

Informatiebrief

Zaaknummer: Z/18/020903
Documentnummer: 96220
Datum: Dinsdag 27 november 2018
Onderwerp: Onderzoek 'Waarstaatjegemeente'
Bijlagen: Rapportage burgerpeiling en ondernemerspeiling

Geachte Raad,

Hierbij bieden wij u het eindrapport van de burgerpeiling en ondernemerspeiling 'Waarstaatjegemeente' (WSJG) 2018 aan. In deze brief lichten wij de uitkomsten van het onderzoek toe.

Het onderzoek

Sinds enige jaren neemt de gemeente Voorschoten periodiek deel aan de burgerpeiling 'Waarstaatjegemeente.nl'. Sinds dit jaar neemt de gemeente ook deel aan de ondernemerspeiling. De peiling laat zien over welke thema's de inwoners en ondernemers van de gemeente Voorschoten tevreden zijn en voor welke extra aandacht wordt gevraagd.

In 2018 is de peiling ook weer uitgevoerd en de resultaten zijn inmiddels beschikbaar. De uitkomsten van de peiling worden openbaar gemaakt op de website www.waarstaatjegemeente.nl. In de bijlagen treft u de rapportages van beide onderzoeken.

In onderstaande tabellen is het totaaloordeel over de beleidsthema's opgenomen. Binnen ieder thema zijn diverse vragen gesteld, maar is ook een totaalscore voor het thema gevraagd. In onderstaande tabel worden deze totaalscores vergeleken met gemeenten met vergelijkbare stedelijkheidsklasse waar de scores ook al van bekend zijn. De uitkomsten kunnen per dag verschillen omdat er telkens uitkomsten bijkomen van gemeente en die beïnvloeden de gemiddeldes.

Uitkomsten burgerpeiling

<i>Thema's</i>	<i>Score</i>
Leefklimaat	Boven landelijk gemiddelde
Relatie inwoner gemeente	<i>Onder het landelijk gemiddelde</i>
Directe dienstverlening	<i>Onder het landelijk gemiddelde</i>
Welzijn en zorg	Boven het landelijk gemiddelde

Uitkomsten ondernemerspeiling

<i>Thema's</i>	<i>Score</i>
Bedrijfsomgeving	Op of rond het landelijk gemiddelde*
Gemeentelijke dienstverlening	Op of rond het landelijk gemiddelde
Digitale dienstverlening	<i>Onder het landelijk gemiddelde</i>
Relatie ondernemer gemeente	Op of rond het landelijk gemiddelde
Gemeentelijke heffingen en regeldruk	<i>Onder het landelijk gemiddelde</i>
Het ondernemersklimaat	Op of rond het landelijk gemiddelde

* Op of rond het landelijk gemiddelde is afwijking score Voorschoten maximaal 0,2 procentpunt

Conclusie burgerpeiling en ondernemerspeiling

Uit de vergelijking in de burgerpeiling blijkt dat de gemeente Voorschoten het op het gebied van welzijn en zorg uitstekend doet. Ook de scores op leefklimaat zijn goed te noemen.

De punten waar de inwoners extra aandacht voor vragen vallen in twee categorieën, namelijk 'Relatie inwoner gemeente' en 'Directe dienstverlening'. Binnen de relatie inwoner gemeente gaat het om het vertrouwen, de opstelling en samenwerking en daarnaast om communicatie en voorlichting.

De ondernemerspeiling is voor het eerst afgenomen en is daarmee een 0-meting. Ondernemers vinden verbetering nodig voor meerdere thema's. Bij de meeste thema's gaat het om minimale afwijkingen van één tot twee tiende procentpunten. Echter, in het geval van de digitale dienstverlening is de afwijking groter.

Acties naar aanleiding van de burgerpeiling

Veel van de aanbevelingen uit de burgerpeiling kunnen worden opgepakt binnen het plan van aanpak dienstverlening dat volgend jaar wordt vastgesteld. Aanbevelingen die hier geen onderdeel van uitmaken zijn opgenomen onder de paragraaf overige acties.

Plan van aanpak dienstverlening

Het plan van aanpak dienstverlening wordt in de 1^e helft van 2019 opgeleverd. Het plan richt zich op de manier waarop inwoners, ondernemers en maatschappelijke partners, door medewerkers geholpen worden met hun vraag en daarmee goede dienstverlening ervaren. Kort gezegd richt het plan van aanpak zich op verdere verbetering van houding en gedrag van medewerkers. Om inwoners, ondernemers en maatschappelijke organisaties goed te helpen, en een betere dienstverlening te laten ervaren, is het onder andere belangrijk dat de gemeente doet wat zij zegt, flexibel is, heldere taal gebruikt en luistert naar de mening van inwoners. Een aantal adviezen uit de peiling dat hier op gericht zijn kunnen goed worden meegenomen in het plan van aanpak.

Als het gaat om communicatie en voorlichting is de vindbaarheid van informatie onderzocht en het gebruik van heldere taal. Naar aanleiding van het onderzoek zijn al verbeteringen doorgevoerd op de website. Ook is er aandacht voor eenvoudig taalgebruik. De digitale dienstverlening is voor het eerst gemeten. In de burgerpeiling scoort deze goed. In de ondernemerspeiling is dit niet het geval; deze scoort ruim onder vergelijkbare gemeenten. De digitale dienstverlening richting ondernemers vormt ook onderdeel van het plan van aanpak dienstverlening.

Overige acties

Bovenstaande acties zullen naar verwachting bijdragen aan de groei van het vertrouwen tussen inwoner en gemeente. Daarnaast worden handvatten opgesteld voor burgerparticipatie om de relatie tussen inwoners en het bestuur te versterken. Ook wordt in de rapportage het advies gegeven te kijken naar de mogelijkheid om een burgerpanel in te stellen. Dat kan een concrete invulling zijn van de visie op burgerparticipatie.

Bij het Segaar/Intratuin-terrein is met burgerparticipatie geëxperimenteerd. Hieruit zijn belangrijke lessen naar voren gekomen die mee worden genomen bij de inrichting van burgerparticipatie. Van de motie coöperatieve dorps- of wijkraden wordt gekeken of en hoe hieraan uitvoering kan worden gegeven. Tot slot zijn onlangs de ambities en kaders vastgesteld in de programmavisie omgevingswet. Daarin is ook aangegeven dat innovatieve vormen van burgerparticipatie hier onderdeel van uitmaken.

Wat verder kan bijdragen aan het vertrouwen is het herstelplan ter verbetering van de financiële situatie.

Er zijn ook tips en verbeterpunten meegegeven op het gebied van de leefomgeving. Deze hebben vooral betrekking op verkeer, openbare ruimte en handhaving. Hier is aandacht voor waarbij het individuele belang wordt afgewogen tegen het algemene belang. Door meer aan verwachtingenmanagement te doen kan dit cijfer verder verbeteren en door de afhankelijkheid van externe partners die producten en diensten leveren aan de melder aan te geven.

Op het gebied van welzijn en zorg blijkt dat de huidige inzet door de welzijnsorganisatie en een initiatief als 'Samen zijn we Voorschoten' positieve resultaten laten zien. Er liggen nog kansen bij inwoners die aangeven dat zij zich vrijwillig willen inzetten maar dat nog niet doen. Hier kan de vrijwilligersorganisatie mee aan de slag.

Acties naar aanleiding van de ondernemerspeiling

De digitale dienstverlening aan ondernemers zal onderdeel vormen van het plan van aanpak dienstverlening.

Ondernemers hebben aangegeven over verschillende onderwerpen als de regeldruk en het ondernemersklimaat mee te willen denken. Om ondernemers meer te betrekken bij het ontwikkelen van beleid en regelgeving, gaat de gemeenten in gezamenlijkheid met ondernemers een economische agenda opstellen. Samen met ondernemers bekijkt de gemeente welke regels het grootste knelpunt vormen en de inzet van handhaving is ook onderwerp van bespreking. Proactief accountmanagement wordt ingezet om het contact met ondernemers te verbeteren en kan ook bijdragen aan de ervaring van ondernemers in het contact met de gemeente.

Met alle respondenten die aan hebben gegeven contact te willen met de gemeente, is contact opgenomen.

Vervolg

Het college gebruikt de uitkomsten van het onderzoek als aanknopingspunt voor verbetering. De verbeterpunten en adviezen uit het onderzoek worden de komende periode in acties omgezet om onze dienstverlening te verbeteren.

Eind november zullen de uitkomsten van beide onderzoeken gepubliceerd worden op waarstaatjegemeente.nl.

Met vriendelijke groet,
het college van burgemeester en wethouders,

A. R. de Graaf,
Gemeentesecretaris

P.J. Bouvy-Koene,
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

mei, juni, juli 2018

SCC Consultancy bv, Postbus 1007, 4801 BA Breda

T (076) 521 02 22 **F** (076) 521 03 33 **E** info@sccconsultancy.nl **I** www.sccconsultancy.nl

Rabobank Breda IBAN NL03RABO 0104 6573 75 K.v.K. Breda nr. 20085034 BTW nr. NL8102.99.100B.01

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
2.6	Eigen vragen gemeente Voorschoten	10
Hoofdstuk 3	Kwantitatieve resultaten Burgerpeiling - Woon- en leefomgeving	11
3.1	De woon- en leefomgeving wordt met een 8,14 gemiddeld gewaardeerd	11
3.2	Inwoners wonen graag waar ze wonen, verhuizen niet snel en waarderen buurtbewoners	11
3.3	78% van de inwoners vindt mensen in de buurt te vertrouwen	11
3.4	5% van de inwoners voelt zich betrokken bij de (bijna) alle buurtbewoners en 33% bij de meeste buurtbewoners	11
3.5	4% maakt zich vaak en 52% maakt zich soms zorgen om buurtbewoners	11
3.6	89,6% van de inwoners voelt zich veilig	12
3.7	39% van de inwoners zegt nauwelijks tot geen overlast van burens te ervaren, nog eens 32% ervaart weinig overlast van burens	12
3.8	18% van de inwoners zegt (vrijwel) nooit met onveilige verkeerssituaties in de buurt te maken te hebben, nog eens 21% 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	18% vindt de leefbaarheid van de buurt enigszins tot duidelijk verbeterd, 57% vindt deze gelijk gebleven	13
3.11	50% 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 6,89 gemiddeld gewaardeerd	14
3.13	Ongeveer 20% 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	12% van de inwoners zegt zich vaak en 44% van de inwoners zegt zich af en toe in te zetten voor de leefbaarheid van de buurt	15
3.15	22% van de inwoners wil zich zeker en 48% 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	13% van de inwoners heeft veel vertrouwen in de manier waarop de gemeente wordt bestuurd	17
4.2	Ongeveer 20% 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 5,67	18

