

Behoort bij punt 13 van de agenda voor de raadsvergadering van 28 februari 2011

onderwerp: Resultaten benchmark *Waar staat je gemeente?* en monitoring bestuursakkoord

afdeling: Publiekszaken
portefeuillehouder: M.S. van Veen
besproken in commissie(s) Bestuur
datum bespreking(en): 16 februari 2011

Samenvatting voorstel

De oordelen van de burgers van onze gemeente zijn onderzocht op de volgende burgerrollen: de burger als kiezer (5,5), klant (7,6), onderdaan (6,3), wijkbewoner (6,3), partner (5,3) en belastingbetaler (niet berekend). Onze gemeente scoort overall net onder de landelijke gemiddeldes. Wij zien deze resultaten als een nulmeting en stellen ons als doel om de resultaten bij de volgende metingen (2012 en 2014) te verbeteren.

Voorstel besluit

1. Kennis te nemen van de resultaten in de benchmark *Waar staat je gemeente* en de monitoring Bestuursakkoord.
2. Akkoord te gaan met de werkwijze om op te stellen verbeterpunten uit te voeren.

Financiële consequenties

Er zijn geen financiële consequenties.

Toegepaste wetten / verordeningen etc.

n.v.t.

Voorlichting / communicatie

Communicatie via een persbericht, Gemeentenieuws (Cuijks Weekblad) en website. Communicatie is een onderdeel van het burgerjaarverslag dat we niet meer in één keer uitbrengen maar verdeeld over het jaar wanneer het actueel is.

Toelichting op het voorstel

Vanaf 2009 nemen we, op verzoek van een motie van uw raad, deel aan de landelijke benchmark *Waar staat je gemeente?* van de VNG (vanaf dit jaar onder beheer van KING). Waarstaatjegemeente.nl is een instrument dat het mogelijk maakt een goed beeld op hoofdlijnen te krijgen van het functioneren van een gemeente. Deze benchmark heeft als doel dat gemeenten hun prestaties kunnen vergelijken. De benchmark bestaat uit drie onderdelen:

1. Klanttevredenheidsonderzoek via exit-interviews in de hal
2. Burgerpeiling via een schriftelijke enquête
3. Zelfonderzoek via de site www.waarstaatjegemeente.nl

In 2009 hebben we alleen deelgenomen aan het zelfonderzoek, omdat is gekozen voor volledige deelname om de twee jaar. Met een interval van twee jaar is het beter mogelijk om resultaten te verwerken en aan verbetering te werken.

In 2010 hebben we deelgenomen aan alle onderdelen. De onderzoeken werden in maart en april 2010 afgenomen, na de gemeenteraadsverkiezingen van 3 maart. De resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek (KTO, burger als klant) werden al eerder bekend. Nu zijn ook de resultaten van de burgerpeiling binnen. Het zelfonderzoek is door ons al eerder ingevuld. In [Waarstaatjegemeente.nl](http://www.waarstaatjegemeente.nl) worden zes burgerrollen onderscheiden, namelijk de burger als kiezer, klant, onderdaan, partner, wijkbewoner en belastingbetaler. Deze rollen zijn

via het KTO en via de Burgerpeiling bevroegd. Aan de hand van de antwoorden op deze vragen worden voor elke rol rapportcijfers berekend. Met deze cijfers kunnen we onze prestaties met die van andere gemeenten vergelijken. De resultaten over de verschillende burgerrollen vindt u hieronder beschreven.

Hoe gaan we om met de resultaten?

Het doel is om de resultaten bij de volgende metingen (2012 en 2014) op alle rollen te verbeteren. We zien de huidige resultaten in dat licht als een 0-meting, we staan nu hier en willen vooruit.

We bekijken daartoe eerst de huidige resultaten. Waar nodig zullen we de scores uitdiepen om de redenen erachter boven water te krijgen. Op basis daarvan formuleren we concrete verbeterpunten die we met de organisatie uitvoeren. We komen bij u terug zodra we deze verbeterpunten hebben geformuleerd om u de aanpak te presenteren. We willen niet alleen u, maar ook de burgers van Cuijk nauw betrekken bij deze aanpak. Het gaat tenslotte om rapportcijfers die we van onze burgers hebben gekregen.

Resultaten en verbanden met het collegeprogramma

De resultaten van het onderzoek zijn in verschillende tabellen bijgevoegd; één algemene tabel met de scores over de burgerrollen en tabellen met alle indicatoren per burgerrollen. In de tabellen zijn de resultaten van onze gemeente naast de resultaten gelegd van andere deelnemende gemeenten onder de 50.000 inwoners, van andere deelnemende Brabantse gemeenten en van alle deelnemende Nederlandse gemeenten. De begeleidende tekst is hier te lezen.

Bij een eerste blik op de resultaten vallen een aantal verbanden op tussen de resultaten op de burgerrollen en onze ambities als college.

- **Burger als kiezer**

'De burger als kiezer' is de burger die in de lokale politiek wordt vertegenwoordigd en die een bepaalde kwaliteit van politiek en bestuur mag verwachten.

De totaalscore ligt 0,4 punt onder het landelijk gemiddelde. De mindere score is niet vanuit één indicator te verklaren, de score is op alle indicatoren minder dan de benchmarkgemiddelden. Het bestuurlijke aspect, het waarmaken van beloften door B&W (5,1) wordt het laagste beoordeeld door de burgers. Op dit punt kan ten opzichte van de benchmark de meeste winst worden geboekt. Het onderzoek is uitgevoerd in de overgangperiode tussen twee gemeenteraden/colleges.

