

## Informatiebrief aan de Raad

Zaaknummer: Z/18/020905  
Documentnummer: 96242  
Datum: Dinsdag 27 november 2018  
Onderwerp: Onderzoek 'Waarstaatjegemeente'  
Bijlage(n): Rapportage burgerpeiling en ondernemerspeiling

Geachte Raad,

Hierbij bieden wij u het eindrapport van de burgerpeiling en ondernemerspeiling 'Waarstaatjegemeente' (WSJG) 2018 aan. In deze brief lichten wij de uitkomsten van het onderzoek toe. Het college pakt de uitkomsten graag aan om verbeteringen door te voeren.

### Het onderzoek

Sinds enige jaren neemt de gemeente Wassenaar periodiek deel aan de burgerpeiling 'Waarstaatjegemeente.nl'. Sinds dit jaar neemt de gemeente ook deel aan de ondernemerspeiling. De peiling laat zien over welke thema's de inwoners en ondernemers van de gemeente Wassenaar tevreden zijn en voor welke thema's extra aandacht wordt gevraagd.

In 2018 is de peiling weer uitgevoerd en de resultaten zijn inmiddels beschikbaar. De uitkomsten van de peiling worden openbaar gemaakt op de website [www.waarstaatjegemeente.nl](http://www.waarstaatjegemeente.nl). In de bijlagen treft u de rapportages van beide onderzoeken.

In onderstaande tabellen is het totaaloordeel over de beleidsthema's opgenomen. Binnen ieder thema zijn diverse vragen gesteld, maar er is ook om een totaalscore voor het thema gevraagd. In onderstaande tabel worden deze totaalscores vergeleken met gemeenten met vergelijkbare stedelijkheidsklasse waar de scores al van bekend zijn. De uitkomsten kunnen per dag verschillen omdat er telkens uitkomsten bijkomen van gemeenten en die beïnvloeden de gemiddeldes.

### Uitkomsten burgerpeiling

<i>Thema's</i>	<i>Score</i>
Leefklimaat	Helpt op/boven landelijk gemiddelde, helpt onder het landelijk gemiddelde
Relatie inwoner gemeente	<i>Onder het landelijk gemiddelde</i>
Directe dienstverlening	<i>Onder het landelijk gemiddelde</i>
Welzijn en zorg	Boven het landelijk gemiddelde

### Uitkomsten ondernemerspeiling

<i>Thema's</i>	<i>Score</i>
Bedrijfsomgeving	Boven het landelijk gemiddelde
Gemeentelijke dienstverlening	<i>Onder het landelijk gemiddelde</i>
Digitale dienstverlening	<i>Onder het landelijk gemiddelde</i>
Relatie ondernemer gemeente	<i>Onder het landelijk gemiddelde</i>
Gemeentelijke heffingen en regeldruk	Op of rond het landelijk gemiddelde*
Het ondernemersklimaat	<i>Onder het landelijk gemiddelde</i>

\* Op of rond het landelijk gemiddelde is afwijking score Wassenaar maximaal 0,2 procentpunt

### **Conclusie burgerpeiling en ondernemerspeiling**

Uit de vergelijking blijkt dat de gemeente Wassenaar het op het gebied van welzijn en zorg uitstekend doet. De scores op leefklimaat zijn op drie onderdelen goed en zijn op drie onderdelen voor verbetering vatbaar.

De punten waar inwoners nadrukkelijk extra aandacht voor vragen vallen in twee categorieën, namelijk 'Relatie inwoner gemeente' en 'Directe dienstverlening'. Binnen de relatie inwoner gemeente gaat het om vertrouwen, de opstelling en samenwerking en daarnaast om communicatie en voorlichting.

De ondernemerspeiling is voor het eerst afgenomen en is daarmee een 0-meting. Ondernemers vinden verbetering nodig voor meerdere thema's. Bij het thema leefomgeving scoort de gemeente Wassenaar boven gemiddeld en bij gemeentelijke heffingen en regeldruk gaat het om een minimale afwijking van twee tiende procentpunten. Echter, in het geval van de gemeentelijke dienstverlening, de digitale dienstverlening, de relatie ondernemer gemeente en het ondernemersklimaat moeten stappen gezet worden.

### **Acties naar aanleiding van de burgerpeiling**

Veel van de aanbevelingen uit de burgerpeiling kunnen worden opgepakt binnen het plan van aanpak dienstverlening dat volgend jaar wordt vastgesteld. Aanbevelingen die hier geen onderdeel van uitmaken zijn opgenomen onder de paragraaf overige acties.

#### *Plan van aanpak dienstverlening*

Het plan van aanpak dienstverlening wordt in de 1<sup>e</sup> helft van 2019 opgeleverd. Het plan richt zich op de manier waarop inwoners, ondernemers en maatschappelijke partners door medewerkers geholpen worden met hun vraag en daarmee goede dienstverlening ervaren. Kort gezegd richt het plan van aanpak zich op de verdere verbetering van houding en gedrag van medewerkers. Om inwoners, ondernemers en maatschappelijke organisaties goed te helpen, is het onder andere belangrijk dat de gemeente doet wat zij zegt, flexibel is, heldere taal gebruikt en luistert naar de mening van haar inwoners. Een aantal adviezen uit de peiling die hier op gericht zijn kunnen goed meegenomen worden in het plan van aanpak.

