschappen doen. Bijna een derde van de inwoners (31%) doet dat meestal in de Koperwiek. In 2001 was dat nog 47%; in 2003 36%. Het 'marktaandeel' van de Koperwiek is dus aanzienlijk teruggelopen. De inwoners van Middelwatering Oost zijn nog overwegend georiënteerd op de Koperwiek (87% doet er meestal de dagelijkse boodschappen), maar in Schollevaar is dat aandeel gedaald tot onder de 10%.

De meeste bewoners (61%) doen hun dagelijkse boodschappen meestal elders in de gemeente Capelle aan den IJssel. In totaal doet dus 92% deze boodschappen in de eigen gemeente en dat aandeel is de afgelopen jaren constant gebleven. Daarnaast doet 5% de dagelijkse boodschappen meestal in Rotterdam (waarvan 1% in Oosterhof) en 2% in een andere gemeente (waaronder Krimpen aan den IJssel en Nieuwerkerk aan den IJssel). Van de inwoners van Fascinatio doet 43% de dagelijkse boodschappen meestal in een andere gemeente; in de andere wijken ligt dat aandeel tussen de 4 en 16%.

Behalve naar de dagelijkse boodschappen is ook gevraagd naar de plaats waar men meestal grote inkopen doet. Bij die vraag konden de respondenten meer antwoorden geven. Ruim de helft van de bewoners doet de grote aankopen regelmatig in de Koperwiek, een aandeel dat de afgelopen jaren nauwelijks is gewijzigd. Een ongeveer even grote groep bezoekt voor grote aankopen Alexandrium I en II. Ongeveer een kwart doet dat in de Woonmall (Alexandrium III) en 14% aan de meubelboulevard Hoofdweg in Schollevaar. Ongeveer 45% van de bewoners bezoekt winkels in Rotterdam Centrum. Tot slot doet 12% dergelijke boodschappen wel elders (2% op andere plaatsen in Capelle, 2% elders in Rotterdam en de rest in andere gemeenten).

Ook bij de kooporiëntatie voor grote aankopen zijn er verschillen tussen de wijken. Inwoners van Schollebaar doen hun grote aankopen relatief vaak in Alexandrium I en II, inwoners van Fascinatio in Rotterdam centrum en inwoners van de andere wijken relatief vaak in Schollebaar. Deze verschillen waren ook voorgaande jaren al zichtbaar.

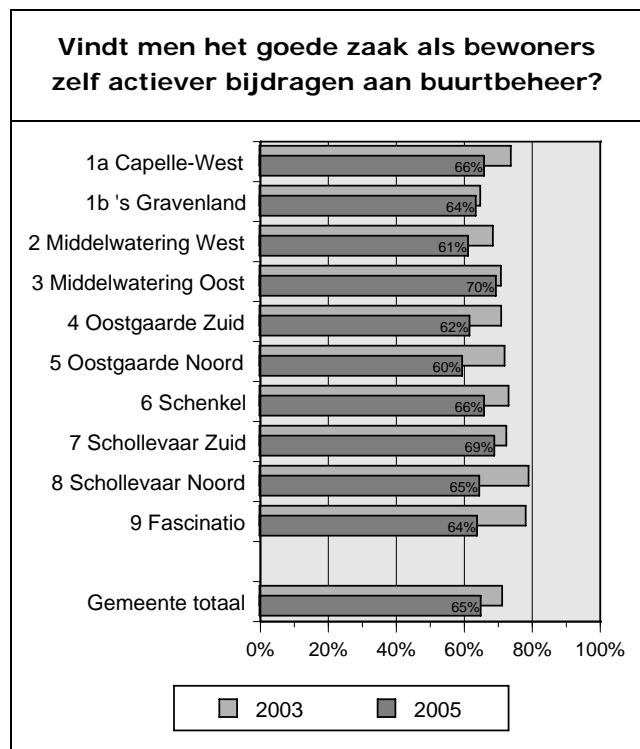


*Bij deze vraag kon men meer antwoorden geven. Om deze grafiek enigszins overzichtelijk te houden zijn enkele wijken samengevoegd.*

### Betrokkenheid bij de buurt

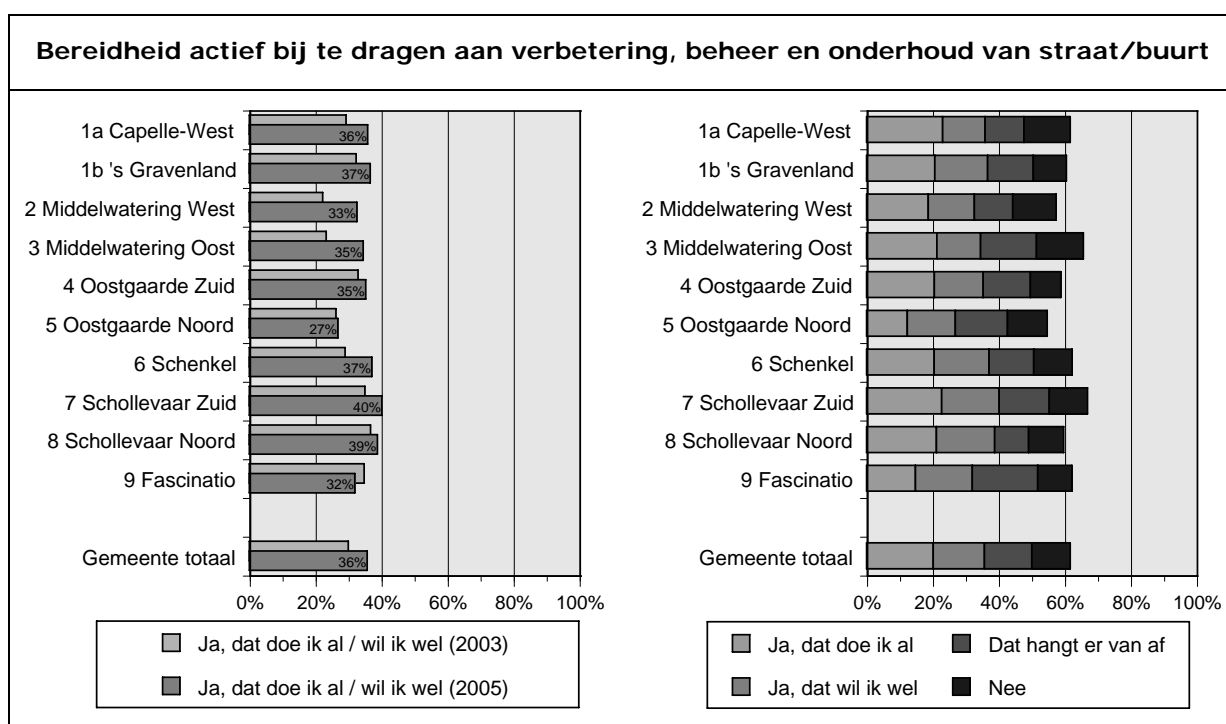
Twee van de drie bewoners (65%) vinden het een goede zaak als bewoners zelf een actievere bijdrage zouden leveren aan de verbetering, het beheer en het onderhoud van hun straat of buurt. Daarmee is een einde gekomen aan een stijgende lijn, want de afgelopen jaren steeg dit aandeel van 65% in 1999 en 68% in 2001 naar 71% in 2003. In 2005 daalde het percentage dus weer. Dat geldt niet alleen voor de hele gemeente, maar ook voor bijna alle wijken afzonderlijk. Het sterkst was de terugval in Schollebaar Noord, Oostgaarde Noord en Fascinatio.

Ondanks de terugval vindt nog steeds een ruime meerderheid het een goede zaak als bewoners actiever gaan bijdragen.



Aan de bewoners werd ook gevraagd of zij zelf actief bijdragen aan verbetering, beheer en onderhoud van hun buurt of dat zouden willen. In 2005 zei 20% van de bewoners dat ze zelf een actieve bijdrage leveren. Dat zijn er net zoveel als in 2003. Het aantal dat nu nog niet bijdraagt maar daartoe wel bereid zou zijn is 16% en dat is duidelijk hoger dan in 2003. Nog eens 12% zegt dat het afhangt van de omstandigheden en 14% wil het zeker niet. De overigen vinden het sowieso geen goede zaak als bewoners zelf een actieve(re) bijdrage leveren. Het aantal mensen dat actief wil bijdragen of dat al doet is in vrijwel alle wijken toegenomen, maar het sterkst in Middelwatering West en Oost en in Schenkel.

Twee jaar geleden waren er in Scholleveaar relatief veel mensen die in praktijk al een actieve bijdrage zeiden te leveren. In 2005 zijn de verschillen tussen de wijken nog maar marginaal, met uitzondering van Oostgaarde Noord en Fascinatio waar weinig mensen zich al actief inzetten.



Het aandeel mensen dat het geen goede zaak zou vinden als bewoners een actievere bijdrage zouden leveren wordt niet weergegeven, maar telt wel mee tot 100%. De linkergrafiek toont de optelsom van de eerste twee groepen uit de rechtergrafiek (mensen die nu al bijdragen en mensen die dat wel zouden willen).

Aan de mensen die slechts onder bepaalde omstandigheden bereid zijn een actieve bijdrage te leveren werd ook gevraagd hun antwoord toe te lichten. Het merendeel van de antwoorden is samen te vatten onder de volgende vier categorieën, die elk ongeveer even vaak zijn genoemd:

- afhankelijk van tijd of tijdstip (heeft men tijd op dat moment, komt tijdstip gelegen),
- afhankelijk van het soort werkzaamheden dat zal worden uitgevoerd (en of men dat wil of kan),
- verwijzingen naar gezondheidsbeperkingen of hoge leeftijd van de betrokkenen,
- afhankelijk van het feit of andere buurtbewoners ook meedoen met de activiteiten.

Een klein deel van de respondenten noemde andere redenen zoals de manier waarop de gemeente bijdraagt en geld of materiaal beschikbaar stelt voor de werkzaamheden.

Aan de bewoners die zelf bereid zijn (al dan niet onder voorwaarden) een actievere bijdrage te leveren is ook gevraagd naar de manier waarop zij dat zelf zouden kunnen doen. Deze vraag is dus alleen gesteld aan bewoners die hebben aangegeven dat ze bereid zijn om zelf (eventueel) een actieve bijdrage te leveren. Het meest genoemd wordt het melden van onveilige situaties: 70% van de respondenten die een of meer manieren noemden ziet dit als mogelijkheid. Minder vaak

genoemd worden schoonhouden van straten (47%), groenonderhoud (34%) en deelname aan bewonersoverleg (27%). Tot slot noemt 14% het organiseren van buurtactiviteiten. Nog eens 6% doet zelf andere suggesties zoals het melden van defecten en overlast, anderen aanspreken op hun gedrag, aanpakken van overlast, diverse vormen van onderhoud, sociale controle, helpen van burens, eenzame bewoners opzoeken of het netjes houden van eigen oprit, tuin of portiek.

Onderstaande tabel laat verschillen zien tussen de wijken. Het organiseren van buurtactiviteiten wordt iets vaker genoemd in Fascinatio. Deelname aan bewonersoverleg wordt relatief iets vaker genoemd in Middelwatering Oost en relatief weinig in Scholleveaar Noord. Groenonderhoud wordt juist relatief veel genoemd in Scholleveaar Noord en slechts weinig in Oostgaarde Noord. Bewoners van Capelle-West en Scholleveaar zien meer in het schoonhouden van straten.

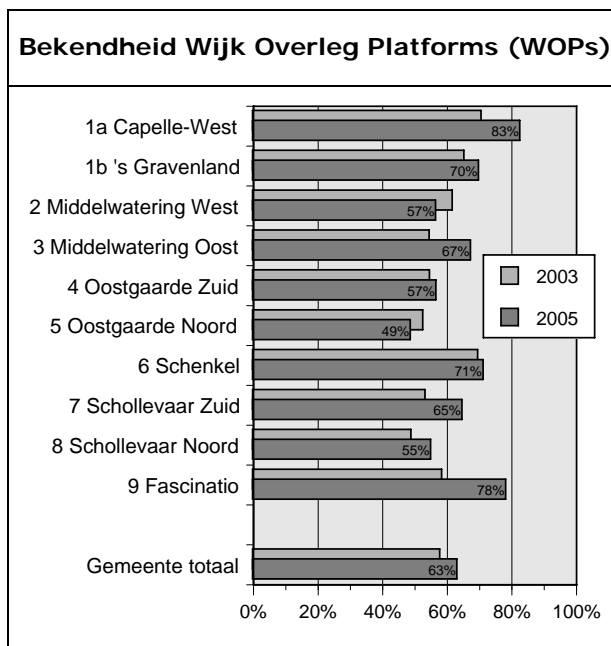
<b>Op welke wijze kunt u zelf als bewoner actievere bijdrage leveren?</b>						
Wijk	organiseren buurtacti- iteiten	deelname bewoners- overleg	onderhoud groen	schoon- houden van straten	melding bij onveilige situaties	anders
1a Capelle-West	16%	24%	39%	54%	60%	7%
1b 's Gravenland	16%	22%	33%	48%	77%	5%
2 Middelwatering West	13%	22%	23%	38%	69%	8%
3 Middelwatering Oost	14%	34%	29%	41%	64%	6%
4 Oostgaarde Zuid	14%	28%	40%	46%	67%	7%
5 Oostgaarde Noord	17%	28%	20%	34%	65%	5%
6 Schenkel	10%	31%	34%	44%	73%	5%
7 Scholleveaar Zuid	14%	28%	38%	54%	74%	5%
8 Scholleveaar Noord	13%	18%	45%	55%	59%	5%
9 Fascinatio	24%	29%	32%	49%	63%	3%
Gemeente totaal (2005)	14%	27%	34%	47%	70%	6%
Gemeente totaal (2003)	13%	28%	32%	44%	71%	9%

Weergegeven in % van respondenten die minimaal één manier noemden (men kon meer manieren noemen)

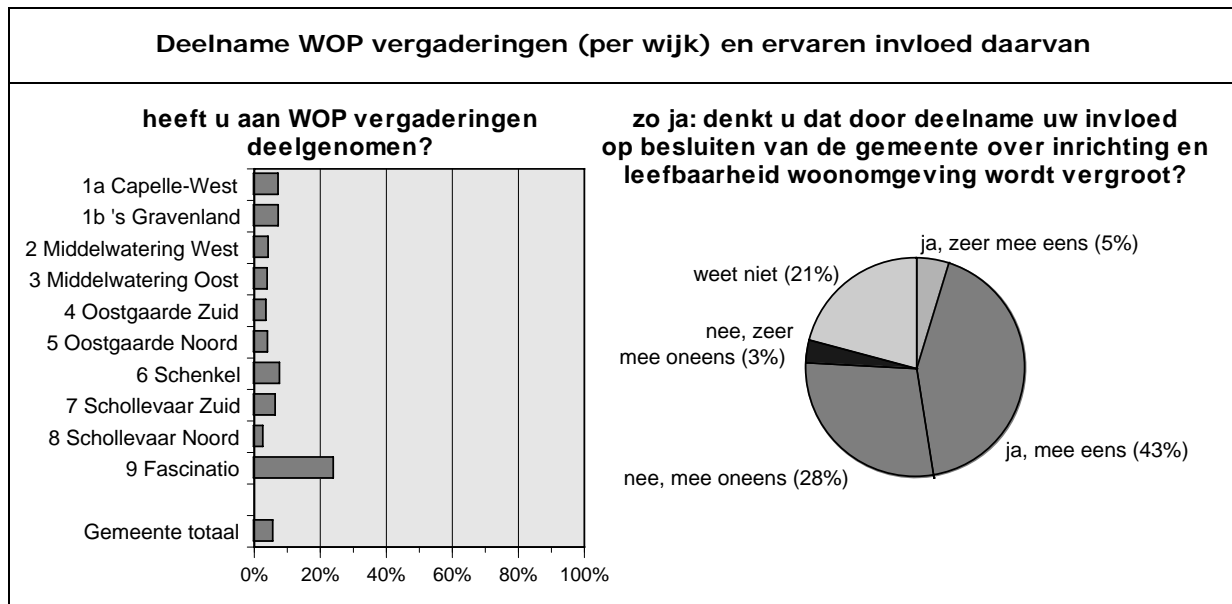
### Wijk Overleg Platforms (WOPs)

De bekendheid van de Wijk Overleg Platforms (WOPs) is de afgelopen jaren verbeterd. In 1999 was 39% op de hoogte van de WOPs. In 2001 was dat 52% en twee jaar later 58%. In 2005 gaf 63% van de bewoners aan de WOPs te kennen. Sinds 2003 is de bekendheid van de WOPs vooral toegenomen in Capelle-West, Middelwatering Oost, Scholleveaar Zuid en Fascinatio.

Het grootst is de bekendheid nu in Capelle-West en Fascinatio, waar ongeveer 80% van de bewoners de platforms zegt te kennen. In Oostgaarde Noord daarentegen kent slechts de helft van de bewoners de WOPs.



Van alle respondenten zegt 6% wel eens te hebben deelgenomen aan vergaderingen van een WOP. Verreweg het hoogst is de deelname in de nieuwe wijk Fascinatio, waar 24% van de bewoners wel eens een vergadering heeft bezocht. In de andere wijken ligt dat percentage tussen de 3 en 8%. Aan de bewoners die wel eens aan een WOP vergadering hebben deelgenomen werd ook gevraagd of zij denken dat daardoor hun invloed op gemeentebesluiten over inrichting en leefbaarheid wordt vergroot. Bijna de helft denkt meer inderdaad invloed te kunnen uitoefenen (5% zeer mee eens en 43% mee eens). Ongeveer een derde deel van de deelnemers aan de vergaderingen denkt niet dat hun invloed wordt vergroot (3% zeer oneens en 28% oneens). De overige 21% zegt het niet te weten.

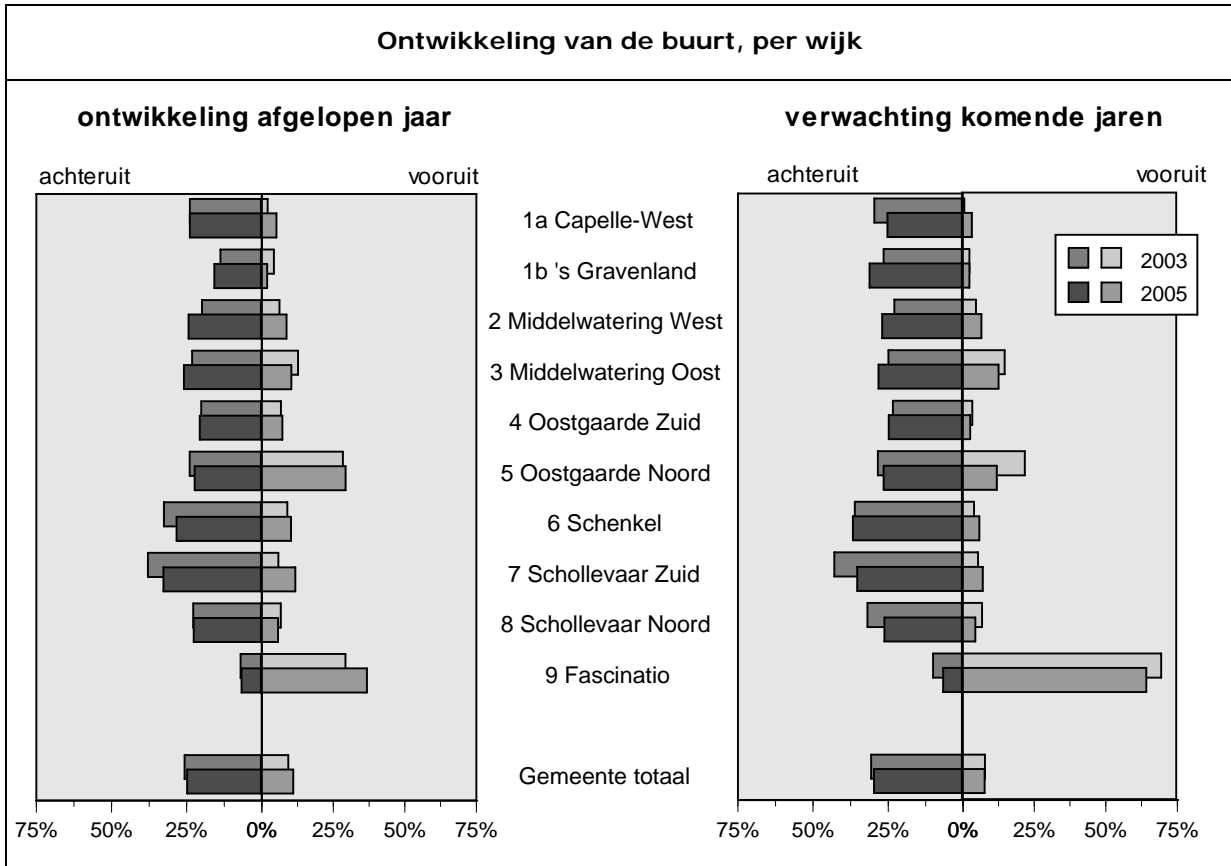


### Ontwikkeling van de woonbuurt

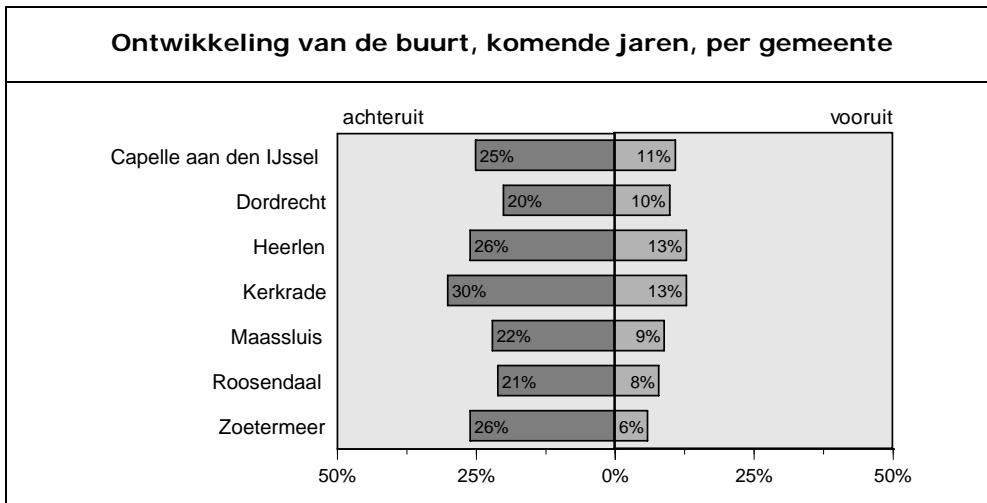
Aan de bewoners werd ook gevraagd of zij vinden dat hun woonbuurt het afgelopen jaar vooruit of achteruit is gegaan. Meer dan de helft ziet geen verandering (57%) of weet het niet (7%). Ongeveer 11% vindt dat hun buurt vooruit is gegaan; 25% constateert een achteruitgang. Voor de komende jaren verwacht 8% een vooruitgang en 29% een achteruitgang van de buurt. Voor de gemeente als geheel wijken de cijfers nauwelijks af van voorgaande jaren; de verschillen zijn niet significant.

In vrijwel alle wijken is het aantal bewoners dat vindt dat de buurt achteruit ging beduidend groter dan het aantal bewoners dat een vooruitgang zag. Net zoals in 2003 zijn hierop twee uitzonderingen: Oostgaarde Noord en Fascinatio. In Fascinatio verwacht 65% van de bewoners nog dat hun buurt ook komende jaren vooruit gaat; in Oostgaarde Noord is dat nog slechts 12% en verwacht 26% opnieuw achteruitgang. Schenkel en Schollevaar Zuid zijn de wijken waar relatief veel mensen een achteruitgang verwachten of vinden dat de buurt achteruit is gegaan, maar de cijfers zijn hier wel iets gunstiger dan in 2003.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Aan de bewoners werd ook gevraagd waarom zij verwachten dat hun buurt vooruit of achteruit zal gaan. De antwoorden op die vragen zullen worden gepubliceerd in de Buurtmonitor 2006.



Ook in andere gemeenten wordt gevraagd naar de verwachte ontwikkeling van de woonbuurt. In onderstaande grafiek worden de gemiddelde cijfers van Capelle aan den IJssel vergeleken met de referentiegemeenten waarvoor deze cijfers beschikbaar zijn. Uit deze vergelijking blijkt dat het door bewoners ervaren toekomstperspectief in die gemeenten niet veel afwijkt: tussen de 6 en 13% verwacht er dat hun buurt vooruit zal gaan, terwijl 20 tot 30% een achteruitgang verwacht.

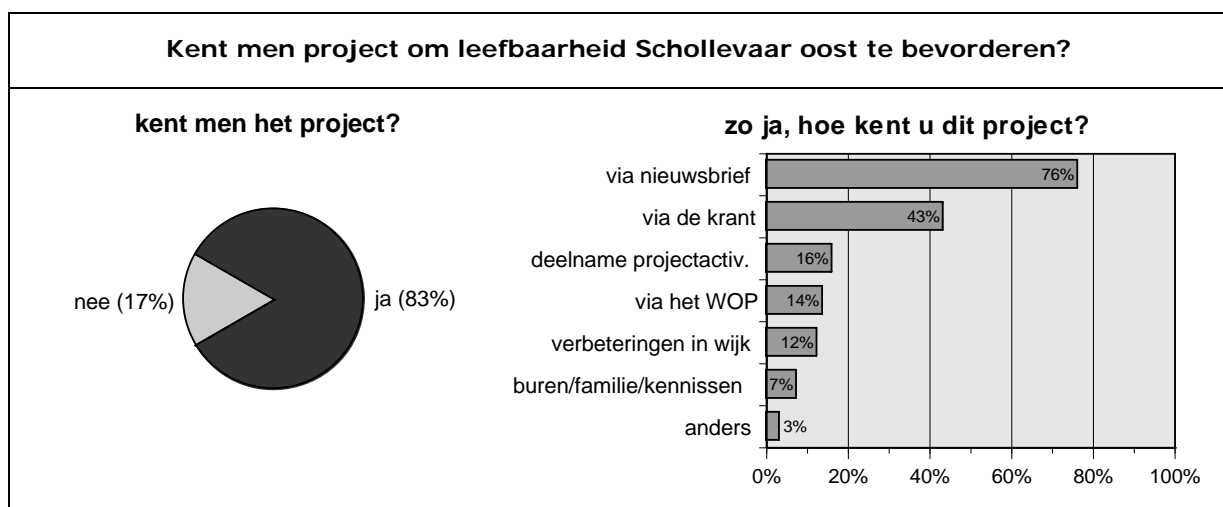


## Project 'Thuis in Schollebaar-oost'

De gemeente en de Stichting COM Wonen zijn in 2003 een project gestart om de leefbaarheid in Schollebaar-oost te verbeteren. Omdat de gemeente graag wil weten hoe de communicatie verloopt en wat de bewoners van het project vinden zijn in de drie betreffende buurten (Opera-buurt, Gebouwenbuurt en Schildersvormenbuurt) enkele vragen gesteld over dit project. De resultaten van dit specifieke vragenblok worden in deze paragraaf beschreven.<sup>1</sup>

Omdat hier alleen de antwoorden worden weergegeven van mensen uit de drie buurten die de vragen hebben beantwoord, hebben de resultaten in deze paragraaf betrekking op een veel kleiner aantal respondenten dan in de andere paragrafen (namelijk ongeveer 160). De percentages moeten daarom extra voorzichtig worden geïnterpreteerd.

Van de inwoners van Schollebaar-Oost die deze vraag hebben beantwoord zegt 83% het project 'Thuis in Schollebaar-oost' te kennen; 17% kent het niet.<sup>2</sup> Twee jaar geleden gaf 70% van de bewoners aan het project te kennen.



*Linkergrafiek in procenten van mensen die de vragen hebben beantwoord. Rechtergrafiek in procenten van het aantal mensen dat het project zegt te kennen.*

<sup>1</sup> Ook in 2003 waren vragen opgenomen over dit project. Er was echter een belangrijk verschil in de logistiek van de enquête, die gevolgen bleek te hebben voor de beantwoording. In 2003 kregen de inwoners van de drie buurten in Schollebaar-Oost een eigen versie van de vragenlijst waarin de vragen over het project waren opgenomen. De vraag of men het project kende werd door 99,5% van de respondenten in deze buurten beantwoord.

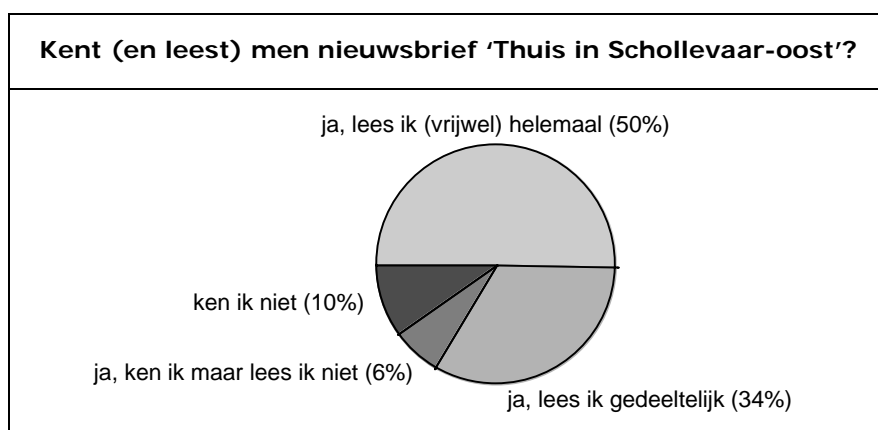
In 2005 kregen de inwoners van de drie buurten een algemene versie van de vragenlijst. Boven het vragenblok over het project in Schollebaar-Oost stond dat men deze vragen alleen hoefde in te vullen indien men woonde in Schollebaar-Oost. Van de inwoners van de drie buurten heeft 93% minstens een van de vragen beantwoord; van de andere 7% had het merendeel waarschijnlijk het idee dat men niet in Schollebaar-Oost woont. Dat betekent vermoedelijk ook dat zij het project niet kennen of in ieder geval niet de indruk hebben dat het project ook hun woonomgeving betreft.

Overigens heeft van de mensen die officieel niet in Schollebaar-Oost wonen toch 15% de vragen beantwoord. Het betreft vooral inwoners van andere buurten in het oostelijk deel van Schollebaar, zoals de Kunstenaarsbuurt, Sporenbuurt-Oost en Tuinenbuurt. Deze respondenten uit andere buurten zijn in deze paragraaf verder buiten beschouwing gelaten.

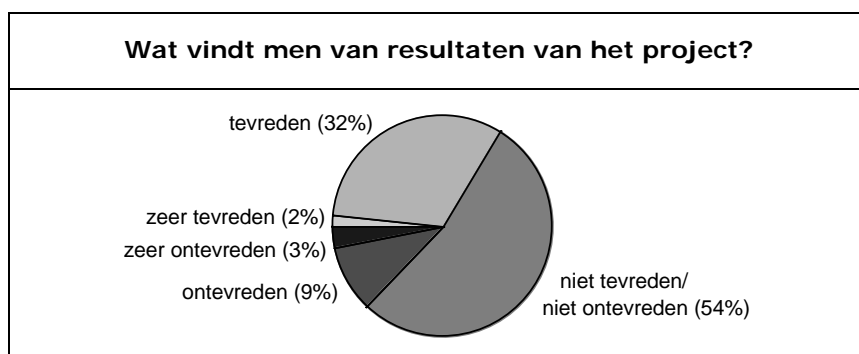
<sup>2</sup> Indien het zo zou zijn dat de mensen die de vragen niet hebben beantwoord het project ook niet kennen (zie voetnoot 1 hierboven) zou dat betekenen dat 77% van alle bewoners het project kent en 23% niet van het project heeft gehoord. De werkelijkheid ligt waarschijnlijk ergens in het midden: tussen de 77 en 83% van de bewoners kent het project.

Aan de bewoners die het project kennen werd ook gevraagd om aan te geven hoe zij het project kennen. Vooral de nieuwsbrief Thuis in Schollevaar-Oost draagt bij aan de bekendheid. Van de mensen die het project te kennen zegt 78% dat dat komt door de nieuwsbrief. Op de tweede plaats volgen lokale kranten: 43% zegt het project (mede) te kennen via kranten zoals het Rotterdams Dagblad, IJsselpost en IJssel- en Lekstreek. Groepen van rond de 15% kennen het project door deelname aan projectactiviteiten (zoals de buurtbarbecue of openlucht bioscoop), via het WOP (Wijk Overleg Platform) of door dat wat ze in de wijk hebben zien verbeteren. Verder zegt 7% het project te kennen via burens, familie en kennissen en 3% op een andere manier (bijvoorbeeld via posters of billboards).

De nieuwsbrief 'Thuis in Schollevaar-oost' is bij de meeste bewoners bekend: 90% van de mensen die de vragen hebben beantwoordt zegt deze nieuwsbrief te kennen. Het merendeel van hen leest de nieuwsbrief ook: de helft zegt deze (vrijwel) helemaal te lezen en nog eens 34% doet dat gedeeltelijk. Een kleine groep van 6% zegt de nieuwsbrief wel te kennen maar niet te lezen. De bekendheid van de nieuwsbrief is groter dan in 2003, toen deze ook al huis-aan-huis werd verspreid. In 2003 (met een wat andere vraagstelling) zei 59% de nieuwsbrief te hebben ontvangen, 12% zei dat dat niet zo was en 29% wist het niet (meer).



Aan de bewoners werd ook gevraagd wat ze van het project vinden. In de eerste plaats werd gevraagd of men tevreden is met de resultaten van het project. Vervolgens kon men in eigen woorden aangeven wat men van het project vindt. Een op de drie bewoners (34%) zegt tevreden of (in enkele gevallen) zeer tevreden te zijn, 54% is niet tevreden en niet ontevreden en 12% is (zeer) ontevreden. Er zijn dus meer bewoners tevreden dan ontevreden, maar ongeveer de helft gaf een neutraal antwoord.

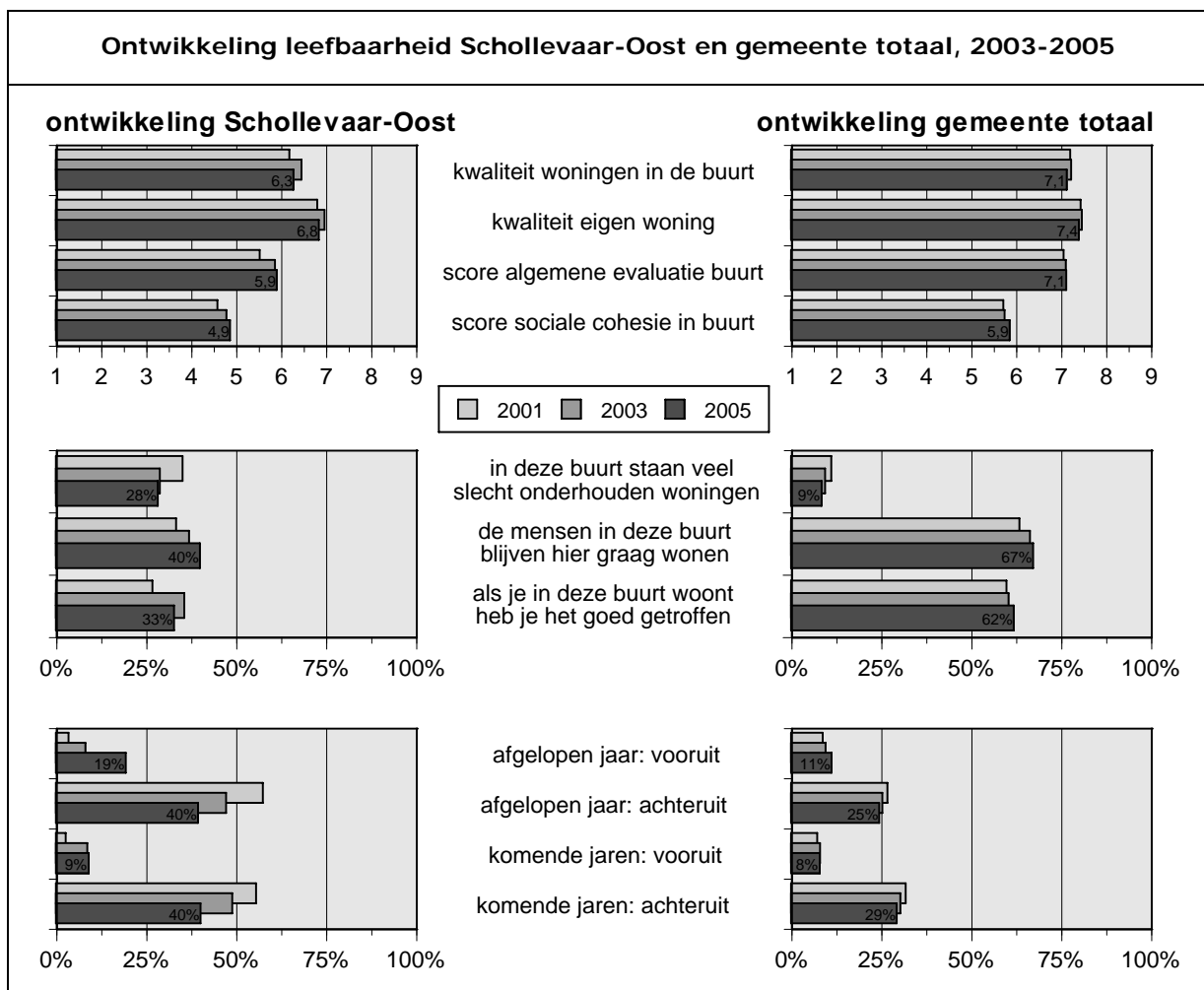


Het oordeel over het project kan verder worden ingekleurd met de antwoorden op de (open) vraag 'Wat vindt u van dit project om de leefbaarheid te verbeteren?'. De bewoners die tevreden zijn over de resultaten geven vrijwel zonder uitzondering aan het een goed of zelfs een prima project te vinden. Enkel van hen voegen er aan toe dat de saamhorigheid in de buurt verbetert of, algemener, dat er echt resultaat is te zien.

Van de mensen die noch tevreden noch ontevreden zijn geven ongeveer twee van de drie expliciet aan het wel een goed of zelfs een prima project te vinden. Enkele respondenten gaven aan dat het in ieder geval een goed begin is of zijn blij met de gemeentelijke aandacht, anderen noemen het project 'nodig' of hopen dat het inderdaad tot verbetering leidt. Hoewel veel mensen het dus een goed project vinden worden in deze groep wat vaker ook kanttekeningen gemaakt: men merkt nog weinig resultaat, buurtbewoners nemen nog te weinig deel of er zou meer moeten gebeuren.

De (relatief kleine) groep van mensen die niet tevreden is over de resultaten geeft uiteenlopende kwalificaties (allen door slechts enkelen genoemd) zoals: er wordt alleen 'opgelapt', er is te weinig resultaat, het is te beperkt van opzet, er is meer toezicht nodig of de communicatie is niet goed.

Het project Thuis in Schollebaar-Oost beoogt de directe leefomgeving in de drie buurten te verbeteren, in het bijzonder op gebied van woningen, woonomgeving en sociale structuur. Om te beoordelen in hoeverre effecten van deze aanpak zichtbaar worden voor bewoners wordt in onderstaande grafiek de ontwikkeling in de drie buurten van Schollebaar Oost op een aantal aspecten vergeleken met de ontwikkeling in de gehele gemeente.



Waar het gaat om de kwaliteit van de woningen lijken de bewoners in 2003 iets gunstiger te oordelen dan in 2001, maar het verschil is niet significant. In 2005 is geen verdere verbetering opgetreden. De score algemene evaluatie van de buurt (gebaseerd op stellingen over hoe prettig het is in de buurt te wonen) en de score sociale cohesie zijn eveneens tussen 2001 en 2003 heel licht gestegen en bleven daarna constant.

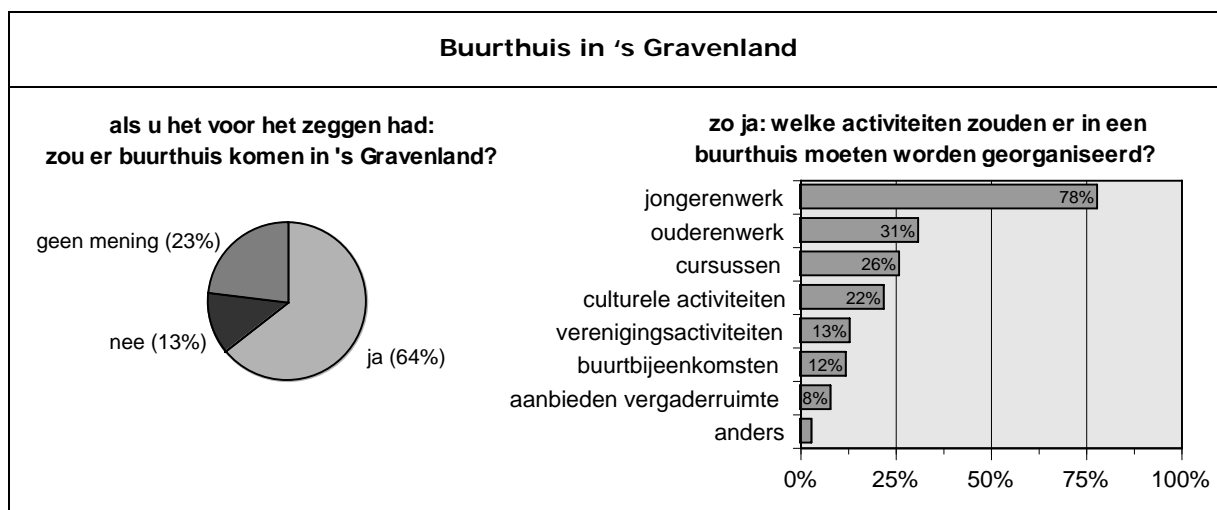
Positiever is de trend wanneer wordt gekeken naar de ontwikkeling die de buurt als geheel doormaakt volgens de bewoners. Het aantal mensen dat vindt dat hun buurt afgelopen jaar vooruit is gegaan is gestegen van 4% in 2001, via 8% in 2003 naar 19% in 2005. Het aantal personen dat vindt dat de buurt achteruit is gegaan daalde in dezelfde periode van 58% naar 40%. Wanneer wordt gevraagd naar de ontwikkeling die men verwacht voor de komende jaren is de trend deels vergelijkbaar, maar het aantal mensen dat denkt dat een verdere vooruitgang verwacht is niet verder toegenomen.

### Buurthuis in 's Gravenland

De gemeente wil graag weten hoe de bewoners van de wijk 's Gravenland denken over een buurthuis, waar activiteiten zoals jongerenwerk, ouderenwerk, culturele activiteiten en cursussen kunnen worden georganiseerd. Aan de bewoners van deze wijk werd daarom gevraagd naar hun mening hierover.

Twee van de drie wijkbewoners vinden dat er een buurthuis in 's Gravenland zou moeten komen. Een kleine groep van 13% wil niet dat er een buurthuis komt; bijna een kwart heeft daarover geen mening.

Aan de bewoners die vinden dat er een buurthuis moet komen werd ook gevraagd welke activiteiten daar dan georganiseerd moeten worden. Men kon daarbij maximaal twee activiteiten aankruisen die men het belangrijkste vond. Het grootst is het draagvlak voor jongerenwerk: driekwart van de mensen die de vraag beantwoordden zouden in ieder geval graag jongerenwerk in het buurthuis zien komen. Rond een kwart van de bewoners ziet graag ouderenwerk, cursussen of culturele activiteiten in het buurtcentrum. Het laagst (rond de 10%) is de belangstelling voor verenigingsactiviteiten, buurtbijeenkomsten en het aanbieden van vergaderruimte.

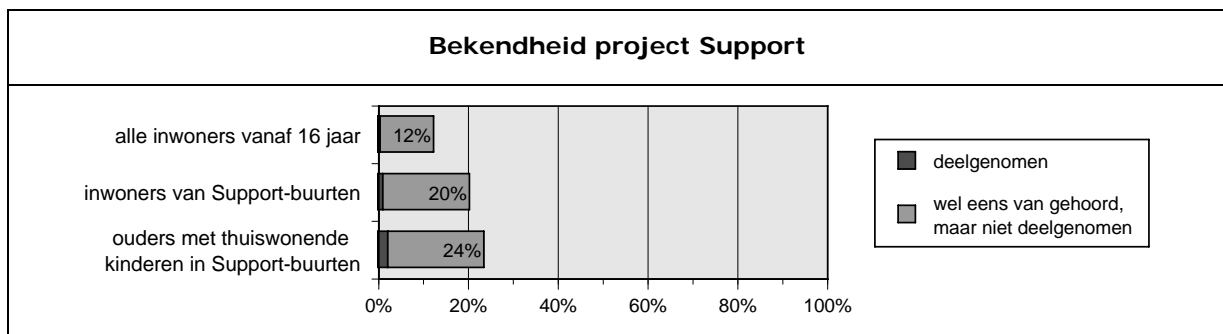


Weergegeven zijn alleen de antwoorden van bewoners van 's Gravenland. De rechtergrafiek wordt weergegeven in procenten van mensen die minstens een activiteit hadden genoemd; men kon maximaal twee activiteiten invullen die men het meest belangrijk vindt.

## Support

Het project Support is gericht op opvoedingsproblemen bij allochtone en autochtone Capellenaren, van 0-24 jaar. In de buurten De Hoven, Schollevaar-Oost en Molukkenbuurt worden verschillende Supportactiviteiten uitgevoerd. Onder het project vallen bijvoorbeeld activiteiten gericht op buurtmoeders, buurtnetwerken, kinderwerk, jongerenwerk, schoolverzuim, gezinscoaches, het project Ruman Grandi en mentoren.

