

Inwoners aan het woord 2020

Onderzoeksrapportage

Kenniscentrum - afdeling Strategie en Regie - maart 2021

Inhoudsopgave

- **Doel en opzet onderzoek en gebruik van de resultaten**
- **Duurzaamheid**
- **Voedsel**
- **Welzijn en zorg**
 - Gezondheid en zelfredzaamheid; Informele en betaalde hulp; Mantelzorg; Eenzaamheid
- **Opvoeding**
- **Inkomen en schulden**
- **Tevredenheid met het leven**
- **Cultuur**
- **Sport en sportaccommodaties**
- **Beleving en recreatie buitengebied**
- **Ede Centrum**
- **Vrijetijdsaanbod en Beeld van Ede**
- **Dienstverlening**
- **Communicatie en Bewonersparticipatie**
- **Leefbaarheid**
 - Voorzieningen in de buurt; Verkeer en vervoer; Zwerfafval

Doel, achtergrond en onderzoeksopzet

DOEL:

- Doel van het onderzoek is het verkrijgen van inzicht in het gedrag, de beleving en de mening van inwoners van de gemeente Ede voor beleidsvorming, -monitoring en -evaluatie, op verschillende beleidsterreinen.

ACHTERGROND:

- Tweejaarlijks onderzoek 'Inwoners aan het woord' sinds 1992 uitgevoerd.
- Monitoring langjarige trends en daarnaast actuele thema's en vragen.

ONDERZOEKSOPZET:

- Enquête onder aselechte steekproef van 4.000 inwoners van 15 jaar en ouder.
- Methode: online/schriftelijk/telefonisch. Uitvoering: oktober-november 2020.
- 1.225 respondenten (responspercentage 31%).
- Resultaten op gemeentelijk niveau. Uitsplitsing mogelijk voor Ede-stad en Dorpen, leeftijdsklasse, geslacht, opleidingsniveau en inkomensniveau.

Gebruik onderzoeksresultaten en leeswijzer

GEBRUIK VAN DE ONDERZOEKSRESULTATEN:

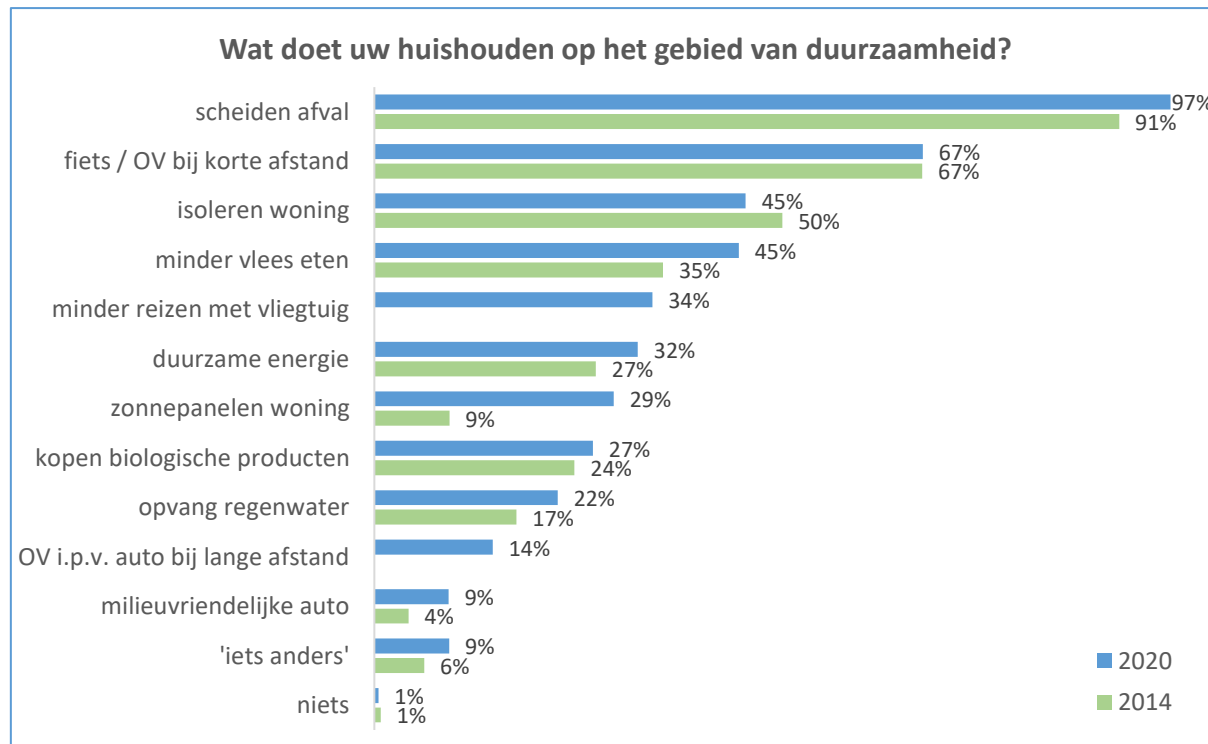
- Monitoren van beleidseffecten, in de Programmabegroting en in beleidsprogramma's.
- Monitoren van decentralisaties en ontwikkelingen in het sociaal domein via het opnemen van onderzoeksresultaten in de Sociale Monitor.
- Leveren van input voor de Duurzame Energie Monitor, de Impactmonitor COVID-19 en de Staat van Ede.
- Leveren van input voor beleid en/of (verbeter)acties op verschillende thema's, zoals het duurzaamheidsbeleid, ondersteuning van mantelzorgers, gemeentelijke dienstverlening, communicatie en bewonersparticipatie.

LEESWIJZER:

- Per thema zijn de belangrijkste resultaten puntsgewijs beschreven.
- Waar mogelijk vindt vergelijking plaats met metingen uit voorgaande jaren.
- Waar mogelijk zijn de resultaten vergeleken met landelijke cijfers.

Duurzaamheid (1)

- Vrijwel alle respondenten geven aan iets te doen aan duurzaamheid. Op veel punten zijn inwoners duurzamer dan in 2014. De grootste toename is te zien in het aandeel inwoners met zonnepanelen, het gebruik van milieuvriendelijke auto's, de opvang van regenwater en het aandeel inwoners dat minder vlees eet.
- Respondenten die 'iets anders' invulden dan de opties in de vragenlijst, noemen vooral zuinig omgaan met energie, energiezuinige verlichting/apparaten en eten uit eigen tuin.



Duurzaamheid (2)

- Het percentage inwoners met zonnepanelen is drie keer zo hoog als in 2014. Daarnaast is een toename te zien in het percentage respondenten dat duurzame energie gebruikt in de vorm van 'groene stroom of groengas', het gebruik van milieuvriendelijke auto's en de opvang van regenwater. Uit registraties blijkt dat het aandeel duurzaam opgewekte energie in Ede gestegen is van 4,6% in 2014 naar 11 á 13% in 2020.
- 45% van de respondenten geeft aan minder vlees te eten. Dit percentage ligt aanzienlijk hoger onder hoogopgeleiden (59%) dan onder laagopgeleiden (33%). Hoogopgeleiden kopen ook relatief vaak biologisch voedsel, gebruiken vaker duurzame energie en kiezen vaker bewust voor het openbaar vervoer in plaats van de auto.
- Edenaren beoordelen hun eigen gedrag op het gebied van duurzaamheid met een 6,8. Dat is hoger dan in voorgaande jaren (6,6).
- Respondenten tot 35 jaar zijn kritischer op hun eigen gedrag (rapportcijfer 6,6) dan 65-plussers (rapportcijfer 7,1). Tegelijkertijd geven zij op veel duurzaamheidsaspecten vaker dan 65-plussers aan duurzaam te handelen. Uitzonderingen hierop zijn dat 65-plussers zeggen minder met het vliegtuig te reizen en vaker duurzame energie te gebruiken.
- De gemeente Ede (als woon/werk/verblijfgebied, niet als organisatie) krijgt een rapportcijfer 6,5 als het gaat om duurzaamheid, net als in voorgaande jaren.

Duurzaamheid (3) – aardgasvrije wijken

In het landelijke Klimaatakkoord staat dat de verwarming van woningen in 2050 geen CO₂-uitstoot meer mag veroorzaken. Dat betekent onder andere dat Nederlandse huishoudens de komende jaren overgaan op andere energiebronnen dan aardgas.

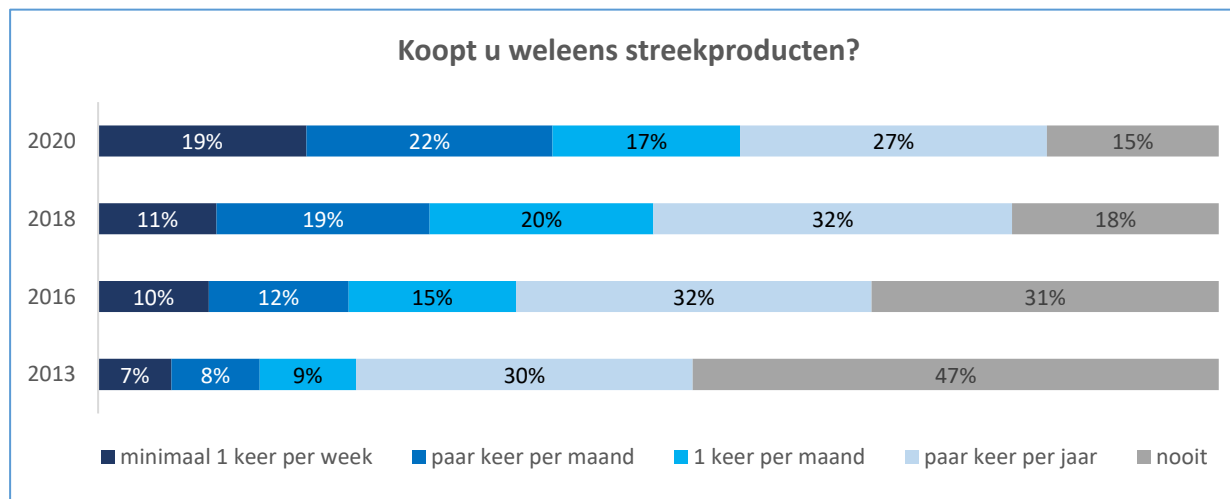
Begin 2021 zijn in Ede circa 8.000 woningen aangesloten op het warmtenet; dat is 16% van de totale woningvoorraad.

