

**ADVIESNOTA voor burgemeester en wethouders**

**Openbare besluitenlijst**

Zaaknummer: 8649-2022

Medewerker	:	Gerard Luijmes
Team	:	Concerncontrol
Datum	:	10 februari 2022
Portefeuillehouder	:	burgemeester A.G.J. Strien

<p><b>BIJLAGEN:</b></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 23122021 Burgerpeiling Olst-Wijhe 2021 rapportage; zaaknr. 43438-2021;</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Nadere duiding open vragen; zaaknr. 43438-2021;</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Burgerpeiling Vergelijking 2021 zaaknr. 43438-2021;</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Raadsinformatiebrief, zaaknr. 43438-2021;</p>
<p><b>AFSTEMMING MET →</b></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> team Communicatie en Ondersteuning</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> anders, nl. directie</p>
<p><input checked="" type="checkbox"/> Actief openbaar</p> <p><input type="checkbox"/> Niet actief openbaar</p> <p><input type="checkbox"/> Actief openbaar, eerst contact met steller van deze adviesnota</p>
<p><b>ONDERWERP</b></p> <p>Uitkomsten Burgerpeiling 2021</p>

**BESLUIT burgemeester en wethouders**

1. Kennis te nemen van de uitkomsten van de Burgerpeiling 2021 met een eerste duiding;
2. De raad via een raadsinformatiebrief te informeren over de uitkomsten;
3. De uitkomsten te communiceren via HuisaanHuis;
4. Een nadere analyse op de uitkomsten te doen en op basis daarvan een vertaalslag voor verbeteringen te maken in de Ontwikkelagenda voor de organisatie.

**SAMENVATTING**

In 2021 heeft de gemeente Olst-Wijhe weer meegedaan aan de burgerpeiling van Waarstaatjegemeente.nl. De meeste rapportcijfers liggen in lijn met voorgaande jaren. In 2021 is een 6,6 het gemiddelde rapportcijfer dat de gemeente Olst-Wijhe in 2021 krijgt voor alle inspanningen voor haar inwoners (2018: 6,7). Het rapportcijfer voor de samenwerking met inwoners en communicatie en voorlichting is vergeleken met 2018 iets gedaald. Het gaat om respectievelijk een daling van 6,2 naar 6,1 en van 6,8 naar 6,6.

Op het gebied van prettig wonen (8,1), het zich veilig voelen in de buurt (92%) en het klaar staan voor de burens (85%), scoren wij hoger dan de vorige keer en hoger ten opzichte van de referentiegemeenten (<25.000 inwoners).

De uitkomsten van de peiling vragen om een nadere analyse. Afgezet tegen de ambities die de gemeente heeft geformuleerd op het gebied van dienstverlening en participatie, worden de resultaten uit de peiling als zorgelijk geïnterpreteerd. Bestuur en organisatie grijpen de resultaten aan als wake-up call en als aanleiding om in te zetten op verbetering op het gebied van dienstverlening en participatie.

## INLEIDING

Om de twee jaar vindt een burgerpeiling onder de inwoners van Olst-Wijhe plaats in het kader van [waarstaatjegemeente.nl](http://waarstaatjegemeente.nl). Onder meer vanwege corona heeft de burgerpeiling in 2021 plaatsgevonden in plaats van 2020. De burgerpeiling biedt inzicht in hoe inwoners over hun gemeente denken. Onderwerpen zijn:

- Waarderingen voor de gemeente (rapportcijfers)
- Woon- en leefomgeving
- Relatie inwoner en gemeente
- Gemeentelijke dienstverlening
- Welzijn en zorg

Bijgevoegde rapportage Burgerpeiling 2021 bevat de resultaten voor 2021, vergeleken met die van de peilingen 2018, 2016 en 2014.

De uitkomsten (en meer informatie en rapporten) zijn digitaal te zien op de website van [waarstaatjegemeente.nl](http://waarstaatjegemeente.nl) bij het onderdeel Producten: pictogram: >Burgerpeiling. Link met de site: [Dashboard - Burgerpeiling - Olst-Wijhe \(waarstaatjegemeente.nl\)](http://Dashboard - Burgerpeiling - Olst-Wijhe (waarstaatjegemeente.nl))

Op deze website is meer informatie te zien over de staat van de gemeente, onder meer over de thema's het sociaal domein, werk en inkomen, veiligheid etc.

