

de **BUCH**

# Onderzoeksjaarplan 2019 Art 213a

## Inleiding

In artikel 2 van de verordening verordening onderzoeken doelmatigheid en doeltreffendheid van de gemeente wordt het college opgedragen onderzoek te doen naar de doelmatigheid en de doeltreffendheid van het gevoerde bestuur. In dit artikel is opgenomen dat genoemde onderzoeken tenminste één onderzoek betreft van de eigen gemeente en tenminste één onderzoek gezamenlijk uitgevoerd wordt met de andere gemeenten, die deelnemen in de Werkorganisatie BUCH.

In artikel 3 van deze verordening is opgenomen dat er een jaarlijks onderzoeksjaarplan wordt gestuurd naar de raad van de te verrichten interne onderzoeken.

Dit onderzoeksjaarplan geeft aan welke onderzoeken worden uitgevoerd in 2019, de planning voor het komend jaar, wat de onderzoeken kosten en welk budget er in de begroting is opgenomen.

## Onderwerpen art 213a

De vier verschillende colleges hebben ingestemd met de volgende onderzoeken:

1. Het onderzoek "Ondernemerspeiling 2019" voor de gemeenten aan te merken als een onderzoek ex artikel 213a van de Gemeentewet;
2. Het onderzoek "Burgerpeiling naar de dienstverlening" door de Werkorganisatie BUCH voor de vier gemeenten aan te merken als een onderzoek ex artikel 213a.

In 2016 heeft I&O Research voorafgaande aan de ambtelijke fusie in alle vier gemeenten een nulmeting van de kwaliteit van de dienstverlening uitgevoerd met behulp van een burgerpeiling en een ondernemerspeiling.

Ruim anderhalf jaar nadat de ambtelijke fusie zijn beslag heeft gekregen, achten de fusiepartners de tijd rijp voor een een-meting die de ontwikkeling van de waardering van inwoners en ondernemers inzichtelijk maakt.

De uitkomsten per gemeente zijn te vergelijken met het landelijke beeld, de drie fusiepartners en desgewenst een aantal referentiegemeenten en uiteraard met de uitkomsten van de nul-meting in 2016. Hieruit zal blijken hoe de waardering van inwoners over de gemeente zich heeft ontwikkelt sinds de start van de ambtelijke fusie.

## Ad 1. Ondernemerspeiling 2019

### Object van onderzoek

Het uitvoeren van een ondernemerspeiling om inzicht te krijgen in de mening en tevredenheid van de ondernemers over het ondernemers- en vestigingsklimaat en de dienstverlening van de gemeente aan ondernemers, met het oog op mogelijke verbeterpunten.

### Reikwijdte van het onderzoek

De Ondernemerspeiling richt zich op vijf thema's:

1. Bedrijfsomgeving (inclusief veiligheid en bereikbaarheid)
2. Gemeentelijke dienstverlening
3. Relatie ondernemers en de gemeente
4. Gemeentelijke heffingen en regeldruk
5. Ondernemersklimaat en vestigingsklimaat

De uitkomsten vergelijken wij met de resultaten uit 2016 en het Nederlands gemiddelde dat gebaseerd is op de gemeenten die in 2017 en 2018 en 2019 via I&O research deelnamen/deelnemen aan de ondernemerspeiling. Benchmarks met referentiegemeenten is deels mogelijk voor gemeenten met een vergelijkbaar aantal inwoners of bedrijven (of stedelijkheidsgraad).

### De onderzoeksmethode

De Ondernemerspeiling bestaat uit een digitale vragenlijst onder ondernemers. De aanpak die wij voorstellen bestaat uit drie fasen: voorbereiding, dataverzameling en analyse & rapportage.

#### Fase 1: Voorbereiding

- Startoverleg tussen opdrachtgever en het onderzoeksteam
- Programmeren vragenlijst
- Bepalen steekproef
- Respons bevorderende maatregelen

#### Fase 2: Dataverzameling

- Schriftelijke verzending steekproef  
een link en inlogcodes voor degenen die de voorkeur geven aan het online invullen van de vragenlijst

#### Fase 3: Rapportage en presentatie

In de rapportage worden de uitkomsten voor de gemeente vergeleken met:

- Bergen, Uitgeest en Castricum en mogelijk 3 drie andere referentiegemeenten
- de landelijke cijfers
- de uitkomsten van de nulmeting van 2016



#### Wijze van uitvoering

Zowel de Burgerpeiling als de Ondernemerspeiling worden uitgevoerd in de vier gemeenten.

- identieke vragenlijsten voor de vier gemeenten
- gelijktijdige verzending van de schriftelijke uitnodigingen in de vier gemeenten
- zowel de rapportage over de ondernemerspeiling als over de burgerpeiling bestaat uit twee delen: een voor alle vier gemeenten identiek deel met standaardtabellen waarin de uitkomsten van de vier gemeenten met elkaar en ten opzichte van de 0-meting worden weergegeven
- een op de gemeente toegesneden samenvatting en conclusie op maximaal twee pagina's.

