

Waar staat Rijssen-Holten?

Gemeente Rijssen-Holten

December 2011

1. Inleiding

Aanleiding

De gemeente Rijssen-Holten laat voor de eerste keer een 'Waarstaatjegemeente.nl' onderzoek uitvoeren. Deelname aan de benchmark 'Waarstaatjegemeente.nl' geeft inzicht in de sterke en minder sterke punten van de gemeentelijke prestaties, op uiteenlopende prestatievelden. Daarnaast kan de gemeente Rijssen-Holten de uitkomsten vergelijken met landelijke cijfers en andere gemeenten. Met herhalingsmetingen in de toekomst kan de gemeente bovendien trends waarnemen en ontdekken hoe de waardering van inwoners over de gemeente zich ontwikkelt.

Burgerrollen

Er worden in dit onderzoek zes burgerrollen onderscheiden, te weten:

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 belastingbetaler¹.

Elke burgerrol bevat enkele indicatoren. 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 voorwaarden van KING.

2. Methode

Burgerpeiling

In oktober 2011 hebben 1.500 inwoners van de gemeente Rijssen-Holten een brief ontvangen met het verzoek deel te nemen aan het onderzoek. Bij de brief zat een schriftelijke vragenlijst. Na twee weken ontvingen de inwoners een herinneringsbrief. Uiteindelijk hebben 595 inwoners de vragenlijst volledig ingevuld. De respons komt uit op 40%.

¹ Vooral nog is de operationalisatie en de methode van berekening van de burgerrol 'de burger als belastingbetaler' nog in ontwikkeling bij Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten (KING). Er wordt daarom geen rapportcijfer voor de burgerrol 'belastingbetaler' berekend.

Face to face enquête na bezoek aan de publieksbalie

Het onderzoek 'dienstverlening bij de publieksbalie' is uitgevoerd door middel van een face-to-face enquête op het gemeentehuis in Rijssen. Een enquêteur deelde in één week de vragenlijsten uit aan bezoekers (direct na het bezoek aan de publieksbalie) en nam deze weer in. De dataverzameling heeft plaatsgevonden van 24 tot en met 27 oktober 2011. Er is op verschillende tijden geënquêteerd, waaronder tijdens de avondopenstelling op donderdagavond. In totaal hebben 144 bezoekers aan het onderzoek deelgenomen.

3. Resultaten

De rapportcijfers van de burgerrollen zijn afgezet 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.

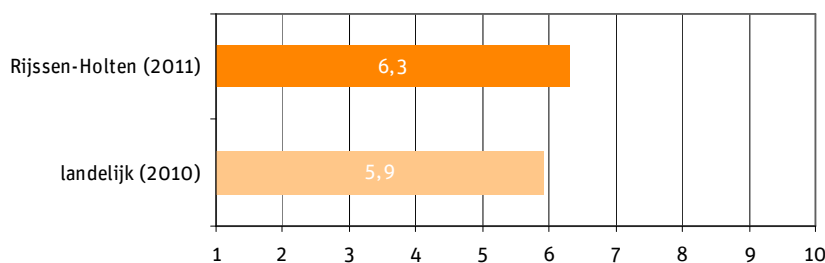
De burger als kiezer

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 iets hoger dan het landelijk gemiddelde.

Figuur 3.1

Totaalcijfer burger als kiezer



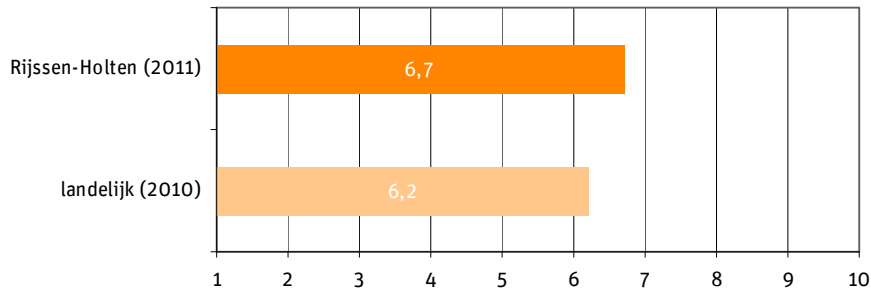
De burger als onderdaan

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 een half punt hoger dan landelijk.

Figuur 3.2

Totaalcijfer burger als onderdaan



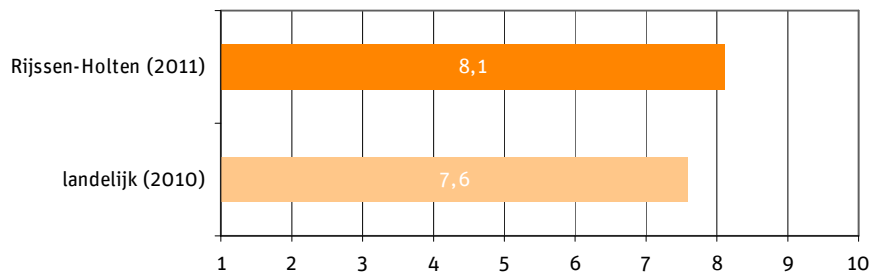
De burger als klant

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 een 8,1 en is hoger dan het landelijk gemiddelde.

Figuur 3.3

Totaalcijfer burger als klant

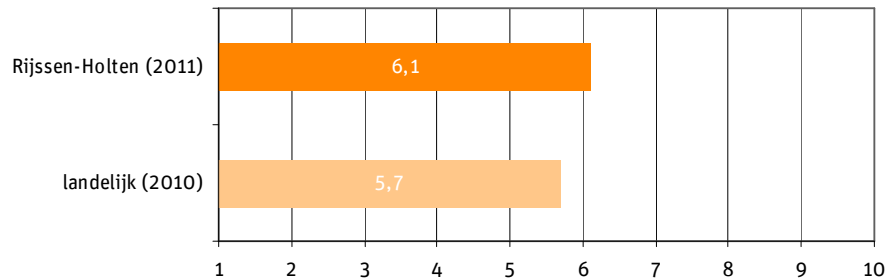


De burger als partner

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 uit op een 6,1. Dit cijfer valt in vergelijking met het landelijke in positieve zin op.

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' komt in Rijssen-Holten met een 7,4 hoger uit dan landelijk.

Figuur 3.5
Totaalcijfer burger als wijkbewoner

