

Bijlage

Samenvatting en reactie op de uitkomsten waarstaatjegemeente.nl

Samenvatting rapport burgerpeiling

De gemeente Ridderkerk heeft ook in 2018 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	
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*	6,6 ↔	6,0 ↑	6,6 ↑	6,5 ↑	-

* Gemiddelde uitkomst van gemeenten van vergelijkbare grootte 25.000-50.000 die in 2018 hebben meegedaan.

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 6,9 voor, hoger dan de vergelijkbare gemeenten (6,6).

Aspecten die het zwaarst meetellen in deze algehele beoordeling zijn veiligheid, leefbaarheid en vertrouwen, gevolgd door dienstverlening en voorzieningen.

Waardering thema woon- en leefklimaat

Inwoners waarderen de zorg van de gemeente voor de woon- en leefomgeving voldoende, met een 6,8. De grote meerderheid van de inwoners voelt zich thuis in hun buurt en men gaat op een prettige manier met elkaar om. De meeste inwoners voelen zich altijd of meestal (85%) veilig in hun buurt. Het prettig wonen en leven in de eigen buurt scoort prima, gemiddeld een 8,0.

Minder dan een tiende van de inwoners ervaart veel overlast van buurtbewoners en hangjongeren en minder dan een vijfde (19%) ervaart vaak onveilige verkeerssituaties in de buurt 2018.

Minder dan de helft van de inwoners is van mening dat de gemeente buurtbewoners meer kan betrekken, aansporen en ondersteunen bij de aanpak van leefbaarheid en veiligheid in de buurt. Bijna tweederde van de inwoners wil zich in de toekomst (misschien) inzetten voor de buurt.

Ongeveer zeven van de tien inwoners vindt dat het onderhoud van perken, plantsoenen, parken, straten, paden en trottoirs naar tevredenheid wordt uitgevoerd. Meer dan drie kwart (78%) vindt dat er weinig of geen dingen in de buurt kapot zijn en 61% vindt de buurt schoon.

Wat betreft de voorzieningen in de buurt is men het meest tevreden over de kwaliteit van de gemeentelijke begraafplaatsen en rouwcentra, gevolgd door het basisonderwijs, winkels voor de dagelijkse boodschappen, gezondheids- en zorgvoorzieningen en de aanwezigheid van het groen. Het minst tevreden is men over de parkeergelegenheid en het aanbod van welzijnsvoorzieningen in de buurt.

Reactie college: woon- en leefklimaat

Wij zijn, ondanks dat verbetering altijd mogelijk is en moet worden nagestreefd, tevreden met de resultaten uit het onderzoek 'waar staat je gemeente'. Net als de inwoners vinden ook wij veiligheid en leefbaarheid belangrijke aspecten. Want iedere inwoner moet zich veilig en vertrouwd kunnen voelen in zijn eigen leefomgeving. We spannen ons voortdurend in om dat te bereiken. We vinden daarom het

rapportcijfer 8 voor prettig wonen in de buurt een mooi resultaat. We hopen deze uitkomst vast te houden of te verhogen. We zijn blij met het percentage van 85% van de inwoners die zich meestal of vaak veilig voelen in de buurt. We kijken nadrukkelijk ook naar de 15% die heeft ingevuld dat ze zich meestal niet/soms veiligheid voelen in de wijk. We zetten in op een daling van dat percentage. Het tevreden zijn over de aanwezigheid van groen en het minst tevreden zijn over de parkeergelegenheid, zijn uitdagingen bij het uitwerken van het thema “Meer en kwalitatief beter groen”.

Waardering thema samenwerking inwoner-gemeente

Het thema samenwerking inwoner-gemeente is gewaardeerd met een 6,5. Een derde van de inwoners heeft (heel) veel vertrouwen in de manier waarop de gemeente Ridderkerk wordt bestuurd. Men is het meest tevreden over de samenwerking en realisatie van plannen en activiteiten. Minst tevreden is men over de flexibiliteit van de gemeente.

Reactie college: samenwerking inwoner-gemeente

Met ons collegeprogramma zetten wij sterk in op een betere samenwerking met de inwoners. Interactie en participatie vinden wij erg belangrijk en investeren daarin. En 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 van de gemeente Ridderkerk waarderen de algehele dienstverlening van de gemeente gemiddeld met een 6,9. Bijna twee derde van de inwoners heeft de laatste 12 maanden contact gehad met de gemeente. De meeste contacten met de gemeente verlopen via de publieksbalie, gevolgd door internet en telefonisch contact. Het klantcontact scoort gemiddeld ook een 6,9. De dienstverlening via de digitale faciliteiten scoort ruim voldoende, een 7,1.

