

Openbaar

Zaaknummer: Z/24/227595

Informatienota voor de gemeenteraad

Onderwerp: Resultaten Inwoner- en Ondernemerspeiling 2024

Collegedatum: 10 december 2024

Kernboodschap

Vanuit de vastgestelde Agenda 'Dienstverlening Dichtbij' heeft de gemeente Druten de ambitie om de dienstverlening verder te verbeteren, nog dichterbij te brengen en onze professionaliteit verder te vergroten zodat we kunnen doen wat nodig is. De gemeente realiseert en monitort dit door haar inwoners en ondernemers iedere twee jaar actief te bevragen over de dienstverlening. Het benchmarkonderzoek 'de inwoners-en ondernemerspeiling van de VNG Waar staat je gemeente?' wordt sinds 2018 uitgevoerd.

Uit de meest recente peiling (maart en april 2024) komt naar voren dat de algehele dienstverlening van gemeente Druten door de inwoners wordt beoordeeld met een 6,7 en door de ondernemers met een 6,6. Dit is vergelijkbaar met het landelijk beeld. De resultaten worden gebruikt om de huidige Agenda Dienstverlening te evalueren. Verbeterpunten worden meegenomen in de nieuwe Agenda Dienstverlening.

Voor de ondernemerspeiling heeft de gemeente helaas een te lage respons gekregen, waardoor de resultaten niet representatief zijn voor alle ondernemers binnen gemeente Druten.

Eerdere besluiten

Datum	Korte omschrijving eerder genomen besluit (vermeld zo mogelijk het zaaknummer/documentnummer)
11-04-2017	Z/16/001635 Gemeenschappelijke regeling – Bedrijfsplan WDW
07-12-2017	17 7 11377b Notitie prestatie-indicatoren nulmeting en rapportage
21-09-2021	Z/21/064991 Agenda Dienstverlening 'Dienstverlening dichterbij'
12-09-2024	Z/24/227595 Monitoren klantsignalen

Algemene conclusie

Het doel zoals benoemd in de Agenda Dienstverlening is een 6,8 als algemeen cijfer voor de dienstverlening aan onze inwoners. Dit betekent dat wat betreft de waardering van de inwoners we ons doel nagenoeg hebben behaald. Ook is er een licht stijgende trend in onze dienstverlening aan inwoners. Bij gemeenten vergelijkbaar in inwonersdichtheid is juist een neerdalende trend te zien.

Daarnaast scoort de gemeente Druten hoger dan het landelijk gemiddelde en hoger dan vergelijkbare gemeenten op de dienstverlening aan inwoners die de afgelopen 12 maanden contact hebben gehad met de gemeente.

Ten opzichte van vorige jaren en ten opzichte van vergelijkbare gemeenten beoordelen inwoners de gemeente lager op een aantal punten. Dit zien we vooral bij de onderwerpen participatie, woon- en leefomgeving, communicatie en voorlichting. Wat de achterliggende oorzaak is van deze lagere waarderingscijfers is lastig te achterhalen. Er zijn echter verschillende contextuele factoren die mogelijk een rol spelen zoals de Integrale aanpak Puiflijk en de Noodopvang in Druten. Ook kunnen de afwezigheid van

georganiseerde gesprekspartners zoals leefbaarheidsgroepen mogelijk invloed hebben op de ervaring van participatie en voorlichting.

De ondernemers die deelnamen aan het onderzoek lijken een waarderingscijfer (6,6) te geven dat achterblijft bij de gestelde ambitie (7,1). Echter is het door de lage respons van ondernemers niet mogelijk om te zeggen dat dit beeld representatief is voor alle ondernemers in Druten. Ook is de dalende trend in het waarderingscijfer hooguit met gepaste voorzichtigheid te aanschouwen. We zien een waarderingscijfer van 6,9 in 2018 en een 6,6 in 2024. Het is lastig om conclusies te verbinden aan deze cijfers. De gemeente werkt aan het beter in kaart brengen van de waardering van de dienstverlening door ondernemers.

We zetten in op het nauwkeurig onderzoeken en monitoren van signalen van inwoners en ondernemers. Er zijn financiële middelen beschikbaar gesteld voor het "Programma Dienstverlening en Monitoren Klantsignalen". Deze middelen zijn bedoeld om de dienstverlening te verbeteren en beter in te spelen op de signalen van inwoners en ondernemers.

