Notitie 0-meting kwaliteit van dienstverlening

Inleiding

De gemeenteraden hebben in 2016 een aantal kaders vastgelegd voor de ambtelijke fusie tussen Duiven en Westervoort. In raadskader 2 is vastgelegd dat de fusie moet leiden tot een hogere kwaliteit van de dienstverlening aan inwoners, bedrijven, maatschappelijke organisaties en het bestuur. De hogere kwaliteit moet blijken uit een deugdelijk tevredenheidsonderzoek onder de inwoners, bedrijven, maatschappelijke organisaties en het bestuur over de dienstverlening. Afgesproken is dat dit onderzoek twee en vier jaar na de start van de ambtelijke fusie uitgevoerd. De resultaten van deze metingen worden afgezet tegen een nulmeting die gehouden is voordat de ambtelijke fusie van start is gegaan.

In een memo aan de stuurgroep ambtelijke fusie van 14-02-2017 (zie bijlage 1) is een voorstel gedaan voor een aanpak voor het meten van de kwaliteit van dienstverlening voor de vier klantgroepen. Met dit voorstel is ingestemd en ook de klankbordgroep van raadsleden heeft de aanpak geaccordeerd. Om de kosten beheersbaar te houden maken we zo veel mogelijk gebruik willen maken van bestaand en eenvoudig toegankelijk onderzoeksmateriaal. Voorbeelden hiervan zijn *de benchmark MKB-vriendelijkste gemeente* en *Waar staat je gemeente?*. Het eerste onderzoek richt zich primair op bedrijven en het tweede primair op inwoners. Voor de klantgroepen maatschappelijke organisaties is afgesproken een rondetafelgesprek onder leiding van de burgemeester te organiseren. De gemeenteraden worden door middel van een digitale vragenlijst bevraagt over hun tevredenheid. In 2017 is de 0-meting uitgevoerd. Deze notitie geeft een samenvatting van de uitkomsten.

Waar staat je gemeente, de raadsenquêtes en de rondetafelgesprekken met bedrijven en maatschappelijke organisaties wordt herhaald in het najaar van 2019 om gegevens te verzamelen voor de meting na 2 jaar. De meting na 4 vindt eind 2022 plaats.

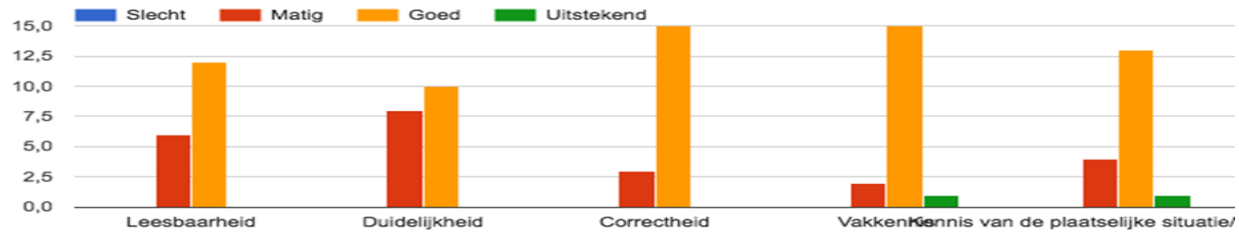
Bestuur

Door middel van een digitale vragenlijst is in oktober 2017 de 0-meting onder raadsleden (inclusief plaatsvervangers en fractieassistenten) gehouden. Er is hiervoor gebruikgemaakt van google forms. De samenvatting van de reacties over de tevredenheid over de dienstverlening ziet er als volgt uit:

