

Informatienota

Onderzoek kwaliteit van dienstverlening aan inwoners en ondernemers

Kernboodschap

In het najaar van 2018 is de 0-meting over de kwaliteit van dienstverlening opgeleverd. Met deze nota stellen we u op de hoogte van de 1-meting over de kwaliteit van dienstverlening. Laatstgenoemde meting is opgeleverd per half april van dit jaar.

Samenvatting en conclusie resultaten

Het waarderingscijfers van 0-10 voor de kwaliteit van dienstverlening is volgens inwoners en ondernemers voor beide gemeenten als volgt.

| | Wijchen 2018 | Druten 2018 | NL 2018 | Wijchen 2020 | Druten 2020 | NL 2020 |
|---|--------------|-------------|---------|--------------|-------------|---------|
| waarderingcijfer inwoners dienstverlening algemeen | 6,8 | 6,6 | 6,5 | 6,9 | 6,6 | 6,8 |
| waarderingcijfer ondernemers dienstverlening algemeen | 6,7 | 6,9 | 6,6 | 6,9 | 6,9 | 6,5 |

Grosso modo blijkt dat de resultaten van beide gemeenten ten opzichte van de uitkomsten in 2018 stabiel zijn gebleven. Indien deze resultaten worden afgezet tegen de landelijke benchmarkcijfers blijkt bovendien dat deze zich over het algemeen boven het landelijke gemiddelde begeven.

Aanleiding

De 'notitie prestatie-indicatoren, nulmeting en rapportage' is d.d. 29 september 2017 aangenomen in de raden.

De raden van Druten en Wijchen willen het succes van de Werkorganisatie Druten-Wijchen afmeten aan de doelstellingen met een externe werking, te weten beter (verhogen van kwaliteit van dienstverlening) en sterker (verbeteren van de bestuurlijke kracht van Druten en Wijchen in en met de regio).

Deze doelstellingen zijn verder geconcretiseerd in een aantal subdoelstellingen:

Beter:

- Kwalitatief betere dienstverlening aan gemeentebesturen.
- Kwalitatief betere dienstverlening aan inwoners en ondernemers.

Sterker:

- Verbetering van invloed van de afzonderlijke en gezamenlijke gemeenten.
- Toename van grip en risicobeheersing gerelateerde organisaties.

Deze notitie gaat in op subdoelstelling b. bij doelstelling beter. Om toe te zien op een kwalitatief betere dienstverlening aan inwoners en ondernemers is eerder overeengekomen dat hiervoor een enquête wordt uitgevoerd met behulp van de indicatoren (Burger- en Ondernemerspeiling) van waarstaatjegemeente.nl¹. De resultaten van deze enquête presenteren wij u via deze rapportage op hoofdlijn.

De Rapportage

Vorm

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

¹ Dit meetinstrument is door de VNG Realisatie uitgewerkt en gevalideerd. Tevens biedt het de mogelijkheid voor vergelijking met andere gemeenten.

In deze voorbeeldrapportage wordt de kwaliteit van dienstverlening uiteengezet naar een aantal onderdelen. Deze onderdelen hebben we in bijgaande rapportage voor zover van toepassing overgenomen².

Scope

De indicatoren in de Burgerpeiling hebben betrekking op vier thema's:

- Woon- en leefomgeving.
- Relatie inwoner-gemeente.
- Gemeentelijke dienstverlening.
- Zorg en welzijn.

De vragen in de Ondernemerspeiling hebben betrekking op vier thema's:

- Gemeentelijke dienstverlening.
- Relatieondernemer-gemeente.
- Gemeentelijke heffingen.
- Regeldruk en het ondernemingsklimaat.

De uitkomsten van de peilingen op alle thema's kunt u terugvinden in de meegezonden onderzoeksverslagen van onderzoeksbureau Enneüs.

Deze rapportage is een extract daarvan. Er is vooral aangesloten bij indicatoren uit het thema gemeentelijke dienstverlening van de Burger- en Ondernemerspeiling.

Vragen en vragenlijst

De vragenlijsten van de VNG Realisatie | Burger- en Ondernemerspeiling bestaan uit verschillende vraagstellingen. Voor de indicatoren die in deze rapportage aan bod komen worden twee typen vragen gebruikt:

1. Waarderingscijfers van 0-10 (10 punt schaal).
2. Stellingen waarop respondenten het volgende kunnen antwoorden (5 punt schaal):
 - a. helemaal eens;
 - b. eens;
 - c. niet eens/niet oneens;
 - d. oneens;
 - e. helemaal oneens;

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

Daarnaast zijn de waarderingscijfers en de antwoorden op de stellingen in de rapportage strikt uit elkaar gehouden.