Op deze site is het mogelijk de uitkomsten van 2021 (burgerpeiling, maar ook andere informatie) te vergelijken met andere gemeenten. Dit kan door bij het kopje "Vergelijken met:..." een keuze te maken. In dit voorstel zijn de gegeven waarderingscijfers ook vergeleken met gemeenten <25.000 inwoners, die hebben meegedaan aan de Burgerpeiling 2021. Op de website zijn ook andere vergelijkingen mogelijk. De peiling is gehouden in coronatijd. In hoeverre dit een rol heeft gespeeld bij de uitkomsten is niet bekend.

## BEOOGD RESULTAAT

Inzicht in de uitkomsten van de burgerpeiling 2021 en deze te vergelijken met de vorige burgerpeilingen 2018, 2016 en 2014 en te vergelijken met andere gemeenten.

## KADER

Collegebesluit om één keer in de twee jaar de opvatting van inwoners te peilen.

## ARGUMENTEN

### **Uitkomsten Waardering voor gemeente (gebaseerd op bijgevoegde rapportage)**

De rapportcijfers die de inwoners aan de gemeente hebben gegeven, liggen in 2021 tussen 6,1 en 6,8. De meeste rapportcijfers liggen in lijn met voorgaande jaren. In 2021 is een 6,6 het gemiddelde rapportcijfer dat de gemeente Olst-Wijhe in 2021 krijgt voor alle inspanningen voor haar inwoners (2018: 6,7). Het rapportcijfer voor de Samenwerking met inwoners en Communicatie en voorlichting is in vergelijking met 2018 iets gedaald. Bij deze onderdelen is volgens de onderzoekers sprake van een statisch significant verschil (d.w.z. geen immens verschil, maar dat met zekerheid gezegd kan worden dat een verschil echt bestaat en niet op toeval berust). Volgens de onderzoekers is het een evenwichtig beeld. Er is sprake van afwijkingen van tiende procenten zonder uitschieters. Betrouwbaarheid van de peiling: er is sprake van een respons van 26% (en is hiermee betrouwbaar). Voor 2018 gold hetzelfde. Respons was toen 28%.

Waardering voor gemeente (rapportcijfers)	2021	2018	2016	2014
alle inspanningen voor inwoners	6,6	6,7	6,6	6,5
zorg voor woon- en leefomgeving	6,6	6,6	6,5	6,5
samenwerking met inwoners*	6,1	6,2	6,2	6,1
dienstverlening algeheel	6,7	6,8	6,7	6,7
digitale dienstverlening	6,8	6,8	6,7	6,6
communicatie en voorlichting*	6,6	6,8	6,7	6,5

\* statistisch significant verschil tussen 2018 en 2021

### Vergelijking met andere gemeenten

#### Waardering inspanningen gemeente Olst-Wijhe (overall-rapportcijfers) gerelateerd aan gemeenten < 25.000 inwoners, niet stedelijke gemeenten en Nederland als geheel

(NB. In de categorie gemeenten <25.000 inwoners zijn dat tien gemeenten, die in 2021 aan de burgerpeiling hebben meegedaan (van de 123 gemeenten in die categorie).

Waardering voor gemeente (rapportcijfers)	2021	Nederland	<25.000	niet stedelijk
alle inspanningen voor inwoners	6,6	6,6	6,8	6,8
zorg voor woon- en leefomgeving	6,6	6,7	6,9	6,8
samenwerking met inwoners	6,1	6,0	6,2	6,2
dienstverlening algeheel	6,7	6,8	6,9	6,9
digitale dienstverlening	6,8	7,0	7,0	6,9
communicatie en voorlichting*	6,6	6,6	6,7	6,7

Wat valt op?

Op vier onderdelen scoort de gemeente lager ten opzichte van de vorige peiling in 2018. Hoewel de cijfers geen uitschieters laten zien zijn de rapportcijfers op die onderdelen met 0,1 tot 0,2 gedaald. Bij twee onderdelen is sprake van een significant verschil, dat niet op louter toeval berust.

Ten opzichte van de kleine gemeenten <25.000 inwoners en de niet stedelijke gemeenten scoort onze gemeente op alle onderdelen lager. Het verschil is 0,1 tot 0,3 negatief.

