

ADVIESNOTA voor burgemeester en wethouders

Openbare besluitenlijst

Zaaknummer:

Medewerker	:	Stephanie Scholten
Team	:	Bedrijfsvoering en Communicatie
Datum	:	9 september 2025
Portefeuillehouder	:	Sietske Poepjes

BIJLAGEN: -
AFSTEMMING MET ☒ Financiën
☒ Actief openbaar ☐ Niet actief openbaar ☐ Actief openbaar, eerst contact met steller van deze adviesnota
ONDERWERP Heroriëntatie op de burgerpeiling

BESLUIT burgemeester en wethouders

1. Instemmen met het niet meer uitvoeren van de burgerpeiling via Waarstaatjegemeente.nl;
2. De burgerpeiling te vervangen door andere manieren van onderzoek;
3. De organisatieadviseur vragen om alternatieven van onderzoek methodes te onderzoeken passend bij wensen van de organisatie en het bestuur.

INLEIDING

In 2021 heeft de gemeente Olst-Wijhe voor het laatst mee gedaan aan de burgerpeiling. De Burgerpeiling via Waarstaatjegemeente.nl is een instrument die gemeenten inzicht geeft in hoe inwoners hun leefomgeving en gemeentelijke dienstverlening ervaren. Het biedt informatie over verschillende aspecten zoals:

- Leefomgeving: Hoe inwoners de kwaliteit van hun woonomgeving beoordelen, inclusief factoren zoals groenvoorzieningen, veiligheid en onderhoud.
- Dienstverlening: De tevredenheid van inwoners over de gemeentelijke dienstverlening, zoals digitale en directe dienstverlening.
- Participatie: De mate waarin inwoners betrokken zijn bij hun buurt en de bereidheid om bij te dragen aan de leefbaarheid.
- Sociale cohesie: Hoe verbonden inwoners zich voelen met hun buurt en de sociale veiligheid.

Echter zien we een verandering plaatsvinden m.b.t. de burgerpeiling. We zien een lage deelnamegraad, in 2024 hebben 16 gemeenten in Nederland deelgenomen aan de burgerpeiling via Waarstaatjegemeente.nl, in 2021 waren dit er nog 50. Dit leidt tot een gebrek aan vergelijkingsmateriaal. Vooral voor kleine gemeenten kan dit een probleem zijn, omdat zij minder goede voorbeelden hebben om van te leren. Daarnaast biedt de burgerpeiling beperkte diepgang. Hoewel de peiling een breed scala aan onderwerpen bestrijkt, kan het ontbreken van diepgaande vragen over specifieke lokale issues een beperking zijn.

Steeds meer gemeenten kiezen ervoor om naast grootschalige surveys ook regelmatig kleinschalige onderzoeken uit te voeren. Deze onderzoeken kunnen sneller en flexibeler inspelen op actuele kwesties en bieden de mogelijkheid om dieper in te gaan op specifieke onderwerpen.

Door regelmatig kleinere onderzoeken te doen, kunnen wij ons beleid en dienstverlening continu verbeteren en beter afstemmen op de wensen van onze inwoners. Dit helpt ook om een meer dynamische en responsieve relatie tussen onze gemeente en haar burgers te creëren. Tevens voeren we als gemeente al een aantal onderzoeken uit die overlap hebben met thema's uit de burgerpeiling.

BEOOGD RESULTAAT

- Geen burgerpeiling meer uitvoeren via Waarstaatjegemeente.nl
- Andere manieren van onderzoek uitvoeren om de leefomgeving en gemeentelijke dienstverlening periodiek te kunnen blijven meten waarin de mogelijkheid wordt geboden om dieper in te gaan op specifieke onderwerpen.

KADER

-

ARGUMENTEN

Argumenten om te stoppen met de burgerpeiling:

- **Lage deelnamegraad:** De deelname aan de Burgerpeiling binnen de gemeente Olst-Wijhe kan laag zijn, wat resulteert in een beperkte representativiteit van de resultaten. Dit kan leiden tot een vertekend beeld van de algemene tevredenheid en behoeften van de inwoners.
- **Kosten en middelen:** Het uitvoeren van de Burgerpeiling kan aanzienlijke kosten en middelen vergen. Gemeenten met beperkte budgetten en personeelscapaciteit kunnen deze middelen mogelijk beter inzetten voor andere, directere vormen van burgerbetrokkenheid.
- **Frequentie van uitvoering:** De Burgerpeiling werd eens in de 2-3 jaar uitgevoerd, wat betekent dat de gegevens mogelijk niet actueel genoeg zijn om snel in te spelen op veranderende behoeften en omstandigheden.
- **Beperkte diepgang:** Hoewel de peiling een breed scala aan onderwerpen bestrijkt, kan het ontbreken van diepgaande vragen over specifieke lokale issues een beperking zijn. Als gemeente zou je mogelijk aanvullende onderzoeken moeten uitvoeren om gedetailleerde inzichten te verkrijgen.