De waarderingscijfers (0-10) geven namelijk het daadwerkelijke oordeel van de inwoners en ondernemers weer over de kwaliteit van de dienstverlening van de werkorganisatie. Het antwoord van inwoners of ondernemers op de stellingen laat zien in hoeverre zij zich kunnen vinden in een bepaald standpunt.

Bijvoorbeeld: Een inwoner kan het niet eens zijn met de wijze waarop de gemeente hem betreft bij plannen en hoe de gemeente naar hem luistert. Gelijktijdig kan dezelfde inwoner de participatie wel als voldoende waarderen.

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

² Via een clustering van de indicatoren uit waarstaatjegemeente.nl.

Respons en betrouwbare verschillen

Volgens het onderzoeksbureau Enneüs voldoen de peilingen aan de normen van betrouwbaarheid en foutenmarge volgens het onderzoeksprotocol³.

De respons voor 2020 ziet er als volgt uit.

| Druten | Uitgezet | Totaal Respons | Online | Schriftelijk | Foutenmarge |
|--------------------|----------|----------------|-----------|--------------|-------------|
| Burgerpeiling | 2.492 | 775 (31%) | 277 (36%) | 498 (64%) | 3,5% |
| Ondernemerspeiling | 1.662 | 258 (16%) | 106 (41%) | 152 (59%) | 5,6% |
| Wijchen | Uitgezet | Totaal Respons | Online | Schriftelijk | |
| Burgerpeiling | 2.490 | 764 (31%) | 251 (33%) | 513 (67%) | 3,1% |
| Ondernemerspeiling | 2.750 | 329 (12%) | 129 (39%) | 200 (61%) | 4,3% |

Tevens geeft het onderzoeksbureau aan dat een verschil in uitkomst tussen 2018 en 2020 beduidend interessant wordt op het moment de delta groter is dan of gelijk is aan 4%. Beneden de 4% mag als geconstateerd worden dat een uitkomst stabiel is ten opzichte van de vorige meting⁴.

³ Voor een exacte uiteenzetting van respons en protocolnormen van de peilingen verwijzen we hier naar de onderzoeksverslagen van onderzoeksbureau Enneüs (zie: de inleiding bij de verschillende peilingen).

⁴ In de toelichting op onderliggende indicatoren in de onderstaande schema's worden de uitkomsten dus getypeerd als *stabiel* (verschil kleiner dan 4%) of *gedaald/gestegen* (verschil groter dan 4%).

Gemiddelde beeld van inwoners over de kwaliteit van dienstverlening.

