



Aan de leden van de gemeenteraad

Uw brief van	Uw kenmerk	Ons kenmerk	Datum	Verzonden d.d.
Onderwerp:		13UIT17729	3 september 2013	- 3 SEP. 2013
Uitkomsten onderzoek		Behandeld door	Telefoonnummer	Bijlage(n)
'Waarstaatjegemeente.nl' voorjaar 2013		M. Penninx	(0481) 362300	1

Geachte raad,

Op uw initiatief heeft onze gemeente in 2008 voor het eerst meegedaan met het onderzoek 'Waarstaatjegemeente.nl'. Net als in 2010 heeft onze gemeente daar dit jaar, in 2013, weer aan meegedaan. De hoofdlijn van het onderzoek is dat de gemeente op vijf burgerrollen een rapportcijfer krijgt. Op deze manier kunnen we bekijken in hoeverre we erin geslaagd zijn vooruitgang te boeken op de verschillende terreinen.

Stijging en daling

De belangrijkste conclusies zijn:

- Bij de burgerrollen Klant, Onderdaan en Wijkbewoner is er een verbetering te bemerken ten opzichte van 2010 (+0,1). De burgerrol Klant laat daarmee een continue stijgende lijn zien. Er is een verslechtering te bemerken bij de burgerrollen Kiezer (-0,6) en Partner (-0,4).
- Ten opzichte van vergelijkbare gemeenten scoort Overbetuwe op de burgerroller Klant, Onderdaan en Wijkbewoner gelijk aan de gemiddeldes van de gemeenteklasse. Op de burgerroller Kiezer en Partner scoort Overbetuwe lager (-0,4).

Cijfers in beeld

Op deze en de volgende bladzijde staan de cijfers voor onze gemeente vermeld, met daarbij ook het gemiddelde cijfer dat gemeenten met vergelijkbare omvang hebben gescoord en de gemiddelde cijfers die wij in 2008 en 2010 hebben gescoord.

Burgerrollen	Gemeente Overbetuwe Najaar 2008	Gemeente Overbetuwe Najaar 2010	Gemeente Overbetuwe Voorjaar 2013	Gemiddelde gemeenten 25.000-50.000 2012 en 2013
<i>'Waarstaatjegemeente.nl' gaat uit van zes burgerrollen: de burger als kiezer, klant, partner, onderdaan, wijkbewoner en belastingbetaler¹. In onderstaande tabel worden de scores van gemeente Overbetuwe vergeleken met die van het gemiddelde van andere gemeenten met 25.000 tot 50.000 inwoners en met de gemiddelden van de gemeente Overbetuwe 2008 en 2010.</i>				
 Burger als Kiezer	5,9	6,1	5,5	5,9

¹ Op dit moment is de rol van de burger als belastingbetaler nog in ontwikkeling. Meer informatie vindt u in de samenvatting.





Burgerrollen	Gemeente Overbetuwe Najaar 2008	Gemeente Overbetuwe Najaar 2010	Gemeente Overbetuwe Voorjaar 2013	Gemiddelde gemeenten 25.000-50.000 2012 en 2013
 Burger als Klant	7,5	7,6	7,7	7,7
 Burger als Onderdaan	6,3	6,2	6,3	6,3
 Burger als Partner	5,6	5,7	5,3	5,7
 Burger als Wijkbewoner	7,0	6,9	7,0	7,0

Analyse en vervolgacties

De antwoorden op de open vragen zijn intern geanalyseerd. Opvallend waren het grote aantal opmerkingen met betrekking tot het Huis der Gemeente en de openbare ruimte.

De analyse leert ons dat een deel van de daling op de rollen Kiezer en Partner met een redelijke mate van zekerheid kan worden verbonden aan het Huis der Gemeente. Zoals u weet, staat dit onderwerp op de agenda van de Politieke Avond op 10 september 2013.

In geval van het onderwerp openbare ruimte is er geen specifiek deelbeleid dat opvallend veel aandacht heeft gekregen. Wel heeft een aantal burgers opmerkingen gemaakt met betrekking tot concrete locaties. De gemaakte opmerkingen zullen ambtelijk onder de aandacht worden gebracht, zodat daar waar nodig actie kan worden ondernomen.

Net als de vorige keren zullen deze uitkomsten zoveel mogelijk worden meegenomen bij de voorbereiding en de uitvoering van ons beleid.

Mocht u meer willen weten van de achtergronden en de verdere onderbouwingen van bovenstaande cijfers, dan kunt u het volledige rapport inzien via www.overbetuwe.nl of www.waarstaatjegemeente.nl. Een samenvatting van het onderzoeksrapport, inclusief aanvullende analyse, treft u als bijlage aan.