Hoofdstuk 5	Kwantitatieve resultaten Burgerpeiling – Gemeentelijke dienstverlening	19
5.1	De algemene dienstverlening van de gemeente aan inwoners is gewaardeerd met een 6,63 gemiddeld.....	19
5.2	De digitale faciliteiten van de gemeente worden met een 6,7 gemiddeld gewaardeerd...	19
5.3	78% 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	66% 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	20
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 69% goed gewaardeerd	21
5.9	De medewerker wordt door gemiddeld 58% als goed gewaardeerd	21
5.10	65% van de inwoners vindt het eenvoudig om de gemeentelijke informatie te achterhalen en 62% vindt dat de gemeente heldere taal gebruikt.....	22
5.11	De communicatie en voorlichting vanuit de gemeente wordt met een 5,67 gemiddeld gewaardeerd	22
Hoofdstuk 6	Kwantitatieve resultaten Burgerpeiling - Welzijn en zorg.....	23
6.1	Inwoners waarderen de tevredenheid over hun leven met gemiddeld een 7,95; de gezondheid wordt met gemiddeld een 7,78 gewaardeerd	23
6.2	Inwoners van gemeente Voorschoten voelen zich matig tot amper beperkt om deel te kunnen nemen aan het maatschappelijk leven	23
6.3	79% van de inwoners vindt dat hij of zij voldoende contacten heeft met andere mensen	23
6.4	65% van de inwoners zegt zich (vrijwel) nooit en nog eens 20% zegt zich zelden eenzaam te voelen.....	24
6.5	Inwoners zijn voor uiteenlopende verenigingen actief.....	24
6.6	De inzet van inwoners voor anderen of maatschappelijke doelen varieert.....	24
6.7	27% van de inwoners zegt zeker en nog eens 31% zegt misschien in de nabije toekomst vrijwilligerswerk te willen (blijven) doen	25
6.8	Tijdsgebrek en de eigen hoge leeftijd zijn de belangrijkste reden om geen vrijwilligerswerk te doen	25
6.9	Inwoners zijn vooral bereid om burens te helpen met een oogje in het zeil houden en de boodschappen.....	25
6.10	Van de inwoners die in het dagelijks leven mantelzorg verlenen voelt slechts 9% zich vaak belemmerd in het dagelijks leven als gevolg van die mantelzorg.....	25
6.11	60% van de inwoners van gemeente Voorschoten zegt zeker terug kunnen vallen op familie, wanneer men hulp nodig heeft.....	26
6.12	Wanneer er huishoudelijke taken zijn overgenomen, in verband met gezondheidsproblemen, is dat met name door familie gedaan.....	26
6.13	3,5% van de inwoners zegt in hoge mate afhankelijk te zijn van anderen voor hulp of zorg	27
6.14	Wanneer men voor een langere periode afhankelijk is van hulp, verwacht men met name terug te kunnen vallen op een partner en vrienden of kennissen	27
6.15	Wanneer men geen gebruik wil maken van burenhulp is dat met name vanwege geen behoefte aan hulp hebben	27
6.16	81% zegt gemakkelijk zelf hulp te kunnen regelen, indien nodig	28
6.18	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 6,47 gemiddeld.....	28
6.19	De inspanningen van gemeente Voorschoten voor de inwoners wordt gewaardeerd met een 6,43 gemiddeld.....	28



Hoofdstuk 7	Kwantitatieve resultaten eigen vragen	29
7.1	Polarisatie.....	29
7.1.1	Polarisatie wordt beperkt als lokaal probleem gezien.....	29
7.1.2	Polarisatie is in de beleving van inwoners beperkt toegenomen.....	29
7.1.3	Een klein deel van de inwoners die vindt dat er sprake is van toename van polarisatie, voelt zich als gevolg daarvan minder veilig	30
7.2	Radicalisering.....	30
7.2.1	Radicalisering wordt beperkt als lokaal probleem gezien.....	30
7.2.2	Radicalisering is in de beleving van inwoners beperkt toegenomen	31
7.2.3	Door radicalisering voelen inwoners zich beperkt minder veilig	31
7.3	50% heeft vertrouwen in de waarborging van de privacygegevens door de gemeente ...	31
Hoofdstuk 8	Kwalitatieve resultaten.....	32
8.1	Inwoners van gemeente Voorschoten zijn kritisch, maar dat is een uiting van de..... betrokkenheid bij de gemeente.....	32
8.2	Inwoners die langer in Voorschoten wonen, zijn meer uitgesproken	32
8.3	Het uitvoeren van de Burgerpeiling is zeer gewaardeerd	32
Hoofdstuk 9	Belangrijkste zaken om bij stil te staan, dan wel aan te pakken.....	33

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. De resultaten van de Burgerpeiling zullen worden gebruikt als input voor verbeterplannen.

Aan de bestaande Burgerpeiling heeft gemeente Voorschoten extra vragen 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 de resultaten van de door gemeente Voorschoten toegevoegde vragen. 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. In hoofdstuk 7 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 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.

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	49%
Vrouw	51%

De verdeling naar leeftijdsopbouw ziet er als volgt uit:

leeftijd	%
18 tot en met 29	14%
30 tot en met 39	12%
40 tot en met 54	27%
55 tot en met 64	18%
65 tot en met 74	17%
75 jaar en ouder	12%

De samenstelling naar leeftijd is gelijk aan de inwoners van gemeente Voorschoten.

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

opleiding	%
lagere school / basisonderwijs / geen onderwijs	1%
vmbo / mavo	5%
middelbaar beroepsonderwijs (mbo)	16%
vwo / havo	11%
hoger beroepsonderwijs (hbo)	32%
wetenschappelijk onderwijs (universiteit)	35%

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

(arbeids)situatie	%
in loondienst	48,6%
zelfstandige zonder personeel (zzp)	6,0%
ondernemer met personeel	2,2%
werkloos / werkzoekend	2,8%
(ten dele) arbeidsongeschikt	1,8%
gepensioneerd	27,4%
huisvrouw/-man	4,4%
scholier/student	5,0%
anders	1,6%

De gezinssamenstelling is al volgt verdeeld:

gezinssamenstelling	%
alleenstaand	14%
twee volwassenen zonder kind(eren)	44%
twee volwassenen met kind(eren)	36%
een volwassene met kind(eren) / eenoudergezin	4%
anders	3%

De inkomensverdeling ziet er als volgt uit:

inkomen	%
minder dan € 900	4%
€ 900 tot € 1300	3%
€ 1300 tot € 1800	5%
€ 1800 tot € 2700	12%
€ 2700 tot € 3200	7%
meer dan € 3200	38%
wil ik niet zeggen / weet niet	31%

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	16%
5 tot 10 jaar	15%
10 tot 15 jaar	14%
15 jaar of langer	45%

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.

2.6 Eigen vragen gemeente Voorschoten

Gemeente Voorschoten heeft een aantal vragen over de ervaring met betrekking tot polarisatie en radicalisering toegevoegd. Daarnaast is een vraag gesteld over de mate waarin inwoners vertrouwen hebben in de waarborging van privacygegevens door de gemeente.

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 8,14 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 92% 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	41%	30%	22%	14%
eens	49%	42%	58%	42%
niet eens / niet oneens	7%	17%	15%	32%
oneens	2%	9%	4%	10%
helemaal oneens	1%	2%	1%	1%
geen mening	0%	1%	2%	5%

Gemiddeld 2,5% van de respondenten heeft aangegeven hier geen mening over te hebben.

3.3 78% van de inwoners vindt mensen in de buurt te vertrouwen

Deze vraag is door 95% van de respondenten beantwoord en daarvan heeft 93% een mening gegeven.

3.4 5% van de inwoners voelt zich betrokken bij de (bijna) alle buurtbewoners en 33% bij de meeste buurtbewoners

Deze vraag is door bijna 100% van de respondenten beantwoord en daarvan heeft ruim 91% een mening gegeven.

3.5 4% maakt zich vaak en 52% maakt zich soms zorgen om buurtbewoners

Deze vraag is door bijna 100% van de respondenten beantwoord en daarvan heeft 91% een mening gegeven.

3.6 89,6% 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 89,6% van die respondenten zich veilig.

waardering	veilig voelen
ja, altijd	34,2%
ja, meestal	55,4%
soms wel, soms niet	10,0%
nee, meestal niet	0,2%
nee (vrijwel) nooit	0,0%
geen mening	0%

3.7 39% van de inwoners zegt nauwelijks tot geen overlast van burens te ervaren, nog eens 32% ervaart weinig overlast van burens

99% 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	8%
niet veel / niet weinig	21%
weinig	32%
nauwelijks tot geen	39%
geen mening	0%

3.8 18% van de inwoners zegt (vrijwel) nooit met onveilige verkeerssituaties in de buurt te maken te hebben, nog eens 21% zelden

Bijna 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	19%
soms	43%
zelden	21%
(vrijwel) nooit	18%
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	15%	15%	15%	13%
eens	51%	53%	65%	56%
niet eens / niet oneens	14%	16%	13%	19%
oneens	14%	12%	5%	10%
helemaal oneens	6%	5%	1%	2%
geen mening	0%	0%	1%	0%

3.10 *18% vindt de leefbaarheid van de buurt enigszins tot duidelijk verbeterd, 57% 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 18% de leefbaarheid enigszins tot duidelijk vooruitgegaan. Nog eens 57% vindt de leefbaarheid gelijk gebleven en 25% vindt deze enigszins tot duidelijk achteruitgegaan.

waardering	leefbaarheid in de buurt
duidelijk vooruitgegaan	3%
enigszins vooruitgegaan	15%
niet vooruit- of achteruitgegaan	57%
enigszins achteruitgegaan	18%
duidelijk achteruitgegaan	7%
geen mening	12%

3.11 *50% 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 50% dat er voldoende wordt gedaan door de gemeente.

waardering	doen voor de leefbaarheid
helemaal eens	7%
eens	43%
niet eens / niet oneens	34%
oneens	13%
helemaal oneens	3%
geen mening	8%

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:

- verkeersveiligheid
- afvalverwerking
- infrastructurele zaken, zoals bestrating
- aanpak overlast hondenpoep
- groenvoorziening
- handhaving

3.12 De zorg van de gemeenten voor de woon- en leefomgeving wordt met een 6,89 gemiddeld gewaardeerd

100% van de respondenten heeft gereageerd en 76% 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 6,89 gemiddeld geresulteerd. 68% van de respondenten heeft dit met een 7 of hoger gewaardeerd.

3.13 Ongeveer 20% 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 20% 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%	2%	2%
eens	15%	23%	18%
niet eens / niet oneens	41%	37%	47%
oneens	29%	30%	22%
helemaal oneens	13%	9%	11%
geen mening	23%	27%	50%

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. Uit de gesprekken in de telefonische interviews komt dit ook naar voren. Dit komt enerzijds voort 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 12% van de inwoners zegt zich vaak en 44% 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	12%
af en toe	44%
(vrijwel) nooit	44%

3.15 22% van de inwoners wil zich zeker en 48% 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	22%
ja, misschien	48%
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. 63% van de inwoners vindt dat er voldoende parkeergelegenheid is. 91% van de inwoners kan de dagelijkse boodschappen in de buurt doen en 92% 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	30%	17%	43%	42%
eens	56%	46%	48%	50%
niet eens / niet oneens	8%	13%	4%	5%
oneens	4%	16%	3%	3%
helemaal oneens	1%	9%	2%	1%
geen mening	0%	1%	0%	38%



Juist groenvoorzieningen is genoemd als verbeteringssuggestie 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. 54% van de inwoners is tevreden over de welzijnsvoorzieningen. 75% van de inwoners is tevreden over de speelvoorzieningen voor kinderen, 77% van de inwoners is tevreden over de sportvoorzieningen en 79% van de inwoners is tevreden over het openbaar vervoer.

waardering	zorg-voorzieningen	welzijns-voorzieningen	speel-voorzieningen	sport-voorzieningen	openbaar vervoer
zeer tevreden	22%	8%	16%	14%	21%
tevreden	67%	46%	59%	63%	58%
niet tevreden / niet on tevreden	9%	33%	16%	15%	12%
on tevreden	2%	9%	7%	7%	7%
zeer ontevreden	0%	3%	3%	1%	2%
geen mening	3%	74%	26%	19%	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 13% van de inwoners heeft veel vertrouwen in de manier waarop de gemeente wordt bestuurd

Van de inwoners die hun mening hierover hebben gegeven, heeft 13% veel vertrouwen in de manier waarop de gemeente wordt bestuurd. Slechts 13% van de inwoners heeft weinig tot geen vertrouwen in het bestuur.

waardering	vertrouwen in bestuur
heel veel	0%
veel	13%
niet veel / niet weinig	49%
weinig	24%
nauwelijks tot geen	13%
geen mening	7%

4.2 Ongeveer 20% 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	1%	2%	1%	1%	0%	1%
eens	14%	20%	18%	18%	20%	21%
niet eens / niet oneens	48%	38%	46%	39%	39%	50%
oneens	27%	31%	25%	28%	27%	18%
helemaal oneens	10%	10%	10%	14%	13%	10%
geen mening	25%	22%	48%	23%	23%	55%

Gemiddeld 33% 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.

