













## Waarstaatjegemeente.nl - najaar 2011

Beknopt overzicht uitkomsten en een reactie van het college op die uitkomsten

	Burger als kiezer	Burger als klant	Burger als onderdaan	Burger als partner	Burger als wijkbewoner	Burger als belastingbetaler
Gemid: 2011**	5,9	7,6	6,3	5,7	7,0	5,9
2011	5,8 	7,6 	6,5 	5,6 	7,2 	6,0 
2010	5,8 	7,5 	6,3 	5,5 	7,0 	5,8 
2009	5,0	7,3	6,3	5,1	7,1	5,4

\* Gemiddelde uitkomst van gemeenten van vergelijkbare grootte.

### Reactie college op de uitkomsten:

Het college is blij verrast met de positieve uitkomsten van de meting 2011. Juist omdat de laatste jaren allerlei forse bezuinigingen moesten worden doorgevoerd, valt deze uitkomst extra op.

#### Burger als kiezer:

Het gemeentebestuur (raad, burgemeester en college) heeft in de begroting opgenomen dat het met minimaal gemiddeld een 6 beoordeeld wil worden door de burger als kiezer. Na de stijging, met 0,8 punt, die in 2010 gemeten werd ten opzichte van 2009 is de waardering dit jaar op een gelijk gemiddelde van 5,8 blijven steken en ligt daarmee 0,1 punt onder het landelijk gemiddelde dat op 5,9 staat. Dat is jammer, maar er zijn lichtpuntjes. De uitkomst van de zeven vragen die tot het gemiddelde cijfer leidt, laat zien dat op onderdelen en stijging te zien is ten opzichte van 2010. Die komt het meest naar voren in de mening van burger over goed gemeentebestuur. De waardering op dat punt is 6,3. Eigenlijk is "het gemeentebestuur" een containerbegrip, dat de raad, de burgemeester en het college inhoudt. Het is dan ook vreemd, dat de waardering voor die specifieke bestuursorganen achterblijft bij die voor "het gemeentebestuur". Wat hiervan de onderliggende redenen zijn, is niet uit de cijfers te halen. Laten we daarom blij zijn dat "het gemeentebestuur" gezamenlijk steeds beter scoort, want van 5,4 in 2009, via 6,1 in 2010 naar 6,3 in 2011 is een forse stijging die 0,2 punt boven het landelijk gemiddelde uitkomt. We zijn er nog niet, maar we gaan er vanuit dat aan het einde van de bestuursperiode de gemiddelde 6,0 behaald kan worden door o.a. de volgende activiteiten:

- voortgaan met de doorontwikkeling van participatie;
- invoering en doorontwikkeling van on-line participatie;
- vragen naar de mening van onze burgers door bijvoorbeeld dit instrument: de waarstaatjegemeente;
- besluiten van het college en gemeenteraad te publiceren en toe te lichten via de website en het gemeentejournaal, met daarbij speciale aandacht voor het verloop van de participatie en de invloed daarvan op de besluitvorming;
- bereikbaarheid van het gemeentebestuur praktisch in te vullen door middel van de wijkbezoeken, het spreekuur van het college, de column van de raadsleden, de uitzending van de raadsvergaderingen via internet enz.

#### Burger als klant:

Voor de 'burger als klant' zijn zeven indicatoren benoemd: de openingstijden zijn voldoende en duidelijk, bij het loket van de gemeente hoef je niet lang te wachten, de ambtenaren aan het loket zijn correct en vriendelijk, de ambtenaren aan het loket van de gemeente helpen je snel en vakkundig, het gemeentehuis is goed verzorgd, de prijs van de producten is redelijk en de informatie die de gemeente geeft is voldoende en begrijpelijk. Met uitzondering van de indicator "Oordeel van de burger over de prijs van de producten en diensten" zijn binnen dit proces alle scores hoger of gelijk aan vorig jaar. Mogelijk houdt de lagere waardering voor de prijs van de diensten verband met de situatie rond het eerst wel en later niet meer gratis verstrekken van de Nederlandse identiteitskaarten. Dit vond in dezelfde periode plaats als deze peiling. In totaliteit is de waardering voor het hoofdproces Dienstverlening gestegen van een 7,5 naar een 7,6.

Ook in de jaren 2012 en verder blijven we ons inzetten om de dienstverlening aan de burgers te verbeteren. Dit gaan we doen door het inrichten van een klantcontactcentrum zodat de burger uiterlijk in 2015 één aanspreekpunt heeft bij de gemeente en dat 80% van de vragen en diensten in 1 keer kunnen worden beantwoord of geleverd. Verbeteren van de telefonische bereikbaarheid en het binnen de gestelde termijnen beantwoorden van vragen zijn acties die we gaan nemen. We blijven onze medewerkers ontwikkelen en

coachen op klantgerichtheid en doen we er alles aan om de wachttijden aan het loket zo kort mogelijk te laten zijn. Dit laatste punt proberen we te realiseren door meer op afspraak te gaan werken.

