

Raadsinformatiebrief

Burgerpeiling december 2023

Zaaknummer 3461237
Portefeuillehouder Burgemeester
Datum verzending 22 oktober 2024

Paragraaf

Paragraaf: Bedrijfsvoering

Gemeente scoort voldoende met behoefte aan verbetering

Op verzoek van de gemeenteraad is inwoners van Texel eind 2023 via een burgerpeiling gevraagd hun mening te geven over de gemeente Texel. De meest recente burgerpeiling werd in 2018 - voor de coronacrisis - gehouden.

Deze peiling werd voor de coronacrisis regelmatig gehouden omdat wij het belangrijk vinden om te weten wat inwoners van onze gemeente vinden. En we in ons beleid en onze dienstverlening rekening kunnen houden met deze wensen.

Ook dit maal is gebruik gemaakt van het door VNG ontwikkelde onderzoek 'Waar staat je gemeente' die het mogelijk maakt resultaten te vergelijken met andere gemeenten. In deze raadsinformatiebrief informeren we u over de resultaten van de in december gehouden burgerpeiling. Het rapport met de uitkomsten van de Burgerpeiling is in juni aan onze gemeente aangeboden.

Het onderzoeksinstrument

De burgerpeiling 'Waar staat je gemeente' is in opdracht van de gemeente Texel door onderzoeksbureau Pon & Telos uitgevoerd. De peiling is een door VNG ontwikkeld onderzoeksinstrument om inzicht te krijgen in de oordelen van hun inwoners. Omdat de wereld om ons heen verandert en daarmee ook de eisen en behoeften van inwoners, is het instrument voor het laatst in 2022 geactualiseerd. Dit betekent ook dat niet alle resultaten te vergelijken zijn met de resultaten van de peiling van 2018.

In de peiling worden vragen gesteld over vier maatschappelijke thema's:

1. Woon- en leefklimaat (betrokkenheid en mening over de buurt)
2. Relatie inwoner - gemeente (mening over de rol van de gemeente)
3. Gemeentelijke dienstverlening (ervaring met de directe dienstverlening van de gemeente);
4. Zorg en welzijn (maatschappelijke veerkracht).

Opzet en betrouwbaarheid

Het onderzoek is uitgezet middels een steekproef bij 2.000 inwoners, waarvan 612 inwoners hebben gereageerd. Het responspercentage is daarmee 31% en vergelijkbaar met de vorige burgerpeiling (28%). Met dit aantal respondenten kunnen we betrouwbare uitspraken doen over de inwoners van gemeente Texel.

Bijlagen

- rapportage burgerpeiling december 2023

Vergelijkbaar indien mogelijk

Waar mogelijk zijn de uitkomsten vergeleken met de uitkomsten van de peiling in 2018 gehouden. Dit geldt ook voor de vergelijking met de uitkomsten van de gemiddelde resultaten van 15 referentiegemeenten die in 2022 of 2023 een peiling hebben uitgevoerd en qua inwoneraantal vergelijkbaar zijn met de gemeente Texel.

Totaalbeeld: voldoende met behoefte aan verbetering

Het totale waarderingsbeeld van de moeite die de gemeente doet volgens de inwoners op de genoemde vier thema's is beoordeeld. Op de vier thema's afzonderlijk ontvangen we een vergelijkbaar of licht hoger cijfer (rapportcijfer van 6,0 tot 6,9) ten opzichte van 2018. Ten opzichte van het totaalbeeld voor de totale waardering van de gemeente is een lager cijfer gegeven (6,4) dan in 2018 (6,7).

Op de vier thema's ontvangen we de onderstaande waardering:

Thema's <i>kernvraag in de enquête</i>	2023	2018	gemeenten <25.000 inwoners
Woon- en leefklimaat <i>Wat vindt u van de zorg van uw gemeente voor uw woon- en leefomgeving?</i>	6,8	6,8	6,7
Relatie inwoner-gemeente <i>Wat vindt u van de wijze waarop uw gemeente inwoners en belangenorganisaties betrekt en de samenwerking zoekt?</i>	6,0	5,8	6,0
Gemeentelijke dienstverlening <i>Wat vindt u - over het algemeen - van de dienstverlening van uw gemeente?</i>	6,9	6,7	6,6
Zorg en welzijn <i>Wat vindt u van de moeite die uw gemeente neemt om inwoners te laten meedoen en meetellen in de gemeente?</i>	6,4	Niet vergelijkbaar vanwege andere vraagstelling	6,5
Alle inspanningen gemeente <i>Wat vindt u van alle moeite die uw gemeente neemt voor inwoners?</i>	6,4	6,7	6,5

Gemiddeld genomen scoren we vergelijkbaar met 2018 en met de referentiegemeenten.

Hierbij is het relevant te noemen dat in de periode tussen 2018 en 2023 veel veranderd is in de maatschappij, waaronder corona. Zo nam tijdens de coronapandemie het vertrouwen van de inwoners in hun gemeente eerst toe om vervolgens daarna sterk af te nemen, aldus [de VNG](#).

