

Waarstaatjegemeente.nl Burgerrollen

Zes burgerrollen

-  Burger als kiezer
-  Burger als klant
-  Burger als onderdaan
-  Burger als partner
-  Burger als wijkbewoner
-  Burger als belastingbetaler

Meedoen in 2010!

Wat is de mening van uw burgers over de gemeente? Hoe staat uw gemeente er voor? Gaat het goed? Zijn er punten tot verbetering? Hoe staat uw gemeente er voor in vergelijking tot andere gemeenten? Veel burgers, raadsleden, en collega's vragen zich dit af. Waarstaatjegemeente.nl Burgerrollen is een eenvoudig instrument dat snel en gemakkelijk kan worden ingezet en dat aansluit op instrumenten die reeds ontwikkeld zijn, zoals de Veiligheidsmonitor. Maar liefst 204 Nederlandse gemeenten hebben één of meer keer meegedaan aan Waarstaatjegemeente.nl Burgerrollen, uitgevoerd door Het PON, Deloitte en BMC.

Voorjaar 2010

Elke Nederlandse gemeente kan zich aanmelden voor de nieuwe uitvoering van Waarstaatjegemeente.nl Burgerrollen die start in maart. U kunt zich aanmelden tot 1 maart 2010 voor het standaardtraject Voorjaar 2010 (maart t/m september) via waarstaatjegemeente@hetpon.nl. Meedoen kost u weinig tijd en geld. De kosten voor deelname in 2010 bedragen € 4.990,- exclusief BTW.

KING Waarstaatjegemeente.nl

Als u zich bij het PON aanmeldt voor deelname aan Waarstaatjegemeente.nl Burgerrollen, doet uw gemeente automatisch mee aan het overkoepelende VNG/KING-project Waarstaatjegemeente.nl. Eenmaal per jaar in het najaar, krijgt u vanuit KING de vraag om een aantal registratiegegevens aan te leveren voor het zelfonderzoek en om gegevens aan te leveren voor de monitoring van het bestuursakkoord (zie pagina 2 voor meer informatie).

Meer informatie?

Kijk voor meer informatie op: waarstaatjegemeente.hetpon.nl of neem contact op met Eva Stultjens of Karin du Long van het PON via waarstaatjegemeente@hetpon.nl of (013) 535 15 35.

Project viert eerste lustrum, maar ...

Het begon ooit met een enthousiast denk- en praatclubje op initiatief van de gemeentesecretaris van Bostel, Jan Fraanje. Gaandeweg werden de ideeën daarvan uitgewerkt tot wat momenteel het grootste burgeronderzoek van Nederland is:

Waarstaatjegemeente.nl

Dit jaar viert het project z'n eerste lustrum. Altijd een goed moment om eens te kijken wat er nu terecht is gekomen van de oorspronkelijke ambities.



Harrie Aardema

Waar staat Waarstaatjegemeente.nl nu zelf?

Harrie Aardema, partner bij het organisatieadviesbureau BMC en bijzonder hoogleraar aan de Open Universiteit, legde in samenwerking met zijn collega Arno Korsten een belangrijk fundament voor het project. Samen schreven zij in 2006 het boek *De Staat van de Gemeente. Op weg naar een handzame, landelijke gemeentemonitor*. "Gemeenten werden door 'hogere' overheden bedolven onder een enorme plannings- en verantwoordingslast", aldus Harrie Aardema. "Dat moet anders kunnen," zeiden de initiatiefnemers tegen elkaar. Als je de horizontale verantwoording (verantwoording aan de burger) goed organiseert, kun je de verticale verantwoording (aan Rijk en provincies) reduceren."