| | Wijchen 2018 | Druten 2018 | NL 2018 | Wijchen 2020 | Druten 2020 | NL 2020 | |
|---|--------------|-------------|---------|--------------|-------------|---------|--|
| Waardering | | | | | | | Bevinding |
| Waarderingscijfer dienstverlening algemeen | 6,8 | 6,6 | 6,5 | 6,9 | 6,6 | 6,8 | <ul style="list-style-type: none"> De waardering is in Wijchen en In Druten stabiel gebleven. |
| Waarderingscijfer communicatie en voorlichting | 6,9 | 6,6 | 6,5 | 6,9 | 6,6 | 6,7 | |
| Waarderingscijfer digitale dienstverlening | 6,8 | 6,8 | 6,7 | 7,0 | 6,9 | 6,9 | |
| Waarderingscijfer participatie | 6,3 | 6,1 | 6,1 | 6,3 | 6,0 | 6,0 | |
| Onderdelen | | | | | | | Toelichting onderliggende indicatoren |
| Betrouwbaarheid +% (helemaal) eens: gemeente doet wat ze zegt +% (helemaal) eens: toezicht op regels | 36% | 32% | 29% | 34% | 31% | 27% | <ul style="list-style-type: none"> Het percentage inwoners dat vindt dat de gemeenten 'doen wat ze zeggen' is stabiel gebleven in Wijchen. In Druten is het gedaald. De mate waarin inwoners vinden dat er toezicht op de regels gehouden worden is in beide gemeenten stabiel gebleven. |
| Communicatie en voorlichting +% (helemaal) eens: juist en volledige informatie +% (helemaal) eens: voldoende voortgangsinformatie +% (helemaal) eens: toegankelijke/heldere informatie | 75% | 75% | 68% | 72% | 70% | - | <ul style="list-style-type: none"> Ten opzichte van 2018 geven inwoners in Wijchen en Druten aan dat de juistheid en/of volledigheid van de beschikbare informatie gedaald is (van 80% in Wijchen en 79% in Druten in 2018 naar 74% in 2020 voor beide gemeenten). De mate waarin inwoners aangeven voldoende voortgangsinformatie te krijgen is zowel in Wijchen als in Druten gedaald (-4% en -5%). Het gemak waarmee men aan informatie kan komen is in beide gemeenten stabiel gebleven. Het gebruik van heldere taal is in Wijchen stabiel gebleven en in Druten afgenomen ten opzichte van 2018 (72% tov 67%). In 2018 zaten de gemeenten boven het landelijk gemiddelde. In 2020 zitten op het landelijk gemiddelde⁵. |
| Flexibiliteit +% (helemaal) eens: flexibele opstelling | 36% | 32% | 22% | 30% | 26% | 23% | <ul style="list-style-type: none"> Inwoners geven aan dat de flexibele opstelling van de gemeente Druten en Wijchen daalt van 2018 naar 2020. Ten opzichte van het landelijk gemiddelde blijft de ervaren flexibele opstelling in beide gemeenten hoger. |
| Gebruikersgemak +% (helemaal) eens: geholpen voelen +% (helemaal) eens: gemak aanvragen/voorleggen | 80% | 79% | 75% | 78% | 76% | 77% | <ul style="list-style-type: none"> Inwoners geven aan dat het gemak van het voorleggen of het doen van aanvragen stabiel is gebleven. Hetzelfde beeld doet zich voor op de ervaring "ik kreeg uiteindelijk wat ik wilde". In 2018 zaten de gemeenten boven het landelijk gemiddelde. In 2020 zitten op het landelijk gemiddelde. |
| Participatie +% (helemaal) eens: betrekken bij aanpak +% (helemaal) eens: beroep op eigen bijdrage +% (helemaal) eens: ondersteunen buurtinitiatief | 45% | 29% | 32% | 39% | 28% | 29% | <ul style="list-style-type: none"> Ten opzichte van 2018 geven inwoners in Wijchen aan dat de participatie gedaald is. Dit geldt voor alle indicatoren op dit onderdeel m.u.v. de indicator dat de gemeente een beroep op de buurtbewoners doet om zelf een bijdrage te leveren aan de leefbaarheid. Dit percentage is stabiel gebleven. In Druten geven inwoners aan dat de participatie stabiel is gebleven met uitzondering van de mate waarin de gemeente de inwoners betrekt bij plannen, activiteiten en voorzieningen. Dit percentage is gedaald van 38% in 2018 naar -het landelijke gemiddelde van- 33% in 2020. De ervaren participatie in 2018 in Wijchen was t.o.v. het landelijk gemiddelde hoog. Dit is in 2020 nog steeds zo. |
| Tijdigheid +% (helemaal) eens: acceptabele tijd van afhandelen | 78% | 81% | 70% | 76% | 75% | 73% | <ul style="list-style-type: none"> Het percentage inwoners dat de afhandeldingsduur acceptabel ervaart, is in Wijchen stabiel gebleven en in Druten afgenomen. |

⁵ Twee indicatoren zijn uit het landelijk onderzoek gehaald. Het gemiddelde van de overige indicatoren voor dit onderdeel is 70%.

Gemiddelde beeld van ondernemers over de kwaliteit van dienstverlening.

