

Verzonden 10 februari 2021

Informatiebrief

Zaaknummer:	Z/20/041517	008
Documentnummer:	223636	
Datum:	26 januari 2021	
Onderwerp:	resultaten burgerpeiling en ondernemerspeiling	
Bijlage(n):	1) rapport burgerpeiling 2) rapport ondernemerspeiling	

Geachte Raad,

Van september tot en met oktober 2020 is het onderzoek waarstaatjegemeente afgenomen onder meer dan 500 inwoners en ruim 200 ondernemers binnen de gemeente Voorschoten. Het onderzoek bestond uit een burger- en een ondernemerspeiling. Voor het eerst in Nederland is het onderzoek behalve in het Nederlands, in het Engels afgenomen. Zo konden ook expats hun mening geven over de Voorschotense dienstverlening. Omdat het onderzoek midden in de coronatijd is gehouden, hebben we van de gelegenheid gebruikgemaakt om ook vragen toe te voegen over de coronamaatregelen.

Waarstaatjegemeente is een initiatief van de vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG). Gemeenten kunnen onderling vergeleken worden op www.waarstaatjegemeente.nl. Deze website bundelt, bewerkt en presenteert data van en over gemeenten voor iedereen en maakt het mogelijk gemeenten onderling te vergelijken.

Met deze informatiebrief informeren we u over de belangrijkste uitkomsten van de peiling uit 2020. De cijfers zijn vergeleken met die van 2018, toen het onderzoek ook is uitgevoerd. Als bijlage zijn de rapporten van de burgerpeiling en de ondernemerspeiling bijgevoegd. De resultaten zijn ook aangeleverd voor publicatie op www.waarstaatjegemeente.nl.

Burgerpeiling: vertrouwen in bestuur gestegen

De waardering van de inwoners voor de algehele gemeentelijke dienstverlening is licht gestegen naar een 7-. De digitale dienstverlening scoort met een 7 een ruim voldoende en de communicatie en voorlichting een kleine voldoende (6-). We zijn blij te kunnen melden dat het aandeel inwoners dat (heel) veel vertrouwen heeft in het bestuur de afgelopen twee jaar is gestegen van 13% naar 26%. Natuurlijk is er nog genoeg ruimte om dit verder uit te bouwen vooral als je bedenkt dat 45 procent neutraal tegenover het bestuur staat, 21 procent weinig vertrouwen heeft en 8% nauwelijks tot geen vertrouwen. De samenwerking met inwoners is helaas licht gedaald naar een 5,5. Dit moet en kunnen we verbeteren.

Waardering voor de medewerkers

Veel waardering is er voor het hostmanship van de medewerkers van de gemeente. Een ruime meerderheid van de inwoners is positief over de deskundigheid, het inlevingsvermogen, de oplossingsgerichtheid, en de ruimte die medewerkers aan hun klanten bieden voor meedenken. 51% van de inwoners is zelfs positief verrast over de service die zij krijgen.

Hoge waardering voor woon- en leefomgeving

De inwoners waarderen hun woon- en leefomgeving met een 8,5. Dat is in lijn met het Elsevier onderzoek, waarbij Voorschoten al jaren hoog in de lijst staat van de beste gemeenten in Zuid-Holland en in de top 10 van Nederland staat. De zorg die de gemeente besteedt aan deze aantrekkelijke woon- en leefomgeving wordt gemiddeld met een 7- gewaardeerd. Een ruime meerderheid van de respondenten vindt dat de perken, plantsoenen en parken goed zijn onderhouden, dat de wegen, straten, paden, trottoirs goed begaanbaar zijn en dat de buurt

schoon is. 81% geeft bovendien aan dat er weinig tot geen dingen kapot zijn. 92% voelt zich veilig in de buurt.

Welzijn en zorg

De waardering voor welzijn en zorg is gelijk gebleven. 89% van de inwoners is tevreden over de zorgvoorzieningen. 57% van de inwoners is tevreden over de welzijnsvoorzieningen. 79% van de inwoners is tevreden over de sportvoorzieningen en 84% over het openbaar vervoer. De inspanningen van gemeente Voorschoten om inwoners met een beperking of in een zorgwekkende situatie zo volledig mogelijk deel te laten nemen aan de maatschappij wordt gewaardeerd met een ruime 6,5 gemiddeld. Mensen zijn over het algemeen tevreden over de voorzieningen die Voorschoten biedt. Uit de rapportage komt naar voren dat inwoners merken dat de gemeente zich meer inzet om de leefbaarheid van de buurt te verbeteren.

De belangrijkste cijfers per thema (niet afgerond)

Onderwerp/cijfer	2018	2020
Woon- en leefomgeving	6,89	6,75
Relatie inwoner-gemeente- Samenwerking met inwoners	5,67	5,5
Dienstverlening		
- algehele dienstverlening	6,63	6,74
-digitale dienstverlening	6,71	6,95
-communicatie en voorlichting	5,67	5,86
Welzijn en zorg Meedoen aan de maatschappij	6,48	6,48

Ondernemerspeiling: aanknopingspunten voor verbetering

De ondernemerspeiling geeft aan dat op twee onderdelen sprake is van een lichte stijging. Dit betreft representativiteit en de veiligheid. Over de gehele linie echter is er sprake van een daling in de beoordeling ten opzichte van 2018. Zo is de algehele dienstverlening gedaald van een 6,5 naar een 6-. Mogelijk wordt de daling veroorzaakt doordat er de afgelopen jaren sprake was van veel wisselingen in personeel. Daarnaast kan het een rol spelen dat het onderzoek is afgenomen in coronatijd. Wat het college betreft bieden de cijfers echter de nodige aanknopingspunten voor verbeteringen.

Aantrekkelijkheid gemeente

Ondernemers geven het vestigingsklimaat van Voorschoten een voldoende. De ondernemers zijn vooral tevreden over de bereikbaarheid van de gemeente Voorschoten, met veel parkeergelegenheid voor klanten en de beperkte overlast van criminaliteit. 57% van de respondenten geeft aan op het gebied van handhaving tevreden te zijn. Zij beoordelen dit goed of vrij goed. Uit de open vragen komt naar voren dat ondernemers tevreden zijn over het

groene karakter van de gemeente Voorschoten en de uitstraling van het dorp. Dit willen zij graag zo behouden.

Waardering voor de medewerkers

Het hostmanship van de medewerkers wordt door de ondernemers op alle onderdelen beter beoordeeld dan ruim twee jaar geleden. Het gaat hier onder andere om het eenvoudig vinden van de juiste contactpersoon, de oplossingsgerichtheid, de deskundigheid en het inlevingsvermogen van de medewerkers. Hoewel de waardering voor de gemeentelijke medewerkers is gestegen, zijn hier nog kansen voor verbetering.

De belangrijkste cijfers uit de ondernemerspeiling

Onderwerp/cijfer	2018	2020
Representativiteit bedrijfsomgeving	6,81	6,85
Veiligheid in de bedrijfsomgeving	6,99	7,33
Algehele dienstverlening gemeente	6,46	5,79
Dienstverlening via digitale faciliteiten	5,61	5,55
Professionaliteit	5,82	5,59
Afhandeling vergunningsaanvraag	6,46	5,44
Samenwerking met ondernemers	5,78	4,68
Communicatie en voorlichting	5,72	4,73
Ondernemersklimaat gemeente	6,19	5,84
Regeldruk	5,26	5,23
Vestigingsklimaat gemeente	6,37	6,09
Woon- en leefklimaat	7,63	7,31

Investeren in de samenwerking

Met name op gebied van de relatie en samenwerking met ondernemers is nog veel te winnen. Ondernemers voelen zich weinig betrokken bij de gemeente en haar (beleids)initiatieven. De afgelopen jaren hebben we veel communicatie en input voor beleid opgepakt met de Taskforce Centrum, COV en OVV, zonder daarbij goed te bekijken of hiermee ook alle ondernemers op een goede manier bereikt werden. Het college herkent dan ook de behoefte aan directe communicatie en aandacht en ziet kansen om zich meer met individuele ondernemers te verbinden, bijvoorbeeld door het periodieke Economisch Overleg daar effectiever voor in te zetten.

Gemeentelijke heffingen en regeldruk

73% van de respondenten ervaart de gemeentelijke heffingen en regeldruk als (heel) hoog. Onbekend is welke regeldruk precies bedoeld wordt, hier zal meer over doorgevraagd moeten worden. In de nieuwe Economische Agenda worden flexibelere bestemmingsplannen opgenomen, waarbij meer functiemenging mogelijk wordt ten aanzien van het centrumgebied. Dit draagt mogelijk bij aan de vermindering van de ervaren regeldruk.

Gemeentelijke coronacommunicatie Voorschoten

Omdat het onderzoek midden in coronatijd is gehouden, hebben we van de gelegenheid gebruikgemaakt om vragen toe te voegen over de coronamaatregelen. Zowel inwoners als ondernemers is gevraagd om een cijfer te geven aan:

- de communicatie over de landelijke coronamaatregelen
- de communicatie over gemeente-specifieke coronamaatregelen
- de mate van communicatie
- de telefonische bereikbaarheid
- de bereikbaarheid per e-mail
- de actualiteit van de informatie op de website
- de handhaving
- de mate waarin inwoners of ondernemers zich gesteund voelden.

De cijfers die inwoners gegeven hebben variëren tussen 5,79 (mate van informatie) en de 6,67 (actualiteit van de website). Tips zijn er gegeven op het gebied van de handhaving en communicatie. Maar ook zijn er complimenten gegeven. Specifiek voor de routing in het dorp en het terrassenbeleid.

De cijfers van de ondernemers varieerden tussen 4,94 (voldoende communicatie) en de 6,02 (actualiteit van de website). Tips zijn gegeven op het gebied van communicatie en de bereikbaarheid. Ook zijn er complimenten gegeven over de communicatie met betrekking tot de weekmarkt en over de routing in de Schoolstraat.

De resultaten van de coronavragen zijn niet vergelijkbaar omdat ze specifiek voor de gemeente Voorschoten zijn opgesteld. Er is wel landelijk onderzoek gedaan in opdracht van de VNG, wat geresulteerd heeft in het rapport 'Corona geeft ondernemersdienstverlening een impuls (hoe gemeenten dichterbij ondernemers zijn komen te staan door corona, hoe dat te behouden en verder uit te bouwen)'. Hieruit blijkt dat 45% van de ondernemers zich gesteund heeft gevoeld, 22% voelde zich zelfs zeer gesteund.

De resultaten zijn met het team Bevolkingszorg gedeeld en door de verschillende onderdelen binnen de organisatie opgepakt om de dienstverlening in het kader van corona nog verder te verbeteren.

Conclusie: gemengd beeld

De resultaten van het onderzoek Waarstaatjegemeente laten een gemengd beeld zien. De burgerpeiling wordt positief beoordeeld. Helaas laat de ondernemerspeiling minder positieve resultaten zien, die noodzaken tot verbeteracties.

Nieuwe ambtelijke organisatie

Onze nieuwe ambtelijke organisatie, waar medewerkers exclusief voor Voorschoten werken, gaat ons helpen bij het verbeteren van de dienstverlening aan inwoners en ondernemers. In de eerste tijd moet weliswaar nog rekening gehouden worden met de impact die de overgang heeft op de bezetting en capaciteit. Aannemelijk is dat in de overgangperiode directe verbetering wel wenselijk, maar niet altijd direct haalbaar is. Hier zullen duidelijke keuzes en afwegingen in

gemaakt worden, zodat de nieuw te starten Voorschotense organisatie de verbeteringen met de nodige zorg en aandacht door kan voeren.

Investeren in samenwerking met inwoners en ondernemers

Op het gebied van samenwerking met de inwoners en ondernemers ligt een uitdaging. We willen er dan ook voor zorgen dat de cijfers over twee jaar (ruim) voldoende zijn. De ervaringen van afgelopen jaren worden gebruikt om nieuwe en lopen trajecten te verbeteren.

Voor de nieuwe organisatie van Voorschoten wordt gewerkt aan een kwaliteitsrichtlijn. De ideeën van commissie- en raadsleden hierover zijn belangrijk. In het nieuwe jaar krijgt U een uitvraag over de manier van samenwerken binnen de gemeente Voorschoten. Dat gaat over de samenwerking met elkaar, met inwoners, maar ook binnen de nieuwe gemeente, met externe partijen en met regionale partijen.

De ontwikkeling van zelfstandige organisatie van gemeente Voorschoten is erop gericht het contact tussen Voorschotenaren en organisatie en bestuur directer te maken. Dit past binnen de organisatieontwikkeling van Voorschoten, waarbij we meer opgavegericht willen gaan werken en meer van buiten naar binnen willen werken. Zo kunnen inwoners/ondernemers en gemeente samen onderzoeken welke bijdrage ze, elk vanuit hun eigen rol, kunnen leveren aan de ontwikkeling van Voorschoten. De mogelijkheid van een digitaal burgerplatform is in onderzoek. Dit om ook andere groepen te bereiken door een brede vertegenwoordiging.

Focus op economisch beleid en aandacht voor ondernemers

De dienstverlening aan ondernemers kan en moet beter worden. Het is belangrijk om voorafgaand aan besluitvorming in gesprek te gaan met een bredere vertegenwoordiging van ondernemers dan we tot nu toe gedaan hebben, zodat we beter weten wat er leeft en waar ondernemers tegenaan lopen. Daarom zullen we komende anderhalf jaar met name investeren in de relatie met ondernemers. De aandacht die de gemeente heeft voor ondernemers en de toegankelijkheid van de gemeente, hebben prioriteit. De nieuwe website gaat bijdragen aan betere ervaringen met de digitale faciliteiten. Daarnaast wil het college naar aanleiding van de resultaten van het onderzoek dienstverlening en regeldruk meenemen als belangrijke actiepunten voor de komende vier jaar in de Economische Agenda, die momenteel wordt uitgewerkt.

Tot slot

Wij danken alle inwoners en ondernemers die hebben meegewerkt aan het onderzoek. Door deze input heeft de gemeente waardevolle input ontvangen op basis waarvan de dienstverlening verder verbeterd kan worden.

Met vriendelijke groet,
het college van burgemeester en wethouders,

A. R. de Graaf,
gemeentesecretaris

Ch. B. Aptroot,
burgemeester

Deze brief is digitaal vastgesteld. Hierdoor staat er geen fysieke handtekening in de brief.



Burgerpeiling

Voorschoten

Colofon:

Opdrachtgever:

Verantwoordelijk bij opdrachtgever:

Uitvoering:

Onderzoeksuitvoerperiode:

Gemeente Voorschoten

mevrouw H. van Leeuwen

SCC Consultancy uit Breda

september, oktober 2020





Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1	Situatieschets	6
1.1	Burgerpeiling	6
1.2	Gemeente Voorschoten	6
1.3	Leeswijzer	6
Hoofdstuk 2	Beschrijving van de respons en de onderzoeksthema's	7
2.1	Opbouw onderzoek en respons	7
2.2	Woon- en leefomgeving	9
2.3	Relatie inwoner-gemeente	9
2.4	Gemeentelijke dienstverlening	9
2.5	Welzijn en zorg	10
Hoofdstuk 3	Kwantitatieve resultaten Burgerpeiling - Woon- en leefomgeving	11
3.1	De woon- en leefomgeving wordt met een 8,47 gemiddeld gewaardeerd	11
3.2	Inwoners wonen graag waar ze wonen, verhuizen niet snel en waarderen buurtbewoners	11
3.3	81% van de inwoners vindt mensen in de buurt te vertrouwen	11
3.4	6% van de inwoners voelt zich betrokken bij de (bijna) alle buurtbewoners en 37% bij de meeste buurtbewoners	11
3.5	4% maakt zich vaak en 54% maakt zich soms zorgen om buurtbewoners	11
3.6	91% van de inwoners voelt zich veilig	12
3.7	40% van de inwoners zegt nauwelijks tot geen overlast van burens te ervaren, nog eens 31% ervaart weinig overlast van burens	12
3.8	19% van de inwoners zegt (vrijwel) nooit met onveilige verkeerssituaties in de buurt te maken te hebben, nog eens 24% zelden	12
3.9	Inwoners waarderen het groen in de buurt, ervaren de wegen als goed en de buurt als goed onderhouden en schoon	13
3.10	17% vindt de leefbaarheid van de buurt enigszins tot duidelijk verbeterd, 58% vindt deze gelijk gebleven	13
3.11	47% van de inwoners vindt dat de gemeenten voldoende doet voor de leefbaarheid van de buurt	13
3.12	De zorg van de gemeenten voor de woon- en leefomgeving wordt met een 6,75 gemiddeld gewaardeerd	14
3.13	Ongeveer 22% van de inwoners ervaart dat de gemeente buurtbewoners voldoende betreft bij de leefbaarheid van de woon- en leefomgeving, inwoners bijdragen laat leveren en ondersteunt bij buurtinitiatieven	14
3.14	11% van de inwoners zegt zich vaak en 48% van de inwoners zegt zich af en toe in te zetten voor de leefbaarheid van de buurt	15
3.15	21% van de inwoners wil zich zeker en 49% van de inwoners wil zich misschien (blijven) inzetten voor de leefbaarheid van de buurt	15
3.16	Voorzieningen als groen, parkeergelegenheid, winkels en basisonderwijs wordt wisselend, maar overall goed gewaardeerd	15
3.17	Het voorzieningenaanbod ten aanzien van zorg, welzijn, ouderen, kinderen en sport wordt wisselend, maar overall goed gewaardeerd	16
Hoofdstuk 4	Kwantitatieve resultaten Burgerpeiling – Relatie inwoner-gemeente	17
4.1	26% van de inwoners heeft veel vertrouwen in de manier waarop de gemeente wordt bestuurd	17
4.2	Ongeveer 23% van de inwoners is tevreden over de houding van de gemeente	17
4.3	De manier waarop de gemeente inwoners en organisaties betreft en de samenwerking met hen zoekt, wordt gewaardeerd met een 5,5	18



