

ENQUÊTERESULTATEN KERNGERICHT WERKEN 2021

MAART 2022

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
1. Over de enquête.....	3
2. Algemene vragen over kerngericht werken.....	4
3. Stellingen over kerngericht werken	6
4. Rapportcijfers kerngericht werken.....	10
5. Vragen over kernagenda's.....	14
6. Vragen over de gebiedsmakelaars	17
7. Vragen over het leefbaarheidsbudget	18
8. Tot slot.....	19

1. Over de enquête

Om een goede indruk te krijgen van waar we staan met de ontwikkeling van kerngericht werken hebben we onze contactpersonen geraadpleegd. Inwoners die op welke manier dan ook betrokken zijn geweest bij kerngericht werken hebben in januari een enquête ontvangen. Denk hierbij aan inwoners die een leefbaarheidsbudget hebben aangevraagd, mensen die een bijdrage leveren aan de kernagenda's en vrijwilligers of actieve inwoners van dorpshuizen en dorpsstafels, dorpsraden of andere platforms.

We hebben 225 vragenlijsten verstuurd aan onze contacten in alle kernen. Hiervan hebben we er 90 terug ontvangen.

Opbouw enquête

De enquête is opgebouwd uit verschillende onderdelen. De eerste drie onderdelen zijn meer algemeen en gaan over kerngericht werken, de leefbaarheid in de kernen en het contact met de gemeente in algemene zin. Er worden diverse vragen gesteld, stellingen voorgelegd en er is naar rapportcijfers gevraagd. Deze onderdelen zijn door alle respondenten beantwoord, waarbij ze de optie hadden na elke vraag, stelling of rapportcijfer een toelichting te geven.

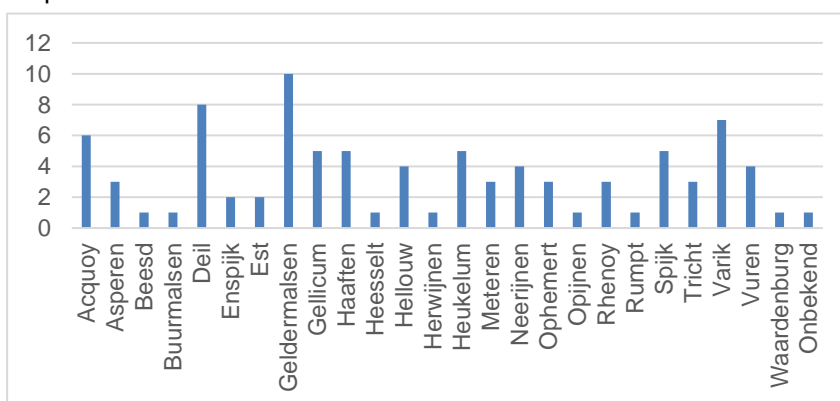
De volgende drie onderdelen gaan dieper in op elementen van kerngericht werken. Er worden vragen gesteld over de kernagenda's, de gebiedsmakelaars en het leefbaarheidsbudget. Deze vragen zijn alleen beantwoord door de respondenten die hierbij betrokken zijn geweest of die dit hebben aangevraagd. Ook bij deze vragen hebben respondenten de mogelijkheid gehad een toelichting te geven.

Resultaten

In dit verslag vindt u een weergave van de resultaten in tabellen en grafieken. Daar waar respondenten een toelichting hebben gegeven, vindt u hiervan per vraag een samenvatting terug.

In welke kernen wonen de respondenten?

Respondenten hebben aangegeven in welke kern ze wonen. Dit laat een volgende verdeling van respondenten over de kernen zien:



Van alle kernen, met uitzondering van Tuil, hebben we minimaal 1 reactie ontvangen.

2. Algemene vragen over kerngericht werken

We hebben respondenten een aantal algemene vragen over kerngericht werken gesteld. Hieronder vindt u de resultaten.

1. Op welke wijze had u met kerngericht werken te maken? (meerdere opties mogelijk)



Het grootste deel van de respondenten heeft contact gehad met een gebiedsmakelaar en/of heeft meegedaan aan het opstellen van een kernagenda. Daar waar respondenten (ook) de optie 'anders' hebben ingevuld is onder andere genoemd: contact met de dorpsstafel, contact met een wethouder, als bestuurslid of lid van de klankbordgroep van een buurthuis, via de speeltuinvereniging of vanuit het platform Toegankelijk West Betuwe.

2. Wat betekent kerngericht werken voor u? Welk punt vindt u het meest belangrijk?



Respondenten mochten hierbij 1 punt kiezen. Voor veruit het grootste deel van de respondenten (39%) betekent kerngericht werken dat de gemeente werkt en denkt vanuit inwoners en dat de gemeente zichtbaar in en betrokken is bij de kern.

3. Wat betekent kerngericht werken voor u? Welke punten vindt u nog meer belangrijk?



Bij deze vraag hadden respondenten de mogelijkheid meer punten te selecteren. Er zijn in totaal 251 punten aangevinkt, dus er zijn gemiddeld drie opties per persoon gekozen. Het resultaat laat een evenwichtig beeld zien. Eigenlijk vindt men alle genoemde punten wel belangrijk.

4. Welke verbeteringen kan de gemeente aanbrengen, zodat we (nog) beter kerngericht werken?

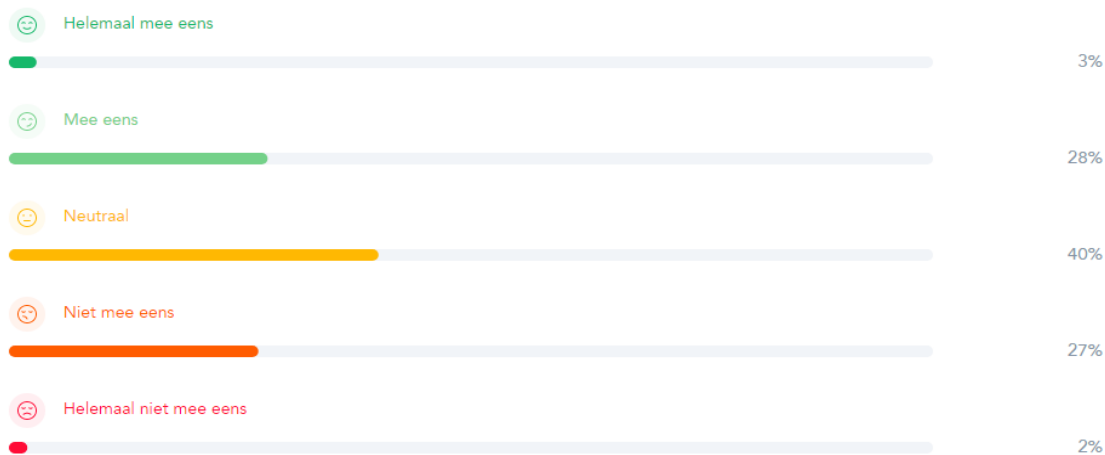
Via deze open vraag zijn uiteenlopende suggesties gedaan, maar er zijn ook veel overeenkomsten. De volgende verbeteringen zijn in soortgelijke bewoording meerdere keren genoemd:

