Gemeente Druten

Openbaar Zaaknummer: 77693

Informatienota voor de Gemeenteraad

Onderwerp: Inwoners- en Ondernemerspeiling 2022 Druten

Kernboodschap
Wat vinden inwoners en ondernemers van Druten van de dienstverlening van de gemeente? Wat vinden zij van de voorzieningen in de gemeente? Betrekt de gemeente hen voldoende bij het maken van de plannen? Voelen inwoners zich veilig in hun eigen buurt? Antwoorden op deze en andere vragen konden inwoners en ondernemers geven in de Burger- en Ondernemers Peiling 'Waar staat je gemeente'.

De gemeente Druten staat voor de uitdaging om haar beleid en dienstverlening zo goed mogelijk af te stemmen op de wensen van haar inwoners en ondernemers. In 2018 is er een 0-meting uitgevoerd onder inwoners en ondernemers. In 2020 vond de 1-meting plaats. De huidige meting is een vervolgmeting waarbij benchmarks met 2018 en 2020 zijn opgenomen. Tevens is er een benchmark opgenomen met landelijke gemiddelden.

Voor de benchmark is de dataset over meetjaar 2021 gebruikt aangezien er nog geen landelijke gegevens over heel 2022 beschikbaar zijn. Ook bij de vorige metingen werden de resultaten afgezet tegen de (landelijke) resultaten van voorgaande jaren. De impact van de (actuele) landelijke ontwikkelingen vindt u daarmee wel terug in de resultaten van Druten en Wijchen en niet of in mindere mate in de landelijke cijfers.
In bijgevoegde rapportages staan de uitkomsten van het onderzoek vermeld.

<u>Hoe wordt de dienstverlening beoordeeld?</u>
Het waarderingscijfer voor de kwaliteit van dienstverlening is volgens inwoners en ondernemers voor Druten als volgt:

	Druten 2018	NL 2018	Druten 2020	NL 2020	**Druten 2022**	**NL 2021**
Waardering						
Waarderingscijfer inwoners dienstverlening algemeen	6,6	6,5	6,6	6,8	**6,7**	**6.8**
Waarderingscijfer ondernemers dienstverlening algemeen	6,9	6,6	6,9	6,5	**6,7**	**6,5**

De resultaten van Druten zijn op dit gebied ten opzichte van de uitkomsten van 2020 grosso modo stabiel gebleven. Wanneer deze resultaten worden afgezet tegen de landelijke benchmarkcijfers blijkt dat deze zich rond dezelfde gemiddelden begeven.

In de 'Agenda Dienstverlening dichtbij' hebben we de ambitie geformuleerd om onze dienstverlening verder te verbeteren en beter te laten aansluiten bij de behoeften van onze inwoners en ondernemers. We streven hierbij naar een 7 in 2024. Zowel voor inwoners als voor ondernemers. Dit rapport biedt mooie aanknopingspunten om onze dienstverlening verder en gericht te verbeteren. Daar komen we verder in deze notitie op terug.

Dienstverlening blijft aandacht nodig hebben. Vanuit 'Actieplan Doorontwikkeling WDW' en 'Agenda Dienstverlening dichtbij' werken we hieraan. Ook is hier aandacht voor gevraagd in het integrale WDW plan.

Eerdere besluiten

Datum	**Korte omschrijving eerder genomen besluit (vermeld zo mogelijk het zaaknummer/documentnummer)**
29-09-2017	notitie 'prestatie-indicatoren, nulmeting en rapportage'

Toelichting
Aanleiding
De 'notitie prestatie-indicatoren, nulmeting en rapportage' is d.d. 29 september 2017 aangenomen in de raden. De raden van Druten en Wijchen willen het succes van de Werkorganisatie Druten Wijchen afmeten aan de doelstellingen met een externe werking, te weten beter (verhogen van kwaliteit van dienstverlening) en sterker (verbeteren van de bestuurlijke kracht van Druten en Wijchen in en met de regio).

Deze doelstellingen zijn verder geconcretiseerd in een aantal subdoelstellingen:

Beter:
a) Kwalitatief betere dienstverlening aan gemeentebesturen.
b) Kwalitatief betere dienstverlening aan inwoners en ondernemers.

Sterker:
a) Verbetering van invloed van de afzonderlijke en gezamenlijke gemeenten.
b) Toename van grip en risicobeheersing gerelateerde organisaties.

De peilingen gaan in op subdoelstelling b. bij doelstelling beter. Om toe te zien op een kwalitatief betere dienstverlening aan inwoners en ondernemers is eerder overeengekomen dat hiervoor een enquête wordt uitgevoerd met behulp van de indicatoren (Burger- en Ondernemerspeiling) van waarstaatjegemeente.nl. Dit meetinstrument is door de VNG Realisatie uitgewerkt en gevalideerd. Tevens biedt het de mogelijkheid voor vergelijking met andere gemeenten.

De Rapportage

Vorm
De rapportage is opgebouwd aan de hand van de voorbeeldrapportage, zoals vastgesteld in de notitie 'prestatie-indicatoren, nulmeting en rapportage' van 29-09-2017.

