Openbaar Zaaknummer: Z/24/229026

Informatienota voor de gemeenteraad

Onderwerp: Resultaten Inwoner- en Ondernemerspeiling 2024

Collegedatum: 10 december 2024

Kernboodschap
Vanuit de vastgestelde Agenda 'Dienstverlening Dichtbij' heeft gemeente Wijchen de ambitie om de dienstverlening verder te verbeteren, nog dichterbij brengen en onze professionaliteit verder vergroten, zodat we kunnen doen wat nodig is. Het tweejaarlijks meten van de ervaringen van inwoners en ondernemers is daar een belangrijk onderdeel van. Dit doet de gemeente Wijchen vanaf 2018 met het benchmarkonderzoek 'de inwoners-en ondernemerspeiling van de VNG Waar staat je gemeente?'. De gemeente voerden dit onderzoek in maart en april 2024 uit. De uitkomsten worden gebruikt om de dienstverlening te verbeteren, om de huidige Agenda Dienstverlening te evalueren en een nieuwe Agenda Dienstverlening op te stellen.

In de peiling komt naar voren dat inwoners de algehele dienstverlening van de gemeente Wijchen beoordelen met een 7,1 en ondernemers met een 6,8. Met het inwoners waarderingscijfer behoort de gemeente Wijchen tot de top 3 beste dienstverlenende gemeentes van Nederland. In totaal hebben 37 gemeentes in de afgelopen twee jaar meegedaan met de inwonerspeiling.

Voor de ondernemerspeiling heeft de gemeente helaas een te lage respons gekregen, waardoor de resultaten niet representatief zijn voor alle ondernemers binnen gemeente Wijchen.

Eerdere besluiten

Datum	Korte omschrijving eerder genomen besluit (vermeld zo mogelijk het zaaknummer/documentnummer)
11-04-2017	Z/16/001635 Gemeenschappelijke regeling – Bedrijfsplan WDW
07-12-2017	17 7 11377b Notitie prestatie-indicatoren nulmeting en rapportage
21-09-2021	Z/21/064991 Agenda Dienstverlening 'Dienstverlening dichterbij'
04-06-2024	Z/24/229026 Monitoren klantsignalen

Algemene conclusie
Het doel zoals benoemd in de Agenda Dienstverlening is een 7,1 als algemene cijfer voor de dienstverlening. Dit betekent dat de gemeente het doel voor haar inwoners heeft behaald. Het beoordelingscijfer van ondernemers ligt 0,3 lager dan de doelstelling. Het is door de lage response van ondernemers lastig om een conclusies te verbinden aan dit cijfer.

De gemeente wordt door haar inwoners beoordeeld als een van de top 3 beste dienstverlenende gemeentes van Nederland. Het algehele dienstverlenende cijfer is in der loop der jaren gestegen. Een minder goed punt is dat de digitale dienstverlening aan ondernemers nog steeds extra aandacht nodig heeft. Het cijfer is gedaald van een 6,9 in 2020 naar een 6,7 in 2024.

	Wijchen 2018	NL 2018	Wijchen 2020	NL 2020	Wijchen 2022	NL 2021	Wijchen 2024	NL 2023	De Bilt 2023	Zevenaar 2023
Waardering										
Waarderingscijfer inwoners algemene dienstverlening	6,8	6,5	6,9	6,8	6,9	6,8	7,1	6,7	6.8	6.3
Waarderingscijfer ondernemers algemene dienstverlening	6.7	6.6	6.9	6.5	6.9	6.5	6.8	N.B.	N.B.	N.B.

Gemeente Wijchen scoort ook hoger dan vergelijkbare gemeenten in de dienstverlening aan inwoners die de afgelopen 12 maanden contact hebben gehad met de gemeente. Maar er zijn ook punten die lager beoordeeld worden dan voorgaande jaren en vergelijkbare gemeentes, zoals participatie en woon- en leefomgeving.

Ondanks de lage respons en met de nodige voorzichtigheid, lijken de resultaten te laten zien dat ondernemers waarderen hoe de gemeente zich inzet om het ondernemersklimaat te verbeteren. Ook lijkt het dat dat meer ondernemers vinden dat de gemeente niet de juiste prioriteiten stelt in haar economisch beleid. De verkorte uitkomsten leest u op de volgende pagina's. In de bijlagen vindt u de uitgebreide rapporten.

Respons

Inwoners

In totaal zijn er 2514 inwoners uitgenodigd waarvan 33% de vragenlijst hebben ingevuld. Er was extra aandacht voor de representativiteit. Zo is er bijvoorbeeld extra aandacht geweest voor het actief ophalen van respondenten onder laaggeletterden.

De groep 18-29 jarigen is niet meegenomen in de resultaten van de inwonerspeiling, omdat de respons niet goed overeenkomt met de leeftijdsverdeling van de hele gemeente (gebaseerd op CBS-data van 2024). Door de lage respons is de door de VNG voorgeschreven wegingsfactor te hoog voor deze leeftijdscategorie. Daarom is besloten deze groep niet mee te nemen in de weging. Zonder deze groep is de wegingsfactor wel toereikend, waardoor de data representatief is voor alle inwoners van 30 jaar en ouder.