- Vergroot de fysieke aanwezigheid en zichtbaarheid van wethouders, ambtenaren en raadsleden in de kern
- Denk in oplossingen
- Betrek meer inwoners, naast dorpsraden, bij kerngericht werken en de kernagenda's
- Betrek meer inwoners bij de beleidsvoorbereiding en de besluitvorming
- Communiceer concreet en duidelijk. Vertel ook wat er bereikt is en wat er wel en niet kan
- Maak de samenhang tussen kernen en de kernagenda's inzichtelijk

3. Stellingen over kerngericht werken

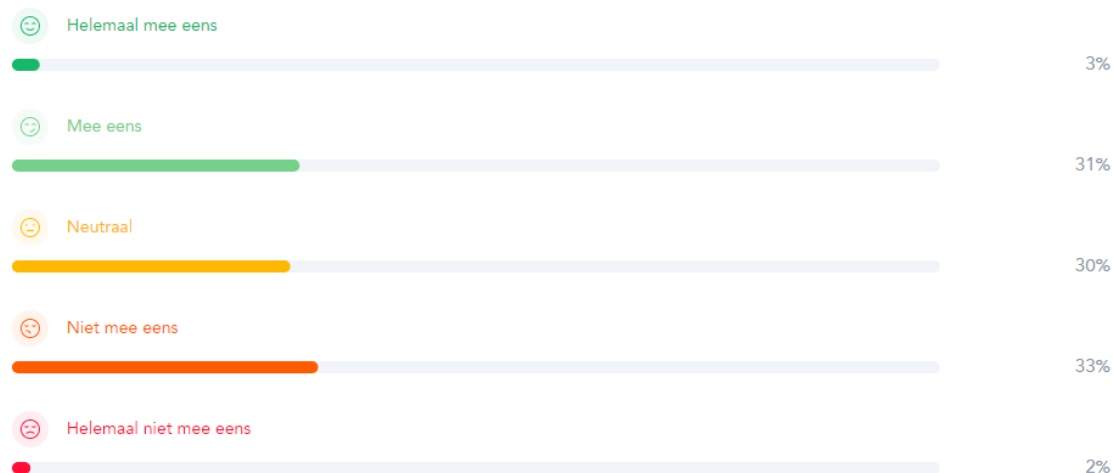
We hebben de respondenten enkele stellingen voorgelegd en gevraagd in hoeverre ze het eens zijn met de stelling. De optie is gegeven hierbij een toelichting te geven. Hieronder vindt u de resultaten en een samenvatting van de toelichtingen per stelling.

1. De gemeente luistert naar de wensen, vragen en problemen van de inwoners



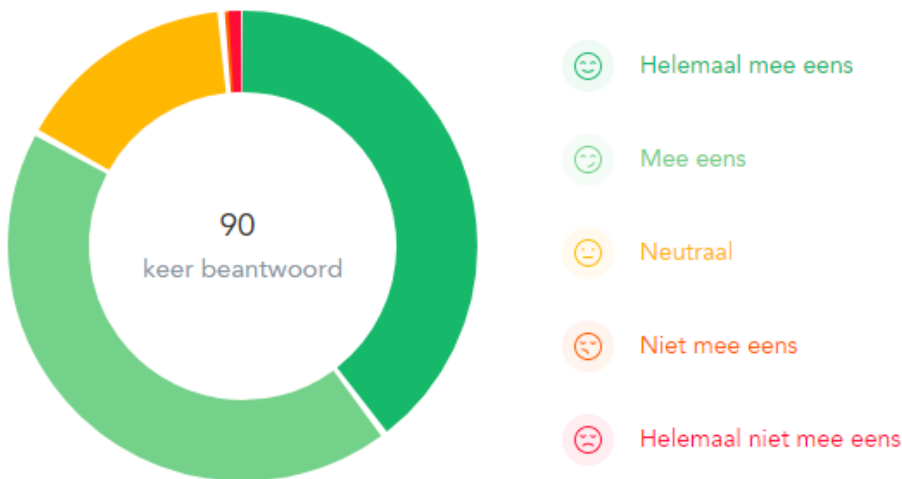
65 respondenten hebben hierbij een toelichting gegeven. We zien in een aantal reacties terug dat men vindt dat er niet altijd constructief wordt meegedacht. Dat de gemeente sneller mag zijn met een reactie en dat er soms helemaal geen reactie of oplossing komt. Ook wordt aangegeven dat de gemeente nog teveel naar eigen ideeën handelt en beslist zonder overleg. Er mag meer en beter gecommuniceerd worden. De mate waarin de gemeente luistert verschilt per afdeling en per medewerker. De gebiedsmakelaars luisteren goed, zorgen voor verbinding en zijn proactief. Ook wordt aangegeven dat de gemeente nu beter luistert dan in het verleden.