#### Burger als onderdaan/belastingbetaler:

Voor de burger als onderdaan zijn vijf indicatoren benoemd: het is in de gemeente voldoende veilig op straat, de gemeente pakt de sociale veiligheid goed aan, de in de gemeente geldende verordeningen en andere regels zijn nodig, helder en niet in strijd met elkaar, de gemeente controleert en handhaaft regels voldoende en de woonlasten in de gemeente zijn in verhouding met de kwaliteit van het wonen in de gemeente. Deze indicatoren scoren in Ridderkerk ten opzichte van vergelijkbare gemeenten goed. Terwijl in de andere gemeenten de score gelijk gebleven is, is er in Ridderkerk een toename van het totale rapportcijfers met 0,2. Gezien de uitkomsten voelt de burger als onderdaan zich dus over het algemeen veiliger dan in voorgaande jaren. Helaas heeft Ridderkerk recent te maken gekregen met een, relatief groot, aantal overvallen. Dat er overvallen plaatsvinden én het aantal overvallen zal het veiligheidsgevoel van burgers (en ondernemers) niet ten goede komen. Bepalend hierbij is echter ook hoe de gemeente, in samenwerking met politie, optreedt bij de actieve opsporing, het zoeken van de publiciteit én de nazorg aan slachtoffers, betrokkenen en de (directe) omgeving. Hopelijk wordt deze inzet bij een volgend onderzoek 'beloond' met burgers die zich, ondanks een aantal bedreigende voorvallen, toch veilig zijn blijven voelen in de eigen woonomgeving. Verder is er ook een toenemende tevredenheid te zien van burgers over wat er met zijn belastinggeld gebeurt (voorzieningsniveau). Van een 5,4 in 2009 naar een 6,0 in 2011. Waarmee we dus in het jaar 2011 boven het landelijk gemiddelde uitkomen. Verder valt op dat de burger meer tevreden is over de duidelijkheid van regels en het handhaven daarvan.

#### Burger als partner:

De waardering van de burger als partner laat de afgelopen twee jaar een stijgende lijn zien. In 2010 maakten we een forse sprong naar 5,5 ten opzichte van 5,1 in 2009. Ook afgelopen jaar is de weg omhoog verder ingezet. Het is echter een bescheiden stijging van 5,5 naar 5,6. Daarmee zitten we net onder het landelijk gemiddelde (5,7). We zijn dus net als vorig jaar blij met de stijging maar we zijn nog niet tevreden. We blijven streven naar een betere waardering van de burger. Het in 2010 vastgestelde participatiebeleid moet ons daarbij helpen. Wat opvalt aan de cijfers is dat er een daling is ten opzichte van 2010 in de waardering van de burgers in de mate waarbij ze bij de totstandkoming van plannen worden betrokken. In 2010 scoorden we hierop een 6,0 en in 2011 een 5,6. Daar moeten we in 2012 dus op inzetten. Om conform de uitgangspunten van het participatiebeleid de burger beter bij de totstandkoming van plannen te betrekken. Wat verder opvalt, is dat de burgers een hogere waardering hebben dan in 2010 voor de mate waarop ze zijn betrokken bij de uitvoering van beleid. Weliswaar nog net onder het landelijk gemiddelde maar we gaan wel vooruit. Dat zien wij dan ook als een aansporing om ook in de uitvoering van beleid de burger nog beter te betrekken. Voorbeelden van hoe we dat willen gaan doen zijn het consequent toepassen van het afwegingskader participatie, de inzet van de wijkregisseurs nieuwe stijl, intensiveren van de contacten met het bedrijfsleven, collegebezoeken enzovoort. Naast de verbetering van de relatie met inwoners, blijven we ook werken aan de samenwerking met onze partners. Dit zijn zowel andere gemeenten binnen en buiten de regio, alsook onze maatschappelijke partners. Als gemeente willen wij met onze maatschappelijke partners afspraken maken over de gewenste maatschappelijke effecten binnen de beschikbare middelen. Van onze maatschappelijke partners vragen wij om op basis van hun professionaliteit, kennis en ervaring aan te geven hoe zij deze maatschappelijke effecten denken te kunnen realiseren. Aangezien zij de uitvoering veelal voor hun rekening nemen horen zij direct van onze inwoners of bepaalde activiteiten wel of niet in de smaak vallen en kan indien nodig (en mogelijk) ingespeeld worden op de wensen van onze inwoners.

#### Burger als wijkbewoner:

Het niveau waarop de burger als wijkbewoner de gemeente waardeert is hoger dan in 2009 en is dat van de best presterende gemeenten. Op vrijwel alle onderzochte onderdelen bleef de score hetzelfde of steeg zelfs licht. Alleen de waardering voor uitgaansgelegenheid en winkelaanbod is iets gedaald. Ten aanzien van de waardering van het winkelaanbod ligt Ridderkerk echter nog ver boven het landelijk gemiddelde (8.1 voor Ridderkerk 7.5 gemiddeld). Een noemenswaardige stijger in waardering zit in de beleving van verkeersveiligheid. De aandacht op dit beleidsterrein wordt dus herkend. Een nog grotere stijging zit in de waardering van de speelmogelijkheid en de voorzieningen voor jongeren. Ook dit heeft de afgelopen jaren de nodige aandacht gehad en laat zien dat ondanks dat Ridderkerk aan het vergrijzen is er wel degelijk veel aandacht is voor de jeugdige inwoner. Tot slot worden de welzijnsvoorzieningen in de buurt in toenemende mate gewaardeerd (van 5.9 in 2009 tot 6.4 in 2011 en tegen gemiddelde van 6.0) door de inwoners. Dit ondersteunt het beleid t.a.v. buurtgericht werken en de inzet van Sport en Welzijn in de afgelopen jaren. Het helpt ook dat er inwoners zijn die zich inzetten voor een schoon Ridderkerk waarvan er een aantal door de Ridderkerk Slinger in het zonnetje is gezet. De financiële situatie van de gemeente zorgt ervoor dat die betrokkenheid broodnodig blijft.