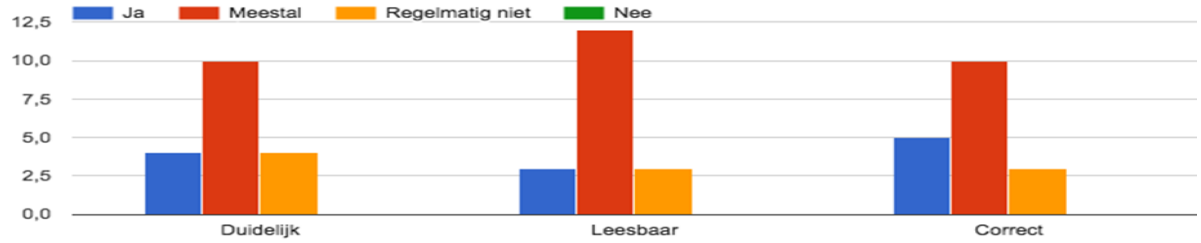
	Duiven	Westervoort
Totaal aantal reacties (raadsleden, plaatsvervangers en fractieassistenten)	18	9
Beoordeling kwaliteit van dienstverlening aan het bestuur (1-10)	7,3 6 – 27,8% 7 – 27,8% 8 – 33,3% 9 – 11,1%	7,1 5 – 11,1% 6 – 0 % 7 – 55,6% 8 – 33,3%
Waardering persoonlijk contact met ambtelijke organisatie (1-10)	7,72	7,3

De reacties vanuit de gemeenteraad van Duiven laten het volgende beeld zien over der vergaderstukken en gemeentelijke brief en publicaties:

Vraag 3. Hoe beoordeelt u uw de kwaliteit van de vergaderstukken die u ontvangt op de volgende onderdelen?

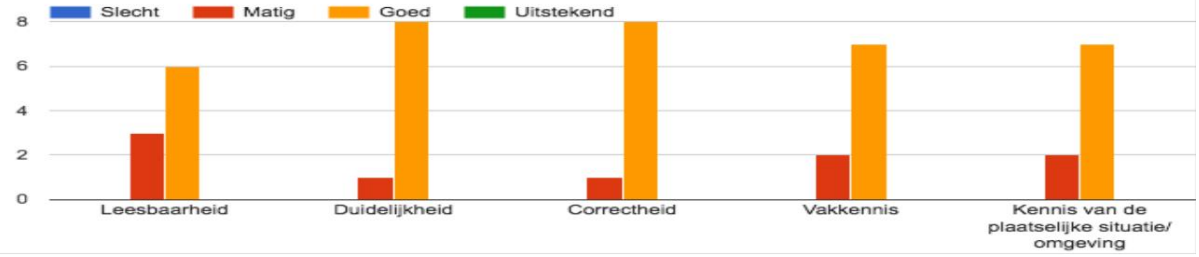


Vraag 6. De gemeentelijke brieven en publicaties vind ik...

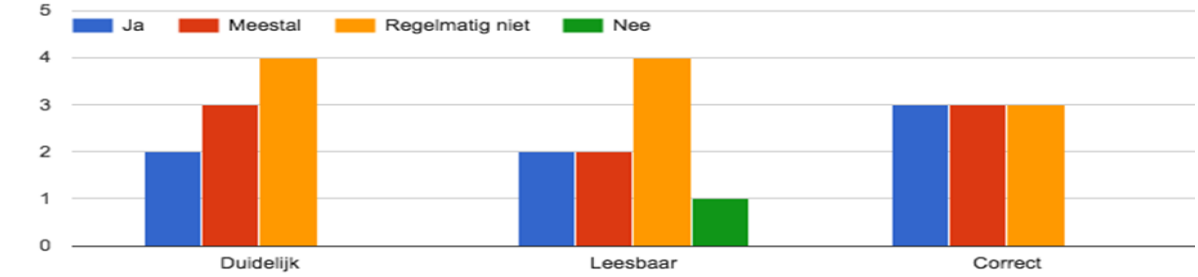


Voor Westervoort ziet het beeld van die reacties er als volgt uit:

Vraag 3. Hoe beoordeelt u uw de kwaliteit van de vergaderstukken die u ontvangt op de volgende onderdelen?



Vraag 6. De gemeentelijke brieven en publicaties vind ik...



Ook was er in de enquête de mogelijkheid aan te geven wat beter kan/moet en ruimte voor suggesties en tips. De raadsleden van Duiven hebben hier aangegeven dat het gebruik van ambtelijke taal moet worden teruggedrongen en dat de mogelijkheid om rechtstreeks te bellen naar een ambtenaar op prijs zou worden gesteld. Ook de oproep om minder procedureel en meer oplossingsgerichter te zijn (richting raad en inwoners) komt een aantal keer terug. Tot slot is opgemerkt dat een vraag soms niet kan worden beantwoord omdat de betrokken ambtenaar afwezig of ziek is. Deze kwetsbaarheid zou kunnen worden aangepakt door per dossier een vervanger aan te wijzen.