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. Uit de gesprekken in de telefonische interviews komt dit ook naar voren.

4.3 *De manier waarop de gemeente inwoners en organisaties betreft en de samenwerking met hen zoekt, wordt gewaardeerd met een 5,67*

23% van de respondenten heeft geen mening over deze vraag. De overige 77% waardeert dit met een 5,67. 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 6,63 gemiddeld

Bijna 95% van de respondenten heeft een cijfer gegeven, de overige respondenten hebben hier 'weet niet/geen mening ingevuld'. De gemiddelde waardering is een 6,63. Bij de telefonische afname van het onderzoek bleek dat inwoners het lastig vinden om hier een cijfer voor te geven, omdat er onderdelen zijn waar inwoners 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 5.8 tot en met 5.11) in ogenschouw worden genomen, is deze waardering relatief consistent. Worden deze waarderingen vertaald naar cijfers, dan zou het gemiddelde van die verschillende onderdelen, ongeveer overeenkomen met de waardering zoals deze is gegeven. Dat betekent dat de gemeente Voorschoten van de inwoners nagenoeg geen goodwill geniet.

5.2 De digitale faciliteiten van de gemeente worden met een 6,7 gemiddeld gewaardeerd

91% van de respondenten heeft een cijfer gegeven, de overige respondenten hebben hier 'weet niet/geen mening ingevuld'. De gemiddelde waardering is een 6,7.

5.3 78% van de respondenten heeft de afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente

Dit is een hoog aantal; 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	%
(publieks)balie	21,50%
internet of app	17,40%
overig persoonlijk contact	10,80%
telefoon	7,60%
e-mail	5,40%
wijkteam / huisbezoek	1,60%
social media (Twitter, Facebook, Whatsapp etc)	0,60%
post	0,30%

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

5.5 66% 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	31%
2	38%
3	21%
4	8%
5-10	0%
meer dan 10	2%

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 70% 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)	43%
wonen en uw buurt (w.o. bouwen en overlast)	25%
welzijn en zorg	4%
familie en gezin (w.o. geboorte en huwelijk)	2%
ondernemen	1%
werk en inkomen (w.o. toeslagen en belastingen)	1%

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

41% van de respondenten die een contact heeft gehad, heeft dit via de (publieks)balie gehad. Nog eens 15% heeft het contact via de telefoon gehad. De rest van de verdeling is zichtbaar in de volgende tabel.

medium	%
(publieks)balie	41,0%
telefoon	15,0%
e-mail	11,0%
internet of app	20,8%
overig persoonlijk contact	7,2%
post	1,4%
wijkteam / huisbezoek	2,0%

5.8 De waardering van de dienstverlening middels het contact wordt door gemiddeld 69% goed gewaardeerd

De eenvoud van het aanvragen of voorleggen van een vraag wordt het hoogst gewaardeerd. Vervolgens wordt de juistheid en compleetheid van de ontvangen informatie hoog gewaardeerd. De statusinformatie wordt het minst goed gewaardeerd, maar alsnog erg goed. Uit de telefoongesprekken is gebleken dat inwoners dit vaak ook minder belangrijk vinden.

waardering	aanvragen of voorleggen is gemakkelijk	ontvangen informatie juist en volledig	tijd afhandeling acceptabel	statusinformatie voldoende	kreeg wat ik wilde
helemaal eens	17%	15%	17%	12%	22%
eens	58%	52%	52%	48%	49%
niet eens / niet oneens	11%	13%	11%	15%	10%
oneens	9%	11%	10%	13%	9%
helemaal oneens	4%	8%	10%	13%	11%
geen mening	2%	1%	1%	6%	2%

20% 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 58% als goed gewaardeerd

De medewerkers worden over het algemeen redelijk tot goed gewaardeerd. De hoogste waardering krijgt het zelf willen beantwoorden van de vraag. De laagste waardering krijgt het overtreffen van de verwachtingen. Hier kan juist het verschil worden gemaakt en is iets om nader te onderzoeken.

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	18%	18%	19%	15%	14%	12%
eens	48%	52%	47%	40%	37%	26%
niet eens / niet oneens	17%	13%	17%	26%	26%	33%
oneens	10%	10%	10%	11%	14%	16%
helemaal oneens	8%	7%	7%	8%	8%	13%
geen mening	11%	10%	10%	16%	19%	15%

De volgende vragen zijn aan alle respondenten voorgelegd.

5.10 65% van de inwoners vindt het eenvoudig om de gemeentelijke informatie te achterhalen en 62% 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	8%	7%
eens	57%	55%
niet eens / niet oneens	21%	29%
oneens	10%	8%
helemaal oneens	3%	1%
geen mening	4%	7%

5.11 De communicatie en voorlichting vanuit de gemeente wordt met een 5,67 gemiddeld gewaardeerd

Respondenten hebben een reeks aan verbeter suggesties 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, evenals het vertrouwen dat er iets aan zal worden gedaan.

De belangrijkste punten die vaker voorkomen zijn:

- Hogere bereikbaarheid
- Sneller reageren, beter luisteren
- Digitale dienstverlening verbeteren en de website in het bijzonder
- Weer inloop mogelijk maken, in plaats van alleen op afspraak terecht kunnen

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 7,95; de gezondheid wordt met gemiddeld een 7,78 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	66%	65%	79%	83%	70%	72%	51%
lichte belemmering	10%	11%	5%	1%	8%	7%	2%
matige belemmering	6%	7%	1%	0%	4%	3%	0%
ernstige belemmering	4%	4%	0%	0%	1%	0%	1%
n.v.t.	14%	13%	15%	16%	17%	18%	46%
geen mening	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

6.3 *79% 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	79%
ja, maar ik zou wel wat meer willen	12%
nee, te weinig	5%
wil ik niet zeggen / weet niet	4%

6.4 65% van de inwoners zegt zich (vrijwel) nooit en nog eens 20% zegt zich zelden eenzaam te voelen

De vraag 'voelt u zich wel eens eenzaam' is door 99% van de respondenten ingevuld. De verdeling ziet er als volgt uit:

waardering	%
(vrijwel) nooit	65%
zelden	20%
soms	12%
vaak	2%

6.5 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. 92% van de respondenten heeft deze vraag beantwoord. De verdeling ziet er als volgt uit:

type vereniging	%
sportvereniging	91%
gezelligheidsvereniging	17%
religieuze of maatschappelijke vereniging	30%
culturele vereniging	19%
overige (vrijtijds)vereniging	48%

6.6 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	16%	8%	4%	24%
af en toe	26%	60%	27%	22%
(vrijwel) nooit	58%	32%	69%	54%
geen mening	0%	0%	0%	0%

6.7 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	27%
ja, misschien	31%
nee	26%
weet niet	16%
geen mening	0%

6.8 Tijdsgebrek en de eigen hoge leeftijd zijn de belangrijkste reden 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. Niet weten wat te doen of hoe vrijwilligerswerk te vinden is niet een keer genoemd.

6.9 Inwoners zijn vooral bereid om burens te helpen met een oogje in het zeil houden en de boodschappen

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

waardering	%
oogje in het zeil houden	67%
hulp bij boodschappen	50%
helpen bij vervoer	33%
ondersteuning bij een aanvraag, administratie of computer	32%
huis schoonhouden of koken	27%
klusjes in en rond het huis	25%
opvang van kinderen	18%
geen, ik wil geen burenhulp geven	18%
geen, ik kan wegens omstandigheden geen burenhulp geven	10%
medicijnen toedienen of persoonlijke verzorging	6%

6.10 Van de inwoners die in het dagelijks leven mantelzorg verlenen voelt slechts 9% 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. 45% 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	45%
zelden	14%
soms	18%
vaak	9%
weet niet	14%
geen mening	35%

6.11 60% 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 60% zeker terug te kunnen vallen op familie. 43% van de inwoners denkt zeker terug te kunnen vallen op vrienden en 17% denkt zeker terug te kunnen vallen op mensen in de buurt.

3% van de inwoners denkt op niemand uit deze hulpschil terug te kunnen vallen.

waardering	familie	vrienden	mensen in de buurt
ja, zeker	60%	43%	17%
ja, waarschijnlijk	23%	37%	42%
nee	12%	11%	18%
n.v.t. / weet ik niet	5%	9%	24%

6.12 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	92,2%	3,9%	1,2%	0,2%	1,6%
huishoudelijke taken	87,9%	6,1%	1,8%	0,2%	3,1%
begeleiding bij regelen van hulp en administratie	94,2%	3,9%	1,2%	0,0%	0,6%
begeleiden bij het bezoeken van familie, arts, etc.	90,7%	6,0%	1,7%	0,2%	0,8%
anders	94,4%	2,8%	1,0%	0,0%	0,8%
geen mening	3,1%	2,5%	3,5%	3,5%	26,3%

Gemiddeld 91,9% zegt geen hulp van derden nodig te hebben.

6.13 3,5% van de inwoners 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	87,2%	6,7%	2,0%	2,9%	1,1%
vrienden of kennissen	94,7%	3,0%	1,6%	0,5%	0,2%
buurtbewoners	97,6%	1,7%	0,2%	0,5%	0,0%
Organisatie(s) (w.o. vrijwilligers)	94,5%	1,2%	1,4%	0,7%	2,1%

6.14 Wanneer men voor een langere periode afhankelijk is van hulp, verwacht men met name terug te kunnen vallen op een partner en vrienden of kennissen

De verdeling op wie men verwacht terug te kunnen vallen ziet er als volgt uit:

waardering	%
partner	73%
kinderen (inwonend)	15%
kinderen (uitwonend)	24%
andere familieleden	43%
vrienden of kennissen	39%
buurtbewoners	18%
thuiszorg	20%
particuliere hulp	14%
weet niet	11%

6.15 Wanneer men geen gebruik wil maken van burenhulp is dat met name vanwege geen behoefte aan hulp hebben

Het volledige overzicht, waarom men geen gebruik maakt van burenhulp, ziet er als volgt uit:

waardering	%
ik heb geen behoefte aan hulp	64%
ik wil mijn buren niet belasten	12%
ik kan niets terugdoen voor mijn buren	0%
ik wil niet afhankelijk zijn van mijn buren	15%
het contact met mijn buren is niet goed	3%
weet niet	5%
anders	3%

Andere redenen die zijn genoemd variëren van zelf voor burens te zorgen tot de aanname dat 'iedereen te druk' is.

6.16 81% zegt gemakkelijk zelf hulp te kunnen regelen, indien nodig

De mate waarin men verwacht zelf hulp te kunnen regelen ziet er als volgt uit:

waardering	Ik kan gemakkelijk hulp zelf regelen, indien nodig
helemaal eens	33%
eens	48%
niet eens / niet oneens	14%
oneens	3%
helemaal oneens	2%
geen mening	6%

6.18 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 6,47 gemiddeld

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. Uit de telefonisch interviews bleek wel dat er slechts beperkt inzicht was in wat die inspanningen zijn. Er wordt vanuit gegaan dat de gemeente zich daarvoor inzet en dat dit goed zal zijn.

6.19 De inspanningen van gemeente Voorschoten voor de inwoners wordt gewaardeerd met een 6,43 gemiddeld

Inwoners geven een voldoende waardering voor de inspanningen van de gemeente voor de inwoners. Ook hierover bleek, uit de telefonisch interviews dat er slechts beperkt inzicht was in wat die inspanningen zijn. Er wordt vanuit gegaan dat de gemeente zich inzet voor haar inwoners en dat dit goed zal zijn.

Hoofdstuk 7 Kwantitatieve resultaten eigen vragen

In dit hoofdstuk worden de resultaten beschreven van de vragen die gemeente Voorschoten heeft toegevoegd aan de Burgerpeiling.

De eigen vragen zijn geplaatst achter alle vragen van de Burgerpeiling, maar voor de demografische vragen.

7.1 *Polarisatie*

Gemeente Voorschoten wil graag weten hoe de inwoners polarisatie zien en of ze dit ook ervaren.