2. De gemeente besteedt voldoende aandacht aan de kernen en het bijbehorende buitengebied



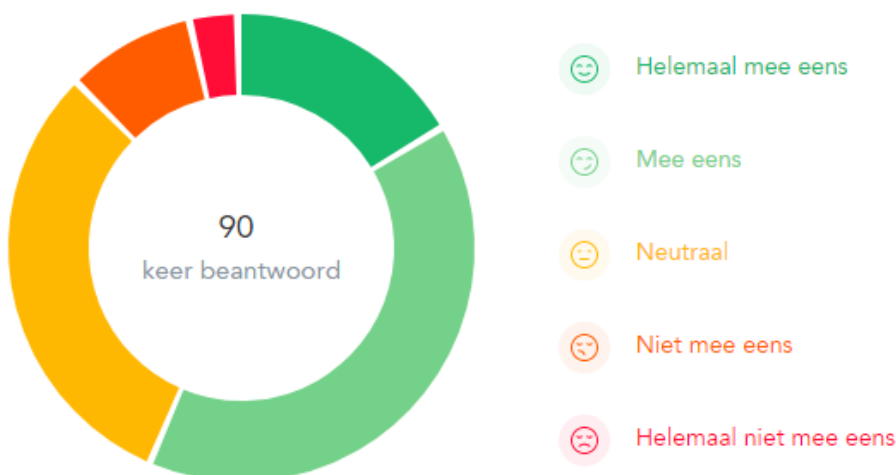
Ongeveer een derde van de respondenten is het eens met deze stelling. Hierbij wordt onder andere gezegd dat de gemeente meer op orde komt als nieuw geheel, en dat zaken beter beginnen te lopen. De gebiedsmakelaars en het leefbaarheidsbudget worden gezien als mooie voorbeelden van betrokkenheid bij de kernen. Circa een derde van de respondenten reageert neutraal op deze stelling en een derde van de respondenten is het niet eens met de stelling. Hierbij wordt onder andere genoemd dat de gemeente te weinig in de kern aanwezig is en dat men de indruk heeft dat grote kernen meer beleidsbepalend zijn en vooral de kleinere kernen en buitengebieden minder aandacht krijgen.

3. Het is goed dat de gemeente met gebiedsmakelaars werkt



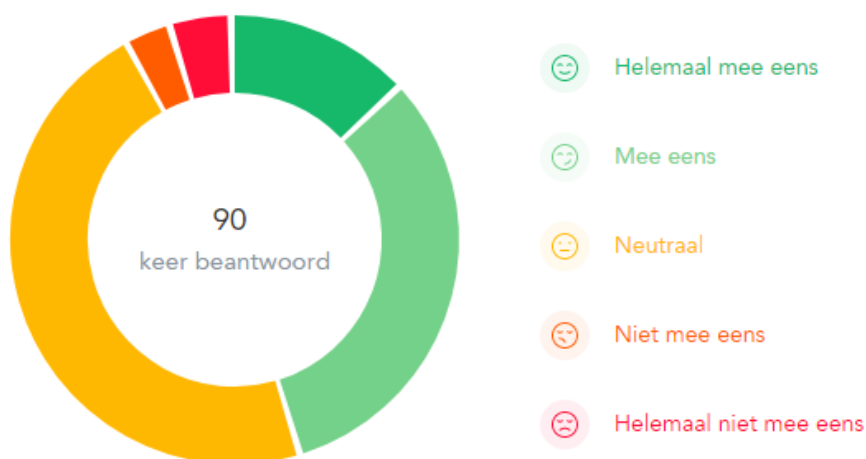
43% van de respondenten is het hier mee eens en 40% is het hier helemaal mee eens. 16% reageert neutraal en 1% is het er niet mee eens. De korte lijnen, betrokkenheid en het enthousiasme worden gewaardeerd. Daarnaast is heel vaak benoemd dat het prettig is een vast aanspreekpunt te hebben die de kern goed kent.

4. Het is goed dat de gemeente met gebiedswethouders werkt



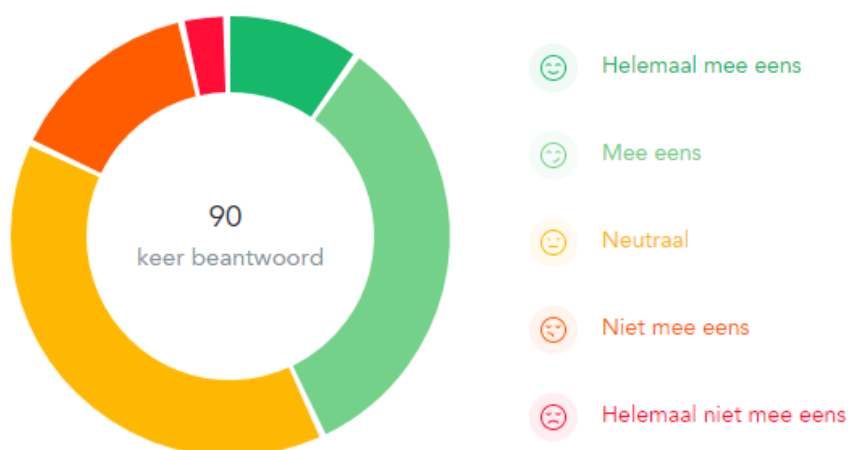
40% van de respondenten is het hier mee eens en 17% is het hier helemaal mee eens. 31% is hierin neutraal. 9% is het er niet mee eens en 3% is het helemaal niet eens met deze stelling. Een aantal respondenten geeft aan het fijn te vinden dat er door gebiedswethouders kortere lijnen zijn met het bestuur en dat er een wethouder is die betrokken is bij en kennis heeft van de kern en het buitengebied. Een aantal respondenten geeft aan dat ze graag zien dat de wethouder meer aanwezig is in de kern en dat het nog voor veel mensen onbekend is wie de gebiedswethouder is. Respondenten die het hier niet mee eens zijn geven aan dat ze een overlap van verantwoordelijkheden zien tussen de portefeuille wethouder en de gebiedswethouder.

5. Het is goed dat de gemeente met gebiedsbeheerders werkt



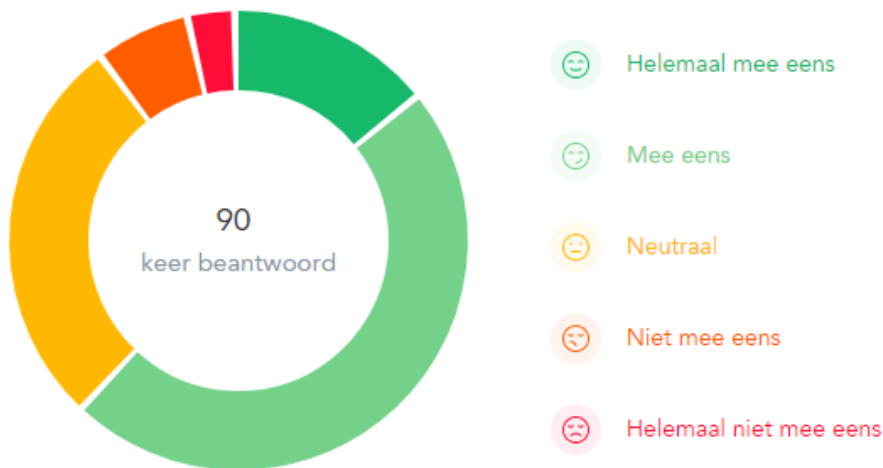
De helft van de respondenten (49%) reageert neutraal op deze stelling. Veel wordt hierbij aangegeven dat ze de gebiedsbeheerder niet kennen of niet weten van het bestaan van gebiedsbeheerders. 45% is het eens met de stelling of is het hier helemaal mee eens. Daarbij wordt opgemerkt dat het handig is dat er een beheerder is die het gebied kent en dat zaken sneller en gemakkelijker gaan. De kanttekening wordt gemaakt dat het gebied dan niet te groot moet zijn. Een aantal respondenten die het niet eens of helemaal niet eens zijn met deze stelling vinden dat de beheerders niet zichtbaar zijn of vinden het niet effectief.