Hoofdstuk 5	Kwantitatieve resultaten Burgerpeiling – Gemeentelijke dienstverlening	19
5.1	De algemene dienstverlening van de gemeente aan inwoners is gewaardeerd met een 6,74 gemiddeld.....	19
5.2	De digitale faciliteiten van de gemeente worden met een 6,95 gemiddeld gewaardeerd.	19
5.3	69% van de respondenten heeft de afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente	19
5.4	Het contact met de gemeente verloopt in de meeste gevallen via de (publieks)balie, internet of overig persoonlijk contact	19
5.5	70% van de respondenten die de afgelopen maanden contact heeft gehad met de gemeente heeft meer dan een maal contact gehad	20
5.6	Redenen van contact variëren	21
5.7	De contacten zijn vooral via de (publieks)balie afgewikkeld	21
5.8	De waardering van de dienstverlening middels het contact wordt door gemiddeld 70% goed gewaardeerd	21
5.9	De medewerker wordt door gemiddeld 67% als goed gewaardeerd	22
5.10	69% van de inwoners vindt het eenvoudig om de gemeentelijke informatie te achterhalen en 64% vindt dat de gemeente heldere taal gebruikt	23
5.11	De communicatie en voorlichting vanuit de gemeente wordt met een 5,86 gemiddeld gewaardeerd	23
Hoofdstuk 6	Kwantitatieve resultaten Burgerpeiling - Welzijn en zorg.....	24
6.1	Inwoners waarderen de tevredenheid over hun leven met gemiddeld een 7,98; de gezondheid wordt met gemiddeld een 7,79 gewaardeerd	24
6.2	Inwoners van gemeente Voorschoten voelen zich matig tot amper beperkt om deel te kunnen nemen aan het maatschappelijk leven	24
6.3	74% van de inwoners vindt dat hij of zij voldoende contacten heeft met andere mensen	24
6.4	60% van de inwoners zegt zich (vrijwel) nooit en nog eens 24% zegt zich zelden eenzaam te voelen.....	25
6.5	73% van de inwoners zegt 1 maal of vaker per week te sporten	25
6.6	Inwoners zijn voor uiteenlopende verenigingen actief.....	25
6.7	De inzet van inwoners voor anderen of maatschappelijke doelen varieert	26
6.8	27% van de inwoners zegt zeker en nog eens 31% zegt misschien in de nabije toekomst vrijwilligerswerk te willen (blijven) doen	26
6.9	Tijdsgebrek de eigen hoge leeftijd zijn de belangrijkste reden om geen vrijwilligerswerk te doen	26
6.10	Inwoners zijn vooral bereid om burens te helpen met een oogje in het zeil houden en de boodschappen.....	27
6.11	Van de inwoners die in het dagelijks leven mantelzorg verlenen voelt slechts 6% zich vaak belemmerd in het dagelijks leven als gevolg van die mantelzorg.....	27
6.12	Gemiddeld 77% van de inwoners toont een (grote) mate van veerkracht	28
6.13	70% van de inwoners van gemeente Voorschoten zegt zeker terug kunnen vallen op familie, wanneer men hulp nodig heeft	28
6.14	Wanneer er huishoudelijke taken zijn overgenomen, in verband met gezondheidsproblemen, is dat met name door familie gedaan.....	29
6.15	Een heel klein deel van de respondenten zegt in hoge mate afhankelijk te zijn van anderen voor hulp of zorg	29
6.16	De inspanningen van gemeente Voorschoten om inwoners met een beperking of in een zorgwekkende situatie zo volledig mogelijk deel te laten nemen aan de maatschappij wordt gewaardeerd met een 6,63 gemiddeld.....	29
6.17	De inspanningen van gemeente Voorschoten voor de inwoners wordt gewaardeerd met een 6,48 gemiddeld.....	30



Hoofdstuk 7	Twee prioriteitenmatrices	31
7.1	Toelichting opzet matrix kwantitatieve resultaten	31
7.2	Matrix kwantitatieve resultaten.....	32
7.3	Toelichting opzet matrix kwalitatieve resultaten	33
7.4	Matrix kwalitatieve resultaten	34
Hoofdstuk 8	Belangrijkste zaken om bij stil te staan, dan wel aan te pakken	36
8.1	Woon- en leefomgeving	36
8.2	Relatie inwoner – gemeente	36
8.3	Gemeentelijke dienstverlening.....	36
8.4	Welzijn en zorg.....	37
Hoofdstuk 9	Kwalitatieve resultaten.....	38
9.1	Invloed van corona in de resultaten	38
9.2	Het uitvoeren van de Burgerpeiling is zeer gewaardeerd	38
9.3	Inwoners van gemeente Voorschoten zijn kritisch, maar dat is een uiting van de betrokkenheid bij de gemeente.....	38
9.4	Inwoners die langer in Voorschoten wonen, zijn meer uitgesproken	38

Hoofdstuk 1 **Situatieschets**

1.1 ***Burgerpeiling***

Het is voor een gemeente om verschillende redenen van belang om te investeren in de relatie met inwoners, zodat het een aantrekkelijke woonplaats is en blijft. Voor het aangaan en behouden van een goede relatie met inwoners is een kwalitatief hoogwaardige en klantvriendelijke dienstverlening van groot belang. Dit draagt eveneens bij aan het imago van een gemeente en verhoogt daarmee de aantrekkingskracht op nieuwe inwoners.

VNG Realisatie (voorheen KING, Kwaliteits Instituut Nederlandse Gemeenten) heeft, samen met enkele partners de Burgerpeiling ontwikkeld. Dit is een instrument dat helpt het niveau van gemeentelijke dienstverlening te verbeteren. Deze peiling biedt inzicht in de tevredenheid van inwoners over het functioneren van gemeenten op verschillende thema's. De uitkomsten van de Burgerpeiling geven een gemeente concrete aanknopingspunten om beleid zo te ontwikkelen dat de kwaliteit van dienstverlening en de tevredenheid van inwoners kan worden verbeterd.

De resultaten worden, per gemeente, op de website Waarstaatjegemeente.nl geplaatst. Hier kunnen gemeenten hun prestaties op een aantal maatschappelijke thema's bekijken en vergelijken met andere gemeenten.

1.2 ***Gemeente Voorschoten***

Gemeente Voorschoten wil graag weten hoe zij en haar beleid door inwoners wordt ervaren en waar verbetermogelijkheden liggen. Daarom heeft zij voor de derde keer op rij, een Burgerpeiling laten verzorgen. De resultaten van de Burgerpeiling zullen worden gebruikt als input voor verbeterplannen.

Om iedereen de kans te geven deel te nemen en taal geen barrière meer te laten zijn, is de Burgerpeiling ook in het Engels aangeboden.

Aan de bestaande Burgerpeiling heeft gemeente Voorschoten een aantal verdiepingvragen toegevoegd.

1.3 ***Leeswijzer***

In voorliggende rapportage zijn de resultaten van de Burgerpeiling ten behoeve van gemeente Voorschoten opgenomen. Hoofdstuk 2 beschrijft de onderzoeksthema's en de demografische gegevens van de respons. Hoofdstuk 3 tot en met hoofdstuk 6 beschrijft de resultaten van de verschillende onderzoeksthema's. Hoofdstuk 7 beschrijft een tweetal prioriteitenmatrices, die, op basis van de kwantitatieve resultaten en de gekwantificeerde aanvullingen van de respondenten, kunnen ondersteunen in het maken van keuzes. Hoofdstuk 8 beschrijft de kwalitatieve resultaten van dit onderzoek. Hoofdstuk 9 tenslotte, beschrijft de belangrijkste zaken om bij stil te staan, dan wel aan te pakken

Voor de gehele rapportage geldt dat de titel van een paragraaf de conclusie ten aanzien van dat onderdeel beschrijft. De uitwerking dan wel toelichting van die conclusie staat in de betreffende paragraaf beschreven.

In een aantal gevallen is de optelling van de percentages ongelijk aan 100%, dit is het gevolg van afronding.



Hoofdstuk 2 Beschrijving van de respons en de onderzoeksthema's

Gemeenten en inwoners hebben een zeer nauwe band. Daarom is het belangrijk voor gemeenten om te weten wat zij voor burgers betekenen, hoe dit wordt gewaardeerd en waar zij nog zaken kunnen verbeteren of juist moeten vasthouden.

Om stimulerend beleid te ontwikkelen dat aansluit op de behoeften van lokale burgers is het belangrijk te weten hoe het beleid en de dienstverlening aansluit op de wensen en behoeften van de lokale burger.

Om dat te onderzoeken heeft VNG Realisatie de Burgerpeiling ontwikkeld. In dit hoofdstuk wordt een korte beschrijving gegeven van die thema's. De demografische gegevens worden beschreven in paragraaf 2.1; vanaf paragraaf 2.2 wordt een korte omschrijving van de verschillende thema's, zoals ze door VNG Realisatie zijn bedoeld, gegeven. Vervolgens wordt elk thema in een apart hoofdstuk behandeld.

2.1 Opbouw onderzoek en respons

Het onderzoek is zo opgezet dat vragen alleen worden voorgelegd aan die burgers die ervaring hebben met het onderwerp, dan wel daar een mening over zouden kunnen hebben. Daarnaast is het mogelijk geweest om een vraag met niet van toepassing c.q. weet niet te beantwoorden.

De doelrespons is 500 inwoners in verhouding naar de leeftijdsopbouw van de inwoners van gemeente Voorschoten. Het grootste deel van de respons is online verkregen. Een deel van de burgers heeft een kaart ontvangen met een code en het verzoek om het onderzoek online in te vullen. Daarnaast is middels uitgebreidere communicatie rondom het onderzoek de mogelijkheid geboden om het zonder code in te vullen. Ook hier is gebruik van gemaakt. De uiteindelijke respons die is gerealiseerd betreft 552 respondenten.

2.1.1 Samenstellingrespons

In dit hoofdstuk wordt de samenstelling van de respons beschreven aan de hand van een aantal kenmerken, zoals die zijn onderzocht.

De verdeling naar geslacht ziet er als volgt uit:

geslacht	%
Man	47%
Vrouw	53%

De verdeling naar leeftijdsopbouw ziet er als volgt uit:

leeftijd	%
18 tot en met 29	10%
30 tot en met 39	13%
40 tot en met 54	25%
55 tot en met 64	20%
65 tot en met 74	19%
75 jaar en ouder	13%

De samenstelling naar leeftijd wijkt af ten opzichte van de samenstelling van de inwoners van gemeente Voorschoten. Derhalve is voor de analyse van de resultaten een correctiefactor gebruikt.

De verdeling van het opleidingsniveau van de inwoners ziet er als volgt uit:

opleiding	%
lagere school / basisonderwijs / geen onderwijs	1%
vmbo / mavo	6%
middelbaar beroepsonderwijs (mbo)	14%
vwo / havo	10%
hoger beroepsonderwijs (hbo)	33%
wetenschappelijk onderwijs (universiteit)	36%

De verdeling naar de (arbeids)situatie is als volgt:

(arbeids)situatie	%
in loondienst	48%
zelfstandige zonder personeel (zzp)	4%
ondernemer met personeel	1%
werkloos / werkzoekend	2%
(ten dele) arbeidsongeschikt	3%
gepensioneerd	32%
huisvrouw/-man	3%
scholier/student	5%
anders	3%

De gezinssamenstelling is al volgt verdeeld:

gezinssamenstelling	%
alleenstaand	15%
twee volwassenen zonder kind(eren)	45%
twee volwassenen met kind(eren)	34%
een volwassene met kind(eren) / eenoudergezin	2%
anders	3%

De inkomensverdeling ziet er als volgt uit:

inkomen	%
minder dan € 900	3%
€ 900 tot € 1300	2%
€ 1300 tot € 1800	4%
€ 1800 tot € 2700	12%
€ 2700 tot € 3200	9%
meer dan € 3200	39%
wil ik niet zeggen / weet niet	30%

De duur dat de inwoners die aan het onderzoek hebben deelgenomen in gemeente Voorschoten wonen is als volgt verdeeld:

woonduur	%
korter dan 2 jaar	10%
2 tot 5 jaar	14%
5 tot 10 jaar	14%
10 tot 15 jaar	14%
15 jaar of langer	49%

2.2 Woon- en leefomgeving

Het thema woon- en leefomgeving betreft de fysieke omgeving. De vragen die in dit kader zijn gesteld, gaan in op zaken als omgang tussen buurtbewoners, overlast, onderhoud en voorzieningen.

2.3 Relatie inwoner-gemeente

Het thema relatie inwoner-gemeente betreft vragen over de (mate van) samenwerking tussen gemeente Voorschoten en de inwoners, de communicatie, het betrekken van de inwoners bij plannen, activiteiten en voorzieningen.

2.4 Gemeentelijke dienstverlening

Het thema gemeentelijke dienstverlening is onderverdeeld in algemene dienstverlening van gemeente Voorschoten aan burgers, aangevuld met:

- digitale dienstverlening;
- persoonlijke dienstverlening.

Gemeente Voorschoten heeft de module 'hostmanship' toegevoegd. Deze module gaat met name in op de persoonlijke ervaring met een individuele medewerker.

2.5 Welzijn en zorg

Het thema welzijn en zorg betreft de gezondheid en de mogelijkheden om deel te nemen aan het maatschappelijk leven. Ook wordt gevraagd naar het verzorgen van vrijwilligerswerk, zorg aan een hulpbehoevende naaste en zorgvoorzieningen.

Gemeente Voorschoten heeft eveneens de module 'samenredzaamheid' toegevoegd. Deze module gaat met name in het nodig hebben van hulp en een beroep kunnen doen op mensen uit de buurt.

Hoofdstuk 3 Kwantitatieve resultaten Burgerpeiling - Woon- en leefomgeving

In dit hoofdstuk worden de resultaten met betrekking tot de woon- en leefomgeving beschreven. Het thema woon- en leefomgeving betreft omgang tussen buurtbewoners, overlast, onderhoud en voorzieningen.

3.1 De woon- en leefomgeving wordt met een 8,47 gemiddeld gewaardeerd

Dit betreft de omgeving van de buurt waar de respondenten wonen. Het is gevraagd middels de vraag 'hoe prettig vindt u het om in uw buurt te wonen'. Deze vraag is door bijna 100% van de respondenten beantwoord. Bijna 94% heeft dit met een 7 of hoger gewaardeerd.

3.2 Inwoners wonen graag waar ze wonen, verhuizen niet snel en waarderen buurtbewoners

Zoals uit onderstaande tabel blijkt, voelen inwoners zich over het algemeen thuis in hun buurt en zouden ook niet zo maar weggaan. De omgang met elkaar wordt als prettig ervaren en men staat voor elkaar klaar.

waardering	thuisvoelen in de buurt	niet snel weggaan uit deze buurt	prettige omgang	voor elkaar klaarstaan
helemaal eens	46%	38%	27%	19%
eens	46%	41%	55%	46%
niet eens / niet oneens	4%	13%	13%	26%
oneens	2%	5%	4%	6%
helemaal oneens	1%	3%	1%	2%
geen mening	0%	1%	1%	5%

Gemiddeld 2% van de respondenten heeft aangegeven hier geen mening over te hebben.

3.3 81% van de inwoners vindt mensen in de buurt te vertrouwen

Deze vraag is door 96% van de respondenten beantwoord en daarvan heeft 95% een mening gegeven.

3.4 6% van de inwoners voelt zich betrokken bij de (bijna) alle buurtbewoners en 37% bij de meeste buurtbewoners

Deze vraag is door bijna 97% van de respondenten beantwoord en daarvan heeft ruim 98% een mening gegeven.

3.5 4% maakt zich vaak en 54% maakt zich soms zorgen om buurtbewoners

Deze vraag is door 100% van de respondenten beantwoord en daarvan heeft 89% een mening gegeven.



3.6 91% van de inwoners voelt zich veilig

Alle respondenten hebben de vraag 'voelt u zich veilig in de buurt' beantwoord en zoals onderstaande tabel laat zien, voelt 91% van die respondenten zich veilig.

waardering	veilig voelen
ja, altijd	37%
ja, meestal	55%
soms wel, soms niet	8%
nee, meestal niet	1%
nee (vrijwel) nooit	0%
geen mening	0%

3.7 40% van de inwoners zegt nauwelijks tot geen overlast van burens te ervaren, nog eens 31% ervaart weinig overlast van burens

100% van de respondenten heeft de vraag 'in welke mate ervaart u overlast van buurtbewoners' beantwoord. Onderstaande tabel laat zien dat dit erg weinig is.

waardering	last van buurtbewoners
heel veel	1%
veel	7%
niet veel / niet weinig	21%
weinig	31%
nauwelijks tot geen	40%
geen mening	1%

3.8 19% van de inwoners zegt (vrijwel) nooit met onveilige verkeerssituaties in de buurt te maken te hebben, nog eens 24% zelden

100% van de respondenten heeft de vraag 'hoe vaak heeft u te maken met onveilige verkeerssituaties in uw buurt' beantwoord. Onderstaande tabel laat zien dat dit erg weinig is.

waardering	onveilige verkeerssituaties
vaak	22%
soms	35%
zelden	24%
(vrijwel) nooit	19%
geen mening	1%



3.9 Inwoners waarderen het groen in de buurt, ervaren de wegen als goed en de buurt als goed onderhouden en schoon

Bijna 100% van de respondenten heeft al deze stellingen ingevuld. Zoals uit de volgende tabel blijkt, vindt 66% van de respondenten dat de perken, plantsoenen en parken goed zijn onderhouden, 68% dat de wegen, straten, paden, trottoirs goed begaanbaar zijn, 80% dat er weinig tot geen dingen kapot en 69% dat de buurt schoon is.

waardering	perken, plantsoenen en parken goed onderhouden	wegen, straten, paden, trottoirs goed begaanbaar	weinig tot geen dingen kapot	schone buurt
helemaal eens	14%	17%	19%	14%
eens	45%	48%	62%	54%
niet eens / niet oneens	17%	15%	10%	16%
oneens	14%	12%	6%	12%
helemaal oneens	10%	8%	3%	5%
geen mening	1%	0%	3%	0%

3.10 17% vindt de leefbaarheid van de buurt enigszins tot duidelijk verbeterd, 58% vindt deze gelijk gebleven

Onder leefbaarheid van de buurt wordt de omgang tussen buurtbewoners, de veiligheid, en de kwaliteit en staat van de openbare ruimte verstaan. Met andere woorden er is gevraagd naar de aantrekkelijkheid van de buurt om in te leven. 100% van de respondenten heeft deze vraag beantwoord en van die respondenten vindt 17% de leefbaarheid enigszins tot duidelijk vooruitgegaan. Nog eens 58% vindt de leefbaarheid gelijk gebleven en 24% vindt deze enigszins tot duidelijk achteruitgegaan.

waardering	leefbaarheid in de buurt
duidelijk vooruitgegaan	3%
enigszins vooruitgegaan	14%
niet vooruit- of achteruitgegaan	58%
enigszins achteruitgegaan	17%
duidelijk achteruitgegaan	7%
geen mening	9%

3.11 47% van de inwoners vindt dat de gemeenten voldoende doet voor de leefbaarheid van de buurt

99% van de respondenten heeft de vraag 'er wordt voldoende gedaan aan de leefbaarheid van mijn buurt' beantwoord en daarvan vindt 47% dat er voldoende wordt gedaan door de gemeente.



waardering	doen voor de leefbaarheid
helemaal eens	4%
eens	43%
niet eens / niet oneens	33%
oneens	14%
helemaal oneens	6%
geen mening	6%

De respondenten hebben een reeks aan suggesties gedaan om de leefbaarheid van de buurt te verbeteren. De complete lijst is erg lang. Dit onderschrijft de betrokkenheid van de inwoners, evenals het vertrouwen dat er iets aan zal worden gedaan.

