

Verzonden 10 februari 2021

## Informatiebrief

Zaaknummer: Z/20/041517  
Documentnummer: 223636  
Datum: 26 januari 2021  
Onderwerp: resultaten burgerpeiling en ondernemerspeiling  
Bijlage(n): 1) rapport burgerpeiling  
2) rapport ondernemerspeiling

Geachte Raad,

Van september tot en met oktober 2020 is het onderzoek waarstaatjegemeente afgenomen onder meer dan 500 inwoners en ruim 200 ondernemers binnen de gemeente Voorschoten. Het onderzoek bestond uit een burger- en een ondernemerspeiling. Voor het eerst in Nederland is het onderzoek behalve in het Nederlands, in het Engels afgenomen. Zo konden ook expats hun mening geven over de Voorschotense dienstverlening. Omdat het onderzoek midden in de coronatijd is gehouden, hebben we van de gelegenheid gebruikgemaakt om ook vragen toe te voegen over de coronamaatregelen.

Waarstaatjegemeente is een initiatief van de vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG). Gemeenten kunnen onderling vergeleken worden op [www.waarstaatjegemeente.nl](http://www.waarstaatjegemeente.nl). Deze website bundelt, bewerkt en presenteert data van en over gemeenten voor iedereen en maakt het mogelijk gemeenten onderling te vergelijken.

Met deze informatiebrief informeren we u over de belangrijkste uitkomsten van de peiling uit 2020. De cijfers zijn vergeleken met die van 2018, toen het onderzoek ook is uitgevoerd. Als bijlage zijn de rapporten van de burgerpeiling en de ondernemerspeiling bijgevoegd. De resultaten zijn ook aangeleverd voor publicatie op [www.waarstaatjegemeente.nl](http://www.waarstaatjegemeente.nl).

### **Burgerpeiling: vertrouwen in bestuur gestegen**

De waardering van de inwoners voor de algehele gemeentelijke dienstverlening is licht gestegen naar een 7-. De digitale dienstverlening scoort met een 7 een ruim voldoende en de communicatie en voorlichting een kleine voldoende (6-). We zijn blij te kunnen melden dat het aandeel inwoners dat (heel) veel vertrouwen heeft in het bestuur de afgelopen twee jaar is gestegen van 13% naar 26%. Natuurlijk is er nog genoeg ruimte om dit verder uit te bouwen vooral als je bedenkt dat 45 procent neutraal tegenover het bestuur staat, 21 procent weinig vertrouwen heeft en 8% nauwelijks tot geen vertrouwen. De samenwerking met inwoners is helaas licht gedaald naar een 5,5. Dit moet en kunnen we verbeteren.

### *Waardering voor de medewerkers*

Veel waardering is er voor het hostmanship van de medewerkers van de gemeente. Een ruime meerderheid van de inwoners is positief over de deskundigheid, het inlevingsvermogen, de oplossingsgerichtheid, en de ruimte die medewerkers aan hun klanten bieden voor meedenken. 51% van de inwoners is zelfs positief verrast over de service die zij krijgen.

### *Hoge waardering voor woon- en leefomgeving*

De inwoners waarderen hun woon- en leefomgeving met een 8,5. Dat is in lijn met het Elsevier onderzoek, waarbij Voorschoten al jaren hoog in de lijst staat van de beste gemeenten in Zuid-Holland en in de top 10 van Nederland staat. De zorg die de gemeente besteedt aan deze aantrekkelijke woon- en leefomgeving wordt gemiddeld met een 7- gewaardeerd. Een ruime meerderheid van de respondenten vindt dat de perken, plantsoenen en parken goed zijn onderhouden, dat de wegen, straten, paden, trottoirs goed begaanbaar zijn en dat de buurt

schoon is. 81% geeft bovendien aan dat er weinig tot geen dingen kapot zijn. 92% voelt zich veilig in de buurt.

#### *Welzijn en zorg*

De waardering voor welzijn en zorg is gelijk gebleven. 89% van de inwoners is tevreden over de zorgvoorzieningen. 57% van de inwoners is tevreden over de welzijnsvoorzieningen. 79% van de inwoners is tevreden over de sportvoorzieningen en 84% over het openbaar vervoer. 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 ruime 6,5 gemiddeld. Mensen zijn over het algemeen tevreden over de voorzieningen die Voorschoten biedt. Uit de rapportage komt naar voren dat inwoners merken dat de gemeente zich meer inzet om de leefbaarheid van de buurt te verbeteren.

