

1. WAAR STAAT JE GEMEENTE

Op initiatief van de afdeling Staf Bestuur & Directie van de gemeente Venlo neemt Venlo sinds eind 2009 deel aan het benchmarkproject "Waar staat je gemeente". In dit project worden twee voormalige landelijke benchmarkinitiatieven samengevoegd; namelijk enerzijds het initiatief www.watdoetjegemeente.nl, dat de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) in 2004 heeft opgezet om gemeentelijke kengetallen op diverse beleidsterreinen te verzamelen en te ontsluiten, en anderzijds het onderzoeksinstrument de "Staat van de Gemeente", dat eveneens in 2004 op initiatief van de Vereniging van Gemeentesecretarissen (VGS) is ontwikkeld. In het nieuwe instrument "Waarstaatjegemeente" worden 'harde' gemeentelijke prestatie-indicatoren (uit Wat doet je gemeente) aangevuld met 'zachtere' indicatoren uit een burgerpeiling en klanttevredenheidonderzoek (uit de Staat van de Gemeente). De 'zachtere' indicatoren van de burgerpeiling worden in Venlo via de stadspeiling verzameld.

1.1 Voorzieningenniveau in de buurt

Het eerste vragenblok van de burgerpeiling "Waar staat je gemeente" informeert naar de tevredenheid van de burgers over het voorzieningenniveau in hun woonbuurt. In onderstaande tabel is aangegeven hoeveel procent van de deelnemers van de stadspeiling tevreden is met de genoemde voorzieningen. In de laatste kolom is ook een rapportcijfer voor de voorzieningen vermeld. Dit rapportcijfer is berekend op basis van de antwoorden, waarbij de antwoorden "weet ik niet/ geen mening" en "niet van toepassing" buiten beschouwing zijn gelaten.

		zeer tevreden	tevreden	niet tevreden, maar ook niet ontevreden	on-tevreden	zeer on-tevreden	weet ik niet/ geen mening	niet van toepassing	Rapport cijfer
	%								
a	Winkels voor de dagelijkse boodschappen (n=1.442)	22	54	12	8	4	0	1	7,7
b	Basisonderwijs (n=1.388)	13	46	5	2	0	5	29	8,1
c	De wijze waarop het afval wordt ingezameld (n=1.435)	13	68	12	5	1	1	0	7,8
d	Het schoonhouden van uw buurt (n=1.434)	4	45	30	16	5	1	0	6,6

De inwoners blijken het meest tevreden te zijn over het basisonderwijs. Het minst tevreden is men over het schoonhouden van de buurt. Maar ook het schoonhouden van de buurt wordt nog met een 6,6 gewaardeerd.

1.2 Verkeer en vervoer in de buurt

In het tweede vragenblok is aan de deelnemers van de stadspeiling gevraagd of ze tevreden zijn over enkele verkeers- en vervoersaspecten in hun woonbuurt.

De inwoners blijken het meest tevreden te zijn over de bereikbaarheid van de buurt met de auto. Het minst tevreden is men over de parkeergelegenheid en de verkeersveiligheid in de buurt, maar ook die aspecten worden nog met een 6,6 beoordeeld. Leden uit huishoudens met jonge kinderen zijn minder tevreden over de

verkeersveiligheid dan andere deelnemers aan de enquête.

		zeer tevreden	tevreden	niet tevreden, maar ook niet ontevreden	on-tevreden	zeer on-tevreden	weet ik niet/ geen mening	niet van toepassing	Rapport cijfer
%									
a	Openbaar vervoer (n=1.435)	6	49	15	7	3	8	12	7,2
b	Parkeergelegenheid (n=1.431)	6	49	18	14	8	1	4	6,6
c	Verkeersveiligheid in uw buurt (n=1.435)	4	49	24	17	6	1	0	6,6
d	Bereikbaarheid van de buurt met de auto (n=1.435)	12	71	8	4	2	0	2	7,8