7.1.1 *Polarisatie wordt beperkt als lokaal probleem gezien*

Inwoners is gevraagd in welke mate zij polarisatie als een lokaal probleem zien. Ongeveer 1 op de 3 inwoners heeft daar geen mening over. Van de overige respondenten zien de resultaten er als volgt uit:

waardering	Polarisatie is een lokaal probleem
helemaal eens	8%
eens	22%
niet eens / niet oneens	29%
oneens	31%
helemaal oneens	9%
geen mening	31%

7.1.2 *Polarisatie is in de beleving van inwoners beperkt toegenomen*

Vervolgens is de inwoners gevraagd of zij een toename van polarisatie hebben ervaren. Hierover heeft 44% geen mening. De resultaten zien er als volgt uit:

waardering	Polarisatie is lokaal toegenomen
helemaal eens	6%
eens	24%
niet eens / niet oneens	30%
oneens	28%
helemaal oneens	11%
geen mening	44%



7.1.3 *Een klein deel van de inwoners die vindt dat er sprake is van toename van polarisatie, voelt zich als gevolg daarvan minder veilig*

Indien inwoners een toename van polarisatie hebben ervaren, is gevraagd of zij zich daarom onveilig voelen. Deze vraag is alleen voorgelegd aan die respondenten die een toename van polarisatie hebben ervaren. Deze vraag is derhalve aan 21% van de respondenten voorgelegd. De resultaten zien er als volgt uit:

waardering	Voelt zich onveiliger als gevolg van polarisatie
helemaal eens	2%
eens	29%
niet eens / niet oneens	31%
oneens	29%
helemaal oneens	10%
geen mening	13%

7.2 Radicalisering

Gemeente Voorschoten wil graag weten hoe de inwoners radicalisering zien en of ze dit ook ervaren.

7.2.1 *Radicalisering wordt beperkt als lokaal probleem gezien*

Inwoners is gevraagd in welke mate zij radicalisering als een lokaal probleem zien. Ongeveer 1 op de 3 inwoners heeft hier geen mening over. Van de overige respondenten zien de resultaten er als volgt uit:

waardering	Radicalisering is een lokaal probleem
helemaal eens	2%
eens	20%
niet eens / niet oneens	24%
oneens	37%
helemaal oneens	17%
geen mening	34%

7.2.2 Radicalisering is in de beleving van inwoners beperkt toegenomen

Vervolgens is de inwoners gevraagd of zij een toename van radicalisering hebben ervaren. Hierover heeft 50% geen mening. De resultaten zien er als volgt uit:

waardering	Radicalisering is lokaal toegenomen
helemaal eens	2%
eens	13%
niet eens / niet oneens	28%
oneens	39%
helemaal oneens	18%
geen mening	50%

7.2.3 Door radicalisering voelen inwoners zich beperkt minder veilig

Indien inwoners een toename van radicalisering hebben ervaren, is gevraagd of zij zich daarom onveilig voelen. Deze vraag is alleen voorgelegd aan die respondenten die een toename van radicalisering hebben ervaren. Deze vraag is derhalve aan ruim 9% van de respondenten voorgelegd. Daarvan heeft ongeveer 1 op de 5 inwoners geen mening. De resultaten zien er als volgt uit:

waardering	Voelt zich onveilig als gevolg van radicalisering
helemaal eens	2%
eens	44%
niet eens / niet oneens	32%
oneens	10%
helemaal oneens	12%
geen mening	19%

7.3 50% heeft vertrouwen in de waarborging van de privacygegevens door de gemeente

Ongeveer 1 op de 5 inwoners heeft hierover geen mening. De resultaten van de overige 80% zien er als volgt uit:

waardering	Vertrouwen in waarborging privacygegevens
helemaal eens	7%
eens	43%
niet eens / niet oneens	32%
oneens	12%
helemaal oneens	6%
geen mening	20%

Hoofdstuk 8 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 het telefonisch onderzoek of e-mails die respondenten rechtstreeks aan SCC Consultancy hebben gezonden.

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

De inwoners hebben veel moeite gedaan om het onderzoek in te vullen en van aanvullende feedback te voorzien. Dit duidt op betrokkenheid en het vertrouwen dat de gemeente aan de slag gaat met de feedback.

8.2 *Inwoners die langer in Voorschoten wonen, zijn meer uitgesproken*

Inwoners die langer dan 10 jaar in Voorschoten wonen, zijn explicieter in hun mening en wat ze van de gemeente verwachten.

8.3 *Het uitvoeren van de Burgerpeiling is zeer gewaardeerd*

Inwoners hebben aangegeven dat ze het uitvoeren van dit onderzoek erg waarderen en dat ze hopen dat er zaken worden opgepakt.

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

Tussen verschillende onderzochte zaken is een aantal verbanden te zien, die van belang zijn om verbeteracties in te zetten. Deze zijn hieronder puntsgewijs beschreven:

- Hoe hoger het vertrouwen in de manier waarop de gemeente wordt bestuurd, hoe hoger de waardering voor de respectievelijke dienstverleningsaspecten. Andersom geldt niet, derhalve kan worden geconcludeerd dat de waardering van de dienstverlening geen correlatie vertoont met het vertrouwen in het gemeentebestuur. Met andere woorden, burgers zijn niet minder tevreden over de kwaliteit van dienstverlening, wanneer ze minder vertrouwen in het gemeentebestuur hebben.
- Hoe langer burgers in gemeente Voorschoten wonen, hoe hoger het vertrouwen in het gemeentebestuur, burgers die langer dan 10 jaar in Voorschoten wonen, hebben meer vertrouwen dan burgers die korter dan 10 jaar in Voorschoten wonen.
- Burgers tussen de 40 en 54 jaar hebben enerzijds het meeste vertrouwen in het gemeentebestuur; deze groep heeft ook relatief het grootste aandeel 'niet veel/niet weinig' (dit betreft de grootste groep binnen de respondenten, daarom relatief).
- De groep burgers die de afgelopen maanden contact hebben gehad met de gemeente, hebben minder vertrouwen in het gemeentebestuur, dan de burgers die geen contact hebben gehad.
- Wanneer de ervaring met een medewerker goed is, wordt de algemene dienstverlening ook beter gewaardeerd. Er is geen relatie tussen de waardering van een medewerker en de waardering van de digitale dienstverlening.
- Hoe concreter het onderwerp is (een paspoort aanvragen is concreter dan een burenruzie) hoe meer tevreden de burgers zijn over de ervaren dienstverlening en het 'hebben gekregen wat de burger wilde'.
- De medewerkers aan de publieksbalie weten het beste 'te leveren wat een burger verwachtte' en weten het meest te verrassen met de geleverde dienstverlening.
- Antwoorden die achterhaald worden via de website staan op de tweede plaats, als het gaat om 'leveren wat de burger verwachtte', maar weten het minst te verrassen met de geleverde dienstverlening.
- Antwoorden per e-mail leveren staan op de derde plaats als het gaat om 'leveren wat de burger verwachtte', maar verrassen middelmatig met de geleverde dienstverlening.
- Hoe tevredener een burger is geweest over 'gekregen wat de burger wilde', hoe hoger de informatievoorziening vanuit de gemeente wordt gewaardeerd, ook geldt dat de vindbaarheid van de informatie en de duidelijkheid van de gevonden informatie dan eveneens hoger wordt gewaardeerd.
- Burgers tussen de 30 en 64 jaar zijn meer tevreden over zowel de algemene als digitale dienstverlening.
- Burgers die 15 jaar of langer in Voorschoten wonen, zijn meer tevreden over zowel de algemene als digitale dienstverlening.

Per thema zijn de belangrijkste zaken met een korte aanbeveling beschreven.

Woon- en leefomgeving

Burgers willen meer worden betrokken bij de zorg voor de woon- en leefomgeving; door dat te doen zal enerzijds die woon- en leefomgeving heel gericht (naar de wens van de burgers) verbeterd kunnen worden, anderzijds zal de waardering voor die woon- en leefomgeving verbeteren.

Grootste winst in de woon- en leefomgeving is te halen met:

- Verkeersveiligheid
- Parkeergelegenheid
- Welzijnsvoorzieningen

Relatie inwoner-gemeente

Het vertrouwen van de burgers in het gemeentebestuur zal moeten verbeteren. Dat kan door de volgende zaken aan te pakken (in volgorde van waardering, waarbij de het laagst gewaardeerde onderdeel boven staat):

- De gemeente doet wat ze zegt
- 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 gemeente houdt voldoende toezicht op het naleven van regels

Ook hier geven de burgers aan graag meer te worden betrokken.

Gemeentelijke dienstverlening

De waardering van de gemeentelijke dienstverlening kan worden verbeterd door per kanaal beter onder de loep te nemen wat de satisfiers en dissatisfiers zich bevinden op de volgende onderdelen (in volgorde van waardering, waarbij de het laagst gewaardeerde onderdeel boven staat):

- Voldoende statusinformatie geven
- Juiste en volledige informatie geven
- Een acceptabele afhandelingstijd hanteren
- Leveren wat de burger wil
- Gemakkelijk vragen kunnen voorleggen/zaken kunnen aanvragen

En daar zorgen voor een optimalisatie van dat onderdeel.

Op medewerker niveau geldt dat voor de volgende onderdelen (in volgorde van waardering, waarbij de het laagst gewaardeerde onderdeel boven staat):

- Positief verrassen met service
- Ruimte bieden om mee te denken
- Inleven in de vraag en of situatie van de burger
- Verantwoordelijk tonen om tot een oplossing te komen
- Deskundigheid
- Zelf de vraag beantwoorden

Welzijn en zorg

Burgers van Voorschoten lijken goed deel te kunnen nemen aan het maatschappelijk leven en laten daarin een relatief grote zelfredzaamheid zien. De inspanningen van de gemeente om mensen met een beperking of in een zorgwekkende situatie deel te laten nemen aan de maatschappij, maar ook inspanningen in het algemeen voor inwoners, zouden beter kunnen zijn.

De oplossing hiervoor, enerzijds de inspanningen die er zijn, meer zichtbaar maken, anderzijds deze verbeteren dan wel aanvullen, zouden in samenwerking met de burgers opgepakt kunnen worden.

Tenslotte

Er zijn twee zaken waar de grootste winst mee te halen zijn. Dat is in de eerste plaats het optimaliseren en verbeteren van de communicatie. Sleutelwoorden zijn:

- Compleetheid
- Uitleggen (ook waarom niet)
- Afmaken van iets wat is gestart en daar hangt terugkoppeling nauw mee samen

In de tweede plaats is dat het betrekken van de burgers. Hier wordt op verschillende manier en op verschillende plaatsen in het onderzoek om gevraagd. Met een burgerpanel zouden beide doelen gediend kunnen worden. Het panel kan enerzijds worden ingezet om burgers te polsen over zaken, anderzijds kan het als communicatiekanaal worden ingezet. Om dit succesvol te laten zijn, zal vooraf goed moeten worden nagedacht over een aantal demografische gegevens, op basis waarvan snel selecties gemaakt kunnen worden om binnen de juiste doelgroepen zaken te toetsen.