*De belangrijkste cijfers per thema (niet afgerond)*

Onderwerp/cijfer	2018	2020
Woon- en leefomgeving	6,89	6,75
Relatie inwoner-gemeente- Samenwerking met inwoners	5,67	5,5
Dienstverlening		
- algehele dienstverlening	6,63	6,74
-digitale dienstverlening	6,71	6,95
-communicatie en voorlichting	5,67	5,86
Welzijn en zorg Meedoen aan de maatschappij	6,48	6,48

#### **Ondernemerspeiling: aanknopingspunten voor verbetering**

De ondernemerspeiling geeft aan dat op twee onderdelen sprake is van een lichte stijging. Dit betreft representativiteit en de veiligheid. Over de gehele linie echter is er sprake van een daling in de beoordeling ten opzichte van 2018. Zo is de algehele dienstverlening gedaald van een 6,5 naar een 6-. Mogelijk wordt de daling veroorzaakt doordat er de afgelopen jaren sprake was van veel wisselingen in personeel. Daarnaast kan het een rol spelen dat het onderzoek is afgenomen in coronatijd. Wat het college betreft bieden de cijfers echter de nodige aanknopingspunten voor verbeteringen.

#### *Aantrekkelijkheid gemeente*

Ondernemers geven het vestigingsklimaat van Voorschoten een voldoende. De ondernemers zijn vooral tevreden over de bereikbaarheid van de gemeente Voorschoten, met veel parkeergelegenheid voor klanten en de beperkte overlast van criminaliteit. 57% van de respondenten geeft aan op het gebied van handhaving tevreden te zijn. Zij beoordelen dit goed of vrij goed. Uit de open vragen komt naar voren dat ondernemers tevreden zijn over het

groene karakter van de gemeente Voorschoten en de uitstraling van het dorp. Dit willen zij graag zo behouden.

#### *Waardering voor de medewerkers*

Het hostmanship van de medewerkers wordt door de ondernemers op alle onderdelen beter beoordeeld dan ruim twee jaar geleden. Het gaat hier onder andere om het eenvoudig vinden van de juiste contactpersoon, de oplossingsgerichtheid, de deskundigheid en het inlevingsvermogen van de medewerkers. Hoewel de waardering voor de gemeentelijke medewerkers is gestegen, zijn hier nog kansen voor verbetering.

#### *De belangrijkste cijfers uit de ondernemerspeiling*

Onderwerp/cijfer	2018	2020
Representativiteit bedrijfsomgeving	6,81	6,85
Veiligheid in de bedrijfsomgeving	6,99	7,33
Algehele dienstverlening gemeente	6,46	<b>5,79</b>
Dienstverlening via digitale faciliteiten	5,61	<b>5,55</b>
Professionaliteit	5,82	<b>5,59</b>
Afhandeling vergunningsaanvraag	6,46	<b>5,44</b>
Samenwerking met ondernemers	5,78	<b>4,68</b>
Communicatie en voorlichting	5,72	<b>4,73</b>
Ondernemersklimaat gemeente	6,19	<b>5,84</b>
Regeldruk	5,26	<b>5,23</b>
Vestigingsklimaat gemeente	6,37	<b>6,09</b>
Woon- en leefklimaat	7,63	<b>7,31</b>

#### *Investeren in de samenwerking*

Met name op gebied van de relatie en samenwerking met ondernemers is nog veel te winnen. Ondernemers voelen zich weinig betrokken bij de gemeente en haar (beleids)initiatieven. De afgelopen jaren hebben we veel communicatie en input voor beleid opgepakt met de Taskforce Centrum, COV en OVV, zonder daarbij goed te bekijken of hiermee ook alle ondernemers op een goede manier bereikt werden. Het college herkent dan ook de behoefte aan directe communicatie en aandacht en ziet kansen om zich meer met individuele ondernemers te verbinden, bijvoorbeeld door het periodieke Economisch Overleg daar effectiever voor in te zetten.

### *Gemeentelijke heffingen en regeldruk*

73% van de respondenten ervaart de gemeentelijke heffingen en regeldruk als (heel) hoog. Onbekend is welke regeldruk precies bedoeld wordt, hier zal meer over doorgevraagd moeten worden. In de nieuwe Economische Agenda worden flexibelere bestemmingsplannen opgenomen, waarbij meer functiemenging mogelijk wordt ten aanzien van het centrumgebied. Dit draagt mogelijk bij aan de vermindering van de ervaren regeldruk.

### **Gemeentelijke coronacommunicatie Voorschoten**

Omdat het onderzoek midden in coronatijd is gehouden, hebben we van de gelegenheid gebruikgemaakt om vragen toe te voegen over de coronamaatregelen. Zowel inwoners als ondernemers is gevraagd om een cijfer te geven aan:

- de communicatie over de landelijke coronamaatregelen
- de communicatie over gemeente-specifieke coronamaatregelen
- de mate van communicatie
- de telefonische bereikbaarheid
- de bereikbaarheid per e-mail
- de actualiteit van de informatie op de website
- de handhaving
- de mate waarin inwoners of ondernemers zich gesteund voelden.

De cijfers die inwoners gegeven hebben variëren tussen 5,79 (mate van informatie) en de 6,67 (actualiteit van de website). Tips zijn er gegeven op het gebied van de handhaving en communicatie. Maar ook zijn er complimenten gegeven. Specifiek voor de routing in het dorp en het terrassenbeleid.