Wij vertrouwen erop u hiermee naar behoren te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

burgemeester en wethouders,
de gemeentesecretaris,

de burgemeester,

Th. Hoex MMO

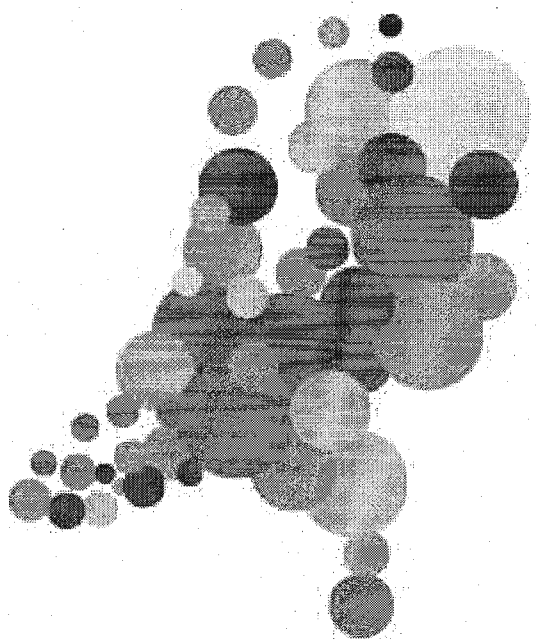
drs A.S.F. van Asseldonk



**Samenvatting resultaten gemeente Overbetuwe,
inclusief aanvullende analyse.**

Rapportage Waarstaatjegemeente.nl (voorjaar 2013)

Onder embargo tot dinsdag 3 september 2013

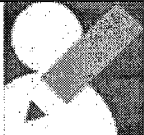


**WAAR
STAAT
JE
GEMEENTE
.NL**
burgerrollen

1. RESULTATEN TOTAALOVERZICHT

Burgerrollen – vergelijking gemiddelde cijfers

Waarstaatjegemeente.nl gaat uit van 6 burgerrollen: de burger als kiezer, klant, partner, onderdaan, wijkbewoner en belastingbetaler¹. In onderstaande tabel worden de scores van Gemeente Overbetuwe vergeleken met die van het gemiddelde van andere gemeenten met 25.000 tot 50.000 inwoners en met de gemiddelde score van de gemeente Overbetuwe in 2008 en 2010.

Burgerrollen	Gemeente Overbetuwe Najaar 2008	Gemeente Overbetuwe Najaar 2010	Gemeente Overbetuwe Voorjaar 2013	Gemiddelde gemeenten 25.000-50.000 2012 en 2013
 Burger als Kiezer	5,9	6,1	5,5	5,9
 Burger als Klant	7,5	7,6	7,7	7,7
 Burger als Onderdaan	6,3	6,2	6,3	6,3
 Burger als Partner	5,6	5,7	5,3	5,7
 Burger als Wijkbewoner	7,0	6,9	7,0	7,0

Respons

Aantal ingevulde vragenlijsten klanttevredenheidsonderzoek:
(bezoekers publieksbalie)

118

Aantal ingevulde vragenlijsten burgerpeiling:
(1.200 vragenlijsten naar huisadres gestuurd op basis aselechte steekproef)

437 (314 papier + 123 digitaal)

Belangrijkste conclusies

- Bij de burgerrollen Klant, Onderdaan en Wijkbewoner is er een verbetering te bemerken ten opzichte van 2010 (+0,1). De burgerrol Klant laat daarmee een continue stijgende lijn zien. Er is een verslechtering te bemerken bij de burgerrollen Kiezer (-0,6) en Partner (-0,4).
- Ten opzichte van vergelijkbare gemeenten scoort Overbetuwe op de burgerroller Klant, Onderdaan en Wijkbewoner gelijk aan de gemiddeldes van de gemeenteklasse. Op de burgerroller Kiezer en Partner scoort Overbetuwe lager (-0,4).

¹ Op dit moment is de rol van de burger als belastingbetaler nog in ontwikkeling. Aan deze rol is sinds vorige onderzoek (2008) een nieuwe invulling gegeven. Voor meer informatie kan, vanaf 3 september, de rapportage worden ingezien via <http://www.overbetuwe.nl/Gemeente/Waarstaatjegemeente.nl>

2. RESULTATEN PER ROL & ONDERLIGGENDE INDICATOREN**De burger als *Kiezer***

De burger als kiezer is de burger die politiek wordt gerepresenteerd en die een bepaalde kwaliteit van politiek en bestuur mag verwachten.

Totaalrapportage burger als Kiezer		Overbetuwe Najaar 2008	Overbetuwe Najaar 2010	Overbetuwe Voorjaar 2013	Gemeenten 25.000 -50.000 inwoners	
		5,9	6,1	5,5	5,9	
nr	Indicator	Indicator	Over betuwe 2008	Over betuwe 2010	Over betuwe 2013	Gem. 25.000- 50.000
1	De gemeente luistert goed naar haar inwoners.	Oordeel burger over invloed als kiezer	5,8	5,9	5,3	5,7
		Oordeel burger over vertegenwoordiging door gemeenteraad	5,5	5,7	5,2	5,5
2	De gemeente maakt in het algemeen waar wat zij belooft en plant.	Vertrouwen burgers in B&W	6,4	6,6	5,8	6,3
		Oordeel burgers waarmaken beloften B&W	5,7	5,9	5,2	5,7
		Mening burgers over goed gemeentebestuur	6,3	6,4	5,8	6,2

Belangrijkste conclusies

- De grootste daling zit bij de indicatoren 'Vertrouwen burgers in B&W' (-0,8) en 'Oordeel burgers over waarmaken beloften B&W' (-0,7).
- Beide indicatoren scoren 0,5 punten lager dan de gemiddeldes van de gemeenteklasse.
- De laagste cijfers worden behaald door 'Oordeel burger over vertegenwoordiging door gemeenteraad' en 'Oordeel burgers over waarmaken beloften B&W' (beide 5,2). Dit komt overeen met de gemiddeldes van de gemeenteklasse.