1.3 Voorzieningen in de gemeente

In de vorige vragenblokken werd gevraagd naar de tevredenheid van de burgers over enkele voorzieningen in hun woonbuurt. De volgende twee vragenblokken hebben betrekking op de tevredenheid over het voorzieningenniveau in de gemeente in totaliteit.

		zeer tevreden	tevreden	noch tevreden, noch ontevreden	on-tevreden	zeer on-tevreden	weet ik niet/ geen mening	niet van toepassing	Rapport cijfer
%									
a	Het totale winkel-aanbod (n=1.431)	7	57	22	12	2	1	1	7,1
b	De uitgaansmogelijkheden, horeca en dergelijke (n=1.410)	2	40	25	16	5	5	7	6,4
c	Het aanbod van culturele voorzieningen (n=1.403)	2	43	29	10	3	8	5	6,8
d	Het aanbod van verenigingen, clubs, cursussen en dergelijke (n=1.419)	3	61	16	4	1	8	6	7,4
e	De sportvoorzieningen (n=1.418)	4	63	14	4	1	7	8	7,6
f	Het onderwijs in het algemeen (n=1.398)	3	53	12	2	0	8	21	7,6
g	De gezondheidszorgvoorzieningen in het algemeen (n=1.421)	4	63	20	5	2	4	2	7,4
h	De welzijnsvoorzieningen (zoals een buurthuis of jongeren-centrum) (n=1.401)	2	26	26	14	3	17	14	6,3

Over het algemeen is de Venlonaar wel tevreden met de genoemde voorzieningen in de gemeente; vooral over de onderwijs- en sportvoorzieningen. Het minst tevreden is men over de welzijnsvoorzieningen, zoals een buurthuis of jongerencentrum.

1.4 Verkeer en vervoer in de gemeente

Over het verkeer en vervoer is men een tikkeltje minder tevreden. Het rapportcijfer voor de parkeer-mogelijkheden in de gemeente blijft net onder de 6 steken. Het openbaar vervoer kan wel op een ruime voldoende rekenen.

		zeer tevreden	tevreden	niet tevreden, maar ook niet ontevreden	on-tevreden	zeer on-tevreden	weet ik niet/ geen mening	niet van toepas-sing	Rapport cijfer
	%								
a	Het onderhoud van wegen en fietspaden (n=1.450)	2	39	28	22	7	2	1	6,1
b	De parkeer-mogelijkheden in de gemeente (n=1.426)	2	32	29	27	7	1	2	5,9
c	Het openbaar vervoer in de gemeente (n=1.428)	2	47	22	7	2	10	10	7,0
d	De verkeersveiligheid in de gemeente (n=1.424)	1	40	36	17	3	3	1	6,4

1.5 Gemeentelijke organisatie/ gemeentebestuur

De benchmark "Waar staat je gemeente" bevat ook gegevens over de waardering, die de burgers hebben ten aanzien van het gemeentebestuur. Via een aantal stellingen wordt nagegaan wat de burgers -vanuit hun rol als kiezer- vinden van het gemeentebestuur. De eerste 5 stellingen in de volgende tabel zijn afkomstig uit de benchmark.

De laatste 3 stellingen zijn toegevoegd ten behoeve van de monitoring van de gemeentelijke beleidsprogramma's. De gemeente Venlo heeft namelijk een aantal beleidsprogramma's opgesteld, die ambities, (operationele) doelstellingen en programmaliijnen bevatten. Om na te kunnen gaan in hoeverre de doelen gehaald worden, zijn per programmaliijn indicatoren opgesteld om de vorderingen en prestaties meetbaar te maken. Diverse vragenblokken uit deze stadspeiling leveren cijfers voor deze programma-indicatoren. De laatste 3 stellingen uit onderstaand vragenblok worden gebruikt voor de indicator, die is vastgesteld voor de programmaliijn "Vertrouwen in het bestuur" uit het beleidsprogramma "Dienstverlening".