In deze voorbeeldrapportage wordt de kwaliteit van dienstverlening uiteengezet naar een aantal onderdelen. Deze onderdelen hebben we in bijgaande rapportage voor zover van toepassing overgenomen[1].

Scope
De indicatoren in de Burgerpeiling hebben betrekking op vier thema's:
- Woon- en leefomgeving.
- Relatie inwoner-gemeente.
- Gemeentelijke dienstverlening.

[1] Via een clustering van de indicatoren uit waarstaatjegemeente.nl.

- Zorg en welzijn.

De vragen in de Ondernemerspeiling hebben betrekking op vier thema's:
- Gemeentelijke dienstverlening.
- Relatieondernemer-gemeente.
- Gemeentelijke heffingen.
- Regeldruk en het ondernemingsklimaat.

De uitkomsten van de peilingen op alle thema's kunt u terugvinden in de meegezonden onderzoeksverslagen van onderzoeksbureau Enneüs.
Deze rapportage is een extract daarvan. Er is vooral aangesloten bij indicatoren uit het thema gemeentelijke dienstverlening van de Burger- en Ondernemerspeiling.

Vragen en vragenlijst
De vragenlijsten van de VNG Realisatie | Burger- en Ondernemerspeiling bestaan uit verschillende vraagstellingen. Voor de indicatoren die in deze rapportage aan bod komen worden twee typen vragen gebruikt:
1. Waarderingscijfers van 0-10 (10 punt schaal).
2. Stellingen waarop respondenten het volgende kunnen antwoorden (5 punt schaal):
    a. helemaal eens;
    b. eens;
    c. niet eens/niet oneens;
    d. oneens;
    e. helemaal oneens;

In de rapportage zijn voor de antwoorden op de stellingen, de percentages 'eens' en 'helemaal eens' bij elkaar opgeteld.

Daarnaast zijn de waarderingscijfers en de antwoorden op de stellingen in de rapportage strikt uit elkaar gehouden.
De waarderingscijfers (0-10) geven namelijk het daadwerkelijke oordeel van de inwoners en ondernemers weer over de kwaliteit van de dienstverlening van de werkorganisatie.
Het antwoord van inwoners of ondernemers op de stellingen laat zien in hoeverre zij zich kunnen vinden in een bepaald standpunt.
Bijvoorbeeld: Een inwoner kan het niet eens zijn met de wijze waarop de gemeente hem betrekt bij plannen en hoe de gemeente naar hem luistert. Gelijktijdig kan dezelfde inwoner de participatie wel als voldoende waarderen.

Met andere woorden: de uitkomsten van de stellingen staan los van de waarderingscijfers over de kwaliteit van dienstverlening.

Gemiddeld beeld inwoners en ondernemers over kwaliteit dienstverlening

Gemiddeld beeld van inwoners over de kwaliteit van dienstverlening

Waardering dienstverlening	Druten 2018	NL 2018	Druten 2020	NL 2020	Druten 2021	NL 2021	Bevindingen
Waarderingscijfer dienstverlening algemeen	6,6	6,5	6,6	6,8	6,7	6,8	•De waardering is in Druten redelijk stabiel gebleven.
Waarderingscijfer communicatie en voorlichting	6,6	6,5	6,6	6,7	6,5	6,6	
Waarderingscijfer digitale dienstverlening	6,8	6,7	6,9	6,9	6,8	7,0	
Waarderingscijfer participatie	6,1	6,1	6,0	6,0	6,1	6,1	
Onderdelen							**Toelichting onderliggende indicatoren**
Betrouwbaarheid + % (helemaal) eens: gemeente doet wat ze zegt + % (helemaal) eens: toezicht op regels	32%	29%	31%	27%	27%	29%	• Het percentage dat vindt dat de gemeente 'doen wat ze zeggen is achteruit gegaan. • De mate waarin inwoners vinden dat er toezicht op de regels gehouden is, is achteruitgegaan
Communicatie en voorlichting + % (helemaal) eens: juiste en volledige informatie + % (helemaal) eens: voldoende voortgangsinformatie + % (helemaal) eens: toegankelijke heldere	75%	68%	70%	–	65%	66%	• Ten opzichte van 2020 geven inwoners in Druten aan dat de juistheid en/of volledigheid van de beschikbare informatie achteruit is gegaan. • De mate waarin inwoners aangeven voldoende voortgangsinformatie te krijgen is gedaald. • Het gebruik van heldere taal is in waardering gelijk gebleven.
Flexibiliteit + % (helemaal) eens: flexibele opstelling	32%	22%	26%	23%	25%	23%	• Inwoners geven aan dat de flexibele opstelling nagenoeg hetzelfde is gebleven.
Gebruikersgemak + % (helemaal) eens: geholpen voelen + % (helemaal) eens: gemak aanvragen/voorleggen	79%	75%	76%	77%	73%	74%	• Percentages op het gebied van gebruikersgemak zijn gedaald.
Participatie + % (helemaal) eens: betrekken bij aanpak + % (helemaal) eens: beroep op eigen bijdrage + % (helemaal) eens: ondersteunen buurtinitiatief	29%	32%	28%	29%	27%	29%	• Ten opzichte van 2020 is het totale waarderingscijfer voor partipatie in Druten iets hoger (in 2018 was het cijfer een 6 en in 2020 een 6,1). • Op andere indicatoren die betrekking hebben op participatie is er een dalende trend te zien in de waardering.
Tijdigheid + (helemaal) eens: acceptabele tijd van afhandelen	81%	70%	75%	73%	66%	70%	• Het percentage inwoners dat de afhandelingsduur acceptabel vond, is afgenomen.

