

MEMO van college aan de raad

datum : 15 maart 2011
aan : Gemeenteraad
van : College
onderwerp : Rapport Waarstaatjegemeente.nl *Burgerrollen* 2010
Portefeuillehouder: Burgemeester H. Hafkamp
Inlichtingen bij : Han Eshuijs

In het najaar van 2010 heeft onze gemeente voor de tweede keer (eerder in 2008) deelgenomen aan het onderzoek “Waarstaatjegemeente.nl *Burgerrollen*”. Dit is een onderzoek om de prestaties van onze gemeente, zoals deze door burgers worden ervaren, in beeld te brengen.

Het onderzoek maakt deel uit van het overkoepelende project Waarstaatjegemeente.nl van het Kwaliteitsinstituut Nederlandse gemeenten (KING), het platform voor gemeentelijke prestatievergelijking. Sinds 2005 nemen 208 gemeenten deel aan dit project.

Het project bestaat uit de volgende onderdelen:

1. Feitelijke gegevens: hieronder valt een zelfonderzoek en monitoring van de uitvoering van taken uit het bestuursakkoord 2008. Deze twee onderdelen worden jaarlijks uitgevoerd.
2. De burgerrollen: dit onderdeel omvat een burgerpeiling en een klanttevredenheidsonderzoek en wordt jaarlijks gehouden. Door ons college is in 2008 besloten om tweejaarlijks deel te nemen om de effecten van een verbeterplan van invloed te kunnen laten zijn bij deelname aan een volgend onderzoek.

De resultaten van het onderzoek burgerrollen zijn uitgewerkt in het rapport “Waarstaatjegemeente.nl *Burgerrollen*” en is als bijlage bij dit advies gevoegd. Het rapport staat onder embargo tot en met 21 maart 2011. Vanaf 22 maart 2011 worden de resultaten openbaar gemaakt.

Burgerpeiling

Voor het onderzoek “Burgerpeiling” hebben wij 1200 vragenlijsten toegestuurd aan personen van 18 jaar en ouder. Hierop is een respons ontvangen van 550. (Er zijn 389 vragenlijsten op papier ingeleverd en wij hebben 161 vragenlijsten via de website ontvangen). Dit aantal is voldoende voor een representatieve uitslag (minimaal aantal 375).

De burgerpeiling betreft vragen over de mate van tevredenheid en een oordeel van de burgers op het gebied van onder andere voorzieningen in de buurt en in de gemeente, het beheer en onderhoud van de openbare ruimte, verkeer en vervoer, de veiligheid in de buurt en het bestuurlijk vertrouwen. Het vragenformulier is in het rapport opgenomen als bijlage D.

Klanttevredenheidsonderzoek

Voor dit onderzoek hebben 80 burgers die de publieksbalie bezochten een enquêteformulier ingevuld en hun waardering gegeven over de dienstverlening die zij bij onze gemeente ervaren. Er was een minimale respons nodig van 75 voor een representatieve uitslag.

Verschil met onderzoek Waarstaatjegemeente.nl 2008

Weging

Om de kwaliteit van het instrument te verhogen heeft KING de methodiek van het instrument op enkele punten aangepast. Bij het onderzoek in 2008 was bepaald dat, in de omschaling van 5-puntsschalen naar rapportcijfers, een 5,5 de neutrale middencategorie was. Met ingang van 2009 is de neutrale middencategorie een 6 geworden. Hiertoe is besloten omdat uit onderzoek blijkt dat een 6 beter een neutrale mening benadert dan een 5,5. Dit heeft tot gevolg dat de rapportcijfers van het onderzoek in 2010 mogelijk enkele tienden punten hoger kunnen uitkomen dan volgens de methodiek in 2008.

Selectie steekproef burgerpeiling

Vanaf 2009 worden de resultaten van de burgerpeiling door KING gewogen naar de leeftijd en het geslacht van de respondenten. Hiertoe is besloten omdat in veel gevallen de mening van respondenten afhankelijk is van deze twee kenmerken. Wanneer er in een steekproef in verhouding veel meer vrouwelijke of oudere respondenten zouden zitten dan we in de populatie van onze gemeente tegenkomen, zou dit een vertekend beeld opleveren van de mening van onze inwoners. Deze aanpassing heeft tot gevolg dat alle rapportcijfers van het onderzoek in 2008 op een andere manier tot stand zijn gekomen dan de rapportcijfers van het huidige onderzoek.