| | Wijchen 2018 | Druten 2018 | NL 2018 | Wijchen 2020 | Druten 2020 | NL 2020 | |
|--|--------------|-------------|---------|--------------|-------------|---------|--|
| Waardering | | | | | | | Bevinding |
| waarderingscijfer dienstverlening algemeen | 6,7 | 6,9 | 6,6 | 6,9 | 6,9 | 6,5 | <ul style="list-style-type: none"> De waardering is in Wijchen en in Druten stabiel gebleven met uitzondering van de waardering voor participatie. Deze is in Druten afgenomen, al is deze nog steeds conform het landelijk gemiddelde. Afgezet tegen het landelijk gemiddelde is de waardering voor de communicatie en voorlichting in Wijchen en Druten in 2020 hoger. Dit geldt ook voor de deskundigheid en de digitale dienstverlening. En voor de waardering van de participatie in Wijchen. |
| waarderingscijfer communicatie en voorlichting | 6,3 | 6,4 | 6,2 | 6,5 | 6,3 | 5,9 | |
| waarderingscijfer deskundigheid | 6,7 | 6,8 | 6,6 | 6,7 | 6,7 | 6,2 | |
| waarderingscijfer digitale dienstverlening | 6,7 | 6,6 | 6,3 | 6,9 | 6,6 | 6,2 | |
| waarderingscijfer participatie | 5,8 | 6,1 | 5,7 | 6,2 | 5,6 | 5,6 | |
| Onderdelen | | | | | | | Toelichting onderliggende indicatoren |
| Betrouwbaarheid +% (helemaal) eens: gemeente doet wat ze zegt | 30% | 43% | 25% | 37% | 29% | 25% | <ul style="list-style-type: none"> Het percentage ondernemers dat vindt dat de 'gemeente doet wat zij zegt', stijgt in Wijchen (+7%), en daalt in Druten (-14%). In 2020 blijft dit percentage voor beide gemeenten boven het landelijk gemiddelde. |
| Communicatie en voorlichting +% (helemaal) eens: informatie juist/volledige +% (helemaal) eens: voldoende voortgangsinformatie +% (helemaal) eens: website actueel en correct | 50% | 53% | 49% | 53% | 51% | 42% | <ul style="list-style-type: none"> Het percentage ondernemers dat aangeeft de voortgangsinformatie voldoende te ervaren, stijgt in Wijchen (40-46%) en blijft stabiel in Druten (44-46%) terwijl dit landelijk daalt (van 44% naar 32%) De ervaring van juiste en volledige informatie blijft in Wijchen en Druten stabiel ten opzichte van 2018. De mate waarin ondernemers de informatie op de website actueel en correct ervaren blijft stabiel in Wijchen en daalt in Druten (van 56% naar 52%) |
| Digitale dienstverlening +% (helemaal) eens: gewenste digitale afhandeling | 41% | 47% | 34% | 42% | 54% | 36% | <ul style="list-style-type: none"> De ervaring van een wenselijke digitale afhandeling voor ondernemers stijgt in Druten significant (+7%) en blijft in Wijchen stabiel. Dit onderdeel blijft gemiddeld in 2020 boven het landelijk gemiddelde. |
| Flexibiliteit +% (helemaal) eens: flexibele opstelling/ruimte regels | 29% | 44% | 31% | 36% | 36% | 28% | <ul style="list-style-type: none"> Het percentage ondernemers dat vindt dat een flexibele opstelling ervaart, stijgt in Wijchen (+7%), en daalt in Druten (-8%). In 2020 blijft dit percentage boven het landelijk gemiddelde. |
| Gebruikersgemak +% (helemaal) eens: gemak aanvragen/voorleggen +% (helemaal) eens: gemak vindbaarheid website +% (helemaal) eens: gemak vindbaarheid personen | 53% | 56% | 52% | 56% | 52% | 49% | <ul style="list-style-type: none"> Het gemak van de vindbaarheid van de website stijgt in Wijchen (+9%) en blijft in Druten stabiel. Het gemak van het aanvragen blijft in Wijchen stabiel (59%) en daalt in Druten (59-52%). Het gemak van vindbaarheid van personen blijft in Wijchen stabiel en daalt in Druten (van 49% naar 45%). |
| Participatie +% (helemaal) eens: voldoende betrokkenheid van/bij | 43% | 43% | 33% | 47% | 41% | 35% | <ul style="list-style-type: none"> Het percentage ondernemers dat de gemeente als betrokken ervaart is in Wijchen gestegen en in Druten stabiel gebleven blijft in beide gemeenten stabiel. In 2020 blijft dit percentage boven het landelijk gemiddelde. |
| Tijdigheid +% (helemaal) eens: acceptabele tijd van afhandelen +% (helemaal) eens: afhandeling digitale communicatie | 49% | 48% | 46% | 46% | 47% | 40% | <ul style="list-style-type: none"> De acceptabele tijd van afhandelen blijft stabiel in Wijchen. In Druten daalt deze indicator (van 48% naar 43%) net zoals het landelijke gemiddelde maar niet zo sterk (van 49% naar 39%). De afhandeling van digitale communicatie blijft stabiel in beide gemeenten. |

