



aan Leden van het Presidium
opsteller Wendy Plukaard
datum 11 augustus 2017
bijlage Samenvatting en resultaten per onderdeel
onderwerp **Uitkomsten raadstevredenheidsonderzoek 2017**

Geachte leden van het Presidium,

Van vrijdag 21 april tot maandag 22 mei 2017 stond het raadstevredenheidsonderzoek van de gemeenteraad van Woerden via SurveyMonkey online. Alle deelnemers ontvingen per e-mail een uitnodiging van de griffie om de 50 vragen uit de enquête in te vullen. In totaal hebben 39 personen het onderzoek geopend waarvan 29 personen het onderzoek volledig hebben ingevuld.

Dienstverlening

Net als in 2013 stond het raadstevredenheidsonderzoek in het teken van de dienstverlening. De vragen gingen dit keer alleen dieper in op hoe de raad tegenover de dienstverlening aan keek. Dit omdat aan een groot deel van de (open) vragen een memoveld was toegevoegd. Hierdoor hadden de deelnemers de mogelijkheid om met interessante opmerkingen en suggesties te komen.

Opbouw raadstevredenheidsonderzoek

Op de volgende pagina van de memo staan de uitkomsten in kort samengevat. De verdere pagina's bevatten een uitwerking van onderstaande onderdelen uit het raadstevredenheidsonderzoek. Indien er om cijfer(s) is gevraagd bij de vragen in de enquête, staat het gemiddelde rapportcijfer steeds bovenaan. Voor wat betreft uw verzamelde reacties, deze worden meegenomen door de griffie bij de uitwerking van de verbetervoorstellen.

- Vergaderen
- Digitaal vergaderen
- Instrumenten van de Raad
- Evenementen en activiteiten
- Communicatie
- Raadsgriffie Woerden
- Rekenkamercommissie Woerden

Ten slotte

Het Presidium wordt gevraagd om kennis te nemen van de uitkomsten van het raadstevredenheidsonderzoek 2017. De verbeterpunten zullen in een vervolg memo worden voorzien van verbetervoorstellen en worden aangeboden in het Presidium. Naar aanleiding van deze bespreking kunnen daarnaast aanvullende punten ter verbetering door het Presidium worden aangegeven.

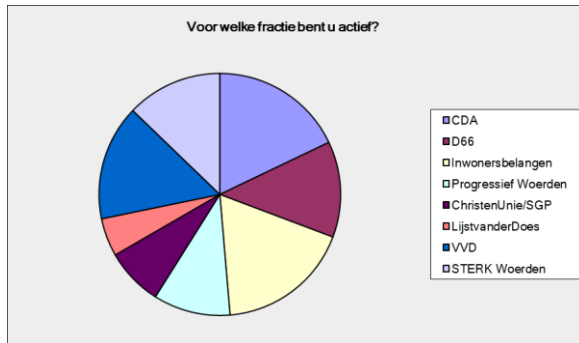
Daarnaast hebben wij met veel plezier deze enquête opgezet, uitgevoerd en uitgewerkt. Wij hopen dat u met evenveel plezier de uitwerking hiervan zult lezen.

Met vriendelijke groet,
Erwin, Onno, Wendy en Lianne



Uitkomsten in het kort - Samenvatting

Het gehouden raadstevredenheidsonderzoek maakt onderdeel uit van het griffieplan 2017, vastgesteld in het Presidium van 5 april 2017.



Van de 54 raadsleden en fractie-assistenten, hebben 29 personen de vragenlijst ingevuld. 10 Respondenten hebben de enquête niet ingevuld. Daarmee is de respons 54 %. Door deze meerderheid is het raadstevredenheidsonderzoek geslaagd.

De resultaten van het raadstevredenheidsonderzoek zullen vooral een barometer zijn voor de griffie. Hierdoor is een veel mindere hoge respons vereist want elke suggestie vinden wij even waardevol en kan een enorme verbetering / verandering teweegbrengen.

