

## Beknopt overzicht uitkomsten Waarstaatjegemeente.nl - najaar 2015 en een reactie van het college op die uitkomsten

### Beknopt overzicht uitkomsten Waarstaatjegemeente.nl – najaar 2015

Jaar	Burger als kiezer	Burger als klant	Burger als onderdaan	Burger als partner	Burger als wijkbewoner	Burger als belastingbetaler
2015	5,9 ↓	7,4 ↔	6,5 ↑	5,7 ↔	7,1 ↓	6,2 ↑
2014	6,0 ↑	7,4 ↓	6,4 ↔	5,7 ↑	7,2 ↑	6,0 ↑
2013	5,5 ↓	7,6 ↑	6,4 ↓	5,4 ↓	7,1 ↔	5,8 ↓
2012	5,8 ↔	7,4 ↓	6,5 ↔	5,6 ↔	7,1 ↓	6,0 ↔
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
Gemiddeld: 2015*	5,9 ↔	7,7 ↓	6,3 ↑	5,7 ↔	7,0 ↑	5,9 ↑

\* Gemiddelde uitkomst van gemeenten van vergelijkbare grootte die in 2013, 2014 en 2015 hebben meegedaan.

### Reactie van het college op de uitkomsten

#### Burger als kiezer

Het landelijk gemiddelde op deze onderdelen laat eenzelfde beeld zien, dat uitmondt in de gemiddelde score, die gelijk is aan het landelijk gemiddelde.

De uitkomst van 5,9 is sterk beïnvloed door de stellingen "Ik heb vertrouwen in burgemeester en wethouders" en "De gemeente wordt goed bestuurd", die beide 6,3 scores. De scores op de drie overige stellingen zijn: "Als kiezer heb ik invloed op wat er in de gemeente gebeurt" 5,7, "Ik voel me vertegenwoordigd door de gemeenteraad" 5,5 en "Burgemeester en wethouders maken hun beloften waar" 5,6.

#### Burger als klant

De eindscore van 7,4 is gelijk aan vorig jaar. Gezien het feit dat het onderzoek is afgenomen in een hectische periode (tijdens de verbouwing van de balies), is een gelijke score in lijn met de verwachting. De burger geeft aan dat op het gebied van informatievoorziening met name de website nog te wensen over laat (score 6,7). In december 2015, vlak na het onderzoek, is de gemeentewebsite vernieuwd. Hierdoor zijn formulieren en informatie makkelijker vindbaar geworden. Ook de waardering voor de prijzen is traditioneel laag met een score van 5,9. Volgend jaar verwachten wij een hogere score door o.a. de verbeterde informatievoorziening via de website en kortere wachttijden aan de balies.

#### Burger als onderdaan/belastingbetaler

Bij Burger als onderdaan gaat het over de ervaren veiligheid op straat. De gemeente is actief bezig deze te verbeteren en de burger wordt actief hierin betrokken. Veiligheid en het ervaren van veiligheid is prioriteit voor de medewerkers van domein Veiligheid. In 2015 heeft er een inventarisatie plaatsgevonden van 'enge plekken', die daarna aangepakt zijn. Buurtpreventieteams worden gefaciliteerd in hun werk, juist op die tijdstippen, dat burgers zich op straat onveilig kunnen voelen. Politie en gemeentelijke toezichthouders ver-

---

sterken met hun aanwezigheid de veiligheid en het gevoel van veiligheid. Is het oordeel van de inwoners over de veiligheid in de buurt (6,9) iets lager dan inwoners van vergelijkbare gemeenten ervaren (7,0), dit wordt goedge maakt met de waardering, die de gemeente krijgt op de manier waar zij haar bewoners betreft bij de aanpak van veiligheid. De gemeente reageert over het algemeen goed op meldingen of klachten en doet wat zij zegt te gaan doen. Wanneer alle vragen van het onderzoek (indicatoren) gewogen worden, dan scoort Ridderkerk met een 6,5 hoger dan vergelijkbare gemeenten (6,3) en iets hoger dan de score van 2014 (6,4).

#### Burger als partner

In 2015 is het cijfer dat we van onze inwoners krijgen gelijk gebleven. Ridderkerk scoort met het cijfer 5,7 net zo hoog als vergelijkbare gemeenten. Daar zijn we nog niet tevreden mee. We streven naar een betere waardering van onze inwoners op dit onderdeel. Wij investeren in het betrekken van onze inwoners, ondernemers en maatschappelijke organisaties bij onze plannen. In vergelijking met vorig jaar is het oordeel over de interesse van de gemeente over de mening van burgers gestegen van een 6,0 naar een 6,2. Met de ideeëndag investeren wij in de relatie met onze inwoners. Dit heeft zeker bijgedragen aan de hogere score op dit onderdeel. Het oordeel van onze inwoners over het betrekken van de burger bij de plannen en het oordeel over de inspraakmogelijkheden bij plannen zijn daarentegen iets gedaald. Met de extra inzet van de wijkregisseurs leveren wij een bijdrage aan het verhogen van de betrokkenheid van de inwoners bij planvorming vanaf het begin van het proces. Dit resulteert naar verwachting in een hogere score op beide onderdelen.

#### Burger als wijkbewoner

Al jaren is het oordeel van onze inwoner op dit onderdeel nagenoeg gelijk. Uit een cijfer 7.1 spreekt een tevredenheid uit en laat zich ook goed landelijk vergelijken. Dat is positief want na al de bezuinigingen in het onderhoud is de waardering toch hetzelfde gebleven. Wellicht dat de kleine daling met 0.1 het gevolg is van het feit dat in 2015 we te maken hadden met nieuwe aannemers die het onderhoud van de buitenruimte verzorgen en de tijd nodig hadden om ingewerkt te worden. Door de weersomstandigheden hadden we ook extra last van onkruid. "Er is onvrede over zwerfvuil. Er is echter geen toename van zwerfvuil geconstateerd."