

Bijlage 1

Samenvatting en reactie op de uitkomsten waarstaatjegemeente.nl

Samenvatting rapport burgerpeiling

De gemeente Ridderkerk heeft ook in 2020 meegedaan aan het benchmarkonderzoek Waarstaatjegemeente.nl. In het onderzoek krijgt de gemeente inzicht in de waardering van de inwoners over vier belangrijke maatschappelijke thema's:

- Woon- en leefklimaat
- Samenwerking tussen inwoners en gemeente
- Gemeentelijke dienstverlening
- Zorg en welzijn

Inwoners hebben bij elk thema hun totaaloordeel kunnen geven over de inspanningen van de gemeente in de vorm van een rapportcijfer. De gegevens uit het onderzoek zijn vergeleken met de resultaten van andere gemeenten uit het benchmark, die qua inwonersaantallen vergelijkbaar zijn met de gemeente Ridderkerk.

Jaar	Woon- en leefklimaat	Samenwerking inwoner – gemeente	Gemeentelijke dienstverlening	Welzijn en zorg	Klanttevredenheids-onderzoek
2020*	6,6 ↑	6,3 ↓	6,8 ↔	6,7 ↓	8,3 ↓
2019	6,5 ↓	6,4 ↓	6,8 ↓	6,8 ↓	8,4 ↑
2018	6,8 ↔	6,5 ↓	6,9 ↔	7,1 ↓	7,9 ↓
2017	6,8 ↓	6,6 ↑	6,9 ↔	7,3 ↑	8,2 ↑
2016	6,9	6,3	6,9	6,7	7,8
**	6,6 ↔	6,1 ↑	6,7 ↑	6,5 ↑	-

* Vergeleken met de uitkomsten van 2019.

** Gemiddelde uitkomst van gemeenten van vergelijkbare grootte 25.000-50.000 (referentiegroep) die in 2020 hebben meegedaan. Vergeleken met de uitkomsten van gemeente Ridderkerk in 2020.

Hier is te zien dat gemeente Ridderkerk op drie van de vier beleidsthema's hoger scoort dan de referentiegroep en op thema woon- en leefklimaat gelijk scoort.

Toelichting rapportcijfer

Cijfer	Toelichting	Cijfer	Toelichting
9,5 – 10	Uitmuntend	4,5 – 5,4	Bijna voldoende
8,5 – 9,4	Zeer goed	3,5 – 4,4	Onvoldoende
7,5 – 8,4	Goed	2,5 – 3,4	Gering
6,5 – 7,4	Ruim voldoende	1,5 – 2,4	Slecht
5,5 – 6,4	Voldoende	1,0 – 1,4	Zeer slecht

Waardering thema woon- en leefklimaat

Inwoners van Ridderkerk waarderen de zorg van de gemeente voor de woon- en leefomgeving ruim voldoende met een 6,6. De inwoners wonen en leven prettig in hun eigen buurt en de beoordeling die zij hiervoor geven is goed met een 7,9. De grote meerderheid van de inwoners voelt zich thuis in hun buurt. Er is een sterke verbondenheid, de meeste inwoners gaan op een prettige manier met elkaar om en zijn bereid elkaar te helpen. Ook voelt de meerderheid zich overwegend veilig in hun buurt en er is weinig overlast van buurtbewoners of hangjongeren.

Inwoners waarderen de voorzieningen in hun buurt verschillend. Het meest tevreden is men over de aanwezigheid van basisonderwijs, winkels voor de dagelijkse boodschappen, gezondheids- en zorgvoorzieningen en het groen. Men is het minst tevreden over het aanbod van welzijnsvoorzieningen en de parkeergelegenheid.

Meer dan een derde van de inwoners is van mening dat er voldoende wordt gedaan aan leefbaarheid en veiligheid van de buurt. Ook vindt een minderheid dat de gemeente buurtbewoners voldoende betreft, aanspoort en ondersteunt bij de aanpak van de leefbaarheid en veiligheid in de buurt. Onder de

inwoners is een bereidheid om mee te helpen, bijna zeven van de tien inwoners wil zich in de toekomst (misschien) actief inzetten voor de leefbaarheid van de buurt.

Opvallend is dat de waardering voor deelname aan kunst en cultuur dit jaar behoorlijk is gedaald ten opzichte van vorig jaar. Dit zal hoogstwaarschijnlijk een gevolg zijn van de coronamaatregelen.

Reactie college: woon- en leefklimaat

Om de leefbaarheid in de buurt te bevorderen werken we samen met Wooncompas, Facet Ridderkerk en de politie in leefbaarheidsteams. Deze leefbaarheidsteams pakken leefbaarheidsissues in de buurten op, samen met de bewoners. Ook de wijkoverleggen zijn actief betrokken bij de leefbaarheid in de buurt.

Het is goed te zien dat slechts een kleine groep inwoners overlast van buurtbewoners ervaart. Samen met onze partners pakken we de situaties op waarbij sprake is van overlast. De overlast van hangjongeren is beperkt. Samen met politie en jongerenwerk treden wij actief op bij situaties waarin zich toch overlast voordoet. Indien nodig wordt een groepsaanpak ingezet.

Iets minder dan de helft van de inwoners heeft zich ingezet voor de buurt, een grote groep inwoners geeft aan dat ze wel actief wil worden. Via wijkoverleggen, wijkdeeteams en met onze partners ontplooiën wij initiatieven om inwoners bij hun buurt te betrekken zoals een buurtent en Burendag.

