



INFORMATIENOTITIE RAAD

Onderwerp	Resultaten onderzoek Waar Staat Je Gemeente
Zaaknummer	8350-2024
B&W vergadering	5 maart 2024
Portefeuillehouder	Dhr. A.C. (Arco) Hofland
Behandelend ambtenaar	Els Tijs telefoon: e-mail: els.tijs@raalte.nl

Kennis te nemen van

De resultaten van het onderzoek Waar Staat Je Gemeente 2023.

Inleiding

Sinds 2009 neemt gemeente Raalte om de twee jaar deel aan het landelijke benchmarkingsonderzoek Waar Staat je Gemeente (WSJG). In het coalitieakkoord staat opgenomen te luisteren naar onze inwoners, ondernemers en organisaties. Onder andere via dit onderzoek halen we deze feedback van de inwoners op om zo te blijven bouwen aan een gemeente waar het fijn wonen en leven is. In dit onderzoek worden onze inwoners gevraagd om de gemeente te beoordelen op volgende maatschappelijke thema's.

1. Woon en leefomgeving: Het thema gaat in op de omgang met buurtbewoners, de overlast en veiligheid, en de staat van de openbare ruimte. Daarbij is er met name aandacht voor de gezamenlijke inzet voor de buurt en specifiek de samenwerking met de gemeente;
2. Relatie inwoner en gemeente: Het thema geeft inzicht in de mate waarin inwoners vertrouwen hebben in de gemeente en de mate waarin zij zich betrokken voelen bij initiatieven;
3. Gemeentelijke dienstverlening: Het thema 'gemeentelijke dienstverlening' stelt de tevredenheid ten aanzien van de geboden dienstverlening aan de orde;
4. Welzijn en zorg: Het thema 'welzijn en zorg' maakt inzichtelijk in hoeverre inwoners volwaardig kunnen deelnemen aan het maatschappelijk leven en bereid zijn om zich in te zetten voor anderen in de vorm van bijvoorbeeld burenhulp, vrijwilligerswerk en mantelzorg.

Tussen 20 februari en 10 april 2023 zijn 4001 inwoners gevraagd om de vragenlijst in te vullen. In totaal hebben 656 inwoners dit gedaan, waardoor met een betrouwbaarheid van 95% uitspraken worden gedaan over de totale populatie. Wij hebben het onderzoeksbureau gevraagd om ook een vergelijking op te nemen van gemeenten met dezelfde omgang om onze scores nog beter te kunnen duiden. Deze vergelijking heeft even op zich laten wachten omdat niet alle gemeenten het onderzoek op hetzelfde moment uitvoeren.

Resultaten

1.1 Resultaten alle thema's

Gemeente Raalte scoort op alle thema's beter in vergelijking tot andere gemeenten van dezelfde grootte en Nederland. Ten opzichte van voorgaande jaren zijn de cijfers in Raalte iets gedaald.

Figuur 1: resultaten Waar Staat je Gemeente 2023 thema's

	Totaal 2023	Totaal 2020	Totaal 2018	Vergelijkbar e gemeenten*	Nederland 2023**
Woon- en leefomgeving <i>Wat vindt u van de zorg van uw gemeente voor uw woon- en leefomgeving?</i>	7.0	7.1	7.1	6.8	6.7
Relatie inwoner-gemeente <i>Wat vindt u van de wijze waarop uw gemeente inwoners en belangenorganisaties betreft en de samenwerking zoekt?</i>	6.7	7.0	6.6	6.2	6.2
Gemeentelijke dienstverlening <i>Wat vindt u - over het algemeen- van de dienstverlening van uw gemeente?</i>	7.1	7.2	7.0	6.8	6.7
Zorg en welzijn <i>Wat vindt u van de moeite die uw gemeente neemt om inwoners te laten meedoen en meetellen in de gemeente?</i>	6.9	7.3	7.0	6.6	6.5
Totaaloordeel gemeente Raalte <i>Wat vindt u van alle moeite die uw gemeente neemt voor inwoners?</i>	6.9	7.3	7.0	6.6	6.5

*Gemiddelde van zes gemeenten, waaronder gemeente Dalfsen.

** Gemiddelde van 13 gemeenten waarvan resultaten over 2023 bekend zijn.

Onderstaand een analyse van de uitkomsten per onderdeel.