Burgerrol als belastingbetaler

Het rapporteren van de burgerrol als belastingbetaler is op non actief gezet en wordt nu niet opgenomen met een rapportcijfer. De gegevens betroffen voor een groot deel feitelijke gegevens. KING ontwikkelt op een andere wijze invulling voor deze burgerrol. In 2010 zijn bij het onderzoek vragen meegenomen van de burger als belastingbetaler als een pilot. De resultaten van de indicatoren van de burger als belastingbetaler zijn in bijlage A van het rapport toegevoegd.

Resultaat onderzoek 2010

Met inachtneming van de gewijzigde methodiek van weging is onze gemeente in een aantal burgerrollen duidelijk in score gestegen ten opzichte van het resultaat in 2008.

Aan het najaarsonderzoek van 2010 hebben 33 gemeenten deelgenomen. Daarvan zijn er 17 gemeenten met een inwoneraantal tussen de 25.000 en 50.000. De (algemene) score van onze gemeente ligt, ten opzichte van de gemiddelde rapportcijfers van deze gemeenten, in alle burgerrollen onder het gemiddelde.

Burgerrol	Gemeente Bergen 2010	Gemeente Bergen 2008	Gemiddelde 2010	Gemiddelde 2008
1. De burger als kiezer	5,7	4,8	5,9	5,4
2. De burger als klant	7,5	7,1	7,6	7,3
3. De burger als onderdaan	6,2	5,7	6,3	6,0
4. De burger als partner	5,5	4,4	5,8	5,1
5. De burger als wijkbewoner	6,8	6,4	6,9	6,6

NB. De gebruikte methodiek met betrekking tot de neutrale middencategorie heeft tot gevolg dat alle rapportcijfers van het onderzoek van 2010 mogelijk enkele tienden punten hoger kunnen uitkomen dan volgens de methodiek in 2008. Dit geeft een iets positiever beeld ten opzichte van de rapportcijfers uit het onderzoek van 2008.

Door KING is toegezegd dat de methodiek van 2010 niet meer wordt gewijzigd. Vanuit dat oogpunt kan voor onze gemeente de score van 2010 worden gezien als een nieuwe nulmeting.

Met de nieuwe selectiecriteria voor de steekproef (de weging naar leeftijd en geslacht) zijn de resultaten representatiever in vergelijking met het onderzoek in 2008.

Het rapport "Waarstaatjegemeente.nl *Burgerrollen*" geeft een tabellenrapportage van de resultaten van de deelnemende gemeenten. Om uw raad duidelijk te informeren over de resultaten van onze gemeente is als bijlage een gedetailleerde uitwerking toegevoegd van de resultaten van de burgerrollen per indicator.

Nadere uitwerking

Van de resultaten uit het rapport "Waarstaatjegemeente.nl *Burgerrollen*" wordt een analyse gemaakt. Er worden streefcijfers opgesteld die wij over twee jaar willen bereiken en met welke aanpak wij die cijfers willen realiseren.

Bijlagen

1. Resultaten Waarstaatjegemeente.nl *Burgerrollen* 2010 gemeente Bergen.
2. Rapport Waarstaatjegemeente.nl *Burgerrollen* Najaar 2010.

Bijlage 1

Resultaten Waarstaatjegemeente.nl *Burgerrollen* 2010 gemeente Bergen (NH)

De resultaten van onze gemeente, uit het rapport “Waarstaatjegemeente.nl *Burgerrollen*”, zijn in deze bijlage uitgewerkt. Van de vijf burgerrollen is het resultaat per indicator gegeven van het onderzoek in 2010 en ter vergelijking de resultaten van het onderzoek uit 2008¹. Tevens is aangegeven wat de gemiddelde resultaten waren in 2010 en 2008 van de andere deelnemende gemeenten tussen de 25.000 en 50.000 inwoners.

1. De burger als kiezer

Uit de resultaten van het onderzoek blijkt dat de burger op alle indicatoren meer vertrouwen heeft gekregen in het college en de raad.

