Kennisgeving aan de gemeenteraad

Documentnummer: 201615706 Zaaknummer: Z/23/109547

Portefeuillehouder(s): A.J. van Hout

Voor vragen
Naam: Wendy van Roest
Telefoon:
E-mail: w.roest@1stroom.nl

Komt niet terug tot besluitvorming in de raad

Onderwerp: Burgerpeiling 'Waar staat je gemeente' en ronde tafelgesprekken met ondernemers en maatschappelijke organisaties

Aanleiding voor deze kennisgeving
De gemeenteraad van Westervoort heeft in 2016, samen met de raad van Duiven, kaders vastgelegd voor de ambtelijke fusie. In raadskader 2 is vastgelegd dat de fusie moest leiden tot een hogere kwaliteit van de dienstverlening aan inwoners, bedrijven, maatschappelijke organisaties en het bestuur. De hogere kwaliteit moest blijken uit een deugdelijk tevredenheidsonderzoek onder de inwoners, bedrijven, maatschappelijke organisaties en het bestuur over de dienstverlening. Afgesproken was dat dit onderzoek twee en vier jaar na de start van de ambtelijke fusie in 2018 zou worden uitgevoerd. De resultaten van deze metingen kunnen worden afgezet tegen een nulmeting die gehouden is voordat de ambtelijke fusie van start is gegaan (zie bijlage 5).

Tevredenheidsonderzoek bestuur
De kwaliteit van de ambtelijke dienstverlening aan de raad is in 2021 gemeten en meegenomen in de evaluatie van 1Stroom in datzelfde jaar. Daarom worden de resultaten hiervan niet vermeld in deze kennisgeving.

Tevredenheidsonderzoek inwoners
Het tevredenheidsonderzoek onder inwoners had in 2020 gehouden moeten worden, maar is vanwege de Coronacrisis uitgesteld. In de periode mei – juli 2022 hebben beide gemeenten via Het PON & Telos deelgenomen aan de burgerpeiling van Waarstaatjegemeente.nl. Dit onderzoek geeft inzicht in hoe de inwoners oordelen over vier maatschappelijke thema's: woon- en leefklimaat, relatie inwoner-gemeente, gemeentelijke dienstverlening en zorg & welzijn. Tweeduizend inwoners uit de steekproef hebben een uitnodigingsbrief ontvangen met een link naar de online vragenlijst, alsmede een schriftelijke vragenlijst. De deelnemers konden naar keuze de vragenlijst online invullen of de schriftelijke vragenlijst invullen en naar de gemeente op te sturen. Het totale aantal respondenten is 1.128, vrijwel gelijkelijk verdeeld

over de twee gemeenten (Westervoort 565, Duiven 563). Half september 2022 is het definitieve rapport van de burgerpeiling ‘Waar staat je gemeente?’ opgeleverd.

Tevredenheidsonderzoek organisaties en bedrijven
Eind 2022/begin 2023 zijn er rondetafelgesprekken geweest met lokale ondernemers en met maatschappelijke organisaties om ook hun mening ten aanzien van de dienstverlening te peilen.

Relevant beleidskader
Visie op dienstverlening en toekomstig participatiebeleid.

Inhoud van mededeling
De uitkomsten van zowel de burgerpeiling als de rondetafelgesprekken zijn verwerkt en geanalyseerd. Deze kennisgeving geeft een samenvatting hiervan. Het gedetailleerde rapport van PON&Telos en de verslagen van de rondetafelgesprekken zijn als bijlagen toegevoegd.

Samenvatting Waar staat je gemeente

Burgerpeiling Algemeen
De landelijke tendens is dat het vertrouwen in de overheid afneemt. Dat zien we terug in het algemene oordeel van de inwoners van Westervoort: dit valt iets lager uit ten opzichte van 2019 toen hetzelfde onderzoek is gehouden. Daarnaast scoort de gemeente Westervoort iets lager in vergelijking met referentiegemeenten, waaronder Duiven (6,3 ten opzichte van 6,8). Dat is opmerkelijk, aangezien de dienstverlening vanuit de ambtelijke organisatie hetzelfde is. Vragen van inwoners uit Westervoort worden niet anders behandeld dan vragen van Duivense inwoners. De onderzoekers van PON&Telos hebben geen verklaring voor dit verschil. Ook ambtelijk is er geen verklaring voor dit verschil gevonden. Het aantal en type vragen, meldingen en klachten van Westervoortse inwoners is verhoudingsgewijs vergelijkbaar aan dat vanuit Duiven. Wel is het zo dat in verhouding méér inwoners uit Westervoort hebben meegedaan aan het onderzoek. Het is algemeen bekend dat mensen die ontevreden zijn, eerder de kans grijpen om via een vragenlijst hun ongenoegen te uiten dan mensen met positieve of neutrale ervaringen. Door die hogere respons is het mogelijk dat de waardering over het geheel genomen lager uitvalt.