Met andere woorden: de puntjes op de i zetten, waardoor u onze dienstverlening nog beter zal waarderen. De belangrijke punten die uit de enquête naar voren kwamen zijn:

De respondenten zijn met een **6,4** over het algemeen redelijk tevreden over de manier van **vergaderen**. Toch zijn er ook verbeterpunten zoals: de vergaderduur, het voorzitterschap en de wijze van debatteren.

Het **digitaal vergaderen** krijgt met een **7** een ruime voldoende van de respondenten. Alleen heeft men **slechte** ervaringen met de **zoekmachine** op website waardoor de vindbaarheid van stukken als lastig wordt ervaren.

De website wordt met **44,8%** het meeste gebruikt. De vergaderapp RaadWoerden wordt door **34,5%** personen gebruikt en **20,7%** van de respondenten heeft geen voorkeur en gebruikt beide toepassingen door elkaar

Uit de vraag aan de respondenten of zij het handig vonden wanneer er **sjablonen** beschikbaar zouden zijn van **raadsinstrumenten** op de website, antwoordde **69%** positief.

Bij het onderdeel **evenementen en activiteiten** blijkt dat verschillende vergadervormen wenselijk zijn met uitzondering van de regiobijeenkomsten. De **avonduren** hebben de voorkeur mits dit niet ten koste gaat van **contact** tussen raad en **inwoners**.

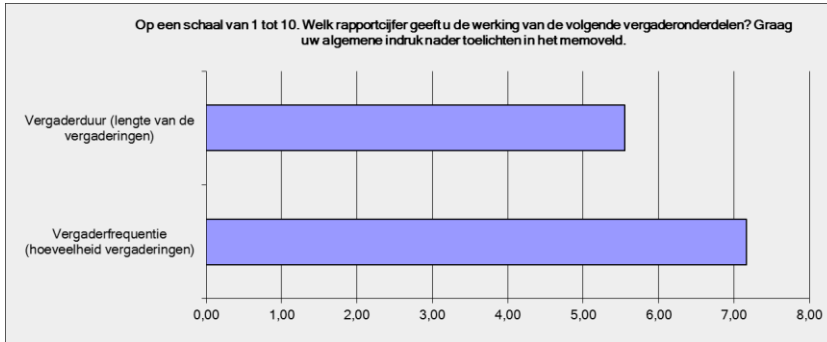
Zoals de respondenten zelf aangeven **communiceert** de griffie richting de raad **precies goed**. Daarnaast wordt de algemene bereikbaarheid van de griffe gewaardeerd met een **8,9**. De voorkeur van de respondenten is om de reguliere communicatiemiddelen uit te breiden met **Facebook**.

74,1% Van de respondenten vindt dat de Rekenkamercommissie een passende werkwijze hanteert. Men is tevreden maar geeft wel aan dat de lange doorlooptijd van de onderzoeken zorgt voor minder actuele informatie. **64,3%** Van de respondenten spreekt de voorkeur uit om de aanbestedingsvorm van de onderzoeksrapporten te wijzigen naar een aanbestedingsbrief.



Opbouw uitkomsten enquête - Resultaten per onderdeel

Uitkomsten / cijfer : 6,4
Onderdeel : vergaderen
 Deze vragen gingen voornamelijk over de vergaderfrequentie, indeling en soort vergaderingen, spreektijden het (toekomstig) vergadermodel van de gemeente Woerden.



**meer
DEBAT
structuur
VOORKOMEN
van HERHALINGEN
STRAK houden
van
VERGADERINGEN
sturen en bewaken**

De vergaderfrequentie wordt door de respondenten met een **7,2** als prima ervaren. De vergaderduur is met een cijfer van **5,6** te laag en te lang. Men geeft aan dat er veelvuldig wordt bedankt, geïnterrupteerd en herhaald tijdens vergaderingen waardoor de dynamiek ontbreekt en er geen ruimte is voor debat.

Over het voorzitterschap zijn de respondenten minder enthousiast in hun reacties (open vraag) omdat dit aspect een belangrijk rol speelt bij het efficiënt vergaderen. Men verwacht van de (commissie)voorzitters het volgende:

- het vermijden van onnodige lange bijdrages van insprekers, raad en college
- het voorkomen van herhalingen
- sturen op inhoud van de discussies (kern)
- ruimte voor debat
- het houden van orde
- actief optreden
- samenvatten

In hoeverre was u het eens met de volgende stellingen over de verschillende vergaderingen?