Wat betreft de indicatoren voor de benchmark "Waar staat je gemeente" kan geconstateerd worden dat de Venlonaar over het algemeen een redelijk vertrouwen heeft in de burgemeester en wethouders. Het aandeel inwoners dat zich vertegenwoordigd voelt door de gemeenteraad is echter kleiner dan het aandeel inwoners dat zich niet vertegenwoordigd voelt. Evenzo is het aandeel Venlonaren, dat vindt dat burgemeester en

wethouders hun beloften waar maken, kleiner dan het aandeel dat juist vindt dat ze hun beloften niet waarmaken.

		%	zeer eens	eens	neutraal	oneens	zeer oneens	geen mening	Rapport cijfer
1	Als kiezer heb ik invloed op wat er in de gemeente gebeurt (n=1.421)		1	24	37	23	3	11	5,9
2	Ik voel mij vertegenwoordigd door de gemeenteraad (n=1.415)		0	16	39	25	4	16	5,6
3	Ik heb vertrouwen in de burgemeester en wethouders (n=1.422)		2	32	41	10	3	12	6,5
4	Burgemeester en wethouders maken hun beloften waar (n=1.418)		1	11	49	16	3	19	5,8
5	De gemeente wordt goed bestuurd (n=1.419)		1	25	46	10	2	16	6,3
6	Het gemeentebestuur heeft een duidelijke visie op de toekomst van de gemeente (n=1.415)		2	27	39	12	2	19	6,3
7	Het gemeentebestuur van Venlo durft heldere keuzes te maken (n=1.408)		2	21	39	16	3	20	6,1
8	De burgemeester en wethouders van de gemeente zijn inspirerende leiders voor de mensen in de hele gemeente (n=1.408)		2	15	41	19	5	19	5,8

Dat zelfde beeld treffen we aan bij de laatste stelling uit bovenstaand overzicht: het aandeel inwoners dat vindt dat burgemeester en wethouders inspirerende leiders zijn, is kleiner dan het aandeel inwoners dat het daar niet mee eens is.

1.6 Gemeentelijke regels

Elke gemeente heeft plaatselijke regels en verordeningen. In het kader van "Waar staat je gemeente" zijn onderstaande stellingen aan de deelnemers van de stadspelling voorgelegd om te achterhalen wat zij van die regels vinden.

		%	zeer eens	eens	neutraal	oneens	zeer oneens	geen mening	Rapport cijfer
1	De gemeente heeft duidelijke regels/verordeningen (n=1.411)		1	38	36	10	1	14	6,7
2	De gemeente controleert en handhaaft deze regels goed (n=1.412)		1	21	43	16	3	16	6,1
3	Op een aantal terreinen ontbreken gemeentelijke regels (n=1.410)		2	23	40	6	1	28	5,5
4	Een burger in onze gemeente heeft te maken met tegenstrijdige gemeentelijke regels (n=1.408)		2	17	40	11	0	29	5,7

De deelnemers aan de stadspelling geven de gemeente een 6,7 als rapportcijfer voor de duidelijkheid van regels en verordeningen. Ten aanzien van de volledigheid en consistentie van de regels is men echter minder positief.

1.7 Gemeentelijke informatie

Qua gemeentelijke informatieverstrekking scoort Venlo ruim voldoende. Dat geldt zowel voor de duidelijkheid als de bereikbaarheid van die informatie. De informatie op de gemeentelijke website wordt met een 6,9 beoordeeld.

		%	zeer eens	eens	neutraal	oneens	zeer oneens	geen mening	Rapport cijfer
1	De gemeente geeft in het algemeen duidelijke informatie (n=1.411)		3	60	24	7	1	6	7,2
2	Ik kan gemakkelijk aan gemeentelijke informatie komen (n=1.409)		3	54	24	11	2	6	7,0
3	De gemeentelijke informatie via de lokale kranten is goed (n=1.415)		3	57	25	6	1	9	7,2
4	De informatie op de gemeentelijke website is goed (n=1.390)		2	37	27	6	1	27	6,9

