

# Bijlage 1 Samenvatting en reactie op de uitkomsten waarstaatjegemeente.nl

## Samenvatting rapport burgerpeiling

De gemeente Ridderkerk heeft in 2017 wederom 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
- Relatie tussen inwoners en bestuur
- Gemeentelijke dienstverlening
- Zorg en welzijn

Inwoners hebben bij elk thema hun totaaloordeel kunnen geven over de inspanningen van de gemeente. De gegevens uit het onderzoek zijn vergeleken met de resultaten van andere gemeenten uit de benchmark die qua inwonersaantallen vergelijkbaar zijn met de gemeente Ridderkerk.

Totaaloordeel gemeente Ridderkerk op maatschappelijke thema's	M* Ridderkerk	M* Gemeenten 25.000 – 50.000 inwoners
Woon- en leefklimaat	6,8	6,8
Relatie inwoner-gemeente	<b>6,6</b>	6,2
Gemeentelijke dienstverlening	<b>6,9</b>	6,8
Zorg en welzijn	<b>7,3</b>	6,6

Uit het onderzoek blijkt dat de inwoners van Ridderkerk hun gemeente overwegend positief waarderen, hetzelfde of beter dan de vergelijkbare gemeenten.

\*M = gemiddeld rapportcijfer

### Woon- en leefklimaat

Het woon- en leefklimaat is op totaalniveau hetzelfde als in vergelijkbare gemeenten (6,8). Eén van de onderdelen van het totaalcijfer over het woon-en leefklimaat betreft het prettig wonen in de buurt. De inwoners van de gemeente Ridderkerk geven aan het onderdeel prettig wonen in hun eigen buurt het cijfer 7,9 (2016 7,8). Dit cijfer wijkt nauwelijks af van de 8,0 in vergelijkbare gemeenten. De sociale samenhang in de buurt is overwegend positief gebleven. De meerderheid van de inwoners is tevreden over het onderhoud van de openbare ruimte. Volgens meer dan de helft van de inwoners wordt er voldoende gedaan aan de leefbaarheid en veiligheid in de buurt - een verbetering ten opzichte van 2016. Minder dan de helft is van mening dat de gemeente de buurt voldoende betreft, stimuleert en ondersteunt bij de aanpak van leefbaarheid en veiligheid. Op deze laatste twee onderdelen is een verslechtering ten opzichte van 2016 waarneembaar.

Het veiligheidsgevoel van onze inwoners is nagenoeg gelijk gebleven. 83% van onze inwoners gaf aan zich meestal of altijd veilig te voelen.

Men ervaart vaker verkeersonveilige situaties en de parkeerdruk neemt toe. Het toenemende aantal klachten uit de wijken wijst hier ook op. De waardering voor het openbaar vervoer is gestegen. Frequentie buslijnen, zowel als sneldienst als door de wijken, worden op prijs gesteld.

**Reactie college:** „Het onderzoek laat zien dat onze wijken leefbaar zijn. Maar stilzitten is er voor de gemeente niet bij. Het kan nog beter, en dat vraagt onze voortdurende aandacht en inzet.”

### Relatie inwoner-gemeente

Het thema relatie inwoner-gemeente is gewaardeerd met een 6,6. Men is het meest tevreden over de samenwerking en realisatie van plannen en activiteiten. Opvallend is dat inwoners het meer dan gemiddeld waarderen dat de gemeente hen voldoende betreft bij plannen en andere activiteiten en ver-

volgens doet wat ze zegt. Met deze scores wordt betrouwbaarheid beloond en kan gesteld worden dat het vertrouwen in het gemeentebestuur een stijgende lijn vertoont.

**Reactie college:** „We zijn blij met de hogere score op de relatie inwoner-gemeente, want dit betekent dat onze inzet daarop zich uitbetaalt. We gaan de slag met de kritiek die in de cijfers doorklinkt als het gaat om participatie en luisteren naar de inwoners.”