VRAAG 4	Erg eens	Eens	Neutraal	Oneens	Erg oneens
De raads- en commissieleden debatteren goed met elkaar	0	6	8	14	1
De raads- en commissieleden stellen enkel (of vooral) vragen aan het college	0	18	7	4	0
De raads- en commissieleden zijn goed voorbereid op elke vergadering	0	13	12	4	0
De collegeleden zijn goed voorbereid op elke vergadering	1	18	8	2	0
De opstelling in de commissie / raadszaal draagt bij aan een goed debat / oordeelsvorming	1	8	6	13	1
De spreekorde in de vergadering draagt bij aan een goed debat / oordeelsvorming	1	13	11	3	1

Uit bovenstaande vraag blijkt dat naast de invulling van vergaderingen (tijdsbesteding) de kwaliteit van de voorzitter, de vergaderomgeving ook van invloed is bij hoe tevreden men is over het vergaderen.

BOB vergadermodel

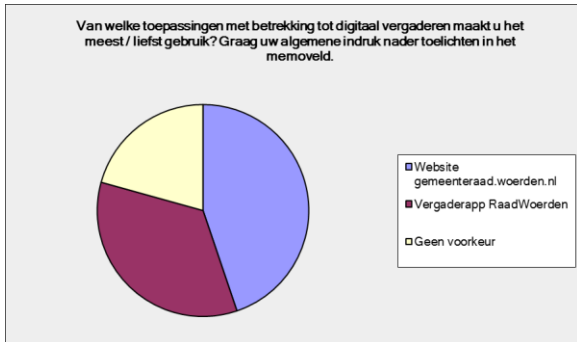
De respondenten hebben aangegeven via een open vraag met welke aspecten de werkgroep 2018 zich bezig moet houden. Het blijkt dat de respondenten het toekomstige vergadermodel zien als manier om de politiek herkenbaar en aantrekkelijker te maken voor zichzelf en de Woerdense samenleving. Vernieuwen zit niet alleen in de structuur maar ook in de cultuur. Betrek de inwoners erbij, vraag om input en durf ook een NEE uit te leggen.



Uitkomsten / cijfer : 7

Onderdeel : digitaal vergaderen

Bij deze vragen gingen het over het gebruiksgemak van het RIS, de vergaderapp RaadWoerden en de informatievoorziening richting de raad.



**WISSELEND gebruik
LASTIG zoeken
slechte ZOEKMACHINE
PRIMA WEBSITE
THEMADOSSIERS bijhouden
MEER
nieuwsberichten
goed en OVERZICHTELIJK
vergaderapp NIET PERFECT**

De gemeenteraad maakt gebruik van een eigen raadsinformatiesysteem (RIS), website en vergaderapp van GemeenteOplossingen. In de enquête is gevraagd of de respondenten tevreden zijn over het digitaal vergaderen in de breedste zin van het woord.

Over het algemeen zijn de respondenten tevreden over de toepassingen waarmee zij vergaderen. De website wordt met **44,8%** het meeste gebruikt. De vergaderapp RaadWoerden wordt door **34,5%** personen gebruikt en **20,7%** van de respondenten heeft geen voorkeur en gebruikt beide toepassingen door elkaar.

De gebruiksvriendelijkheid van het RIS

VRAAG 8	Gemiddeld cijfer
Vindbaarheid en toegankelijkheid van de informatie in het algemeen	6,7
Vergaderingen	7,8
De lijst met ingekomen stukken (DLIS)	7,5
Overige stukken o.a. artikel 40 vragen, verordeningen en collegebesluiten	7,0
Termijnagenda (LTA)	7,3
Activiteitenkalender	7,6
Themadossiers	6,2
Nieuwsberichten	5,8
Achtergrondinformatie zoals: handboek, RvO en instrumenten van de raad	6,2
Profielpagina in het smoelenboek	7,0

Als rapportcijfer geven de respondenten voor de website een **7,9** en voor de gebruiksvriendelijkheid een **6,9**. Waarbij het gebruik van de zoekmachine om informatie op te zoeken op de website als slecht werd beoordeeld (memoveld).