In *Inwoners aan het woord* is gevraagd in hoeverre inwoners betrokken willen worden bij de keuze voor een alternatief voor aardgas in hun wijk. De mening zijn sterk verdeeld.

- Twee vijfde van de respondenten wil actief betrokken worden: een kwart via raadpleging, bijvoorbeeld via een enquête of bijeenkomst, 7% wil samen met de gemeente plannen maken en 7% wil in eigen beheer (zelf of met buurtgenoten) plannen maken en uitvoeren; in de dorpen en het buitengebied twee keer zo vaak (11%) als in Ede-stad (5%).
- Ruim een derde van de respondenten wil alleen geïnformeerd worden; zij gaan ervan uit dat de gemeente, met andere deskundigen de juiste keuze voor hun wijk maakt.
- 18% weet niet of zij betrokken willen worden en 1% wil niet betrokken worden (vooral ouderen). 1% van de respondenten wil helemaal niet van het aardgas af.
- 3% van de respondenten zegt hierover niet te beslissen, omdat ze huurder zijn, of dat ze geen aardgas gebruiken (vooral in het buitengebied), of eerst inzicht willen in de kosten.

Voedsel (1)

- Steeds meer inwoners kopen streekproducten; in 2013 gaf 53% aan streekproducten te kopen, nu zegt 85% weleens streekproducten te kopen. Het percentage respondenten dat minimaal 1 keer per week streekproducten koopt, is gestegen tot 19% in 2020. Inwoners van de dorpen kopen vaker streekproducten dan inwoners van Ede-stad.



- Voedselverspilling is een belangrijker thema geworden; gaf in 2016 nog 30% aan dagelijks of een paar keer per week voedsel weg te gooien, in 2020 is het percentage gedaald naar 22%. Jongeren en gezinnen met kinderen gooien relatief vaak voedsel weg (een derde minimaal een paar keer per week). Van de 65-plussers is dat slechts 6%.

Voedsel (2)

CONSUMPTIE GROENTE EN FRUIT

- Nog weinig inwoners eten voldoende groente/fruit. Aan de geadviseerde hoeveelheid van 5 eenheden per dag komt slechts 29% van de inwoners. Dat ligt wel iets hoger dan landelijk (*cijfers uit 2015*). Onder 65-plussers is het percentage iets hoger (35%).
- 8% van de respondenten eet hooguit 1 eenheid groente/fruit per dag. Van de jongeren tot 25 jaar eet 15% maximaal 1 eenheid groente/fruit per dag.

CONSUMPTIE VLEES

- Bijna de helft van de respondenten geeft aan minder vlees te zijn gaan eten. Vooral het percentage inwoners dat dagelijks vlees eet, is afgenomen, van 29% in 2018 naar 22% in 2020. Bijna drie kwart van de respondenten eet minimaal 4 dagen per week vlees.
- In de dorpen en het buitengebied is dagelijks vlees eten veel gebruikelijker (30%) dan in Ede-stad (17%).
- 4,5% van de respondenten noemt zichzelf vegetariër of veganist, iets meer dan in 2018. In landelijk onderzoek geeft circa 3% aan vegetariër of veganist te zijn. Zowel landelijk als in Ede zijn vier keer zoveel vrouwen als mannen vegetariër of veganist.

Welzijn en zorg – gezondheid en zelfredzaamheid

GEZONDHEID

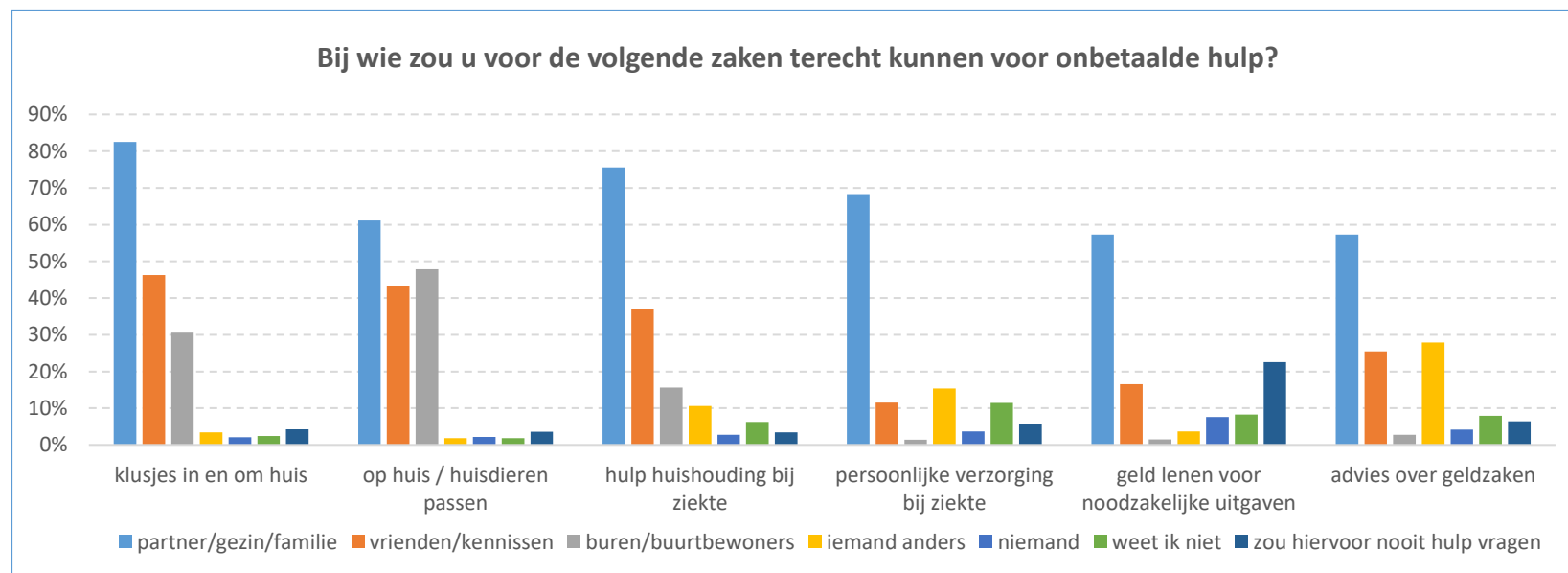
- Inwoners van Ede beoordelen hun gezondheid met een 7,6 (net als landelijk). Dat is gelijk aan 2018 en een fractie lager dan de 7,7 in 2016.
- 15% van de respondenten voelt zich vanwege gezondheidsproblemen matig (10%) of ernstig (5%) belemmerd in hun deelname aan het maatschappelijke leven. Dat is vrijwel gelijk aan voorgaande jaren. Het percentage 75-plussers dat belemmeringen ervaart om te participeren, is afgenomen van 37% in 2018 naar 32% in 2020.

ZELFREDZAAMHEID EN SOCIAAL NETWERK

- 91% van de respondenten is het eens met de stelling “Ik kan me goed redden” en 4% is het hiermee oneens (5% zegt: ‘niet eens/niet oneens’). Hoewel zelfredzaamheid na het 75^e levensjaar duidelijk afneemt, is de langjarige trend dat steeds meer ouderen op hogere leeftijd zelfredzaam blijven. Van de 75-plussers zegt 83% zich “goed te kunnen redden”; in 2014 gold dat voor 70% van de 75-plussers.
- 84% van alle respondenten zegt een beroep te willen doen op familie of vrienden als zij zelf hulp of zorg nodig hebben. 10% doet liever geen beroep op het sociale netwerk en 2% zeker niet; 4% weet het niet. Van de 75-plussers zegt 16% ‘liever niet’ en 6% ‘zeker niet’.
- 43% van de respondenten wil een beroep doen op buurtgenoten als zij hulp of zorg nodig hebben. Bijna de helft liever niet (36%) of zeker niet (10%) en 11% weet het niet.

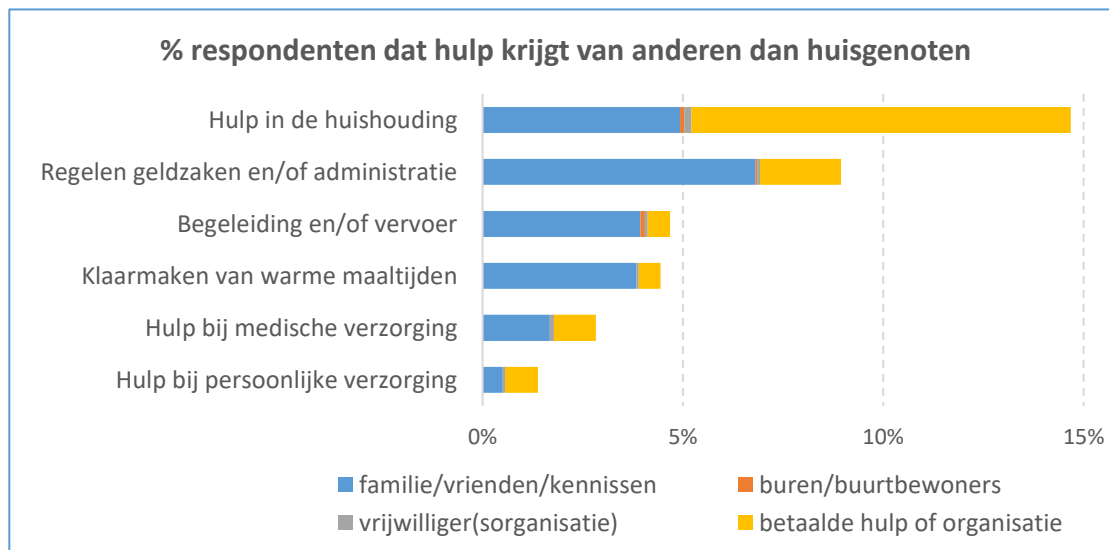
Welzijn en zorg – informele en betaalde hulp (1)

- Het merendeel van de inwoners kan voor onbetaalde hulp of zorg terecht bij zijn of haar partner/gezin of bij familie. Voor klusjes in en om huis en de verzorging van planten en huisdieren bij afwezigheid kunnen veel inwoners (ook) terecht bij vrienden en/of buren. De grootste drempel voor het vragen van hulp bestaat bij het lenen van geld; 23% van de respondenten zegt hiervoor nooit hulp te zullen vragen.
- Inwoners zijn meer dan in 2018 geneigd hun sociale netwerk om hulp te vragen. Zo daalde het aandeel respondenten dat aangeeft *nooit* advies te vragen over geldzaken van 14% in 2018 naar 6% in 2020. Voor het lenen van geld nam dit aandeel af van 31% naar 23%. Ook voor andere zaken zijn iets meer inwoners geneigd informele hulp te vragen dan in 2018.