Monitor

Zo werd een monitor ontwikkeld waarmee burgers een oordeel kunnen vellen over hun eigen gemeente. Deze bestond uit een handzame set van vijftig indicatoren die ruwweg het gehele werkterrein van een gemeente bestrijken. "Ik constateer dat *De Staat van de Gemeente* sindsdien een grote vlucht heeft genomen", vervolgt Harrie Aardema. "Meer dan de helft van de gemeenten heeft er inmiddels aan meegedaan. Maar is het daarmee ook een succes? Ik constateer op dat vlak nog wel wat onduidelijkheden." De opsomming van kritische kanttekeningen van Harrie Aardema spreekt wat dat betreft boekdelen. "Heeft *De Staat van de Ge-*



"Er zouden meer best practices uitgewisseld kunnen worden"

meente nu ook al geleid tot minder controle en minder verantwoordingsdruk van de kant van het rijk? Eerlijk gezegd heb ik daaromtrent van de kant van de gemeenten nog niet zulke overtuigende signalen ontvangen. Het lijkt erop dat *De Staat van de Gemeente* niet in plaats van, maar boven op de bestaande monitors en controle-instrumenten is ge-

komen, terwijl er ook steeds weer nieuwe instrumenten bij komen. *De Staat* had echter andere instrumenten overbodig moeten maken. Ook als benchmark instrument en voor de uitwisseling van best practices zou het nog beter uit de verf kunnen komen. Het zou veel meer gekoppeld kunnen worden aan leer- en verbeterprocessen. Hoe vertaalt je de bevindingen in concrete politieke, bestuurlijke en organisatorische uitwerkingen? Dit gebeurt nog onvoldoende. Er zijn ook nog te weinig gemeenten die, op basis van de uitkomsten, eens in de keukens van een andere, vergelijkbare gemeente gaan kijken. Dus dat kan beter. We moeten geen genoegen nemen met meten alleen. Kortom: we hebben veel mooie ervaring opgedaan in de eerste vijf jaar, maar nu wordt het tijd om vervolgstappen te maken."

Waarstaatjegemeente.nl juist in tijden van bezuiniging

De recessie raakt iedereen, ook gemeenten. Inkomsten uit de algemene uitkering lopen terug en bij een aantal gemeenten zijn de effecten van bevolkingskrimp eveneens voelbaar. Vaak moet het ambitieniveau worden bijgesteld ten aanzien van de uitgaven van het voorzieningenniveau, de investeringen in de bouw van woningen en de stimulering van de arbeidsmarkt.

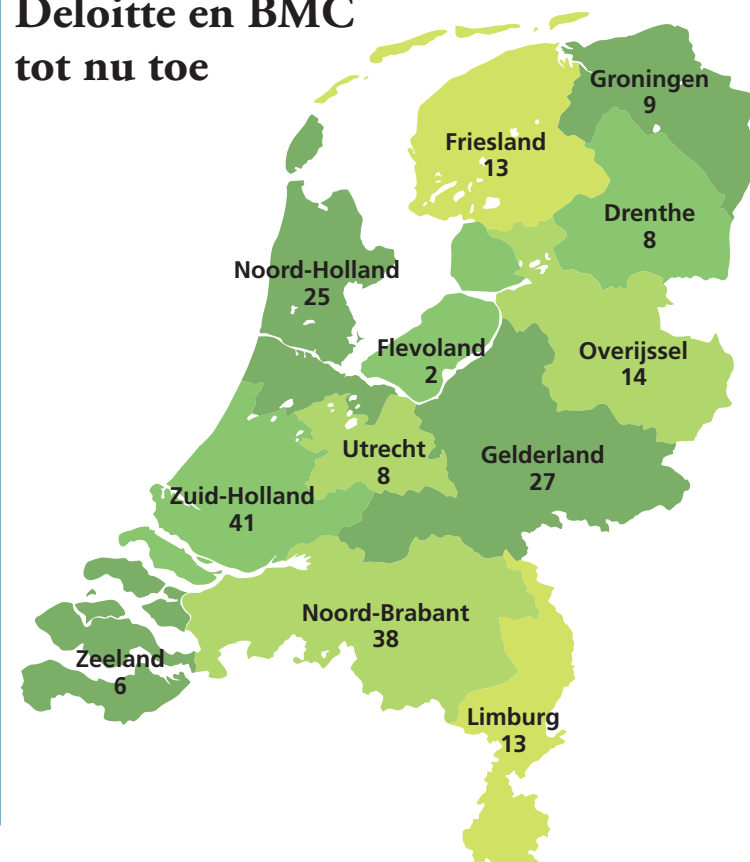
Zie hier een kans voor gemeenten om duurzaam te groeien en te bepalen wat daadwerkelijk belangrijk is. Echter hoe doe je dat als gemeente? Veel gemeenten hebben immers moeite met het benoemen van goede indicatoren die niet alleen iets vertellen over de resultaten van

geleverde inspanningen, maar ook een idee geven over de mate waarin beoogde maatschappelijke effecten zijn gehaald. Een goede graadmeter om de effecten van beleid – en daarmee het belang van voorzieningen – te toetsen wordt gevormd door burgeroordeelen.

