

De gemeenteraad van Wijchen

18 7 22709 Bedrijfsvoering

Informatienota

De resultaten van de burger- en ondernemerspeiling 2018

Wijchen, 30 oktober 2018

Geachte leden van de raad,

Wat is de kernboodschap?

De inwoners en ondernemers van Wijchen waarderen de dienstverlening van hun gemeente met respectievelijk een 6,8 en 6,7. Dit komt nagenoeg overeen met de waardering in gemeenten van een vergelijkbare omvang, zoals blijkt uit de burger- en ondernemerspeiling. De peiling is uitgevoerd in mei/juni. De teams in de Werkorganisatie Druten-Wijchen zijn in mei van start gegaan. De peiling kan beschouwd worden als een nulmeting.

Waarover wil je informeren?

Het college wil u informeren over de resultaten van de uitgevoerde burger- en ondernemingspeiling.

Wat is de aanleiding voor deze informatie?

Uw raad heeft op 30 maart jl. bij de besluitvorming over de Werkorganisatie Druten-Wijchen drie amendementen aangenomen. 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 bedrijfsvoering) en *sterker* (verbeteren van de bestuurlijke kracht van Druten en Wijchen in en met de regio). Subdoelstelling B bij doelstelling *beter* ziet op een kwalitatief betere dienstverlening aan inwoners, ondernemers en instellingen. Daartoe zou een enquête uitgevoerd worden onder respectievelijk de inwoners en de instellingen en ondernemers. De resultaten van de peilingen presenteren wij u hierbij op hoofdlijnen.

Wat zijn de gevolgen?

Voor inzicht in prestaties ten aanzien van dienstverlening aan inwoners en ondernemers is het mogelijk om aan te sluiten bij de enquête (burger- en ondernemerspeiling) van www.waarstaatjegemeente.nl. Deze methode wordt inmiddels door circa 150 gemeenten gebruikt. Daardoor zijn veel gegevens van andere gemeenten beschikbaar en is vergelijking mogelijk. Wij hebben het onderstaande voor u op een rij gezet voor een aantal indicatoren. Op de website www.waarstaatjegemeente.nl kunt u zelf de overige gegevens van Wijchen vergelijken met andere referentiegemeenten.

De resultaten van de peilingen

Subdoelstelling B: kwalitatief betere dienstverlening aan inwoners, ondernemers en instellingen

Tevredenheid van <u>inwoners</u> over de kwaliteit van dienstverlening ten aanzien van:					
	Wijchen	Referentiegemeenten Wijchen 25.000-50.000 inwoners	Druuten	Referentiegemeenten Druuten tot 25.000 inwoners	NL
Algehele tevredenheid					
Beoordelingscijfer gemeentelijke dienstverlening in het algemeen	6,8	6,6	6,6	6,8	6,5
Specifieke onderdelen					
De gemeente stelt zich flexibel op als dat nodig is vindt het volgende percentage van de inwoners	36,0%	24,0%	31,6%	26,0%	22,0%
Waarderingscijfer voor de digitale faciliteiten van de gemeente	6,8	6,73	6,8	6,9	6,7
Percentage inwoners dat het aanvragen of voorleggen gemakkelijk vindt	79,0%	77,0%	77,4%	77,0%	77,0%
Percentage inwoners dat de ontvangen en/of beschikbare informatie juist en volledig vindt	80,2%	72,0%	79,3%	77,0%	72,0%
De tijd die de afhandeling in beslag nam was acceptabel voor het volgende percentage van de inwoners	78,0%	72,0%	80,6%	75,0%	70,0%
Het percentage inwoners dat vindt dat men voldoende op de hoogte gesteld of gehouden wordt van het verloop van de afhandeling	72,5%	65,0%	72,4%	66,0%	65,0%
Ik kreeg uiteindelijk wat ik wilde, vindt het volgende percentage van de inwoners	80,8%	75,0%	81,0%	77,0%	72,0%
Het percentage inwoners dat vindt dat men gemakkelijk aan de benodigde gemeentelijke informatie kan komen (via lokale krant, website etc.)	77,1%	73,0%	76,4%	73,0%	71,0%
De gemeente gebruikte heldere taal vindt het volgende percentage van de inwoners	71,2%	64,0%	70,7%	67,0%	62,0%
De communicatie en voorlichting vanuit de gemeente wordt gemiddeld als volgt gewaardeerd	6,9	6,5	6,6	6,6	6,5

