Gemeente Etten-Leur
Roosendaalseweg 4
4875 AA Etten-Leur
Postbus 10.100
4870 GA Etten-Leur
T: 14 076
E : info@etten-leur.nl
I : www.etten-leur.nl

Aan:
De leden van de raad

Kenmerk :
Contactpersoon : Wim Voeten
Doorkiesnummer : (076) 502 4434
Uw brief van :
Onderwerp : Rapportage Burgerpeiling 2023 WaarStaatJeGemeente

Etten-Leur, 29 augustus 2023

Beste leden van de raad,

In de maanden juni en juli 2023 nam de gemeente Etten-Leur, evenals in 2021 en voorgaande jaren, deel aan de Burgerpeiling van 'WaarStaatJeGemeente' (WSJG).
In dit onderzoek is met behulp van een papieren en een online standaardvragenlijst onderzocht hoe de prestaties van de gemeente worden gewaardeerd door onze inwoners. Zoals afgesproken met de raad zijn er voor de gemeente Etten-Leur ook deze keer weer een aantal specifieke vragen rondom het thema veiligheid aan de standaardvragenlijst toegevoegd. De resultaten van dit onderzoek worden beschreven in het rapport: 'Burgerpeiling 2023 – gemeente Etten-Leur', dat Citisens B.V. te Utrecht in opdracht van de gemeente Etten-Leur uitvoerde.

Het onderzoek en de rapportage

Er is gekeken naar hoe de gemeente presteert op vier thema's: 'woon- en leefomgeving', 'relatie inwoner-gemeente', 'gemeentelijke dienstverlening' en 'welzijn en zorg'. Deze thema's hebben een totaaloordeel gekregen.
Daarnaast is er binnen de vier thema's gekeken naar welke aspecten sterktes zijn van de gemeente, en wat verbeterpunten zijn. De resultaten worden op korte termijn op Waarstaatjegemeente.nl gepubliceerd, waarmee we de mogelijkheid hebben om de resultaten onderling te vergelijken en relaties te leggen met gegevens van andere gemeenten.
Voor de Burgerpeiling in Etten-Leur is deels gebruik gemaakt van de open link methode. Via deze methode (in lijn met het protocol van VNG Realisatie) hebben alle inwoners uit de gemeente de mogelijkheid gehad om deel te nemen aan het onderzoek. Daarnaast is het onderzoek uitgezet door middel van een steekproef aan 6.000 inwoners. Hiervoor is een aselect deel van de inwoners van 18 jaar en ouder via een uitnodigingsbrief gevraagd mee te doen aan het onderzoek.
Uiteindelijk hebben er 1.014 inwoners meegedaan aan de Burgerpeiling. 460 via de steekproef en 566 via de open link.

Conclusies

Totaalbeeld van de gemeente Etten-Leur: inwoners zijn gemiddeld gezien iets minder positief in hun beoordeling van de gemeente ten opzichte van 2021.
De totale inspanning van de gemeente Etten-Leur voor haar inwoners beoordeelden de respondenten met een 6,3. Dit is iets lager dan de referentiegemeenten (gemiddeld 6,5). De groep inwoners die heeft meegedaan door middel van het invullen van de steekproef is relatief gezien iets positiever over de inspanningen van de gemeente dan de groep die meedeed via de open link. De eerste groep geeft de gemeente een 6,7, de tweede groep geeft de gemeente een 6,0. In 2021 waren inwoners iets positiever over de inspanningen van de gemeente, toen beoordeelden zij de gemeente met een 6,4. De groep die destijds het onderzoek via de open link invulde was ook toen negatiever dan de groep die uitgenodigd werd als onderdeel van de steekproef (6,2 ten opzichte van een 6,6).

In de rapportage zijn de belangrijkste uitkomsten voor de gemeente Etten-Leur per thema weergegeven. De nadruk ligt op het algemene oordeel (rapportcijfer) per thema. De uitkomsten van de verschillende vragen binnen de thema's zijn weergegeven in prioriteitenmatrices. Deze prioriteitenmatrices laten zien welke zaken de gemeente moet oppakken om het oordeel van de inwoners te verhogen. De uitkomsten van deze Burgerpeiling worden vergeleken met het gemiddelde rapportcijfer van de gemeenten die qua bevolkingssamenstelling het meest overeenkomen met Etten-Leur.
Voor de vergelijking van de bevolkingssamenstelling is gebruik gemaakt van de betrokkenheidsprofielen van Citisens. In de rapportage worden deze betrokkenheidsprofielen nader toegelicht. Bij de vergelijking van de resultaten van Etten-Leur met de referentiegemeenten, moet rekening gehouden worden dat de onderzoeken uitgevoerd zijn in verschillende jaren. Bovendien is het aantal vergelijkbare gemeenten waar in 2023 al een Burgerpeiling is gehouden nog klein. De komende tijd groeit dit aantal en wordt een steeds betere vergelijking mogelijk.
De algemene cijfers uit de Burgerpeiling 2023 zijn daarnaast vergeleken met de uitkomsten van de voorgaande jaren. Belangrijk om hierbij te vermelden is dat de Burgerpeiling Etten-Leur in de voorgaande jaren normaliter in de herfst werd uitgevoerd. In 2023 was dit echter in de zomermaanden. Dit kan invloed hebben op de beoordeling van inwoners.

