

## Bijlage 1

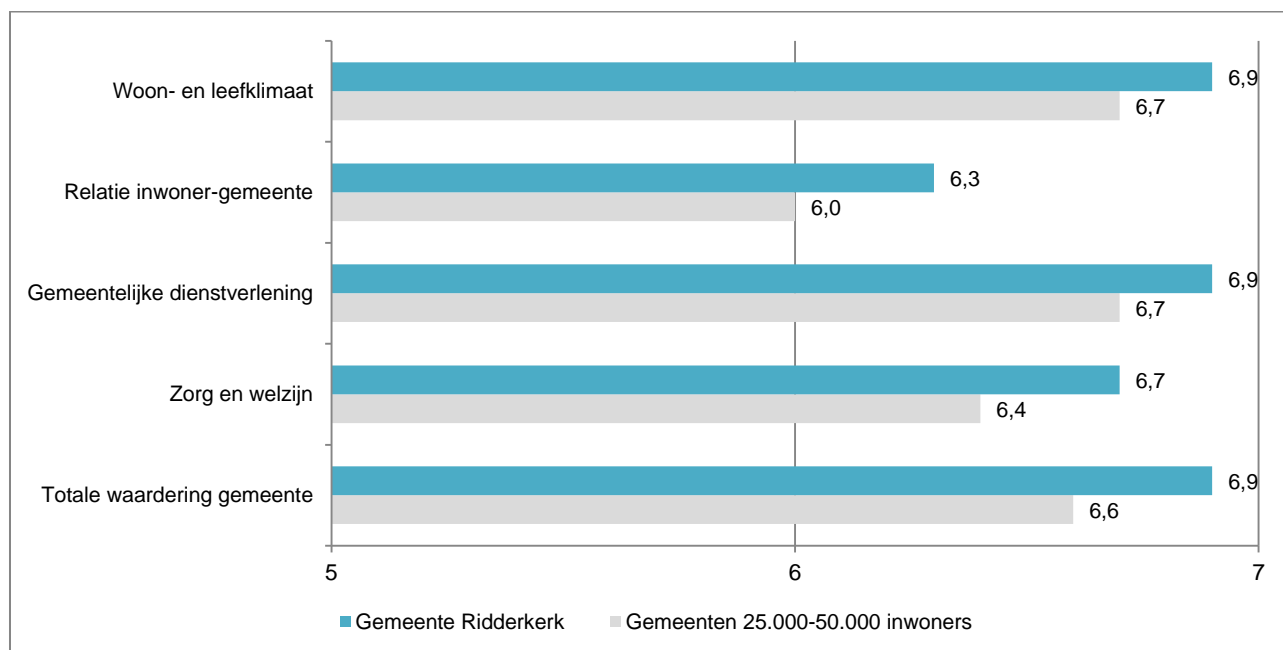
### Beknopt overzicht uitkomsten Waarstaatjegemeente.nl - najaar 2016 en een reactie van het college op die uitkomsten

#### Uitkomsten 2016 totaaloordeel per thema

Thema's	n*	Gemiddeld rapportcijfer (1-10) Gemeente Ridderkerk	Gemiddeld rapportcijfer (1-10) Gemeenten 25.000-50.000 inwoners	< 5 %	6-7 %	8+ %	weet niet %
Woon- en leefklimaat	495	6,9	6,7	9	54	30	7
Relatie inwoner-gemeente	341	6,3	6,0	14	40	11	35
Gemeentelijke dienstverlening	460	6,9	6,7	8	54	27	12
Welzijn en Zorg	262	6,7	6,4	7	33	13	46
<b>Totale waardering gemeente</b>	<b>371</b>	<b>6,9</b>	<b>6,6</b>	<b>4</b>	<b>50</b>	<b>20</b>	<b>26</b>

\* Aantal respondenten dat een oordeel gegeven heeft (dus exclusief mensen die [weet niet] hebben aangekruist).