Welzijn en zorg – informele en betaalde hulp (2)

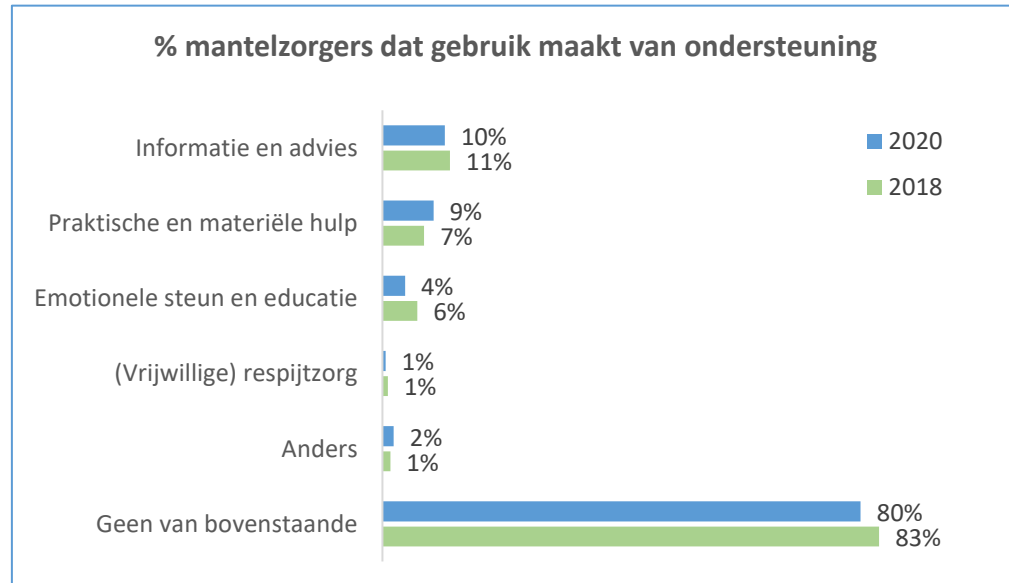
- Een vijfde van de respondenten krijgt hulp van anderen dan thuiswonende gezinsleden bij de huishouding, verzorging, vervoer en/of administratie, net als in 2018.
- 15% van de respondenten krijgt hulp in de huishouding; 10% krijgt betaalde hulp en 5% krijgt hulp van familie of vrienden. Van de 75-plussers heeft 36% betaalde hulp in de huishouding, vrijwel gelijk aan 2018.
- Eén op de tien respondenten krijgt hulp bij de administratie en/of bij geldzaken, vooral van familie of vrienden. Een zeer kleine groep (1 tot 5%) krijgt (ook) hulp bij andere zaken. Hulp van vrijwilligers(organisaties) en burens *bij de in vragenlijst voorgelegde zaken* komt volgens dit onderzoek nauwelijks voor.



Welzijn en zorg – mantelzorg (1)

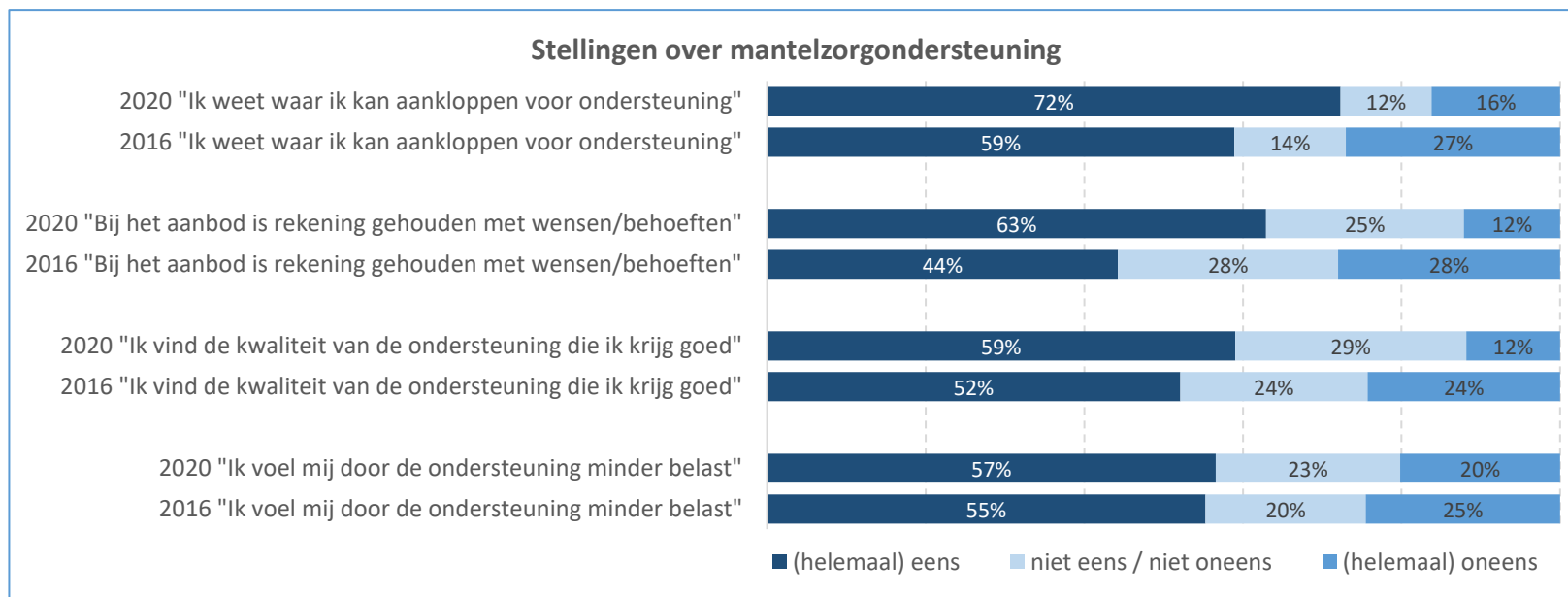
- 17% van de respondenten geeft minimaal 1 keer per week mantelzorg, vrijwel gelijk aan voorgaande jaren. Ook het aandeel *dagelijkse* mantelzorgers is stabiel: 6%.
- Een derde van de mantelzorgers voelt zich belast door de zorg, het merendeel enigszins belast (26%). Het percentage mantelzorgers dat zich tamelijk tot zeer zwaar belast voelt neemt geleidelijk af; van 11% in 2014 naar 6% in 2020. Onder *dagelijkse* mantelzorgers daalt de ervaren belasting ook. Toch voelt 17% van hen zich (tamelijk) zwaar belast.
- Een kwart van de mantelzorgers vindt de zorg in de coronatijd zwaarder dan daarvóór.
- 20% van de mantelzorgers maakt gebruik van ondersteuning, iets meer dan in 2018 (17%).

De meest gebruikte vormen van ondersteuning zijn informatie en advies en praktische hulp. Van de (tamelijk) zwaar belaste mantelzorgers maakt circa 40% gebruik van ondersteuning, evenveel als in voorgaande jaren.



Welzijn en zorg – mantelzorg (2)

- Mantelzorgers weten steeds beter waar zij kunnen aankloppen voor ondersteuning. In 2020 weet 72% van de mantelzorgers waar zij terecht kunnen. Dat was 59% in 2016. Ontvangers van mantelzorgondersteuning zijn positiever over de kwaliteit van de ondersteuning dan in 2016 en ruim de helft voelt zich er minder belast door. Ook vinden veel meer mantelzorgers dat rekening gehouden is met hun wensen/behoefte.
- De bekendheid van Malkander mantelzorgondersteuning is sterk gegroeid; het aandeel mantelzorgers dat hiervan op de hoogte is, nam toe van 39% in 2018 naar 61% in 2020. Onder (tamelijk) zwaar belaste mantelzorgers is de bekendheid iets hoger (66%).



Welzijn en zorg – eenzaamheid (1)

Sinds 2013 is eenzaamheid in gemeentelijke onderzoeken gemeten met de enquêtevraag: “Voelt u zich weleens eenzaam?” Vanwege de toenemende aandacht voor het thema en om te kunnen vergelijken met landelijke cijfers is er in 2018 voor gekozen om eenzaamheid uitgebreider te meten, namelijk met elf stellingen. Het resultaat is een eenzaamheidsschaal (*De Jong-Gierveld-schaal*), die ook landelijk gebruikt wordt.

- Volgens deze eenzaamheidsschaal is in Ede 33% van de respondenten van 19 jaar en ouder eenzaam; 28% is enigszins eenzaam en 5% sterk eenzaam. Dat is gelijk aan 2018, alleen voelde toen 27% zich enigszins eenzaam en 6% sterk eenzaam. Landelijk voelde 34% van de bevolking zich eenzaam (in 2019); 25,5% enigszins eenzaam en 8,5% sterk eenzaam.
- Hoewel uit de Edese cijfers geen algehele toename van eenzaamheid in de coronatijd blijkt, wijzen de uitkomsten van onderliggende vragen toch op een nadelige invloed op sociale contacten. Zo geeft een vijfde van de respondenten aan gezelligheid en mensen om zich heen te missen, bijna twee keer zoveel als in 2018. Tegelijkertijd echter ervaren meer inwoners onderlinge verbondenheid dan in 2018.
- Onder sommige groepen in de samenleving is eenzaamheid wel dégelijk toegenomen. Het aandeel alleenwonenden dat zich eenzaam voelt, is gestegen van 43% in 2018 naar 60% in 2020. Onder alleenstaande 65-plussers is sprake van een toename van 56% naar 62%.
- Ook eenzaamheid onder jongeren is sterk toegenomen; van 25% in 2018 naar 36% in 2020. Ruim een kwart mist gezelligheid en mensen om zich heen, twee keer zoveel als in 2018.

