gemeente opmeer

RAADSINFORMATIEBRIEF

Postregistratienummer	*21.0001566* 21.0001566

Opmeer, d.d.: 17 februari 2021

Onderwerp

Raadsinformatiebrief over: Aanbieding rapport Waar Staat Je Gemeente 2020 (januari 2021)

Inleiding

In september – oktober 2020 is het onderzoek Waar Staat Je Gemeente 2020 uitgevoerd door onderzoeksbureau I&O Research.

Van de 2.500 aangeschreven inwoners hebben 762 inwoners de enquête volledig ingevuld. Ruim boven de vereiste minimale respons aantal van 475.
Het onderzoek Waar Staat Je Gemeente is ook uitgevoerd in 2015 en 2017. Door herhalingsmetingen uit te voeren wordt inzichtelijk hoe de waardering van inwoners van Opmeer zich ontwikkelt.

Het onderzoek Waar Staat Je Gemeente wordt uitgevoerd om inzicht krijgen in de sterke en minder sterke punten van de gemeentelijke prestaties op basis van vier maatschappelijke thema's:

1. Woon- en leefomgeving
2. Relatie inwoner en gemeente
3. Gemeentelijke dienstverlening
4. Zorg en welzijn

Extra vragen

We hebben onze inwoners ook extra vragen gesteld gericht op een paar specifieke diensten, namelijk:

1. Wijk- en straatgericht groenonderhoud en hoe zou men willen meedenken/meewerken;
2. Hoe hebben inwoners de gemeentelijke communicatie rondom de coronacrisis ervaren;
3. Hoe denken inwoners over inzameling van restafval op afstand en beïnvloeding van de afvalstoffenheffing;
4. Hoe bekend zijn de inwoners van Opmeer met het gebruik van de Berichtenbox MijnOverheid.

In deze brief informeren we u over de belangrijkste resultaten uit het onderzoek, wat we ervan vinden en wat we gaan doen.

Samenvatting uitkomsten onderzoek per thema:

1. Algemeen beeld

De inwoners van Opmeer waarderen de inspanningen van de gemeente met een ruim voldoende. Ze zijn vooral positief over de zorg van de gemeente voor de leefomgeving.

	2020	**2017**	**2015**	**Landelijk gemiddelde**
Alle inspanningen van de gemeente	6.8	7.0	6.9	6.7

Buurt als leefomgeving	8.0	8.1	8.1	8.0
Samenwerking met inwoners	6.1	6.3	6.4	6.1
Directe dienstverlening	6.6	6.7	6.6	6.8
Digitale dienstverlening	6.6	6.7	6.4	6.8
Communicatie en voorlichting	6.7	6.6	6.6	6.7

2. Per thema

Wonen en leefomgeving

- Inwoners wonen over het algemeen prettig in hun buurt, zijn er gehecht, ervaren veel sociale cohesie en voelen zich erg veilig.
- Inwoners zijn tevreden over onderhoud en voorzieningen.
- Inwoners zijn actief in de buurt, een kwart van de inwoners vindt dat de gemeente hen hier voldoende in ondersteunt.

Relatie inwoner en gemeente

- Een kwart van de inwoners heeft vertrouwen in de manier waarop de gemeente wordt bestuurd, een kwart van de inwoners vindt dat de gemeente voldoende toezicht op het naleven van de regels houdt, een vijfde vindt dat de gemeente zich flexibel opstelt als dat nodig is en iets meer dan een achtste (15%) is van mening dat de gemeente doet wat ze zegt.
- Er is minder tevredenheid over de participatiemogelijkheden en het luisteren naar inwoners.

Gemeentelijke dienstverlening

- Inwoners die het afgelopen jaar contact hebben gehad met de gemeente zijn over het algemeen tevreden over dit contact.
- Inwoners zijn ongeveer even tevreden als in 2017 over de dienstverlening en digitale faciliteiten.
- De meerderheid van de inwoners is tevreden over de communicatie en voorlichting door de gemeente.

Zorg en welzijn

- Inwoners ervaren een goede gezondheid.
- Inwoners zijn actief in het verenigingsleven en als vrijwilliger.
- Inwoners zetten zich in voor buren en mantelzorg.

Extra vragen

1. **Wijk- en straatgericht groenonderhoud en hoe zou men willen meedenken/meewerken?**

   Inwoners willen graag:
   - meer inspraak hebben over de inrichting van het openbaar groen
   - de beschikking hebben over materialen van de gemeente om bij te kunnen dragen in het groenonderhoud

2. **Hoe hebben inwoners de gemeentelijke communicatie rondom de coronacrisis ervaren?**

   Inwoners hebben behoefte aan:
   - duidelijkheid rondom de besmettingscijfers
   - wat nu precies wel en niet is toegestaan door de maatregelen
   - gebruik van de digitale borden om informatie te delen

3a **Hoe denken inwoners over inzameling van restafval op afstand?**

Inwoners staan hier niet positief tegenover (50% is zeer negatief) omdat:
- het voor het buitengebied niet uitvoerbaar is zonder auto

- kans op dumping en vervuiling is groter (voor centrale stortplaatsen voelt niemand zich verantwoordelijk)
- er geen toezicht is dus afval wordt niet in de daarvoor bestemde bakken gedaan

3b **Hoe denken inwoners over Beïnvloeding van de afvalstoffenheffing?**

Inwoners staan hier wel positief tegenover (46%) omdat:
- zij die de kosten maken moeten deze ook dragen
- het gunstig is om het beoogde doel te behalen (minder co2 uitstoot)
- afval scheiden belangrijk is
- men is wel bang voor dumping van restafval in de natuur/plekken die daar niet voor bestemd zijn

4. **Hoe bekend zijn de inwoners van Opmeer met het gebruik van de Berichtenbox MijnOverheid?**

- 57% van de inwoners gebruikt de Berichtenbox. Dat is een hoog aantal.
- 43% van de inwoners die de Berichtenbox niet gebruiken overweegt dit wel te doen
- anderen willen de post via de mail ontvangen.
- slechts een klein gedeelte wil de post niet digitaal ontvangen.

