

INFORMATIENOTITIE RAAD

ONDERWERP : Resultaten onderzoek Waar Staat je Gemeente 2018

ZAAKNUMMER : 3140-2019

B&W VERGADERING : 26 februari 2019

PORTEFEUILLEHOUDER : Dhr. M.P. (Martijn) Dadema

BEHANDELEND AMBTENAAR : Coen Knipping
Telefoon: 0572-347765, email: coen.knipping@raalte.nl

KENNIS TE NEMEN VAN

De resultaten van het onderzoek Waar Staat je Gemeente (burgerpeiling en balieonderzoek).

INLEIDING

De gemeente Raalte neemt sinds 2009 tweejaarlijks deel aan het landelijke benchmarkingsonderzoek Waar Staat je Gemeente (WSJG). Dit onderzoek vraagt de burger om de gemeente te beoordelen op de volgende actuele maatschappelijke ontwikkelingen:

1. Het thema 'woon- en leefklimaat' gaat in op de omgang met buurtbewoners, de overlast en veiligheid, en de staat van de openbare ruimte. Daarbij is er met name aandacht voor de gezamenlijke inzet voor de buurt en specifiek de samenwerking met de gemeente;
2. Het thema 'relatie inwoner en gemeente' geeft inzicht in de mate waarin inwoners vertrouwen hebben in de gemeente en de mate waarin zij zich betrokken voelen bij initiatieven;
3. Het thema 'gemeentelijke dienstverlening' stelt de tevredenheid ten aanzien van de geboden dienstverlening aan de orde;
4. Het thema 'welzijn en zorg' maakt inzichtelijk in hoeverre inwoners volwaardig kunnen deelnemen aan het maatschappelijk leven en bereid zijn om zich in te zetten voor anderen in de vorm van bijvoorbeeld burenhulp, vrijwilligerswerk en mantelzorg.

Voor dit onderzoek hebben 2100 inwoners de mogelijkheid gehad om een vragenlijst in te vullen tussen 20 november en 23 december 2018. In totaal hebben 612 inwoners de vragenlijst ingevuld. Daarnaast zijn ruim 100 baliebezoekers geënquêteerd over de klanttevredenheid van de balie. De resultaten (zie bijlage) worden aan u voorgelegd.

KERNBOODSCHAP

De gemeente Raalte scoort significant beter dan twee jaar geleden

Inwoners van onze gemeente beoordelen de gemeente Raalte op alle thema's, en ook in vergelijking met andere gemeenten van dezelfde grootte, beter dan twee jaar geleden:

Figuur 1: Resultaten Waar Staat je Gemeente 2018 thema's

	Gemeente Raalte 2016	Gemeente Raalte 2018	Gemeenten 25.000-50.000 inwoners 2018
Woon- en leefomgeving	6,8	7,1*	6,7
Relatie inwoner – gemeente	6,0	6,6*	6,0
Gemeentelijke dienstverlening	6,7	7,0*	6,7
Zorg en welzijn	6,5	7,0*	6,5
Totaaloordeel gemeente Raalte	6,6	7,0*	6,6

**significante verbetering t.o.v. 2016*

Ook beoordelen respondenten de vraag “Hoe prettig vindt u het om in uw buurt te wonen?” gemiddeld met een rapportcijfer van 8,2. Daarmee scoren we als gemeente een tiende hoger dan het vorige onderzoek en twee tienden hoger dan vergelijkbare gemiddelden.

Figuur 2: Resultaten beoordeling woonomgeving

Plaats	Gemiddelde
Raalte (n=323)	8,1
Heeten (n=62)	8,3
Heino (n=116)	8,3
Overig (n=101)	8,4
Gemeente Raalte 2018 (n=603)	8,2*
Gemeente Raalte 2016 (n=544)	8,1
Gemeenten 25.000-50.000 inwoners	8,0

**significante verbetering t.o.v. 2016*

Naast de burgerpeiling, heeft er in 2018 ook een balie onderzoek plaatsgevonden. De geënquêteerden geven gemiddeld een 8,0 voor hun bezoek aan het loket:

Figuur 3: Resultaten Waar Staat je Gemeente 2019 (balieonderzoek)

Rapportcijfer totaaloordeel over bezoek aan loket

	2016	2018 (n=115)
Rapportcijfer totaaloordeel over bezoek loket	7,5	8*

De volledige onderzoeksresultaten zijn te lezen in het rapport (zie bijlage).

VERVOLG

Het onderzoeksbureau ziet in deze uitkomsten geen directe aanleiding om in de breedte een ‘zware’ verdiepingsslag te maken. Desalniettemin is er wel een aantal specifieke onderwerpen waarop het bureau adviseert om tot verbetering te komen. De volgende aspecten zijn in het rood in de kwadranten rechtsonder weergegeven:

5. Perken, plantsoenen en parken in mijn buurt zijn goed onderhouden
9. Er wordt voldoende gedaan aan de leefbaarheid van mijn buurt

10. De gemeente betreft de buurt voldoende bij de aanpak van de leefbaarheid

12. De gemeente ondersteunt buurtinitiatieven op het gebied van leefbaarheid voldoende

39. De medewerker verraste mij aangenaam met de service die hij/zij verleende

Deze verbeterpunten komen overeen met de genoemde verbeterpunten in 2016 en vragen om opvolging. Ook zijn er tal van suggesties gedaan om de buurt te verbeteren. Deze worden nader geanalyseerd en van actie te voorzien. De resultaten krijgen een plek in de jaarrekening 2018 en begroting 2020 als prestatie-indicatoren. De onderzoeksresultaten worden opgenomen op de landelijke website waarstaatjegemeente.nl.

COMMUNICATIE

Inwoners zijn aan de start van het onderzoek geïnformeerd middels een persbericht en een persoonlijke uitnodigingsbrief. Respondenten die hebben aangegeven de uitkomsten van het onderzoek te willen ontvangen, krijgen een factsheet toegestuurd. Ter afronding van het onderzoek wordt een persbericht verzonden waarin wordt ingegaan op de belangrijkste uitkomsten en de link naar het onderzoeksrapport.

Burgemeester en wethouders van Raalte,



de secretaris
Karin Cornelissen



de burgemeester
Martijn Dadema

BIJLAGEN

Bijlage
Uitg. document

Rapportage Waar Staat je Gemeente 2018
Factsheet Waar Staat je Gemeente 2018 voor deelnemers