

Waar staat Rijssen-Holten in 2013?

Gemeente Rijssen-Holten

Mei 2013

1. Inleiding

Aanleiding

De gemeente Rijssen-Holten doet voor de tweede keer mee aan de benchmark 'Waarstaatjegemeente.nl'. In 2011 nam de gemeente ook deel aan de benchmark Deelname aan de benchmark 'Waarstaatjegemeente.nl' geeft inzicht in de sterke en minder sterke punten van de gemeentelijke prestaties, op uiteenlopende prestatievelden, en hoe dit zich ontwikkelt. Daarnaast kan de gemeente Rijssen-Holten de uitkomsten vergelijken met landelijke cijfers en andere gemeenten. In de benchmark worden zes burgerrollen onderscheiden, oftewel rollen waarin burgers te maken hebben met de gemeente.

Burgerrollen

De zes burgerrollen in de benchmark zijn:

1. de burger als kiezer;
2. de burger als klant;
3. de burger als onderdaan;
4. de burger als partner;
5. de burger als wijkbewoner;
6. de burger als belastingbetaler.

Elke burgerrol bevat enkele indicatoren (zie bijlage). Middels deze indicatoren is het mogelijk om per burgerrol een beeld te vormen over de mate van tevredenheid. Om de tevredenheid over de gemeente vanuit de verschillende burgerrollen te kunnen bepalen zijn twee onderzoeken uitgevoerd: een burgerpeiling en een onderzoek naar de dienstverlening aan de publieksbalie. De onderzoeken zijn uitgevoerd volgens de voorschriften van KING.

2. Methode

Burgerpeiling

In april 2013 zijn alle 853 leden van het Rijssen-Holtenpanel uitgenodigd voor een online vragenlijst over de dienstverlening van de gemeente Rijssen-Holten. Daarnaast zijn 828 inwoners willekeurig geselecteerd uit de gemeentelijke basisadministratie. Deze inwoners ontvingen een brief van de gemeente met het verzoek deel te nemen aan het onderzoek. Zij konden online deelnemen of de meegestuurde vragenlijst schriftelijk invullen en gratis retourneren in een antwoordvelop. Na twee weken is een herinnering gestuurd. In totaal hebben 655 inwoners de vragenlijst volledig ingevuld. De respons komt uit op 39%.

Face to face enquête na bezoek aan de publieksbalie

Het onderzoek 'dienstverlening bij de publieksbalie' is uitgevoerd via een face-to-face enquête op het gemeentehuis in Rijssen. Een enquêteur van I&O Research deelde in de week van 8 t/m 12 april 2013 vragenlijsten uit aan bezoekers (direct na het bezoek aan de publieksbalie) en nam deze weer in. Er is op alle dagen van de week gedurende vrijwel de gehele openingstijd geënquêteerd. Dus ook tijdens de avondopenstelling op donderdagavond. In totaal hebben 144 bezoekers aan het balieonderzoek

deelgenomen. Toevalligerwijs zijn in 2013 even veel bezoekers geënquêteerd als bij het balieonderzoek in 2011.

3. Resultaten

De rapportcijfers van de burgerrollen zijn afgezet tegen de resultaten van 2011 en tegen het landelijk gemiddelde. De rapportcijfers kunnen als volgt worden geïnterpreteerd:

- een score lager dan een 6 is 'onvoldoende' of 'slecht';
- een 6 is als 'matig' te beschouwen;
- een 7 is 'redelijk' en vanaf een 7,5 kan er gesproken worden van een 'goed' resultaat;
- cijfers boven de 8 zijn zeer goed en bijna niet te verbeteren.

Op de website 'www.waarstaatjegemeente.nl' is het mogelijk verdere vergelijkingen te maken met andere gemeenten.