De burger als **Klant**

De burger als klant is de burger die recht heeft op een behoorlijke kwaliteit van dienstverlening. Gemiddeld verschijnt de burger één keer per jaar aan het loket, daarnaast gaat het tegenwoordig in toenemende mate ook om digitale loketservice. Hoe wordt de burger behandeld als hij aan het loket of op de gemeentelijke website verschijnt?

Totaalrapportage burger als Klant		Overbetuwe Najaar 2008	Overbetuwe Najaar 2010	Overbetuwe Voorjaar 2013	Gemeenten 25.000 -50.000 inwoners	
		7,5	7,6	7,7	7,7	
nr	Indicator	Indicator	Over betuwe 2008	Over betuwe 2010	Over betuwe 2013	Gem. 25.000-50.000
1	De openingstijden van de gemeente zijn voldoende en duidelijk.	Oordeel bezoeker openingstijden gemeentehuis	6,9	6,9	7,1	7,2
2	Bij het loket van de gemeente hoeft u niet lang te wachten.	Oordeel bezoeker over wachttijd bij het loket	7,5	8,1	8,4	8,1
3	De ambtenaren aan het loket van de gemeente zijn correct en vriendelijk.	Oordeel bezoekers vriendelijkheid medewerker	8,4	8,4	8,7	8,6
		Oordeel bezoeker verzorgdheid medewerker	8,3	8,3	8,7	8,5
		Oordeel bezoeker inleving medewerker	8,1	8,2	8,4	8,2
4	De ambtenaren aan het loket van de gemeente helpen u snel en vakkundig.	Oordeel bezoeker deskundigheid	8,2	8,3	8,7	8,4
		Oordeel bezoeker doorlooptijd	8,0	8,1	8,0	8,0
		Oordeel bezoeker duidelijkheid informatie	8,3	8,3	8,6	8,3
5	Het gemeentehuis is goed verzorgd.	Oordeel bezoeker bereikbaarheid	7,3	7,4	7,6	7,9
		Oordeel bezoeker parkeergelegenheid	5,7	6,0	6,4	7,1
		Oordeel bezoeker overzichtelijkheid	7,6	7,6	8,0	7,9
		Oordeel bezoeker bewegwijzering	7,2	7,4	7,8	7,7
		Oordeel bezoeker wachtruimte	7,8	7,9	7,9	7,9
		Oordeel bezoeker privacy	7,4	7,5	7,6	7,5
6	De prijs voor producten en diensten is redelijk.	Oordeel bezoeker over prijs dienstverlening	6,1	6,2	5,5	6,0
7	De informatie die de gemeente geeft is voldoende en begrijpelijk.	Oordeel burgers over duidelijkheid informatie	7,1	7,1	7,0	7,1
		Oordeel burgers over toegankelijkheid informatie	7,2	7,3	7,1	7,2
		Oordeel burgers over gemeentelijke informatie via kranten	7,4	7,4	7,2	7,3
		Oordeel burgers over informatie via website	7,2	6,9	7,0	7,1

Belangrijkste conclusies

- 13 van de 19 indicatoren laten een stijging zien. De grootste stijging wordt veroorzaakt door de indicatoren: 'Oordeel bezoeker verzorgdheid medewerker', 'Oordeel bezoeker deskundigheid', 'Oordeel bezoeker parkeergelegenheid', 'Oordeel bezoeker overzichtelijkheid' en 'Oordeel bezoeker bewegwijzering' (+0,4).

- Behalve 'Oordeel bezoeker parkeergelegenheid' zijn de cijfers hoger dan de gemiddeldes van de gemeenteklasse. Indicator 'oordeel bezoeker over parkeergelegenheid' scoort 0,7 punt lager dan het gemiddelde van gemeenteklasse.
- De grootste daling vormt indicator 'Oordeel bezoekers over prijs dienstverlening' (-0,7).
- Deze indicator scoort 0,5 punt lager dan het gemiddelde.



De burger als **Onderdaan**

De burger als onderdaan heeft recht op kwaliteit van orde en gezag. Een primaire basisbehoefte, namelijk zijn veiligheid is in het geding. Wat doet de gemeente daaraan? Wat gebeurt er bij calamiteiten? Hoe functioneren politie en brandweer? Om orde en gezag te kunnen waarborgen, is regelgeving nodig. Niet te veel natuurlijk, maar wel zodanig dat mensen weten waar zij aan toe zijn. Een belangrijke functie van de overheid is het afgeven van vergunningen en andere beschikkingen in individuele gevallen op basis van de geldende regelgeving. Om geloofwaardig te zijn, is voor de overheid een adequate handhaving van de regelgeving van het grootste belang.