In het collegeprogramma wordt niet expliciet ingegaan op de rol van de burger als kiezer. In de programmabegroting voor 2011 wordt in onderdeel 0.2 wel ingegaan op Betrokkenheid bestuur.

- **Burger als klant**

'De burger als klant' heeft recht op een goede kwaliteit van dienstverlening. Gemiddeld verschijnt de burger één keer per jaar aan het loket, daarnaast gaat het tegenwoordig in toenemende mate ook om digitale loketservice.

In vergelijking met de scores van de burgerrollen geldt over het algemeen dat de burgers het meest tevreden zijn over de kwaliteit van dienstverlening. Het rapportcijfer voor gemeenten tot 50.000 inwoners en alle gemeenten samen is gemiddeld een 7,6. Cuijk scoort eveneens een 7,6 op deze burgerrol. Cuijk scoort goed op de kwaliteit van de dienstverlening. Vooral de vriendelijkheid van de medewerker (8,5), verzorgdheid van de medewerker (8,3) en de deskundigheid (8,3) worden hoog gewaardeerd.

In ons collegeprogramma is vraaggerichte dienstverlening één van de speerpunten. De benoemde ambities (o.a. werken op afspraak en koppeling van gegevenssystemen) zorgen ervoor dat de dienstverlening naar de klant ook in de toekomst op niveau blijft, maar zorgen ook voor een slag in transparantie, efficiëntie en effectiviteit binnen de organisatie.

- **Burger als onderdaan**

'De burger als onderdaan' heeft recht op kwaliteit van orde en gezag. Een basisbehoefte, want zijn veiligheid is in het geding.

In de gemeenten tot 50.000 inwoners wordt een 6,3 als rapportcijfer gegeven voor de rol 'burgers als onderdaan'. Het gemiddelde van alle gemeenten samen is eveneens een 6,3. Onze gemeente krijgt een 6,2 op deze rol. Over de meeste indicatoren scoort Cuijk ook iets lager dan de benchmarkgemiddelden.

In ons collegeprogramma is een aantal ambities opgenomen op het gebied van veiligheid en handhaving (o.a. het opstellen van een integraal veiligheidsplan ism burgers).

- **Burger als partner**

'De burger als partner' wil door de gemeente serieus genomen worden in het kader van de ontwikkeling en uitvoering van gemeentelijk beleid.

In de gemeenten tot 50.000 inwoners wordt een 5,7 als rapportcijfer gegeven. Het gemiddelde van alle gemeenten samen is ook een 5,7. Cuijk krijgt een 5,3 en scoort daarmee lager ten opzichte van beide benchmarks.

De laagste score binnen de burgerrol is te vinden bij de indicator 'burgers hebben voldoende invloed op wat de gemeente doet'. Deze is met een score van 4,8 gewaardeerd.

Hier ligt een duidelijke link met ons collegeprogramma. Burgerparticipatie is een speerpunt in het beleid. De resultaten laten zien dat hier veel winst te behalen is.

- **Burger als wijkbewoner**

'De burger als wijkbewoner' heeft recht op kwaliteit van zijn leefomgeving. Deze dient prettig en schoon te zijn, met allerhande voorzieningen binnen bereik.

Het rapportcijfer van onze gemeente voor de burgerrol 'de burger als wijkbewoner' is een 6,7. Dit gemiddelde ligt net iets lager ten opzichte van het gemiddelde van 6,9 van de benchmarks 'alle deelnemende gemeenten' en 'gemeenten tot 50.000 inwoners'.

In het collegeprogramma zijn op verschillende plaatsen ambities opgenomen die ingaan op de rol van de burger als wijkbewoner. Onder Verkeer en vervoer, Onderwijs en kinderopvang, Cultuur, recreatie en sport, Milieu en Bouwen en wonen staan ambities.

- **Burger als belastingbetaler**

'De burger als belastingbetaler' is een burger die mag eisen dat de gemeente zorgvuldige afwegingen maakt en nauwkeurig te werk gaat als het gaat om het vaststellen en het innen van gemeentelijke belastingen.

De resultaten voor 'de burger als belastingbetaler' zijn enkel op indicatorniveau weergegeven. Een rapportcijfer voor deze burgerrol ontbreekt nog, omdat de definitieve operationalisatie en de methode van berekening hiervan nog niet is vastgesteld.

In ons collegeprogramma is aangegeven dat ondanks bezuinigingen de belastingen niet meer dan trendmatig verhoogd worden.

Monitoring Bestuursakkoord

KING begeleidt verder via waarstaatjegemeente.nl de monitoring van het Bestuursakkoord. Zij bevragen gemeenten hoe ver ze hier al mee zijn en hoe ze hier invulling aan geven. Hierover rapporteren zij jaarlijks aan de VNG. In de resultaten worden de scores van Cuijk met het landelijke gemiddelde vergeleken. Deze resultaten nemen we mee in de totale verbeteraanpak.

Ter inzage en beschikbaar via internet vergadering commissie Bestuur 16 februari 2011:

Tabellen scores op de burgerrollen.

Cuijk, 11 januari 2011

Burgemeester en wethouders van Cuijk,

P.M. van de Koolwijk
secretaris

mr. W.A.G. Hillenaar
burgemeester