

Informatienota

| | |
|----------------------|---------------------------------|
| Datum vergadering | : 19 december 2023 |
| Registratienummer | : GZDGWB/1221216 |
| Informatienotanummer | : IN108 |
| Portefeuillehouder | : Govert van Bezooijen |
| Bijlage(n) | : Onderzoeksrapport BMC |
| Onderwerp | : Resultaten Burgerpeiling 2023 |

Onderwerp

Resultaten Burgerpeiling 2023

Kennisnemen van

De resultaten van de uitgevoerde Burgerpeiling.

Inleiding

De gemeente West Betuwe zit boordevol ambities. Bij ons staat de inwoner centraal. Dit vraagt om een organisatie die midden in de samenleving staat. Een organisatie die weet wat er speelt in de 26 kernen en die relaties onderhoudt met de samenleving. We willen een organisatie zijn waarin we met aandacht luisteren en communiceren.

Aanleiding

In Q2 2023 voerden we een nieuwe Burgerpeiling uit. De Burgerpeiling is opgenomen in Programma 1 van de programmabegroting. De peiling is een initiatief van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (hierna: VNG) voor inwonersonderzoek. Het biedt inzicht in hoe inwoners de gemeente waarderen. Het laat ook zien in hoeverre de gemeente aansluit bij hun leefwereld.

De vragen gaan over 4 maatschappelijke thema's:

1. woon- en leefomgeving (fysieke en sociale kwaliteit, buurtparticipatie),
2. relatie burger-gemeente (houding gemeente, beleidsparticipatie),
3. dienstverlening (kwaliteit en communicatie)
4. zorg en welzijn (gezondheid en maatschappelijke participatie).

Kernboodschap

Overall wordt de gemeente gewaardeerd met een kleine voldoende. We hebben de ambitie om op alle punten beter te gaan scoren. Dit omdat wij ervan overtuigd zijn dat het beter kan en moet.

In onze data-analyses is per thema gekeken welke vragen uit de Burgerpeiling een rechtstreekse positieve beïnvloeding hebben op de rapportcijfers. Deze inzichten geven ons de kans om te focussen en te verbeteren op punten die belangrijk zijn voor onze inwoners. Met name door aan te sluiten op de wensen en behoeften van inwoners, ondernemers en maatschappelijke organisaties, verwachten wij de inwonerstevredenheid positief te beïnvloeden.

Vergelijking met de nulmeting

Uw wens was om de uitkomsten van 2020 en 2023 met elkaar te vergelijken. De aanpassingen door VNG in de vraagstelling en antwoordopties maken dat deze vergelijking niet meer 1 op 1 mogelijk is. Om deze reden focussen wij op de resultaten van 2023. Om toch enige vergelijking te maken, is er een vergelijking met 2020 op de hoofdpijlers gemaakt. Bij 6 van de 7 vragen ziet u geen stijging in de scores. Het is teleurstellend dat de inspanningen van de afgelopen jaren niet geleid hebben tot een stijging in de inwonerstevredenheid. In onderstaande tabel ziet u de vraagstelling 2020 en 2023 met bijbehorende rapportcijfers.

| | 2020 | 2023 |
|---|------|---|
| Hoe prettig vindt u het om in uw buurt te wonen? | 8,1 | 8,1 |
| Hoe waardeert u de zorg van uw gemeente voor uw woon- en leefomgeving? | 6,4 | 6,2 |
| Hoe waardeert u de wijze waarop uw gemeente inwoners en organisaties betreft en de samenwerking zoekt? | 5,7 | 5,8 |
| Hoe waardeert u -over het algemeen- van de dienstverlening van uw gemeente? | 6,6 | 6,3 |
| Hoe waardeert u de communicatie en voorlichting vanuit de gemeente? | 6,5 | 6 |
| Hoe waardeert u de dienstverlening via de digitale faciliteiten van de gemeente? | 6,8 | 6,5 |
| Hoe waardeert u alle inspanningen van uw gemeente voor haar burgers? | 6,4 | 6,2 |
| | | Wat vindt u van de moeite die uw gemeente neemt om inwoners te laten meedoen en meetellen in de gemeente |