### **Gemeentelijke dienstverlening**

De meeste contacten met de gemeente zijn via de publieksbalie, telefonisch contact en via internet. Het gemiddelde cijfer dat onze inwoners geven voor alle aspecten van de gemeentelijke dienstverlening is een 6,9, net wat hoger dan vergelijkbare gemeenten. De dienstverlening via de digitale faciliteiten scoort ruim voldoende, een 7,0.

**Reactie college:** „Met deze mooie cijfers zijn we blij, want we vinden een goede dienstverlening aan onze inwoners erg belangrijk. Doorlopend proberen we de dienstverlening aan te passen op de behoefte van onze inwoners. We investeren zowel in de digitale dienstverlening als in traditionele mogelijkheden (telefoon, persoonlijke contact aan de balie). Ook onze communicatie en voorlichting worden goed beoordeeld. De waardering voor De Blauwkai is weer verder gestegen.”

### **Zorg en Welzijn**

De inspanningen van de gemeente op het gebied van zorg en welzijn scoort het hoogst, gemiddeld een 7,3 (hoger dan in vergelijkbare gemeenten). De beleving van de algehele gezondheid is in Ridderkerk ruim voldoende (7,7). Hetzelfde geldt voor de tevredenheid met het leven: ook ruim voldoende (7,9). De meerderheid van de inwoners (82%) heeft voldoende sociale contacten en voelt zich zelden of nooit eenzaam. Meer dan de helft van de inwoners is actief in het verenigingsleven. De inzet van inwoners voor hun naasten is het grootst bij ‘de hulp aan burens’. De meeste inwoners van Ridderkerk (84%) zijn bereid om buurtbewoners zo nodig te helpen. Verder is er een sociaal vangnet. Van de inwoners verwacht 92% zeker/waarschijnlijk terug te kunnen vallen op familie, 88% kan in geval van nood zeker/waarschijnlijk rekenen op de hulp van vrienden of kennissen.

**Reactie college:** „We zien onze inwoners graag gezond en gelukkig. Het doet ons goed dat de beleving van de algehele gezondheid in Ridderkerk ruim voldoende is. Dat geldt ook voor de tevredenheid met het leven. Uit de cijfers blijkt ook de kracht van het verenigingsleven en de bereidheid om naar elkaar om te zien.”

### **Algemene waardering**

Inwoners hebben ook hun waardering kunnen geven voor alle inspanningen van de gemeente voor haar inwoners. Gemiddeld krijgt de gemeente hier het rapportcijfer 6,9 voor, wat hoger dan de vergelijkbare gemeenten (6,7).

### **Klanttevredenheidsonderzoek balie**

De stijgende lijn van de afgelopen jaren zet zich voort. De algehele beoordeling van het klantcontact aan de balie is gestegen van 7,8 naar 8,2. We zijn erg blij dat onze inwoners de dienstverlening aan de balie in hoge mate waarderen. Daar hebben we het afgelopen jaar ook weer hard aan gewerkt, onder meer door een aanpassing van de openingstijden. Met een extra avondopenstelling spelen we in op de behoefte van onze inwoners. Er is geïnvesteerd in een ruimere personele bezetting waardoor we inwoners nog sneller kunnen helpen. De gemiddelde wachttijd (vanaf moment binnenkomst totdat men geholpen is) ligt lager dan voorgaande jaren.

Alle scores die gaan over klantvriendelijkheid, deskundigheid en inlevingsvermogen zijn fors gestegen. De verbetering zit in de openingstijden, de duidelijkheid van informatie en de mate waarin men op de hoogte werd gehouden van het verloop van de dienstverlening.

De inwoners waarderen de nieuwe inrichting van de hal, die in een ‘huiskamer’ is veranderd.

De meeste mensen bezoeken het gemeentehuis voor een reisdocument of rijbewijs. Het aantal mensen dat van tevoren een afspraak heeft gemaakt stijgt en zit nu op 74%. Het aantal mensen dat telefonisch een afspraak maakt, blijft nagenoeg gelijk en het aantal via internet neemt significant toe.