Welzijn en zorg – eenzaamheid (2)

- **De eenzaamheidsschaal kan ook sociale en emotionele eenzaamheid meten.**
 - *Sociale eenzaamheid: missen van betekenisvolle relaties met een bredere groep van mensen zoals kennissen, collega's, buurtgenoten, mensen met dezelfde belangstelling. Het sociaal netwerk schiet tekort.*
 - *Emotionele eenzaamheid: missen van hechte/intieme band met één of meer personen (meestal levenspartner).*
- **Sociale eenzaamheid komt meer voor dan emotionele eenzaamheid; 30% van de respondenten voelt zich sociaal eenzaam en 24% emotioneel eenzaam. In vergelijking met 2018 is sociale eenzaamheid iets afgenomen en emotionele eenzaamheid toegenomen. Dat beeld komt overeen met landelijk onderzoek van het SCP. Een mogelijke verklaring voor de *afname* van sociale eenzaamheid (gebrek aan sociale contacten) in coronatijd, is dat anderen ook geen sociale activiteiten konden ondernemen.**
- **Sociale eenzaamheid komt voor in alle leeftijdsklassen, maar neemt toe vanaf het 55^e levensjaar. Emotionele eenzaamheid komt relatief veel voor bij jongeren en bij 75-plussers (vanwege het verlies van de partner).**
- **Als het gaat om ernstige eenzaamheid is bekend uit eerder onderzoek in Ede en landelijk dat dit vooral voorkomt onder 85-plussers, weduwen/weduwnaars en gescheiden mensen, alleenstaande ouders en mensen met een niet-westerse migratieachtergrond.**

Opvoeding (1)

- 28% van de respondenten met kinderen in de leeftijd van 0 tot 23 jaar had in 2020 weleens zorgen over de opvoeding, het gedrag of de ontwikkeling van hun kind(eren); 12% een paar keer per jaar, 8% een paar keer per maand en 8% een paar keer week of dagelijks. In 2018 maakte 33% van de ouders zich weleens zorgen.
- Ouders van jonge kinderen en ouders met kinderen van 18 tot 23 jaar maken zich minder vaak zorgen dan ouders van kinderen in de leeftijd van 4 tot 18 jaar.
- Ruim de helft van de ouders van kinderen tot 12 jaar krijgt een paar keer per maand of vaker advies van familie of professionals of praat met hen over de opvoeding.
- Twee derde van de ouders van 0 tot 4-jarigen bespreekt de opvoeding geregeld (paar keer per maand of vaker) met (schoon)ouders en ook relatief vaak met vrienden (52%) en kinderopvang (35%). Van de ouders van 4 tot 12-jarigen bespreekt ongeveer een derde geregeld de opvoeding met (schoon)ouders en met vrienden. Dat geldt voor een vijfde van de ouders met pubers en voor één op de tien ouders met volwassen kinderen.
- Hoog opgeleide ouders maken zich vaker zorgen over de opvoeding en zij krijgen – net als ouders met een middelbare opleiding – veel vaker advies over opvoeden dan laag opgeleide ouders.
- Circa 80% van de ouders die weleens advies krijgen, is tevreden over het advies en een hele kleine groep is niet tevreden. Er is weinig verschil in tevredenheid over adviezen van (schoon)ouders, familie of vrienden enerzijds en adviezen van professionals anderzijds.

Opvoeding (2) – bekendheid en contact CJG

Voor vragen over gezond opvoeden en opgroeien kunnen ouders terecht bij het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG).

- 78% van de respondenten met kinderen tot 23 jaar kent het CJG.
- Er is geen verschil in bekendheid tussen ouders van kinderen van verschillende leeftijden (met uitzondering van ouders met volwassen kinderen), maar wel in de mate van contact. Van de ouders met jonge kinderen heeft 27% het afgelopen jaar contact gehad met het CJG. Dat geldt voor 15% van de ouders van 4 tot 12-jarigen en voor 9% van de ouders van 12 tot 18-jarigen.
- Ruim drie kwart van de ouders is tevreden over het contact met het CJG, een vijfde oordeelt neutraal en 2% is ontevreden.
- Uit indicatieve resultaten* blijkt dat een relatief groot deel van de respondenten met een laag opleidingsniveau en van de respondenten met een niet-westerse migratieachtergrond onbekend is met het CJG.

** Deze resultaten zijn indicatief vanwege het beperkte aantal respondenten in deze groepen ouders.*

Inkomen en schulden

- Ruim de helft van de respondenten geeft aan een beetje geld over te houden van het huishoudensinkomen en bijna een kwart houdt veel geld over.
- Bijna één op de vijf respondenten zegt precies te kunnen rondkomen van het inkomen en een kleine groep moet spaarmiddelen aanspreken om rond te komen (3%), of zich in de schulden steken (2%). Van de 15 tot 25-jarigen maakt 6% schulden om rond te komen. De financiële situatie van de meeste respondenten was iets beter dan in 2018.
- Van de respondenten met een laag inkomen (tot € 1.600 per maand) geeft 45% aan precies te kunnen rondkomen, 11% zegt spaarmiddelen aan te spreken om rond te komen en 7% maakt schulden om rond te komen. In 2018 hadden respondenten met een laag inkomen meer moeite om rond te komen.
- De helft van de respondenten had in 2020 een hypotheekschuld en 9% een studieschuld. Een kleine groep had een persoonlijke lening of schuld bij een webwinkel of bij een telefoonmaatschappij (2,5%), net als in 2018.
- Het aandeel 15 tot 25-jarigen met een studieschuld nam fors toe van 14% in 2018 naar 25% in 2020. De vermoedelijke verklaring voor deze toename is de invoering van het leenstelsel voor studenten in 2015, waardoor veel meer studenten dan voorheen een studieschuld opbouwden.

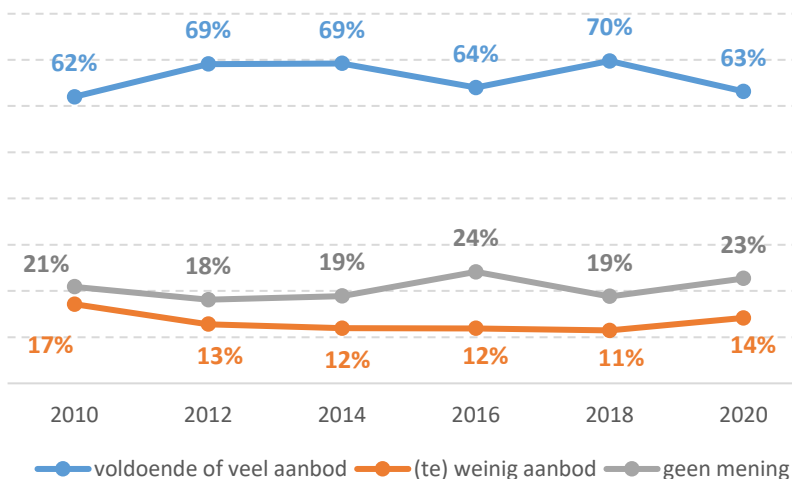
Tevredenheid met het leven

- Negen van de tien respondenten beoordelen hun leven met een rapportcijfer 7 of hoger, 6% geeft een 6 en 4% geeft een onvoldoende.
- Het gemiddelde rapportcijfer is een 7,7; een fractie lager dan de 7,8 in 2018 en 2016. Mogelijk heeft dit te maken met de invloed van corona op de samenleving. Landelijk ligt het gemiddeld rapportcijfer al jarenlang rond 7,8.
- Waar in voorgaande jaren nauwelijks verschil was tussen leeftijdsgroepen, zijn in 2020 jongeren tot 25 jaar duidelijk minder tevreden met hun leven (7,5) dan respondenten van andere leeftijden (7,8). Deze 7,5 is ook duidelijk lager dan de 7,8 waarmee jongeren in 2018 hun leven beoordeelden. De vermoedelijke verklaring is de impact van de coronamaatregelen. Ook volgens landelijke onderzoeken behoren jongeren tot de groepen die het meest worden getroffen door de coronamaatregelen.
- Kwetsbare inwoners zijn aanzienlijk minder tevreden met hun leven dan gemiddeld. Zo beoordelen inwoners die ernstig eenzaam zijn hun leven met een rapportcijfer 5,7. Inwoners die zich vanwege gezondheidsproblemen belemmerd voelen in hun deelname aan het maatschappelijke geven gemiddeld een 6,7.
- Ook is er een duidelijk verschil in tevredenheid met het leven tussen respondenten met een hoog inkomen (8,0) en een laag inkomen (7,4).

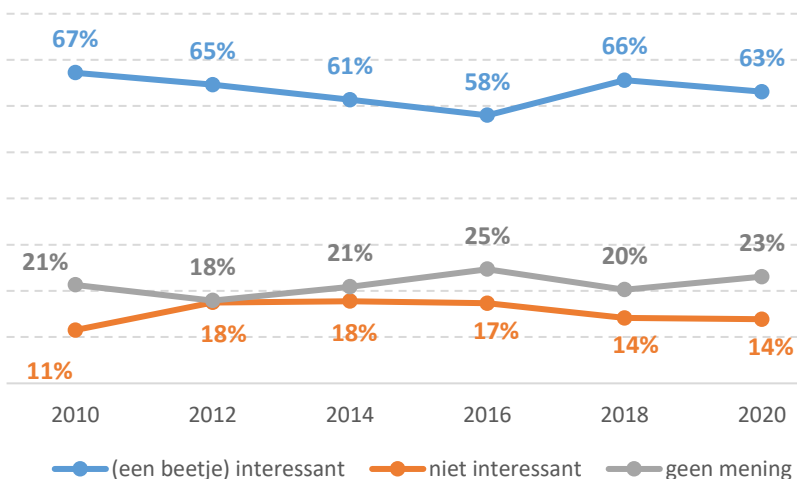
Cultuur

- De waardering van het culturele aanbod is in 2020 minder positief dan in voorgaande jaren; 63% van de respondenten vindt dat er voldoende of veel aanbod is. Als gekeken wordt naar de respondenten die er een mening over hebben, dan is 82% positief over het aanbod. Ook dat is lager dan in voorgaande jaren. Mogelijk is de waardering lager omdat vanwege corona zowel het aanbod als de toegankelijkheid van cultuur sterk afnam.
- Van de respondenten met een mening over het culturele aanbod, vindt 82% het aanbod (een beetje) interessant. Dat is vrijwel gelijk aan 2018 en iets hoger dan in de jaren ervoor. Jongeren zijn het meest kritisch op het culturele aanbod en 65-plussers het meest positief.