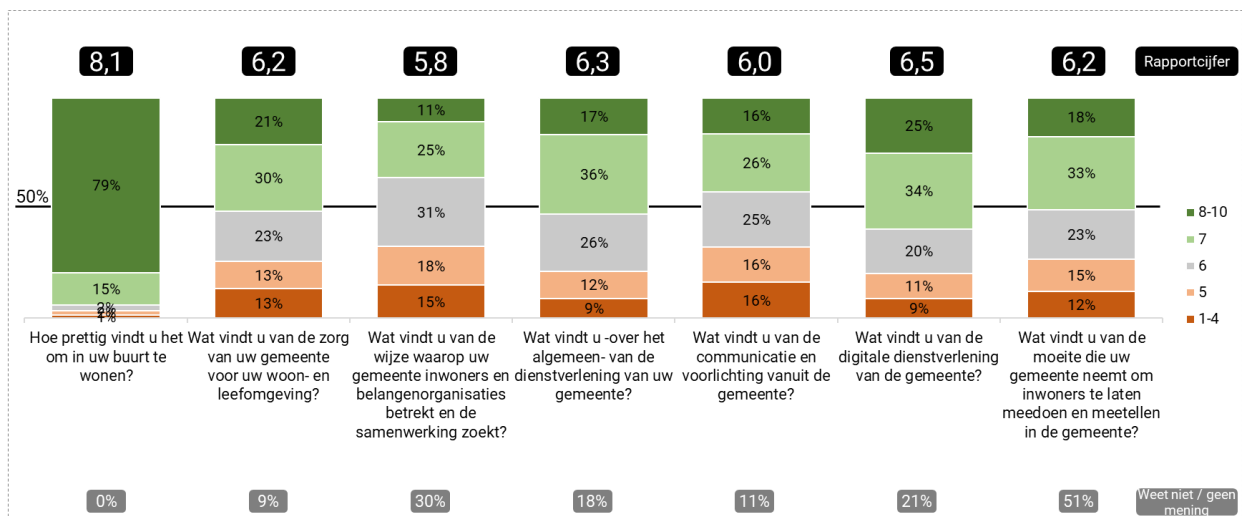
Vergelijking met andere gemeenten

Een vergelijking met niet-stedelijke gemeenten is niet mogelijk. Dit omdat gemeente West Betuwe de enige niet-stedelijke gemeente is die dit jaar meedeed aan de Burgerpeiling. De gemiddelde scores van gemeenten met vergelijkbare omvang zijn hoger dan die van West Betuwe. Zie onderstaande tabel.

| | 2023 West Betuwe | 25.000-50.000 inwoners | 50.000-100.000 inwoners |
|--|------------------|------------------------|-------------------------|
| Wat vindt u over het algemeen van de dienstverlening van uw gemeente? | 6,3 | 6,9 | 6,5 |
| Wat vindt u van de communicatie en voorlichting vanuit de gemeente? | 6 | 6,6 | 6,1 |
| Wat vindt u van de digitale dienstverlening van de gemeente? | 6,5 | 7 | 6,7 |
| Wat vindt u van de zorg van uw gemeente voor uw woon- en leefomgeving? | 6,2 | 6,9 | 6,5 |
| Wat vindt u van alle moeite die uw gemeente neemt voor inwoners? | 6,2 | 6,6 | 6,3 |

Kanttekeningen uitkomsten Burgerpeiling

De vier maatschappelijke thema's zijn gemeten aan de hand van zeven rapportcijfers. Gemiddeld over deze zeven onderwerpen scoort West Betuwe een 6,4. In een gemiddeld rapportcijfer wordt geen rekening gehouden met de spreiding in de rapportcijfers. Zo trekken rapportcijfers van een 5 of lager het gemiddelde snel naar beneden. Daarom is juist de opbouw van het rapportcijfer belangrijk. 50 procent of meer van de inwoners geeft een 7 of hoger in vijf van de zeven onderwerpen. Ook ziet u dat ongeveer 20 procent een 6 geeft in zes van de zeven onderwerpen.



Hoe gebruiken we de resultaten om onze dienstverlening te verbeteren?

Een belangrijke conclusie is dat de resultaten overeenkomen met de signalen die wij van onze inwoners ontvangen. Dit bevestigt dat wij de belangrijkste verbeterpunten voor de inwoner inzichtelijk hebben. Onze aanpassingen leiden zo tot een hogere inwonerstevredenheid.

- De resultaten helpen bij het prioriteren van de kernagendapunten. Door ook naar de vijf gebieden te kijken, scherpen wij de actiepunten verder aan;
- De resultaten van de Burgerpeiling delen creëert bewustwording binnen de organisatie;
- De peiling maakt het mogelijk te focussen en te verbeteren op de belangrijkste drijfveren voor inwoners;
- In focusgroepen met onze inwoners gaan we dieper in op de uitkomsten van de Burgerpeiling. Dit om op kernniveau ook de belangrijkste drijfveren op te halen.

Consequenties

Kennismaking van de uitkomsten en aangrijpingspunten uit de Burgerpeiling 2023.

Financiën

n.v.t.

Vervolg en communicatie

Welke stappen hebben we al gezet?

We hebben het onderzoeksrapport van BMC direct met betrokkenen uitgebreid bestudeerd en besproken. Hierna heeft onze data-analist aanvullende analyses gemaakt. Dit om helder te krijgen

welke verbeteringen direct leiden tot meer tevredenheid bij onze burgers. De uitkomsten van het onderzoek en de verbeterpunten hebben we onder de aandacht gebracht van direct betrokkenen.

Hoe verder?

We gaan binnenkort rechtstreeks in gesprek met betrokkenen en inwoners. Het doel is om de prioriteiten voor verbetering vast te stellen en te agenderen. De status van de verbeteractiviteiten monitoren we in het dienstverleningsprogramma. De voortgang rapporteren wij aan u in de bestuursrapportages.

In december ontvangen onze inwoners in Het Kontakt terugkoppeling over de uitkomsten van de Burgerpeiling.

Bijlage(n)

Onderzoeksrapport BMC

Suggestie ter afhandeling

Ter kennisgeving aannemen

Burgemeester en wethouders van de gemeente West Betuwe,
de gemeentesecretaris, de burgemeester,
Philip Bosman Servaas Stoop