Aan de bewoners werd gevraagd of zij het project kennen. Van alle inwoners van de gemeente heeft 12% wel eens van het project gehoord, waarvan 0,5% wel eens aan een van de activiteiten zegt te hebben deelgenomen. In de buurten waar het project loopt is de bekendheid wat groter: 20% zegt het project te kennen waarvan 1% wel eens heeft deelgenomen. Van de gezinnen van een of twee ouders met thuiswonende kinderen, die wonen in een van de buurten waar het project loopt kent 24% het project en heeft 2% deelgenomen aan een van de activiteiten.



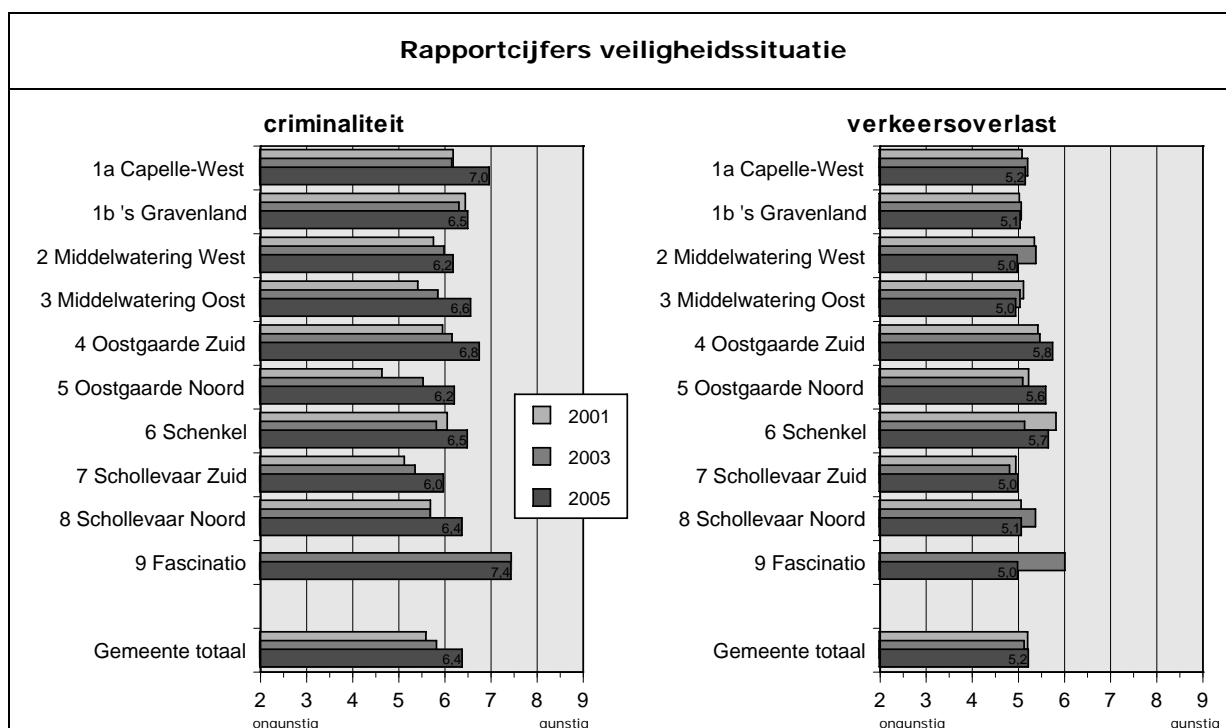
*Supportbuurten zijn buurten waar Support activiteiten worden uitgevoerd: Hovenbuurt, Schollevaar-Oost (Operabuurt, Gebouwenbuurt en Schildersvormenbuurt) en Molukkenbuurt.*

## Veiligheid en overlast

In het vragenblok veiligheid gaven de Capellenaren om te beginnen algemene rapportcijfers op gebied van veiligheid en overlast. Hierbij komen lage cijfers overeen met veel last (ongunstig) en hoge rapportcijfers met geen of weinig last (gunstig).

Het rapportcijfer voor de criminaliteit in de buurt (inbraak, diefstal, vernielingen en geweld) is de afgelopen jaren aanzienlijk verbeterd. Het gemiddelde cijfer steeg van 5,6 in 2001, via een 5,8 in 2003 naar 6,4 in 2005. Vergeleken met 2003 gaven vooral de inwoners van Capelle-West, Middewatering Oost, Oostgaarde Zuid en Noord en Schollevaar Zuid en Noord hogere cijfers. De cijfers per wijk lopen nu uiteen van een 6,0 (Schollevaar Zuid) tot 7,4 (Fascinatio). Vier jaar geleden lagen dezelfde rapportcijfers nog tussen 4,7 (Oostgaarde Noord) en 6,5 ('s Gravenland).

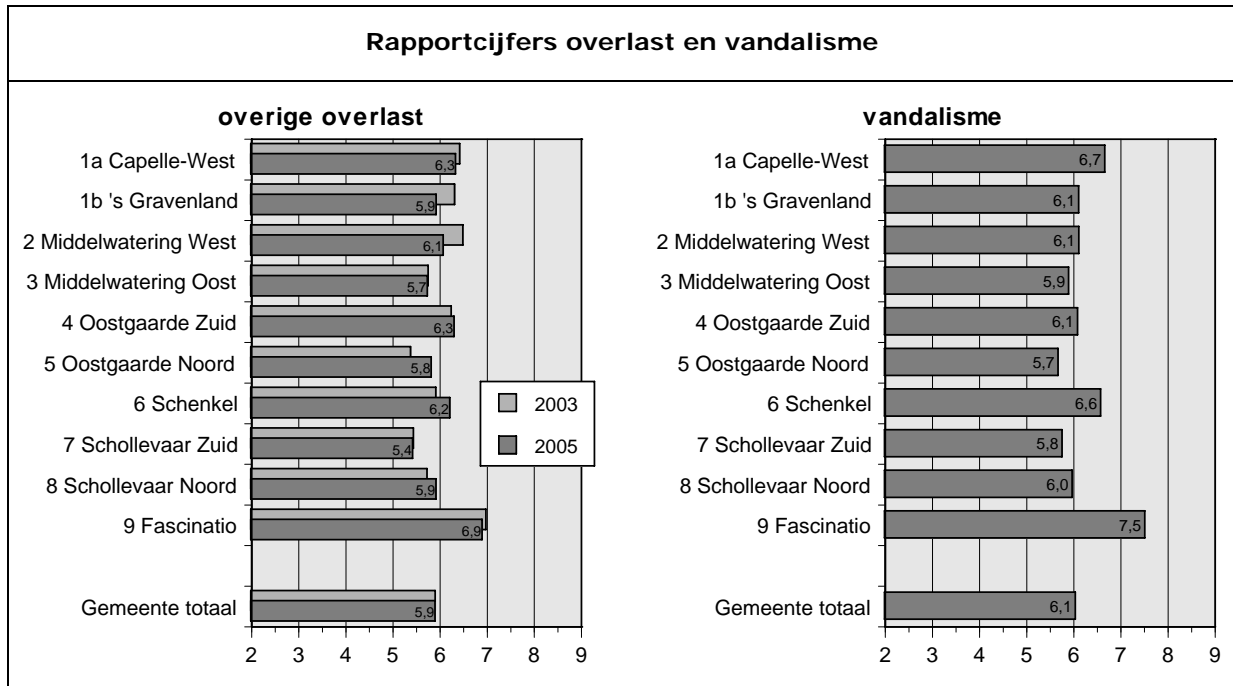
Minder gunstig is de beoordeling van verkeersoverlast (lawaai, te hard rijden, onveilig rijgedrag, verkeerd parkeren). Niet alleen is het gemiddelde cijfer veel ongunstiger (5,2) dan het cijfer voor criminaliteit, maar bovendien is dat cijfer de afgelopen vier jaar niet noemenswaardig veranderd. In Fascinatio werd de verkeerssituatie in 2003 nog relatief gunstig beoordeeld, maar daar is nu geen sprake meer van. Ook in Middewatering West daalde het cijfer; in Oostgaarde Noord en Schenkel steeg het cijfer juist.



Sinds 2003 wordt ook een rapportcijfer gevraagd voor overige vormen van overlast (zoals lawaai, overlast van omwonenden, hangjongerengedrag enz); in 2005 werd daarnaast een cijfer gevraagd voor vandalisme. Deze rapportcijfers worden in de grafiek hieronder weergegeven.

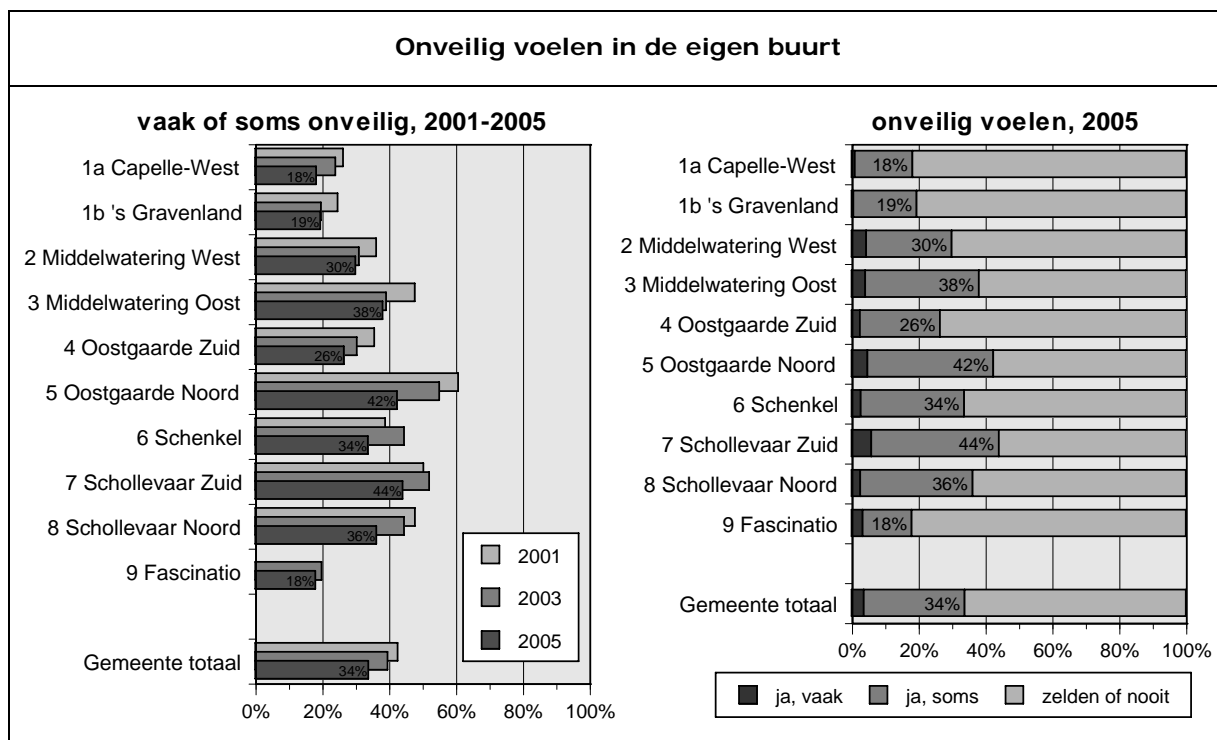
Het gemiddelde rapportcijfer voor overlast in de buurt is een 5,9, net zoals in 2003. De meeste overlast ervaren de bewoners van Schollebaar Zuid: zij gaven gemiddeld een 5,4. Bewoners van Fascinatio ervaren juist de minste overlast. In de wijken 's Gravenland en Middelwatering West oordelen de bewoners negatiever dan in 2003; in Oostgaarde Noord juist positiever.

Voor vandalisme in de buurt geven de bewoners gemiddeld een 6,1. Positieve uitschieters zijn Capelle-West, Schenkel en vooral Fascinatio; in deze wijken komt vandalisme veel minder voor.



Van alle bewoners van Capelle voelt 34% zich wel eens onveilig in de eigen buurt (waarvan 4% vaak en 30% soms). Het aantal mensen dat zich wel eens onveilig voelt in de eigen buurt is afgenomen van 43% in 2001 naar 34% in 2005. Omdat juist in de wijken waar vier jaar geleden nog veel mensen zich onveilig voelden dat aandeel sterk daalde, zijn ook de verschillen tussen de wijken kleiner geworden. In Oostgaarde Noord is het aandeel dat zich wel eens onveilig voelt gedaald van 61% in 2001 naar 42% in 2005. Behalve in Oostgaarde Noord zijn de onveiligheidsgevoelens de afgelopen twee jaar vooral afgenomen in Schenkel en Schollebaar; in geen enkele wijk is de situatie verslechterd.

Ondanks de sterke verbetering zijn Oostgaarde Noord en Schollebaar Zuid nog steeds de wijken waar meer mensen zich wel eens onveilig voelen dan gemiddeld in Capelle. In Capelle-West, 's Gravenland en Fascinatio voelen slechts weinig mensen zich wel eens onveilig.



De veiligheidsbeleving is ook afhankelijk van andere achtergrondkenmerken dan de woonwijk. Van de vrouwen voelt een groter deel zich wel eens onveilig in de buurt (39%) dan van mannen (27%). Het verschil tussen mannen en vrouwen is in alle leeftijdsgroepen ongeveer even groot. Ook in uiteenlopende gezinssituaties voelen vrouwen zich eerder onveilig dan mannen. Het verschil tussen vrouwen en mannen is groter dan gemiddeld onder eenoudergezinnen (waarbij 53% van de eenouder-moeders zich wel eens onveilig voelt). Inwoners met een hoger inkomen voelen zich minder vaak onveilig dan inwoners met een laag inkomen. De leeftijd is niet van invloed op het aandeel mensen dat zich wel eens onveilig voelt.

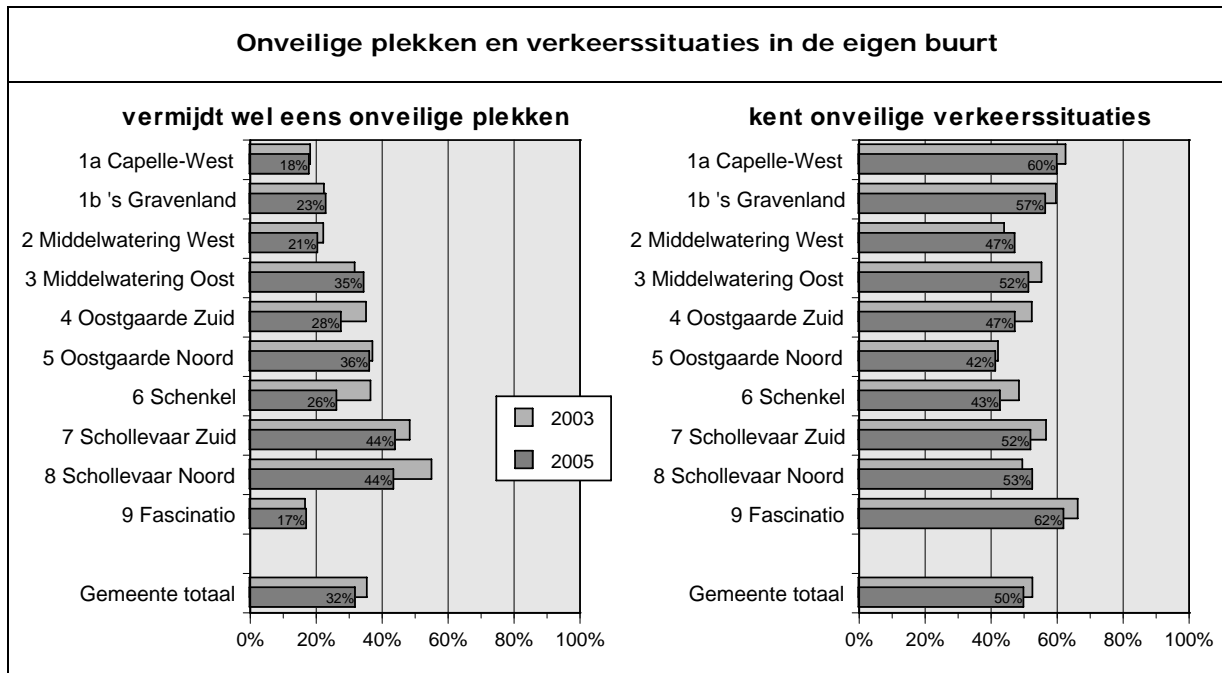
Ook in andere gemeenten wordt gevraagd of mensen zich wel eens onveilig voelen. Het aantal mensen dat zich wel eens onveilig voelt is iets lager in de gemeenten Dordrecht en Zoetermeer (28%), Rotterdam (31%) en de deelgemeenten Prins Alexander (22%) en IJsselmonde (29%). In Heerlen is het percentage juist aanzienlijk hoger: 45%. In Schiedam (34%) en Kerkrade (36%) is het percentage vergelijkbaar met dat in Capelle aan den IJssel (34%).

#### Onveilige plekken

Aan de respondenten van de Bewonersenquête werd niet alleen gevraagd of men zich wel eens onveilig voelt, maar ook of er bepaalde plekken zijn in de buurt die men liever mijdt omdat ze onveilig zijn en wat de precieze redenen daarvan zijn. Op dezelfde manier werd gevraagd naar onveilige verkeerssituaties.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> De respondenten moesten ook de locaties noemen die men wel eens vermijdt vanwege veiligheidsgevoelens en de locaties van onveilige verkeerssituaties. Deze locaties zijn niet opgenomen in deze rapportage, maar wel in geanonimiseerde vorm aan de gemeente beschikbaar gesteld voor nadere analyse.

Ongeveer 32% van de bewoners zegt dat er in de eigen buurt bepaalde plekken zijn die men wel eens vermijdt omdat men ze niet veilig vindt. Twee jaar geleden was dat nog 36%. Vooral in Schenkel en Schollevaar Noord zijn er minder mensen die bepaalde plekken in de buurt vermijden. Deze twee wijken hadden zich tussen 2001 en 2003 op dit punt juist negatief ontwikkeld, maar in 2005 is de situatie dus duidelijk weer verbeterd. Schollevaar Zuid en Noord zijn nog wel de wijken waar relatief veel bewoners bepaalde plekken liever mijden.



De reden van de onveiligheid blijkt uit de bovenste tabel op de volgende bladzijde. De aanwezigheid van groepen jongeren is net zoals voorgaande jaren de belangrijkste reden om bepaalde plekken te vermijden (22%), maar wordt toch iets minder vaak genoemd dan voorgaande jaren. Vooral in Schollevaar Noord wordt dit argument minder genoemd: in 2003 nog door 48% van alle buurt-bewoners, maar in 2005 nog slechts door 36%.

Op de tweede plaats in de lijst redenen van vermijdingsgedrag staat een slechte verlichting. Ook hierbij is de situatie echter verbeterd: in 2003 noemde 15% de verlichting als reden om bepaalde plekken liever te mijden; in 2005 was dat nog 10%. Vooral in Schollevaar Zuid en Oostgaarde Zuid wordt dit argument minder vaak genoemd dan twee jaar geleden.

De andere redenen om plekken te vermijden worden ongeveer net zo vaak genoemd als twee jaar geleden (elk door 3 tot 6%): graffiti, openbaar groen, geluids- en drugsoverlast.

Vermijden van onveilige plekken in de buurt								
Wijkindeling	vermijdt wel eens bepaalde plekken in de eigen buurt	belangrijkste redenen van de onveiligheid						
		verlichting	graffiti	openbaar groen	geluids-overlast	drugs-overlast	groepen jongeren	anders
1a Capelle-West	18%	7%	2%	2%	2%	1%	13%	2%
1b 's Gravenland	23%	7%	3%	1%	3%	4%	17%	4%
2 Middelwatering West	21%	7%	1%	3%	4%	1%	10%	3%
3 Middelwatering Oost	35%	7%	3%	4%	8%	7%	22%	4%
4 Oostgaarde Zuid	28%	8%	5%	2%	4%	5%	21%	4%
5 Oostgaarde Noord	36%	9%	4%	2%	9%	8%	26%	3%
6 Schenkel	26%	10%	1%	2%	4%	4%	15%	6%
7 Schollebaar Zuid	44%	14%	4%	4%	9%	9%	32%	9%
8 Schollebaar Noord	44%	17%	4%	4%	5%	10%	36%	5%
9 Fascinatio	17%	14%	1%	0%	1%	2%	2%	7%
<b>Gemeente totaal</b>	<b>32%</b>	<b>10%</b>	<b>3%</b>	<b>3%</b>	<b>6%</b>	<b>6%</b>	<b>22%</b>	<b>5%</b>
Gemeente totaal (2003)	36%	15%	4%	3%	6%	7%	26%	8%
Gemeente totaal (2001)	36%	16%	5%	4%	7%	7%	25%	8%

Respondenten konden maximaal twee plekken opgeven en moesten daarbij tevens noteren wat de belangrijkste reden van de onveiligheid was. Bij beide plekken konden meerdere redenen worden aangekruist. Alle percentages in % van het totaal aantal respondenten (inclusief hen die nooit plekken in de buurt mijden).

NB In 2001 en 2003 kon men drie plekken noteren met de redenen van de onveiligheid, maar slechts weinig respondenten noteerden meer dan twee locaties. Voor een optimale vergelijkbaarheid zijn de gemeentetotalen voor deze twee jaren opnieuw berekend op basis van de eerste twee genoemde plekken.

De helft van de bewoners kent in de eigen buurt onveilige verkeerssituaties. Dat aandeel is een fractie lager dan in 2003. Vooral in Fascinatio, Capelle-West en 's Gravenland kennen veel mensen onveilige verkeerssituaties (zie de rechtergrafiek op de linkerpagina).

In de tabel hieronder worden de redenen van eventuele onveilige verkeerssituaties weergegeven. Te hard rijden wordt nog steeds het meest genoemd als reden van de verkeersonveiligheid, maar het aandeel bewoners dat dit noemde bij een of meer gevaarlijke plekken daalde wel van 32 naar 28%. Onoverzichtelijke plekken worden door 19% van de bewoners genoemd. Andere redenen zijn: fout parkeren (12%), agressief rijgedrag (11%), onveilige inrichting (10%) en te veel verkeersdrukte (10%). De meeste percentages zijn sinds 2003 niet noemenswaardig veranderd.

Onveilige verkeerssituaties in de buurt								
Wijkindeling	kent onveilige verkeerssituaties in de buurt	belangrijkste redenen van de onveiligheid						
		slecht overzicht	te hard rijden	fout parkeren	te druk	agressief rijgedrag	onveilige inrichting	anders
1a Capelle-West	60%	21%	30%	25%	18%	12%	8%	12%
1b 's Gravenland	57%	21%	30%	17%	16%	10%	10%	14%
2 Middelwatering West	47%	13%	26%	7%	11%	12%	8%	10%
3 Middelwatering Oost	52%	16%	31%	13%	13%	14%	11%	12%
4 Oostgaarde Zuid	47%	19%	27%	12%	5%	9%	10%	9%
5 Oostgaarde Noord	42%	14%	21%	9%	5%	11%	9%	5%
6 Schenkel	43%	11%	26%	10%	10%	11%	9%	8%
7 Schollebaar Zuid	52%	25%	29%	12%	7%	12%	11%	11%
8 Schollebaar Noord	53%	24%	33%	10%	7%	9%	8%	11%
9 Fascinatio	62%	32%	40%	21%	15%	17%	27%	18%
<b>Gemeente totaal</b>	<b>50%</b>	<b>19%</b>	<b>28%</b>	<b>12%</b>	<b>10%</b>	<b>11%</b>	<b>10%</b>	<b>11%</b>
Gemeente totaal (2003)	53%	20%	32%	14%	11%	14%	10%	13%
Gemeente totaal (2001)	51%	22%	30%	13%	7%	10%	9%	13%

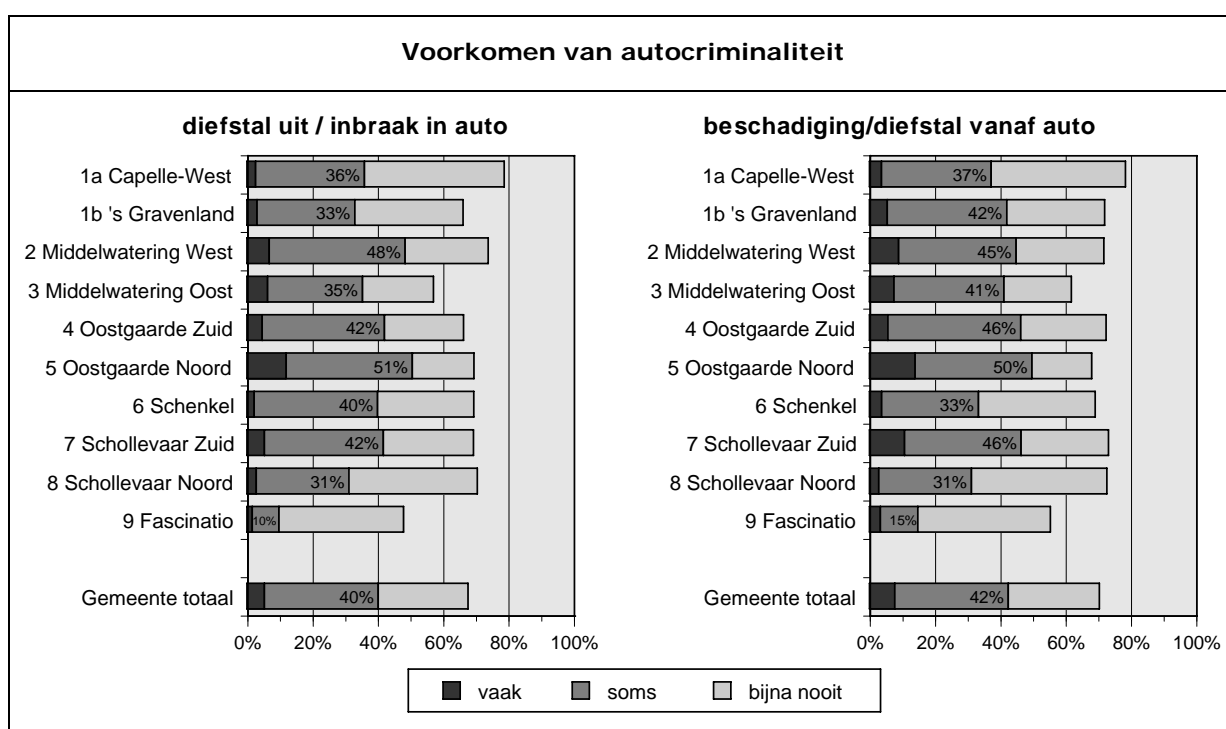
Zie de opmerkingen onder de tabel hierboven.

## Criminaliteit in de buurt

Van uiteenlopende vervelende voorvallen (zowel op gebied van criminaliteit als overlast) is aan de bewoners gevraagd of deze naar hun oordeel vaak voorkomen in de buurt. De antwoorden worden weergegeven in de grafieken op de volgende zes bladzijden. Het gaat bij dit thema nadrukkelijk om de beleving van criminaliteit en overlast en niet om het feitelijke voorkomen.<sup>1</sup>

Diefstal uit en/of inbraak in auto komen volgens 40% van de bewoners vaak of soms voor in de eigen buurt. In de wijken Middelwatering West en Oostgaarde Noord komt diefstal uit of inbraak in auto volgens de bewoners wat vaker voor dan gemiddeld; in Schollevaar Noord en vooral in Fascinatio relatief weinig.

Beschadiging van auto's of diefstal aan de buitenkant van auto's komt volgens 42% van de bewoners vaak of soms voor in de eigen buurt. Deze vorm van autocriminaliteit komt volgens de bewoners in Oostgaarde Noord het meest voor; in Schenkel, Schollevaar Noord en vooral in Fascinatio minder vaak dan gemiddeld.

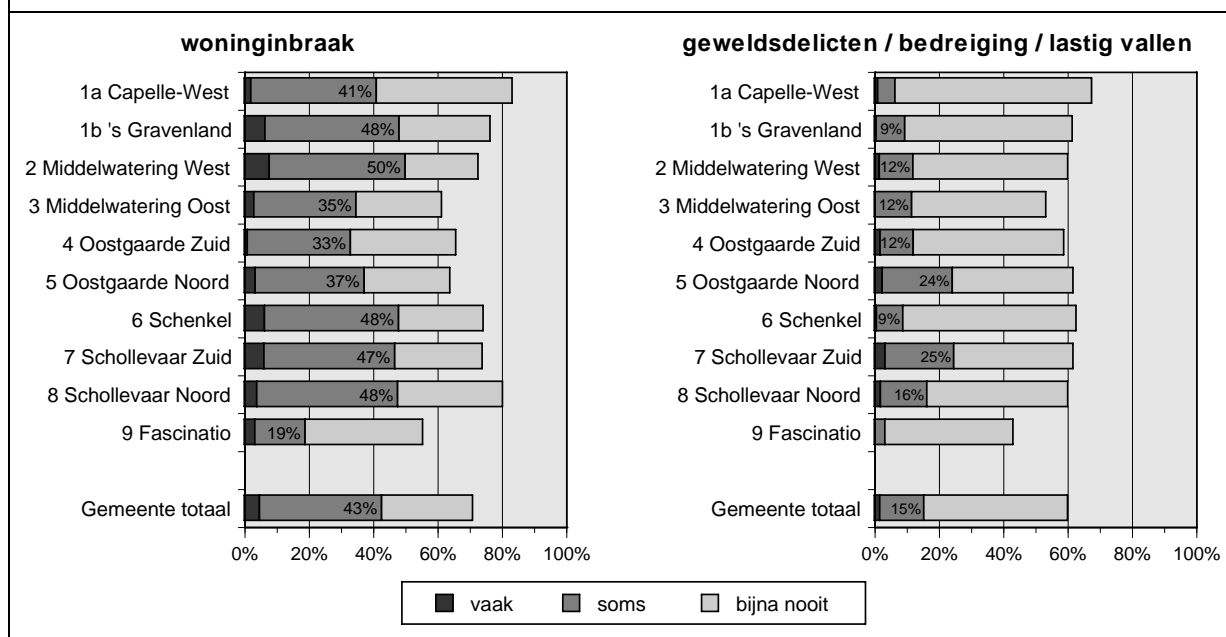


Volgens 43% van de bewoners komt woninginbraak vaak of soms voor in de eigen buurt. In Middelwatering Oost, Oostgaarde Zuid en Fascinatio komt woninginbraak volgens de bewoners minder vaak voor dan gemiddeld in de gemeente.

Volgens 15% van de bewoners komen geweldsdelicten, bedreigingen en lastig vallen vaak of soms voor in de buurt. Geweldsdelicten komen volgens de Capellenaren het meest voor in Oostgaarde Noord en Schollevaar Zuid. In Fascinatio en Capelle-West komen geweldsdelicten volgens bewoners het minst vaak voor.

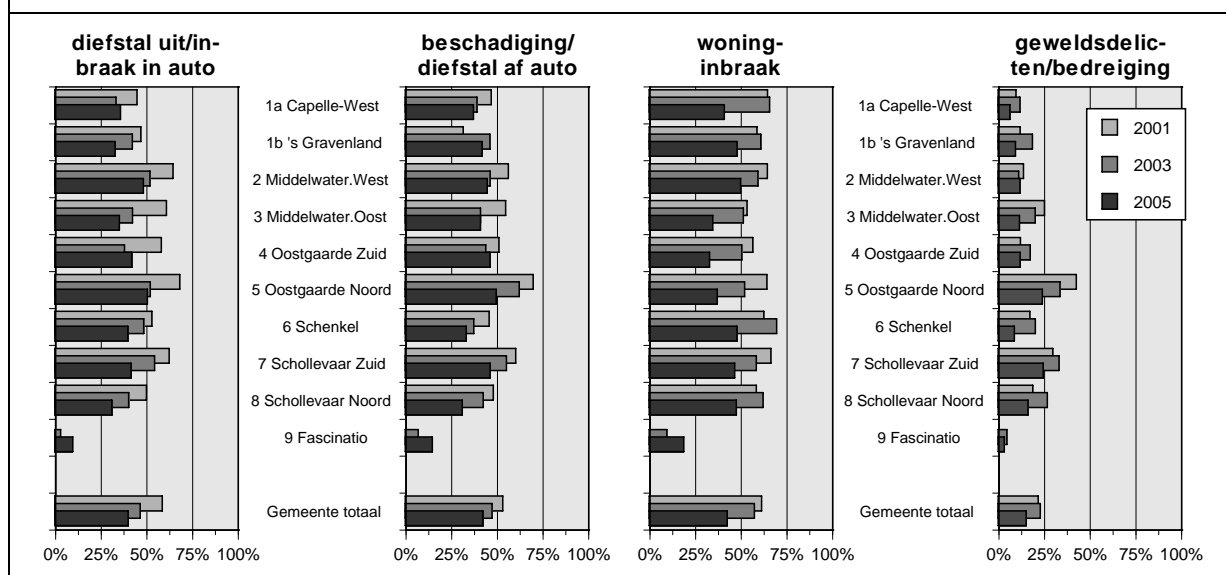
<sup>1</sup> Het aandeel mensen dat zegt niet te weten of een bepaald delict vaak voorkomt wordt in de grafieken niet weergegeven maar telt wel mee bij de percentages. Daardoor tellen de staven op deze bladzijden (blz.44-49) niet op tot 100%.

## Voorkomen van woninginbraak en geweld



In onderstaande grafiek wordt de ontwikkeling van criminaliteit in de buurt volgens bewoners sinds 2001 weergegeven. Uit deze vergelijking blijkt dat alle vier de vormen van criminaliteit volgens de bewoners steeds minder voorkomen. Gewelddelicten kwamen volgens bewoners in 2003 nog net zo vaak voor als in 2001, maar de laatste twee jaar daalde het percentage van 23% naar 15%. Vooral in Oostgaarde Noord, Schollevaar en Schenkel worden minder gewelddelicten gemeld. Woninginbraak en autocriminaliteit kwamen volgens bewoners in 2003 al minder vaak voor dan in 2001 en deze daling heeft zich de afgelopen twee jaar duidelijk voortgezet. Diefstal uit en inbraak in auto's zouden vooral in Schollevaar, Schenkel en 's Gravenland minder vaak voorkomen dan in 2003. Het zijn echter vooral woninginbraken die minder vaak voorkomen: in alle wijken significant minder dan in 2003. De enige uitzondering is Fascinatio, waar autocriminaliteit en woninginbraken vaker zouden voorkomen dan in 2003 (maar nog aanzienlijk minder vaak dan in de andere wijken).

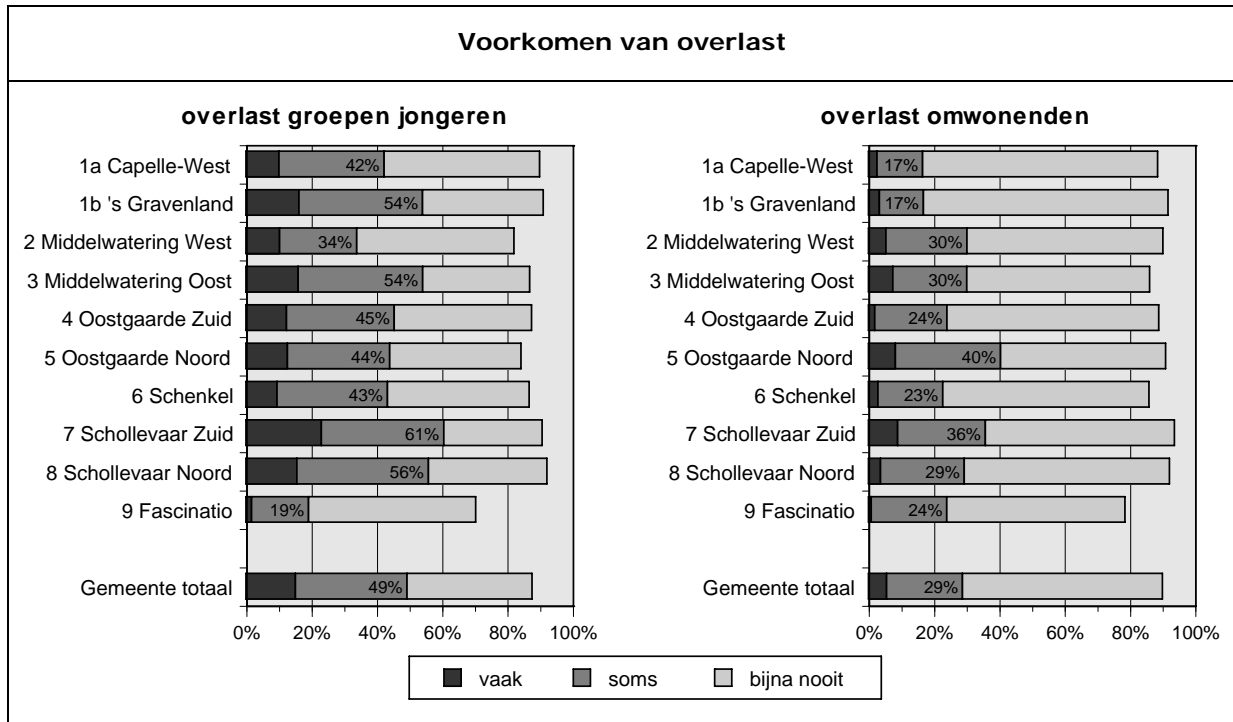
## Ontwikkeling autocriminaliteit, woninginbraak en geweld ('vaak' of 'soms')



## Overlast in de buurt

Bij de voorvallen die op deze twee pagina's worden weergegeven is vooral sprake van overlast in de buurt. De helft van de bewoners geeft aan dat overlast van groepen jongeren regelmatig voorkomt. Vooral in Schollebaar komt deze vorm van overlast nog vaker voor dan gemiddeld, in Middelwatering West en Fascinatio juist relatief weinig.

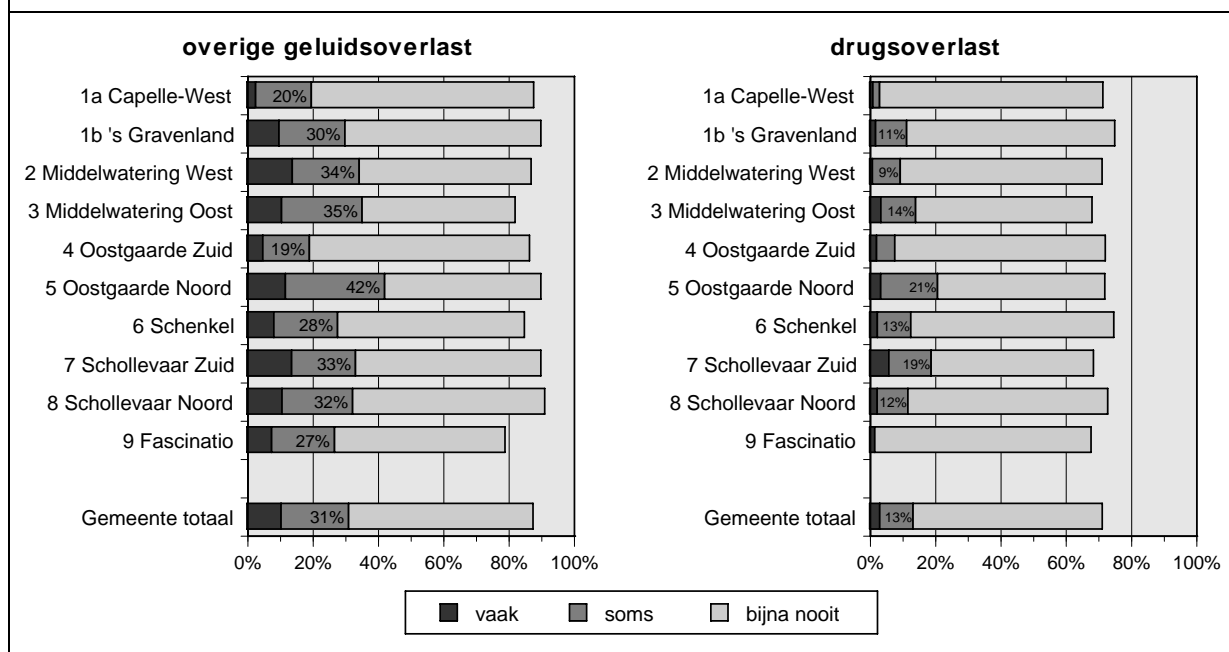
Gemiddeld 29% van de bewoners ondervindt wel eens overlast van omwonenden. Oostgaarde Noord en Schollebaar Zuid zijn de wijken waar dit het meest voorkomt. In de wijken Capelle-West en 's Gravenland komt overlast van omwonenden relatief weinig voor.



Overige geluidsoverlast (anders dan van groepen jongeren, omwonenden of verkeer) komt volgens 31% van de bewoners soms of vaak voor in de eigen buurt, het meest in Oostgaarde Noord. In Oostgaarde Zuid en Capelle-West ervaren de bewoners juist minder geluidsoverlast.

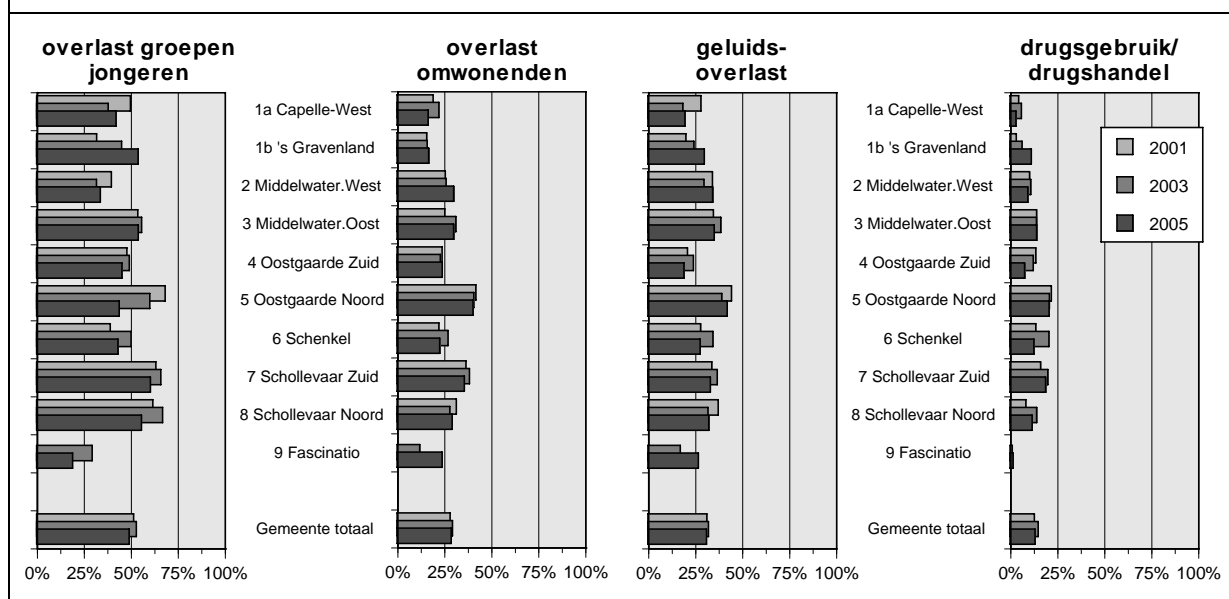
Overlast van drugsverslaafden of drugshandel komt volgens 13% van de bewoners vaak of soms voor in de buurt. Oostgaarde Noord en Schollebaar Zuid zijn volgens de bewoners de wijken waar drugsoverlast relatief vaker voorkomt. In Fascinatio en Capelle West wordt drugsoverlast nauwelijks door de bewoners genoemd.

## Voorkomen van geluids- en drugsoverlast



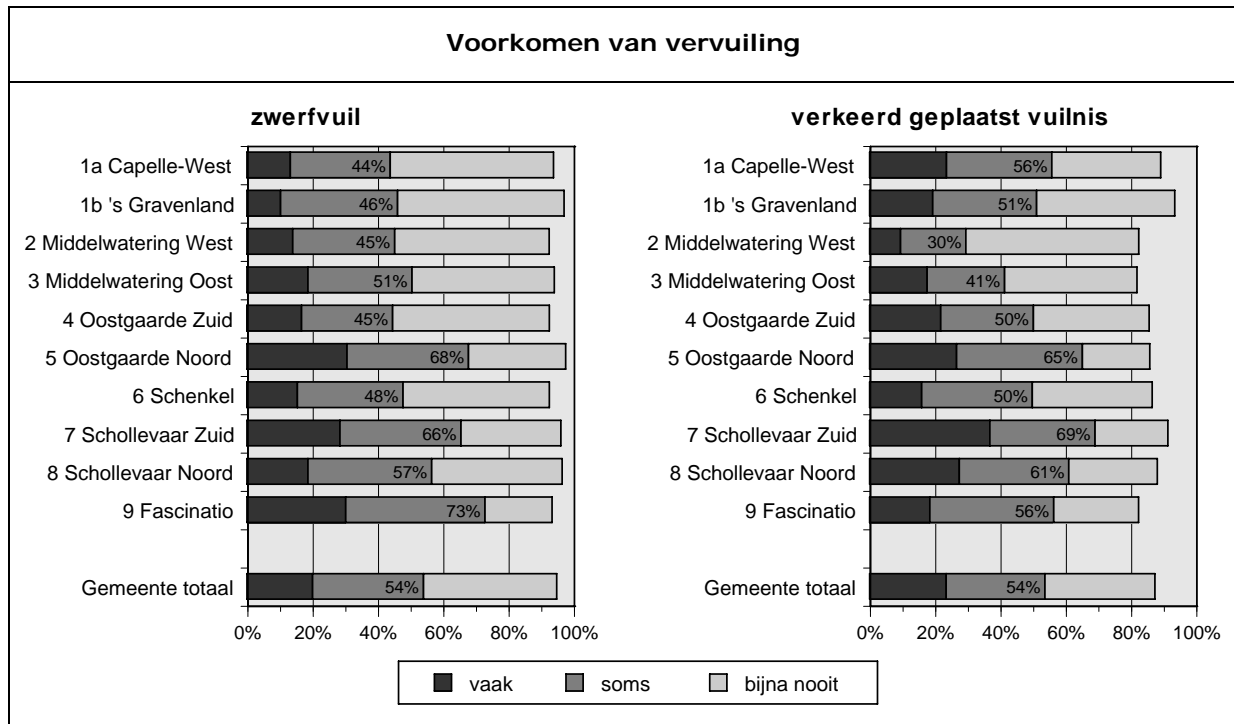
De ontwikkeling van de verschillende vormen van overlast gedurende de afgelopen vier jaar wordt weergegeven in onderstaande figuur. De meeste percentages zijn de afgelopen jaren nauwelijks gewijzigd, maar jongerenoverlast komt iets minder vaak voor dan gemiddeld. Vooral in Oostgaarde Noord en Schollevaar Noord komt jongerenoverlast minder voor dan in 2003. In 's Gravenland is juist sprake van een toename. Overlast van omwonenden en andere geluidsoverlast komt in Fascinatio vaker voor dan in 2003.

