



Onderwerp	Resultaten onderzoek Waar Staat je Gemeente 2025
Zaaknummer	67803-2025
B&W vergadering	18-11-2025
Integrale advisering	Hester Maas (teamleider Publiek), Renee Kruger (Communicatie)
Portefeuillehouder	Dhr. R.J. (Rob) Zuidema
Voor informatie	Els Tijs

Bestuurssamenvatting

De gemeente Raalte heeft in 2025 deelgenomen aan het landelijke benchmarkonderzoek Waar Staat Je Gemeente (WSJG). Dit doen wij om de twee jaar waarbij inwoners worden gevraagd naar maatschappelijke thema's. In dit onderzoek hebben 894 inwoners tussen 19 maart en 9 juni hun mening gegeven. De resultaten laten zien dat Raalte een totaalscore krijgt van 6,9. Deze score is gelijk gebleven ten opzichte van 2023. Vergelijkbare gemeenten met 25.000-50.000 inwoners scoren gemiddeld een 6,4 (in 2023 was dit nog een 6,6). De resultaten van dit onderzoek worden enerzijds gebruikt voor de prestatie indicatoren in de programmabegroting en de jaarrekening. Anderzijds worden deze resultaten gebruikt voor de verdere verbetering van onze dienstverlening.

Gelijktijdig voerden we een klanttevredenheidsonderzoek (KTO) uit met betrekking tot balie en telefonie. In totaal hebben 178 inwoners de vragenlijst over het baliebezoek ingevuld en 88 inwoners de vragenlijst over het telefonische contact. In 2025 geeft men gemiddeld het rapportcijfer 8.5 voor de dienstverlening bij het aanvragen van een product of dienst aan de balie. Na telefonisch contact met gemeente Raalte geeft men gemiddeld een 7.5 voor de dienstverlening bij het aanvragen van een product of dienst.

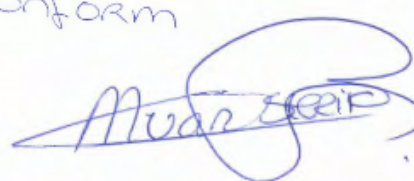
Het college wordt voorgesteld kennis te nemen van de definitieve rapportage en dit collegevoorstel ter kennisname naar de raad door te sturen.

Beslispunten

1. Kennis te nemen van de definitieve rapportage Waar Staat je Gemeente 2025
2. Dit collegevoorstel met de onderzoeksresultaten Waar Staat je Gemeente 2025 ter kennisname naar de raad door te sturen.

Besluit

Conform





Inleiding

Sinds 2009 neemt gemeente Raalte om de twee jaar deel aan het landelijke benchmarkingsonderzoek Waar Staat je Gemeente (WSJG). Onder andere via dit onderzoek halen we feedback van de inwoners op om zo te blijven bouwen aan een gemeente waar het fijn wonen en leven is. In dit onderzoek worden onze inwoners gevraagd om de gemeente te beoordelen op volgende maatschappelijke thema's.

1. Woon en leefomgeving: Het thema gaat in op de omgang met buurtbewoners, de overlast en veiligheid, en de staat van de openbare ruimte. Daarbij is er met name aandacht voor de gezamenlijke inzet voor de buurt en specifiek de samenwerking met de gemeente;
2. Relatie inwoner en gemeente: Het thema geeft inzicht in de mate waarin inwoners vertrouwen hebben in de gemeente en de mate waarin zij zich betrokken voelen bij initiatieven;
3. Gemeentelijke dienstverlening: Het thema 'gemeentelijke dienstverlening' stelt de tevredenheid ten aanzien van de geboden dienstverlening aan de orde;
4. Welzijn en zorg: Het thema 'welzijn en zorg' maakt inzichtelijk in hoeverre inwoners volwaardig kunnen deelnemen aan het maatschappelijk leven en bereid zijn om zich in te zetten voor anderen in de vorm van bijvoorbeeld burenhulp, vrijwilligerswerk en mantelzorg.

Tussen 19 maart en 9 juni 2025 zijn 5000 inwoners gevraagd om de vragenlijst in te vullen. Dit jaar is de vragenlijst voor het eerst ook uitgezet via het digipanel en de social media kanalen van gemeente Raalte. In totaal hebben 894 respondenten de vragenlijst ingevuld, waardoor met een betrouwbaarheid van 95% uitspraken worden gedaan over de populatie. De resultaten zijn daarnaast representatief op 'leeftijd'.

We hebben het onderzoeksbureau gevraagd de resultaten zowel te vergelijken met voorgaande jaren, als met gemeenten met dezelfde omvang om scores beter te kunnen duiden. Dit jaar is voor het eerst uitgevraagd in welke wijk men woont. Op deze manier kunnen de diverse opgaves binnen de organisatie op wijkniveau de antwoorden analyseren en daarmee aan de slag gaan.

Beoogd effect

Het college en de gemeenteraad op de hoogte brengen van de uitkomsten van het onderzoek Waar Staat je Gemeente 2025.

Argumenten

1.1 *Raalte scoort bovengemiddelde resultaten alle thema's, ten opzichte van vergelijkbare gemeenten.*

Gemeente Raalte scoort op alle thema's beter in vergelijking tot andere gemeenten van dezelfde grootte en Nederland. Ten opzichte van voorgaande jaren zijn de cijfers in Raalte stabiel gebleven. De daling van 2020 naar 2023 is gestabiliseerd.