Ondernemerspeiling

Voorschoten

Colofon:

Opdrachtgever:

Verantwoordelijk bij opdrachtgever:

Uitvoering:

Onderzoeksuitvoerperiode:

Gemeente Voorschoten

mevrouw H. van Leeuwen

SCC Consultancy uit Breda

mei, juni, juli 2018

SCC Consultancy bv, Postbus 1007, 4801 BA Breda

T (076) 521 02 22 **F** (076) 521 03 33 **E** info@sccconsultancy.nl **I** www.sccconsultancy.nl

Rabobank Breda IBAN NL03RABO 0104 6573 75 K.v.K. Breda nr. 20085034 BTW nr. NL8102.99.100B.01



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
2.7	Eigen vragen gemeente Voorschoten	10
Hoofdstuk 3	Kwantitatieve resultaten Ondernemerspeiling - Bedrijfsomgeving	11
3.1	De representativiteit van de bedrijfsomgeving wordt met een 6,8 gemiddeld gewaardeerd	11
3.2	De veiligheid van de bedrijfsomgeving wordt met een 6,98 gemiddeld gewaardeerd	11
3.3	43% van de ondernemers zegt niet tot nauwelijks last van overlast en criminaliteit te hebben, nog eens 22% weinig.....	11
3.4	De bereikbaarheid wordt gemiddeld met een 7,29 gewaardeerd	11
Hoofdstuk 4	Kwantitatieve resultaten Ondernemerspeiling – Gemeentelijke dienstverlening... ..	13
4.1	De algemene dienstverlening van de gemeente aan ondernemers is gewaardeerd	13
4.2	met een 6,5 gemiddeld.....	13
4.3	12% van de ondernemers heeft een vast aanspreekpunt en maakt daar (actief)	13
4.4	gebruik van, 20% zou graag een vast aanspreekpunt hebben	13
4.5	Belangrijkste reden om in de afgelopen 12 maanden contact met de gemeente te	14
4.6	zoeken is het voorleggen van een vraag of probleem.....	14
4.7	Het contact met de gemeente verloopt in de meeste gevallen per e-mail of post	14
4.8	91% van de respondenten die de afgelopen maanden contact heeft gehad met de.....	15
4.9	gemeente heeft meer dan een maal contact gehad	15
4.10	De digitale dienstverlening van de gemeente aan ondernemers is gewaardeerd met	15
4.11	een 5,61 gemiddeld.....	15
4.12	De digitale afwikkeling kan beter en sneller.....	15
4.13	De professionaliteit van de gemeentelijke organisatie en haar medewerkers is met	16
4.14	een 5,8 gemiddeld gewaardeerd	16
4.15	11% van de respondenten vindt het eenvoudig om de juiste contactpersoon te	16
4.16	spreken.....	16
4.17	De dienstverlening van de medewerkers wordt redelijk ervaren.....	16
4.18	De vergunningsaanvragen van de afgelopen 12 maanden zijn met een 6,46 gemiddeld gewaardeerd	17
Hoofdstuk 5	Kwantitatieve resultaten Ondernemerspeiling - Relatie ondernemer-gemeente	18
5.1	De manier waarop de gemeente samenwerkt met ondernemers en hen betreft en de samenwerking zoekt wordt met een 5,78 gemiddeld gewaardeerd	18
5.2	Ondernemers zijn betrokken bij gemeente Voorschoten en zetten zich actief in voor (beleids)initiatieven	18
5.3	14% van de ondernemers wil zich in de nabije toekomst (blijven) inzetten voor	18
	(beleids)initiatieven en nog eens 38% misschien.....	18

5.4	De betrokkenheid, flexibiliteit en betrouwbaarheid (doet wat ze zegt) van de gemeente wordt mager gewaardeerd	19
5.5	De communicatie en voorlichting vanuit de gemeente wordt met een 5,7 gemiddeld gewaardeerd	19
5.6	28% van de respondenten vindt de informatie op de website gemakkelijk vindbaar en 26% vindt deze informatie actueel en correct.....	20
Hoofdstuk 6 Kwantitatieve resultaten Ondernemerspeiling - Gemeentelijke heffingen en regeldruk		
6.1	36% van de respondenten ervaart de hoogte van de lokale financiële heffingen en de regeldruk in de gemeente als (heel) hoog	21
6.2	26,8% van de respondenten ervaart de handhaving - in het algemeen- van de gemeentelijke regels als goed of vrij goed.....	21
6.3	De respondenten waarderen de inspanningen van de gemeente om de regelgeving te vereenvoudigen en te versoepelen met een 5,26 gemiddeld.....	22
Hoofdstuk 7 Kwantitatieve resultaten Ondernemerspeiling - Ondernemersklimaat.....		
7.1	Het ondernemingsklimaat in de gemeente wordt met een 6,2 gemiddeld gewaardeerd..	23
7.2	Bereikbaarheid, samenwerking/inzet voor ondernemers, dienstverlening en leefbaarheid en veiligheid zijn de aspecten die voor ondernemers het meest zwaar wegen bij de waardering van het ondernemersklimaat	23
7.3	5% van de respondenten vindt dat de gemeente zich goed inspant voor de verbetering van het ondernemingsklimaat, nog eens 18% waardeert dit als vrij goed	23
7.4	De aantrekkelijkheid van de gemeente voor ondernemingen wordt met een 6,37 gemiddeld gewaardeerd.....	23
7.5	Het woon- en leefklimaat van de gemeente wordt met een 7,63 gemiddeld gewaardeerd	24
7.6	9% van de respondenten vindt dat de gemeente de juiste prioriteiten in het economisch beleid stelt.....	24
Hoofdstuk 8 Kwantitatieve resultaten eigen vragen		
8.1	Verwachtingen economische ontwikkeling	25
8.1.1	27% van de ondernemers is bekend met het begrip 'bedrijfscontactfunctionaris'.....	25
8.1.2	Ondernemers die bekend zijn met het begrip bedrijfscontactfunctionaris verwachten vooral dat deze op tijd reageert, afspraken nakomt en dienstverlenend is.....	25
8.1.3	Ondernemers die niet bekend zijn met het begrip bedrijfscontactfunctionaris verwachten vooral dat deze goed bereikbaar is per mail en telefoon en dat deze dienstverlenend is.....	26
8.1.4	De ervaring van respondenten die bekend zijn met een bedrijfscontactfunctionaris zijn dat deze afspraken nakomen en met de ondernemer kunnen meedenken.....	26
8.2	Verschillende contactverzoeken naar aanleiding van de Ondernemerspeiling	26
Hoofdstuk 9 Kwalitatieve resultaten.....		
9.1	ZZP-ers voelen weinig verbinding met de gemeente en voelen zich onvoldoende gezien door gemeente	27
9.2	Ondernemers die langer in Voorschoten zijn gevestigd, zijn meer uitgesproken	27
9.3	Het uitvoeren van de Ondernemerspeiling is zeer gewaardeerd	27
9.4	De ondernemers gevestigd in gemeente Voorschoten tonen met dit onderzoek een grote betrokkenheid	27
Hoofdstuk 10 Belangrijkste zaken om bij stil te staan, dan wel aan te pakken		
		28

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 de resultaten van de door gemeente Voorschoten toegevoegde vragen. 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 1.894 organisaties. Omdat er minder dan 2000 actieve bedrijven in de gemeente Voorschoten actief zijn, is in overleg met VNG Realisatie een zo hoog mogelijke doelrespons afgesproken, dit is gerealiseerd in de vorm van 172 respondenten. Er is wel de verhouding van het bronbestand aangehouden, daar waar het gaat om de van 1 medewerker ten opzichte van organisaties met meer dan 1 medewerker als 61% versus 39%.

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	29%
zakelijke dienstverlening (business-to-business)	22%
welzijnszorg en educatie	16%
detailhandel	13%
(tele)communicatie en ict	5%
bouw(nijverheid) (incl. installatie)	3%
(beheer/bemiddeling van) onroerend goed	3%
horeca en toerisme	2%
financiële dienstverlening	2%
groothandel	2%
vervoer en opslag	1%
land tuinbouw visserij	1%
industrie en nutsvoorziening	0%

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

De branche 'zakelijke dienstverlening' vertoont een relatief hoge vertegenwoordiging in deze respons. Dit gebeurt vaker in onderzoeken. Mogelijke oorzaak daarvan is dat deze doelgroep gemiddeld meer achter de computer werkzaam is, waardoor het invullen van dergelijk onderzoek als minder verstrend wordt ervaren.

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

aantal medewerkers	%
1, of minder	61,05%
2 tot 9	29,07%
10 tot 49	4,65%
50 - 99	1,74%
100 - 199	1,16%
200 of meer	0,58%
onbekend	1,74%

In gemeente Voorschoten vormt de groep 'bedrijven met 1, of minder medewerkers' de grootste groep respondenten. Deze verdeling is in verhouding met het bronbestand.

De bedrijfslocatie wordt door de respondenten getypeerd als:

type locatie	%
bedrijventerrein	13,95%
binnenstad-/centrumlocatie	16,86%
buitengebied	5,23%
B-locatie	0,58%
aan huis (in een woonwijk)	34,30%
aan de rand van het centrum	8,72%
activiteiten zijn niet-locatiegebonden (bv ambulante)	14,53%
anders	6,00%

In geval van 'anders' zijn onder andere de volgende locatietypen genoemd:

- bedrijvenverzamel pand
- bezoekadressen
- bij de klant
- bij particulieren en bedrijven
- buiten Voorschoten
- de wijnmakerij is bij mijn huis
- Den Haag ivb slecht / geen internet & mobiel verbinding (Voorschoten)
- Op locatie klant

Het bedrijfspand wordt door de respondenten getypeerd als:

bedrijfspand	%
woonlocatie gebonden	34%
anders	12%
n.v.t.	11%
bedrijfsruimte (evt. in combinatie met kantoor)	10%
winkelruimte	9%
bedrijfsverzamelgebouw	8%
kantoorruimte	8%
praktijkruimte	7%
horecapand	2%
onderwijsruimte	1%

Anders betreft, in willekeurige volgorde:

- productie en detail
- winkel wonen
- werk vanuit huis
- gezondheidszorg
- clubhuis
- Wijngaard en apart de wijnmakerij

- VVE, woonflat
- Geen bedrijfspand
- niet locatie gebonden (video producties)

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

vestigingsduur	%
korter dan 1 jaar	4%
1 tot 5 jaar	22%
5 tot 10 jaar	16%
10 tot 15 jaar	8%
15 jaar of langer	40%
n.v.t.	5%
weet niet	5%

Wat opvalt is dat 48% 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.

2.7 Eigen vragen gemeente Voorschoten

heeft een aantal eigen vragen toegevoegd. Dit betreft vragen over de bekendheid met, de verwachtingen ten aanzien van en ervaringen met de bedrijfscontactfunctionaris.

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 6,8 gemiddeld gewaardeerd

Deze vraag is door 100% van de respondenten die geen kantoor aan huis heeft, beantwoord, 87% daarvan heeft een cijfer gegeven, de overige respondenten hebben hier 'weet niet/geen mening ingevuld'. De gemiddelde waardering is een 6,8.

De respondenten die een kantoor aan huis hebben, hebben deze vragen niet voorgelegd gekregen.

3.2 De veiligheid van de bedrijfsomgeving wordt met een 6,98 gemiddeld gewaardeerd

Deze vraag is door 100% van de respondenten die geen kantoor aan huis heeft, aangegeven geen mening te hebben. De overige 89% heeft dit gemiddeld met een 6,98 gewaardeerd.

3.3 43% van de ondernemers zegt niet tot nauwelijks last van overlast en criminaliteit te hebben, nog eens 22% 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	43%
Weinig	22%
Niet veel/niet weinig	19%
Veel	8%
Heel veel	1%
Weet niet	6%

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

3.4 De bereikbaarheid wordt gemiddeld met een 7,29 gewaardeerd

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

Onderdeel	Gemiddelde waardering
Per auto	7,41
Per openbaar vervoer	7,47
Om te bevoorraden	7,13
Parkeergelegenheid	7,17

Gemiddeld 12% (dit verschilt per onderdeel), heeft aangegeven geen mening te hebben.

De bereikbaarheid per auto en openbaar vervoer is goed te noemen, evenals de mogelijkheid tot bevoorrading van de bedrijven en de parkeergelegenheid.

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 6,5 gemiddeld*

Deze vraag is door 99% van de respondenten ingevuld, 69% daarvan heeft een cijfer gegeven, de overige respondenten hebben hier 'weet niet/geen mening ingevuld'. De gemiddelde waardering is een 6,5. 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 waarden vertaald naar cijfers, dan zou het gemiddelde van die verschillende onderdelen, ongeveer een 6,5 zijn geweest. Dat impliceert dat gemeente Voorschoten acteert naar het gevoel dat achter blijft en dat er nauwelijks tot niet sprake van goodwill is. Door de antwoorden, met name aan de telefoon wordt deze indruk bevestigd; de verwachtingen zijn niet extreem hoog en dat is conform wat er ervaren wordt.