## Ontwikkeling overlast ('vaak' of 'soms')



## Vervuiling in de buurt

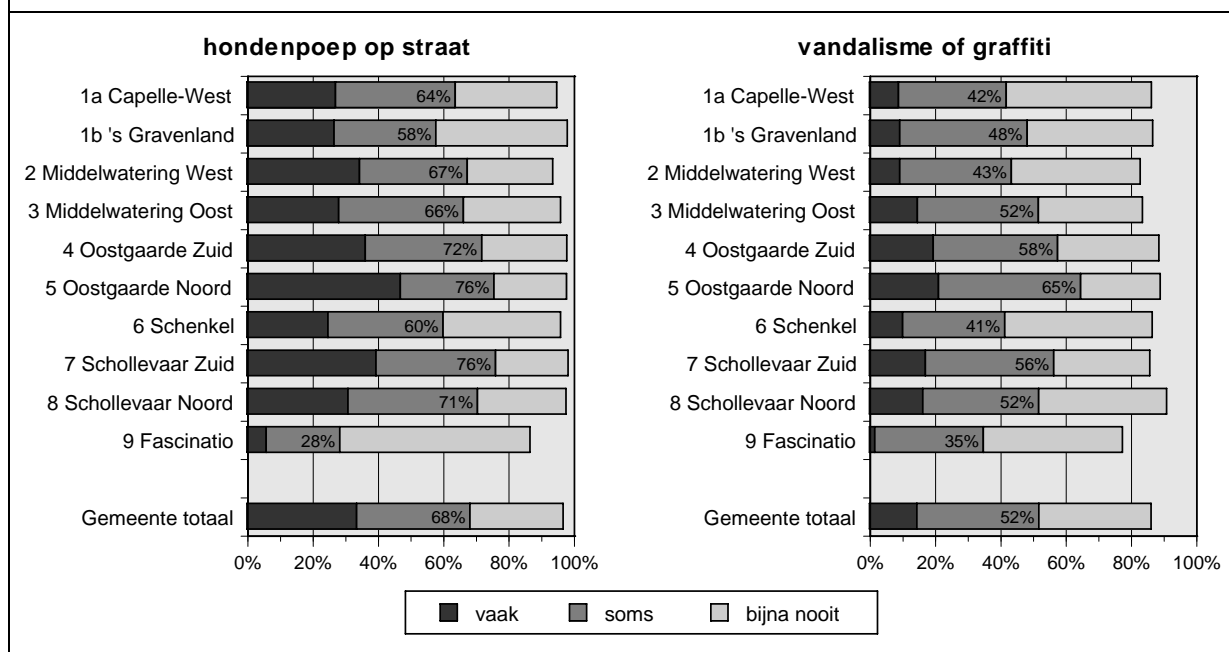
Onderstaande grafiek toont het voorkomen van vervuiling in de buurt. Volgens 54% van de bewoners komt zwerfvuil wel eens voor in de buurt en eveneens 54% ziet wel eens verkeerd geplaatst vuilnis. Deze vormen van vervuiling komen in alle wijken voor, maar in Oostgaarde Noord en Schollebaar Zuid vaker dan gemiddeld. In Fascinatio komt zwerfvuil regelmatig voor: volgens 73% vaak of soms. Het verkeerd aanbieden van vuilnis komt het minst vaak voor in Middelwatering West.



Van alle op deze zes pagina's genoemde vervelende voorvallen (criminaliteit en overlast) in de buurt komt hondenpoep het meest vaak voor: 68% van de bewoners zegt dat deze vervuiling vaak of soms voorkomt in de buurt. Hondenpoep op straat komt in alle wijken voor, maar in Fascinatio opvallend weinig. In Oostgaarde Noord zou volgens bijna de helft van de bewoners hondenpoep vaak voorkomen op straat.

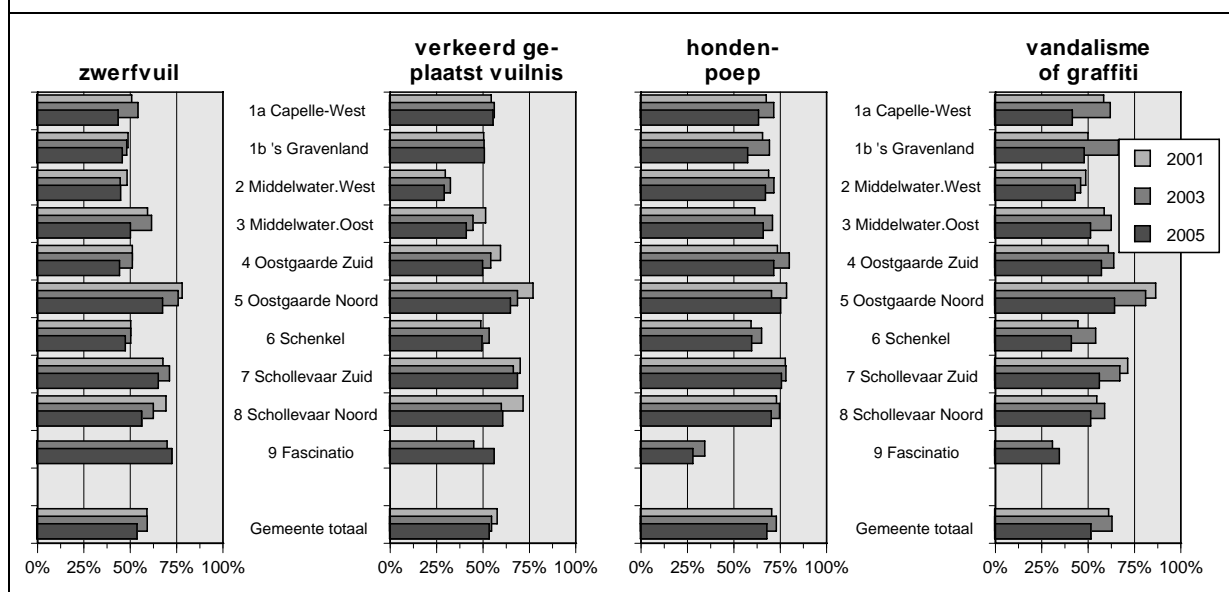
Vandalisme of bekladding van muren en gebouwen tot slot komt volgens 52% van de bewoners vaak of soms voor in de eigen woonbuurt. Op wijkniveau varieert dat aandeel van 65% (in Oostgaarde Noord) tot 35% (in Fascinatio).

## Voorkomen van hondenpoep en vandalisme/graffiti



Uit de grafieken hieronder blijkt dat vooral zwerfvuil, hondenpoep en vandalisme/graffiti minder vaak voorkomen dan in 2003. Vooral vandalisme en graffiti komen minder vaak voor: in 2003 zei 63% dat dit vaak of soms voorkwam in de buurt; in 2005 nog maar 52%. Vooral in Capelle-West, 's Gravenland en Oostgaarde Noord is de situatie volgens bewoners verbeterd. Het aandeel bewoners dat vindt dat zwerfvuil vaak of soms voorkomt daalde van 60% naar 54%. Vooral in Capelle-West, Middelwatering Oost en Oostgaarde Noord is de situatie verbeterd. Ook hondenpoep wordt minder vaak aangetroffen: het percentage daalde van 73% naar 68%. Wat betreft het verkeerd plaatsen van vuilnis zijn de verschillen tussen 2003 en 2005 slechts beperkt; in Fascinatio komt dit nu vaker voor dan twee jaar geleden.

## Ontwikkeling vervuiling en vandalisme ('vaak' of 'soms')



## Persoonlijk slachtofferschap

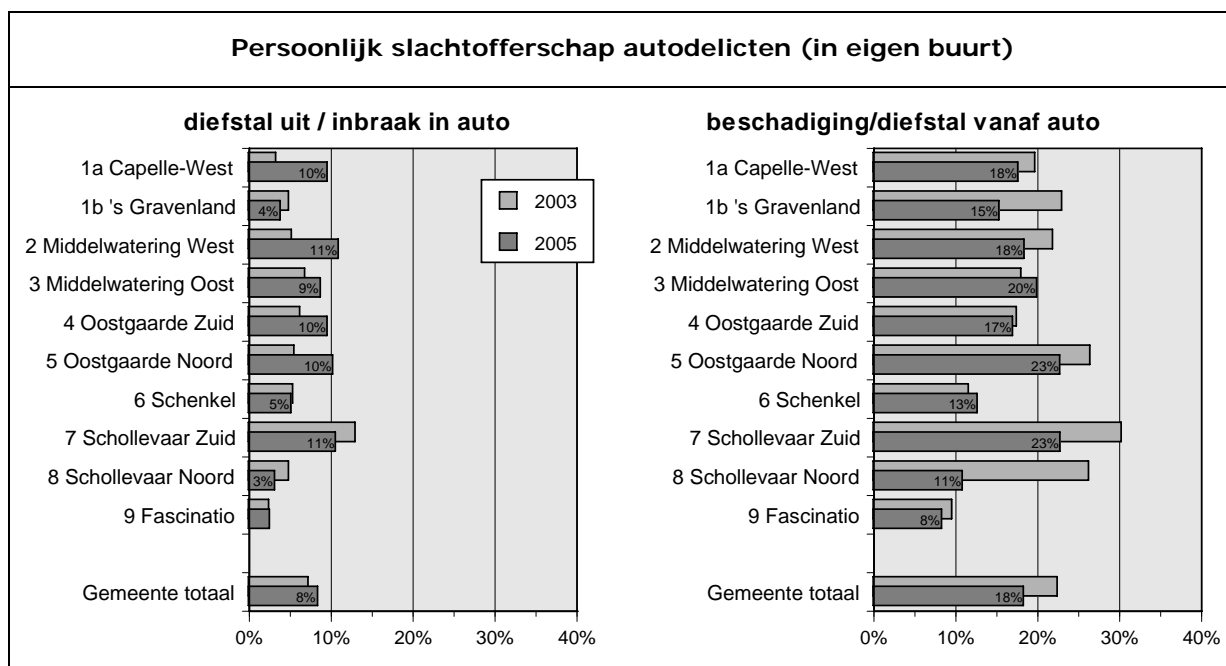
In het blok veiligheid is de bewoners ook gevraagd of zij de afgelopen 12 maanden persoonlijk slachtoffer zijn geweest van autodelicten, woninginbraak of geweld.

Het aantal inwoners dat afgelopen jaar slachtoffer werd van diefstal uit of inbraak in auto's

bedraagt 8% en dat is vrijwel gelijk aan twee jaar geleden. Dat is nog wel veel lager dan in 2001, want toen was nog 14% slachtoffer. Per wijk loopt het aandeel nu uiteen van 3 tot 11%.

Beschadiging of diefstal vanaf de buitenkant van auto's (zoals wioldoppen) komen ook minder voor dan in 2001. In vier jaar tijd is het aantal slachtoffers gedaald van 27 naar 18%. De laatste twee jaar is vooral in Schollebaar Zuid en Noord en in 's Gravenland het aantal slachtoffers afgenomen.

In Fascinatio en Schollebaar Noord is het aandeel slachtoffers van de verschillende vormen van autocriminaliteit het laagst.

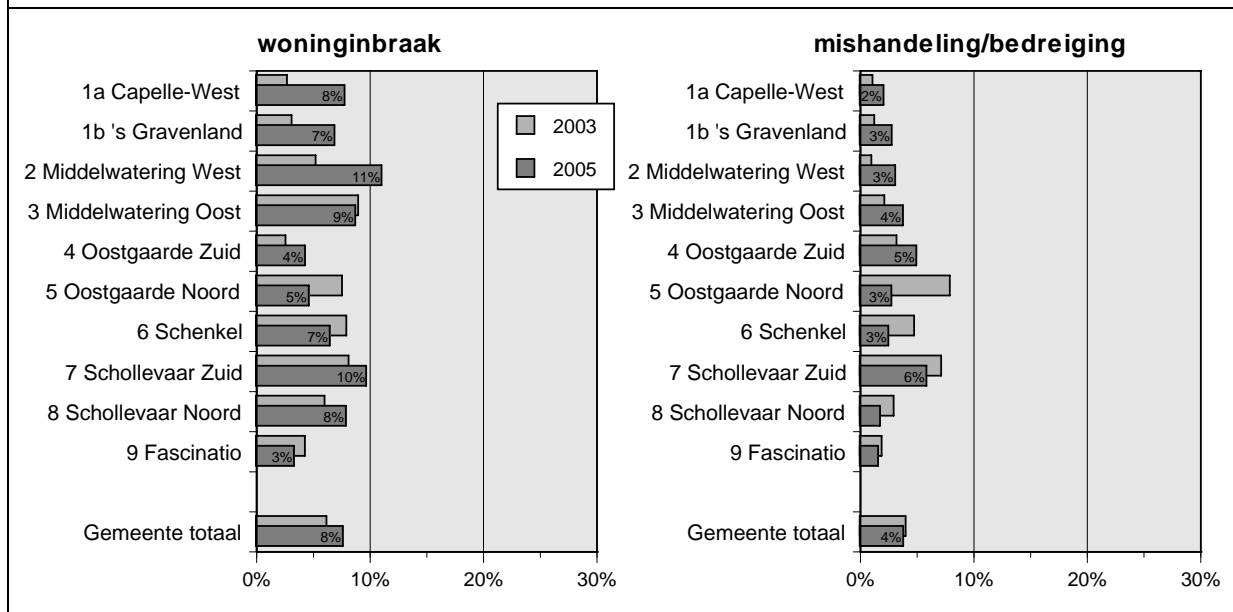


Behalve in de eigen buurt kan men natuurlijk ook elders slachtoffer worden van autodelicten. In totaal 10% van de bewoners werd afgelopen jaar, binnen of buiten de eigen buurt, slachtoffer van diefstal uit of inbraak in de auto (waarvan 8% in de eigen buurt). Daarnaast was 21% slachtoffer van beschadiging of diefstal aan de buitenkant van de auto (waarvan 18% in eigen buurt).

De grafieken op de volgende bladzijde tonen het slachtofferschap van woninginbraak en geweldsdelicten. Het aantal woninginbraken was tussen 2001 en 2003 gedaald maar is sindsdien weer licht gestegen naar 8%. Vooral in Capelle-West en Middelwatering West zeggen meer mensen slachtoffer te zijn geworden.

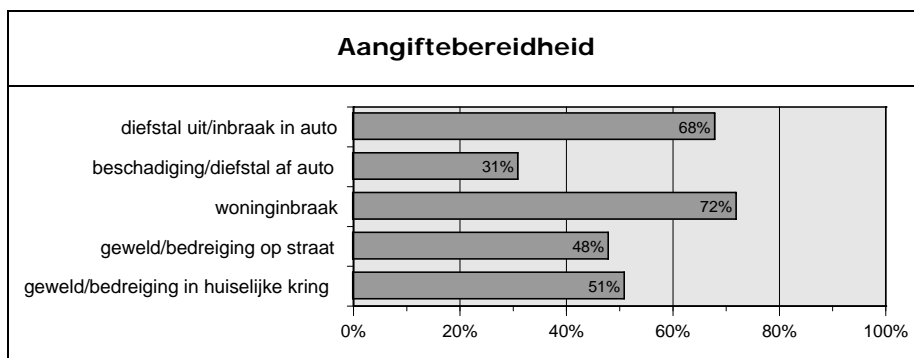
De vraag over slachtofferschap van geweld is niet exact op dezelfde wijze gesteld. In 2003 werd gevraagd naar 'mishandeling of bedreiging met lichamelijk geweld' in het algemeen. Daarvan zei toen 6% slachtoffer te zijn geworden, waarvan 4% in de eigen buurt. In 2005 werd onderscheid gemaakt tussen bedreiging en mishandeling op straat en in huiselijke kring, maar niet op andere locaties. In totaal 5% werd slachtoffer van een van deze twee vormen, waarvan 4% in de eigen buurt. Van de geweldsslachtoffers zegt 2% (ook) slachtoffer te zijn geweest van geweld in huiselijke kring. Bij huiselijk geweld is het overigens onzeker in hoeverre slachtoffers bereid of in staat zijn dergelijke vragen te beantwoorden via een thuis bezorgde vragenlijst.

## Persoonlijk slachtofferschap woninginbraak en geweld (in eigen buurt)



In 2003 werd gevraagd naar mishandeling of bedreiging in het algemeen; in 2005 alleen naar mishandeling of bedreiging op straat of in huiselijke kring.

Mensen die slachtoffer worden doen niet altijd aangifte. Aan de bewoners die slachtoffer werden van de genoemde misdrijven (al dan niet in de eigen buurt) werd gevraagd of zij ook aangifte hebben gedaan. Bij diefstal uit woning en diefstal uit auto deed ongeveer 70% van de slachtoffers aangifte. Bij beschadiging of diefstal aan de buitenkant van de auto deed slechts ongeveer 30% aangifte. Bij geweld/bedreiging op straat en in huiselijke kring zegt de helft aangifte te hebben gedaan.<sup>1</sup>

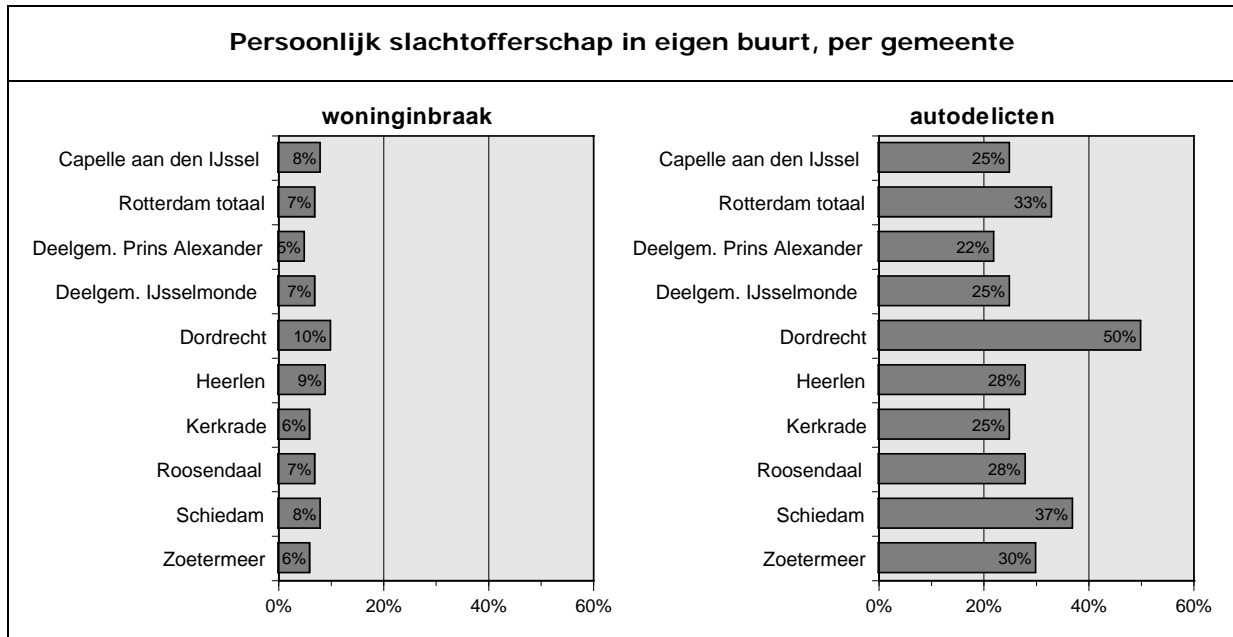


Aan de mensen die geen aangifte deden terwijl ze wel slachtoffer waren werd gevraagd naar de reden om geen aangifte te doen. De meestgenoemde was dat men geen vertrouwen had in een goede afhandeling door de politie (40% van de slachtoffers die geen aangifte deden). Andere redenen waren: de schade was beperkt of het was een klein voorval (15%), geen tijd om aangifte te doen (8%), de daders waren toch niet bekend of er waren geen getuigen (7%), men had het onderling met de dader geregeld (7%), angst voor represailles (5%) of het zou zinloos zijn (5%). Andere redenen werden veel minder vaak genoemd, zoals onwetendheid hoe dat moest of dat het

<sup>1</sup> Omdat (met name bij de twee soorten geweldsdelicten) het aantal slachtoffers onder de respondenten relatief beperkt is, zijn deze cijfers vooral indicatief.

nodig was aangifte te doen, het feit dat aangifte te tijdrovend is, dat het de 'eigen schuld' was (bijvoorbeeld niet op slot gezet), dat het delict pas later werd ontdekt of dat de verzekering al in kennis was gesteld.

In onderstaande grafiek wordt het slachtofferschap per gemeente weergegeven. Op gebied van woninginbraak ontlopen de gemeenten elkaar niet veel: de percentages lopen uiteen van 5 tot 10%. Bij autodelicten zijn de verschillen groter. Vooral in Dordrecht (50%), Schiedam (37%) en Rotterdam (33%) worden meer mensen slachtoffer van diefstallen en beschadigingen vanuit of vanaf auto's dan in de gemeente Capelle aan den IJssel (25%).



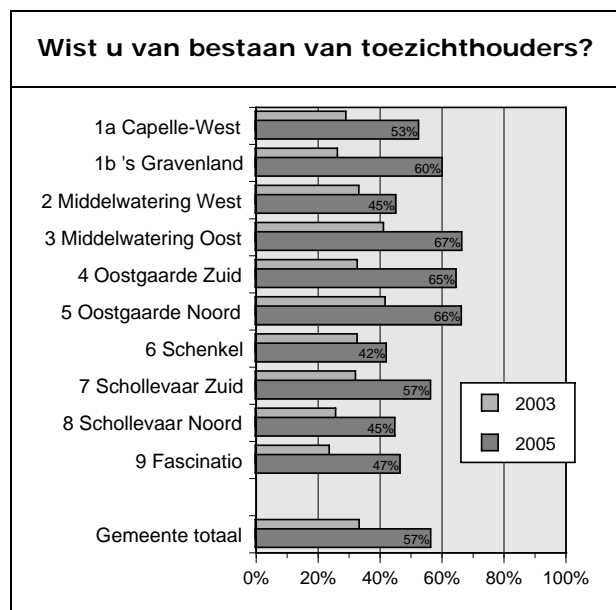
*Slachtofferschap autodelicten is het aandeel respondenten dat slachtoffer was van diefstal uit/inbraak in auto en/of beschadiging/diefstal vanaf de buitenkant van de auto.*

### Toezichthouders

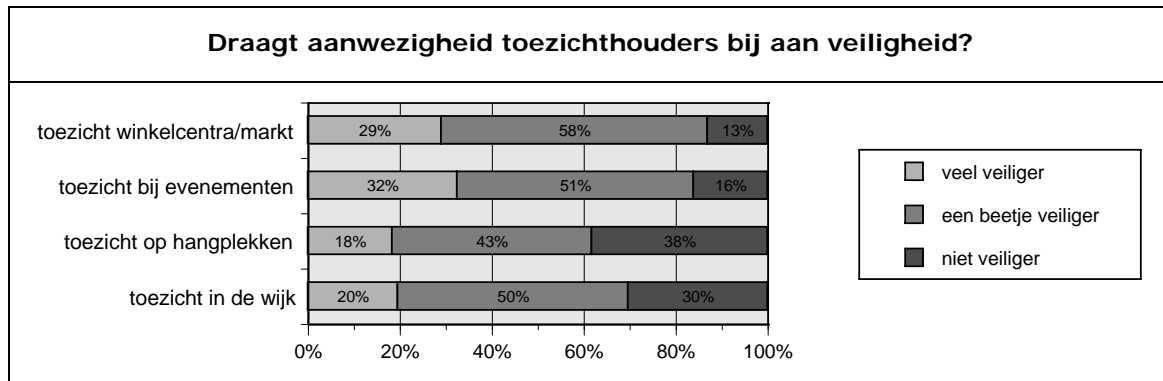
In de gemeente Capelle aan den IJssel zijn speciale toezichthouders aangesteld. Met hun inzet wil de gemeente de veiligheid en de leefomgeving verbeteren. De toezichthouders dragen dus bij aan een 'schoon, heel en veilig' Capelle en worden vooral ingezet op plaatsen die gevoelig zijn voor vandalisme en andere vormen van overlast.

De bekendheid van de toezichthouders is de afgelopen twee jaar verder toegenomen. In 2003 kende 34% van de bewoners deze toezichthouders, twee jaar later was dat 57%. In Middelwatering Oost en Oostgaarde Zuid en Noord kennen relatief veel mensen de toezichthouders.

Aan de bewoners die zeiden wel op de hoogte te zijn is ook gevraagd of de aanwezigheid van de toezichthouders op verschillende locaties bijdraagt aan veiligheid. Dat blijkt inderdaad het geval. Deze vraag werd alleen beantwoord door mensen die op de hoogte zijn van het bestaan van de toezichthouders én de



betreffende plaatsen wel eens bezoeken. In winkelcentra en op de markt en bij evenementen vindt ongeveer 30% van hen dat het veel veiliger is geworden en ruim de helft vindt het een beetje veiliger. Op hangplekken vindt 18% dat toezichthouders veel bijdragen aan veiligheid en 43% een beetje; bij het toezicht in de wijk vindt 20% dat zij veel en 50% dat ze een beetje daaraan bijdragen.



*Weergegeven in procenten van bewoners die een antwoord hebben gegeven bij het betreffende onderdeel.*

De toezichthouders worden ook ingezet om woningen van bewoners tijdens de vakantie te controleren. Daarvoor is de vakantiekaartenactie gestart. De toezichthouders kijken dan bijvoorbeeld of alle ramen en deuren nog gesloten zijn en of de woning op een andere manier de aandacht trekt van inbrekers.

Bijna de helft van de mensen die de toezichthouders kennen<sup>1</sup> (44%) zegt de vakantiekaartenactie te kennen. Deze groep gaf ook aan hoe ze wisten over deze actie. Belangrijkste bron was de informatie op de gemeente-pagina: 24% (van alle mensen die de toezichthouders kennen) las hier over de vakantiekaartenactie. Anderen lazen erover in het Rotterdams Dagblad (7%), via kaarten die door de toezichthouders werden uitgedeeld (6%), hebben erover gelezen in het gemeentehuis (3%) of vernamen het via de radio (2%) of de website van de gemeente Capelle (2%).

Ongeacht de vraag of men de vakantiekaarten actie kent, werd gevraagd of men hier gebruik van zou willen maken. Een groep van 4% zegt dat al te hebben gedaan, nog eens 37% heeft wel belangstelling maar nog niet meegedaan. De groep belangstellenden is daarmee groter dan de groep die er zeker geen gebruik van zal maken (30%). De overige 28% zegt het (nog) niet te weten.

Inwoners van Scholleveaar Noord zeggen veel vaker dan inwoners van andere wijken dat zij gebruik zouden willen maken van het aanbod (70%). Inwoners in de leeftijdsgroepen van 40-64 jaar hebben vaker belangstellingen dan jongere en oudere bewoners. Geslacht, opleidingsniveau en inkomen zijn nauwelijks van invloed op de belangstelling.

### **“Capelle voor veiligheid”**

Veiligheid is een van de speerpunten in het beleid van de gemeente. Alle informatie van de gemeente over dit speerpunt wordt voorzien van een logo met de slogan ‘Capelle voor Veiligheid’. Van alle bewoners zegt 36% dit logo met slogan te kennen; 64% kent het niet. In Middelwatering Oost is de bekendheid het grootst.



<sup>1</sup> Alle vragen over de vakantiekaartenactie zijn alleen gesteld aan de mensen die weten van het bestaan van de toezichthouders. De resultaten worden dus weergegeven in procenten van deze groep.

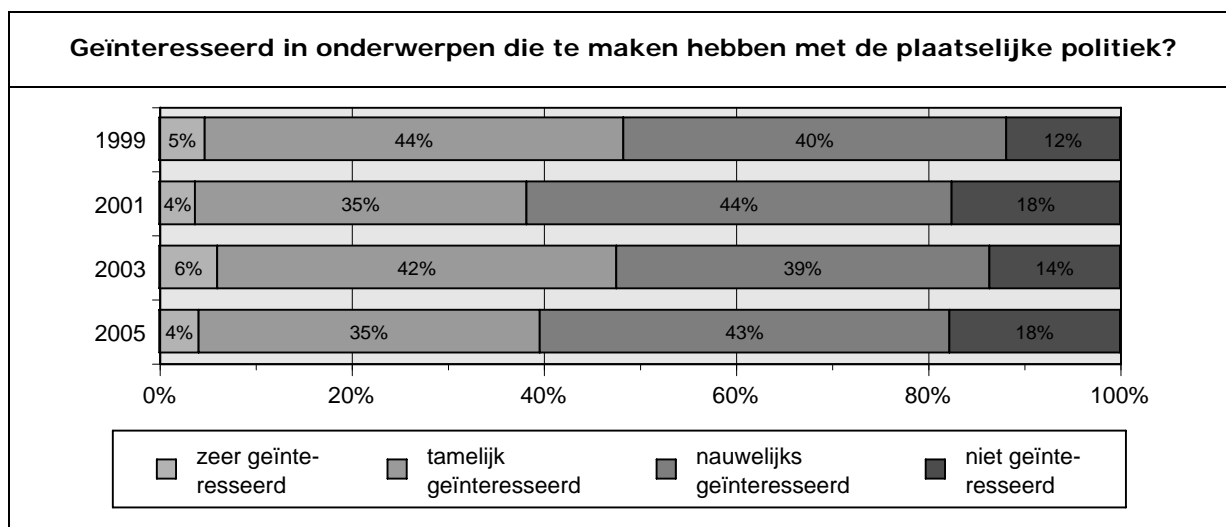


# Het gemeentebestuur

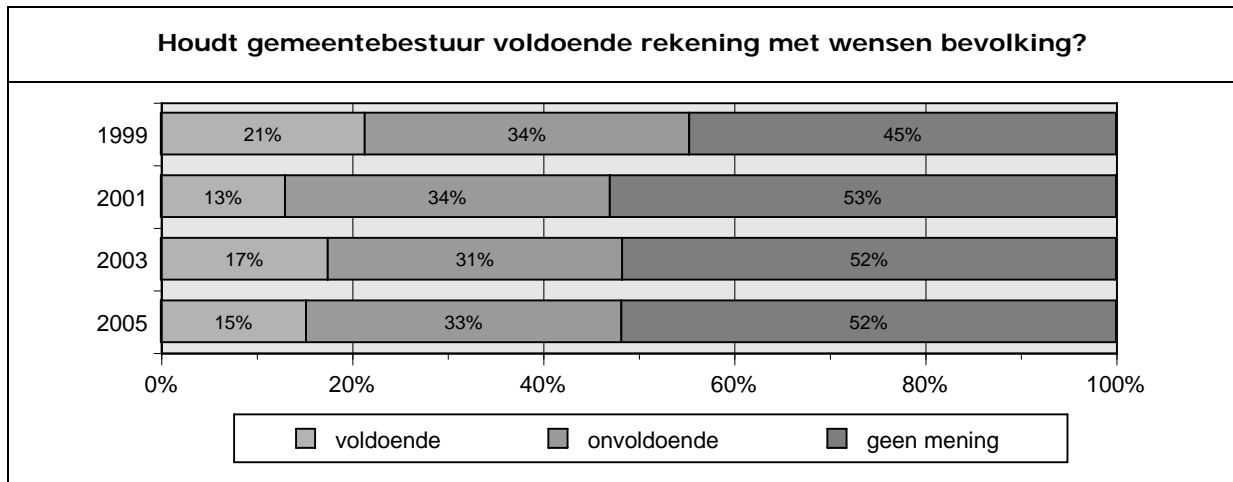
Dit hoofdstuk behandelt de vragen over het gemeentebestuur.

De mate waarin bewoners geïnteresseerd zijn in onderwerpen die te maken hebben met de plaatselijke politiek heeft de afgelopen jaren min of meer een golfbeweging doorgemaakt. In 1999 was 49% (tamelijk of zeer) geïnteresseerd. In 2001 was dat teruggelopen tot 39%. Twee jaar later trad een herstel op en toonde 48% interesse, maar in 2005 is het aandeel belangstellenden opnieuw teruggelopen tot 39%. De rest (61% van de bewoners) toont zich niet of nauwelijks geïnteresseerd.

Bewoners van 50 jaar en ouder, hoger opgeleiden en mensen met een hoog inkomen zijn iets meer dan gemiddeld geïnteresseerd in plaatselijke politieke onderwerpen.

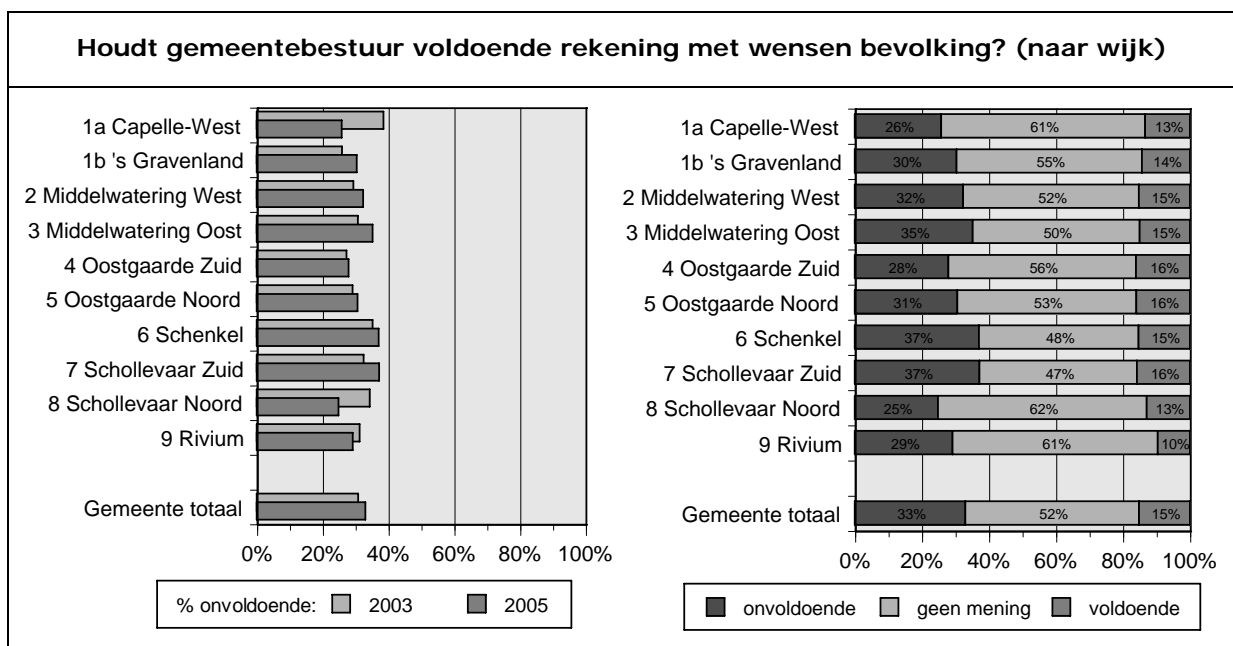


De vraag of het gemeentebestuur voldoende rekening houdt met de wensen van de bevolking wordt door iets meer dan de helft van de bewoners niet beantwoord. Een kleine groep van 15% vindt dat het gemeentebestuur wel genoeg rekening houdt met de bevolking, 33% houdt het op onvoldoende. Ook bij deze vraag lijkt sprake van een beperkte schommelbeweging, maar veel minder sterk dan bij de interesse in lokale politiek (op de vorige bladzijde). Er zijn geen significante verschillen tussen 2003 en 2005.



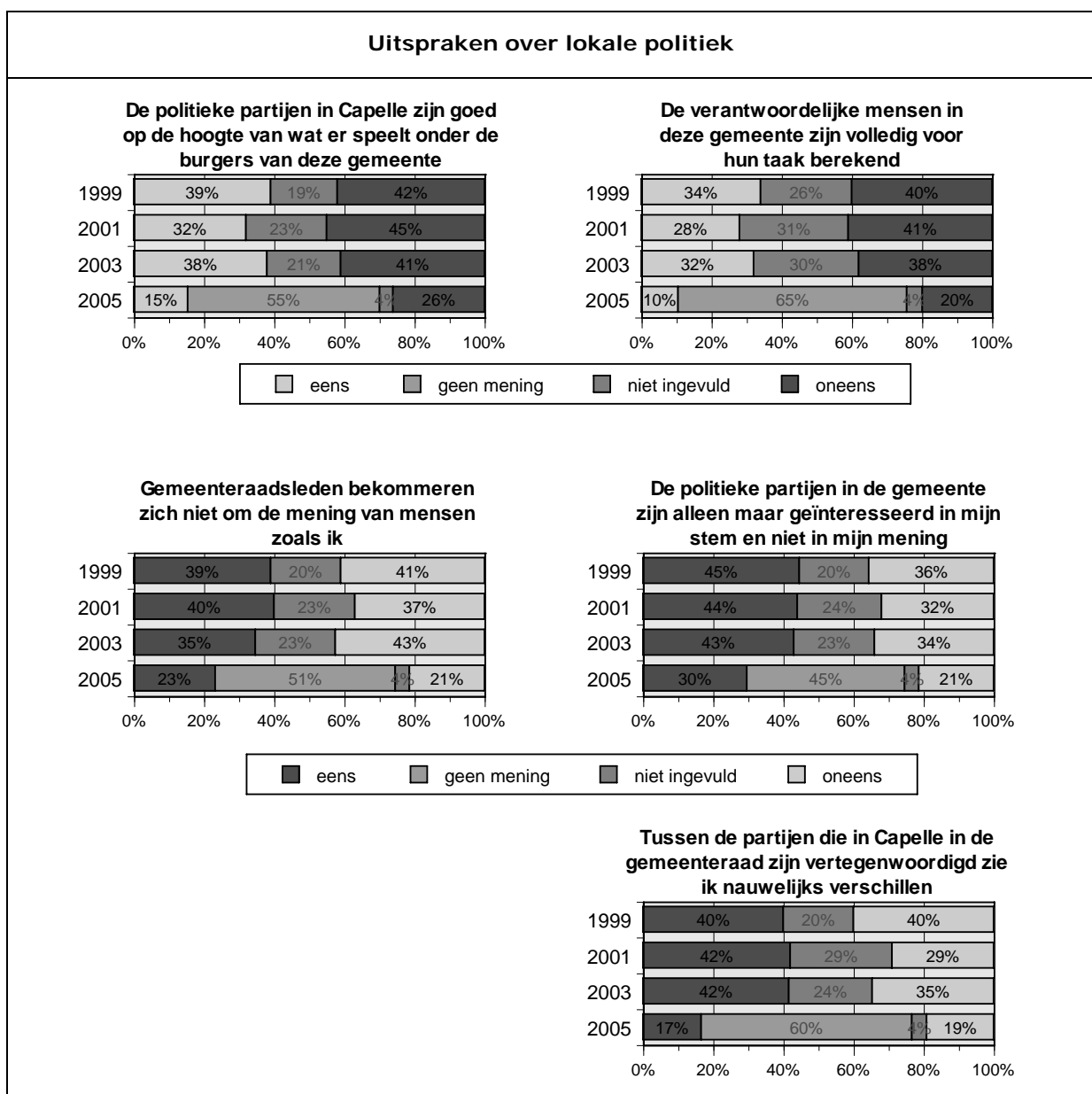
Het aandeel inwoners dat vindt dat de gemeente onvoldoende rekening houdt met de wensen van de bewoners is het hoogst in Schenkel en Schollebaar Zuid: 37%. In Capelle-West en Schollebaar Noord is dit aandeel sinds twee jaar geleden gedaald. Dat betekent dat in deze wijken het vertrouwen in het gemeentebestuur iets is toegenomen.

In de leeftijdsgroep 40-64 jaar en onder gezinnen met kinderen vinden relatief veel mensen dat het gemeentebestuur te weinig rekening houdt met de wensen van de bewoners. Dat was in 2003 ook al het geval.



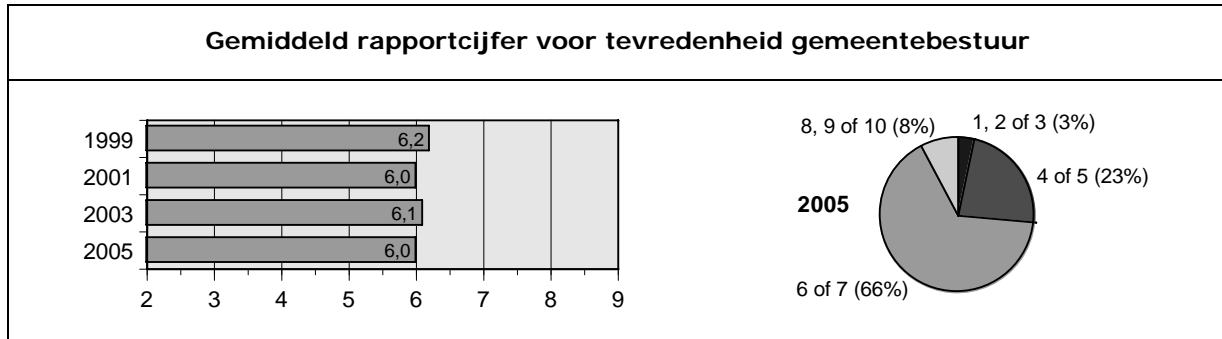
Omdat dit vragenblok slechts aan de helft van de respondenten werd voorgelegd zijn de onbetrouwbaarheidsmarges op wijkniveau groter dan bij de vragen in de hoofdstukken 2 en 3.

Om meer inzicht te krijgen in het functioneren van het gemeentebestuur werd aan de bewoners een aantal stellingen voorgelegd. In voorgaande jaren konden de respondenten alleen aangeven of ze het hiermee eens waren of niet, maar in praktijk werden de stellingen door ongeveer een op de vijf respondenten niet ingevuld. In 2005 werd een extra antwoordcategorie toegevoegd 'geen mening'. De meest opvallende constatering is dat een zeer groot deel van de respondenten (50 tot 70%) aangeeft geen mening te hebben over de voorgelegde stellingen. Vooral over verschillen tussen de partijen in de gemeenteraad en de mate waarin de verantwoordelijke mensen op hun taak zijn berekend hebben veel bewoners geen mening. Voor zover bewoners wel een mening hebben, zijn ze relatief negatief over de mate waarin partijen op de hoogte zijn van wat er speelt en de mate waarin verantwoordelijken volledig op hun taak zijn berekend: het aantal mensen dat negatief oordeelt is twee keer zo hoog als het aantal positief gestemden. Waar het gaat om de mate waarin raadsleden zich bekommeren om de mening van de gewone burgers en de verschillen tussen partijen zijn voor- en tegenstemmers in evenwicht. Door de extra antwoordcategorie is vergelijking met eerdere jaren niet echt mogelijk.



In de jaren 1999-2003 stond de antwoordcategorie 'geen mening' niet in de vragenlijst.

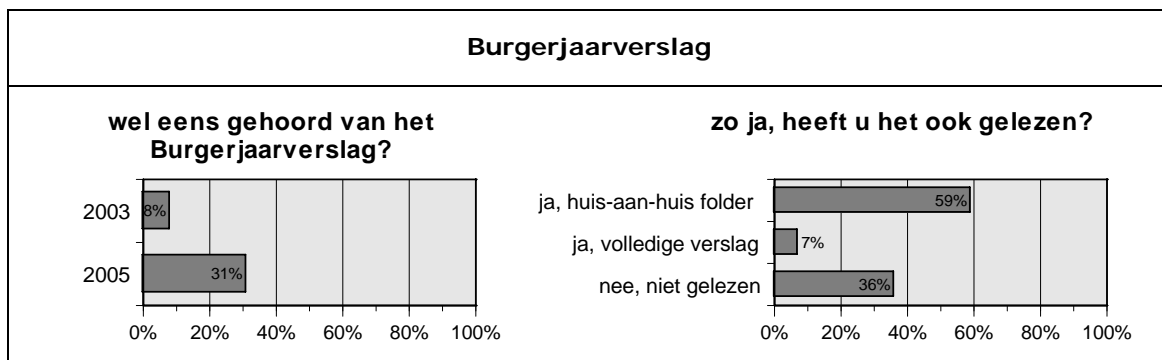
De bewoners konden door middel van een rapportcijfer ook aangeven hoe tevreden zij zijn over het gemeentebestuur van Capelle aan den IJssel. De bewoners gaven gemiddeld een 6,0. Dat cijfer is vrijwel gelijk aan dat van 2001 en 2003. Van alle respondenten gaf 26% een onvoldoende (5 of lager), ook dat wijkt nauwelijks af van twee jaar geleden.