6. De gemeente stimuleert eigen initiatief van inwoners en daagt inwoners hiertoe uit



33% van de respondenten is het hier mee eens en 10% is het hier helemaal mee eens. 39% is hierin neutraal en 17% van de respondenten vindt van niet, waarvan 14% het er niet mee eens is en 3% het er helemaal niet mee eens is. Mensen geven aan dat het leefbaarheidsbudget en de kernagenda's mooie voorbeelden zijn van het stimuleren en uitdagen van eigen initiatief. Een deel van de respondenten geeft aan dat er ook initiatieven zijn die nog niet gezien of gehoord worden door de gemeente. Een aantal mensen geeft aan dat initiatieven buiten de kernagenda's en dorpsraden om, onopgemerkt blijven of minder gehoor vinden.

7. De aanpak van kerngericht werken is duidelijk voor mij

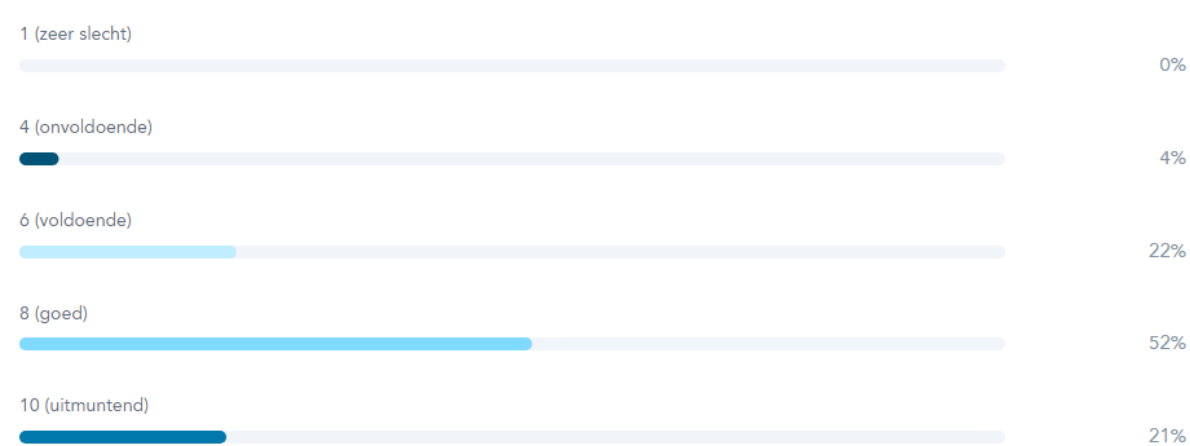


48% is het hier mee eens en 14% is het hier helemaal mee eens. 28% van de respondenten is hierin neutraal. 7% is het er niet mee eens en 3% is het er helemaal niet mee eens. De meeste respondenten geven aan een beeld te hebben van de aanpak en dat ze hier ook bij betrokken zijn. In veel antwoorden wordt verwezen naar de kernagenda's en de gebiedsmakelaars. Er wordt een aantal keren opgemerkt dat deze aanpak bij veel inwoners waarschijnlijk nog onbekend is en dat de aanpak ook bij ambtenaren niet altijd bekend is.

4. Rapportcijfers kerngericht werken

Aan respondenten is gevraagd een rapportcijfer te geven aan verschillende onderdelen van kerngericht werken. We gaven hierbij de volgende keuzemogelijkheden: 1 (zeer slecht), 4 (onvoldoende), 6 (voldoende), 8 (goed), 10 (uitmuntend). De optie is gegeven hierbij een toelichting te geven. Hieronder vindt u de resultaten en een samenvatting van de toelichtingen per onderdeel.

1. De gebiedsmakelaar



De helft van de respondenten (52%) beoordeelt de gebiedsmakelaar met het cijfer 8. 21% geeft een 10. 22% geeft een voldoende beoordeling (cijfer 6) en 4% geeft een onvoldoende (cijfer 4). De toelichting die respondenten hierbij geven is dat ze vinden dat de gebiedsmakelaars goed bereikbaar zijn, goed luisteren, meedenken, oog hebben voor de kern en helder communiceren. Bij de onvoldoende beoordelingen is opgemerkt dat de makelaar pro-actiever mag zijn en meer mag enthousiasmeren.

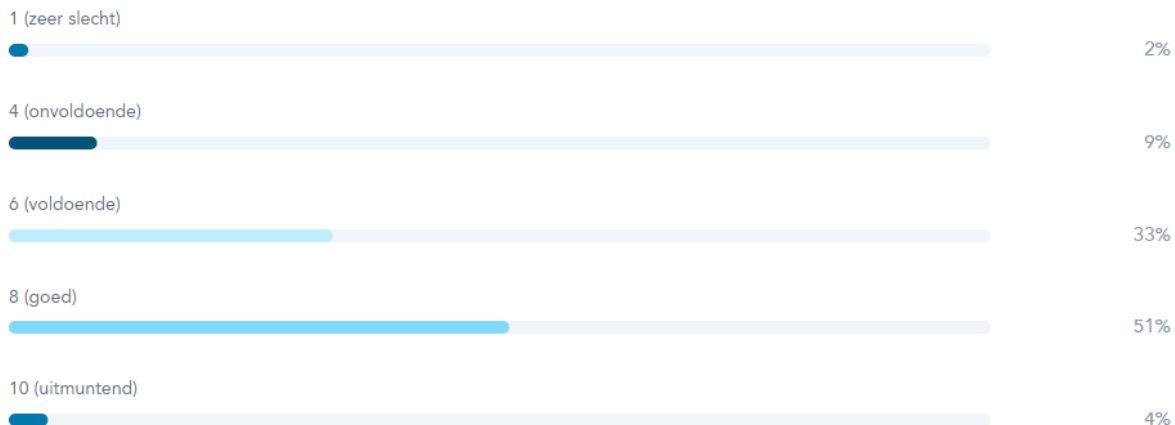
2. Het leefbaarheidsbudget



Het leefbaarheidsbudget wordt over het algemeen positief gewaardeerd. 57% van de respondenten geeft een 8 of hoger. 26% geeft een voldoende en 18% beoordeelt het budget met een 4 of lager. Het levert mooie initiatieven op in de kernen en inwoners hebben hier zeggenschap over, wordt veel genoemd. Het werkt perfect voor kleine initiatieven noemen anderen. Er moet wel meer bekendheid