De belangrijkste punten die vaker voorkomen zijn:

- groenvoorziening
- verkeersveiligheid
- openbare ruimte, zoals kapotte lantarenpalen en bestrating
- aanpak overlast hondenpoep
- aanpak overlast zwerfvuil
- handhaving

3.12 De zorg van de gemeenten voor de woon- en leefomgeving wordt met een 6,75 gemiddeld gewaardeerd

100% van de respondenten heeft gereageerd en 94% daarvan heeft aangegeven een mening hierover te hebben en een cijfer toe te kennen aan de zorg van de gemeente voor de woon- en leefomgeving. Dit heeft in een 6,75 gemiddeld geresulteerd. 59% van de respondenten heeft dit met een 7 of hoger gewaardeerd.

3.13 Ongeveer 22% van de inwoners ervaart dat de gemeente buurtbewoners voldoende betreft bij de leefbaarheid van de woon- en leefomgeving, inwoners bijdragen laat leveren en ondersteunt bij buurtinitiatieven

Het aantal respondenten dat hier geen mening over heeft varieert per stelling. Over het algemeen vindt ongeveer 22% van de inwoners dat de gemeente de buurt voldoende betreft bij de leefbaarheid, dat de gemeente de buurtbewoners zelf een bijdrage laat leveren en dat buurtinitiatieven worden ondersteund.

waardering	buurt betrekken bij leefbaarheid	buurtbewoners zelf bijdrage laten leveren	ondersteuning buurtinitiatieven
helemaal eens	2%	3%	2%
eens	19%	22%	20%
niet eens / niet oneens	36%	34%	44%
oneens	28%	28%	20%
helemaal oneens	15%	13%	14%
geen mening	25%	27%	41%



Dat inwoners dit niet of minder ervaren, dan wel zien, wil niet zeggen dat de gemeente dit niet doet. Het is goed mogelijk dat inwoners het niet weten, dan wel niet expliciet ervaren. Dit kan enerzijds voortkomen uit het gevoel minder of onvoldoende betrokken te zijn, anderzijds uit het uitblijven van vervolggcommunicatie, zodat onduidelijk is wat er met de inspanningen van de inwoners is gedaan. Wanneer er niets hiermee wordt gedaan, ontbreekt de uitleg waarom.

3.14 11% van de inwoners zegt zich vaak en 48% van de inwoners zegt zich af en toe in te zetten voor de leefbaarheid van de buurt

Alle respondenten hebben de vraag 'in welke mate heeft u zich de afgelopen 12 maanden voor de leefbaarheid van de buurt ingezet' beantwoord. Onderstaande tabel laat de beantwoording zien.

waardering	ingezet voor leefbaarheid
vaak	11%
af en toe	48%
(vrijwel) nooit	41%

3.15 21% van de inwoners wil zich zeker en 49% van de inwoners wil zich misschien (blijven) inzetten voor de leefbaarheid van de buurt

Alle respondenten hebben de vraag 'zou u zich in de nabije toekomst actief willen (blijven) inzetten voor de leefbaarheid van uw buurt' beantwoord. Onderstaande tabel laat de beantwoording zien.

waardering	(blijven) inzetten voor leefbaarheid
ja, zeker	21%
ja, misschien	49%
nee	12%
weet niet	18%

3.16 Voorzieningen als groen, parkeergelegenheid, winkels en basisonderwijs wordt wisselend, maar overall goed gewaardeerd

Het aantal respondenten dat hier geen mening over heeft varieert per stelling. 86% van de inwoners vindt dat er voldoende groen in de buurt is. 65% van de inwoners vindt dat er voldoende parkeergelegenheid is. 91% van de inwoners kan de dagelijkse boodschappen in de buurt doen en 96% van de inwoners met kinderen op basisonderwijs, vindt dat deze voldoende in de buurt zijn gesitueerd.

waardering	voldoende groen	voldoende parkeergelegenheid	winkels dagelijkse boodschappen voldoende nabij	basisonderwijs voldoende nabij
helemaal eens	31%	22%	45%	49%
eens	55%	43%	46%	47%
niet eens / niet oneens	7%	11%	6%	2%
oneens	6%	15%	3%	1%
helemaal oneens	2%	8%	1%	1%
geen mening	0%	1%	1%	30%

Juist groenvoorzieningen is genoemd als verbeteringsuggestie om de leefbaarheid te verhogen. Dit behoeft nader onderzoek, het zou specifieke wijken kunnen betreffen.

3.17 Het voorzieningenaanbod ten aanzien van zorg, welzijn, ouderen, kinderen en sport wordt wisselend, maar overall goed gewaardeerd

Het aantal respondenten dat hier geen mening over heeft varieert per stelling. 89% van de inwoners is tevreden over de zorgvoorzieningen. 57% van de inwoners is tevreden over de welzijnsvoorzieningen. 72% van de inwoners is tevreden over de speelvoorzieningen voor kinderen, 79% van de inwoners is tevreden over de sportvoorzieningen en 84% van de inwoners is tevreden over het openbaar vervoer.

waardering	zorg-voorzieningen	welzijns-voorzieningen	speel-voorzieningen	sport-voorzieningen	openbaar vervoer
zeer tevreden	25%	12%	18%	19%	28%
tevreden	64%	45%	54%	60%	56%
niet tevreden / niet ontevreden	9%	28%	20%	14%	12%
on tevreden	2%	11%	6%	5%	3%
zeer ontevreden	1%	4%	2%	2%	1%
geen mening	5%	41%	22%	13%	5%



Hoofdstuk 4 Kwantitatieve resultaten Burgerpeiling – Relatie inwoner-gemeente

In dit hoofdstuk worden de resultaten met betrekking tot de relatie van de inwoners met de gemeente beschreven. Het thema relatie inwoner-gemeente betreft vragen over de communicatie en het betrekken van de inwoners bij plannen, activiteiten en voorzieningen.

4.1 26% van de inwoners heeft veel vertrouwen in de manier waarop de gemeente wordt bestuurd

Van de inwoners die hun mening hierover hebben gegeven, heeft 26%, ongeveer 1 op de 4 inwoners, veel vertrouwen in de manier waarop de gemeente wordt bestuurd. Aan de andere kant heeft een grotere groep, 29% van de inwoners, ongeveer 1 op de 3 inwoners, weinig tot geen vertrouwen in het bestuur.

waardering	vertrouwen in bestuur
heel veel	2%
veel	24%
niet veel / niet weinig	45%
weinig	21%
nauwelijks tot geen	8%
geen mening	10%

4.2 Ongeveer 23% van de inwoners is tevreden over de houding van de gemeente

De inwoners is gevraagd in welke mate ze het eens zijn met de volgende stellingen:

- De gemeente doet wat ze zegt
- De gemeente houdt voldoende toezicht op het naleven van regels
- De gemeente stelt zich flexibel op
- De gemeente luistert voldoende naar de mening van haar inwoners
- De gemeente betreft inwoners voldoende bij plannen, activiteiten en voorzieningen
- De gemeente geeft inwoners voldoende ruimte om ideeën en initiatieven te realiseren

De resultaten zien er als volgt uit:

waardering	doet wat ze zegt	voldoende toezicht op naleving regels	stelt zich flexibel op	luistert naar mening inwoners	betreft inwoners	geeft ruimte ideeën te realiseren
helemaal eens	2%	1%	2%	2%	2%	2%
eens	23%	25%	19%	16%	22%	22%
niet eens / niet oneens	42%	36%	39%	37%	31%	42%
oneens	24%	28%	27%	30%	32%	23%
helemaal oneens	8%	10%	11%	13%	13%	10%
geen mening	26%	21%	38%	28%	22%	35%

Gemiddeld 41% van de respondenten heeft aangegeven geen mening te hebben over deze onderwerpen. Dit verschilt per stelling.

Het is niet zo dat inwoners het idee hebben dat deze stellingen totaal niet waar zijn, maar er lijkt geen overtuiging dat het wel het geval is of dat inwoners het echt niet weten. Het grote percentage 'geen mening' onderschrijft dit.

Ook hier geldt dat wanneer de inwoners niet overtuigd zijn, het niet wil zeggen dat de gemeente dit niet doet. Het is goed mogelijk dat inwoners het niet weten, dan wel niet expliciet ervaren. Dit blijkt eveneens uit de opmerkingen die aanvullend op de Burgerpeiling zijn gemaakt. Met name handhaving is een punt van aandacht.

4.3 *De manier waarop de gemeente inwoners en organisaties betreft en de samenwerking met hen zoekt, wordt gewaardeerd met een 5,5*

30% van de respondenten heeft geen mening over deze vraag. De overige 70% waardeert dit met een 5,5. Dit onderschrijft eveneens de mindere zichtbaarheid, zoals in paragraaf 4.2 is beschreven.



Hoofdstuk 5 Kwantitatieve resultaten Burgerpeiling – Gemeentelijke dienstverlening

Het thema gemeentelijke dienstverlening is onderverdeeld in algemene dienstverlening van gemeente Voorschoten aan burgers, aangevuld met:

- digitale dienstverlening;
- persoonlijke dienstverlening.

5.1 *De algemene dienstverlening van de gemeente aan inwoners is gewaardeerd met een 6,74 gemiddeld*

Bijna 94% van de respondenten heeft een cijfer gegeven, de overige respondenten hebben hier 'weet niet/geen mening ingevuld'. De gemiddelde waardering is een 6,74, maar de gemiddelde dienstverlening vinden inwoners lastig te waarden. Het kan voorkomen dat een inwoner het ene onderdeel waardeert als positief en het andere als negatief, waardoor een 'gemiddelde waardering' lastig is te geven.

Wanneer de resultaten van dit gehele hoofdstuk (paragrafen 5.8 tot en met 5.11) in ogenschouw worden genomen, is deze waardering van de individuele onderdelen hoger, dan het gevoel dat is achtergebleven en wordt uitgedrukt in dit cijfer voor de algemene dienstverlening. Dat betekent dat de gemeente Voorschoten van de inwoners geen goodwill geniet.

5.2 *De digitale faciliteiten van de gemeente worden met een 6,95 gemiddeld gewaardeerd*

89% van de respondenten heeft een cijfer gegeven, de overige respondenten hebben hier 'weet niet/geen mening ingevuld'. De gemiddelde waardering is een 6,95.

5.3 *69% van de respondenten heeft de afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente*

Dit is een hoog percentage; dit zorgt er voor dat de volgende vragen door een grote groep inwoners met relevante ervaring is ingevuld.

5.4 *Het contact met de gemeente verloopt in de meeste gevallen via de (publieks)balie, internet of overig persoonlijk contact*

De verdeling over de verschillende kanalen ziet, in volgorde van veelheid, er als volgt uit:

contact medium	%
internet of app	27%
(publieks)balie	23%
telefoon	20%
e-mail	19%
overig persoonlijk contact	7%
wijkteam / huisbezoek	2%
post	2%
social media (Twitter, Facebook, Whatsapp etc)	1%

De reden van het contact is van invloed op het kanaal dat wordt gekozen. De, in de ogen van de inwoners, relatief eenvoudige vragen worden eerder aan de balie, per telefoon of e-mail gesteld.



Ook vragen die wat meer toelichting of overleg behoeven zullen eerder per telefoon, dan wel in een persoonlijk gesprek worden gesteld.

De verwachting zou kunnen zijn dat Corona er voor gezorgd dat het bezoek aan de balie zou zijn afgenomen. Dat blijkt niet uit deze percentages. Die betreffen de afgelopen 12 maanden, daarom is het ook mogelijk, dat het bezoek aan de balie met name voor corona heeft plaats gevonden.

Social media zijn nog niet doorgedrongen tot de inwoners van gemeente Voorschoten.

5.5 70% van de respondenten die de afgelopen maanden contact heeft gehad met de gemeente heeft meer dan een maal contact gehad

Het aantal keren dat contact is gezocht over hetzelfde onderwerp ziet er als volgt uit:

Aantal keren contact met gemeente	
1	30%
2	35%
3	18%
4	7%
5-10	7%
meer dan 10	1%

Er is niet bekend of het meerdere contact altijd om dezelfde reden is geweest, maar het is niet uit te sluiten dat er vaker contact is geweest over hetzelfde onderwerp.

=====

Let op:

Vervolgens is de vraag gesteld of een aantal vragen over het contact gesteld mocht worden. Bijna 19% van de respondenten heeft die vraag met 'ja' beantwoord. De volgende vragen hebben alleen betrekking op die respondenten.

De inwoners die aan deze vragen hebben meegewerkt is gevraagd het belangrijkste contact in gedachten te nemen en over dat contact de vragen te beantwoorden.

Paragrafen 5.6 tot en met 5.9 zijn derhalve door een kleinere groep respondenten ingevuld en hebben betrekking op het contact dat zij als belangrijkste hebben ervaren.

=====



5.6 Redenen van contact variëren

De reden om contact te hebben met de gemeente variëren en wel op de volgende manier:

reden contact	%
reizen en vervoer (w.o. paspoort en rijbewijs)	36,47%
anders	29,71%
wonen en uw buurt (w.o. bouwen en overlast)	21,76%
welzijn en zorg	6,18%
familie en gezin (w.o. geboorte en huwelijk)	4,12%
werk en inkomen (w.o. toeslagen en belastingen)	1,47%
onderwijs en opleiding (w.o. kinderopvang)	0,58%
ondernemen	0,29%

Bij anders zijn zeer uiteenlopende zaken genoemd, de meest genoemde onderwerpen zijn:

- ID-bewijzen (hadden bij 'reizen en vervoer' moeten staan, maar daar is niet voor gekozen)
- openbare ruimte (zwerfafval, lantarenpalen)
- handhaving
- verkeersveiligheid (drempels, zebrapaden)
- afval (ophalen en grof vuil)
- parkeren (kaarten, overlast, oplaadpunten)
- groenvoorziening (snoeiwerkzaamheden, bomenkap)
- burenoverlast

5.7 De contacten zijn vooral via de (publieks)balie afgewikkeld

40% van de respondenten die een contact heeft gehad, heeft dit via de (publieks)balie gehad. Nog eens 18% heeft het contact via de telefoon gehad. De rest van de verdeling is zichtbaar in de volgende tabel.

medium	%
(publieks)balie	40%
telefoon	18%
e-mail	13%
internet of app	15%
overig persoonlijk contact	9%
post	3%
wijkteam / huisbezoek	1%

5.8 De waardering van de dienstverlening middels het contact wordt door gemiddeld 70% goed gewaardeerd

De eenvoud van het aanvragen of voorleggen van een vraag wordt het hoogst gewaardeerd. Vervolgens wordt 'krijgen van men wilde', maar ook de juistheid en compleetheid van de ontvangen informatie hoog gewaardeerd. De statusinformatie wordt het minst goed gewaardeerd, maar alsnog erg goed.



waardering	aanvragen of voorleggen is gemakkelijk	ontvangen informatie juist en volledig	tijd afhandeling acceptabel	statusinformatie voldoende	kreeg wat ik wilde
helemaal eens	23%	22%	20%	19%	30%
eens	55%	47%	49%	43%	42%
niet eens / niet oneens	12%	9%	10%	12%	6%
oneens	7%	13%	9%	12%	8%
helemaal oneens	2%	6%	9%	12%	13%
geen mening	2%	1%	1%	5%	2%

21% zegt onvoldoende te hebben gekregen wat de inwoner wilde, dat impliceert dat 1 op de 5 inwoners niet krijgt wat hij of zij wil.

5.9 De medewerker wordt door gemiddeld 67% als goed gewaardeerd

De medewerkers worden over het algemeen redelijk tot goed gewaardeerd. De hoogste waardering krijgt het verantwoordelijkheid tonen om tot een oplossing te komen. De laagste waardering krijgt het overtreffen van de verwachtingen. Met 51% is dat nog steeds een heel goede score.

In de volgende tabel wordt het totaaloverzicht gegeven:

waardering	toonde verantwoordelijk om tot oplossing te komen	beantwoorde vraag zelf	was deskundig	kon zich goed inleven	bood ruimte om mee te denken	verraste positief met service
helemaal eens	24%	25%	23%	25%	19%	14%
eens	53%	49%	49%	42%	43%	37%
niet eens / niet oneens	10%	11%	16%	17%	18%	26%
oneens	6%	7%	5%	9%	10%	10%
helemaal oneens	6%	6%	5%	5%	8%	12%
geen mening	9%	8%	9%	15%	19%	13%

=====
De volgende vragen zijn weer aan alle respondenten voorgelegd.
 =====



5.10 69% van de inwoners vindt het eenvoudig om de gemeentelijke informatie te achterhalen en 64% vindt dat de gemeente heldere taal gebruikt

De tabel laat de totale waardering ten aanzien hiervan zien.

waardering	gemeentelijke informatie is gemakkelijk te achterhalen	gemeente gebruikte heldere taal
helemaal eens	11%	9%
eens	58%	55%
niet eens / niet oneens	19%	27%
oneens	9%	6%
helemaal oneens	3%	3%
geen mening	4%	7%

5.11 De communicatie en voorlichting vanuit de gemeente wordt met een 5,86 gemiddeld gewaardeerd

Respondenten hebben een reeks aan verbeteringsuggesties ten aanzien van de dienstverlening gedaan. De meeste suggesties zijn op communicatie gericht. Hier is dan ook veel winst te behalen. De totale lijst is erg lang. Dit onderschrijft de betrokkenheid van de inwoners, maar ook het vertrouwen dat er iets aan zal worden gedaan. Was dit vertrouwen er niet geweest, dan hadden ze niet de moeite genomen om suggesties te doen.

De belangrijkste punten die vaker voorkomen zijn:

- Beter bereikbaar zijn
- Überhaupt en dan ook sneller reageren
- De website verbeteren, sneller reageren via de website
- Duidelijke taal gebruiken, Engels beter beschikbaar maken
- Inwoners meer betrekken bij beslissingen
- Afspraken vastleggen en nakomen

Hoofdstuk 6 Kwantitatieve resultaten Burgerpeiling - Welzijn en zorg

Het thema welzijn en zorg betreft de gezondheid en de mogelijkheden voor om deel te nemen aan het maatschappelijk leven. Ook wordt gevraagd naar het verzorgen van vrijwilligerswerk, zorg aan een hulpbehoevende naaste en zorgvoorzieningen.

6.1 *Inwoners waarderen de tevredenheid over hun leven met gemiddeld een 7,98; de gezondheid wordt met gemiddeld een 7,79 gewaardeerd*

Bijna alle inwoners hebben deze vragen beantwoord; zij geven beide onderdelen hoge waarderingen.

6.2 *Inwoners van gemeente Voorschoten voelen zich matig tot amper beperkt om deel te kunnen nemen aan het maatschappelijk leven*

Op verschillende onderdelen is getoetst of en in welke mate inwoners zich beperkt voelen om deel te kunnen nemen aan het maatschappelijk leven.

