

Bijlage 1

Samenvatting en reactie college op de uitkomsten Burgerpeiling 2022

Samenvatting rapporten Burgerpeiling en KTO-balie Ridderkerk

De gemeente Ridderkerk heeft ook in 2022 meegedaan aan het benchmarkonderzoek Burgerpeiling onderdeel van 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
- Welzijn en zorg (inclusief gezondheid).

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 in 2022 ook meegedaan hebben aan het onderzoek.

Tegelijkertijd wordt ieder jaar een klanttevredenheidsonderzoek gehouden, onder de bezoekers aan de balie van het gemeentehuis.

Jaar	Woon- en leefklimaat	Samenwerking inwoner – gemeente	Gemeentelijke dienstverlening	Welzijn en zorg	Klanttevredenheidsonderzoek
2022*	6,8 ↑	5,8 ↓	6,7 ↑	6,5 ↓	8,1 ↑
2021	6,5 ↓	6,0 ↓	6,6 ↓	6,6 ↓	7,9 ↓
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
NL 2022**	6,4 ↑	5,8 ↔	6,5 ↑	6,4 ↑	-

* De uitkomsten 2022 vergeleken met 2021.

** Gemiddelde uitkomsten van gemeenten, die in 2022 hebben meegedaan aan het onderzoek, vergeleken met de uitkomsten van gemeente Ridderkerk in 2022.

Hier is te zien dat gemeente Ridderkerk op de thema samenwerking inwoner – gemeente gelijk scoort en op de andere beleidsthema's hoger scoort dan het gemiddelde van de gemeenten in Nederland, die deelgenomen hebben aan het onderzoek Burgerpeiling.

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

Burgerpeiling

Waardering thema woon- en leefklimaat

- ✓ De zorg van de gemeente voor de woon- en leefomgeving is door de inwoners voldoende beoordeeld met een 6,8.
- ✓ De sociale samenhang in de buurt is overwegend positief. Acht op de tien (82%) respondenten voelt zich thuis in de buurt en drie kwart (77%) woont in een huis dat past bij de situatie en wensen. Zeven op de tien (72%) vindt dat buurtbewoners op een prettige manier met elkaar omgaan. Twee derde zal niet zo snel weggaan uit de buurt (67%). Zes op de tien vindt dat buurtbewoners te vertrouwen zijn (60%) en ruim de helft geeft aan dat zij voor elkaar klaar staan (56%). Een derde van de respondenten (32%) voelt zich betrokken bij de mensen die in hun buurt wonen.

- ✓ Een meerderheid (83%) voelt zich altijd/meestal veilig in eigen buurt en heeft weinig tot geen overlast van buurtbewoners (65%) en hangjongeren (82%). Een minderheid van de inwoners 29% heeft (heel) vaak te maken met onveilige verkeerssituaties, 33% ervaart dat soms en 38% heeft daar (bijna) nooit mee te maken.
- ✓ De meerderheid van de respondenten is tevreden over het onderhoud van de openbare ruimte. Bijna zeven op de tien respondenten geeft aan dat er in de buurt weinig tot geen dingen kapot zijn (68%). Zes op de tien (61%) vindt dat straten en stoepen goed begaanbaar zijn. (Ruim) de helft vindt dat het groen in de buurt goed onderhouden is (55%) en dat de buurt netjes en schoon is (53%). Zeven op de tien (70%) respondenten is tevreden over de hoeveelheid groen in de buurt en vier op de tien (41%) is van mening dat er genoeg parkeerplaatsen zijn voor auto's. Een even groot aandeel is het hier mee oneens (42%).
- ✓ De helft van de respondenten (52%) is van mening dat de afgelopen jaren de buurt niet vooruit- of achteruit is gegaan. Bijna vier op de tien (37%) respondenten ervaart een achteruitgang en een kleiner aandeel (12%) vindt dat de buurt is verbeterd.
- ✓ Wat betreft de voorzieningen in hun buurt is men het meest tevreden over:
 - Het aanbod van winkels voor de dagelijkse boodschappen (84%)
 - Gezondheids- en zorgvoorzieningen (81%)
 - Speelvoorzieningen voor kinderen tot 12 jaar (70%)

Men is het minst tevreden over het aanbod van welzijnsvoorzieningen en de parkeergelegenheid. Bijna drie kwart (73%) van de respondenten vindt de kwaliteit van de gemeentelijke begraafplaats voldoende. Vier op de tien (39%) vindt dat er voldoende mogelijkheden zijn voor deelname aan kunst en cultuur in gemeente Ridderkerk. Eén op de vijf (19%) is het hier niet mee eens.

