Gemeente Diemen

Informatie van het College

Onderwerp:	**Uitkomsten Burgerpeiling Waar Staat je Gemeente 2022**
Datum:	31-05-2022
Portefeuillehouder:	Erik Boog
Afdeling:	Directiestaf
Steller:	Gerard de Voogd en Daphne Goes

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

Sinds 2011 doet de gemeente Diemen mee aan de onderzoeken van 'Waar Staat je Gemeente': een benchmark van de VNG Realisatie waarbij prestaties van gemeenten op verschillende terreinen kunnen worden vergeleken. Het gestandaardiseerde onderzoek gaat in op vier thema's, te weten woon- en leefomgeving, relatie inwoner-gemeente, gemeentelijke dienstverlening en welzijn en zorg. Door deze burgerpeiling kan de gemeente in kaart brengen hoe respondenten het woon- en leefklimaat en de lokale dienstverlening ervaren en krijgt zij inzicht in de punten waar verbetering mogelijk is. De vragenlijst bestaat uit een aantal standaardvragen, de benchmarkvragen, en kan eventueel worden aangevuld met extra vragen. De resultaten van de burgerpeiling kunnen worden vergeleken met andere gemeenten die eenzelfde peiling hebben gedaan. Het onderzoek voor Diemen is voor de tweede keer uitgevoerd door onderzoeksbureau Research2Evolve.

De onderzoeksperiode betrof de maanden februari tot en met april 2022 uitgevoerd. De burgerpeiling is uitgezet onder 4000 respondenten van 18 jaar en ouder. Daarnaast hebben we eenmalig online een open link gedeeld. In totaal is de vragenlijst door 594 respondenten ingevuld. Dat komt neer op een responspercentage van 15 procent. Ter vergelijking: in 2020 was het responspercentage 18 procent en in 2018 24 procent. Verder valt op dat er in 2022 relatief weinig jongeren de vragenlijst hebben ingevuld. Desondanks geeft het onderzoeksbureau aan dat met de huidige cijfers aan de eisen van representativiteit is voldaan.

Ligt aan de informatie een collegebesluit ten grondslag?

Ja.

Samenvatting

Resultaten burgerpeiling 2022

Diemen scoort op drie van de vier onderzochte thema's bij de peiling van 2022 hoger of gelijk in vergelijking tot de metingen in 2020 en 2018. Enkel op het thema gemeentelijke dienstverlening scoren we in 2022 iets lager dan in 2020. Op alle vier de onderzochte thema's scoort Diemen hoger dan het gemiddelde van de andere gemeenten die in 2021 hebben deelgenomen aan de benchmark (hierna: Nederland 2021). Onderstaande tabel geeft de totaalscores op de vier hoofdthema's weer.

Thema	Diemen 2022	Diemen 2020	Diemen 2018	Nederland (2021)
Woon- en leefomgeving	7,1	7,0	-	6,7
Relatie inwoner-gemeente	6,3	6,3	6,2	6,0
Gemeentelijke dienstverlening	6,9	7,0	7,0	6,6
Zorg en welzijn	6,9	6,7	6,7	6,6
Alle inspanningen van de gemeente	7,1	7,0	6,7	6,6

In de volgende paragrafen wordt ingegaan op de belangrijkste en opvallende resultaten.

Woon- en leefomgeving

Positief:
Het prettig wonen in eigen buurt wordt door de respondenten gemiddeld met een 8,0 gewaardeerd. Dat cijfer is iets hoger dan in 2020 (7,8). Ook geeft 85 procent van de respondenten aan zich veilig te voelen in hun eigen buurt. Dat percentage is licht gestegen ten opzichte van 2020 (78 procent). Verder geeft 36 procent van de respondenten aan dat de leefbaarheid van hun buurt er de afgelopen jaren (enigszins) op vooruit is gegaan. Opvallend is dat dit percentage bijna twee keer zo hoog is als gemiddeld in Nederland 2021 (19 procent).

