

Aan de raad van de gemeente Emmen

Team Directiestaf

ons kenmerk 17.071127	uw brief van	bijlage Eindrapport WSJG	behandeld door M. Kiers
datum 7 september 2017	telefoon 14 0591	fax	e-mail gemeente@emmen.nl
onderwerp Resultaten burgerpeiling Waar Staat Je Gemeente 2016			

Geachte leden van de raad,

Hierbij bieden wij u het eindrapport van de burgerpeiling 'WaarStaatJeGemeente (WSJG) 2016' aan. In deze brief lichten wij het onderzoek toe.

Het onderzoek

Sinds 2006 neemt de gemeente Emmen iedere twee jaar deel aan de burgerpeiling 'Waarstaatjegemeente.nl'. De peiling laat zien over welke maatschappelijke thema's de inwoners van de gemeente Emmen tevreden zijn en voor welke extra aandacht wordt gevraagd. Het betreft de thema's:

- Woon- en leefklimaat
- Relatie inwoner-gemeente
- Gemeentelijke dienstverlening
- Zorg en welzijn

In 2016 is deze peiling ook weer uitgevoerd en de resultaten zijn nu beschikbaar. De uitkomsten van de burgerpeiling worden openbaar gemaakt op de website www.waarstaatjegemeente.nl van het Kwaliteits Instituut Nederlandse Gemeenten (KING). Daarnaast zullen wij via een persbericht actief de inwoners informeren over de uitkomsten van het onderzoek.

In 2014 is begonnen met een nieuwe systematiek van meten, daarmee was 2014 de nulmeting. Een eerste vergelijk is met deze tweede meting nu mogelijk. De resultaten laten over alle maatschappelijke thema's een lichte stijging van de tevredenheid zien.

In onderstaande tabel is het totaaloordeel over de beleidsthema's opgenomen. Binnen ieder thema zijn diverse vragen gesteld, maar is ook om een totaalscore gevraagd. In onderstaande tabel staan deze totaalscores, zowel van de meting in 2016 als ook van die in 2014.



Thema's en totaalwaardering	N (*) 2016/2014	Gemiddeld cijfer (1-10) in 2016 / 2014	< 5 (%) 2016/2014	6-7 (%) 2016/2014	8+ (%) 2016/2014	'weet niet' (%) 2016/2014
Woon- en leefklimaat	589/536	6.5/6.3	18/20	52/55	20/15	9/10
Relatie burger- gemeente	455/459	5.9/5.6	22/30	41/42	7/4	30/23
Gemeentelijke dienstverlening	569/530	6.6/6.3	15/19	52/57	22/13	12/11
Zorg en welzijn	371/381	6.4/5.9	13/20	33/37	13/7	41/35
Totale waardering gemeente	472/507	6.6/6.2	11/21	48/56	16/9	26/14

(*) het aantal respondenten dat een oordeel heeft gegeven, dus exclusief de mensen die 'weet niet' hebben aangekruist.

Samen met deze positieve uitkomst komen ook een aantal adviezen van de inwoners als het gaat om punten die nog extra aandacht behoeven. Het gaat daarbij om de volgende punten:

- Onderhoud perken, plantsoenen en parken
- Begaanbaarheid straten paden en trottoirs
- Leefbaarheid in de buurt en het betrekken/ondersteunen van inwoners daarbij
- Nakomen toezeggingen
- Flexibele opstelling en luisteren naar de mening van de inwoners

De punten waar de inwoners extra aandacht voor vragen vallen in twee categorieën, namelijk 'Dienstverlening' en 'Onderhoud openbare ruimte'. Voor de concretisering van aandachtspunten naar actie betekent dit het volgende:

Via programma Dienstverlening

Het programma dienstverlening is gestart in oktober 2016 en richt zich op de manier waarop inwoners, ondernemers en maatschappelijke partners, door medewerkers van de gemeente geholpen zijn met hun vraag. Kort gezegd richt het programma dienstverlening zich op houding en gedrag van medewerkers. Vanuit het programma stellen wij medewerkers vaak de volgende vraag: Help jij een ander zoals jij zelf graag door een organisatie geholpen wilt worden? Om inwoners, ondernemers en maatschappelijke partners goed te helpen, is het onder andere belangrijk dat de gemeente doet wat zij zegt, flexibel is, heldere taal gebruikt en luistert naar de mening van inwoners. Uit WSJG blijkt dat inwoners voldoende ruimte ervaren om hun eigen ideeën te realiseren. Maar tegelijkertijd meer flexibiliteit van de gemeente willen zien. Dit vraagstuk en de thema's die in het onderzoek Waarstaatjegemeente.nl nadrukkelijk naar voren komen staan op de agenda van het programma dienstverlening. De genoemde verbeterpunten worden dus opgenomen in dit programma.

Ten aanzien van leefbaarheid en groenonderhoud

De meting van WSJG is uitgevoerd in 2016. De effecten van de stijgende investeringen in de kwaliteit van de openbare ruimte zijn daarom nog niet in de resultaten zichtbaar. De verwachting is dat de ervaren problemen door de extra investeringen wel al zijn verminderd. De uitkomsten van het onderzoek zijn echter aanleiding om te kijken wat er nog aanvullend kan worden gedaan. Daarvoor zullen de door de inwoners ingevulde formulieren worden gebruikt om te beoordelen waar extra inzet nodig is. In de Kadernota 2018 is voorgesteld om extra te investeren in het zogenaamde 'klein leed'. De uitkomsten van het onderzoek WSJG kunnen worden gebruikt om deze investeringen vanuit de Kadernota concreet handen en voeten te geven. Een andere mogelijkheid om de reacties van de inwoners om te zetten in concrete actie is het aansluiten bij de burgerbegroting. Met dit nieuwe instrument, mocht de pilot leiden tot een vervolg, kunnen inwoners zelf beslissen over extra investeringen in het onderhoud van de openbare ruimte.

In 2018 wordt opnieuw een burgerpeiling uitgevoerd. Wij zullen de uitkomsten van dat onderzoek wederom aan u toesturen.

Wij vertrouwen erop u hiermee in voldoende mate van informatie te hebben voorzien over de burgerpeiling 2016.

Hoogachtend,
burgemeester en wethouders van Emmen,
de gemeentesecretaris,

I.A.A. *Oostmeijer*

I.A.A. Oostmeijer-Oosting

de burgemeester,

H.F. van Oosterhout