De verdeling ziet er als volgt uit:

waardering	(algemene) lichamelijke gezondheid	fysiek functioneren	geestelijke gezondheid	beheersing taal/cultuur	financiën	gevoel 'er niet bij horen'	anders
nauwelijks tot geen belemmering	75%	76%	87%	96%	85%	85%	96%
lichte belemmering	14%	14%	9%	2%	10%	11%	3%
matige belemmering	8%	6%	3%	2%	4%	3%	3%
ernstige belemmering	3%	4%	1%	1%	1%	1%	1%
n.v.t.	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
geen mening	11%	11%	11%	12%	12%	14%	39%

6.3 *74% van de inwoners vindt dat hij of zij voldoende contacten heeft met andere mensen*

De vraag 'vindt u dat u voldoende contacten heeft met andere mensen' is door bijna 100% van de respondenten ingevuld. 4% heeft hierover aangegeven het niet te weten of het niet te willen zeggen. De verdeling ziet er als volgt uit:

waardering	%
ja, zeker	74%
ja, maar ik zou wel wat meer willen	18%
nee, te weinig	7%
wil ik niet zeggen / weet niet	3%



6.4 60% van de inwoners zegt zich (vrijwel) nooit en nog eens 24% zegt zich zelden eenzaam te voelen

De vraag 'voelt u zich wel eens eenzaam' is door 98% van de respondenten ingevuld. De verdeling ziet er als volgt uit:

waardering	%
(vrijwel) nooit	60%
zelden	24%
soms	13%
vaak	3%

6.5 73% van de inwoners zegt 1 maal of vaker per week te sporten

Er is gevraagd hoe vaak inwoners intensief sporten. 73% zegt minstens een maal per week te sporten, nog eens 4% een maal per twee weken. De verdeling ziet er als volgt uit:

Hoe vaak sport of beweegt u intensief?	%
1 maal per week (of vaker)	73%
1 maal per 2 weken	4%
1 maal per maand	3%
wel eens	12%
nooit	7%

6.6 Inwoners zijn voor uiteenlopende verenigingen actief

Er zijn verschillende verenigingsvormen om uit te kiezen en het is mogelijk om in meerdere verenigingen actief te zijn. Bijna 99% van de respondenten heeft deze vraag beantwoord. De verdeling ziet er als volgt uit:

type vereniging	%
sportvereniging	42%
overige (vrijtijds)vereniging	15%
culturele vereniging	10%
gezelligheidsvereniging	10%
religieuze of maatschappelijke vereniging	10%

28% van de inwoners zegt niet actief te zijn binnen verenigingen. Inwoners konden meerdere antwoorden geven, hierdoor is het aantal niet actieven en het aantal inwoners dat wel actief is samen, hoger dan 100%.



6.7 De inzet van inwoners voor anderen of maatschappelijke doelen varieert

Zorg voor een hulpbehoevende naaste en vrijwilligerswerk wordt aangegeven als de grootste inzet voor anderen; ‘aandacht voor burens in zorgwekkende situaties’ heeft de minste aandacht.

waardering	zorg voor hulpbehoevende naaste	hulp aan burens	aandacht voor burens in zorgwekkende situatie	vrijwilligerswerk
vaak	20%	11%	8%	25%
af en toe	25%	59%	35%	18%
(vrijwel) nooit	54%	30%	58%	58%
geen mening	0%	0%	0%	0%

6.8 27% van de inwoners zegt zeker en nog eens 31% zegt misschien in de nabije toekomst vrijwilligerswerk te willen (blijven) doen

Op de vraag ‘wilt u in de nabije toekomst vrijwilligerswerk (blijven) doen’ heeft 99% geantwoord. De verdeling is zichtbaar in de volgende tabel.

waardering	%
ja, zeker	39%
ja, misschien	34%
nee	26%
weet niet	21%

6.9 Tijdsgebrek de eigen hoge leeftijd zijn de belangrijkste redenen om geen vrijwilligerswerk te doen

Aan degenen die hebben aangegeven geen vrijwilligerswerk te willen doen, is gevraagd wat daar de reden van is. De antwoorden lopen zeer uiteen, de belangrijkste reden is tijdsgebrek. Bij anders is vaak de eigen hoge leeftijd ingevuld. Geen geschikt vrijwilligerswerk kunnen vinden is niet een keer genoemd. De verdeling is zichtbaar in de volgende tabel. Er konden meerdere antwoorden gegeven worden, hierdoor is het totaal meer dan 100%.

reden geen vrijwilligerswerk	%
tijdsgebrek/te druk (vanwege baan, zorgtaak of andere prioriteiten)	52%
anders, namelijk	17%
geen interesse/behoefte	17%
gezondheid	13%
weet niet wat voor vrijwilligerswerk ik kan doen	2%
weet niet hoe ik aan vrijwilligerswerk kan komen	1%
kan geen geschikt vrijwilligerswerk vinden	0%

6.10 *Inwoners zijn vooral bereid om buren te helpen met een oogje in het zeil houden en de boodschappen*

Inwoners van Voorschoten zijn tot veel bereid, hieronder is de verdeling zichtbaar:

type vrijwilligerswerk	%
oogje in het zeil houden	69%
hulp bij boodschappen	61%
helpen bij vervoer	44%
ondersteuning bij een aanvraag, administratie of computer	37%
klusjes in en rond het huis	31%
opvang van kinderen	27%
medicijnen toedienen of persoonlijke verzorging	17%
huis schoonhouden of koken	9%
geen, ik wil geen burenhulp geven	6%
geen, ik kan wegens omstandigheden geen burenhulp geven	5%

Er konden meerdere antwoorden gegeven worden, hierdoor is het totaal meer dan 100%.

6.11 *Van de inwoners die in het dagelijks leven mantelzorg verlenen voelt slechts 6% zich vaak belemmerd in het dagelijks leven als gevolg van die mantelzorg*

Mantelzorg kan belemmerend zijn, maar in gemeente Voorschoten lijkt dit mee te vallen. 47% van de mantelzorgers zegt zich (vrijwel) nooit belemmerd te voelen als gevolg van deze mantelzorg.

Het totaaloverzicht ziet er als volgt uit:

waardering	%
(vrijwel) nooit	47%
zelden	19%
soms	14%
vaak	6%
weet niet	14%



6.12 Gemiddeld 77% van de inwoners toont een (grote) mate van veerkracht

Onderstaande stellingen zijn inwoners voorgelegd om te toetsen hoe groot hun veerkracht is. De verdeling ziet eruit als in onderstaande tabel.

waardering	pak de draad gemakkelijk op als het even tegen heeft gezeten	sla me makkelijk door moeilijke tijden heen	regel/ organiseer gemakkelijk zelf hulp als dat nodig is	raak snel van slag als iets tegenzit of onduidelijk is*	heb vertrouwen in de toekomst
helemaal eens	56%	35%	59%	22%	47%
eens	32%	53%	27%	25%	41%
niet eens / niet oneens	0%	0%	14%	18%	12%
oneens	13%	12%	0%	35%	0%
helemaal oneens	0%	0%	0%	0%	0%
geen mening	7%	0%	0%	0%	0%

* Deze kolom dient omgekeerd gelezen te worden, met andere woorden, (helemaal) oneens toont veerkracht.

6.13 70% van de inwoners van gemeente Voorschoten zegt zeker terug kunnen vallen op familie, wanneer men hulp nodig heeft

Wanneer men zelf in een hulpbehoevende positie terecht zal komen, denkt 70% zeker terug te kunnen vallen op familie. 51% van de inwoners denkt zeker terug te kunnen vallen op vrienden en 28% denkt zeker terug te kunnen vallen op mensen in de buurt.

2% van de inwoners denkt op niemand uit deze hulpschil terug te kunnen vallen.

waardering	familie	vrienden	mensen in de buurt
ja, zeker	70%	51%	28%
ja, waarschijnlijk	22%	40%	53%
nee	8%	10%	19%
n.v.t. / weet ik niet	4%	7%	20%



6.14 Wanneer er huishoudelijke taken zijn overgenomen, in verband met gezondheidsproblemen, is dat met name door familie gedaan

Inwoners van gemeente Voorschoten helpen elkaar met verschillende zaken. De verdeling van wie op welke manier of waarmee helpt, ziet er als volgt uit:

waardering	nee	familie	vrienden of kennissen	buurtbewoners	organisaties (w.o. vrijwilligers)
persoonlijke verzorging of verpleegkundige hulp	93%	4%	1%	0%	1%
huishoudelijke taken	88%	8%	1%	0%	3%
begeleiding bij regelen van hulp en administratie	94%	5%	1%	0%	0%
begeleiden bij het bezoeken van familie, arts, etc.	90%	7%	2%	1%	1%
anders	96%	2%	0%	1%	1%

Gemiddeld 92% zegt geen hulp van derden nodig te hebben.

6.15 Een heel klein deel van de respondenten zegt in hoge mate afhankelijk te zijn van anderen voor hulp of zorg

Wanneer inwoners afhankelijk zijn van anderen voor hulp of zorg, ziet de verdeling van de mate waarin en van wie, er als volgt uit:

waardering	Mate van afhankelijkheid				
	1 (lage mate)	2	3	4	5 (hoge mate)
familie	90%	4%	2%	1%	2%
vrienden of kennissen	96%	3%	1%	0%	0%
buurtbewoners	98%	2%	0%	0%	0%
Organisatie(s) (w.o. vrijwilligers)	95%	1%	1%	1%	2%

6.16 De inspanningen van gemeente Voorschoten om inwoners met een beperking of in een zorgwekkende situatie zo volledig mogelijk deel te laten nemen aan de maatschappij wordt gewaardeerd met een 6,63 gemiddeld

Deze vraag is door 40% van de inwoners beantwoord. Inwoners geven een voldoende waardering voor de inspanningen om mensen met een beperking of in een zorgwekkende situatie zo volledig mogelijk deel te laten nemen aan de maatschappij. Gezien het beperkte aantal inwoners dat deze vraag heeft beantwoord kan worden geconcludeerd dat weinig inwoners echt een goed beeld hebben bij de inspanningen van de gemeente op dit gebied.



6.17 De inspanningen van gemeente Voorschoten voor de inwoners wordt gewaardeerd met een 6,48 gemiddeld

Deze vraag is door 66% van de inwoners beantwoord. Inwoners geven een voldoende waardering voor de inspanningen van de gemeente voor de inwoners. De overige 34% heeft 'weet niet' aangegeven, dat is ongeveer 1 op de 3 respondenten, die aangeeft niet te weten wat de inspanningen van de gemeente zijn, op dit gebied.

Hoofdstuk 7 Twee prioriteitenmatrices

De resultaten van de Burgerpeiling worden eveneens gepresenteerd in een prioriteitenmatrix. Een prioriteitenmatrix is een spreidingsdiagram waarin voor elk aspect uit de Burgerpeiling de waardering wordt weergegeven en de impact van het aspect op de algehele waarderingsscore per thema.

7.1 Toelichting opzet matrix kwantitatieve resultaten

Een matrix kent 2 assen. In deze paragraaf wordt toegelicht hoe de assen zijn bepaald en welke kwadranten met welke betekenis dit met zich mee brengt.

De matrices zijn tot stand gekomen door berekeningen waarbij de mate van impact wordt bepaald die onderdelen hebben op de algemene waardering van dat betreffende thema in combinatie met de waardering en de correlatie tussen onderwerpen. Met thema's wordt bedoeld woon- en leefomgeving, relatie inwoner – gemeente, gemeentelijke dienstverlening en welzijn en zorg.

= Horizontale as

Op de horizontale as wordt de gemiddelde waardering per aspect weergegeven. Om aspecten met elkaar te kunnen vergelijken, zijn alle aspecten geschaald op een as van 1 tot en met 10, waarbij 1 staat voor de meest negatieve respons en 10 is de meest positieve respons. De verticale as snijdt op de gemiddelde waardering van alle aspecten (6,0). De aspecten die bovengemiddeld scoren staan rechts van dit snijpunt en de aspecten die beneden gemiddeld scoren staan links.

Let wel, de horizontale as start niet op 0, de 'ondergemiddelde waardering' is lager dan het gemiddelde en derhalve niet slecht.

= Verticale as

Op de verticale as wordt de impact van een aspect op de totale waardering over een thema weergegeven. Dit is gemeten op basis van een correlatieanalyse. De waarden van de impact lopen op een schaal van 0 tot 1. De horizontale as snijdt op de gemiddelde correlatie (0,5). De aspecten met een bovengemiddelde impact op de waardering van een bepaald thema staan aan de bovenkant van de prioriteitenmatrix en de aspecten met een beneden gemiddelde impact staan onderin de matrix.

= Interpretatie

Er zijn vier kwadranten te herkennen in de prioriteitenmatrix. Voor elk kwadrant wordt een andere actie geadviseerd.

Het kwadrant linksboven (*Direct verbeteren of communiceren*) in de prioriteitenmatrix bevat de aspecten waarbij directe verbetering mogelijk is, dan wel extra toelichting of communicatie over deze onderwerpen nieuwe inzichten bij de Burger kunnen geven (onbekend maakt ondergewaardeerd). Voor deze aspecten is de algehele waarderingsscore namelijk beneden gemiddeld maar de impact van deze aspecten op de totale waardering is bovengemiddeld.

Aspecten rechtsboven (*Uitnutten*) scoren bovengemiddeld op de waardering en op de impact van de aspecten op de totale waardering. Het advies is om deze aspecten zoveel mogelijk te behouden en hierover Burger te laten weten dat dit goed gaat en goed wordt gewaardeerd.

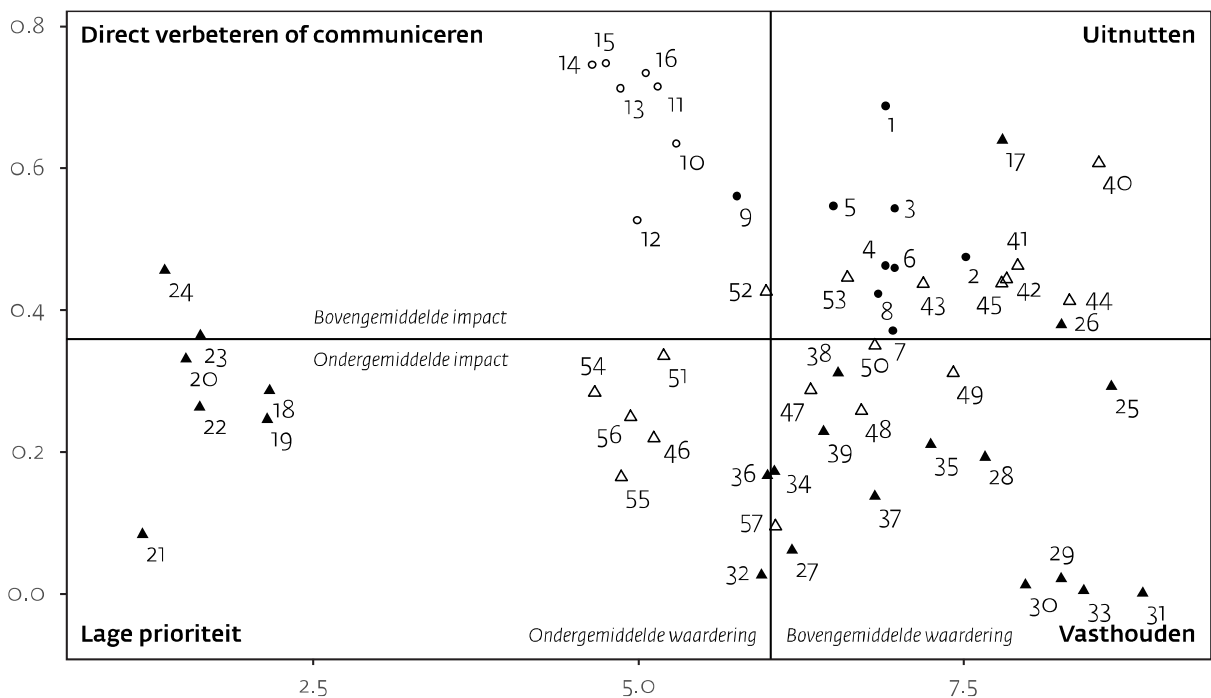
De aspecten rechtsonder (*Vasthouden*) hebben een beneden gemiddelde een bovengemiddelde waardering en een beneden gemiddelde impact op de waardering. Ook voor deze aspecten is het advies om ze zoveel mogelijk te behouden.



Linksonder (*Lage prioriteit*) staan de aspecten met een lage waardering en een lage impact. Het is aan de gemeente om te evalueren of, en zo ja wanneer, aspecten in dit kwadrant opgepakt dienen te worden.

7.2 Matrix kwantitatieve resultaten

De resultaten van de antwoorden op de gesloten vragen van de Burgerpeiling leiden tot het volgende kwadrant.



- Dienstverlening:** ●
- Algehele waardering digitale dienstverlening
 - Gemakkelijkheid aanvragen of voorleggen
 - Volledigheid beschikbare informatie en het ontvangen ervan
 - Acceptabele tijd voor afhandeling aanvraag
 - Communicatie over verloop afhandeling
 - Mate van goedkeuring aanvraag
 - Toegankelijkheid gemeentelijke informatie
 - Helder taalgebruik van de gemeente
 - Algehele waardering communicatie en voorlichting vanuit de gemeente
- Relatie inwoner-gemeente:** ○
- Vertrouwen in bestuur van de gemeente
 - Gemeente komt beloftes na
 - Gemeentelijk toezicht op naleven regels
 - Flexibiliteit gemeente
 - De gemeente luistert naar bewoners
 - De gemeente betreft bewoners bij plannen, activiteiten en voorzieningen
 - Ruimte voor realisatie initiatieven en ideeën

- Ik sla me makkelijk door moeilijke tijden heen
- Ik regel/organiseer gemakkelijk zelf hulp als dat nodig is
- Ik raak snel van slag als iets tegenzit of onduidelijk is
- Ik heb vertrouwen in de toekomst
- Mate waarin bewoner kan terugvallen op familie
- Mate waarin bewoner kan terugvallen op vrienden of kennissen
- Mate waarin bewoner kan terugvallen op mensen in de buurt
- Ik heb vertrouwen in de toekomst
- Algehele waardering gemeentelijke inspanning om inwoners deel te laten nemen aan de maatschappij
- Algehele waardering gemeentelijke inspanning van gemeente voor haar inwoners

- Woon- en leefomgeving:** ▲
- Zich thuis voelen in de buurt



Welzijn en zorg: ▲

17. Algehele waardering gezondheid bewoner
18. Mate waarin (algemene) lichamelijke gezondheid deelname aan maatschappelijk leven beperkt
19. Mate waarin fysiek functioneren deelname aan maatschappelijk leven beperkt
20. Mate waarin geestelijke gezondheid deelname aan maatschappelijk leven beperkt
21. Mate waarin beheersing taal/cultuur deelname aan maatschappelijk leven beperkt
22. Mate waarin financiën deelname aan maatschappelijk leven beperkt
23. Mate waarin gevoel van 'er niet bij horen'/'niet thuis voelen' deelname aan maatschappelijk leven beperkt
24. Mate waarin een overige reden deelname aan maatschappelijk leven beperkt
25. Voldoende contacten met andere mensen
26. Mate van gevoel van eenzaamheid
27. Mate waarin bewoner vrijwilligerswerk wilt (blijven) doen
28. Mate van een belemmerend gevoel door hulpbehoevende naaste
29. Ik pak de draad gemakkelijk op als het even tegen heeft gezeten
41. Willen blijven in de buurt
42. Omgang tussen buurtbewoners
43. Behulpzaamheid buurtbewoners
44. Veilig gevoel in de buurt
45. Overlast van buurtbewoners
46. Aantal onveilige verkeerssituaties in de buurt
47. Onderhouden perken, plantsoenen en parken
48. Begaanbaarheid wegen, straten, paden en trottoirs in de buurt
49. Hoeveelheid kapotte dingen in de buurt
50. Buurt is schoon
51. Ontwikkeling leefbaarheid van de buurt
52. Inzet voor de leefbaarheid van de buurt
53. Zorg van gemeente voor woon- en leefomgeving
54. Mate waarin de gemeente buurtbewoners betreft bij de leefbaarheid
55. Mate waarin de gemeente beroep doet op buurtbewoners m.b.t. leefbaarheid
56. Mate waarin de gemeente buurtinitiatieven ondersteunt
57. Actieve inzetbaarheid voor de leefbaarheid van de buurt

= Conclusies

Er zitten elf aspecten in kwadrant *Direct verbeteren of communiceren*. Deze aspecten hebben een beneden gemiddelde waardering en een bovengemiddelde impact op de totale waardering. Alle aspecten van het thema relatie inwoner-gemeente vallen in dit kwadrant (aspecten 10-16). Advies is om met deze aspecten direct aan de slag te gaan.