Vindt u het culturele aanbod in Ede voldoende?



Vindt u het culturele aanbod in Ede interessant?

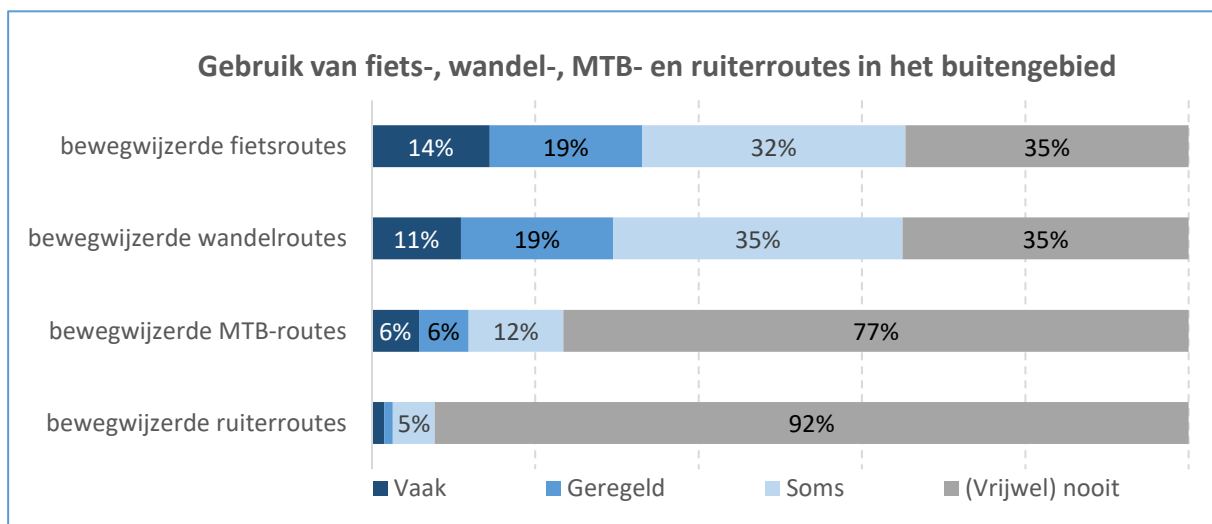


Sporten en sportaccommodaties

- Uit gemeentelijke enquêtes blijkt dat het aandeel sporters in Ede al jarenlang vrijwel constant is; bijna zes op de tien inwoners doen aan sport. Om te kunnen vergelijken met landelijke cijfers wordt gekeken naar cijfers uit de Gezondheidsmonitor. Hieruit blijkt dat 52% van de Edenaren van 19 jaar en ouder wekelijks sport; landelijk is dat 51%.
- Twee vijfde van de respondenten sport bij een club, vereniging of op een andere manier in groepsverband (zoals bij een sportschool, in een loopgroep, MTB-groep of manege). Deze vraag is in 2020 voor het eerst op deze manier gesteld en kan daarom niet worden vergeleken met voorgaande jaren. Het aandeel sporters in groepsverband is het hoogst onder jongeren (53%).
- Ruim de helft van de respondenten heeft in 2019 of 2020 een gemeentelijke sportaccommodatie bezocht (ofwel als sporter/gebruiker ofwel als toeschouwer). Dat geldt voor drie kwart van de jongeren.
- Bezoekers/gebruikers beoordelen gemeentelijke sportaccommodaties gemiddeld met een 7,5. Frequente bezoekers/gebruikers geven een hoger cijfer (7,6) dan minder frequente bezoekers/gebruikers (7,3).

Beleving en recreatie buitengebied

- 93% van de respondenten vindt het landschap in het buitengebied van de gemeente Ede aantrekkelijk; dat is nog een fractie hoger dan de waardering in 2016 (91%). Er is vrijwel geen verschil in waardering tussen inwoners van de dorpen en inwoners van Ede-stad.
- Het gebruik van bewegwijzerde fiets- en wandelroutes in het buitengebied ligt hoger dan in 2016. Het aandeel inwoners dat geregeld/vaak de wandelroutes gebruikt, nam toe van 20% in 2016 naar 30% in 2020. Voor de fietsroutes steeg dat aandeel van 27% naar 33%.
- Wandelroutes zijn populairder bij inwoners van Ede-stad dan bij inwoners van de dorpen. 65 tot 75-jarigen maken veel gebruik van fietsroutes; de helft van hen geregeld of vaak.
- Een kwart maakt weleens gebruik van MTB-routes, waarvan de helft geregeld of vaak.
- Gebruikers waarderen de MTB-routes met een 8,3. De andere routes scoren 7,4 tot 7,8.



Waardering gebruikers:

7,8

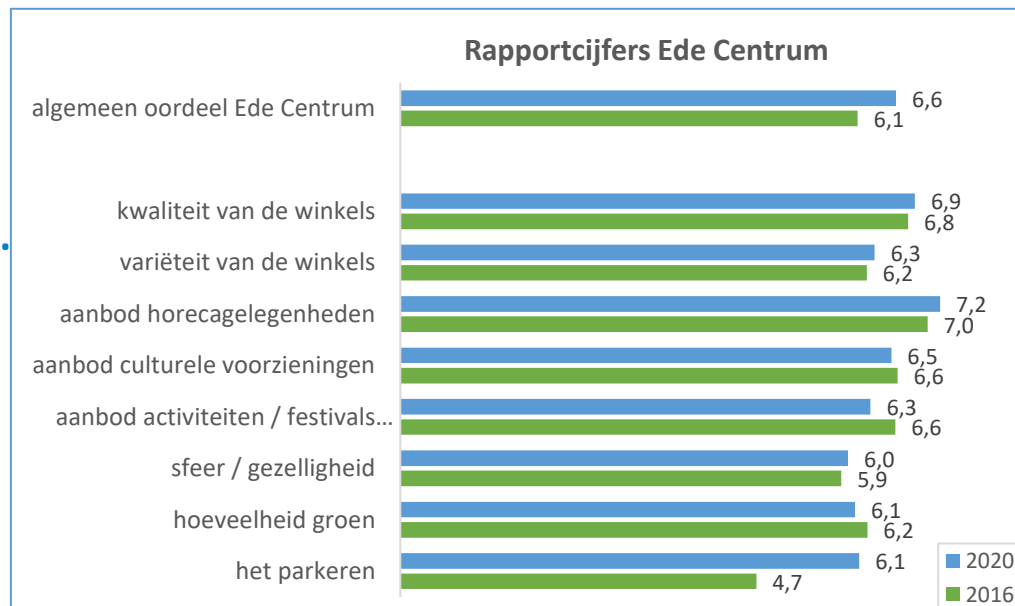
7,7

8,3

7,4

Ede Centrum

- De algemene waardering voor Ede Centrum neemt steeds verder toe; van een 6,1 in 2016 via een 6,4 in 2018 naar een 6,6 in 2020.
- Opvallend is de grote toename in waardering voor het parkeren in het centrum. Op andere aspecten zijn kleine verschuivingen te zien. Winkels, horeca en sfeer scoren iets hoger dan in 2016; cultuur en groen iets lager. De lagere waardering voor het aanbod aan activiteiten en festivals (en ook cultuur) in 2020 heeft vermoedelijk te maken met de annulering van de meeste (culturele) activiteiten en festivals vanwege corona.
- Het aantal respondenten dat het winkelgebied van Ede Centrum minimaal 1 keer per week bezoekt, daalde van 34% in 2018 naar 29% in 2020. De invloed van corona hierbij is moeilijk vast te stellen. Het centrumbezoek daalt al jarenlang; een trend die ook in een aantal andere steden te zien is.
- Deze trend is in dezelfde mate te zien onder inwoners van Ede-stad als onder inwoners van de dorpen. In 2020 bezoekt 41% van de inwoners van Ede-stad wekelijks (of vaker) het centrum en 9% van de inwoners van de dorpen.



Vrijetijdsaanbod en Beeld van Ede

VRIJETIJDsaanbod

- Drie kwart van de respondenten is tevreden over het vrijetijdsaanbod in de gemeente Ede in brede zin (cultuur, sport, recreatie, horeca, evenementen, cursussen etc.). Een kleine groep (5%) is ontevreden en 21% is niet tevreden/niet ontevreden. Dat betekent dat inwoners iets positiever zijn dan in 2016, toen 70% tevreden was en ook 5% ontevreden.
- Bijna vier vijfde van de jongeren is tevreden over het vrijetijdsaanbod. Het minst tevreden zijn respondenten van 25 tot 35 jaar (twee derde tevreden, en een tiende ontevreden).

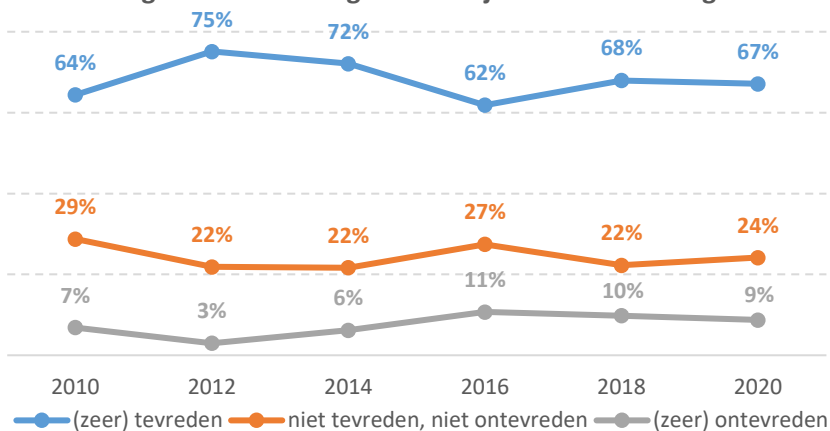
BEELD VAN EDE

- 77% van de respondenten heeft een positief beeld van de gemeente Ede (als gebied, niet de organisatie), 2% heeft een negatief beeld van Ede en 21% is niet positief/niet negatief.
- Dat betekent een verdere toename na de stijging van het aantal respondenten met een positief beeld van Ede na de toename van 65% in 2016 naar 72% in 2018.
- Respondenten uit Ede-stad oordelen positiever (81% positief) dan respondenten uit dorpen (69% positief).

