

Burgerpeiling gemeente Steenbergen 2017

Waar staat je gemeente



**WAAR
STAAT
JE
GEMEENTE
.NL**

Burgerpeiling

Inhoud

Inleiding	3
Woon- en leefomgeving	4
Relatie inwoners – gemeente	5
Dienstverlening	6
Zorg en Welzijn	7
Vergelijking met andere rapportages	8
Vergelijking met andere gemeenten met minder dan 25.000 inwoners	8
Verdieping per kern	8
Conclusies vanuit de metingen	9
De verdere acties	10
Bijlage 1	12



Inleiding

De Gemeente Steenbergen heeft in 2017 meegedaan aan de burgerpeiling. De vorige peiling was in 2015. We hebben de uitkomsten geanalyseerd en vergeleken met de uitkomsten van 2015. Door de uitkomsten te vergelijken kunnen we antwoord geven op vragen zoals waar zijn we vooruit gegaan? En waar kunnen we nog stappen zetten?

In de burgerpeiling is onderzoek gedaan op het gebied van vier onderwerpen, namelijk woon- en werkomgeving, relatie inwoners en gemeente, dienstverlening en zorg en welzijn. Per onderwerp benoemen we kort de namen die gesteld zijn in de peiling, de aanbevelingen die gedaan zijn in 2015, de voorgenomen acties in 2015 en welke van deze acties gerealiseerd zijn en/of nog lopen. Verder hebben we de burgerpeiling naast het onderzoek naar leefbaarheid in de gemeente Steenbergen (LEMON) van 2016 gelegd.

Naast de scores van de gemeente Steenbergen in 2015 en 2017 zijn ook de scores van gemeenten met minder dan 25.000 inwoners weergegeven. Deze scores zijn het gemiddelde van de scores van de gemeenten in deze categorie in 2017. Op deze manier kunnen de scores van gemeente Steenbergen vergelijken met gemeenten van vergelijkbare grootte.

Woon- en leefomgeving

Vraag	Score 2015	Score 2017	Verbeterd?	Gemeenten < 25.000
Hoe prettig vindt u het om in uw buurt te wonen?	7,8	8,1		8,1
Hoe waardeert u de zorg van uw gemeente voor de woon- en leefomgeving?	6,2	6,5		6,9

Aanbevelingen van de deelnemers in 2017

We hebben veel meldingen en suggesties ontvangen. De volgende aandachtspunten werden vaak genoemd:

- Aanpak verkeer- en geluidsoverlast;
- Onderhoud bestrating (onkruid/kwaliteit);
- Onderhoud groen (erg divers);
- Voldoende parkeergelegenheid;
- Hondenpoep;
- Zwerfafval door arbeidsmigranten.

Voorgenomen acties na de meting van 2015

- Invoering wijkteams;
- Onkruidbestrijding;
- Planmatig groenbeheer;
- Integrale gebiedsaanpak.


Wat hebben we daarvan gerealiseerd?

- ✓ Er zijn zeven teams succesvol actief in alle wijken van de gemeente. De wijkteams vervullen een actieve rol en zoeken contact met de inwoners.
- ✓ Er loopt een taskforce openbaar groen. Per wijk is bekeken waar quick wins te behalen zijn in het beheer van de openbare ruimte. De resultaten zijn binnenkort zichtbaar.
- Pilot onkruidbestrijding, waarmee we proefondervindelijk hebben bepaald welke beeld kwaliteit behaald kan worden en welke middelen daarvoor nodig zijn.

Welke acties lopen nog?

- Verdere doorontwikkeling van de wijkteams, gericht op teamsamenstelling. Met als doel het verhogen van de effectiviteit van de teams en verbreden van de inzet naar het sociaal domein (ogen en oren van de wijk).
- Opnieuw aanbesteden van de onkruidbestrijding. De resultaten uit de pilot worden hierin meegenomen.
- Er is geïnvesteerd in een systeem voor klachten en meldingen in de openbare ruimte. De komende maanden zetten we software in om analyses te maken. Zaken die vaak terugkomen kunnen we zo meer aan de voorkant gaan aanpakken.
- Als gevolg van de motie van november 2016 worden in 2018 extra voorzieningen voor hondenpoep getroffen.