Het kwadrant *Uitnutten* bevat 17 aspecten. Op het aspect algehele waardering communicatie en voorlichting vanuit de gemeente (9) na vallen alle aspecten van het thema dienstverlening in dit kwadrant. De aspecten in dit kwadrant hebben een bovengemiddelde waardering en een bovengemiddelde impact op de algehele waardering.

Het kwadrant *Vasthouden* bevat 17 aspecten. Hier vallen twaalf aspecten van het thema welzijn en zorg in (25, 27-31, 33-35, 37-39) en vijf aspecten van het thema woon- en leefomgeving (47-50, 57). Voor deze aspecten is ook een bovengemiddelde waarderingsscore, maar de impact van de aspecten op de waardering is beneden gemiddeld.

De overige aspecten vallen in het kwadrant *Lage prioriteit* doordat ze een beneden gemiddelde waarderingsscore hebben en een beneden gemiddelde impact op de algehele waardering.

7.3 Toelichting opzet matrix kwalitatieve resultaten

Er is ook een prioriteitenmatrix gemaakt aan de hand van de open vragen die zijn toegevoegd aan de Burgerpeiling waarin de sterke punten en verbeterpunten van de gemeente worden uitgevraagd. Deze matrix bevat dezelfde vier kwadranten als de eerder besproken prioriteitenmatrix en wordt daarom op dezelfde manier geïnterpreteerd. De betekenis van de assen, en daarmee ook de manier waarop de kwadranten zijn ingedeeld, is anders dan de eerder besproken prioriteitenmatrix.



= Horizontale as

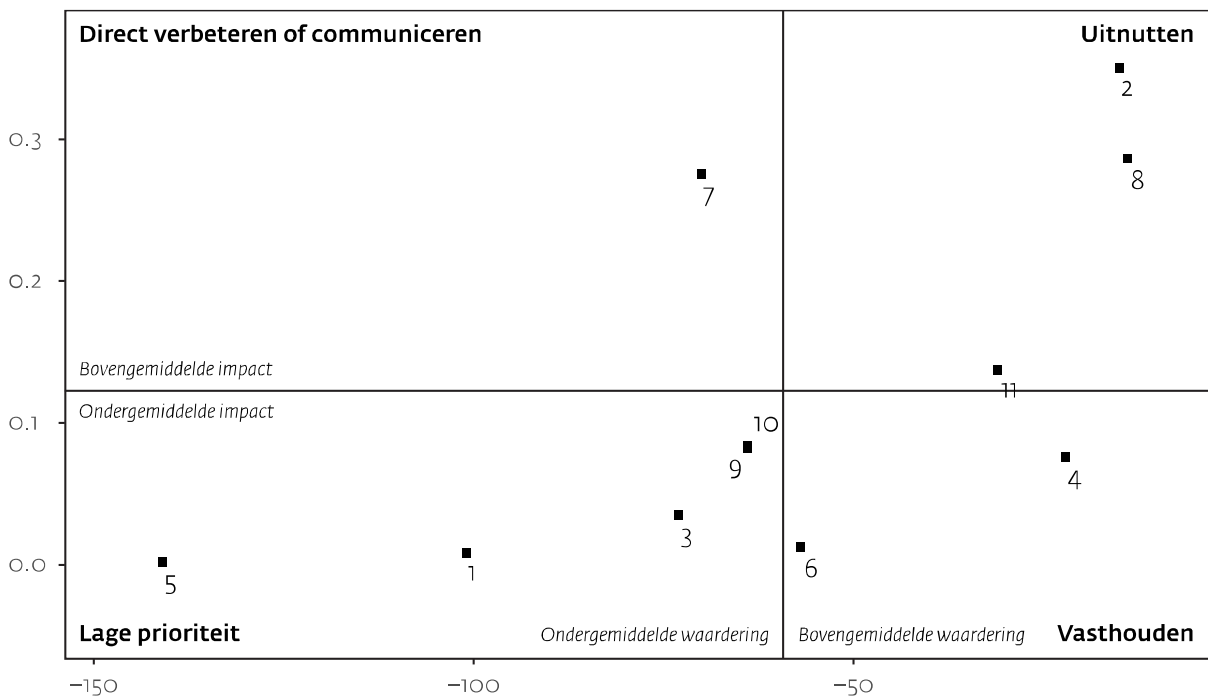
Op de horizontale as is het aantal keer dat een onderwerp genoemd is weergegeven. Hierbij is het aantal keren dat het onderwerp negatief benoemd is afgetrokken van het aantal keer dat het onderwerp positief genoemd is.

= Verticale as

Op de verticale as de impact weergegeven. Hiervoor is een correlatieanalyse uitgevoerd tussen de algehele waardering van de algemene dienstverlening en de genoemde onderwerpen.

7.4 Matrix kwalitatieve resultaten

De resultaten van de antwoordcategorieën op de open vragen van de Burgerpeiling leiden tot het volgende kwadrant.



- | | |
|---|--|
| 1. Groen (164 responsen) | 6. Voorzieningen (speelvoorzieningen) (78 responsen) |
| 2. Veiligheid (13 responsen) | 7. Handhaving (70 responsen) |
| 3. Openbare ruimte (stoeptegels/laterenpalen/etc.) (72 responsen) | 8. Hondenpoep (13 responsen) |
| 4. Communicatie (44 responsen) | 9. Afval (68 responsen) |
| 5. Verkeer (geluids-) overlast (122 responsen) | 10. Stimuleren van onderling contact (66 responsen) |
| | 11. Overlast van jongeren/asielzoekers/Airbnb (29 responsen) |

= Conclusies

In het kwadrant *Direct verbeteren of communiceren* zit één onderwerp, namelijk handhaving (7).

Het kwadrant *Uitnutten* bevat drie aspecten, te weten de onderwerpen veiligheid (2), hondenpoep (8) en overlast van jongeren/asielzoekers/Airbnb (11).

Het kwadrant *Vasthouden* bevat twee aspecten, namelijk communicatie (4) en voorzieningen (6). De overige vijf onderwerpen staan in het kwadrant Lage prioriteit. Het aantal responsen per onderwerp staat in de legenda van de prioriteitenmatrix.

Hoofdstuk 8 Belangrijkste zaken om bij stil te staan, dan wel aan te pakken

In de volgende paragrafen zijn per thema de belangrijkste zaken met een korte aanbeveling beschreven. Deze zijn gebaseerd op de matrices uit hoofdstuk 7.

8.1 Woon- en leefomgeving

Inwoners willen meer betrokken worden bij de zorg voor de woon- en leefomgeving en ze verwachten daar ook meer inzet van gemeente.

Daarnaast waarderen ze de snelheid waarmee zaken als kapotte lantarenpalen en scheve stoeptegels worden gerepareerd en vinden ze de buurt over het algemeen voldoende schoon, hoewel er op bepaalde plaatsen binnen Voorschoten juist klachten zijn. Deze klachten zijn met name gebaseerd op de rommel die omwoners veroorzaken en zouden ze daar een beter handhaving op zien.

Ten aanzien van de groenvoorziening vinden ze dat deze goed is, maar dat het onderhoudsniveau te laag is, met andere woorden, de gemeente is voldoende groen en daar is men trots op, maar het snoeien mag meer frequent gebeuren. Nu heeft de gemeente echter vanwege kostenoverwegingen daarin keuzes gemaakt. Daarom zou een extra uitleg ten aanzien hiervan en een mogelijk gezamenlijk project (hoe kunnen gemeente en inwoners gezamenlijk de groenvoorziening van de wijk verzorgen) verbetering bieden.

8.2 Relatie inwoner – gemeente

Alle getoetste onderdelen die betrekken hebben op de relatie tussen inwoners en de gemeente behoeven aandacht. Het vertrouwen van de burgers in het gemeentebestuur is onvoldoende en zal moeten verbeteren. Dat kan door de volgende zaken aan te pakken (in volgorde van meeste impact

- Het voldoende betrekken van inwoners voldoende bij plannen, activiteiten en voorzieningen
- Luisteren naar inwoners en dit ook expliciet maken
- Inwoners voldoende ruimte geven om ideeën en initiatieven te realiseren
- Een flexibele opstelling vanuit de gemeente laten zien
- Als gemeente beloftes nakomen en die ook expliciet maken
- Voldoende toezicht op het naleven van regels laten zien, voldoende handhaven

Het expliciet maken is niet eenvoudig en vraagt discipline van de gemeente. Dit impliceert veel communiceren, succes delen en zaken hetzelfde blijven noemen. Wanneer een project steeds anders wordt genoemd, is het voor inwoners steeds een ander project

Wat ook ondersteunt in het expliciet maken is durven toegeven dat iets anders is geworden, niet of slechts voor een deel is gelukt.

8.3 Gemeentelijke dienstverlening

Met name de bereikbaarheid en het contact met een directe medewerker is verbeterd, maar het gevoel dat achterblijft na een contact met de gemeente kan en moet worden verbeterd. Er gaat veel goed, maar het algemene gevoel dat achterblijft is niet in lijn daarmee, sterker nog, dit is gedaald.

Dit heeft met name te maken met het vertrouwen in de gemeente. Zorg daarom dat inwoners zeer meer en expliciet bewust zijn van wat ze mogen verwachten en dat ze dat dan ook daadwerkelijk krijgen.

8.4 Welzijn en zorg

Inwoners van de gemeente ervaren over het algemeen voldoende contacten met anderen en beschikken over een gemiddeld voldoende sociaal vangnet van vrienden en kennissen, minder in de buurt. Inwoners lijken voldoende te kunnen deelnemen aan het maatschappelijk leven, hoewel een groep daarin (financieel) is beperkt.

Er is een grote groep inwoners die zich wil inzetten voor anderen of op een andere manier vrijwilligerswerk wil doen. Door dit te stimuleren en hen in contact te brengen met minder financieel krachtigen kunnen meerdere doelen worden bereikt.

Er wordt veel gesport in de gemeente en dat gebeurt veelal in verenigingsverband. Dit zou kunnen worden gestimuleerd.

Hoofdstuk 9 Kwalitatieve resultaten

In dit hoofdstuk worden die resultaten beschreven die niet kwantitatief te onderbouwen zijn vanuit het onderzoek, maar wel naar aanleiding van het onderzoek naar voren zijn gekomen. Enerzijds betreft dit ervaringen rondom het onderzoek; anderzijds betreft dit resultaten als gevolg van e-mails die respondenten rechtstreeks aan SCC Consultancy hebben gezonden.

9.1 Invloed van corona in de resultaten

Er is een lichte relatie te zien tussen de inwoners die zich goed geïnformeerd voelden rondom corona vanuit de gemeente en de mate van vertrouwen in gemeente Voorschoten. De inwoners die zich goed geïnformeerd voelden, zijn iets meer tevreden over zaken als 'de gemeente doet wat zij belooft'. Er is geen invloed op de andere thema's. Andersom is geen relatie zichtbaar, inwoners die zich minder goed geïnformeerd voelden, hebben niet minder vertrouwen in de gemeente.

Dit wordt voor een deel verklaard door het feit dat de Burgerpeiling bevroegd op de afgelopen 12 maanden en dat er ook een deel van de ervaringen met de gemeenten 'voor corona' liggen of geen betrekking hebben op corona (zoals bijvoorbeeld het onderhoud van de groenvoorziening).

9.2 Het uitvoeren van de Burgerpeiling is zeer gewaardeerd

In de peiling, maar ook middels telefoontjes en e-mails hebben inwoners aangegeven dat ze het uitvoeren van dit onderzoek waarderen. Hierbij is ook aangegeven dat de hoop bestaat dat zaken worden opgepakt. Ook is in verschillende gevallen het advies gegeven om te benadrukken dat de gemeente 'echt aan de slag moet'.

9.3 Inwoners van gemeente Voorschoten zijn kritisch, maar dat is een uiting van de betrokkenheid bij de gemeente

Aanvullend op de beschrijving in paragraaf 9.2 kan worden geconcludeerd dat de inwoners betrokken zijn en daarom de moeite hebben genomen om de Burgerpeiling in te vullen.

Wanneer gekeken wordt naar hoe veel tijd inwoners hebben besteed aan het invullen, met name aan het aangeven van extra informatie bij de open vragen, wordt dit zichtbaar.

9.4 Inwoners die langer in Voorschoten wonen, zijn meer uitgesproken

Met name de inwoners die 10 jaar of langer in Voorschoten wonen hebben zich meer expliciet uitgesproken. Ook hebben zij extra opmerkingen gemaakt met daarin concrete voorbeelden. Denk hierbij aan het noemen van locaties waar er volgens hen sprake is van overlast, dan wel specifieke wensen zoals het verbeteren van het groenonderhoud.



Ondernemerspeiling

Voorschoten

Colofon:

Opdrachtgever:

Verantwoordelijk bij opdrachtgever:

Uitvoering:

Onderzoeksuitvoerperiode:

Gemeente Voorschoten

mevrouw H. van Leeuwen

SCC Consultancy uit Breda

september, oktober 2020



Strategic Customer Care
SCC Consultancy



Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1	Situatieschets	5
1.1	Ondernemerspeiling.....	5
1.2	Gemeente Voorschoten	5
1.3	Leeswijzer	5
Hoofdstuk 2	Beschrijving van de respons en de onderzoeksthema's.....	6
2.1	Opbouw onderzoek en respons.....	6
2.2	Bedrijfsomgeving.....	9
2.3	Gemeentelijke dienstverlening.....	9
2.4	Relatie ondernemer-gemeente	9
2.5	Gemeentelijke heffingen en regeldruk.....	10
2.6	Ondernemersklimaat.....	10
Hoofdstuk 3	Kwantitatieve resultaten Ondernemerspeiling - Bedrijfsomgeving	11
3.1	De representativiteit van de bedrijfsomgeving wordt met een 6,85 gemiddeld gewaardeerd	11
3.2	De veiligheid van de bedrijfsomgeving wordt met een 7,33 gemiddeld gewaardeerd.....	11
3.3	40% van de ondernemers zegt niet tot nauwelijks last van overlast en criminaliteit te hebben, nog eens 38% weinig.....	11
3.4	De bereikbaarheid wordt gemiddeld met een 7,22 gewaardeerd	12
Hoofdstuk 4	Kwantitatieve resultaten Ondernemerspeiling – Gemeentelijke dienstverlening...	13
4.1	De algemene dienstverlening van de gemeente aan ondernemers is gewaardeerd	13
	met een 5,79 gemiddeld.....	
4.2	6% van de ondernemers heeft een vast aanspreekpunt en maakt daar (actief) gebruik	
	van, 21% zou graag een vast aanspreekpunt hebben	14
4.3	Belangrijkste reden om in de afgelopen 12 maanden contact met de gemeente te	
	zoeken is het voorleggen van een vraag of probleem.....	14
4.4	Het contact met de gemeente verloopt in de meeste gevallen per telefoon en e-mail	15
4.5	80% van de respondenten die de afgelopen maanden contact heeft gehad met de.....	
	gemeente heeft meer dan een maal contact gehad.....	15
4.6	De digitale dienstverlening van de gemeente aan ondernemers is gewaardeerd met	
	een 5,55 gemiddeld.....	15
4.7	De digitale afwikkeling kan beter en sneller.....	16
4.8	De professionaliteit van de gemeentelijke organisatie en haar medewerkers is met	
	een 5,59 gemiddeld gewaardeerd	16
4.9	Het proces van het aanvragen van een product of dienst of het voorleggen van een	
	vraag wordt gemiddeld door 33% als goed gewaardeerd.....	16
4.10	18% van de respondenten vindt het eenvoudig om de juiste contactpersoon te	
	spreken.....	17
4.11	De dienstverlening van de medewerkers wordt als redelijk ervaren	17
4.12	De vergunningsaanvragen van de afgelopen 12 maanden zijn met een 5,69	
	gemiddeld gewaardeerd.....	18
Hoofdstuk 5	Kwantitatieve resultaten Ondernemerspeiling - Relatie ondernemer-gemeente	19
5.1	De manier waarop de gemeente samenwerkt met ondernemers en hen betreft en	
	de samenwerking zoekt wordt met een 4,68 gemiddeld gewaardeerd	19
5.2	Ondernemers zijn beperkt betrokken bij gemeente Voorschoten en zetten zich beperkt.....	
	actief in voor (beleids)initiatieven.....	19



5.3	16% van de ondernemers wil zich in de nabije toekomst (blijven) inzetten voor (beleids)initiatieven en nog eens 29% misschien	19
5.4	De betrokkenheid, flexibiliteit en betrouwbaarheid (doet wat ze zegt) van de gemeente wordt mager gewaardeerd	20
5.5	De communicatie en voorlichting vanuit de gemeente wordt met een 4,73 gemiddeld gewaardeerd	20
5.6	42% van de respondenten vindt de informatie op de website gemakkelijk vindbaar en 41% vindt deze informatie actueel en correct	20
Hoofdstuk 6 Kwantitatieve resultaten Ondernemerspeiling - Gemeentelijke heffingen en regeldruk		
6.1	16% van de respondenten ervaart de hoogte van de lokale financiële heffingen en de regeldruk in de gemeente als heel hoog, nog eens 41% als hoog	22
6.2	57% van de respondenten ervaart de handhaving - in het algemeen- van de gemeentelijke regels als goed of vrij goed	22
6.3	De respondenten waarderen de inspanningen van de gemeente om de regelgeving te vereenvoudigen en te versoepelen met een 5,23 gemiddeld	23
Hoofdstuk 7 Kwantitatieve resultaten Ondernemerspeiling - Ondernemersklimaat		
7.1	Het ondernemingsklimaat in de gemeente wordt met een 5,84 gemiddeld gewaardeerd	24
7.2	Samenwerking/inzet voor ondernemers, fysieke bereikbaarheid (inclusief parkeren) en dienstverlening zijn de aspecten die voor ondernemers het meest zwaar wegen bij de waardering van het ondernemersklimaat	24
7.3	8% van de respondenten vindt dat de gemeente zich goed inspant voor de verbetering van het ondernemingsklimaat, nog eens 27% waardeert dit als vrij goed	24
7.4	De aantrekkelijkheid van de gemeente voor ondernemingen om zich te vestigen wordt met een 6,09 gemiddeld gewaardeerd	25
7.5	Het woon- en leefklimaat van de gemeente wordt met een 7,31 gemiddeld gewaardeerd	25
7.6	10% van de respondenten vindt dat de gemeente de juiste prioriteiten in het economisch beleid stelt	25
Hoofdstuk 8 Twee prioriteitenmatrices		
8.1	Toelichting opzet matrix kwantitatieve resultaten	26
8.2	Matrix kwantitatieve resultaten	27
8.3	Toelichting opzet matrix kwalitatieve resultaten	28
8.4	Matrix kwalitatieve resultaten	29
Hoofdstuk 9 Belangrijkste zaken om bij stil te staan, dan wel aan te pakken Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.		
9.1	Bedrijfsomgeving	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
9.2	Relatie ondernemer – gemeente	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
9.3	Gemeentelijke dienstverlening	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
9.4	Regeldruk en heffingen	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
9.5	Ondernemersklimaat	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
Hoofdstuk 10 Kwalitatieve resultaten		
10.1	Invloed van corona in de resultaten	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
10.2	Het uitvoeren van de Ondernemerspeiling is zeer gewaardeerd, dit uit zich eveneens in betrokkenheid	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
10.3	Ondernemers die langer in Voorschoten zijn gevestigd, zijn meer uitgesproken	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.