Verbeterpunt
Een verbeterpunt dat kan worden benoemd is een schone buurt. Zo geeft 19 procent van de respondenten aan het (helemaal) oneens te zijn met de stelling dat de buurt schoon is.

Relatie inwoner-gemeente
Bijna de helft (48 procent) van de respondenten vindt dat de gemeente inwoners voldoende betrekt bij haar plannen, activiteiten en voorzieningen. Verder vindt 43 procent van de respondenten dat inwoners en organisaties voldoende ruimte krijgen om ideeën en initiatieven te realiseren.

Positief
Een opvallende bevinding is dat bijna de helft van de respondenten aangeven dat zij (heel) veel vertrouwen hebben in de manier waarop hun gemeente wordt bestuurd. In totaal geeft 47 procent van de respondenten aan (heel) veel vertrouwen te hebben in de gemeente. En dat is meer dan in 2020 (34 procent), 2018 (37 procent) en ook meer dan gemiddeld in Nederland 2021 (31 procent).

Gemeentelijke dienstverlening
Er is volgens de rapportage winst te behalen op het gebied van de gemeentelijke (digitale) dienstverlening. De dienstverlening van de gemeente wordt in 2022 iets lager gewaardeerd (6,9) dan in 2020 (7,0) en in 2018 (7,0), maar wel hoger dan het gemiddelde in Nederland (6,6). Met name op het gebied van digitale dienstverlening lijkt verbetering mogelijk. Voor onze dienstverlening via digitale faciliteiten wordt in 2022 namelijk een lagere score toegekend (6,7) dan in 2020 (6,9).

Positief
Uit de bevindingen blijkt dat 74 procent van de respondenten het gemakkelijk vonden om aanvragen te doen. Daarnaast vindt 73 procent van de respondenten dat de gemeente heldere taal gebruikt.

Verbeterpunt
Het rapport noemt als concreet verbeterpunt het gebruiksvriendelijker en overzichtelijker maken van de website.

Welzijn en zorg

Positief
Het valt op dat de respondenten de inspanningen van de gemeente om respondenten volledig te laten deelnemen aan de maatschappij hoger waarderen. In 2020 werd dit nog gewaardeerd met een 6,7, terwijl dit in 2022 met een 6,9 wordt gewaardeerd. Er is hierbij geen verschil in waardering tussen de verschillende leeftijdsgroepen.

Verbeterpunt
Wat opvalt is dat het gevoel van eenzaamheid onder de respondenten in Diemen groter is dan gemiddeld in Nederland 2021. Zo voelt 23 procent van de respondenten zich soms of vaak eenzaam. Alhoewel dat een afname is ten opzichte van 2020 (27 procent), blijft het een hoger percentage dan in Nederland 2021 (19 procent).

Vervolg
De actuele cijfers worden verwerkt in de komende P&C-stukken. In het najaar, in vervolg op het coalitieakkoord, zijn we voornemens de doelen en de indicatoren in de P&C-cyclus onder de loep te nemen. Over twee jaar, in 2024 is de bedoeling dat de volgende burgerpeiling wordt uitgevoerd.

In onderstaande tabel wordt samengevat hoe we de belangrijkste bevindingen uit de burgerpeiling willen inbedden of oppakken.

Bevinding	Actie
Digitale dienstverlening	Momenteel worden er -nog voor het opstellen van een dienstverleningskader - stappen ondernomen om een feedbacktool te implementeren. Met de implementatie van een feedbacktool trachten we de digitale dienstverlening te verbeteren.
Eenzaamheid	Er is in januari 2022 een actieplan eenzaamheid vastgesteld. Daarmee zijn de eerste stappen gezet om eenzaamheid in Diemen aan te pakken. Deze (beleids)acties worden ook in het vervolg verder uitgewerkt.
Relatie inwoner-gemeente	De verbeterpunten die horen bij dit thema zijn meegenomen in het programmaplan Voor en Met Diemen. In het bijzonder gaat het dan over acties die vallen onder het participatiekader.

Ter inzage in iBabs

Bijlage
1. Rapportage Burgerpeiling Diemen 2022

- EINDE -