Relatie inwoners – gemeente

Vraag	Score 2015	Score 2017	Verbeterd?	Gemeenten < 25.000
Hoe waardeert u de wijze waarop uw gemeente inwoners betreft en de samenwerking zoekt?	5,7	5,9		6,3

Aanbevelingen van de deelnemers in 2017

We zien met betrekking tot beleidsideeën of –initiatieven de volgende aandachtspunten:

- Luisteren naar en betrekken van inwoners;
- Verkeersbeleid (handhaving en inrichting openbare ruimte;
- Onze werkwijze (meer doel- en planmatig in plaats van ad hoc reageren).

Voorgenomen acties na de meting van 2015

- Chapeau
- Identiteitstraject




Wat hebben we gerealiseerd?

- ✓ In september 2016 is het identiteitstraject afgrond met een geschreven verhaal over de identiteit. Dit verhaal is vervat in een promotie filmpje. Dit is al meer dan 3.300 keer bekeken.
- ✓ Op 4 november 2016 heeft Chapeau plaatsgevonden. Dit was een succes .
- ✓ Het communicatiebeleidsplan is vastgesteld door de gemeenteraad.
- ✓ Onder de vlag van ‘successen vieren’ is op 19 en 20 mei de opening van de haven in Steenberg gevierd met diverse activiteiten.

Welke acties lopen nog?

- Wij zijn gestart met het uitvoeren van het Uitvoeringsplan Integrale Handhaving. Dit doen we om te voldoen aan de wetgeving. Ook worden achterstanden weggewerkt.
- Ontwikkeling en implementatie van de organisatievisie. Daarbij kijken we ook naar onze manier van werken.
- We zijn bezig met het opstellen van een plan van aanpak voor het ‘kerngericht werken en overheidsparticipatie’.
- Het uitvoeringsplan voor het nieuwe communicatiebeleid is opgesteld en wordt de komende periode uitgerold. Dit communicatiebeleid heeft als hoofddoel inwoners en ondernemers meer tevreden te laten zijn over de gemeentelijke activiteiten, door aan te sluiten bij hun beleving en dialoog met hen aan te gaan.
- Met het klachten- en meldingssysteem geven we de melder snel en duidelijk feedback. Ook wanneer we niets kunnen doen of als de actie langer gaat duren.

Dienstverlening

Vraag	Score 2015	Score 2017	Verbeterd?	Gemeenten < 25.000
Hoe waardeert u over het algemeen de dienstverlening van uw gemeente?	6,5	6,7		6,9
Hoe waardeert u de dienstverlening via de digitale faciliteiten van de gemeente?	6,5	6,6		6,8
Hoe waardeert u de communicatie en voorlichting vanuit de gemeente?	6,2	6,5		6,8

Aanbevelingen van de deelnemers in 2017

We zien met betrekking tot onze dienstverlening de volgende aandachtspunten:

- Adequaat reageren op meldingen;
- Betere website;
- Taalgebruik;
- Openingstijden gemeentehuis ('aansluiten op de werkende mens');
- Informatie in krant;
- Beter luisteren en/of meedenken.

Voorgenomen acties na de meting van 2015

- Project beter contact;
- Toptaken website;
- Mijn gemeente App;
- Whatsapp communicatiekanaal;
- Beheertool Social Media.

Wat hebben we gerealiseerd?

- ✓ Het kwaliteitshandvest met servicenormen is grondig herzien;
- ✓ We zijn gestart met Whatsapp;
- ✓ Voor de meldingen zijn we gestart met de Mijn gemeente App;
- ✓ De beheertool Social Media is in gebruik genomen.

Welke acties lopen nog?