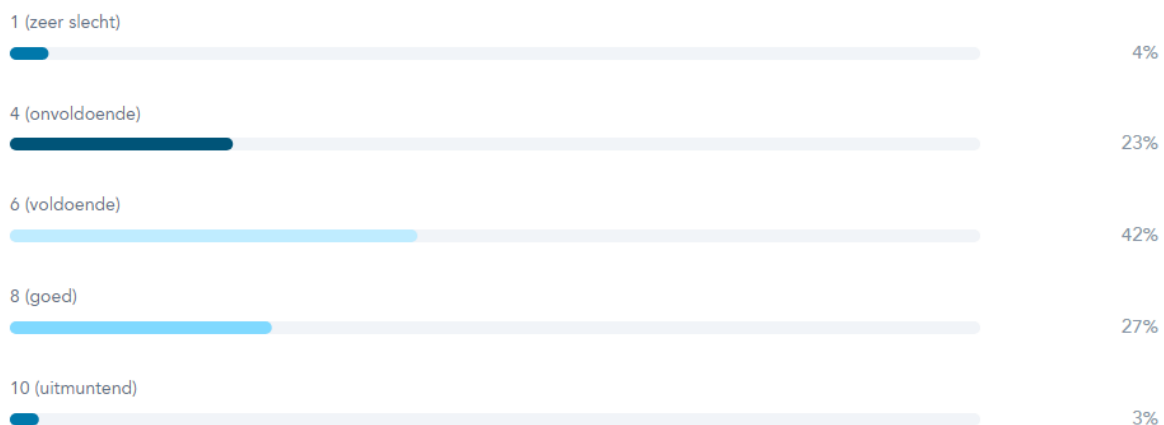
aan gegeven worden. Voor grotere activiteiten is een aantal keren aangegeven dat het budget ontoereikend is.

3. De leefbaarheid in uw kern (inclusief buitengebied)



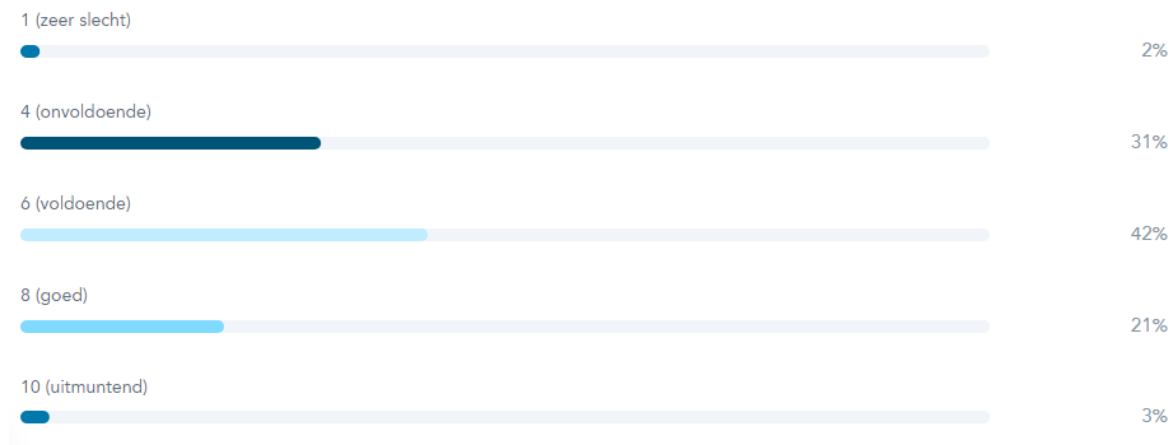
Het overgrote deel van de respondenten geeft aan de leefbaarheid in de kern (inclusief buitengebied) goed te vinden (51%). Een klein deel vindt deze uitmuntend (4%). 33% vindt de leefbaarheid voldoende en 11% vindt de leefbaarheid onvoldoende tot slecht. Zowel de tevreden als de ontevreden respondenten op dit punt geven aan dat er ruimte is voor verbetering. Het onderhoud van wegen en groen, de verkeersveiligheid en het aanbod van voorzieningen zijn hierbij veel genoemde onderwerpen.

4. De behandeling van uw vraag aan de gemeente



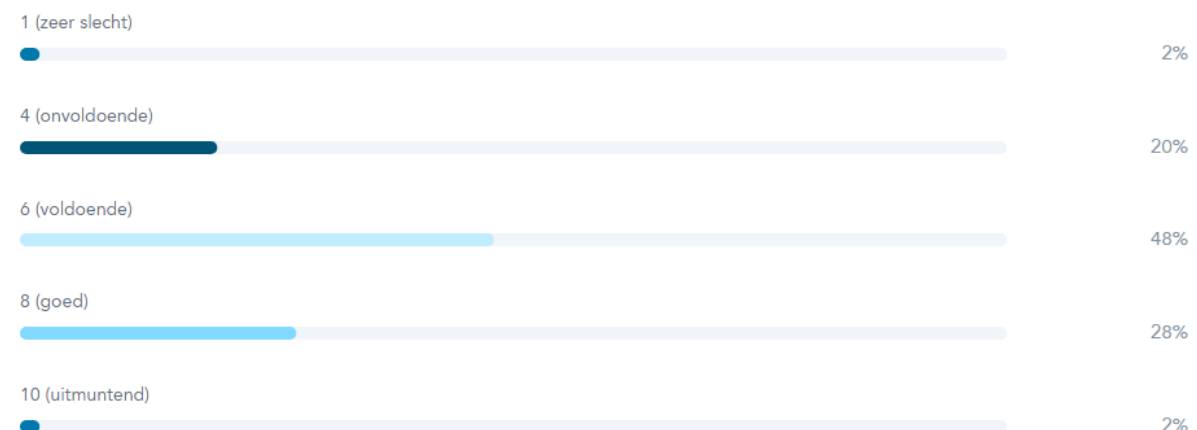
Op deze vraag is heel verschillende gereageerd. Sommige respondenten hebben hele goede ervaringen en geven aan dat hun vraag snel, helder en correct is behandeld. Andere respondenten geven juist aan dat de behandeling traag is of dat vragen helemaal niet worden afgehandeld. Diverse keren is aangegeven dat het erg afhangt van de behandelaar en de soort vraag of deze goed of onvoldoende wordt behandeld.