De burger als kiezer Indicatoren	Gemeente Bergen 2010	Gemeente Bergen 2008	Gemiddelde 2010	Gemiddelde 2008
Invloed als kiezer	5,5	4,4	5,8	5,0
Vertegenwoordiging door gemeenteraad	5,3	4,2	5,6	4,8
Vertrouwen burgers in B&W	6,1	4,8	6,3	5,6
Waarmaken beloften B&W	5,5	4,3	5,7	4,9
Mening over goed gemeentebestuur	5,8	4,5	6,2	5,5

¹ De gebruikte methodiek met betrekking tot de neutrale middencategorie heeft tot gevolg dat alle rapportcijfers van het onderzoek van 2010 mogelijk enkele tienden punten hoger kunnen uitkomen dan volgens de methodiek in 2008. Dit geeft een iets positiever beeld ten opzichte van de rapportcijfers uit het onderzoek van 2008.

Door KING is toegezegd dat de methodiek van 2010 niet meer wordt gewijzigd. Vanuit dat oogpunt kan voor onze gemeente de score van 2010 worden gezien als een nieuwe nulmeting.

Met de nieuwe selectiecriteria voor de steekproef (de weging naar leeftijd en geslacht) zijn de resultaten representatiever in vergelijking met het onderzoek in 2008.

2. De burger als klant

De burgers beoordelen de duidelijkheid en toegankelijkheid van de informatie en de gemeentelijke informatie via de lokale kranten duidelijk hoger dan bij het onderzoek in 2008. De burger beoordeelt de prijs die betaald werd voor de producten en diensten lager dan in 2008. Bij de parkeergelegenheid scoort onze gemeente hoger dan het gemiddelde van de deelnemende gemeenten.

De burger als klant Indicatoren	Gemeente Bergen 2010	Gemeente Bergen 2008	Gemiddelde 2010	Gemiddelde 2008
Openingstijden gemeentehuis	7,2	6,7	7,2	7,0
Wachttijd loket	8,2	7,8	8,1	7,9
Vriendelijkheid medewerker	8,4	8,3	8,5	8,3
Verzorgdheid medewerker	8,3	8,1	8,4	8,2
Inleving medewerker	8,0	7,8	8,2	8,0
Deskundigheid	8,3	8,0	8,4	8,2
Doorlooptijd	7,9	7,8	8,1	7,9
Duidelijkheid informatie bezoeker	8,3	8,0	8,3	8,1
Bereikbaarheid	6,8	6,7	7,6	7,8
Parkeergelegenheid	7,6	7,0	7,2	7,2
Overzichtelijkheid	7,3	7,1	7,7	7,6
Bewegwijzering	7,5	7,2	7,5	7,3
Wachtruimte	7,6	7,2	7,8	7,6
Privacy	7,4	7,1	7,5	7,2
Prijs dienstverlening	5,6	5,8	6,0	5,9
Duidelijkheid informatie burgers	7,0	6,1	7,1	6,6
Toegankelijkheid informatie	7,0	6,2	7,2	6,8
Gemeentelijke informatie via lokale kranten	7,4	6,6	7,4	7,0
Informatie via website	7,0	6,5	7,1	6,7

3. De burger als onderdaan

De burgers beoordelen de aandacht en informatie van de gemeente voor het verbeteren van de leefbaarheid en veiligheid in de buurt zeker hoger ten opzichte van het onderzoek in 2008. Ook de resultaten van de indicatoren over de regelgeving zijn duidelijk verbeterd. De beoordeling van de burgers op de reactie van de gemeente op meldingen en klachten over onveiligheid en overlast is gedaald, hoewel wij daar hoger scoren dan het gemiddelde van de deelnemende gemeenten. Ook bij “de gemeente doet wat ze zegt bij verbetering van leefbaarheid en veiligheid” scoort onze gemeente hoger dan het gemiddelde van de deelnemende gemeenten.

De burger als onderdaan Indicatoren	Gemeente Bergen 2010	Gemeente Bergen 2008	Gemiddelde 2010	Gemiddelde 2008
Veiligheid in de buurt	7,1	7,1	6,9	6,9
Aandacht gemeente verbeteren leefbaarheid en veiligheid	6,2	5,2	6,4	5,9
Informatie vanuit gemeente over aanpak leefbaarheid en veiligheid	5,7	4,7	5,9	5,4
Betrekken buurt door gemeente bij aanpak sociale veiligheid buurt	5,6	4,7	5,9	5,3
Bereikbaarheid gemeente voor meldingen en klachten over onveiligheid en overlast	6,4	5,8	6,6	6,3
Reactie op meldingen en klachten over onveiligheid en overlast	5,8	6,1	5,1	5,6
Gemeente doet wat ze zegt bij verbetering leefbaarheid en veiligheid	5,7	5,8	4,9	5,3
Leefbaarheid in de buurt	7,6	7,4	7,4	7,4
Duidelijkheid regels	6,8	5,9	6,7	6,2
Ontbreken regels	5,7	4,9	5,6	5,0
Tegenstrijdige regels	5,5	4,7	5,8	5,2
Handhaving regels	5,7	5,1	5,9	5,4