1.2 Opvallende resultaten thema woon- en leefomgeving

Inwoners zijn over het algemeen (heel) tevreden over hun woonomgeving. Het wonen in de gemeente Raalte scoort namelijk een 8.4. Vergelijkbare gemeenten met 25.000-50.000 inwoners scoren gemiddeld een 8.0. Op bijna alle onderdelen in de bredere categorie 'Woon- en leefomgeving' is de score gelijk aan 2020. Opvallende zaken:

Het percentage inwoners dat:

- het eens is met de stelling 'Buurtbewoners staan voor elkaar klaar' is gestegen van 75% naar 83%.
- zich (bijna) altijd veilig voelt in de buurt is gestegen van 47% naar 58%.
- veel overlast ervaart van buurtbewoners is laag, maar is wel licht gestegen van 4% naar 6%.
- tevreden is over het 'onderhoud van perken en parken', over de 'goed begaanbare straten en stoepen' en 'voldoende parkeerplaatsen' ongeveer gelijk is gebleven. Ten opzichte van de andere categorieën uit Woon- en leefomgeving worden deze, net als bij vergelijkbare gemeenten met 25.000-50.000 inwoners, lager gewaardeerd.
- het minst vaak (zeer) tevreden is over de ontmoetingsplekken en sportvoorzieningen in de buurt, wonen in het dorp Raalte.
- het (helemaal) eens is met de stelling 'de gemeente geeft de buurt de ruimte om hun ideeën en plannen uit te voeren' is gedaald van 50% in 2020 naar 34% in 2023.

1.3 Opvallende resultaten thema 'relatie inwoner en gemeente'

Het percentage inwoners dat (heel) veel vertrouwen heeft in de manier waarop de gemeente wordt bestuurd is gedaald van 68% naar 46%. In vergelijking tot gemeenten met vergelijkbare omvang (score 33%) en Nederland (score 28%) is het echter nog steeds een prima score. Ook landelijk is hierin een dalende trend te zien.

Figuur 2: Hoeveel vertrouwen heeft u in de manier waarop uw gemeente wordt bestuurd?

	Raalte		Gemeenten met 25.000-50.000 inwoners		Nederland	
	2020	2023	2020	2023	2020	2023
(Heel) veel	68%	46%	35%	33%	35%	28%
Niet veel / niet weinig	28%	42%	45%	52%	45%	55%
Weinig / (bijna) geen	3%	11%	20%	15%	20%	17%

Opvallende zaken:

- Het onderdeel dat in deze categorie is gestegen is inwoners laten meedenken bij plannen, activiteiten en voorzieningen (van 48% naar 51%).
- Het percentage inwoners dat vindt dat de gemeente doet wat ze zegt, ervoor zorgt dat inwoners zich aan de regels houden en vindt dat de gemeente zich flexibel opstelt als dat nodig is gedaald met ongeveer 9%.

Naast bovenstaande vergelijking, zetten we de resultaten van Raalte ook af tegen de landelijke cijfers vanuit het CBS over het vertrouwen in de politiek (onderzoek uit 2022). Het CBS onderzoekt sinds 2012 het vertrouwen in allerlei instituties. Het geeft jaarlijks de trends weer, maar geeft hiervoor geen verklaringen. In dit onderzoek is onder andere het vertrouwen gemeten ten aanzien van politici, Tweede Kamer, ambtenaren en gemeenteraad. Ook daarin is een dalende trend te zien (zie onderstaande tabel). Opvallend is dat het vertrouwen in de gemeenteraad in verhouding minder sterk is gedaald ten opzichte van de andere categorieën.

Vertrouwen in:	2020	2022
Ambtenaren	49,7 %	42,5 %
Politici	39,7 %	23,8 %
Gemeenteraad	55,1 %	50,6 %
Tweede kamer	53,2 %	30,4 %

Toelichting: Aandeel personen van 15 jaar of ouder dat 'heel veel' of 'tamelijk veel' vertrouwen heeft in deze specifieke categorieën.