### Verdieping per domein

Hieronder wordt op een aantal uitkomsten per domein ingezoomd (voor een uitgebreidere verdieping wordt verwezen naar de rapportage en de vergelijking op de website [www.waarstaatjegemeente.nl](http://www.waarstaatjegemeente.nl)); voor zover mogelijk zijn ook de benchmarkgegevens aangegeven:

#### Woon- en leefomgeving

- De zorg vanuit de gemeente voor de woon- en leefomgeving waarden de inwoners in 2021 met een 6,6. Dat cijfer is vergelijkbaar met de gemiddelde rapportcijfers van de afgelopen jaren. Dit rapportcijfer wijkt wel af van de gemeenten <25.000 inwoners (6,9).
- Net als in voorgaande jaren zijn de meeste inwoners in 2021 van mening dat de leefbaarheid in de buurt niet is veranderd (65%). Wel zijn er wat meer inwoners van mening dat de leefbaarheid (enigszins) achteruit is gegaan (22% in 2021, 18% in 2018).

- De meeste inwoners voelen zich thuis in de buurt (92%) en willen er niet snel weg (78%). Benchmark: 90% resp. 75%. De meeste inwoners vinden dat buurtbewoners op een prettige manier met elkaar omgaan (86%) en dat zij altijd voor elkaar klaar staan (77%). Benchmark: 82% resp. 67%.
- De sociale veiligheid in de buurt is in 2021 nagenoeg identiek aan de situatie in 2018 en 2016. Veruit de meeste inwoners (92%) voelen zich er altijd of meestal veilig. Benchmark: gemeenten <25.000 inwoners: 90%.
- Weinig bewoners (6% in 2021) ervaren (heel) veel overlast van hun buurtbewoners. In voorgaande jaren was deze uitkomst nagenoeg hetzelfde. Benchmark: 6%.
- 19% van de inwoners ervaart vaak onveilige verkeerssituaties in hun buurt, ongeveer evenveel als vorige jaren. 56% vaak/soms. Benchmark: gemeenten <25.000 inwoners: 54%.
- De staat van de openbare ruimte wordt door de jaren heen ongeveer even positief beoordeeld. Net als in 2014, 2016 en 2018 zijn inwoners het minst positief over het groenonderhoud. Percentage dat het groenonderhoud goed vond: het percentage liep van 2014 (41%) op naar 51% (2021). Benchmark: gemeenten <25.000 inwoners: 64%.
- Het meest positief is men over de stelling 'in de buurt zijn weinig tot geen dingen kapot'.
- Vergeleken met 2018 zijn inwoners wat minder positief over de begaanbaarheid van wegen, straten en trottoirs. In 2021 oordeelt 57% hier positief over (2018: 66%). Benchmark: gemeenten <25.000 inwoners: 64%.
- 42% vindt dat er voldoende gedaan wordt aan de leefbaarheid van de buurt (2018: 47%) Benchmark: 48%. En 25% vindt dat de gemeente de buurt voldoende betreft bij de aanpak van de leefbaarheid (2018: 37%). Benchmark: 29%.
- 27% zegt dat de gemeente een beroep doet op buurtbewoners om zelf een bijdrage aan de leefbaarheid te leveren (2018: 37%). Benchmark: 30%. En 22% vindt dat de gemeente voldoende ondersteuning biedt aan buurtinitiatieven op het gebied van leefbaarheid (2018: 36%). Benchmark: gemeenten <25.000 inwoners: 48% resp. 29%.

### Relatie inwoner en gemeente

- In 2021 is een significante afname in het vertrouwen in de manier waarop de gemeente wordt bestuurd (26%) te zien ten opzichte van 2018 (37%). Het percentage in de gemeenten <25.000 inwoners is 34%.
- In 2021 zijn wat minder inwoners van mening dat de gemeente zich flexibel opstelt als dat nodig is (26%) dan in 2018 (36%). Benchmark: gemeenten <25.000 inwoners: 27%.
- Ook zijn inwoners wat minder vaak van mening dat de gemeente doet wat ze zegt (22%) dan in 2018 (36%). Benchmark: gemeenten <25.000 inwoners: 28%.
- Inwoners zijn wat minder tevreden over de mate waarin de gemeente luistert naar de mening van haar inwoners (22% ten opzichte van 35% in 2018). Benchmark: gemeenten <25.000 inwoners: 27%.
- 36% vindt dat inwoners en organisaties voldoende ruimte krijgen op ideeën en initiatieven te realiseren (2018: 48%).
- 36% is van mening dat inwoners door de gemeente voldoende bij plannen, activiteiten en voorzieningen worden betrokken\* (2018: 47%). Benchmark: gemeenten <25.000 inwoners: 35%.

