

Raadsinformatiebrief

Onderwerp	: Monitor Communicatie en Bestuur 2015
Aanleiding	: Resultaten monitor Communicatie en Bestuur 2015
Datum	: 17 november 2015
Doel	: ter kennisname verstrekken van informatie
Portefeuillehouder	: J.G.A Paans (078) 77060001
Primaathouder	: Monique Boer (078) 770 21 33

1. Aanleiding

De zes Drechtstedengemeenten vinden het belangrijk om het oordeel van onze inwoners over communicatie en bestuur te weten, zo ook Alblasserdam. Het is de derde keer dat het onderzoek nu uitgevoerd is. Eerdere onderzoeken vonden plaats in 2011 en 2013. Bewoners in de Drechtsteden zijn in het eerste kwartaal van 2015 gevraagd om schriftelijk of digitaal te reageren. In totaal zijn 6500 inwoners in de Drechtsteden benaderd. In Alblasserdam waren dat er 1000; daarvan hebben er 341 gereageerd. De respons ligt hiermee op 34%. In deze raadsinformatiebrief treft u de uitkomsten van dit onderzoek op basis van die respons.

2. Opbouw van de monitor Communicatie en Bestuur 2015

In het rapport is te lezen hoe inwoners in de Drechtsteden oordelen over de communicatie en het bestuur van hun gemeente en in welke mate zij zich betrokken voelen bij hun gemeente. Het onderzoek gaat in op ontwikkelingen van 2013 tot op heden, de verschillen tussen gemeenten en de verschillen tussen bepaalde groepen inwoners (leeftijd, opleidingsniveau, voorgenomen stemgedrag).

Het rapport geeft antwoord op de volgende drie onderzoeksvragen:

- In welke mate voelen inwoners zich betrokken bij de gemeente en het gemeentebestuur en hoe tevreden zijn zij over het gemeentebestuur?
- Hoe oordelen inwoners over de communicatie van de gemeente?
- Wat zijn de ontwikkelingen hierin en hoe is de positie ten opzichte van andere gemeenten?

3. Uitkomsten uit de monitor Communicatie en Bestuur

Hieronder staan de opvallende uitkomsten die voor Alblasserdam. De complete rapportage is als bijlage toegevoegd.

Algemeen beeld: vertrouwen in de gemeente stijgt

Er is in vergelijking met 2013 een positieve ontwikkeling in het vertrouwen in de gemeenten in de Drechtsteden. In 2013 gaf 70% aan redelijk of volledig vertrouwen te hebben. Dat is nu 77%. Er is een toename te zien in het vertrouwen in de gemeente Alblasserdam, van 72% naar 77%. Landelijk is juist een daling te zien van vertrouwen in bijvoorbeeld de Tweede Kamer en de regering sinds oktober 2014. Het aandeel inwoners dat aangeeft dat het vertrouwen in het afgelopen jaar is afgenomen, daalde van 18% naar 15. Als verbeterpunten worden meer luisteren naar bewoners en openheid genoemd.

Respondenten konden in hun beantwoording redenen opgeven waarom volgens hen het vertrouwen toenam. In Alblasserdam worden bestuurders (9x genoemd), daadkrachtiger optreden (8x genoemd) en het beter luisteren door het bestuur (7x genoemd) als redenen opgegeven voor de groei van het vertrouwen in de gemeente.

In Alblasserdam hebben inwoners verder een duidelijke verbetering in de gemeentelijke informatie gemerkt en is het rapportcijfer voor het gemeentebestuur het meest toegenomen ten opzichte van 2013. Het gemiddelde rapportcijfer van het Alblasserdamse gemeentebestuur ligt nu op 6,8. Dat is iets boven het regionale gemiddelde van 6,5.

Relatie met de Samenlevingsagenda Samen Doen

Alle zes gemeenten benadrukken het belang van goede communicatie met inwoners en het versterken van de relatie van het bestuur met inwoners. De gemeente Alblasserdam werkt sinds medio 2014 vanuit de Samenlevingsagenda 'Samen doen', waarin die samenwerking met inwoners, bedrijven en maatschappelijke partners het uitgangspunt vormt om concrete resultaten te behalen in de samenleving. Voorbeelden van die nauwe samenwerking met de samenleving zijn onder andere Lammetjeswiel, waarin inwoners een actieve rol hebben, zowel in het ontwerpen van de fysieke omgeving als in de programmering. Ook bij de inrichting van het Raadhuisplein en omgeving zijn en worden de inwoners nauw betrokken.