Woon- en leefomgeving
Inwoners van Etten-Leur waarderen de zorg van de gemeente voor de woon- en leefomgeving met een gemiddeld rapportcijfer van 6,3. Dit is iets lager dan het gemiddelde rapportcijfer van de referentiegemeenten (gemiddeld 6,6). In 2021 scoorde de gemeente op dit vlak een 6,4. Uit de prioriteitenmatrix blijkt dat inzet op 'de buurt is netjes en schoon' en 'de gemeente helpt inwoners bij het uitvoeren van hun ideeën en plannen' mogelijkheden zijn om het cijfer te verhogen. Inwoners beoordelen de aspecten die gaan over hoeveelheid groen en de winkels over het algemeen positief.

Relatie inwoner-gemeente
De wijze waarop de gemeente Etten-Leur inwoners en organisaties betrekt en de samenwerking zoekt met hen wordt door inwoners gewaardeerd met een 5,7. Dit is lager dan het gemiddelde rapportcijfer van de referentiegemeenten (6,0). In 2021 scoorde de gemeente hierop een 6,0.

Ruim vier op de tien inwoners heeft (heel) veel vertrouwen in de manier waarop de gemeente wordt bestuurd. Uit de prioriteitenmatrix blijkt dat met name het aspect ‘de gemeente stelt zich flexibel op, als dat nodig is’ een verbeterpunt is. Inwoners zijn het positiefst over de aspecten ‘de gemeente laat inwoners meedenken bij plannen, activiteiten en voorzieningen’, ‘de gemeente doet wat ze zegt’ en ‘de gemeente luistert naar inwoners’.

Gemeentelijke dienstverlening

De dienstverlening van de gemeente wordt beoordeeld met een 6,6. De waardering voor de digitale dienstverlening ligt iets lager, dit wordt beoordeeld met een 6,5. In 2021 waren deze scores gelijk of iets hoger, respectievelijk een 6,6 en 6,7. Daarmee is de beoordeling van de gemeente Etten-Leur wat betreft de algehele dienstverlening vergelijkbaar met de referentiegemeenten (gemiddeld 6,6). De digitale dienstverlening wordt iets lager beoordeeld ten opzichte van de referentiegemeenten (gemiddeld 6,8). De communicatie vanuit de gemeente krijgt als rapportcijfer een 6,0. Dat ligt lager dan de waardering van referentiegemeenten (gemiddeld 6,7) en lager dan de score in 2021 (6,5). Respondenten zijn het positiefst over ‘de medewerker was deskundig’ en ‘de medewerker kon zich goed inleven’. Om de score te verbeteren kan de gemeente het best aan de slag gaan met het aspect ‘ik werd goed op de hoogte gehouden van de afhandeling’.

Welzijn en zorg

De inspanning van de gemeente Etten-Leur om alle inwoners volledig te laten deelnemen aan de maatschappij wordt beoordeeld met een 6,2. Deze beoordeling is minder positief dan de beoordeling van de referentiegemeenten (6,5). In 2021 scoorde de gemeente Etten-Leur hierop een 6,4. De vragen binnen het thema ‘Welzijn en Zorg’ zijn van een andere aard dan de vragen van de eerdere thema’s. De vragen richten zich meer op het welzijn en de betrokkenheid van inwoners, en minder op de relatie tussen inwoner en gemeente. Deze vragen leiden niet tot uitkomsten waar de gemeente direct invloed op kan uitoefenen. Om deze reden is er voor dit thema geen prioriteitenmatrix opgesteld. Inwoners van de gemeente Etten-Leur zijn tevreden met hun leven in het algemeen, bijna driekwart (73%) geeft hun leven een 8 of hoger. Iets minder dan twee op de drie inwoners geeft ook hun gezondheid (61%) een 8 of hoger.

Betrokkenheidsprofielen

De uitkomsten van het onderzoek zijn uitgesplitst naar de verschillende Betrokkenheidsprofielen die in de gemeente Etten-Leur aanwezig zijn. Voor de drie grootste profielen geldt dat het aantal respondenten voldoende was om representatieve uitspraken te doen over verschillen. De belangrijkste verschillen worden hieronder weergegeven. Een volledig overzicht van alle uitkomsten is opgenomen als bijlage bij het rapport, evenals een uitgebreide toelichting van de drie meest voorkomende Betrokkenheids-profielen.

‘Gehaaste Gezinnen’ zijn over het algemeen het positiefst over hun woon- en leefomgeving van de drie grootste profielen: 84% vindt het prettig om in hun buurt te wonen. Dit geldt voor 66% van de ‘Alerte Families’ en 49% van de ‘Stille Overlevers’. Dit is terug te zien in de reacties op de verschillende stellingen die onder dit totaaloordeel liggen: ‘Gehaaste Gezinnen’ ervaren relatief vaker dat buurtbewoners voor elkaar klaarstaan, vinden van de drie grootste profielen het vaakst dat hun buurt netjes en schoon is, en zijn het vaakst tevreden over het aanbod van voorzieningen bij hen in de buurt.

