



Beleidsthema
Participatie

De Raad

Doel raadsinformatiebrief
Informeren door college

Betreft Burgerpeiling waarstaatjegemeente 2024

Datum 20-01-2025

1. Inleiding

De gemeente Rijswijk vindt het belangrijk te weten wat haar inwoners denken en ervaren. Deze inzichten helpen om het gemeentelijk beleid beter af te stemmen op hun behoeften en verwachtingen. In de periode van april tot en met juni 2024 is de burgerpeiling 'Waar staat je gemeente' opnieuw uitgevoerd. Van de 3.000 uitgenodigde inwoners vulden 514 de vragenlijst in. Deze peiling richt zich uitsluitend op de waardering van inwoners; de mening van ondernemers is verzameld via een aparte ondernemerspeiling, die in oktober 2024 aan de raad is voorgelegd (ref. RIB 24 073). De resultaten van de burgerpeiling worden in deze brief gepresenteerd. Daarnaast vindt u in de bijlage een uitgebreid rapport, waarin de uitkomsten zijn vergeleken met zowel de peiling van 2021 als met die van andere, vergelijkbare gemeenten.

2. Kern informatie

In de burgerpeiling komen vier maatschappelijke thema's aan de orde. Daarnaast wordt een vraag gesteld over de totale waardering van de gemeente.

- **Woon- en leefklimaat.** Dit onderdeel gaat in op betrokkenheid bij- en inzet voor de buurt en samenwerking en partnerschap met de gemeente.
- **Relatie inwoner-gemeente.** Dit onderdeel gaat onder andere over het vertrouwen van inwoners in het gemeentebestuur, of de gemeente inwoners laat meedenken en of de gemeente doet wat ze zegt.
- **Gemeentelijke dienstverlening.** Het gaat hierbij om onderwerpen als het contact met de medewerker van de gemeente, de (gewenste) contactvormen en digitale dienstverlening.
- **Zorg en welzijn.** Dit thema gaat over de gezondheid van inwoners en over hun maatschappelijke veerkracht (vrijwilligerswerk, mantelzorg).
- **Totale waardering gemeente.** Het gaat hierbij om alle moeite die de gemeente voor de inwoners neemt.

Per thema wordt een totaaloordeel gevraagd over de inzet van de gemeente. In de volgende tabel vindt u de resultaten van deze totaalbeoordelingen.

	2024	2021	Referentie gemeenten
<i>Woon- en leefklimaat</i>	6,8	6,8	6,4
<i>Relatie inwoner-gemeente</i>	5,9	6,2	5,9
<i>Dienstverlening</i>	6,7	6,9	6,5
<i>Zorg en welzijn</i>	6,3	*	6,3
<i>Totale waardering gemeente</i>	6,4	*	6,5

* Niet vergelijkbaar vanwege andere vraagstelling

Uit de onderzoeksresultaten zijn de volgende cijfers opvallend positief te noemen:

- Een 7,9 voor de woonomgeving
- Een 7,9 voor de tevredenheid over het eigen leven
- Een 7,6 voor de eigen gezondheid

Samenvatting

Inwoners waarderen elk thema met een voldoende (rapportcijfers van 5,9 tot 6,8). Inwoners van referentiegemeenten geven vergelijkbare cijfers per thema, waarbij Rijswijk iets hoger scoort op Woon- en leefklimaat (6,8 ten opzichte van 6,4) en Gemeentelijke dienstverlening (6,7 ten opzichte van 6,5). Inwoners geven voor alle moeite die de gemeente neemt voor inwoners een 6,4. Als vergelijking ziet u in de laatste kolom het gemiddelde oordeel van andere gemeenten van 50.000 tot 100.000 inwoners die hetzelfde onderzoek uitvoerden in 2024.

Het rapport bevat waardevolle informatie over de verschillende thema's, met zowel positieve punten als verbeterpunten. Hieronder worden kort enkele opvallende aandachtspunten weergegeven. Dit is slechts een beperkte opsomming. Inhoudelijke inzichten in de resultaten vindt u terug in het rapport en de factsheet in de bijlage.

Woon- en leefklimaat

Bijna alle inwoners voelen zich thuis in hun buurt, ervaren voldoende groen en wonen in een woning die past bij hun situatie en wensen. Het percentage inwoners dat zich (bijna) altijd veilig voelt, is gestegen, en de tevredenheid over het openbaar vervoer ligt hoger dan in vergelijkbare gemeenten. Tegelijkertijd neemt de betrokkenheid tussen inwoners af, is de sociale omgang minder positief en ervaren meer mensen overlast van bureaus. Ook de ontevredenheid over (gezondheids-) zorgvoorzieningen is toegenomen.