Hoofdstuk 1 Situatieschets

1.1 Ondernemerspeiling

Ondernemers zorgen binnen een gemeente voor bedrijvigheid en werkgelegenheid. Op die manier wordt de lokale economie gestimuleerd. Daarnaast dragen ondernemers bij aan de leefbaarheid van een gemeenschap door bijvoorbeeld het sponsoren van lokale initiatieven. Het is voor een gemeente onder andere om deze redenen van belang om te investeren in de relatie met ondernemers, zodat het een aantrekkelijke vestigingsplaats is en blijft voor bedrijven. Voor het aangaan en behouden van een goede relatie met ondernemers is een kwalitatief hoogwaardige en klantvriendelijke dienstverlening van groot belang. Dit draagt eveneens bij aan het imago van een gemeente en verhoogt daarmee de aantrekkingskracht op bedrijven.

VNG Realisatie (voorheen KING, Kwaliteits Instituut Nederlandse Gemeenten) heeft, samen met enkele partners de Ondernemerspeiling ontwikkeld. Dit is een instrument dat helpt het niveau van gemeentelijke dienstverlening te verbeteren. Deze peiling is officieel gelanceerd op 16 januari 2014 en biedt inzicht in de tevredenheid van ondernemers over het functioneren van gemeenten op vijf thema's. De uitkomsten van de Ondernemerspeiling geven een gemeente concrete aanknopingspunten om beleid zo te ontwikkelen dat de kwaliteit van dienstverlening en de tevredenheid van ondernemers kan worden verbeterd.

De resultaten worden, per gemeente, op de website Waarstaatjegemeente.nl geplaatst. Hier kunnen gemeenten hun prestaties op een aantal maatschappelijke thema's bekijken en vergelijken met andere gemeenten.

1.2 Gemeente Voorschoten

Gemeente Voorschoten wil graag weten hoe zij en haar beleid door ondernemers wordt ervaren en waar verbetermogelijkheden liggen. De resultaten van de Ondernemerspeiling zullen worden gebruikt als input voor verbeterplannen.

Aan de bestaande Ondernemerspeiling heeft gemeente Voorschoten extra vragen toegevoegd.

1.3 Leeswijzer

In voorliggende rapportage zijn de resultaten van de Ondernemerspeiling ten behoeve van gemeente Voorschoten opgenomen. Hoofdstuk 2 beschrijft de onderzoeksthema's en de demografische gegevens van de respons. Hoofdstuk 3 tot en met hoofdstuk 7 beschrijft de resultaten van de verschillende onderzoeksthema's. Hoofdstuk 8 beschrijft een tweetal prioriteitenmatrices, die, op basis van de kwantitatieve resultaten en de gekwantificeerde aanvullingen van de respondenten, kunnen ondersteunen in het maken van keuzes. Hoofdstuk 9 beschrijft de kwalitatieve resultaten van dit onderzoek. Hoofdstuk 10 tenslotte, beschrijft de belangrijkste zaken om bij stil te staan, dan wel aan te pakken

Voor de gehele rapportage geldt dat de titel van een paragraaf de conclusie ten aanzien van dat onderdeel beschrijft. De uitwerking dan wel toelichting van die conclusie staat in de betreffende paragraaf beschreven.

In een aantal gevallen is de optelling van de percentages ongelijk aan 100%, dit is het gevolg van afronding.

Hoofdstuk 2 Beschrijving van de respons en de onderzoeksthema's

Gemeenten kunnen niet zonder lokale ondernemers en omgekeerd. Ondernemers zorgen voor werkgelegenheid en bedrijvigheid in gemeenten, sponsoren lokale initiatieven en dragen zo bij aan de leefbaarheid binnen de gemeente.

Om stimulerend economisch beleid te ontwikkelen dat aansluit op de behoeften van lokale ondernemers is het belangrijk te weten hoe het beleid en de dienstverlening aansluit op de wensen en behoeften van de lokale ondernemers.

Om dat te onderzoeken heeft VNG Realisatie de Ondernemerspeiling ontwikkeld. In dit hoofdstuk wordt een korte beschrijving gegeven van die thema's. De demografische gegevens worden beschreven in paragraaf 2.1; vanaf paragraaf 2.2 wordt een korte omschrijving van de verschillende thema's, zoals ze door KING zijn bedoeld, gegeven. Vervolgens wordt elk thema in een apart hoofdstuk behandeld. In hoofdstuk 8 worden de vragen die gemeente Voorschoten zelf heeft toegevoegd beschreven.

2.1 Opbouw onderzoek en respons

Het onderzoek is zo opgezet dat vragen alleen worden voorgelegd aan die ondernemers die ervaring hebben met het onderwerp, dan wel daar een mening over zouden kunnen hebben. Daarnaast is het mogelijk geweest om een vraag met niet van toepassing c.q. weet niet te beantwoorden.

Het bronbestand bestaat uit 2.194 organisaties. Dit impliceert een doelrespons van 242 respondenten, in een verhouding van 1 medewerker ten opzichte van organisaties met meer dan 1 medewerker als 58% versus 42%. De samenstelling van de respons wijkt af, daarom is een correctiefactor toegepast.

Een deel van de respons is online verkregen. Ondernemers waarvan e-mailadressen bekend waren, zijn gemaild met het verzoek om het onderzoek online in te vullen. Eveneens hebben verschillende (bedrijven)verenigingen medewerking verleend door hun ledenbestand te informeren en uit te nodigen de Ondernemerspeiling online in te vullen.

De spontane respons is aangevuld met telemarketingactiviteiten om op die manier de benodigde respons te verkrijgen. Daarnaast kan worden geconcludeerd dat de kwaliteit van de respons hoog is, de onderzoeken zijn relatief volledig ingevuld. Nadere analyses laten zien dat de onderzoeken consistent en serieus zijn ingevuld; de respondenten hebben de moeite genomen antwoord te geven, zowel bij de middels telemarketing afgenomen onderzoeken, als bij de online ingevulde onderzoeken.

2.1.1 Samenstellingrespons

In dit hoofdstuk wordt de samenstelling van de respons beschreven aan de hand van een aantal kenmerken, zoals die zijn onderzocht.

De verdeling van de respondenten over de verschillende branches ziet er als volgt uit:

branche	%
overig	26,1%
zakelijke dienstverlening (business-to-business)	23,7%
detailhandel	13,7%
welzijnszorg en educatie	13,3%
financiële dienstverlening	5,0%
bouw(nijverheid) (incl. installatie)	4,1%
(tele)communicatie en ict	3,7%
(beheer/bemiddeling van) onroerend goed	3,3%
horeca en toerisme	3,3%
groothandel	2,5%
vervoer en opslag	0,8%
industrie en nutsvoorziening	0,4%

De branches 'overig', 'zakelijke dienstverlening' komen het meest voor, vervolgens de branches 'detailhandel' en 'welzijn en educatie'.

De branche 'overig' vertoont een relatief hoge vertegenwoordiging in deze respons. Het is niet onderzocht wat deze bedrijven doen of waarom zij zich onder 'overig' scharen.

De verdeling van het aantal medewerkers (in FTE) van de organisaties ziet er als volgt uit:

aantal medewerkers	%
1, of minder	54%
2 tot 9	36%
10 tot 49	7%
50 - 99	3%
100 - 199	0%
200 of meer	0%

In gemeente Voorschoten vormt de groep 'bedrijven met 1, of minder medewerkers' de grootste groep respondenten. Deze verdeling is in niet verhouding met het bronbestand. De samenstelling van de respons wijkt af, daarom is een correctiefactor toegepast.



De bedrijfslocatie wordt door de respondenten getypeerd als:

type locatie	%
aan huis (in een woonwijk)	39%
binnenstad-/centrumlocatie	17%
bedrijventerrein	13%
aan de rand van het centrum	10%
anders	9%
activiteiten zijn niet-locatiegebonden (bv ambulante)	7%
B-locatie	2%
buitengebied	2%

In geval van ‘anders’ zijn de volgende locatietypen genoemd:

- Markt
- Normaal bij opdrachtgever, nu vanuit huis
- remote thuis
- aan mensen huis
- door heel Nederland
- huur bedrijfspand
- Atelier
- buiten de gemeente
- in woonwijk in bedrijfspand
- internationaal
- komt aan huis

Het bedrijfspand wordt door de respondenten getypeerd als:

bedrijfspand	%
woonlocatie gebonden	37%
winkelruimte	15%
kantoorruimte	11%
bedrijfsruimte (evt. in combinatie met kantoor)	10%
praktijkruimte	9%
anders	6%
n.v.t.	6%
bedrijfsverzamelgebouw	4%
onderwijsruimte	2%
horecapand	1%

Anders betreft, in willekeurige volgorde:

- Rijschool
- Markt
- Transport
- remote ivb corona
- sporthal
- anti-kraak
- coaching
- mobile wellness praktijk
- consultancy vanuit huis

De bedrijven zijn reeds in de volgende verdeling van jaren, in gemeente Voorschoten gevestigd:

vestigingsduur	%
korter dan 1 jaar	23%
1 tot 5 jaar	18%
5 tot 10 jaar	16%
10 tot 15 jaar	38%
15 jaar of langer	2%
n.v.t.	2%
weet niet	23%

Wat opvalt is dat ruim 54% van de respondenten al 10 jaar of langer in de gemeente is gevestigd.

2.2 Bedrijfsomgeving

Het thema bedrijfsomgeving betreft de fysieke bedrijfsomgeving. De vragen die in dit kader zijn gesteld gaan in op zaken als openbare ruimten, veiligheid, bereikbaarheid en parkeerfaciliteiten.

2.3 Gemeentelijke dienstverlening

Het thema gemeentelijke dienstverlening is onderverdeeld in algemene dienstverlening van gemeente Voorschoten aan ondernemers, aangevuld met:

- digitale dienstverlening;
- persoonlijke dienstverlening;
- professionaliteit van de gemeente;
- vergunningverlening.

Gemeente Voorschoten heeft de module 'Dienstverlening met de menselijke maat' toegevoegd aan de Ondernemerspeiling. Deze module gaat met name in op de persoonlijke ervaring met een individuele medewerker.

2.4 Relatie ondernemer-gemeente

Het thema relatie ondernemer-gemeente betreft vragen over de (mate van) samenwerking tussen gemeente Voorschoten en organisaties, de uitvoering van het communicatiebeleid en de informatievoorziening. Daarnaast is er aandacht voor het ervaren van betrokkenheid bij en flexibiliteit van gemeente Voorschoten richting de organisaties.

2.5 Gemeentelijke heffingen en regeldruk

Het thema gemeentelijke heffingen en regeldruk gaat in op zaken als de waardering van de hoogte van de financiële heffingen, de regeldruk en de handhaving van regels. Er is tevens gekeken hoe het vereenvoudigen van regelgeving is ervaren.

2.6 Ondernemersklimaat

Het thema ondernemersklimaat gaat in op de aantrekkelijkheid van gemeente Voorschoten voor organisaties en de mate waarin de gemeente zich daarvoor inspant. Hier is eveneens gekeken naar de manier waarop de gemeente omgaat met duurzaamheid en maatschappelijke verantwoordelijkheid.



Hoofdstuk 3 **Kwantitatieve resultaten Ondernemerspeiling - Bedrijfsomgeving**

In dit hoofdstuk worden de resultaten met betrekking tot de bedrijfsomgeving beschreven. Het thema bedrijfsomgeving betreft de fysieke bedrijfsomgeving. De vragen die in dit kader zijn gesteld gaan in op zaken als openbare ruimten, veiligheid, bereikbaarheid en parkeerfaciliteiten.

3.1 De representativiteit van de bedrijfsomgeving wordt met een 6,85 gemiddeld gewaardeerd

Deze vraag is door 100% van de respondenten die geen kantoor aan huis heeft, beantwoord. De respondenten die een kantoor aan huis hebben, hebben deze vragen niet voorgelegd gekregen. 11% van de respondenten heeft aangegeven geen mening te hebben, de overige 89% heeft dit gemiddeld met een 6,85 gewaardeerd.

Hier is een onderscheid zichtbaar tussen ondernemingen die geen kantoor aan huis hebben, met 1 of met meer dan 1 medewerker. De waardering ziet er gesplitst als volgt uit:

Ondernemingen met 1 medewerker	6,68	Ondernemingen met > 1 medewerker	7,05
--------------------------------	------	----------------------------------	------

3.2 De veiligheid van de bedrijfsomgeving wordt met een 7,33 gemiddeld gewaardeerd

Hier heeft 12% van de respondenten die geen kantoor aan huis heeft, aangegeven geen mening te hebben. De overige 88% heeft dit gemiddeld met een 7,33 gewaardeerd.

3.3 40% van de ondernemers zegt niet tot nauwelijks last van overlast en criminaliteit te hebben, nog eens 38% weinig

Het oordeel over de beleving van overlast en criminaliteit, voor de ondernemers die een mening daarover heeft, ziet er als volgt uit:

Onderdeel	%
Nauwelijks tot niet	40%
Weinig	38%
Niet veel/niet weinig	18%
Veel	4%
Heel veel	0%
Weet niet	7%

Een relatief hoog percentage ervaart niet tot nauwelijks overlast en criminaliteit.



3.4 De bereikbaarheid wordt gemiddeld met een 7,22 gewaardeerd

De bereikbaarheid is getoetst op vier verschillende onderdelen. De waardering per onderdeel ziet er als volgt uit:

Onderdeel	Gemiddelde waardering
Per auto	7,57
Per openbaar vervoer	7,65
Om te bevoorraden	6,92
Parkeergelegenheid	5,79

Gemiddeld 10% van de respondenten (dit verschilt per onderdeel), heeft aangegeven geen mening te hebben.

De bereikbaarheid per auto is goed te noemen. Het openbaar vervoer kan een verbetering gebruiken. De bevoorrading van de bedrijven die dat nodig hebben is goed, maar kan beter, de parkeergelegenheid in de gemeente behoeft aandacht.

Hoofdstuk 4 Kwantitatieve resultaten Ondernemerspeiling – Gemeentelijke dienstverlening

In dit hoofdstuk worden de resultaten met betrekking tot de gemeentelijke dienstverlening beschreven.

Het thema gemeentelijke dienstverlening is onderverdeeld in algemene dienstverlening van gemeente Voorschoten aan ondernemers, aangevuld met:

- digitale dienstverlening;
- persoonlijke dienstverlening;
- professionaliteit van de gemeente;
- vergunningverlening.

Er is in kaart gebracht met welke reden een ondernemer contact met de gemeente heeft gehad. Alleen wanneer er de afgelopen 12 maanden voorafgaand aan het onderzoek contact met de gemeente is geweest, is de waardering over dit contact gevraagd. Wanneer ondernemers verschillende ervaringen hebben, is gevraagd de laatste ervaring te gebruiken om de waardering over te geven.

4.1 De algemene dienstverlening van de gemeente aan ondernemers is gewaardeerd met een 5,79 gemiddeld

Deze vraag is door 100% van de respondenten beantwoord, 75% daarvan heeft een cijfer gegeven, de overige respondenten hebben hier 'weet niet/geen mening ingevuld'. De gemiddelde waardering is een 5,79. Bij de telefonische afname van het onderzoek bleek dat ondernemers het lastig vinden om hier een cijfer voor te geven, omdat er onderdelen zijn waar ondernemers meer en minder positief over zijn, met andere woorden, het ene onderdeel waarderen ze als positief, het andere als negatief, waardoor een 'gemiddelde waardering' lastig is te geven.

Wanneer de resultaten van dit gehele hoofdstuk (paragrafen 4.6 tot en met 4.10) in ogenschouw worden genomen, is deze waardering relatief consistent. Worden deze waarderingen vertaald naar cijfers, dan zou het gemiddelde van die verschillende onderdelen, lager dan een 5,79 zijn geweest. Dat impliceert dat gemeente Voorschoten bij ondernemers goodwill heeft. Het verschil is niet heel groot, met andere woorden, de indruk die achterblijft wijkt niet veel af van datgene wat er daadwerkelijk wordt gedaan. Gezien de lage waardering voor de algemene dienstverlening, is het wel belangrijk hier mee aan de slag te gaan.