5. De manier waarop de gemeente luistert naar de wensen van inwoners



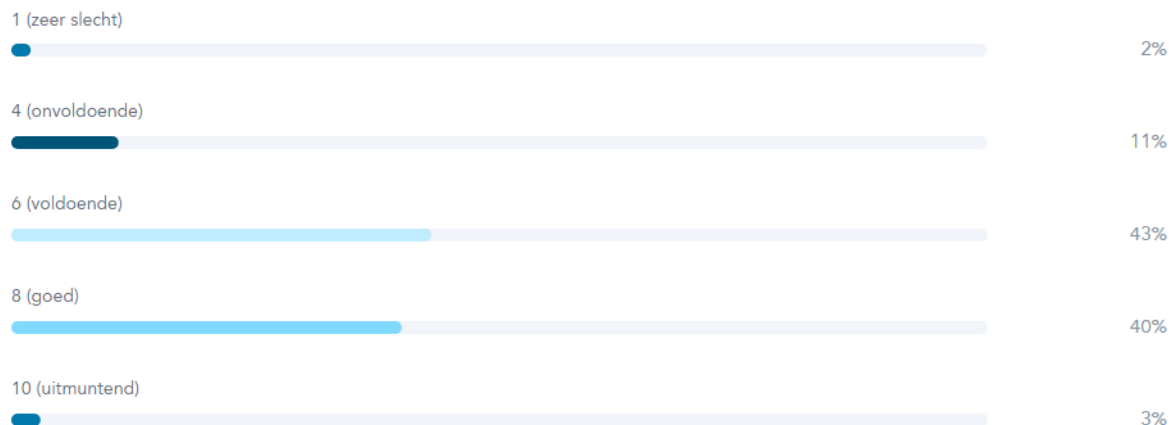
42% van de respondenten vindt dit voldoende, 21% vindt dit goed en 3% van de respondenten vindt de manier waarop uitmuntend. Een relatief grote groep vindt de manier waarop onvoldoende (31%) en een klein deel vindt het zeer slecht (2%). De meeste toelichtingen hierbij gaan over de acties na het luisteren. Aangegeven is dat de gemeente meestal wel luistert, maar dat er vervolgens niets mee gedaan wordt of er slecht wordt teruggekoppeld. Ook wordt het inlevingsvermogen weleens gemist en zijn er respondenten die aangeven dat er helemaal niet geluisterd wordt.

6. De mate waarin de gemeente bijdraagt aan de leefbaarheid in uw kern (inclusief buitengebied)



78% van de respondenten vindt de mate waarin de gemeente bijdraagt aan de leefbaarheid in de kern voldoende tot uitmuntend. 20% van de respondenten vindt de bijdrage onvoldoende en 2% vindt de bijdrage slecht. Het leefbaarheidsbudget en de kernagenda's worden hierbij als positieve punten genoemd. Ook ziet een aantal respondenten dat er zaken worden opgepakt die eerder zijn blijven liggen. Een aantal respondenten geeft aan nog niet veel van de bijdrage te merken. Ook wordt genoemd dat verzoeken om de leefbaarheid te verbeteren, zoals bestemmingswijzigingen, niet worden ingewilligd en dat het groenbeheer en de vervoersvoorzieningen onvoldoende zijn. In 2019 beoordeelden respondenten deze bijdrage met gemiddeld een 6.3. Dit is nagenoeg gelijk gebleven in 2021.

7. Het werken met kernagenda's

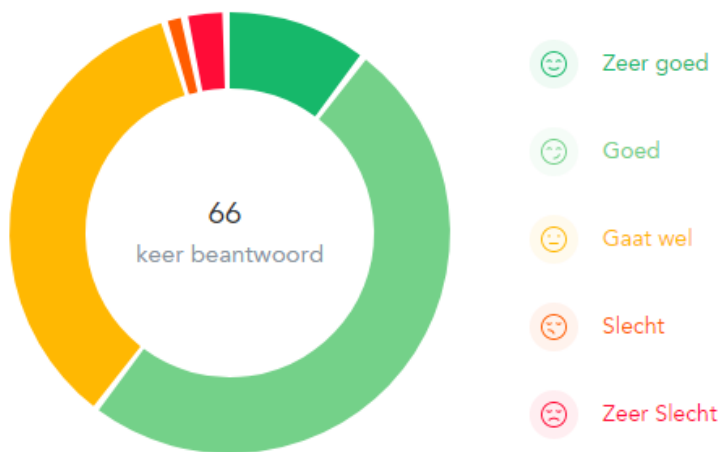


43% van de respondenten geeft een 8 of hoger. 43% geeft een voldoende en 5% geeft een onvoldoende. Veel respondenten zijn blij met het bestaan van kernagenda's, omdat het zorgt voor verbinding tussen inwoners en gemeente. Hierbij wordt veel opgemerkt dat de kernagenda's zich nog wel in de praktijk moeten uitwijzen. Als verbeterpunt wordt aangegeven dat een grotere groep inwoners, naast de vertegenwoordigers in dorpsplatforms, betrokken moet worden.