- De voorbereidingen van de toptaken website zijn gestart (oktober 2017);
- Verbeteren van het systeem van meldingen door:
 - Het efficiënter inrichten van het systeem;
 - Het onttrekken van specifieke management informatie;
 - Het analyseren van meldingen en proactief acties ondernemen om deze meldingen in de toekomst te voorkomen;
 - Beter sturen op meldingen en de terugkoppeling hierover;
 - Het toekennen van een eindverantwoordelijke. Momenteel werkt iedereen het eigen gedeelte af, maar er is geen eindverantwoording belegd.

Zorg en Welzijn

Vraag	Score 2015	Score 2017	Verbeterd?	Gemeenten < 25.000
Hoe tevreden bent u over uw leven?	-	8,0	-	8,0
In welke mate denkt u dat de dingen die u doet de moeite waard zijn?	-	8,0	-	8,5
Hoe gelukkig voelde u zich gisteren?	-	7,9	-	8,4
Hoe angstig voelde u zich gisteren?	-	2,1	-	2,5*
Welk cijfer geeft u uw gezondheid?	-	7,7	-	7,6
Hoe waardeert u de inspanningen van de gemeente om inwoners volledig te laten deelnemen aan de maatschappij?	-	6,5	-	6,6

Noot: de scores zijn niet meer vergelijkbaar met 2015. Er is sprake van een andere vraagstelling.

Aanbevelingen van de deelnemers in 2017

Bij de aanbevelingen zien we zeer uiteenlopende suggesties en bevindingen, maar de volgende items komen meerdere keren terug:

- Betere informatievoorziening voor- en ter ondersteuning van ouderen;
- Beter luisteren en meedenken;
- Stimuleer verbondenheid van de buurt.

Voorgenomen acties na de meting van 2015

- Versterken Integrale Toegang

Wat hebben we gerealiseerd?

- ✓ Huisvesting is gerealiseerd (met spreekkamers locatie Vraagwijzer);
- ✓ Digipunt is ingevoerd;
- ✓ Diverse werkprocessen aangepast die hebben geleid tot meer persoonlijk contact met de cliënten.

Welke acties lopen nog?

- Kwaliteitsimpuls Welzijnswerk (versterking voorliggend veld);
- Implementatie Zorgned;
- Versterken samenwerking met de verschillende partners;
- Intensiveren van de contacten met de huisartsen waardoor beter kan worden ingespeeld op de vragen van de cliënt.

*Voor de indicator geldt: hoe lager de score, hoe beter, dus hoe minder angstig de inwoner zich voelt.

Vergelijking met andere rapportages

In 2016 heeft de gemeente Steenbergen ook deelgenomen aan het Onderzoek Leefbaarheid in de Gemeente Steenbergen (LEMON). De respons was vergelijkbaar (23% burgerpeiling en LEMON 27%) maar de onderzoeken zijn niet één op één vergelijkbaar doordat een andere vraagstelling gehanteerd is en er een jaar tussen beide onderzoeken in zit. Wel hebben wij de onderzoeken naast elkaar gelegd om te kijken of hier opvallende verschillen tussen bestaan. Dit bleek niet zo te zijn. In de burgerpeiling zie je over het algemeen een hogere waardering op gemeentelijk niveau. In beide rapportages scoren Dinteloord en De Heen lager dan de andere kernen.

Vergelijking met andere gemeenten met minder dan 25.000 inwoners

Om de gemeente Steenbergen te kunnen vergelijken met gemeenten van vergelijkbare grootte zijn de gemiddelde scores van gemeenten met minder dan 25.000 inwoners weergegeven. Deze scores zijn afkomstig uit 2017. Wanneer we de scores van gemeente Steenbergen (2017) en de gemiddelde score zien we het volgende:

- Op acht van de twaalf scores scoren we lager dan het gemiddelde;
- Op twee van de twaalf scores scoren we gelijk aan het gemiddelde;
- Op twee van de twaalf scores scoren we beter dan het gemiddelde (waarbij één van deze scores de angstigheid van de inwoners betreft. Hier is onze score lager dan het gemiddelde, maar in dit geval is dit positief).

