

Resultaten 'Waar Staat Je Gemeente' bekend

Inwoners geven gemeente rapportcijfers

De 'rapportcijfers' die de inwoners vorig jaar aan het gemeentebestuur hebben gegeven zijn bekend. De cijfers zijn de uitkomst van het jaarlijkse onderzoek 'Waar staat je gemeente'. Het is een benchmarkonderzoek naar de waardering van de inwoners voor hun gemeente.

Klant, kiezer, partner, belastingbetaler, onderdaan

Deze waardering wordt gemeten op vijf verschillende burgerrollen: de burger als klant, als kiezer, als partner, als belastingbetaler en als onderdaan. De gemeente Ridderkerk doet jaarlijks mee aan de najaarsmeting van dit onderzoek. De gemeente gebruikt de uitkomsten van het onderzoek om beter besluiten te kunnen nemen voor Ridderkerk. Ook andere gemeenten doen mee aan dit onderzoek. Zo kan Ridderkerk de resultaten van het onderzoek vergelijken met andere gemeenten. De verschillen tussen de rapportcijfers van Ridderkerk en die van andere gemeenten zijn daarbij interessanter dan de absolute hoogte ervan.

De burger als klant heeft in het onderzoek van 2013 het beste rapportcijfer gekregen en is gestegen van 7,4 in 2012 naar 7,6 in 2013. Het rapportcijfer van de Burger als wijkbewoner is met 7,1 gelijk gebleven. De rapportcijfers van de overige burgerrollen zijn licht gedaald. Dit komt overeen met de landelijke trend.

„We hebben als college de ambitie om de uitslagen van 2009 vast te houden, terwijl de gemeentelijke taken met minder geld moeten worden uitgevoerd. In deze tijd van bezuinigingen is dat een forse uitdaging. Het college is blij dat deze doelstelling opnieuw is gehaald”, aldus burgemeester Anny Attema. Namens het gemeentebestuur bedankt ze alle deelnemers aan het onderzoek voor de tijd die ze eraan hebben besteed.

De rapportcijfers uitgelicht

Burger als kiezer

De waardering van de burger als kiezer voor het gemeentebestuur is gedaald ten opzichte van de drie voorgaande jaren. De landelijke trend is ook dalende. In het rapport Waarstaatjegemeente 2013 is te zien dat de cijfers voor “het vertrouwen in het college van B&W en dat de gemeente goed bestuurd wordt”, hoger is dan de cijfers voor “invloed op wat er in de gemeente gebeurt, vertegenwoordiging door de gemeenteraad en B&W maken hun beloften waar”. Evenals voorgaande jaren is het cijfer iets lager dan het landelijk gemiddelde, maar wel hoger dan de uitslag van 2009.

Burger als klant

De burger als klant waardeert de gemeente iets hoger dan vorig jaar. Vergeleken met gemeenten van vergelijkbare grootte scoort gemeente Ridderkerk 0,1 punt onder het gemiddelde. Het werken volgens afspraak en beperken van de vrije inloop in het servicecentrum heeft een licht positief effect gehad op de waardering van de burger. Het

oordeel over de prijs van de dienstverlening (6,1) ligt duidelijker lager dan het oordeel over de andere indicatoren. Het wijkt echter niet af van gemeenten van vergelijkbare grootte.

Burger als onderdaan/belastingbetaler

In 2013 is het totaalcijfer van de burger als onderdaan en belastingbetaler gedaald met 0,2, nadat de score voor twee opeenvolgende jaren gelijk is gebleven. De uitslag is vergelijkbaar met andere gemeenten. Het waarom van deze daling wordt uit de cijfers niet helder. Uit de opmerkingen die respondenten hebben gegeven komen wel vier thema's dominant naar voren: sociale veiligheid, verkeersoverlast (parkeeroverlast, snelheid, scholieren en ouders die kinderen naar school brengen en ophalen), honden- en paardenpoep en overlast door (hang)jeugd. De gemeente onderneemt hierop allerlei acties zoals vaker surveilleren, beboeten hondeneigenaren bij overtreding van de hondenpoeperegels, meer parkeertoezicht, een parkeervoorziening voor vrachtauto's in Cornelisland, maatregelen tegen hangjeugd en dergelijke.