Top 5 boven en onder landelijk gemiddelde

Aspecten boven landelijk gemiddelde	Aspecten onder landelijk gemiddelde
Aanbod welzijnsvoorzieningen (+16%)	Medewerker toonde zich verantwoordelijk om tot een oplossing te komen (-14%
Aanbod sportvoorzieningen (+12%)	Medewerker heeft vraag zo goed mogelijk beantwoord (-14%
Buurt is schoon (+11%)	De gemeente doet wat ze zegt (-13%)
Speelvoorzienigen voor de kinderen (+7%)	Het aanvragen of voorleggen van ee product of dienst is makkelijk (-13%)
Buurtbewoners staan voor elkaar klaar (+6%)	De afhandelingstijd van een aanvraag was acceptabel (-13%)

Wat vinden we ervan en wat gaan we doen?

Opmeer scoort op een aantal aspecten beter dan een landelijke vergelijking met andere gemeenten. De inwoners zijn vooral bovengemiddeld tevreden over het aanbod van voorzieningen, hoe schoon de gemeente (hun buurt) en de bereidheid van buurtbewoners om elkaar te helpen. We zijn blij met deze resultaten.

Met betrekking tot de dienstverlening zouden we enerzijds, op basis van de Top 5, minder goed worden beoordeeld, en daarmee zou geconcludeerd kunnen worden dat de dienstverlening te wensen overlaat (i.v.m. de referentiegemeenten). Maar anderzijds blijkt uit de algemene waardering van de dienstverlening dat de waardering niet of nauwelijks verschilt met 2015 en 2017. We gaan de onderzoeksresultaten en achterliggende cijfers nader analyseren om te weten te komen of details in onze organisatie, beleid en/of bedrijfsvoering aanpassing of aanscherping nodig hebben.
Binnenkort laten we ons ondersteunen door een klantmonitoringssysteem die de klantwaardering meet door middel van het invullen van korte vragenlijsten. Het monitoringssysteem is regionaal in gebruik genomen. Het systeem geeft ons mogelijkheid om onze klantwaardering continu (24/7) te onderzoeken en te meten ten opzichte van onze buurgemeenten. Dit geeft ons een goed beeld hoe Opmeer de dienstverlening uitvoert.

Ons inziens heeft het thema 'Relatie inwoner en gemeente' onze en uw extra aandacht nodig. Het vertrouwen in de manier waarop de gemeente wordt bestuurd is behoorlijk gedaald, het scoort ook onder het landelijk gemiddelde (44% in 2017, 24% in 2020 en landelijk is dat percentage nu 32%).

Ook op andere aspecten (zoals luisteren naar de mening van inwoners; betrekken van inwoners bij plannen, voorzieningen en activiteiten; doen wat de gemeente zegt; voldoende ruimte geven aan inwoners en organisaties om ideeën en initiatieven te realiseren; toezicht houden op de regels; flexibel opstellen) is de waardering grotendeels lager dan in referentiegemeenten en vergeleken met het landelijk gemiddelde.

Dit is een zorgwekkende tendens die we ons gezamenlijk dienen aan te trekken. Wij stellen voor om hieraan nadrukkelijk aandacht te schenken in de huidige onderzoeken naar de bestuurskracht van de gemeente en de ontwikkeling van de Toekomstvisie 2030. We hebben het rapport inmiddels met de twee onderzoeksbureaus gedeeld, en hierop gewezen.
Wij moeten meer weten over de redenen voor deze negatieve spiraal, vooral om vervolgens met elkaar hiervoor oplossingen te vinden, uit te dragen en toe te passen.

Communicatie

I&O Research stuurt het rapport naar de VNG, onderdeel VNG Realisatie. VNG Realisatie controleert alle uitgevoerde onderzoeken Waar Staat Je Gemeente op juistheid alvorens ze te plaatsen op de website www.waarstaatjegemeente.nl. De website is openbaar.

Er wordt een persbericht opgemaakt en gepubliceerd over de resultaten van het onderzoek, wat we ervan vinden en wat we ermee gaan doen (zoals hierboven beschreven).

In het vierde kwartaal wordt in de commissie BZV een presentatie verzorgd over de stand van zaken hiervan.

Extra informatie

Voor meer achtergrondinformatie over het onderzoek Waar Staat Je Gemeente kunt u de site www.waarstaatjegemeente.nl raadplegen.

Hoogachtend,

M.A.S. Winder
Gemeentesecretaris

Ondertekend door Marc Winder
op 24-02-2021

R.W. Tesselaar
(loco)Burgemeester gemeente Opmeer

Ondertekend door Robert Tesselaar
op 24-02-2021

Bijlage

Onderzoeksrapport "Waar staat Opmeer" 2020