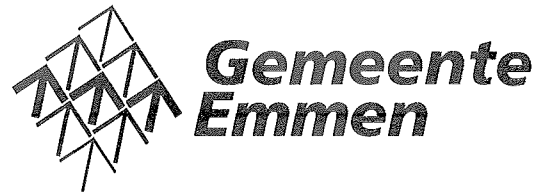


Raadhuisplein 1
7811 AP Emmen
t. 14 0591
f. 0591 685599

Postbus 30001
7800 RA Emmen
e. gemeente@emmen.nl
i. www.emmen.nl



Aan de raad van de gemeente Emmen

Afdeling Directiestaf

team
Kaderstelling & Advies

ons kenmerk 13.034131	uw kenmerk	bijlage	behandeld door Eline Faber	BSN
datum 18 maart 2013	telefoon 14 0591	fax (0591)685599	e-mail gemeente@emmen.nl	
onderwerp resultaten 'Waar staat je gemeente'				

Geachte leden van de raad,

Hierbij bieden wij u digitaal het rapport 'Waarstaatjegemeente.nl Burgerrollen' aan. In deze brief ontvangt u een toelichting op het onderzoek.

Het onderzoek onderscheidt zes burgerrollen:

1. *De burger als kiezer* is de burger die politiek wordt gerepresenteerd en die een bepaalde kwaliteit van politiek en bestuur mag verwachten.
2. *De burger als klant* is de burger die recht heeft op een behoorlijke kwaliteit van dienstverlening.
3. *De burger als onderdaan* heeft recht op kwaliteit van orde en gezag.
4. *De burger als partner* heeft recht op kwaliteit van beleid en wil serieus genomen worden in het kader van beleidsontwikkeling van de gemeente.
5. *De burger als wijkbewoner* heeft recht op kwaliteit van zijn leefomgeving.
6. *De burger als belastingbetaler* heeft recht op verantwoordelijke besteding van de middelen.

Belangrijke opmerkingen t.a.v. de resultaten

Dit rapport (najaar 2012) betreft een benchmark van 27 gemeenten, waarvan 4 gemeenten met meer dan 50.000 inwoners. Emmen is de enige 100.000 + gemeente. 'Waar staat je gemeente' wordt uitgevoerd onder meer gemeenten, maar deze worden in vier fasen gedurende twee jaar onderzocht. De resultaten van alle gemeenten zijn te vinden op www.waarstaatjegemeente.nl. Daar kunnen de resultaten met andere 100.000 + gemeenten worden vergeleken.

Door veranderde berekeningswijzen zijn de resultaten van de metingen in 2006 en 2008 niet goed vergelijkbaar met latere resultaten. Het onderzoeksbureau heeft daarom, in opdracht van de gemeente, de resultaten uit 2006 en 2008 waar mogelijk herberekend naar de vanaf 2009 geldende berekeningswijze. Ook dit overzicht is in een bijlage verwerkt. De resultaten van de gemeente Emmen zijn daardoor weer in tijd vergelijkbaar en het project WaarStaatJeGemeente heeft zodoende een monitorfunctie.

Hieronder wordt een kort overzicht gegeven van de scores op de verschillende burgerrollen. Tussen haakjes is de gemiddelde score vermeld van de onderzoeken in resp. 2006, 2008, en 2010.

	'06	'08	'10	'12
• Burger als Kiezer: Totaalscore	(5,6	5,7,	5,4)	5,4
• Burger als Klant: Totaalscore	(7,0	7,1,	7,3)	7,4
• Burger als Onderdaan: Totaalscore	(5,7	6,0,	5,9)	6,0
• Burger als Partner: Totaalscore	(-	5,5	5,2)	5,3
• Burger als Wijkbewoner: Totaalscore	(7,2	6,9	6,7)	6,8

Uit bovenstaand overzicht wordt duidelijk dat de gemeente Emmen op de meeste onderdelen vergelijkbaar scoort of net iets hoger scoort dan in 2010. Dit is een goed teken, omdat in de meting van 2010 nog een daling te zien was ten opzichte van 2008.

Uit de vergelijking met andere 100.000+ gemeenten blijkt dat Emmen op de meeste burgerrollen iets lager scoort dan het gemiddelde. Bezien is tevens hoe de uitkomsten zich verhouden tot de effectindicatoren (vertaald in streefwaarden) van programma 1 Inwoners en bestuur van de programmabegroting 2012. Voor zover de vergelijking valt te maken, is hier de conclusie dat de streefwaarden vaak net niet gehaald worden.

Analyse en advies

Aan de hand van de uitkomsten van het onderzoek heeft het college een analyse uitgevoerd, waarbij in het bijzonder gekeken is naar de zaken die door ons als college als prioriteit worden aangemerkt, in vergelijking met de waardering van de burger.