- ✓ Bijna vier op de tien (37%) respondenten heeft zich de afgelopen 12 maanden ingezet voor de leefbaarheid van de buurt, 7% heeft zich hier vaak voor ingezet. De helft (50%) respondenten geeft aan zich in de toekomst te willen (blijven) inzetten voor de leefbaarheid van de buurt, één op de tien (10%) geeft aan dit zeker te willen (blijven) doen.
- ✓ Over het algemeen is de meerderheid van de respondenten (72%) (zeer) tevreden over de bereikbaarheid van Ridderkerk. De afzonderlijke aspecten van de bereikbaarheid worden als volgt beoordeeld:
 - De bereikbaarheid per auto: 7,9
 - De bereikbaarheid met het openbaar vervoer: 6,6.

Reactie college: woon- en leefklimaat

Het onderzoek laat zien dat de bewoners over de woon- en leefomgeving en de kwaliteit van de gemeentelijke begraafplaats tevreden zijn. De totaalscore is ten opzichte van 2021 verbeterd.

Opvallend is dat de score van onze gemeente is verbeterd terwijl de gemiddelde score van onderzochte gemeenten met vergelijkbare grootte juist is afgenomen (6,7 in 2021 en 6,4 in 2022).

De meerderheid is tevreden over het onderhoud van de openbare ruimte. 70% vindt dat er voldoende groen in de buurt is en ruim 40% vindt dat er voldoende parkeergelegenheid is en hetzelfde % vindt dat dit juist te weinig is. Het is een blijvende uitdaging om met de inwoners, die zich actief willen (blijven) inzetten, voor de leefbaarheid van de buurt tot een belangenafweging te komen. Meer groen versus meer parkeergelegenheid.

Waardering thema samenwerking inwoner-gemeente

- ✓ De samenwerking inwoner-gemeente is met een 5,8 gewaardeerd.
- ✓ Een kwart (26%) van de respondenten heeft (heel) veel vertrouwen in de manier waarop de gemeente Ridderkerk wordt bestuurd, één op de vijf (22%) heeft weinig tot geen vertrouwen en iets meer dan de helft (52%) heeft daar geen uitgesproken mening over.
- ✓ Eén op de vijf respondenten vindt dat de gemeente voldoende luistert naar inwoners (20%) en dat de gemeente inwoners en organisaties voldoende de ruimte geeft om ideeën en plannen uit te voeren (22%). Een derde (34%) vindt dat de gemeente inwoners voldoende laat meedenken bij plannen, activiteiten en voorzieningen.

Reactie college: samenwerking inwoner-gemeente

Wij blijven ons continu inzetten voor een betere samenwerking met de inwoners en een optimale dienstverlening aan onze inwoners en ondernemers. Dit doen we o.a. aan de hand van het collegeprogramma 2022-2026 Hart voor een toekomstbestendig Ridderkerk. We zijn bezig met de ontwikkeling van een nieuw participatiebeleid en we gaan in gesprek met Ridderkerkers – jong en oud – o.a. in buurttenten en met 'Straatpraat' in de wijken. We gaan investeren in nieuwe en bestaande communicatiekanalen. Zo hebben we recent de website geheel vernieuwd, zodat inwoners

de informatie, die zij zoeken, makkelijk kunnen vinden. En uiteraard kunnen inwoners wekelijks – zonder afspraak – gebruik maken van het spreekuur van het college.