Totaalrapportage burger als Onderdaan		Overbetuwe Najaar 2008	Overbetuwe Najaar 2010	Overbetuwe Voorjaar 2013	Gemeenten 25.000 -50.000 inwoners	
		6,3	6,2	6,3	6,3	
Nr	Indicator	Indicator	Over betuwe 2008	Over betuwe 2010	Over betuwe 2013	Gem. 25.000- 50.000
1	Het is in de gemeente voldoende veilig op straat.	Oordeel inwoners over veiligheid in buurt	7,1	6,9	7,0	6,9
2	De gemeente pakt de sociale veiligheid goed aan.	Oordeel aandacht gemeente voor verbeteren leefbaarheid en veiligheid	6,4	6,3	6,3	6,5
		Oordeel informatie over aanpak leefbaarheid en veiligheid	5,6	5,8	5,9	6,0
		Oordeel betrekken burger bij aanpak sociale veiligheid	5,6	5,6	5,7	5,9
		Oordeel bereikbaarheid voor meldingen en klachten over onveiligheid en overlast	6,7	6,5	6,7	6,6
		Oordeel reactie gemeente op meldingen en klachten	6,1	6,0	6,2	6,1
		Oordeel gemeente doet wat ze zegt bij verbetering leefbaarheid en veiligheid	5,7	5,7	5,8	5,9
		Oordeel inwoners over leefbaarheid in buurt	7,4	7,5	7,5	7,5
3	De in de gemeente geldende verordeningen en andere regels zijn nodig, helder en niet in strijd met elkaar.	Oordeel burger duidelijkheid regels	6,7	6,8	6,7	6,7
		Oordeel burger ontbreken regels	5,7	5,7	5,8	5,7
		Oordeel burgers tegenstrijdigheid regels	5,9	5,9	5,9	5,9
4	De gemeente controleert en handhaaft de regels voldoende.	Oordeel burger handhaving regels	6,1	6,1	6,0	6,0

Belangrijkste conclusies

- De prestaties zijn relatief stabiel, zowel de vergelijking van cijfers met vorige jaren als de vergelijking met de gemiddeldes van de gemeenteklasse.
- De grootste stijging vormen de indicatoren 'Oordeel bereikbaarheid voor meldingen en klachten over onveiligheid en overlast' en 'Oordeel reactie gemeente op meldingen en klachten' (+0,2).
- Indicatoren 'Oordeel aandacht gemeente voor verbeteren leefbaarheid en veiligheid' en 'Oordeel betrekken burger bij aanpak sociale veiligheid' scoren 0,2 onder gemiddelde van de gemeenteklasse.



De burger als *Partner*

De burger als partner heeft recht op kwaliteit van beleid en wil serieus genomen worden in het kader van beleidsontwikkeling van de gemeente. Daarbij kunnen we in het bijzonder denken aan een aantal wijkoverstijgende beleidsvelden, zoals ruimtelijke ontwikkeling, economie en bedrijven, sociale en maatschappelijke voorzieningen, onderwijs. Ontwikkelt de gemeente haar beleid interactief, samen met inwoners, instellingen en bedrijven?

Totaalrapportage burger als Partner		Overbetuwe Najaar 2008	Overbetuwe Najaar 2010	Overbetuwe Voorjaar 2013	Gemeenten 25.000 -50.000 inwoners	
		5,6	5,7	5,3	5,7	
nr	Indicator	Indicator	Over betuwe 2008	Over betuwe 2010	Over betuwe 2013	Gem. 25.000- 50.000
1	De gemeente betreft burgers in voldoende mate bij de totstandkoming van beleid.	Oordeel betrekken burger bij totstandkoming van plannen	5,6	5,7	5,4	5,7
		Oordeel interesse gemeente in mening burgers	6,1	6,1	5,6	6,2
		Oordeel voldoende inspraakmogelijkheden	5,8	5,9	5,6	5,9
2	De gemeente betreft burgers in voldoende mate bij de uitvoering van beleid.	Oordeel betrekken burger bij uitvoering plannen	5,5	5,6	5,4	5,6
		Oordeel burgers hebben voldoende invloed op wat gemeente doet	5,1	5,2	4,8	5,2

Belangrijkste conclusies

- De grootste daling zit bij de indicatoren 'Oordeel interesse gemeente in mening burger' (-0,5) en 'Oordeel burgers hebben voldoende invloed op wat gemeente doet' (-0,4).
- Beide indicatoren liggen onder gemiddeldes van de gemeenteklasse: 'Oordeel interesse gemeente in mening burger' 0,6 lager en 'Oordeel burgers hebben voldoende invloed op wat gemeente doet' 0,4 lager.
- Het laagste cijfer wordt behaald door 'oordeel burgers hebben invloed op wat gemeente doet' (4,8). Dit komt overeen met het gemiddelde van de gemeenteklasse.

De burger als **Wijkbewoner**

De burger als wijkbewoner heeft recht op kwaliteit van zijn leefomgeving. Deze dient prettig en schoon te zijn, met allerhande voorzieningen binnen bereik. Dan denken we in het bijzonder aan lokale voorzieningen, milieu en groen, gebouwen, verkeer en vervoer. Wist de gemeente haar burgers op hun verantwoordelijkheid? Durft de gemeente verantwoordelijkheden op deze gebieden over te hevelen als burgers daar om vragen?

