

Aan de gemeenteraad

**Dienst Ondersteuning**

ons kenmerk 11.133677	uw brief van/kenmerk	bijlage(n) 3	afdeling I&I
behandeld door M. van Dam	telefoon (0591)68 57 23	fax (0591)68 52 10	Emmen, 22 maart 2011
onderwerp Waar staat je gemeente 2010			

Geachte leden van de raad,

Hierbij bieden wij u digitaal het rapport 'Waarstaatjegemeente.nl Burgerrollen' aan. In deze brief wordt een toelichting gegeven op dit 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**

Op blz. 24 van het rapport staat in tabel 3 een overzicht opgenomen van alle gemiddelde scores van de deelnemende gemeenten uitgesplitst naar burgerrollen. Andere 100.000+ gemeenten nemen op een ander moment deel aan het onderzoek. Ieder jaar is er namelijk zowel in het voor- als najaar een meting. Bij een tweejaarlijkse deelname zijn er dus vier fasen waarin met het onderzoek kan (laten) uitvoeren. Omdat Emmen in deze fase als enige 100.000+ gemeente is opgenomen in de groep 50.000 inwoners en meer, is in een bijlage tevens een overzicht opgenomen van de gemiddelde scores van de gemiddelde scores van andere 100.000+ gemeenten.

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 en 2008.

- Burger als Kiezer: Totaalscore (5,6 5,7) 5,4
- Burger als Klant: Totaalscore (7,0 7,1) 7,3
- Burger als Onderdaan: Totaalscore (5,7 6,0) 5,9
- Burger als Partner: Totaalscore ( - 5,5) 5,2
- Burger als Wijkbewoner: Totaalscore (7,2 6,9) 6,7

Uit bovenstaand overzicht wordt duidelijk dat de gemeente Emmen op de meeste onderdelen minder scoort dan bij eerdere peilingen. De burger als klant kent met een gemiddelde van 7,3 als enige burgerrol een iets hogere score.

Ook uit de vergelijking met andere 100.000+ gemeenten blijkt dat Emmen op de meeste burgerrollen iets lager scoort dan het gemiddelde. Op de burgerrol 'klant' heeft Emmen een score die boven het gemiddelde van de 100.000+ gemeenten ligt.

Bezien is tevens hoe de uitkomsten zich verhouden tot de effectindicatoren (vertaald in streefwaarden) van programma 1 Inwoners en bestuur van de programmabegroting. Voor zover de vergelijking valt te maken, is ook 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 de zaken die door ons als college als prioriteit worden aangemerkt (in de Collegebrief), in vergelijking met de waardering van de burger. De vraag die daarbij gesteld wordt is, in hoeverre de prioriteiten van het college ook als zodanig door de burger worden opgemerkt en gewaardeerd. De belangrijkste punten uit deze analyse staan hieronder weergegeven en spitsen zich met name toe op een tweetal burgerrollen:

#### *Burger als partner*

De gemeente scoort onvoldoende op de inspraakmogelijkheden van burgers op gemeentelijke plannen. Ook voelen burgers zich onvoldoende betrokken bij de totstandkoming van deze plannen.

In de Collegebrief wordt sterk ingezet op 'Luisteren en vertellen'. Het betrekken van de burger, interactieve beleidsvorming en burgerparticipatie zijn prioriteiten die door dit college zijn benoemd. Het afgelopen jaar zijn hier de nodige initiatieven voor ingezet, maar er zijn op dit moment nog weinig concrete activiteiten die 'bewijslast' leveren voor de verbeteringen op het gebied van burgerparticipatie en interactieve beleidsvorming. Dit

is op zich logisch, omdat 'het betrekken van de burger' vraagt om een andere visie op beleidsvorming en besturen. Deze verandering kost tijd.

Er zijn echter wel mogelijkheden om dit binnen en buiten de organisatie te stimuleren, zoals:

- Burgerparticipatie en interactieve besluitvorming als onderwerpen benoemen in de communicatie intern en extern, zodat datgene wát we doen op dit gebied, ook daadwerkelijk zichtbaar is.
- Emmen Revisited als casus inzetten voor de 'scholing' van beleidmakers op het gebied van burgerparticipatie.