Ondernemers

Voor de ondernemerspeiling zijn er 2000 ondernemers benaderd waarvan 15% de vragenlijst heeft ingevuld.

Onderzoeksmethode

De onderzoeksresultaten laten zien op welke punten de respondenten de dienstverlening voldoende of goed ervaren en waar verbeterpunten liggen. Het cijfer voor de ervaren tevredenheid over de algemene dienstverlening van de gemeente gebruiken we als prestatie-indicator voor de WDW. Om een goede vergelijking te maken is ervoor gekozen om de gemeente Wijchen te benchmarken met het landelijke gemiddelde en vergelijkbare gemeentes op het gebied van bevolkingsdichtheid.

De onderzochte thema’s zijn:

Inwoners	Ondernemers
Woon en Leefomgeving	Bedrijfsomgeving
Relatie inwoner – gemeente	Relatie ondernemer-gemeente

Gemeentelijke dienstverlening	Gemeentelijke dienstverlening
Welzijn en zorg	Gemeentelijke heffingen en regeldruk
Dienstverlening dichterbij (Extra vragen Agenda Dienstverlening)	Dienstverlening dichterbij (Extra vragen Agenda Dienstverlening)

Wat verder opvalt bij de inwonerspeiling?

1. Inwoners van de gemeente Wijchen die contact hadden met de gemeente scoren de dienstverlening beter dan het Nederlands gemiddelde. Het contact met de gemeente werd op de volgende onderwerpen positief beoordeeld:
   - De informatie was makkelijk vindbaar en ik kwam makkelijk bij de juiste persoon terecht.
   - De duur van de afhandeling was acceptabel.
   - Ik werd goed op de hoogte gehouden van de afhandeling aanvraag.
   - Ik kreeg wat ik wilde.
   - Online-dienstverlening.
   - Algehele dienstverlening.
2. Ten aanzien van de vorige jaren zien we stabiel waarderingscijfer voor:
   - Gezondheidsvoorzieningen.
   - Sportvoorzieningen.
3. De resultaten tonen een dalende trend aan bij:
   - Participatie en flexibiliteit.
   - Onderhoud leefomgeving
   - Communicatie en voorlichting.

Inwoners	Wijchen 2018	NL 2018	Wijchen 2020	NL 2020	Wijchen 2022	NL 2021	Wijchen 2024	NL 2023	De Bilt 2023	Zevenaar 2023
Waardering										
Waarderingscijfer algemene dienstverlening	6,8	6,5	6,9	6,8	6,9	6,8	7,1	6,7	6,8	6,3
Waarderingscijfer communicatie en voorlichting	6,9	6,5	6,9	6,7	6,8	6,6	6,7	6,4	N.B.	6,1
Waarderingscijfer digitale dienstverlening	6,8	6,7	7,0	6,9	6,9	7,0	7,1	6,7	6,8	6,8
Waarderingscijfer participatie	6,3	6,1	6,3	6,0	6,2	6,1	6,4	6,1	5.9	5.9
Onderdeel										
Onderhoud leefomgeving • % (helemaal) eens: in mijn buurt zijn (bijna) geen dingen kapot • % (helemaal) eens: mijn buurt is netjes en schoon	79%	71%	78%	69%	78%	69%	69%	66%	67%	73%
Onderhoud groen en wegen • % (helemaal) eens: het groen in mijn buurt is goed onderhouden • % (helemaal) eens: straten en stoepen zijn goed begaanbaar	64%	59%	68%	60%	67%	60%	64%	56%	45%	48%.
Voorzieningen • % (helemaal) tevreden: er zijn voldoende gezondheidsvoorzieningen • % (helemaal) tevreden: er zijn voldoende sportvoorzieningen	78%	78%	80%	77%	80%	75%	75%	75%	79%	68%

Tijdigheid • % (helemaal) eens: duur van de afhandeling was acceptabel	81%	70%	76%	73%	67%	70%	67%	65%	66%	56%
Terugkoppeling • % (helemaal) eens: ik kreeg wat ik wilde • % (helemaal) eens: ik werd op de hoogte gehouden van de afhandeling	77%	69%	74%	71%	67%	66%	65%	61%	64%	52%
Participatie • % (helemaal) eens: De gemeente helpt inwoners bij het uitvoeren van hun ideeën en plannen • % (helemaal) eens: De gemeente werkt samen met de buurt aan plannen, activiteiten en voorzieningen	44%	30%	42%	27%	34%	28%	23%	24%	N.B.	18%
Communicatie • % (helemaal) eens: ik kan de informatie die ik nodig heb van de gemeente makkelijk vinden • % (helemaal) eens: ik vond het makkelijk om mijn vraag te stellen of mijn aanvraag te regelen	78%	76%	79%	73%	74%	73%	71%	69%	64%	76%

Wat bij de ondernemerspeiling opvalt?
Met gepaste voorzichtigheid lijken de respondenten gezamenlijk in ieder geval de hieronder opgesomde indruk te wekken. De representativiteit ten aanzien van deze gegevens is niet gegarandeerd en de interpretatie vraagt dus om gepaste voorzichtigheid.