### Burgerjaarverslag

Sinds 2002 legt de burgemeester jaarlijks in het Burgerjaarverslag verantwoording af over de dienstverlening aan de burgers, kwaliteit van de klachten en bezwarenprocedures en burgerparticipatie.

Uit de Bewonersenquête blijkt dat 31% van de bewoners wel eens gehoord heeft van het Burgerjaarverslag. Dat is aanzienlijk meer dan in 2003, toen nog slechts 8% bekend was met het Burgerjaarverslag. Oudere leeftijdsgroepen zijn vaker bekend met het jaarverslag, waarbij de bekendheid het hoogst is tussen 50 en 64 jaar. Ook het opleidingsniveau is sterk van invloed: de bekendheid loopt op van ongeveer 20% onder bewoners met alleen lager onderwijs tot ruim 40% onder mensen met minimaal hbo niveau. Mannen kennen het jaarverslag iets vaker dan vrouwen.



Aan de bewoners die het Burgerjaarverslag kennen werd ook gevraagd of zij het ook hebben gelezen. Dat blijkt 64% van hen inderdaad te hebben gedaan (20% van de totale bevolking): 59% van de mensen die er wel eens van hebben gehoord heeft de huis-aan-huis folder gelezen en 7% heeft (ook) het volledige verslag gelezen.

Tot slot werd aan de mensen die het Burgerjaarverslag hadden gelezen gevraagd naar hun oordeel over de informatie. Ruim de helft van hen (59%) noemt de informatie voldoende en 24% noemt deze goed. Een kleine groep van 4% vindt de informatie onvoldoende en 13% heeft geen mening.

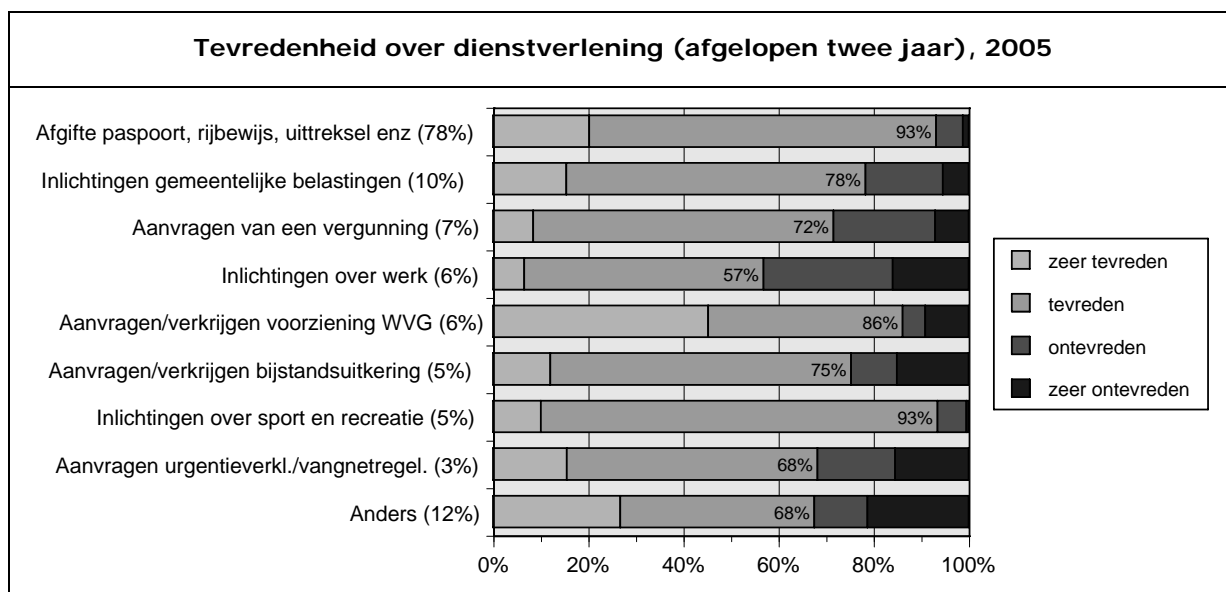
# Dienstverlening

Het volgende vragenblok gaat over dienstverlening door de gemeente. Aan de bewoners is gevraagd of zij de afgelopen twee jaar of het afgelopen jaar gebruik hebben gemaakt van verschillende vormen van dienstverlening en zo ja, of ze daar tevreden over waren.

## Dienstverlening gemeentehuis

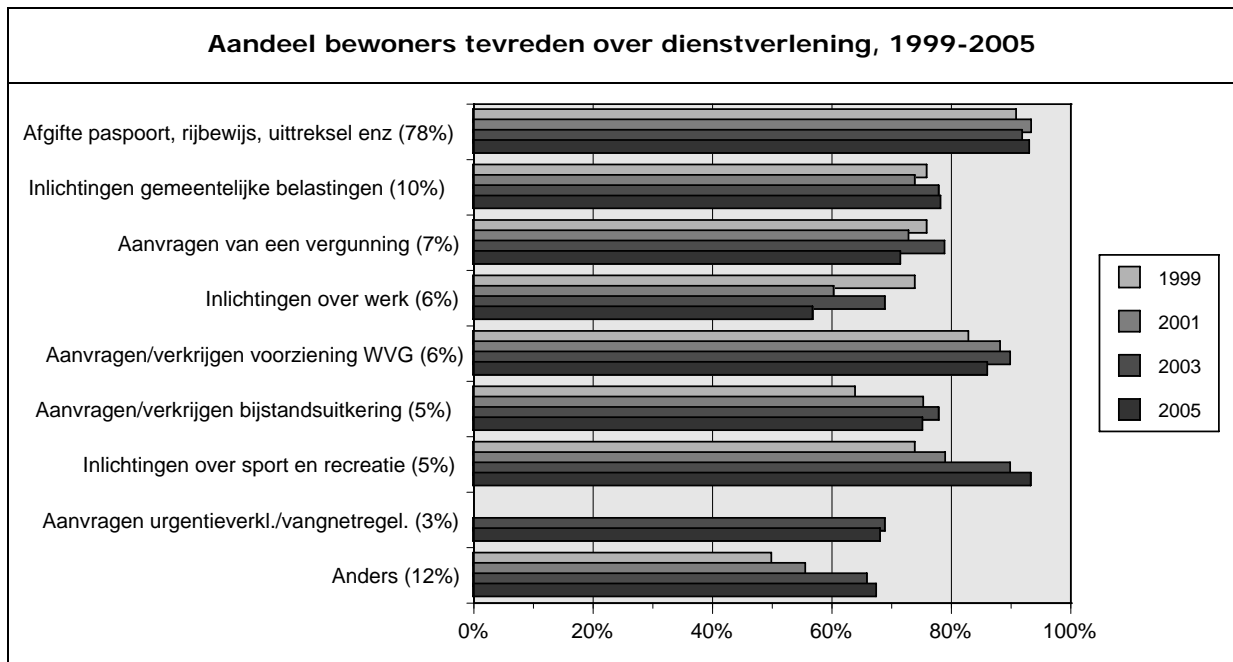
Vanuit het gemeentehuis worden verschillende diensten aangeboden. De diensten van de afdeling Burgerzaken worden het meest gebruikt: afgifte van paspoorten, rijbewijzen, uittreksels uit het bevolkingsregister, aangiftes geboorte en dergelijke: 78% heeft de afgelopen twee jaar een of meer van deze diensten gebruikt. Dat is aanzienlijk meer dan bij alle andere diensten, die door maximaal 10% van de bewoners zijn gebruikt. In de grafiek hieronder staat achter alle diensten tussen haakjes het aantal mensen dat er gebruik van heeft gemaakt.

De staven in de grafiek tonen de tevredenheid. Over het algemeen zijn de bewoners tevreden. Over de diensten van Burgerzaken, inlichtingen over sport en recreatie en het aanvragen van een WVG voorziening is ongeveer 90% tevreden of zeer tevreden. Bij de meeste andere diensten ligt het percentage tevreden gebruikers rond de 70%. Van de mensen die inlichtingen wilden over werk is 57% tevreden: het laagste percentage.



Tussen haakjes het aandeel bewoners dat de afgelopen twee jaar gebruik heeft gemaakt van deze diensten. Alleen aan die groep werd gevraagd naar de tevredenheid. Het weergegeven percentage is het aandeel van de gebruikers dat tevreden of zeer tevreden was (eerste twee groepen samen).

In onderstaande grafiek wordt de ontwikkeling van de tevredenheid sinds 1999 weergegeven. Over het algemeen wijkt de tevredenheid niet sterk af van de vorige meting in 2003. Mensen die een vergunning aanvroegen of inlichtingen wilden over werk zijn minder tevreden dan in 2003. De tevredenheid rond inlichtingen over sport en recreatie is sinds 1999 duidelijk toegenomen. Omdat de cijfers over tevredenheid (behalve bij Burgerzaken) uitsluitend zijn gebaseerd op een relatief kleine groep die deze diensten heeft gebruikt, moeten de cijfers wel voorzichtig worden geïnterpreteerd.



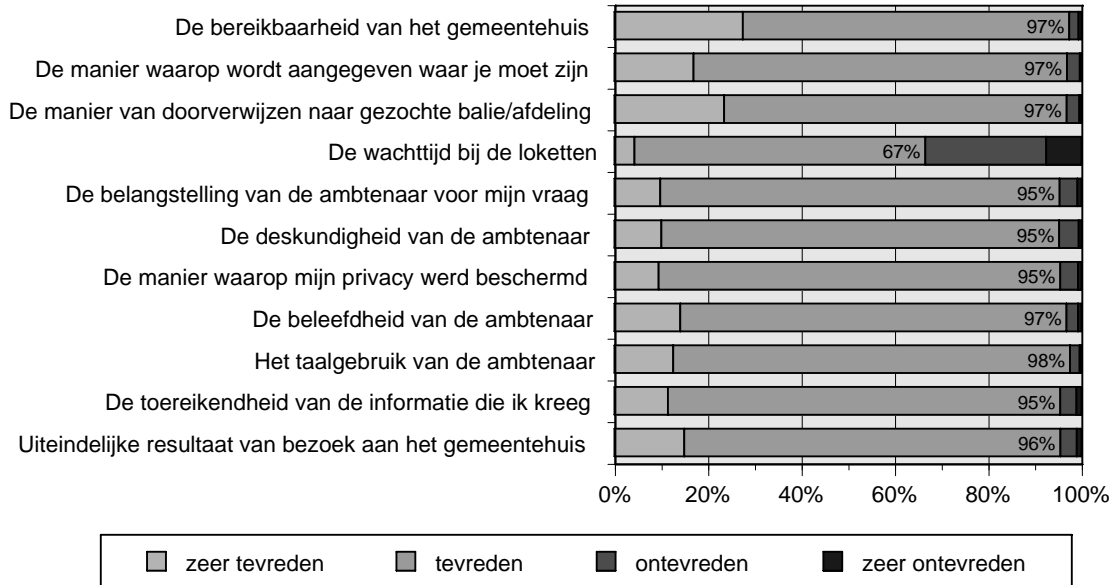
*Tussen haakjes het aandeel bewoners dat in 2005 de afgelopen twee jaar gebruik heeft gemaakt van deze diensten. Alleen aan gebruikers werd gevraagd naar de tevredenheid. Weergegeven is het aandeel van de gebruikers dat tevreden of zeer tevreden was.*

In het jaar voorafgaand aan de enquête in 2005 heeft 70% van de bewoners het gemeentehuis persoonlijk bezocht. Tijdens zo'n bezoek aan het gemeentehuis vinden er verschillende dingen plaats, waarover de bewoners tevreden of ontevreden kunnen zijn. De bewoners hebben over elk van deze aspecten aangegeven hoe tevreden zij daarover zijn, bij het laatste bezoek gedurende het afgelopen jaar.

Het overgrote merendeel (tussen 95 en 98%) was tevreden of zeer tevreden over de verschillende aspecten zoals de bereikbaarheid van het gemeentehuis, bewegwijzering, doorverwijzing en de deskundigheid en belangstelling van de ambtenaar. Ook over het uiteindelijke resultaat van het bezoek is 96% van de respondenten tevreden. Een uitzondering geldt voor de wachttijd bij de loketten, waarover slechts 67% tevreden is. Dat is wel een aanzienlijke verbetering sinds 2003, want toen was niet meer dan 50% tevreden over de wachttijd bij de loketten. Op de overige aspecten zijn de percentages tevreden en zeer tevreden mensen vrijwel gelijk gebleven. Alleen het aantal mensen dat zeer tevreden is over de manier van doorverwijzen naar de gezochte balie of ambtenaar is gestegen van 16 naar 23%.

Het aantal mensen dat ontevreden is over de wachttijd bij de loketten is dus gedaald van 50 naar 33%. Deze ontevredenheid over de wachttijd speelt vooral bij de afdeling Burgerzaken. Van de mensen die een bezoek brachten aan Burgerzaken is 38% ontevreden over de wachttijden. Twee jaar geleden was dat nog 54%.

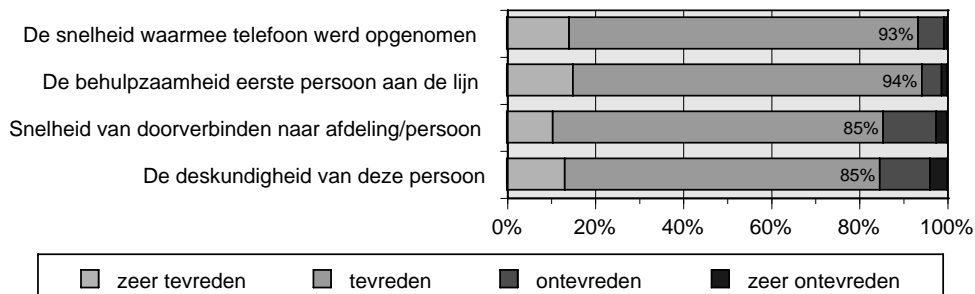
### Tevredenheid over aspecten van laatste bezoek aan gemeentehuis



*Alleen aan mensen die afgelopen jaar het gemeentehuis persoonlijk hebben bezocht werd gevraagd naar de tevredenheid over de genoemde aspecten. Het weergegeven percentage is het aandeel van de gebruikers dat tevreden of zeer tevreden was (eerste twee groepen samen).*

Vier van de tien bewoners (41%) hebben het afgelopen jaar opgebeld naar het gemeentehuis in Capelle aan den IJssel (of dat geprobeerd). De tevredenheid van deze groep over een aantal aspecten van dat telefoongesprek wordt in onderstaande grafiek weergegeven. Over de snelheid waarmee de telefoon werd opgenomen en de behulpzaamheid van de eerste persoon die men aan de lijn kreeg is bijna 95% tevreden. Iets lager is de tevredenheid over de snelheid van doorverbinden (voorzover van toepassing) naar een andere afdeling of persoon en over de deskundigheid van deze persoon, maar ook daarover is 85% tevreden. Over die deskundigheid van de persoon waarmee werd doorverbonden is 11% ontevreden en 4% zeer ontevreden.

### Tevredenheid over aspecten telefonisch contact met gemeentehuis



## Openingstijden Burgerzaken

De afdeling Burgerzaken is geopend op werkdagen van 8.00 tot 14.00, op woensdagmiddag tot 16.00 en verder op maandagavond van 17.00 tot 20.00 uur. Het merendeel van de bewoners, namelijk 85%, is tevreden met deze openingstijden. In 2001 was – bij exact dezelfde openingstijden – 80% tevreden; in 1999 was dat 74%. Het aantal mensen dat tevreden is, is dus geleidelijk gestegen.

Aan de mensen die ontevreden zijn over de openingstijden (15% van het totaal) werd een nadere toelichting gevraagd. De meest genoemde redenen van ontevredenheid zijn samen te vatten in de volgende categorieën:

- De afdeling zou 's middags langer open moeten zijn (33% van antwoorden)
- De afdeling zou in het algemeen buiten normale werktijden vaker open moeten zijn (22%)
- Een avondopenstelling is te weinig, graag meer of alle avonden (21%)
- De afdeling zou vaker open moeten zijn (zonder specifieke suggesties) (10%)
- De wachttijden zijn te lang, vooral 's avonds en 's middags, daarom graag vaker open (7%)

## Meldingen over de openbare ruimte

Bewoners van de gemeente die een melding, verzoek of klacht willen indienen over het onderhoud van de openbare ruimte kunnen daarvoor terecht bij het informatiecentrum. Een groep van 14% van de bewoners zegt dit het afgelopen jaar te hebben gedaan. Aan deze groep werd gevraagd hoe tevreden men is over de afhandeling van die melding.<sup>1</sup>

De meeste mensen die een melding deden over de openbare ruimte zijn tevreden over de manier waarop zij bij het doen van de melding te woord werden gestaan: ongeveer 90%. Over de verdere afhandeling (de manier waarop men op de hoogte werd gehouden van de afhandeling, de snelheid waarmee de gemeente actie ondernam en het daadwerkelijk oplossen van de gemelde kwestie) is de tevredenheid minder groot. Ongeveer zes van de tien melders zijn over deze zaken (zeer) tevreden, twee van hen ontevreden en nog eens twee zeer ontevreden.



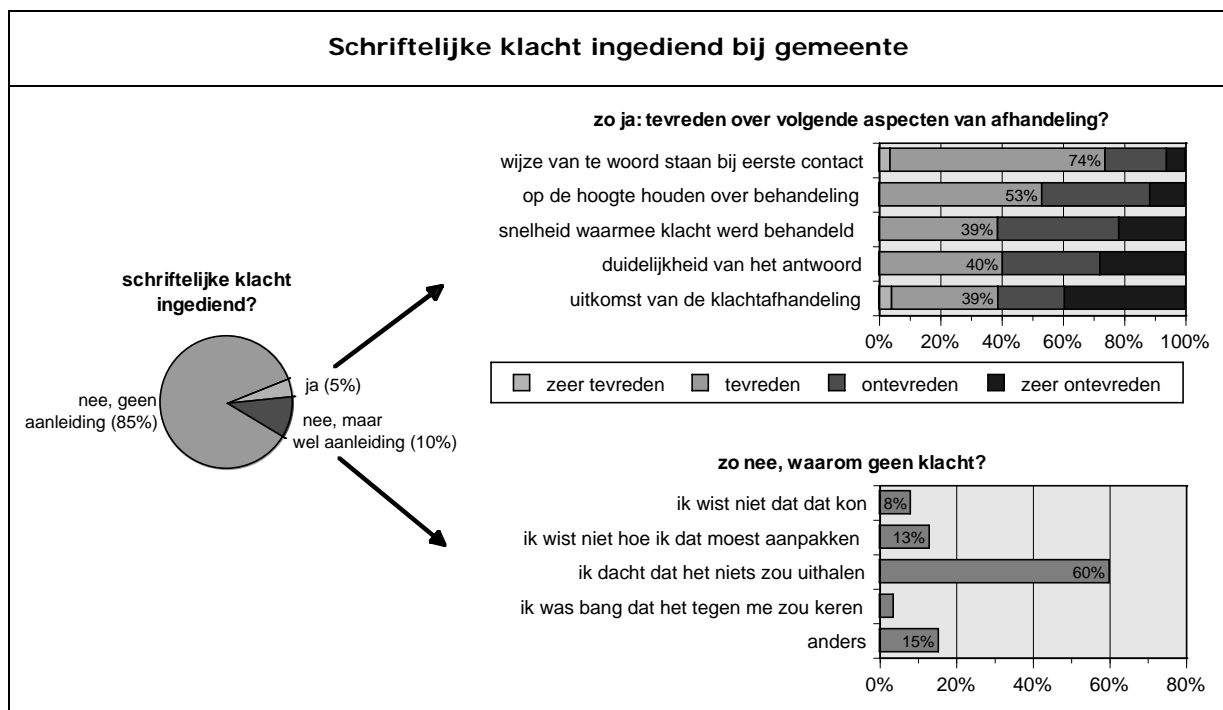
<sup>1</sup> Bij de bespreking van de tevredenheid over de afhandeling van meldingen (en op de volgende bladzijden over de behandeling van klachten en bezwaarschriften) moet worden bedacht dat slechts een klein deel van de respondenten daar antwoord op heeft gegeven. De meeste mensen hebben immers geen melding, klacht of bezwaarschrift ingediend en hadden daar ook geen reden voor. De cijfers over deze onderwerpen zijn daarom vooral indicatief.

## Schriftelijke klachten over de gemeente

De klachtenregeling van de gemeente Capelle geeft de bewoners de mogelijkheid om een klacht in te dienen als men vindt dat men onbehoorlijk door de gemeente is behandeld. Dat gebeurt meestal pas als het niet gelukt is mondeling of telefonisch tot een oplossing te komen.

In de loop van de afgelopen twee jaar heeft 5% naar eigen zeggen een schriftelijke klacht ingediend bij de gemeente. Een twee keer zo grote groep (10%) zegt geen klacht te hebben ingediend terwijl daar eigenlijk wel een reden voor was. De rest, 85%, had geen reden om een klacht in te dienen.

Van de kleine groep die wel een klacht heeft ingediend is driekwart tevreden over de manier waarop zij bij het eerste (mondellinge of telefonische) contact over de klacht te woord werden gestaan. De helft van de klagers is tevreden over de manier waarop zij op de hoogte werden gehouden van de behandeling. Ongeveer vier van de tien zeggen tevreden te zijn over de snelheid waarmee de klacht werd behandeld en de duidelijkheid van het antwoord. Over de uiteindelijke uitkomst van de klachtafhandeling zijn eveneens vier van de tien klagers (zeer) tevreden, een even grote groep zegt hierover zeer ontevreden te zijn.



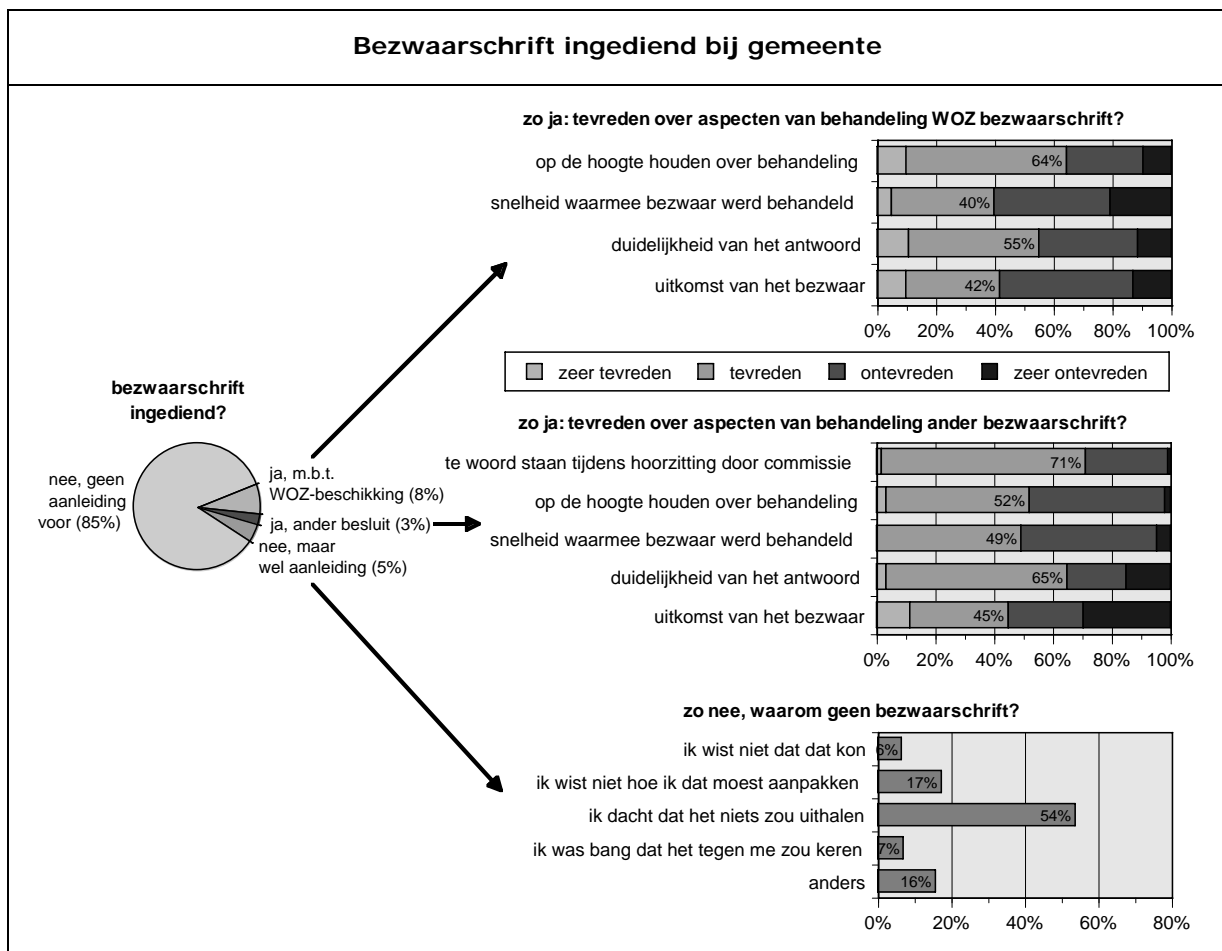
Aan de mensen die geen klacht hebben ingediend maar daar wel een aanleiding voor hadden is gevraagd waarom zij geen klacht hebben ingediend. De grootste groep (60%) gaf als reden dat ze dachten dat dat toch niets zou uithalen. Veel kleinere groepen zeiden niet te weten dat dat kon of hoe ze dat moesten aanpakken. Slechts 4% diende geen klacht in omdat men bang was dat dat zich tegen hen zou keren. De rest noteerde uiteenlopende andere redenen waaronder het feit dat men telefonisch of per e-mail had geklaagd, dat de gemeente er toch niet naar zou luisteren, dat het kwaad al was gebeurd (bijvoorbeeld bomen al gekapt) of dat men geen tijd of zin had om een klacht in te dienen.

## Bezwaarschrift

Inwoners die het niet eens zijn met een besluit van de gemeente kunnen daartegen een bezwaarschrift indienen. Gedurende de afgelopen twee jaar heeft 8% bezwaar gemaakt tegen een WOZ-beschikking dan wel de onroerende zaakbelasting; 3% maakte bezwaar tegen een ander besluit van de gemeente. Een groep van 5% diende geen bezwaarschrift in terwijl daar wel een aanleiding voor was. De overige 85% zag geen aanleiding een bezwaarschrift in te dienen.

Van de mensen die bezwaar maakten tegen de WOZ-beschikking is tweederde tevreden over de manier waarop zij op de hoogte worden gehouden over de verdere afhandeling. Vier van de tien bezwaarmakers tonen zich tevreden over de snelheid van behandeling en over de uitkomst van het bezwaar. Over de duidelijkheid van het antwoord zegt ruim de helft tevreden te zijn.

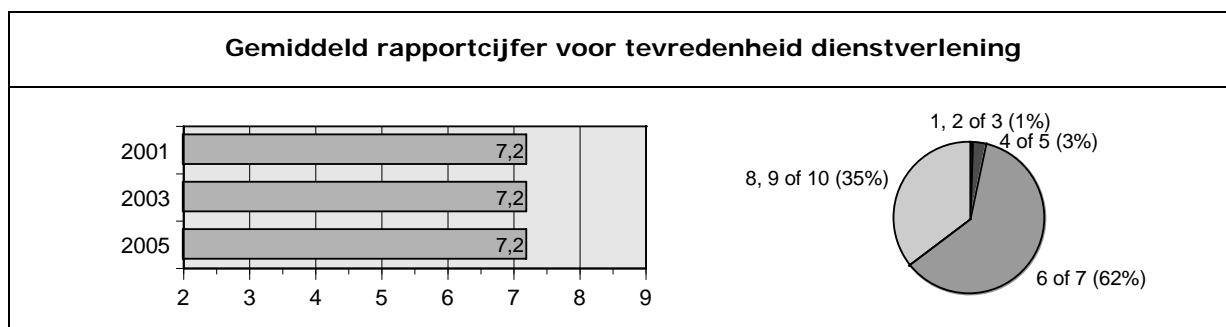
De tevredenheid van de mensen die bezwaar maakten tegen een ander besluit wordt in de grafieken hieronder afzonderlijk weergegeven, maar wijkt niet heel sterk af. Over de duidelijkheid van het antwoord zijn in dat geval twee van de drie bezwaarmakers tevreden, over de wijze waarop men op de hoogte wordt gehouden ongeveer de helft. Het grootst is de tevredenheid over de wijze waarop men tijdens de hoorzitting door de commissie te woord werd gestaan: zeven van de tien zijn daarover tevreden.



Ook aan de mensen die geen bezwaarschrift indienden terwijl daar wel een reden voor was werd gevraagd waarom zij geen bezwaar hadden gemaakt. De antwoorden wijken niet veel af van de redenen om geen klacht in te dienen (op de vorige bladzijde). Ruim de helft maakte geen bezwaar omdat men dacht dat het niets zou uithalen. Kleinere groepen wisten niet dat het kon of hoe ze dat moesten aanpakken en een andere kleine groep was bang dat het zich tegen hen zou keren. Andere genoemde redenen waren onder meer dat men te laat was of er het nut niet van inzag.

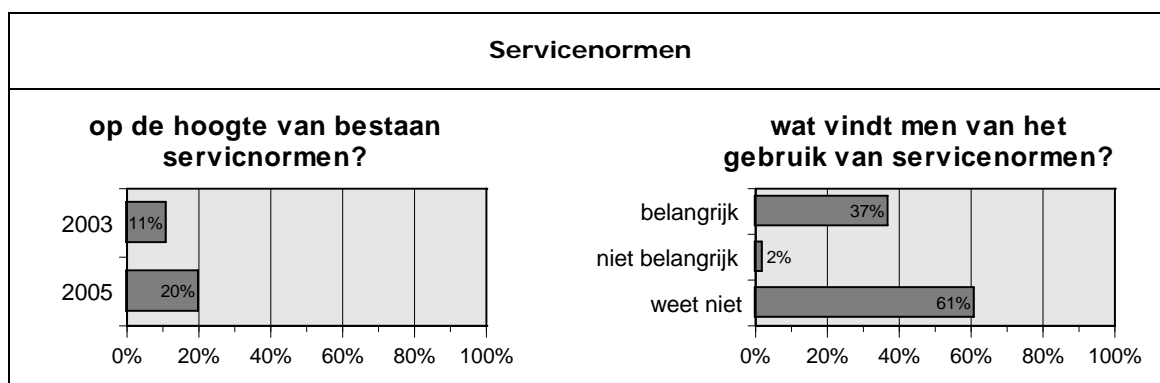
## Totaaloordeel

Na de verschillende vragen over de dienstverlening werd de respondenten gevraagd met een rapportcijfer aan te geven hoe tevreden zij zijn over de dienstverlening door medewerkers van het gemeentehuis. Het gemiddelde rapportcijfer dat de bewoners gaven was een 7,2. Dat cijfer is sinds 2001 niet gewijzigd. Slechts 4% van de bewoners gaf een 5 of lager; 35% beoordeelde de dienstverlening met het rapportcijfer 8 of hoger. De meeste bewoners gaven een 6 of 7.



## Servicenormen

De dienstverlening voor de belangrijkste producten die de gemeente aan haar inwoners levert is opgenomen in de servicenormen van de gemeente Capelle aan den IJssel. Daarin is vastgelegd wat burgers van de gemeente kunnen verwachten en op welke termijn. De servicenormen worden onder meer via folders verspreid.



Van alle respondenten zegt 20% bekend te zijn met de servicenormen. Naarmate de leeftijd toeneemt stijgt ook de bekendheid: van 13% in de groep van 16-29 jaar tot 24% onder bewoners vanaf 65 jaar. Opleiding, geslacht en inkomen zijn niet van invloed op de bekendheid. Sinds 2003 is de bekendheid toegenomen, want twee jaar geleden gaf nog slechts 11% aan bekend te zijn met de servicenormen.

Nadat was toegelicht dat de gemeente streeft naar hoge servicenormen omdat dat iets zegt over de kwaliteit van de dienstverlening werd in de enquête gevraagd wat men vindt van het gebruik van de servicenormen en waarom. Van de mensen die de vraag beantwoordden<sup>1</sup> noemt 37% de servicenormen belangrijk en 2% onbelangrijk. De meerderheid (61%) van hen heeft echter geen mening.

<sup>1</sup> Een relatief grote groep van 12% heeft deze vraag niet beantwoord.

De mensen die wel een mening hadden werd ook nog een toelichting gevraagd. De mensen die de servicenormen belangrijk vinden noemen daarvoor als redenen vooral dat de normen leiden tot meer duidelijkheid, hogere kwaliteit en serieus nemen van bewoners. De antwoorden op deze (open) vraag kunnen worden samengevat in de volgende categorieën:

- het geeft duidelijkheid over waar je als burger aan toe bent (29% van antwoorden)
- het zal de kwaliteit van de dienstverlening verbeteren (21%)
- de gemeente moet goede kwaliteit/dienstverlening leveren, daar hebben burgers recht op (12%)
- het laat zien dat de gemeente de burgers serieus neemt c.q. als volwaardig beschouwt (11%)
- het maakt het mogelijk om de kwaliteit te monitoren; deze wordt meetbaar (9%)
- het zal ertoe leiden dat zaken sneller worden afgehandeld (4%)
- het komt ten goede aan de leefbaarheid in Capelle aan den IJssel (4%)
- het geeft duidelijkheid over de termijn waarbinnen iets wordt afgehandeld (3%)
- het leidt tot grotere tevredenheid bij de burgers (2%)
- afspraak is afspraak, burgers kunnen de gemeenten daaraan houden (2%)
- diverse overige antwoorden (samen 4%), waaronder: afleggen van verantwoording, gemeente geeft hiermee het goede voorbeeld, de bureaucratie wordt minder en problemen kunnen worden opgelost

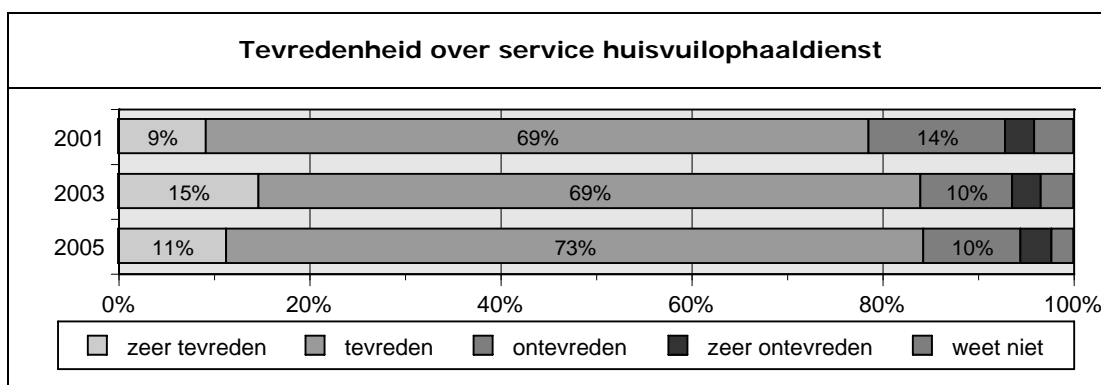
Ook de kleine groep die de servicenormen onbelangrijk vindt werd om een toelichting gevraagd. Gezien de kleine aantallen is het niet zinvol om deze in percentages uit te drukken. Antwoorden die meerdere keren werden genoemd zijn:

- servicenormen en het meten ervan zegt niets over de echte kwaliteit
- burgers hebben gewoon recht op goede kwaliteit van dienstverlening
- het werkt toch niet; men haalt de normen toch niet
- burgers worden toch niet serieus genomen
- fixeren op servicenormen en snelle afhandeling kan ten koste gaan van de kwaliteit
- het kost alleen maar extra geld
- ik maak toch geen gebruik van die diensten

### Huisvuilophaaldienst

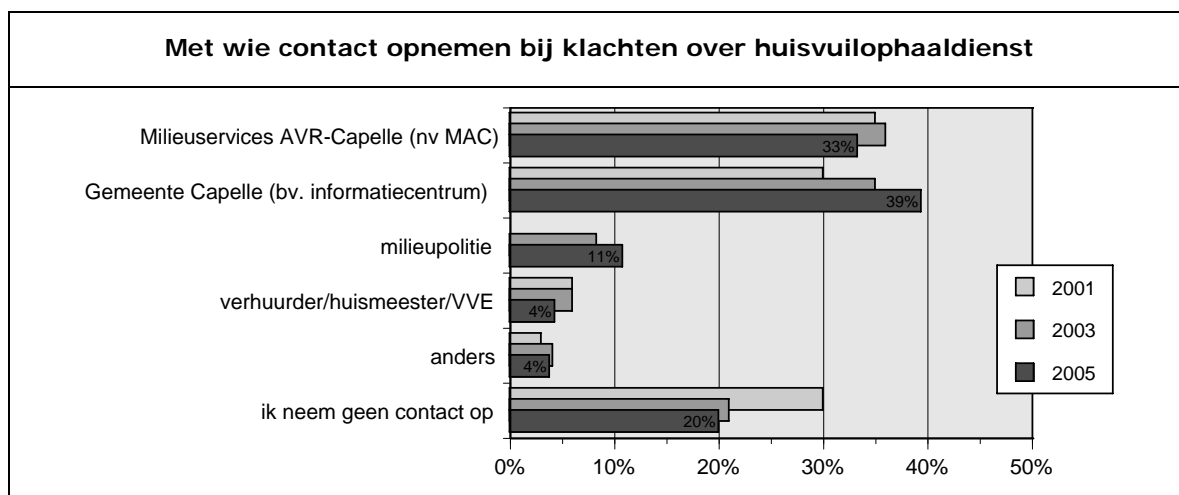
In januari 2000 heeft de gemeente het ophalen van huisvuil verzelfstandigd. Deze werkzaamheden worden sindsdien uitgevoerd door Milieuservices AVR-Capelle.

Over de service van de huisvuilophaaldienst is 11% van de respondenten zeer tevreden en 73% tevreden. Daarnaast is 10% ontevreden en nog eens 3% zeer ontevreden. Een kleine groep van 2% tot slot zegt het niet te weten. In totaal is dus 84% tevreden of zeer tevreden. Dat is net zo veel als in 2003 (en meer dan in 2001), maar het aantal zeer tevreden mensen is de afgelopen twee jaar iets afgenomen.



Wanneer men klachten zou hebben over de huisvuilophaaldienst, zou 33% rechtstreeks contact opnemen met Milieuservices AVR-Capelle. Een iets grotere groep van 39% zou contact opnemen met de gemeente Capelle aan den IJssel, bijvoorbeeld met het Informatiecentrum. Daarnaast zou 11% de Milieupolitie waarschuwen, 4% de verhuurder, huisbaas of VVE en 4% zou iets anders doen (bijvoorbeeld chauffeur aanspreken, of op dat moment gaan zoeken waar men dit moet melden).

In vergelijking met voorgaande jaren is het aantal mensen dat contact zou opnemen met de gemeente of de milieupolitie gestegen. Minder mensen dan twee jaar geleden zouden rechtstreeks contact opnemen met Milieuservices AVR-Capelle.



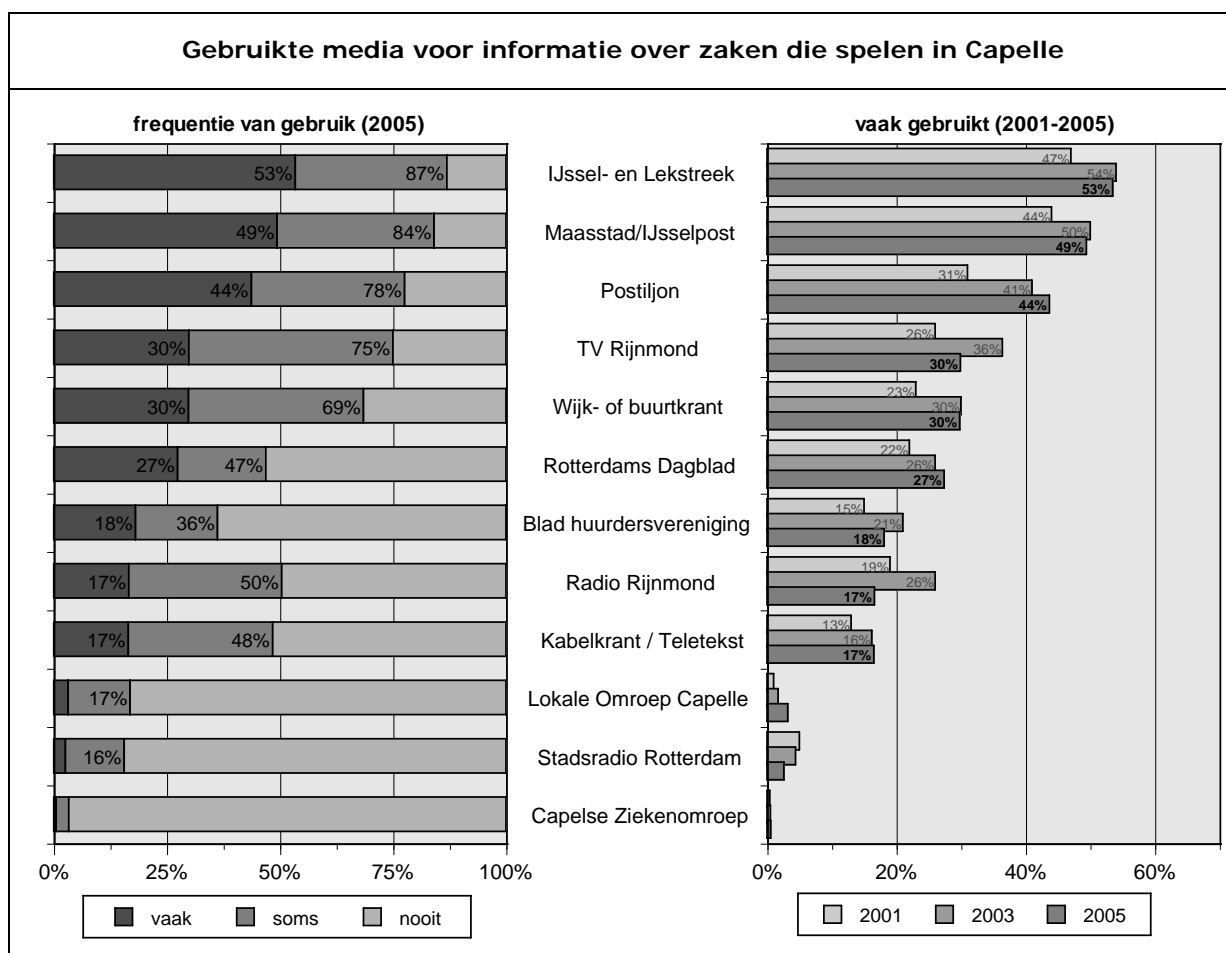
*Men kon meer antwoorden geven. De milieupolitie stond in 2001 niet genoemd op de vragenlijst. Verhuurder, huismeester of VVE stonden alle jaren niet op de vragenlijst, maar werden regelmatig spontaan genoemd. Anders omvat vooral mensen die nog geen klachten hebben en op het moment zelf kijken wat te doen.*



# Informatie over de gemeente

Voor de gemeente Capelle is het belangrijk te weten welke media bewoners gebruiken om zich te informeren over zaken die spelen in de gemeente Capelle aan den IJssel. Het aandeel bewoners dat de kanalen vaak gebruikt wordt weergegeven in onderstaande grafieken.

Het meest gebruikt worden IJssel- en Lekstreek en Maasstad/IJsselpost. Beide media worden door ongeveer de helft van de bewoners vaak en door nog eens 35% soms gebruikt. Daarna volgen Postiljon (door 44% vaak gebruikt), TV Rijnmond, een wijk- of buurtkrant en het Rotterdams Dagblad. Rond de 18% maakt gebruik van bladen van huurdersverenigingen, Radio Rijnmond en de kabelkrant op Teletekst. Ongeveer 3% maakt vaak gebruik van Radio Capelle en Stadsradio Rotterdam. De Capelse Ziekenomroep wordt door minder dan 1% vaak gebruikt.



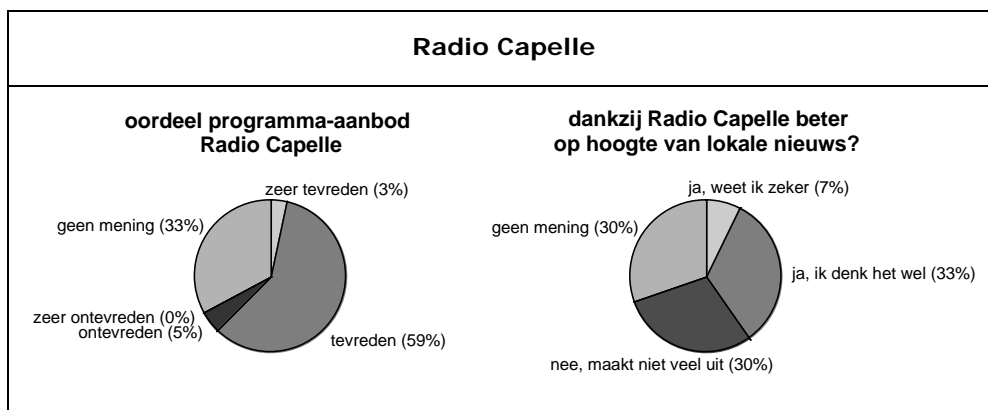
Vrijwel alle media werden in 2003 vaker gebruikt dan in 2001. De verschillen tussen 2003 en 2005 zijn echter slechts beperkt. Alleen TV Rijnmond en Radio Rijnmond worden minder gebruikt dan twee jaar geleden. Het aantal luisteraars naar Radio Capelle is beperkt, maar wel iets gestegen.