5. Vragen over kernagenda's

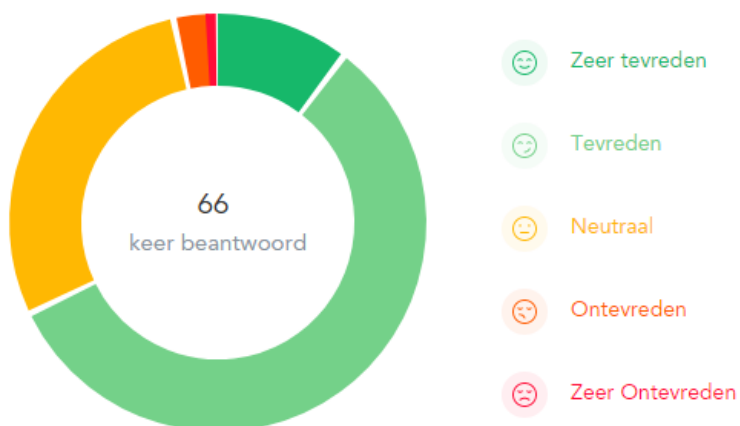
We hebben gevraagd of respondenten hebben meegewerkt aan het opstellen van een kernagenda. 66 respondenten geven aan meegewerkt te hebben aan de agenda. Deze respondenten hebben een aantal vragen hierover beantwoord. Zij hadden daarbij de optie een toelichting te geven. Hieronder vindt u de resultaten en een samenvatting van de toelichtingen per vraag.

1. Hoeervaarde ofervaart u het proces van het opstellen van een kernagenda?



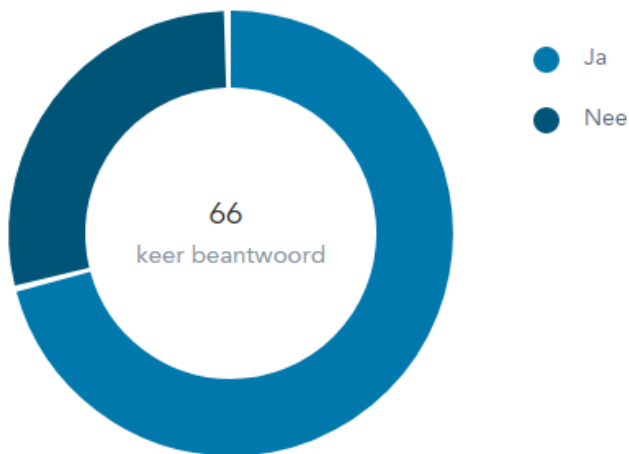
61% van de respondenten geeft aan het proces goed tot zeer goed te hebben ervaren. 35% vond het proces wel gaan en 5% vond het proces slecht tot zeer slecht. Als positief is ervaren dat het leerzaam was, leuk was en er goede gesprekken zijn ontstaan. Het proces was wel inspannend, koste veel energie en was ook traag, mede door Corona, is door veel mensen benoemd. Daarnaast is onder andere opgemerkt dat de deelnemersdynamiek niet altijd goed was en de gevestigde orde niet naar iedereen luisterde.

2. Hoe tevreden bent u met de inhoud (de agendapunten)?



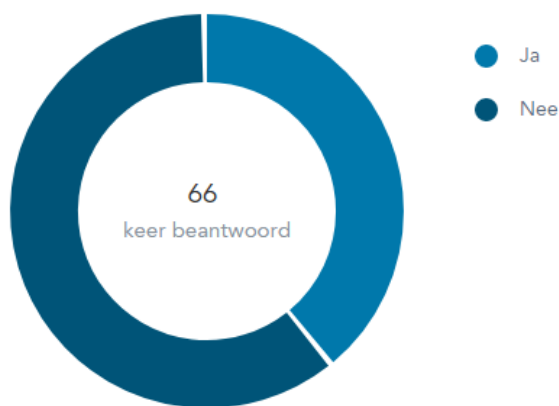
69% van de respondenten is tevreden tot zeer tevreden met de inhoud van de agendapunten. 29% is hierin neutraal en 3% is ontevreden. Hierbij wordt aangegeven dat punten goed zijn afgestemd met betrokken inwoners. Ook wordt meegegeven dat veel mensen nog niet betrokken zijn en dat er dus nog geen sprake is van een goede afspiegeling van de samenleving. Respondenten zijn benieuwd naar de uitvoering van de agendapunten. Dit is niet altijd even makkelijk wordt opgemerkt.

3. Voelt u zich verantwoordelijk voor het uitvoeren van de kernagenda in uw kern?



71% van de respondenten voelt zich verantwoordelijk voor het uitvoeren van de kernagenda, 29% niet. Veel respondenten zien het als een gezamenlijke verantwoordelijkheid van inwoners en gemeente. Een aantal respondenten geeft aan wel betrokken te zijn, maar zich niet verantwoordelijk te voelen. Dat komt omdat het slagen van de agendapunten ook afhankelijk is van de medewerking van andere inwoners en de gemeente. Een enkeling geeft aan dat de gemeente verantwoordelijk is.

4. Vindt u dat de betrokkenheid van inwoners bij de kern is toegenomen door de kernagenda?



39% van de respondenten vindt dat de kernagenda heeft geleid tot meer betrokkenheid van inwoners bij de kern. 61% is het hier niet mee eens: een groot deel van de bevolking is nog niet bereikt en dus nog niet betrokken. Volgens een aantal respondenten geeft een goede uitvoering van de kernagenda vertrouwen en daarmee wordt de betrokkenheid vergroot.

5. Wat vindt u van het uitvoeren van de kernagenda?



Verreweg de meeste respondenten geven aan dat de agenda nog uitgevoerd moet worden of dat het nog te vroeg is hier iets van te zeggen. Als tip wordt meegegeven dat structureel overleg tussen inwoners en de gemeente goed zou zijn. Tijdens dat overleg kan aan de orde komen wat gerealiseerd is en kan de kernagenda worden geactualiseerd.

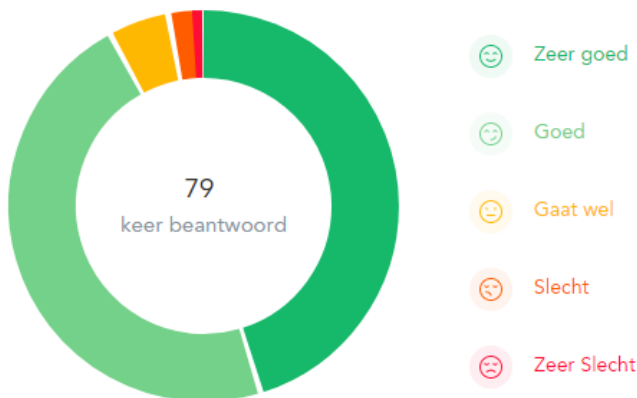
6. Vragen over de gebiedsmakelaars

We hebben gevraagd of respondenten in 2021 contact hebben gehad met een gebiedsmakelaar. Bij 79 respondenten was dit het geval. Deze respondenten hebben een aantal vragen over de gebiedsmakelaars beantwoord. Hieronder vindt u de resultaten.

