



Onderwerp	Onderzoeksresultaten Waar Staat je Gemeente 2020
Zaaknummer	21622-2021
B&W vergadering	30 maart 2021
Integrale advisering	Sanne van 't Erve, Elise Hoff (communicatie), Jens Schutrup (themaregisseur evalueren om te leren)
Portefeuillehouder	Dhr. M.P. (Martijn) Dadema
Voor informatie	Coen Knipping

### Bestuurssamenvatting

De gemeente Raalte heeft eind 2020 deelgenomen aan het landelijk benchmarkingsonderzoek Waar Staat Je Gemeente (WSJG). In dit onderzoek zijn 3000 inwoners gevraagd naar maatschappelijke thema's als het woon- en leefklimaat, de relatie burger – gemeente, de gemeentelijke dienstverlening en het thema zorg en welzijn. Uit het onderzoek wordt duidelijk dat de gemeente Raalte op veel thema's beter scoort dan in voorgaande jaren en in vergelijking met gemeenten met ongeveer hetzelfde inwoneraantal. Het totaaloordeel voor de gemeente is een 7,3 tegenover een 7,0 in 2018 en een 6,6 in 2016. Vergelijkbare gemeenten scoren in 2020 gemiddeld een 6,6. De resultaten van dit onderzoek worden enerzijds gebruikt voor de prestatie indicatoren in de programmabegroting en jaarrekening en anderzijds voor de verdere verbetering van onze gemeentelijke dienstverlening. Het college wordt voorgesteld kennis te nemen van de definitieve rapportage en de raad te informeren over de uitkomsten van het rapport.

### Beslispunten

1. Kennis te nemen van de definitieve rapportage Waar Staat je Gemeente 2020;
2. De raadsinformatienotitie onderzoeksresultaten Waar Staat je Gemeente 2020 vast te stellen en ter kennisname naar de raad te sturen.

### Besluit

Conform,

### 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 3000 inwoners de mogelijkheid gehad om een vragenlijst in te vullen tussen 10 december 2020 en 3 januari 2021. In totaal hebben 805 inwoners de vragenlijst ingevuld, een respons van 27%. De hoge respons maakt dat de resultaten representatief zijn voor de hele gemeente. De resultaten (zie bijlage) worden hierbij aan het college voorgelegd.

## Beoogd effect

Het college en de raad op de hoogte brengen van de uitkomsten van het onderzoek Waar Staat je Gemeente.

## Argumenten

### 1.1. De gemeente Raalte scoort op bijna alle thema's 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 2020 thema's

	Totaal 2020	Totaal 2018	Totaal 2016	Gemeenten 25.000 – 50.000 inwoners 2020
<b>Woon- en leefomgeving</b>	7.1	7.1	6.8	6.7
<i>Hoe waardeert u de zorg van uw gemeente voor de woon- en leefomgeving?</i>				
<b>Relatie inwoner - gemeente</b>	7.0*	6.6	6.0	6.0
<i>Hoe waardeert u de wijze waarop uw gemeente inwoners en organisaties betrekt en de samenwerking zoekt?</i>				
<b>Gemeentelijke dienstverlening</b>	7.2*	7.0	6.7	6,7
<i>Hoe waardeert u - over het algemeen - de dienstverlening van uw gemeente?</i>				
<b>Zorg en welzijn</b>	7.3*	7.0	6.5	6.6
<i>Hoe waardeert u de inspanningen van uw gemeente om inwoners volledig te laten deelnemen aan de maatschappij?</i>				
<b>Totaaloordeel gemeente Raalte</b>	7.3*	7.0	6.6	6.6
<i>Hoe waardeert u alle inspanningen van uw gemeente voor haar inwoners?</i>				

\* significante verbetering ten opzichte van 2018

Hierna wordt verder ingezoomd op de afzonderlijke thema's. De volledige onderzoeksresultaten zijn te lezen in het rapport (zie bijlage).