Functionaliteit vergaderapp

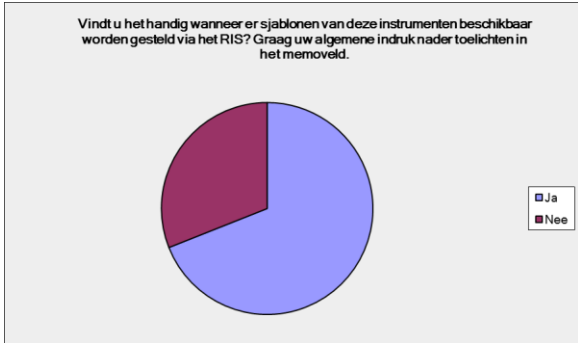
VRAAG 9	Gemiddeld cijfer
Werking van de vergaderapp	6,5
Gebruiksvriendelijkheid	6,3
Kalenderfunctie	6,7
Archieffunctie	5,8
Vergaderfunctie	6,1
Bewerken / annoteren van documenten	5,9
Delen van documenten met collega's	5,6

GemeenteOplossingen, de leverancier van het RIS en de vergaderapp is in grote mate leidend in de vormgeving van deze toepassingen. Vanuit de griffie zullen uw suggesties en wensen uit het memoveld doorgeven.



Onderdeel : instrumenten van de Raad

Deze vragen gingen voornamelijk over de instrumenten die raads- en fractieassistenten tot hun beschikking hebben. Deze 'instrumenten van de raad' staan samen met het Reglement van Orde op de website.



NUTTIG
standaard SJABLONEN
MOTIES en AMENDEMENTEN
ontlasting GRIFFIE
HULPMIDDEL vergaderproces
instrumenten JUUST interpreteren
TECHNISCHE VRAGEN niet
ZWART / WIT
advies griffie

Vanaf september 2012 vergadert de raad digitaal. Sindsdien kunnen fractieassistenten en raadsleden op de website onder de raad > over de raad > [Reglement van Orde](#), gebruik maken van het handboek raadsleden en de placemat. De placemat bevat de instrumenten van de raad. Bij ieder instrument staat in het kort uitgelegd wanneer je welk instrument kan toepassen en hoe de procedure is bij het gebruik van de instrumenten. De placemat wordt onder de aandacht gebracht bij de installatie van de nieuwe raad en bij het aanmelden van nieuwe fractieassistenten.

In de enquête is de vraag gesteld of de respondenten het handig vinden wanneer er van de raadsinstrumenten, sjablonen door de griffie beschikbaar worden gesteld via de website. **69%** Van de respondenten heeft hierop positief geantwoord. Uit de reacties in het memoveld blijkt wel dat enkele personen niet op de hoogte waren van het bestaan van deze placemat.

In hoeverre was u het eens met de volgende stellingen over de instrumenten van de raad?

VRAAG 12	Erg eens	Eens	Neutraal	Oneens	Erg oneens
Technische vragen alleen vooraf aan de vakambtenaar stellen	2	14	8	3	2
Een motie bespreek je in de raadsvergadering en niet vooraf in de commissie	2	7	3	11	6
Stel geen of minder schriftelijke vragen om zo de organisatie niet te belasten.	0	7	5	12	5
Stel altijd eerst vragen aan vakambtenaren voordat ik meer informatie wil van het college	0	9	13	7	0
Onderwerp is pas goed behandeld als het besproken is in de commissie	1	10	9	8	1
Wil één fractie iets bespreken in de commissie dan moet dat onderwerp worden geagendeerd	1	16	4	8	0

Agendacommissie

Is een nieuw instrument van de raad, vastgesteld in de raadsvergadering van 20 april 2017. Waardoor u als gemeenteraad meer regie heeft over uw eigen politieke agenda en uw informatiebehoefte. Uit de reacties in het memoveld, blijkt dat de respondenten het van essentieel belang vinden, dat elk agenderingsverzoek steekhoudende argumentatie moet bevatten. Hierdoor is het doel van de bespreking in de desbetreffende commissie duidelijk zonder dat het alleen een middel is om politiek aandacht te vragen. Het is een instrument voor fracties om af te tasten of er draagvlak is binnen de raad voor verdere inhoudelijke bespreking.