Verdieping per kern

In het rapport staan de significante verschillen tussen de kernen vermeld. In bijlage 1 staat nog een uitwerking van alle cijfers op kernniveau. Hierbij valt op dat De Heen en Dinteloord een lagere waardering uitspreken. In het rapport komt ook terug dat de kleinere kernen het gevoel hebben, dat ze achtergesteld worden ten opzichte van Steenbergen. Dit is in lijn met het LEMON onderzoek. Hieronder is een tabel opgenomen met de onderwerpen per kern die het laagst scoren.

Kern	Rode draad negatieve scores
Steenbergen	Er zijn geen items waar men overwegend ontevreden over is of die laag scoren.
Kruisland	<ul style="list-style-type: none">▪ Aanbod openbaar vervoer.
De Heen	<ul style="list-style-type: none">▪ Aanbod winkels/sport/openbaar vervoer;▪ Betrokkenheid bij aanpak leefbaarheid;▪ Flexibele opstelling gemeente.
Dinteloord	<ul style="list-style-type: none">▪ Eigen inzet leefbaarheid;▪ Flexibele opstelling gemeente.
Nieuw Vossemeer	<ul style="list-style-type: none">▪ Eigen inzet leefbaarheid;▪ Flexibele opstelling gemeente.

Conclusies vanuit de metingen

Naar aanleiding van de meting in 2015 is een aantal acties in gang gezet, opgepakt en afgerond. De nieuwe meting in 2017 scoort op alle items hoger. Er is dus sprake van een positieve ontwikkeling. Hierbij springt de waardering van het eigen leef- en woonklimaat en de mate waarin men zich gezond en gelukkig voelt er in positieve zin uit. Als het gaat om de vergelijking met de gemeenten met minder dan 25.000 inwoners dan scoren we over de hele linie ongeveer 0,2 punt lager. Dit wil dus zeggen dat we wel op de goede weg zijn, dat er verbetering te zien is, maar dat zeker nog ruimte is voor (nog meer) verbetering.

Opvallend is dat de scores in de kernen significant verschillen. Met name in De Heen en Dinteloord wordt over vrijwel de hele linie lager gescoord.

Belangrijke aandachtspunten die de inwoners ons meegeven zijn overlast (geluid/verkeer/zwerfvuil/hondenpoep), samenwerking tussen gemeente en inwoners, digitale dienstverlening en communicatie. Op een aantal fronten zijn we al stappen aan het zetten en op andere onderdelen zullen we dit nader moeten onderzoeken.

Op alle thema's hebben we op dit moment verbeteracties lopen. Deze acties maken deel uit van onze reguliere activiteiten. In die zin maken we werk met werk. Verbeteringen dragen bij aan de verbetering van het product, maar ook van onze dienstverlening. Er lopen acties die de komende 1-2 jaar een groot beslag leggen op de capaciteit van de organisatie. Voorbeelden hiervan zijn: uitvoering geven aan het communicatiebeleid, uitvoering geven aan het handhavingsbeleid, doorontwikkeling van de wijkteams, organisatieontwikkeling, de kwaliteitsimpuls Welzijnswerk en het project Beter Contact.

Hoewel we de afgelopen twee jaar verbetering hebben gezien op alle vlakken scoren we gemiddeld lager dan anderen gemeenten met minder dan 25.000 inwoners. Daarom is het belangrijk dat we de vooruitstrevende houding aanhouden zodat we de groei kunnen vasthouden. Hierbij is het van belang om de mening van onze inwoners en ondernemers binnen de gemeenten mee te nemen.

De verdere acties

Zoals aangegeven lopen er veel acties in de organisatie. Deze acties zijn opgenomen in onze begroting en hierop zijn de budgetten en de capaciteit van de organisatie afgestemd. Het komende jaar zetten wij in op het afronden van alle lopende acties. Tussentijds maken we in het college de balans op, brengen we de stand van zaken in kaart en informeren de raad en onze inwoners over de voortgang van de acties.