Vrijwel alle genoemde media worden aanzienlijk vaker gebruikt door mensen die geïnteresseerd zijn in 'onderwerpen die te maken hebben met de plaatselijke politiek' dan door mensen die daar geen belangstelling voor hebben. Overigens geldt dat niet voor Radio en TV Rijnmond, waar de interesse in lokale politiek nauwelijks van invloed is.

Ook andere kenmerken van de bewoners zijn van invloed op de mate van gebruik. IJsselpost, IJssel- en Lekstreek, Postiljon, Rotterdams Dagblad, Radio Rijnmond en wijk- en buurtkranten vertonen een duidelijk verband met de leeftijd: hoe hoger de leeftijdsgroep hoe groter het gebruik. Bij de genoemde media is het bereik in de hoogste leeftijdsgroep ongeveer twee keer zo hoog als onder de laagste leeftijdsgroep. Nog veel sterker is het verband bij Radio Capelle en bladen van huurdersverenigingen, die onder de 50 jaar nauwelijks worden gebruikt. Stadsradio Rotterdam en de kabelkrant/teletekst worden door alle leeftijdsgroepen ongeveer even vaak gebruikt.

Verschillende media worden daarnaast vaker gebruikt door lager opgeleide bewoners. Het sterkst is dat verband bij Postiljon, bladen van huurdersverenigingen, Radio en TV Rijnmond, Stadsradio Rotterdam en kabelkrant/teletekst. Vrouwen maken iets vaker dan gemiddeld gebruik van Maasstad/IJsselpost, IJssel- en Lekstreek, Postiljon en wijk- en buurtkranten.

Aan de mensen die vaak (3%) of soms (14%) naar Radio Capelle luisteren werd ook een oordeel gevraagd over het programma-aanbod van deze zender. Omdat deze vragen dus slechts door een beperkte groep werden beantwoord, moeten de cijfers extra voorzichtig worden geïnterpreteerd. Daarnaast gaat het hier nadrukkelijk om de mening van mensen die ervoor kiezen om naar deze zender te luisteren. Een op de drie respondenten heeft geen mening over het programma-aanbod, 62% is tevreden en slechts 5% is ontevreden. Verder denkt 40% van de luisteraars dat ze dankzij Radio Capelle beter op de hoogte zijn van het lokale nieuws dan wanneer ze niet naar die zender zouden luisteren. Volgens 30% maakt het niet veel uit en de andere 30% heeft geen mening.



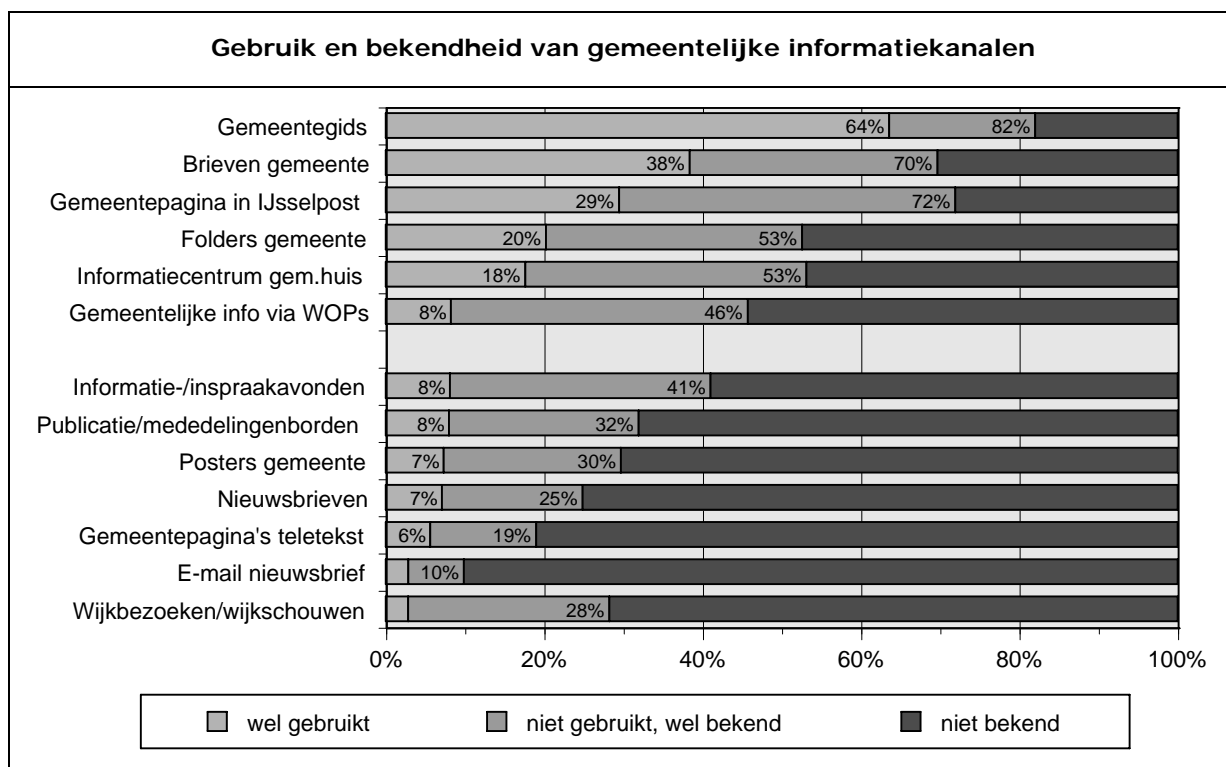
*Alleen beantwoord door mensen die wel eens naar Radio Capelle luisteren.*

De gemeente gebruikt verschillende manieren om informatie aan de burgers te verstrekken. In onderstaande grafieken worden die verschillende informatiekanalen weergegeven. De rechtergrafiek toont het aantal mensen dat de kanalen wel eens heeft gebruikt, de linkergrafiek het aantal mensen dat de kanalen kent (ongeacht of ze deze gebruiken). De informatiekanalen staan vermeld op volgorde van gebruik.

Verreweg het meest gebruikt is de Gemeentegids: 64% heeft daar wel eens gebruik van gemaakt. Op afstand volgen brieven van de gemeente (38%), de gemeentepagina in IJsselpost (29%), folders van de gemeente (20%) en het informatiecentrum (18%). Het minst gebruikt worden de

e-mail nieuwsbrief Capelle Actueel en de wijkbezoeken/wijkschouwen, die elk door 3% wel eens worden gebruikt.

Het aandeel mensen dat de kanalen kent ligt in alle gevallen natuurlijk hoger. Rond driekwart van de bewoners kent de Gemeentegids, brieven en de gemeentepagina in IJsselpost. Ongeveer de helft van de bewoners kent de folders, het informatiecentrum en de informatie via Wijk Overleg Platforms. De wijkbezoeken/wijkschouwen zijn relatief bekend (28%) in vergelijking met het daadwerkelijke gebruik ervan (3%). De e-mail nieuwsbrief Capelle Actueel is het minst bekend.



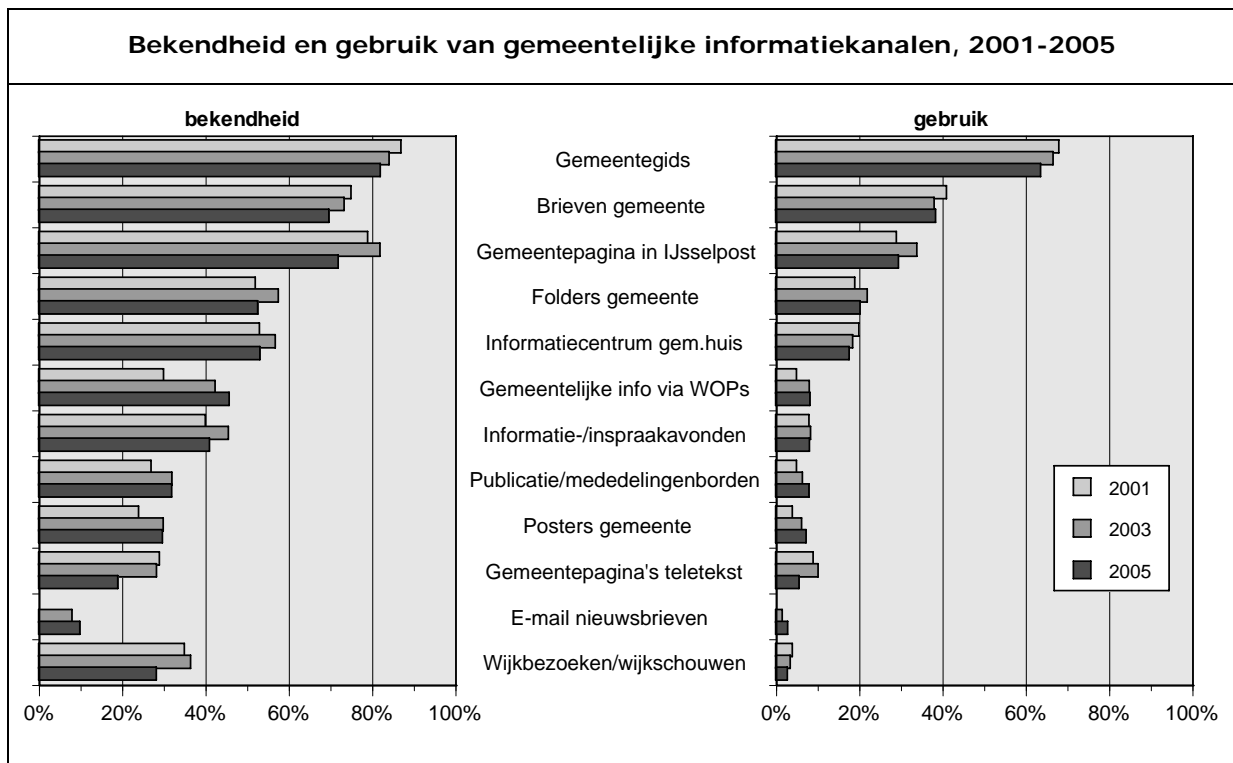
*In percentages worden weergegeven het aandeel bewoners dat genoemde kanalen wel eens heeft gebruikt (eerste groep) en het aandeel bewoners dat de kanalen kent (de eerste twee groepen samen).*

Persoonskenmerken zijn natuurlijk ook van invloed op de mate van gebruik van deze kanalen. De leeftijd blijkt bij de meeste kanalen slechts beperkt van invloed. De gemeentepagina in IJsselpost, de Gemeentegids en de Wijk Overleg Platforms worden door bewoners van 30-64 jaar iets vaker gebruikt dan in de jongste en oudste leeftijdsgroep. De gemeentepagina's op teletekst en de publicatie- en mededelingenborden worden door jongeren wat vaker gebruikt dan door ouderen. Bij andere kanalen is de leeftijd nauwelijks of in ieder geval niet eenduidig van invloed. De gemeentepagina in IJsselpost en informatie- en inspraakavonden worden vooral gebruikt door hoger opgeleiden, maar dat verband kan nauwelijks worden gevonden bij wijkbezoeken/wijkschouwen.

De meeste informatiekanalen worden verder meer gebruikt door mensen die geïnteresseerd zijn in onderwerpen die te maken hebben met de lokale politiek. Dat verband is het sterkst bij informatie- en inspraakavonden en wijkbezoeken/wijkschouwen: deze worden vrijwel alleen bezocht door mensen met interesse in lokale politieke onderwerpen.

Onderstaande grafiek laat zien hoe gebruik en bekendheid van de verschillende kanalen zich sinds 2001 hebben ontwikkeld. De bekendheid van de gemeentelijke informatie via de Wijk Overleg Platforms is toegenomen. De bekendheid van enkele andere kanalen is de laatste twee jaar juist afgenomen. Dat geldt vooral voor de gemeentepagina in IJsselpost, de gemeentepagina's op teletekst en de wijkbezoeken/wijkschouwen.

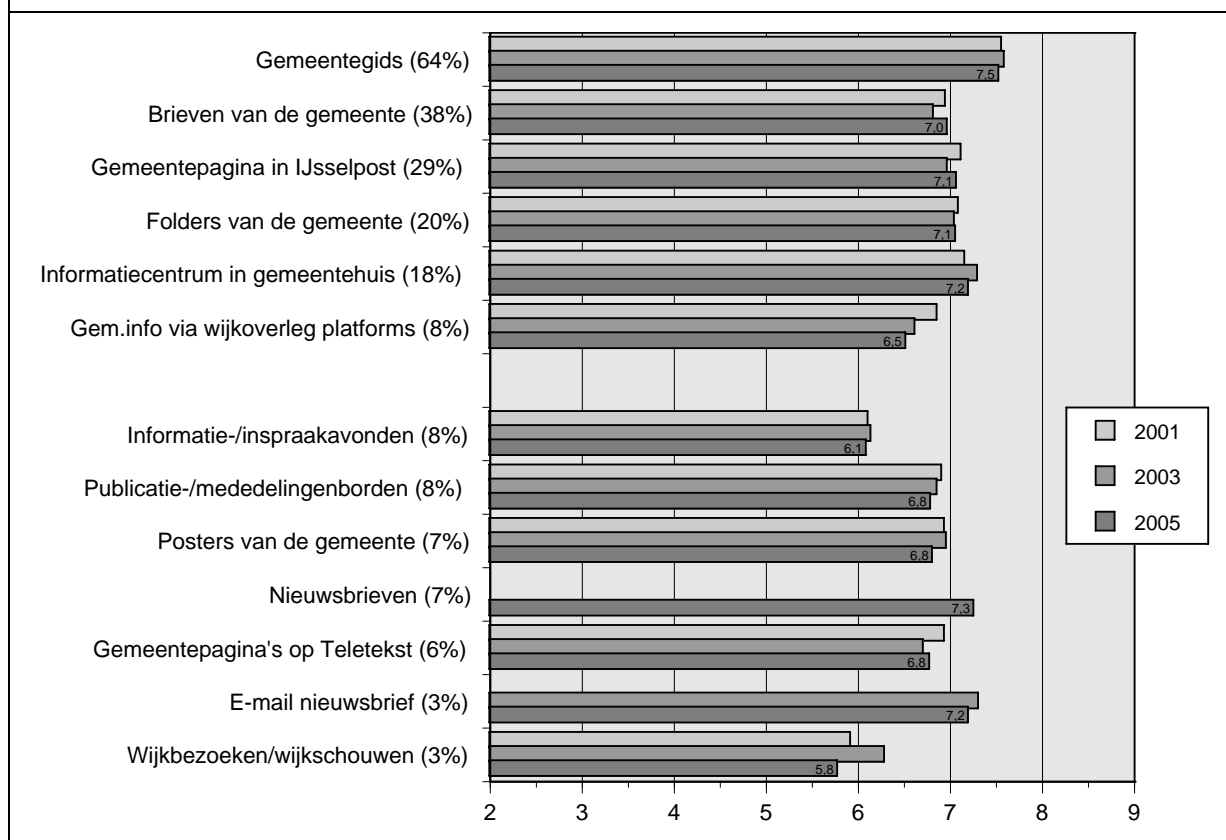
De rechtergrafiek laat het feitelijke gebruik zien. De verschillen in gebruik tussen 2003 en 2005 zijn beperkt. De Gemeentegids, Gemeentepagina in IJsselpost en gemeentepagina's op Teletekst worden iets minder gebruikt dan in 2003.



Aan de mensen die een bepaald informatiekanaal wel eens gebruikt hebben werd gevraagd om deze met een rapportcijfer te beoordelen. De rapportcijfers worden weergegeven in de grafiek hiernaast. De Gemeentegids wordt niet alleen het meest gebruikt, maar krijgt ook het hoogste cijfer: een 7,5. De meeste kanalen krijgen gemiddelde cijfers rond de 7. Net daarboven scoren volgens bewoners nieuwsbrieven, de e-mail nieuwsbrief, het informatiecentrum, de gemeentepagina en folders van de gemeente. Juist onder de 7 is het oordeel voor brieven, publicatie- en mededelingenborden, posters en gemeentepagina's op teletekst. Een iets lager cijfer wordt gegeven aan informatie via de Wijk Overleg Platforms (6,5). Het laagst is de tevredenheid over de informatie- en inspraakavonden (6,1) en wijkbezoeken/wijkschouwen (5,8).

Bij vrijwel alle kanalen zijn de verschillen tussen 2003 en 2005 beperkt. Alleen het cijfer voor de wijkbezoeken en wijkschouwen is afgenomen. Daarbij moet wel worden aangetekend dat dit cijfer wordt gegeven door een relatief kleine groep van respondenten.

## Rapportcijfers voor gemeentelijke informatiekkanalen



Tussen haakjes het aandeel bewoners dat gebruik heeft gemaakt van deze kanalen. Alleen van die groep gebruikers wordt het gemiddelde rapportcijfer weergegeven.



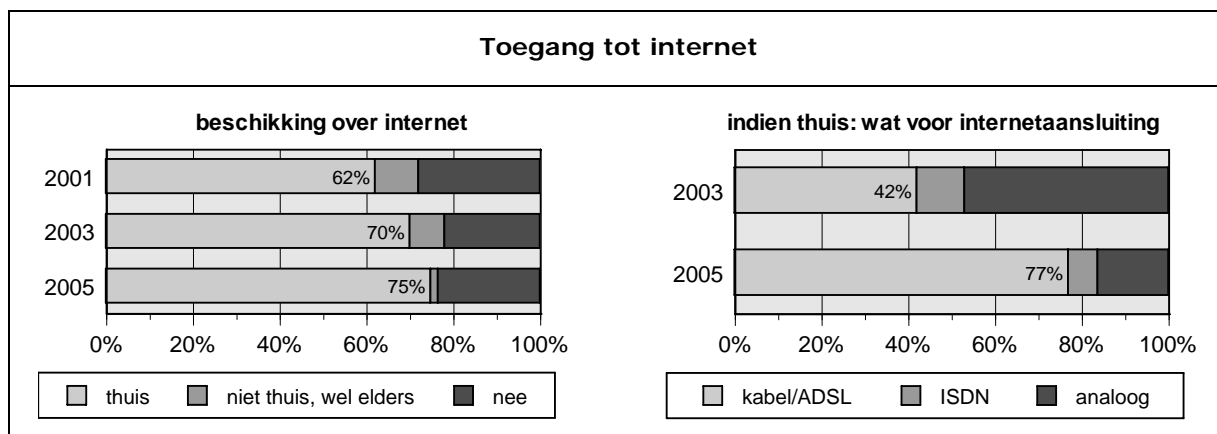
# Internet

Gedurende de afgelopen jaren is internet een belangrijk informatiekanaal richting burgers geworden. Daarom worden in de Bewonersenquête steeds ook vragen gesteld over het internetgebruik en de wensen van bewoners ten aanzien van de gemeentelijke website.

## Toegang tot internet

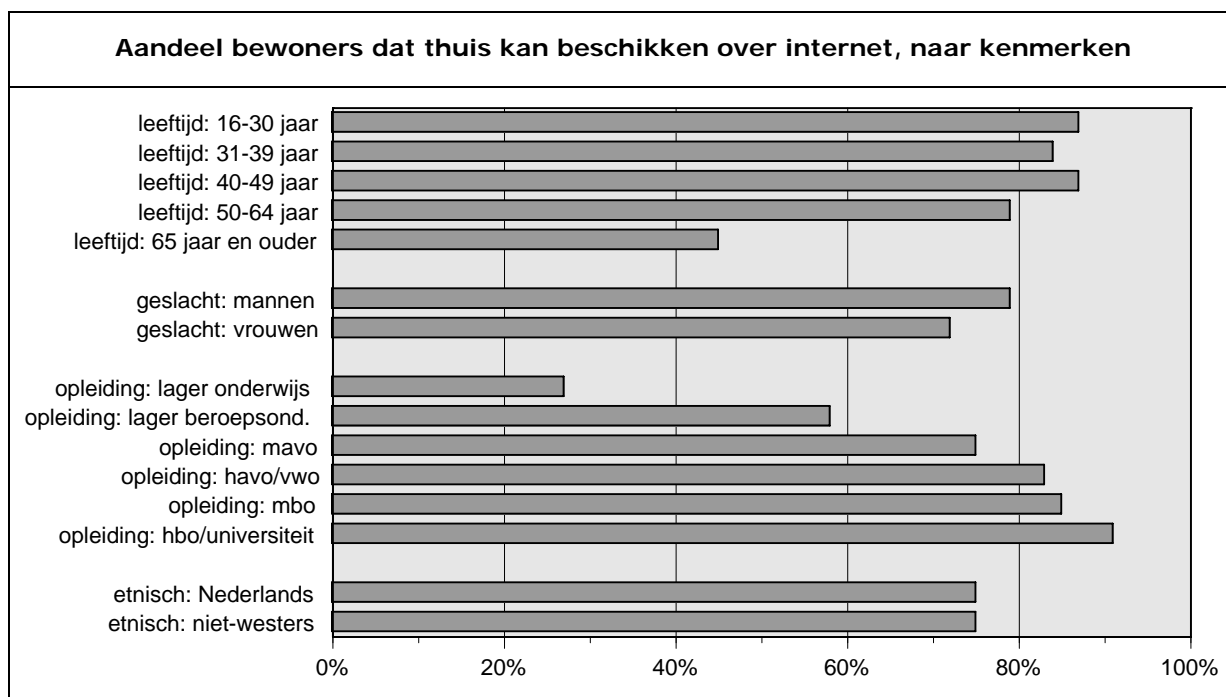
Het aantal inwoners dat thuis kan beschikken over internet is de afgelopen vier jaar gestegen van 62% naar 75%. Daarnaast is er een kleine groep bewoners die niet thuis, maar wel elders kan beschikken over een internetaansluiting.

Een belangrijke ontwikkeling van de afgelopen twee jaar is de sterke toename van het aantal mensen dat thuis kan beschikken over breedband internet (kabel of ADSL). Van de mensen die thuis Internet hebben, heeft inmiddels 77% de beschikking over een breedbandaansluiting. Twee jaar geleden was dat nog slechts 42%.



*De vraag of men beschikt over internet werd in 2005 iets anders gesteld. De antwoordcategorie thuis is vergelijkbaar. Wat betreft andere locaties kon men in 2005 aankruisen 'ja, maar niet thuis'. In eerdere jaren werden meer mogelijkheden expliciet genoemd: op het werk, via school of elders. Het is mogelijk dat een deel van de mensen die niet thuis, maar wel via school of werk toegang heeft, dat in 2005 niet heeft ingevuld.*

Het aantal mensen dat thuis kan beschikken over internet is de afgelopen jaren toegenomen. De verschillen tussen leeftijdsgroepen zijn daarbij geleidelijk kleiner geworden. In de leeftijdsgroep van 50-64 jaar is het aantal mensen dat thuis kan internetten inmiddels bijna net zo hoog als in de jongere leeftijdsgroepen. Onder inwoners vanaf 65 jaar is het aandeel nog sterker gestegen, maar blijft nog wel sterk achter bij het gemiddelde: ruim de helft van hen kan niet thuis beschikken over internet. Nog sterker geldt dat voor de (deels overlappende) groep mensen met het laagste opleidingsniveau: alleen basisonderwijs. In combinatie is het verband nog sterker: van de 65plussers met alleen basisonderwijs heeft slechts een op de vijf thuis internet. Naar geslacht en etniciteit zijn de verschillen slechts beperkt.

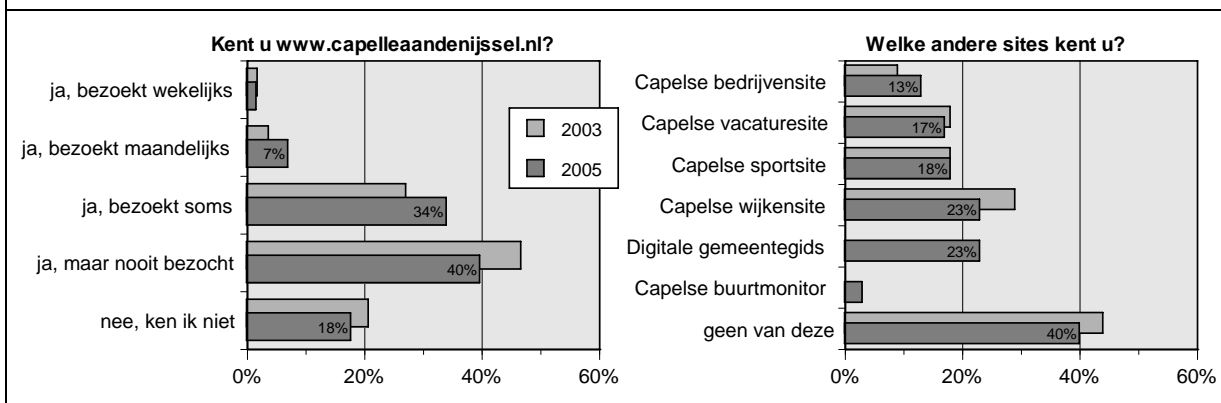


### De gemeentelijke website

De rest van dit hoofdstuk heeft betrekking op de gemeentelijke website. In totaal 75% van de bewoners kent de gemeentelijke site. In onderstaande grafiek worden de cijfers weergegeven in procenten van het aantal mensen dat thuis toegang heeft tot internet. Van die groep zegt 82% de site te kennen; 43% heeft de site ook werkelijk wel eens bezocht. In vergelijking met 2003 is het aantal mensen dat de site kent een fractie gestegen van 79 naar 82%. Veel sterker steeg het aantal mensen dat de site daadwerkelijk bezocht: van 33 naar 43%.

De andere Capelse websites zijn minder bekend. Van de mensen die thuis internet hebben én de gemeentelijke site wel eens bezoeken kent bijna een kwart de Capelse wijkensite en de digitale gemeentegids. De sportsite en vacaturesite zijn bekend bij ongeveer 18% van hen; de bedrijvensite bij 13%. Minder bekend is de Capelse buurtmonitor: 3% zegt deze te kennen.

## Bekendheid gemeentelijke websites (in % van mensen met internet thuis)



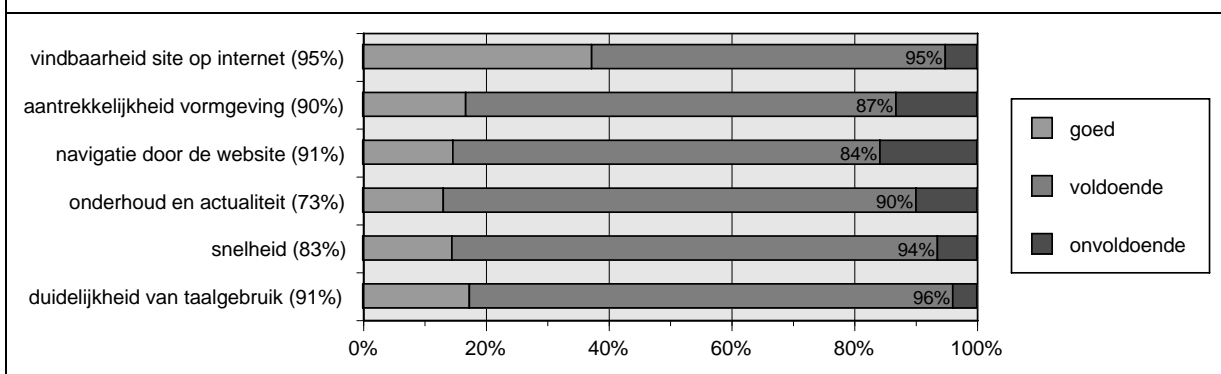
De rechtergrafiek wordt weergegeven in % van mensen die thuis internet hebben en de gemeentelijke site wel eens bezoeken. Die groep is in 2005 groter dan in 2003.

In 2003 werd niet gevraagd naar de bekendheid van de digitale gemeentegids en Capelse Buurtmonitor.

Aan de bewoners die de site wel eens bezoeken werd gevraagd om verschillende aspecten van de site te beoordelen. Dat oordeel wordt weergegeven in onderstaande grafiek. Mensen die de site wel bezochten maar geen mening hadden over een bepaald aspect worden niet weergegeven: hun aandeel loopt uiteen van 5% (vindbaarheid) tot 27% (onderhoud en actualiteit).

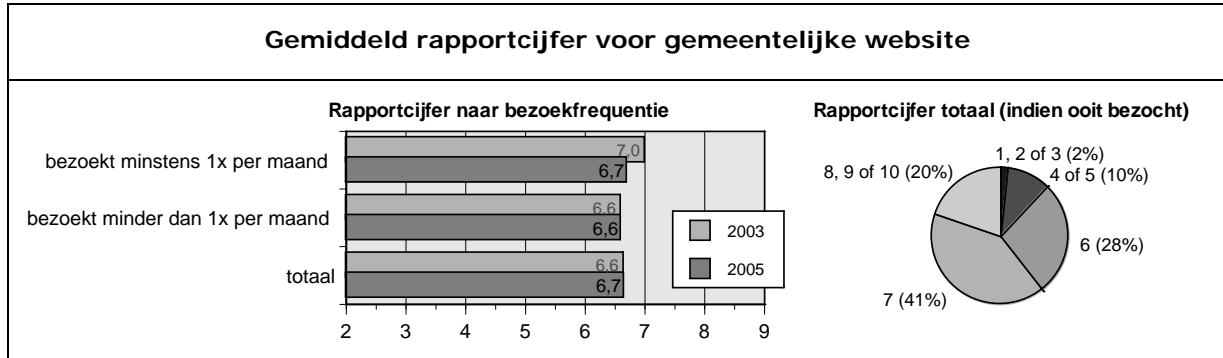
De meeste bezoekers beoordelen de diverse aspecten als voldoende. Het oordeel goed wordt gegeven door tussen de 15 en 20%, maar bij de vindbaarheid van de site bijna 40%. Slechts een klein deel van de bezoekers beoordeelt de diverse aspecten als onvoldoende: 5% bij vindbaarheid, snelheid en duidelijkheid van het taalgebruik, 10% bij onderhoud en actualiteit en ongeveer 15% waar het gaat om de aantrekkelijkheid van de vormgeving en de navigatie door de site.

## Beoordeling diverse aspecten van de website

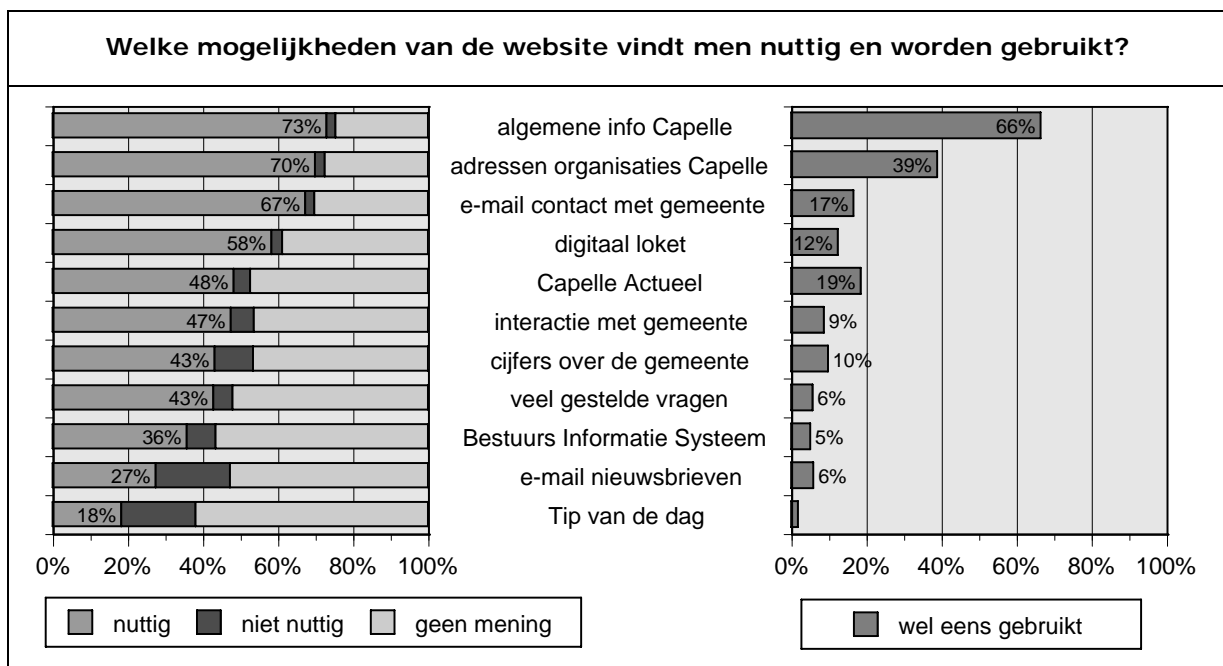


Deze vraag werd alleen gesteld aan mensen die de gemeentelijke website wel eens bezochten. Achter de verschillende aspecten wordt tussen haakjes aangegeven hoeveel van hen een oordeel hadden over dit aspect.

Respondenten die de site ooit bezochten hebben rapportcijfers gegeven voor de site als geheel. Deze cijfers worden hieronder weergegeven. Het gemiddelde rapportcijfer dat zij gaven was een 6,7 en dat wijkt niet af van het cijfer uit 2003. Het oordeel onder mensen die de site regelmatig bezoeken lijkt iets gedaald, maar omdat dit slechts een klein deel van de steekproef betreft is het verschil niet significant.

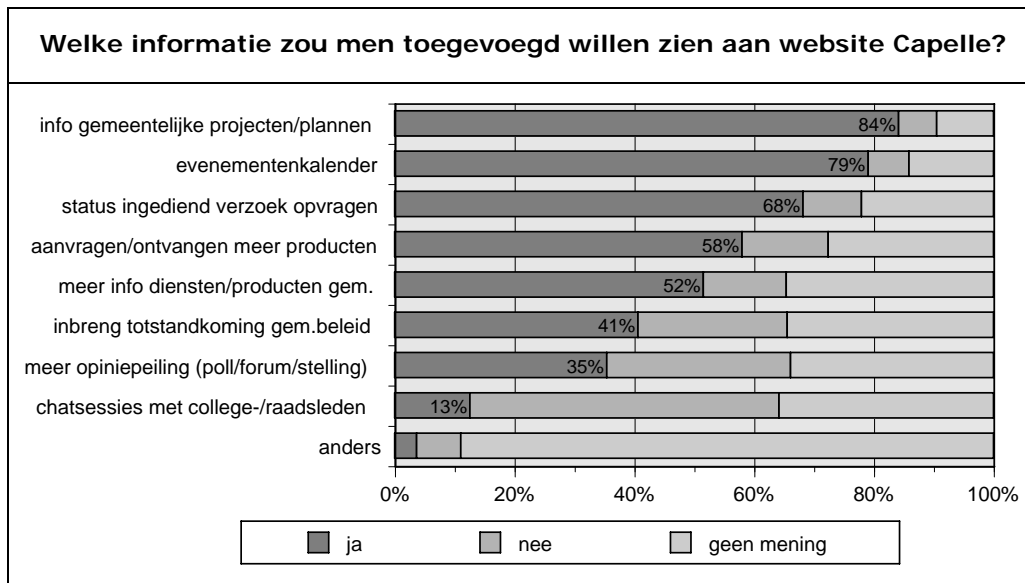


De huidige gemeentelijke website biedt verschillende functionaliteiten. De mensen die de site wel eens bezoeken konden daarvan aangeven of ze deze nuttig vinden en of ze deze wel eens gebruiken. Het nuttigst vindt men de mogelijkheid per e-mail contact te leggen, adressen van organisaties in Capelle en algemene beschikbare informatie over Capelle: rond de 70% van de gebruikers vindt dat nuttig. Bij het digitaal loket is dat 58% en bij Capelle Actueel, interactieve mogelijkheden (invullen enquêtes, reageren op stellingen), cijfers en veel gestelde vragen steeds rond de 45%. Het aantal mensen dat het Bestuurs Informatie Systeem en de e-mail nieuwsbrieven nuttig vindt is nog iets lager. Het minst zinvol vindt men de Tip van de dag. Dat men bepaalde mogelijkheden nuttig vindt wil nog niet zeggen dat deze ook veel worden gebruikt. De meeste mogelijkheden worden door minder dan 20% gebruikt. Alleen algemene informatie over Capelle (66%) en adressen/telefoonnummers van organisaties (39%) worden vaker gebruikt. De Tip van de dag wordt het minst gebruikt: door ongeveer 2%.



Deze vraag is door veel mensen onvolledig ingevuld. Bij mensen die bij sommige aspecten niets hebben ingevuld wordt ervan uitgegaan dat zij geen mening hebben c.q. deze mogelijkheid niet hebben gebruikt. De respondenten die de vraag helemaal niet hebben ingevuld worden niet weergegeven.

Tot slot werd aan de respondenten gevraagd welke informatie men graag toegevoegd zou zien aan de website. Het meest genoemd (ongeveer 80%) worden informatie over gemeentelijke projecten en plannen en een evenementenkalender. Tussen de 50 en 70% zou graag de status van ingediende verzoeken opvragen, meer producten willen aanvragen/ontvangen of meer informatie willen raadplegen over diensten en producten van de gemeente. Een iets kleinere groep van rond de 40% wil graag meer inbreng in de totstandkoming van gemeentelijk beleid of meer opiniepeilingen. De minste behoefte bestaat er aan chatsessies met college- en raadsleden (13%). Dat is ook het onderwerp waar de grootste groep afwijzend tegenover staat: de helft wil dit niet toegevoegd zien.



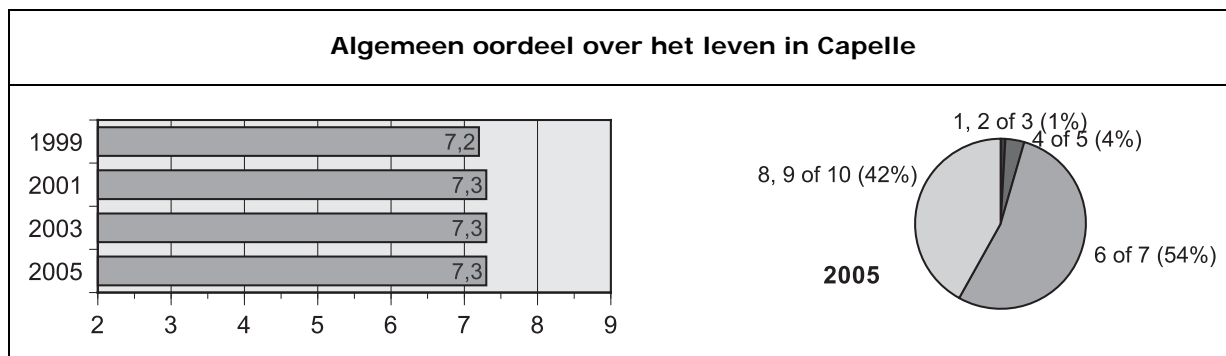
*De respondenten konden aangeven dat ze over een bepaald onderwerp geen mening hadden. De respondenten die over geen enkel onderwerp een mening hadden (of de vraag helemaal niet hebben ingevuld) worden niet weergegeven.*



## Algemene voorzieningen

Dit hoofdstuk gaat over algemene voorzieningen in de gemeente Capelle aan den IJssel. Deze voorzieningen kunnen zijn gevestigd in het centrum of in een van de wijken, maar zijn bedoeld voor alle inwoners van de gemeente.

Om te beginnen bekijken we echter het algemeen rapportcijfer dat bewoners geven voor het leven in Capelle, de laatste vraag in de enquête. Aan de respondenten werd gevraagd om door middel van een rapportcijfer aan te geven hoe tevreden zij zijn over het leven in Capelle aan den IJssel. De bewoners gaven gemiddeld een 7,3 en dat is exact gelijk aan het cijfer uit voorgaande jaren. Het merendeel van de bewoners gaf een voldoende (meestal een 7 of 8); slechts 4% gaf met een rapportcijfer van 5 of lager aan ontevreden te zijn over het leven in Capelle. Ook deze verdeling is de afgelopen jaren niet noemenswaardig gewijzigd.



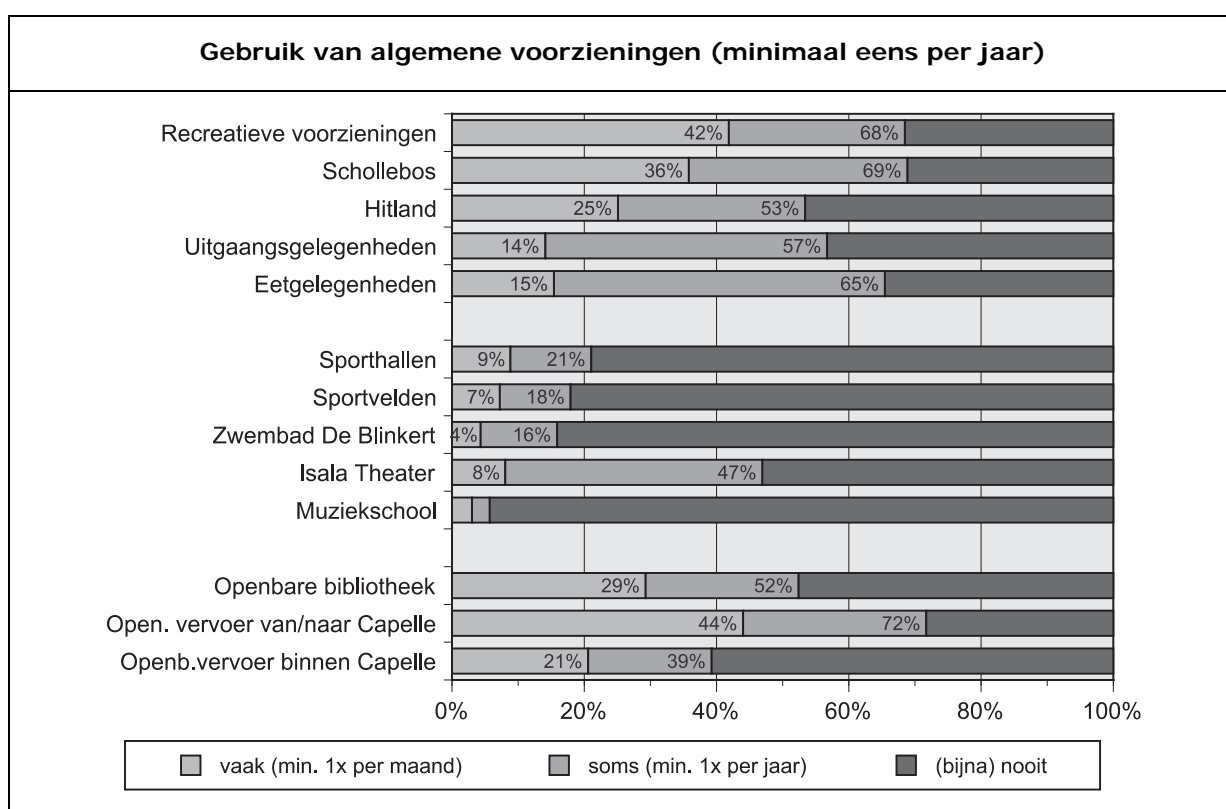
### Algemene voorzieningen

De tevredenheid over het leven in Capelle heeft natuurlijk mede te maken met het voorzieningenaanbod. Om te beginnen kijken we naar algemene voorzieningen die zijn gevestigd in de gemeente en bedoeld voor bewoners van alle wijken. De bewoners moesten een oordeel geven over 13 van dergelijke algemene voorzieningen. In de eerste plaats is gevraagd naar het gebruik van de voorzieningen.

Algemene recreatieve voorzieningen in Capelle (zoals wandel- en fietsroutes), het Schollebos, en de eetgelegenheden worden door bijna 70% van de bewoners minimaal eens per jaar gebruikt. Voor de uitgaansgelegenheden en Hitland is dat rond de 55%. Het Isala theater wordt door 47% ten minste eens per jaar bezocht. Van de respondenten zegt ruim de helft gebruik te maken van de openbare bibliotheek.

Ongeveer een op de vijf bewoners bezoekt minstens eens per jaar de sportvoorzieningen (hallen, sportvelden, zwembad); ongeveer 6% doet dat bij de Muziekschool. Sportvoorzieningen en Muziekschool zijn overigens voorzieningen die relatief veel door kinderen worden gebruikt. In de Bewonersenquête blijft die groep buiten beeld, omdat alleen werd gevraagd naar persoonlijk gebruik door de respondenten (inwoners van 16 jaar en ouder).

Ruim 70% van de bewoners maakt minimaal eens per jaar gebruik van openbaar vervoer van en naar Capelle; 44% doet dat minstens eens per maand. Het openbaar vervoer binnen Capelle wordt minder vaak gebruikt: 39% gebruikt dit minimaal eens per jaar.