Waardering van het gemeentebestuur

Via zes stellingen is nagegaan hoe inwoners oordelen over het gemeentebestuur. In totaal stijgen de Drechtstedengemeenten op stellingen over goed bestuur, invloed als kiezer, beloftes waarmaken, vertegenwoordiging door de gemeenteraad en voldoende doen voor belastinggeld ten opzichte van de beantwoording in 2013. Wel valt in de gehele respons het groot aantal neutrale beantwoording op met percentages tussen de 40% en 60%. Een hoog aantal (31%) van de respondenten in de Drechtsteden voelt zich niet vertegenwoordigd door de gemeenteraad.

Alblasserdam scoort op deze stellingen hoger dan het regionale gemiddelde. Op de stelling of de gemeente voldoende doet voor het belastinggeld is ten opzichte van 2013 een stijging te zien (nu 43%). Op de stellingen over de invloed die een kiezer heeft en het gevoel van vertegenwoordiging door de gemeenteraad blijft Alblasserdam iets achter bij het regionale gemiddelde. Inwoners voelen zich vertegenwoordigd door de gemeenteraad met een positieve stijging naar 31%, gemiddeld is dat 24%. Het vertrouwen in het college wordt gewaardeerd met een gemiddelde score van 7,0 en gemiddeld is dat 6,8. 28% is het eens met de stelling dat het college hun beloften waarmaakt en is positiever ten opzichte van het gemiddelde. 18% van de respondenten is het hiermee oneens. Het college streeft ernaar om nog meer vertrouwen te krijgen van de bewoners. Dit doen zij onder meer door de plannen die in 2016 op de rit staan

Gemeentelijke informatie en communicatie

In Alblasserdam is 84% van de respondenten bekend met de pagina Gemeentenieuws die wekelijks in De Klaroen wordt gepubliceerd. Dat is het hoogste aandeel in de Drechtsteden en een lichte stijging ten opzichte van 2013. Daar tegenover staat dat 24% van de respondenten bekend is met de website. Dit is de laagste score in de Drechtsteden en een iets lagere score dan in 2013. Ook krijgt de website een 6,7 als rapportcijfer dat gelijk is aan het regionale gemiddelde. Ten opzichte van voorgaande jaren zijn bezoekers van de website meer tevreden over de vormgeving. Het rapportcijfer voor de gemeentelijke informatie in het algemeen nam toe naar een 7,0 (was 6,7).

In het algemeen wordt aangegeven dat de meeste respondenten de voorkeur geven aan schriftelijke informatiekanaal zoals huis-aan-huisblad, brief of folder. Een toenemend deel geeft de voorkeur aan de website (44%).

Er zijn vijf stellingen over communicatie en informatie voorgelegd aan de respondenten: over duidelijkheid van informatie, over vindbaarheid van informatie, over informatievoorziening via lokale

kranten en gemeentelijke website en over het gebruik van digitale middelen. In vergelijking met 2013 worden in Alblasserdam alle aspecten van gemeentelijke informatie positiever beoordeeld, al is hier nog verbetering mogelijk.

Betrokkenheid bij gemeentelijke beslissingen en participatie

Over de manier van betrokkenheid bij gemeentelijke beslissingen en de mogelijkheden tot inspraak, betrokkenheid bij de uitvoering van gemeentelijke plannen en invloed datgene wat de gemeente doet zijn verschillende stellingen geformuleerd. Het rapportcijfer voor het betrekken van inwoners door de gemeenten is in de Drechtsteden gelijk aan het landelijk gemiddelde van 6,0. In Alblasserdam is dit met een 6,2 iets hoger.

Ruim de helft van de inwoners wil betrokken worden bij beslissingen van de gemeente (51%). In vergelijking met de Drechtsteden is er in Alblasserdam meer animo voor bezoeken van raads- of collegeleden aan wijken en buurten (25% lokaal tegenover 20% regionaal) en wat minder voor opinieonderzoeken. Inwoners van Alblasserdam zijn positiever dan gemiddeld over de ruimte om ideeën en initiatieven te realiseren (32% tegenover 27%). Een groter aandeel vindt ook dat de gemeente geïnteresseerd is in de mening van haar inwoners. 31% van de respondenten is het eens met de stelling dat ze voldoende worden betrokken bij uitvoering gemeentelijke plannen.