- **Vergelijkingsmateriaal:** Als minder gemeenten deelnemen aan de Burgerpeiling, wordt het moeilijker om resultaten te vergelijken en van andere gemeenten te leren.
- **Tijdrovend:** Het is een tijdrovend onderzoek wat veel tijd vraagt van medewerkers van Kennis & Verkenning, het team PZ en communicatie. Dit draagt niet bij aan de al ervaren werkdruk.
- **Andere onderzoeken:** Als gemeente voeren wij een aantal onderzoeken uit die overlap hebben met de thema's in de burgerpeiling:
 - o Het burgerpanel is een manier van onderzoek waarbij je thema's diepgaander kan uitvragen die ook in de burgerpeiling staan
 - o In de pilot gebiedsgericht onderhoud worden kleine gebiedsgerichte onderzoeken uitgevoerd m.b.t. leefbaarheid.
 - o Om de twee jaar wordt er een leefbaarometer uitgevoerd via www.leefbaarometer.nl. Deze bevat informatie over de leefbaarheid op buurtniveau voor de gemeente Olst-Wijhe.
 - o Er wordt jaarlijks of tweejaarlijks een cliëntervaringsonderzoek voor jeugd en/of WMO.
- **Alternatieve methoden:** Er zijn andere, mogelijk effectievere methoden om burgers tevredenheid te meten, zoals kleinschalige, periodieke onderzoeken die flexibeler en sneller kunnen inspelen op actuele kwesties:
 - o **Kleinschalige, periodieke onderzoeken:** Deze onderzoeken kunnen flexibeler en sneller inspelen op actuele kwesties en specifieke behoeften van de gemeenschap. Ze bieden gedetailleerde en actuele informatie die kan helpen bij het nemen van beleidsbeslissingen.
 - o **Focusgroepen:** Door middel van focusgroepen kunnen diepgaande gesprekken worden gevoerd met verschillende groepen burgers. Dit biedt waardevolle inzichten in hun perspectieven en kan helpen om beleid en interventies beter af te stemmen op hun behoeften
 - o **Online platforms en digitale enquêtes:** Gebruik van digitale tools en platforms om gegevens te verzamelen en te analyseren. Dit kan de efficiëntie en nauwkeurigheid van het onderzoek verbeteren en een breder bereik hebben
 - o **Participatief onderzoek:** Hierbij worden burgers actief betrokken bij het verzamelen van data over hun leefomgeving. Dit zorgt ervoor dat het onderzoek aansluit bij de behoeften en wensen van de gemeenschap
 - o **Mystery shoppers:** Inzet van mystery shoppers om de kwaliteit van dienstverlening te beoordelen. Deze anonieme evaluaties kunnen helpen om objectieve feedback te krijgen over de klantgerichtheid en efficiëntie van gemeentelijke diensten
 - o **Klanttevredenheidsonderzoeken:** Regelmatige enquêtes en feedbackformulieren kunnen inzicht geven in de ervaringen van burgers met gemeentelijke diensten. Dit helpt om te begrijpen wat goed werkt en waar verbeteringen nodig zijn.

Op dit moment zijn er een aantal ontwikkelingen gaande met betrekking tot onderzoek:

- In het kader van online dienstverlening wordt de onze huidige website verbeterd. In deze verbetering wordt ook een manier van feedback vragen over ervaringen van de website ingebod.
- Landelijk wordt door het CBS onderzoek gedaan door middel van een veiligheidsmonitor. Hier namen wij niet aan deel maar er is contact met het CBS om te onderzoeken of het interessant is om hieraan deel te nemen. Dit is afhankelijk van kosten en vergelijkingsmateriaal.
- De gezondheidsmonitor, die wordt afgenomen door de GGD, wordt ook op gemeentelijk niveau gebruikt binnen het team R&S

Argumenten tegen het stoppen met de burgerpeiling via waarstaatjegemeente.nl

- **Inzicht in behoeften en wensen:** De peiling geeft gemeenten gedetailleerde informatie over wat er leeft in de gemeenschap. Dit helpt om beleid en dienstverlening beter af te stemmen op de behoeften van inwoners..
- **Vergelijking met andere gemeenten:** Gemeenten kunnen hun prestaties vergelijken met die van andere gemeenten. Dit biedt waardevolle benchmarks en helpt bij het identificeren van verbeterpunten
- **Breed scala aan thema's:** De peiling bestrijkt diverse maatschappelijke thema's zoals leefklimaat, welzijn en zorg, relatie tussen inwoner en gemeente, en directe dienstverlening. Dit zorgt voor een holistisch beeld van de tevredenheid en betrokkenheid van inwoners

- **Toegankelijkheid:** De vragenlijst is toegankelijk en leesbaar gemaakt voor inwoners, wat resulteert in een betere kwaliteit van de antwoorden en meer representatieve resultaten
- **Maatwerk:** Gemeenten kunnen de modelvragenlijst uitbreiden met verdiepende modules of eigen vragen, waardoor de peiling specifiek kan worden afgestemd op lokale behoeften
- **Ondersteuning bij beleidsvorming:** De resultaten van de peiling helpen gemeenten om hun beleid en dienstverlening continu te verbeteren en beter af te stemmen op de wensen van hun inwoners.

DRAAGVLAK

n.v.t.

DUURZAAMHEID

n.v.t.

RISICO'S (financieel/juridisch)

n.v.t.

FINANCIËLE CONSEQUENTIES

Onderzoeken die door het bureau Kennis & Verkenning uitgevoerd worden zijn gedekt tot een bedrag van €28.500. De burgerpeiling heeft in 2021 ongeveer €13.100,- gekost. Als we de burgerpeiling niet meer gaan uitvoeren houden we het bedrag van €13.100,- plus de indexeringskosten beschikbaar voor andere onderzoeken die relevant zijn om de leefbaarheid, dienstverlening en participatie te onderzoeken.

AANPAK/UITVOERING

Het vervolg bestaat uit:

- Het uitzoeken van andere onderzoeksmethoden die Kennis & Verkenning kan uitvoeren die relevant zijn om de leefbaarheid, dienstverlening en participatie te onderzoeken.
- Zowel ambtelijk als bestuurlijk ophalen waar wensen liggen met betrekking tot onderzoek doen.
- Borgen dat de thema's die uitgevraagd worden in de burgerpeiling terugkomen in andere vormen van onderzoek.