Totaalrapportage burger als Wijkbewoner		Overbetuwe Najaar 2008	Overbetuwe Najaar 2010	Overbetuwe Voorjaar 2013	Gemeenten 25.000 -50.000 inwoners	
		7,0	6,9	7,0	7,0	
nr	Indicator	Indicator	Over betuwe 2008	Over betuwe 2010	Over betuwe 2013	Gem. 25.000-50.000
1	Er zijn voldoende voorzieningen in de directe woonomgeving, wijk.	Oordeel burger directe woonomgeving	7,5	7,5	7,6	7,5
		Oordeel burger leefbaarheid buurt	7,4	7,5	7,5	7,5
		Oordeel burger winkels in de buurt	7,3	7,2	7,6	8,0
		Oordeel burger speelmogelijkheden	7,0	6,8	6,8	6,8
		Oordeel burger straatverlichting	7,5	7,5	7,5	7,5
		Oordeel burger basisonderwijs	8,2	8,1	8,0	8,0
		Oordeel burger wegen, paden en pleintjes	7,2	7,0	7,0	6,7
		Oordeel burger voorzieningen voor jongeren	5,0	5,0	4,9	5,2
2	Er zijn voldoende voorzieningen in de gemeente.	Oordeel burger winkels in de gemeente	7,6	7,5	7,8	7,4
		Oordeel burger uitgaansmogelijkheden, horeca	6,2	6,2	6,5	6,6
		Oordeel burger cultuur	5,7	5,8	6,0	6,6
		Oordeel burger verenigingen en clubs	7,3	7,2	7,4	7,4
		Oordeel burger sportvoorzieningen	7,5	7,4	7,6	7,7
		Oordeel burger onderwijs	7,9	7,6	7,7	7,6
		Oordeel burger gezondheidszorgvoorzieningen	7,2	7,2	7,3	7,3
		Oordeel burger welzijnsvoorzieningen (buurthuis, jongerencentrum)	5,4	5,4	5,5	6,1
3	Het openbaar groen in de wijk is goed onderhouden.	Oordeel burger onderhoud groenvoorzieningen in de buurt	7,4	7,1	7,1	6,7
4	De wijk ziet er in het algemeen schoon en opgeruimd uit.	Oordeel burger schoonhouden van de buurt	7,2	6,9	6,8	6,7
5	De vuilophaal in de gemeente is goed verzorgd.	Oordeel burger over afvalinzameling	7,8	7,1	7,4	7,6
6	De gemeente is goed bereikbaar met de auto en met het openbaar vervoer.	Oordeel burger over bereikbaarheid buurt met de auto	8,0	7,8	7,9	7,8
		Oordeel burger over parkeermogelijkheden in de	6,6	6,7	6,8	6,6

		buurt				
		Oordeel burger over openbaar vervoer in de wijk	6,4	6,5	6,7	6,8
		Oordeel burger over parkeermogelijkheden in gemeente	6,5	6,5	6,5	6,6
		Oordeel burger over openbaar vervoer in gemeente	6,2	6,3	6,6	6,7
7	De wegen en fietspaden binnen de gemeente zijn goed onderhouden.	Oordeel burger over onderhoud wegen en fietspaden	nvt	7,1	7,2	6,9
8	De verkeersveiligheid in de gemeente is goed.	Oordeel burger over verkeersveiligheid gemeente	6,6	6,5	6,8	6,7
		Oordeel burger over verkeersveiligheid buurt	6,6	6,5	6,7	6,4

Belangrijkste conclusies

- De indicator 'Oordeel burgers winkels in de buurt' scoort 0,4 punt hoger dan de vorige keer.
- Toch scoort deze indicator nog altijd 0,4 lager dan gemiddelde van de gemeenteklasse. Een lagere score (van 0,2 of meer) dan het gemiddelde van de gemeenteklasse geldt ook voor indicatoren:
 - o 'Oordeel burger voorzieningen voor jongeren' (-0,3);
 - o 'Oordeel burger cultuur' (-0,6);
 - o 'Oordeel burger sportvoorzieningen' (-0,3);
 - o 'Oordeel burger welzijnsvoorzieningen' (-0,6);
 - o 'oordeel burger afvalinzameling' (-0,2).
- Anderzijds scoren verschillende indicatoren hoger (0,2 of meer) dan het gemiddelde van de gemeenteklasse:
 - o 'Oordeel burger wegen, paden en pleintjes' (+0,3);
 - o 'Oordeel burger winkels in de gemeente' (+0,4);
 - o 'Oordeel burger onderhoud groenvoorzieningen in de buurt' (+0,4);
 - o 'Oordeel burger over parkeermogelijkheden in de buurt' (+0,2);
 - o 'Oordeel burger over onderhoud wegen en fietspaden' (+0,3);
 - o 'Oordeel burger over verkeersveiligheid in de buurt' (+0,3).



De burger als **Belastingbetaler**

De burger als belastingbetaler heeft recht op verantwoordelijke besteding van de middelen. Dat wil zeggen: de overheid moet efficiënt en effectief werken en bijvoorbeeld niet meer mensen in dienst hebben dan nodig is. Overheidsorganisaties moeten financieel en anderszins op orde zijn, overheidsfunctionarissen moeten doen waarvoor ze er zijn. In het kader van de gemeentemonitor denken we dan aan de prestatievelden lokale lasten, financiën, management en personeel.