Vanuit de raad van Westervoort is bij de open vragen aangegeven dat de reacties op (technische) vragen wat minder defensief zouden mogen zijn en dat bij het lezen van een stuk het voor een raadslid in 30 seconde helder zou moeten zijn wat er van hem of haar wordt gevraagd.

In maart 2018 hebben de gemeenteraadsverkiezingen plaatsgevonden. Dit betekent dat bij de tweede meting eind 2019 de gemeenteraden in nieuwe samenstelling wordt bevraagd. Dit is een gegeven waarvan we ons bewust moeten zijn, omdat dit van invloed kan zijn op de uitkomsten.

Inwoners: uitkomsten *Waar staat je gemeente?*

In 2016/2017 is de *Waar staat je gemeente?* burgerpeiling uitgevoerd. De peiling geeft inzicht in het oordeel van inwoners en wordt via een vragenlijst uitgezet onder inwoners van de gemeente. Voor Duiven zijn er 2.000 vragenlijsten verstuurd en hebben 558 respondenten deelgenomen. Voor Westervoort zijn 1.800 uitnodigingen verstuurd en hebben 624 respondenten de vragenlijst ingevuld.

De scores voor de totale waardering voor de gemeente Duiven komt uit op een 6,7 en voor Westervoort op een 6,6. Deze scores komen overeen met de gemiddelde score voor gemeenten van dezelfde omvang.

In de vragenlijst komen de volgende vier maatschappelijke thema's aan de orde:

1. Woon- en leefklimaat	Betrokkenheid bij- en inzet voor de buurt en samenwerking en partnerschap met de gemeente.
2. Relatie inwoner-gemeente	De netwerksamenleving en de veranderende rol van burger en overheid (doedemocratie)
3. Gemeentelijke dienstverlening	De dienstverlening van de gemeente
4. Zorg en welzijn	De decentralisatie en de maatschappelijke veerkracht (vrijwilligerswerk, mantelzorg)

De inwoners hebben aangeven dat zij *veiligheid* en *leefbaarheid* de belangrijkste thema's vinden wanneer hen gevraagd wordt de gemeente te beoordelen. Ook die uitkomst komt overeen met de gemiddelde score voor gemeenten van dezelfde omvang.

Uitgesplitst naar thema ziet de beoordeling er voor Duiven er als volgt uit:

Thema's	n*	gemiddeld cijfer (1-10)	< 5 %	6-7 %	8+ %	weet niet %
Woon- en leefklimaat	511	6,7	12	53	26	9
Relatie inwoner-gemeente	354	6,0	17	40	6	37
Gemeentelijke dienstverlening	489	6,8	9	56	23	12
Zorg en welzijn	275	6,5	9	30	11	51
Totale waardering gemeente	393	**6,7**	9	48	15	27

Positief valt op dat inwoners aangeven zicht thuis te voelen in hun buurt, er weinig kapot is en dat de gemeente doet wat zij zegt. In het gemeentebestuur hebben de inwoners veel vertrouwen. Als aandachtspunten komen naar voren dat de gemeente meer kan doen op het gebied van leefbaarheid van buurten door middel van het betrekken van de buurt bij de leefbaarheidsaanpak en het ondersteunen van buurtinitiatieven. Ook het toezicht op het handhaven van regels wordt gezien als iets wat beter kan.

