

Onderwerp: **Uitkomsten Burgerpeiling 2018**

Datum: 26 Maart 2019

Wat is de voorgeschiedenis en de concrete aanleiding van de informatie?

Sinds 2011 doen we mee aan de onderzoeken van 'Waar Staat je Gemeente': een benchmark van het Kwaliteitsonderzoek Nederlandse Gemeenten (KING) waarbij prestaties van gemeenten op verschillende terreinen kunnen worden vergeleken. In 2018 hebben we de burgerpeiling en het klanttevredenheidsonderzoek uit laten voeren door bureau Newcom Research & Consultancy.

Het onderzoek is in de maanden maart tot en met mei van 2018 uitgevoerd. De burgerpeiling is uitgezet onder 1800 inwoners van 18 jaar en ouder, 428 inwoners hebben gereageerd. Het adviesbureau geeft aan dat hiermee aan de eisen van representativiteit is voldaan.

Dat u de rapportage en uitkomsten van het onderzoek ruim een half jaar later ontvangt dan beoogd is mede te wijten aan het gebrekkig opleveren van de resultaten en analyse door het uitvoerend bureau. Er heeft in eerste instantie een verbeteringsslag plaatsgevonden. Ondanks deze verbeteringsslag (waarmee de feitelijke onjuistheden in de resultaten zijn verholpen) geeft de door Newcom Research & Consultancy aangeleverde analyse en conclusie nog steeds een vertekend beeld. Om te voorkomen dat de rapportage van de burgerpeiling nog langer op zich laat wachten is ervoor gekozen de rapportage te laten voor wat het is, met vertekende analyse en conclusie. Het onderzoek draagt wel bij aan de continuïteit van de benchmark, omdat hier enkel de gemiddelde antwoorden in zijn verwerkt en er geen analyse overheen is gegaan. In een volgende editie wordt gekozen voor een ander uitvoerend bureau, waarmee we de kwaliteit van de rapportage weer op peil verwachten te krijgen. Bijgevoegd vindt u dus een rapportage met conclusies waar we ons als college niet in herkennen en waar we niet achter staan.

Waarom stellen we dat de rapportage een vertekend beeld schetst?

Dit is te wijten aan de wijze van analyseren zoals op pagina 10 tot en met 13 is gevisualiseerd. Het betreft met name pagina 10 waar de analyse op de vier overkoepelende thema's wordt weergegeven en waar ook de conclusies op pagina 37 aan worden verbonden. De gemiddelde cijfers op de vier thema's worden namelijk tegen elkaar afgezet. Daaruit wordt geconcludeerd dat we vooral zouden moeten inzetten op het verbeteren van de 'relatie inwoners-gemeente'. Hier scoren we namelijk een 6,3 ten opzichte van een 6,9, een 6,8 en een 6,8 op de andere thema's. Wat opvallend is als we kijken naar de gemiddelde scores op de thema's in de rest van Nederland: dan zien we dat het thema 'relatie inwoner-gemeente' altijd lager scoort dan de andere thema's. Daarmee zou (met de wijze van analyseren die het adviesbureau hanteert) dit thema altijd in de verbeterhoek terecht komen, terwijl we in Diemen ten opzichte van het gemiddelde in Nederland juist beter scoren op de 'relatie inwoner-gemeente' (zie pagina 25 en 26 van het rapport voor de onderliggende scores en vragen). Het college is overigens van mening dat ons dit niet ontslaat van de ambitie om de relatie inwoner-gemeente te versterken, maar we stellen wel dat deze analyse en conclusie een vertekend beeld geven.

Ligt aan de informatie een collegebesluit ten grondslag?

Ja, 2 april 2019.

Samenvatting

Totaalscore

De tevredenheid van de inwoners is gemeten op basis van vier maatschappelijke thema's: Woon- en leefklimaat, Relatie inwoners - gemeente, Gemeentelijke dienstverlening en Zorg en Welzijn. Diemen scoort in het algemeen licht bovengemiddeld.

	Diemen 2018	Nederland gemiddeld
Woon- en leefklimaat	6,9	6,7
Relatie inwoners-gemeente	6,3	6,1
Gemeentelijke dienstverlening	6,8	6,8
Zorg en Welzijn	6,8	6,6

Opvallende afwijkende resultaten ten opzichte van andere Nederlandse gemeenten

Alle opvallende resultaten die hieronder worden benoemd zijn relatief ten opzichte van andere gemeenten in Nederland. Hierbij moet de kanttekening worden geplaatst dat in de rapportage niet inzichtelijk is gemaakt wat de ontwikkeling is in de afgelopen jaren. Achter een lage score kan dus wel een positieve ontwikkeling schuilgaan. Voor de scores wordt verwezen naar bijlage 1, de rapportage (pagina 15 t/m 35 en 38 t/m 42).

Woon- en leefklimaat

Positief

- Onderhoud aan de perken, plantsoenen en parken
- Openbaar vervoer
- Aantal inwoners dat zich actief inzet in de buurt

Negatief

- De buurt en contacten in de buurt
- Hoeveelheid groen

Relatie inwoners-gemeente

Positief

- Vertrouwen in de gemeente
- Betrekken van inwoners door de gemeente
- Flexibele opstelling van de gemeente

Gemeentelijke dienstverlening

Positief

- Helderheid van taalgebruik

Negatief

- Mate van gemak bij het doen van aanvragen of deze voorleggen

Zorg en welzijn

Negatief

- Eenzaamheid
- Aandacht voor burens

Aanvullend gestelde vragen

Buiten de thema's die worden gebruikt voor de benchmark zijn op verzoek van de gemeente Diemen nog vier aanvullende vragen gesteld.

Bijna de helft van de inwoners, 48%, (her)kent het beeldmerk 'Daarom Diemen'. De aantrekkelijkheid van Diemen als plek om te wonen scoort gemiddeld een 7,4 en de

veiligheid in de buurt een 7,0. Over de afvalinzameling in de buurt is 60% tevreden, de overige 40% scoort neutraal of ontevreden.

Online inzichtelijk

De uitkomsten van de onderzoeken zijn op www.waarstaatjegemeente.nl geplaatst en te vergelijken met andere gemeenten. De gemeten scores door Newcom Research & Consultancy zijn hierbij omgezet naar schalen die vergelijkbaar zijn met die van andere gemeenten, zodat er daadwerkelijk een benchmark ontstaat.

Vervolg

De scores worden verwerkt in de P&C-stukken, de indicatoren. In 2020 wordt de volgende burgerpeiling uitgevoerd. Vanaf dat moment wordt de burgerpeiling jaarlijks uitgevoerd conform de begroting 2018, zodat actuele cijfers kunnen worden gebruikt in de P&C-stukken.

Bijlage

1. Rapportage Burgerpeiling Diemen 2018

- EINDE -