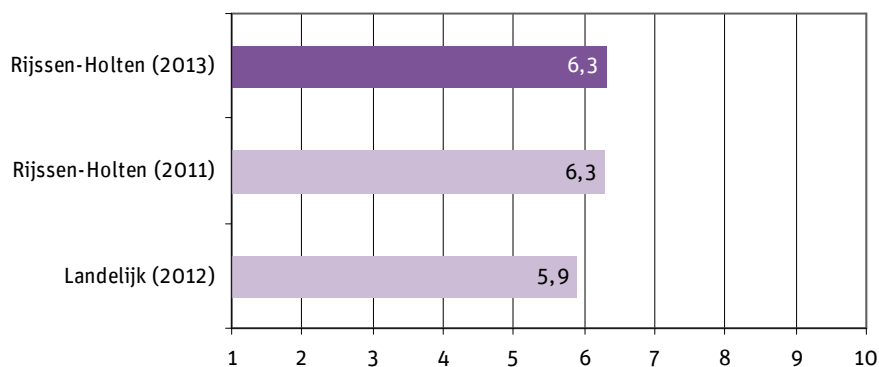
De burger als kiezer

De burger als kiezer is de burger die door de lokale politiek wordt gerepresenteerd en die een bepaalde kwaliteit van politiek en bestuur mag verwachten. Als goede prestatie van de gemeente geldt dat het gemeentebestuur zijn beloften waar maakt en vertrouwen wekt bij de burger.

Op de burgerrol 'inwoner als kiezer' scoort de gemeente Rijssen-Holten net als twee jaar geleden iets hoger dan het landelijk gemiddelde. In vergelijking met twee jaar geleden zijn er geen verschuivingen op het totaalcijfer er de onderliggende aspecten van de burgerrol inwoner als kiezer.

Figuur 3.1

Totaalcijfer burger als kiezer



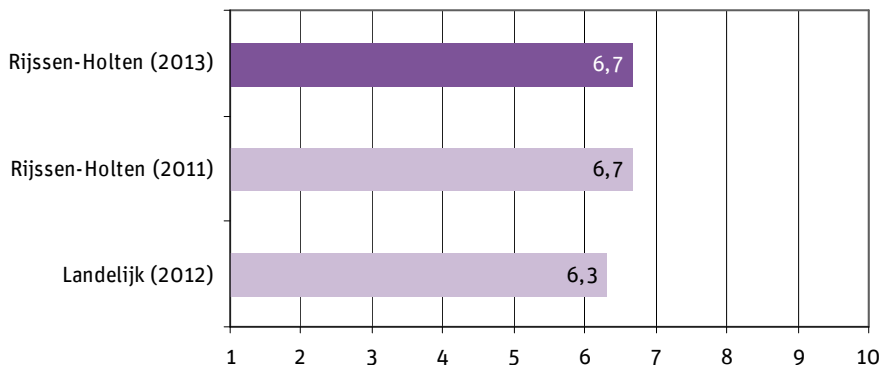
De burger als onderdaan

De burger als onderdaan heeft recht op kwaliteit van orde en gezag. Een gemeente presteert goed naar haar burgers in de rol van onderdaan als het in de gemeente voldoende veilig is op straat, de sociale veiligheid goed wordt aangepakt, de gemeente zorgvuldig te werk gaat bij het al dan niet verstrekken van een vergunning, de regels van de gemeente duidelijk zijn en niet in strijd met elkaar en als deze regels goed gehandhaafd worden.

Op de burgerrol 'inwoner als onderdaan' scoort de gemeente Rijssen-Holten bijna een half punt hoger dan landelijk. In vergelijking met twee jaar geleden doet de gemeente het voor de 'inwoner als onderdaan' in 2013 even goed en zijn er ook geen verschuivingen op de onderliggende aspecten van deze burgerrol.