Totaalrapportage burger als Belastingbetaler (5 indicatoren)		Overbetuwe Najaar 2008	Overbetuwe Najaar 2010	Overbetuwe Voorjaar 2013	Gemeenten 25.000 -50.000 inwoners	
		-	-	-	-	
nr	Indicator	Indicator	Over betuwe 2008	Over betuwe 2010	Over betuwe 2013	Gem. 25.000- 50.000
1	Er is sprake van een goede verhouding tussen de hoogte van de gemeentelijke belastingen en het voorzieningenniveau van de gemeente.	Stelling: ik krijg voldoende terug voor mijn belastinggeld	5,3	6,0	5,9	5,9

Al enige tijd bestond er over de invulling van de burger als belastingbetaler enige onduidelijkheid. KING geeft deze rol niet langer een eigen rapportcijfer omdat de gegevens voor een deel feitelijk zijn en hierdoor niet voor iedereen berekend kunnen worden. Verder geven ze onvoldoende zicht op het burgeroordeel.

PON en Deloitte hebben daarom een nieuwe invulling gegeven aan deze rol. De nieuwe invulling zet de prioriteiten van belastingbetalers op een twaalfal beleidsthema's naast die van de besteding van de gemeente op deze thema's in relatie tot de landelijke norm. Wat vinden de belastingbetalers belangrijke thema's en vindt de gemeente, gezien de bestedingen op de thema's, deze even belangrijk? Prioriteiten die wel of niet met elkaar overeenkomen kunnen input bieden voor gemeentelijke kerntakendiscussie.

→ Zie kolommen 'prioriteit belastingbetaler' en "uitgaven t.o.v. IFLO norm'.

Naast het wel of niet overeenkomen van prioriteiten wordt ook duidelijk of de belastingbetalers tevreden zijn met de wijze waarop de gemeente haar taken op deze beleidsthema's uitvoert. Want al komen prioriteiten niet overeen, als inwoners tevreden zijn met de gemeentelijke uitvoering van taken op een bepaald thema, dan doet de gemeente het op dat thema blijkbaar toch goed.

→ Zie kolommen 'Tevredenheid'.

Leesvoorbeeld van deze tabel: Veiligheid heeft de hoogste prioriteit bij de burgers (bijna 80% heeft dit onderwerp in de top 5 gezet). Ze waarderen de inzet van de gemeente gemiddeld (6.6). Maar de gemeente geeft minder uit aan dit beleidsveld als dit wordt afgezet tegen andere vergelijkbare gemeenten.

Overbetuwe					
Tevredenheid		Beleidsvelden	% dat thema in top 5 heeft	Prioriteit belastingbetaler	Uitgaven t.o.v. IFLO norm
6,6	☹	Veiligheid	79,2%	▲	▼
7,0	😊	Reiniging	59,1%	▲	▲
6,6	☹	Maatschappelijke zorg	58,5%	▲	■
6,7	☹	Openbare ruimte	47,4%	■	▼
7,5	😊	Bevolkingszaken	45,6%	■	▼
6,6	☹	Milieu	40,9%	■	▲
6,4	☹	Werk en inkomen	40,1%	■	▼
6,3	☹	Economie	34,4%	■	▲
7,0	😊	Educatie	33,8%	■	▲
6,3	☹	Kunst en ontspanning	26,1%	■	▼
6,1	☹	Bouwen	16,5%	▼	▼
6,2	☹	Monumenten en musea	3,0%	▼	▼

Belangrijkste conclusies

- Op de stelling "Ik krijg voldoende terug voor mijn belastinggeld" scoort Overbetuwe gelijk aan het gemiddelde van de gemeenteklasse.
- De burgers zijn het meest tevreden over de beleidsvelden 'Bevolkingszaken' (7,5), 'Reiniging' (7,0) en 'Educatie' (7,0). Aan 'Bevolkingszaken' geeft Overbetuwe minder uit dan op basis van de IFLO norm verwacht mag worden.
- De beleidsvelden 'Veiligheid', 'Reiniging' en 'Maatschappelijke zorg' worden door burgers het vaakst genoemd in de top vijf van belangrijke thema's.
- Overbetuwe geeft op de thema's 'Reiniging', 'Milieu', 'Economie' en 'Educatie' meer uit dan op basis van de IFLO norm zou mogen worden verwacht. Minder wordt uitgegeven aan 'Openbare ruimte', 'Bevolkingszaken', 'Werk en inkomen', 'Kunst en ontspanning', 'Bouwen' en 'Monumenten en musea'.
- Voor wat betreft de beleidsvelden 'Reiniging', 'Bouwen' en 'Monumenten en musea' zitten het belang dat burgers er aan hechten en besteding door Overbetuwe op één lijn. In geval van thema 'Veiligheid' liggen belang en besteding het verst uit elkaar: de burger heeft het op de eerste plaats staan en de besteding is lager dan op basis van de IFLO norm zou mogen worden verwacht.

3. AANVULLENDE ANALYSE

De antwoorden op de open vragen zijn intern geanalyseerd. Eén van de vragen daarbij was of er sprake is van een verband tussen de in de antwoorden op de open vragen genoemde thema's en de daling op de twee burgerrollen Kiezer en Partner.