### 1.2 Het oordeel voor de woon- en leefomgeving is gelijk gebleven

Het totaaloordeel voor het onderdeel woon en leefomgeving is met een 7,1 gelijk gebleven ten opzichte van 2018. De score ligt daarmee een half punt hoger dan voor gemeenten met een vergelijkbaar inwoneraantal. De score voor "prettig wonen" is significant verbeterd ten opzichte van 2018 en ligt ook hoger dan voor vergelijkbare gemeenten. Het onderdeel woon en leefomgeving kent veel deelaspecten. De meest positieve deelaspecten betreffen:

- Ik voel me thuis in deze buurt
- Ik zou niet zo snel weggaan uit deze buurt
- Buurtbewoners gaan op een prettige manier met elkaar om
- Buurtbewoners staan altijd voor elkaar klaar



De oordelen komen overeen met de scores uit 2018. De punten over buurtbewoners scoren daarbij hoger dan in vergelijkbare gemeenten. De belangrijkste verbeterpunten betreffen:

- Er wordt voldoende gedaan aan de leefbaarheid van mijn buurt (één van de laagste scores en de grootste daling ten opzichte van 2018)
- De gemeente doet een beroep op buurtbewoners om zelf een bijdrage te leveren aan de leefbaarheid (de laagste score, een daling ten opzichte van 2018 en lagere score dan vergelijkbare gemeenten)
- De gemeente betreft de buurt voldoende bij de aanpak van de leefbaarheid (een daling ten opzichte van 2018)
- De gemeente ondersteunt initiatieven op het gebied van leefbaarheid voldoende (één van de laagste scores)

### *1.3. Raalte scoort een punt hoger op de relatie inwoner – gemeente in vergelijking met andere gemeenten*

Het totaaloordeel voor het onderdeel relatie inwoner gemeente is met een 7,0 significant gestegen ten opzichte van 2018 (6,6). De score ligt daarmee maar liefst een punt hoger dan voor gemeenten met een vergelijkbaar inwoneraantal. Bijna alle deelaspecten zijn verbeterd ten opzichte van 2018 en liggen hoger dan bij andere gemeenten. “De gemeente doet wat ze zegt” is gemiddeld het meest verbeterd. Toch staat nog meer dan de helft neutraal of negatief (voornamelijk neutraal) tegenover deze en de andere stellingen over de relatie tussen inwoner en gemeente. Ondanks de verbeteringen en positieve scores ten opzichte van andere gemeenten is hier dus toch nog ruimte voor verbetering.

### *1.4 De gemeentelijke dienstverlening is significant beter beoordeeld*

Het totaaloordeel voor het onderdeel gemeentelijke dienstverlening is met een 7,2 significant gestegen ten opzichte van 2018 (7,0). De score ligt daarmee een halve punt hoger dan voor gemeenten met een vergelijkbaar inwoneraantal. De communicatie en voorlichting, de wijze waarop de gemeente inwoners en organisaties betreft en de samenwerking aangaat en de dienstverlening via digitale faciliteiten zijn significant beter beoordeeld dan in 2018 en liggen een half tot een heel punt hoger dan in gemeenten met een vergelijkbaar inwoneraantal. Stellingen met betrekking tot het doen van aanvragen of informatie opvragen bij de gemeente zijn ongeveer hetzelfde beoordeeld als in 2018 en scoren beter dan in andere gemeenten. De laagste scores en daarmee de verbeterpunten betreffen:

- De medewerker verraste mij aangenaam met de service die hij/zij verleende
- De medewerker bood ruimte om mee te denken
- De gemeente gebruikt heldere taal
- Ik werd voldoende op de hoogte gesteld van het verloop van de afhandeling

