

Verzonden 9 februari 2021

Informatiebrief aan de Raad

007

Zaaknummer: Z/20/041518
Documentnummer: 223640
Datum: 9 februari 2021
Onderwerp: resultaten burgerpeiling en ondernemerspeiling
Bijlage(n): 1) Rapport burgerpeiling
2) Rapport ondernemerspeiling
3) Infographic

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 Wassenaar. 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 Wassenaarse 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. 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. U zult zien dat de waardering van de inwoners en ondernemers voor de gemeentelijke dienstverlening in alle opzichten is gestegen. Als bijlage zijn de rapporten van de burgerpeiling en de ondernemerspeiling bijgevoegd. De resultaten zijn ook aangeleverd voor publicatie op www.waarstaatjegemeente.nl.

Burgerpeiling: vertrouwen in bestuur gestegen

De waardering van de inwoners voor de gemeentelijke dienstverlening is in alle opzichten gestegen ten opzichte van 2018. Dit geldt zowel voor de persoonlijke als de digitale dienstverlening. De waardering voor de algehele dienstverlening is gestegen van een 6+ naar een 7-. We zijn ook blij te kunnen melden dat het aandeel inwoners dat (heel) veel vertrouwen heeft in het bestuur, in de afgelopen twee jaar gestegen is van 18% naar 31%.

Waardering voor 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. 44% van de inwoners is zelfs positief verrast over de service die zij krijgen.

Bovengemiddelde stijger: gemeentelijke communicatie

Een rapportcijfer dat meer dan gemiddeld is gestegen, is dat voor de gemeentelijke communicatie. De communicatie krijgt nu een 6,5. Dat was in 2018 nog een 5,5. Duidelijke verbeteringen zijn te zien in de vindbaarheid en de begrijpelijkheid van de informatie. 76% van de inwoners vindt het

eenvoudig om gemeentelijke informatie te achterhalen. 72% vindt dat de gemeente heldere taal gebruikt.

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 Wassenaar al jaren de lijst aanvoert van de beste gemeenten in Zuid-Holland en in de top 5 van Nederland staat. De zorg die de gemeente besteedt aan deze aantrekkelijke woon- en leefomgeving wordt gemiddeld met een 7+ gewaardeerd. De 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. Een grote meerderheid (78%) geeft bovendien aan dat er weinig tot geen dingen kapot zijn. 90% voelt zich veilig in de buurt.

Welzijn en zorg

Ook op het gebied van welzijn en zorg krijgt de gemeente een hoger cijfer dan in 2018. 87% van de inwoners is tevreden over de zorgvoorzieningen. 54% van de inwoners is tevreden over de welzijnsvoorzieningen. 78% van de inwoners is tevreden over de sportvoorzieningen. De inspanningen van gemeente Wassenaar om inwoners met een beperking of in een zorgwekkende situatie zo volledig mogelijk deel te laten nemen aan de maatschappij wordt gewaardeerd met een 7- gemiddeld. Mensen zijn over het algemeen tevreden over de voorzieningen die Wassenaar 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 burgerpeiling per thema

Onderwerp/cijfer	2018	2020
Zorg voor woon- en leefomgeving	6,52	7,14
Relatie inwoner-gemeente		
Samenwerking met inwoners	5,65	5,96
Algehele dienstverlening	6,31	6,76
Digitale dienstverlening	6,20	6,51
Communicatie en voorlichting	5,60	6,45
Welzijn en zorg		
Meedoen aan de maatschappij	6,14	6,68

Ondernemerspeiling: waardering voor dienstverlening gestegen

De ondernemerspeiling geeft aan dat de waardering voor de gemeentelijke dienstverlening op alle aspecten is gestegen, met uitzondering van de dienstverlening via digitale faciliteiten (lichte daling). Drie van de twaalf cijfers zijn met meer dan een 0,5 punt gestegen. Dit geldt voor de algehele dienstverlening, het vestigingsklimaat en de regeldruk. De ondernemers zijn iets terughoudender dan de inwoners over de algehele dienstverlening en geven de gemeente een 6,5. Dat is een halve punt hoger dan twee jaar geleden.

Waardering voor 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, deskundigheid en inlevingsvermogen van de medewerkers. De ondernemers zijn ook hierin iets zuiniger dan inwoners met hun oordeel: 20%

van de ondernemers geeft aan verrast te zijn door de service. Maar het is nog steeds een compliment waard aan de bedrijfscontactfunctionarissen en alle andere gemeentelijke medewerkers waar de ondernemers contact mee hebben.

Tevreden over vestigingsklimaat

Ondernemers geven het vestigingsklimaat van Wassenaar een voldoende. Ze vinden Wassenaar een representatieve, veilige omgeving. De ondernemers zijn vooral tevreden over de bereikbaarheid van de gemeente Wassenaar, met veel parkeergelegenheid voor klanten en de beperkte overlast van criminaliteit. Dit willen zij graag zo behouden. Uit de open vragen komt naar voren dat ondernemers tevreden zijn over het groene karakter van de gemeente Wassenaar en de uitstraling van het dorp.