4.2 6% van de ondernemers heeft een vast aanspreekpunt en maakt daar (actief) gebruik van, 21% zou graag een vast aanspreekpunt hebben

Voor alle respondenten hebben op deze vraag geantwoord en de verdeling ziet er als volgt uit:

Vast aanspreekpunt binnen gemeente	
ja, daar maken we actief gebruik van	2%
ja, daar maken we soms gebruik van	4%
nee, maar daar is wel behoefte aan	21%
nee, daar is geen behoefte aan	51%
weet niet	21%
geen antwoord	6%

4.3 Belangrijkste reden om in de afgelopen 12 maanden contact met de gemeente te zoeken is het voorleggen van een vraag of probleem

De verdeling van redenen om contact met gemeente Voorschoten te zoeken, gekoppeld aan de periode waarin dat is gebeurd, ziet er als volgt uit:

reden contact met de gemeente	afgelopen 12 maanden	> 12 maanden geleden	nee	weet niet	niet ingevuld
voorleggen vraag of probleem	29%	3%	68%	3%	1%
indienen klacht	15%	3%	83%	4%	1%
handhaving of toezicht	15%	3%	82%	3%	1%
melding openbare ruimte	15%	6%	79%	3%	1%
aanvragen van producten of diensten	11%	9%	79%	5%	1%
samenwerking (beleid en uitvoering)	11%	5%	85%	3%	1%
aanvragen van een vergunning	9%	10%	81%	4%	1%
andere reden	7%	1%	92%	11%	1%

Let op:

De vragen met betrekking tot de waardering van het contact met de gemeente, is alleen aan die respondenten voorgelegd die daadwerkelijk contact hebben gehad. De percentages, zoals hieronder opgenomen, hebben alleen betrekking op ondernemers die daadwerkelijk contact hebben gehad. Er is gevraagd het belangrijkste contact te waarderen.



4.4 Het contact met de gemeente verloopt in de meeste gevallen per telefoon en e-mail

De verdeling over de verschillende kanalen ziet, in volgorde van veelheid, er als volgt uit:

contact medium	%
telefoon	24%
e-mail	20%
internet	8%
overig face-to-face contact (wo bezoek)	7%
balie	4%
post	3%
social media	2%

De reden van het contact is van invloed op het kanaal dat wordt gekozen. De in de ogen van de ondernemer relatief eenvoudige vragen worden eerder per e-mail gesteld, vragen die wat meer toelichting of overleg behoeven zullen eerder per telefoon, dan wel in een persoonlijk gesprek worden gesteld. Evenals het al dan niet hebben van een contactpersoon binnen gemeente Voorschoten. Wanneer een organisatie een vast aanspreekpunt heeft wordt eerder voor e-mail of telefoon gekozen, ongeacht de reden van het contact.

De vestigingslocatie van een onderneming is niet van invloed op de keuze voor een medium.

4.5 80% van de respondenten die de afgelopen maanden contact heeft gehad met de gemeente heeft meer dan een maal contact gehad

Het aantal keren dat contact is gezocht over hetzelfde onderwerp ziet er als volgt uit:

Aantal keren contact met gemeente	
1	15%
2	18%
3	14%
4	22%
5-10	19%
meer dan 10	7%
weet niet	5%

Er is niet bekend of het meerdere contact altijd om dezelfde reden is geweest, maar het is niet uit te sluiten dat er vaker contact is geweest over hetzelfde onderwerp.

4.6 De digitale dienstverlening van de gemeente aan ondernemers is gewaardeerd met een 5,55 gemiddeld

Alleen die respondenten die digitaal contact met de gemeente hebben gehad, zijn de vragen met betrekking tot de digitale dienstverlening voorgelegd. 10% van die ondernemers heeft geen mening over de digitale dienstverlening van gemeente Voorschoten. De overige 90% waardeert dit met een 5,55 gemiddeld.



Hierbij dient te worden opgemerkt dat uit de gesprekken van de telefonische aanvulling is gebleken dat respondenten e-mailafwikkeling soms wel en soms niet als digitale faciliteit zien.

4.7 De digitale afwikkeling kan beter en sneller

28% van de respondenten die een contact digitaal heeft geïnitieerd, heeft ervaren dat het contact digitaal afgewikkeld kon worden. Nog eens 39% is het hier mee eens noch oneens. De snelheid van afwickelen is door 31% van de respondenten als ‘voldoende snel’ ervaren.

De verdeling ziet er als volgt uit:

waardering	kan digitaal afhandelen	digitale afhandeling is voldoende snel
helemaal eens	3%	4%
eens	25%	27%
niet eens / niet oneens	39%	41%
oneens	18%	11%
helemaal oneens	15%	17%
n.v.t. / weet niet	29%	38%

4.8 De professionaliteit van de gemeentelijke organisatie en haar medewerkers is met een 5,59 gemiddeld gewaardeerd

Deze vraag is alleen beantwoord door die ondernemers die de afgelopen 12 maanden contact hebben gehad met de gemeente.

4.9 Het proces van het aanvragen van een product of dienst of het voorleggen van een vraag wordt gemiddeld door 33% als goed gewaardeerd

Deze vraag is alleen beantwoord door die ondernemers die de afgelopen 12 maanden contact hebben gehad met de gemeente.

37% van de respondenten vindt het eenvoudig om een aanvraag te doen of een vraag voor te leggen. Vervolgens vindt 35% van die respondenten de duur van de afhandeling acceptabel. De informatie die vervolgens wordt verkregen vindt 35% juist en volledig en de transparantie van het proces om tot dit antwoord te komen wordt door 25% als goed gewaardeerd.



Het overzicht ziet er als volgt uit:

waardering	aanvragen/ voorleggen is gemakkelijk	duur afhandeling acceptabel	juistheid/ volledigheid informatie	Status- informatie
helemaal eens	7%	6%	5%	5%
eens	30%	29%	30%	20%
niet eens / niet oneens	39%	27%	25%	28%
oneens	20%	22%	17%	22%
helemaal oneens	5%	17%	23%	25%
geen mening	20%	22%	20%	20%

Hoe eerder in het proces een ondernemer minder tevreden is hoe groter de kans is dat het latere deel van het proces ook lager wordt gewaardeerd; een medewerker zal bij een 'slechte start' gedurende het vervolg een en ander moeten goed maken. Andersom is het zo dat wanneer het voorleggen al eenvoudig kan, zal de ondernemer meer geduld hebben bij de duur van de afwikkeling.

4.10 18% van de respondenten vindt het eenvoudig om de juiste contactpersoon te spreken

36% van de respondenten die de afgelopen 12 maanden contact met de gemeente heeft gehad, heeft aangegeven een medewerker over een specifiek onderwerp te spreken te krijgen.

4.11 De dienstverlening van de medewerkers wordt als redelijk ervaren

Aan de respondenten die daadwerkelijk contact hebben gehad in de afgelopen 12 maanden is gevraagd of zij de medewerker met wie zijn contact hebben gehad willen waarderen. De percentages in onderstaande tabel hebben alleen betrekking op die respondenten die op die vraag positief hebben geantwoord.

De medewerker						
waardering	Toonde zich verantwoor- delijk	Heeft zelf de vraag beantwoord	Was voldoende deskundig	Kon zich goed inleven	Bood ruimte om mee te denken	Verraste met de service
helemaal eens	10%	10%	7%	6%	9%	6%
eens	28%	30%	33%	39%	33%	26%
niet eens / niet oneens	27%	23%	23%	20%	19%	27%
oneens	14%	25%	25%	16%	20%	20%
helemaal oneens	22%	12%	12%	19%	19%	22%
geen mening	5%	6%	7%	7%	10%	9%



Van deze respondenten vond 38% dat de medewerker zich verantwoordelijk toonde. Bij 40% heeft de medewerker zelf de vraag zo goed mogelijk beantwoord. 40% van deze respondenten ervaaarde de medewerker als voldoende deskundig en 45% vond dat de medewerker zich goed inleefde. 42% had het gevoel mee te kunnen denken en 32% van deze respondenten was verrast met de geboden service.

4.12 De vergunningsaanvragen van de afgelopen 12 maanden zijn met een 5,69 gemiddeld gewaardeerd

Die respondenten die in de afgelopen 12 maanden een vergunning hebben aangevraagd, hebben deze procedure met een 5,96 gemiddeld gewaardeerd; dat is een hoge waardering.

Hier is een onderscheid zichtbaar tussen ondernemingen met 1 of met meer dan 1 medewerker. De waardering ziet er gesplitst als volgt uit:

Ondernemingen met 1 medewerker	6,00	Ondernemingen met > 1 medewerker	5,33
--------------------------------	------	----------------------------------	------

Hoofdstuk 5 Kwantitatieve resultaten Ondernemerspeiling - Relatie ondernemer-gemeente

In dit hoofdstuk worden de resultaten met betrekking tot de relatie van de ondernemer met de gemeente beschreven. Het thema relatie ondernemer-gemeente betreft vragen over de (mate van) samenwerking tussen gemeente Voorschoten en organisaties, de uitvoering van het communicatiebeleid en de informatievoorziening.

5.1 *De manier waarop de gemeente samenwerkt met ondernemers en hen betreft en de samenwerking zoekt wordt met een 4,68 gemiddeld gewaardeerd*

Deze vraag is door bijna 100% van de respondenten beantwoord, waarbij 33% heeft aangegeven geen mening hierover te hebben. Deze relatief lage waardering wil niet zeggen dat gemeente Voorschoten de ondernemers niet betreft bij het beleid, het is ook mogelijk dat ondernemers dit zo ervaren.

Uit de gesprekken in de telefonische interviews wordt dit bevestigd; de inspanningen zijn niet altijd even duidelijk, zichtbaar of expliciet. Dit komt deels voort uit het gevoel minder of onvoldoende betrokken te zijn, maar ook uit het uitblijven van vervolgg communicatie, zodat onduidelijk is wat er met de inspanningen van de ondernemers is gedaan.

5.2 *Ondernemers zijn beperkt betrokken bij gemeente Voorschoten en zetten zich beperkt actief in voor (beleids)initiatieven*

47% van de respondenten heeft aangegeven niet betrokken te zijn (geweest) bij (beleids)initiatieven. De resultaten van hoe ondernemers zich wel actief hebben ingezet zien er als volgt uit:

initiatief	%
met gemeente	9%
met andere ondernemers	12%
met (overige) burgers	8%
met maatschappelijke partners	10%
met overige partners	10%

5.3 *16% van de ondernemers wil zich in de nabije toekomst (blijven) inzetten voor (beleids)initiatieven en nog eens 29% misschien*

De beperkte betrokkenheid van de ondernemers bij gemeente Voorschoten blijkt ook uit de intentie om in de (nabije) toekomst zich in te zetten. De verdeling ziet er als volgt uit:

intentie	%
ja, zeker	16%
ja, misschien	29%
weet niet	34%
nee	22%
niet ingevuld	1%



5.4 De betrokkenheid, flexibiliteit en betrouwbaarheid (doet wat ze zegt) van de gemeente wordt mager gewaardeerd

Deze vraag is door gemiddeld 97% van de respondenten ingevuld. In combinatie met de telefonische interviews kan worden geconcludeerd dat de ondernemers in beperkte mate het gevoel hebben dat gemeente Voorschoten haar eigen plan trekt en daar ondernemers maar beperkt of niet bij betrekt. Dat wil niet zeggen dat dit ook daadwerkelijk gebeurt, echter, door beperkte communicatie en onzichtbaarheid op dit gebied, wordt die indruk achtergelaten.

Dat wordt eveneens onderschreven voor het relatief hoge percentage ondernemers dat zegt 'het niet te weten'. De waardering ziet er als volgt uit:

waardering	voldoende betrokken	doet wat ze zegt	flexibele opstelling
helemaal eens	0%	0%	0%
eens	21%	17%	21%
niet eens / niet oneens	32%	38%	32%
oneens	30%	33%	27%
helemaal oneens	17%	13%	20%
geen mening/weet niet	32%	40%	42%

Bij de toelichtingen hebben de respondenten uitgebreid gereageerd, het geen duidt op betrokkenheid, maar er wordt ook veel frustratie geuit. Er wordt veel moeite gedaan om de aanvullingen aan te geven, dit geeft aan dat er vertrouwen is dat hier naar wordt geluisterd en dat dit wordt aangepakt en opgelost.

5.5 De communicatie en voorlichting vanuit de gemeente wordt met een 4,73 gemiddeld gewaardeerd

Deze vraag is door bijna 62% van de respondenten ingevuld. In combinatie met de voorgaande resultaten in deze paragraaf en de telefonische interviews kan worden geconcludeerd dat de ondernemers dit cijfer vooral geven omdat ze communicatie en voorlichting missen, maar ook omdat ze de communicatie en voorlichting onvoldoende of onjuist vinden.

5.6 42% van de respondenten vindt de informatie op de website gemakkelijk vindbaar en 41% vindt deze informatie actueel en correct

Ongeveer 97% van de respondenten heeft deze vraag beantwoord. De overige 3% heeft de website niet bezocht of wil zich niet uitlaten over de vindbaarheid, actualiteit en correctheid van de informatie.



De verdeling ziet er als volgt uit:

waardering	gemakkelijk vindbaar	actueel en correct
helemaal eens	3%	3%
eens	39%	38%
niet eens / niet oneens	37%	45%
oneens	17%	7%
helemaal oneens	4%	7%
geen mening	35%	43%



Hoofdstuk 6 Kwantitatieve resultaten Ondernemerspeiling - Gemeentelijke heffingen en regeldruk

In dit hoofdstuk worden de resultaten met betrekking tot de gemeentelijke heffingen en de regeldruk beschreven. Het thema gemeentelijke heffingen en regeldruk gaat in op zaken als de waardering van de hoogte van de financiële heffingen, de regeldruk en de handhaving van regels. Er is tevens gekeken hoe het vereenvoudigen van regelgeving is ervaren.

6.1 16% van de respondenten ervaart de hoogte van de lokale financiële heffingen en de regeldruk in de gemeente als heel hoog, nog eens 41% als hoog

Regeldruk bestaat uit alle vormen van regel en kosten die ondernemers ondervinden in het contact met gemeente Voorschoten en het voldoen aan de regels die gesteld worden.

Zoals in de volgende tabel zichtbaar is, heeft een groot gedeelte van de respondenten aangegeven, geen mening te hebben. Van de overige respondenten ervaart 57% de hoogte van de lokale financiële heffingen en regeldruk als hoog of heel hoog.

De waardering ziet er als volgt uit:

waardering	%
heel hoog	24%
hoog	49%
niet hoog / niet laag	24%
laag	3%
heel laag	0%
geen mening	37%

6.2 57% van de respondenten ervaart de handhaving - in het algemeen- van de gemeentelijke regels als goed of vrij goed

Deze vraag is door 92% van de respondenten ingevuld, echter 42% heeft aangegeven geen mening over dit onderwerp te hebben.

In combinatie met het telefonisch onderzoek kan worden geconcludeerd dat ondernemers weinig beeld hebben bij hoe de handhaving gebeurt. De verdeling ziet er als volgt uit:

waardering	%
goed	17%
vrij goed	40%
matig	29%
onvoldoende	14%
geen mening	42%

6.3 De respondenten waarderen de inspanningen van de gemeente om de regelgeving te vereenvoudigen en te versoepelen met een 5,23 gemiddeld

Deze vraag is door bijna 100% van de respondenten ingevuld. 49% heeft hierover echter geen mening gegeven. Ook hier kan in combinatie met de telefonische interviews kan worden geconcludeerd dat deze inspanningen weinig zichtbaar zijn.

Hoofdstuk 7 Kwantitatieve resultaten Ondernemerspeiling - Ondernemersklimaat

In dit hoofdstuk worden de resultaten met betrekking tot het ondernemersklimaat beschreven. Het thema ondernemersklimaat gaat in op de aantrekkelijkheid van gemeente Voorschoten voor organisaties en de mate waarin de gemeente zich daarvoor inspant. Hier is eveneens gekeken naar de manier waarop de gemeente omgaat met duurzaamheid en maatschappelijke verantwoordelijkheid.

7.1 *Het ondernemingsklimaat in de gemeente wordt met een 5,84 gemiddeld gewaardeerd*

Deze vraag is door bijna 100% van de respondenten ingevuld, 32% heeft hierover geen mening gegeven. In combinatie met de telefonische interviews kan worden geconcludeerd dat deze inspanningen hieromtrent onvoldoende zichtbaar zijn. Het ondernemingsklimaat wordt als matig tot goed ervaren en ondernemers nemen beperkt aan dat gemeente Voorschoten daar hard voor werkt.

Ondernemers vinden het moeilijk om daar concrete voorbeelden van te noemen. Ook is het voorgekomen dat ze wel concrete voorbeelden kenden, maar in die gevallen hadden ze graag andere voorbeelden gezien.

7.2 *Samenwerking/inzet voor ondernemers, fysieke bereikbaarheid (inclusief parkeren) en dienstverlening zijn de aspecten die voor ondernemers het meest zwaar wegen bij de waardering van het ondernemersklimaat*

Andere punten die zijn genoemd zijn, in volgorde van frequentie van noemen:

- communicatie en voorlichting
- leefbaarheid en veiligheid
- lokale financiële heffingen
- economische beleid
- duurzaam ondernemen
- handhaving
- regeldruk
- vergunningverlening

7.3 *8% van de respondenten vindt dat de gemeente zich goed inspant voor de verbetering van het ondernemingsklimaat, nog eens 27% waardeert dit als vrij goed*

Dit betreft alleen die groep ondernemers die hierover een mening heeft gegeven. 43% heeft aangegeven geen mening te hebben. In combinatie met het telefonisch onderzoek kan worden geconcludeerd dat deze inspanningen onvoldoende of niet zichtbaar zijn. Het ondernemingsklimaat wordt als matig ervaren en ondernemers weten niet of gemeente Voorschoten haar best doet om dat te verbeteren.



7.4 De aantrekkelijkheid van de gemeente voor ondernemingen om zich te vestigen wordt met een 6,09 gemiddeld gewaardeerd

Deze vraag is door bijna 100% van de respondenten ingevuld. Hiervan heeft 32% aangegeven geen mening te hebben over de aantrekkelijkheid van de gemeente voor ondernemingen.

Hier is een onderscheid zichtbaar tussen ondernemingen met 1 of met meer dan 1 medewerker.

De waardering ziet er gesplitst als volgt uit:

Ondernemingen met 1 medewerker	6,29	Ondernemingen met > 1 medewerker	5,96
--------------------------------	------	----------------------------------	------

7.5 Het woon- en leefklimaat van de gemeente wordt met een 7,31 gemiddeld gewaardeerd

Deze vraag is door bijna 100% van de respondenten beantwoord. Dit betreft zaken als aanbod woningen, voorzieningen en sfeer. Dit wordt hoger gewaardeerd dan de aantrekkelijkheid voor ondernemers. De oorzaak hiervan ligt in het feit dat zaken als woningen, voorzieningen en sfeer voor de respondenten concreter zijn.

7.6 10% van de respondenten vindt dat de gemeente de juiste prioriteiten in het economisch beleid stelt

Deze vraag is door bijna 99% van de respondenten beantwoord, echter 51% gaf aan hierover geen mening te hebben. Ook hiervoor geldt dat de inzet van de gemeente bij ondernemers relatief onzichtbaar is.

De verdeling ziet er als volgt uit:

waardering	%
helemaal eens	0%
eens	10%
niet eens / niet oneens	43%
oneens	36%
helemaal oneens	11%
n.v.t. / weet niet	51%

Hoofdstuk 8 Twee prioriteitenmatrices

De resultaten van de ondernemerspeiling worden eveneens gepresenteerd in een prioriteitenmatrix. Een prioriteitenmatrix is een spreidingsdiagram waarin voor elk aspect uit de ondernemerspeiling de waardering wordt weergegeven en de impact van het aspect op de algehele waarderingsscore per thema.