### Dienstverlening

- De inwoners waarderen de algehele dienstverlening van de gemeente (rapportcijfer 6,7) en de digitale dienstverlening (rapportcijfer 6,8) even positief als voorgaande jaren. Benchmark: gemeenten <25.000 inwoners: 6,9 resp. 7,0. De communicatie en voorlichting (rapportcijfer 6,6) wordt in 2021 ietwat minder positief beoordeeld dan in 2018 (rapportcijfer 6,8). Benchmark: gemeenten <25.000 inwoners: 6,7.
- Een meerderheid van 62% van de inwoners heeft in de afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente. Dit percentage is gedaald in vergelijking met vorige peilingen. Benchmark: 59%. Het contact verloopt meestal via de telefoon (49%) en de balie (38%). Het contact via de telefoon is het afgelopen jaar toegenomen.
- 80% noemt het aanvragen van een product of dienst of het voorleggen van een situatie gemakkelijk. Benchmark: 79%. En 72% noemt de afhandelingstijd acceptabel (2018: 78%). Benchmark: 74%. Er is een lichte daling te zien in het aantal inwoners dat de ontvangsten en/of

beschikbare informatie juist en volledig vond (van 80% in 2018 naar 72% in 2021). Benchmark: 76%.

Daarnaast vonden iets minder inwoners dat zij kregen wat zij wilden (van 79% in 2018 naar 68% in 2018). 63% vond dat er voldoende communicatie over het verloop van de afhandeling had plaatsgevonden (2018: 71%). Benchmark: 67%.

- 61% van de inwoners vindt dat de gemeente heldere taal gebruikt (2018: 70%). Benchmark: 66%. En 70% vindt dat zij gemakkelijk aan de benodigde gemeentelijke informatie kan komen. Dit is ietwat lager dan in 2018 (79%). Benchmark: gemeenten <25.000 inwoners: 66% resp. 75%.

### **Welzijn en zorg**

- In 2021 wordt het gemiddelde rapportcijfer 7,8 toegekend aan de tevredenheid met het leven. In 2018 was dit een 7,9. Benchmark: gemeenten <25.000 inwoners: 7,9.
- De eigen gezondheid wordt gewaardeerd met het rapportcijfer 7,64. Dit is ongeveer gelijk aan dat van de afgelopen jaren. Benchmark: 7,69. De inspanning van de gemeente om inwoners Burgerpeiling Olst-Wijhe 2021 volwaardig te laten deelnemen aan het maatschappelijk leven wordt gewaardeerd met het rapportcijfer 6,6 (2018: 6,8).
- Door de jaren heen zijn er over het algemeen geen grote verschillen te zien in de mate van belemmeringen die de inwoners ervaren om aan het maatschappelijk leven deel te kunnen nemen. De lichamelijke gezondheid, het fysiek functioneren en een laag inkomen vormden de meest voorkomende matige of ernstige belemmeringen. In 2021 is daar de geestelijke gezondheid bij gekomen. Financiële belemmeringen (laag inkomen) vormen wat minder vaak een belemmering (van 8% in 2018 naar 6% in 2021).
- 40% van de inwoners is niet actief in het verenigingsleven, in 2018 was dit 37%. Benchmark: gemeenten <25.000 inwoners: 64%.
- 71% van de inwoners geeft aan één maal per week of vaker te sporten of bewegen. 14% doet dit 'wel eens' en 10% sport of beweegt nooit.
- In totaal heeft 49% van de inwoners incidenteel of intensief aan vrijwilligerswerk gedaan in de afgelopen 12 maanden, Benchmark: 41%; 51% (vrijwel) nooit. De uitkomsten zijn nagenoeg hetzelfde als voorgaande jaren.
- Door de jaren heen is steeds pakweg een derde van de inwoners zeker bereid om vrijwilligerswerk te (blijven) doen in de toekomst (2018 en 2021: 35%). 40% is hier misschien toe bereid (2018:42%). Tijdgebrek is opnieuw veruit de meeste genoemde reden om geen vrijwilligerswerk te doen (51%).
- Een ruime meerderheid van 76% van de vrijwilligers is positief over de ondersteuning die ze krijgen van hun vrijwilligersorganisatie, 82% voelt zich gewaardeerd als vrijwilliger. In 2018 kreeg 81% nog voldoende ondersteuning van de vrijwilligersorganisatie. 83% voelde zich toen gewaardeerd.