Als het gaat om communicatie en voorlichting is de vindbaarheid van informatie onderzocht en het gebruik van heldere taal door medewerkers. Naar aanleiding van het onderzoek zijn al verbeteringen doorgevoerd op de website. Ook is er aandacht voor eenvoudig taalgebruik door medewerkers zowel mondeling als op schrift. De digitale dienstverlening is voor het eerst gemeten. In beide peilingen scoort de digitale dienstverlening onder het gemiddelde van vergelijkbare gemeenten. De verbetering van de digitale dienstverlening voor inwoners en ondernemers vormt onderdeel van het plan van aanpak dienstverlening. Bovenstaande acties dragen bij aan het vertrouwen tussen inwoner en gemeente.

#### **Plan van aanpak participatie en communicatie**

In de rapportage wordt het advies gegeven om te kijken naar de mogelijkheden om een burgerpanel in te zetten. Deze suggestie nemen we mee in het plan van aanpak voor (burger)participatie, dat het college in het eerste kwartaal van 2019 aan de gemeenteraad zal aanbieden. Hierin worden tevens de spelregels en maatregelen opgenomen voor versterking van burgerparticipatie, waarmee de relatie tussen bestuur en inwoners kan worden verbeterd. In de burgerpeiling zijn diverse thema's opgenomen die door een effectieve invulling van burgerparticipatie naar alle waarschijnlijkheid een hogere score zullen opleveren, zoals het vertrouwen in de manier waarop de gemeente wordt bestuurd, de tevredenheid over de houding van de gemeente en de tevredenheid over de manier waarop de gemeente inwoners en organisaties betreft en de samenwerking met hen zoekt. De focus wordt in de komende periode gelegd op versterking van de (burger)participatie, vanuit de gedachte dat een goede invulling daarvan als vliegwiel kan dienen voor de verbetering van de gemeentelijke communicatie in algemene zin.

### **Overige acties**

Op gebied van de woon- en leefomgeving zijn er adviezen voor de kwaliteit van de openbare ruimte en de zorg voor de woon- en leefomgeving. Het is verrassend dat de waardering onder het gemiddelde ligt terwijl het onderhoudsniveau is gestegen. Door meer aan verwachtingenmanagement te doen kan dit cijfer verbeteren zodat duidelijk is wat voor dit onderhoudsniveau geboden kan worden. Daarnaast zijn we afhankelijk van externe partners die producten en diensten leveren. Dit moet ook duidelijk zijn richting melder. Dit kan meelopen in het plan van aanpak dienstverlening. Er zijn ook tips en verbeterpunten meegegeven op het gebied van de leefomgeving. Deze hebben vooral betrekking op verkeer en meldingen openbare ruimte. Ook zijn er verbeterpunten meegegeven over parkeren en toezicht en handhaving. Voor deze punten is aandacht. Hierbij wordt het individuele belang afgewogen tegen het algemene belang.

Op het gebied van welzijn en zorg blijkt dat de huidige inzet door de Stichting Maatschappelijke Ondersteuning Wassenaar en een initiatief als 'Wassenaar zijn we samen' positieve resultaten laten zien. Ruim 60% zegt zich te willen (blijven) inzetten als vrijwilliger en dat is een hoog percentage. Er liggen nog kansen bij inwoners die aangeven dat zij zich vrijwillig willen inzetten, maar dat nog niet doen. Daar kan de vrijwilligersorganisatie mee aan de slag.

### **Acties naar aanleiding van de ondernemerspeiling.**

De verbetering van de ervaren digitale dienstverlening wordt meegenomen in het plan van aanpak dienstverlening.

De drie andere onderwerpen worden opgepakt binnen het cluster economie. Ondernemers hebben aangegeven over verschillende onderwerpen als de regeldruk en het ondernemersklimaat mee te willen denken. Om ondernemers meer te betrekken bij het ontwikkelen van beleid en regelgeving, gaat de gemeenten in gezamenlijkheid met ondernemers beleid opstellen en samen met ondernemers kijken welke regels het grootste knelpunt vormen. Proactief accountmanagement wordt ingezet om het contact met ondernemers te verbeteren en kan ook bijdragen aan de ervaring van ondernemers in het contact met de gemeente.

Met alle respondenten die aan hebben gegeven contact te willen met de gemeente, is contact opgenomen.

### **Vervolg**

Het college gebruikt de uitkomsten van het onderzoek als aanknopingspunt voor verbetering en zal deze integraal oppakken. De verbeterpunten en adviezen uit het onderzoek, worden de komende periode in acties omgezet om onze dienstverlening te verbeteren. Het eerste kwartaal is het plan van aanpak communicatie en participatie gereed met concrete acties en het tweede kwartaal het plan van aanpak dienstverlening. Beide plannen van aanpak zullen in samenhang worden opgepakt en uitgevoerd. Eind 2018 zullen de uitkomsten van beide onderzoeken gepubliceerd worden op [waarstaatjegemeente.nl](http://waarstaatjegemeente.nl).

Met vriendelijke groet,  
het college van burgemeester en wethouders,

H.I.P. Oppatja,  
Gemeentesecretaris

J.F. Koen,  
Burgemeester

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