Voor Westervoort zien de resultaten er als volgt uit:

Thema's	n*	gemiddeld cijfer (1-10)	< 5 %	6-7 %	8+ %	weet niet %	Gemeente n <25.000 inwoners
Woon- en leefklimaat	570	6,6	14	56	23	8	6,7
Relatie inwoner-gemeente	386	6,1	17	40	7	36	6,1
Gemeentelijke dienstverlening	537	6,7	12	55	21	12	6,7
Zorg en welzijn	292	6,6	9	26	13	51	6,5
Totale waardering gemeente	401	6,6	11	41	16	33	6,7

De inwoners van Westervoort zien de gemeente als een partij die doet wat zij zegt, inwoners voelen zich goed betrokken bij de planontwikkeling, activiteiten en voorzieningen. Er is ook voldoende ruimte voor initiatieven van inwoners. De flexibiliteit van de gemeente wordt genoemd als iets wat beter zou kunnen, net als het op de hoogte worden gehouden van het verloop of de afhandeling van een zaak bij de gemeente. Tot slot valt op dat inwoners aangeven dat het ook in Westervoort beter kan als het gaat om de aanpak van leefbaarheid, het betrekken van mensen daarbij. Ook het doen van een beroep op inwoners bij de veiligheid is een aandachtspunt.

Ondernemers

De MKB benchmark 2015/2016 is in oktober 2016 verschenen en is gebruikt voor de 0-meting voor de klantgroep bedrijven. Deze benchmark verschijnt iedere 2 jaar na een uitvraag van onderzoeksbureau Lexnova en MKB-Nederland aan ondernemers. Het doel van het onderzoek is om gemeenten te 'prikkelen', zodat deze worden gestimuleerd om het lokale ondernemersklimaat te verbeteren.

Deze rangorde is gebaseerd op vier pijlers:
1. De tevredenheid van de ondernemers over de eigen gemeente;
2. Het imago van de gemeente bij ondernemers buiten de gemeente;
3. De gemeentelijke communicatie en het gemeentelijke beleid met betrekking tot het midden- en kleinbedrijf;
4. De beleving van gemeentelijke lasten (prijs/kwaliteitsverhouding).

Het aantal ondernemers dat heeft deelgenomen voor Duiven is 45 en voor Westervoort 31.

	Duiven	Westervoort	Gemiddeld voor Gelderland
Tevredenheid ondernemers Schaal 1 - 10	**7,2**	**4,5**	6,4
Communicatie en beleid Schaal 1 - 5	**2,9**	**1,2**	2,1
Beoordeling prijs/kwaliteit gemeentelijke lasten Schaal 1 - 10	**7,0**	**4,8**	6,2
Positie op de ranglijst Gelderse gemeenten	**4de**	**49ste**	54 gemeenten in Gelderland
Positie landelijke ranglijst	**11de**	**387ste**	390 gemeenten in Nederland

De gemeente Duiven heeft een uitgebreider rapport van het onderzoek laten maken dan de gemeente Westervoort. In deze uitgebreide rapportage staan een aantal (algemene) tips met verbeterpunten. Genoemd wordt het begrip voor ondernemers, communicatie en snelheid van werken.

Rondetafelgesprekken met ondernemers
Aanvullend aan de benchmark zijn er eind 2017 rondetafelgesprekken gehouden met ondernemers uit beide gemeenten. Onder leiding van de burgemeester van de betreffende gemeenten zijn ondernemers bevraagd op hun ervaringen met de gemeenten. Ook hebben zij cijfers gegeven op een beknopte vragenlijst. De Duivense ondernemers waardeerden de inzet van de gemeente met een 7,5. De ondernemers uit Westervoort gaven een 6.

De ondernemers uit Duiven zijn overwegend zeer tevreden over de inzet van de gemeenten en de contacten die zij met de gemeente hebben. Zij zien de gemeente als laagdrempelig. De gemeente denkt mee en het wordt als positief ervaren dat er 1 contactpersoon is voor ondernemers. Een aantal ondernemers is in de vragenlijsten licht kritisch op de directe omgeving van het bedrijfspand/bedrijventerrein (verkeersafwikkeling en parkeren) en de

openbare ruimte (infra/groen) en noemt groen als iets waar de laatste jaren weinig aan is gedaan.

De Westervoortse ondernemers hebben in het rondetafelgesprek aangegeven dat ze de gemeente als erg strak op de regels ervaren. Zij zouden graag zien dat de gemeente zich klantgerichter opstelt, meedenkt met ondernemers en dat de gemeente actief inspeelt op leegstand. Daarover maken de ondernemers zich zorgen. Positief zijn zij over de inzet van de politie. De veiligheid wordt als goed beoordeeld. Een aantal ondernemers zegt ook dat zij zien dat het samenspel tussen de gemeente en ondernemers beter kan, van beide kanten een positieve houding draagt daaraan bij. Dat er een economische visie wordt opgesteld, wordt gewaardeerd. Een suggestie die hierbij wordt gedaan is om de lijnen korter te maken zodat er meer en snel contact kan zijn.