Onderdeel : evenementen en activiteiten

Bij deze vragen ging het over de verschillende evenementen en activiteiten van de raad, zoals: presentaties, werkbezoeken en bestuursuitjes etc.

De raad heeft naast de reguliere vergadercyclus veel meer bijeenkomsten gepland staan. Bij deze vraag ging het erom welk belang u hechtte aan onderstaande activiteit.

VRAAG 13	Wenselijk	Niet wenselijk
Hoorzittingen	25	4
Werkbezoeken / Excursies	28	1
Regiobijeenkomsten (denk aan de U10)	13	16
Losse bijpraatsessies vanuit collegezijde	25	4



De huidige vergaderstructuur van de gemeenteraad sluit niet aan bij de reacties van de respondenten, die aangeven dat er meer behoefte is aan verschillende vormen van informeel overleg, mits het duidelijk is wat de status en het doel is van zo'n bijeenkomst. De vorm van informatie verstrekken moet passen bij het onderwerp en de behoefte van de raad.

Dit sluit aan op de vraag over het organiseren van bijeenkomsten naast de raadscommissies en raadsvergaderingen. De respondenten zijn van mening dat alle bovenstaande (noodzakelijke) bijeenkomsten buiten reguliere vergadercyclus gepland mogen worden. Naast de informatiebehoefte van de raad is het van belang dat deze bijeenkomsten aansluiten, indien van toepassing, bij de inwoners.

Tijdstip van de vergaderingen

VRAAG 15	Erg eens	Eens	Neutraal	Oneens	Erg oneens
Alle vergaderingen en bijeenkomsten in de avond(uren)	5	14	7	2	1
Deze starten om 19.30 uur	3	9	5	10	2
De eindtijd ervan is maximaal 23:30 uur	8	12	5	3	1

Wat opvalt bij het tijdstip van de vergaderingen is dat de respondenten zeer verdeeld zijn over de aanvangstijd. Waar de respondenten het wel over eens zijn, is dat wanneer het tijdstip wordt aangepast, deze voor de gehele reguliere vergadercyclus moet gelden. Met uitzondering van werkbezoeken en/of soortgelijke bijeenkomsten.

Elk jaar organiseert de griffie het bestuursuitje voor raad en college. Als u kon kiezen, hoe zou u het bestuursuitje organiseren?

VRAAG 16	Response Percent
Meerdaags (bijvoorbeeld weekend met Hele dag	10,3%
Een dagdeel	20,7%
Buiten de gemeentegrenzen (gedeeltelijk)	69,0%
Binnen de gemeentegrenzen	31,0%
Deelname gemeentesecretaris	58,6%
Deelname directie	44,8%
Ik heb geen behoefte aan een bestuursuitje	41,4%
	10,3%

INFORMATIE behoefte op **MAAT** onderbouwen
DOEL VORM en **STATUS** reguliere **VERGADERINGEN** **AVONDUREN**
 informeel overleg **FLEXIBEL** **BESTUURSUITJE** dagdeel binnen de **GEMEENTE** grenzen



Onderdeel : communicatie

Deze vragen gingen voornamelijk over communicatie-uitingen. Zoals de wekelijkse bijdrage vanuit de raad op de infopagina in de Woerdense Courant. Maar ook de nieuwsmodule op gemeenteraad.woerden.nl en Social Media.



nee SOCIAAL MEDIA
sociale uitingen
TAAK
politieke PARTIJEN
taak GRIFFIE
INFORMEREN inwoners
FACEBOOK pagina
NIEUWSBERICHTEN
terugkoppeling vanuit RAAD

De meningen lopen uiteen met betrekking tot het inzetten van Social Media door de griffie.