### *1.5 Het thema zorg en welzijn is significant beter beoordeeld*

Het totaaloordeel voor het onderdeel woon en leefomgeving is met een 7,3 significant gestegen ten opzichte van 2018 (7,0). De score ligt daarmee flink hoger dan voor gemeenten met een vergelijkbaar inwoneraantal 6,6. De inspanningen van de gemeente voor haar inwoners worden met een 7,3 beter beoordeeld dan in 2018 en ook beter dan in andere gemeenten. Er zijn een aantal opvallende veranderingen ten opzichte van 2018:

- Inwoners voelden zich gisteren gemiddeld minder gelukkig dan in 2018
- Inwoners geven in vergelijking met 2018 vaker aan dat zij meer contacten zouden willen met andere mensen
- Er worden meer belemmeringen ervaren door (lichamelijke gezondheid)
- Er worden meer belemmeringen ervaren door fysiek functioneren
- Er worden meer belemmeringen ervaren door geestelijke gezondheid
- Inwoners voelen zich vaker eenzaam dan in 2018

Veel inwoners geven daarbij aan dat de tevredenheid met hun leven door de coronacrisis achteruit is gegaan.

### *2.1 De raad informeren over de staat van de gemeente is gewenst*

De resultaten van dit onderzoek worden gebruikt bij de prestatie indicatoren in de jaarrekening 2020, de Kadernota en de programmabegroting 2022 die de raad krijgt aangeboden. Het is echter wenselijk om de raad te informeren over de volledige onderzoeksresultaten, zodat de raad een integraal beeld krijgt van “de staat” van de gemeente. Daarom wordt voorgesteld de raad via een informatienotitie te informeren over de uitkomsten van het rapport.



## Duurzaamheid

N.v.t.

## Kanttekeningen

### *1.1 Geen balie onderzoek gehouden in verband met de corona omstandigheden*

De huidige corona crisis heeft ook invloed gehad op het afgelopen onderzoek. Twee jaar geleden hebben we ook deelgenomen aan het Klanttevredenheidsonderzoek (KTO) Balie) waarbij 100 baliebezoekers worden gevraagd een vragenlijst in te vullen. Door corona is onze dienstverlening beperkt en op een andere wijze vormgegeven. Het is niet mogelijk gebleken om een enquêteur bezoekers te laten ondervragen in hal van het gemeentehuis. In overleg met het onderzoeksbureau is daarom geen balie onderzoek gehouden.

### *1.2 In de opvolging van de onderzoeksresultaten is nu nog niet voorzien*

De resultaten van dit onderzoek worden gebruikt bij de Kadernota en jaarrekening 2020 die de gemeenteraad op korte termijn aangeboden krijgt. Vandaar dat er nu nog geen nadere analyse of aanbevelingen zijn om mee aan de slag te gaan. Voorgesteld wordt na publicatie van de gegevens een nadere verdiepingsslag te maken op de thema's die daar aanleiding toe geven. Ook zijn er bij de open vragen nog tal van suggesties gedaan om de buurt te verbeteren. U wordt over de uitkomsten van deze nadere analyse geïnformeerd.

## Financiën

Aan dit voorstel zitten geen financiële consequenties.

## Vervolg

De vervolgacties worden ambtelijk opgepakt en voorbereid. De resultaten (prestatie indicatoren) worden meegenomen bij de Kadernota en de jaarrekening 2020. Ten slotte worden de onderzoeksresultaten kenbaar gemaakt en opgenomen op de landelijke website [waarstaatjegemeente.nl](http://waarstaatjegemeente.nl).

## Communicatie

Voorgesteld wordt ter afronding van het onderzoek een persbericht te verzenden waarin wordt ingegaan op de belangrijkste uitkomsten en de link naar het onderzoeksrapport. Daarnaast is een videoboodschap voorbereid door de portefeuillehouder en gemeentesecretaris om de uitkomsten intern en extern te presenteren.

## Bijlagen

Bijlage	Raadsinformatienotitie resultaten Waar Staat je Gemeente 2020
Bijlage	Rapportage Waar Staat je Gemeente 2020
Bijlage	Persbericht