Maatschappelijke organisaties
In Duiven waren er eind oktober 2017 bij de ronde tafel o.a. zorgpartners, een afvaardiging van de dorpsraden en jongerenraad, een schutterij en een sportverenging aanwezig. De leefbaarheid zien de aanwezigen als positief en er is aandacht voor de kwetsbare groepen in de samenleving. Genoemd is wel dat er een kwetsbare groep ouderen is die aandacht vraagt.
Ook de bereikbaarheid en dienstverlening van de gemeente is positief: er wordt een meer open houding van gemeente ervaren. De bereikbaarheid van ambtenaren en het verder ontwikkelen van het stimuleringsbeleid worden als aandachtspunten genoemd. De openbare ruimte wordt gewaardeerd en er wordt meegegeven dat meer aandacht groen gewenst is. De veiligheid wordt gezien als goed, met als aandachtspunt dat goede openbare verlichting belangrijk is op met name donkere locaties. En er is gedeeld dat de treinen in de spits vaak overvol zijn. Alle gesprekpartners zijn bereid over 2 jaar (in 2019) opnieuw met de gemeente in gesprek te gaan.

In Westervoort waren o.a. verengingen, een wijkraad, een school, zorgpartijen en de sociaal raadsleden vertegenwoordigd. De leefbaarheid van Westervoort vinden zij positief, al is er wel een tweedeling in de Westervoortse samenleving tussen kansrijke en kansarme inwoners. Aanwezigen willen er samen met de gemeente werk van maken om een verdere tweedeling te voorkomen. De bereikbaarheid en dienstverlening van de gemeente is positief, de lijnen zijn kort en zij hopen dat dit behouden blijft na de fusie. Ook is er waardering voor de inzet van de gemeente op het gebied van openbare ruimte en groen. Een aanbeveling die wordt genoemd is het altijd terug melden van meldingen openbare ruimte die zijn afgedaan. De veiligheid is goed en goede verlichting van de openbare ruimte helpt bij een veilig gevoel. Er zijn wel zorgen over de toename van mensen met een psychiatrische achtergrond in de wijk. Tot slot is de waardering voor het werk van het goed voor elkaar team. De samenwerking met het veld is goed. Aandachtspunt is het kiezen van het juiste moment voor het op en afschalen van zorg. Alle gesprekpartners zijn bereid over 2 jaar (in 2019) opnieuw met de gemeente in gesprek te gaan.

BIJLAGE 1 Notitie aanpak raadskader 2 – kwaliteit van dienstverlening

Aan:	Stuurgroep ambtelijke fusie
Van:	Projectgroep ambtelijke fusie
Datum:	14-2-2017
Onderwerp:	Aanpak raadskader 2 – kwaliteit van dienstverlening

Samenvatting:	De gemeenteraden hebben in raadskader 2 vastgelegd dat de fusie moet leiden tot een hogere kwaliteit van de dienstverlening aan inwoners, bedrijven, maatschappelijke organisaties en bestuur. De hogere kwaliteit moet blijken uit een deugdelijk tevredenheidsonderzoek onder de inwoners, bedrijven, maatschappelijke organisaties en bestuur over de dienstverlening. In dit memo wordt een voorstel gedaan voor een aanpak voor het meten van de kwaliteit van dienstverlening.

Beslispunten:	Instemmen met de voorgestelde aanpak voor het meten van de kwaliteit van dienstverlening.

Inleiding

De gemeenteraden hebben in raadskader 2 vastgelegd dat:

De fusie moet leiden tot een hogere kwaliteit van de dienstverlening aan inwoners, bedrijven, maatschappelijke organisaties en bestuur. Tijdige levering aan de verschillende klanten wordt gegarandeerd. De hogere kwaliteit moet blijken uit een deugdelijk tevredenheidsonderzoek onder de inwoners, bedrijven, maatschappelijke organisaties en bestuur over de dienstverlening. Dit onderzoek wordt twee en vier jaar na de start van de ambtelijke fusie uitgevoerd. De resultaten van deze metingen worden afgezet tegen een nulmeting die gehouden wordt voordat de ambtelijke fusie van start gaat. De opzet van de nulmeting wordt vooraf met de raden besproken.