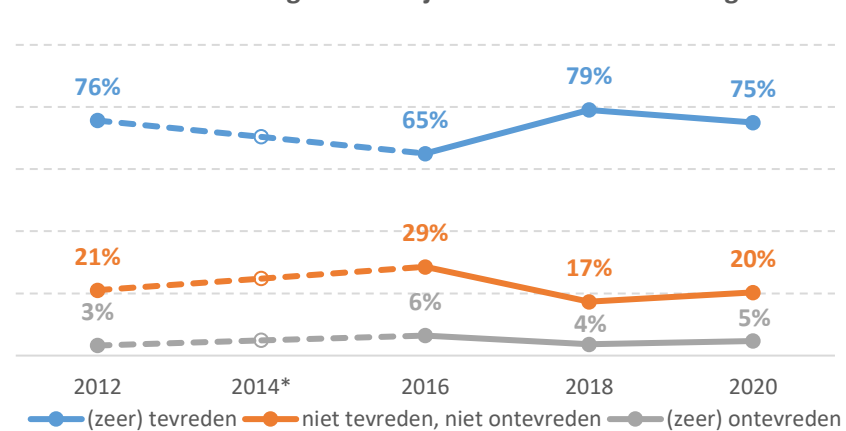
Dienstverlening (1) – algemeen oordeel

- Twee derde van de respondenten is (zeer) tevreden over de gemeentelijke dienstverlening, net als in 2018. Een kwart oordeelt neutraal en één op de tien is (zeer) ontevreden.
- Inwoners die ontevreden of neutraal zijn (33%), noemen vaak de beperkte openingstijden, bereikbaarheid en wachttijden (bij de balie en telefonisch). Ongeveer even vaak richt de kritiek zich op de houding van medewerkers en de 'houding'/werkwijze van de gemeente. Specifieke vakgebieden waarover onvrede is, zijn vooral openbare ruimte, verkeer en Wmo. Een kleiner deel van de respondenten stoort zich aan regelgeving/procedures, te veel of juist te weinig digitalisering en gebrek aan of onduidelijke informatie op de website.
- Over de *informatievoorziening* is 75% (zeer) tevreden, iets minder dan in 2018. Een vijfde oordeelt neutraal en 5% is (zeer) ontevreden.

Algemeen oordeel gemeentelijke dienstverlening



Tevredenheid gemeentelijke informatievoorziening



Dienstverlening (2) – verbetersuggesties

- Inwoners die ontevreden of neutraal zijn over de informatievoorziening (25%), noemen vooral een specifiek onderwerp (veelal werkzaamheden en verder ook bouwplannen) en dat de informatie onduidelijk, onvindbaar of te algemeen is.
- Een kleiner deel van de respondenten is kritisch op de wijze van communiceren, zoals “geen echte inspraak bij besluitvorming”; te weinig of juist te veel digitalisering (*aantal inwoners geeft aan geen internet te gebruiken en dan moeilijk aan informatie te komen*); geen of te weinig informatie vanuit de gemeente “waardoor je zelf op zoek moet gaan”; informatie te veel via de krant (“waardoor je besluiten mist”) en klachten over bezorging van de krant.

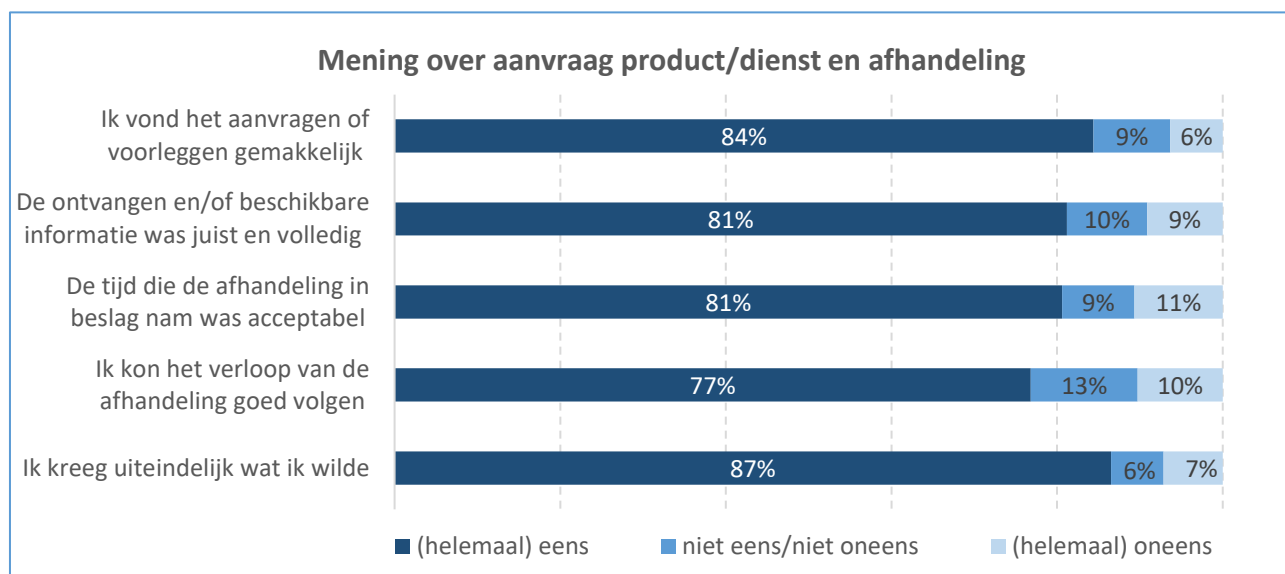
VERBETERSUGGESTIES AANVRAAGPROCES

- Een vijfde van de respondenten heeft suggesties/ideeën ingevuld om de communicatie/informatie over (het aanvragen van) producten en diensten te verbeteren. Deze ideeën gaan vooral over het beter/vaker informeren over de voortgang van de afhandeling en het nakomen van afspraken en daarnaast over de techniek en digitale toepassingen.
- Een kleiner deel van de opmerkingen gaat over een persoonlijker en transparanter proces van afhandeling. Ten slotte noemt een aantal respondenten verhogen van de snelheid en efficiëntie van de afhandeling; verruimen van openingstijden voor aanvragen/afhalen van producten; vereenvoudigen van aanvraagprocessen en een grotere zorgvuldigheid en deskundigheid bij de verwerking/afhandeling van aanvragen.

Dienstverlening (3) – afhandeling aanvragen

TEVREDENHEID AFHANDELING AANVRAGEN

- Ruim de helft van de respondenten heeft de afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente, vooral via de balie (55%), een digitaal formulier (36%) of telefonisch (30%). Het contact ging vaak over 'reizen en vervoer' (43%) en 'wonen en de buurt' (29%).
- Circa 80% van de respondenten is tevreden over het contact rondom de aanvraag/melding en de afhandeling ervan; 87% zegt uiteindelijk te hebben gekregen wat men wilde.
- Bij contacten over 'wonen en de buurt' (bouwen, openbare ruimte, overlast) en 'werk en inkomen' is men kritischer; circa twee derde is tevreden over het afhandelingsproces.



Dienstverlening (4) – contact en kanaalvoorkeur

TEVREDENHEID CONTACT GEMEENTE

- Respondenten die in de afgelopen 12 maanden contact hadden met de gemeente (54%) beoordelen dit contact - alles bij elkaar genomen - gemiddeld met een rapportcijfer 7,2.
- Eén op de vijf respondenten beoordeelt het contact met een 6 of lager, waarvan de helft een onvoldoende geeft. Respondenten die een 6 of lager geven, wijzen op het niet of traag reageren op vragen; niet nakomen van afspraken; niet terugbellen; onzorgvuldige afhandeling; slechte bereikbaarheid; niet meedenken met inwoners; niet serieus nemen van inwoners; te rigide omgang met regels en te veel bureaucratie.

VOORKEURSKANAAL CONTACT GEMEENTE

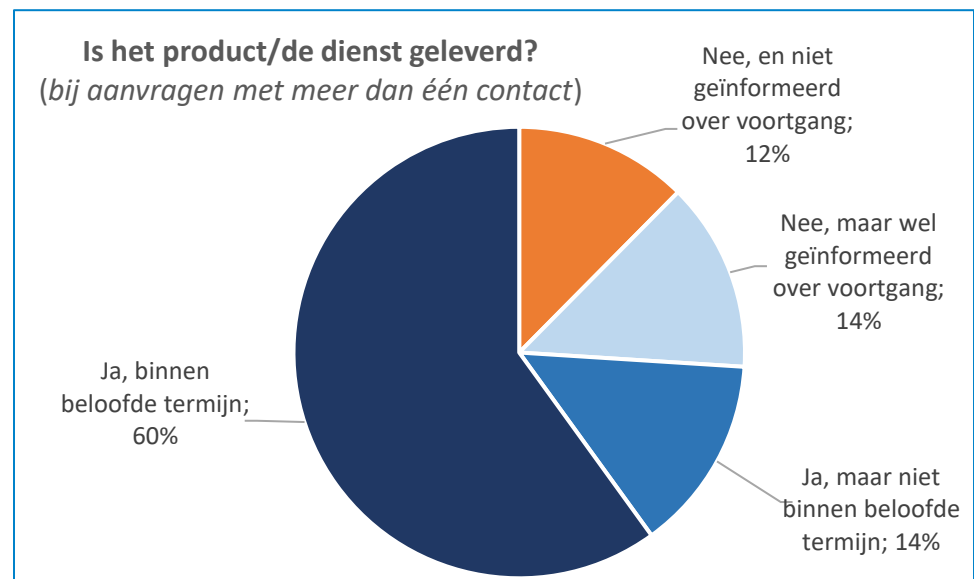
- Het aanvragen van documenten doen inwoners inmiddels net zo lief via de website (40%) als bij de balie (44%). In 2018 had nog 60% voorkeur voor de balie en 28% voor de website. 65-plussers kiezen nog steeds vooral voor de balie maar wel vaker digitaal dan in 2018.
- Voor het aanvragen van zorg, ondersteuning of een uitkering is de website het favoriete kanaal (29%), gevolgd door telefoon (14%) en balie (11%). Twee vijfde heeft geen voorkeur. Voor 65-plussers is de website bij dit type aanvragen vrijwel geen optie (7% kiest hiervoor).
- Voor klachten, meldingen of informatieve vragen is de website ook favoriet (bij een derde van de respondenten), gevolgd door telefoon (circa 20%) en e-mail (circa 15%). Bij dit type vragen/meldingen kiezen vooral 75-plussers de telefoon en nauwelijks digitale kanalen.