‘Alerte Families’ en ‘Stille Overlevers’ zijn wel vaker van mening dat hun buurt de afgelopen jaren vooruit is gegaan. Van de drie meest voorkomende profielen zetten ’Gehaaste Gezinnen’ zich het vaakst actief in voor de buurt. Ook ervaren zij de meeste ruimte van de gemeente om hun ideeën en plannen uit te voeren. Met betrekking tot het thema relatie inwoner – gemeente hebben de ‘Gehaaste Gezinnen’ het meeste vertrouwen in hoe de gemeente wordt bestuurd. Zij zijn het het vaakst eens met de stelling ‘de gemeente luistert naar inwoners’. ‘Stille Overlevers’ zijn het hier het vaakst mee oneens. ‘Alerte Families’ geven het hoogste cijfer voor de wijze waarop de gemeente inwoners en belangenorganisaties betrekt en de samenwerking zoekt. ‘Alerte Families’ en ‘Gehaaste Gezinnen’ zijn ongeveer even tevreden over de dienstverlening van de gemeente. ‘Stille Overlevers’ geven een lagere beoordeling. Wat betreft de digitale dienstverlening geven ‘Gehaaste Gezinnen’ hier de hoogste beoordeling voor. Opnieuw geven ‘Stille Overlevers’ het laagste cijfer. ‘Gehaaste Gezinnen’ zijn het meest tevreden over de communicatie en voorlichting vanuit de gemeente. 85% van de ‘Gehaaste Gezinnen’ geeft hun leven een 8 of hoger. 73% van de ‘Alerte Families’ en 54% van de ‘Stille Overlevers’ doet dit ook. Wat betreft gezondheid liggen de cijfers dichter bij elkaar: 65% van de ‘Gehaaste Gezinnen’ geeft een 8 of hoger, naast 60% van de ‘Alerte Families’ en 57% van de ‘Stille Overlevers’. ‘Stille Overlevers’ ervaren relatief vaak belemmeringen door hun algemene gezondheid of fysiek functioneren. Ook hebben zij de meeste moeite om rond te komen. Tot slot is de ‘Stille Overlevers’ ook de groep die zich het vaakst eenzaam voelt.

Wat te doen en vervolg

In het algemeen is de waardering minder dan bij de voorgaande Burgerpeiling in 2021. Ook is er over meerdere jaren gezien sprake van een langzaam neergaande trend.

In dit kader adviseer ik de volgende actielijnen:

- Bij de behandeling van de Kadernota heeft de raad afgesproken om met elkaar het gesprek te voeren over ambitieniveaus, wat de belangrijkste kernindicatoren uit de Burgerpeiling en de Ondernemerspeiling zijn, maar ook uit andere data die we periodiek verzamelen, voor beleidsvorming en -sturing. Hierbij spelen onder andere vragen als wat is voor de inwoners en de raad op inhoud en effect het belangrijkste en wat is goed en minder goed beïnvloedbaar door de gemeente? Het gesprek over ambitieniveaus, dat bij een volgende bijeenkomst tussen raad, college en MT gevoerd kan worden, is hieraan gekoppeld. De uitkomsten van de Burgerpeiling en de Ondernemerspeiling kunnen daarbij meegenomen worden.
- De resultaten van de Burgerpeiling 2023 Etten-Leur te betrekken bij de verschillende (P&C-) beleidscycli en in de uitvoering en beleidsvoorbereiding.

Het vervolgtraject ziet er verder als volgt uit:

- De resultaten van de Burgerpeiling 2023 Etten-Leur worden op korte termijn op de website http://www.waarstaatjegemeente.nl/ geplaatst. Het aantal gemeenten waarmee vergeleken wordt op de website, neemt gedurende het jaar nog toe.
- De antwoorden op een aantal onderzoeksvragen zijn als prestatie-indicator in de programmabegroting opgenomen. In de jaarrekening 2023 worden de resultaten uit dit onderzoek bij de betreffende indicatoren geplaatst.

- Het presidium besloot om tijdens de raad luistert op 4 september aanstaande een presentatie aan de gemeenteraad te laten geven over de resultaten van de Burgerpeiling. In diezelfde raad luistert worden ook de resultaten van de Ondernemerspeiling gepresenteerd.

Met vriendelijke groet,



Wim Voeten
Raadsgriffier

Bijlagen:
- Rapportage ‘Burgerpeiling 2023 – gemeente Etten-Leur’, in opdracht van de gemeente Etten-Leur uitgevoerd door Citisens B.V. te Utrecht.
- Rapportage ‘Burgerpeiling 2023 – gemeente Etten-Leur’, bijlage uitsplitsing betrokkenheidsprofielen.
- Rapportage ‘Burgerpeiling 2023 – gemeente Etten-Leur’, bijlage uitsplitsing wijkindeling.