

Bijlage 1

Samenvatting en reactie op de uitkomsten waarstaatjegemeente.nl

Samenvatting rapporten burgerpeiling en klanttevredenheidsonderzoek

De gemeente Ridderkerk heeft ook in 2021 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 (inclusief veiligheid)
- 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 qua inwonersaantallen vergelijkbaar zijn met de gemeente Ridderkerk.

Jaar	Woon- en leefklimaat	Samenwerking inwoner – gemeente	Gemeentelijke dienstverlening	Welzijn en zorg	Klanttevredenheidsonderzoek
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
**	6,7 ↓	6,0 ↔	6,7 ↓	6,6 ↔	-

* De uitkomsten 2021 vergeleken met 2020.

** Gemiddelde uitkomst van gemeenten van vergelijkbare grootte 25.000-50.000 (referentiegroep) die in 2021 hebben meegedaan. Vergeleken met de uitkomsten van gemeente Ridderkerk in 2021.

Hier is te zien dat gemeente Ridderkerk op de beleidsthema's samenwerking inwoner – gemeente en welzijn en zorg gelijk scoort. En op de beleidsthema's woon- en leefklimaat net iets lager scoort dan de referentiegroep.

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 (inclusief veiligheid)

De zorg van de gemeente voor de woon- en leefomgeving is door de inwoners ruim voldoende beoordeeld met een 6,5. De meeste mensen wonen prettig en voelen zich thuis in hun eigen buurt. Een meerderheid voelt zich overwegend veilig in hun buurt en er is weinig overlast van buurtbewoners of hangjongeren. Een minderheid van de inwoners 23% heeft vaak te maken met onveilige verkeerssituaties, 39% ervaart dat soms en 38% heeft daar zelden of nooit mee te maken. De meerderheid van de inwoners is tevreden over het onderhoud van de openbare ruimte.

Iets meer dan de helft van de inwoners is van mening dat hun buurt de afgelopen jaren niet vooruit- of achteruit is gegaan. Bijna een tiende ziet wel vooruitgang in de buurt, bijna vier van de tien inwoners ervaren achteruitgang.

Een derde van de inwoners is van mening dat er voldoende wordt gedaan aan de leefbaarheid en veiligheid van de buurt. Een minderheid vindt 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. Net als in vorige jaren wil 69% van de inwoners zich in de toekomst (misschien) actief inzetten voor de leefbaarheid van de buurt.

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

De kwaliteit van de gemeentelijke begraafplaatsen en rouwcentra is voor de grote meerderheid (93%) van de inwoners net als vorige jaren voldoende. Mogelijkheden voor deelname aan kunst en cultuur is dit jaar iets gedaald, waarschijnlijk door de corona maatregelen.

Reactie college: woon- en leefklimaat (inclusief veiligheid)

Het onderzoek laat zien dat de bewoners over de woon-en leefomgeving en de kwaliteit van de begraafplaatsen en het rouwcentrum tevreden zijn. De meerderheid is tevreden over het onderhoud van de openbare ruimte. Dit ondanks de weersomstandigheden in de zomerperiode met veel onkruidgroei. Het is een uitdaging om met de inwoners die zich actief willen inzetten voor de leefbaarheid van de buurt tot een belangenafweging te komen. Want enerzijds is er de opgave om de waardering over het groen te handhaven of zelfs te verhogen. En anderzijds de onvrede over onvoldoende parkeergelegenheid te verminderen.

Waardering thema samenwerking inwoner-gemeente

Een kwart van de inwoners heeft (heel) veel vertrouwen in de manier waarop de gemeente Ridderkerk wordt bestuurd, minder dan een kwart heeft weinig tot geen vertrouwen en iets meer dan de helft heeft daar geen uitgesproken mening over.

De samenwerking inwoner-gemeente is met een 6,0 voldoende gewaardeerd. Er is het afgelopen jaar niet veel veranderd in de mening van de inwoners over de opstelling van de gemeente. Enkel vinden dit jaar minder inwoners dat de gemeente hen voldoende betreft bij plannen, activiteiten en voorzieningen.

Reactie college: samenwerking inwoner-gemeente

Wij blijven ons continu inzetten voor een betere samenwerking met de inwoners. Wij zetten in op de doorontwikkeling van (instrumenten voor) interactie en participatie met inwoners, zowel offline en online. Dit doen we o.a. aan de hand van het collegeprogramma, de visie op dienstverlening en e-participatie en de evaluatie van participatie instrumenten. 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

De algehele dienstverlening van de gemeente Ridderkerk krijgt van de inwoners een ruim voldoende gemiddeld met een 6,6. Zes van de tien inwoners hebben de laatste 12 maanden contact gehad met de gemeente. Meeste contacten met de gemeente waren via internet en de gemeente app, gevolgd door telefonisch contact en contact aan de balie van het gemeentehuis. Het totale klantcontact scoort ruim voldoende, gemiddeld met een 6,5. De dienstverlening via de digitale faciliteiten scoort ook ruim voldoende, een 6,7.

