



Nummer:	2009005531
Onderwerp:	Resultaten gemeentemonitor 'Waar staat je gemeente 2009'
Programmanummer	12
Portefeuillehouder	B.C. Hoekstra
Behandeling in de raadscommissie:	ja, t.k.n.
Voorstel aan de gemeenteraad:	
Bijlage(n):	<ol style="list-style-type: none">1 Rapport resultaten gemeentemonitor 20092 Werkwijze en samenvatting 'Waar staat je gemeente'3 Op- en aanmerkingen van burgers en3a Schematisch overzicht op- en aanmerkingen van burgers4 Persbericht
B en W-beslissing:	

Bestandsnaam: Resultaten gemeentemonitor (b&w)

Inleiding

In de periode april tot en met juni 2009 is de gemeentemonitor 'Waar staat je gemeente' ingezet als instrument om inzicht te krijgen in het functioneren van de gemeente en de beoordeling daarvan door de burgers. In 2006 is dit onderzoek ook uitgevoerd, toen onder de naam 'De staat van de gemeente'. In oktober 2006 is afgesproken om één keer per drie jaar gebruik te maken van deze (in ontwikkeling zijnde) monitor omdat dit meetinstrument op hoofdlijnen een goed beeld geeft van het functioneren van de gemeente en de beoordeling daarvan door burgers. Door de gestandaardiseerde vragenlijst zijn de resultaten met andere (gelijksoortige) gemeenten te vergelijken (benchmarking).

NB In de Kadernota 2010-2013 is afgesproken om het onderzoek één keer in de vijf jaar te laten uitvoeren. Het eerstvolgende onderzoek zal dan in 2014 plaatsvinden.

De onderzoekers hopen dat gemeenten in de toekomst meer ruimte voor eigen verantwoordelijkheid krijgen en minder bemoeienis van hogere overheden ondervinden wanneer ze via deze monitor zelf bij voortdurende inzicht geven over hun functioneren en de beoordeling daarvan door burgers.

Vanaf de start van dit onderzoek in 2005 hebben tot nu toe 196 verschillende gemeenten meegedaan aan deze monitor.

Werkwijze

'Waar staat je gemeente' drukt waarderingen (zowel van burgers, als statistische gegevens over de gemeentelijke organisatie) uit in rapportcijfers. Dit doet ze aan de hand van zes burgerrollen die ze onderscheidt (burger als kiezer, klant, onderdaan, partner, wijkbewoner en belastingbetaler). De onderzoekers geven interpretaties van de waarderingen voor alle onderzochte gemeenten. Interpretaties voor gemeenten afzonderlijk laten ze aan de eigen gemeente over.

Vergelijking onderzoeken 2006 - 2009

In tegenstelling tot het onderzoek in 2006 hebben de onderzoekers de burgers in 2009 de mogelijkheid geboden om op- en aanmerkingen toe te voegen op de enquête formulieren. Het is niet bekend hoeveel 'invullers' van deze mogelijkheid gebruik gemaakt hebben, noch is duidelijk of het een willekeurige groep burgers betreft. Het is daarom niet representatief voor alle burgers!

Ook dient opgemerkt te worden dat de resultaten van dit onderzoek niet zomaar naast de resultaten van het onderzoek uit 2006 gelegd kunnen worden. Dit heeft onder andere te maken met een gewijzigde verwerkingsystematiek en een andere vraagstelling bij sommige onderwerpen.

Eén onderdeel van het onderzoek is de dienstverlening aan de loketten. In 2006 heeft het Lokaal Loket wel meegedaan aan het onderzoek maar in 2009 niet. De reden hiervan was dat voorafgaand en gedeeltelijk overlappend met dit onderzoek het klanttevredenheidsonderzoek Wmo-loket in Westerkwartierverband heeft

plaatsgevonden. De resultaten daarvan zijn in juni 2009 gepresenteerd.

Hoewel de afzonderlijke scores van beide onderzoeken niet naast elkaar gelegd kunnen worden, zijn op hoofdlijnen wel trends in scores te vergelijken.