8.1 Toelichting opzet matrix kwantitatieve resultaten

Een matrix kent 2 assen. In deze paragraaf wordt toegelicht hoe de assen zijn bepaald en welke kwadranten met welke betekenis dit met zich mee brengt.

= Horizontale as

Op de horizontale as wordt de gemiddelde waardering per aspect weergegeven. Om aspecten met elkaar te kunnen vergelijken, zijn alle aspecten geschaald op een as van 1 tot en met 10, waarbij 1 staat voor de meest negatieve respons en 10 is de meest positieve respons. De verticale as snijdt op de gemiddelde waardering van alle aspecten (5,7). De aspecten die bovengemiddeld scoren staan rechts van dit snijpunt en de aspecten die beneden gemiddeld scoren staan links.

Let wel, de horizontale as start niet op 0, de 'ondergemiddelde waardering' is lager dan het gemiddelde en derhalve niet slecht.

= Verticale as

Op de verticale as wordt de impact van een aspect op de totale waardering over een thema weergegeven. Dit is gemeten op basis van een correlatieanalyse. De waarden van de impact lopen op een schaal van 0 tot 1. De horizontale as snijdt op de gemiddelde correlatie (0,5). De aspecten met een bovengemiddelde impact op de waardering van een bepaald thema staan aan de bovenkant van de prioriteitenmatrix en de aspecten met een beneden gemiddelde impact staan onderin de matrix.

= Interpretatie

Er zijn vier kwadranten te herkennen in de prioriteitenmatrix. Voor elk kwadrant wordt een andere actie geadviseerd.

Het kwadrant linksboven (*Direct verbeteren of communiceren*) in de prioriteitenmatrix bevat de aspecten waarbij directe verbetering mogelijk is, dan wel extra toelichting of communicatie over deze onderwerpen nieuwe inzichten bij de ondernemers kunnen geven (onbekend maakt ondergewaardeerd). Voor deze aspecten is de algehele waarderingsscore namelijk beneden gemiddeld maar de impact van deze aspecten op de totale waardering is bovengemiddeld.

Aspecten rechtsboven (*Uitnutten*) scoren bovengemiddeld op de waardering en op de impact van de aspecten op de totale waardering. Het advies is om deze aspecten zoveel mogelijk te behouden en hierover ondernemers te laten weten dat dit goed gaat en goed wordt gewaardeerd.

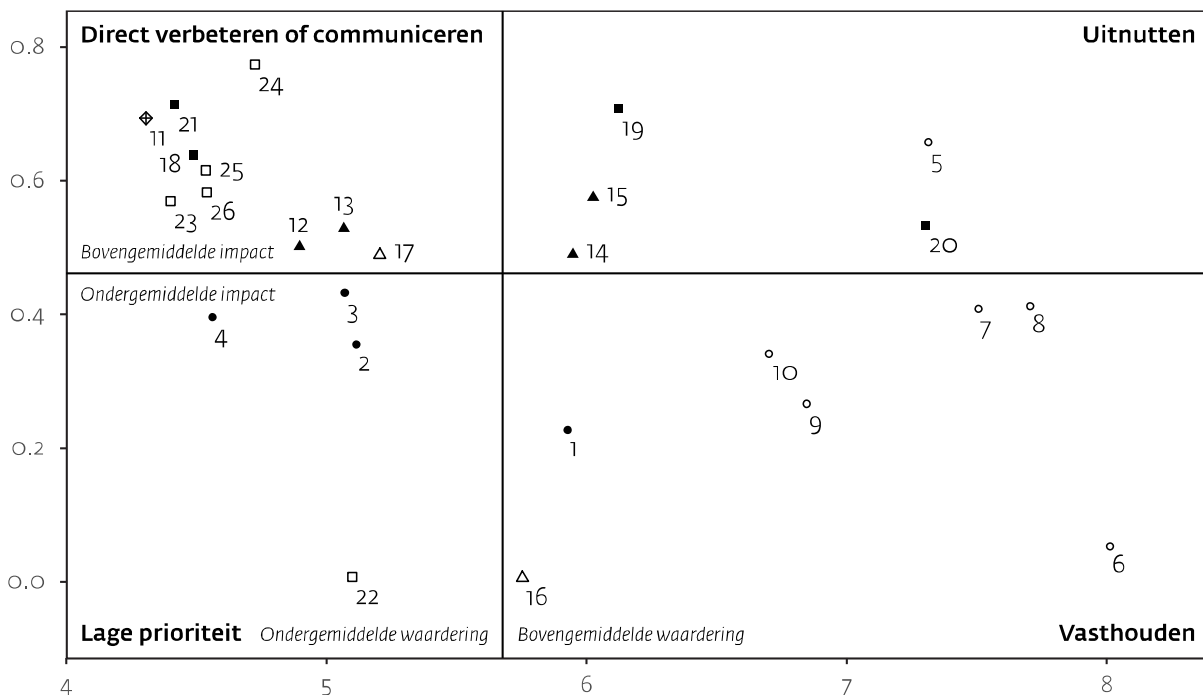
De aspecten rechtsonder (*Vasthouden*) hebben een beneden gemiddelde een bovengemiddelde waardering en een beneden gemiddelde impact op de waardering. Ook voor deze aspecten is het advies om ze zoveel mogelijk te behouden.

Linksonder (*Lage prioriteit*) staan de aspecten met een lage waardering en een lage impact. Het is aan de gemeente om te evalueren of, en zo ja wanneer, aspecten in dit kwadrant opgepakt dienen te worden.



8.2 Matrix kwantitatieve resultaten

De resultaten van de antwoorden op de gesloten vragen van de Ondernemerspeiling leiden tot het volgende kwadrant.



Dienstverlening: ●

1. Aanvragen of voorleggen van zaken
2. Tijd benodigd voor afhandeling
3. Beschikbaarheid informatie bij afhandeling
4. Communicatie over verloop afhandeling

Bedrijfsomgeving: ○

5. Veiligheid bedrijfsomgeving
6. Overlast en criminaliteit
7. Bereikbaarheid bedrijfslocatie per auto
8. Bereikbaarheid bedrijfslocatie per openbaar vervoer
9. Bereikbaarheid bedrijfslocatie bevoorrading en transport
10. Parkeren directe omgeving bedrijfslocatie

Contact met de gemeente: ◆

11. De juiste persoon spreken bij specifieke vragen

Digitale dienstverlening: ▲

12. Zaken afhandelen via digitale faciliteiten
13. Snelheid afhandeling via digitale communicatie
14. Vindbaarheid informatie op de website
15. Accuraatheid informatie op de website

Heffingen en regeldruk: △

16. Handhaving gemeentelijke regels
17. Versoepelen/vereenvoudigen regelgeving

Ondernemersklimaat: ■

18. Verbetering ondernemersklimaat
19. Vestigingsklimaat voor ondernemers
20. Woon- en leefklimaat
21. Prioriteiten in economisch beleid

Relatie ondernemer – gemeente: □

22. Inzetbaarheid ondernemers bij (beleids-) initiatieven
23. Ruimdenkendheid en flexibiliteit gemeente
24. Communicatie vanuit gemeente
25. Betrokkenheid gemeente bij ondernemers
26. Gemeente komt afspraken na



= Conclusies

Er zitten tien aspecten in kwadrant *Direct verbeteren of communiceren*. Deze aspecten hebben een beneden gemiddelde waardering en een bovengemiddelde impact op de totale waardering. Op een aspect na vallen alle aspecten van het thema relatie ondernemer-gemeente in dit kwadrant (aspecten 23-26). Ook het enige aspect van het thema contact met de gemeente valt in dit kwadrant (11). Advies is om met deze aspecten direct aan de slag te gaan.

Het kwadrant *Uitnutten* bevat vijf aspecten. Hier vallen onder andere de twee aspecten van het thema digitale dienstverlening in (14, 15) en twee aspecten van het thema ondernemersklimaat (19, 20). De aspecten in dit kwadrant hebben een bovengemiddelde waardering en een bovengemiddelde impact op de algehele waardering. Alle aspecten van het thema ondernemersklimaat hebben een bovengemiddelde impact op de algemene tevredenheid.

Het kwadrant *Vasthouden* bevat zeven aspecten. Het gaat om de aspecten veiligheid aanvragen of voorleggen van zaken (1), handhaving gemeentelijke regels (16) en alle aspecten van het thema bedrijfsomgeving behalve veiligheid bedrijfsomgeving (aspect 5). Voor deze aspecten is ook een bovengemiddelde waarderingsscore, maar de impact van de aspecten op de waardering is beneden gemiddeld.

De overige aspecten vallen in het kwadrant *Lage prioriteit* doordat ze een beneden gemiddelde waarderingsscore hebben en een beneden gemiddelde impact op de algehele waardering.

8.3 Toelichting opzet matrix kwalitatieve resultaten

Er is ook een prioriteitenmatrix gemaakt aan de hand van de open vragen die zijn toegevoegd aan de ondernemerspeiling waarin de sterke punten en verbeterpunten van de gemeente worden uitgevraagd. Deze matrix bevat dezelfde vier kwadranten als de eerder besproken prioriteitenmatrix en wordt daarom op dezelfde manier geïnterpreteerd. De betekenis van de assen, en daarmee ook de manier waarop de kwadranten zijn ingedeeld, is anders dan de eerder besproken prioriteitenmatrix.

= Horizontale as

Op de horizontale as is het aantal keer dat een onderwerp genoemd is weergegeven. Hierbij is het aantal keren dat het onderwerp negatief benoemd is afgetrokken van het aantal keer dat het onderwerp positief genoemd is.

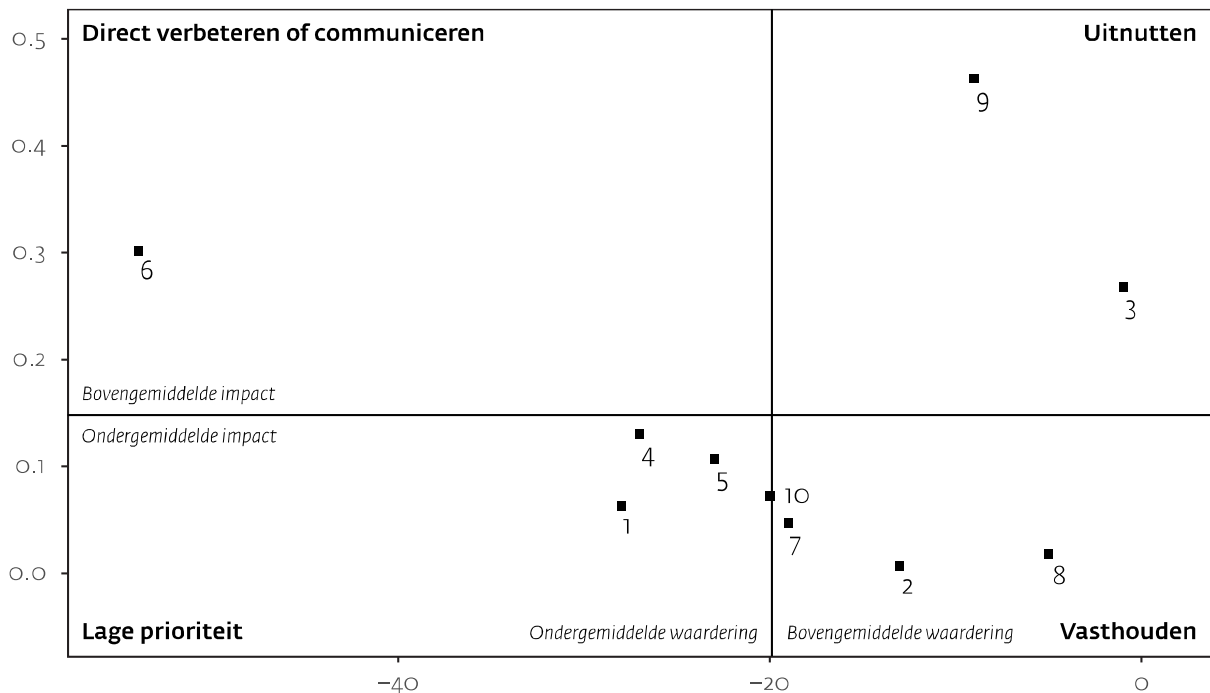
= Verticale as

Op de verticale as de impact weergegeven. Hiervoor is een correlatieanalyse uitgevoerd tussen de algehele waardering van de algemene dienstverlening en de genoemde onderwerpen.



8.4 Matrix kwalitatieve resultaten

De resultaten van de antwoordcategorieën op de open vragen van de Ondernemerspeiling leiden tot het volgende kwadrant.



- | | |
|---|--|
| 1. Aandacht voor ondernemers/toegankelijk zijn (19 responsen) | 6. Communicatie (frequentie, snelheid reageren/contactpersoon/contact zoeken) (37 responsen) |
| 2. Verkeer/bereikbaarheid (12 responsen) | 7. Aandacht detailhandel/kernen (15 responsen) |
| 3. Groen (11 responsen) | 8. Onderhoud omgeving (7 responsen) |
| 4. Economie stimuleren (18 responsen) | 9. Oog voor kleine ondernemers (8 responsen) |
| 5. Samenwerking/meedenken/luisteren (16 responsen) | 10. Afspraken nakomen (15 responsen) |

= Conclusies

In het kwadrant *Direct verbeteren of communiceren* zit een onderwerp, namelijk communicatie (6).

De onderwerpen groen (3) en oog voor kleine ondernemers (9) staan in het kwadrant *Uitnutten*.

Rechtsonder, in het kwadrant *Vasthouden*, staan drie onderwerpen, namelijk verkeer/bereikbaarheid (2), aandacht detailhandel/kernen (7) en onderhoud omgeving (8).

De overige onderwerpen staan in het kwadrant *Lage prioriteit*. Het aantal responsen per onderwerp staat in de legenda van de prioriteitenmatrix.

Hoofdstuk 9 Belangrijkste zaken om bij stil te staan, dan wel aan te pakken

In de volgende paragrafen zijn per thema de belangrijkste zaken met een korte aanbeveling beschreven. Deze zijn gebaseerd op de matrices uit hoofdstuk 8.

9.1 Bedrijfsomgeving

De bedrijfsomgeving wordt goed gewaardeerd, evenals de veiligheid. De bereikbaarheid is goed, evenals het openbaar vervoer. De parkeergelegenheid mag verbeteren.

Het onderhoud van de bedrijfsomgeving is ook verbeterd en dat is gewaardeerd. Met name ondernemers in 'groene omgevingen' zijn trots op deze uitstraling.

De aandacht voor detailhandel of voor specifieke kernen wordt eveneens goed gewaardeerd. Dit komt net name door de opstelling van de gemeente tijdens corona ten aanzien van de detailhandel en kleine(re) ondernemers.

9.2 Relatie ondernemer – gemeente

De samenwerking met de ondernemers is verbeterd, maar kan nog steeds groeien. Ondernemers hebben met name behoefte aan (in volgorde van wenselijkheid):

- bereikbaarheid van de (juiste) contactpersonen
- investeringen in het ondernemers- en vestigingsklimaat
- een meer ruimdenkende en flexibele opstelling van de gemeente
- juiste economische prioriteiten stellen
- meer betrokkenheid vanuit de gemeente
- het nakomen van afspraken
- betere communicatie vanuit de gemeente
- digitaal zaken kunnen regelen en de snelheid van dat regelen op een hoger niveau brengen
- een meer soepele opstelling rondom regelgeving

Ondernemers zouden graag meer betrokken willen worden bij verbeteringen en het helpen van het stellen van prioriteiten. Dit is verbeterd, maar ondernemers zouden dit nog meer willen zien.

9.3 Gemeentelijke dienstverlening

De waardering van de dienstverlening is gedaald. Met name de ervaren communicatie, het te pakken kunnen krijgen van (de juiste) contactpersonen en de snelheid van zaken kunnen regelen (zowel digitaal als persoonlijk) kan beter.

De communicatie en voorlichting is verslechterd en heeft vanuit de gemeente veel aandacht.

9.4 Regeldruk en heffingen

De regeldruk is ongeveer gelijk gewaardeerd, echter de waardering is nog steeds laag. Zowel het versoepelen als de handhaving van de gemeentelijke regels kan volgens de peiling aanzienlijk beter. Ook de hoogte van de financiële regeldruk kan worden verlaagd.

9.5 Ondernemersklimaat

Zoals ook in paragraaf 9.2 is aangegeven zouden ondernemers graag andere prioriteiten in de economische keuzes van de gemeente zien. Ook zouden ze graag meer investeringen in het ondernemersklimaat zien. Het vestigings- en het woon/leefklimaat wordt bovengemiddeld gewaardeerd.

Hoofdstuk 10 Kwalitatieve resultaten

In dit hoofdstuk worden die resultaten beschreven die niet kwantitatief te onderbouwen zijn vanuit het onderzoek, maar wel naar aanleiding van het onderzoek naar voren zijn gekomen. Enerzijds betreft dit ervaringen rondom het onderzoek; anderzijds betreft dit resultaten als gevolg van e-mails die respondenten rechtstreeks aan SCC Consultancy hebben gezonden.

10.1 Invloed van corona in de resultaten

Er is een lichte relatie te zien tussen de ondernemers die zich goed geïnformeerd en serieus genomen voelden rondom corona vanuit de gemeente en de mate van vertrouwen in en waardering voor gemeente Voorschoten. Ondernemers die zich goed geïnformeerd voelden en zich serieus genomen voelden, zijn meer iets tevreden over zaken als 'de gemeente doet wat zij belooft' en de flexibele opstelling van de gemeente, maar in beperkte vorm. Andersom is geen relatie zichtbaar, ondernemers die zich minder goed geïnformeerd voelden of zich minder serieus genomen hebben gevoeld, hebben het vertrouwen in de gemeente, de flexibele opstelling en de bereikbaarheid van de gemeente niet lager gewaardeerd.

10.2 Het uitvoeren van de Ondernemerspeiling is zeer gewaardeerd, dit uit zich eveneens in betrokkenheid

Ondernemers hebben, wanneer ze de Ondernemerspeiling hebben ingevuld, dat met aandacht gedaan. Ze hebben er de tijd voor genomen en hebben geprobeerd zo praktisch mogelijke aanvullingen te geven bij de open vragen. Ook hebben ze positieve geluiden laten horen, de peiling is niet gebruikt om slechts negatief sentiment te delen.

10.3 Ondernemers die langer in Voorschoten zijn gevestigd, zijn meer uitgesproken

Met name de ondernemers die al 10 jaar of langer in Voorschoten wonen hebben zich meer en meer expliciet uitgesproken. Zij hebben met name de extra opmerkingen gemaakt met daarin concrete voorbeelden.