De beoordelingen over het aanvragen van een product/dienst, of het voorleggen van een probleem en het contact met de medewerker van de gemeente, zijn dit jaar lager dan vorige jaren. Dit kan een gevolg zijn van corona maatregelen.

Wat betreft de communicatie is bijna tweederde van de inwoners (65%) van mening dat men gemakkelijk aan benodigde informatie kan komen en 58% vindt dat de gemeente heldere taal gebruikt. Meer dan acht van de tien inwoners volgen het gemeentenuws via de plaatselijke huis-aan-huiskrant De Combinatie en 67% raadpleegt gemeentekrant De Blauwkai. De Blauwkai is ruim voldoende beoordeeld met gemiddeld een 7,2.

De algehele communicatie en voorlichting vanuit de gemeente is ruim voldoende gewaardeerd met een 6,7.

Reactie college: gemeentelijke dienstverlening

We blijven ons inzetten voor de doorontwikkeling van onze dienstverlening. Zowel aan de balie, telefoon als in de doorontwikkeling en toegankelijkheid van de onlinedienstverlening. Het afgelopen

jaar hebben de gevolgen van corona en de coronamaatregelen invloed gehad op onze dienstverlening. Er is extra ingezet op onlinedienstverlening en duidelijke informatie op de website. Deze ontwikkeling zetten we door. Ondanks deze maatregelen is de waardering voor medewerkers aan de balie ook dit jaar weer hoog. We zijn blij te zien dat dit moment van persoonlijk contact ook dit jaar weer goed gewaardeerd wordt.

Waardering thema zorg en welzijn (inclusief gezondheid)

De algemene waardering voor alle inspanningen van de gemeente voor haar inwoners is ruim voldoende beoordeeld met gemiddeld een 6,6.

De inspanningen van de gemeente op het gebied van welzijn en zorg om kwetsbare inwoners volledig te laten deelnemen aan de maatschappij, is ook ruim voldoende gewaardeerd met een 6,6.

De meeste inwoners ondervinden nauwelijks tot geen belemmeringen om aan het maatschappelijk leven deel te nemen. De beleving van de algehele gezondheid in Ridderkerk is nog steeds goed, gemiddeld een 7,6. Zo ook de beoordeling over de tevredenheid met het leven, gemiddeld een 7,9. Meer dan acht van de tien inwoners geven aan voldoende sociale contacten te hebben en voelen zich zelden of nooit eenzaam.

De helft van de inwoners is actief in het verenigingsleven, met name op het gebied van sport en een religieuze of maatschappelijke vereniging. Meer dan zes van de tien inwoners zijn minimaal 1 keer per week intensief aan het bewegen of sporten.

Minder dan de helft van de inwoners is mantelzorger en de meerderheid van de inwoners is bereid om buurtbewoners zo nodig te helpen. Meer dan een derde van de inwoners heeft zich het afgelopen jaar ingezet voor vrijwilligerswerk.

De meeste inwoners hebben een sociaal vangnet. Ongeveer driekwart van de inwoners kan, als er hulp of zorg nodig is, zeker terugvallen op familie en meer dan de helft kan zeker rekenen op vrienden of kennissen.

Reactie college: zorg en welzijn (inclusief gezondheid).

Het onderzoek laat zien dat inwoners een positieve kijk hebben op hun mogelijkheden om deel te nemen aan de maatschappij. Ridderkerkers zijn over het algemeen zeer tevreden over hun leven en hun gezondheid. Positief is ook dat het merendeel van de inwoners klaar staat om een ander te helpen. Deze bevindingen sluiten aan bij de doelstellingen die de gemeente nastreeft met het Integraal Beleid Sociaal Domein 2021. Het is de missie van de gemeente dat iedereen gelijke kansen heeft om mee te doen, zich optimaal te ontwikkelen, voor zichzelf en elkaar te zorgen, zo lang mogelijk vitaal en gezond is en in staat is veilig thuis te kunnen wonen.

Klantentevredenheidsonderzoek

Totaaloordeel bezoek gemeentehuis / publieksbalie

Bezoekers hebben hun bezoek van die dag kunnen beoordelen met een rapportcijfer. Het bezoek aan het gemeentehuis is goed beoordeeld met een 7,9, lager dan vorig jaar (8,3).

Het totale oordeel van het bezoek aan de balie, van wachttijd voordat men werd geholpen, tot aan de prijs voor de dienst/product/informatie, is gemiddeld een 8,3.

Reactie college: klantentevredenheidsonderzoek

Het onderzoek laat zien dat inwoners de maatregelen in de hal vanwege corona goed beoordelen. De dienstverlening aan de balie is continu aangepast op de op dat moment geldende coronamaatregelen. Dienstverlening was daarmee anders dan dat inwoners van ons gewend zijn. Het onderzoek laat zien dat ondanks de maatregelen en aanpassingen de waardering voor medewerkers aan de balie ook dit jaar weer hoog is.