1.8 Betrekken burgers bij gemeentelijke plannen

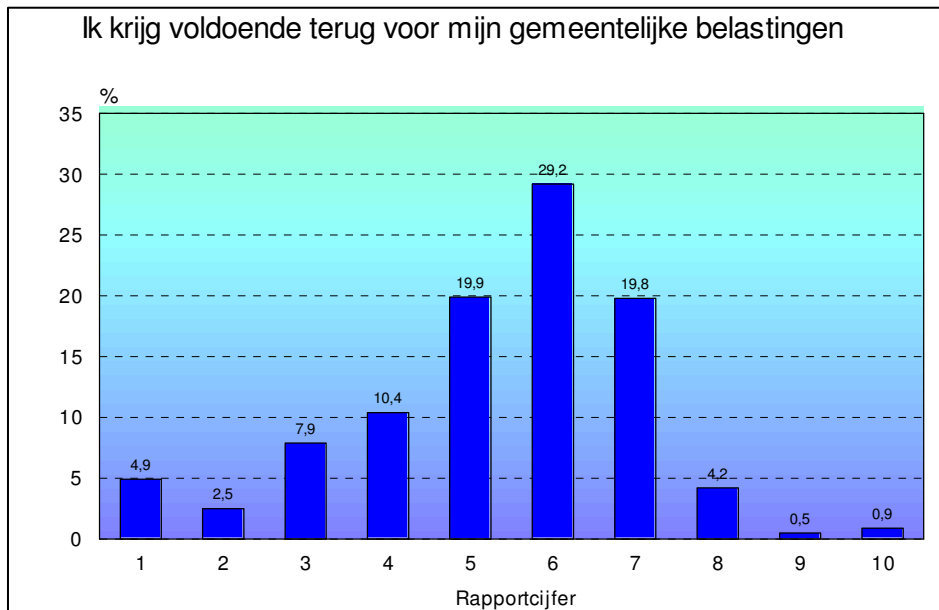
Over het algemeen vindt de Venlonaar, dat hij als burger matig betrokken wordt bij gemeentelijke plannen. Zo is 'slechts' een op de vijf deelnemers van de stadspelling van mening, dat burgers voldoende betrokken worden bij de totstandkoming van gemeentelijke plannen, terwijl 27% juist van mening is dat de burger onvoldoende betrokken wordt. De berekende "rapportcijfers" in onderstaand overzicht zitten vrijwel allemaal tussen de 5 en 6. Alleen met betrekking tot de vraag of de gemeente geïnteresseerd is in de mening van haar burgers wordt hoger dan een 6 gescoord.

		%	zeer eens	eens	neutraal	oneens	zeer oneens	geen mening	Rapport cijfer
1	Burgers worden voldoende betrokken bij de <u>totstandkoming</u> van gemeentelijke plannen (n=1.409)		1	19	35	24	3	19	5,8
2	Burgers worden voldoende betrokken bij de <u>uitvoering</u> van gemeentelijke plannen (n=1.398)		1	13	38	26	3	19	5,6
3	De gemeente is geïnteresseerd in de mening van haar burgers (n=1.403)		2	31	35	16	3	14	6,3
4	Burgers hebben voldoende invloed op datgene wat de gemeente doet (n=1.398)		0	10	37	32	5	16	5,3
5	Er zijn voldoende mogelijkheden tot inspraak op gemeentelijke plannen (n=1.388)		1	16	38	22	4	19	5,7

1.9 Gemeentelijk belastinggeld

De laatste vraag uit het vragenblok van de benchmark “Waar staat je gemeente” heeft betrekking op de gemeentelijke belastingen. Doel van de vraag is om te achterhalen of de burger -als belastingbetaler- vindt dat hij voldoende terugkrijgt voor zijn belastinggeld. De respondenten konden hun oordeel in de vorm van een rapportcijfer (tussen 1 t/m 10) kenbaar maken.

Het aldus verkregen rapportcijfer bedraagt 5,3. Daaruit blijkt dat de Venlonaar toch vrij kritisch is ten aanzien van het profijt dat hij ondervindt van de besteding van de gemeentelijke belastingen.



In bovenstaande grafiek is de spreiding van de rapportcijfers weergegeven. Uit de grafiek valt af te lezen, dat de meeste respondenten het rapportcijfer 6 (ofwel een voldoende) gegeven hebben.