De cijfers van de ondernemers varieerden tussen 4,94 (voldoende communicatie) en de 6,02 (actualiteit van de website). Tips zijn gegeven op het gebied van communicatie en de bereikbaarheid. Ook zijn er complimenten gegeven over de communicatie met betrekking tot de weekmarkt en over de routing in de Schoolstraat.

De resultaten van de coronavragen zijn niet vergelijkbaar omdat ze specifiek voor de gemeente Voorschoten zijn opgesteld. Er is wel landelijk onderzoek gedaan in opdracht van de VNG, wat geresulteerd heeft in het rapport 'Corona geeft ondernemersdienstverlening een impuls (hoe gemeenten dichterbij ondernemers zijn komen te staan door corona, hoe dat te behouden en verder uit te bouwen)'. Hieruit blijkt dat 45% van de ondernemers zich gesteund heeft gevoeld, 22% voelde zich zelfs zeer gesteund.

De resultaten zijn met het team Bevolkingszorg gedeeld en door de verschillende onderdelen binnen de organisatie opgepakt om de dienstverlening in het kader van corona nog verder te verbeteren.

### **Conclusie: gemengd beeld**

De resultaten van het onderzoek Waarstaatjegemeente laten een gemengd beeld zien. De burgerpeiling wordt positief beoordeeld. Helaas laat de ondernemerspeiling minder positieve resultaten zien, die noodzaken tot verbeteracties.

### *Nieuwe ambtelijke organisatie*

Onze nieuwe ambtelijke organisatie, waar medewerkers exclusief voor Voorschoten werken, gaat ons helpen bij het verbeteren van de dienstverlening aan inwoners en ondernemers. In de eerste tijd moet weliswaar nog rekening gehouden worden met de impact die de overgang heeft op de bezetting en capaciteit. Aannemelijk is dat in de overgangperiode directe verbetering wel wenselijk, maar niet altijd direct haalbaar is. Hier zullen duidelijke keuzes en afwegingen in

gemaakt worden, zodat de nieuw te starten Voorschotense organisatie de verbeteringen met de nodige zorg en aandacht door kan voeren.

#### *Investeren in samenwerking met inwoners en ondernemers*

Op het gebied van samenwerking met de inwoners en ondernemers ligt een uitdaging. We willen er dan ook voor zorgen dat de cijfers over twee jaar (ruim) voldoende zijn. De ervaringen van afgelopen jaren worden gebruikt om nieuwe en lopen trajecten te verbeteren.

Voor de nieuwe organisatie van Voorschoten wordt gewerkt aan een kwaliteitsrichtlijn. De ideeën van commissie- en raadsleden hierover zijn belangrijk. In het nieuwe jaar krijgt U een uitvraag over de manier van samenwerken binnen de gemeente Voorschoten. Dat gaat over de samenwerking met elkaar, met inwoners, maar ook binnen de nieuwe gemeente, met externe partijen en met regionale partijen.

De ontwikkeling van zelfstandige organisatie van gemeente Voorschoten is erop gericht het contact tussen Voorschotenaren en organisatie en bestuur directer te maken. Dit past binnen de organisatieontwikkeling van Voorschoten, waarbij we meer opgavegericht willen gaan werken en meer van buiten naar binnen willen werken. Zo kunnen inwoners/ondernemers en gemeente samen onderzoeken welke bijdrage ze, elk vanuit hun eigen rol, kunnen leveren aan de ontwikkeling van Voorschoten. De mogelijkheid van een digitaal burgerplatform is in onderzoek. Dit om ook andere groepen te bereiken door een brede vertegenwoordiging.

#### *Focus op economisch beleid en aandacht voor ondernemers*

De dienstverlening aan ondernemers kan en moet beter worden. Het is belangrijk om voorafgaand aan besluitvorming in gesprek te gaan met een bredere vertegenwoordiging van ondernemers dan we tot nu toe gedaan hebben, zodat we beter weten wat er leeft en waar ondernemers tegenaan lopen. Daarom zullen we komende anderhalf jaar met name investeren in de relatie met ondernemers. De aandacht die de gemeente heeft voor ondernemers en de toegankelijkheid van de gemeente, hebben prioriteit. De nieuwe website gaat bijdragen aan betere ervaringen met de digitale faciliteiten. Daarnaast wil het college naar aanleiding van de resultaten van het onderzoek dienstverlening en regeldruk meenemen als belangrijke actiepunten voor de komende vier jaar in de Economische Agenda, die momenteel wordt uitgewerkt.

#### **Tot slot**

Wij danken alle inwoners en ondernemers die hebben meegewerkt aan het onderzoek. Door deze input heeft de gemeente waardevolle input ontvangen op basis waarvan de dienstverlening verder verbeterd kan worden.

Met vriendelijke groet,  
het college van burgemeester en wethouders,

A. R. de Graaf,  
gemeentesecretaris

Ch. B. Aptroot,  
burgemeester

Deze brief is digitaal vastgesteld. Hierdoor staat er geen fysieke handtekening in de brief.