Woon- en leefklimaat
Onder het thema Woon- en leefklimaat vallen vragen en stellingen over de buurt waar men woont. Er werd bijvoorbeeld gevraagd naar de omgang met de buurtbewoners, overlast, onderhoud en voorzieningen. De inwoners van de gemeente Westervoort waarderen de zorg van de gemeente voor de woon- en leefomgeving gemiddeld met een 6,4.
Inwoners met een gezinssituatie bestaande uit twee volwassenen zonder kinderen waarderen de zorg van de gemeente voor de woon- en leefomgeving hoger dan gemiddeld (6,6). Inwoners met een gezinssituatie bestaande uit twee volwassenen met kinderen waarderen deze zorg juist lager dan gemiddeld (6,2).
Inwoners die minder dan twee jaar woonachtig zijn in de gemeente Westervoort waarderen de zorg voor de woon- en leefomgeving hoger dan gemiddeld (6,9). Hetzelfde geldt voor inwoners die twee tot vijf jaar woonachtig zijn in de gemeente (6,6).

Op de open vraag over ergernissen geven de inwoners van Westervoort dezelfde antwoorden als de inwoners van buurgemeente Duiven, zoals:

- onderhoud openbaar groen (breed: van snoeien, tot keuze van het groen tot het onderhoud van perken/ bermen/ waterpartijen),
- verkeersveiligheid
- hondenpoep/ prullenbakken voor poepzakjes

- overlast van hangjongeren
- woningbouw
- leegstand van winkels/ Wijborgh

Relatie inwoner-gemeente
Bij dit thema zijn vragen gesteld over de relatie tussen inwoners en de gemeente. Over het bestuur van de gemeente, de houding van de gemeente en de manier waarop inwoners betrokken worden bij gemeentelijk beleid. De inwoners van de gemeente Westervoort waarderen de relatie met de gemeente gemiddeld met een 5,8.
Inwoners met een laag opleidingsniveau waarderen dit hoger dan gemiddeld (6,1). Inwoners met een hoog inkomen waarderen deze relatie juist lager dan gemiddeld (5,7).

Minder dan de helft van de inwoners vindt dat:
- inwoners en organisaties voldoende ruimte krijgen om ideeën en initiatieven te realiseren;
- dat de gemeente inwoners genoeg betrekt bij haar plannen, activiteiten en voorzieningen;
- de gemeente voldoende toezicht houdt op handhaven van regels;
- de gemeente doet wat ze zegt;
- de gemeente zich flexibel opstelt als dat nodig is;
- er veel vertrouwen is in de manier waarop de gemeente bestuurd wordt.

Bij de open antwoorden geven inwoners aan dat ze een onderzoek weliswaar op prijs stellen, maar dat ze liever zien dat de gemeente gewoon met ze komt praten.

Gemeentelijke dienstverlening
Vragen behorende bij dit thema gingen over de wijze waarop inwoners contact hebben gehad met de gemeente, de dienstverlening via digitale faciliteiten en de communicatie en voorlichting van de gemeente. De inwoners van de gemeente Westervoort waarderen de gemeentelijke dienstverlening met een 6,2.
Inwoners in de leeftijd van 30 tot en met 39 jaar geven een significant lager cijfer (5,8).
Inwoners van 75 jaar en ouder beoordelen de gemeentelijke dienstverlening juist hoger dan andere leeftijdsgroepen (6,8).
Inwoners met een gezinssituatie bestaande uit twee volwassenen zonder kinderen waarderen de gemeentelijke dienstverlening hoger dan gemiddeld (6,4). Inwoners met een gezinssituatie bestaande uit twee volwassenen met kinderen waarderen de dienstverlening iets lager dan gemiddeld (6,0).
Bij de open vragen worden zowel positieve als negatieve opmerkingen geplaatst over zaken als openingstijden, communicatie, zichtbaarheid bestuurders en aandacht voor (nieuwe) inwoners.

Zorg en welzijn
Dit thema gaat over de gezondheid van de inwoners en de mogelijkheden die zij hebben om deel te nemen aan het maatschappelijk leven. Ook gaat het hier om vrijwilligerswerk, zorg aan een hulpbehoevende naaste en om zorgvoorzieningen. Het algemene oordeel over dit thema is een 6,2. Inwoners met een leeftijd tussen de 18 en 29 jaar geven een significant lager cijfer dan andere leeftijdsgroepen (5,7). Inwoners met een leeftijd tussen de 55 en 64 jaar waarderen het thema zorg en welzijn hoger dan gemiddeld (6,7).

