



Raadsinformatiebrief

De gemeenteraad van Albrandswaard

Uw brief van:	n.v.t.	Ons kenmerk:	1264546
Uw kenmerk:	n.v.t.	Contact:	Rob v/d Stoel
Bijlage(n):	2	Doorkiesnummer:	06-53962874
		E-mailadres:	r.v.d.stoel@albrandswaard.nl
		Datum:	8 september 2017

Betreft: Resultaten uitgevoerde burger- en baliemeting 2017.

Geachte raadsleden,

INLEIDING

Zoals in het collegeprogramma aangegeven en als speerpunt benoemd, hebben we de afgelopen maanden de overstap vorm gegeven naar een burger- en baliemeting van "Waar staat je gemeente" (WSJG). Deze overstap is zeer bewust genomen vanwege betere vergelijkbaarheid en een meer zuivere metingsbasis van de kwaliteit van dienstverlening. De detail uitkomsten en resultaten van deze metingen sturen wij u in de bijlagen toe. Een nadere analyse en samenvatting geven wij graag hieronder weer.

KERNBOODSCHAP

De uitkomsten van zowel de burgerpeiling als baliemeting zijn positief te noemen. De overgang van eerdere LEMON onderzoeken naar de burgerpeiling WSJG laat alleen kleine interpretatieverschillen zien en geen trendbreuken. Wel is de andere benadering van de peiling (meer vanuit het oogpunt van kwaliteit dienstverlening als vanuit beleving) zichtbaar. Ook hebben wij de meting/peiling laten uitvoeren per woonkern Rhoon, Poortugaal en Portland. Onze gemeente scoort in de burgerpeiling vergelijkbaar/nét hoger dan de referentiegemeenten van 25.000 inwoners, zie hieronder:

Burgerpeiling	Gemiddeld cijfer	Gemiddeld cijfer
Onderwerpen:	Albrandswaard	Gemeenten < 25.000 inwoners
Woon-leefklimaat	7,0	6,7
Relatie inwoner-gemeente	6,0	6,2
Gemeentelijke dienstverlening	6,8	6,8
Zorg en welzijn	6,6	6,6
Totale waardering:	6,7	6,7



In het balieonderzoek komt onze klanttevredenheid uit op een hogere score dan de referentiegemeenten, en wel op:

Baliemeting	Gemiddeld cijfer	Gemiddeld cijfer
Klanttevredenheid:	Albrandswaard	Gemeenten < 25.000 inwoners
Totale waardering:	8,0	7,8

Deze resultaten worden binnenkort openbaar en voor iedereen zichtbaar op de website van WSJG. Hier kan ook per gemeente voor detailinformatie gekozen worden wat dus ook diverse “best practise” vergelijkingen mogelijk maakt.

TOELICHTING/ANALYSE

In de burgerpeiling is ook aan onze inwoners gevraagd welk onderwerp/thema het meest belangrijk wordt gevonden (prioriteitenweging). Hieruit is duidelijk naar voren gekomen dat in volgorde van belangrijkheid wordt gekozen voor: Veiligheid, leefbaarheid, dienstverlening en voorzieningen. Ook de gescoorde verschillen tussen de woonkernen zijn onveranderd en geen verassing. In tabel 8 van het rapport kunt u ook de toelichting op de uitkomsten qua advies/vervolgactie gedetailleerd lezen. Ook werd onze inwoners een aantal open vragen voorgelegd waarvan wij een samenvatting van de gemaakte opmerkingen u niet willen onthouden; per thema en belangrijkste per woonkern:

Woon-leefklimaat:

1. Belangrijk om groen en bomen te behouden (Poortugaal)
2. Geluidsoverlast motoren/scooters aanpakken (Portland)
3. Snelheidsbeperkende maatregelen zijn nodig vanwege veel spelende kinderen (Rhooon)

Relatie inwoner-gemeente:

1. Regelmatig de mening/behoefte van bewoners peilen (Poortugaal)
2. Wil betrokken worden bij beleid over afval, schoonmaak en speelvoorzieningen (Portland)
3. Burgers beter informeren voordat er besluiten genomen worden (Rhooon)

Gemeentelijke dienstverlening:

1. Meer en betere informatie verstrekken via de Schakel (Poortugaal)
2. Blijf investeren in digitale dienstverlening (Portland)
3. Alerter reageren op meldingen (Rhooon)

Zorg en welzijn:

1. Niet bezuinigen op thuiszorg of wijkverpleging (Poortugaal)
2. Meer activiteiten houden in het wijkgebouw (Portland)
3. Organiseer de WMO goed, eerlijk en vooral begrijpelijk (Rhooon)



Gemeente Albrandswaard

Bij het klanttevredenheidsonderzoek balie is er een beoordeling aan de baliebezoekers gevraagd op 20 verschillende onderdelen, waarbij bijna allen bovengemiddeld werden gewaardeerd.

Als beste scoorden de onderdelen:

1. Verantwoordelijkheid tonen om vraag/probleem op te lossen
2. Privacy bij de balies
3. Openingstijden van het gemeentehuis
4. Duidelijke informatieverstrekking, zowel mondeling als via website

Lager dan gemiddeld scoorden de onderdelen:

1. Parkeergelegenheid bij het gemeentehuis
2. Prijs van de dienstverlening

Enkele interessante reacties op open vragen waren:

1. Digitale/elektronische aanmelding door bezoeker zelf kan duidelijker en sneller, wat resulteert in minder wachttijd.
2. Graag 's avonds nog ruimere openingstijden.

VERVOLG

Deze uitkomsten zijn uiteraard pas het begin. Wij gaan de resultaten dan ook verder analyseren; de open reacties van inwoners geven daarbij duiding aan de cijfers. De uitkomsten en vervolgacties gaan gecommuniceerd worden aan onze inwoners via de bekende kanalen. De resultaten gaan we betrekken bij onze gesprekken in de wijken en nieuw op te stellen beleid. Alle resultaten zullen we meenemen/meegeven aan het na de verkiezingen nieuw te vormen college.

BIJLAGEN

1. Burgerpeiling 2017 Albrandswaard (nr. 1264551)
2. Klanttevredenheidsonderzoek Balie 2017 (nr. 1264553)

Met vriendelijke groet,
het college van de gemeente Albrandswaard,
de secretaris, de burgemeester,

Hans Cats

drs. Hans-Christoph Wagner