Het instrument Waarstaatjegemeente.nl Burgerrollen vormt een goede opmaat voor gemeenten om de waardering van burgers op een aantal terreinen in beeld te brengen.

De waardering van burgers kan op verschillende manieren een rol spelen binnen het proces van financieel heroverwegen. Met de waardering van burgers in de hand kunnen gemeenten nagaan of het gevoerde beleid ook het gewenste resultaat in burgerwaardering heeft opgeleverd. Zo kan een 8 voor de vraag "is het openbaar groen in de wijk goed onderhouden?" de volgende vragen oproepen: zijn wij daar als gemeente tevreden mee? of sluit dit niet aan bij de mate van prioriteit en verwante beleidsintensiteit? De antwoorden op dit soort vragen kunnen gemeenten helpen bij het zoeken naar mogelijkheden tot bezuiniging.

Deelnemers PON, Deloitte en BMC tot nu toe





Gemeente Westervoort:

Spiegelen, leren en kijken naar de toekomst

Datum: Maandagavond 16 november 2009

Plaats: Gemeentehuis van Westervoort

Doel: Speciale informatiebijeenkomst voor College, Raad en ambtenaren over de uitkomsten van het onderzoek Waarstaatjegemeente.nl Burgerrollen

Voorzitter: Burgemeester Geukers

Externe spreker/discussieleider: Marcel Barre, manager bij het organisatieadviesbureau BMC

Aldus de ingrediënten voor een interessante bijeenkomst. Niemand zal kunnen zeggen dat de gemeente het rapport van Waarstaatjegemeente.nl *Burgerrollen* niet serieus neemt. De burgers zijn bevraagd over allerlei aspecten die hun gemeente aangaan en dan moet je de uitkomsten van zo'n onderzoek de aandacht geven die het toekomst, zo is de algemene opvatting van de aanwezigen.

Nulmeting

Westervoort heeft dit voorjaar voor het eerst meegedaan aan het onderzoek en ziet de uitkomst als een nulmeting. De bedoeling

is om over twee jaar weer mee te doen en dan te kijken wat de verschillen zijn met de eerste keer. De uitkomsten vielen geenszins tegen en lagen rond het gemiddelde van andere gemeenten. Tijdens de informatiebijeenkomst kwam onder meer aan de orde de doorontwikkeling van de uitkomsten in de programmabegroting, een mogelijke functie richting burgerjaarsverslag en werden aandachtspunten besproken als leefbaarheid, klanttevredenheid en publieksdienstverlening.

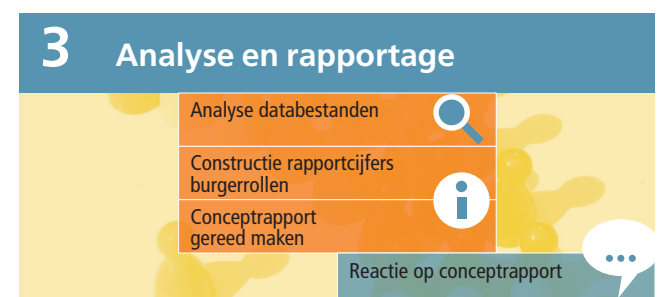
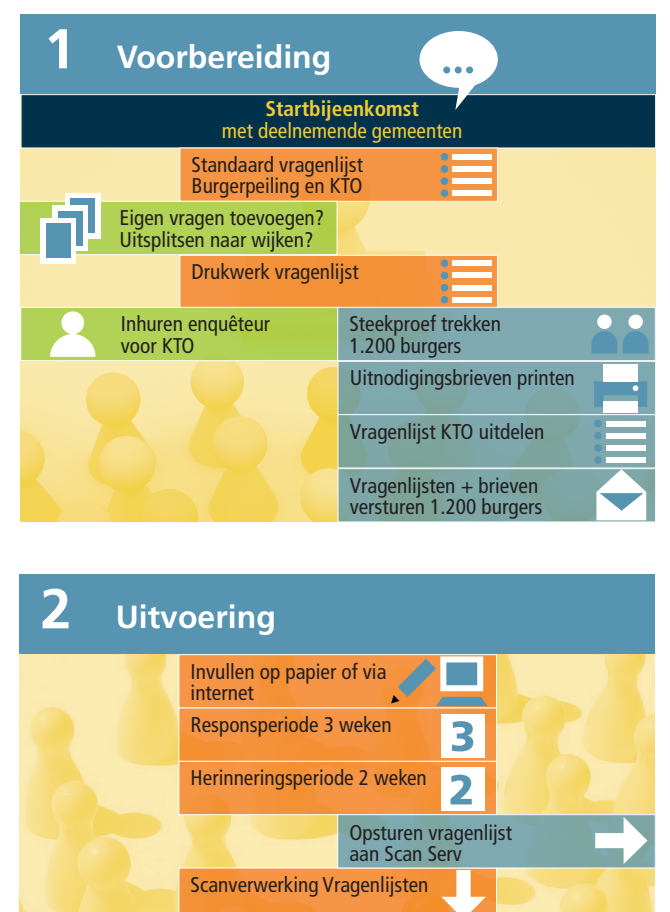
Verwonderpunten