Figuur 3.2

Totaalcijfer burger als onderdaan



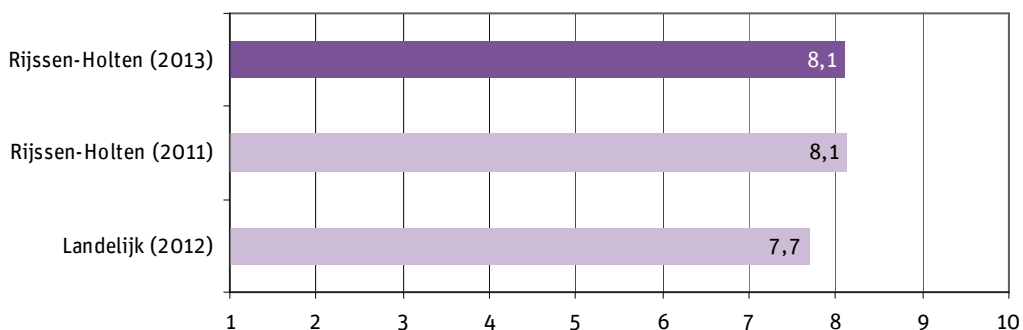
De burger als klant

Om als gemeente goed te kunnen presteren als het gaat om de burger in rol van de klant, moet er in ieder geval sprake zijn van een goede kwaliteit van dienstverlening als het gaat om de loketservice van de gemeente. Daarnaast is het van belang dat de informatieverstrekking van de gemeente kwalitatief goed is.

Het totaalcijfer van de burgerrol is net als in 2011 een 8,1 en is hoger dan het landelijk gemiddelde. In vergelijking met 2011 zijn baliebezoekers iets minder tevreden over de parkeergelegenheid bij het gemeentehuis (in 2011: 8,4; in 2013: 8,0). Vergeleken met twee jaar geleden zijn baliebezoekers meer tevreden over de uiterlijke verzorging van de medewerkers (in 2011: 8,7; in 2013: 9,0). Over andere onderdelen van de burgerrol klant zijn inwoners ongeveer even tevreden als twee jaar geleden.

Figuur 3.3

Totaalcijfer burger als klant



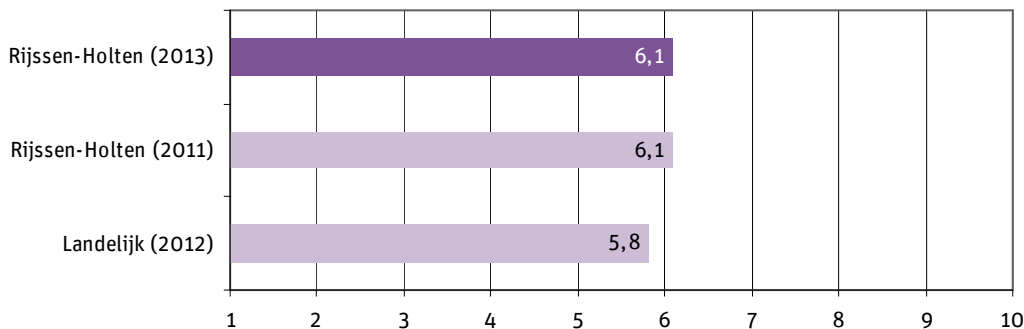
De burger als partner

De burger wil door de gemeente serieus genomen worden in het kader van de ontwikkeling en uitvoering van gemeentelijk beleid. Ontwikkelt de gemeente haar beleid interactief, samen met burgers? En betreft zij hen bij de uitvoering ervan? Als goede gemeentelijke prestaties zijn benoemd dat vanuit het gezichtspunt van burgers, de burgers van een gemeente in voldoende mate bij de totstandkoming en uitvoering van beleid in de gemeente betrokken worden.

Het totaalcijfer voor de burgerrol 'burger als partner' komt net als in 2011 uit op een 6,1. Dit cijfer valt naast het landelijk gemiddelde in positieve zin op. In vergelijking met twee jaar geleden zijn er geen verschuivingen op de onderliggende aspecten van de burgerrol inwoner als partner.