Waardering thema gemeentelijke dienstverlening

- ✓ Zowel de algehele dienstverlening van de gemeente Ridderkerk als de digitale dienstverlening worden gemiddeld gewaardeerd met een 6,7.
- ✓ De volgende aspecten van de dienstverlening van de gemeente vinden respondenten het meest belangrijk:
 - Snelheid van handelen (40%)
 - Juistheid en begrijpelijkheid van de informatie (40%)
 - Houding en gedrag van de medewerkers (36%)
- ✓ Bijna zes op de tien respondenten (57%) heeft de afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente. Respondenten hebben voornamelijk contact gehad met:
 - de gemeente via balie publiekszaken van het gemeentehuis (54%),
 - telefonisch (53%)
 - per e-mail (41%)
- ✓ Respondenten beoordelen de verschillende aspecten als volgt:
 - Het contact via de balie publiekszaken: 7,0
 - Het telefonisch contact: 6,3
 - Het contact per e-mail: 6,2
- ✓ Van de respondenten die de afgelopen 12 maanden contact hebben gehad met de gemeente, vond twee derde (67%) het gemakkelijk om de vraag te stellen of de aanvraag te regelen. (Bijna) zes op de tien kreeg uiteindelijk wat hij/zij wilde (60%) en dat de verkregen/ontvangen informatie klopte en volledig was (57%). Ruim de helft (54%) van de respondenten vindt de duur van de afhandeling acceptabel. Bijna vier op de tien (37%) vond dat hij/zij voldoende op de hoogte werd gehouden van de afhandeling. Het aandeel dat het hiermee oneens is, is met 39% nagenoeg gelijk.
- ✓ De respondenten die de afgelopen 12 maanden contact hebben gehad met de gemeente hebben ook de medewerkers mogen beoordelen. Zes op de tien (60%) is van mening dat de medewerker zelf de vraag zo goed mogelijk heeft beantwoord. (Ruim) de helft van de respondenten vond de medewerker deskundig (54%) en dat de medewerker zich verantwoordelijk toonde om echt tot een oplossing te komen (52%). Ruim vier op de tien (46%) respondenten vond dat de medewerker zich goed kon inleven. De ruimte die medewerker bood om mee te denken (39%) en de mate waarin de medewerker de respondent prettig verraste met de service (34%) krijgen een iets lagere waardering.
- ✓ Het contact met de gemeente scoort gemiddeld een 6,5. De communicatie en voorlichting vanuit de gemeente wordt gemiddeld beoordeeld met een 6,3. (Bijna) zes op de tien respondenten kan gemakkelijk aan de benodigde gemeentelijke informatie komen (57%) en vindt dat de gemeente heldere taal gebruikt (62%).
- ✓ Respondenten volgen het nieuws van de gemeente vooral via de huis-aan-huiskrant De Combinatie (74%), de gemeentekrant De Blauwkai (63%) en de gemeentelijke website (28%). Het liefst willen respondenten op de hoogte gehouden worden via de gemeentekrant De Blauwkai (56%), de digitale nieuwsbrief van de gemeente (29%) en de gemeentelijke website (26%).
- ✓ De gemeentekrant De Blauwkai wordt gemiddeld beoordeeld met een 7,1, de gemeentelijke website scoort gemiddeld een 6,7. De berichtgeving via de sociale media van de gemeente wordt over het algemeen met een 6,8 beoordeeld, twee derde van de respondenten (67%) heeft hier geen mening over.

Reactie college: gemeentelijke dienstverlening

De algehele dienstverlening van de gemeente Ridderkerk wordt gemiddeld gewaardeerd met een 6,7. Dat ligt net iets hoger van dan het landelijke gemiddelde van 6,5.

We vinden het belangrijk om als overheid dicht bij onze inwoners te staan. Wij zetten ons blijvend in om hen persoonlijke, moderne, betrokken en betrouwbare dienstverlening te leveren. Dit doen we door het verder digitaliseren van onze processen en de nieuwe website, waarin verbeteringen zijn doorgevoerd op het gebied van toegankelijke en begrijpelijke informatie. Inwoners geven aan dat zij snelheid van handelen, juistheid en begrijpelijkheid van informatie, houding en gedrag van medewerkers de belangrijkste aspecten van dienstverlening vinden. Deze aspecten geven ons richting voor de verdere ontwikkeling van onze (online) dienstverlening.

Waardering thema zorg en welzijn (inclusief gezondheid)

- ✓ De algemene waardering voor de moeite die gemeente Ridderkerk neemt om inwoners te laten meedoen en meetellen in de gemeente is beoordeeld met gemiddeld een 6,5. Alle moeite die de gemeente neemt voor inwoners wordt ook door respondenten gemiddeld beoordeeld met een 6,5.