Bronnen: [nieuwsartikel 2023](#) en [Statline opendata](#)

1.4 Opvallende resultaten thema 'gemeentelijke dienstverlening'

Inwoners zijn tevreden over de dienstverlening van de gemeente. Zij geven een 7.1 voor de algemene dienstverlening en een 7.2 voor de digitale dienstverlening. De scores zijn in vergelijking tot 2020 licht gedaald. Ten opzichte van vergelijkbare gemeenten scoort Raalte hoger.

Figuur 3: gemeentelijke dienstverlening

	Raalte 2023	Raalte 2020	Gemeenten met 25.000-50.000 inwoners
Wat vindt u -over het algemeen- van de dienstverlening van uw gemeente?	7.1	7.2	6.8
Wat vindt u van de digitale dienstverlening van de gemeente?	7.2	7.4	6.9

De meest opvallende zaken zijn:

- Er is een verschuiving te zien via welk kanaal inwoners contact hebben met de gemeente. Het contact via website of app is toegenomen van 21% naar 30% en het contact via de Publieksbalie is afgenomen van 35% naar 27%.
- De tevredenheid over het stellen van een vraag of het doen van een aanvraag is gedaald met ongeveer 10%. Men vindt het minder makkelijk, krijgt niet altijd volledige of kloppende informatie en is minder tevreden over de duur van de afhandeling en hoe ze op de hoogte worden gehouden van de

afhandeling. In vergelijking tot gemeenten met 25.000-50.000 inwoners scoort Raalte gemiddeld 4% hoger.

- Verder valt op dat het percentage inwoners dat de medewerker deskundig vond, vond dat de medewerker zich kon inleven, de medewerker ruimte bood om mee te denken of de medewerker hem/haar positief verraste is gedaald met gemiddeld 7%. Ten opzichte met vergelijkbare gemeenten scoort Raalte nog steeds 7% hoger.

1.5 Opvallende resultaten thema 'welzijn en zorg'

Inwoners zijn tevreden met hun leven, gezondheid en welzijn. De resultaten in deze categorie zijn vrijwel allemaal gelijk aan 2020. Opvallend is dat:

- het percentage inwoners dat vaak / af en toe zorg geeft aan een familielid, vriend of kennis is gestegen van 48% naar 65% en het percentage inwoners dat vaak / af en toe aandacht heeft voor burens in een moeilijke situatie ook is gestegen (van 42% naar 50%).
- inwoners die hulp of zorg nodig hebben goed terecht kunnen bij familie, vrienden of kennissen of mensen in de buurt (>90%).
- meer mensen vrijwilligerswerk zouden willen doen (van 72% naar 81%).
- het percentage inwoners dat vertrouwen heeft in de toekomst is gedaald van 79% naar 70%.
- de tevredenheid over de moeite die de gemeenten neemt voor inwoners is gedaald van een 7.3 naar een 6.9.
- inwoners de inzet van de gemeente op het gebied van opvang van Oekraïners waardeert met een 7.5.

Vervolg

De resultaten van dit onderzoek worden enerzijds gebruikt voor de prestatie indicatoren in de programmabegroting en jaarrekening. Anderzijds worden de resultaten gebruikt voor de verdere verbetering van onze gemeentelijke dienstverlening. Daarnaast wordt vanuit het programma Dienstverlening (spoor Meten & monitoren) gekeken hoe we de resultaten van dit onderzoek, samen met andere onderzoeken die periodiek worden uitgevoerd, beter kunnen benutten in onze gemeente.

De onderzoeksresultaten zijn via Intranet gedeeld in de organisatie. Hierin heeft de gemeentesecretaris de oproep gedaan om in ieder cluster in gesprek te gaan over de resultaten. Omdat het onderzoek 2-jaarlijks wordt uitgevoerd en we een vergelijking kunnen maken met gemeenten van vergelijkbare omvang, geeft dit onderzoek ons een goed beeld van hoe we het doen in Raalte. Naast de informatie uit de benchmark kan dit onderzoek ons richting geven op waar we het goed doen en waar we wellicht ons beleid nog aan te passen hebben.

Communicatie

De onderzoeksresultaten zijn in juli 2023 gedeeld met de organisatie. Met de informatienotitie wordt ook de raad hierover geïnformeerd. Daarnaast wordt een persbericht verstuurd.

burgemeester en wethouders van de gemeente Raalte,

de secretaris
Monique van Esterik

de waarnemend burgemeester
Arco Hofland