Relatie inwoner-gemeente

Een grote groep inwoners antwoordt "niet eens/ niet oneens". Dit kan betekenen dat veel inwoners geen uitgesproken mening over dit thema hebben of hier geen kennis van, of zicht op hebben. Dit is vergelijkbaar met referentiegemeenten.

Met alle stellingen binnen dit thema zijn relatief meer inwoners van Rijswijk het (helemaal) eens dan inwoners van referentiegemeenten. Zo geeft bijna de helft van de inwoners aan dat de gemeente hen laat meedenken bij plannen, activiteiten en voorzieningen. Tegelijkertijd varieert het vertrouwen in het gemeentebestuur sterk, en een groter aandeel inwoners is het (helemaal) oneens met de stelling dat de gemeente zich flexibel opstelt wanneer dat nodig is.

Gemeentelijke dienstverlening

Het aantal inwoners dat (op het moment van de peiling) in de afgelopen 12 maanden contact heeft gehad met de gemeente is gestegen ten opzichte van 2021 en verloopt voornamelijk via de website of app, de publieksbalie of telefonisch. Meer inwoners van Rijswijk zijn het (helemaal) eens met stellingen binnen dit thema dan inwoners van referentiegemeenten, met als grootste verschil de stelling "De gemeente gebruikt duidelijke taal". Tegelijkertijd is het aandeel inwoners dat het (helemaal) oneens is met stellingen over het gemak van vragen stellen of regelen, het krijgen van wat men wilde, het inlevingsvermogen van medewerkers en de geboden ruimte om mee te denken, gestegen ten opzichte van 2021. Daarnaast is het percentage inwoners dat informatie van de gemeente makkelijk weet te vinden, lager dan in 2021, ondanks dat de meerderheid hier nog steeds positief over is.

Zorg en welzijn

Inwoners geven aan dat zij over het algemeen familie, vrienden, kennissen of mensen uit de buurt om hulp kunnen vragen bij behoefte aan ondersteuning voor anderen of maatschappelijke doelen. Driekwart van de inwoners geeft aan voldoende contacten te hebben, en minder mensen ervaren te weinig contacten dan in 2021. Het aantal mensen dat zorg heeft gegeven aan een familielid, vriend of kennis is gestegen, evenals het aandeel mensen dat in de toekomst zeker vrijwilligerswerk wil doen. Daarnaast is het aandeel inwoners dat actief is in het verenigingsleven toegenomen en geeft een ruime meerderheid aan dat zij de draad gemakkelijk oppakken wanneer het tegenzit en dat zij zelf hulp kunnen organiseren als dat nodig is. Tegelijkertijd is het aandeel mensen dat het niet eens is met de stellingen “Ik sla me makkelijk door moeilijke tijden heen” en “Ik raak snel van slag als iets tegenzit of onduidelijk is” gestegen ten opzichte van 2021.

Actuele maatschappelijke ontwikkelingen

Bij het interpreteren van de verschillen ten opzichte van het vorige onderzoek in 2021 is het volgens de onderzoekers belangrijk rekening te houden met de grote maatschappelijke ontwikkelingen in deze periode. Denk aan de coronacrisis en de gevolgen ervan, stijgende prijzen en inflatie, en de uitdagingen rondom asiel en migratie. Deze ontwikkelingen en de bijbehorende onzekerheid hebben mogelijk invloed gehad op het sentiment in de samenleving en daarmee op de resultaten van de burgerpeiling in 2024. Bovendien is het vertrouwen in de overheid in deze periode verder afgenomen, een trend die ook zichtbaar is in peilingen van andere gemeenten.

3. Gevolgen en/of vervolgtraject

De resultaten van de burgerpeiling worden gedeeld met de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) en gepubliceerd op de website [waarstaatjegemeente.nl](https://www.waarstaatjegemeente.nl). De gemeente streeft ernaar dat inwoners zich gehoord en geholpen voelen. We gebruiken de inzichten uit de burgerpeiling om de dienstverlening te optimaliseren en lopende beleidsthema's en programma's verder te versterken. Denk aan de Strategie dienstverlening, het digitaliseren van producten en diensten en het programma Rijswijk samen dichtbij. Komend jaar wordt stilgestaan bij de waarderingen van inwoners, waarbij zowel successen als verbeterpunten inzichtelijk worden gemaakt. Zo blijft het werk verbonden met wat inwoners belangrijk vinden.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders,
de secretaris,

de burgemeester,

P.M. Schuit

H. Sahin

Bijlage(n):

- Rapport burgerpeiling waarstaatjegemeente 2024 – Corsanr. 25.002807
- Factsheet burgerpeiling waarstaatjegemeente 2024 – Corsanr. 25.002810