### **Wat gaan we doen met de uitkomsten?**

Het onderzoek heeft enerzijds betrekking op de verschillende taakvelden/domeinen van de gemeente (woon- en leefomgeving (prettig wonen en onderhoud openbare ruimte) en welzijn en zorg (voorzieningen, tevredenheid en meedoen aan de maatschappij)). En anderzijds op de relatie tussen gemeente en de inwoners (dienstverlening, participatie, communicatie).

We hebben de keuze om de resultaten vanwege afwijkingen van tiende procenten te verzachten en aan te geven dat, vergeleken met de landelijke cijfers en de vorige peilingen, het nog wel meevalt en dat we het nog niet zo slecht doen. Of om de resultaten aan te grijpen als wake-up call en dat we ons op onderdelen moeten verbeteren.

Voordat hierover een keuze wordt voorgesteld, wordt nog ingezoomd op een aantal overzichten.

### ***Burgerpeiling 2021 Vergelijking***

In een bijlage bij dit voorstel is een overzicht gevoegd van de belangrijkste indicatoren uit de peiling. De uitkomsten van onze gemeente op verschillende onderdelen zijn vergeleken met de vorige peiling in 2018 en met soortgelijke deelnemende gemeenten (< 25.000 inwoners). De beide uitkomsten voor onze

gemeente zijn voorzien van een kleuraanduiding. Deze geven respectievelijk weer in hoeverre de score afwijkt van de vorige score in 2018 (eerste kolom) en in hoeverre onze score afwijkt van de referentiegemeente (derde gekleurde kolom).

De betekenis van de kleuren is als volgt:

veel lager dan referentie > +/- 0,4 of +/- 5%
lager dan referentie afwijking
nabij het gemiddelde afwijking > +/- 0,1 of +/- 3%
hoger dan referentie
veel hoger dan referentie

Daarmee is in één oogopslag te zien hoe de afwijkingen zijn. Geel is gemiddeld, blauw is een afwijking in positieve zin en rood/oranje is een afwijking in negatieve zin. Het valt op dat we op onderdelen in beide vergelijkingen goed c.q. hoger scoren dan de vorige keer of t.o.v. de referentiegemeenten:

- Prettig wonen (8,1)
- Zich thuis voelen in de buurt (91%)
- Zich veilig voelen in de buurt (92%)
- Buren staan klaar voor elkaar (85%)
- Mantelzorg en hulp aan de burens

Daarentegen zijn veel oranje en rode kleuren te zien, m.a.w. afwijkingen in negatieve zin van de vorige peiling in 2018 en van de referentiegemeenten <25.000 inwoners. Vooral in de relatie inwoner-gemeente:

Burgerpeiling 2021	Olst-Wijhe 2021	Olst-Wijhe 2018		<25.000 inwoner
Vertrouwen manier waarop de gemeente wordt bestuurd (+) [% (heel) veel]	26%	37%		34%
De gemeente doet wat ze zegt (+) [% (helemaal) mee eens]	22%	36%		28%
De gemeente houdt voldoende toezicht op het naleven van regels (+) [% (helemaal) mee eens]	29%	33%		33%
De gemeente stelt zich flexibel op als dat nodig is (+) [% (helemaal) mee eens]	26%	36%		27%
De gemeente luistert naar de mening van haar inwoners (+) [% (helemaal) mee eens]	22%	35%		27%
De gemeente betreft inwoners voldoende bij haar plannen, activiteiten en voorzieningen (+) [% (helemaal) mee eens]	36%	47%		35%
Inwoners en organisaties krijgen voldoende ruimte om ideeën en initiatieven te realiseren (+) [% (helemaal) mee eens]	36%	48%		36%
Er wordt voldoende gedaan aan de leefbaarheid van mijn buurt (+) [% (helemaal) mee eens]	42%	47%		48%
De gemeente betreft de buurt voldoende bij de aanpak van leefbaarheid (+) [% (helemaal) mee eens]	25%	37%		29%
Beroep gemeente op buurtbewoners om zelf bijdrage te leveren aan leefbaarheid (+) [% (helemaal) mee eens]	27%	37%		30%
De gemeente ondersteunt buurtinitiatieven op het gebied van leefbaarheid voldoende (+) [% (helemaal) mee eens]	22%	35%		29%