## Ad 2. Burgerpeiling naar de dienstverlening

#### Object van onderzoek

De Burgerpeiling heeft als doel inzicht te verkrijgen in de tevredenheid van onze inwoners in het functioneren van de gemeenten op vier maatschappelijke thema's.

#### Reikwijdte van het onderzoek

Het doel van de burgerpeiling is het verkrijgen van inzicht in het functioneren van de eigen gemeente op de vier maatschappelijk thema's, in vergelijking tot andere gemeenten.

De burgerpeiling richt zich op vier maatschappelijke themavelden:

1. woon- en leefklimaat (incl. veiligheid)
2. gemeentelijke dienstverlening
3. relatie burgers en de gemeente
4. welzijn en zorg (incl. gezondheid)

#### De onderzoeksmethode

De burgerpeiling bestaat uit een gecombineerde schriftelijke-online enquête: een schriftelijke benadering, waarbij de respondent de keuze heeft schriftelijk of online de vragenlijst in te vullen. De aanpak van het onderzoek bestaat uit drie fasen.

##### Fase 1: Voorbereiding

- Startoverleg tussen opdrachtgever en het onderzoeksteam
- Programmeren vragenlijst
- Bepalen steekproef
- Respons bevorderende maatregelen

##### Fase 2: Dataverzameling

- Schriftelijke verzending steekproef

### Fase 3: Rapportage en presentatie

In de rapportage worden de uitkomsten voor de gemeente vergeleken met:

- de drie fusiepartners en/of drie andere referentiegemeenten
- de landelijke cijfers
- de uitkomsten van de nulmeting van 2016

#### Wijze van uitvoering

Zowel de Burgerpeiling als de Ondernemerspeiling worden opgevat als één onderzoek. Dat betekent:

- identieke vragenlijsten voor de vier gemeenten
- gelijktijdige verzending van de schriftelijke uitnodigingen in de vier gemeenten
- zowel de rapportage over de ondernemerspeiling als over de burgerpeiling bestaat uit twee delen:
  - a) een voor alle vier gemeenten identiek deel met standaardtabellen waarin de uitkomsten van de vier gemeenten met elkaar en ten opzichte van de 0-meting worden weergegeven
  - b) een op de gemeente toegesneden samenvatting en conclusie op maximaal twee pagina's.

### Planning

#### Doorlooptijd van het onderzoek

De totale doorlooptijd van de 2 onderzoeken bedraagt 4 maanden.

Het voorstel is om in de maand maart 2019 het onderzoek te starten, zodat de uitkomsten in mei beschikbaar zijn. De presentaties kunnen dan in juni 2019 worden gepland.

| Projectplanning                                                     | WEEK   |
|---------------------------------------------------------------------|--------|
| Opdrachtverstrekking                                                | 3      |
| Startoverleg, opvragen adressen 15 januari 2019                     | 3      |
| Briefpapier, enveloppen, aanvullende vragen, akkoord op vragenlijst | 4      |
| Programmeren vragenlijst                                            | 4      |
| Externe communicatie via lokale media en ondernemersverenigingen    | 8      |
| Verzending uitnodiging / brieven                                    | 10     |
| Veldwerkperiode                                                     | 10-14  |
| Rappel                                                              | 12     |
| Bestandsopmaak, data-analyse en rapportage                          | 14     |
| Opleveren conceptrapportage/factsheet, telefonische bespreking      | 15     |
| Definitief rapport/factsheet                                        | 16     |
| Presentaties                                                        | n.t.b. |

## Financiën

| Gemeente           | Burgerpeiling | Ondernemers-peiling | totale kosten | begroot  | grootboekrek.nr. |
|--------------------|---------------|---------------------|---------------|----------|------------------|
| Bergen             | € 12.175      | € 7.500             | € 19.675      | € 19.700 | 6040100/438000   |
| Uitgeest           | € 12.175      | € 5.200             | € 17.375      | € 17.500 | 6040100/438000   |
| Castricum          | € 12.175      | € 7.200             | € 19.375      | € 19.500 | 6040100/438000   |
| Heiloo             | € 12.175      | € 6.200             | € 18.375      | € 18.500 | 6040100/438000   |
| Totaal 4 gemeenten | € 48.700      | € 26.100            | € 74.800      | € 75.200 |                  |

## Communicatie

Via de lokale media worden de onderzoeken aangekondigd en na afloop vindt er via de gebruikelijke mediakanalen een terugkoppeling plaats.

## Gemeenteraad

Dit onderzoeksjaarplan gaat ter kennisneming naar de raad. De onderzoeksresultaten worden gepresenteerd aan de raad.