

Leden van de Gemeenteraad van de
gemeente Alphen aan den Rijn

Stadhuisplein 1
Postbus 13
2400 AA Alphen aan den Rijn
Telefoon: 14 0172
E-mail: gemeente@alphenaandenrijn.nl
Website: www.alphenaandenrijn.nl

Zaaknummer
3431516

Datum
17 april 2025

Contactpersoon
M.A.O. Godrie

Onderwerp
Rapport Burgerpeiling 'Waar staat de gemeente Alphen aan
den Rijn' 2024

Geachte leden van de raad,

Met deze brief willen wij u informeren over het bijgevoegde Resultaten Burgerpeiling 'Waar staat de gemeente Alphen aan den Rijn' 2024.

Inleiding

De gemeente Alphen aan den Rijn voert al vele jaren periodiek bewonerspeilingen uit. In 2024 is de Burgerpeiling weer uitgevraagd, die bestaat uit een vaste landelijke vragenlijst. Deze wordt ook gebruikt voor vergelijking op de landelijke benchmark website Waarstaatjegemeente.nl.

De Burgerpeiling 'Waar staat de gemeente Alphen aan den Rijn' biedt inzicht in tevredenheid, wensen en meningen van inwoners over de thema's:

- * Woon- en leefomgeving;
- * Relatie tussen de inwoner en de gemeente;
- * Gemeentelijke dienstverlening inclusief hostmanship;
- * Welzijn en zorg inclusief samenredzaamheid.

De antwoorden zijn uitgesplitst naar de gemeente als totaal en deels ook naar de 16 wijken en kernen.

De resultaten zijn vergeleken met de Burgerpeiling van Alphen van 2020 en 2022 en met de landelijke resultaten. In die vergelijkingen kunnen we van een verschil spreken als de uitkomsten 0,3 of 3% van elkaar afwijken. Naast statistische cijfers bevat het rapport ook citaten van de

respondenten per thema. In het laatste hoofdstuk is een prioriteitenmatrix opgenomen die gebruikt kan worden om te zien welke factoren de tevredenheid van de inspanningen van de gemeente Alphen aan den Rijn voor de inwoners bepalen.

Een peiling is een momentopname en het is van belang om de resultaten in de context te zien. Waar bijvoorbeeld in de peiling van 2022 de negatieve gevolgen van corona en het algemeen vertrouwen in overheid doorklonken, zien we nu een positiever algemeen beeld.

Beoogd maatschappelijk resultaat

De Burgerpeiling biedt inzicht in de waardering, wensen en meningen van de inwoners. Door dit langjarige onderzoek geeft het de meerjarige trends aan ter ondersteuning van de gemeentelijk beleids- en uitvoeringstaken op deze 4 maatschappelijke thema's.

Participatie

De ca. 10.000 genodigden voor deelname aan deze peiling zijn steekproefsgewijs uit de Basisregistratie Personen gehaald. Naast deze eenmalige steekproef zijn ook de ca 2.000 leden van het digitale Alphenpanel bevraagd. Er heeft geen participatie plaatsgevonden op deze standaard landelijke vragenlijst.

Realisatie

Er komt een nieuwsbericht met het rapport op de gemeentelijke website. De deelnemers ontvangen een bedank-e-mail met een verwijzing naar het nieuwsbericht en rapport. De resultaten worden door Ipsos I&O research voor ons gepubliceerd op de landelijke website:

<https://www.waarstaatjegemeente.nl/dashboard/dashboard/burgerpeiling>.

Deze structurele inwonerspeilingen geven de trends aan waarmee getoetst kan worden of er inhoudelijk goed aangesloten wordt op de ambities uit het coalitieakkoord. Veel resultaten vormen ook de input voor de indicatoren van de planning & control cyclus. De inhoudelijke verwerking ligt bij de diverse beleids- en uitvoeringstaken.

Als voorbeeld is voor het thema Dienstverlening afgelopen december de Visie Dienstverlening vastgesteld. We streven voor de gemeentelijke dienstverlening naar een afgeronde 7 en zien t.o.v. 2022 een lichte stijging naar een 6,7. Voor persoonlijke dienstverlening in producten en het persoonlijk contact zien we stijgende cijfers en ook de digitale dienstverlening wordt hoger gewaardeerd. De interne campagne Duidelijke taal lijkt vruchten af te werpen met een hogere waardering voor het gebruik van heldere taal. Lastig bij een effectmeting is natuurlijk dat er niet een direct verband hoeft te zijn met de inspanningen van de gemeente. Aan de suggesties is nog steeds wel af te lezen dat informeren en communiceren continue aandacht vergen. Dit is met name een

Zaaknummer
3431516

Datum
17 april 2025

Blad
3 van 3

speerpunt waar we mee aan de slag zijn in het Uitvoeringsprogramma van de Visie gemeentelijke dienstverlening.

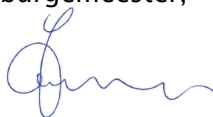
Bijlage(n):

* Rapport WSJG Burgerpeiling Alphen aan den Rijn 2024

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Alphen aan den Rijn,
de wnd. secretaris, de burgemeester,



drs. F. (Flora) van den Berg



dr. J.P. (Peter) Rehwinkel