4.2 *12% van de ondernemers heeft een vast aanspreekpunt en maakt daar (actief) gebruik van, 20% 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	4%
ja, daar maken we soms gebruik van	8%
nee, maar daar is wel behoefte aan	20%
nee, daar is geen behoefte aan	51%
weet niet	17%
geen antwoord	5%

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
aanvragen van een vergunning	8%	9%	80%	3%	2%
aanvragen van producten of diensten	11%	8%	78%	3%	2%
voorleggen vraag of probleem	17%	8%	72%	3%	2%
indienen klacht	12%	4%	80%	4%	2%
handhaving of toezicht	14%	5%	78%	4%	2%
melding openbare ruimte	14%	7%	75%	4%	2%
samenwerking (beleid en uitvoering)	13%	7%	76%	5%	0%
andere reden	7%	2%	81%	10%	2%

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 e-mail of post**

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

contact medium	%
telefoon	22%
post	20%
social media	12%
e-mail	10%
internet	9%
balie	7%
overig face-to-face contact (wo bezoek)	1%

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 91% 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	6%
2	20%
3	25%
4	11%
5-10	30%
meer dan 10	5%
weet niet	3%

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 5,61 gemiddeld

Alleen die respondenten die digitaal contact met de gemeente hebben gehad, zijn de vragen met betrekking tot de digitale dienstverlening voorgelegd. 14% van die ondernemers heeft geen mening over de digitale dienstverlening van gemeente Voorschoten. De overige 86% waardeert dit met een 5,61 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

23,26% van de respondenten die een contact digitaal heeft geïnitieerd, heeft ervaren dat het contact digitaal afgewikkeld kon worden. Nog eens 34,8% is het hier mee eens noch oneens. De snelheid van afwikkelen is door 25,58% 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	11,63%	13,95%
eens	11,63%	11,63%
niet eens / niet oneens	34,88%	20,93%
oneens	13,95%	27,91%
helemaal oneens	16,28%	16,28%
n.v.t. / weet niet	11,63%	9,30%

4.8 De professionaliteit van de gemeentelijke organisatie en haar medewerkers is met een 5,8 gemiddeld gewaardeerd

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

Deze waardering is vanaf het voorleggen of aanvragen al relatief laag. 36% van de respondenten vindt het eenvoudig om een aanvraag te doen of een vraag voor te leggen. Vervolgens vindt 23% van die respondenten de duur van de afhandeling acceptabel. De informatie die vervolgens wordt verkregen vindt 28% juist en volledig en de transparantie van het proces om tot dit antwoord te komen wordt door 21% 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	6%	3%	3%	3%
eens	30%	20%	25%	18%
niet eens / niet oneens	25%	25%	29%	28%
oneens	23%	25%	19%	23%
helemaal oneens	6%	20%	11%	18%
geen mening	9%	6%	13%	10%

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.

4.9 11% van de respondenten vindt het eenvoudig om de juiste contactpersoon te spreken

11% 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.

4.10 De dienstverlening van de medewerkers wordt 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 verantwoordelijk	Heeft zelf de vraag beantwoord	Was voldoende deskundig	Kon zich goed inleven	Bood ruimte om mee te denken	Verraste met de service
helemaal eens	5%	6%	6%	6%	6%	3%
eens	27%	29%	24%	23%	19%	13%
niet eens / niet oneens	30%	30%	35%	30%	34%	32%
oneens	17%	13%	14%	16%	16%	17%
helemaal oneens	9%	11%	10%	13%	13%	19%
geen mening	13%	11%	11%	13%	13%	16%

Van deze respondenten vond 32% dat de medewerker zich verantwoordelijk toonde. Bij 35% heeft de medewerker zelf de vraag zo goed mogelijk beantwoord. 30% van deze respondenten ervaarde de medewerker als voldoende deskundig en 29% vond dat de medewerker zich goed inleefde. 25% had het gevoel mee te kunnen denken en 16% van deze respondenten was verrast met de geboden service.

4.11 De vergunningsaanvragen van de afgelopen 12 maanden zijn met een 6,46 gemiddeld gewaardeerd

Die respondenten die in de afgelopen 12 maanden een vergunning hebben aangevraagd, hebben deze procedure met een 6,46 gemiddeld gewaardeerd; dat is een hoge waardering.

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 5,78 gemiddeld gewaardeerd

Deze vraag is door 100% van de respondenten beantwoord, waarbij 36% 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; als er inspanningen zijn, dan zijn die niet altijd even zichtbaar of expliciet. Dit komt enerzijds voort 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 ondernemers is gedaan.

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

Gezien de resultaten bestaat het vermoeden dat de vraag of ondernemers betrokken worden bij beleidsinitiatieven, misschien niet goed is geïnterpreteerd. Het is mogelijk niet altijd bekend geweest of het initiatief waar de ondernemer zich voor heeft ingezet, een initiatief van de gemeente is geweest. De resultaten zien er als volgt uit:

De resultaten van hoe ondernemers zich actief hebben ingezet zien er als volgt uit:

initiatief	%
met gemeente	17%
met andere ondernemers	24%
met (overige) burgers	15%
met maatschappelijke partners	9%
met overige partners	8%

5.3 14% van de ondernemers wil zich in de nabije toekomst (blijven) inzetten voor (beleids)initiatieven en nog eens 38% misschien

De 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	14%
ja, misschien	38%
weet niet	27%
nee	22%
niet ingevuld	6%

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

Deze vraag is door bijna 98% 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 betreft. 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	1,8%	0,6%	0,6%
eens	17,5%	11,2%	11,7%
niet eens / niet oneens	24,0%	28,4%	24,6%
oneens	15,8%	12,4%	9,4%
helemaal oneens	7,0%	8,3%	10,5%
geen mening/weet niet	33,9%	39,1%	43,3%

Bij de toelichtingen hebben de respondenten uitgebreid gereageerd. Deze reacties zijn, in willekeurige volgorde en (zo letterlijk mogelijk), overgenomen en opgenomen in bijlage 1. Veel opmerkingen zijn persoonlijke ergernissen van ondernemers. De veelheid aan reacties duidt enerzijds op betrokkenheid, anderzijds, gezien de soort reactie, op frustratie. Het feit dat deze op een zo uitgebreide manier wordt geventileerd, 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 5,7 gemiddeld gewaardeerd

Deze vraag is door 100% van de respondenten beantwoord. 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 en niet omdat ze de communicatie en voorlichting slecht of onjuist vinden.

5.6 28% van de respondenten vindt de informatie op de website gemakkelijk vindbaar en 26% vindt deze informatie actueel en correct

Ongeveer 99% van de respondenten heeft deze vraag beantwoord. De overige respondenten hebben 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	4%	3%
eens	24%	23%
niet eens / niet oneens	22%	26%
oneens	16%	6%
helemaal oneens	5%	2%
geen mening	30%	40%

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 36% van de respondenten ervaart de hoogte van de lokale financiële heffingen en de regeldruk in de gemeente als (heel) hoog

Regeldruk bestaat uit alle vormen van geregel 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 klein deel van de respondenten geen uitgesproken mening. 36% ervaart de hoogte van de lokale financiële heffingen en regeldruk als hoog of heel hoog. Nog eens 19,2% ervaart deze al niet hoog, niet laag.

De waardering ziet er als volgt uit:

waardering	%
heel hoog	9,3%
hoog	26,7%
niet hoog / niet laag	19,2%
laag	0,6%
heel laag	1,7%
geen mening	42,4%

6.2 26,8% van de respondenten ervaart de handhaving - in het algemeen- van de gemeentelijke regels als goed of vrij goed

Deze vraag is door bijna 95% van de respondenten beantwoord, echter ruim 46% heeft aangegeven geen mening over dit onderwerp te hebben.

Ook hier geldt dat in combinatie met het telefonisch onderzoek geconcludeerd kan worden dat het vooral onduidelijk is, of er sprake is van handhaving en hoe dat in de praktijk wordt gedaan.

De verdeling ziet er als volgt uit:

waardering	%
goed	12,8%
vrij goed	14,0%
matig	15,2%
onvoldoende	11,6%
geen mening	46,3%

6.3 De respondenten waarderen de inspanningen van de gemeente om de regelgeving te vereenvoudigen en te versoepelen met een 5,26 gemiddeld

Deze vraag is door 100% van de respondenten ingevuld. 52% heeft hierover geen mening gegeven, in combinatie met de telefonische interviews kan worden geconcludeerd dat deze inspanningen weinig zichtbaar zijn.

Deze vraag vertoont een sterk verband met de vraag over de waardering van het betrekken van ondernemers bij beleidsvraagstukken. De ondernemers die vinden dat ze minder worden betrokken bij beleidsvraagstukken, waarderen dit onderdeel ook lager.

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 6,2 gemiddeld gewaardeerd*

Deze vraag is door 100% van de respondenten ingevuld, 36% 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 redelijk goed ervaren en ondernemers nemen aan dat gemeente Voorschoten daar hard voor werkt. Ondernemers vinden het moeilijk om daar concrete voorbeelden van te noemen.

7.2 *Bereikbaarheid, samenwerking/inzet voor ondernemers, dienstverlening en leefbaarheid en veiligheid zijn de aspecten die voor ondernemers het meest zwaar wegen bij de waardering van het ondernemersklimaat*

Bereikbaarheid betreft eveneens parkeren. Andere punten die zijn genoemd zijn, in volgorde van frequentie van noemen:

- Communicatie en voorlichting
- Lokale financiële heffingen
- Duurzaam ondernemen
- Economisch beleid
- Handhaving
- Vergunningverlening
- Regeldruk

7.3 *5% van de respondenten vindt dat de gemeente zich goed inspant voor de verbetering van het ondernemingsklimaat, nog eens 18% waardeert dit als vrij goed*

Dit betreft alleen die groep ondernemers die hierover een mening heeft gegeven. In combinatie met het telefonisch onderzoek kan worden geconcludeerd dat deze inspanningen onvoldoende of niet zichtbaar zijn. Het ondernemingsklimaat wordt als redelijk goed ervaren en ondernemers nemen aan dat gemeente Voorschoten zich inzet om dat te verbeteren.

7.4 *De aantrekkelijkheid van de gemeente voor ondernemingen wordt met een 6,37 gemiddeld gewaardeerd*

Deze vraag is door 100% van de respondenten beantwoord; 35% heeft aangegeven geen mening hierover te hebben. Ook hier is een verband zichtbaar met het als ondernemer betrokken worden bij beleidszaken; hoe meer een ondernemer zich betrokken voelt bij beleidszaken, hoe hoger de aantrekkelijkheid van de gemeente wordt gewaardeerd. Er is eveneens een verband tussen de waardering van de kwaliteit van de communicatie en de informatie; hoe hoger deze wordt gewaardeerd, hoe hoger de aantrekkelijkheid van de gemeente wordt gewaardeerd.

7.5 *Het woon- en leefklimaat van de gemeente wordt met een 7,63 gemiddeld gewaardeerd*

Deze vraag is door 010% van de respondenten beantwoord, 16% gaf aan hierover geen mening te hebben. 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 *9% van de respondenten vindt dat de gemeente de juiste prioriteiten in het economisch beleid stelt*

Deze vraag is door 100% van de respondenten beantwoord, 42% 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	1%
eens	8%
niet eens / niet oneens	29%
oneens	16%
helemaal oneens	5%
n.v.t. / weet niet	42%

Hoofdstuk 8 Kwantitatieve resultaten eigen vragen

In dit hoofdstuk worden de resultaten beschreven van de vragen die gemeente Voorschoten heeft toegevoegd aan de Ondernemerspeiling.

De eigen vragen zijn geplaatst achter alle vragen van de Ondernemerspeiling, maar voor de demografische vragen.