Figuur 3.4

Totaalcijfer burger als partner



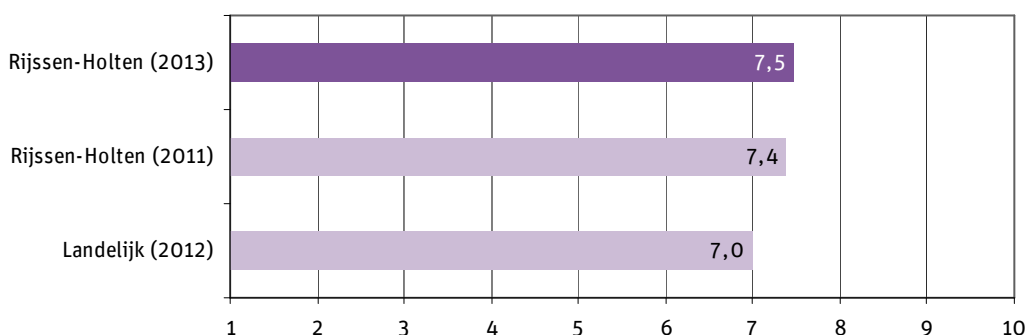
De burger als wijkbewoner

De wijkbewoner heeft behoefte aan een kwalitatief goede leefomgeving. Voldoende en goede voorzieningen in de directe woonomgeving en in de gemeente, een goed onderhouden buurt die er schoon en opgeruimd uitziet, een goede bereikbaarheid met auto en openbaar vervoer, goed onderhouden wegen en fietspaden en een goed geregelde verkeersveiligheid zijn voorwaarden voor de gemeente om goed te kunnen presteren richting de burger als wijkbewoner.

Het rapportcijfer voor de burgerrol ‘burger als wijkbewoner’ is in 2013 een tiende rapportpunt hoger dan in 2011. Met het rapportcijfer 7,5 komt Rijssen-Holten voor de burgerrol ‘burger als wijkbewoner’ hoger uit dan landelijk. Van de aspecten waaruit de burgerrol wijkbewoner is opgebouwd, valt op dat de tevredenheid over de winkels voor dagelijkse boodschappen tussen 2011 en 2013 is toegenomen van een 8,1 naar een 8,6. Ook de tevredenheid over de parkeermogelijkheden in de gemeente zijn toegenomen van 7,6 in 2011 naar 7,9 in 2013. De overige aspecten van de burgerrol wijkbewoner zijn ongeveer gelijk gebleven.

Figuur 3.5

Totaalcijfer burger als wijkbewoner



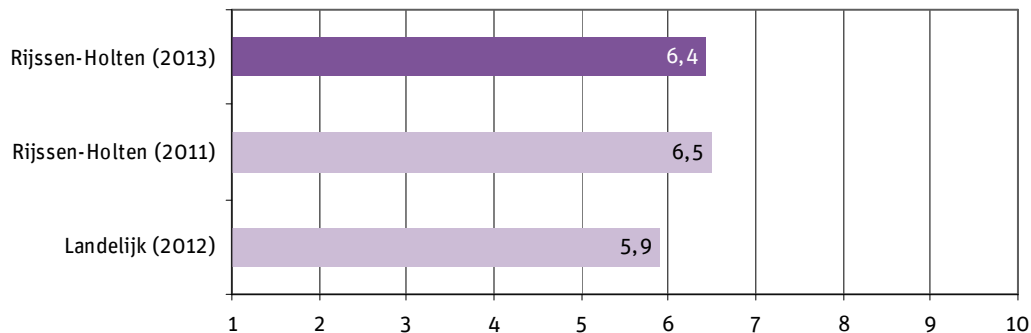
De burger als belastingbetaler

De burger als belastingbetaler is een burger die mag eisen dat de gemeente zorgvuldige afwegingen maakt en nauwkeurig te werk gaat als het gaat om het vaststellen en het innen van gemeentelijke belastingen. Om als gemeente goed te kunnen presteren als het gaat om de burger als belastingbetaler, is goede verhouding tussen belastingen en voorzieningenniveau van belang. Daarnaast is een zorgvuldig optreden van de gemeente gewenst als het gaat om de vaststelling van de waarde van de onroerende zaken in de gemeente, omdat de hoogte van de belangrijkste gemeentelijke belasting daarop gebaseerd is.

In de burgerpeiling is één vraag gesteld aan de burger als belastingbetaler, namelijk of de gemeente voldoende doet voor het belastinggeld dat men betaalt. In 2013 geven inwoners hiervoor gemiddeld een cijfer van 6,4. Dit is eentiende lager dan twee jaar geleden. Wel zijn belastingbetalers in Rijssen-Holten hierover tevredener dan de gemiddelde belastingbetaler in heel Nederland.

Figuur 3.6

Totaalcijfer burger over de verhouding gemeentelijke belastingen en voorzieningenniveau



Conclusie

De gemeente Rijssen-Holten laat een stabiel beeld zien wat betreft de wijze waarop inwoners naar de gemeente kijken. Er zijn nauwelijks tot geen verschuivingen ten opzichte van twee jaar geleden. Net als in heel Nederland zijn inwoners van Rijssen-Holten in hun rol als klant en als wijkbewoner het meest tevreden. In vergelijking met heel Nederland behaalt de gemeente Rijssen-Holten structureel hogere totaalcijfers. Dit was ook in 2011 het geval.