Verbeterpunten MT

Omdat de waarderingen van de burgers over een enkel onderwerp uit het rapport in vergelijking met de resultaten van het onderzoek uit 2006 afnemen heeft het Managementteam op 5 november besproken of, en zo ja, welke verbeteracties mogelijk zijn. Het gaat hierbij om de volgende punten.

- **Privacy bij de loketten**
De mogelijkheden om de privacy aan de loketten te vergroten worden beperkt door de ligging van de loketten en de wachtruimtes in het gemeentehuis. Binnen deze geringe manoeuvreerruimte experimenteert burgerzaken met een andere situering van de wachtenden zodat er meer afstand ontstaat tussen hen en degenen die aan het loket staan. Om dezelfde reden is op de grond een streep getrokken. Een blijvend punt van aandacht geldt de medewerkers van de gemeente. Het verdient de voorkeur dat zij zoveel mogelijk gebruik maken van alternatieve routes en niet door de wachtenden heen lopen.
- **Parkeerproblematiek**
Ondanks de uitbreiding met enkele parkeerplaatsen bij de huidige parkeerplaats en de extra parkeermogelijkheden langs de parallelweg van de Tolberterstraat ervaren de bezoekers een toenemend probleem in het vinden van een parkeerplaats. In verband met de financiën is hier op korte termijn geen oplossing voor. Er wordt op gewezen dat het kort parkeren alleen voor bezoekers van het gemeentehuis bestemd is en niet voor 'eigen mensen'.
- **Verhouding Prijs-product, zoals dat beoordeeld wordt door burgers.**
Het afgelopen jaar zijn diverse leges verhoogd, zoals de leges voor burgerzaken (volgt landelijke richtlijnen) en de leges voor Ruimtelijke Ordening. Deze laatstgenoemde leges zijn verhoogd naar een niveau dat voor de provincie Groningen gemiddeld is. Er zijn ook plannen om de bouwleges met ingang van 1 januari 2010 te verhogen.

Samenvatting en conclusie

De gemeente Leek scoort bij de rol van burger als klant gemiddeld en bij de andere burgerrollen hoger dan het gemiddelde van de gemeenten met een inwonertal tot 25.000. Of verbeteracties nodig zijn is afhankelijk van de ambities die de gemeente nastreeft. Dit bepaalt namelijk de beoordeling van een score (prestatie). De afnemende waardering voor een enkel onderwerp uit het rapport is voor een belangrijk deel terug te voeren op de bouw en de naaste omgeving van het gemeentehuis. In verband met de financiën zijn hier op de korte termijn geen structurele verbeteringen te realiseren.

In algemene zin kan opgemerkt worden dat in de trends van de scores in 2006 en 2009, afgezien van enkele kleine accentverschuivingen, geen opvallende verschillen naar voren komen.

Communicatie

- De resultaten zullen aan de raadscommissie gepresenteerd worden;
- Burgers zullen via een persbericht en de website geïnformeerd worden nadat presentatie in de raadscommissie heeft plaatsgevonden.

Voorgesteld besluit:

1. Kennisnemen van de resultaten van de gemeentemonitor 'Waar staat je gemeente' 2009
2. Instemmen met de inhoud van het persbericht en verzenden na presentatie in de raadscommissie
3. Resultaten presenteren in de raadscommissie en daarna op de lijst van ingekomen stukken voor de raadscommissie plaatsen.

Bijlagen

- Bijlage 1: Dit is het rapport waarin de volledige onderzoeksresultaten te vinden zijn van de gemeenten die meegedaan hebben aan de gemeentemonitor 'Waar staat je gemeente' 2009.
- Bijlage 2: Hierin treft u een samenvatting aan van de resultaten. De scores van Leek worden per burgerrol genoemd. In deze samenvatting zijn verwijzingen opgenomen naar het volledige rapport.
- Bijlagen 3 en 3a: Hierin treft u de op- en aanmerkingen aan die burgers gemaakt hebben bij het invullen van de enquête. Achter deze op- en aanmerkingen is een schema toegevoegd van de onderwerpen die het vaakst genoemd zijn.
- Bijlage 4: Concept persbericht