1. Waarover heeft u contact gehad met de gebiedsmakelaars

Respondenten hebben contact gehad met de gebiedsmakelaars over uiteenlopende zaken. Veel genoemd zijn contact over de kernagenda, het leefbaarheidsbudget en andere subsidies. Contact over activiteiten en voorzieningen (zoals speeltuinen, toiletten en hondenspeelplaatsen) worden ook veel genoemd. Ook is met de gebiedsmakelaars gesproken over zorgen in de kern. Genoemd worden onder andere zwerfafval en bomenkap.

2. Hoe heeft u het contact ervaren?



46% van de respondenten heeft het contact als zeer goed ervaren. 47% van de respondenten vond het contact goed. 5% vond het contact wel gaan en 3% vond het contact slecht. Hierbij worden vooral de vriendelijkheid, laagdrempeligheid en bereidwilligheid gewaardeerd. Veel respondenten geven daarnaast aan dat de makelaar goed luisterde, mededacht en actie ondernam. Daar waar personeelwisselingen zijn geweest, is hinder ondervonden in het contact, onder andere bij de dossieroverdracht.

3. Indien van toepassing is uw vraag/probleem afgehandeld?

72% van de respondenten geeft aan dat de vraag of het probleem is afgehandeld. 28% geeft aan dat deze nog niet is afgehandeld.

4. Wat vindt u van de wijze van afhandeling?

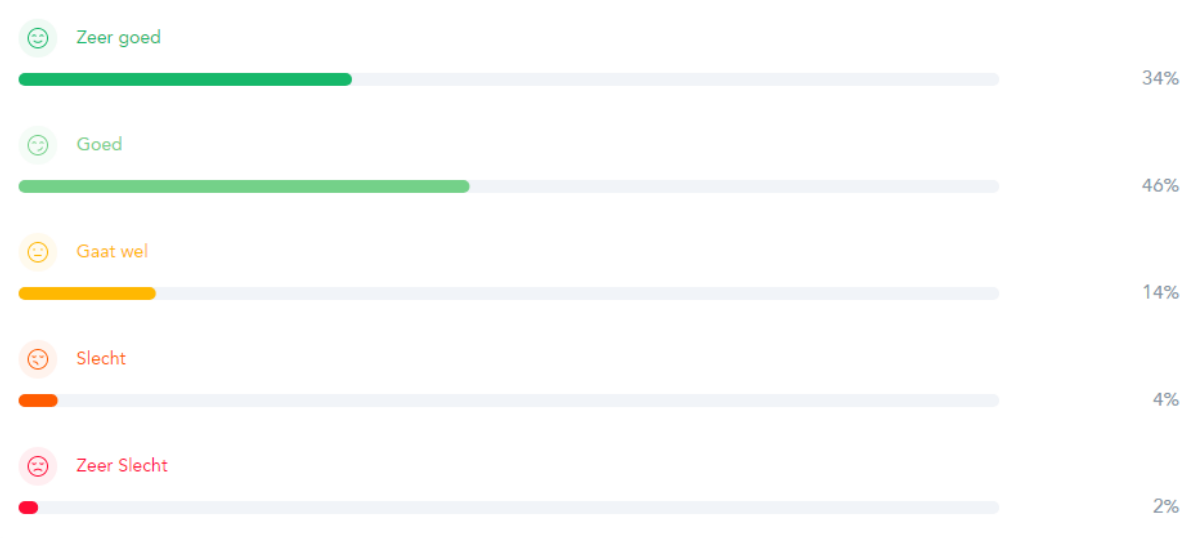
Op deze open vraag zijn over het algemeen positieve reacties gegeven. Goed, prima, accuraat en correct zijn veel gegeven antwoorden. Niet alles kon worden afgehandeld. Een aantal respondenten geeft aan dat er ook zaken zijn die de makelaars niet zelf kunnen afhandelen. Hier zijn derde partijen

of andere ambtenaren van de gemeente voor nodig. Dit vertraagt de afhandeling of leidt er zelfs toe dat zaken helemaal niet worden afgehandeld.

7. Vragen over het leefbaarheidsbudget

We hebben gevraagd of respondenten in 2021 een leefbaarheidsbudget hebben aangevraagd. 50 respondenten gaven hierop een positief antwoord. Deze respondenten hebben een aantal vragen hierover beantwoord. Hieronder vindt u de resultaten.

1. Hoe ervaarde u het proces van het aanvragen van een leefbaarheidsbudget?



80% van de respondenten geeft aan het aanvraagproces als goed tot zeer goed te ervaren. 14% vond het wel gaan en 6% vond het proces slecht tot zeer slecht. Redenen voor de goede ervaringen zijn onder andere: een vlotte snelle afhandeling en duidelijke richtlijnen. Redenen om het proces met een onvoldoende te waarderen zijn onder andere: onduidelijke richtlijnen, de omslachtigheid van het proces en het feit dat het budget eerst moet worden voorgeschoten.

2. Hoe kan de gemeente het proces verbeteren?

Respondenten hebben circa 20 suggesties gedaan om het proces te verbeteren. Het vergemakkelijken van het aanvraagformulier is een aantal keren genoemd. Ook het beter en breder communiceren in de kernen over het bestaan van dit budget wordt aangeraden. Het beschikbaar stellen van ruimere budgetten en het versoepelen van de voorwaarden worden ook genoemd.

8. Tot slot

We hebben respondenten tot slot gevraagd of ze nog iets willen vertellen over hun ervaringen met kerngericht werken, de gemeente of deze enquête.

Een aantal respondenten gaf aan benieuwd te zijn naar de verdere ontwikkelingen en uitwerkingen van kerngericht werken. Een goede navolging van de kernagendapunten is belangrijk, ook voor het vertrouwen. Een aantal respondenten vindt het een goede eerste aanzet en hoopt dat de gemeente hierop doorpakt en de wensen van de inwoners en leefbaarheid centraal blijft stellen.

Volgens een aantal respondenten moet de gemeente meer zichtbaar en bereikbaar zijn, zodat ze weet wat er speelt en de identiteit kent. Ook zou de gemeente meer aandacht moeten hebben voor nieuwbouw in de kernen.

Over de enquête zelf hebben een aantal respondenten aangegeven de enquête te lang te vinden en/of de vragen lastig te vinden.