

Aan de gemeenteraad

Datum : 09 november 2023
Uw kenmerk :
Zaaknummer : 1220071
Onderwerp : Rapport Waar staat je gemeente
Verzonden :
Bijlage(n) : Rapport Burgerpeiling 2023
Rapport KTO Balie 2023
Antwoorden open vraag 11
Antwoorden open vraag 19
Antwoorden open vraag 23
Antwoorden open vraag 31a
Antwoorden open vraag 32a
Antwoorden open vraag 33
Antwoorden open vraag 34a
Antwoorden open vraag 44a
Antwoorden open vraag 45a
Antwoorden open vraag 49
Antwoorden open vraag 60
Antwoorden open vraag 61

Geachte leden van de gemeenteraad,

Een keer in de twee jaar neemt de gemeente Bloemendaal deel aan het landelijke onderzoek Waar Staat Je Gemeente, bestaande uit een Burgerpeiling en een Klanttevredenheidsonderzoek Balie (KTO). We peilen hiermee de tevredenheid van inwoners over onze gemeentelijke organisatie en dienstverlening. Het onderzoek is inmiddels weer uitgevoerd. Net als bij de vorige deelname in 2019 is de beoordeling van inwoners opgesplitst per dorpskern.

De resultaten worden u bij deze brief aangeboden. Het rapport met de resultaten van Bloemendaal, inclusief een vergelijking met andere vergelijkbare gemeenten vindt u als bijlage. Voor de Burgerpeiling zijn vragenlijsten aan een willekeurige steekproef onder inwoners verzonden. Voor het KTO is bij de servicebalie een vragenlijst verspreid.

2023001057



De opgehaalde respons voor de Burgerpeiling is voldoende voor betrouwbare resultaten. Voor het KTO kunnen we slechts een indicatie geven omdat er niet genoeg deelnemers aan het onderzoek waren. ¹

In de Burgerpeiling vragenlijst komen de volgende vier maatschappelijke thema's aan de orde.

1. Woon- en leefklimaat: het onderdeel woon- en leefklimaat gaat in op betrokkenheid bij en inzet voor de buurt en samenwerking en partnerschap met de gemeente.
2. Relatie inwoner- gemeente: het onderdeel Relatie inwoner-gemeente besteedt aandacht aan de netwerksamenleving en de veranderende rol van burger en overheid (doe-democratie).
3. Gemeentelijke dienstverlening: het onderdeel gemeentelijke dienstverlening gaat over de dienstverlening van de gemeente.
4. Zorg en welzijn: het onderdeel Zorg en welzijn gaat in op de decentralisatie en de maatschappelijke veerkracht (vrijwilligerswerk, mantelzorg).

Overzicht van de resultaten

De resultaten van de burgerpeiling van 2023 zijn vergeleken met de resultaten van andere vergelijkbare gemeenten. De resultaten van het KTO geven zoals gezegd een indicatie en zijn daarom niet vergeleken met eerder onderzoek.

Rapportcijfer per thema

Respondenten zijn gevraagd de vier maatschappelijke thema's met een rapportcijfer te becijferen. De resultaten hiervan vindt u hieronder.

	Woon- en leefklimaat	Relatie inwoner-gemeente	Gemeentelijke dienstverlening	Zorg en Welzijn	Totaal oordeel	Dienstverlening balie (KTO) ²
2023	7,2	5,9	7,1	6,5	6,7	8,3
2019	7,4	6,1	7,2	6,7	6,9	(8,0)
Gemeenten <25.000	6,6	6,0	6,5	6,5	6,4	

Scores op stellingen per thema

Aan de respondenten zijn ook verschillende stellingen en vragen per thema voorgelegd, om zo verdiepend inzicht te verkrijgen. Hierdoor kan het zijn dat het rapportcijfer in vergelijking met andere gemeenten hoog ligt, terwijl de score op stellingen en vragen individueel in vergelijking met andere gemeenten laag ligt. De scores per stelling zijn te vinden in het volledige rapport in de bijlage.

Resultaten open vragen

Naast het rapportcijfer en de stellingen hebben bewoners ook de mogelijkheid gekregen om open vragen te beantwoorden. Deze antwoorden zijn verdeeld in verschillende domeinen en bijgevoegd in de bijlage. De open vragen bieden verdiepend inzicht in wat er speelt onder bewoners.

Wat doen we met de resultaten?

Waar Staat Je Gemeente is het leidende onderzoek naar de tevredenheid van inwoners over het functioneren van de gemeente. De resultaten vormen zo voor ons college, de gemeenteraad en de ambtelijke organisatie input voor de sturing op en mogelijke wijzigingen in de uitvoering en vorming van beleid, en we verwerken deze ambtelijk in een plan van aanpak.

Met deze raadsbrief informeren wij u over de resultaten en het rapport. De resultaten van het onderzoek worden gepubliceerd op de gemeentelijke website en op de website www.waarstaatjegemeente.nl.

¹ Tijdens Corona was een bezoek aan het gemeentehuis alleen mogelijk op afspraak. Die werkwijze is gehandhaafd in 2023. Hierdoor is het aantal bezoeken lager en de duur van die bezoeken minder lang. Ondanks een langere doorlooptijd is er geen representatief aantal respondenten geweest.

² Resultaten van het KTO zijn vanwege de lagere respons slechts een indicatie, statistisch niet te vergelijken met eerder onderzoek uit 2019. Voor het beeld is toch het resultaat uit 2019 benoemd.

Het onderzoek wordt elke twee jaar uitgevoerd, zodat duidelijk wordt wat de effecten zijn van wijzigingen in de begroting en beleid op de beoordeling van inwoners van de gemeente. Tevens worden de resultaten van het onderzoek door de Vereniging van Nederlandse Gemeenten op de website www.waarstaatjegemeente.nl in een viewer interactief weergegeven, zodat per beleidsterrein en onderwerp de vergelijking met andere gemeenten kan worden opgezocht.

De resultaten van de deelname in 2023 laten zien dat de bewoners van de gemeente Bloemendaal ten opzichte van vergelijkbare gemeenten positief zijn over het woon- en leefklimaat van Bloemendaal en tevreden zijn over de gemeentelijke dienstverlening. Op het thema Zorg en welzijn scoort de gemeente Bloemendaal vergelijkbaar met andere gemeenten. De resultaten van de stellingen en vragen laten zien dat er vooral ruimte is voor ontwikkeling op het gebied van samenwerking met inwoners en partners, de bestaande ruimte voor meedenken en meedoen en het vertrouwen in het algehele bestuur van de gemeente.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd,

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Bloemendaal,

 , burgemeester

 , secretaris.