8.1 Verwachtingen economische ontwikkeling

De ondernemers is vervolgens gevraagd of zij bekend zijn met het begrip 'bedrijfscontactfunctionaris'.

8.1.1 27% van de ondernemers is bekend met het begrip 'bedrijfscontactfunctionaris'

Alle respondenten hebben deze vraag beantwoord. 27% zegt bekend te zijn met het begrip bedrijfscontactfunctionaris.

Aan die respondenten die aangeven wel bekend te zijn met het begrip bedrijfscontactfunctionaris is direct gevraagd wat de verwachtingen zijn ten aanzien van een bedrijfscontactfunctionaris.

8.1.2 Ondernemers die bekend zijn met het begrip bedrijfscontactfunctionaris verwachten vooral dat deze op tijd reageert, afspraken nakomt en dienstverlenend is

De reacties zien er als volgt uit, respondenten mochten meerdere antwoorden geven.

Verwachting	%
goede bereikbaarheid per mail	50%
goede bereikbaarheid per telefoon	20%
reageert op tijd	40%
beschikt over een relevant netwerk	20%
komt afspraken na	60%
kan met ondernemer meedenken	60%
is dienstverlenend	50%

Vervolgens is aan hen die het begrip niet kenden, uitgelegd wat een bedrijfscontactfunctionaris is en doet. Vervolgens is hen de vraag voorgelegd wat de verwachtingen zijn ten aanzien van een bedrijfscontactfunctionaris.

8.1.3 Ondernemers die niet bekend zijn met het begrip bedrijfscontactfunctionaris verwachten vooral dat deze goed bereikbaar is per mail en telefoon en dat deze dienstverlenend is

De reacties zien er als volgt uit, respondenten mochten meerdere antwoorden geven.

Verwachting	%
goede bereikbaarheid per mail	10%
goede bereikbaarheid per telefoon	0%
reageert op tijd	10%
beschikt over een relevant netwerk	0%
komt afspraken na	20%
kan met ondernemer meedenken	0%
is dienstverlenend	20%
anders	30%

In geval van anders is genoemd dat de bedrijfscontactfunctionaris naast de ondernemer moet staan, deze moet helpen binnen de gemeente.

8.1.4 De ervaring van respondenten die bekend zijn met een bedrijfscontactfunctionaris zijn dat deze afspraken nakomen en met de ondernemer kunnen meedenken

De reacties zien er als volgt uit, respondenten mochten meerdere antwoorden geven.

Ervaring	%
goede bereikbaarheid per mail	41%
goede bereikbaarheid per telefoon	59%
reageert op tijd	55%
beschikt over een relevant netwerk	59%
komt afspraken na	64%
kan met ondernemer meedenken	55%
is dienstverlenend	41%
anders	5%

In geval van anders is genoemd dat de bedrijfscontactfunctionaris midden in het netwerk staat.

8.2 Verschillende contactverzoeken naar aanleiding van de Ondernemerspeiling

De respondenten is gevraagd of zij in contact wilde komen met een bedrijfscontactfunctionaris en zo ja, over welk onderwerp. Vervolgens is hun contactverzoek naar de betreffende bedrijfscontactfunctionaris doorgezonden. Er zijn verzoeken doorgezonden met de volgende onderwerpen:

- Detailhandel
- Bedrijventerreinen
- Werkgeversservicepunt
- Parkeerbeleid
- VVE's
- Individuele vragen van de ondernemers

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 het telefonisch onderzoek of e-mails die respondenten rechtstreeks aan SCC Consultancy hebben gezonden.

9.1 *ZZP-ers voelen weinig verbinding met de gemeente en voelen zich onvoldoende gezien door gemeente*

De bedrijven met één medewerker vormen de grootste groep ondernemers in gemeente Voorschoten. Juist deze groep heeft het idee weinig verbinding te hebben met de gemeente. Daarnaast voelen ze zich vaak niet gezien of achtergesteld op grotere organisaties.

9.2 *Ondernemers die langer in Voorschoten zijn gevestigd, zijn meer uitgesproken*

De ondernemers die langer dan 10 jaar in Voorschoten zijn gevestigd zijn explicieter over wat ze van de gemeente verwachten. Daarnaast zijn ze als groep eensgezinder in hun mening, zowel positief als negatief.

9.3 *Het uitvoeren van de Ondernemerspeiling is zeer gewaardeerd*

Ondernemers hebben aangegeven dat het uitvoeren van dit onderzoek een goede stap van de gemeente is. De mate van en de manier waarop ondernemers zich hebben geuit, impliceert dat ze zich gehoord voelen. Wanneer daarin geen vertrouwen zou zijn geweest, zouden ze niet zo veel moeite hebben gedaan. Het impliceert eveneens de verwachtingen dat er met de resultaten aan de slag wordt gegaan. Dit onderschrijft de goodwill die de gemeente geniet. In bijlage 4 zijn de opmerkingen die hierover zijn gemaakt opgenomen.

9.4 *De ondernemers gevestigd in gemeente Voorschoten tonen met dit onderzoek een grote betrokkenheid*

Hoewel de waarderingen voor een aantal thema's hoger kunnen en er voldoende ruimte voor verbetering is, hebben de ondernemers een grote betrokkenheid getoond in de medewerking aan dit onderzoek. De onderzoeken zijn zo goed als volledig ingevuld en er is veel moeite genomen om aanvullende opmerkingen te maken en de gemeente van suggesties te voorzien. Ook het veelvuldig beschikbaar stellen van adresgegevens om benaderd te kunnen worden om samen aan de slag te gaan onderschrijft deze betrokkenheid.

Hoofdstuk 10 Belangrijkste zaken om bij stil te staan, dan wel aan te pakken

Per thema zijn de belangrijkste zaken met een korte aanbeveling beschreven.

Bedrijfsomgeving

Ondernemers van Voorschoten waarderen de bedrijfsomgeving op het gebied van veiligheid en bereikbaarheid redelijk tot goed. Samen met ondernemers kan worden gekeken naar waar verbeterpunten liggen.

Gemeentelijke dienstverlening

Ondernemers zijn maar beperkt op de hoogte van een vast aanspreekpunt bij de gemeente. Een deel heeft aangegeven daar wel behoefte aan te hebben. In dat kader kunnen de bedrijfscontactfunctionarissen zorgen voor een betere zichtbaarheid, maar ook voor een betere profilering van hun functie en rol die ze kunnen hebben voor de ondernemers.

De digitale dienstverlening kan worden verbeterd. Er is nog onvoldoende (bekend) dat digitaal afgewikkeld kan worden. Dat wat digitaal afgewikkeld wordt, kan sneller worden afgewikkeld. De hiervoor geldende SLA's zouden onder de loep genomen kunnen worden. De volgende stap is toetsen of deze passen bij de ondernemersverwachtingen en of ze ook wel daadwerkelijk worden nageleefd.

De professionaliteit van de gemeentelijke organisatie en haar medewerkers zou moeten worden verbeterd. Dat kan door de volgende zaken aan te pakken (in volgorde van waardering, waarbij de het laagst gewaardeerde onderdeel boven staat):

- Voldoende statusinformatie geven
- Een acceptabele afhandelingstijd hanteren
- Juiste en volledige informatie geven
- Gemakkelijk vragen kunnen voorleggen/zaken kunnen aanvragen

Op medewerker niveau geldt dat voor de volgende onderdelen (in volgorde van waardering, waarbij de het hoogst gewaardeerde onderdeel boven staat):

- Positief verrassen met service
- Ruimte bieden om mee te denken
- Inleven in de vraag en of situatie van de ondernemer
- Deskundigheid
- Verantwoordelijk tonen om tot een oplossing te komen
- Zelf de vraag beantwoorden

Relatie ondernemer-gemeente

Ondernemers zouden meer betrokken willen worden bij het ontwikkelen van beleid, maar ook bij het ontwikkelen van initiatieven voor de gemeente en haar ondernemersklimaat.

Daarnaast verwachten ondernemers meer op het gebied van (in volgorde van waardering, waarbij de het hoogst gewaardeerde onderdeel boven staat):

- De gemeente stelt zich flexibel op
- De gemeente doet wat ze zegt
- De gemeente betreft ondernemers voldoende bij plannen en activiteiten

De vindbaarheid en de correctheid van de informatie die online vindbaar is, is voor verbetering vatbaar. Ook dit is met ondernemers samen goed op te pakken.

Regeldruk

Ondernemers zouden de regeldruk graag zien versoepelen. Laat hen hierin meedenken, dan krijgen ze ook meer beeld waarom zaken wellicht niet eenvoudiger of goedkoper kunnen.

Ondernemersklimaat

Ondernemers zouden graag meer investeringen in het ondernemersklimaat zien. Dit zijn de zaken, in volgorde van belangrijkheid, die ze belangrijk vinden:

- Bereikbaarheid
- Samenwerking/inzet voor ondernemers
- Dienstverlening en leefbaarheid
- Veiligheid
- Communicatie en voorlichting
- Lokale financiële heffingen
- Duurzaam ondernemen
- Economisch beleid
- Handhaving
- Vergunningverlening
- Regeldruk

Daarnaast zouden ze willen dat de aantrekkelijkheid van de gemeente voor ondernemers verbetert, dat de gemeente zich daar mee voor inspent en dat ze de juiste prioriteiten stelt op het gebied van economische beleid. Hierin kunnen de ondernemers ook betrokken worden.

ZZP-ers voelen zich minder gezien door de gemeente. Mogelijk kunnen speciale faciliteiten voor deze doelgroep worden ontwikkeld.

BIJLAGEN

- Bijlage 1: aanvullende opmerkingen rondom het thema relatie ondernemer - gemeente
- Bijlage 2: aanvullende opmerkingen rondom het thema ondernemersklimaat

Bijlage 1: aanvullende opmerkingen rondom het thema relatie ondernemer - gemeente

*ernstige type- en taalfouten en hoofdletters zijn aangepast, de rest en met name de woordvolgorde is in tact gebleven

- The gemeente is strangling the commercial life out of Voorschoten. The main road through Voorschoten has been closed in one or both directions for almost 3 years of the past 10. It is now narrower and carries less traffic into/through town than 10 years ago. The gemeente has spent all of our money on these schemes and is now bankrupt and asking for more money for less service.
- Waardeloze communicatie , o reactie , niemand weet of durft wat met als gevolg ergernis in de omgeving
- Telefoon centrale Gemeente is een ramp; kunnen niemand vinden.
Het kennis en opleidingsniveau van de ambtenaren is te laag en ontwikkeld zich niet mee met de maatschappelijke ontwikkelingen. Ambtenaren zitten te lang op één vaste plek waardoor ze vastroesten
- Wij zijn lid van de OVD. Via hen spelen we evt. vragen en dat loopt prima.
- Op papier zeggen dat iets goed is en dan een aantal maanden later de boel stil leggen omdat er vergunning nodig is!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!
- Ja, we hebben een parkeerplaats voor onze deur gekregen, toen in de praktijk bleek dat we hier ongelofelijke last van hadden, omdat er vaak auto's de hele dag voor onze etalage stonden, sommige dusdanig dat er niet eens mensen meer in onze etalage konden kijken, werd hier ook na het sturen van foto's, brieven sturen, e-mails telefoontjes gewoon niets aan gedaan. zelf een afbakening tot waar ze op de stoep zouden mogen staan werd niet gedaan. Een hele grote ergernis waarbij we het gewoon zelf uit konden zoeken. Er werd niet gehandhaafd wat betreft bekeuringen. Nu wordt dat wel gedaan, we stonden er nu zelf 5 minuten om onze zaak leeg te ruimen, want we stoppen met de winkel kregen we direct een bekeuring. Toen we dat uitlegden werd er gezegd, ja de bekeuring is al weg we kunnen er niets meer aan doen. De parkeerplaats zou maar tijdelijk zijn totdat de parkeergarage er kwam, maar die is er nu en de parkeerplaats nog steeds. Wij voelen ons echt niet gehoord.
- De wil bij de Gemeente (ambtenaren) is aanwezig, maar het apparaat is vele malen te log.
- Wij zijn een trainingsbedrijf ism met het Nova College te IJmuiden waarvan de vestiging de marketing en financiën verzorgd
- Heeft betrekking op mijn parkeervergunningsaanvraag van een aantal jaren geleden.
Ivm een laad- en losplek bij mijn magazijn achter de winkel in de Kalkoenstraat.
Het is schier onmogelijk voor mij om goederen te kunnen ontvangen door geparkeerde auto's van anderen.
Geen enkele medewerking helaas.
- Ik ben zzp-er. De gemeente lijkt weinig oog en begrip te hebben voor problemen waar je als zzp-er tegenaan loopt. Er is mogelijk weinig kennis over wat zzp-ers doe en waaraan zij behoefte hebben. Ik denk aan zaken als betaalbare ruimte om te huren, subsidiemogelijkheden, enz. Naar mijn idee geldt dit zowel voor de politiek bestuurders als voor de ambtenaren.
- Gaat om een vereniging ipv een bedrijf. Door gemeente is eenzijdig de erfgrens van brief, het perceel dat wij al jaren huren gewijzigd. Ondanks herhaalde pogingen via email, telefonisch, etc. krijgen we zelfs geen contact voor een afspraak om dit op te lossen. Moeten we soms eerst een advocaat huren voor iemand bereid is te reageren??
- Heb zelf een hobby wijngaard Chateau deux filles . Gelegen op de volkstuin vereniging - waar ik door die vereniging- niet de ruimte krijg omdat (als landelijk voor de 2e keer achter

elkaar kampioen wijn maken ben geworden en .mij tegen werken)zij dit zien als een commerciële activiteiten. Geen waardering voor .Erg jammer zou de gemeente hier iets aan kunnen doen.