Om de randvoorwaarden voor een deugdelijk tevredenheidonderzoek in beeld te krijgen is tijdens de bijeenkomst met klankbordgroep uit de twee gemeenteraden van 21 september 2016 gesproken over de gewenste opzet van de meting van de kwaliteit. Het vertrekpunt is dat alle genoemde doelgroepen worden bevraagd, er gebruik wordt gemaakt van bestaand materiaal, de metingen tegen zo laag mogelijke kosten worden uitgevoerd en zodanig dat per groep de ontwikkeling tussen de verschillende tijdstippen zichtbaar wordt.

Aanpak

We willen weten hoe het zit met de tevredenheid van inwoners, bedrijven, maatschappelijke organisaties en het bestuur. Het gesprek met de klankbordgroep heeft opgeleverd dat wij zo veel mogelijk gebruik willen maken van bestaand onderzoeksmateriaal. Voorbeelden hiervan zijn *Waar staat je gemeente?* en *de benchmark MKB-vriendelijkste gemeente*. Het eerste onderzoek richt zich primair op inwoners en het tweede primair op bedrijven.

Aan de hand van de uitkomsten van deze twee onderzoeken voor beide gemeenten, zal worden bezien wat aanvullend nodig is aan informatie voor de klantgroepen inwoners en bedrijven. Deze

aanvullende informatie zullen we verzamelen door middel van een rondetafelgesprek met ieder type ‘klant’.

Voor de klantgroepen maatschappelijke organisaties en het bestuur is geen bestaand materiaal beschikbaar. Om gegevens te verzamelen zijn aanvullende initiatieven nodig.

Wij stellen voor met de klantgroep maatschappelijke organisaties een rondetafelgesprek onder leiding van de burgemeester te organiseren.

In Westervoort is er in 2009 en 2014 een enquête gehouden onder gemeenteraadsleden over onder andere de tevredenheid over de dienstverlening. Wij stellen voor om beide raden met behulp van een digitale vragenlijst (googlefomulier) te bevragen en indien gewenst dit verder te verdiepen met een rondetafelgesprek onder leiding van de burgemeesters.

Planning
De MKB benchmark 2015/2016 is in oktober 2016 verschenen en zal worden gebruikt als 0-meting. De uitvoering van waar staat je gemeente loopt op dit moment in Westervoort en wordt begin 2017 in Duiven uitgevoerd. Hiervoor wordt in de eerstvolgende begrotingswijziging budget gevraagd. Voor wat betreft de doelgroep bestuur stellen wij voor in oktober 2017 de nulmeting te laten plaatsvinden. In maart 2018 vinden de gemeenteraadsverkiezingen plaats. Dit betekent dat wij bij de tweede meting eind 2019 anders samengestelde gemeenteraden bevragen dan bij de nulmeting. Dit is een gegeven waarmee we moeten werken en het is van belang ons hiervan bewust te zijn.
Het rondetafelgesprek met maatschappelijke organisaties zal in september 2017 worden gepland.

Waar staat je gemeente, de raadsenquêtes en het rondetafelgesprek maatschappelijke organisaties wordt herhaald in het najaar van 2019 (of begin 2020 na 2 volle jaren?) om gegevens te verzamelen voor de meting na 2 jaar. De meting na 4 vindt eind 2022 of begin 2023 plaats (keuze maken).

Besluitvorming
Tijdens de stuurgroep van 21 februari wordt dit memo over de aanpak geagendeerd. Als de stuurgroep akkoord is, zullen de gemeenteraden op de volgende momenten worden geïnformeerd:

- Tijdens de raadsinformatiebijeenkomst van 14 maart 2017 het voorstel voor het meten van de kwaliteit presenteren om de opzet met de raden te bespreken;

- Tijdens de raadsinformatiebijeenkomst van 14 september of 14 december 2017 de resultaten van de 0-meting presenteren.