

Memo

Onderwerp : Waarstaatjegemeente.nl
Datum : 17 juli 2017
Van : Ontwikkeling en Ondersteuning/DIV
Aan : Raad van de gemeente Blaricum
Naam opsteller : Marlinda Renes

1. Inleiding

Het onderzoek 'Waarstaatjegemeente.nl' is een middel om feedback van onze inwoners te krijgen. De website Waarstaatjegemeente.nl is een initiatief van het Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten (KING). In 2014 is voor de eerste keer deelgenomen aan dit onderzoek. Eind 2016 heeft het onderzoek voor de tweede keer plaatsgevonden en inmiddels zijn de resultaten bekend gemaakt.

2. "Waarstaatjegemeente.nl"

Op Waarstaatjegemeente.nl is informatie beschikbaar over elke gemeente in Nederland. De website is ontwikkeld voor bestuurders, raadsleden, managers en beleidsambtenaren. De informatie is openbaar toegankelijk en daardoor ook bereikbaar voor andere gebruikers zoals inwoners, onderzoekers en media. Gemeenten die actief deelnemen aan Waarstaatjegemeente.nl leveren een deel van de informatie zelf aan. Onderdelen hiervan zijn een zelfonderzoek, een klanttevredenheidsonderzoek en een burgerpeiling. Daarnaast verzamelt KING jaarlijks nieuwe kengetallen voor de database bij andere instanties. Deze memo gaat puur over het gedeelte van de burgerpeiling, welke is uitgevoerd ten behoeve van het aanleveren van data aan Waarstaatjegemeente.nl.
Uitvoering van de burgerpeiling

De burgerpeiling is in oktober/november 2016 in opdracht van de BEL Combinatie uitgevoerd door onderzoeksbureau Research2Evolve. De aanpak en opzet is als volgt:

- Het betreft een tweede meting
- Het is een kwantitatief onderzoek
- In oktober/november 2016 zijn de enquêtes verstuurd
- De enquêtes bestaan uit standaard vragenlijsten van KING
- Een uitstekende respons van 27% (Blaricum), 25% (Eemnes), 31% (Laren)
- De respons is verwerkt in een rapportage
- De resultaten worden gepubliceerd via de website

3. De uitkomsten

De scores op eigen welbevinden, gezondheid en de eigen buurt zijn hoog, respectievelijk 8,2, 7,8 en 8,2. Dat is heel positief te noemen. Verder zijn een aantal zaken gelijk gebleven op een paar kleine verschuivingen na. Verminderd zijn de beoordelingen over het betrekken van de gemeente van burgers en bedrijven bij beleid en samenwerking, de overall waardering over de gemeentelijke dienstverlening en de inspanning van de gemeente voor zorg en welzijn.

Verbeterd is de waardering over de digitale dienstverlening van de gemeente. In de bijlage zit een vergelijkingsstaatje van de resultaten 2014-2016.

4. Open vragen en antwoorden

In de enquête waren een aantal vragen opgenomen:

- a. Wat is de reden om geen vrijwilligerswerk te doen?
Het belangrijkste antwoord dat hier gegeven werd was: te oud, als tweede: geen waardering, dit waren banen en als derde te druk, geen tijd of deel van het jaar weg;
- b. Welke vormen van burenhulp bent u bereid te verlenen?
Meest gegeven antwoord: geen structurele hulp, dat wat nodig is, als tweede: huisdier opvangen/hond uitlaten en als laatste: helpen in probleemsituaties
- c. Heeft u nog opmerkingen, ideeën of suggesties voor de gemeente?
Hier zijn 272 reacties op gekomen variërend van terugdringen overdadige beplanting/veiligheid vergroten door snoeien, terugdringen geluidsoverlast A27, terugdringen vervuilde lucht/houtrook, geen busbaan, mogelijkheid om Nederlands te leren, OV verbeteren, terugdringen zwerfafval door bijv. plaatsen afvalbakken, terugdringen hard rijden/niet stoppen voor zebra's/paden/fout parkeren, paardenoverlast en hondenpoep terugdringen (achtertuin, uitwerpselen), elke cm wordt volgebouwd/leefruimte behouden/hoge heggen, behoud kleinschaligheid dorp vs samengaan met grotere gemeente, bestrating herstellen op diverse plaatsen, veel aandacht voor oude dorp, niet voor andere wijken, meer en leukere speelgelegenheden voor kinderen, website gemeente onoverzichtelijk, bereikbaarheid gemeente slecht/eerst afspraak maken tot geen blauwe zone.

De input van de open vragen kan heel goed gebruikt worden bij het doorontwikkelen van het beleid op deze onderwerpen.

5. Leeswijzer rapport

Het bijgevoegde rapport bestaat uit een onderzoeksverantwoording en een weergave van de resultaten per thema, aan de hand van staaf- en taartdiagrammen. Naast het rapport bestaat er ook een bestand met daarin alle antwoorden die zijn gegeven op de open vragen. Deze bestanden bevatten veel informatie maar zijn niet verwerkt in een rapport, het gaat om de ruwe data. Dit bestand is eventueel op te vragen bij de gemeentesecretaris.

6. Relatie met eerdere onderzoeken.

Dit onderzoek moet worden gezien als een tweede meting. Het is grotendeels te vergelijken met het onderzoek van 2014 en met de dialogen die in 2016 zijn gehouden met burgers en bedrijven. Op het moment dat de gegevens zijn toegevoegd aan de database van KING kan een vergelijking met andere gemeenten in Nederland worden gemaakt.

Om een goede vergelijking over meerdere jaren te maken zal dit onderzoek tweejaarlijks herhaald moeten worden. Dit is ook nodig om te kunnen zien of de gemeente zich verbetert op bepaalde thema's.

7. Wat wordt gedaan met de resultaten?

Het hoofddoel van het onderzoek is het doen van een meting en het vullen van de database van KING. Hiermee wordt een benchmark mogelijk met andere gemeenten waardoor hiermee een vergelijking kan worden gemaakt. Na opleveren van de resultaten aan KING is het onderzoek afgerond. Maar er is meer mogelijk met de informatie die is verkregen uit het onderzoek.

- a. De informatie die is verkregen uit de antwoorden op de open vragen kan worden gebruikt om richting te geven aan het verbeteren van de dienstverlening. Omdat dit buiten de scope van het basisonderzoek valt zal hier een vervolganalyse voor moeten worden uitgevoerd.
- b. De onderzoeksresultaten kunnen gebruikt worden om prestatie-indicatoren te formuleren in de programmabegroting van de gemeente. Belangrijke voorwaarde is dat het onderzoek op regelmatige basis (jaarlijks of tweejaarlijks) wordt uitgevoerd.

Voor beide punten en voor de onderzoeksresultaten in het algemeen, geldt dat deze informatie wordt meegenomen in het overleg van het Dagelijks Bestuur en Algemeen Bestuur, de directie van de BEL Combinatie en de colleges van de drie gemeenten.