Volgens **62,1%** van de respondenten hoeft de griffie zich niet meer te gaan concentreren op **uitingen** van de raad op Social Media. Maar men spreekt vooral de voorkeur uit om facebook te gaan gebruiken als aanvulling naast de mondelinge, audio, schriftelijke en digitale communicatiemiddelen die als worden ingezet door de griffie.

De tweets die worden geplaatst door de griffie zijn objectief en niet-politiek gekleurd.

Een belangrijk communicatiekanaal van de raad is de infopagina in de Woerdense Courant. Welke informatie zou hoofdzakelijk in de Woerdense Courant moeten staan?

VRAAG 17	Response Percent
Series over raadsleden en fractieassistenten	44,8%
Standpunten van fracties	31,0%
Informatie over komende bespreekpunten in de commissies en raad	86,2%
Maandelijkse terugkoppeling uit de commissies en raad	82,8%
Informatie over hoe de raad werkt	51,7%

Naast bovenstaande onderwerpen, hebben de respondenten de volgende suggesties meegegeven voor op de infopagina:

- Raadsleden herkenbaar en benaderbaar maken
- Mogelijkheid voor elke partij om te schrijven over doelen, werk, toekomst en wensen.
- Voorstellen van (fractie)medewerkers
- Inwoners voorzien van informatie
- Inwoners meer bevragen bijvoorbeeld via een burgerpanel
- Bij grote dossiers fractiestandpunten publiceren in korte alinea's (max 40 woorden)
- Oproepen voor kennismakingsavonden etc
- Artikelen publiceren die geschreven zijn door onafhankelijke journalisten
- Onderwerpen en thema's bij toerbeurt vanuit de fracties publiceren
- Een eigen krant maken



Uitkomsten / cijfer : 7,5

Onderdeel : raadsgriffie Woerden

Deze vragen gingen voornamelijk over de secretariële, inhoudelijke en procesmatige taken van de griffie en de ondersteuning richting de gemeenteraad.



**PRIMA ondersteuning BESCHIEDEN
prettig TERUGHOUDEND
NEUTRAAL blijven
PROCES en INHOUD optimaliseren
TAAK griffie
verantwoordelijkheid RAAD
COMMUNICATIE precies GOED
bruikbare ANNOTATIES soms
GEKLEURD bereikbaarheid TOP**

Een ruime meerderheid van de respondenten, **75%** vindt dat de griffie de gemeenteraad goed ondersteund inclusief de hieraan gekoppelde diensten. De verschillen in de beoordeling van de ondersteuning door de griffie zijn niet groot, maar de respondenten verschillen wel onderling van mening over de taakinvoering van de griffie.

1 Waar zou de griffie zich meer of minder op moeten concentreren?

VRAAG 21	Meer	Hetzelfde	Minder
Hulp bij opstellen van moties en/of amendementen	4	24	0
Ongevraagd advies op bepaalde dossiers	11	15	2
Deskundigheidsbevordering door trainingen en/of cursussen	15	11	2
Polsen wat er onder de fracties en de raad leeft	7	18	3
Individuele coaching	11	12	5
Verantwoordelijkheid voor wat het college structureel levert aan de raad (rib, rv, termijnagenda)	15	9	4
Leveren van vakliteratuur	6	18	4
Bewaken van termijnen / processen (agendering, artikel 40 vragen, aanlevering stukken)	13	15	0

Het gemiddeld rapportcijfer van de respondenten voor de algemene bereikbaarheid van de griffie is een **8,9**.

Wat moet er persé in een annotatie staan?

VRAAG 24	Response Percent
De voorgeschiedenis	82,1%
De relevante achtergronddocumenten	85,7%
De reden van bespreking	82,1%
Bijzondere aandachtspunten (op inhoudelijk	53,6%
Het vervolg (verantwoording / rapportages /	60,7%

De annotaties worden door **92,2%** van de respondenten gezien als een bruikbaar en waardevol geheugensteuntje. **7,1 %** Heeft liever een memo op de grote onderwerpen.