#### *Burger als kiezer*

In het onderzoek waardeert de burger de invloed als kiezer met een 5.3 en het oordeel van de burger over de vertegenwoordiging door de gemeenteraad met een 4.9. 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 hij beslist; aanpakt waar de burger behoefte aan heeft en consistent blijft in zijn boodschap. Dit geldt ook voor de gemeenteraad. In dit geval zou er winst gehaald kunnen worden door meer zichtbaar te zijn en meer authenticiteit en consistentie uit te stralen. 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 consistentere 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 communiceren we met de burger? Is de boodschap helder genoeg? Is er genoeg terugkoppeling over behaalde successen? Geven we voldoende blijk van wat we met de inbreng van de burger hebben gedaan?

Daarnaast kan burgerparticipatie ook ten aanzien van dit punt voor de verbetering van de waardering zorgen. Immers, wanneer de burger meer als partner gezien wordt, en kan meebeslissen, stijgt hierbij het besef dat de invloed van de burger als kiezer groter wordt.

#### *Conclusie en aanbevelingen*

Gelet op de resultaten van 'Waar staat je gemeente', liggen de prioriteiten de komende jaren op het gebied van:

- Het bevorderen van burgerparticipatie en interactieve beleidsvorming, om zodoende de waardering van de burger als partner en de burger als kiezer te verbeteren. Initiatieven daartoe zijn overigens al genomen, los van de uitkomsten van het onderhavige onderzoek.
- Meer eenduidige communicatie over de prioriteiten van het college en de raad. Wij stellen voor daarover verder met uw raad in gesprek te geraken en dat te koppelen aan de initiatieven genoemd bij het vorige punt.

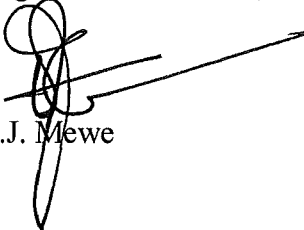
Ook willen wij op korte termijn een bijeenkomst met inwoners organiseren. Het doel hiervan is om van hen te horen welke acties de gemeente moet uitvoeren om de waardering van de burger als partner en de burger als kiezer te kunnen verbeteren. Hiervoor worden de 1200 inwoners aangeschreven die vorig jaar de enquête 'Waar staat je gemeente' hebben ontvangen. Daarnaast wordt gebruik gemaakt van het zogeheten burgerpanel van de gemeente Emmen, dat uit ongeveer achthonderd mensen bestaat. Bovendien zouden wij graag met de werkgroep Lokale Betrekkingen in gesprek willen over de mogelijke verbeteringen van de samenwerking met inwoners op korte en op langere termijn.

**Het vervolg op het onderzoek**

Het onderzoek is op 16 februari 2011 in definitieve vorm beschikbaar gekomen. Vanaf 22 maart 2011 zijn de resultaten openbaar en zullen o.a. op de website [www.waarstaatjegemeente.nl](http://www.waarstaatjegemeente.nl) gepubliceerd worden.

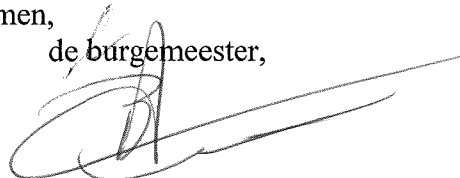
Ten slotte buigen wij ons over de uitkomsten van de benchmark en te ondernemen vervolgvactiviteiten, mede naar aanleiding van de bovengenoemde analyse. Waar mogelijk en opportuun zullen verbeterpunten betrokken worden bij de doorontwikkeling van de gemeentelijke organisatie.

Hoogachtend,  
burgemeester en wethouders van Emmen,  
de gemeentesecretaris,



A.J. Mewe

de burgemeester,



C. Bijl