### Algemeen

Als het gaat om de relatie inwoner-gemeente wordt in algemene zin geconstateerd dat een aantal dossiers in de afgelopen jaren veel teweeg hebben gebracht in de samenleving: energietransitie, kindcentra in Olst en Wijhe, het gesprek over het voorzieningshart in Wesepe en de infrastructuur in Olst.

### Nadere duiding open vragen en antwoorden

In de vragenlijst van de burgerpeiling is een aantal vragen opgenomen waar respondenten opmerkingen en suggesties kunnen weergeven. In de bijgaande memo Nadere duiding open vragen is daarop ingegaan en geprobeerd uit de veelheid van opmerkingen en suggesties een analyse te maken. Deze opmerkingen kunnen betrokken worden bij de uitvoering van de verbeterplannen.

De informatie, die de open antwoorden bieden, geeft een nadere inkleuring van de onderzoeksresultaten, maar zijn niet representatief voor alle respondenten!

Een aantal opmerkingen: Betrekken van buurtbewoners/inwoners/luisteren naar inwoners/eerlijk en transparant zijn/wat doen met de gegeven input.

### Acties naar aanleiding van de vorige peiling 2018

Bij de vorige burgerpeiling 2018 is ten aanzien van verschillende indicatoren het volgende vastgesteld.

Rapportcijfer/indicator/afgesproken actielijn	Conclusie
<b>Staat van de openbare ruimte</b> Een minderheid van de ondervraagden vond de perken en plantsoenen goed onderhouden. In 2018 is als uitdaging geformuleerd om d.m.v. het Uitvoeringsplan IBOR te streven naar een % van 55% tevredenheid, hoewel deze streefwaarde niet in het IBOR is opgenomen.	Het percentage is met 41% (2014) gestaag opgelopen naar 51% (2021). Je zou kunnen concluderen dat het IBOR plan zijn vruchten afwerpt. Kanttekening: 49% is het nog steeds niet eens met de stelling.

<p><b>Samenwerking met de inwoners</b> Er is een ontwikkelprogramma participatie opgesteld met een uitvoeringsprogramma. Daarin zijn doelen geformuleerd, maar geen streefwaarden. Dit uitvoeringsprogramma moet bijdragen aan een betere waardering door de inwoners van de samenwerking tussen gemeente en inwoners.</p>	<p>De waardering van de samenwerking met de inwoners luidde in 2014: 6,1; in 2016: 6,2; in 2018: opnieuw 6,2 en in 2021: 6,1. Benchmark gemeenten &lt;25.000 inwoners: 6,1. Nederland: 6,0. Er is sprake van een negatieve afwijking met 0,1 punt zowel ten opzichte van de vorige peiling als ten opzichte van soortgelijke gemeenten.</p>
<p><b>Dienstverlening</b> De visie Dienstverlening is in 2017 geactualiseerd. In deze visie is een 7,0 als streefcijfer opgenomen, gebaseerd op benchmarkgegevens in 2018. Het uitvoeringplan dienstverlening heeft vertraging opgelopen. Daarover is in de berap gerapporteerd.</p>	<p>De waardering van de algemene dienstverlening luidde in 2014: 6,7; in 2016: 6,7; in 2018: 6,8 en in 2021: 6,7. Benchmark gemeenten &lt;25.000 inwoners: 6,9. Nederland: 6,8. De score van 7,0 is nog niet bereikt.</p>
<p><b>Welzijn en zorg</b> In de begroting is de indicator “waardering van de inwoners m.b.t. de inspanning van de gemeente om burgers volledig te laten deelnemen aan de maatschappij” opgenomen. Bij het opstellen van het Wmo beleidsplan 2017-2020 is verwoord om hieraan een streefcijfer/ambitie te koppelen van een 6,7 in 2018 (op basis van referentiegemeenten). Bij de Evaluatie van het beleid in 2021 is geen nieuw streefcijfer benoemd.</p>	<p>De waardering voor de inspanning van de gemeente om inwoners volwaardig te laten deelnemen aan het maatschappelijk leven is als volgt: in 2014: 6,5; in 2016: 6,6; in 2018: 6,8 en in 2021: 6,6. Benchmark gemeenten &lt;25.000 inwoners: 6,8. Nederland: 6,6. Het streefcijfer van 6,8 is in 2018 gehaald. Nu is het cijfer 6,6.</p>