Tevredenheid van <u>ondernemers</u> over de kwaliteit van dienstverlening ten aanzien van:					
	Wijchen	Referentiegemeenten Wijchen 25.000-50.000 inwoners	Druuten	Referentiegemeenten Druuten tot 25.000 inwoners	NL
Algehele tevredenheid					
Beoordelingscijfer gemeentelijke dienstverlening in het algemeen	6,7	6,5	6,9	7,1	6,6
Specifieke onderdelen					
Ondernemers geven het volgende waarderingscijfer voor de digitale faciliteiten van de gemeente	6,7	6,2	6,6	7,0	6,3
Het percentage ondernemers dat vindt dat het bedrijf de gewenste zaken kan afhandelen via de digitale faciliteiten van de gemeente	41,2%	53,0%	46,9%	31,0%	34,0%
Het percentage ondernemers dat de afhandeling van de digitale communicatie voldoende snel is	51,2%	40,0%	48,9%	62,0%	43,0%
Het waarderingscijfer van de ondernemers voor de professionaliteit van de gemeente en haar medewerkers is	6,7	6,5	6,8	7,1	6,6
Het percentage ondernemers dat het aanvragen of voorleggen van een vraag of probleem gemakkelijk vindt bedraagt	59,0%	62,0%	58,9%	78,0%	63,0%
De tijd die de afhandeling in beslag nam was acceptabel voor het volgende percentage ondernemers	47,4%	46,0%	48,0%	72,0%	49,0%
De ontvangen en/of beschikbare informatie is juist en volledig vindt het volgende percentage ondernemers	52,0%	48,0%	58,8%	76,0%	51,0%
Mijn bedrijf werd voldoende op de hoogte gesteld of gehouden van het verloop van de afhandeling zegt het volgende percentage ondernemers	40,0%	41,0%	44,0%	67,0%	44,0%
Het is voldoende eenvoudig om de juiste persoon te spreken te krijgen over een specifieke vraag of probleem vindt het volgende percentage ondernemers	48,2%	40,0%	48,6%	73,0%	44,0%
De deelnemers geven de afhandeling van een vergunningaanvraag het volgende cijfer	6,2	6,1	6,5	7,1	6,2

De gemeente stelt zich flexibel op als dat nodig is (denk aan ruimte binnen regels) zo oordeelt het volgende percentage ondernemers	29,3%	30,0%	44,1%	40,0%	31,0%
Het waarderingcijfer van de ondernemers voor de communicatie en voorlichting vanuit de gemeente is	6,3	6,1	6,4	6,5	6,2
Het percentage ondernemers dat de informatie op de website makkelijk vindbaar vindt	53,0%	47,0%	59,2%	55,0%	48,0%
Informatie op de website actueel en correct vindt het volgende percentage ondernemers	57,7%	51,0%	55,9%	57,0%	52,0%

Wat is het vervolg?

In de afspraken over de kritische prestatie-indicatoren (KPI's) staat dat de colleges uitvoering gaan geven aan een nulmeting met een jaarlijkse rapportage. Onderzoeksbureau Enneüs, die dit onderzoek heeft uitgevoerd, heeft ons geadviseerd om de eerst volgende peiling niet in 2019, maar in 2020 uit te voeren. Volgens het onderzoeksbureau levert het uitvoeren van onderzoeken met de frequentie van een jaar onvoldoende toegevoegde waarde op, omdat de tussenliggende periode tussen de metingen te kort is. Wij nemen dit advies over.

De peilingen betreffen een momentopname. In de praktijk werken onze medewerkers continu aan het verbeteren van de dienstverlening aan onze inwoners en ondernemers.

Communicatie

Bijlagen

- Eindrapportage burgerpeiling gemeente Druten 2018
- Eindrapportage ondernemerspeiling gemeente Druten 2018
- Eindrapportage burgerpeiling gemeente Wijchen 2018
- Eindrapportage ondernemerspeiling gemeente Wijchen 2018

Samenvatting

De resultaten van de inwoners- en ondernemerspeiling 2018 zijn beschikbaar. De inwoners en ondernemers van Wijchen zijn redelijk tevreden over de dienstverlening van de gemeente.

Burgemeester en wethouders van Wijchen,
De secretaris, De burgemeester,