Het Alblasserdamse rapportcijfer is een 6,2 ten opzichte van een 6,0 regionaal. Met de stelling of de gemeente geïnteresseerd is in de mening van de inwoners is 17% van de respondenten het oneens. Het gemiddelde in de Drechtsteden is 22%.

Beeldvorming

Het onderwerp beeldvorming komt in de plaats van de stellingen uit 2013 waarin voornamelijk werd ingegaan op de gemeente als regelsteller en handhaver. Deze stellingen kunnen daarom nog niet worden vergeleken met eerdere scores. Aan de hand van zeven stellingen is nagegaan wat het beeld is van de gemeente bij de inwoners.

Alblasserdam scoort met een 6,6 duidelijk lager dan het regionale cijfer van 7,1 op de stelling of de gemeente zich positief weet neer te zetten tegenover de buitenwereld. De gemeente Alblasserdam wordt als duidelijk beoordeeld als het gaat om regels, verordeningen en procedures (7,0 lokaal ten opzichte van 6,7 regionaal). Op democratische instelling en integer scoort Alblasserdam beide 0,1 lager in de beeldvorming dan de regionale score. Op ervaringen over goede contacten met de gemeente, reputatie en democratische instelling scoort Alblasserdam 0,1 hoger in de beeldvorming dan de regionale score. Verbeterpunten die worden genoemd in de manier van werken van de gemeente zijn meer luisteren naar inwoners (8x genoemd) en meer openheid (5x genoemd).

4. Wat mag het kosten?

De kosten voor het uitgevoerde onderzoek zijn opgenomen in het basispakket van het Onderzoekcentrum.

5. Communicatie en inspraak

Op dinsdag 17 november is het onderzoek regionaal openbaar geworden. Er is door het Onderzoekcentrum een algemeen persbericht gestuurd. De gemeente heeft een eigen persbericht verstuurd waarin is ingegaan op lokale resultaten. De resultaten van het onderzoek worden tevens gepubliceerd op de gemeentelijke website.

De vragen die in de vragenlijst zijn gebruikt, vormen tegelijkertijd input voor – de landelijke benchmark 'waarstaatjegemeente.nl', een benchmark van het Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten (KING).

6. Wat nemen we mee uit deze cijfers?

De genoemde verbeterpunten, onder meer over de website, worden meegenomen voor de verdere ontwikkeling van de (mix van) communicatie-instrumenten. We attenderen via social media kanalen als Twitter en Facebook inwoners steeds vaker op informatie en berichten op onze website, waardoor meer mensen de website weten te vinden. Ook in het Gemeentenieuws in de Klaroen brengen we de website regelmatig onder de aandacht.

Zo blijft het college op een laagdrempelige manier via moderne communicatiemiddelen op zoek naar aansluiting bij de diverse doelgroepen in de samenleving om de Samenlevingsagenda nog meer vorm te geven. Het college wil op deze manier proberen een groter en nog diverser publiek te bereiken.

Juist vanwege het werken vanuit de Samenlevingsagenda Samen Doen is het streven van het college om bij een volgend onderzoek de gemiddelde scores te verbeteren, ook al is nu een stijgende lijn zichtbaar ten opzichte van 2013. De manier van werken in en met de samenleving zou zich juist moeten vertalen in hogere scores in een onderzoek als deze monitor. Daarbij wordt ook aangetekend dat een bredere respons zou kunnen zorgen voor een breder en scherper beeld van het oordeel van inwoners over de gemeente.

Daarnaast zijn de uitkomsten van de Monitor Communicatie en Bestuur ingrediënten voor de tussenevaluatie van de Samenlevingsagenda Samen Doen die in 2016 plaatsvindt. Dit geldt zowel voor scores die in een stijgende lijn zitten én voor de uitkomsten waar ruimte is voor verbetering. Het samen werken in en met de samenleving is voor het college een meerjarig proces dat gestart is voor de zomer van 2014. De Samenlevingsagenda is een dynamisch document waarbij op verschillende onderwerpen verdere uitwerking nodig is. Dit is de verrijking die leidt tot concrete resultaten in de Alblasserdamse samenleving. De resultaten van deze monitor communicatie en bestuur leiden tot meer inzicht in het beeld en oordeel van de inwoners van Alblasserdam over het gemeentebestuur.

Bijlagen:

- 1) Monitor Communicatie en Bestuur 2015
- 2) Persbericht d.d. 17 november 2015

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders

secretaris


burgemeester