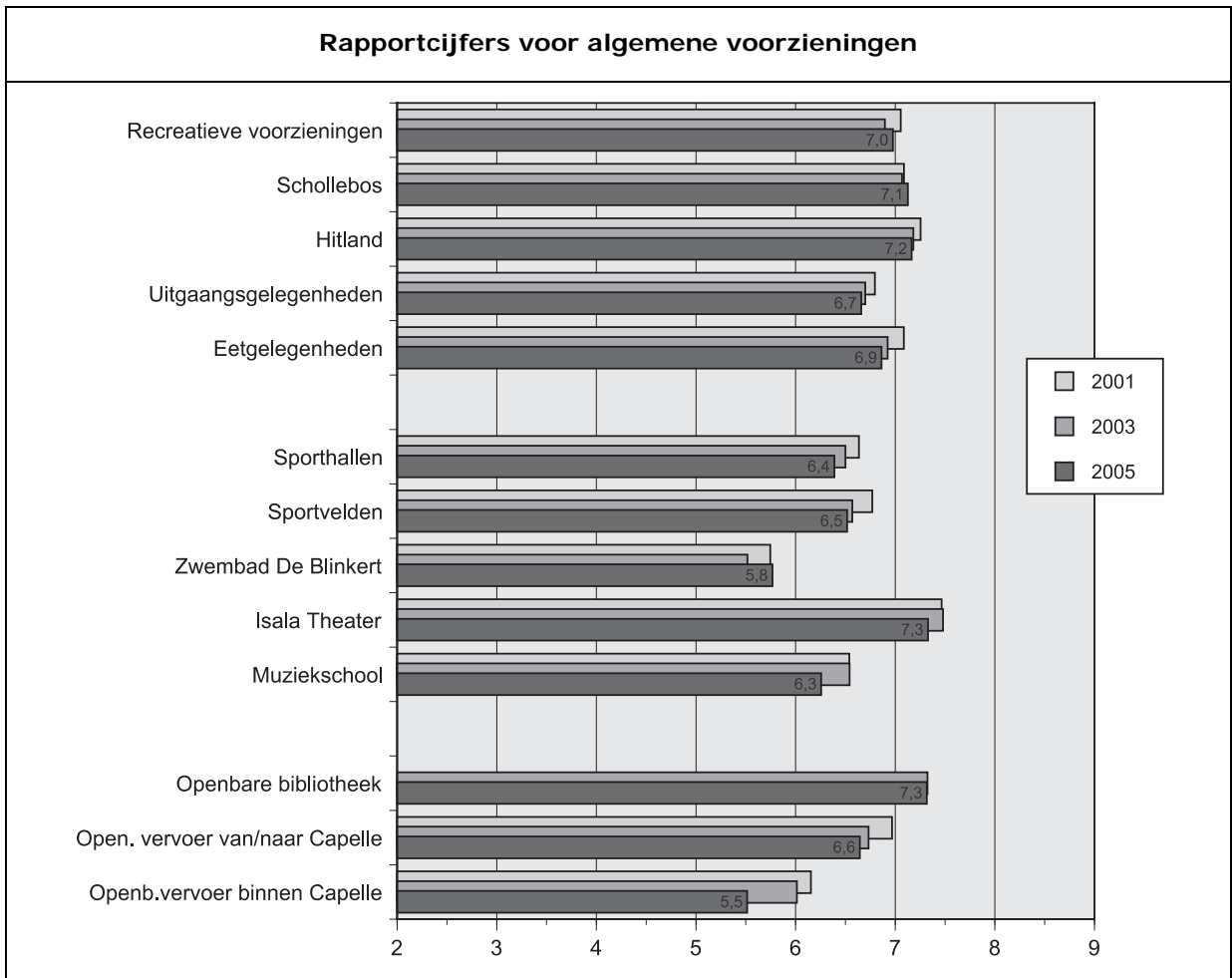


De cijfers wijken niet veel af van de cijfers uit 2003 (die niet in de grafiek worden weergegeven). Alleen het aantal mensen dat zegt gebruik te maken van zwembad De Blinkert en van het openbaar vervoer binnen Capelle lag in 2005 lager dan in 2003.

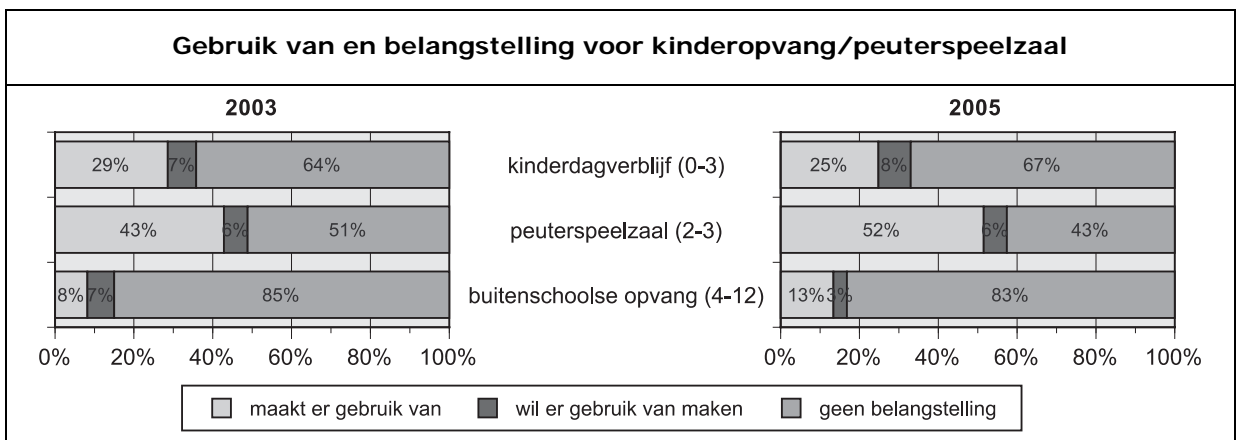
In de grafiek op de volgende bladzijde worden de rapportcijfers weergegeven voor dezelfde voorzieningen (voorzover bewoners daar een oordeel over hadden).

De hoogste waardering geven bewoners aan de openbare bibliotheek (7,3), het Isala theater (7,3), Hitland (7,2), het Schollebos (7,1) en de recreatieve voorzieningen zoals wandel- en fietsroutes (7,0). De laagste rapportcijfers geven de bewoners aan het openbaar vervoer binnen de gemeente (5,5) en aan zwembad De Blinkert (5,8).

De meeste cijfers wijken niet noemenswaardig af van die uit 2003. Het cijfer voor zwembad De Blinkert is iets gestegen en voor de Muziekschool iets gedaald. Een sterkere daling is te zien bij de beoordeling van het openbaar vervoer binnen Capelle aan den IJssel.



In de enquête zijn ook enkele vragen opgenomen over het gebruik van specifieke voorzieningen voor jonge kinderen. Van alle respondenten met kinderen tot 4 jaar maakt een kwart gebruik van een kinderdagverblijf; 8% gebruikt dit niet maar zou het wel willen. Van de respondenten met kinderen van 2 of 3 jaar maakt ongeveer de helft gebruik van een peuterspeelzaal; nog eens 6% zou dat willen. Van ouders met kinderen van 4-12 jaar tot slot maakt 13% gebruik van buitenschoolse opvang; nog eens 3% zou dat wel willen.

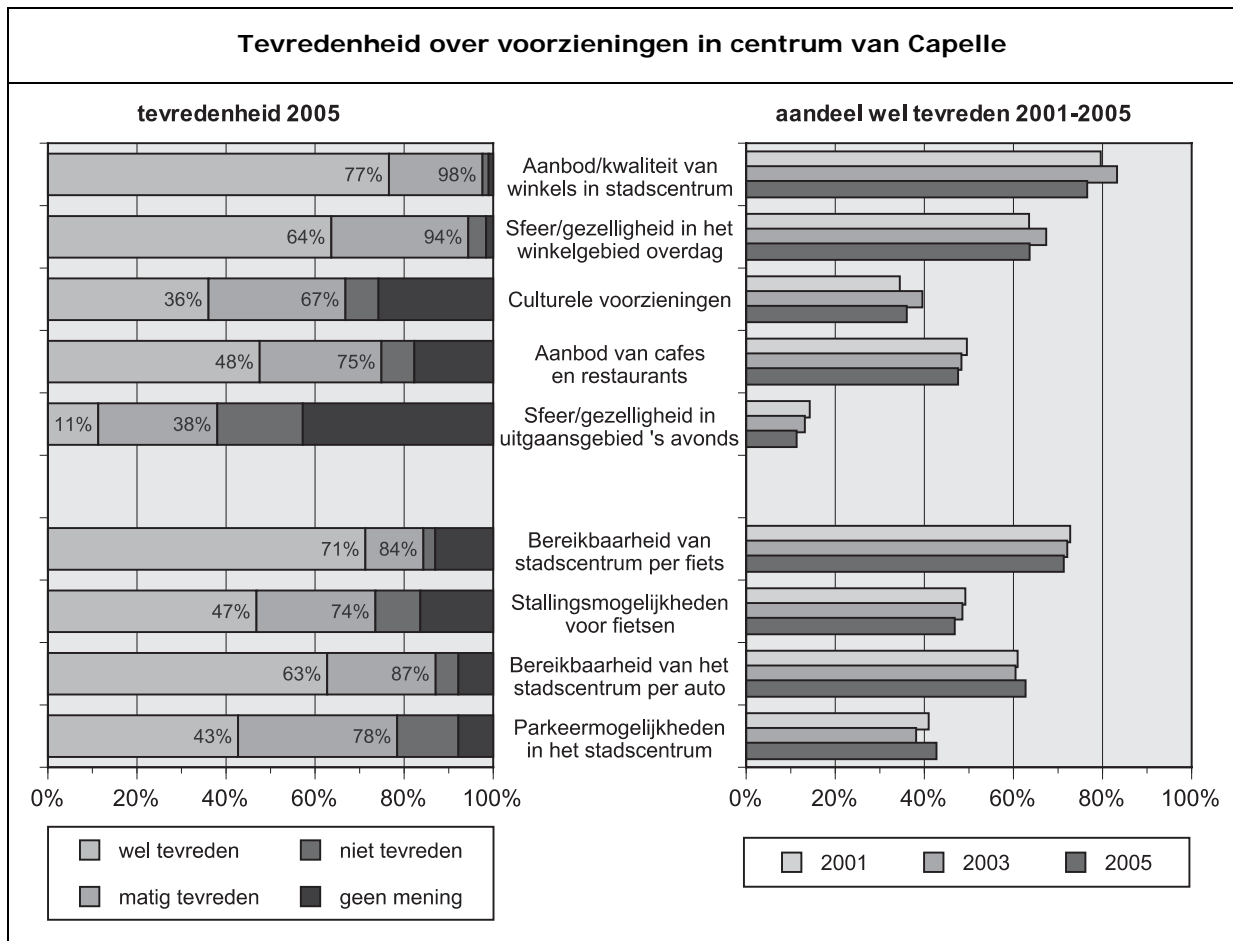


Weergegeven zijn alleen bewoners die kinderen hebben in de tussen haakjes genoemde leeftijdsgroep. In de rapportage van de Bewonersenquête 2003 werden deze cijfers per abuis onjuist weergegeven. Deze cijfers zijn daarom in de linkergrafiek hierboven opnieuw weergegeven. Overigens zijn de verschillen tussen 2003 en 2005 niet significant. Dat komt door de relatief kleine groep mensen die deze vragen beantwoordde.

## Centrumvoorzieningen

Na een oordeel over algemene voorzieningen in de gemeente werd ook specifiek gevraagd naar voorzieningen in het centrum van Capelle. In dit geval konden de respondenten aangeven of zij wel tevreden, matig tevreden of niet tevreden waren (of geen mening hadden).

Het oordeel van de bewoners over de verschillende centrumvoorzieningen loopt duidelijk uiteen. Over het aanbod en kwaliteit van winkels is 77% van de bewoners wel tevreden en in totaal 98% wel of matig tevreden. Over de sfeer en gezelligheid van het winkelgebied (overdag) is men ook aardig tevreden. Over het aanbod van café's en restaurants is bijna de helft echt tevreden en over de culturele voorzieningen 36%. Het laagst is het percentage tevreden respondenten bij de sfeer en gezelligheid 's avonds in het uitgaansgebied: daarover is slechts 11% is echt tevreden. Dat lage percentage wordt overigens deels veroorzaakt door een relatief grote groep die geen mening heeft. Over de bereikbaarheid van het centrum per auto en fiets zijn meer mensen tevreden dan over de mogelijkheden om fiets of auto te stallen. Dat neemt niet weg dat ongeveer driekwart van de bewoners (wel of matig) tevreden is over de parkeermogelijkheden en de stallingsmogelijkheden voor fietsen in het centrum.

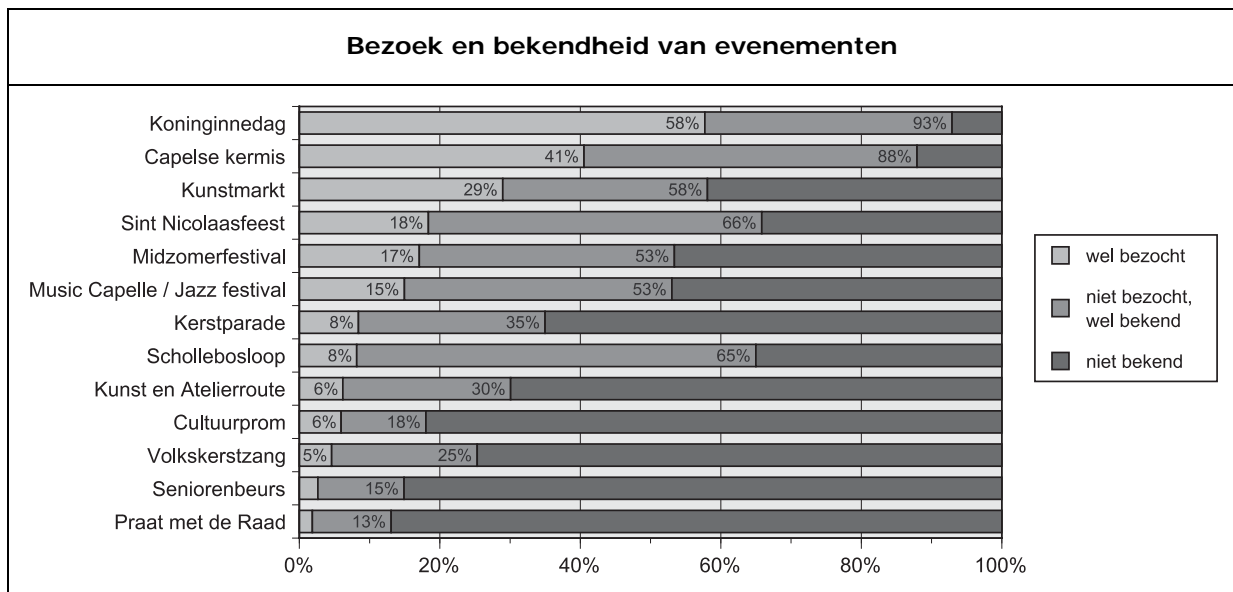


In de rechtergrafiek is te zien hoe de tevredenheid zich de afgelopen jaren heeft ontwikkeld. Het aantal mensen dat tevreden is over aanbod en kwaliteit van winkels in het stadscentrum is sinds 2003 iets gedaald van 83 naar 77%. Het aantal mensen dat tevreden is over de parkeermogelijkheden in het stadscentrum is in dezelfde periode licht gestegen.

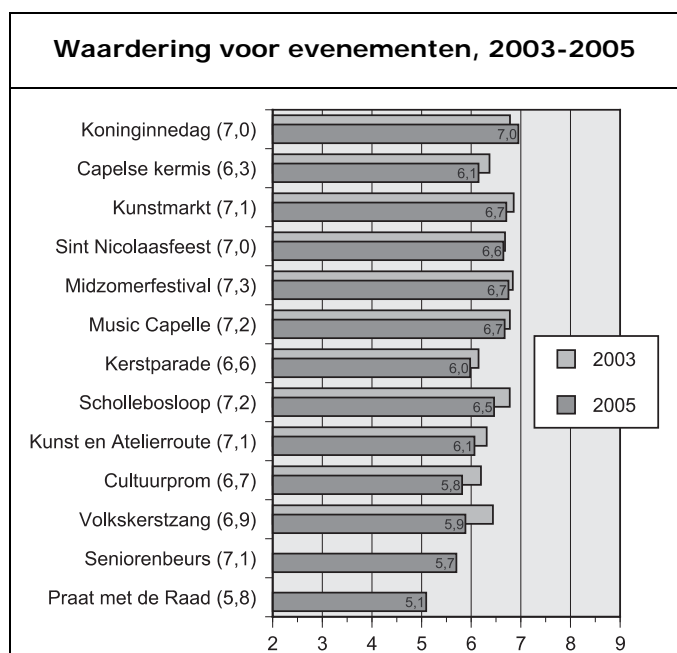
## Evenementen

Sinds 2003 wordt in de Bewonersenquête ook gevraagd naar bekendheid, bezoek en waardering van evenementen in Capelle aan den IJssel. Het best bezochte evenement is Koninginnedag: 58% heeft het bezocht en in totaal 93% kent dit evenement. De Capelse kermis is bijna net zo bekend, maar het aantal bezoekers is sinds 2003 duidelijk teruggelopen van 50 naar 41%. Op een derde plaats volgt de kunstmarkt met 29% bezoekers. Daarna volgen de Sint Nicolaasfeest, Midzomerfestival en Music Capelle/Jazz Festival, die door 15 tot 18% werden bezocht. De Kerstparade lijkt ook iets minder te zijn bezocht dan in 2003: door 8% in plaats van 12%. Eveneens 8% bezocht de Schollebosloop, die wel een grote bekendheid geniet: 65% kent dit evenement.

In 2005 werden aan de rij evenementen nog twee toegevoegd: de Seniorenbeurs en Praat met de Raad. Het aantal bezoekers van deze activiteiten is echter beperkt: respectievelijk 3 en 2%. Ook de bekendheid ervan is laag: ongeveer 85% van de bewoners heeft er nooit van gehoord.



Bij de genoemde evenementen werd ook gevraagd om de waardering ervoor uit te drukken in een rapportcijfer. Het hoogst is de waardering voor Koninginnedag: gemiddeld 7,0. De Kunstmarkt, Midzomerfestival, Music Capelle, het Sint Nicolaasfeest en de Schollebosloop doen het aardig goed met cijfers tussen de 6,5 en 6,7. Rond de 6,0 is de waardering voor de kermis, Kunst- en Atelierroute, Kerstparade, Volkskerstzang, Cultuurprom en Seniorenbeurs. Het laagste cijfer krijgt 'Praat met de Raad': gemiddeld een 5,1. Wanneer uitsluitend wordt gekeken naar mensen die de evenementen hebben bezocht vallen de meeste rapportcijfers hoger uit. Dat geldt vooral voor de seniorenbeurs (7,1), Volkskerstzang (6,9) en Kunst- en Atelierroute (7,1).



*De waarden in de staven zijn gegeven door alle bewoners die een oordeel hadden. Tussen haakjes staat de beoordeling van uitsluitend bewoners die het evenement ooit bezochten.*

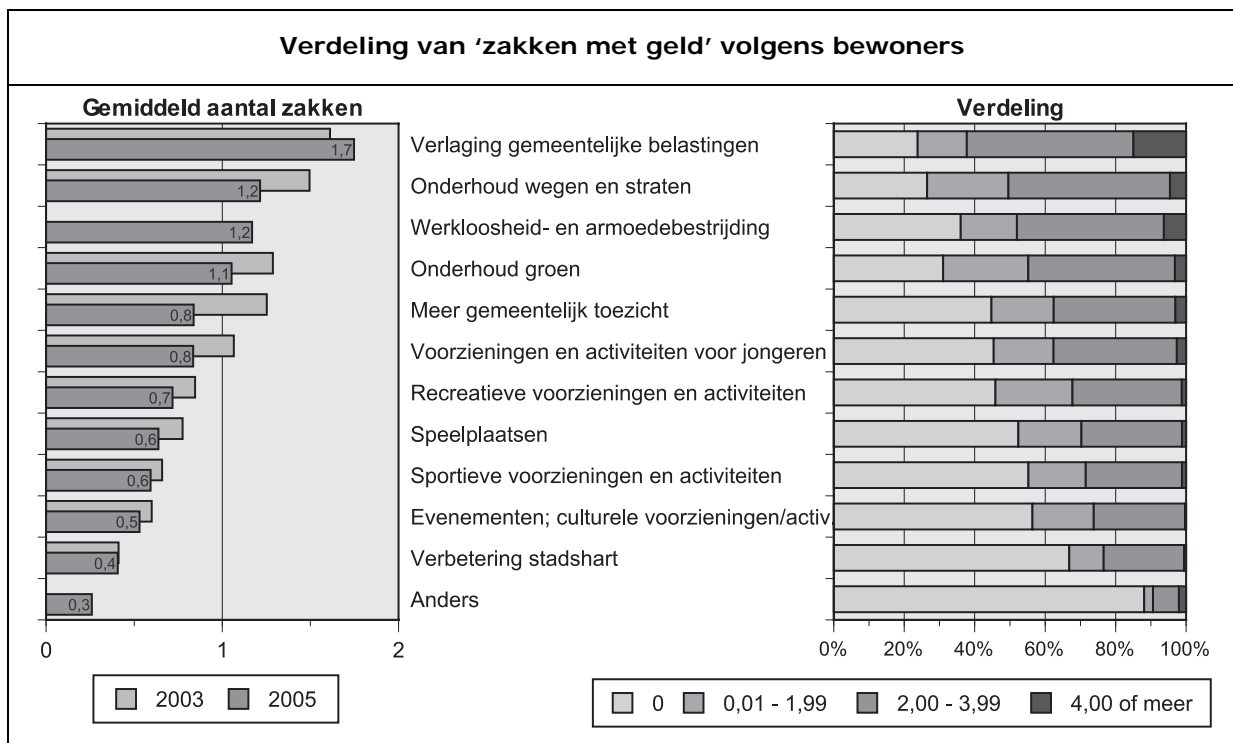
### Prioriteiten van bewoners

Sinds 2003 wordt in de Bewonersenquête een vraag gesteld, waarmee bewoners hun prioriteiten kunnen uitdrukken. De respondenten krijgen 10 fictieve zakken met geld en het verzoek om deze zakken te verdelen over een aantal verschillende onderwerpen.

In de linkergrafiek hieronder staat het gemiddelde aantal zakken met geld dat de bewoners wilden uitgeven aan elk onderwerp. Bovenaan op de wensenlijst staat verlaging van de gemeentelijke belastingen. De bewoners hebben daar gemiddeld 1,7 zakken met geld voor over (17% van het totale budget). Op enige afstand volgen onderhoud van wegen en straten (1,2), werkloosheids- en armoedebestrijding (1,2) en onderhoud van het groen (1,1). Voor de andere onderwerpen wil men minder dan 10% van het budget uittrekken. Voor de verbetering van het Stadshart hebben de bewoners het minste geld over: 4% van het budget. Twee van de drie bewoners willen daarvoor helemaal geen budget uittrekken. In totaal 12% van de bewoners wil graag een of meer zakken uittrekken voor andere onderwerpen. Daarbij werden uiteenlopende onderwerpen genoemd, zoals veiligheid, verkeersveiligheid, openbaar vervoer, ouderenvoorzieningen en vervuiling.

De grafiek toont ook de verdeling uit 2003. In 2005 waren er echter twee extra categorieën waarover het geld verdeeld moest worden, waardoor een goede vergelijking niet goed mogelijk is. Desondanks mogen de volgende conclusies worden getrokken:

- Bewoners zouden graag meer geld uittrekken voor verlaging van de gemeentelijke belastingen. Dit is het enige onderwerp waarvoor meer geld wordt uitgetrokken dan in 2003, ondanks het feit dat het geld over meer categorieën verdeeld moest worden. Er zijn overigens ook duidelijk meer mensen die hieraan 20% of meer van het budget wilde besteden.
- Afgezien van het nieuwe onderwerp werkloosheids- en armoedebestrijding is de rangorde van de onderwerpen (gerangschikt naar aantal zakken geld) exact gelijk aan die uit 2003.
- Aan de onderwerpen onderhoud van wegen en straten, voorzieningen en activiteiten voor jongeren en vooral aan meer gemeentelijk toezicht hoeft van de bewoners minder geld te worden gependend. Bij deze drie onderwerpen zijn de verschillen zo groot dat ze zich niet laten verklaren door de extra categorieën in 2005. Deze verschuiving is verklaarbaar, want het betreft onderwerpen waarbij bewoners een positieve ontwikkeling constateerden.



Bewoners moesten 10 zakken geld verdelen. Indien men niet exact 10 zakken heeft verdeeld, werden de antwoorden herrekend zodanig dat het totaal aantal wel op 10 uitkwam. De rechtergrafiek laat zien hoeveel procent van de bewoners een bepaald aantal zakken wilde spenderen aan een bepaald onderwerp.

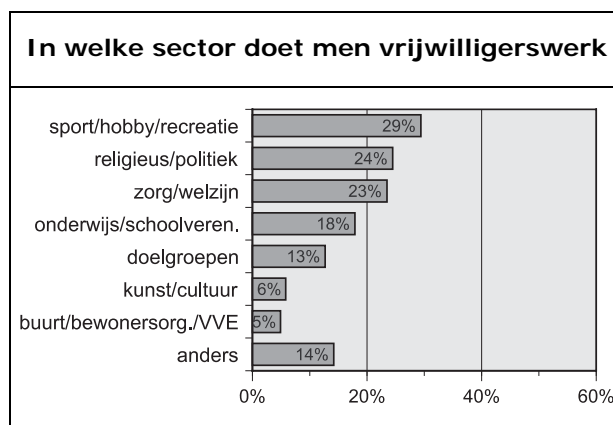
# Vrijwilligerswerk

Dit laatste hoofdstuk gaat over vrijwilligerswerk. Weergegeven wordt hoeveel mensen vrijwilligerswerk doen, in welke sectoren en wat hun behoeften zijn. Ook wordt aangegeven waarom anderen geen vrijwilligerswerk doen.

In totaal 22% van de bewoners zegt actief te zijn als vrijwilliger. Dat is iets meer dan in 2001, toen 18% van de bewoners vrijwilligerswerk deden. De mensen die vrijwilligerswerk doen besteden daaraan gemiddeld 5 uur in de week. Vier jaar geleden was dat nog bijna 6 uur per week. Iets minder dan de helft (48%) besteedt maximaal 3 uur per week, 40% 4 tot 8 uur per week en 12% 9 tot 40 uur per week.

Van de inwoners in de jongste leeftijdsgroep (16-29 jaar) doet een relatief klein aandeel van 14% vrijwilligerswerk. Tussen de andere leeftijdsgroepen bestaan geen noemenswaardige verschillen. Hoger opgeleiden doen vaker vrijwilligerswerk dan mensen met een lager opleidingsniveau en autochtone bewoners vaker dan allochtone. Verder doen mensen uit een tweeoudergezin met kinderen relatief vaak vrijwilligerswerk en mensen uit eenoudergezinnen juist relatief weinig.

De grafiek hiernaast laat zien in welke sector(en) men actief is als vrijwilliger. De grootste groep vrijwilligers (29%) is actief in de sector sport, hobby en recreatie. Ook doen veel mensen vrijwilligerswerk in kerk, religieuze organisaties en politiek (24%) en in zorg en welzijn (23%). Anderen werken op scholen of schoolverenigingen (18%) of met doelgroepen zoals jongeren, ouderen, migranten of vrouwen (13%). Kleine groepen richten zich op kunst en cultuur (6%) of buurt- en bewonersorganisaties of een Vereniging van Eigenaren. Nog eens 14% is in andere sectoren actief.



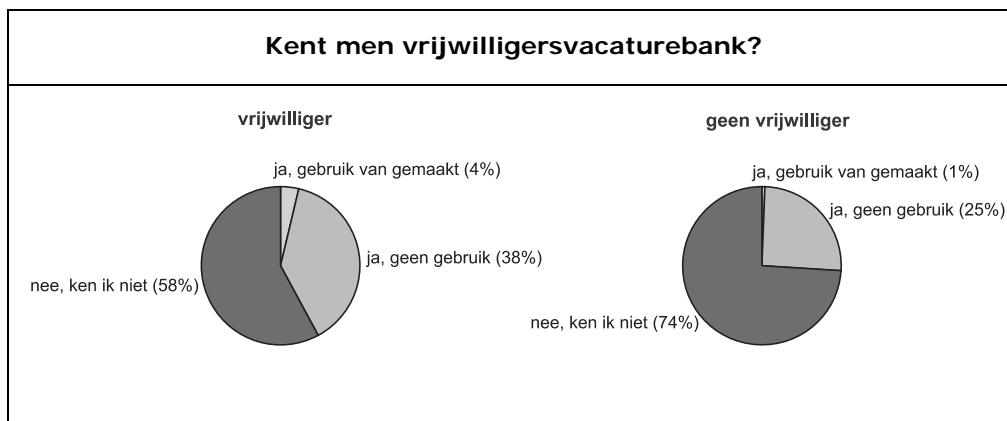
Aan de vrijwilligers werd ook gevraagd of zij nog behoefte hebben aan bepaalde ondersteunende activiteiten. Het merendeel van de vrijwilligers (82%) heeft daaraan geen behoefte. Voorzover men wel behoefte heeft betreft het de volgende terreinen:

- advies en ondersteuning (7% van vrijwilligers)
- mogelijkheden om gebruik te maken van deskundigheidsbevordering (7%)
- een website met informatie voor vrijwilligers (5%)
- de gelegenheid om andere vrijwilligers te ontmoeten en met hen in gesprek te raken (3%)
- zeer uiteenlopende andere zaken (4%)

Het merendeel van de bevolking doet geen vrijwilligerswerk. Aan deze groep werd gevraagd wat de belangrijkste reden is dat zij geen vrijwilligerswerk doen. De meest genoemde reden is dat men geen tijd heeft: bijna de helft van de mensen die geen vrijwilligerswerk doen noemen dit als reden. Alle andere redenen worden veel minder genoemd. Groepen van rond de 10% zeggen dat zij zich niet willen vastleggen, noemen een slechte gezondheid of hoge ouderdom of besteden hun tijd liever aan andere zaken. Een andere groep van 10% zegt dat de mogelijkheid zich nog niet heeft voorgedaan en 3% noemt onbekendheid waar men aan begint. Deze twee groepen zouden dus in principe wellicht wel vrijwilligerswerk willen gaan doen. Tot slot is er nog kleine groep die vindt dat men als vrijwilliger niets te bieden heeft (3%) en een andere groep die zegt in het verleden al veel vrijwilligerswerk te hebben gedaan maar het nu wel genoeg te vinden.



Tot slot werd gevraagd of mensen bekend zijn met de vrijwilligersvacaturebank. Deze vraag werd zowel aan vrijwilligers als aan niet-vrijwilligers gesteld. In totaal 30% van de bewoners zeggen deze vacaturebank te kennen. Slechts 1% heeft er daadwerkelijk gebruik van gemaakt. In de grafieken hieronder worden de percentages van vrijwilligers en niet-vrijwilligers met elkaar vergeleken. Van de vrijwilligers zegt 42% de vacaturebank te kennen; 4% van hen heeft er gebruik van gemaakt. Van de mensen die op dit moment geen vrijwilligerswerk doen kent 26% de vrijwilligersvacaturebank.



# Bijlagen

---

## Bijlage 1: Schaalscores algemene evaluatie van de buurt en sociale cohesie

In hoofdstuk 2 worden weergegeven de schaalscores algemene evaluatie van de buurt en sociale cohesie. Deze scores worden zowel in Capelle aan den IJssel als in andere gemeenten gebruikt om op basis van stellingen inzicht te geven in de beleving van de buurtkwaliteit. In deze bijlage wordt de berekeningswijze toegelicht en worden de antwoorden op de individuele stellingen weergegeven.

Elk van de twee scores is gebaseerd op vier stellingen, waarvan bewoners aangeven in hoeverre ze het daar mee eens zijn. Ze doen dat op een vijfpuntsschaal van 'helemaal mee eens' tot 'helemaal mee oneens'. Op basis van de stellingen worden twee schaalscores berekend, die lopen van 0 (zeer slecht) tot 10 (zeer goed). Hoewel de schaalscores dus nadrukkelijk geen rapportcijfers zijn, is de interpretatie enigszins vergelijkbaar.

Indien bewoners op alle vier de stellingen het meest gunstige antwoord geven (helemaal eens met alle positieve stellingen; helemaal oneens met alle negatieve stellingen) is de score maximaal: 10. Het meest ongunstige antwoord leidt tot de minimale score van 0. Respondenten die een of meer van de vier stellingen niet hebben beantwoord worden niet meegerekend. Van de scores wordt vervolgens een gemiddelde per wijk en buurt bepaald. De wijkgemiddelden vindt u op bladzijde 18 en 19 in dit rapport, de buurtgemiddelden uitsluitend in de Buurtmonitor 2006.

### **Algemene evaluatie van de buurt**

De score algemene evaluatie van de buurt geeft een beeld van hoe prettig mensen het vinden om in hun buurt te wonen. Deze score is gebaseerd op de vier stellingen:

- Het is vervelend om in deze buurt te wonen
- Als het maar even kan ga ik uit deze buurt verhuizen
- De mensen in deze buurt blijven hier graag wonen
- Als je in deze buurt woont heb je het goed getroffen

In veel andere gemeenten (bijvoorbeeld in het kader van de monitoring van het Grote Stedenbeleid) bevat de score overigens nog een vijfde vraag: 'Hoe prettig is het in deze buurt te wonen?'. Deze vraag is echter in Capelle aan den IJssel niet gesteld en dus ook niet meegenomen in de score. Het effect daarvan op de score is echter zeer beperkt.

### **Stellingen algemene evaluatie van de buurt**

Wijkindeling	het is vervelend om in deze buurt te wonen					als het maar even kan ga ik uit deze buurt verhuizen				
	helemaal mee eens	mee eens	niet eens/ niet oneens	mee oneens	helemaal mee oneens	helemaal mee eens	mee eens	niet eens/ niet oneens	mee oneens	helemaal mee oneens
1a Capelle-West	1%	1%	6%	41%	51%	2%	3%	8%	39%	48%
1b sGraveland	1%	1%	6%	47%	45%	1%	4%	9%	47%	39%
2 Middeldw-West	2%	2%	13%	46%	37%	3%	8%	12%	37%	39%
3 Middeldw Oost	1%	3%	17%	44%	35%	6%	9%	14%	37%	35%
4 Oostgaarde Zuid	1%	0%	10%	44%	45%	2%	3%	13%	41%	42%
5 Oostgaarde Noord	1%	8%	20%	43%	28%	6%	10%	17%	37%	29%
6 Schenkel	1%	4%	11%	43%	40%	6%	6%	12%	37%	39%
7 Schollevaar Zuid	1%	6%	19%	47%	28%	5%	13%	18%	37%	27%
8 Schollevaar Noord	0%	0%	9%	59%	33%	2%	7%	16%	46%	30%
9 Fascinatio	0%	3%	13%	46%	38%	1%	8%	18%	37%	36%
<b>Gemeente totaal</b>	<b>1%</b>	<b>3%</b>	<b>14%</b>	<b>46%</b>	<b>36%</b>	<b>4%</b>	<b>8%</b>	<b>14%</b>	<b>39%</b>	<b>35%</b>

Wijkindeling	de mensen in deze buurt blijven hier graag wonen					als je in deze buurt woont heb je het goed getroffen				
	helemaal mee eens	mee eens	niet eens/ niet oneens	mee oneens	helemaal mee oneens	helemaal mee eens	mee eens	niet eens/ niet oneens	mee oneens	helemaal mee oneens
1a Capelle-West	27%	58%	12%	3%	0%	22%	57%	18%	3%	0%
1b sGraveland	8%	65%	24%	3%	0%	16%	62%	18%	4%	1%
2 Middeldw-West	10%	60%	24%	6%	0%	13%	53%	22%	9%	2%
3 Middeldw Oost	14%	57%	22%	5%	2%	15%	48%	29%	8%	1%
4 Oostgaarde Zuid	13%	65%	19%	3%	0%	15%	60%	18%	5%	2%
5 Oostgaarde Noord	13%	48%	27%	10%	3%	11%	41%	25%	19%	3%
6 Schenkel	17%	55%	17%	7%	4%	16%	49%	19%	10%	6%
7 Schollebaar Zuid	7%	46%	37%	9%	2%	8%	38%	37%	13%	4%
8 Schollebaar Noord	12%	59%	25%	3%	1%	10%	49%	34%	5%	2%
9 Fascinatio	3%	50%	37%	10%	0%	7%	50%	31%	9%	3%
<b>Gemeente totaal</b>	<b>12%</b>	<b>56%</b>	<b>25%</b>	<b>6%</b>	<b>1%</b>	<b>13%</b>	<b>49%</b>	<b>26%</b>	<b>9%</b>	<b>3%</b>

### Score sociale cohesie

De score sociale cohesie is een indicator voor de sociale contacten in de buurt: de manier waarop de mensen met elkaar omgaan. Deze score is gebaseerd op de vier stellingen:

- De mensen in deze buurt kennen elkaar nauwelijks
- De mensen in deze buurt gaan op een prettige manier met elkaar om
- Ik woon in een gezellige buurt met veel saamhorigheid
- Ik voel me thuis bij de mensen in deze buurt

### Stellingen score sociale cohesie

Wijkindeling	de mensen in de buurt kennen elkaar nauwelijks					mensen in buurt gaan op prettige manier met elkaar om				
	helemaal mee eens	mee eens	niet eens/ niet oneens	mee oneens	helemaal mee oneens	helemaal mee eens	mee eens	niet eens/ niet oneens	mee oneens	helemaal mee oneens
1a Capelle-West	0%	5%	25%	52%	18%	24%	63%	10%	2%	0%
1b sGraveland	4%	14%	39%	40%	3%	14%	73%	11%	2%	1%
2 Middeldw-West	7%	24%	40%	26%	4%	12%	60%	24%	3%	1%
3 Middeldw Oost	6%	25%	35%	31%	4%	13%	57%	24%	5%	1%
4 Oostgaarde Zuid	4%	20%	39%	32%	4%	10%	68%	20%	1%	1%
5 Oostgaarde Noord	10%	27%	35%	22%	6%	10%	51%	30%	7%	1%
6 Schenkel	4%	13%	39%	38%	5%	17%	60%	19%	2%	2%
7 Schollebaar Zuid	6%	27%	36%	28%	4%	9%	54%	29%	6%	2%
8 Schollebaar Noord	5%	19%	39%	34%	4%	14%	69%	16%	1%	0%
9 Fascinatio	4%	24%	40%	28%	4%	12%	61%	21%	6%	1%
<b>Gemeente totaal</b>	<b>5%</b>	<b>21%</b>	<b>37%</b>	<b>31%</b>	<b>5%</b>	<b>12%</b>	<b>60%</b>	<b>22%</b>	<b>4%</b>	<b>1%</b>

Wijkindeling	ik woon in gezellige buurt met veel saamhorigheid					ik voel me thuis bij de mensen in deze buurt				
	helemaal mee eens	mee eens	niet eens/ niet oneens	mee oneens	helemaal mee oneens	helemaal mee eens	mee eens	niet eens/ niet oneens	mee oneens	helemaal mee oneens
1a Capelle-West	14%	46%	33%	5%	1%	13%	59%	20%	7%	1%
1b sGraveland	2%	29%	58%	8%	3%	7%	54%	33%	5%	1%
2 Middeldw-West	4%	27%	50%	15%	3%	6%	44%	36%	11%	2%
3 Middeldw Oost	6%	29%	39%	20%	5%	10%	42%	33%	10%	5%
4 Oostgaarde Zuid	4%	34%	44%	16%	1%	6%	51%	34%	8%	1%
5 Oostgaarde Noord	5%	28%	39%	20%	8%	8%	33%	39%	14%	6%
6 Schenkel	6%	35%	40%	13%	6%	9%	48%	28%	10%	4%
7 Schollebaar Zuid	3%	21%	40%	28%	8%	4%	37%	39%	16%	4%
8 Schollebaar Noord	5%	26%	48%	18%	3%	5%	47%	41%	8%	0%
9 Fascinatio	1%	34%	48%	15%	3%	3%	40%	41%	12%	4%
<b>Gemeente totaal</b>	<b>4%</b>	<b>29%</b>	<b>44%</b>	<b>18%</b>	<b>5%</b>	<b>7%</b>	<b>44%</b>	<b>35%</b>	<b>11%</b>	<b>3%</b>

## Bijlage 2: Vergelijking 2005 met voorgaande jaren

Veel thema's uit de Bewonersenquête 2005 maakten ook onderdeel uit van de voorgaande edities van de Bewonersenquête. Voorzover daarbij dezelfde vraagstelling is gebruikt, kunnen de antwoorden worden vergeleken. Dat gebeurt op diverse plaatsen in dit rapport. De vergelijking van cijfers wordt nog eens samengevat in onderstaande tabel. Het overzicht kan overigens niet alle vragen omvatten.

Vergelijking resultaten bewonersenquêtes 1999-2005									
Thema / vraag	1999	2001	2003	2005	Thema / vraag	1999	2001	2003	2005
<b>Het onderzoek</b>					<b>Dienstverlening</b>				
Verspreide enquêtes	1809	5187	5556	6755	Aandeel mensen tevreden over:				
Teruggestuurde enquêtes	978	3042	2888	3137	- afgifte paspoort, rijbewijs, uittreksel enz	91%	94%	92%	93%
Respons	54%	59%	52%	46%	- inlichtingen gemeentelijke belastingen	76%	74%	78%	78%
					- aanvragen vergunning	76%	73%	79%	72%
					- zie verder blz. 59 voor minder gebruikte diensten				
<b>Kenmerken bevolking (18 jaar en ouder)</b>					Tevredenheid over laatste bezoek gemeentehuis:				
Werkt part-time of full-time	56%	59%	56%	54%	- manier van doorverwijzen	-	96%	96%	97%
Opleiding: laag (lager onderwijs / lbo)	25%	23%	25%	24%	- wachttijd bij de loketten	-	61%	50%	67%
Opleiding: midden (mavo/mbo/havo/vwo)	51%	50%	50%	51%	- belangstelling ambtenaar	-	93%	95%	95%
Opleiding: hoog (hbo/universiteit)	21%	25%	24%	25%	- deskundigheid ambtenaar	-	94%	96%	95%
Hele leven in Capelle gewoond	10%	12%	11%	10%	- uiteindelijke resultaat	-	95%	95%	96%
Gemiddelde woontijd in Capelle (in jaren)	18	19	20	21	- zie verder blz. 61 voor andere aspecten				
					Indien gebeld, tevreden over telefonische bereikbaarheid	-	88%	91%	93%
<b>De woonbuurt</b>					Rapportcijfer dienstverlening	-	7,2	7,2	7,2
Algemeen rapportcijfer voor de buurt	-	7,2	7,2	7,1	Tevreden over service huisvuilophalendienst	-	78%	84%	84%
Score sociale cohesie	-	5,7	5,7	5,9					
Kwaliteit eigen woning	-	7,4	7,5	7,4	<b>Informatie over de gemeente</b>				
Onderhoud openbaar groen	-	5,9	6,0	6,1	Vaak gebruikte media voor zaken die spelen in Capelle:				
Onderhoud bestrating	-	5,5	5,5	5,7	- IJssel- en Lekstreek	65%	47%	54%	53%
Aanwezigheid speelgelegenheden	-	5,7	5,8	6,1	- Maastad/IJsselpost	56%	44%	50%	49%
Voorzieningen voor jongeren	-	4,7	4,8	5,1	- Postiljon	40%	31%	41%	44%
Gehecht aan de buurt: sterk	34%	22%	25%	-	- TV Rijnmond	33%	26%	36%	30%
Gehecht aan de buurt: enigszins	47%	56%	56%	-	- Wijk of buurtkrant	44%	23%	30%	30%
Gehecht aan de buurt: niet of nauwelijks	19%	21%	19%	-	- Zie verder blz. 69				
Goede zaak als bewoners actief bijdragen aan verbetering/beheer van buurt/straat	65%	68%	71%	65%	Gebruik van gemeentelijke informatiekanalen:				
Op de hoogte van bestaan WOPs	39%	52%	58%	63%	- Gemeentegids	73%	68%	67%	64%
Buurtontwikkeling afgelopen jaar: achteruit	22%	27%	25%	25%	- Brieven gemeente	41%	41%	38%	38%
Buurtontwikkeling afgelopen jaar: vooruit	16%	9%	10%	11%	- Gemeentepagina IJsselpost	39%	29%	34%	29%
					- Folders gemeente	31%	19%	22%	20%
					- Informatiecentrum gemeentehuis	19%	20%	18%	18%
					- Zie verder blz. 71				
<b>Veiligheid</b>					Rapportcijfers gemeentelijke informatiekanalen:				
Voelt zich wel eens onveilig	54%	-	-	-	- Gemeentegids	7,8	7,6	7,6	7,5
Voelt zich wel eens onveilig in de eigen buurt	-	43%	40%	34%	- Brieven gemeente	6,9	6,9	6,8	7,0
Criminaliteit/overlast (komt vaak/soms voor in buurt)					- Gemeentepagina IJsselpost	7,0	7,1	7,0	6,8
- diefstal uit auto	45%	59%	47%	40%	- Informatiecentrum gemeentehuis	7,0	7,2	7,3	7,2
- woninginbraak	49%	62%	58%	43%	- Folders gemeente	7,0	7,1	7,0	7,1
- geweld, bedreiging, lastig vallen	24%	22%	23%	15%	- Zie verder blz. 73				
- samenscholing (1999), overlast groepen jong.(2001+)	48%	52%	53%	49%	<b>Internet</b>				
- drugsverslaafden (1999), drugsversl./-handel (2001+)	18%	13%	15%	13%	Heeft thuis toegang tot internet	-	62%	70%	75%
- vandalisme (1999), vandalisme of graffiti (2001+)	62%	61%	63%	52%	- waarvan gemeentelijke website soms bezocht	-	-	33%	43%
<b>Gemeentebestuur</b>					<b>Algemene voorzieningen</b>				
Tamelijk of zeer geïnteresseerd in lokale politiek	48%	39%	48%	39%	Algemeen oordeel leven in Capelle	7,2	7,3	7,3	7,3
Houdt gem.bestuur voldoende rekening met wensen bev.	21%	13%	17%	15%	Wel tevreden over:				
Eens met uitspraken over lokale politiek:					- aanbod/kwaliteit winkels in stadscentrum	77%	80%	83%	77%
- polit.partijen in Cap.zijn goed op hoogte van wat speelt	39%	32%	38%	*	- culturele voorzieningen	57%	34%	40%	36%
- raadsleden bekommeren zich niet om mensen zoals ik	39%	40%	35%	*	- aanbod café's en restaurants	56%	50%	48%	48%
- polit.partijen in Cap.zijn geïnteress.in stem, niet mening	45%	44%	43%	*	- stallingsmogelijkheden voor fietsen	52%	49%	49%	47%
- verantwoordelijke mensen zijn volledig op taak berekend	34%	28%	32%	*	- parkeermogelijkheden in stadscentrum	47%	41%	38%	43%
- tussen partijen in gem.raad zie ik nauwelijks verschillen	40%	42%	42%	*					
Gemiddeld rapportcijfer gemeentebestuur	6,2	6,0	6,1	6,0					

\* Door een extra antwoordcategorie 'geen mening' in 2005 zijn de resultaten niet goed vergelijkbaar.