Er is ten opzichte van 2019 een daling te zien in het aantal mensen dat aangeeft dat hun gezondheid hen belemmerd om deel te nemen aan het maatschappelijk leven. 64% ervaart zelfs helemaal geen belemmeringen. Belemmeringen op financieel vlak worden ervaren door 11% van de inwoners. Dit is meer dan in 2019, toen was het 9%. 7% van de inwoners

ervaart belemmeringen om mee te doen omdat zij zich niet thuis voelen in de gemeente of het gevoel hebben er niet bij te horen.

Rondetafelgesprekken maatschappelijke organisaties
Vanwege de Coronacrisis zijn de gesprekken met de maatschappelijke organisaties uitgesteld naar 2022. In het gesprek met de maatschappelijke organisaties van Westervoort ging het in eerste instantie over de afnemende behoefte aan inspraak dat zich o.a. uit in desinteresse voor wijkraden. Verder is er gesproken over de energiecrisis en de inflatie, de krapte op de arbeidsmarkt en de wachttijd bij het sociaal loket. Zie verder bijlage 2 en 3.

Rondetafelgesprekken ondernemers
Eind 2022 zijn er gesprekken gevoerd met ondernemers. Een korte samenvatting en de beoordeling is hier weergegeven. Het gespreksverslag is als bijlage opgenomen (bijlage 4).

Tijdens dit gesprek kwamen zaken aan de orde als bedrijventerrein het Ambacht, de plannen voor winkelcentrum de Wyborgh en de opvang van de Oekraïense vluchtelingen in de oudbouw van het gemeentehuis aan het Dorpsplein. Bij de uitkomsten is geen vergelijk gemaakt met 2019, aangezien er in dat jaar geen gesprekken zijn gevoerd met ondernemers. Die waren er wel in 2017, maar die gegevens zijn niet representatief omdat er toen nog geen sprake was van 1Stroom.

Kwantitatieve beoordeling november 2022:

Vraag								**Gemiddeld**
Ondernemers-klimaat	7	7	7	7	5	7	8	**6,9**
Samenwerking	7	6	8	7	5	7	7	**6,7**
Bereikbaarheid	6	6	8	7	7	7	7	**6,9**
Dienstverlening	6	6	6	8		7	7	**6,7**
Omgeving pand	8	8	8		7	5	9	**7,5**
Veiligheid	8	7	8	8		6	7	**7,3**
Eindcijfer	**7**	**6,5**	**7**	**7**	**6**	**7**	**7,5**	**6,9**

Afsluitend
Ter afsluiting van deze kennisgeving een korte blik vooruit. Veel zaken die -met name in de burgerpeiling- genoemd worden zijn herkenbaar en inmiddels opgepakt. De gemeentelijke website is vernieuwd, er ligt een nieuwe visie op dienstverlening en er is een beleidskader Participatie in de maak. Ook worden er stappen gemaakt in de opgaven ‘versnelling woningbouw’, ‘transformatie sociaal domein’ en ‘duurzaamheid’.
Het thema dienstverlening hier uitlichtend: de kerngroep Dienstverlening is in 2022 van start gegaan met een uitvoeringsprogramma. Onderdeel hiervan is onderzoeken hoe inwoners de gemeentelijke dienstverlening ervaren en hoe deze verbeterd kan worden. Dit gebeurt op verschillende manieren. Concrete actiepunten die nu al opgepakt worden zijn o.a. begrijpelijk schrijven/direct duidelijk, gastvrijheid en klachtenafhandeling/Fixi. Tijdens de drukbezochte themavond op 9 mei 2023 zijn de plannen voor de verbetering van de dienstverlening toegelicht.

Westervoort, 30 mei 2023

Burgemeester en wethouders van gemeente Westervoort

M. (Maureen) Sluiter MA
secretaris

drs. A.J. (Arend) van Hout
burgemeester

Bijlagen:

201615710- Bijlage 1 Het PON-Telos rapport

201615713- Bijlage 2 Samenvatting rondetafelgesprek maatschappelijk organisaties Westervoort

201615714- Bijlage 3 Verslag rondetafelgesprek maatschappelijke organisaties Westervoort 23-01

201615716- Bijlage 4 Verslag rondetafelgesprek ondernemers Westervoort 23-11-2022

201615717- Bijlage 5 Notitie 0-meting Kwaliteit Dienstverlening 25-05-2019