	Ontwikkeling waarderingscijfer Druten				Meest recente (2023-2024) waarderingscijfers andere gemeenten				
	2018	2020	2022	2024	NL	Wijchen	Beek	Goirle	Roerdalen
Waardering									
Waarderingscijfer inwoners algemeen dienstverlening	6,6	6,6	6,7	6,7	6,7	7,1	6,8	6,7	6,7
Waarderingscijfer ondernemers algemeen dienstverlening	6,9	6,9	6,7	6,6	N.B.	6,8	N.B.	N.B.	N.B.

Respons

Inwoners

In totaal zijn er 2501 inwoners uitgenodigd waarvan 31% de vragenlijst heeft ingevuld. De meeste deelnemers komen uit Puiflijk (37%), gevolgd door Horssen (34%), Druten (31%), Afferden (28%), Deest (25%).

De groep 18-29 jarigen is niet meegenomen in de resultaten van de inwonerspeiling, omdat de respons niet goed overeenkomt met de leeftijdsverdeling van de hele gemeente (gebaseerd op CBS-data van 2024). Door de lage respons is de door de VNG voorgeschreven wegingsfactor te hoog voor deze leeftijdscategorie. Daarom is besloten deze groep niet mee te nemen in de weging. Zonder deze groep is de wegingsfactor wel toereikend, waardoor de data representatief is voor alle inwoners van 30 jaar en ouder.

Ondernemers

Bij de ondernemerspeiling zijn 1955 ondernemers uitgenodigd, waarvan 10% de vragenlijst heeft ingevuld.

Een samenvatting van de resultaten leest u op de volgende pagina's. In de bijlagen vindt u de uitgebreide rapporten.

Onderzoeksmethode

De onderzoeksresultaten laten zien op welke punten de respondenten de dienstverlening voldoende of goed ervaren en waar verbeterpunten liggen. Het cijfer voor de ervaren

tevredenheid over de algemeen dienstverlening van de gemeente gebruiken we als prestatie-indicator voor de WDW. Om een goede vergelijking te maken is ervoor gekozen om de gemeente Druten te benchmarken met het landelijke gemiddelde en vergelijkbare gemeentes op het gebied van bevolkingsdichtheid.

Bij het vertalen van de uitkomsten van dit soort onderzoeken is het goed om de context mee te nemen. Zo is het aannemelijk dat bijvoorbeeld het openen van de noodopvang voor asielzoekers invloed heeft gehad op de uitkomsten. En ook de hoge respons van inwoners uit Puiflijk komt waarschijnlijk door de Integrale Aanpak Puiflijk dat zich op het moment van de peiling afspeelde.

De onderzochte thema's zijn:

Inwoners	Ondernemers
Woon- en Leefomgeving	Bedrijfsomgeving
Relatie inwoner – gemeente	Relatie ondernemer-gemeente
Gemeentelijke dienstverlening	Gemeentelijke dienstverlening
Welzijn en zorg	Gemeentelijke heffingen en regeldruk
Dienstverlening dichterbij (Extra vragen Agenda Dienstverlening)	Dienstverlening dichterbij (Extra vragen Agenda Dienstverlening)

Wat valt op bij de Inwonerspeiling?

1. Inwoners die contact hadden met de gemeente, waarden de dienstverlening hoger dan inwoners die geen contact hadden.
2. Het waarderingscijfer van inwoners die contact hadden met de gemeente is hoger in Druten dan bij vergelijkbare gemeenten en dan het landelijk gemiddelde.
3. Inwoners waarden het contact met de gemeente en wijzen daarbij de volgende aspecten: Informatievoorziening is compleet en correct, afhandeling binnen de verwachte tijd met adequate verwachtingsmanagement en contact had het gewenste resultaat.
4. De resultaten tonen een hoger waarderingscijfer voor:
 - a. Gezondheidsvoorzieningen
 - b. Sportvoorzieningen
5. De resultaten tonen een dalende trend aan bij:
 - Participatie en flexibiliteit
 - Communicatie en voorlichting
 - Onderhoud fysieke leefomgeving
 - De begaanbaarheid van straten en stoepen
 - Voldoende groenvoorzieningen