Pluspunten en verbeterpunten per thema

Woon- en leefklimaat

Bijna alle inwoners voelen zich thuis in hun buurt en vinden dat buurtbewoners op een prettige manier met elkaar omgaan. De overgrote meerderheid vindt ook dat buurtbewoners altijd voor elkaar klaar staan. Ook wordt het woongenot goed gewaardeerd. Bovendien voelen inwoners zich bijna altijd veilig in hun eigen buurt. Iets meer inwoners ervaren overlast van buurtbewoners in 2023. Verbeteringen volgens inwoners hebben betrekking op onderhoud van de groenvoorzieningen onder andere i.v.m. hittestress, maatregelen voor veilig verkeer, onderhoud van wegen en trottoirs, parkeervoorzieningen, straatverlichting, speelvoorzieningen en openbaar vervoer.

Relatie inwoner-gemeente

Inwoners geven aan dat zij in vergelijkbare mate als in 2018 tevreden zijn over dit thema. Een vijfde heeft (heel) veel vertrouwen in de manier waarop de gemeente bestuurd wordt. Ongeveer een derde van de respondenten is het oneens met de stellingen die we hen over de responsiviteit van de gemeente voorleggen: de gemeente doet wat ze zegt, de gemeente zorgt er voor dat inwoners zich aan de regels houden, de gemeente luistert naar inwoners, de gemeente stelt zich flexibel op, de gemeente laat inwoners meedenken bij plannen, activiteiten en voorzieningen. Zo'n 40% tot 45% beantwoordt deze stellingen met 'niet eens, niet oneens'.

Suggesties die inwoners die de gemeente op dit vlak willen meegeven is dat zij graag eerder geïnformeerd worden over beslissingen die de gemeente neemt, het idee hebben dat er weinig wordt gedaan met hun ideeën en gemeentelijke plannen beter gecommuniceerd moeten worden. Verder worden thema's als veiligheid en leefbaarheid, faciliteren van duurzaamheid en klimaatbestendige maatregelen en de balans tussen leefbaarheid en toerisme genoemd.

Gemeentelijke dienstverlening

Hier beoordelen inwoners de gemeente minder positief als 5 jaar geleden. Het resulteert niet in een negatief oordeel maar wel een minder hoge score. Dit geldt voor de mening over voldoende deskundigheid van de medewerker, het tonen van verantwoording om echt tot een oplossing te komen en de ruimte die de medewerker bood om mee te denken, dat de inwoner uiteindelijk kreeg wat hij/zij wilde, dat inwoners goed op de hoogte werden gehouden van de afhandeling.

Positiever zijn inwoners juist over het gebruik van duidelijke taal. Ook worden de digitale dienstverlening en de communicatie en voorlichting met een voldoende beoordeeld.

Verbeteringen die genoemd worden zijn het luisteren naar inwoners, vroegtijdige betrokkenheid, goede informatie- en communicatievoorzieningen. Ook wordt een goede bereikbaarheid, terugkoppeling rondom afspraken en lopende processen, duidelijke, eerlijke en transparante communicatie.

Zorg en welzijn

Inwoners zijn tevreden met het leven en de ervaren gezondheid. Meer inwoners willen vrijwilligerswerk (blijven) doen. Er worden diverse vormen van burenhulp door inwoners gegeven. Het vertrouwen in burenhulp is eveneens toegenomen. Er zijn minder inwoners actief in het verenigingsleven en meer mensen hebben zorg gegeven aan een naaste. De verbeteringen op dit vlak die inwoners opperen zijn toegankelijke ontmoetingsplekken met doelgroep specifieke activiteiten. Toegankelijk en

laagdrempelig contact met de gemeente. Ook wordt de suggestie gedaan voor het koppelen van vraag en aanbod van zorg en passende voorzieningen voor ouderen en jongeren.

Resultaten input plannen en processen

Gemiddeld genomen scoren we vergelijkbaar met 2018 en met de referentiegemeenten en weerspiegelen de scores ook het beeld dat wij van de gemeente hebben. Weliswaar zijn de cijfers niet aan de hoge kant, maar in zijn geheel genomen zijn we niet ontevreden. Ons streven blijft om deze cijfers omhoog te krijgen. Dat is waar we ons gezamenlijk met onze organisatie dagelijks voor inzetten. De resultaten van de Burgerpeiling en de verbetersuggesties worden als input meegenomen bij het vormgeven en afwegen van besluiten, processen, nieuwe gemeentelijke plannen en beleid. Zo zijn onderzoeksresultaten meegenomen als input voor de communicatievisie 2025 - 2029.

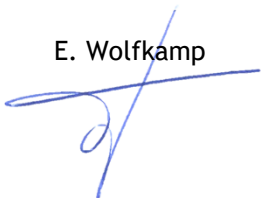
Om het beeld van inwoners over de gemeente te monitoren wordt een dergelijk onderzoek eens per collegeperiode uitgevoerd.

Het rapport is vanaf de eerstvolgende update van de VNG - half november - in te zien op [Dashboard - Burgerpeiling - Texel \(waarstaatjegemeente.nl\)](https://dashboard-burgerpeiling-texel.waarstaatjegemeente.nl)

Hoogachtend,

burgemeester en wethouders van gemeente Texel,
de secretaris, de burgemeester,

E. Wolfkamp



M. Pol



Bijlagen

- rapportage burgerpeiling december 2023