De belangrijkste cijfers uit de ondernemerspeiling

Onderwerp/cijfer	2018	2020
Representativiteit bedrijfsomgeving	7,22	7,25
Veiligheid in de bedrijfsomgeving	7,26	7,64
Algehele dienstverlening gemeente	5,71	6,46
Dienstverlening via digitale faciliteiten	5,58	5,51
Professionaliteit	5,58	5,94
Afhandeling vergunningsaanvraag	5,98	6,16
Samenwerking met ondernemers	4,98	5,19
Communicatie en voorlichting	5,34	5,77
Ondernemersklimaat gemeente	5,77	6,22
Regeldruk	5,06	5,58
Vestigingsklimaat gemeente	5,28	6,09
Woon- en leefklimaat	7,14	7,53

Gemeentelijke coronacommunicatie Wassenaar

Omdat het onderzoek midden in de 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 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 geven varieerden tussen 6,01 (handhaving) en de 7,02 (actualiteit van de website). Inwoners gaven aan dat handhaving en communicatie beter zou kunnen. Maar ook zijn er complimenten gegeven. Specifiek voor de Wassenaarse slag (de strandcoaches) en voor de ruimte die is gegeven aan horeca en winkeliers.

De cijfers die de ondernemers varieerden tussen 6,05 voor de communicatie en een 6,76 voor de actuele informatie op de website. Tips zijn er gegeven op het gebied van communicatie en de gemeentelijke stimulerende maatregelen. Ook zijn er complimenten gegeven over een gemeentelijke brief aan de zorgorganisaties.

De resultaten van de coronavragen zijn niet vergelijkbaar omdat ze specifiek voor de gemeente Wassenaar 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: verder op de ingeslagen weg

De resultaten van de ondernemers- en inwonerspeilingen laten zien dat we op de goede weg zijn. Zeker in deze tijd, waarin corona ons ook organisatorisch voor grote uitdagingen stelt, zijn we blij dat we ons dienstverleningsniveau hebben kunnen behouden.

Voortzetten stijgende lijn in nieuwe organisatie

In de komende jaren willen we de stijgende lijn doorzetten. De uitkomsten van de peilingen dienen als aanknopingspunten voor verdere verbetering. Het landelijke gemiddelde, dat op een aantal aspecten nog wel boven het niveau van Wassenaar ligt, laat zien dat daar zeker nog ruimte voor is. Onze nieuwe ambtelijke organisatie, waar medewerkers exclusief voor Wassenaar werken, gaat ons daarbij helpen. De sterke stijging in de waardering voor het hostmanship beschouwen we als een compliment aan de medewerkers en is een trend die we in de nieuwe organisatie graag willen voortzetten.

Investeren in samenwerking met inwoners

De grootste uitdaging ligt op het gebied van participatie. Daarom willen we de komende tijd verder investeren in de samenwerking met inwoners. Inwonerparticipatie is niet voor niets een overkoepelend thema bij de ontwikkeling en uitvoering van de strategische agenda van Wassenaar 'Op weg naar 2030'. In een plan van aanpak dat het eerste kwartaal van 2021 klaar is, staan concrete acties, kennisontwikkeling en middelen om samen te werken aan een fijne woon- en werkomgeving. De burgerpeiling geeft aan dat inwoners best nog meer betrokken willen worden bij hun buurt en buurtinitiatieven. De contactpersoon wijken gaan hier verder invulling aan geven.

Via een nieuw digitaal participatiesysteem betrekken we vanaf 2021 inwoners nog meer bij een maatschappelijk vraagstukken, initiatieven, beleids- en besluitvorming. De nieuwe website, die onlangs is gelanceerd, draagt bij aan de verdere verbetering van de digitale dienstverlening en de communicatie met inwoners en ondernemers. Zo is er op de nieuwe website ruimte ingebouwd voor het geven van feedback.

Koesteren van voorzieningen

De uitkomsten van deze peiling worden besproken met de welzijnsorganisaties. In de voorzieningen zal de gemeente, waar mogelijk, koesteren en blijven investeren. Denk hierbij aan de Warenar of de instandhouding van goede onderwijsvoorzieningen. Op het gebied van sport kan het net afgesloten sportakkoord, bijdragen aan een verdere toename van deelname aan sportactiviteiten, die op zich al hoog is.

Focus op economisch beleid en aandacht voor ondernemers

De resultaten van de peiling worden ook gedeeld met de ondernemers. We hebben de afgelopen jaren een heldere focus gehad in ons economisch beleid: de ontwikkeling van het centrum en het

strandbeleid. De besluitvorming verloopt snel en de gemeente is in staat om waar te maken wat zij belooft. Onze ondernemers hebben hier waardering voor en dat zie je terug in het onderzoek. We zetten deze lijn dan ook in de komende periode voort. De komende anderhalf jaar zullen we met name investeren in de relatie met ondernemers. De aandacht die de gemeente heeft voor ondernemers en de toegankelijkheid van de gemeente, zeker in coronatijd, hebben prioriteit. De nieuwe website gaat bijdragen aan betere ervaringen met de digitale faciliteiten.

Tot slot

Tot slot bedanken wij alle inwoners en ondernemers die hebben meegewerkt aan het onderzoek. Door deze input heeft de gemeente waardevolle informatie ontvangen op basis waarvan de dienstverlening verder verbeterd kan worden.

Met vriendelijke groet,
het college van burgemeester en wethouders,

drs. H.I.P. Opatja,
gemeentesecretaris

drs. L.A. de Lange,
burgemeester

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