	Inwoners											
	Druten 2018	NL 2018	Druten 2020	NL 2020	Druten 2022	NL 2021	Druten 2024	NL 2023	Wijchen 2024	Beek 2023	Goirle 2023	Roerdalen 2023
Waardering												
Waarderingscijfer algemeen dienstverlening	6,6	6,5	6,6	6,8	6,7	6,8	6,7	6,7	7,1	6,8	6,7	6,7
Waarderingscijfer communicatie en voorlichting	6,6	6,5	6,6	6,7	6,5	6,6	6,2	6,4	6,7	6,5	6,3	6,7
Waarderingscijfer digitale dienstverlening	6,8	6,7	6,9	6,9	6,9	7,0	6,9	6,9	7,1	6,7	6,7	6,7
Waarderingscijfer participatie	6,1	6,1	6,0	6,0	6,1	6,1	6,0	6,1	6,7	6,5	6,0	6,2

Onderdeel												
Onderhoud leefomgeving % (helemaal) eens: in mijn buurt zijn (bijna) geen dingen kapot % (helemaal) eens: mijn buurt is netjes en schoon	69%	71%	72%	69%	72%	69%	64%	66%	69%	67%	73%	72%
Onderhoud groen en wegen % (helemaal) eens: het groen in mijn buurt is goed onderhouden % (helemaal) eens: straten en stoepen zijn goed begaanbaar	47%	59%	55%	60%	57%	60%	49%	56%	64%	51%	63%	51%
Voorzieningen % (helemaal) tevreden: er zijn voldoende gezondheidsvoorzieningen % (helemaal) tevreden: er zijn voldoende sportvoorzieningen	81%	78%	80%	77%	79%	75%	78%	75%	75%	81%	82%	68%
Tijdigheid % (helemaal) eens: duur van de afhandeling was acceptabel	81%	70%	75%	73%	66%	70%	72%	65%	67%	60%	68%	61%
Terugkoppeling % (helemaal) eens: ik kreeg wat ik wilde % (helemaal) eens: ik werd op de hoogte gehouden van de afhandeling	77%	69%	73%	71%	66%	66%	74%	61%	65%	60%	67%	60%
Participatie % (helemaal) eens: De gemeente helpt inwoners bij het uitvoeren van hun ideeën en plannen % (helemaal) eens: De gemeente werkt samen met de buurt aan plannen, activiteiten en voorzieningen	29%	30%	28%	27%	27%	28%	16%	24%	26%	23%	20%	22%
Communicatie % (helemaal) eens: ik kan de informatie die ik nodig heb van de gemeente makkelijk vinden % (helemaal) eens: ik vond het makkelijk om mijn vraag te stellen of mijn aanvraag te regelen	77%	76%	74%	73%	69%	73%	67%	69%	70%	64%	76%	69%

Openbaar

Zaaknummer: Z/24/227595

Wat valt op bij de Ondernemerspeiling?

Met gepaste voorzichtigheid lijken de respondenten gezamenlijk in ieder geval de hieronder opgesomde indruk te wekken. De representativiteit ten aanzien van deze gegevens is niet gegarandeerd.

1. De resultaten tonen een stijging aan in tevredenheid bij onder andere.:
 - De professionaliteit van de organisatie.
 - De bedrijfsomgeving.
 - Ondernemersklimaat.
 - Inspanning gemeente verbeteren ondernemersklimaat.
2. De resultaten tonen een daling aan in de tevredenheid bij:
 - Participatie
 - Communicatie van de gemeente
 - Flexibiliteit
 - Online digitale faciliteiten

	Ondernemers	Druten 2018	NL 2018	Druten 2020	NL 2020	Druten 2022	NL 2021	Druten 2024	NL 2023
Waardering									
Waarderingscijfer algemeen dienstverlening		6,9	6,6	6,9	6,8	6,7	6,8	6,6	N.B.
Waarderingscijfer communicatie en voorlichting		6,4	6,2	6,3	5,9	6,3	5,8	6,2	N.B.
Waarderingscijfer digitale dienstverlening		6,6	6,3	6,6	6,2	6,5	6,2	6,6	N.B.
Waarderingscijfer professionaliteit		6,8	6,6	6,7	6,2	6,4	6,1	6,6	N.B.
Onderdeel									
Flexibiliteit									
• % (helemaal) eens: de gemeente stelt zich flexibel op als dat nodig is		45%	44%	35%	28%	21%	26%	17%	N.B.
Gebruiksgemak									
• % (helemaal) eens: het aanvragen of voorleggen is gemakkelijk									
• % (helemaal) eens: informatie op de website is makkelijk vindbaar		59%	52%	56%	49%	42%	48%	40%	N.B.
Tijdigheid									
• % (helemaal) eens: duur van de afhandeling was acceptabel		48%	46%	43%	40%	28%	41%	28%	N.B.
Participatie									
• % (helemaal) eens: de gemeente is voldoende betrokken bij ondernemers		43%	33%	41%	35%	26%	30%	28%	N.B.
Communicatie									
• % (helemaal) eens: de bedrijfsvestiging werd voldoende op de hoogte gesteld of gehouden van het verloop van de afhandeling									
• % (helemaal) eens: de informatie en/of beschikbare informatie was juist en volledig		52%	49%	52%	42%	38%	42%	34%	N.B.

