Gemeente Druten

Openbaar Zaaknummer: Z/24/227595

Informatienota voor de Gemeenteraad

Onderwerp: Inwoner- en ondernemerspeiling

Datum: 15 februari 2024

Kernboodschap
De VNG (Vereniging van Nederlandse Gemeenten), heeft besloten te stoppen met de benchmark voor de ondernemerspeiling. Deze keuze vanuit de VNG betekent voor ons dat bij de uitvoering van de ondernemerspeiling dit jaar geen benchmark kan worden uitgevoerd met andere gemeenten via www.waarstaatjegemeente.nl. We gaan als gemeente de ondernemerspeiling uitvoeren, ook zonder benchmark. Omdat we de dienstverlening continu willen verbeteren werken we op dit moment aan een plan om door het jaar heen te onderzoeken wat de inwoners en ondernemers van onze dienstverlening vinden.

Daarnaast is het geraamde budget voor de inwoner- en ondernemerspeiling niet toereikend genoeg voor het uitvoeren van de peiling. Dit was in 2022 ook het geval. Voor dit jaar spant de WDW zich in deze extra kosten te dekken binnen haar eigen exploitatie. Voor de toekomst nemen we het onderzoek integraal mee in de evaluatie van de agenda dienstverlening, waar het budget onderdeel van uitmaakt.

Eerdere besluiten

Datum	Korte omschrijving eerder genomen besluit (vermeld zo mogelijk het zaaknummer/documentnummer)
11 april 2017	Z/16/001635 Gemeenschappelijke regeling – Bedrijfsplan WDW

Toelichting
Benchmark ondernemerspeiling
De gemeente vindt het belangrijk om te weten hoe de inwoners en ondernemers de dienstverlening ervaren en wil de dienstverlening continu verbeteren. Eens per twee jaar wordt daarom een inwoner- en ondernemerspeiling uitgevoerd en worden de resultaten gedeeld via www.waarstaatjegemeente.nl. Dit doen wij vanuit de afspraak gemaakt in het bedrijfsplan van de WDW om de kwaliteit van de organisatie te monitoren. Andere gemeenten plaatsen hun uitkomsten ook op deze website. Daardoor hebben we de afgelopen jaren de uitkomsten kunnen benchmarken met andere gemeenten.

De VNG heeft besloten om de benchmark op de ondernemerspeiling te stoppen. De reden hiervoor is dat gemeenten bijna geen gebruik maken van de benchmark voor bedrijven. De vragenlijsten vanuit de VNG standaard kunnen nog wel worden gebruikt. De oude gegevens van de benchmark ondernemerspeilingen van waar staat je gemeente zijn niet meer beschikbaar.

De gemeente Druten zal daarom op zoek moeten naar een alternatief voor de Benchmark van de VNG. We werken aan een plan van aanpak om ervoor te zorgen dat we ook in de

toekomst optimaal gebruik kunnen gaan maken van de input vanuit ondernemers en inwoners op onze dienstverlening. Wij komen met een alternatief voor de VNG-benchmark terug bij de gemeenteraad.

Budget
Het vastgestelde budget voor de inwoner- en ondernemerspeiling bleek in 2022 niet afdoende. In 2022 en ook dit jaar (2024) is er een budget van € 35.000,-. De totale kosten in 2022 waren € 65.000,- en de nieuwe offerte komt op ditzelfde bedrag uit. In 2022 zijn de hogere kosten gefinancierd uit het exploitatieoverschot van de WDW. Ook dit jaar spant de WDW zich in de meerkosten te dekken binnen haar eigen exploitatie. We kiezen voor deze oplossing om ervoor te zorgen dat het werk in relatie tot de werkdruk niet oploopt naar het einde van het jaar. Daarnaast nemen we de inwoners- en ondernemerspeiling mee in de evaluatie van de agenda dienstverlening welke in de 2e helft 2024 plaatsvind.

Gevolgen

- De dienstverlening aan de ondernemers kan niet worden vergeleken met andere gemeenten.
- De gemeente heeft nog steeds inzichtelijk hoe de dienstverlening door de ondernemers wordt ervaren. De dienstverlening kan nog steeds worden verbeterd. De informatie die we ophalen kan tussen de gemeente Druten en Wijchen nog onderling worden vergeleken.
- Door uitkomsten van de toekomstige ondernemerspeilingen door de jaren heen inzichtelijk te maken, wordt de ontwikkeling van de ervaren dienstverlening (trend) door ondernemers, inzichtelijk gemaakt.

Communicatie
N.v.t.

Uitvoering of Vervolgstappen

- Voor 2024 zullen we de inwoner- en ondernemerspeiling blijven uitvoeren via de vragenlijsten van de VNG standaard. We veranderen hier nog niks in de werkwijze en zullen de ondernemersresultaten vergelijken tussen Druten en Wijchen onderling en ten opzichte van de laatst bekende resultaten.
- Omdat we de dienstverlening continue willen verbeteren werken we op dit moment aan een plan om door het jaar heen te onderzoeken wat de inwoners en ondernemers van onze dienstverlening vinden. Omdat dit structurele financiële gevolgen heeft, wordt dit plan/voorstel in de eerste helft van 2024 aangeboden aan de raad. Een van de onderdelen hiervan zal zijn, dat we gebruik gaan maken van de MKB vriendelijkste gemeente peiling. Dit doen we onder andere om aan te sluiten bij het strategisch kompas. Voor ZZP'ers en grote bedrijven zijn we nog op zoek naar geschikte alternatieven.

Geheimhouding:

Niet van toepassing.