- ✓ De beleving van de algehele gezondheid in Ridderkerk scoort gemiddeld een 7,6. De beoordeling over de tevredenheid met het leven scoort gemiddeld een 7,9. Slechts een klein deel van de respondenten heeft het gevoel dat de lichamelijke gezondheid en het fysiek functioneren een negatieve invloed hebben op het leven of in de weg staan. Acht op de tien respondenten pakt de draad gemakkelijk op als het even tegen heeft gezeten (79%) en drie kwart (74%) regelt/organiseert gemakkelijk zelf hulp als dat nodig is. Twee derde (66%) slaat zich gemakkelijk door moeilijke tijden heen. (Bijna) zes op de tien raakt niet snel van slag als iets tegenzit of onduidelijk is (59%) en heeft vertrouwen in de toekomst (57%).
- ✓ De meeste respondenten (80%) vinden dat ze voldoende contacten hebben met andere mensen. Bijna een kwart (22%) voelt zich soms of (heel) vaak eenzaam.
- ✓ Het merendeel (86%) sport eenmaal per week of vaker. De helft van de respondenten (50%) neemt deel aan het verenigingsleven. Met name zijn zij actief binnen een sportvereniging (30%) gevolgd door een religieuze of maatschappelijke vereniging (16%).
- ✓ Zes op de tien (62%) respondenten helpt weleens de burens. Bijna vier op de tien respondenten heeft weleens aandacht voor burens in een zorgwekkende situatie (37%) en een derde doet weleens aan vrijwilligerswerk (32%). Bijna de helft van de respondenten (47%) wil in de nabije toekomst (misschien) vrijwilligerswerk (blijven) doen. Driekwart (76%) van de respondenten zou vanuit zichzelf een oogje in het zeil houden, twee derde (67%) zou hulp bieden bij boodschappen en vier op de tien (44%) zou burens helpen bij vervoer.
- ✓ Zeven op de tien (69%) verricht weleens mantelzorg. Een derde (33%) van deze mantelzorgers heeft weleens het gevoel dat zij door het geven van zorg minder of onvoldoende tijd heeft voor eigen bezigheden.
- ✓ De meeste respondenten hebben een sociaal vangnet, de meerderheid kan terugvallen op familie (93%), vrienden of kennissen (87%) op het moment dat zij hulp of zorg nodig hebben. Ook kunnen respondenten, al is het in mindere mate (64%), (waarschijnlijk) terugvallen op mensen in de buurt.

Reactie college: zorg en welzijn (inclusief gezondheid)

De gemeente zet zich continu in voor goede ondersteuning van onze (soms kwetsbare) inwoners. Dit doen we o.a. aan de hand van het collegeprogramma 2022-2026 Hart voor een toekomstbestendig Ridderkerk. We ondersteunen inwoners in de zelfredzaamheid en deelname aan de maatschappij door verschillende voorzieningen uit de Wmo, de Jeugdwet en aanvullende regelingen voor minima, zoals de Ridderkerkpas. Daarnaast zorgen we dat inwoners de weg naar de juiste zorg makkelijker kunnen vinden.

Naast deze zorgtaken zetten we ook in op het versterken van de sociale basis, de bestrijding van eenzaamheid, het stimuleren van ontmoeting, nabuurschap, deelname aan het verenigingsleven en vrijwilligerswerk. De basis daarvoor is de Nota Integraal Beleid Sociaal Domein. Onze welzijnspartner Stichting Facet Ridderkerk is daarbij erg belangrijk. Uit bovenstaande cijfers blijkt al sterk dat Ridderkerkers naar elkaar omzien en er voor elkaar willen zijn.

We zijn dankbaar voor het grote aantal mantelzorgers binnen onze gemeente. Daarom hebben we aan het begin van deze collegeperiode de mantelzorgpluim verhoogd van € 75,- naar € 100,-. Ook op andere manieren ondersteunen en ontlasten we mantelzorgers, zodat zij langer voor hun dierbaren kunnen zorgen. Dit doen we door onder andere de inzet van de mantelzorgconsulenten van Stichting Facet Ridderkerk, respijtzorg en mantelzorgadvisering.