Vervolg

De komende periode werkt de gemeente Druten aan een goed vervolg hierop. Wat de gemeente alvast kan doen, pakt de gemeente op en een aantal punten moet nog verder worden onderzocht. Dit om meer duidelijkheid te krijgen wat de gemeente hier precies in kan of moeten doen. De maatregelen die meer tijd, inzet en investering vragen, nemen we mee in de nieuwe Agenda Dienstverlening die in 2025 wordt vormgegeven.

De gemeente heeft sinds de vorige peiling in 2022 ingezet op:

- Vergroten van dienstverlenende vaardigheden bij medewerkers.
- Digitaliseren van aanvraagformulieren.
- Verbeteren van toegankelijkheid van de website.
- Een chatbot op de website waar inwoners 24/7 terecht kunnen met vragen.
- Meer informatie over alle (bouw)projecten.
- Hybride newsroom om beter in te spelen op informatie uit samenleving en deze informatie te analyseren en breed in de organisatie te delen.

Op basis van deze peiling in 2024 wil de gemeente vooral inzetten op:

1. De uitkomsten breed in de organisatie en met verantwoordelijke vakteams delen en samen te kijken hoe we de dienstverlening kunnen verbeteren.
2. Informatie op de website verbeteren en de volgende stap in onze online-dienstverlening zetten. O.a. door onze E-formulieren, Chatbot en live-chat te blijven door ontwikkelen.
3. De gemeente gaat werken met een andere onderzoeksmethode om in het vervolg wel te voldoen aan een representatief onderzoek naar ondernemers.
4. De gemeente onderzoekt effectiviteit van communicatiemiddelen en zet in op proactieve communicatie over het onderhoud van de fysieke leefomgeving richting de inwoners, ondernemers en partners.
5. De gemeente onderzoekt hoe ze de ondernemers beter kunnen benaderen, bijvoorbeeld door in te zetten op nieuwe communicatiekanalen.
6. Extra aandacht voor online informatievoorziening aan ondernemers.
7. De gemeente gaat aan de slag met het monitoren van klantsignalen zodat we na elk contact direct aan inwoners en ondernemers kunnen vragen hoe ze de dienstverlening ervaren. Dit biedt de gemeente meer gerichte informatie dan de tweejaarlijkse inwoners- en ondernemerspeiling.
8. De gemeente wil graag met een nieuw participatiekader voor de gemeente Druten aan de slag. Dit is eerder getemporeerd om de Toekomstvisie voorrang te kunnen geven. Dit nemen we mee in de nieuwe Agenda Dienstverlening.
9. De gemeente heeft eerder al geïnvesteerd in het digitaal participatieplatform. Dit platform is sinds oktober 2024 live en zal in 2025 in toenemende maten worden ingezet.

Communicatie

We gaan met de raad in gesprek om duiding te geven aan de cijfers. Dit doen we in een breder perspectief van de Agenda 'Dienstverlening Dichtbij'. Hiervoor organiseren we een de raadsinformatiebijeenkomst.

Aan inwoners en ondernemers worden de cijfers op de volgende wijze gecommuniceerd:

- Lokale en regionale media informeren (persbericht)
- Nieuwsbericht op de gemeentelijke website.
- Nieuwsbericht op de gemeentepagina in de Maas en Waler.
- Sociale media.
- Medewerkers worden geïnformeerd via het intranet van de WDW.

Daarnaast worden de resultaten met de werkgroep laaggeletterden besproken en leggen we uit wat de vervolgstappen zijn.

Openbaar

Zaaknummer: Z/24/227595

Geheimhouding: Niet van toepassing.