### **Vervolg/wat gaan we doen?**

In de notitie De organisatie van de gemeente Olst-Wijhe in de gemeenschap van de toekomst zijn vijf strategielijnen geformuleerd: onder meer participatie, dienstverlening en gebiedsgericht werken. Vanwege de ambities hierin betekent dit dat de directie de resultaten uit de burgerpeiling die betrekking hebben op deze strategielijnen als zorgelijk interpreteren. Dat geldt ook als we het spiegelen aan onze missie-visie die uitgaat van het benutten van de kracht van de kleine gemeente en juist het verschil willen maken in dienstverlening en participatie/communicatie.

De directie wil de resultaten uit de burgerpeiling daarom aangrijpen als wake-up call. Zij is van mening dat we ons op onderdelen moeten verbeteren. Het gaat dan met name op de onderdelen relatie tussen de inwoners-gemeente en de dienstverlening. Bovenstaande cijfers uit de burgerpeiling 2021 onderstrepen dit.

Op basis van bovenstaande wordt het volgende voorstel gedaan:

1. Kennisneming van de uitkomsten met een eerste duiding (directie, college, raad, DTO en organisatie).
2. De raad via de nieuwsbrief en een raadsinformatiebrief te informeren over de uitkomsten.
3. De uitkomsten communiceren via HuisaanHuis.
4. Een nadere analyse op de uitkomsten te doen en op basis daarvan een vertaalslag voor verbeteringen te maken in de Ontwikkelagenda voor de organisatie.

### **Communicatie**

Onder het kopje Uitvoering wordt ingegaan op het communicatietraject.

DRAAGVLAK

--

DUURZAAMHEID

--

RISICO'S (financieel/juridisch)

--

## FINANCIËLE CONSEQUENTIES

--

## AANPAK/UITVOERING

Wat communiceren we en op welk moment?

Timing en inhoud van de communicatie is cruciaal m.b.t. de beeldvorming over hoe we als gemeente omgaan met de resultaten uit de burgerpeiling. Complicerende factor daarbij is dat de resultaten in feite vanwege de benchmarking met andere gemeenten nu al openbaar zijn via [www.waarstaatjegemeente.nl](http://www.waarstaatjegemeente.nl). In onderstaande tabel zijn de communicatiemomenten vermeld. De aanpak heeft twee sporen: communicatietraject zoals hieronder vermeld. Daarnaast wordt gewerkt aan een plan van aanpak. Er wordt een persbericht opgesteld.

Wanneer	Wat	Wie
2 februari	Uitkomsten gepresenteerd in directie	Onderzoeker/directie
15 februari	Uitkomsten gepresenteerd in collegevergadering	CC/College
21 februari	Resultaten en plan van aanpak bespreken in directie	CC/Directie
1 maart	Uitkomsten voorleggen aan college aan de hand van voorstel	CC/College
2 maart	Aanleveren als publicatie voor Huis aan Huis	CC/Communicatie
4 maart	Bericht via nieuwsbrief aan raad over beschikbaarheid cijfers op website + aangeven link naar website	Griffie
	Artikel Intranet voor medewerkers vanuit de directie	Communicatie
4 maart	Persbericht versturen.	Communicatie
4 maart	Persbericht op site plaatsen + inclusief het resultaat	Communicatie
9 maart	Publicatie in Huis aan Huis	Communicatie
14 maart	Uitkomsten op de lijst van ingekomen stukken van de raad	Griffie