Wat kun je nu met de cijfers? Hoe moet je ze interpreteren? Marcel Barre van BMC had daar een duidelijke mening over. "Laat het een lijstje van verwonderpunten zijn. Een nulmeting is wat het is, namelijk: een nulmeting. Niets meer en niets minder. Alleen als je in negatieve zin expliciet afwijkt van het gemiddelde, is er aanleiding om onmiddellijk aanvullende actie te ondernemen. In andere gevallen moet je het college niet meteen bombarderen met allerlei opdrachten. Laat je niet leiden door de waan van de dag en hanteer een realistische aanpak. Het is wel nuttig om te kijken of de uitkomsten passen in de langetermijnvisie van de gemeente."

De burgemeester en gemeentesecretaris waren het hier volkomen mee eens. De burgemeester sprak over een bewustwording, het voorhouden van een spiegel teneinde de bevindingen vervolgens geleidelijk in te bedden in de gemeentelijke ontwikkelingsplannen.

Uitvoering

Waarstaatjegemeente.nl Burgerrollen
De burgeronderzoeken in de praktijk



Gemeenten opnieuw tevreden over project-uitvoering!

Na iedere uitvoeringsronde van Waarstaatjegemeente.nl *Burgerrollen* wordt een evaluatie uitgevoerd. Het beeld van deelnemers van het Voorjaar 2009 over onze uitvoering is opnieuw positief, zowel over de projectcoördinatie als over de tijdsbesteding. Gemeenten geven aan gemiddeld twee dagen nodig te hebben voor de coördinatie van de burgerpeiling en anderhalve dag voor de coördinatie van het klanttevredenheidsonderzoek. Veel projectleiders van gemeenten zijn dan ook van mening dat het ze weinig tijd kost en vinden de hoeveelheid eigen werk in verhouding met de prijs van het project.

Over de projectcoördinatie van het PON zijn de meeste gemeenten erg tevreden. In het bijzonder worden de communicatie, deskundigheid, representativiteit, oplossingsgerichtheid en de snelheid van reageren op vragen erg goed gewaardeerd. Gemeenten beoordelen de projectcoördinatie vanuit het PON dan ook gemiddeld met een 7,5!



Gemeenten aan het woord

Cranendonck

Prettig verrast door enquêteur voor KTO

De gemeente Cranendonck doet dit jaar voor het eerst mee aan het project Waarstaatjegemeente.nl. Voor het onderzoek naar de Burgerrollen heeft men PON, Deloitte en BMC ingeschakeld. Teamleider Paul Hertog van de gemeente is prettig verrast door de aanpak van het projectbureau. “je merkt dat het een ervaren team is”.

“Toen we begonnen met het project, dacht ik, nou daar zullen we wel wat werk aan krijgen”, vervolgt Paul Hertog. “Dat is me meteen vanaf het begin enorm meegevallen. Stappenplan, offerte, voorbespreking, alles is heel gestroomlijnd verlopen. Ik heb er nog nooit een sturing voor nodig gehad om het bij te stellen.”