Gemiddeld beeld van ondernemers over de kwaliteit van dienstverlening

Waardering	Druten 2018	NL 2018	Druten 2020	NL 2020	Druten 2021	NL 2021	Bevinding
Waarderingscijfer dienstverlening algemeen	6,9	6,6	6,9	6,6	6,7	6,2	• De waarderingscijfers voor Druten zijn hetzelfde gebleven en/of gedaald.
Waarderingscijfer communicatie en voorlichting	6,4	6,2	6,3	5,9	6,3	5,8	
Waarderingscijfer professionaliteit	6,8	6,6	6,7	6,2	6,4	6,1	
Waarderingscijfer digitale dienstverlening	6,6	6,3	6,6	6,2	6,5	6,2	
Waarderingscijfer participatie	6,1	5,7	5,6	5,6	5,6	5,3	
Onderdelen							**Toelichting onderliggende indicatoren**
Betrouwbaarheid + % (helemaal) eens: gemeente doet wat ze zegt	43%	25%	28%	25%	19%	26%	• Het percentage ondernemers dat vindt dat de gemeente doet wat zij zegt, is afgenomen.
Communicatie en voorlichting + % (helemaal) eens: informatie juist / volledig + % (helemaal) eens: voldoende voortgangsinformatie	53%	49%	51%	42%	40%	42%	• De percentages zijn op deze punten afgenomen.
Digitale dienstverlening + % (helemaal) eens: gewenste digitale afhandeling	47%	34%	54%	36%	36%	34%	• De ervaring van een wenselijke digitale afhandeling is voor ondernemers in Druten gedaald. • Ook landelijk is de waardering op dit punt gedaald.
Flexibiliteit + % (helemaal) eens: flexibele opstelling	44%	31%	36%	28%	21%	26%	• Het percentage ondernemers dat een flexibele opstelling ervaart is gedaald.
Gebruikersgemak + % (helemaal) eens: gemak aanvragen/ voorleggen + % (helemaal) eens: gemak vindbaarheid	56%	52%	52%	49%	41%	48%	• De percentages zijn op deze punten afgenomen. • Ook landelijk is de waardering op deze punten gedaald.
Participatie + % (helemaal) eens: voldoende betrokkenheid	43%	33%	41%	35%	25%	30%	• Het percentage ondernemers dat voldoende betrokkenheid ervaart is gedaald. •Ook landelijk is de waardering op dit punt gedaald.
Tijdigheid + % (helemaal) eens: acceptabele tijd van afhandelen + % (helemaal) eens: afhandeling digitale	48%	46%	47%	40%	30%	41%	• De ervaring van een acceptabelel tijd van afhandelen is gedaald.

Hoe gaan we met deze waardevolle informatie aan de slag?
Druten doet het qua scores niet significant slechter of beter in vergelijking met andere gemeenten. Maar Druten heeft ambitie! We streven naar een 7 voor onze dienstverlening, dat betekent dat we moeten blijven (door)ontwikkelen. En dat we hier elkaar scherp op houden.

In het organisatie-ontwikkeltraject (Actieplan Doorontwikkeling WDW) en vanuit Agenda Dienstverlening Dichtbij wordt stevig ingezet op de verbetering van onze dienstverlening. Maar inzet op o.a. participatie, (digitale) dienstverlening, de relatie inwoner-overheid is cruciaal om aan te blijven sluiten bij de snel veranderende samenleving. We gaan met de input van deze rapportages aan de slag in de organisatie.

De resultaten beschreven in de rapportages hebben betrekking op diverse beleidsterreinen. Met de betrokken teams worden de resultaten van de peilingen besproken en bekeken in hoeverre de resultaten nadere acties vragen en/of aansluiten bij de huidige beleidslijn en visie vanuit het coalitieakkoord.
Ook worden de resultaten gebruikt voor de verdere uitvoering van het Actieplan Doorontwikkeling WDW en Agenda Dienstverlening.

Communicatie
De rapportage wordt op de gemeentelijke website(s) gepubliceerd, ook via lokale en sociale media informeren we de inwoners en ondernemers over de peilingen. Daarnaast worden de uitkomsten van de peilingen vermeld op www.waarstaatjegemeente.nl. Ook intern worden de rapportages gecommuniceerd via het sociale intranet en actief gedeeld en besproken met teams.

Geheimhouding:

Niet van toepassing.