Een meerderheid van de inwoners is tevreden over de informatieverstrekking en het taalgebruik van de gemeente. De communicatie en voorlichting vanuit de gemeente zijn dit jaar beter beoordeeld met gemiddeld een 7,1. Inwoners volgen het nieuws over Ridderkerk het meest via de plaatselijke huis-aan-huiskranten De Combinatie, Het Zuiden en gemeentekrant De Blauwkai, de gemeentelijke website en social media. Naast De Blauwkai en de gemeentelijke website geven inwoners aan het gemeentelijk nieuws te willen volgen via een digitale nieuwsbrief en de Ridderkerk App. Deze App zou vooral een aanbod moeten hebben van actueel nieuws, mogelijkheden om producten en diensten aan te vragen, een afspraak te maken en push-berichten over de directe leefomgeving van inwoners. Iets meer dan een kwart van de inwoners (26%) heeft interesse in een digitale variant van De Blauwkai.

Reactie college: gemeentelijke dienstverlening

We zijn positief over de hogere beoordeling op de communicatie en voorlichting. Ook de waardering over het taalgebruik en informatieverstrekking zijn goed te noemen. Wij blijven werken aan het zo goed en persoonlijk mogelijk informeren van onze burgers over producten en diensten. Naast de waardering voor de algehele dienstverlening stemt ook de waardering voor de digitale faciliteiten tot tevredenheid.

Waardering thema zorg en welzijn

De inspanningen van de gemeente op het gebied van zorg en welzijn scoren gemiddeld een 7,1. De beleving van de algehele gezondheid is in Ridderkerk ruim voldoende, gemiddeld een 7,7. De tevredenheid met het leven scoort ook ruim voldoende, gemiddeld een 8,0.

De meerderheid van de inwoners (81%) heeft voldoende sociale contacten en (83%) voelt zich zelden of nooit eenzaam.

Meer dan de helft van de inwoners is actief in het verenigingsleven, vooral op het gebied van sport.

Van de inwoners is 43% mantelzorger en de meerderheid van de inwoners is bereid om buurtbewoners zo nodig te helpen. De meeste inwoners hebben een sociaal vangnet, 69% kan zeker terugvallen op familie en 86% kan in geval van nood zeker rekenen op de hulp van vrienden, kennissen of mensen in de buurt.

Reactie college: zorg en welzijn

Onze inwoners waarderen hun leven –en daarmee mede het leven in onze gemeente- als ruim voldoende. Dat doet ons goed!

Ook de waardering voor het Ridderkerkse aanbod op het gebied van zorg en welzijn is ruim voldoende. Dit doet echter niets af aan onze ambitie deze waardering de komende jaren te laten stijgen, door samen met onze partners te werken aan een beter passend, integraal en wijkgericht aanbod.

Het percentage Ridderkerkers dat zich zelden tot nooit eenzaam voelt is hoog (83%). Maar dat houdt in dat 17% van onze inwoners zich wel (soms tot vaak) eenzaam voelt. Dat percentage moet omlaag. Bestrijding van eenzaamheid vormt dan ook een van de speerpunten van ons collegeprogramma. Veel Ridderkerkers zorgen voor hun naasten; dat waarderen wij zeer. Wij willen deze mantelzorgers optimaal ondersteunen en zetten ons daarom in om de behoefte aan mantelzorgondersteuning (waaronder respijtzorg) goed in kaart te brengen en het aanbod zo nodig beter te laten aansluiten op de vraag.

Uit de cijfers m.b.t. het bieden van een sociaal vangnet blijkt dat de sociale cohesie in onze gemeente groot is. Deze solide basis willen wij verder versterkt zien, zodat we de uitdagingen op het terrein van zorg voor onze inwoners, die dat nodig hebben, nog beter tegemoet kunnen treden.

Klantentevredenheidsonderzoek balie

Totaaloordeel bezoek gemeentehuis

Bezoekers hebben hun bezoek aan het gemeentehuis kunnen beoordelen met een rapportcijfer. De beoordeling is dit jaar iets lager dan in 2017 (8,2), maar nog altijd ruim voldoende, gemiddeld een 7,9. Er is geen verschil in de beoordeling bij mensen die voorafgaande aan het bezoek wel of geen afspraak hadden gemaakt.

Reactie college: klantentevredenheidsonderzoek

Ondanks de iets lagere score zijn wij tevreden met dit rapportcijfer. Dit is nog altijd hoger dan gemiddeld. Wij blijven ons inzetten om de klant, bij zijn bezoek aan ons gemeentehuis, zo tevreden mogelijk te laten zijn.