Bijlage indicatoren voor berekening van burgerrollen

De burger als kiezer

- Oordeel burger over invloed als kiezer
- Oordeel burger over vertegenwoordiging door gemeenteraad
- Oordeel vertrouwen burgers in B&W
- Oordeel burgers waarmaken beloften B&W
- Oordeel burgers over goed gemeentebestuur

De burger als klant

- Oordeel baliebezoeker over openingstijden
- Oordeel baliebezoeker over wachttijd
- Oordeel baliebezoeker vriendelijkheid
- Oordeel baliebezoeker verzorgdheid medewerker
- Oordeel baliebezoeker over inleving medewerker
- Oordeel baliebezoeker deskundigheid
- Oordeel baliebezoeker duidelijkheid informatie
- Oordeel baliebezoeker doorlooptijd
- Oordeel baliebezoeker parkeergelegenheid
- Oordeel baliebezoeker overzichtelijkheid
- Oordeel baliebezoeker bewegwijzering
- Oordeel baliebezoeker wachtruimte
- Oordeel baliebezoeker privacy
- Oordeel baliebezoeker bereikbaarheid
- Oordeel baliebezoeker over prijs producten
- Oordeel burgers duidelijkheid informatie
- Oordeel burgers toegankelijkheid informatie
- Oordeel burgers gemeentelijke informatie via kranten
- Oordeel burgers informatie website

De burger als onderdaan

- Oordeel burgers over veiligheid in de buurt
- Oordeel aandacht gemeente voor verbeteren leefbaarheid en veiligheid
- Oordeel informatie over aanpak leefbaarheid en veiligheid
- Oordeel burger betrekken buurt bij aanpak sociale veiligheid
- Oordeel bereikbaarheid voor meldingen en klacht over leefbaarheid en overlast
- Oordeel burgers over leefbaarheid in de buurt
- Oordeel reactie gemeente op meldingen en klachten
- Oordeel gemeente doet wat ze zegt bij verbetering
- Oordeel burger duidelijkheid regels
- Oordeel burger tegenstrijdigheid regels
- Oordeel burger ontbreken regels
- Oordeel burger controle handhaving regels

De burger als partner

- Oordeel betrekken burger bij totstandkoming plannen
- Oordeel interesse gemeente in mening burgers
- Oordeel voldoende inspraakmogelijkheden plannen
- Oordeel betrekken burger bij uitvoering plannen
- Oordeel burgers hebben voldoende invloed op wat gemeente doet

Burger als wijkbewoner

- Oordeel burger directe woonomgeving
- Oordeel burger leefbaarheid buurt
- Oordeel burger winkels in buurt
- Oordeel burger speelmogelijkheden
- Oordeel burger straatverlichting
- Oordeel burger basisonderwijs
- Oordeel burger wegen, paden en pleintjes
- Oordeel burger voorzieningen voor jongeren
- Oordeel burger winkels in gemeente
- Oordeel burger uitgaansmogelijkheden, horeca
- Oordeel burger cultuur
- Oordeel burger verenigingen en clubs
- Oordeel burger sportvoorzieningen
- Oordeel burger onderwijs
- Oordeel burger gezondheidszorgvoorzieningen
- Oordeel burger welzijnsvoorzieningen (buurthuis, jongeren centrum)
- Oordeel burger onderhoud buurt
- Oordeel burger onderhoud groenvoorzieningen in wijk
- Oordeel burger afvalinzameling
- Oordeel burger bereikbaarheid buurt met auto
- Oordeel burger parkeermogelijkheden in buurt
- Oordeel burger openbaar vervoer in buurt
- Oordeel burger parkeermogelijkheden in gemeente
- Oordeel burger openbaar vervoer in gemeente
- Oordeel burger onderhoud wegen en fietspaden
- Oordeel burger verkeersveiligheid buurt
- Oordeel burger verkeersveiligheid gemeente

Burger als belastingbetaler

- Oordeel burger verhouding gemeentelijke belastingen en voorzieningenniveau