Dienstverlening (5) – meervoudig contact

MEERDERE CONTACTEN OVER ÉÉN PRODUCT/DIENST

- Een kwart van de respondenten die afgelopen jaar contact had met de gemeente heeft voor het aanvragen van een product/dienst meer dan één keer contact gehad. Dit ging vooral over 'wonen en de buurt', gevolgd door 'reizen, vervoer, gezin' en 'welzijn en zorg'.
- 60% van de aanvragers met meer dan één contact ontving het product/de dienst binnen de beloofde termijn en 14% ontving het product/de dienst wel, maar niet binnen de beloofde termijn. Bij 14% van de aanvragers is het product/dienst niet geleverd, maar zijn zij goed geïnformeerd over de reden van afwijzing.
- Bij 12% van de aanvragers is niets geleverd én hoorden zij niets over de reden van afwijzing.

Bij contacten over 'wonen en de buurt' gebeurde dit in 25% van de gevallen.



Dienstverlening (6) – oordeel meervoudig contact

TEVREDENHEID AANVRAGERS NA MEERVOUDIG CONTACT

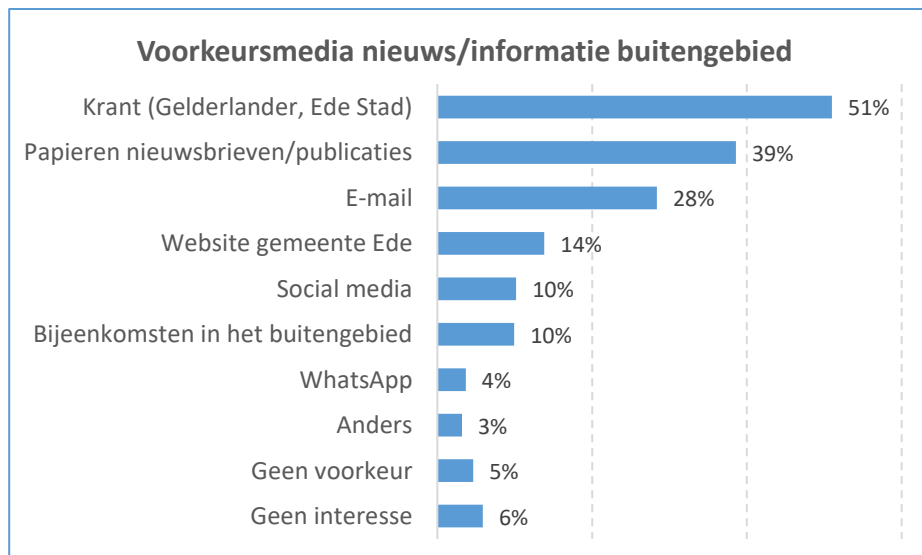
- De helft van alle aanvragers met meer dan één contact is tevreden over de behandeling van deze aanvraag. Een kwart is gedeeltelijk tevreden en een vijfde is ontevreden.
- Bij aanvragen die te maken hebben met 'reizen, vervoer, gezin' is drie kwart tevreden; bij aanvragen op het gebied van 'welzijn en zorg' is de helft tevreden en bij 'wonen en de buurt' is een derde tevreden.
- Uit de toelichting van alle aanvragers die ontevreden zijn over de afhandeling blijkt dat de onvrede zich richt op: niet reageren, niet nakomen van afspraken, onzorgvuldige afhandeling, lange behandeltermijnen, bureaucratisch proces of geen/onduidelijke motivatie voor afwijzing.
- Aanvragers die *deels* tevreden zijn, storen zich aan het vele doorverwijzen, wisselende of onjuiste informatie, of lange procedures. Sommige aanvragers zijn *deels* tevreden omdat hun aanvraag/wensen slechts deels zijn ingewilligd, of omdat ze tevreden zijn over het proces, maar niet over de uitkomst.

Communicatie – Gemeentenieuws + Buitenronde

- Ruim de helft van de respondenten bekijkt/leest de gemeentelijke informatiepagina's *Gemeentenieuws #Ede* die wekelijks in 'Ede Stad' en op de gemeentelijke website staan; 24% vaak of altijd, 18% soms en 14% een enkele keer. Vergeleken met 2016 is het aandeel frequente lezers stabiel, maar daalde het aandeel incidentele lezers van 40% naar 32%. Van de 65-plussers leest bijna de helft vaak of altijd de informatiepagina's, net als in 2016.
- 31% van alle respondenten kent de informatiepagina's helemaal niet (in 2016 was dat 25%). Dat geldt voor twee derde van jongeren tot 25 jaar en voor de helft van 25 tot 35-jarigen.

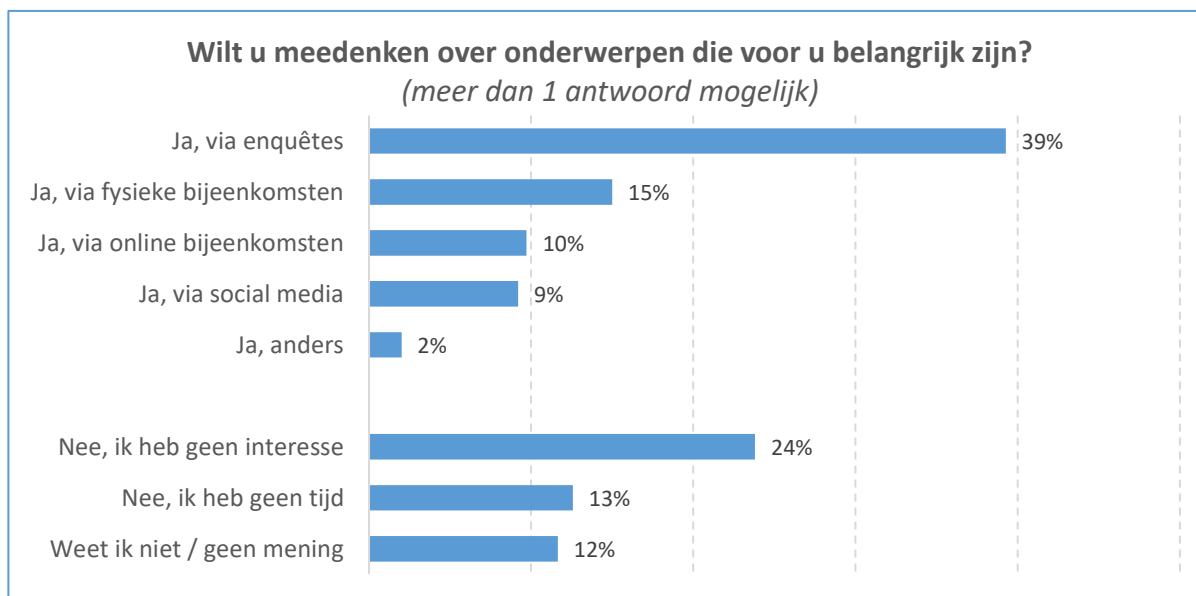
Twee keer per jaar verspreidt de gemeente in het buitengebied en de dorpen het papieren magazine 'De Buitenronde' (als bijlage bij 'Ede Stad').

- Bijna twee derde van de respondenten kent 'De Buitenronde' niet. 16% leest het magazine vaak/altijd en 18% soms of een enkele keer. Vooral 55-plussers lezen dit magazine.
- De voorkeursmedia voor nieuws en informatie over het buitengebied zijn kranten (51%), papieren nieuwsbrieven en publicaties (39%) en e-mail (28%).