4. De burger als partner

De beoordeling van de burgers bij de betrokkenheid, de mening, inspraakmogelijkheden, uitvoering en invloed bij gemeentelijke plannen is ten opzichte van het onderzoek in 2008 op alle punten duidelijk verbeterd.

De burger als partner Indicatoren	Gemeente Bergen 2010	Gemeente Bergen 2008	Gemiddelde 2010	Gemiddelde 2008
Burgers worden voldoende betrokken bij totstandkoming van gemeentelijke plannen	5,8	4,4	5,8	5,2
De gemeente is geïnteresseerd in de mening van haar burgers	5,8	4,5	6,2	5,6
Burgers hebben voldoende inspraakmogelijkheden op gemeentelijke plannen	5,7	4,7	6,0	5,4
Burgers worden voldoende betrokken bij de uitvoering van gemeentelijke plannen	5,4	4,3	5,6	4,9
Burgers hebben voldoende invloed op wat de gemeente doet	4,9	3,8	5,2	4,5

5. De burger als wijkbewoner

De burgers beoordelen de voorzieningen voor jongeren, welzijnsvoorzieningen en het openbaar vervoer in de gemeente duidelijk hoger dan in het onderzoek van 2008. De beoordeling van de burgers op de overige indicatoren is redelijk gelijk gebleven ten opzichte van het onderzoek in 2008.

De beoordeling voor de directe leefomgeving, het schoonhouden en de leefbaarheid in de buurt, de uitgaansmogelijkheden en cultuur scoren hoger dan het gemiddelde van de deelnemende gemeenten.

De burger als wijkbewoner Indicatoren	Gemeente Bergen 2010	Gemeente Bergen 2008	Gemiddelde 2010	Gemiddelde 2008
Directe woonomgeving	7,7	7,8	7,5	7,5
Leefbaarheid in de buurt	7,6	7,7	7,4	7,4
Winkels in de buurt	7,6	7,1	7,7	7,5
Speelmogelijkheden	6,2	5,8	6,7	6,3
Straatverlichting	7,1	6,7	7,4	7,2
Basisonderwijs in de buurt	7,7	--	7,9	--
Onderhoud wegen, paden en pleintjes	6,5	6,4	6,6	6,2
Voorzieningen voor jongeren	5,0	4,1	5,1	4,4
Winkels in de gemeente	7,4	6,9	7,4	7,3
Uitgaan	7,3	7,1	6,6	6,3
Cultuur	6,5	6,1	6,4	6,0
Verenigingen, clubs	7,1	6,9	7,4	7,3
Sportvoorzieningen	7,0	6,5	7,5	7,4
Onderwijs	7,3	--	7,5	--
Gezondheidszorgvoorzieningen	7,2	6,9	7,2	7,0
Welzijnsvoorzieningen	6,0	5,3	6,0	5,6
Onderhoud openbaar groen	6,5	6,4	6,7	6,4
Schoonhouden buurt	6,9	6,7	6,7	6,4
Afvalinzameling	7,4	7,5	7,6	7,3
Bereikbaarheid buurt met auto	7,7	7,5	7,8	7,6
Parkeermogelijkheden in buurt	6,1	5,6	6,5	6,3
Openbaar vervoer in buurt	6,0	5,5	6,8	6,4
Parkeermogelijkheden in gemeente	5,7	5,2	6,4	6,2
Openbaar vervoer in gemeente	5,9	5,1	6,7	6,2
Onderhoud wegen en fietspaden	6,7		6,9	
In 2008 indicator: Fietsvriendelijkheid		7,0		6,9
Verkeersveiligheid gemeente	6,3	5,8	6,5	6,0
Verkeersveiligheid buurt	6,3	6,0	6,4	6,0