1. De resultaten lijken te wijzen op een stijging in tevredenheid bij o.a.:
   - De professionaliteit van de organisatie.
   - De bedrijfsomgeving.
   - Ondernemersklimaat.
   - Inspanning gemeente verbeteren ondernemersklimaat.
2. De resultaten laten mogelijk een afname zien in de tevredenheid bij:
   - Participatie
   - Communicatie van de gemeente
   - Flexibiliteit
   - Digitale dienstverlening

Ondernemers	Wijchen 2018	NL 2018	Wijchen 2020	NL 2020	Wijchen 2022	NL 2021	Wijchen 2024	NL 2023
Waardering								
Waarderingscijfer algemene dienstverlening	6,7	6,6	6,9	6,8	6,9	6,8	6,8	N.B.
Waarderingscijfer communicatie en voorlichting	6,3	6,2	6,5	5,9	6,6	5,8	6,4	N.B.
Waarderingscijfer digitale dienstverlening	6,7	6,3	6,9	6,2	6,9	6,2	6,7	N.B.
Waarderingscijfer professionaliteit	6,7	6,6	6,7	6,2	6,7	6,1	6,8	N.B.
Onderdeel								
Flexibiliteit • % (helemaal) eens: de gemeente stelt zich flexibel op als dat nodig is	29%	44%	36%	28%	31%	26%	22%	N.B.
Gebruiksgemak • % (helemaal) eens: het aanvragen of voorleggen is gemakkelijk • % (helemaal) eens: informatie op de website is makkelijk vindbaar	56%	52%	61%	49%	50%	48%	50%	N.B.
Tijdigheid • % (helemaal) eens: duur van de afhandeling was acceptabel	47%	46%	43%	40%	43%	41%	35%	N.B.
Participatie • % (helemaal) eens: de gemeente is voldoende betrokken bij ondernemers	44%	33%	47%	35%	42%	30%	37%	N.B.
Communicatie • % (helemaal) eens: de bedrijfsvestiging werd voldoende op de hoogte gesteld of gehouden van het verloop van de afhandeling • % (helemaal) eens: de informatie en/of beschikbare informatie was juist en volledig	46%	49%	50%	42%	46%	42%	40%	N.B.

Vervolg
De komende periode werkt de gemeente Wijchen aan een goed vervolg hierop. Wat de gemeente alvast kan doen, pakt de gemeente op en een aantal punten moet nog verder worden onderzocht. Dit om meer duidelijkheid te krijgen wat de gemeente hier precies in kan of moeten doen. De maatregelen die meer tijd, inzet en investering vragen, nemen we mee in de nieuwe Agenda Dienstverlening die in 2025 wordt vormgegeven.

De gemeente heeft sinds de vorige peiling in 2022 ingezet op:
- Vergroten van dienstverlenende vaardigheden bij medewerkers.
- Digitaliseren van aanvraagformulieren.
- Verbeteren van toegankelijkheid van de website.
- Een chatbot op de website waar inwoners 24/7 terecht kunnen met vragen.
- Meer informatie over alle (bouw)projecten.
- Hybride newsroom om beter in te spelen op informatie uit samenleving en deze. informatie te analyseren en breed in de organisatie te delen.

Naar aanleiding van deze peiling (2024) wil de gemeente vooral inzetten op:
1. De uitkomsten breed in de organisatie en met verantwoordelijke vakteams delen en samen te kijken hoe we de dienstverlening kunnen verbeteren.
2. Informatie op de website verbeteren en de volgende stap in onze online-dienstverlening zetten. Onder andere door onze E-formulieren, chatbot en live-chat te blijven door ontwikkelen.
3. De gemeente onderzoekt de effectiviteit van communicatiemiddelen en zet in op proactieve communicatie over het onderhoud van de fysieke leefomgeving richting de inwoners, ondernemers en partners.
4. Extra aandacht voor online informatievoorziening aan ondernemers.
5. De gemeente onderzoekt hoe de gemeente haar ondernemers proactieve kan benaderen.
6. De gemeente onderzoekt hoe ze de ondernemers beter kunnen benaderen, bijvoorbeeld door in te zetten op nieuwe communicatiekanalen.
7. De gemeente onderzoekt hoe ze in de toekomst de waardering van dienstverlening aan ondernemers beter in kaart kunnen brengen.
8. De gemeente heeft eerder al geïnvesteerd in het digitaal participatieplatform. Dit platform is sinds oktober 2024 live en dit helpt ons om de participatiemogelijkheden meer zichtbaar te maken en onze inzet op participatie te verbeteren.

Communicatie
De gemeente informeert de raad doormiddel van een informatienota en informeert actief richting haar inwoners en ondernemers via:
- Lokale en regionale media informeren (persbericht)
- Nieuwsbericht op de gemeentelijke website.
- Nieuwsbericht op de gemeentepagina in de Wegwijs.
- Medewerkers worden geïnformeerd via het intranet van de WDW.

Daarnaast worden de resultaten met de werkgroep laaggeletterden besproken en leggen we uit wat de vervolgstappen zijn.

Geheimhouding: Niet van toepassing.