Opvallend in de antwoorden op de open vragen, waren het grote aantal opmerkingen met betrekking tot het Huis der Gemeente en de openbare ruimte.

In geval van het onderwerp openbare ruimte is er geen specifiek deelbeleid (groenonderhoud, groeninrichting) dat opvallend veel aandacht heeft gekregen. Wel heeft een aantal burgers opmerkingen gemaakt met betrekking tot concrete locaties. Deze zullen ambtelijk onder de aandacht worden gebracht.

Openbare ruimte komt met name terug in de indicatoren onder de burgerrollen Onderdaan en Wijkbewoner, die een stijging qua score hebben laten zien. Daarom kan met een redelijke mate van zekerheid aangenomen worden dat er geen verband is tussen de opmerkingen met betrekking tot de openbare ruimte en de daling op de burgerrollen Kiezer en Partner.

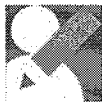
Om te zien of er een verband is tussen het onderwerp Huis der Gemeente en de daling op de twee burgerrollen Kiezer en Partner, zijn alle respondenten die in de open vraag dit onderwerp genoemd hadden uit de steekproef gehaald. De veronderstelling is dat een eventuele hogere score op deze twee burgerrollen betekent dat het thema Huis der Gemeente van invloed is geweest op de scores.

De aangepaste steekproef geeft twee uitkomsten. Ten eerste, de gemiddeldes op de burgerrollen Klant, Onderdaan en Wijkbewoner blijven gelijk aan de gemiddeldes op basis van de oorspronkelijke steekproef. Ten tweede, de gemiddeldes op de burgerrollen Kiezer, Partner en Belastingbetaler laten een stijging zien. De laatste past niet binnen de hypothese, dus daar is niet direct een verklaring voor.

Echter, op basis van de stijging op de burgerrollen Kiezer en Partner lijkt de gedachte, dat een deel van de daling op die rollen met een redelijke mate van zekerheid kan worden verbonden aan het Huis der Gemeente, gerechtvaardigd.

Toch verklaart dit niet de gehele daling ten opzichte van vorige jaren. Wat mogelijk is, is dat burgers lager gescoord hebben op deze indicatoren met Huis der Gemeente in de gedachten, zonder dit in hun beantwoording op de open vraag te benoemen. Mogelijk is ook dat er nog andere onderwerpen een rol spelen, maar dat burgers die niet (opvallend vaak) genoemd hebben in hun beantwoording op de open vraag.

Hieronder ter illustratie de scores op de burgerrollen kiezer, Partner en Belastingbetaler op basis van de aangepaste steekproef.



De burger als **Kiezer**

De burger als kiezer is de burger die politiek wordt gerepresenteerd en die een bepaalde kwaliteit van politiek en bestuur mag verwachten.

Totaalrapportage burger als Kiezer		Overbetuwe Voorjaar 2013	Gemeenten 25.000 -50.000 inwoners	Overbetuwe Voorjaar 2013 aangepaste steekproef	Verschil	
		5,5	5,9	5,6	+0,1	
nr	Indicator	Indicator	Over betuwe 2013	Gem. 25.000- 50.000	Over betuwe 2013 aangepaste steekproef	verschil
1	De gemeente luistert goed naar haar inwoners.	Oordeel burger over invloed als kiezer	5,3	5,7	5,4	+0,1
		Oordeel burger over vertegenwoordiging door	5,2	5,5	5,3	+0,1

		gemeenteraad				
2	De gemeente maakt in het algemeen waar wat zij belooft en plant.	Vertrouwen burgers in B&W	5,8	6,3	6,0	+0,2
		Oordeel burgers waarmaken beloften B&W	5,2	5,7	5,4	+0,2
		Mening burgers over goed gemeentebestuur	5,8	6,2	6,0	+0,2



De burger als **Partner**

De burger als partner heeft recht op kwaliteit van beleid en wil serieus genomen worden in het kader van beleidsontwikkeling van de gemeente. Daarbij kunnen we in het bijzonder denken aan een aantal wijkoverstijgende beleidsvelden, zoals ruimtelijke ontwikkeling, economie en bedrijven, sociale en maatschappelijke voorzieningen, onderwijs. Ontwikkelt de gemeente haar beleid interactief, samen met inwoners, instellingen en bedrijven?

Totaalrapportage burger als Partner		Overbetuwe Voorjaar 2013	Gemeenten 25.000 -50.000 inwoners	Overbetuwe Voorjaar 2013 aangepaste steekproef	Verschil	
		5,3	5,7	5,5	+0,2	
nr	Indicator	Indicator	Over betuwe 2013	Gem. 25.000-50.000	Over betuwe 2013 aangepaste steekproef	verschil
1	De gemeente betreft burgers in voldoende mate bij de totstandkoming van beleid.	Oordeel betrekken burger bij totstandkoming van plannen	5,4	5,7	5,5	+0,1
		Oordeel interesse gemeente in mening burgers	5,6	6,2	5,8	+0,2
		Oordeel voldoende inspraakmogelijkheden	5,6	5,9	5,8	+0,2
2	De gemeente betreft burgers in voldoende mate bij de uitvoering van beleid.	Oordeel betrekken burger bij uitvoering plannen	5,4	5,6	5,5	+0,1
		Oordeel burgers hebben voldoende invloed op wat gemeente doet	4,8	5,2	5,0	+0,2



De burger als **Belastingbetaler**

De burger als belastingbetaler heeft recht op verantwoordelijke besteding van de middelen. Dat wil zeggen: de overheid moet efficiënt en effectief werken en bijvoorbeeld niet meer mensen in dienst hebben dan nodig is. Overheidsorganisaties moeten financieel en anderszins op orde zijn, overheidsfunctionarissen moeten doen waarvoor ze er zijn. In het kader van de gemeentemonitor denken we dan aan de prestatievelden lokale lasten, financiën, management en personeel.

