

Bijlage 2

Samenvatting en reactie op de uitkomsten waarstaatjegemeente.nl

Samenvatting rapport burgerpeiling

De gemeente Ridderkerk heeft ook in 2019 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
- Samenwerking tussen inwoners en gemeente
- 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.

Jaar	Burgerpeiling				Klanttevredenheidsonderzoek balie
	Woon- en leefklimaat	Samenwerking inwoner - gemeente	Gemeentelijke dienstverlening	Welzijn en zorg	
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
Vergelijkbare gemeenten*	6,7 ↓	6,0 ↑	6,7 ↑	6,6 ↑	-

* Gemiddelde uitkomst van gemeenten van vergelijkbare grootte 25.000-50.000 die in 2019 hebben meegedaan. Vergeleken met de uitkomsten 2019 Ridderkerk.

Algemene waardering burgerpeiling

Inwoners hebben hun waardering kunnen geven voor alle inspanningen van de gemeente voor haar inwoners. Gemiddeld krijgt de gemeente hier het rapportcijfer 6,8 voor. In 2018 was het cijfer 6,9.

Waardering thema woon- en leefklimaat

Inwoners van Ridderkerk waarderen de zorg van de gemeente voor de woon- en leefomgeving voldoende, met een 6,5. In het algemeen woont men prettig in de eigen buurt, gemiddeld geeft men de leefomgeving een 7,9. De grote meerderheid van de inwoners voelt zich thuis in hun buurt, men gaat op een prettige manier met elkaar om, zou niet snel gaan verhuizen en voelt zich altijd of meestal wel veilig in de buurt. De meeste mensen ervaren geen of weinig overlast van buurtbewoners en hangjongeren. Meer dan de helft van de inwoners ervaart wel vaak of soms onveilige verkeerssituaties in de buurt. Het meest tevreden zijn inwoners over de aanwezigheid van voldoende groen en dat er weinig of geen dingen in de buurt kapot zijn. Minder tevreden is men over het schoonhouden van de buurt en het onderhoud van het groen.

Een derde van de inwoners is van mening dat er voldoende gedaan wordt aan leefbaarheid en veiligheid van de buurt. Ook is een minderheid het eens met de stellingen dat de gemeente buurtbewoners voldoende betreft, aanspoort en ondersteunt bij de aanpak van de leefbaarheid en veiligheid in de buurt. De bereidheid van inwoners om zich in te zetten is wel aanwezig, bijna zeven van de tien inwoners wil zich in de toekomst (misschien) actief inzetten voor de leefbaarheid van de buurt. Wat betreft de voorzieningen in de buurt is men het meest tevreden over de aanwezigheid van basisonderwijs, gezondheids- en zorgvoorzieningen en winkels voor de dagelijkse boodschappen. Minst tevreden blijft men over het aanbod van welzijnsvoorzieningen en de parkeergelegenheid. Over de kwaliteit van de gemeentelijke begraafplaatsen en rouwcentra is de grote meerderheid wel tevreden.

Reactie college: woon- en leefklimaat

Wij blijven inzetten op het betrekken van inwoners bij hun buurt. Onder andere door het organiseren van opschoondagen en wijkshouwen. Ook stelt de gemeente materialen beschikbaar aan inwoners die op vrijwillige basis actief zijn in het onderhouden van het openbaar gebied in hun buurt.

Samen met Wooncompas onderzoeken we de mogelijkheden gezamenlijk op te trekken om bewoners te betrekken bij het onderhoud in hun buurt.

Waardering thema samenwerking inwoner-gemeente

Het thema samenwerking inwoner-gemeente is gewaardeerd met een 6,4. Bijna drie van de tien inwoners heeft (heel) veel vertrouwen in de manier waarop de gemeente Ridderkerk wordt bestuurd. Men is het meest tevreden over de manier waarop de gemeente inwoners betreft bij plannen, activiteiten en voorzieningen. Minst tevreden blijft men over de flexibiliteit van de gemeente.