De volgende meting staat gepland voor 2019. Wij gaan onderzoeken of deze dienstverleningsmonitor nog aansluit bij de informatiebehoefte binnen de gemeente. Ook gaan we – in lijn van het nieuwe communicatiebeleid – kijken of we met deze meting voldoende inspelen op overheidsparticipatie. Wellicht zijn er andere manieren om de tevredenheid over de dienstverlening te meten zoals een burgerpanel. Daarbij betrekken we ook de andere metingen waaraan wij deelnemen.

In het verlengde daarvan willen we een betere ontsluiting van onze meetgegevens. Veel gemeenten werken met vitaliteitskaarten, waarbij meetgegevens op kern- of wijkniveau worden gepresenteerd. Op basis van deze uitkomsten kan op kernniveau het gesprek worden aangegaan met inwoners om te kijken in hoeverre de uitkomsten herkenbaar zijn, wat hun aanbevelingen zijn en in hoeverre ze hier zelf een bijdrage aan kunnen leveren en wat ze hiervoor nodig hebben van de gemeente. Dit kan een stevige impuls geven aan de overheidsparticipatie.

Tenslotte gaan we de resultaten verpakken in een publieksvriendelijke versie en naar buiten brengen via onze website en social media.

Bijlage 1

Vraag	Steenbergen	Kruisland	De Heen	Dinteloord	Nieuw Vossemeer	Gemeente Steenbergen
Hoe prettig vindt u het om in uw buurt te wonen? Geef dit aan met een rapportcijfer.	8,0	7,9	8,0	8,0	8,2	8,1
Hoe waardeert u de zorg van uw gemeente voor de woon- en leefomgeving? Geef dit aan met een rapportcijfer.	6,7	6,8	5,6	6,2	6,3	6,5
Hoe waardeert u de wijze waarop uw gemeente inwoners en organisaties betreft en de samenwerking zoekt? Geef dit aan met een rapportcijfer.	6,0	6,2	5,3	6,0	6,1	5,9
Hoe waardeert u -over het algemeen- de dienstverlening van uw gemeente? Geef dit aan met een rapportcijfer.	6,8	6,8	6,0	6,4	6,9	6,7
Hoe waardeert u de dienstverlening via de digitale faciliteiten van de gemeente? Geef dit aan met een rapportcijfer.	6,8	7,0	6,3	6,5	6,5	6,6
Hoe waardeert u de communicatie en voorlichting vanuit de gemeente? Geef dit aan met een rapportcijfer.	6,6	6,5	6,3	6,2	6,5	6,5
Hoe tevreden bent u momenteel -over het geheel genomen- met uw leven? Geef dit aan met een cijfer.	8,1	8,0	7,6	7,8	7,8	8,0
In welke mate denkt u dat de dingen die u in uw leven doet de moeite waard zijn?	8,1	7,9	7,7	7,8	8,1	8,0
Hoe gelukkig voelde u zich gisteren?	8,1	8,1	7,7	7,7	7,8	7,9
Hoe angstig voelde u	2,4	1,8	2,3	2,0	2,4	2,1

zich gisteren?						
Welk cijfer geeft u -over het geheel genomen- uw gezondheid? Geef dit aan met een rapportcijfer.	7,7	7,3	6,7	7,5	7,7	7,7
Hoe waardeert u de inspanningen van uw gemeente om inwoners volledig te laten deelnemen aan de maatschappij? Geef dit aan met een rapportcijfer.	6,7	6,7	5,6	6,2	6,9	6,5
Hoe waardeert u alle inspanningen van uw gemeente voor haar inwoners? Geef dit aan met een rapportcijfer.	6,8	6,7	5,6	6,4	6,7	6,6

Geeft een score aan die onder het gemiddelde ligt