

ONDERWERP

Uitkomsten burgeronderzoek Waarstaatjegemeente najaar 2017

SAMENVATTING

In het najaar van 2017 is het burgeronderzoek "Waarstaatjegemeente" in Heemstede uitgevoerd. Binnen dit onderzoek geven inwoners rapportcijfers voor allerlei aspecten binnen de gemeente. Het volledige rapport is als bijlage toegevoegd.

BESLUIT B&W

1. Kennisnemen van de uitkomsten Waarstaatjegemeente 2017;
2. Ter informatie aanbieden aan de commissie Middelen (C-stuk).

AANLEIDING

Om het jaar neemt de gemeente deel aan de benchmark Waarstaatjegemeente van KING (Kwaliteits Instituut Nederlandse Gemeenten, onderdeel van de VNG). Het onderzoek is een instrument voor gemeenten om zich met andere gemeenten te vergelijken (benchmark). Binnen het onderzoek geven inwoners vanuit de verschillende rollen die zij hebben rapportcijfers voor allerlei aspecten binnen de gemeente. Deze rollen zijn: de burger als Kiezer, Klant, Onderdaan, Partner, Wijkbewoner en Belastingbetaler. In het najaar van 2017 is het onderzoek wederom in Heemstede uitgevoerd. Hiervoor zijn 1.200 enquêtes verstuurd aan een representatieve groep inwoners. Daarnaast hebben bezoekers in de publiekshal een vragenlijst over de ervaren dienstverlening ingevuld.

MOTIVERING

De bijlage op blz. 51 geeft voor de periode 2009 t/m 2017 een cijferoverzicht voor alle onderzochte aspecten per burgerrol. Algemeen kan gesteld worden dat Heemstede net als in voorgaande jaren relatief hoog scoort vergeleken met andere gemeenten van soortgelijke omvang (referentiegemeenten).

Enkele opvallende uitkomsten:

- De cijfers voor de gemeentelijke dienstverlening (rol "De burger als klant) zijn net als in voorgaande jaren wederom hoog. Het totaalcijfer is gestegen van 8,1 naar 8,2 waarbij inwoners de baliemedewerkers van de gemeente met maar liefst een 9 of hoger beoordelen (vriendelijkheid, inleving, deskundigheid e.d.).
- De rollen "De burger als kiezer" (over het gemeentebestuur) en "De burger als partner" (over het betrekken van burger) scoren gemiddeld iets lager dan in 2015. Burgers geven een significant lager cijfer op de vraag of zij voldoende betrokken worden bij de totstandkoming van gemeentelijke beleid: 2015 → 6,6 > 2017 → 6,2 (referentiegemeenten: 5,7). De vraag of de gemeente goed bestuurd wordt beoordelen inwoners hoog met een 7 (referentiegemeenten: 6,4).
- Binnen de rol "De burger als onderdaan" valt op dat veiligheid (was 7,7 nu 7,5) en leefbaarheid (was 8,1 nu 7,9) nog steeds hoog scoren, maar iets lager dan in 2015. De gemeente reageert volgens de respondenten alerter op meldingen en klachten over onveiligheid en overlast in de buurt (was 6,4 nu 6,7). Het handhaven van regels door de gemeente wordt duidelijk lager beoordeeld (was 6,5 nu 5,9).
- De cijfers voor de rol "De burger als wijkbewoner" zijn vergelijkbaar met die in 2015. De tevredenheid over welzijnsvoorzieningen (zoals een buurthuis of jongerencentrum) is gedaald van 6,6 naar 6,3. En het oordeel over de verlichting in de buurt van 7,9 naar 7,6. De waardering voor het openbaar vervoer is iets toegenomen, de waardering voor afvalinzameling is licht afgenomen.

Gebruik uitkomsten

De uitkomsten worden gebruikt voor het ontwikkelen en bijsturen van gemeentelijk beleid en het opstellen van de jaarrekening, kadernota en begroting. Verbeterpunten die uit het rapport



Collegebesluit

Collegevergadering:

naar voren komen geven input aan het gemeentebestuur om concrete prioriteiten en ambities te formuleren. En vervolgens opdracht te geven aan de ambtelijke organisatie om deze te realiseren.

Toekomstige rapportages:

Het is de laatste keer dat het onderzoek volgens het huidige stramien is uitgevoerd. KING heeft het instrument doorontwikkeld waarbij niet langer van burgerrollen wordt uitgegaan. Binnen de nieuwe opzet van het onderzoek (dat in 2019 zal worden uitgevoerd), staan een aantal maatschappelijke thema's centraal, waarbij de focus ligt op participatie door burgers binnen de domeinen leefbaarheid en welzijn.

FINANCIEN

N.v.t.

COMMUNICATIE

Het rapport is verspreid binnen de gemeentelijke organisatie en wordt ter informatie aangeboden aan de gemeenteraad. Daarnaast wordt het rapport verstuurd aan de pers en op de gemeentelijke website openbaar gemaakt.

BIJLAGEN

- Uitkomsten Waarstaatjegemeente najaar 2017