Waardering thema samenwerking inwoner-gemeente

Het thema samenwerking inwoner – gemeente is met een 6,3 voldoende gewaardeerd. Meer dan een derde van de inwoners heeft (heel) veel vertrouwen in de manier waarop de gemeente Ridderkerk wordt bestuurd. Men is het meest tevreden over de samenwerking en realisatie van plannen en activiteiten. Minst tevreden is men over de flexibiliteit en het luisterend oor van de gemeente.

Reactie college: samenwerking inwoner-gemeente

Wij blijven ons continu inzetten voor een betere samenwerking met de inwoners. Het collegeprogramma hanteren wij daarvoor als leidraad. Wij zetten in op de doorontwikkeling van (instrumenten voor) interactie en participatie met inwoners. Waar het kan heffen we barrières in regelgeving op. Wij streven er naar dat inwoners trots zijn dat men in Ridderkerk woont en/of werkt.

Waardering thema gemeentelijke dienstverlening

Inwoners waarderen de algehele dienstverlening van de gemeente Ridderkerk gemiddeld met een 6,8 ruim voldoende. Bijna zes van de tien inwoners hebben de laatste 12 maanden contact gehad met de gemeente. Meeste contacten met de gemeente waren dit jaar via de publieksbalie, gevolgd door internet en telefonisch contact. Het totale klantcontact scoort gemiddeld met een 6,7 ruim voldoende.

De dienstverlening via de digitale faciliteiten scoort ook ruim voldoende met een 6,8.

Meer dan zeven van de tien inwoners zijn tevreden over de informatieverstrekking van de gemeente. Dit jaar is het taalgebruik van de gemeente beter beoordeeld dan vorig jaar. De algehele communicatie en voorlichting vanuit de gemeente zijn ruim voldoende beoordeeld met gemiddeld een 6,8.

Bijna acht van de tien inwoners volgen het gemeentenieuws via de plaatselijke huis-aan-huiskrant De Combinatie en 62% raadpleegt gemeentekrant De Blauwkai. De Blauwkai is ruim voldoende beoordeeld met gemiddeld een 7,1.

Reactie college: gemeentelijke dienstverlening

De coronamaatregelen hebben invloed gehad op de dienstverlening. We konden een groot deel van het jaar niet de dienstverlening bieden op de manier zoals we gewend waren. Het college is positief over de blijvend goede score van de gemeentelijke dienstverlening bij de inwoners, juist ook het afgelopen jaar.

De waardering voor de communicatie vanuit de gemeente via de website, de Blauwkai en de gemeenteapp, stemmen tevreden. De website wordt continu verbeterd en is het afgelopen jaar bijvoorbeeld toegankelijker gemaakt om steeds inclusiever inwoners van informatie te kunnen voorzien. De vernieuwde gemeenteapp is in ontwikkeling en wordt dit jaar gelanceerd.

Waardering thema zorg en welzijn

De inspanningen van de gemeente op het gebied van zorg en welzijn scoort gemiddeld met een 6,7 ruim voldoende. De beleving van de algehele gezondheid in Ridderkerk is goed, gemiddeld een 7,7. De tevredenheid met het leven scoort ook goed, gemiddeld een 7,9.

De grote meerderheid van de inwoners heeft voldoende sociale contacten en voelt zich zelden of nooit

eenzaam. Meer dan de helft van de inwoners is actief in het verenigingsleven, met name op het gebied van sport. Meer dan zes van de tien inwoners sporten of bewegen intensief minimaal 1 keer per week. Bijna de helft van de inwoners is mantelzorger en de meerderheid van de inwoners is bereid om buurtbewoners zo nodig te helpen. De meeste inwoners hebben een sociaal vangnet. Bijna acht van de tien inwoners kunnen als er hulp of zorg nodig is zeker terugvallen op familie. De algemene waardering voor alle inspanningen van de gemeente voor haar inwoners is ruim voldoende beoordeeld met gemiddeld een 6,7.

Reactie college: zorg en welzijn

Het college is positief gestemd over dit rapportcijfer gezien de omstandigheden waarin inwoners verkeren en hebben verkeerd in 2020. De coronapandemie en de aanpak daarvan hebben immers aanzienlijke impact op het maatschappelijk leven (gehad). Mogelijk draagt het momentum van het onderzoek (oktober, november 2020) positief bij aan de uitslag, omdat inwoners de zomer met versoepeling van corona-maatregelen net achter de rug hadden. Toch was er ten tijde van het onderzoek ook sprake van opnieuw een flinke ingreep op het maatschappelijk leven door verergering van de coronapandemie en de aanscherping van maatregelen. Deze waardering op het gebied van zorg en welzijn geeft daarom naar het oordeel van het college met name zicht op de (veer)kracht van de inwoners van Ridderkerk en hun positieve betrokkenheid naar elkaar toe. Dat biedt perspectief voor de toekomst, omdat de meest kwetsbaren de komende tijd de steun van gemeente, maatschappelijke partners en mede-inwoners heel hard nodig zullen hebben.

Klantentevredenheidsonderzoek balie

Totaaloordeel bezoek publieksbalie

Bezoekers hebben hun bezoek van die dag kunnen beoordelen met een rapportcijfer. De beoordeling is dit jaar met een 8,3 goed beoordeeld. Net iets lager dan vorig jaar (8,4).

Reactie college: klantentevredenheidsonderzoek

Het stemt het college zeer tevreden dat ondanks de Covid 19-maatregelen het rapportcijfer weer goed is. We vinden het belangrijk dat naast de online dienstverlening ook de offline dienstverlening mogelijk blijft en het persoonlijke contact goed gewaardeerd wordt.