Totaalrapportage burger als Belastingbetaler (5 indicatoren)		Overbetuwe Voorjaar 2013	Gemeenten 25.000 -50.000 inwoners	Overbetuwe Voorjaar 2013 aangepaste steekproef	Verschil	
		-	-	-	-	
nr	Indicator	Indicator	Over betuwe 2013	Gem. 25.000-50.000	Over betuwe 2013 aangepaste steekproef	verschil
1	Er is sprake van een goede verhouding tussen de hoogte van de gemeentelijke belastingen en het voorzieningenniveau van de gemeente.	Stelling: ik krijg voldoende terug voor mijn belastinggeld	5,9	5,9	6,0	+0,1

Resultaten onderzoek 'Waarstaatjegemeente.nl'

In maart 2013 heeft de gemeente Overbetuwe deelgenomen aan het landelijke onderzoek 'Waarstaatjegemeente.nl'.

Landelijk onderzoek

'Waarstaatjegemeente' wordt gefaciliteerd door KING. KING is in 2010 opgericht door VNG en richt zich op verbetering van de dienstverlening. Het onderzoek bestaat uit drie deelonderzoeken: een zelfonderzoek, een klanttevredenheidsonderzoek en een burgerpeiling. De hoofdlijn van het onderzoek is dat de gemeente op vijf burgerrollen een rapportcijfer krijgt. Op deze manier kan worden bekeken in hoeverre er vooruitgang geboekt is op de verschillende terreinen. Ook kunnen de resultaten met vergelijkbare gemeenten in Nederland worden vergeleken.

Stijging en daling

De belangrijkste conclusies uit het onderzoek zijn:

- Bij de burgerrollen Klant, Onderdaan en Wijkbewoner is er een verbetering te bemerken ten opzichte van 2010 (+0,1). De burgerrol Klant laat daarmee een continue stijgende lijn zien. Er is een verslechtering te bemerken bij de burgerrollen Kiezer (-0,6) en Partner (-0,4).
- Ten opzichte van vergelijkbare gemeenten scoort Overbetuwe op de burgerrollen Klant, Onderdaan en Wijkbewoner gelijk aan de gemiddeldes van vergelijkbare gemeenten. Op de burgerrollen Kiezer en Partner scoort Overbetuwe lager (-0,4).

Cijfers in beeld

Hieronder staan de cijfers voor onze gemeente vermeld, met daarbij ook het gemiddelde cijfer dat gemeenten met vergelijkbare omvang hebben gescoord én de gemiddelde cijfers van 2008 en 2010.

Burgerrollen	Gemeente Overbetuwe Najaar 2008	Gemeente Overbetuwe Najaar 2010	Gemeente Overbetuwe Voorjaar 2013	Gemiddelde gemeenten 25.000-50.000 2012 en 2013
<i>'Waarstaatjegemeente.nl' gaat uit van zes burgerrollen: de burger als kiezer, klant, partner, onderdaan, wijkbewoner en belastingbetaler¹. In onderstaande tabel worden de scores van gemeente Overbetuwe vergeleken met die van het gemiddelde van andere gemeenten met 25.000 tot 50.000 inwoners en met de gemiddelden van de gemeente Overbetuwe in 2008 en 2010.</i>				
 Burger als Kiezer	5,9	6,1	5,5	5,9
 Burger als Klant	7,5	7,6	7,7	7,7

¹ Op dit moment is de rol van de burger als belastingbetaler nog in ontwikkeling. Meer informatie vindt u in de rapportage.



Burgerrollen		Gemeente Overbetuwe Najaar 2008	Gemeente Overbetuwe Najaar 2010	Gemeente Overbetuwe Voorjaar 2013	Gemiddelde gemeenten 25.000-50.000 2012 en 2013
	Burger als <i>Onderdaan</i>	6,3	6,2	6,3	6,3
	Burger als <i>Partner</i>	5,6	5,7	5,3	5,7
	Burger als <i>Wijkbewoner</i>	7,0	6,9	7,0	7,0

Vervolgacties

Het college informeert nu de gemeenteraad over de resultaten van het onderzoek. Enkele deelnemers aan het onderzoek hebben in hun beantwoording op de open vragen opmerkingen gemaakt over hun leefomgeving die de gemeente oppakt.

De volledige rapportage is in te zien via de website:

http://www.overbetuwe.nl/Gemeente/Waarstaatjegemeente_nl

Noot voor de redactie

Heeft u nog vragen over dit persbericht, dan kunt u contact opnemen met Communicatie van de gemeente Overbetuwe, M. Weenink, telefoonnummer (0481) 362 393.