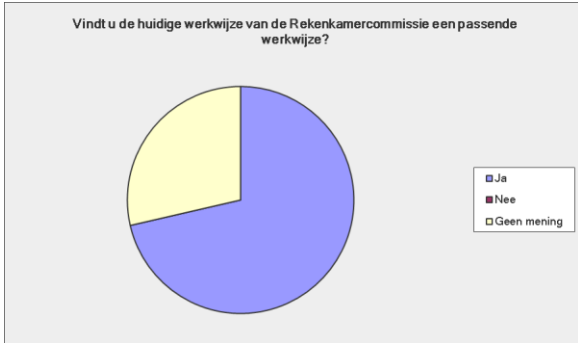
Onderstaande stellingen gingen over u als raads- en of commissielid.

VRAAG 26	Erg eens	Eens	Neutraal	Oneens	Erg oneens
Ik kan mijn werk als raads- of commissielid over het algemeen goed doen	2	22	4	0	0
Ik voel me "in control" over de portefeuilles waar ik over ga	5	17	5	1	0
Ik begrijp de procedures en pas deze weloverwogen toe	3	20	5	0	0
Ik ben me bewust van alle instrumenten die tot mijn beschikking staan	4	16	4	4	0
Op basis van de beschikbare informatie kan ik altijd tot een goed besluit komen	2	15	6	5	0
Ik kan het college goed controleren	2	8	12	6	0
Ik kan op een duidelijke manier kaders stellen	2	16	8	2	0
Raads- en commissieleden bepalen de politieke agenda	0	6	13	9	0
Het college bepaalt de politieke agenda	0	15	11	2	0

¹ De vragen van binnen het onderdeel raadsgriffie Woerden zijn door 28 respondenten ingevuld.



Uitkomsten / cijfer : 7,1
Onderdeel : rekenkamercommissie Woerden
 De laatste vragen van de enquête gingen over de werkwijze van de Rekenkamercommissie Woerden.



**presenteren en procedure
 TEVREDEN tot
 ZEER tevreden
 DOORLOOPTIJD
 kan BETER
 VOOR- en najaarsoverleg
 THEMATISCHER
 tussentijdse TERUGkoppeling
 AANBIEDINGSBRIEF met rapport**

De respondenten zijn tevreden over de werkwijze van de Rekenkamercommissie en beoordelen de huidige werkwijze met een **7,1**.

De Rekenkamercommissie presenteert haar onderzoeksrapport en een raadsvoorstel in een raadsinformatiebijeenkomst. In de commissievergadering heeft de Rekenkamercommissie de gelegenheid om nog toelichting te geven waarna de besluitvorming volgt in de raadsvergadering.

2 Wat is uw oordeel hierover?

VRAAG 30	Ontevreden	Enigszins tevreden	Tevreden	Zeerv tevreden	Geen mening
Onderwerpkeuze van onderzoeken	0	4	17	3	4
Kwaliteit van de onderzoeksrapporten en Rekenkamerbrieven	0	1	15	8	4
Kwaliteit van de presentaties in de informatiebijeenkomsten	0	3	15	6	4
Doorlooptijd van de onderzoeken (van aankondiging tot oplevering eindrapport)	0	6	13	4	5
De frequentie waarmee u een onderzoeksrapport of Rekenkamerbrief ontvangt	1	3	17	4	3
De doorwerking van de uitkomsten (aanbevelingen)	1	8	14	1	4
De versterking van de rol van de raad door de Rekenkamercommissie	0	4	19	0	5

Aanbiedingsvorm onderzoeksrapporten



De respondenten geven aan dat het college al vaak een deel van de aanbevelingen over neemt. Het opstellen van aanbiedingsbrief kost dan minder tijd. Een ander voordeel is dat partijen de optie hebben tot een motie. Wat kan leiden tot een actieve houding en meer eigenaarschap. En daarnaast voelt het vreemd om een raadsvoorstel te amenderen.

64,3% van de respondenten spreekt de voorkeur uit om de aanbiedingsvorm van de onderzoeksrapporten aan de raad te wijzigen naar een aanbiedingsbrief. De resterende **35,7%** geeft de voorkeur het raadsvoorstel.

² De vragen binnen het onderdeel van de Rekenkamercommissie Woerden zijn door 28 respondenten ingevuld.