Het is goed om te zien dat de waardering van de burger als klant over het algemeen positief tot zeer positief is. Met name de vriendelijkheid (een 8,0), deskundigheid (een 7,9) en de duidelijkheid van de informatie (een 7,9) worden gewaardeerd. Maar het kan natuurlijk altijd beter. Het project Beter Antwoord, dat dit jaar wordt gestart, richt zich specifiek op de verbetering van de beantwoording van telefoon, brieven en e-mail door de gemeentelijke organisatie. Daarnaast gaan we verder met het digitaliseren van het aanvragen, inzien en leveren van producten en diensten van de gemeente via internet.

Als het gaat om de burger als partner dan vinden burgers met name dat ze onvoldoende betrokken worden bij de uitvoering (een 5,2) en de totstandkoming (een 5,3) van plannen. Ook vinden ze dat ze nog onvoldoende invloed hebben op wat de gemeente doet (een 4,9). De innovatie-experimenten die dit jaar van start gaan of in sommige gevallen al van start zijn gegaan, bieden kansen om de waardering van de burger als partner te verbeteren. Daarnaast heeft het college de afgelopen jaren de interactie met bewoners, door middel van klankbordgroepen, bijeenkomsten en presentaties geïntensiveerd. Daar gaat het college mee door.

In het onderzoek waardeert de burger de invloed als kiezer met een 5,4 en het oordeel van de burger over de vertegenwoordiging door de gemeenteraad met een 5,0. Het gaat hierbij om het gevoel dat de burger heeft ten aanzien van het bestuur van de gemeente. Burgers krijgen meer vertrouwen als zij zien dat het college goed kan uitleggen wat het beslist; aanpakt waar de burger behoefte aan heeft en consistent blijft in de boodschap.

Belangrijk hierbij is:

- Duidelijk te maken welke prioriteiten het gemeentebestuur heeft.
- Hoe deze prioriteiten (en besluiten daarover) worden gepresenteerd en worden gecommuniceerd. Hoe meer en consistenten deze prioriteiten voor het voetlicht komen en resultaten duidelijk worden, hoe meer bewezen wordt dat het college en de raad datgene doen wat bestuurlijk is voorgenomen.

- Hoe communiceert de gemeenteraad met de burger? Is de boodschap helder genoeg? Is er genoeg terugkoppeling over behaalde successen? Geeft de raad voldoende blijk van wat deze met de inbreng van de burger heeft gedaan?

Wat goed is om te constateren is, dat de burger als onderdaan zich relatief veilig voelt in Emmen. De score is iets beter (een 6,0) dan bij de vorige meting (een 5,9). Alleen op het gebied van het verbeteren van leefbaarheid en veiligheid in de buurt (een 5,4) wordt nog onvoldoende gescoord, gevolgd door het ontbreken van gemeentelijke regels met een score van een 5,5.

Wat opvallend is bij de burger als wijkbewoner, is dat deze redelijk tevreden is als wijkbewoner (een 6,8 ten opzichte van een 6,7 in de vorige meting), maar dat de voorzieningen voor jongeren (5,0), de welzijnsvoorzieningen (6,0), de verkeersveiligheid in de buurt (6,1), het onderhoud van wegen en fietspaden (5,9) lager dan gemiddeld worden gewaardeerd.

De burger als belastingbetaler waardeert de gemeente Emmen met een 5,0 (dit is hetzelfde gebreken ten opzichte van de vorige meting). Bij dit thema is ook gekeken in hoeverre de prioriteiten van burgers in lijn zijn met de prioriteiten (in uitgaven) van de lokale overheid. Prioriteiten voor burgers zijn veiligheid, maatschappelijke zorg en economie, terwijl de uitgaven van de gemeente Emmen op deze prioriteiten lager zijn ten opzichte van de IFLO norm (Informatie Financiën Lokale en provinciale overheden). In de systematiek van IFLO wordt per gemeente berekend hoeveel het ministerie van BZK verwacht dat een gemeente per thema uitgeeft, en worden gemeenten ingedeeld bij soortgelijke gemeenten die qua sociale structuur en centrumfunctie overeenkomen. Vanaf pagina 67 van het onderzoeksrapport wordt dit verder uitgelegd en op pagina 74 staan de resultaten van Emmen vermeld.

Er wordt een werkgroep ingesteld, die nagaat welke concrete acties moeten worden uitgevoerd om de positieve ontwikkeling die nu zichtbaar is in de resultaten van Waar staat je gemeente, verder door te zetten.

Daarnaast is het belangrijk om de burgers te informeren over de resultaten en de activiteiten die naar aanleiding van deze resultaten worden opgepakt. Dit zal in elk geval gebeuren door een persbericht en het verstrekken van informatie via de gebruikelijke communicatiemiddelen van de gemeente Emmen.

Het vervolg op het onderzoek

Het onderzoek is op 14 februari 2013 in definitieve vorm beschikbaar gekomen. Vanaf 19 maart 2013 zijn de resultaten openbaar en zullen o.a. op de website www.waarstaatjegemeente.nl gepubliceerd worden.

Hoogachtend,
burgemeester en wethouders van Emmen,
de gemeentesecretaris,


A.J. Mewe

de burgemeester,


C. Bijl