Kennisgeving aan de gemeenteraad

Documentnummer: 201615669 Zaaknummer: Z/23/109541

Portefeuillehouder(s): J. Goossen

Voor vragen
Naam: Wendy van Roest
Telefoon:
E-mail: w.vanroest@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 Duiven heeft in 2016, samen met de raad van Westervoort, 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 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 (Duiven 563, Westervoort 565). Half september 2022 is het definitieve rapport van de burgerpeiling 'Waar staat je gemeente?' opgeleverd. Zie bijlage 1.

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

Digitaal ondertekend door Zynyo B.V.
Datum: 05-06-2023 11:55 CEST
Document ID:
e9b05afe-c423-4df7-a806-b926915a5

Relevant beleidskader
Visie op dienstverlening en toekomstig participatiebeleid.

Inhoud van mededeling
De uitkomsten van de burgerpeiling 2022 en de rondetafelgesprekken 2022-2023 zijn verwerkt en geanalyseerd. Deze kennisgeving geeft een samenvatting hiervan. Het gedetailleerde rapport 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. Toch geven de inwoners van de gemeente Duiven bij dit onderzoek ongeveer dezelfde scores als in 2019.

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 Duiven waarderen de zorg van de gemeente voor de woon- en leefomgeving gemiddeld met een 6,8.
Inwoners die minder dan twee jaar woonachtig zijn in de gemeente geven een 7,4.

Op de open vraag over ergernissen worden voornamelijk onderstaande onderwerpen genoemd:
- 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
- aantallen parkeerplaatsen/ parkeeroverlast/ parkeerproblemen

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 Duiven waarderen de relatie tussen inwoners en de gemeente gemiddeld met een 6,2.
Inwoners in de leeftijd van 18 tot en met 32 jaar beoordelen de relatie tussen inwoners en de gemeente hoger dan andere leeftijdsgroepen (6,5). Ook inwoners met een midden inkomen waarderen de relatie hoger dan gemiddeld (6,7). Inwoners die vijftien jaar of langer in de gemeente wonen waarderen de relatie tussen inwoners en de gemeente hoger dan gemiddeld (6,4)

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.

Dit is vergelijkbaar met de landelijke cijfers / tendens en eveneens vergelijkbaar met referentiegemeenten, al scoort Duiven in vergelijking daarmee minder slecht. 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 Duiven waarderen de gemeentelijke dienstverlening met een 6,8. Er zijn geen significante verschillen naar achtergrondkenmerken op dit thema.

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 6,8. Inwoners met een opleidingsniveau in de categorie ‘midden’ beoordelen het thema zorg en welzijn lager dan gemiddeld met een 6,5. Inwoners met een laag inkomen waarderen dit thema ook lager dan gemiddeld (6,0).

Resultaten algehele gezondheid inwoners gemeente Duiven
Een groeiend aantal inwoners (12%) geeft aan dat ze door hun gezondheid ernstig worden belemmerd om deel te nemen aan het maatschappelijk leven. Belemmeringen op financieel vlak worden ervaren door 6% van de inwoners. Dit is minder 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.

Bijlage 1 geeft een volledig beeld van de uitkomsten van de burgerpeiling.

Rondetafelgesprekken maatschappelijke organisaties
Vanwege de Coronacrisis zijn de gesprekken met de maatschappelijke organisaties uitgesteld naar 2022.
De maatschappelijk organisaties die hebben deelgenomen aan het gesprek hebben over het algeheel een zeer positief beeld bij de kwaliteit van dienstverlening vanuit de gemeente Duiven. Tijdens het gesprek is er een aantal punten van zorg besproken. Een van deze zorgen is het verloop onder de ambtenaren wat resulteert in een stroevere samenwerking tussen de maatschappelijk organisaties en de gemeente. Zo merken organisaties die geen vast contactpersoon hebben dat gemaakte afspraken en besproken processen verwateren. Organisaties die wel een vast contactpersoon hebben geven aan dat dit een goed werkende constructie is en geven aan blij te zijn met hun contactpersonen. Zie verder bijlage 2 en 3.

Rondetafelgesprekken ondernemers
Eind 2022 zijn er gesprekken gevoerd met ondernemers.
Over het algemeen wordt het ondernemersklimaat in Duiven als uitstekend ervaren. Ook het feit dat het centrum van Duiven dichtbij de grote bedrijventerreinen ligt, vindt men positief. Ook over de samenwerking en communicatie met de gemeente is men overwegend positief.

Kwantitatieve beoordeling december 2022:

Vraag												**Gemiddeld**	**2019**
Ondernemers-klimaat	7	8	6,8	8	8	7	8	10	9	7	8	**7,9**	7,8
Samenwerking	7	8	7	8	8	8	7	9	8	8	8	**7,8**	8,0
Bereikbaarheid	7	8	7,5	8	9	8	7	9	8	7	7	**7,8**	8,0
Dienstverlening		7	7	8		8	7	10	7	7	7	**7,6**	6,6
Omgeving pand	7	7	6	8	8	8	7	8	8	7	8	**7,5**	6,9
Veiligheid	7	7		6	7	8	8	7	7	8	7	**7,2**	7,6
Eindcijfer	**7**	**8**	**7**	**8**	**8**	**8**	**8**	**9**	**8**	**7**	**7**	**7,7**	**7,7**

Zie voor het gespreksverslag bijlage 4.

Afsluiting

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. Concrete actiepunten zijn o.a. begrijpelijk schrijven/direct duidelijk, gastvrijheid en klachtenafhandeling/Fixi. Op 5 september aanstaande staat dienstverlening centraal tijdens de thema-avond. College en raad zullen dan met elkaar de verdieping zoeken van de uitkomsten van de burgerpeiling.

Duiven, 5 juni 2023.

Burgemeester en wethouders van Duiven,

mr. drs. R.J. (Rutger) den Haan	mr. H.B. (Huub) Hieltjes
secretaris	burgemeester

Bijlagen:

201615694 - Bijlage 1 Het PON-Telos rapport
201615695 - Bijlage 2 Samenvatting rondetafelgesprek maatschappelijk organisaties Duiven 18-01-2023
201615696 - Bijlage 3 Verslag rondetafelgesprek maatschappelijke organisaties Duiven 2022
201615699 - Bijlage 4 Verslag rondetafelgesprek ondernemers Duiven 01-12-2022
201615701 - Bijlage 5 Notitie 0-meting Kwaliteit Dienstverlening 25-05-2019