De burger als belastingbetaler is iets minder tevreden over de overheid dan voorgaande jaren. De activiteiten die ook dit jaar ondernomen zijn (spreekuur, callcenter, informatie via de pers, digitale ontsluiting van gegevens etc.) zijn gelijk aan voorgaande jaren en vormen dan ook geen verklaring voor deze daling. Ook de losse opmerkingen die door respondenten zijn gegeven, bieden geen aanknopingspunt.

Burger als partner

De burger als partner waardeert de gemeente in 2013 iets lager dan vorig jaar. Maar ten opzichte van 2009 is het cijfer met 0,3 gestegen. Het bestuur van Ridderkerk vindt het erg belangrijk de burger in zijn rol als partner te betrekken bij de ontwikkeling van plannen en wil echt de mening van de bewoners, ondernemers en maatschappelijke organisaties kennen bij het maken van plannen. Middelen waarmee dit bereikt wordt, zijn onder meer het consequent toepassen van het afwegingskader participatie, de inzet van de wijkregisseurs, verbeteren en intensiveren van de contacten met het bedrijfsleven en bezoeken van het college aan de wijken. Naast de verbetering van de relatie met inwoners, wordt ook voortdurend gewerkt aan de samenwerking met allerlei partners. Dit zijn zowel andere gemeenten binnen en buiten de regio, als de maatschappelijke partners (verenigingen, instellingen, organisaties, bedrijven).

Burger als wijkbewoner

Al jaren zijn de inwoners van Ridderkerk redelijk tevreden over de wijken waarin ze wonen. Er zijn weinig veranderingen in de beleving. Natuurlijk zijn er wel vragen over de kwaliteit van het groen of over het parkeren, maar zeker gezien de bezuinigingen op de openbare ruimte is het goed te constateren dat mede met behulp van de forse inzet van de aannemers en de medewerkers van de buitendienst de kwaliteit behouden blijft. Ten opzichte van vergelijkbare gemeenten ligt de waardering zelfs iets hoger dan het gemiddelde. Op het gebied van speelvoorzieningen scoort de gemeente goed.

Ook losse opmerkingen waardevol

In de burgerpeiling 'Waar Staat Je Gemeente', die in het najaar van 2013 in Ridderkerk werd gehouden, konden de deelnemers niet alleen vragen beantwoorden maar ook opmerkingen maken over tal van zaken. Vele tientallen inwoners maakten daarvan gebruik.

„De opmerkingen gaan over van alles en nog wat. In dergelijke onderzoeken worden dit soort reacties wel eens opzij geschoven. Maar voor ons bevatten ze nuttige informatie”, zegt

burgemeester Anny Attema. „De opmerkingen geven, naast de resultaten van de andere vragen, inzicht in waar onze inwoners zich zorgen over maken of waarover ze juist heel tevreden zijn. Er zijn zeker rode draden te bespeuren, ook al staan de opvattingen die uit de antwoorden naar voren komen, soms lijnrecht tegenover elkaar.”

De ‘vrije opmerkingen’ van de deelnemers aan de burgerpeiling zijn in de gemeentelijke organisatie verspreid. Daar vormen ze een onderdeel van de input waarmee beleidsvoorstellen en plannen worden ontwikkeld.

Meer toezicht

Veel opmerkingen gaan over het openbaar groen en het onderhoud van straten en fietspaden. De geënquêteerden geven in een aantal gevallen heel concreet aan waar situaties verbeterd kunnen worden. Ook verkeersveiligheid, hondenpoep, parkeren (in het algemeen en van bedrijfsauto's in woongebieden) scoren hoog in de opmerkingen. De Ridderkerkers vragen ook aandacht voor handhaving van regels en meer toezicht op straat. Over de samenwerking met de buurgemeenten wordt uiteenlopend gedacht. Overeenstemming is er over de wens dat Ridderkerk zijn eigen karakter behoudt. Zorgen zijn er over toenemende leegstand in het winkelcentrum.

(kader)

Alle uitkomsten van het onderzoek Waar Staat Je Gemeente zijn te lezen op www.ridderkerk.nl/.....