#### Totaaloordeel per thema (gemiddeld rapportcijfer 1-10) – vergeleken met andere gemeenten



## Reactie van het college op de uitkomsten

### *Woon- en leefklimaat*

De scores voor het woon- en leefklimaat zijn goed. De openbare ruimte wordt door burgers als zeer positief ervaren. Verreweg de meeste inwoners geven aan zich thuis te voelen in de wijk. Ook de nabijheid van scholen wordt door bewoners gewaardeerd. Inwoners zouden meer ondersteuning willen bij activiteiten op veiligheid en leefbaarheid. De gemeente heeft deze wens ook. Door de invoering van wijkregie wil de gemeente bewoners zo goed mogelijk helpen met activiteiten en partners in wijken met elkaar in contact brengen.

### *Relatie inwoner-gemeente*

De relatie inwoner-gemeente laat een hogere score zien dan de gemiddelde score van vergelijkbare gemeenten. Dat is fijn, want de gemeente streeft naar goede verhoudingen met de inwoners. De uitkomst van de onderliggende vragen laat zien, dat op twee onderdelen een lagere dan gemiddelde score is gegeven. Opvallend is dat die twee aspecten als tegenstrijdigheden kunnen worden opgevat. Waar de ene groep inwoners vindt, dat er beter toezicht op naleving van regels moet zijn, vindt een andere dat de gemeente zich flexibel moet opstellen.

### *Gemeentelijke dienstverlening*

De gemeentelijke dienstverlening scoort hoger ten opzichte van vergelijkbare gemeenten. Veel contacten zijn nog via de balie, maar ook via de telefoon en internet. Dit is niet anders dan in de vergelijkbare gemeenten. De meeste bezoekers vinden het aanvragen of voorleggen makkelijk en kreeg ook uiteindelijk wat gevraagd werd. In de helft van de gevallen werd de inwoner aangenaam verrast door de medewerker met de service die zij/hij verleende.

De score is hoog, maar er is ook ruimte voor verbetering. Deze ligt in de persoonlijke benadering van de medewerker, in het meedenken en het bieden van ruimte om mee te denken. Ook de digitale dienstverlening, communicatie en voorlichting scores hoger ten opzichte van vergelijkbare gemeenten. In de loop van 2016 is de website vernieuwd en zijn bijna alle (aanvraag)formulieren gedigitaliseerd. De Blauwkai is goed bekend bij de inwoners en krijgt een goede waardering.

### *Welzijn en Zorg*

De gemeente Ridderkerk scoort hoger dan gemiddeld op dit terrein. Het betreft vooral de tevredenheid van inwoners met hun leven en gezondheid, de sociale contacten die ze hebben en de mate van activiteiten in het verenigingsleven. Uit de cijfers blijkt dat de gemeente een sterk verenigingsleven heeft. Dit is weer van invloed op sociale contacten en tevredenheid over het leven. De uitkomsten uit het onderzoek kunnen naast de ervaringen in o.a. de wijkteams gelegd worden en in contact met de partners tot nieuwe inzichten, accenten, maatregelen en een andere aanpak leiden. Het onderzoeksbureau beveelt afzonderlijk onderzoek aan naar de tevredenheid onder gebruikers van zorg- en welzijnsvoorzieningen. Er wordt jaarlijks onderzoek gedaan naar de klanttevredenheid van de gebruikers van de nieuwe taken.

### *Klanttevredenheidsonderzoek (KTO)*

In het (afzonderlijk gehouden) klanttevredenheidsonderzoek zien we gemiddeld een stijgende lijn in de score op alle aspecten. De verbetering zit in de openingstijden, de duidelijkheid van informatie en de mate waarin men op de hoogte werd gehouden van het verloop van de dienstverlening.

De meeste mensen bezoeken het gemeentehuis voor een reisdocument of rijbewijs. Het aantal mensen dat van te voren een afspraak heeft gemaakt stijgt en zit nu op 74%. Het aantal mensen dat telefonisch een afspraak maakt blijft nagenoeg gelijk en het aantal via internet neemt significant toe. De gemiddelde wachttijd (vanaf moment binnenkomst totdat men geholpen is) ligt lager dan voorgaande jaren. Naast het contact bij de balie heeft het contact via telefoon en e-mail de grootste voorkeur, terwijl het internet vooral wordt gebruikt om vooraf informatie in te winnen. Het rapportcijfer voor het inwinnen van informatie is gestegen ten opzichte van voorgaande jaren.