## Bijlage 3: Vergelijking met andere gemeenten

Op enkele plaatsen in dit rapport wordt een vergelijking gemaakt met andere gemeenten. Hiervoor is gezocht naar enigszins vergelijkbare gemeenten waar in recente bewonersenquête's dezelfde vragen zijn gesteld. Op enkele plaatsen in de tekst worden deze referentiegemeenten genoemd en/of in grafieken weergegeven.

In onderstaande tabel vindt u een totaaloverzicht van de relevante vragen.

Vergelijking met andere gemeenten												
Thema / vraag	Capelle	Rotterd. totaal	DG Prins Alexander	DG IJsselmonde	Dordrecht	Heerlen	Kerkrade	Maas-sluis	Roosen-daal	Schiedam	Spijke-nisse	Zoeter-meer
jaartal	2005	2004	2004	2004	2003/2004	2005	2005	2005	2005	2003/2004	2005	2003
aantal inwoners	65.588	599.544	85.883	59.930	119.690	92.585	49.569	32.494	77.734	75.851	74.749	115.792
<b>De woonbuurt</b>												
Rapportcijfer buurt algemeen	7,1	7,0	7,9	6,8	7,7	6,9	6,9	7,2	7,1	7,6	7,2	7,6
Score algemene evaluatie buurt	7,1	6,8	7,5	6,7	7,0	6,9	7,0		7,3	6,8	7,2	7,3
Score sociale cohesie	5,9	5,6	6,2	5,4	6,1	5,6	5,6	5,8	6,1	6,8	5,7	6,0
Rapportcijfers fysieke omgev.												
- kwaliteit van eigen woning	7,4							7,1 *	7,7		7,0	7,3
- onderhoud openb.groen	6,1							6,7	5,8		6,2	
- schoonhouden bestrating	6,0								5,4		6,3	
- onderhoud straatverlichting	6,7							7,1	7,2		6,3	
- aanwezigheid speelmogel.	6,1							5,8	6,3		6,1	
- voorzieningen/activ.jeugd	5,1							4,7	5,2			
Tevredenheid groenvoorz.	62-88%	67%	80%	73%	66%					61%		76%
Ontwikk.buurt afgelopen jaar												
- vooruit	11%				10%	13%	13%	9%	8%			6%
- achteruit	25%				20%	26%	30%	22%	21%			26%
<b>Veiligheid en overlast</b>												
Rapportcijfer criminaliteit	6,4							5,9			6,6	
Voelt zich wel eens onveilig in eigen buurt	34%	31%	22%	29%	28%	45%	36%			34%		28%
Mijdt wel eens onveilige plekken in eigen buurt	32%					42%	29%		32%			58%
Slachtofferschap (12 mnd.)												
- woninginbraak	8%	7%	5%	7%	10%	9%	6%		7%	8%		6%
- autodelicten	25%	33%	22%	25%	50%	28%	25%		28%	37%		30%
<b>Diversen</b>												
Waardering gemeentebestuur	6,0									5,7		6,0
Houdt gemeentebestuur voldoende rekening met burger?	15%					8% *	11% *			11%		
Oordeel gem.dienstverlening	7,2					6,4	6,7				7,8	
Oordeel gem.als woonplaats	7,3					6,6	7,1					

Bron: Gemeentelijke bewonersenquête's en wijkatlassen, Monitor Parkstad Limburg en databank Jaarboeken Grote Stedenbeleid.

\* Cijfer woningen voor Maas-sluis heeft betrekking op woningen in de buurt (over het algemeen lager beoordeeld dan de eigen woning). In Heerlen en Kerkrade werd gevraagd naar de mate waarin de raad rekening houdt met de burger in plaats van de mate waarin het gemeentebestuur dat doet.



gemeente

**Capelle**  
aan den IJssel

## Bijlage 4: De vragenlijst

met resultaten (percentages en gemiddelden)

# Bewonersenquête 2005

## Aanwijzingen voor het invullen

- Het is belangrijk dat de enquête door de **juiste persoon** wordt ingevuld: dat is de persoon aan wie de bijgaande brief is gericht.
- De meeste vragen kunt u beantwoorden door een **hokje** aan te kruisen. Meestal kunt u slechts **één antwoord** kiezen. Als u meerdere hokjes mag aankruisen, staat dat vermeld.
- Bij een aantal andere vragen wordt om een **rapportcijfer** gevraagd. Bij deze vragen kunt u steeds één rapportcijfer omcirkelen. U kunt alleen hele cijfers kiezen.
- Een enkele keer wordt u gevraagd een antwoord op te **schrijven**. Probeer deze vragen zo kort mogelijk te beantwoorden. Wilt u zo vriendelijk zijn **blokletters** te gebruiken?
- Soms kunt u één of meer **vragen overslaan**. In dat geval staat achter een antwoord bijvoorbeeld het volgende vermeld: *→ ga verder naar vraag 6*
- Het invullen van de vragenlijst kost u ongeveer een half uur.

## Terugzenden ingevulde enquête

U kunt de enquête terugsturen in bijgaande envelop (een postzegel is niet nodig) naar:  
Gemeente Capelle aan den IJssel  
Bestuurs- en Managementondersteuning  
o.v.v. Bewonersenquête  
Antwoordnummer 2  
2900 VB Capelle aan den IJssel

**Hartelijk dank voor uw medewerking!**

## Uw woonbuurt

Het eerste deel van deze enquête gaat over de leefbaarheid in uw woonbuurt.

1. **Wilt u om te beginnen een rapportcijfer geven voor uw buurt in het algemeen?**  
(omcirkel één rapportcijfer van 1 tot 10)

<b>Uw rapportcijfer:</b>										
zeer onprettig . . . . . heel prettig										
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	7,1

In deze vragenlijst zijn in lichtblauwe balkjes de gemiddelden of percentages weergegeven. Door afrondingsverschillen tellen de percentages niet altijd op tot 100%.

2. **Wat zijn volgens u de belangrijkste problemen in uw buurt die met voorrang moeten worden aangepakt?** (maximaal drie)

1<sup>e</sup>. .....

2<sup>e</sup>. .....

3<sup>e</sup>. .....

3. **Wilt u van elk van onderstaande uitspraken over uw buurt aangeven of u het daarmee eens bent?**

	helemaal mee eens (1)	mee eens (2)	niet eens, niet oneens (3)	mee oneens (4)	helemaal mee oneens (5)
a) De mensen gaan in deze buurt op een prettige manier met elkaar om	<input type="checkbox"/> 12%	<input type="checkbox"/> 60%	<input type="checkbox"/> 22%	<input type="checkbox"/> 4%	<input type="checkbox"/> 1%
b) De mensen in deze buurt blijven hier graag wonen	<input type="checkbox"/> 12%	<input type="checkbox"/> 56%	<input type="checkbox"/> 25%	<input type="checkbox"/> 6%	<input type="checkbox"/> 1%
c) De mensen in deze buurt kennen elkaar nauwelijks	<input type="checkbox"/> 5%	<input type="checkbox"/> 21%	<input type="checkbox"/> 37%	<input type="checkbox"/> 31%	<input type="checkbox"/> 5%
d) Het is vervelend om in deze buurt te wonen	<input type="checkbox"/> 1%	<input type="checkbox"/> 3%	<input type="checkbox"/> 14%	<input type="checkbox"/> 46%	<input type="checkbox"/> 36%
e) Als je in deze buurt woont, heb je het goed getroffen	<input type="checkbox"/> 13%	<input type="checkbox"/> 49%	<input type="checkbox"/> 26%	<input type="checkbox"/> 9%	<input type="checkbox"/> 3%
f) Als het maar enigszins kan ga ik uit deze buurt verhuizen	<input type="checkbox"/> 4%	<input type="checkbox"/> 8%	<input type="checkbox"/> 14%	<input type="checkbox"/> 39%	<input type="checkbox"/> 35%
g) Ik woon in een gezellige buurt met veel saamhorigheid	<input type="checkbox"/> 4%	<input type="checkbox"/> 29%	<input type="checkbox"/> 44%	<input type="checkbox"/> 18%	<input type="checkbox"/> 5%
h) Ik voel mij thuis bij de mensen die in deze buurt wonen	<input type="checkbox"/> 7%	<input type="checkbox"/> 44%	<input type="checkbox"/> 35%	<input type="checkbox"/> 11%	<input type="checkbox"/> 3%
i) In deze buurt staan veel slecht onderhouden woningen	<input type="checkbox"/> 3%	<input type="checkbox"/> 6%	<input type="checkbox"/> 17%	<input type="checkbox"/> 49%	<input type="checkbox"/> 26%

4. In elke buurt wonen verschillende mensen. Kunt u door middel van een rapportcijfer aangeven of de volgende groepen buurtbewoners op een prettige manier met elkaar omgaan?

Omcirkel een rapportcijfer van 1 tot 10.

	Uw rapportcijfer:	
	zeer onprettig . . . . .	heel prettig
a) <b>Samenleven van verschillende inkomensgroepen</b>	1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10	6,6
b) <b>Samenleven van huishoudens van verschillende etnische afkomst</b>	1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10	6,1
c) <b>Samenleven van jong en oud</b>	1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10	6,8
d) <b>Algemene solidariteit</b> (bijv. op elkaar terug kunnen vallen of hand- en spandiensten verlenen)	1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10	6,5

5. Vindt u het een goede zaak als bewoners zelf een actievere bijdrage zouden leveren aan de verbetering, het beheer en het onderhoud van hun straat of buurt?

- 1  Ja 65%  
 2  Nee 35% → ga verder naar vraag 8

6. Bent u bereid om als bewoner zelf een actieve bijdrage te leveren aan de verbetering, het beheer en het onderhoud van uw straat of buurt?

- 1  Nee 12% → ga verder naar vraag 8  
 2  Ja, dat doe ik al 20%  
 3  Ja, dat wil ik wel 16%  
 4  Dat hangt af van de omstandigheden, namelijk ..... 14%

7. Op welke wijze zou u zelf een actievere bijdrage kunnen leveren?

U kunt meerdere antwoorden aankruisen.

in % van mensen die minstens een antwoord gaven:

- 1  Organiseren van buurtactiviteiten 14%  
 2  Deelname aan bewonersoverleg 27%  
 3  Onderhoud groen 34%  
 4  Schoonhouden straten 47%  
 5  Melding bij onveilige situaties 70%  
 6  Anders namelijk ..... 6%

8. Waar doet u meestal uw dagelijkse boodschappen?

- 1  Winkelcentrum de Koperwiek 31%  
 2  Ergens anders in Capelle aan den IJssel 61%  
 3  Oosterhof in Rotterdam 1%  
 4  Ergens anders in de gemeente Rotterdam 4%  
 5  In een andere gemeente, namelijk ..... 2%

9. En waar gaat u heen om grote aankopen te doen en te winkelen?

U kunt meerdere antwoorden aankruisen.

- 1  Winkelcentrum de Koperwiek 54%  
 2  Woonmall (Alexandrium III) 25%  
 3  Meubelboulevard Hoofdweg 14%  
 4  Alexandrium I en II 55%  
 5  Rotterdam centrum 45%  
 6  Elders, namelijk ..... in de gemeente ..... 12%

**10. Kunt u door middel van een rapportcijfer aangeven hoe tevreden u bent over de volgende zaken in uw buurt?**

Omcirkel een rapportcijfer van 1 tot 10. Als u over een bepaalde zaak geen mening heeft, hoeft u op die regel geen rapportcijfer te omcirkelen.

	Uw rapportcijfer:	
	zeer slecht . . . . .	zeer goed
a) <b>Kwaliteit van de woningen in de buurt</b> (voorover aan de buitenkant te zien)	1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10	7,1
b) <b>Kwaliteit van uw eigen woning</b> (grootte, technische kwaliteit, praktische indeling enz.)	1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10	7,4
d) <b>Het onderhoud van openbaar groen</b>	1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10	6,1
e) <b>Het onderhoud van de bestrating</b> (wegen en trottoirs)	1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10	5,7
f) <b>Het schoonhouden van de bestrating</b>	1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10	6,0
g) <b>Parkeergelegenheid voor auto's</b>	1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10	6,1
h) <b>Stallingmogelijkheden voor fietsen</b>	1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10	5,3
i) <b>Onderhoud van de straatverlichting</b>	1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10	6,7
j) <b>De aanwezigheid van speelmogelijkheden</b> voor jonge kinderen (tot 12 jaar)	1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10	6,1
k) <b>De inrichting van de speelplekken</b>	1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10	6,0
l) <b>Het onderhoud van de speelplekken</b>	1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10	5,8
m) <b>Voorzieningen en activiteiten voor de jeugd</b>	1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10	5,1
n) <b>Voorzieningen en activiteiten voor ouderen</b>	1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10	5,6
o) <b>Gezondheidsvoorzieningen</b> (bv. huisarts, tandarts, apotheek, fysiotherapeut)	1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10	7,2
p) <b>Welzijnsvoorzieningen</b> (bv. buurthuis, wijkaccommodatie, jeugdhonk)	1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10	5,8
q) <b>Winkels voor dagelijkse boodschappen</b> (bv. brood, groente, melk)	1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10	7,5

Vanaf 1999 zijn er in alle wijken van Capelle aan den IJssel Wijk Overleg Platforms actief. In deze zogenaamde WOP's werken bewoners, de wijkcontactfunctionaris van de gemeente, de woningbouwvereniging en de politie samen om de leefkwaliteit van de wijken te verbeteren.

**11. Was u, voordat u deze vragenlijst ontving, op de hoogte van het bestaan van het Wijk Overleg Platform (WOP)?**

- 1  Ja, ik heb (ook) aan WOP vergaderingen deelgenomen 6%
- 2  Ja, maar ik heb niet aan WOP-vergaderingen deelgenomen → ga verder naar vraag 13 57%
- 3  Nee → ga verder naar vraag 13 37%

**12. Denkt u dat, door deel te nemen aan deze WOP vergaderingen, uw invloed op besluiten van de gemeente over de inrichting en leefbaarheid van uw woonomgeving wordt vergroot?**

- 1  Ja, zeer mee eens 5%
- 2  Ja, mee eens 43%
- 3  Nee, mee oneens 28%
- 4  Nee, zeer mee oneens 3%
- 5  Weet ik niet / geen mening 21%

**13. Vindt u dat de buurt waarin u woont het afgelopen jaar vooruit of achteruit is gegaan?**

- |   |                          |                 |     |
|---|--------------------------|-----------------|-----|
| 1 | <input type="checkbox"/> | Vooruit         | 11% |
| 2 | <input type="checkbox"/> | Gelijk gebleven | 57% |
| 3 | <input type="checkbox"/> | Achteruit       | 25% |
| 4 | <input type="checkbox"/> | Weet ik niet    | 7%  |

**14. Denkt u dat de buurt waarin u woont de komende jaren vooruit of achteruit zal gaan?**

- |   |                          |                    |                           |     |
|---|--------------------------|--------------------|---------------------------|-----|
| 1 | <input type="checkbox"/> | Vooruit            | → beantwoord vraag 15     | 8%  |
| 2 | <input type="checkbox"/> | Zal gelijk blijven | → ga verder naar vraag 16 | 41% |
| 3 | <input type="checkbox"/> | Achteruit          | → beantwoord vraag 15     | 29% |
| 4 | <input type="checkbox"/> | Weet ik niet       | → ga verder naar vraag 16 | 22% |

**15. Waarom denkt u dat uw buurt vooruit/achteruit gaat?**

.....

.....

*Capelle aan den IJssel beschikt over veel groen. Een deel daarvan is openbaar groen; de gemeente is verantwoordelijk voor de aanleg en het onderhoud hiervan. Op veel locaties wordt het onderhoud niet door de gemeente maar door andere beheerders uitgevoerd.*

**16. Weet u in uw eigen buurt wie verantwoordelijk is voor het *onderhoud* van het groen?**

*U kunt meerdere antwoorden aankruisen.*

tussen haakjes in % van mensen die het wel weten:

- |   |                          |  |              |
|---|--------------------------|--|--------------|
| 1 | <input type="checkbox"/> | Ja, dat is de gemeente                                       | 74% (94%)    |
| 2 | <input type="checkbox"/> | Ja, dat is de woningverhuurder                               | 7% (9%)      |
| 3 | <input type="checkbox"/> | Ja, dat is een bewonersvereniging / vereniging van eigenaren | 7% (8%)      |
| 4 | <input type="checkbox"/> | Nee, dat weet ik echt niet                                   | 22% (n.v.t.) |

**17. Wat vindt u van de *hoeveelheid* groen in uw buurt?**

- |   |                          |                        |     |
|---|--------------------------|------------------------|-----|
| 1 | <input type="checkbox"/> | Ruim voldoende groen   | 25% |
| 2 | <input type="checkbox"/> | Voldoende groen        | 63% |
| 3 | <input type="checkbox"/> | Onvoldoende groen      | 10% |
| 4 | <input type="checkbox"/> | Ruim onvoldoende groen | 2%  |

**18. Wat vindt u van de *wijze* waarop het groen in uw buurt is *ingericht*?**

- |   |                          |                  |     |
|---|--------------------------|------------------|-----|
| 1 | <input type="checkbox"/> | Ruim voldoende   | 12% |
| 2 | <input type="checkbox"/> | Voldoende        | 65% |
| 3 | <input type="checkbox"/> | Onvoldoende      | 20% |
| 4 | <input type="checkbox"/> | Ruim onvoldoende | 4%  |

**19. Wat vindt u van de *wijze* waarop het groen in uw buurt wordt *onderhouden*?**

- |   |                          |                  |     |
|---|--------------------------|------------------|-----|
| 1 | <input type="checkbox"/> | Ruim voldoende   | 8%  |
| 2 | <input type="checkbox"/> | Voldoende        | 53% |
| 3 | <input type="checkbox"/> | Onvoldoende      | 30% |
| 4 | <input type="checkbox"/> | Ruim onvoldoende | 8%  |

**20. Aan welke van de volgende activiteiten met betrekking tot het groen zou de gemeente in uw eigen buurt *vooral* aandacht moeten besteden?**

in % van mensen die minstens een antwoord gaven:

*(Kies maximaal twee onderwerpen die u het belangrijkste vindt)*

- |   |                          |   |     |
|---|--------------------------|---|-----|
| 1 | <input type="checkbox"/> | Shoeien van bomen   | 21% |
| 2 | <input type="checkbox"/> | Shoeien van struiken en heesters  | 39% |
| 3 | <input type="checkbox"/> | Maaien van gras   | 14% |
| 4 | <input type="checkbox"/> | Verwijderen van onkruid (schoffelen, wieden)                              | 46% |
| 5 | <input type="checkbox"/> | Aanvullen/vervangen van uitgevallen en dode planten (zogenaamde 'inboet') | 25% |
| 6 | <input type="checkbox"/> | Anders, namelijk .....  | 17% |

## Veiligheid

Dit deel van de enquête gaat over veiligheid in uw woonbuurt.

### 1. Kunt u om te beginnen een rapportcijfer geven voor de volgende onderdelen van de veiligheidssituatie in uw buurt?

Let op: bij veel last geeft u een laag rapportcijfer, bij geen last een hoog cijfer.

	Uw rapportcijfer:										
	veel last . . . . . geen last										
a) <b>Criminaliteit</b> (inbraak, diefstal, geweld)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	6,4
b) <b>Verkeersoverlast</b> (lawaai, te hard rijden, onveilig rijgedrag, verkeerd parkeren enz.)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	5,2
c) <b>Overlast</b> (lawaai, overlast omwonenden, gedrag hangjongeren, enz.)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	5,9
d) <b>Vandalisme</b> (vernielingen en graffiti)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	6,1

### 2. Voelt u zich wel eens onveilig in uw buurt?

- 1  Ja, vaak 4%  
 2  Ja, soms 30%  
 3  Zelden of nooit 66%

### 3. Komt het wel eens voor dat u bepaalde plekken in uw buurt mijdt, omdat u ze niet veilig vindt?

- 1  Ja 32%  
 2  Nee 68% → ga verder naar vraag 5

### 3. Zo ja: Wilt u hieronder aangeven welke plekken dat zijn? Wilt u daarbij ook steeds aankruisen wat de belangrijkste reden daarvan is?

in % van alle respondenten (minstens eenmaal genoemd):

Plek: (zo mogelijk straatnaam noemen)	verlichting (1)	graffiti (2)	openbaar groen (3)	geluids- overlast (4)	drugs- overlast (5)	groepen jongeren (6)	anders (7)
1 .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 .....	10%	3%	3%	6%	6%	22%	5%
.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Als u 'anders' heeft aangekruist kunt u hieronder een nadere toelichting geven.

Vermeld ook het nummer van de plek die u hierboven heeft opgeschreven.

.....

### 5. Zijn er volgens u onveilige verkeerssituaties in uw buurt?

- 1  Ja 50%  
 2  Nee 50% → ga verder naar vraag 7

### 6. Zo ja, welke plekken zijn dat? Wat is de aard van de verkeersonveiligheid?

in % alle respondenten:

Plek: (zo mogelijk straatnaam noemen)	slecht overzicht (1)	te hard rijden (2)	fout parkeren (3)	te druk (4)	agressief rijgedrag (5)	onveilige inrichting (6)	anders (7)
1 .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 .....	19%	28%	12%	10%	11%	10%	11%
.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Als u 'anders' heeft aangekruist kunt u hieronder een nadere toelichting geven.

Vermeld ook het nummer van de plek die u hierboven heeft opgeschreven.

.....

**7. Van een aantal van de genoemde misdrijven willen wij graag weten  
- of u de afgelopen 12 MAANDEN zelf *slachtoffer* bent geweest  
- en zo ja: of u daarvan ook *aangifte* heeft gedaan**

*Vink in elke rij aan of u slachtoffer was, en indien u slachtoffer was ook of u aangifte heeft gedaan.*

Is er in de afgelopen 12 maanden wel eens...	Was u slachtoffer?			Deed u aangifte?	
	Ja, in mijn <u>eigen</u> buurt (1)	Ja, maar <u>niet in mijn eigen</u> buurt (2)	Nee, helemaal niet (3)	Ja (1)	Nee (2)
a) ... ingebroken in of iets gestolen uit uw woning?	<input type="checkbox"/> 8%	n.v.t.	<input type="checkbox"/> 92%	<input type="checkbox"/> 72%	<input type="checkbox"/> 28%
b) ... ingebroken in of iets gestolen uit een auto in uw huishouden?	<input type="checkbox"/> 8%	<input type="checkbox"/> 2%	<input type="checkbox"/> 90%	<input type="checkbox"/> 68%	<input type="checkbox"/> 32%
c) ... iets gestolen of vernield wat aan de buitenkant van uw auto zat (bv. buitenspiegel, antenne, wiel of ander onderdeel) ( <i>niet door ongeval</i> )	<input type="checkbox"/> 18%	<input type="checkbox"/> 3%	<input type="checkbox"/> 79%	<input type="checkbox"/> 31%	<input type="checkbox"/> 69%
d) Was u de afgelopen 12 maanden slachtoffer van bedreiging met lichamelijk geweld of zelfs mishandeling <i>op straat</i> ?	<input type="checkbox"/> 4%	<input type="checkbox"/> 1%	<input type="checkbox"/> 95%	<input type="checkbox"/> 48%	<input type="checkbox"/> 52%
e) Was u de afgelopen 12 maanden slachtoffer van bedreiging met lichamelijk geweld of zelfs mishandeling <i>in huiselijke kring</i> ?	<input type="checkbox"/> 1%	<input type="checkbox"/> 1%	<input type="checkbox"/> 98%	<input type="checkbox"/> 51%	<input type="checkbox"/> 49%

deze kolom in % slachtoffers

**8. Indien u slachtoffer was van één of meer van de hiervoor genoemde misdrijven en u deed géén aangifte, wat was hiervan de reden?**

*Was u géén slachtoffer, of deed u wél aangifte, dan kunt u deze vraag overslaan.*

- |   |   |     |
|---|---|-----|
| 1 | <input type="checkbox"/> Onderling regeling met dader getroffen                     | 7%  |
| 2 | <input type="checkbox"/> Geen vertrouwen in goede afhandeling door politie          | 40% |
| 3 | <input type="checkbox"/> Durfde ik niet / angst voor tegenmaatregelen door dader(s) | 5%  |
| 4 | <input type="checkbox"/> Geen tijd om aangifte te doen                              | 8%  |
| 5 | <input type="checkbox"/> Ik wist niet hoe dat moest                                 | 2%  |
| 6 | <input type="checkbox"/> anders: .....  | 38% |

**9. Kunt u van de vervelende voorvallen hieronder aangeven hoe vaak deze *in uw eigen buurt* voorkomen?**

	vaak (1)	soms (2)	bijna nooit (3)	weet niet (4)
a) vernielingen aan gebouwen of bekladding muren	14%	37%	34%	14%
b) inbraak in woningen	5%	38%	28%	29%
c) diefstal uit / inbraak in auto's	5%	35%	28%	32%
d) beschadiging van auto's, diefstal wieldoppen enz.	8%	35%	28%	30%
e) gewelddelicten, bedreiging, lastig vallen	2%	14%	45%	40%
f) overlast van groepen jongeren	15%	34%	38%	12%
g) overlast van omwonenden	6%	23%	61%	10%
h) geluidsoverlast (anders dan van omwonenden, jongeren of verkeer)	10%	21%	56%	12%
i) zwerfvuil	20%	34%	41%	5%
j) verkeerd aangeboden vuilnis	23%	30%	34%	13%
k) hondenpoep op straat	34%	35%	29%	3%
l) overlast van drugsverslaafden of drugshandel	3%	10%	58%	29%

Versie A:

In Capelle zijn speciale toezichthouders aangesteld. Met hun inzet wil de gemeente de veiligheid en de leefomgeving in Capelle verbeteren. Zij worden vooral ingezet op plaatsen die gevoelig zijn voor vandalisme en andere vormen van overlast.

**10. Wist u van het bestaan van deze toezichthouders?**

- 1  Ja 57%
- 2  Nee → ga verder naar vraag 14 43%

**11. Hierna zijn verschillende locaties genoemd, waar toezichthouders worden ingezet. Kunt u aangeven of de aanwezigheid van toezichthouders op deze locaties volgens u een bijdrage levert aan de veiligheid?**

tussen haakjes in % van mensen die wel een mening hebben:

Als u nooit op de locatie bent geweest, kruis dan het meest rechtse hokje aan.

	ja, het is veel veiliger (1)	ja, het is een beetje veiliger (2)	nee, het is niet veiliger (3)	weet niet/geen mening (4)
a) toezicht in winkelcentra en op de markt	<input type="checkbox"/> 23% (29%)	<input type="checkbox"/> 46% (58%)	<input type="checkbox"/> 10% (13%)	<input type="checkbox"/> 21%
b) toezicht bij evenementen (Capelse Kermis, Antilliaans carnaval e.d.)	<input type="checkbox"/> 17% (32%)	<input type="checkbox"/> 27% (51%)	<input type="checkbox"/> 8% (16%)	<input type="checkbox"/> 47%
c) toezicht op hangplekken	<input type="checkbox"/> 9% (18%)	<input type="checkbox"/> 20% (43%)	<input type="checkbox"/> 18% (38%)	<input type="checkbox"/> 53%
d) toezicht in de wijk	<input type="checkbox"/> 11% (20%)	<input type="checkbox"/> 29% (50%)	<input type="checkbox"/> 17% (30%)	<input type="checkbox"/> 43%
e) andere locatie, namelijk .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Toezichthouders kunnen uw woning tijdens uw vakantie kosteloos controleren. Daarvoor is de zogenaamde 'vakantiekaartenactie' gestart. Tijdens uw vakantie wordt dan bijvoorbeeld gecontroleerd of alle ramen en deuren nog gesloten zijn en wordt bekeken of de woning op een andere manier de aandacht trekt van inbrekers.

**12. Bent u ervan op de hoogte dat u hiervan gebruik kunt maken?**

U kunt meerdere antwoorden aankruisen.

in % van mensen die de vraag hebben beantwoord:

- 1  Nee, ik wist dat niet 56%
- 2  Ja, gelezen op de gemeentepagina 24%
- 3  Ja, gelezen op het gemeentehuis 3%
- 4  Ja, spotje gehoord op de radio 2%
- 5  Ja, gelezen op de website van de gemeente Capelle 2%
- 6  Ja, via de kaart die door de toezichthouders uitgedeeld is 6%
- 7  Ja, van toezichthouders die bij mij aan de deur geweest zijn 1%
- 8  Ja, gelezen in het Rotterdams Dagblad 7%
- 9  Ja, op andere manier namelijk ..... 5%

**13. Zou u gebruik willen maken van deze service?**

- 1  Ja, dat heb ik al gedaan 4%
- 2  Ja, maar ik heb het nog niet gedaan 37%
- 3  Nee 30%
- 4  Weet ik niet 28%

**14. Veiligheid is één van de speerpunten in het beleid van de gemeente. Alle informatie van de gemeente over dit speerpunt wordt voorzien van een logo met de slogan 'Capelle voor Veiligheid' (hiernaast afgebeeld). Kent u dit logo met slogan?**



- 1  Ja 36%
- 2  Nee 64%

## Buurthuis in 's Gravenland

Deze twee vragen hoeft u alleen in te vullen indien u in de wijk 's Gravenland woont. Woont u in een andere wijk, dan kunt u verdergaan met het vragenblok 'Dienstverlening door de gemeente' hieronder.

De gemeente wil graag weten hoe in de wijk 's Gravenland wordt gedacht over een buurthuis. In een buurthuis kunnen verschillende activiteiten (zoals jongerenwerk, ouderenwerk, culturele activiteiten, vergaderingen, verenigingsactiviteiten, cursussen, buurtbijeenkomsten etc.) worden georganiseerd.

in % van inwoners 's Gravenland die de betreffende vraag hebben beantwoord:

### 1. Als u het voor het zeggen had, zou er dan een buurthuis in 's Gravenland komen?

- |   |                                      |  |     |
|---|--------------------------------------|--|-----|
| 1 | <input type="checkbox"/> Ja          |  | 64% |
| 2 | <input type="checkbox"/> Nee         | → ga verder naar het vragenblok 'Dienstverlening door de gemeente' | 13% |
| 3 | <input type="checkbox"/> Geen mening | → ga verder naar het vragenblok 'Dienstverlening door de gemeente' | 23% |

### 2. Welke van de volgende activiteiten zouden er in een buurthuis moeten worden georganiseerd? (Kies maximaal twee activiteiten die u het meest belangrijk vindt)

- |   |   |  |     |
|---|---|--|-----|
| 1 | <input type="checkbox"/> Jongerenwerk                 |  | 78% |
| 2 | <input type="checkbox"/> Ouderenwerk                  |  | 31% |
| 3 | <input type="checkbox"/> Culturele activiteiten       |  | 22% |
| 4 | <input type="checkbox"/> Aanbieden van vergaderruimte |  | 8%  |
| 5 | <input type="checkbox"/> Verenigingsactiviteiten      |  | 13% |
| 6 | <input type="checkbox"/> Cursussen                    |  | 26% |
| 7 | <input type="checkbox"/> Buurtbijeenkomsten           |  | 12% |
| 8 | <input type="checkbox"/> Anders, namelijk .....       |  | 3%  |

## Dienstverlening door de gemeente

### 1. Wilt u hieronder van elke dienst aangeven of u daar de afgelopen twee jaar gebruik van heeft gemaakt en (alléén als u 'ja' heeft ingevuld) hoe tevreden u was over de dienstverlening?

	Heeft u dit gebruikt?		Zo ja: Hoe tevreden bent u?			
	nee	ja	zeer tevreden	tevreden	ontevreden	zeer ontevreden
	(1)	(2)	(1)	(2)	(3)	(4)
a) Afgifte van paspoorten, rijbewijzen, uittreksel bevolkingsregister, aangifte geboorte e.d.	<input type="checkbox"/> 22%	<input type="checkbox"/> 78%	<input type="checkbox"/> 20%	<input type="checkbox"/> 73%	<input type="checkbox"/> 6%	<input type="checkbox"/> 1%
b) Aanvragen van een vergunning (bijvoorbeeld een bouwvergunning)	<input type="checkbox"/> 93%	<input type="checkbox"/> 7%	<input type="checkbox"/> 8%	<input type="checkbox"/> 63%	<input type="checkbox"/> 21%	<input type="checkbox"/> 7%
c) Aanvragen van urgentieverklaring of bijdrage vangnetregeling	<input type="checkbox"/> 97%	<input type="checkbox"/> 3%	<input type="checkbox"/> 15%	<input type="checkbox"/> 53%	<input type="checkbox"/> 16%	<input type="checkbox"/> 15%
d) Inlichtingen over gemeentelijke belastingen	<input type="checkbox"/> 90%	<input type="checkbox"/> 10%	<input type="checkbox"/> 15%	<input type="checkbox"/> 63%	<input type="checkbox"/> 16%	<input type="checkbox"/> 5%
e) Inlichtingen over sport en recreatie	<input type="checkbox"/> 95%	<input type="checkbox"/> 5%	<input type="checkbox"/> 10%	<input type="checkbox"/> 83%	<input type="checkbox"/> 6%	<input type="checkbox"/> 0%
f) Aanvragen of verkrijgen van een voorziening in het kader van de WVG	<input type="checkbox"/> 94%	<input type="checkbox"/> 6%	<input type="checkbox"/> 45%	<input type="checkbox"/> 41%	<input type="checkbox"/> 5%	<input type="checkbox"/> 9%
g) Aanvragen of verkrijgen van een bijstandsuitkering	<input type="checkbox"/> 95%	<input type="checkbox"/> 5%	<input type="checkbox"/> 12%	<input type="checkbox"/> 63%	<input type="checkbox"/> 10%	<input type="checkbox"/> 15%
h) Inlichtingen over werk	<input type="checkbox"/> 94%	<input type="checkbox"/> 6%	<input type="checkbox"/> 7%	<input type="checkbox"/> 50%	<input type="checkbox"/> 27%	<input type="checkbox"/> 16%
i) Anders namelijk .....	<input type="checkbox"/> 88%	<input type="checkbox"/> 12%	<input type="checkbox"/> 27%	<input type="checkbox"/> 41%	<input type="checkbox"/> 11%	<input type="checkbox"/> 21%

Het gemeentehuis is telefonisch bereikbaar van 08.00 's ochtends tot 17.30 's middags. Hierna volgen enkele vragen over de telefonische bereikbaarheid van het gemeentehuis.

**2. Heeft u het afgelopen jaar wel eens opgebeld naar de gemeente Capelle aan den IJssel (of dat geprobeerd)?**

- 1  Ja 41%  
 2  Nee 59% → ga verder naar vraag 4

**3. Kunt u aan de hand van de *laatste* keer dat u telefonisch contact had, aangeven wat u vindt van de volgende aspecten?**

	deze kolommen in % van mensen met een mening:				niet van toepassing / geen mening (5)
	zeer tevreden (1)	tevreden (2)	ontevreden (3)	zeer ontevreden (4)	
a) Snelheid waarmee de telefoon werd opgenomen	<input type="checkbox"/> 14%	<input type="checkbox"/> 79%	<input type="checkbox"/> 6%	<input type="checkbox"/> 1%	<input type="checkbox"/> {2%}
b) Behulpzaamheid van de eerste persoon die u aan de lijn kreeg	<input type="checkbox"/> 15%	<input type="checkbox"/> 79%	<input type="checkbox"/> 4%	<input type="checkbox"/> 1%	<input type="checkbox"/> {2%}

Beantwoord onderstaande twee aspecten alleen indien u door de eerste persoon die u aan de lijn kreeg werd doorverbonden naar een andere afdeling of persoon.

c) Snelheid waarmee u een afdeling of persoon aan de lijn kreeg	<input type="checkbox"/> 10%	<input type="checkbox"/> 75%	<input type="checkbox"/> 12%	<input type="checkbox"/> 3%	<input type="checkbox"/> {4%}
d) Deskundigheid van deze persoon	<input type="checkbox"/> 13%	<input type="checkbox"/> 72%	<input type="checkbox"/> 11%	<input type="checkbox"/> 4%	<input type="checkbox"/> {6%}

**4. Heeft u het afgelopen jaar persoonlijk een bezoek gebracht aan het gemeentehuis?**

- 1  Ja 70%  
 2  Nee 30% → ga verder naar vraag 7

De vragen 5 en 6 gaan over het **laatste bezoek** dat u het afgelopen jaar **persoonlijk** heeft gebracht aan het gemeentehuis.

**5. Hieronder is een aantal onderwerpen met betrekking tot dienstverlening genoemd, waarvan wij graag willen weten wat uw ervaring was bij uw *laatste* bezoek?**

	deze kolommen in % van mensen met een mening:				niet van toepassing / geen mening (5)
	zeer tevreden (1)	tevreden (2)	ontevreden (3)	zeer ontevreden (4)	
a) De bereikbaarheid van het gemeentehuis	<input type="checkbox"/> 27%	<input type="checkbox"/> 70%	<input type="checkbox"/> 2%	<input type="checkbox"/> 1%	<input type="checkbox"/> {0%}
b) De manier waarop in het gemeentehuis wordt aangegeven waar je moet zijn	<input type="checkbox"/> 17%	<input type="checkbox"/> 80%	<input type="checkbox"/> 3%	<input type="checkbox"/> 0%	<input type="checkbox"/> {2%}
c) De manier waarop ik door de ontvangstbalie werd doorverwezen naar de balie of afdeling die ik zocht	<input type="checkbox"/> 23%	<input type="checkbox"/> 73%	<input type="checkbox"/> 3%	<input type="checkbox"/> 0%	<input type="checkbox"/> {7%}
d) De wachttijd bij het loket van de afdeling	<input type="checkbox"/> 4%	<input type="checkbox"/> 62%	<input type="checkbox"/> 26%	<input type="checkbox"/> 8%	<input type="checkbox"/> {4%}
e) De belangstelling van de ambtenaar voor mijn vraag	<input type="checkbox"/> 10%	<input type="checkbox"/> 86%	<input type="checkbox"/> 4%	<input type="checkbox"/> 1%	<input type="checkbox"/> {10%}
f) De deskundigheid van de ambtenaar	<input type="checkbox"/> 10%	<input type="checkbox"/> 85%	<input type="checkbox"/> 4%	<input type="checkbox"/> 1%	<input type="checkbox"/> {9%}
g) De manier waarop mijn privacy werd beschermd	<input type="checkbox"/> 9%	<input type="checkbox"/> 86%	<input type="checkbox"/> 4%	<input type="checkbox"/> 1%	<input type="checkbox"/> {15%}
h) De beleefdheid van de ambtenaar	<input type="checkbox"/> 14%	<input type="checkbox"/> 83%	<input type="checkbox"/> 2%	<input type="checkbox"/> 1%	<input type="checkbox"/> {4%}
i) Het taalgebruik van de ambtenaar	<input type="checkbox"/> 13%	<input type="checkbox"/> 85%	<input type="checkbox"/> 2%	<input type="checkbox"/> 0%	<input type="checkbox"/> {4%}
j) De toereikendheid van de informatie die ik kreeg	<input type="checkbox"/> 11%	<input type="checkbox"/> 84%	<input type="checkbox"/> 3%	<input type="checkbox"/> 1%	<input type="checkbox"/> {8%}
k) Het uiteindelijke resultaat van mijn bezoek aan het gemeentehuis	<input type="checkbox"/> 15%	<input type="checkbox"/> 81%	<input type="checkbox"/> 4%	<input type="checkbox"/> 1%	<input type="checkbox"/> {3%}

**6. Welke afdeling op het gemeentehuis heeft u bij dat laatste bezoek bezocht?**

- 1  Informatiecentrum in de hal 5%
- 2  Burgerzaken 82%
- 3  Sociale zaken 4%
- 4  Belastingen 1%
- 5  Andere afdeling namelijk..... 7%
- 6  Onbekend, weet niet meer 1%

**7. De afdeling Burgerzaken is elke werkdag geopend tussen 8.00 uur 's morgens en 14.00 uur 's middags, en op woensdagmiddag tot 16.00 uur. Hiernaast is de afdeling op maandagavond tussen 17.00 uur en 20.00 uur open. Bent u tevreden over deze openingstijden?**

- 1  Ja 85%
- 2  Nee, omdat ..... 15%

*Wanneer u een melding wil doen over het onderhoud van de openbare ruimte (bijvoorbeeld over wegen of straten, het snoeien van groen, een losliggende stoeptegels, een kapotte straatlantaarn, graffiti of verkeerd geplaatst afval) kunt u terecht bij het informatiecentrum in het gemeentehuis. Onder een melding wordt hier ook verstaan: een verzoek of klacht met betrekking tot de openbare ruimte.*

**8. Heeft u in het afgelopen jaar een melding over de openbare ruimte bij de gemeente ingediend?**

- 1  Ja 14%
- 2  Nee → U kunt vraag 9 overslaan 86%

**9. Bent u tevreden over de volgende aspecten met betrekking tot de afhandeling van de melding?**

	deze kolommen in % van mensen met een mening:				niet van toepassing / geen mening
	zeer tevreden	tevreden	ontevreden	zeer ontevreden	
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
a) de wijze waarop u te woord werd gestaan bij het doen van de melding	<input type="checkbox"/> 20%	<input type="checkbox"/> 70%	<input type="checkbox"/> 7%	<input type="checkbox"/> 4%	<input type="checkbox"/> {4%}
b) de wijze waarop u na uw melding op de hoogte werd gehouden over de afhandeling door de gemeente	<input type="checkbox"/> 14%	<input type="checkbox"/> 43%	<input type="checkbox"/> 25%	<input type="checkbox"/> 17%	<input type="checkbox"/> {13%}
c) snelheid waarmee de gemeente na de melding actie heeft ondernomen	<input type="checkbox"/> 15%	<input type="checkbox"/> 46%	<input type="checkbox"/> 18%	<input type="checkbox"/> 22%	<input type="checkbox"/> {3%}
d) het daadwerkelijk oplossen van de kwestie die u had gemeld	<input type="checkbox"/> 17%	<input type="checkbox"/> 43%	<input type="checkbox"/> 17%	<input type="checkbox"/> 23%	<input type="checkbox"/> {4%}

*De klachtenregeling van de gemeente geeft Capellenaren de mogelijkheid een klacht in te dienen, als men vindt dat men onbehoorlijk door de gemeente is behandeld. Meestal gebeurt dit pas als het niet gelukt is mondeling of telefonisch tot een oplossing te komen. Het gaat hierbij dus om het **schriftelijk indienen van een klacht**. In de klachtenbrochure 'Ontevreden? Laat het ons weten!' van de gemeente is beschreven hoe dit in zijn werk gaat.*

**10. Heeft u de afgelopen twee jaar schriftelijk een klacht ingediend bij de gemeente?**

- 1  Ja → ga verder naar vraag 12 5%
- 2  Nee, er was geen aanleiding voor → ga verder naar vraag 13 85%
- 3  Nee, maar er was wél een aanleiding voor → beantwoord vraag 11 en sla vraag 12 over 10%

**11. Waarom heeft u geen klacht bij de gemeente ingediend?**

- 1  Ik wist niet dat het kon 8%
- 2  Ik wist niet hoe ik het moest aanpakken 13%
- 3  Ik dacht dat het toch niets zou uithalen 60%
- 4  Ik was bang dat het zich tegen me zou keren 4%
- 5  Anders namelijk ..... 15%

**12. Bent u tevreden over de volgende aspecten met betrekking tot de behandeling van de klacht?**

	deze kolommen in % van mensen met een mening:				niet van toepassing / geen mening (5)
	zeer tevreden (1)	tevreden (2)	ontevreden (3)	zeer ontevreden (4)	
a) de wijze waarop u te woord werd gestaan bij uw eerste mondelinge of telefonische contact over de klacht	<input type="checkbox"/> 4%	<input type="checkbox"/> 70%	<input type="checkbox"/> 20%	<input type="checkbox"/> 6%	<input type="checkbox"/> {31%}
b) de wijze waarop u na het formeel indienen van de schriftelijke klacht op de hoogte werd gehouden over de behandeling	<input type="checkbox"/> 0%	<input type="checkbox"/> 53%	<input type="checkbox"/> 35%	<input type="checkbox"/> 12%	<input type="checkbox"/> {28%}
c) de snelheid waarmee uw klacht werd behandeld	<input type="checkbox"/> 0%	<input type="checkbox"/> 39%	<input type="checkbox"/> 40%	<input type="checkbox"/> 22%	<input type="checkbox"/> {18%}
d) duidelijkheid van het antwoord dat u kreeg	<input type="checkbox"/> 0%	<input type="checkbox"/> 40%	<input type="checkbox"/> 32%	<input type="checkbox"/> 28%	<input type="checkbox"/> {22%}
d) de uitkomst van de klachtafhandeling	<input type="checkbox"/> 4%	<input type="checkbox"/> 35%	<input type="checkbox"/> 22%	<input type="checkbox"/> 39%	<input type="checkbox"/> {24%}

Als u het niet eens bent met een besluit van de gemeente kunt u daar **bezwaar** tegen maken. U dient dan een bezwaarschrift in te dienen.