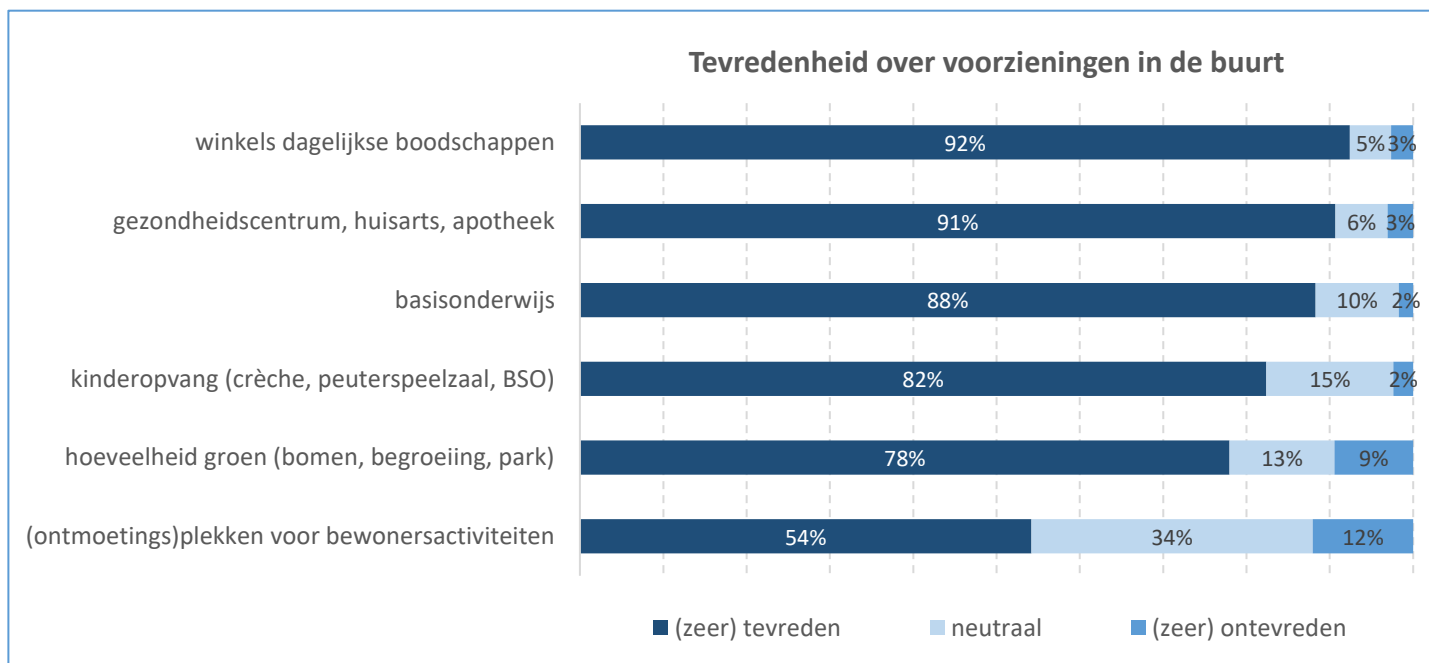
Bewonersparticipatie

- De helft van de respondenten geeft aan mee te willen denken met de gemeente over hun woonomgeving en de toekomst van Ede. Het liefst denken zij mee via enquêtes, op grote afstand gevolgd door fysieke of online bijeenkomsten en social media.
- De bereidheid om mee te denken is er onder alle leeftijdsgroepen; het meest bij 25 tot 35-jarigen (62%). De animo is het laagst onder 75-plussers (37%) en jongeren (44%). Bij alle leeftijdsgroepen zijn enquêtes het favoriete instrument.
- Meer mannen (58%) dan vrouwen (46%) willen meedenken. Verder is de animo mee te denken onder hoog opgeleiden twee keer zo groot als onder laag opgeleiden.



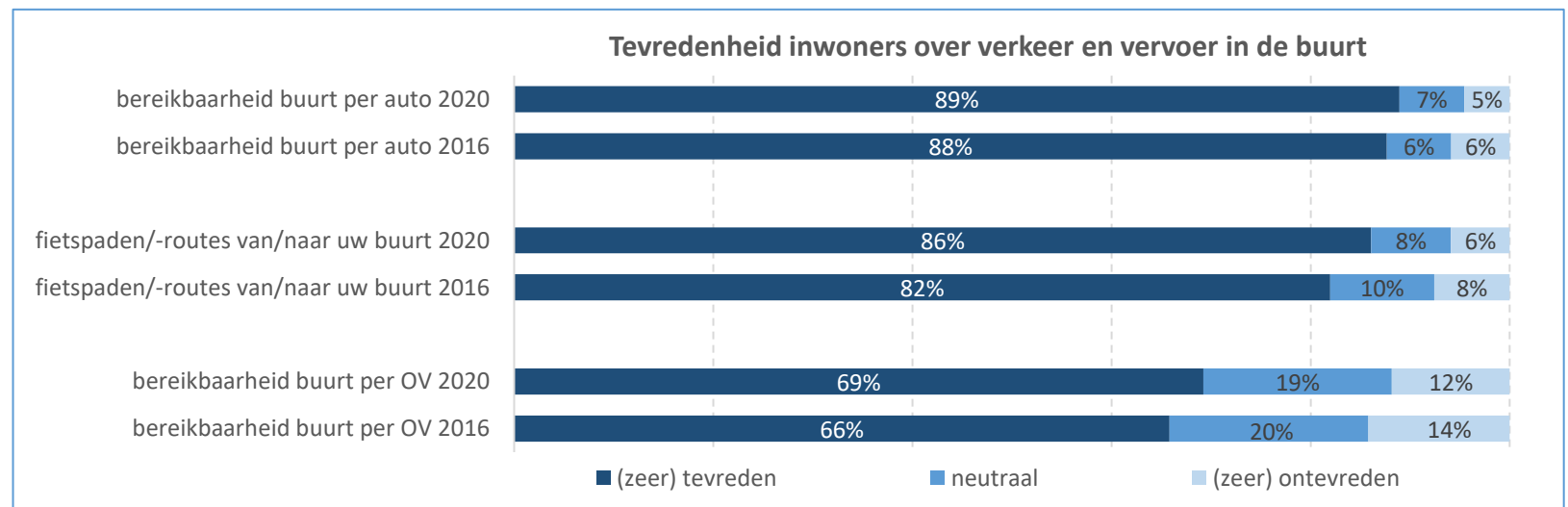
Leefbaarheid – voorzieningen in de buurt

- Over de meeste voorzieningen in de buurt is 80% tot 90% van de inwoners tevreden, net als in 2018.
- Het *minst* tevreden zijn inwoners over plekken voor bewonersactiviteiten/ontmoeting; 54% is tevreden, 12% is ontevreden en 34% neutraal. Bovendien is de tevredenheid hierover gedaald vergeleken met 2018, toen 61% tevreden was. Van de jongeren is de helft tevreden over ontmoetingsplekken in de buurt en een vijfde ontevreden.



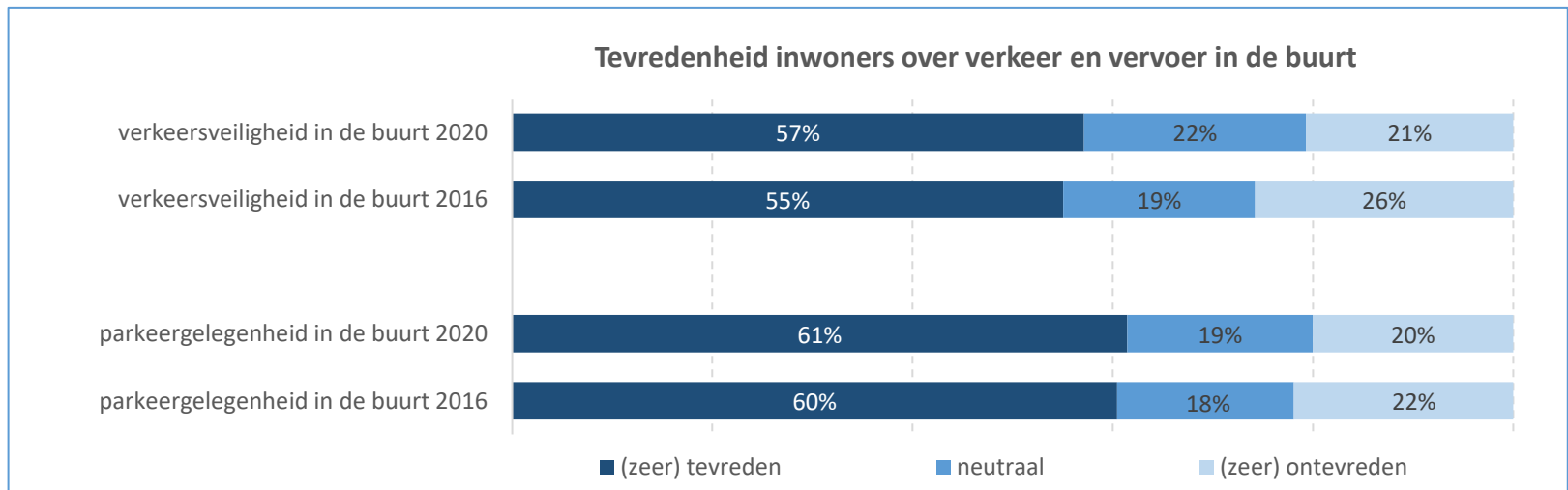
Leefbaarheid – verkeer en vervoer (1)

- Een zeer groot deel van de Edenaren is tevreden over de bereikbaarheid van hun buurt met de auto en over fietspaden en fietsroutes van en naar de buurt. De tevredenheid over fietspaden/fietsroutes is verder gestegen van 82% in 2016 naar 86% in 2020.
- Het aandeel inwoners dat 4 of meer dagen per week fietst daalde van 56% in 2018 naar 48% in 2020. Mogelijk vanwege de lockdown die net in de enquêteperiode werd ingevoerd.
- De bereikbaarheid van de buurt per openbaar vervoer krijgt een positief oordeel van ruim twee derde van de respondenten. Opvallend is dat 75-plussers veel positiever zijn over de bereikbaarheid van hun buurt met het OV dan in 2016.
- Er blijft een groot verschil in tevredenheid over bereikbaarheid per OV tussen inwoners van Ede-stad (76% tevreden) en inwoners van de dorpen (59% tevreden).



Leefbaarheid – verkeer en vervoer (2)

- Een ruime meerderheid van de inwoners is tevreden over de verkeersveiligheid in de buurt. Het oordeel is iets positiever dan in 2016, maar minder positief dan in 2018, toen 62% tevreden was. Vooral in de dorpen is de tevredenheid afgenomen; in 2018 was 67% tevreden over de verkeersveiligheid en in 2020 nog maar 57%. In Ede-stad bleef het oordeel vrijwel gelijk.
- De tevredenheid over de parkeergelegenheid in de buurt ligt een fractie hoger dan in 2016. Respondenten uit de dorpen zijn op dit punt positiever (65%) dan respondenten uit Ede-stad (59%), maar de tevredenheid in de dorpen is wel lager dan in 2018.



Leefbaarheid – zwerfafval

- Ruim negen op de tien inwoners storen zich erg aan zwerfafval in de buurt; 2% vindt dit niet vervelend. Vergeleken met 2016 signaleren iets meer inwoners zwerfafval in de buurt. In Ede-stad komt zwerfafval meer voor dan in de dorpen.
- Als het gaat over zwerfafval *in de gemeente Ede* signaleren respondenten een duidelijke verslechtering. Het aantal respondenten dat *in de gemeente* weinig tot geen zwerfafval ziet, is gedaald van 44% in 2016 naar 35% in 2020.
- Eén op de tien respondenten zegt 1 keer per week of vaker zwerfafval op te ruimen. Twee vijfde van de respondenten ruimt nooit zwerfafval op; onder jongeren is dat ruim de helft.
- 4% van de respondenten krijgt ondersteuning van de gemeente bij het opruimen van zwerfafval (materiaal en/of op afspraak ophalen van afval), iets meer dan in 2018.