Enquêteur voor KTO

De gemeente Cranendonck heeft voor het burgeronderzoek op het gemeentehuis via het projectbureau van het

PON, een externe enquêteur ingeschakeld. “Ook dat heeft ons prettig verrast”, aldus Paul Hertog. Er kwam een dame die de burgers vragen stelde en die de antwoorden meteen in een PDA, zeg maar mobiele telefoon, digitaal opsloeg. Al snel hadden we het normaantal van 100 ingevulde formulieren al gehaald. De overige dagdelen die waren afgesproken, werden niet in rekening gebracht. Dat is toch heel plezierig.”

Communicatie

“We hebben over het werk van de enquêteur geen wanklank gehoord, niet van ons eigen personeel en niet van de burgers die werden bevraagd”, besluit Paul Hertog. We hebben het onderzoek vooraf naar de burgers toe goed gecommuniceerd in het plaatselijke blad. Dat was ook wel een belangrijke voorwaarde om een project als dit zo goed mogelijk te laten verlopen”.

Bolsward

Voor de tweede keer meegedaan

Toen de coalitiepartijen van de gemeenteraad Bolsward in 2006 een nieuw coalitieprogramma formuleerde, spatten de ambities er vanaf. De dienstverlening moest naar een hoger plan, de bureaucratie moest minder, het was zaak om beter te organiseren én te communiceren en men wilde actiever samenwerken met andere overheden. Daarvoor werden onder leiding van de gemeentesecretaris Martin Fierant een missie, visie en doelstellingen voor de gemeentelijke organisatie opgesteld.

Maar hoe meet je of je aan je eigen doelstellingen voldoet? Daar hoefde Martin Fierant niet lang over na te denken. “In 2005 bezocht ik op het congres van de VGS een workshop over De Staat van de Gemeente. Het onderzoeks- en benchmarkinstrument dat tegenwoordig Waarstaatjegemeente.nl heet, is onafhankelijk, compact, niet duur en stelt je in de

gelegenheid te vergelijken met andere gemeenten.” En dus deed Bolsward mee in 2006. Uit het onderzoek kwamen punten naar voren die voor verbetering vatbaar waren, waaronder de website, de openingstijden van het stadhuis, huisvesting, jeugdbeleid en actualiteit van de bestemmingsplannen. “Met die informatie is een missieteam van jonge medewerkers aan de slag gegaan, aldus de gemeentesecretaris. In het voorjaar van 2009 hebben we opnieuw meegedaan. Toen bleek dat we veel progressie hebben geboekt. Zo is de dienstverlening aan de lokketten verder verbeterd en de website ook. Het was de tweede keer wel lastig dat de vraagstelling afweek van de versie uit 2006. Daarmee moet je oppassen anders kun je niet meer goed vergelijken. Maar al met al is Waarstaatjegemeente.nl een prima instrument om mee te werken.”



Bunschoten

“We communiceren de resultaten proactief!”

Bunschoten doet dit najaar voor de tweede keer mee aan Waarstaatjegemeente.nl. De eerste keer was in het najaar van 2007. Toen heeft de gemeente een omvangrijke communicatiemix ingezet om de resultaten gericht naar verschillende doelgroepen te communiceren. Volgens communicatieadviseur Peter Koelewijn biedt het project hiertoe ook alle kansen. “De onafhankelijkheid van het onderzoek is een goede garantie voor de objectiviteit van de resultaten. Wij hebben dit intern en naar buiten toe gecommuniceerd samen met de resultaten van een eigen onderzoek dat wij destijds hadden lopen. Dat was een onderzoek naar de kwaliteit van onze telefonische en schriftelijke dienstverlening.”