Reactie college: samenwerking inwoner-gemeente

Aan de hand van ons collegeprogramma blijven wij sterk inzetten op een betere samenwerking met de inwoners. Wij investeren in interactie en participatie aangezien we dat zeer belangrijk vinden. 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

Inwoners waarderen de algehele dienstverlening van de gemeente Ridderkerk gemiddeld met een 6,8. Meer dan twee derde van de inwoners heeft de laatste 12 maanden contact gehad met de gemeente. Meeste contacten met de gemeente zijn via de publieksbalie, gevolgd door internet en telefonisch contact. Het totale klantcontact scoort gemiddeld een 6,7. De dienstverlening via de digitale faciliteiten scoort ook voldoende, een 6,8. Zeven van de tien inwoners zijn tevreden over de informatieverstrekking van de gemeente. Dit jaar is het taalgebruik minder goed beoordeeld dan vorige jaren. De algehele communicatie en voorlichting vanuit de gemeente zijn voldoende beoordeeld met gemiddeld een 6,8. Bijna negen van de tien inwoners volgen het nieuws over Ridderkerk via de plaatselijke huis-aan-huiskrant De Combinatie, bijna de helft raadpleegt gemeentekrant De Blauwkai. De Blauwkai is beoordeeld met een rapportcijfer, gemiddeld een 7,2.

Bijna een derde van de inwoners heeft interesse in de digitale variant van De Blauwkai. Andere vaker geraadpleegde communicatiekanalen zijn de gemeentelijke website en social media. Drie van de tien inwoners heeft interesse in een digitale nieuwsbrief van de gemeente. Bijna een vijfde van de inwoners geeft de voorkeur aan een Ridderkerk App. Deze App zou vooral een aanbod moeten hebben van actueel nieuws, mogelijkheden om producten en diensten aan te vragen en een afspraak te maken en push-berichten over de directe leefomgeving van inwoners.

Reactie college: gemeentelijke dienstverlening

We blijven inzetten op het verbeteren van onze (online) dienstverlening. Het verbeteren en verbreden van de digitale mogelijkheden is daarbij een speerpunt. Voor de Ridderkerk App wordt een business case opgesteld.

De informatie over de Blauwkai en de andere communicatiekanalen nemen we mee in de brede contentstrategie / mediaformule. Onderdeel daarvan is een versterking van de communicatie via digitale middelen.

Waardering thema zorg en welzijn

De inspanningen van de gemeente op het gebied van zorg en welzijn scoort gemiddeld een 6,8. De beleving van de algehele gezondheid is in Ridderkerk ruim voldoende, gemiddeld een 7,6. Voor twee derde van de inwoners is de (algemene) lichamelijke gezondheid nauwelijks tot geen belemmering om deel te nemen aan het maatschappelijk leven. De tevredenheid met het leven scoort ruim voldoende, gemiddeld een 8,0.

Meer dan acht van de tien inwoners heeft voldoende sociale contacten en voelt zich zelden of nooit eenzaam. Meer dan de helft van de inwoners is actief in het verenigingsleven, met name op het gebied van sport. Zes van de tien inwoners sport of beweegt minimaal 1 keer per week.

De helft van de inwoners is mantelzorger en de meerderheid van de inwoners is bereid om buurtbewoners zo nodig te helpen. Het afgelopen jaar heeft minder dan de helft van de inwoners zich ingezet als vrijwilliger, meer dan de helft heeft de intentie om vrijwilligerswerk te (blijven) doen.

De meeste inwoners hebben een sociaal vangnet. Meer dan zeven van de tien inwoners kan zeker terugvallen op familie en 88% kan in geval van nood zeker rekenen op de hulp van vrienden, kennissen of mensen in de buurt.

Reactie college: zorg en welzijn

Wij zijn blij met deze scores en waardering. Dit geeft aan dat de inwoners van Ridderkerk actief meedoen en ook bereid zijn om anderen te helpen.

We kunnen wel kijken hoe we de inwoners die de intentie hebben om vrijwilligers werk te gaan doen, ook daadwerkelijk kunnen laten participeren (het blijft bij velen nu een voornemen).

Klantentevredenheidsonderzoek balie

Totaaloordeel bezoek publieksbalie

Bezoekers hebben een oordeel kunnen geven in de vorm van een rapportcijfer over het contact aan de balie. Het gemiddelde rapportcijfer (8,4) van alle bezoekers aan de publieksbalie is dit jaar hoger dan in 2018 (7,9).

Reactie college: klantentevredenheidsonderzoek

Naast de ontwikkelingen op het gebied van online dienstverlening vinden we persoonlijk contact belangrijk. Daar blijven we op inzetten. We zijn dan ook blij met de stijging van het rapportcijfer over het contact aan de balie.