**13. Heeft u de afgelopen twee jaar een bezwaarschrift ingediend bij de gemeente?**

- 1  Ja, m.b.t. onroerende zaakbelasting/WOZ-beschikking → ga verder naar vraag 15b 8%
- 2  Ja, m.b.t. een ander besluit → ga verder naar vraag 15a 3%
- 3  Nee, er was geen aanleiding voor → ga verder naar vraag 16 85%
- 4  Nee, maar er was wél een aanleiding voor → beantwoord vraag 14 en sla vraag 15 over 5%

**14. Waarom heeft u geen bezwaarschrift bij de gemeente ingediend?**

- 1  Ik wist niet dat het kon 6%
- 2  Ik wist niet hoe ik het moest aanpakken 17%
- 3  Ik dacht dat het toch niets zou uithalen 54%
- 4  Ik was bang dat het zich tegen me zou keren 7%
- 5  anders namelijk ..... 16%

**15. Bent u tevreden over de volgende aspecten met betrekking tot de behandeling van uw bezwaarschrift?**

	deze kolommen in % van mensen met een mening:				niet van toepassing / geen mening (5)
	zeer tevreden (1)	tevreden (2)	ontevreden (3)	zeer ontevreden (4)	
a) de wijze waarop u tijdens de hoorzitting door de commissie te woord werd gestaan	<input type="checkbox"/> 4%	<input type="checkbox"/> 69%	<input type="checkbox"/> 24%	<input type="checkbox"/> 4%	<input type="checkbox"/> {57%}
b) de wijze waarop u na het indienen van het bezwaarschrift op de hoogte werd gehouden over de behandeling	<input type="checkbox"/> 9%	<input type="checkbox"/> 52%	<input type="checkbox"/> 30%	<input type="checkbox"/> 9%	<input type="checkbox"/> {11%}
c) de snelheid waarmee uw bezwaar werd behandeld	<input type="checkbox"/> 4%	<input type="checkbox"/> 38%	<input type="checkbox"/> 40%	<input type="checkbox"/> 18%	<input type="checkbox"/> {13%}
d) duidelijkheid van het antwoord dat u kreeg	<input type="checkbox"/> 8%	<input type="checkbox"/> 50%	<input type="checkbox"/> 26%	<input type="checkbox"/> 16%	<input type="checkbox"/> {33%}
e) de uitkomst van het bezwaar	<input type="checkbox"/> 10%	<input type="checkbox"/> 31%	<input type="checkbox"/> 39%	<input type="checkbox"/> 20%	<input type="checkbox"/> {38%}

**16. Kunt u door middel van een rapportcijfer aangeven hoe tevreden u bent over de dienstverlening door medewerkers van het gemeentehuis in het algemeen?**

(omcirkel één rapportcijfer van 1 tot 10)

<b>Uw rapportcijfer:</b>
zeer ontevreden . . . . . zeer tevreden
1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10 <input style="width: 20px; text-align: center;" type="text" value="7,2"/>

Sinds 1 januari 2000 heeft de gemeente het ophalen van **huisvuil** verzelfstandigd. De werkzaamheden worden sindsdien uitgevoerd door Milieuservices AVR-Capelle. Dit is een samenwerkingsverband tussen de AVR en de gemeente Capelle. De volgende vragen gaan over die huisvuilinzameling.

**17. Bent u tevreden over de service van de huisvuilophaaldienst?**

- 1  Zeer tevreden 11%
- 2  Tevreden 73%
- 3  Ontevreden 10%
- 4  Zeer ontevreden 3%
- 5  Weet ik niet 2%

**18. Indien u een klacht heeft over de huisvuilophaaldienst, met wie neemt u dan contact op?**

- U kunt meerdere antwoorden aankruisen.* in % van mensen die de vraag hebben beantwoord:
- 1  Het informatiecentrum van de gemeente Capelle 39%
  - 2  De milieupolitie 11%
  - 3  Milieuservices AVR-Capelle (nv MAC) 33%
  - 4  Anders, namelijk ..... 8%
  - 5  Ik neem geen contact op als ik een klacht heb 20%

**Internet**

**1. Heeft u de beschikking over een internetaansluiting?**

- 1  Ja, thuis 75%
- 2  Ja, maar niet thuis 2% → ga verder naar vraag 3
- 3  Nee 24% → ga verder naar vraag 3

**2. Wat voor een internetaansluiting heeft u thuis?**

- 1  Kabel, ADSL 77%
- 2  ISDN 7%
- 3  Analoog (telefoonlijn) 16%

**3. Wist u dat de gemeente beschikt over een website, www.capelleaandenijssel.nl?**

- 1  Ja, ik bezoek de gemeentelijke website regelmatig (iedere week) 2%
- 2  Ja, ik bezoek de gemeentelijke website wel eens (ongeveer eens per maand) 6%
- 3  Ja, ik bezoek de gemeentelijke website soms (minder dan 1 keer per maand) 28%
- 4  Ja, maar ik heb de gemeentelijke site nog nooit bezocht 39% → verder naar volgende vragenblok
- 5  Nee 25% → verder naar volgende vragenblok

**4. Hoe waardeert u de gemeentelijke website in zijn geheel?**

*Kunt u dit in een rapportcijfer uitdrukken?*

**Uw rapportcijfer:**

zeer matig . . . . . zeer goed

1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10 6,7

**5. Wat vindt u van de volgende aspecten van de website van de gemeente?**

	eerste drie kolommen in % van mensen die wel een mening hadden over dat aspect:	goed (1)	vol-doende (2)	onvol-doende (3)	geen mening (4)
a) vindbaarheid van de site op Internet		37%	58%	5%	{5%}
b) aantrekkelijkheid van de vormgeving van de site		17%	70%	13%	{10%}
c) navigatie door de website ('doorklikken' naar pagina's)		15%	70%	16%	{9%}
d) onderhoud en actualiteit (wordt de site goed bijgehouden)		13%	77%	10%	{27%}
e) snelheid bij opvragen/downloaden van internetpagina's		15%	79%	6%	{17%}
f) duidelijkheid van het taalgebruik		17%	79%	4%	{9%}

## 6. Welke van onderstaande websites kent u of heeft u wel eens bezocht?

*U kunt meerdere antwoorden aankruisen.* in % van mensen met internet die de gemeentelijke site ooit bezoeken:

- |   |                          |                                      |  |     |
|---|--------------------------|--------------------------------------|--|-----|
| 1 | <input type="checkbox"/> | de Capelse bedrijvensite             | (www.ondernemen.capelleaandenijssel.nl)  | 13% |
| 2 | <input type="checkbox"/> | de Capelse vacaturesite              | (www.hetgeheimvancapelle.nl)             | 17% |
| 3 | <input type="checkbox"/> | de Capelse sportsite                 | (www.sportiefcapelle.nl)                 | 18% |
| 4 | <input type="checkbox"/> | de Capelse wijksite                  | (www.capelsewijken.nl)                   | 23% |
| 5 | <input type="checkbox"/> | de digitale Gemeentegids             | (www.capelle-aan-den-ijssel.smartmap.nl) | 23% |
| 6 | <input type="checkbox"/> | de Capelse Buurtmonitor              | (http://capelle-ijssel.buurtmonitor.nl)  | 3%  |
| 7 | <input type="checkbox"/> | ik ken geen van de genoemde websites |  | 40% |

## 7. Kunt u van elk van de hierna genoemde onderdelen van de website aangeven:

- of u ze wel eens heeft gebruikt?

in % van mensen die deze vraag geheel of gedeeltelijk hebben beantwoord:

- of u deze nuttig vindt (ook als u ze nog nooit heeft gebruikt)?

(niet gebruikt/geen mening incl. niet ingevuld)

	Wel eens gebruikt?		Vindt u dit nuttig?		
	wel gebruikt (1)	niet gebruikt (2)	nuttig (1)	niet nuttig (2)	geen mening (3)
a) de mogelijkheid per e-mail contact met de gemeente te leggen	17%	83%	67%	2%	30%
b) interactie met de gemeente (invullen enquêtes, reageren op stellingen enz.)	9%	91%	47%	6%	46%
c) beschikbare informatie over Capelle aan den IJssel	66%	34%	73%	2%	25%
d) de nieuwsrubriek Capelle actueel	19%	81%	48%	4%	47%
e) abonnement op de wekelijkse e-mail nieuwsbrieven*	6%	94%	27%	20%	53%
f) Digitaal Loket (dienst- en productinformatie en aanvraag- en meldingsformulieren)	12%	88%	58%	3%	39%
g) het Bestuurs Informatie Systeem (B&W en raadsstukken)	5%	95%	36%	8%	57%
h) adressen/telefoonnummers van organisaties in de gemeente	39%	61%	70%	3%	28%
i) cijfers over de gemeente (bevolkingsstatistiek e.d.)	10%	90%	43%	10%	47%
j) de Tip van de dag	2%	98%	18%	20%	62%
k) opsomming van veel gestelde vragen (FAQ's)	6%	94%	43%	5%	52%

\* U kunt zich op deze nieuwsbrieven abonneren via [www.capelleaandenijssel.nl/nieuws](http://www.capelleaandenijssel.nl/nieuws).

## 8. Welke mogelijkheden zou u graag toegevoegd willen zien op de website van de gemeente?

Geen mening inclusief niet ingevuld; maar percentages exclusief mensen die over geen enkele mogelijkheid een mening hebben

	ja (1)	nee (2)	geen mening (3)
a) meer uitgebreide informatie over de diensten en producten van de gemeente	52%	14%	35%
b) via internet aanvragen en ontvangen van meer producten	58%	14%	28%
c) de status opvragen van een ingediend verzoek	68%	10%	22%
d) evenementenkalender	79%	7%	14%
e) informatie over gemeentelijke projecten en plannen	84%	6%	9%
f) inbreng hebben bij totstandkoming van gemeentelijk beleid	41%	25%	34%
g) meer opiniepeiling (poll, forum, stelling)	35%	31%	34%
h) chatsessies met college- en raadsleden	13%	52%	36%
i) anders, namelijk .....	4%	7%	89%

## Thuis in Schollevaar Oost

Dit vragenblok hoeft u alleen in te vullen indien u woont in de wijk Schollevaar-Oost. Woont u in een andere wijk, dan kunt u verdergaan met het vragenblok 'Informatie over de gemeente' hieronder.

Dit vragenblok: in % van inwoners Schollevaar-Oost die de betreffende vraag hebben beantwoord:

### 1. De gemeente en Com Wonen werken al enkele jaren samen aan het project 'Thuis in Schollevaar-Oost'. Kent u dit project? (meer antwoorden mogelijk)

- |   |                          |   |     |
|---|--------------------------|---|-----|
| 1 | <input type="checkbox"/> | Nee, ken ik niet  | 17% |
| 2 | <input type="checkbox"/> | Ja, via de krant (Rotterdams Dagblad, IJsselpost, IJssel en Lekstreek etc...)                 | 36% |
| 3 | <input type="checkbox"/> | Ja, via het WOP (Wijk Overleg Platform)   | 12% |
| 4 | <input type="checkbox"/> | Ja, via burens, familie of kennissen  | 6%  |
| 5 | <input type="checkbox"/> | Ja, via de nieuwsbrief 'Thuis in Schollevaar Oost'  | 64% |
| 6 | <input type="checkbox"/> | Ja, door wat ik in de wijk heb zien verbeteren  | 10% |
| 7 | <input type="checkbox"/> | Ja, door deelname aan één van de projectactiviteiten (buurtbarbecue, openlucht bioscoop etc.) | 13% |
| 8 | <input type="checkbox"/> | Ja, op andere manier, namelijk .....  | 3%  |

### 2. 'Thuis in Schollevaar-Oost' werkt aan betere woningen, een prettige woonomgeving en goede relaties tussen bewoners. Wat is uw mening over de resultaten van het project?

- |   |                          |                                 |     |
|---|--------------------------|---------------------------------|-----|
| 1 | <input type="checkbox"/> | Zeer tevreden                   | 2%  |
| 2 | <input type="checkbox"/> | Tevreden                        | 32% |
| 3 | <input type="checkbox"/> | Niet tevreden / niet ontevreden | 54% |
| 4 | <input type="checkbox"/> | Ontevreden                      | 9%  |
| 5 | <input type="checkbox"/> | Zeer ontevreden                 | 3%  |

### 3. Wat vindt u van dit project om de leefbaarheid in de buurt te verbeteren?

.....  
 .....

### 4. Kent u de nieuwsbrief Thuis in Schollevaar-Oost, die huis aan huis bezorgd wordt?

- |   |                          |                                    |     |
|---|--------------------------|------------------------------------|-----|
| 1 | <input type="checkbox"/> | Ja, die lees ik (vrijwel) helemaal | 50% |
| 2 | <input type="checkbox"/> | Ja, die lees ik gedeeltelijk       | 34% |
| 3 | <input type="checkbox"/> | Ja, die ken ik, maar lees ik niet  | 6%  |
| 4 | <input type="checkbox"/> | Nee, die ken ik niet               | 10% |

## Informatie over de gemeente

### 1. Kunt u aangeven hoe vaak u gebruik maakt van onderstaande media om u te informeren over zaken die spelen in de gemeente Capelle aan den IJssel?

	Vaak (1)	Soms (2)	Nooit (3)
a) Maasstad / IJsselpost	49%	35%	16%
b) IJssel- en Lekstreek	53%	33%	13%
c) Postiljon	44%	34%	22%
d) Rotterdams Dagblad	27%	20%	53%
e) Wijk- of buurtkrant	30%	39%	32%
f) Blad van een huurdersvereniging	18%	18%	64%
g) Capelse Ziekenomroep (CAZO)	1%	3%	97%
h) Radio Rijnmond	17%	34%	50%
i) Stadsradio Rotterdam	3%	13%	84%
j) Kabelkrant / teletekst	17%	32%	52%
k) TV Rijnmond	30%	45%	25%
l) Radio Capelle	3%	14%	83%

Vraag 2 en 3 hoeft u alleen te beantwoorden indien u vaak of soms luistert naar Radio Capelle.  
Luistert u nooit naar Radio Capelle, ga dan verder naar vraag 4.

Vraag 2 en 3: in % van mensen die vaak of soms naar Radio Capelle luisteren:

**2. Wat is uw oordeel over het programma-aanbod van Radio Capelle?**

- 1  Zeer tevreden 3%
- 2  Tevreden 59%
- 3  Ontevreden 5%
- 4  Zeer ontevreden 0%
- 5  Geen mening 33%

**3. Bent u van mening dat u dankzij Radio Capelle beter op de hoogte bent van het lokale nieuws, dan wanneer u niet naar deze zender zou luisteren?**

- 1  Ja, dat weet ik zeker 7%
- 2  Ja, ik denk het wel 33%
- 3  Nee, het maakt niet veel uit 30%
- 4  Ik weet het niet / geen mening 30%

**4. De gemeente verstrekt op verschillende manieren informatie aan de burgers. Hieronder hebben wij een aantal van die manieren genoemd. Wilt u bij elke mogelijkheid aangeven - of u deze kent**

- of u er wel eens gebruik van heeft gemaakt

- indien u er gebruik van heeft gemaakt, welke beoordeling u daaraan geeft?

Kruis in elke regel 2 hokjes aan en omcirkel een rapportcijfer indien u de manier heeft gebruikt.

	ik ken dit		ik heb dit gebruikt		Uw rapportcijfer: alleen van mensen die het gebruikt hebben onvoldoende . . . . . ruim voldoende
	ja	nee	ja	nee	
De gemeentepagina in IJsselpost *	a) <input type="checkbox"/> 72%	<input type="checkbox"/> 28%	<input type="checkbox"/> 29%	<input type="checkbox"/> 71%	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10 7,1
Het informatiecentrum in het gemeentehuis	b) <input type="checkbox"/> 53%	<input type="checkbox"/> 47%	<input type="checkbox"/> 18%	<input type="checkbox"/> 82%	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10 7,2
E-mail nieuwsbrief Capelle Actueel **	c) <input type="checkbox"/> 10%	<input type="checkbox"/> 90%	<input type="checkbox"/> 3%	<input type="checkbox"/> 97%	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10 7,2
Folders van de gemeente	d) <input type="checkbox"/> 53%	<input type="checkbox"/> 47%	<input type="checkbox"/> 20%	<input type="checkbox"/> 80%	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10 7,1
Brieven van de gemeente	e) <input type="checkbox"/> 70%	<input type="checkbox"/> 30%	<input type="checkbox"/> 38%	<input type="checkbox"/> 62%	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10 7,0
Gemeentepagina's op Teletekst ***	f) <input type="checkbox"/> 19%	<input type="checkbox"/> 81%	<input type="checkbox"/> 6%	<input type="checkbox"/> 94%	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10 6,8
Gemeentegids	g) <input type="checkbox"/> 82%	<input type="checkbox"/> 18%	<input type="checkbox"/> 64%	<input type="checkbox"/> 36%	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10 7,5
Posters van de gemeente	h) <input type="checkbox"/> 30%	<input type="checkbox"/> 70%	<input type="checkbox"/> 7%	<input type="checkbox"/> 93%	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10 6,8
Publicatie- en mededelingenborden	i) <input type="checkbox"/> 32%	<input type="checkbox"/> 68%	<input type="checkbox"/> 8%	<input type="checkbox"/> 92%	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10 6,8
Informatie- en inspraakavonden	j) <input type="checkbox"/> 41%	<input type="checkbox"/> 59%	<input type="checkbox"/> 8%	<input type="checkbox"/> 92%	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10 6,1
Wijkbezoeken / wijkstouwen	k) <input type="checkbox"/> 28%	<input type="checkbox"/> 72%	<input type="checkbox"/> 3%	<input type="checkbox"/> 97%	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10 5,8
Gemeentelijke informatie via de Wijk Overleg Platforms (WOPs)	l) <input type="checkbox"/> 46%	<input type="checkbox"/> 54%	<input type="checkbox"/> 8%	<input type="checkbox"/> 92%	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10 6,5
Nieuwsbrieven (Support, BSN, Sportief Capelle etc.)	m) <input type="checkbox"/> 25%	<input type="checkbox"/> 75%	<input type="checkbox"/> 7%	<input type="checkbox"/> 93%	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10 7,3

\* De gemeentepagina is ook te vinden op [www.capelleaandenijssel.nl](http://www.capelleaandenijssel.nl) onder Capelle actueel.

\*\* Op de e-mail nieuwsbrief kunt u zich abonneren via [www.capelleaandenijssel.nl](http://www.capelleaandenijssel.nl) door te klikken op Capelle Actueel en dan op Inschrijven onder het kopje Nieuwsbrief.

\*\*\* TV Rijnmond teletekstpagina 310.

Voor een aantal producten en diensten die de gemeente aan haar inwoners levert zijn servicenormen opgesteld. Daarin is vastgelegd wat u van ons kunt verwachten en binnen welke termijn. Een voorbeeld van een servicenorm van de afdeling Burgerzaken is bijvoorbeeld 'Bij schriftelijke verzoeken om informatie en uittreksels wordt binnen 2 weken na betaling (indien nodig) de gevraagde informatie verstuurd' (U kunt hier meer over lezen in de folder 'Zo zijn onze manieren', die verkrijgbaar is bij het informatiecentrum van de gemeente).

**5. Bent u op de hoogte van het bestaan van de servicenormen van de gemeente?**

- 1  Ja 20%
- 2  Nee 80%

**6. De gemeente streeft naar hoge 'rapportcijfers' op deze servicenormen, omdat dit volgens de gemeente iets zegt over de kwaliteit van dienstverlening. Wat vindt u van het gebruik van deze normen door de gemeente?**

- 1  Belangrijk, omdat ..... 37%
- 2  Niet belangrijk, omdat ..... 2%
- 3  Weet niet, geen mening over ..... 61%

**Het gemeentebestuur**

**1. In hoeverre bent u geïnteresseerd in onderwerpen die te maken hebben met de plaatselijke politiek?**

- 1  Zeer geïnteresseerd 4%
- 2  Tamelijk geïnteresseerd 35%
- 3  Nauwelijks geïnteresseerd 43%
- 4  Niet geïnteresseerd 18%

**2. Vindt u dat het gemeentebestuur bij haar beslissingen voldoende rekening houdt met de wensen van de bevolking?**

- 1  Voldoende 15%
- 2  Onvoldoende 33%
- 3  Geen mening 52%

**3. Hieronder staat een aantal uitspraken. Kunt u bij elke uitspraak aangeven of u het er mee eens of oneens bent?** in % van alle respondenten, ook zij die de vraag niet hebben ingevuld:

	mee eens (1)	mee oneens (2)	geen mening (3)
a) 'De politieke partijen in Capelle aan den IJssel zijn goed op de hoogte van wat er speelt onder de burgers van deze gemeente'	<input type="checkbox"/> 15%	<input type="checkbox"/> 26%	<input type="checkbox"/> 55%
b) 'Gemeenteraadsleden bekommeren zich niet om de mening van mensen zoals ik'	<input type="checkbox"/> 23%	<input type="checkbox"/> 21%	<input type="checkbox"/> 51%
c) 'De politieke partijen in deze gemeente zijn alleen maar geïnteresseerd in mijn stem en niet in mijn mening'	<input type="checkbox"/> 30%	<input type="checkbox"/> 21%	<input type="checkbox"/> 45%
d) 'De verantwoordelijke mensen in deze gemeente zijn volledig voor hun taak berekend'	<input type="checkbox"/> 10%	<input type="checkbox"/> 20%	<input type="checkbox"/> 65%
e) 'Tussen de partijen die in Capelle aan den IJssel in de gemeenteraad vertegenwoordigd zijn, zie ik nauwelijks verschillen'	<input type="checkbox"/> 17%	<input type="checkbox"/> 19%	<input type="checkbox"/> 60%

**4. Kunt u door middel van een rapportcijfer aangeven hoe tevreden u bent over het gemeentebestuur van Capelle aan den IJssel?**

(omcirkel één rapportcijfer van 1 tot 10)

**Uw rapportcijfer:**

zeer ontevreden . . . . . zeer tevreden

1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 9 – 10 6,0

De burgemeester legt jaarlijks in het Burgerjaarverslag verantwoording af aan Capellenaren, over de kwaliteit van de dienstverlening (op basis van servicenormen), klachten en bezwarenprocedures en burgerparticipatie. Dit boekje staat op de website van de gemeente en kan worden verkregen bij het informatiecentrum. Huis aan huis wordt een folder met hoofdpunten verspreid.

**5. Heeft u wel eens gehoord van het burgerjaarverslag van de gemeente Capelle aan den IJssel?**

- |   |  |     |
|---|--|-----|
| 1 | <input type="checkbox"/> Ja  | 31% |
| 2 | <input type="checkbox"/> Nee → ga verder naar het vragenblok 'Vrijwilligerswerk' | 69% |

**6. Heeft u het burgerjaarverslag ook gelezen?**

- |   |  |     |
|---|--|-----|
| 1 | <input type="checkbox"/> Ja, de huis-aan-huis folder met hoofdpunten   | 57% |
| 2 | <input type="checkbox"/> Ja, het volledige Burgerjaarverslag (via de website van de gemeente of informatiecentrum) | 5%  |
| 3 | <input type="checkbox"/> Ja, zowel de folder als het volledige Burgerjaarverslag                                   | 2%  |
| 4 | <input type="checkbox"/> Nee → ga verder naar het vragenblok 'Vrijwilligerswerk'                                   | 36% |

**7. Wat is uw oordeel over de informatie in het burgerjaarverslag?**

- |   |   |     |
|---|---|-----|
| 1 | <input type="checkbox"/> Goed                   | 24% |
| 2 | <input type="checkbox"/> Voldoende              | 59% |
| 3 | <input type="checkbox"/> Onvoldoende            | 4%  |
| 4 | <input type="checkbox"/> Neutraal / Geen mening | 13% |

## Vrijwilligerswerk

**1. Bent u actief als vrijwilliger, bijvoorbeeld bij een vereniging, op school of bij een kerk?**

- |   |  |     |
|---|--|-----|
| 1 | <input type="checkbox"/> Ja, gemiddeld voor ...5... uur per week → beantwoord vraag 2, 3 en 4. Sla vraag 5 over. | 22% |
| 2 | <input type="checkbox"/> Nee → ga verder naar vraag 4.   | 78% |

**2. In welke sector(en) van vrijwilligerswerk bent u actief? (meer antwoorden mogelijk)**

- |   |   |     |
|---|---|-----|
| 1 | <input type="checkbox"/> Sport, hobby en recreatie                              | 29% |
| 2 | <input type="checkbox"/> Kunst en cultuur                                       | 6%  |
| 3 | <input type="checkbox"/> Zorg en welzijn  | 23% |
| 4 | <input type="checkbox"/> Onderwijs of schoolvereniging                          | 18% |
| 5 | <input type="checkbox"/> Ouderen-, jongeren-, migranten- of vrouwenorganisaties | 13% |
| 6 | <input type="checkbox"/> Religieuze of politieke organisatie                    | 24% |
| 7 | <input type="checkbox"/> Overig namelijk .....                                  | 19% |

**3. Zijn er zaken met betrekking tot vrijwilligerswerk waar u nog behoefte aan heeft? (meer antwoorden mogelijk)**

- |   |  |     |
|---|--|-----|
| 1 | <input type="checkbox"/> Ja, advies en voorlichting  | 7%  |
| 2 | <input type="checkbox"/> Ja, mogelijkheden om gebruik te maken van deskundigheidsbevordering     | 7%  |
| 3 | <input type="checkbox"/> Ja, gelegenheid andere vrijwilligers te ontmoeten / in gesprek te raken | 3%  |
| 4 | <input type="checkbox"/> Ja, een website met informatie voor vrijwilligers                       | 5%  |
| 5 | <input type="checkbox"/> Ja, iets anders namelijk .....  | 4%  |
| 6 | <input type="checkbox"/> Nee, geen behoefte  | 82% |

**4. De vrijwilligersvacaturebank van de gemeente bemiddelt tussen (toekomstige) vrijwilligers en instellingen. Kent u deze vrijwilligersvacaturebank?**

- |   |  |     |
|---|--|-----|
| 1 | <input type="checkbox"/> Ja, ik heb er gebruik van gemaakt           | 1%  |
| 2 | <input type="checkbox"/> Ja, maar ik heb er geen gebruik van gemaakt | 28% |
| 3 | <input type="checkbox"/> Nee, ken ik niet                            | 70% |

**5. Als u géén vrijwilligerswerk verricht: wat is daarvoor de belangrijkste reden?**

- |   |   |     |
|---|---|-----|
| 1 | <input type="checkbox"/> De mogelijkheid heeft zich nog niet voorgedaan | 10% |
| 2 | <input type="checkbox"/> Onbekendheid met waar ik dan precies aan begin | 3%  |
| 3 | <input type="checkbox"/> Ik kan er geen tijd voor vrijmaken             | 46% |
| 4 | <input type="checkbox"/> Ik besteed mijn tijd liever aan andere zaken   | 8%  |
| 5 | <input type="checkbox"/> Ik wil me niet vastleggen                      | 13% |
| 6 | <input type="checkbox"/> Ik heb als vrijwilliger niets te bieden        | 3%  |
| 7 | <input type="checkbox"/> Anders, namelijk.....                          | 16% |

## Algemene voorzieningen

Onderstaande vraag gaat over algemene voorzieningen in de gemeente Capelle aan den IJssel (dus niet in andere gemeenten). De voorzieningen in deze vraag kunnen in het centrum, in uw wijk of elders in de gemeente zijn gevestigd, maar zijn bedoeld voor alle inwoners in de gemeente.

### 1. Wilt u bij elke voorziening aangeven:

- hoe vaak u deze gebruikt.

- hoe u ze waardeert (door middel van een rapportcijfer).

Kruis in elke regel een hokje aan en omcirkel een rapportcijfer (indien u daar een oordeel over heeft).

	Hoe vaak gebruikt u dit?			Uw rapportcijfer: onvoldoende . . . . . ruim voldoende
	vaak (min. 1 keer per maand) (1)	soms (min. 1 keer per jaar) (2)	(bijna) nooit (3)	
a) <b>Recreatieve voorzieningen</b> (wandelen- en fietsroutes)	<input type="checkbox"/> 42%	<input type="checkbox"/> 27%	<input type="checkbox"/> 32%	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10 <u>7,0</u>
b) <b>Schollebos</b>	<u>36%</u>	<u>33%</u>	<u>31%</u>	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10 <u>7,1</u>
c) <b>Hitland</b>	<u>25%</u>	<u>28%</u>	<u>47%</u>	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10 <u>7,2</u>
d) <b>Uitgaansgelegenheden</b> (café's, terrassen)	<u>14%</u>	<u>43%</u>	<u>43%</u>	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10 <u>6,7</u>
e) <b>Eetgelegenheden</b>	<u>15%</u>	<u>50%</u>	<u>35%</u>	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10 <u>6,9</u>
f) <b>Sporthallen</b>	<u>9%</u>	<u>12%</u>	<u>79%</u>	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10 <u>6,4</u>
g) <b>Sportvelden</b>	<u>7%</u>	<u>11%</u>	<u>82%</u>	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10 <u>6,5</u>
h) <b>Zwembad De Blinkert</b>	<u>4%</u>	<u>12%</u>	<u>84%</u>	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10 <u>5,8</u>
i) <b>Isala Theater</b>	<u>8%</u>	<u>39%</u>	<u>53%</u>	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10 <u>7,3</u>
j) <b>Muziekschool</b>	<u>3%</u>	<u>3%</u>	<u>94%</u>	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10 <u>6,3</u>
k) <b>Openbare Bibliotheek</b>	<u>29%</u>	<u>23%</u>	<u>48%</u>	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10 <u>7,3</u>
l) <b>Openbaar vervoer van/naar Capelle</b>	<u>44%</u>	<u>28%</u>	<u>28%</u>	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10 <u>6,6</u>
m) <b>Openbaar vervoer binnen Capelle</b>	<u>21%</u>	<u>19%</u>	<u>61%</u>	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10 <u>5,5</u>

### 2. In hoeverre bent u tevreden over de volgende zaken in het centrum van Capelle aan den IJssel?

	wel tevreden (1)	matig tevreden (2)	niet tevreden (3)	geen mening (3)
a) Aanbod/kwaliteit van winkels in het stadscentrum	<u>77%</u>	<u>21%</u>	<u>1%</u>	<u>1%</u>
b) Sfeer en gezelligheid in het winkelgebied overdag	<u>64%</u>	<u>31%</u>	<u>4%</u>	<u>2%</u>
c) Culturele voorzieningen	<u>36%</u>	<u>31%</u>	<u>7%</u>	<u>26%</u>
d) Aanbod van cafe's en restaurants	<u>48%</u>	<u>27%</u>	<u>7%</u>	<u>18%</u>
e) Sfeer en gezelligheid in uitgaansgebied 's avonds	<u>11%</u>	<u>27%</u>	<u>19%</u>	<u>43%</u>
f) Bereikbaarheid van het stadscentrum per fiets	<u>71%</u>	<u>13%</u>	<u>3%</u>	<u>13%</u>
g) Stallingsmogelijkheden voor fietsen	<u>47%</u>	<u>27%</u>	<u>10%</u>	<u>16%</u>
h) Bereikbaarheid van het stadscentrum per auto	<u>63%</u>	<u>24%</u>	<u>5%</u>	<u>8%</u>
i) Parkeermogelijkheden in het stadscentrum	<u>43%</u>	<u>36%</u>	<u>14%</u>	<u>8%</u>

**3. Zijn er in uw huishouden kinderen in de leeftijd van 0 t/m 12 jaar?**

*U kunt meer antwoorden aankruisen.*

- 1  Ja, 0 of 1 jaar 4%
- 2  Ja, 2 of 3 jaar 5%
- 3  Ja, 4 t/m 12 jaar 16%
- 4  Nee 76% → ga verder naar vraag 5

**4. Wilt u bij de volgende kinderopvangvoorzieningen aangeven:**

**- of u er gebruik van maakt, en zo nee waarom niet**

*in % van huishoudens met kinderen van*

**- indien u geen gebruik maakt: of u er gebruik van wilt maken**

*0 t/m 3, 2 t/m 3 resp. 4 t/m 12 jaar:*

	Gebruikt u dit?					Zo nee: wilt u er gebruik van maken?	
	'Nee, andere reden' inclusief reden niet of dubbel ingevuld:					Ja	Nee
	Ja	Nee, geen plek in de buurt	Nee, is te duur	Nee, is niet nodig	Nee, andere reden	Ja	Nee
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
a) kinderdagverblijf	25%	3%	13%	42%	17%	8%	67%
b) peuterspeelzaal	52%	2%	5%	21%	20%	6%	43%
c) buitenschoolse opvang	13%	0%	5%	56%	25%	3%	83%

Onderstaande vraag gaat over evenementen in de gemeente Capelle aan den IJssel (dus niet in andere gemeenten). De evenementen in deze vraag kunnen in het centrum, in uw wijk of elders in de gemeente zijn gehouden, maar zijn bedoeld voor alle inwoners in de gemeente.

**5. Wilt u bij elk evenement aangeven:**

**- of u het kent.**

**- of u het heeft bezocht.**

**- hoe u het waardeert (door middel van een rapportcijfer).**

*Kruis in elke regel twee hokjes aan en omcirkel een rapportcijfer (indien u daar een oordeel over heeft).*

Evenement	Ik ken dit		Ik heb dit bezocht		Uw rapportcijfer: onvoldoende . . . . . ruim voldoende
	ja	nee	ja	nee	
Koninginnedag	a) <input type="checkbox"/> 93%	<input type="checkbox"/> 7%	<input type="checkbox"/> 58%	<input type="checkbox"/> 42%	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10 <b>7,0</b>
(Heineken) Music Capelle / Jazz festival	b) <input type="checkbox"/> 53%	<input type="checkbox"/> 47%	<input type="checkbox"/> 15%	<input type="checkbox"/> 85%	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10 <b>6,7</b>
Midzomerfestival	c) <input type="checkbox"/> 53%	<input type="checkbox"/> 47%	<input type="checkbox"/> 17%	<input type="checkbox"/> 83%	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10 <b>6,7</b>
Sint Nicolaasfeest	d) <input type="checkbox"/> 66%	<input type="checkbox"/> 34%	<input type="checkbox"/> 18%	<input type="checkbox"/> 82%	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10 <b>6,6</b>
Schollebosloop	e) <input type="checkbox"/> 65%	<input type="checkbox"/> 35%	<input type="checkbox"/> 8%	<input type="checkbox"/> 92%	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10 <b>6,5</b>
Capelse kermis	f) <input type="checkbox"/> 88%	<input type="checkbox"/> 12%	<input type="checkbox"/> 41%	<input type="checkbox"/> 59%	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10 <b>6,1</b>
Kerstparade	g) <input type="checkbox"/> 35%	<input type="checkbox"/> 65%	<input type="checkbox"/> 8%	<input type="checkbox"/> 92%	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10 <b>6,0</b>
Volkskerstzang	h) <input type="checkbox"/> 25%	<input type="checkbox"/> 75%	<input type="checkbox"/> 5%	<input type="checkbox"/> 95%	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10 <b>5,9</b>
Kunstmarkt	i) <input type="checkbox"/> 58%	<input type="checkbox"/> 42%	<input type="checkbox"/> 29%	<input type="checkbox"/> 71%	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10 <b>6,7</b>
Kunst en Atelierroute	j) <input type="checkbox"/> 30%	<input type="checkbox"/> 70%	<input type="checkbox"/> 6%	<input type="checkbox"/> 94%	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10 <b>6,1</b>
Cultuurprom	k) <input type="checkbox"/> 18%	<input type="checkbox"/> 82%	<input type="checkbox"/> 6%	<input type="checkbox"/> 94%	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10 <b>5,8</b>
Seniorenbeurs	l) <input type="checkbox"/> 15%	<input type="checkbox"/> 85%	<input type="checkbox"/> 3%	<input type="checkbox"/> 97%	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10 <b>5,7</b>
Praat met de Raad	m) <input type="checkbox"/> 13%	<input type="checkbox"/> 87%	<input type="checkbox"/> 2%	<input type="checkbox"/> 98%	1-2-3-4-5-6-7-8-9-10 <b>5,1</b>

## Diversen

gemiddeld:

<b>Wat vindt u belangrijk?</b>  <b>1. Stel u krijgt 10 zakken met geld die u als gemeente zou mogen uitgeven. Hoe zou u dat geld over de 10 hiernaast genoemde onderwerpen verdelen?</b> <b>Bij elk onderwerp mag u zoveel rondjes inkleuren als u er zakken geld aan zou willen besteden. U mag echter voor alle onderwerpen samen nooit meer dan 10 rondjes inkleuren.</b>	Recreatieve voorzieningen en activiteiten	0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 <b>0,7</b> <small>1 2 3 4 5 6 7 8 9 10</small>
	Verlaging gemeentelijke belastingen	0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 <b>1,7</b> <small>1 2 3 4 5 6 7 8 9 10</small>
	Sportieve voorzieningen en activiteiten	0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 <b>0,6</b> <small>1 2 3 4 5 6 7 8 9 10</small>
	Evenementen en culturele voorzieningen en activiteiten	0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 <b>0,5</b> <small>1 2 3 4 5 6 7 8 9 10</small>
	Meer gemeentelijk toezicht	0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 <b>0,8</b> <small>1 2 3 4 5 6 7 8 9 10</small>
	Onderhoud wegen en straten	0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 <b>1,2</b> <small>1 2 3 4 5 6 7 8 9 10</small>
	Onderhoud groen	0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 <b>1,1</b> <small>1 2 3 4 5 6 7 8 9 10</small>
	Verbetering stadshart	0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 <b>0,4</b> <small>1 2 3 4 5 6 7 8 9 10</small>
	Speelplaatsen	0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 <b>0,6</b> <small>1 2 3 4 5 6 7 8 9 10</small>
	Voorzieningen en activiteiten voor jongeren (bv. jongeren centrum)	0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 <b>0,8</b> <small>1 2 3 4 5 6 7 8 9 10</small>
	Werkloosheid- en armoedebestrijding	0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 <b>1,2</b> <small>1 2 3 4 5 6 7 8 9 10</small>
	Anders: .....	0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 <b>0,3</b> <small>1 2 3 4 5 6 7 8 9 10</small>



*Het project 'Support' is gericht op opvoedingsproblemen bij allochtone en autochtone Capellenaren, van 0-24 jaar. In de wijken De Hoven, Schollevaar-Oost en Molukkenbuurt worden verschillende Support activiteiten uitgevoerd. Onder het project vallen bijvoorbeeld activiteiten gericht op buurtmoeders, buurtnetwerken, kinderwerk, jongerenwerk, schoolverzuim, gezinscoaches, het project Ruman Grandi en mentoren. De volgende vraag gaat over de bekendheid van dit project.*

### 2. Kent u het project 'Support'?

- |   |                          |  |            |
|---|--------------------------|--|------------|
| 1 | <input type="checkbox"/> | Ja, ik heb aan een van de Support activiteiten deelgenomen       | <b>1%</b>  |
| 2 | <input type="checkbox"/> | Ja, ik heb er wel eens van gehoord of wel eens iets over gelezen | <b>12%</b> |
| 3 | <input type="checkbox"/> | Nee, ik ken het niet   | <b>88%</b> |

### 3. Aan het eind van deze vragenlijst willen we graag weten hoe tevreden u in het algemeen bent over het leven in Capelle aan den IJssel. Kunt u door middel van een rapportcijfer aangeven hoe tevreden u bent met het leven in de gemeente Capelle aan den IJssel?

<b>Uw rapportcijfer:</b>										
zeer onprettig . . . . . zeer prettig										
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	<b>7,3</b>

Beide versies:

## Algemene vragen

*Tot slot volgen enkele algemene vragen over u en uw huishouden.*

### 1. Wat is uw leeftijd?

— — jaar

<b>2. Hoe ziet uw huishouden er uit?</b>		
1	<input type="checkbox"/> Ik woon alleen	18%
2	<input type="checkbox"/> Ik woon bij mijn ouders	6%
3	<input type="checkbox"/> Twee volwassenen, geen thuiswonende kinderen	37%
4	<input type="checkbox"/> Twee volwassenen met een of meer thuiswonende kinderen	32%
5	<input type="checkbox"/> Eén volwassene met een of meer thuiswonende kinderen	5%
6	<input type="checkbox"/> Anders namelijk .....	2%
<b>3. Wat is uw geslacht?</b>		
1	<input type="checkbox"/> Vrouw	56%
2	<input type="checkbox"/> Man	44%
<b>4. Hoe lang woont u al in Capelle aan den IJssel?</b>		
— —	jaar	21 jaar
<b>5. Wat is uw <i>hoogst</i> genoten opleiding?</b>		
1	<input type="checkbox"/> Lager onderwijs (basisonderwijs)	7%
2	<input type="checkbox"/> Lager beroepsonderwijs (LBO, VBO, LTS, LHNO, LEAO, ambachts- of huishoudschool)	17%
3	<input type="checkbox"/> MAVO (MAVO, IVO, MULO, VLO, ULO, 3 jaar HBS/HAVO/VWO)	21%
4	<input type="checkbox"/> MBO (MBO, MTS, UTS, MEAO, INAS, KVJV, VHBO)	19%
5	<input type="checkbox"/> HAVO/VWO (HAVO, VWO, MMS, HBS, lyceum, atheneum, gymnasium)	11%
6	<input type="checkbox"/> HBO/WO (HBO, HTS, MTS voor 1957, HEAO, sociale academie, universiteit)	25%
7	<input type="checkbox"/> Anders namelijk .....	0%
<b>6. Kunt u een indicatie geven van het netto (=schoon) gezamenlijk inkomen van uw huishouden? <i>Vakantiegeld, kinderbijslag, huursubsidie niet meerekenen.</i></b>		
1	<input type="checkbox"/> Minder dan € 1.100,- per maand	11%
2	<input type="checkbox"/> € 1.100,- tot € 1.300,- per maand	9%
3	<input type="checkbox"/> € 1.300,- tot € 1.500,- per maand	8%
4	<input type="checkbox"/> € 1.500,- tot € 2.200,- per maand	19%
5	<input type="checkbox"/> € 2.200,- tot € 2.750,- per maand	15%
6	<input type="checkbox"/> € 2.750,- tot € 3.500 per maand	13%
7	<input type="checkbox"/> € 3.500 of meer per maand	13%
8	<input type="checkbox"/> Weet ik echt niet	12%
<b>7. Tot welke bevolkingsgroep rekent u zichzelf?</b>		
1	<input type="checkbox"/> Nederlandse	91%
2	<input type="checkbox"/> Antilliaanse / Arubaanse	1%
3	<input type="checkbox"/> Surinaamse	3%
4	<input type="checkbox"/> Molukse	1%
5	<input type="checkbox"/> Anders namelijk .....	4%
<b>8. Welke situatie is op u <i>het meest</i> van toepassing? (slechts één antwoord)</b>		
1	<input type="checkbox"/> Ik werk (gemiddeld) meer dan vier dagen per week → <i>beantwoord vraag 9</i>	35%
2	<input type="checkbox"/> Ik werk (gemiddeld) maximaal vier dagen per week → <i>beantwoord vraag 9</i>	19%
3	<input type="checkbox"/> Ik werk in de eigen huishouding (huisman/huisvrouw) → <i>ga naar de volgende bladzijde</i>	11%
4	<input type="checkbox"/> Ik ben scholier / student (volg volledig dagonderwijs) → <i>beantwoord vraag 9</i>	4%
5	<input type="checkbox"/> Ik ben (gedeeltelijke) arbeidsongeschikt → <i>ga naar de volgende bladzijde</i>	4%
6	<input type="checkbox"/> Ik ben werkzoekend → <i>ga naar de volgende bladzijde</i>	4%
7	<input type="checkbox"/> Ik ben gepensioneerd, met de VUT, ontvang AOW → <i>ga naar de volgende bladzijde</i>	22%
8	<input type="checkbox"/> Anders, namelijk .....	1%
<b>9. Waar werkt u of volgt u een opleiding?</b>		
		alleen van mensen die werken of scholier/student zijn:
1	<input type="checkbox"/> In de gemeente Capelle aan den IJssel	25%
2	<input type="checkbox"/> In de gemeente Rotterdam	42%
3	<input type="checkbox"/> In een andere gemeente namelijk .....	32%

## Belangrijk: zo wordt uw anonimiteit gewaarborgd

Deze enquête wordt geheel anoniem verwerkt. Uw naam en adresgegevens worden op geen enkele wijze gekoppeld aan de verwerking van de enquête. Niemand kan dus zien welke bijdrage u aan het onderzoek heeft geleverd. Nadat de ingezonden vragenlijsten zijn verwerkt worden ze vernietigd.

Wel vindt u hierboven een adresnummer (dat overeenkomt met uw adres) en het nummer en de naam van uw buurt voorgedrukt. Het buurtnummer is noodzakelijk om de resultaten van de enquête op buurtniveau te kunnen analyseren. Alleen op die manier kan de gemeente inspelen op de specifieke problemen in de verschillende woongebieden.

Aan de hand van het adresnummer wordt een herinnering verstuurd aan diegenen die de enquête niet op tijd hebben teruggezonden. Daarnaast worden onder de inzenders waardebonnen verloot. De winnaars krijgen deze waardebonnen aan de hand van hun adresnummer in november automatisch thuisgestuurd. Tot slot ontvangt iedereen die de vragenlijst instuurt omstreeks januari 2006 een samenvatting van de resultaten.

Indien u naar aanleiding van de onderwerpen in deze enquête nog iets wilt opmerken, kunt u dit hieronder noteren. Ook deze opmerkingen worden anoniem verwerkt; u ontvangt dan ook geen persoonlijke reactie.

.....

.....

.....

Als u vragen heeft over de bewonersenquête kunt u contact opnemen met:

Informatiecentrum  
Gemeente Capelle aan den IJssel  
Telefoonnummer 010 2848484  
E-mail: [informatiecentrum@capelleaandenijssel.nl](mailto:informatiecentrum@capelleaandenijssel.nl)