“Wat wij willen uitstralen is dat de gemeente altijd openstaat voor verbeteringen”, aldus Peter Koelewijn. “Daarbij hoort dat je je kwetsbaar opstelt. Wij

hebben rond het project dan ook een uitgebreid communicatieplan opgezet met een fasering. De eerste fase was de aanloop naar het bekend worden van de resultaten. Toen hebben we de burgers in algemene zin geïnformeerd. In de tweede fase hebben we de resultaten van het onderzoek gepresenteerd en in de derde fase de aanbevelingen voor verbeteringen. Interne doelgroepen waren het gemeentebestuur, raadsleden en interne organisatie. Externe doelgroepen waren media, inwoners, bedrijven en opinieleiders. Om deze doelgroepen goed te kunnen bereiken hebben we een mix van communicatiemiddelen ingezet: website, intranet, personeelsblad, persberichten, interviews, bijeenkomsten voor geïnteresseerden, huis-aan-huis krant, kabelkrant. Zo zijn we met velen in gesprek geraakt over wat goed gaat en wat beter kan. En daar doen we het uiteindelijk allemaal voor.”



Middelharnis

Burgers houden je scherp!

Jaren geleden besloot de gemeente Middelharnis de gemeentelijke dienstverlening meer op de klant af te stemmen. Gemeentesecretaris Harrie Scholtens liet toen een telefonische enquête uitvoeren onder burgers. Daar kwam een 6,7 als waarderingcijfer uit. Vervolgens begon Middelharnis aan het bouwen van een nieuwe organisatie waar ook een verbouwing van het gemeentehuis deel van uitmaakte. Er kwam een nieuwe klantenbalie en de website werd onderhanden genomen. Toen de gemeente in het voorjaar van 2009 meedeed aan Waarstaatjegemeente.nl was de spanning voor de uitkomst dan ook groot. “De doelstelling was een 7,5 en die is er voor wat betreft de burger als klant ook uitgekomen”, aldus de enthousiaste gemeentesecretaris.

In het kader van onze nieuwe klantgerichte oriëntatie hebben we ons jaren geleden een aantal vragen gesteld. Wat willen we bereiken? Wat gaan we daar voor doen? En, wat mag dat kosten? “En uiteindelijk wil de gemeenteraad dan op enig moment wel zien wat je gepresteerd hebt”, vervolgt Harrie Scholtens. “Daarvoor is Waarstaatjegemeente.nl natuurlijk een prima instrument. Niet alleen om te zien hoe goed je bent, maar ook om te onderzoeken wat nog verbetering behoeft. Zo kregen wij voor de Burger als Partner slechts een 5,3. Hiervan hebben wij gezegd dat dit de volgende keer minimaal een 6 moet zijn. We zijn namelijk van plan om over twee jaar wederom mee te doen. Het is een betrouwbaar onderzoek met glasheldere uitkomsten. Het is belangrijk om te weten hoe klanten over je denken. Dat houdt je scherp!”



Aa en Hunze

Benchmarken is belangrijk

De inleiding op de website van de gemeente Aa en Hunze spreekt boekdelen: *In het dienstverleningsonderzoek ‘Waar staat je gemeente’ scoort de gemeente Aa en Hunze dit jaar het hoogste cijfer: de gemiddelde totaalscore van Aa en Hunze is een 7,7. Dit is het cijfer dat burgers de gemeente geven op het onderdeel waarin ze in hun rol als klant (burger als klant) vragen hebben beantwoord.* Bert Ydema, clustercoördinator burgerzaken, is trots. “Het is goed en belangrijk dat je de dienstverlening via een benchmark onder de loep laat nemen. Goed naar de eigen medewerkers toe, maar ook goed om een signaal af te geven aan het bestuur van de gemeente. Het klanttevredenheidsonderzoek kost wel wat tijd, maar je krijgt er veel

voor terug. In ons geval werd bevestigd wat we zelf al dachten. De zorgvuldigheid, uitstraling en professionaliteit van onze medewerkers is uitstekend. Het is leuk om dat bevestigd te krijgen. Aan de andere kant, als de uitkomsten minder waren geweest, dan hadden we meteen geweten waarom. Dat is ook heel waardevol. Met de medewerkers hebben we resultaten goed doorgesproken op ons afdelingsoverleg. Je bent tenslotte steeds op zoek naar het nog verder verbeteren van je dienstverlening. En wie is dan een beter klankbord dan de klant zelf? Waarstaatjegemeente.nl *Burgerrollen* is dus een goed instrument waar eigenlijk elke gemeente om de twee jaar aan zou moeten meedoen. Het instrument wordt alleen nog maar krachtiger naarmate er meer gemeenten meedoen.”

Drukwerk:
Thieme Media Services, Delft