Figuur 1: resultaten Waar Staat je Gemeente 2025 thema's

	Totaal 2025	Totaal 2023	Totaal 2020	Totaal 2018	Vergelijkbare gemeenten*
Woon- en leefomgeving <i>Wat vindt u van de zorg van uw gemeente voor uw woon- en leefomgeving?</i>	7,1	7.0	7.1	7.1	6.5
Relatie inwoner-gemeente <i>Wat vindt u van de wijze waarop uw gemeente inwoners en belangenorganisaties betreft en de samenwerking zoekt?</i>	6.7	6.7	7.0	6.6	6.0
Gemeentelijke dienstverlening <i>Wat vindt u - over het algemeen- van de dienstverlening van uw gemeente?</i>	7.0	7.1	7.2	7.0	6.8
Zorg en welzijn <i>Wat vindt u van de moeite die uw gemeente neemt om inwoners te laten meedoen en meetellen in de gemeente?</i>	6.9	6.9	7.3	7.0	6.5
Totaaloordeel gemeente Raalte <i>Wat vindt u van alle moeite die uw gemeente neemt voor inwoners?</i>	6.9	6.9	7.3	7.0	6.4

* Gemeenten met 25.000-50.000 inwoners.

Korte toelichting per thema:

- Woon en leefomgeving: het totaaloordeel is nagenoeg stabiel met een 7,1. De gemiddelde score voor 'prettig wonen' is licht gestegen van een 8,1 in 2023 naar een 8,4 in 2025.
- Relatie inwoner-gemeente: Het vertrouwen in de manier waarop de gemeente wordt bestuurd lijkt gestabiliseerd. 48% heeft hier veel vertrouwen in. In 2023 was dit 46% terwijl dit in 2020 nog 68% was. Bij gemeenten van vergelijkbare omvang is dit in 2025 29%.
- Gemeentelijke dienstverlening: Zowel de gemeentelijke (7,0) als digitale dienstverlening (7,2) is gelijk gebleven aan de vorige meting. En dat geldt ook voor de communicatie en voorlichting vanuit de gemeente (6,9).
- Welzijn en zorg: Ook deze resultaten zijn stabiel gebleven ten opzichte van 2023. Daarbij liggen de scores hoger in vergelijking tot vergelijkbare gemeenten.

1.2 De resultaten KTO balie en telefonie geven waardevolle inzichten wat betreft verbeterpunten.

Balie

In 2025 geeft men gemiddeld het rapportcijfer 8.5 voor de dienstverlening bij het aanvragen van een product of dienst bij Burgerzaken. Het rapportcijfer voor het contact met de medewerker van de balie wordt beoordeeld met een 8.8. De meerderheid (81%) geeft aan dat het (zeer) weinig moeite heeft gekost om een product of dienst te krijgen. Deze uitkomsten zijn vergelijkbaar met 2023. Men is met name tevreden over de vriendelijkheid, de wachttijd en de deskundigheid en de snelheid van de afhandeling. Dit zijn tegelijkertijd ook de genoemde verbeterpunten.

Telefonie

Na telefonisch contact met gemeente Raalte geeft men gemiddeld een 7.5 als rapportcijfer voor de dienstverlening bij het aanvragen van een product of dienst. Dit was in 2023 een 7.6. Inwoners waarderen het telefonisch contact met Klantportaal met een 7.9. In 2021 en 2023 was het gemiddelde rapportcijfer voor telefonisch contact een 8.3. Hier is dus ruimte voor verbetering. Van de respondenten geeft 60% aan dat het (zeer) weinig moeite heeft gekost om de product of dienst te krijgen. Men is positief over: de vriendelijkheid, de duidelijkheid van de informatie, zowel in contact met Klantportaal als het contact na doorverbonden te zijn. Genoemde verbeterpunten zijn: de snelheid van afhandeling, de wachttijd voordat iemand werd geholpen, de snelheid van terugbellen.



Duurzaamheid

N.v.t.

Kanttekeningen

N.v.t.

Financiën en fiscale aspecten

Aan dit voorstel zitten geen financiële aspecten.

Vervolg

De resultaten van dit onderzoek worden enerzijds gebruikt voor de prestatie indicatoren in de programmabegroting en jaarrekening. Anderzijds worden de resultaten gebruikt voor de verdere verbetering van onze gemeentelijke dienstverlening. De onderzoeksresultaten worden via het MT gedeeld met de clusters. Via een aantal Sharepoint berichten delen we daarnaast de resultaten direct met onze collega's en inspireren we ze om hiermee aan de slag te gaan. De resultaten worden tot slot gepubliceerd via Waar Staat Je Gemeente.

Communicatie

In juni 2025 zijn zowel het MT als het college geïnformeerd over de resultaten middels een themasessie. De onderzoeksresultaten worden in november 2025 gedeeld met de organisatie. Voorgesteld wordt om via dit collegevoorstel het college op de hoogte te brengen van de definitieve rapportage en vervolgens de Raad hierover te informeren. Ook wordt voorgesteld om ter afronding van dit onderzoek een persbericht te verzenden met de belangrijkste uitkomsten.

Bijlagen

Bijlage	Rapportage Waar Staat Je Gemeente 2025
Bijlage	Resultaten KTO balie en telefonie
Bijlage	Persbericht Waar Staat Je Gemeente 2025