Klanttevredenheidsonderzoek

Totaaloordeel bezoek gemeentehuis / publieksbalie

- ✓ Respondenten geven gemiddeld een 8,1 als totaaloordeel voor hun bezoek aan het gemeentehuis. Dit is ten opzichte van 2021 toen het bezoek met een 7,9 beoordeeld werd iets gestegen. Voor acht op de tien respondenten (80%) was het bezoek aan het gemeentehuis overeenkomstig met de verwachtingen. Bij 7% overtrof het bezoek de verwachtingen en bij 3% viel het tegen.
- ✓ Respondenten hebben het gemeentehuis voornamelijk bezocht voor:
 - Een rijbewijs (53%)
 - Een paspoort (19%)
 - Een identiteitskaart (10%)
- ✓ De meerderheid van de respondenten heeft van tevoren een afspraak gemaakt voor dit bezoek (65%). Een derde (32%) heeft dit niet gedaan en dat was ook niet nodig.
- ✓ Van de vier respondenten die *geen* afspraak hadden en dat wel gewild hadden, hebben drie respondenten aangegeven waarom ze geen afspraak hebben gemaakt. Twee respondenten vonden het niet duidelijk hoe ze dat moesten doen en één respondent had een ander antwoord. Eén respondent heeft de vraag niet beantwoord.

- ✓ Van de respondenten die van de voren een afspraak hebben gemaakt, heeft het merendeel (66%) dit gedaan via het afsprakenformulier van de website van de gemeente. Bijna iedereen (97%) vond het (heel) makkelijk om een afspraak te maken.
- ✓ Bijna de helft van respondenten (48%) heeft voor hun bezoek *géén* informatie gezocht via één van de kanalen van de gemeente. Van degenen die wel informatie hebben gezocht, heeft vier op de vijf (80%) dit via de website van de gemeente gedaan.
- ✓ Ruim zeven op de tien (72%) respondenten die voor het bezoek informatie hebben gezocht bij de gemeente beoordelen dit met een rapportcijfer 8 of hoger.
- ✓ Over het algemeen zijn de meeste onderdelen van het bezoek aan het gemeentehuis (iets) lager beoordeeld dan in 2021. De wachttijd voordat men werd geholpen (8,1), de wachtruimte in het gemeentehuis bij de publieksbalie (8,2) en de prijs die men voor een dienst/product/informatie heeft betaald (6,7) werden in 2022 (iets) beter gewaardeerd dan in 2021 (respectievelijk +0,4 en +0,3). Vooral de duidelijkheid van de informatie die men gekregen heeft (8,4) is lager beoordeeld (-0,7). Ook de bereidheid van de medewerker om te helpen (8,4), de mate waarin de medewerker nieuwe oplossingen of ideeën aandroeg (7,9) en de verwijzingsborden (of bewegwijzering) in het gemeentehuis (7,4) werden lager gewaard dan in 2021 (-0,4).
- ✓ Respondenten vonden de openingstijden, de wachttijd en vriendelijkheid de belangrijkste aspecten van de dienstverlening aan de balie. Deze werden als volgt beoordeeld:
 - De openingstijden: 7,3
 - De wachttijd: 8,1
 - De vriendelijkheid: 8,5

De openingstijden en de wachttijd blijken de afgelopen drie jaar steeds de belangrijkste aspecten te zijn.

- ✓ Bijna de helft van de respondenten (45%) is in één keer geholpen en hoeft niet meer terug te komen. Bijna vier op de tien (36%) moet nog een keer terugkomen om het bestelde product op te halen. Verder kwam één op de acht (13%) om een bestelling op te halen.
- ✓ Naast een bezoek aan het gemeentehuis zouden respondenten via e-mail (36%) en telefonisch (34%) contact willen hebben met de gemeente om een product, informatie of dienst te krijgen.
- ✓ Respondenten beoordelen het telefonische contact met de gemeente gemiddeld met een 7,7. Bijna de helft (47%) heeft geen oordeel gegeven.

Reactie college: klanttevredenheidsonderzoek

We vinden het belangrijk dat de inwoner zich door ons altijd goed geholpen voelt. We verbeteren onze dienstverlening door processen verder te digitaliseren. De nieuwe website maakt het makkelijker voor de inwoners om de informatie te vinden, die ze nodig hebben voor het bezoek aan het gemeentehuis. Het persoonlijke contact blijft onverminderd belangrijk. Inwoners beoordelen het bezoek aan de gemeentehuis/publieksbalie met een 8,1. Dat laat zien dat de waardering voor de medewerkers hoog is, zelfs iets hoger dan vorig jaar.