- Ik ben vz. van een VVE en heb veel contacten met andere VVE's. Onze mening is eensluidend: de gemeente ziet VVE's niet als gesprekspartner (kent ons niet) en handelt niet pro-actief (m.n. informatie) als er activiteiten zijn die VVE's (kunnen) raken. Als ik zelf noodgedwongen het initiatief neem, is het heel lastig om de juiste medewerker (met kennis van zaken) te pakken te krijgen. Afspraken worden niet nagekomen. Op de werkvloer doen de mensen hun stinkende best, maar het gemeente kantoor is een ivoren toren.
- Goed willende mensen die zelf verdwaald zijn in moeras van regels en protocollen.
- Infrastructurele problemen ivb met geen glasvezel en geen / slecht Vodafone verbinding (parkallemansgeest). Ik gebruik en kantoor in Den Haag om bereikbaar te zijn. Mijn man heeft vaak met providers en de gemeente gesproken. De wijk bestaat niet volgens TMobile. Volgen de Gemeente wij moeten met de providers spreken, volgens de providers Gemeente Voorschoten is verantwoordelijk. Ik werk nu in Den Haag. (helaas)
- Bereikbaarheid van Voorschoten is een drama. Ik rijd voor 06.30 het dorp uit om überhaupt op tijd de Lammenschans over te zijn, anders ben ik nooit meer op tijd bij klanten. Drink vaak ergens koffie onderweg om die reden.
- Heb veel vragen ingevuld met ik weet niet omdat ik geen bedrijfspand heb en met mijn bedrijf niets met de gemeente te maken heb.
- Ik heb na 2 jaar niets gemerkt noch communicatie gehad van de gemeente.
- Als er een bouw aanvraag ligt dan zou de gemeenten meer de samenwerking moeten opzoeken en actief meedenken .En een redelijke prijs voor de vergunning (dus niet de duurste gemeenten zijn)
- Ik ben net als ondernemer gestart en heb nog geen ervaringen met contacten, communicatie of wat dan ook met de gemeente.
- Willekeur ten voordele van nodeloze evenementen, weinig structurele strategie om een sterker ondernemingsklimaat te bevorderen.
- Gezien het ambulante karakter van mijn ZZP-praktijk zijn veel van de vragen niet van toepassing.
Het huidige nieuwe initiatief Zorgtafel 2018 heeft een prima start gemaakt. Een wethouder v.d. gemeente Voorschoten is daarbij actief betrokken. Verdere ontwikkeling zal uitwijzen of en in hoeverre de gemeente consistent is in ondersteuning.
- Sorry ik voel me geen ondernemer ben zzp in de zorg.
- We hebben slechte ervaringen met de ontwikkeling van ons bedrijfspand aan de industrieweg. We werden verkeerd ingelicht, afspraken die met ons werden gemaakt, zijn er voor andere weer niet van toepassing, enz.
- De gemeente zou véél meer gebruik moeten maken van de dienstverlening/producten van lokale ondernemers en niet altijd op basis van de goedkoopste een leverancier betrekken uit de regio of daarbuiten. Lokale leveranciers opdrachten gunnen betekent altijd een win-win situatie.!!
- Gebaseerd op ervaringen uit het verleden.
- Ik ben een eenmansbedrijf en merk helemaal niets van wat de gemeente doet voor ondernemers. Misschien ligt dat aan mij, maar vanuit de gemeente ondervind ik geen enkel initiatief.
- Deze gemeente voert geen beleid, slechts wanbeleid. Liegen en stelen wordt beloond, ondernemerschap en hard werken daarentegen niet
- Mijn bedrijf is gevestigd op mijn woonadres er is dus niet echt sprake van een bedrijfsruimte.
- Ik ga ervan uit dat de gemeente doet wat zij beloofd, maar soms moeten zaken bij voortschrijdend inzicht bijgesteld worden, zolang de gemeente dat tijdig deelt met de

inwoners, dan is dat prima. Wij hebben daar nooit mee te doen gehad. Gaat volgens mij prima in onze gemeente. Niet te klagen.

- Ik hoor nooit wat van de gemeente, alleen een keer een vage controleur om stiekem na te gaan of ik mijn bedrijfsactiviteiten wel mocht uitvoeren. Geen enkele stimulatie tot ondernemerschap vanuit de gemeente Voorschoten.
- Ik heb de gemeente niet nodig gehad maar ben ook niet benaderd!
- De vragen doen voor mij niet zo ter zake, ik ben een ZZP -er in de zorg en heb dus weinig tot niets van doen met de gemeente.
- Heb geen tijd beschikbaar om aan beleidsinitiatieven actief bij te dragen voor zover buiten de kaders van mijn dienstverlening (zorg en welzijn). Je moet er ook de capaciteiten voor hebben. Degenen die dat kunnen, verdienen ook de waardering.

Bijlage 2: aanvullende opmerkingen rondom het thema ondernemersklimaat

*ernstige type- en taalfouten en hoofdletters zijn aangepast, de rest en met name de woordvolgorde is in tact gebleven

- Reducing its own costs, maximising service to the community, and improving its communications, e.g. reopening its service counter for walk-in appointments, involving more volunteers and schoolchildren in cleaning up public areas, making itself available to residents and entrepreneurs, and simplifying digital services and website.
- Alleen richten op winnaars op de korte termijn
- Leefbaarheid
- Opleiding en kennis van de ambtenaren; mee groeien met bedrijfstechneiken
- Ivm de tekorten op de gemeente begroting deze niet afwikkelen op de ondernemers, maw. zorgen dat de belastingdruk op lokaal niveau laag blijft.
- Eerlijkheid
- Meedenken met een ondernemer en zeker er zijn als er een reëel probleem aangekaart wordt, nu hebben wij het idee alleen maar te betalen en verder in de kou te staan.
Meerdere malen op allerlei manieren aangetoond dat de parkeerplaats voor onze deur niet kan, de stoep is te smal, mensen kunnen er amper langs en ik moet bestaan van mijn etalage. Maar er is zelfs nooit iemand komen kijken.
- De ouderen, tegemoetkomingen voor ondernemers om jongeren een kans te geven te werken. uitkeringsgerechtigden te controleren die kunnen werken!!!!
- Handhaving op alle gebieden.
Parkeren, toezicht op "gedrag" andere ondernemers (brutaal mens heeft op dit moment in Voorschoten de hele wereld)
geluidsoverlast
Niet nog meer horeca (vol=vol)
- Niet te veel bouwen. Financiën niet enigste drijfveer.
Niet zelf doen zoals in t verleden - goede voorlichting betaalt zich terug
Neem de tijd voor renovatie want geen bouw ruimte komt ook bij andere voor.
Eens vergeven voor een te lage prijs vanwege korte termijn beleid.
- Meer parkeergelegenheid in krappe straten (bloemenwijk) bv dmv een ondergrondse garage. Verder stoppen met onnodige uitgaven totdat de financiën weer goed zijn.
- Ook aandacht besteden aan zzp-ers/kleine ondernemers en die meer faciliteren.
- Duidelijkheid en waar hij aan toe is. dat wil een ondernemer horen
- Stuurloos en naar binnen gekeerd
- Plannen
Infrastructuur regelen
Samenwerken met ondernemers
Steun / vrouwen en internationaal ondernemers
Beter trein verbinding tussen Schiphol en Voorschoten
Updates - ik heb geen relatie met jullie en moet ondernemer activiteiten in Zoetermeer doen.
- Leefbaarheid voor burgers en ondernemers, bereikbaarheid, afremmen sluipverkeer en verbeteren verbindingen naar de hoofd infrastructuur (A4 / A44)
- Snelheid met handelen
brandweer samenvoegen met wassenaar
vliethoort verplaatsen naar voetbalvelden
plan maker op deze 2 locaties voor bouw voor starters en ouderen
(oude politie locatie en dc kliniek er in mee nemen)

- Buitenhuis werkplekken voor zzp'ers :-)
- Duidelijk en algemeen beleid, diversiteit van publiek, minder verstoring van bedrijfsvoering door markten/evenementen (die lagere omzet veroorzaken).
- Eerste voorwaarde was een helder politiek en gezond financieel beleid als context. Dat schijnt nu in de lift te zitten.
 In de komende periode is het wenselijk toezicht te houden op een gezonde balans tussen duurzame groenvoorziening voor de inwoners en de realiteit dat Voorschoten een MKB klimaat kent, geen grootindustrie of grote bedrijven. Derhalve zal m.i. uitbreiding in de MKB niet zozeer volume betreffen, eerder meer variatie in het aanbod als regiofunctie - inclusief de daarbij behorende parkeermogelijkheid.
 De komende tijd zal gemeentelijke aandacht m.i. meer gericht dienen te zijn op cultuur en integrale zorg.
- De zelfstandigheid van Voorschoten waarborgen, door ondernemers en burgers veel meer en eerder te betrekken (en laten aandragen van duurzame oplossingen) in lokale problematiek en economie.
 Samenwerking betekent zoveel mogelijk van elkaars kracht/kennis en kunde gebruik maken. Zowel gemeente als ondernemers als burgers hebben niet alle kennis in huis. Flexibiliteit en vooral pragmatiek zijn hierin heel belangrijke componenten. Alleen op deze wijze ontstaat er m.i. een sterke gemeente met tevreden en trotse burgers en ondernemers.
- Financieel beleid op orde hebben.
- In de wijk aanwezige glasvezel kabel aansluiten.
- Begrijpen dat het hebben van ondernemers in de gemeente een belangrijke factor is.
- Bereikbaarheid, duurzaamheid en zelfstandigheid
- Voor het MKB in de winkelgebieden zou de gemeente kunnen investeren in het autoluw en kindvriendelijk inrichten van de omgeving. Misschien openbare toiletten die ook schoongehouden worden, speelplekken en gezellige bankjes. Hiermee wordt het winkelgebied aantrekkelijk voor een langer verblijf van gezinnen, ouderen en toeristen.
- Ism zorgondernemers, zorgkaart opstellen en onderhouden.

Iets anders: bedrijfsruimte voor startende en/of kleinschalige (zorg)ondernemers, blijft welkom. Zit nu min of meer 'vast' aan ruimte in huis, en uitwijken naar Den Haag of Leiden.